

2024 年全省职业院校技能大赛中职学生组酒店服务赛项

专业理论赛卷

餐饮服务部分

一、简答题

1. 请列举中国菜的特点。

- 答：(1) 历史悠久；
(2) 原料广博；
(3) 菜品繁多；
(4) 选料讲究；
(5) 配料巧妙；
(6) 刀工精湛；
(7) 善于调味；
(8) 注重火候；
(9) 技法多样；
(10) 讲究盛器。

2. 简述中餐午晚餐点菜单填写的步骤。

- 答：(1) 填写台号、人数、服务人员的姓名和日期；
(2) 正确填写数量和品名；
(3) 空行用笔划掉；
(4) 如有特殊要求，需注明；
(5) 冷菜、热菜和点心分单填写，以便厨房分类准备和操作；
(6) 点完菜后，主动推销介绍酒水，填写酒水单。

3. 简述高档餐具的特点。

- 答：(1) 白度或明度高；
(2) 透光度高；
(3) 釉面质量平整光滑，光泽度高；
(4) 无变形或极轻微的变形，装饰精美；
(5) 具有能满足实用要求的理化性能；
(6) 根据菜式要求成套配置。

4. 简述接受点菜的要点。

- 答：(1) 首先了解客人有无特别要求；
(2) 点菜时应主动介绍菜式的特点，帮助宾客挑选本餐厅的特色菜，特别是厨师当天推荐的创新菜、时令菜、特价菜，点菜完毕后，应复述给宾客听，并询问是否有错漏等；
(3) 主动向宾客推销酒品、饮料；
(4) 入厨单应迅速准确，遇到特殊宾客要求要加以注明，必要时与生产部门交代沟通。

5. 简述英式早餐的内容。

- 答：(1) 咖啡、茶；
(2) 各种果汁、蔬菜汁；
(3) 各式面包配黄油和果酱；
(4) 冷和热的谷物，如玉米片、燕麦粥等；
(5) 各式蛋类；
(6) 火腿、香肠和腌肉等肉类。

6. 营业结束后清理酒吧的主要内容。

- 答：(1) 搞酒吧内外清洁卫生；
(2) 将剩余的酒水、配料等妥帖存放；
(3) 将脏的杯具等送至工作间清洗、消毒；
(4) 打开窗户通风换气，以消除酒吧内的烟味、酒味；
(5) 处理垃圾。

7. 自助餐厅餐前准备，服务员的具体工作有哪些？

- 答：(1) 按要求着装，按时到岗；
(2) 按要求和规范做好环境卫生；
(3) 擦拭和检查各类餐具和器具；
(4) 备足开餐时所需的调味品；
(5) 装饰布置自助餐台；
(6) 按规范摆放食物和摆台；
(7) 参加餐前会；
(8) 站立恭候客人光临。

8. 承接宴会预订业务的程序是什么？

- 答：(1) 做好预订前的准备工作；
(2) 做好宴会预订受理工作；
(3) 填写宴会预订单、处理预订资料；
(4) 编制宴会预算；
(5) 签发宴会预订确认书。

9. 客房送餐食品服务的内容有哪些？

- 答：(1) 早餐服务：为客人提供欧陆式、英式、美式和中式早餐；
(2) 午餐、晚餐服务：提供烹调较为简单、快捷的西餐和中餐；
(3) 点心服务：提供三明治、面条、饺子和甜点等。

10. 餐饮部是饭店组织机构中的重要组成部分，其职能有哪些？

- 答：(1) 掌握市场需求，合理制定菜单；
(2) 进行餐饮创新，创造经营特色；
(3) 加强餐饮推销，增加营业收入；
(4) 控制餐饮成本，提高盈利水平

11. 酒吧酒具和杯具的清洗和消毒，应注意哪些问题？

答：(1) 酒吧器具必须分类洗涤，特别是杯具等玻璃器皿不可和瓷器、不锈钢用具混淆在一起，这样容易造成杯具等破损，增加经营成本。
(2) 各类器皿洗涤、消毒后必须妥善保管，减少二次污染。
(3) 无论采用何种消毒方法对酒吧器具进行消毒，都必须注意操作安全，尽量减少不必要的人身伤害和财产损失。
(4) 采用化学消毒法消毒的酒吧器具，必须充分漂洗干净，不可在器具上残留任何消毒液剂，以免影响酒品的出品质量和危及客人的身体健康。

12. 请简述西餐菜品与酒水的搭配。

答：(1) 餐前饮开胃酒，如味美思、比特酒或鸡尾酒等；
(2) 喝汤可以不饮酒或配饮较深色的雪利酒等；
(3) 进食海鲜类或口味清淡的菜肴时，配饮白葡萄酒；
(4) 进食牛排、羊排、猪排等时则配饮红葡萄酒；进食火鸡、野味等菜肴时，配饮玫瑰红葡萄酒或红葡萄酒；
(5) 奶酪——配饮甜葡萄酒或继续饮用主菜酒类；
(6) 甜点——配饮甜葡萄酒、雪利酒或利口酒；
(7) 餐后——配饮甜酒或甜鸡尾酒，如利口酒、钵酒等；
(8) 香槟酒可搭配任何西菜。

13. 饭店员工言行举止应达到的基本要求有哪些？

答：(1) 语言文明、简洁、清晰，符合礼仪规范；
(2) 站、坐、行姿符合各岗位的规范与要求，主动服务，有职业风范；
(3) 以协调适宜的自然语言和身体语言对客服务，使宾客感到尊重、舒适；
(4) 对宾客提出的问题应予以耐心解释，不推诿和应付。

14. 简述鸡尾酒的基本结构。

答：(1) 基酒：以烈性酒作为基酒，如金酒、威士忌、白兰地、伏特加、朗姆酒及特基拉酒等；
(2) 辅料和配料：辅料一般为柠檬汁、菠萝汁、橙汁和汽水，而配料是指糖、盐、鲜奶、红石榴汁、丁香、豆蔻粉等；
(3) 装饰物：多以各类水果为主，如红樱桃、青橄榄、黄菠萝、橙子、柠檬等。有时也用植物的青枝绿叶当装饰物。

