

# 第十五届全国旅游院校服务技能（饭店服务）

## 大赛综合知识理论考核题库

### （高职高专院校组、中职学校组）

#### 酒店概论

一、单选题（以下四个选项，只有一项是正确的，请选择最佳选项）

1. 从 MIS 阶段发展到 DSS 阶段，酒店信息系统主要在（ ）方面有了比较大的发展。

A. 电子数据处理 B. 数据储存 C. 信息管理 D. 决策支持

答案：D

2. 下列哪个盈利比率是用净利润除以总收入来计算的，并能测量创造收入和控制费用的管理能力？（ ）

A. 资产报酬率 B. 所有者权益报酬率  
C. 利润率 D. 每股净利

答案：C

3. 某酒店在每月的中旬都会对各个库房的物品进行详细彻底的统计，这属于（ ）。

A. 日常盘点 B. 定期盘点 C. 延期盘点 D. 临时盘点

答案：B

4. 收益指数 RGI 的计算方法是（ ）。

- 
- A. 酒店 ADR/竞争酒店群 ADR
  - B. 酒店 OCC/竞争酒店群平均 OCC
  - C. 酒店 RevPAR/ 竞争酒店群平均 RevPAR
  - D. 酒店 GOP/竞争酒店群平均 GOP

答案：C

5. 以下对设备的自然寿命描述正确的是（ ）。

- A. 从设备生产完成到设备废弃
- B. 从设备开始使用到其机件磨损而无法使用为止
- C. 从设备开始使用到因功能落后而被淘汰
- D. 从设备生产完成到因功能落后而被淘汰

答案：B

6. 饭店工作培训的内容包括（ ）。

- A. 专业外语、服务规程技能和技巧、食品饮料知识和卫生防疫知识
- B. 形体培训、饭店礼节礼貌、主要客源国礼仪等
- C. 安全保卫与保密知识、饭店消防知识等
- D. 本地旅游景点景区知识

答案：A

7. 饭店员工招聘时机，除了要考虑饭店业务经营需要以外，还需要考虑（ ）。

- A. 竞争者规模扩张情况
- B. 饭店经营目标
- C. 社会劳动资源状况
- D. 饭店经营淡旺季

答案：C

---

8. 饭店标出的客房价格只包括客人的住宿费用，不包括其他服务费用的计价方式称为（ ）。

A. 美式计价 B. 欧式计价 C. 欧陆式计价 D. 百慕大计价

答案：B

9. 目前我国饭店普遍采用的组织形式是（ ）。

A. 直线制 B. 职能制 C. 直线职能制 D. 矩阵制

答案：C

10. （ ）认为，任何一个社会系统都存在以下三个环境：物理环境、文化环境、技术环境

A. 马克斯·韦伯 B. 斯科特 C. 霍曼斯 D. 马斯洛

答案：C

11. 职工培训属饭店计划指标的（ ）。

A. 质量指标 B. 数量指标 C. 管理指标 D. 利润指标

答案：C

12. 下列哪项国家标准（已颁布或立项）将对酒店信息系统的实施起到指导作用（ ）。

- A. 《旅游饭店计算机管理系统技术规范》
- B. 《星级饭店访查规范》（LB/T 006—2006）
- C. 《绿色旅游饭店》（LB/T 007—2006）
- D. 《旅游饭店星级的划分与评定》（LB/T 14308—2003）

答案：A

13. 酒店信息系统对于酒店决策层的主要作用为（ ）。

---

A. 日常经营 B. 数据维护 C. 决策支持 D. 花掉预算

答案：C

14. 对于酒店来说，保证酒店信息系统实现功能和效果的要点最重要的是（ ）。

- A. 领导层观念的转变，建立酒店信息战略
- B. 提高酒店信息系统的实施水平
- C. 建立高水平的酒店信息管理机构及团队
- D. 加强员工信息系统培训

答案：A

15. 下列哪种经营模式属于特许权经营（ ）。

- A. 这种经营模式对资本的依赖程度比较低，经营过程中的支出都是由酒店所有者承担，其收入按酒店销售额的某个百分比计算，投资回报率比较高。
- B. 这种经营模式在经营过程中产生的支出都由租赁者承担，而不是由酒店所有者承担。
- C. 这种经营模式对资本的依赖程度比较低，其收入来自特许权使用费，投资回报率比较高。
- D. 这种经营模式对资本的依赖程度比较高，投资回报率一般比较低。

答案：C

16. 某国际品牌酒店正在招聘一位酒店信息总监，由此我们可以判断，该酒店处于酒店信息系统应用的（ ）阶段。

- A. 无专人管理
- B. 由工程部下设电脑房管理



---

C. 由财务部下设电脑房管理 D. 设立独立业务的信息中心

答案：D

17. 下列哪一项既是人力资源预算项目也是培训预算项目。（ ）

- A. 培训项目与目标                      B. 培训费用  
C. 培训收益预测                      D. 培训评估

答案：B

18. 在第一年末，某酒店餐厅的资产负债表显示的现金为 20000 元，而在第二年末，资产负债表显示的现金为 40000 元，运用对资产负债表的水平分析法，可以得出在绝对值上两年的现金差额为：（ ）。

- A. 60000                      B. 20000                      C. 100%                      D. 50%

答案：B

19. 对现金流量表的分析通常比其他财务报表的分析少，其部分原因是：（ ）。

- A. 现金流在大多数酒店日常经营活动中相对来说是不重要的  
B. 酒店是固定资产密集型产业，因此，对现金流的关注不及对其他资源的来源及其使用关注多  
C. 现金流量表没有揭示重要的非现金经营活动  
D. 现金流量表是相对新的财务报表，因此，许多管理者还不习惯使用现金流量表的分析方法

答案：D

20. 涵盖业绩评价体系、绩效控制机制和绩效评估体系的体系属于酒店企业规制中的（ ）。

---

A. 业务体系      B. 考评体系      C. 回报体系      D. 利润体系

答案：B

21. 在 2016 年全球十大酒店集团排名第 1 位的是（      ）。

A. 美国马里奥特酒店集团                      B. 美国万哈姆国际酒店集团  
C. 英国洲际酒店集团                              D. 美国喜达屋酒店集团

答案：A

22. 下列哪项技术不是酒店信息系统所依赖的数据库（      ）。

A. ORACLE      B. SYBASE      C. MS SQL Server      D. Windows

答案：D

23. 一家餐馆某月份的食品销售额是 150000 元，食品成本共 25000 元。  
员工用餐成本和接待成本分别为 350 元和 250 元，这个月份的食品成本率是：（      ）。

A. 16.3%      B. 16.4%      C. 16.7%      D. 17.1%

答案：A

24. 成本总额属于饭店计划指标的（      ）。

A. 质量指标      B. 数量指标      C. 管理指标      D. 利润指标

答案：B

25. 某饭店有客房 160 间，公布房价 180 元。某日销售客房 120 间，  
房费收入 17280 元。则当日的客房收益率是（      ）%。

A. 50                      B. 60                      C. 70                      D. 80

答案：B

26. 管理者最有用的比率是（      ）。

- 
- A. 完成经营指标的程度                  B. 竞争对手的优势和劣势  
C. 客人满意和不满意的原因          D. 特殊问题及解决方案

答案：A

27. 在部门集中方式的组织形式中根据客人在酒店内的活动类型来划分，属于（          ）。

- A. 职能部门化    B. 区域部门化    C. 产品部门化    D. 顾客部门化

答案：A

28. 酒店集团物流可以通过集合众多酒店的采购需求进行大批量、集体采购，降低采购成本，这体现了酒店物流的（          ）。

- A. 经济性    B. 跨区域性    C. 统一性    D. 规模性

答案：D

29. 欧洲客栈规模小，设备简陋，其中以（          ）的客栈最为著名。

- A. 法国                  B. 德国                  C. 奥地利                  D. 英国

答案：D

30. 酒店火灾报警分为（          ）报警。

- A. 一级                  B. 二级                  C. 三级                  D. 四级

答案：B

31. 以下哪些项目可以表示在酒店资产负债表中？（          ）

- A. 人力资源资产                  B. 忠诚的顾客基础  
C. 企业地理位置的价值          D. 已购买的商誉

答案：D

32. 根据美国著名心理学家马斯洛的理论，人的需要从低层次到高层

次依次为 ( )。

- A. 安全需要、生理需要、自尊需要、社交需要、自我实现需要
- B. 生理需要、安全需要、社交需要、自尊需要、自我实现需要
- C. 生理需要、社交需要、自尊需要、安全需要、自我实现需要
- D. 自尊需要、安全需要、生理需要、社交需要、自我实现需要

