

阜新高高等专科学校单独考试招生

《职业技能》酒店管理与数字化运营复习参考试题

一、单项选择题

- 1、下列中国白酒中属于“米香型”的是（ ）。
A、茅台 B、五粮液 C、桂林三花酒 D、洋河大曲
- 2、根据酒精含量，酒可分为低度酒、中度酒和高度酒，其中中度酒的酒精度是（ ）。
A、15--25 B、20--30 C、20--40 D、25--40
- 3、摆放餐具第一步是骨碟定位，要求骨碟离桌边（ ）厘米。
A、4.5 B、3.5 C、2.5 D、1.5
- 4、女服务员要淡妆上岗，长发应（ ）。
A、剪掉 B、披肩 C、扎起马尾型 D、盘起
- 5、固定菜单上列出的经营品种、价格在某一特定时间内不应发生变化。按照国际餐饮惯例，这一特定时间通常为（ ）。
A、半年 B、一年 C、两年 D、三年
- 6、下列属于乌龙茶的是（ ）。
A、西湖龙井 B、黄山毛峰 C、大红袍 D、六安瓜片
- 7、北京菜又称京菜，它融合了汉、蒙、满、回等民族的烹饪技艺，吸取了全国主要地方风味，尤其是（ ）风味，形成了自己的特色。
A、山东 B、河北 C、河南 D、山西
- 8、一般中餐宴会上菜服务中，首先上的是（ ）。
A、凉菜 B、热菜 C、甜菜 D、水果
- 9、各种豆类蛋白质含量都很高，大豆可达（ ）左右。
A、90% B、80% C、70% D、40%
- 10、餐中折花放置在杯中高度的（ ）处为宜。
A、1/3 B、2/3 C、1/4 D、1/2
- 11、如果你应邀去法国人家中就餐，以下礼物最合适的是（ ）。
A、首饰
B、葡萄酒
C、鲜花、巧克力
D、水果
- 12、以下不属于自助餐厅通常使用的结账方式的是（ ）。
A、现金结账
B、信用卡结账
C、赊账
D、凭自助餐券结账
- 13、一般，酒店会根据（ ）的要求接受预订，并为完成宴会所需制定的各项工作进行计划、沟通和落实。
A、朋友
B、部门领导
C、宾客
D、宴会举办者

14、在西餐中有时不用说话，一个动作就可以表达你想表达的意思，刀叉也有语言。要暂时离开可以把刀叉（ ）

- A、平行放在餐盘一侧
- B、放在桌子上
- C、呈十字形摆放
- D、呈八字形摆放在盘中

15、西餐中的汤类花色品种很多，按照冷热程度，大致可分为冷汤类和（ ）

- A、菜汤
- B、热汤类
- C、肉汤
- D、水果汤

16、在享用蛋糕时，如果是圆形、长方形蛋糕，可以（ ）

- A、用手直接拿取
- B、靠近身体一侧切到另一侧
- C、低头直接吃
- D、由远离身体的一侧切到内侧

17、餐后一杯香浓的咖啡，需要细细品味，在饮用咖啡时，不论杯子大小，正确的拿法是（ ）

- A、满把握杯
- B、低头去就咖啡杯
- C、用手指穿过杯耳
- D、用拇指和食指捏住杯把儿再将杯子端起

18、正规的西餐厅会有专门的糖盅，我们应该（ ）为咖啡加糖。

- A、用勺子捣碎杯中的方糖
- B、用咖啡匙沿杯壁轻轻把糖放入杯中
- C、把糖盅的糖直接倒在咖啡杯里
- D、放入糖后用大力搅拌咖啡

19、西餐厅一切经营活动都围绕着菜单进行，根据西餐销售地点不同，出现了咖啡厅菜单、（ ）、快餐厅菜单和客房送餐菜单。

- A、节日菜单
- B、扒房菜单
- C、正餐菜单
- D、宴会菜单

20、扒房的菜单比较（ ），选用高质量的纸张印刷，一般是固定式零点菜单，包括开胃菜、汤、沙拉、海鲜、扒菜、各式奶酪及酒水等。

- A、庄重
- B、简洁
- C、方便
- D、快速

21、当你在餐厅听到服务人员问：How would you like your steak done?（请问您的牛排需要几成熟），当有人回答：blue，是指（ ）