15. 简述红葡萄酒的服务流程

答：(1) 提前准备好服务用品（干净的口布、红酒篮、醒酒器、酒刀、开瓶器、小碟子、餐巾纸）；
(2) 示酒：向主人展示葡萄酒，请其确认品牌、级数，之后准备开酒；
(3) 开酒：用酒刀割开铅封，用口布擦拭瓶口，用开瓶器取出木塞，将木塞放在垫了餐巾纸的小碟子里，将小碟子放在主人红酒杯右侧，以供主人鉴别；
(4) 醒酒：将红酒倒入醒酒器（醒酒时间可征求客人意见），将剩余一部分红酒的酒瓶放入红酒架上；
(5) 斟酒：首先向主人的杯中倒入 1/10 杯的红酒供客人品尝，确认口味后，从主人左边第一位客人起，先女后男，按顺时针方向，倒入 1/3 杯的红酒。

16. 请简述上菜规范摆放的具体要求。

答：（1）主菜肴的观赏面应正对主位，其他菜肴的观赏面要朝向四周；

（2）各种菜肴摆放时要讲究造型艺术，应根据菜品原材料的颜色、形状、口味、荤素、盛器、造型对称摆放；

（3）如果有的热菜使用的是长盘，盘子要横向朝着客人；

（4）上热菜中的整鸡、整鸭、整鱼时，中国传统的习惯是“鸡不献头，鸭不献掌，鱼不献脊”。

17. 列举青茶（乌龙茶）的主要特征。

答：（1）属于半发酵茶，既有绿茶的清香，又有红茶的醇厚的滋味和花的香味；

（2）是经过杀青、萎雕、摇青、半发酵、烘焙等工序后制出的品质优异的茶类；

（3）是中国特有的茶类，主要产于福建的闽北、闽南及广东、台湾三个省；

（4）乌龙茶的药理作用，突出表现在分解脂肪、减肥健美等方面。

18. 请简述菜单定价必须遵循的基本原则。

答：（1）菜单的价格制定必须符合市场定位，适应市场需求；

（2）价格必须反映产品的价值；

（3）价格制定要符合国家政策，接受物价部门的指导和监督；

（4）菜单价格体系在一定时期内相对稳定，且具有灵活性。

19. 标准菜谱的设计内容是什么？

答：（1）基本信息；

（2）标准配料及配料量；

（3）规范的烹调程序；

（4）烹制份数和标准份额；

（5）每份菜肴标准成本；

（6）食品原料质量标准；

（7）成品质量要求与彩色图片。

20. 简述法式菜的特点。

答：（1）选料广泛，品种繁多；

（2）讲究烹饪，注重调味；

（3）用料新鲜，讲究搭配。

21. 请简述餐饮管理的主要任务。

答：（1）确保洁净、优雅的就餐环境；

（2）广泛组织客源，扩大产品销售，提高回头客比例，培养忠诚顾客；

（3）保持并不断提高菜肴质量，不断更新品种；

（4）加强食品原料的采购、储藏管理及食品卫生与安全管理；

（5）做好餐饮成本控制工作，加强部门物资、财产管理；

（6）严格餐厅销售服务管理，提高服务质量；

（7）合理组织人力，提高工作效率。

22. 简述服务的特点。

答：(1) 直接性：餐饮服务的生产、销售、消费几乎是同步进行。
(2) 一次性：餐饮服务只能当次享用。
(3) 无形性：餐饮服务与其他服务一样不能量化。
(4) 差异性。餐饮服务因服务员不同，服务的时段不同，服务态度和服务效果会有一定差异。

23. 列举中国白酒按主要香型分类，代表性的名品及特点。

答：(1) 酱香型：以贵州茅台酒为代表。又称茅型。口感风味具有酱香、细腻、醇厚、回味长久等特点；

(2) 清香型：以山西汾酒为代表。又称汾型。具有清香、醇甜、柔和等特点，是中国北方的传统产品；

(3) 浓香型（大曲香型）：以四川泸州老窖大曲酒为代表。又称泸型。口感风味具有芳香、绵甜、香味谐调等特点；

(4) 米香型：以广西桂林三花酒为代表。口感风味具有蜜香、清雅、绵柔等特点；

(5) 兼香型：具有各自独特的生产工艺和口感风味，其主体香及香型尚未确定。如贵州董酒、陕西西凤酒等，其口感风味依酒的特性，风格突出者为佳品。

24. 饭店组织机构设计应遵循哪些原则？

答：(1) 目标明确化原则；
(2) 等级链原则；
(3) 分工协作原则；
(4) 管理幅度恰当原则；
(5) 精简高效原则。

25. 标准菜谱在餐饮生产管理中的作用有哪些？

答：(1) 能使产品的份量、成本和质量始终保持一致；
(2) 所有厨师等生产人员只需按菜谱规定的制作方法加工产品，从而减少管理人员现场监督管理的工作量；
(3) 便于生产管理人员根据菜谱安排生产计划；
(4) 保证所有厨师能烹制出符合质量要求的产品；
(5) 便于管理人员对厨师的调配使用等。

26. 饭店服务质量的基本要求有哪些？

答：(1) 以人为本，内外结合；
(2) 全面控制，“硬、软”结合；
(3) 科学管理，点面结合；
(4) 预防为主，防管结合等。

27. 中餐厅服务中传菜服务有何要求？

答：(1) 准确传菜：确认点菜单、桌号；
(2) 检查质量：做到“五不取”；
(3) 安全传菜：传送平稳、汤汁不洒；
(4) 合作协调：通知值台员，撤回脏餐具；
(5) 行走路线：按指定路线行走，防止碰撞；
(6) 联络协调：保持餐厅与厨房的协调，以满足客人的就餐需求。

28.西餐正餐的上菜顺序是什么？

答：（1）面包和牛油；
（2）开胃头盘；
（3）汤；
（4）沙律；
（5）主菜；
（6）甜品；
（7）水果；
（8）咖啡或奶茶。

29.西餐上菜时，怎么办？

答：（1）上菜时，应按西餐上菜顺序服务；
（2）为客人上面包和牛油时应从客人的左手边服务；
（3）所有热菜都应加盖，上菜时先把盖子拿起，然后用右手在客人的右边上菜（不可在客人的对面上菜）；
（4）上菜时要报菜名；
（5）在上第二道菜时，要先撤去用完的前一道菜的菜碟。