答案：B

33. 饭店员工行鞠躬礼时，以（ ）为宜。

- A. 20 度      B. 30 度      C. 45 度      D. 90 度

答案：A

34. 下列哪种连锁酒店经营类型属于综合自营者（ ）。

- A. 拥有管理和品牌，如 Four Seasons、Marriott International
- B. 拥有管理和房地产所有权，如 Westmont、Lodgian
- C. 拥有管理、品牌和房地产的所有权，如 Intercontinental、Hilton
- D. 以上三者都不是

答案：C

35. 数千年来,中国历史上的( )被认为是饭店业得到较大发展的时期。

- A. 春秋战国                      B. 五代十国
- C. 隋、唐、宋、元            D. 唐、宋、明、清

答案: D

36. 在 2015 年收购法国地中海俱乐部的中国民营集团是 ( )。

- A. 海航集团      B. 复星集团      C. 君澜集团      D. 首旅集团

---

答案：B

37. 知道可售客房 100000，已出租客房 60000，入住客人 80000，两人或多人入住一间客房数 10000，根据以上信息，求每间客房平均占用率为：（ ）。

- A. 0.875      B. 1.33      C. 1.25      D. 1.43

答案：B

38. 下列哪个不是酒店信息质量重要性的表现（ ）。

- A. 是酒店正常经营的基石  
B. 是酒店提高服务质量的重要途径  
C. 是酒店决策的重要依据  
D. 是酒店营业收入的直接来源

答案：D

39. 1978 年美国管理学家诺贝尔奖获得者西蒙提出决策的标准是（ ）。

- A. 时效性原则      B. 政治性原则  
C. 优选和可行兼重原则      D. 有限合理性原则

答案：D

40. 专为富有的特权阶级服务的大饭店出现在（ ）。

- A. 18 世纪后半叶      B. 19 世纪前半叶  
C. 19 世纪后半叶      D. 20 世纪初

答案：C

41. 酒店电脑房员工小李拿着一份酒店餐饮部销售月份报告将其交给



---

答案：D

47. 下列哪家酒店集团创办了中国第一家经济型酒店？（ ）。

A. 金陵 B. 锦江 C. 维也纳 D. 尚客优

答案：B

48. 当出租率低于 100%时，客房的出租成本要（ ）理论成本。

A. 高于 B. 低于 C. 等于 D. 无关于

答案：A

49. 在各种类型饭店中，一般来说回头客比率较大的饭店是（ ）。

A. 度假型饭店 B. 会议饭店 C. 综合型饭店 D. 商务饭店

答案：D

50. 国外大饭店一个餐厅服务员的劳动生产率标准是（ ）。

A. 20 ~ 25 客数/8 小时 B. 20 ~ 25 客数/4 小时  
C. 30 ~ 35 客数/4 小时 D. 30 ~ 35 客数/8 小时

答案：B

51. 饭店餐饮部业务运转的起点是（ ）。

A. 功能设计与布局 B. 食品原料采购 C. 人员配置  
D. 菜单计划

答案：D

52. 被称为中国近现代第一家饭店的是（ ）。

A. 北京六国饭店 B. 天津利顺德大饭店  
C. 上海和平饭店 D. 上海浦江饭店

答案：D

---

53. 被称为饭店“标准间”的客房类型特指（ ）客房。

- A. 单人                  B. 大床                  C. 双床                  D. 三人

答案：C

54. 计算客房收益率的公式是（ ）。

- A. 出租率\*平均房价                  B. 出租率/平均房价  
C. 出租率\*房价实现率                  D. 出租率/房价实现

答案：C

55. （ ）主要用于军事方面的决策，解决分配、库存、排队、路线等问题。

- A. 运筹学方法                                  B. 技术经济分析  
C. 管理信息系统与信息论                  D. 控制论

答案：A

56. “客人平均停留期短、流动量大”，是（ ）饭店的市场特征。

- A. 公寓型          B. 度假型          C. 会议型          D. 商务型

答案：D

57. 目前国际上最普及的客房计价方式是（ ）计价。

- A. 美式                  B. 欧式                  C. 欧陆式                  D. 百慕大

答案：B

58. 在房价中包含三餐费用的计价形式，称为（ ）计价。

- A. 美式          B. 欧式          C. 欧陆式          D. 百慕大

答案：A

59. 整合营销理念最先由（ ）提出。



---

A. 德鲁克            B. 舒尔茨            C. 泰勒            D. 约翰逊

答案: B

60. 雅高集团旗下的经济性是 (        )。

A. 美居            B. 索菲特            C. 伊塔普            D. 宜必思

答案: D

61. 寻找消费者重视而未被开发的市场空间属于 (        )。

A. 序列定位        B. 空挡定位        C. 强化定位        D. 抗衡定位

答案: B

62. 当前饭店资本、管理和技术的最大输出国是 (        )。

A. 美国            B. 英国            C. 法国            D. 意大利

答案: A

63. 人工智能的技术结构可以分成知识表示、机器感知、机器思维、  
(    )、机器学习。

A. 机器语言            B. 机器模仿

C. 机器行为            D. 机器分析

答案: C

64. 国际上划分饭店等级的两种方法: 一是按等级评定标准, 二是按  
(    )。

A. 地理位置        B. 投资规模        C. 平均房价        D. 建筑面积

答案: C

65. 不属于饭店品牌规模扩张战略的是 (        )。

A. 市场全面推广战略        B. 战略联盟        C. 饭店兼并        D. 饭

---

店收购

答案：A

66. 根据中国《旅游饭店星级的划分与评定》标准的规定，三星级饭店在设施设备维修保养及清洁卫生项目的最低得分率是（ ）%。

- A. 100                  B. 92                  C. 86                  D. 70

答案： B

67. （ ）食物中毒出现的症状，是以急性胃肠炎状为主，如恶心、呕吐、腹痛、腹泻。

- A. 化学性                  B. 含毒动物                  C. 含毒植物                  D. 细菌性

答案：B

68. 将餐具、酒具放置在高锰酸钾溶液中，约（ ）分钟即可消毒。

- A. 1-2                  B. 3-8                  C. 10-15                  D. 16-20

答案：C

69. 撤换骨碟时应是（ ）。

- A. 先将脏的骨碟一一撤下。  
B. 先将干净骨碟一一换上  
C. 先撤去脏的骨碟后，再将干净骨碟换上  
D. 先将干净的骨碟一一上上去，再将脏骨碟一一撤去。

答案：C

70. 雅高集团旗下的中档是（ ）。

- A. 美居                  B. 索菲特                  C. 伊塔普                  D. 宜必思

---

答案：A

71. 雅高集团旗下的豪华型品牌是（ ）。

- A. 美居              B. 索菲特              C. 诺富特              D. 宜必思

答案：B

72. 下列关于品牌的说法错误的是（ ）。

- A. 品牌是饭店综合商誉的体现  
B. 品牌是饭店企业文化的体现  
C. 品牌是饭店产品质量性能的综合体系  
D. 品牌不属于饭店的无形资产

答案：D

73. 根据钟型正态分布原理，在由五种房价组成的饭店价格结构中，中等房价的客房数应占（ ）%。

- A. 20              B. 30              C. 40              D. 50

答案：C

74. 根据国际惯例，饭店应为“担保预订”客人保留客房至预订抵店日的（ ）时。

- A. 当日 12              B. 当日 18              C. 次日 12              D. 次日 18

答案：C

75. 根据国际惯例，饭店应为“无担保预订”客人保留客房至预订抵店日的（ ）时。

- A. 当日 12              B. 当日 18              C. 当日 24              D. 次日 12

答案： B

---

76. 更换酒杯的正确操作方法是（ ）。

- A. 左手托盘，右手拿杯从客人左边上
- B. 右手托盘，左手拿杯从客人右边上
- C. 左手托盘，右手拿杯从客人右边上
- D. 右手托盘，左手拿杯从客人左边上