- A、蓝色的肉
- B、五分熟牛排
- C、三分熟牛排
- D、近生牛排

22、西餐讲究菜肴与酒水的搭配，如果您主点的是海鲜类或烹饪方式简单的鱼类，服务员会让你选择

()

A、红葡萄酒 B、鸡尾酒 C、威士忌 D、白葡萄酒

23、在为客人进行斟酒时，正确的斟酒位置是站在客人()，瓶口距离杯口 2CM。

A、左侧 B、右侧 C、左后方 D、右后方

24、酒会的形式较为自由，席间有主人和主宾即席致词，宾客在酒会中以()形式进餐。

A、坐姿 B、站姿 C、拘谨 D、随意

25、客人在西餐自助餐厅就餐取菜时，应()

- A、可以穿梭人群拿取食物
- B、按顺序排队
- C、多拿多取
- D、只取自己喜欢的食物即可

26、以下不属于赴宴西餐宴会时，要遵循的服饰礼仪 TPO 原则的是：()

- A、Place (地点)
- B、Object (目的)
- C、Time (时间)
- D、Occasion (场合)

27、在西餐用餐礼仪中，邀约客人时应注意()

- A、好朋友之间不必那么讲究
- B、态度诚恳自信
- C、需要发出正式的邀请函
- D、随时随地发出邀请

28、国际上通行的餐具摩擦损耗率的计算一般每年为餐具总额的()。

A、8% B、10% C、12% D、14%

29、介绍他人或为他人指示方向时的手势应该用()

A、鞠躬 B、食指 C、拇指 D、掌心向上

30、中餐宴会座次安排，如果主人夫妇就座于同一桌，以()为第()主人。

A、女主人，二 B、男主人，一 C、男主人，二 D、男主人，二

31、中餐位次安排时，应遵循的原则是左()右()，面门为()。

A、尊、卑、下 B、卑、尊、上 C、尊、卑、上 D、卑、尊、下

32、桌次则讲究以远为上是指餐桌以远离()为上位。

A、正门 B、墙壁 C、备餐台 D、舞台

33、在轻托服务中，装盘的原则不包括()

- A、将重物的物品放在托盘靠自身的一边
- B、将高的物品放在托盘靠自身的一边
- C、后使用的物品放在下面或托盘的前部
- D、先使用的物品与菜肴放在上层

34、性急求快客人一般在价格品种上不太计较，他们()观念强，要求速战速决。

A、时间 B、纪律 C、服务 D、法制

35、酒店客房区域的消防灭火系统不包括()

A、防火门 B、烟感报警器； C、消防梯 D、安全通道示意图

36、160cm 乘以 160cm 的台布可供几人餐桌使用？()