30.简述接待信奉宗教客人的注意事项。

答：（1）熟悉不同宗教的餐饮禁忌和礼节；
（2）通过察言观色、多种途径了解客人信奉的是哪种宗教，有什么忌讳；
（3）在菜单上要特别注明，交代厨师用料时不可冒犯客人的忌讳，并注意烹饪用具与厨具的清洁；
（4）上菜前认真检查，以免出错；
（5）不要议论客人，不要交头接耳让客人产生误解。

二、应变题

1.如何接听客人的订餐电话？

答：（1）电话铃3声或10秒钟内接听电话，自报餐厅名称并礼貌地向客人问好；
（2）详细了解并记录客人的要求和基本情况；
（3）接受预订后要重复客人电话的主要内容；
（4）告知客人预订保留时间；
（5）如不能满足客人预订要求则请客人谅解；
（6）做好记录并向客人表示欢迎和感谢，等客人挂电话后挂电话。

2.客人来就餐但餐厅已经客满怎么办？

答：（1）礼貌地告诉客人餐厅已客满，并询问客人是否先到候餐处等待；
（2）迎宾员要做好候餐客人的登记，请客人看菜单，并提供茶水服务；
（3）在了解餐厅用餐情况后，应告诉客人大约等待的时间，并时常给客人以问候；
（4）一旦有空位，应按先来后到的原则带客人入座；
（5）如果客人不愿等候，建议客人在本饭店其他餐厅用餐或向客人表示歉意并希望客人再次光临。

3.就餐客人中有儿童，服务时应注意哪些事项？

答：(1) 尽量安排客人在偏僻一点的地方；
(2) 热情帮忙摆放儿童椅；
(3) 提供儿童菜单；
(4) 换上不易打碎的儿童餐具，给儿童的饮品要用短身的杯子和弯曲的吸管；
(5) 注意儿童的心理特点，最重要的是把菜肴尽快给他们；
(6) 注意避开在儿童的位置上菜；
(7) 服务时注意儿童餐桌上的餐具和热水，把易碎的物品挪至小孩够不着的地方，以防止对小孩的损伤和物品的损坏。

4. 客人预订了宴会，但过了预订抵达时间还未到，宴会厅管理人员应如何处理？

答：(1) 马上与宴会营业部联系，查明客人是否取消宴会或推迟赴宴；
(2) 若是宴会延迟，立即通知厨房；
(3) 若是宴会取消，按宴会合同进行处理。

5. 用餐的客人急于赶时间，应如何提供餐饮服务？

答：(1) 将客人安排在靠近餐厅门口的地方就餐，以方便客人离开；
(2) 介绍一些制作简单的菜式，并在订单上注明情况，请厨房、传菜配合；
(3) 在各项服务上都应快捷，尽量满足客人要求，及时为客人添加饮料，撤换餐盘；
(4) 预先备好账单，缩短客人结帐时间。

6. 服务员应如何为客人推荐酒水时？

答：(1) 站在主人的右侧或适当的位置；
(2) 根据客人所点菜品为客人推荐合适的酒水；
(3) 介绍酒水品种时，中间应有所停顿，让客人有考虑和选择的时间；
(4) 准确记录客人所点酒水的种类、数量，要重复一遍，以确认；
(5) 礼貌地请客人稍候，并尽快为客人呈上酒水。

7. 若客人点的是需要冰冻的酒水(如白葡萄酒、香槟酒)怎么办？

答：(1) 应准备一套冰桶，加 1/3 冰块，再加水至冰桶 1/2 满；
(2) 把所点的酒水斜放在冰桶里，商标朝上；
(3) 如客人事先预订，要事先冰镇好酒水待用；
(4) 是否需要冰镇，提前征求客人意见。

8. 客人在用餐过程中感到不适时，服务员应如何处理？

答：(1) 保持镇静；
(2) 报告上级；
(3) 食物留样；
(4) 保管客人随身物品；
(5) 安抚其他客人；
(6) 随时遵从上级指示。

9. 客人因等菜时间太长要求取消食物，服务员应如何处理？

答：(1) 先检查点菜单，了解原因；
(2) 如果不是点菜的问题，到厨房了解是否正在烹调。若在烹调，回复客人稍候，

并告诉客人出菜的准确时间；若未烹调，通知厨房停止烹调，向上级汇报，按餐厅管理权限取消菜肴；

(3) 为避免类似情况再次发生，点菜时对于烹调时间较长的菜式，应事先告知。

10. 如何为行动不便的宾客提供就餐服务？

答：(1) 应尊重、关心、体贴和照顾；

(2) 当他们到达餐厅时，应立即上前搀扶，帮助放妥手杖及携带物品；

(3) 如客人以轮椅代步，要安排在方便出入和靠墙的位置就座；

(4) 盲人入座后，服务员要主动读菜单帮助点菜；

(5) 尽量满足客人需要。

11. 客人在用餐过程中要求改菜，服务员应该怎么办？

答：(1) 对客人的要求，我们要尽量满足；

(2) 通知传菜部了解原菜式是否烹调，若已烹调，应婉言地回绝客人，并征求客人意见是否需要加菜；

(3) 若未烹调，应马上按客人的要求重新填写点菜单交厨房，并按餐厅管理权限取消原菜式。

12. 发现未付账的客人离开餐厅时，服务人员该怎么办？

答：(1) 为预防此类情况发生，值台服务员应密切关注所负责区域内客人的动向；

(2) 将“对”让给客人；

(3) 一旦发现未付账的客人离开餐厅时，服务员应马上追上前有礼貌地小声把情况说明，请客人补付餐费；

(4) 如果客人与朋友在一起，应请客人站到一边，再将情况说明，以免使客人感到难堪；

(5) 整个过程要注意礼貌，避免客人反感而不承认，给工作带来更大的麻烦。

13. 当客人反映菜肴不熟时，服务员应该怎么办？

答：(1) 应虚心听取客人的意见；

(2) 如果因烹制的火候不足或加热不当造成不熟时，应向客人道歉，征求客人同意后更换一份，并请客人原谅；

(3) 如果因客人不了解菜肴而误以为菜肴不熟时，应礼貌地说明菜肴的风味特点、烹制方法和食用方法等，使客人消除顾虑。同时要照顾到客人的自尊心，不要引起客人的不满和误解；