答案：C

77. 最适用饭店连锁经营的组织结构形式是（ ）。

- A. 直线制
- B. 职能制
- C. 直线职能制
- D. 事业部制

答案：D

78. 在《星级饭店访查规范》的评分检查表中，三星级饭店员工应变能力最低合格率要求是（ ）%。

- A. 60
- B. 70
- C. 80
- D. 90

答案：B

79. 下列不是饭店管理信息系统的特征的是（ ）。

- A. 辅助性
- B. 开放性
- C. 层次性
- D. 整体性

答案：A

80. 根据中国《星级饭店访查规范》的规定，白金五星级饭店的最低总体达标率是（ ）%。

- A. 70
- B. 80
- C. 90
- D. 98

答案：D

81. 国际上通用的划分为中型饭店的标准是拥有（ ）。

- A. 200-300 间标准客房

---

B. 300-500 间标准客房

C. 300-400 间标准客房

D. 400-500 间标准客房

答案： B

82. 在中国《星级饭店访查规范》的评分检查表中，星级饭店访查规范评分的标准满分为（ ）分。

A. 100

B. 350

C. 610

D. 720

答案： C

83. 根据中国《酒店管理饭店星级的划分与评定》标准的规定，四星级饭店在服务质量项目的最低得分率是（ ）%。

A. 80

B. 85

C. 90

D. 95

答案： D

84. 饭店区别于其他类型服务企业的主要特点是（ ）。

A. 具备餐饮服务功能

B. 设有前厅部

C. 具备住宿服务功能

D. 设有娱乐设施

答案： C

85. 根据中国《旅游饭店星级的划分与评定》标准的规定，五星级饭店在设施设备及服务项目的最低得分数是（ ）分。

A. 610

B. 550

C. 420

D. 330

答案： C

86. 根据钟型正态分布原理，在由三种房价组成的饭店价格结构中，中等房价的客房数应占（ ）%。

- 
- A. 80                      B. 60                      C. 50                      D. 40

答案: B

87. 根据国际惯例, 饭店房费按“间/夜”收费, “间/夜”的变更时间为( )。

- A. 零点                      B. 中午12时                      C. 下午6时                      D. 晚上8时

答案: B

88. “冲击式”报价法, 适合推销饭店的( )客房。

- A. 豪华                      B. 高档                      C. 中档                      D. 低档

答案: D

89. “鱼尾式”报价法, 适合推销饭店的( )客房。

- A. 高档                      B. 中档                      C. 中低档                      D. 低档

答案: A

90. 下列各项中作为旅游业的基本构成要素之一, 与旅行社、旅游交通、旅游景区等组成旅游服务体系的是( )。

- A. 饭店业                      B. 旅游市场                      C. 旅游资源                      D. 旅游者

答案: A

91. 开创了世界现代饭店业先河, 推动了美国乃至欧洲饭店业蓬勃发展的世界上第一座现代化饭店是( )。

- A. 特莱蒙饭店                      B. 迈尔斯顿饭店                      C. 里兹饭店                      D. 假日饭店

答案: A

92. 世界饭店业进入大饭店时期的标志是于1794年在美国纽约建成的( )。

---

A. 特莱蒙饭店      B. 都市饭店      C. 里兹饭店      D. 假日饭店

答案: B

93. 适应了中国古代民族交往和中外往来的需要,对中国古代的政治、经济、文化交流起了 不可忽视的作用的中国古代官办接待设施是 (        )。

A. 驿站              B. 迎宾馆              C. 客舍              D. 旅舍

答案: B

94. 中国历史上最古老的一种官办住宿设施是 (        )。

A. 迎宾馆              B. 会馆              C. 客栈              D. 驿站

答案: D

95. 对于品牌活力较低但品牌认知度较高的品牌,饭店应采取的品牌战略是 (        )。

A. 品牌推广战略              B. 品牌培育战略  
C. 品牌扩展战略              D. 品牌更新战略

答案: B

96. 对于品牌活力较高但品牌认知度很低的品牌,饭店应采取的品牌战略是 (        )。

A. 品牌推广战略              B. 品牌培育战略  
C. 品牌扩展战略              D. 品牌更新战略

答案: D

97. 对于品牌活力和品牌认知度都较高的品牌,饭店采取的品牌营销战略是 (        )。

- 
- A. 品牌推广战略                      B. 品牌培育战略  
C. 品牌扩展战略                      D. 品牌更新战略

答案：C

98. 斟酒水的顺序是（        ）。

- A. 先红酒后白酒再啤酒              B. 先啤酒后红酒再白酒  
C. 先白酒后红酒再啤酒              D. 先红酒后啤酒再白酒

答案：B

99. 克劳斯比于 20 世纪 60 年代提出的主要用于控制企业的产品质量的管理观念是（        ）。

- A. 全面质量管理                      B. 零缺点质量管理  
C. PDCA 管理循环                      D. 优质服务竞赛

答案：B

100. 饭店各类餐厅、酒吧是餐饮部的（        ）。

- A. 前台服务部门    B. 供应部门    C. 生产部门    D. 后勤服务部门

答案：A

101. 饭店餐饮服务营业循环的起点是（        ）。

- A. 原料采购    B. 厨房加工    C. 菜单设计    D. 餐厅服务

答案：C

102. 服务具有周到而又相对简单的优点，成为目前世界上所有高级餐厅最流行的服务方式，因而也被称为国际式服务的服方式是（        ）。



- 
- A. 美式服务      B. 俄式服务      C. 英式服务      D. 法式服务

答案：B

103. 最传统、最严格的俱乐部会员制是（      ）。

- A. 半封闭式会员制                      B. 全封闭式会员制  
C. 开放式会员制                      D. 会所式会员制

答案：B

104. 饭店服务质量的基础是（      ）。

- A. 菜点酒水质量                      B. 服务用品质量  
C. 饭店设施设备质量                      D. 服务环境质量

答案：C

105. 饭店无形产品的质量是指（      ）。

- A. 服务环境质量                      B. 服务用品质量  
C. 菜点酒水质量                      D. 劳务服务质量