A、3~4 人桌 B、2~3 人桌 C、5~8 人桌 D、4~6 人桌

37、中餐宴会的摆台，操作时左手托盘，从()摆放餐具。

- A、主宾坐位按顺时针方向依次用右手
- B、主宾坐位按逆时针方向依次用右手
- C、主人坐位按顺时针方向依次用右手
- D、主人坐位按逆时针方向依次用右手

- 38、个性服务就是有针对性地满足不同客人()个别需求的服务。
A、合理的 B、额外的 C、所有的 D、不同的
- 39、中国酿制的白酒是世界著名的(),其特点是晶莹纯净、透明无色、无沉淀、回味无穷,有的品种有黏杯的特点,酒香馥郁纯净,并有溢香、留香之感。
A、六大压榨酒之一
B、六大蒸馏酒之一
C、四大陈酿酒之一
D、四大蒸馏酒之一
- 40、拔出香槟酒瓶塞后,酒瓶应保持 45° 角,以防()
A、酒液溢出
B、出现泡沫
C、酒液晃动
D、酒水污染
- 41、开启香槟酒时,要求左手()瓶颈处,成 45° 角。
A、直握
B、直立
C、斜拉
D、斜拿
- 42、重托起托时应双手将托盘移至服务台边,使托盘()悬空。
A、二分之一 B、三分之一 C、三分之二 D、四分之一
- 43、白兰地是葡萄蒸馏酒,其酒陈酿年份越长,酒品越为昂贵。在白兰地酒标上常标有不同的陈酿符号,“☆☆☆”表示(),“V0”表示10~12年。
A、3~6年
B、3~4年
C、3~7年
D、3~5年
- 44、有鸡尾酒心脏美誉的是以下哪种基酒?()
A、金酒
B、特基拉
C、伏特加
D、威士忌
- 45、鸡尾酒的调制方法有()、调和法、兑和法和搅和法。
A、震荡法 B、搅拌法 C、摇和法 D、晃动法
- 46、配制酒是指以一种白酒或果汁作为基酒,再将其他的原料如()等,经过加工后与基酒进行浸泡、混合、勾兑,使之成为种类、味道不同的新酒。
A、淀粉、糖及药材
B、糖、香料及淀粉
C、淀粉、香料及药材
D、糖、香料及药材
- 47、鸡尾酒的分类方法主要包括按()、按酒精含量、按饮用温度、按饮用时间和按不同基酒分类。
A、部分定型
B、定型鸡尾酒
C、是否定型
D、不定型鸡尾酒

- 48、中餐摆台摆放骨碟时，碟与碟之间()。
- A、相距 20cm B、距离相等 C、距离不等 D、相错摆放
- 49、中餐的红、白酒杯的()距离 1cm。
- A、杯托 B、杯口 C、杯肚 D、杯柱
- 50、在西餐中吃甜品，如蛋糕、冰激凌、水果应配用()
- A、甜叉、水果刀
B、小甜勺、叉
C、甜勺、黄油刀、甜叉
D、甜叉、甜勺、水果刀、水果叉
- 51、西餐宴会台面上椒、盐瓶的摆放位置为()，按左椒右盐对称摆放。
- A、客人方便拿取的位置上
B、与台布中凸线间距为 1 厘米，与牙签盅距离为 2 厘米
C、餐桌的一角
D、台布中线上
- 52、西餐摆放鱼叉时，鱼叉柄距桌边 5 cm，()。
- A、叉头向下扣在桌上
B、叉头搭在盘边
C、叉头向上突出
D、叉头按服务员习惯摆放
- 53、西餐宴会摆台时，餐具的()是以宴会的菜单内容为根据的。
- A、长台
B、S 形台
C、方台
D、半圆形台
- 54、西式早餐餐具摆放要求：餐位左侧放面包盘，配()。
- A、咖啡具
B、黄油刀
C、甜食勺
D、黄油叉
- 55、西餐零点餐后为客人服务咖啡时，为客人提供的奶应该是()，糖是白砂糖，牛奶要新鲜滚烫，放在客人面前。
- A、炼乳 B、淡牛奶 C、鲜牛奶 D、浓牛奶
- 56、西餐零点服务中，在客人订甜食后，服务员要先为客人()。
- A、斟倒好佐餐酒
B、准备好账单
C、摆上用于擦手的消毒巾
D、摆上甜食叉、勺
- 57、中餐零点接待也称()或小吃服务。
- A、散座服务
B、宴会服务
C、零散宴会
D、正餐服务
- 58、西餐零点服务头盘，服务员要先给女士和()服务，从客人的右侧为客人上菜。
- A、主人
B、贵宾