(4) 在处理过程中，应态度和善真诚，语言清晰自然，避免让客人尴尬的语言出现。

14. 当服务员不慎将菜肴汤汁溢出时，服务员的正确做法是什么？

答：(1) 应立即向客人道歉，询问并检查客人是否烫伤，迅速清理并用干净的餐巾垫在餐台上，以免影响客人继续用餐；

(2) 如果因服务员操作不当将汤汁溢洒在客人的衣物上，应向客人道歉，同时在征得客人同意的情况下，及时用干净的毛巾为客人擦拭衣物（男服务员不宜为女宾客擦拭），并按照规定的管理权限主动提出为客人提供免费洗涤服务；

(3) 如果是因客人自己不小心溢洒在衣物上，服务员也应该立即主动为客人提供帮助，擦拭衣物（男服务员不宜为女宾客擦拭），并安慰客人，根据客人的要求为客

人推荐洗涤服务。

(4) 如果客人被烫伤，应采取应急处理，立即冲凉水或冷敷，必要时请饭店医务室处理，并请示上级安排事后赔偿。

15. 营业时间内，某种食物售罄，怎么办？

答：(1) 在餐厅营业时间内，某种食物售罄，这时，厨房应通知传菜领班，传菜领班应马上写在售罄食物通告板上，并告知餐厅经理或餐厅领班；

(2) 若此时还发现入厨单上有此类卖完的菜，应立即通知餐厅经理或领班出面向客人解释和致歉；

(3) 营业时间内，各员工都应经常注意售罄食物通告板上的项目；

(4) 当客人点菜时点到已售罄的食物时，应向客人解释、致歉，并推荐类似的菜肴。

16. 客人认为他所点的菜“不是这样的菜”时，怎么办？

答：(1) 细心听取客人的看法，明确客人所要的是什么样的菜；

(2) 若是因服务员在客人点菜时理解错误或未听清而造成的，应马上为客人重新做一道他满意的菜，并向客人道歉；

(3) 若是因客人没讲清楚或对菜肴理解错误而造成的，服务员应耐心地向客人解释该菜的制作方法及其来源，取得客人的理解；

(4) 由餐厅经理出面，给客人一定的折扣，弥补客人的不快。

17. 餐厅服务员在客人进餐期间应留意客人的进餐情况，哪些情况需要更换骨碟？

答：(1) 吃完带壳的菜肴后；

(2) 上名贵菜肴前；

(3) 上甜品前；

(4) 菜肴口味相差很大时。

(5) 在上每人每客的菜肴前。

18. 客人反映账单不准确时，服务员正确的做法是什么？

答：(1) 应马上与客人一同迅速核查所上的菜肴、酒水和其他收费项目；

(2) 如果因工作失误造成差错，员工应立即表示歉意，并及时修改账单；

(3) 如果因客人不熟悉收费标准或算错账目，则应小声向客人解释，态度要诚恳，语言友善，不使客人感到尴尬或难堪；

(4) 宴会服务应杜绝出现因账目问题而引起的纠纷或客人投诉，确保账目准确无误。

19. 宴会中遇到醉酒客人时应怎么办？

答：(1) 婉言拒绝提供含酒精成分的饮料，可以用果汁、矿泉水等软饮料，并要有礼貌地谢绝客人的无理要求；

(2) 遇到困难时，可以请该宴会同来的其他客人帮助，并提供协助；

(3) 如有呕吐，应立即清理污物，送上小毛巾和热茶，不可显出不悦的表情；

(4) 对于醉酒严重的客人，可安排到不打扰其他客人的靠里面的席位上，或者安排在隔开的餐室内；

(5) 如客人醉酒后借机打架、打砸家具或餐具，服务员应立即与保安部门联系，请求协助，尽快平息事态，并记下被损坏家具和餐具的数量，查清金额，请宴会同来的清醒者签字，按规定要求赔偿；

(6) 事后将事故情况及处理结果记录在工作日志上。

20. 在餐厅发生火灾时该怎么办？

答：(1) 保持镇静，若为小火，立即采取措施扑灭；

(2) 若为大火，立即报告总机；

(3) 大声告知客人不要惊慌，听从工作人员指挥，组织客人从安全通道疏散到安全区域，不能乘电梯；

(4) 如有浓烟，协助客人用湿毛巾捂住口鼻，弯腰行进；

(5) 开门前，先用手摸门是否有热度，不要轻易打开任何一扇门，以免引火烧身；

(6) 疏散到安全区域后，不可擅自离开；

(7) 收银员应尽量保护钱款和账单的安全，以减少损失。

21. 大型宴会的主办单位负责人要求控制饮品时，怎么办？

答：(1) 根据客人的要求，提供相应的饮品和数量；

(2) 在服务中应注意不要浪费饮品，并保留瓶和饮料；

(3) 若客人需要的饮品种类超出负责人的指定控制范围，服务员应用语言艺术婉转回绝客人，并推荐控制范围内的品种；

(4) 若饮品数量有可能超出控制标准时，应征求负责人的意见，再进行相应处理。

22. 上菜时发现桌面摆不下新菜怎么办？

答：(1) 及时撤掉空盘；

(2) 整理台面，留出空间；

(3) 征得客人同意后合并同类菜或帮助分派；

(4) 或将剩的不多的菜换小盘；

(5) 切忌菜盘重叠摆放；

(6) 及时与厨房沟通，控制出菜速度。

23. 宾客请服务员代为点菜时，怎么办？

答：(1) 宾客请服务员代为点菜时，服务员应慎重考虑，细心观察，运用看、听、问的方法对宾客进行了解，根据宾客的风俗习惯、饮食习惯、具体人数、消费水平和口味要求，做出合理恰当的安排；

(2) “看”就是看年龄、性别、态度、举止情绪；

(3) “听”就是听口音判断其国籍、地区，然后根据其地区及民族的饮食特点推荐相应的菜点；

(4) “问”就是询问宾客有什么具体要求。选配菜式时，有宗教信仰的要尊重其生活禁忌。品种下定后，应向宾客讲述菜式品种、规格、价目，经宾客同意后才能开点菜通知单入厨。