答案：D

106. 饭店员工在其服务过程中对时间概念和工作节奏的把握是指（      ）。

- A. 服务方式      B. 服务态度      C. 服务技巧      D. 服务效率

答案：D

107. 休闲度假饭店大多数位于（      ）。

- A. 海滨、海岛、山区、温泉、森林  
B. 城市中心或商业区  
C. 公路干线

---

D. 大都市

答案：A

108. PDCA 管理循环是指按四个阶段进行管理工作，并循环不止地进行下去的一种科学管理 方法。这四个阶段是计划、实施、检查和（ ）。

A. 控制                      B. 组织                      C. 处理                      D. 监督

答案：C

109. 客房部对客服务工作的首要环节是（ ）。

A. 会客服务              B. 端茶送水              C. 送客服务              D. 迎客服务

答案：D

110. 饭店员工的积极性主要表现为工作的责任心、主动性和（ ）。

A. 创造性              B. 服务技巧              C. 服务方式              D. 服务态度

答案：A

111. 通常小型饭店拥有的客房数量是（ ）。

A. 1200 间              B. 500 间              C. 600 间              D. 300 间以下

答案：D

112. 通常中型饭店是指拥有（ ）客房的饭店。

A. 100—400 间              B. 200—500 间              C. 300—500 间              D. 600—1000 间

答案：C

113. 被誉为“管理学之父”的是（ ）。

A. 马斯洛              B. 法约尔              C. 赫茨伯格              D. 麦格雷戈

---

答案：B

114. 提出双因素激励理论的是（ ）。

- A. 马斯洛      B. 法约尔      C. 赫茨伯格      D. 麦格雷戈

答案：C

115. 目标管理法的首创者是（ ）。

- A. 德鲁克      B. 舒尔茨      C. 泰勒      D. 约翰逊

答案：C

116. 饭店客房价格包括房租和一日三餐的费用的计价方式属于（ ）。

- A. 美式计价饭店      B. 欧式计价饭店  
C. 欧陆式计价饭店      D. 百慕大式计价饭店

答案：A

117. 饭店客房价格仅包括房租，不含食品、饮料等其他费用的计价方式属于（ ）。

- A. 美式计价饭店      B. 欧式计价饭店  
C. 欧陆式计价饭店      D. 百慕大式计价饭店

答案：B

118. （ ）是饭店全面质量管理的重要形式，是一种群众性的质量管理活动。

- A. QC 小组活动      B. 零缺点质量管理  
C. PDCA 管理循环      D. 优质服务竞赛

答案：A

---

119. 饭店建筑、地理位置、周围环境、饭店内部氛围、价格等都是饭店产品构成中的（ ）。

- A. 核心产品      B. 形式产品      C. 延伸产品      D. 感官产品

答案：B

120. 根据我国生产力发展水平以及饭店的实际情况，目前我国大多数饭店采取的组织形式是（ ）。

- A. 直线制      B. 直线一职能制      C. 职能制      D. 事业部制

答案：B

121. 平衡饭店内外部的各种关系，使饭店的各项工作和谐配合，经营活动顺利进行并取得成功，这是（ ）。

- A. 计划的任务      B. 决策的任务      C. 协调的任务      D. 指挥的任务

答案：C

122. 指挥的基础是（ ）。

- A. 管理者的素质      B. 管理者的职务  
C. 管理者拥有的权力      D. 管理的行为方式

答案：C

123. 在饭店运转中利用业务操作程序和其他规章制度，使各部门能按计划比例、衔接组合的要求共同完成生产任务。这是饭店协调中的（ ）。

- A. 组织协调      B. 业务协调      C. 人事协调      D. 外部协调

答案：B

124. 饭店管理的主要标准有三大类，即数量标准、质量标准和（ ）。

---

A. 时间标准    B. 服务态度标准    C. 服务语言标准    D. 财务标准

答案：A

125. 在饭店经营业务进行过程中管理人员在现场进行指导和监督，发现随机事件，发现偏差，随时处理和纠正，这属于饭店控制职能中的（      ）。

A. 预先控制    B. 现场控制    C. 反馈控制    D. 宏观控制

答案：B

126. 在经营业务活动完成之后，通过对已发生的工作结果的测定和考核，发现偏差和纠正偏差，这属于饭店控制职能中的（      ）。

A. 预先控制    B. 现场控制    C. 反馈控制    D. 宏观控制

答案：C

127. 饭店的工作制度包括操作制度和（      ）。

A. 服务规程    B. 员工手册    C. 岗位负责制    D. 经济责任制

答案：A

128. 在饭店中起着承上启下作用的管理层次是（      ）。

A. 决策层    B. 管理层    C. 督导层    D. 操作层

答案：B

129. 饭店餐饮服务一般由三大部分组成，即食品原料采购供应，厨房加工烹调和（      ）。

A. 餐厅酒吧服务    B. 菜单设计    C. 食品原料验收    D. 食品原

---

料库存

答案：A

130. 在饭店营销组合策略中，关系到饭店的生死存亡的最基本的策略是（ ）。

- A. 价格策略      B. 产品策略      C. 销售渠道策略      D. 促销策略

答案：B

131. 客房部对客服务工作的最后环节是（ ）。

- A. 会客服务      B. 端茶送水      C. 送客服务      D. 迎客服务

答案：C

132. 饭店为宾客提供的各种附加价值与利益属于饭店产品构成中的（ ）。

- A. 核心产品      B. 形式产品      C. 延伸产品      D. 感官产品

答案：C

133. 饭店营销组合策略中最活跃的因素是（ ）。

- A. 价格      B. 产品      C. 销售渠道      D. 促销

答案：A

134. 产品以低于预期价格的价格进入市场，以期获得“薄利多销”的效果。这种定价方法是（ ）。

- A. 撇脂定价法      B. 满意定价法      C. 渗透定价法      D. 折扣定价法

答案：C

135. （ ）是整个饭店业务活动的中心部门。

- A. 前厅部      B. 客房部      C. 餐饮部      D. 康乐部

---

答案：A

136. 工作岗位设在饭店大厅，直接面向广大宾客。是饭店与客人之间密切联系的纽带，协调饭店各部门的工作，代表饭店处理日常发生的事件，帮助客人排忧解难，并监督问题的处理。这个岗位是( )。

- A. 金钥匙      B. 总台接待员      C. 问讯主管      D. 大堂副理

答案：D

137. 代表饭店在大门口迎送宾客的专门人员，是饭店的“门面”，也是饭店形象的具体体现。这个岗位是( )。

- A. 总台接待员      B. 迎宾员      C. 问讯员      D. 行李员

答案：B

138. 客人通过各种方式预先向饭店订房时，饭店根据客情，接受客人的预订要求，并以口头或书面形式予以确认，一般不要求客人预付订金，但规定客人必须于预订入住日的规定时限前到达，否则作为自动放弃预订。这类客房预订称为( )。

- A. 保证类预订      B. 确认类预订      C. 等待类预订      D. 核定预订

答案：B

139. 宾客可以预付定金来保证自己的订房要求，或在旺季饭店为了避免预订客人擅自不来或临时取消订房而引起损失，要求宾客预付定金加以保证。这类客房预订称为( )。

- A. 确认类预订      B. 保证类预订      C. 等待类预订      D. 婉拒预订

答案：B

---

140. 饭店的基本设施和主体部分是（ ）。

- A. 餐厅                  B. 酒吧                  C. 客房                  D. 大堂

答案：C

141. 针对饭店主要目标市场销售区域来确定的组织结构是（ ）。

- A. 直线型组织结构                  B. 职能型组织结构  
C. 事业部组织结构                  D. 区域型组织结构

答案：D

142. 饭店实施民主管理的基本形式是（ ）。

- A. 总经理负责制      B. 经济责任制      C. 岗位责任制      D.  
职工代表大会

答案：D

143. 属于直接薪酬的是（ ）。

- A. 补助                  B. 保险                  C. 带薪休假                  D. 奖金

答案：D

144. 下列不属于决定饭店服务质量的因素是（ ）。

- A. 可靠性      B. 便捷性      C. 新颖性      D. 有形性

答案：C

145. 某饭店当日房态为：住客房 120 间，走客房 20 间，可售房 60 间。

则当日客房出租率为（ ）%。

- A. 120                  B. 80                  C. 60                  D. 20

答案：C

146. 商务型饭店一般多位于（ ）。



- 
- A. 海滨、海岛                      B. 城市中心或商业  
C. 公路干线                      D. 山区、温泉、森林

答案：B

147. 一般设在大都市和政治、经济中心或交通方便的游览胜地，具有各种类型、规格的会议室、展览厅、陈列室、讲演厅及洽谈室等的饭店属于（        ）。

- A. 商务型饭店      B. 度假型饭店      C. 会展型饭店      D. 综合型饭店

答案：C

148. （        ）是成为饭店职业经理人的前提。

- A. 道德价值      B. 资源价值      C. 能力价值      D. 社会价值

答案：A

149. （        ）成为饭店职业经理人的核心。

- A. 道德价值      B. 资源价值      C. 能力价值      D. 社会价值

答案：C

150. 饭店投资的基础功能是（        ）。

- A. 经营收益      B. 品牌提升      C. 物业增值      D. 集散社交

答案：A

151. 饭店投资的辅助功能是（        ）。

- A. 经营收益      B. 品牌提升      C. 物业增值      D. 集散社交

答案：B

152. 饭店投资的提升功能是（        ）。

---

A. 经营收益      B. 品牌提升      C. 物业增值      D. 集散社交

答案：C

153. 饭店使用的碱性洗涤剂，PH 值应大于（      ）。

A. 7                      B. 25                      C. 50                      D. 75

答案：A

154. 欧式计价饭店的客房价格包括（      ）。

A. 房租                                      B. 房租和一日三餐的费用  
C. 房租和食品、饮料等费用      D. 房租及一份欧陆式早餐的费用

答案：A

155. 优化 OTA 平台列表页排序的目标是（      ）。

A. 提高曝光量      B. 提高点击率      C 提高转化率      D. 增加销售额

答案：A

156. 下列不属于有形产品质量的是（      ）。

A. 设施设备      B. 实物产品      C. 服务环境      D. 服务技能

答案：D

157. 下列不属于无形产品质量的是（      ）。

A. 服务效率      B. 服务态度      C. 服务环境      D. 服务技能

答案：C

158. PDCA 循环中，D 代表（      ）。

A. 计划                      B. 实施                      C. 检查                      D. 处理

答案：B

159. PDCA 循环中，A 代表（      ）。

- 
- A. 计划                      B. 实施                      C. 检查                      D. 处理