- C、一般来宾
D、副主人
- 59、中式早餐清理台面要求为()。
A、客人边吃边清理
B、随时清理
C、客人离开及时清理
D、客人用餐完毕及时清理
- 60、正确的美式西餐服务程序是哪项? ()
A、点菜-上菜-甜点-结账
B、领客入席-点菜-上菜-甜点-结账
C、领客入席-点菜-上菜-结账
D、领客入席-点菜-甜点-上菜-结账
- 61、放在房屋工作车的最下格是()。
A. 床单、枕套 B. 五大巾 C. 香皂、浴帽 D. 杯具
- 62、房态标记为 OCC 的是指()。
A. 住客房 B. 走客房 C. 维修房 D. 空房
- 63、擦拭()时,应用干布,切勿用湿布抹尘。
A. 行李架 B. 梳妆镜 C. 台灯和镜灯 D. 写字台
- 64、服务员在确定完成客房清扫任务的选房顺序时,一般情况下应首先选择打扫()。
A. VIP 房间 B. 走客房 C. 请即打扫房 D. 空房
- 65、下列不属于 VIP 客人的接待原则有()。
A. 对等接待 B. 优先服务 C. 服务适度 D. 做好细节服务
- 66、洗涤后的布草必须检查质量后,方能叠好入库,不洁的布草一般应()。
A、报损 B、做抹布 C、做其它用途 D、送回重洗
- 67、饭店提供加床服务,是否加收费用,加收多少可以有不同的选择,但其费用标准一般()。
A、不列入现行房价表 B、列入现行房价表 C、随行就市 D、与客人协商确定
- 68、客房小酒吧内除配备酒类外,还应配备()。
A、水果 B、奶粉 C、软饮料 D、热水
- 69、当火灾发生时,服务员应先()。
A、打开安全门、安全梯,有步骤地疏散宾客
B、打开所有的客房门,疏导宾客
C、注意不法分子乘机混水摸鱼
D、打开报警器
- 70、清洁员在清扫走客房时,房间如有异味,应()。
A、开空调换气 B、打空气清新剂以改异味
C、点香改味 D、打开门窗,进行通风
- 71、客房毛巾制品烘干取出后应()。
A、立即叠好 B、立即放平 C、立即入库 D、立即点数
- 72、按服务规程提供服务,可以满足宾客共性的需求,而对宾客的特殊要求则应()。
A、同样用服务规程给予满足
B、不予理睬客人有时的挑剔
C、婉拒客人
D、根据情况因人而异提供特殊服务
- 73、如果客人预计到店时间较晚(20 点以后)晚间客房整理可()。
A、提前做好 B、在客人抵达后再做 C、和客人协商时间后再做 D、不做