24. 服务员上菜前应该如何把关？

答：(1) 与客人菜单不符不上；

(2) 菜不熟不上；

(3) 量不够不上；

(4) 颜色不对不上；

(5) 不合卫生要求不上；

(6) 菜不够热不上。

25. 餐厅突然停电应该如何处理？

答：（1）首先应保持镇静，设法稳定住客人情绪，向客人道歉并告知客人只是临时停电，请勿随意走动，以免造成意外伤害；

（2）立即采取应急照明措施，如开启应急灯或点燃蜡烛，并特别注意走廊和洗手间照明，同时注意就餐客人情况，避免发生趁乱逃账现象；

（3）马上向工程部了解停电原因；

（4）如果是餐厅供电设备出了问题，就立即要求派人检查修理，在尽可能短的时间内恢复供电；

（5）如果是地区停电，或是其他一时不能解决的问题，应采取相应的对策。对在餐厅用餐的客人要继续提供服务，向客人道歉并暂不接待新来的客人；

（6）如果事态严重，应听从管理人员指示，安排客人有序离场，并致歉。

26. 宾客请服务员介绍菜品时怎么办？

答：（1）介绍菜品所属菜系、风味特色、代表性的名菜及本店特色菜、当日特别推荐的菜等；

（2）介绍菜品的原料、烹调方法与技巧、口味特点及烹调时间、售价等；

（3）介绍菜品的主要食用方法、营养价值；

（4）介绍菜品要真实、可信，不要夸张与渲染；

（5）介绍菜品时语言清晰、简练，不可含糊啰嗦；

（6）介绍菜品典故与传说要活泼生动，带给客人愉悦感；

（7）针对不同的客人采用不同的介绍方法，同时要讲究语言技巧，并随时观察客人的反应。

27. 为客人斟倒酒水时，服务员不小心碰翻了客人的酒杯，怎么办？

答：（1）服务员因操作不慎而将酒杯碰翻时，应向客人表示歉意；

（2）用工作餐巾吸干酒渍，并用一块干净餐巾铺在酒迹之上，换上同型号酒杯，重新斟酒；

（3）如果因服务员过错而弄脏了客人的衣服，应用干净毛巾将客人的衣服擦干净，如污渍擦不干净，征得客人同意后，免费为客人提供洗涤服务；男服务员不应为女宾客擦拭，应请女服务员代劳。

28. 负责主桌的服务员在主宾或主人离席讲话时怎么办？

答：（1）在主宾或主人讲话前，服务员要先把每位客人的酒杯斟满；

（2）在主宾或主人离席讲话时，服务员要将酒杯放在托盘上，站立在主宾或主人身后一侧；

（3）主宾或主人讲话结束时迅速送上，以便其举杯敬酒；

（4）在客人发表讲话时，服务员要停止一切服务操作，站立在工作台一旁，不可随意走动；

（5）适时与厨房保持联系，暂缓出菜、传菜。

29. 客人提出食物变质时应该怎么办？

答：（1）服务员应耐心聆听客人的意见，并向客人表示歉意；

（2）立即把食物撤回后台，请厨师长或餐厅经理检验食物是否变质；

(3) 若食物确已变质，可为客人取消该菜并推荐其它菜式，并可以考虑免费赠送类似的菜肴；

(4) 若食物没有变质，则应由餐厅经理出面向客人解释该菜肴的原料、配料、制作过程和口味特点等；

(5) 处理过程要尽量轻声，以不影响其他客人为宜。

30. 客人在饭菜中吃出杂物来怎么办？

答：(1) 以最诚恳的语言向客人表示歉意；

(2) 安抚客人并尽量减少其他客人的注意，减小影响；

(3) 按客人要求重新制作或退掉此菜，如果重新制作此菜必须等到新上的菜上桌后再将有杂物的菜撤回厨房，以免引起客人的误会；

(4) 必要时通知领班或主管以其他方式如送果盘等给客人以示补偿。

前厅、客房服务部分

一、简答题

1. 简述客房设备用品配置的基本要求。

- 答：(1) 体现客房的等级和礼遇规格；
(2) 广告推销作用；
(3) 客房设施的配套性；
(4) 摆放的协调性；
(5) 以功能需要为转移，功能与美观相统一；
(6) 反映现代化需求，又要体现民族风情和地方特色。

2. 预订客人抵达饭店后，无房间可安排入住，该如何处理？

- 答：(1) 饭店负全部责任；
(2) 事先联系好其他备用饭店；
(3) 承担房间差价(订房的客人多数为协议客人，协议价往往低于其他饭店房价)；
(4) 免费提供车辆送、接客人到别的饭店；
(2) 客人离店前做第二天预订，收定押金，按VIP客人礼遇接待。

3. 为客人寄存行李的流程。

- 答：(1) 了解客人寄存物品的情况，排除易燃，易爆，易碎，腐蚀性等物品；
(2) 确认件数检查行李，将寄存标准和说明告知客人；
(3) 填写行李卡并获得客人签字；
(4) 将行李卡交给客人；
(5) 将行李寄存在礼宾库房。

4. 遗留物品处理的简要程序是什么？

- 答：(1) 发现客人的遗留物品，要及时送交客人；
(2) 如果客人已离开饭店，要积极与客人取得联系并遵照客人要求处理；
(3) 无法交还客人的物品，要详细填写宾客遗留物品登记表。

5. 客房早班楼层服务员的岗位职责有哪些？

- 答：(1) 整理工作间与工作车；
(2) 开楼层例会时，记录主管所交代的事项；
(3) 打扫客房卫生；
(4) 填写工作日志；
(5) 向房务中心报告客房内维修项目；
(6) 及时清洁、保养清洁工具与设备；
(7) 做好计划卫生。