答案：D

160. 饭店危机产生的外部成因有（            ）。

- A. 经济恶化      B. 旅游犯罪      C. 恶性竞争      D. 意外事故

答案：A

161. 下列属于饭店信息系统的特征是（            ）。

- A. 整体性      B. 社会性      C. 能动性      D. 可靠性

答案：A

162. 将地段区位作为投资饭店的首要因子是（            ）。

- A. 绩优长线理念                      B. 顺势而行理念  
C. 区位优势理念                      D. 环境优越理念

答案：C

163. 4P 理论属于（            ）。

- A. 合作共赢理念                      B. 整合营销理念  
C. 借力营销理念                      D. 文化营销理念

答案：B

164. 关于饭店非正式组织说法错误的是（            ）。

- A. 非正式组织与管理层之间没有直接联系  
B. 非正式组织的产生以饭店成员之间的共性为纽带  
C. 非正式组织对于饭店只有负面影响  
D. 非正式组织是自发产生的

答案：C

---

165. 非正式组织对组织成员的影响力（ ）饭店正式组织。

- A. 大于      B. 等于      C. 小于      D. 大于或等于

答案：A

166. 饭店客房价格包括房租和早餐以及午餐和晚餐中任意一餐的费用，这是（ ）计价方法。

- A. 美式      B. 欧陆式      C. 修正美式      D. 欧式

答案：C

167. 饭店管理中客户关系理念不包括（ ）。

- A. 了解顾客需求      B. 关注顾客利益  
C. 提升顾客价值      D. 履行对客人的承诺

答案：D

168. “我们生产什么，就卖什么”属于（ ）。

- A. 生产观念      B. 产品观念      C. 推销观念      D. 市场营销观念

答案：A

169. “市场需要什么，我们就卖什么”属于（ ）。

- A. 生产观念      B. 产品观念      C. 推销观念      D. 市场营销观念

答案：D

170. “我们卖什么，就让人们买什么”属于（ ）。

- A. 生产观念      B. 产品观念      C. 推销观念      D. 市场营销观念

答案：C

171. 有眼光的饭店企业纷纷推出“绿色饭店”、“生态饭店”、“环保饭店”，体现了饭店市场营销的（ ）。

---

A. 顾客导向      B. 管理导向      C. 信息导向      D. 战略导向

答案：D

172. 国际上通用的划分为大型饭店的标准是拥有（      ）。

A. 300 间标准客房      B. 400 间标准客房  
C. 500 间标准客房      D. 600 间标准客房

答案：C

173. 4P 中 place 代表（      ）。

A. 产品      B. 价格      C. 渠道      D. 促销

答案：C

174. 最高层到最低层按垂直系统建立的组织形式属于（      ）。

A. 直线职能制      B. 市场部门制      C. 直线制      D. 以上说法都不对

答案：C

175. 一个管理者能够直接、有效地指挥与控制的下属的人数是（      ）。

A. 管理层次      B. 管理职位      C. 管理职权      D. 管理幅度

答案：D

176. 坚持命令统一的原则，要求饭店的每个员工的顶头上司有（      ）。

A. 一个      B. 二个      C. 三个      D. 更多

答案：A

177. 通过一定的组织机构和各种人员的作用，把饭店的资金、物资和信息转化为可供出售的有形或无形的产品，使计划由观念形态转化为



- 
- A. 客房平均房价                      B. 客人的满意程度  
C. 客房数量的多少                      D. 客房的出租率

答案：A

183. 我国推行饭店星级制度开始于（        ）。

- A. 1988 年                      B. 1996 年                      C. 1997 年                      D. 1998 年

答案：A

184. 欧陆式饭店的房价包括（        ）。

- A. 房租                                      B. 房租和一日三餐的费用  
C. 房租和一份美式早餐的费用                      D. 房租及一份欧陆式早餐的费用

答案：D

185. 4P 中 product 代表（        ）。

- A. 产品                      B. 价格                      C. 渠道                      D. 促销

答案：A

186. 对于确定录用的应聘者，饭店人事部为他们办理入职报到手续，与他们（        ），才是企业员工发生劳动关系的开始。

- A. 签订劳动合同                      B. 进行岗前培训  
C. 发给工作服                      D. 分配到工作岗位

答案：A

187. 饭店计算机系统硬件容量至少应能满足日常操作需要，并能存贮（        ）年的客史资料等数据。

- A. 3—5                      B. 1—2                      C. 4—6                      D. 3—7

答案：A

---

188. 企业文化,就是企业员工在长期的生产经营活动中培育形成并共同遵守的( )、价值标准、基本信念以及行为规范。

A. 共同目标      B. 初级目标      C. 中级目标      D. 高级目标

答案: D

189. ( )是指将企业提供的产品或服务差别化,形成企业在产业范围中具有的独特品质。

A. 差异化战略      B. 差别化战略      C. 专一化战略      D. 统一化战略

答案: A

190. 所谓( ),就是人们为了达到一定目标,在掌握充分的信息和对有关情况进行深刻分析的基础上,用科学的方法拟定并评估各种方案,从中选出合理方案的过程。

A. 决策              B. 管理              C. 沟通              D. 计划

答案: A

191. 以下几个特点不属于饭店对顾客的共性需求的是( )。

A. 舒适              B. 安全              C. 方便              D. 经济

答案: D

192. 220 厘米×220 厘米的台布是供( )餐台使用。

A. 4 人              B. 10 人              C. 8 人              D. 12 人

答案: B

193. 衡量厨房生产能力和接待规模的是( )的数量。

A. 餐位数              B. 厨房员工人数              C. 炉灶数              D. 各类生产人

员总数



---

答案：D

194. 某饭店当日客房部门接待情况为：已售客房 120 间，入住客人 210 名。则当日的双人开房率为（ ）%。

- A. 50                      B. 65                      C. 70                      D. 75

答案：D

195. 随着设备先进性的不断提高，饭店设备的（ ）逐渐缩短。

- A. 物质寿命    B. 技术寿命    C. 经济寿命    D. 折旧寿命

答案：B

196. 根据国际惯例，对客人遗留的一般物品，饭店应保存（ ）个月。

- A. 1                      B. 3                      C. 6                      D. 12

答案：B

197. 住店客人在饭店中的第一需要是（ ）。

- A. 舒适    B. 安全    C. 效率    D. 健康

答案：B

198. 下列定价方法中，（ ）仅可作为制定房价的参考依据，一般不作正式定价之用。

- A. 千分之一定价法                      B. 成本定价法  
C. 目标成本和目标利润定价法    D. 分级分等定价法

答案：A

199. RerPAR 是指饭店每间（ ）产生的平均客房营业收入。

- A. 已售客房    B. 可供出租房    C. 标准房    D. 套房

---

答案：B

200. 饭店餐饮部生产的起点是( )。

- A. 功能设计与布局
- B. 食品原料采购
- C. 人员配置
- D. 菜单计划

答案：B

201. 冷菜制作时，( )不符合厨房卫生管理要求。

- A. 冷菜制作间应与其他生产区域分开
- B. 刀、砧、抹布应生熟分开，并定期消毒
- C. 加装紫外线灯和防蝇防虫设备
- D. 冷菜装盘若还不立即上桌，应直接放入冰箱冷藏

答案：D

202. 下列器材中，属于心肺训练器材的是( )。

- A. 举重椅
- B. 踏步器
- C. 划艇练习器
- D. 多功能上斜练习器

答案：B

203. 万能工的形式最早出现在( )