74、如果住店客人不慎将饭店财产损坏，应根据饭店财产损坏赔偿制度，据财产本身价值、损坏程度等情况，()。

- A、记入客人帐单 B、加倍记入客人帐单 C、向客人索赔 D、加倍向客人索赔

75、()是客房部的信息中心，其基本职能是统一调度对客服务工作，正确显示客房状况，保管宾客的遗留物品以及与其它部门进行联络协调等。

- A、客房服务中心 B、PA 中心 C、客房部办公室 D、康乐中心

76、饭店客房部经理的主要工作任务是()。

- A、具体操作 B、督导实施 C、经营决策 D、经营管理

77、晚间整理房间时，卫生间内的防滑垫，应()。

- A、放在卫生间门口地下 B、平放在浴缸内的适中位置
C、放在卫生间浴缸边 D、放在浴缸沿上

78、对于长住客人房间，服务员应在()清扫。

- A、客人较少时 B、第一时间
C、客人非办公时间 D、自己方便的时间

79、一般客人离店时，楼层服务员应主动为其提送行李、()。

- A、叫电梯 B、叫行李员 C、送至大门外 D、送至大堂

80、检查房间时，若发现设备损坏，物品缺少，应立即()。

- A、通知客房部 B、请客人赔偿
C、通知总台或客房服务中心 D、通知保安部

81、检查离店客人房间如发现有遗留物品，应立即送交客人。若客人已经离店，一般应将遗留物品交()保管。

- A、客房服务中心 B、主管 C、领班 D、经理

82、为了给宾客创造一个良好的休息和居住的环境，在客房装饰布置时，必须注意色彩的合理运用。装饰布置朝南和朝北的客房分别宜采用()色调。

- A、中性偏暖和中性偏冷 B、中性偏冷和中性偏暖
C、较冷 D、较暖

83、以下()不属于客房“书写整理区”的设施。

- A、梳妆台 B、台灯 C、扶手椅 D、电视柜

84、夜床服务一般是在晚上()以后开始。

- A、19:00 B、18:00 C、19:30 D、18:30

85、客房服务员在清洁“请勿打扰房”时，到了()，客人仍未离开房间，里面也没有声音，可打电话到该客房。

- A、10:00 B、12:00 C、14:00 D、18:00

86、下列那一项不属于客房清扫的基本方法()

- A、从上到下 B、由里到外 C、先卫生间后卧室 D、环形清扫

87、()是客房最基本的空间。

- A、盥洗空间 B、起居空间 C、睡眠空间 D、贮存空间

88、客人提出托婴服务，一般以()作为计费起点。

- A、1 小时 B、2 小时 C、3 小时 D、4 小时

89、服务员被客人叫进房时，房门应该()

- A、随手关门 B、让房门半掩 C、让房门完全打开 D、听从客人指示

90、在酒店清洁保养工作中，清洁保养工作技术含量较高的是()

- A、客房 B、前厅 C、公共区域 D、餐厅

91、电话礼仪当中的及时接听是指在电话铃响()声以内接听?