6. 客房产品的特点有哪些？

- 答：(1) 价值不能贮存
(2) 所有权不发生转移
(3) 以暗的服务为主
(4) 随机性与复杂性

7. 简述空房的清扫要求。

答：(1) 用干抹布除去家具设备及物品的浮尘；

(2) 每天将浴缸和脸盆的冷热水及便器的水放流 1—2 分钟；

(3) 连续几天为空房的，要吸尘一次；

(4) 检查客房有无异常情况；

(5) 检查浴室“五巾”是否因干燥而失去弹性和柔软度，如不符合要求，要在客人入住前更换；

(6) 给地漏注水。

8. 客房清扫的规定有哪些？

答：(1) 清扫工作以不干扰客人为准则；

(2) 养成进房前先思索的习惯；

(3) 注意房门和指示灯的提示信息；

(4) 养成进房前先敲门通报的习惯；

(5) 养成开门作业的习惯；

(6) 讲究职业道德，尊重客人生活习惯；

(7) 厉行节约，注意环境保护。

9. 客房清扫保养的准备工作有哪些？

答：(1) 签领客房钥匙；

(2) 准备清洁工具；

(3) 了解、分析房态；

(4) 确定清扫顺序等。

10. 客房清扫整理顺序是什么？

答：淡季：(1) 部门指示要打扫的房间；

(2) 挂有“请即打扫”的房间；

(3) 走客房；

(4) 贵宾房；

(5) 普通住客房；

(6) 其他住客房；

(7) 空房。

旺季：(1) 部门指示要打扫的房间；

(2) 空房；

(3) 走客房；

(4) 挂有“请即打扫”的房间或是客人口头要求打扫的房间；

(5) 贵宾房；

(6) 普通住客房；

(7) 其他住客房。

11. 简述散客入住接待程序。

答：(1) 客人到店前的准备工作，包括掌握房态和预抵店客人信息、做好分房预分方案、准备入住资料；

(2) 客人到店，查看客人有无订房；

(3) 分配房间、确定房价及付款方式；

- (4) 入住登记;
- (5) 发放房卡及解释相关事宜;
- (6) 信息储存。

12. 简述控制客房状态的方法和技巧。

- 答: (1) 了解当天预计到达客人用房数量及抵店时间;
- (2) 了解当天退房数量及退房时间;
 - (3) 了解未来一段时间 VIP 客人、散客、团队客人的预订情况;
 - (4) 随时查看客房状况汇总表, 了解当前房态和可供出租客房情况;
 - (5) 每天 11:00、15:00、21:00 三次核对房间差异情况, 保证客房状态的准确性;
 - (6) 当住房率达到一定比例时, 应严格控制销售折扣房, 根据前厅部经理、房务总监、销售总监或收益总监的决策, 使客房收益最大化。

13. 决定棉织品购买数量的因素有哪些?

- 答: (1) 饭店应有的棉织品储存量;
- (2) 饭店洗衣房工作运转是否正常;
 - (3) 饭店是否经常停水、停电;
 - (4) 是店内洗衣房洗涤还是店外洗衣公司洗涤。

14. 饭店节能减排应遵循的“4R”原则是什么?

- 答: (1) Reduce, 减量化原则;
- (2) Recycle, 再循环原则;
 - (3) Reuse, 再使用原则;
 - (4) Replace, 替代使用原则。

15. 对于酒店来说, 客人投诉可以起到哪些作用?

- 答: (1) 发现酒店存在的问题;
- (2) 改善宾客关系;
 - (3) 提高管理水平;
 - (4) 提高服务质量。

16. 饭店综合服务素养主要体现在哪几个方面?

- 答: (1) 服务人员的仪容仪表;
- (2) 服务人员的礼节礼貌;
 - (3) 服务人员的态度;
 - (4) 服务人员的技能;
 - (5) 服务清洁卫生等。

17. 客房的发展趋势是什么?

- 答: (1) 服务简便化;
- (2) 设施智能化;
 - (3) 设备自动化;
 - (4) 设计人性化;
 - (5) 客房绿色化;
 - (6) 房型多样化等。

18. 什么是客房小整服务？

答：主要是整理客人午睡后的床铺，必要时补充茶叶、热水等用品，清理垃圾，使客房恢复原状；有的饭店还规定对有午睡习惯的客人，在其去餐厅用餐时应迅速给客人开床，以便客人午休等等。一般是为VIP客人提供的，内容大致与夜床服务相似。

19. 客房清扫的基本方法有哪些？

答：（1）从上到下；
（2）从里到外；
（3）环形清理；
（4）干、湿分开；
（5）先卧室后卫生间；
（6）注意墙角。

20. 简述客房MINI吧服务的要点。

答：（1）客房服务员上午在整理客房时，清点饮料，核对或填写MINI吧酒水单，上报服务中心入账，补充饮料。
（2）服务中心人员在指定时间里每天统计、填写楼层饮料日报表，及时补充饮料。
（3）客人走后应立即进房检查、清点。如有饮用，及时通报前台收款处。

21. 前厅部员工的职业素养要求有哪些？

答：（1）前厅部员工应有成熟而健康的心理；
（2）前厅部员工应机智灵活，善于应变；
（3）前厅部员工应具有丰富的学识；
（4）前厅部员工应善于聆听，有较强的交际能力；
（5）前厅部员工应有过硬的语言能力；
（6）前厅部员工应掌握一定的推销技巧；
（7）前厅部员工应具备娴熟的业务技能。

22. 地毯的清洁保养有哪些方式？

答：（1）定时吸尘；
（2）及时除污渍；
（3）定期彻底清洗。

23. 简述客房部（部分饭店洗衣房隶属于客房部的情况下）原始记录的主要内容。

答：（1）客房部员工排班表；
（2）物品消耗记录；
（3）楼层服务员工资表；
（4）楼层领班主管查房表；
（5）房务中心电话记录；
（6）洗衣房工作记录（客衣收送记录表、干洗、水洗记录表）；
（7）制服与布草房交收记录。

24. 领班查房的作用是什么？

答：（1）客房清扫质量控制的关键；

- (2) 现场督促指挥；
- (3) 执行上级的管理意图；
- (4) 反馈信息；
- (5) 查遗补漏。

25. 饭店智能化系统管理中客房常用的电子表格与报表有哪些？

- 答：(1) 服务员工作表；
- (2) 房务报告表；
 - (3) 周期清洁表或计划卫生表；
 - (4) 领班查房表；
 - (5) 客房返工单；
 - (6) 房客维修意见表；
 - (7) 维修通知单；
 - (8) 综合查房表等。

26. 在管理和使用清洁剂的过程中，需要注意哪些问题？

- 答：(1) 制定相应的规章制度，培训服务员掌握放置和使用清洁剂的正确方法。
- (2) 对清洁剂的管理做到：专人管理、分类保存、摆放整齐。
 - (3) 使用强酸、强碱清洁剂时，要先稀释，并尽量装在喷壶内，再发给服务员使用。
 - (4) 配备相应的防护用具，如清洁工具、防护手套。
 - (5) 禁止服务员在工作区域内吸烟。