- A. 法国
- B. 英国
- C. 德国
- D. 美国

答案：D

204. 饭店各部门的岗位设置，应根据饭店各部门的( )与流程进行设置。

- A. 工作标准
- B. 宾客特点
- C. 业务范围
- D. 员工素质

答案：C

---

205. 饭店的安全表现出( )的特征。

- A. 外松内紧      B. 内松外紧      C. 内外均紧      D. 内外均松

答案: A

206. 干邑在饮用时, 要用( )。

- A. 高球杯      B. 郁金香杯      C. 古典杯      D. 白兰地杯

答案: D

207. 餐厅背景音乐的主题, 应以( )为宜。

- A. 严肃      B. 低沉      C. 欢快轻松      D. 热烈

答案: C

208. 杯花的高度不能超过( )厘米。

- A. 25      B. 30      C. 35      D. 40

答案: A

209. 团体包餐结帐时, 要及时收取餐券( )。

- A. 根据人数统计结算收费      B. 每位客人分开结算收费  
C. 根据菜肴价位收费      D. 在用餐前进行收费

答案: A

210. 引领客人时应走在客人的右前方, 保持( )的距离。

- A. 1—1.5 米      B. 2 米      C. 2.5 米      D. 3 米

答案: B

211. 运用科学的方法, 系统地收集和整理有关市场营销的信息, 并给以分析研究的过程叫( )。

- A. 市场营销      B. 市场预测      C. 市场调查      D. 市场分析

---

答案：B

212. 餐厅竞争除产品质量和价格竞争外，应以（ ）为主。

- A. 环境竞争      B. 售后服务竞争      C. 服务竞争      D. 设备竞争

答案：C

213. 在国际市场上有“东方美人”之称的乌龙茶是（ ）。

- A. 闽北乌龙茶    B. 闽南乌龙茶    C. 广东乌龙茶    D. 台湾乌龙茶

答案：D

214. 脂溶性维生素包括（ ）。

- A. 维生素 C                      B. 维生素 A、D  
C. 维生素 B 族                  D. 维生素 E

答案：B

215. 西餐长台宴会的餐台插花可选择（ ）型。

- A. 半球      B. 圆形      C. 金字塔      D. 半橄榄

答案：D

216. 西餐中利口酒通常被称作（ ）。

- A. 餐前酒      B. 餐中酒      C. 餐后酒      D. 开胃酒

答案：C

217. 在客房部组织员工的劳动班组时，无须考虑（ ）。

- A. 新老员工的搭配                      B. 年老年少的搭配  
C. 男女比例的搭配                      D. 固定工与临时工的搭配

答案：D

218. 餐厅中餐椅的标准高度在（ ）CM 左右。

---

A. 30                      B. 45                      C. 70                      D. 75

答案: B

219. 为了有效地管好人、用好人, 我们通常所采用的现代管理方法是 (            )。

- A. 感情投资                      B. 严格管理  
C. 充分放权                      D. 感情投资与严格管理相结合

答案: D

220. 斟倒香槟酒时, 应将酒瓶用餐巾包好, 先向杯中注入 (            ) 的酒液, 待泡沫退去后, 再续斟至八成为宜。

- A. 1/2                      B. 1/3                      C. 1/4                      D. 1/5

答案: B

221. 宴会摆台时, 摆放酒杯的顺序从左至右是 (            )。

- A. 水杯、白酒杯、葡萄酒杯                      B. 白酒杯、葡萄酒、杯水杯  
C. 葡萄酒杯、水杯、白酒杯                      D. 水杯、葡萄酒杯、白酒杯

答案: D

222. 大型宴会值台服务员应在宾客到达前, 站在 (            ) 准备侍候。

- A. 餐厅门口                      B. 就餐台边                      C. 餐厅里面                      D. 餐厅外面

答案: B

223. 宴会开始前, 宴会主管人员和迎宾员提前在 (            ) 迎候宾客。

- A. 酒店门口                      B. 大厅门口                      C. 宴会厅门口                      D. 餐厅内

答案: C

224. 三星级饭店客房配备的枕芯规格不得小于 (            )。

- 
- A. 55 厘米×25 厘米                      B. 65 厘米×35 厘米  
C. 70 厘米×40 厘米                      D. 75 厘米×45 厘米

答案：C

225. 餐厅陈设要为（            ）提供方便。

- A. 宾客就餐                                      B. 服务员席间服务  
C. 宾客就餐和服务员席间服务              D. 管理人员

答案：C

226. 饭店采用房务中心客房服务形式的长处是（        ）。

- A. 高效            B. 温馨            C. 安全            D. 方便

答案：A

227. 既可作为独立客房出售，也可作为套间出租，灵活性较大的客房类型特指（        ）套间。

- A. 普通            B. 商务            C. 双层            D. 连接

答案：D

228. 某饭店有客房数 120 间，预测年平均出租率为 65%；每间客房每天多次性消耗客用品的配备数量为 2 套，多次性消耗品的年度更新率为 25%。则该饭店多次性消耗客用品定额数应是（        ）。

- A. 25            B. 39            C. 56            D. 80

答案：B

229. 某饭店有客房数 120 间，预测年平均出租率为 65%；每间客房每天一次性消耗客用品的配备数量为 2 套。则该饭店一次性消耗客用品定额数应是（        ）。

---

A. 56940      B. 68880      C. 72410      D. 76520

答案：A

230. 饭店在核定客房部门工作量时，应以客房的（ ）出租率为核算依据。

A. 最高      B. 最低      C. 平均      D. 历史

答案：C

231. 酒店 PMS 系统的全称是什么（ ）。

A. Property Management System    B. Personnel Management System  
C. Product Management System    D. Process Management System

答案：A

232. 饭店使用的酸性洗涤剂，PH 值应小于（ ）。

A. 33      B. 26      C. 7      D. 1

答案：C

233. 为了提高饭店舒适度和客房服务效率，从电梯厅到最远区域客房的楼层走廊行走距离应控制在（ ）米以内。

A. 30      B. 60      C. 80      D. 100

答案：B

234. 酒店数字化运营中，以下哪项是客户体验提升的关键（ ）。

A. 个性化服务    B. 快速响应    C. 无缝连接    D. 以上都是

答案：D

235. 某饭店有 300 间客房，预计客房年平均出租率为 60%，日班清扫服务员每天的劳动定额为 12 间，每周实行五天工作制（不考虑其他

---

休息日)。则所需日班清扫服务员为( )人。

- A. 56                      B. 42                      C. 21                      D. 18

答案: C

**二、多项选择题(以下每小题中,至少有两项是符合题意的,请将每题的所有正确选项选出,多选、少选或错选,均不得分)**

1. 下列属于连锁酒店经营模式的是( )。

- A. 委托管理              B. 特许权经营              C. 租赁经营              D. 自营

答案: ABCD

2. 饭店主要功能可分为( )。

- A. 大堂接待              B. 客房              C. 餐饮              D. 公共活动              E. 后勤服务管理

答案: ABCDE

3. 饭店建筑造型的处理手法有( )。

- A. 采用中国传统建筑造型              B. 采用外来建筑文化风格  
C. 突出顶部造型                          D. 突出底部造型  
E. 对比协调

答案: ABCDE

4. 饭店建筑结构布局的具体原则是( )。

- A. 满足宾客需求的原则  
B. 体现经济效益的原则  
C. 客用与员工用设施分离原则



---

D. 符合规范原则

E. 注重美感与文化氛围的原则

答案：ABCDE

5. 饭店的主要设备系统包括（ ）。

A. 给排水系统                  B. 供、配电系统                  C. 供热系统

D. 空调、制冷、通风系统                  E. 消防系统

答案：ABCDE

6. 饭店建筑选址的适宜地段有（ ）。

A. 经济较为发达的地区

B. 通讯条件好的地区

C. 交通便利的地区

D. 环境安静的地区

E. 风景优美的旅游胜地

答案：ABCDE

7. 从饭店的服务特性分析，宾客需求主要表现在（ ）。

A. 卫生与安全的需要                  B. 时效的需要                  C. 文明的需要

D. 感情的需要                  E. 个性需求

答案：ABCDE

8. 客房内部空间主要有（ ）。

A. 睡眠空间                  B. 书写阅读空间                  C. 起居空间

D. 储藏空间                  E. 盥洗空间

答案：ABCDE

---

9. 酒店物资发放管理的基本要求是（ ）。

- A. 准确      B. 及时      C. 安全      D. 经济      E. 舒适

答案：ABCD

10. 酒店的产权制度要求（ ）。

- A. 产权关系清晰化      B. 产权结构合理化      C. 产权组织科学化  
D. 产权管理分离化      E. 与经营权分离

答案：ABC

11. 与其他经营方式比较,饭店实行公司化经营有以下特点:( )。

- A. 饭店是独立的经济实体与法人  
B. 饭店财产权与经营权彻底分离  
C. 股东可以转让自己的股权但不能退股  
D. 内部持股有助于调动员工的积极性  
E. 产权关系清晰