- A. 2
- B. 3
- C. 4
- D. 5

92、客人下午五点打电话来，话务员在和客人打招呼的时候应该说（ ）

- A. Good Morning
- B. Good Afternoon
- C. Good Evening
- D. This is

93、转接的时候如果对方没有人接，那么话务员应该（ ）

- A. 直接挂电话
- B. 让客人继续等
- C. 询问客人如何选择
- D. 请客人挂机

94、下面哪些词语是总机不可以使用的（ ）

- A. 你好
- B. 谢谢
- C. 好的
- D. 怎么可能

95、在叫醒服务当中，以下哪一项不属于话务员要和客人确认的内容（ ）

- A. 叫醒时间
- B. 叫醒房号
- C. 叫醒原因
- D. 是否需要二次叫醒

96、放置二张单人床的房间属于（ ）

- A. 单人间
- B. 标准间
- C. 大床房
- D. 套间

97、在预订单中，“reservation”指的是（ ）

- A. 登记单
- B. 价目表
- C. 预订
- D. 协议单位

98、在电话预订当中我们不需要得去获得客人的什么信息（ ）

- A. 客人完整的姓名、称呼
- B. 预订的房间类型与数量
- C. 预订受理人的姓名
- D. 预期抵、离店日期与时间（航班、车次）

99、以下能够寄存在行李寄存处的物品是（ ）

- A. 爆竹
- B. 笔记本电脑
- C. 古董花瓶
- D. 书

100、行李员的工作职责不包括（ ）

- A. 为客人运送行李
- B. 进入客房收取客人行李
- C. 销售客房
- D. 将客人行李送至客房

二、判断题

- 1、餐厅员工服务要做到“三轻”——走路轻、说话轻、操作轻。()
- 2、对折式(双页式)西餐菜单上的主菜通常被安排在菜单的右侧上部。()
- 3、中国菜的烹饪原料可分为主配料、调味料和佐助料三大类。()
- 4、服务员有急事要抢道而行时,可以不用跟宾客打招呼。()
- 5、为增加餐厅的营业收入,服务员应多向客人推销高价格的菜肴。()
- 6、行李员在引领客人的过程中应该走在客人右前方。()
- 7、“年龄”不属于隐私类话题,可以在交谈中随意谈及。()。
- 8、查房作业时必须要做到“五到”,即眼到、手到、耳到、鼻到、心到。()
- 9、高级宴会常规的斟酒顺序是先斟主宾位,后斟主人位。()
- 10、新上的菜如果放不下,可以叠放在其他的盘子上。()
- 11、酒水服务中示瓶的目的—是避免差错;二是请示开酒。()
- 12、乳制品的冷藏温度应在 0-2 摄氏度之间。()
- 13、同工厂生产加工相比厨房产品加工少了销售这个环节。()
- 14、打扫住客房应尽量选择客人不在房内时打扫,同时根据客情,应尽可能在中午 12 点前打扫完。()
- 15、按照国际惯例,退房时间超过中午 12 点且在下午 6 点前的,加收半日房费。()

三、简述题

- 1、在竞争日益激烈的今天,谈谈酒店客房销售工作对前厅接待员的要求有哪些?
- 2、与其它产品生产相比,餐饮生产具有哪些特点?
- 3、谈谈餐厅服务员在为顾客介绍菜品时,应掌握什么原则?
- 4、简述酒店服务员对客沟通的技巧有哪些?

《职业技能》酒店管理复习参考试题【参考答案】

一、单项选择题

题号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
答案	C	C	D	D	B	C	A	A	D	B
题号	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
答案	C	C	D	D	B	B	D	B	B	A
题号	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
答案	D	D	D	B	B	B	B	C	D	B
题号	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
答案	B	A	C	A	C	B	C	A	B	A
题号	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
答案	D	A	D	A	C	D	C	B	C	D
题号	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
答案	B	C	A	B	B	D	A	B	C	B
题号	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
答案	B	A	C	C	A	D	B	C	A	D
题号	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
答案	B	D	A	A	A	B	B	C	A	C
题号	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
答案	A	B	C	B	D	C	C	C	C	C
题号	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
答案	B	B	C	D	C	B	C	C	D	C

二、判断题

题号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
答案	√	√	√	×	×	×	×	√	√	×
题号	11	12	13	14	15					
答案	√	√	×	√	√					

三、简述题

1、在竞争日益激烈的今天，谈谈酒店客房销售工作对前厅接待员的要求有哪些？

- (1) 熟悉、掌握本酒店的基本情况和特点。
- (2) 了解和掌握竞争对手的情况。
- (3) 熟悉本地区的旅游项目和服务设施。
- (4) 注意分析客人的心理需要。
- (5) 表现出良好的职业素质。

2、与其它产品生产相比，餐饮生产具有哪些特点？

- (1) 餐饮生产属于个别定制生产，产品规格多、批量小。
- (2) 餐饮生产过程时间短。
- (3) 餐饮生产量难以预测。
- (4) 餐饮原料、成品容易变质。
- (5) 餐饮生产过程的管理难度较大。

3、谈谈餐厅服务员在为顾客介绍菜品时，应掌握什么原则？

- (1) 要对自己经营销售的菜肴食品有全方位的了解，不可一知半解。
- (2) 了解一般的烹调方法和技巧，同时要掌握特殊烹调方法的关键知识点。
- (3) 介绍菜品要真实、可信，不做人为的夸张与渲染。
- (4) 介绍菜品时，语言清晰、简洁，不含糊啰嗦。
- (5) 介绍典故与传说时，应带给客人愉悦感。

4、简述酒店服务员对客沟通的技巧有哪些？

- (1) 给客人良好的第一印象。
- (2) 对客人表示热情、尊重和关注。
- (3) 为客人提供个性化服务。
- (4) 对客良好的表达能力。
- (5) 以客人为中心，同时具有同理心。