27. 饭店设计客房组织机构应考虑的因素有哪些？

- 答：(1) 客房数量规模；
- (2) 客房部的清洁范围；
 - (3) 选择服务模式；
 - (4) 楼层服务与清洁岗位的分与合；
 - (5) 确定洗衣房与布件房的关系；
 - (6) 洗衣房的归属。

28. 《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T14308—2010) 中对饭店客房印刷品的要求有哪些？

- 答：(1) 内容与实际服务吻合，语言、文字等准确、流畅、清楚；
- (2) 印刷精美，便于阅读；
 - (3) 图案、色彩与饭店装修总体风格协调，富有美感和文化性；
 - (4) 摆放方式醒目合理，保养良好。

29. 简述前台排房顺序。

- 答：(1) 团队客人；
- (2) VIP 和常客；
 - (3) 已付定金等保证类预订客人；
 - (4) 要求延期续住的客人；
 - (5) 普通预订但已通知具体航班、车次及抵店时间的客人；
 - (6) 有预订但没有提供担保及到店时间的客人；

(7) 未预订而直接抵店的客人。

30. 简述在满房预订的情况下客人要求续住的处理。

答：(1) 向已住客人解释原因，说明客房已经预订给新的客人，但可留下客人的联系方式，将其放在等候客人名单中；

(2) 向客人表示歉意，尽量取得客人的理解；

(3) 积极为其联系到其他饭店延住。

二、应变题

1. 当发现客人不会使用客房的设备时，怎么办？

答：(1) 向客人道歉，并做详细介绍；

(2) 说话时要注意态度和语言艺术，使客人不至于觉得难堪和不快；

(3) 如果客人仍不清楚，则派人去现场示范。

2. 一位住店客人在房间摔跤受伤，服务员应如何处理？

答：(1) 道歉并安慰客人，马上联系医生；

(2) 向上级汇报，通知相关部门进行特殊照顾；

(3) 陪同上级到房间探病问候，对所发生的事情向客人道歉，必要时采用补救措施；

(4) 做好事发经过记录，防止类似的事情再次发生。

3. 客人入住房间后又要求调房时，前厅怎么处理？

答：(1) 当客人住下后要求调房时，应了解客人要求调房的原因；

(2) 尽量为客人调整合适的房间。如果房间紧张，一时无法调换时要向客人耐心解释，并表示一旦有空房将马上为其调换；

(3) 如果调房原因是房间设备有问题，除为客人调换房间外，还要及时请维修人员来检查维修。

(4) 如需调房，则请行李生进行协助。

4. 客人反映在客房失窃时，服务员该如何处理？

答：(1) 倾听客人反映情况，详细了解客人丢失物品的细节，不做任何结论；

(2) 协助客人寻找，但在房间时请客人自己查找，以免发生不良后果；

(3) 确实找不到的话，要立即向上级汇报；如果是重大的失窃（价值较大）时，应马上保护现场，立即报告保安部门。

5. 发生火灾时，应如何处理？

答：(1) 及时发现火源，迅速查清楚失火的燃烧物质；

(2) 及时报警，讲清楚详细地址、时间、燃烧物质、火情、报告人等信息；

(3) 如果火源燃烧面积较小，可根据火情用水桶、灭火器材、消防栓等进行扑救；

(4) 火灾发生时，应迅速打开紧急出口和安全梯，有组织地疏导宾客。

6. 在楼面发现可疑人，服务员应如何处理？

答：(1) 主动上前查问；

- (2) 如发现对方神态有异样时立即报告保安部，派人处理并向经理汇报；
- (3) 做好发现可疑人的情况记录。

7. 清扫房间时，如果发现房内有大量现金，怎么处理？

- 答：(1) 立即通知领班；
- (2) 由大堂副理在保安人员及领班的陪同下，将房门反锁；
 - (3) 客人回来后，由大堂副理开启房门，并请客人清点现金；
 - (4) 提醒客人使用保险箱。

8. 服务员清扫客房时，客人在房间，应如何处理？

- 答：(1) 首先询问客人此时清扫是否方便，如客人同意清扫，则清扫过程中动作要轻，速度要快，不能与客人长谈；
- (2) 如果客人有问话，应注视客人并回答；
 - (3) 如果客人不同意清扫客房，则应将房号和客人要求清扫的时间写在工作表上，以免遗忘。

9. 清扫客房时，房门上挂有“请勿打扰”牌，应如何处理？

- 答：(1) 不予打扰；
- (2) 及时在工作表上记录；
 - (3) 等客人取下该牌，再进房清扫；
 - (4) 如果到下午 2 点房间还是“请勿打扰”状态，应告知大堂副理，由大堂副理打电话到房间或上楼检查此房；
 - (5) 如判断是客人忘记取下“请勿打扰”牌，则安排客房服务员进行清扫工作，由大堂副理留言告知客人。

10. 当你在岗位上工作时，如有客人缠着你聊天，你应如何处理？

- 答：(1) 询问客人是否有事需要帮助；
- (2) 礼貌地向客人解释，工作时间不便长谈；
 - (3) 如果客人不罢休，可借故暂避。

11. 客人外出回房时，发现房间未整理而投诉，应如何处理？

- 答：(1) 应向客人诚恳道歉，并做适当解释；
- (2) 征求客人意见是否可以马上整理房间；
 - (3) 做好记录，并安排第二天优先整理该房。

12. 如何做好托婴服务？

- 答：(1) 请有经验的专门人员负责该项服务，与家长交接婴儿及其物品时应小心查看婴儿状况和物品数量，与家长约定照看时间；
- (2) 了解婴幼儿的作息等生活规律；
 - (3) 根据婴儿家长意见照看小孩，确保婴儿安全；
 - (4) 在饭店所规定的区域内照看小孩，不擅离职守；
 - (5) 如果婴儿突发疾病应立即联系家长和请示主管人员，以得到妥善处理。

13. 客人要求代买药品时，应如何处理？

- 答：(1) 首先婉言向客人说明不能代买药品；(可以代买非处方药，但需要写一份代

购药品责任书。)

(2) 向客人推荐酒店的医务室；(一般酒店没有医务室)