答案：ABCD

12. 饭店内部资金可以分为以下几种形式: ( )。

- A. 企业留利      B. 饭店应收帐款      C. 折旧基金      D. 股票筹款  
E. 股利

答案：ABC

13. 国际上单体酒店发展的走向是（ ）。

- A. 投资或控股管理模式      B. 合同管理模式  
C. 特许经营管理模式      D. 网络销售联盟的模式  
E. 第三方管理

---

答案：ABCD

14. 常见的饭店集团的形式有（ ）。

- A. 租赁    B. 管理合同    C. 特许经营    D. 合作经营    E. 时权经营

答案：ABCDE

15. 饭店集团的优势主要表现在（ ）。

- A. 经营管理优势    B. 服务质量优势    C. 设备技术优势  
D. 财务优势    E. 市场营销优势

答案：ABCDE

16. 饭店集团具有的特征是（ ）。

- A. 拥有属于自身产权的饭店  
B. 对本身产权饭店有其经营管理权  
C. 采取统一的经营管理  
D. 是饭店的联合经营体  
E. 不一定拥有属于自己的产权饭店

答案：ABCD

17. 下列属于酒店收益管理方法的是（ ）。

- A. 超额预订    B. 停留时间控制    C. 容量控制  
D. 升级销售    E. 客房升级

答案：ABCD

18. 构成饭店服务的技术质量的因素有（ ）。

- A. 饭店的设施设备质量    B. 实物产品质量    C. 服务用品质量

## E. 环境质量

19. 酒店基本的管理方法有 ( )。

D. 表单管理法      E. 计划管理法

20. 饭店设备系统的特点有（ ）。

D. 种类繁多      E. 饭店产品更新周期长

21. 常见的酒店信息系统有 ( )。

答案: ABCE

A. 设施质量控制      B. 物品供应质量控制      C. 食品原材料质量控制

答案: ABCE

### A. 服务质量信息工作

- 
- B. 制定服务规程
  - C. 服务质量教育工作
  - D. 对员工进行业务技术培训
  - E. 对员工进行服务质量管理教育

答案：ABCDE

24. 饭店服务质量调查方法有（ ）。

- A. 交易调查
- B. 暗查
- C. 专题座谈会
- D. 暗访
- E. 经营数据记录系统

答案：ACDE

25. 现代管理理论主要有（ ）。

- A. 系统理论
- B. 决策理论
- C. 双因素理论
- D. 权变理论
- E. 运筹学

答案：ABDE

26. 下列哪些是酒店服务功能性质量的影响因素（ ）。

- A. 服务态度
- B. 服务效率
- C. 服务设施设备
- D. 服务环境
- E. 氛围

答案：AB

27. 下列属于绿色酒店环保管理 4R 原则的是（ ）。

- A. 减量化原则 (Reducing)
- B. 再使用原则 (Reusing)
- C. 再循环原则 (Recycling)
- D. 替代原则 (Replacing)
- E. 再维修原则 (Maintaining)

答案：ABCD

---

28. 按照管理责任可将饭店成本划分为（ ）。

- A. 固定成本      B. 变动成本      C. 混合成本  
D. 可控成本      E. 不可控成本

答案：DE

29. 不应计入成本费用的支出有（ ）。

- A. 购置固定资产的支出    B. 购置无形资产的支出    C. 对外投资支出  
D. 捐赠支出      E. 金融机构手续费

答案：ABCD

30. 饭店成本管理与控制的原则（ ）。

- A. 严格遵守国家规定的成本开支标准  
B. 按权责发生制度原则严格成本核算  
C. 正确处理低成本与保证质量、增加数量的关系  
D. 健全成本管理责任制  
E. 健全成本管理系统

答案：ABCDE

31. 饭店成本控制的方法有（ ）。

- A. 预算控制法      B. 主要消耗指标控制法      C. 制度控制法  
D. 标准成本控制法      E. 实际成本控制法

答案：ABCD

32. 原材料采购规格主要包括（ ）。

- A. 原材料名称      B. 数量、重量或尺寸      C. 具体质量要求

---

D. 供货频率          E. 其他特别要求

答案：ABCDE

33. 豪华饭店时期饭店经营的主要特点是（          ）。

- A. 大都建在豪华的大都市
- B. 其使用者仅仅局限于富裕阶层
- C. 进住饭店的客人是为了炫耀身份、地位和权利
- D. 饭店的经营者经营的目的是为了追逐利润
- E. 饭店投资者对投资的收回并不十分关心

答案：ABCE

34. 商业饭店时期的饭店和以往的住宿设施相比，其主要特点有（          ）。

- A. 服务对象是一般平民
- B. 饭店的使用者为王室、贵族和官宦
- C. 饭店实行低价格政策
- D. 经营者的目的是为了提高自己的社会地位
- E. 经营者以营利为目的

答案：ACE

35. 下列选项中能够影响酒店组织管理总体模式选择的因素有（          ）。

- A. 环境      B. 文化      C. 战略      D. 目标和任务      E. 企业性质

答案：ABCD

36. 下列属于混合成本的是（          ）。

- 
- A. 电话费用                      B. 汽车租赁费                      C. 行政报酬  
D. 食品饮料成本                E. 折旧费

答案：ABC

37. 饭店服务质量的特点有（            ）。

- A. 综合性      B. 短暂性      C. 关联性      D. 依赖性      E. 不稳定性

答案：ABCDE

38. 饭店在实施标准化过程中应注意（            ）。

- A. 具有科学性      B. 具有严密性      C. 具有协调一致性  
D. 具有实用和可操作性      E. 应符合经济性原则

答案：ABCDE

39. 饭店服务产品的主要特征是（            ）。

- A. 无形性      B. 生产和消费的同时性      C. 价值不可储存性  
D. 质量的不稳定性      E. 即逝性

答案：ABCDE

40. 餐饮成本管理包括（            ）。

- A. 原材料的采购管理      B. 原材料验收管理      C. 原材料仓储管理  
D. 原材料发货管理      E. 原材料生产加工管理

答案：ABCDE

41. 营业外支出的具体内容包括（            ）。

- A. 固定资产盘亏      B. 处理固定资产损失      C. 非常损失



D. 罚款支出                      E. 公益救济性支出

答案：ABCDE

42. 营业外收入主要包括（            ）。

A. 固定资产盘盈            B. 处理固定资产收益            C. 罚款净收入  
D. 礼品折价收入            E. 技术转让收入

答案：ABCD

43. 饭店进行收益管理的策略有（            ）。

A. 超额预定                      B. 折扣配置                      C. 时滞控制  
D. 升档销售                      E. 降档销售

答案：ABCD

44. 饭店日常收益经营管理工作包括（            ）。

A. 制定有效的定价体系            B. 限制特定房可接受预定的数量  
C. 对预定员进行培训            D. 增加或减少折扣房数量  
E. 向客人提供最适当的客房

答案：ABCDE

45. 根据饭店所在地点不同，饭店类型可分为（            ）。

A. 度假型饭店                      B. 汽车饭店                      C. 机场饭店  
D. 过境饭店                      E. 城市饭店

答案：CDE

46. 下列属于酒店业发展新趋势的是（            ）。

A. 酒店从业人员的职业化程度不断提升  
B. 酒店业集团化和品牌化的趋势将促进酒店业重新分工

---

C. 资本市场在酒店业发展中的作用凸显出来

D. 绿色环保体系在酒店行业中的构建

E. 劳动力供给越来越充足

答案：ABCD

47. 酒店的服务质量不容易控制是因为下列酒店服务的哪几个特性引起的？（ ）

A. 无形性    B. 不可储存性    C. 差异性    D. 同时性    E. 不可预见性

答案：ACD

48. 关系营销突破了传统市场营销理论的局限，是对传统市场营销理论的延伸与创新。关系营销具有四个基本特征，比如：（ ）。

A. 双向沟通    B. 多赢营销    C. 协同合作    D. 绿色营销    E. 系统营销

答案：AC

49. 现代饭店应具备的基本条件包括（ ）。

A. 是由建筑物及装备完好的设施组成的接待场所

B. 它必须提供住宿、餐饮及其他服务

C. 它的服务对象是公众

D. 它是商业性的服务企业，以营利为目的

E. 它的居住者是永久居住的人

答案：ABCD

50. 饭店的基本功能有（ ）。

- 
- A. 住宿功能                  B. 餐饮功能                  C. 商务功能  
D. 购物功能                  E. 娱乐功能