(3) 如果客人不想看病，坚持让服务员为其代买药品，应由大堂副理通知酒店医生到客人房间，再由医生决定是否从医务室拿药给客人。

14. 服务员发现宾客在饭店内意外受伤，应如何处理？

答：(1) 立即报告上级，同时帮助客人，征求客人意见是否去医院；

(2) 如果客人伤势较重，应由保安人员配合大堂经理、医务人员与客人家属或朋友一同护送前往医院；

(3) 记录客人情况及处理措施。

15. 客房部服务员发现客人患突发性疾病，应如何处理？

答：(1) 要沉着冷静，立即报告上级；

(2) 客房部管理人员应立即与驻店专业医护人员或受过专业训练的员工赶到现场，实施急救处理；

(3) 如果病情不严重，经急救处理后，送客人去医院，做仔细检查及治疗；

(4) 如果客人患上重症或急症，应立即通知大堂经理和值班经理，把病人送到医院，绝不可延误时间；

(5) 事后写出报告(列明病由、病状及处理方法和结果)。

16. 遇到客人投诉，应如何处理？

答：(1) 认真倾听，适当记录；

(2) 表示同情和歉意并真诚致谢；

(3) 立即行动，及时处理；

(4) 认真落实，监督检查；

(5) 记录存档等。

17. 服务员在清洁或服务过程中发现有违禁品，应如何处理？

答：(1) 详细记录并及时上报，必要时请保安部出面处理；

(2) 不得私自翻动客人的违禁物品；

(3) 严禁私自处理客人遗留的违禁物品，更不要延时上交、上报。

(4) 记录处理情况。

18. 发现客人休克或有其他危险情况时，怎么处理？

答：(1) 立即通知上级采取相应措施；

(2) 不得随意搬动客人，以免发生意外。

(3) 事后写出报告(列明病由、病状及处理方法和结果)。

19. 发现客人有传染病时，怎么处理？

答：(1) 关心安慰客人，稳定客人情绪；

(2) 请驻店医生为其诊断；

(3) 确认后将客人转到医院治疗；

(4) 请防疫部门对客人住过的房间进行消毒；

(5) 彻底清洁客房，销毁客人用过的棉制品及一次性用品；

(6) 注意自我防护等。

20. 发现客人损坏饭店财物时，应如何处理？

答：(1) 礼貌地了解客人损坏设备的原因，保留好现场；
(2) 将此情况报告大堂副理，由大堂副理与客人协商索赔事宜；
(3) 客人同意赔偿后，请客人签字确认。

21. 服务员在整理房间时，房间内的电话响起怎么办？

答：(1) 不能随便接听客人电话，以免造成各种嫌疑和不便；
(2) 如碰到客人回到房间可告知客人某具体时间有来电。

22. 叫醒服务时，电话没人接怎么办？

答：(1) 客人提出叫醒要求时，服务员要根据客人要求在“叫醒时间表”或“交班记录表”上做好详细记录，叫醒客人的时间必须准确。

(2) 房间无人接听电话时，应立即通知楼层，当值服务员去敲门，确实做好叫醒客人的服务。

23. 收集洗衣时，发现客人没有填写洗衣单怎么办？

答：(1) 如果客人在房间，要请客人补填洗衣单；若客人要求代填写，服务员填写完毕后要请客人过目，签名确认；

(2) 如果客人不在房间，则该袋洗衣不能收集，需上报大堂副理是否送洗并留言给客人。但如果长住客人已口头吩咐，长住客可以收集送洗，等客人回来后再提醒客人。

24. 发现客人在房间内打架或争吵怎么办？

答：(1) 马上通知楼层主管或客房部办公室及保安；
(2) 不要自作聪明地擅自为客人解决问题；
(3) 不要看热闹；
(4) 把发生的情况写在交班记录表上。

25. 饭店突然停电或楼层突然停电怎么办？

答：(1) 不要大声喧哗、惊慌，应立即通知工程部，查明原因；
(2) 不要乱窜、乱跑动；
(3) 如有客人询问应向客人解释；
(4) 随时帮助客人。

26. 在楼层上发现客人酗酒怎么办？

答：(1) 客人酗酒后有的会大吵大闹或破坏饭店财物或呕吐甚至不省人事；
(2) 在楼层发现酗酒客人时，要根据醉客的情绪，适时（当）劝导，使其安静，同时立即通知上级和饭店的保安人员；
(3) 协助将客人安置回房休息，但要注意房内动静，及时采取措施避免客房家具受到损坏或醉客吸烟不慎而造成火灾；
(4) 对醉客进行帮助是必要的，但服务员在楼层走廊遇见醉客回房时，切忌单独搀扶客人进入房间或帮助客人解衣服等，以免发生不必要的意外。

27. 有访客到前台接待处, 希望帮助查询某住客房号时, 怎么办?

答: (1) 询问访客姓名及与房客关系;

(2) 对访客表示理解, 请其稍候;

(3) 避开访客与住客联系, 询问是否可将房号告知访客;

(4) 如住客不同意, 则婉言告之访客该宾客可能是以他人姓名登记入住饭店或是未下榻本饭店;

(5) 特殊情况及时上报当值主管;

(6) 通知保安人员注意访客和住客的动向, 防止发生争执, 同时密切注意住客的消费情况防止逃账。

28. 宾客抱怨小酒吧酒水收费太贵, 员工应如何应对?

答: (1) 不能顶撞或轻视宾客的行为;

(2) 耐心倾听并认真解释: “先生/女士, 对不起, 饭店的收费标准是根据国家有关物价局标准制定的, 相信您的消费是物有所值的”;

(3) 如经过解释宾客仍不能接受, 可通过上级或大堂副理向宾客做进一步解释工作。

29. 深夜, 客人来电说隔壁客人很吵, 无法入睡, 应如何处理?

答: (1) 向客人道歉, 问清房号(包括嘈杂的房间号);

(2) 打电话或是亲自前往房间, 劝告喧哗、吵闹的客人;

(3) 如问题无法解决, 则建议客人转房。

30. 住客中有病人怎么办?

答: (1) 住店客人生病时, 服务员应关心客人, 及时报告医务室和主管;

(2) 多留意客人情况, 并交班处理;

(3) 病情严重时立即送医院, 如无家属陪同应暂时陪同护理, 设法尽快通知病人家属或接待单位;

(4) 如发现客人患了传染病, 则客人使用过的房间、茶具应在医生指导下进行严格的消毒处理。