答案：AB

51. 饭店的作用有（                  ）。

- A. 创造旅游收入                  B. 娱乐旅游者身心                  C. 创造就业机会  
D. 促进消费方式变化                  E. 带动其他行业发展

答案：ABCDE

52. 下列属于饭店固定成本的是（                  ）。

- A. 折旧费                  B. 利息                  C. 保险费  
D. 汽车租赁费                  E. 行政报酬

答案：ABC

53. 人力资源开发的内容包括（                  ）。

- A. 制定饭店的人力资源计划                  B. 招聘录用员工                  C. 教育培训  
D. 建立完整的考核体系和奖惩制度                  E. 建立良好的薪酬福利制度

答案：ABCDE

54. 饭店的业务有以下特点（                  ）。

- A. 饭店产品的无形性                  B. 饭店业务的时空特性  
C. 饭店业务的弱文化性                  D. 饭店业务的综合协调性  
E. 饭店业务的季节性

答案：ABDE

55. 我国旅游饭店业的发展趋势是（                  ）。

- 
- A. 管理理念深化      B. 文化内涵升值      C. 新技术广泛应用  
D. 市场高度细分化      E. 饭店集团化发展与品牌化经营

答案：ABCDE

56. 人力资源开发的任务是（      ）。

- A. 科学地了解和评价人  
B. 积极造就及合理使用人  
C. 优化组合各类人力资源  
D. 处理好人才流动问题  
E. 建立饭店人力资源开发利用体系

答案：ABCDE

57. 饭店员工培训的方法有（      ）。

- A. 讲授法      B. 讨论法      C. 案例分析法  
D. 角色扮演法      E. 操作示范法

答案：ABCDE

58. 激励的基本形式有（      ）。

- A. 需求激励      B. 目标激励      C. 情感激励  
D. 信任激励      E. 榜样激励

答案：ABCDE

59. 人力资源包含的主要内容有（      ）。

- A. 人的体质      B. 人的智力      C. 具有特定范畴的才干  
D. 人的观念状态      E. 道德准则

答案：ABCDE

---

60. 员工招聘来源渠道有（ ）。

- A. 人才市场                  B. 中介机构                  C. 猎头公司  
D. 各类旅游院校          E. 社会上招聘

答案：ABCDE

61. 下列支出属营业成本的有（ ）。

- A. 餐饮成本                  B. 商品成本                  C. 洗涤成本  
D. 其他直接成本          E. 广告宣传成本

答案：ABCD

62. 饭店的财务费用主要包括（ ）。

- A. 利息                          B. 汇兑损益                  C. 金融机构手续费  
D. 其他财务费用          E. 应付股利

答案：ABCD

63. 表单管理必须遵循的原则有（ ）。

- A. 实用性                  B. 经济性                  C. 准确性  
D. 时效性                  E. 垂直性

答案：ABCD

64. 按饭店市场及宾客特点分类，饭店的主要类型有（ ）。

- A. 商务型饭店          B. 汽车饭店          C. 包价饭店  
D. 欧式计价饭店      E. 城市饭店

答案：AE

65. 属于饭店“特别房价”的价格类型有（ ）。

- A. 团队价                  B. 家庭租用价          C. 追加房价

D. 合同房价      E. 小包价

答案：ABE

66. 下面的公式中,反映客房收益公式的是( )。

A. 实际平均房价\*客房出租率

B. 实际平均房价/客房出租率

C. 实际客房营收\*全部房间数

D. 实际客房营收/已售房间数

E. 实际客房营收/全部房间数

答案：AE

67. 饭店客房室内安全设计的主要内容是( )。

A. 防火      B. 健康性      C. 私密性      D. 效率      E. 治安

答案：ACE

68. 客房日常清洁整理工作的主要内容是( )。

A. 整理房间      B. 打扫除尘      C. 地板打蜡

D. 更换用品      E. 检查设备

答案：ABDE

69. 在确定客房员工人数时,必须考虑的因素有( )。

A. 工作量      B. 劳动定额      C. 工作环境      D. 规格要求      E.

出勤率

答案：ABE

70. 在选择饭店客房设备时,必须考虑的因素有( )。

A. 豪华性      B. 协调性      C. 针对性      D. 节能性      E. 安

---

全性

答案：BCDE

71. 下列酒店品牌属于万豪集团的有（ ）

A. JW 万豪    B. 万丽    C. 万怡    D. 万达    E. 万枫

答案：ABCE

72. 属于行为科学理论的是（ ）。

A. 人际关系论    B. 双因素理论    C. 系统理论  
D. 管理方格论    E. 期望理论

答案：ABDE

73. 中国国家标准《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308-2003）

对饭店的定义为：旅游饭店能够以夜为时间单位向旅游客人提供配有  
餐饮及相关服务的住宿设施，按不同习惯它也被称为宾馆、（ ）。

A. 中心    B. 俱乐部    C. 度假村  
D. 宾舍    E. 大厦

答案：ABCDE

74. 目前，世界上著名的全球分销系统有（ ）。

A. SABRE    B. GAILEO INTERNATIONAL  
C. AMADEUS    D. CTRIP    E. WORLD SPAN

答案：ABCE

75. 前台的服务工作主要内容是（ ）。

A. 客人抵店服务    B. 入住登记    C. 总机服务  
D. 问讯服务    E. 处理客人投诉

---

答案：ABCDE

76. 饭店财务部财务管理的主要工作内容包括（ ）。

- A. 应收帐款的管理      B. 库存管理      C. 分配员工奖金  
D. 费用管理      E. 现金管理

答案：ABDE

77. 饭店安全管理的特点有（ ）。

- A. 全员性      B. 预防性      C. 服务性  
D. 规范性      E. 无形性

答案：ABCD

78. 以下的酒店集团是属于经济型酒店的有（ ）。

- A. 如家      B. 华住      C. 锦江之星  
D. 四季      E. 速8

答案：AC

79. 国际饭店集团的主要经营方式有（ ）。

- A. 委托管理      B. 特许经营      C. 带资管理  
D. 联销经营      E. 合同管理

答案：ABCD

80. 万豪酒店集团旗下的豪华品牌有（ ）。

- A. 丽兹·卡尔顿      B. JW 万豪      C. 万豪  
D. 万怡      E. 万丽

答案：ABCE



---

### 三、判断题（判断对的请选 A，判断错的请选 B）

1. 营销观念的基本点是，顾客喜欢质量最好、操作性最强、创新功能最多的产品。（      ）

答案：B

2. 客房是饭店主体和存在的基础，是客人休息、工作或会客的场所，它的设计主要应突出安全、舒适、经济的特点。（      ）

答案：A

3. 大堂的设计水准高低往往代表饭店形象的好坏。（      ）

答案：A

4. 影响饭店选址的主要因素是饭店的类型，规模和舒适程度。（      ）

答案：A

5. 饭店的设计风格，建筑特色，地理区位，周边环境，饭店的设施设备的品牌名称、服务项目、服务水平等是饭店产品整体概念中的核心产品。（      ）

答案：B

6. 饭店产品是由饭店的有形设施 and 无形服务两部分构成的。（      ）

答案：A

7. 市场导向营销活动的目的是在考虑消费者的基础上，通过自身优势来满足消费者的需求，并以此获得竞争中的优势。（      ）

答案：B

8. 人员推销是企业促销手段中最受普遍重视和应用最广的形式。（      ）

---

答案：B

9. 完善的市场信息系统和经常性的市场研究工作是饭店企业寻找和识别市场机会的基础和关键。（ ）

答案：A

10. 饭店市场营销管理过程的起点是进行市场定位。（ ）

答案：B

11. 服务营销侧重于保留与维持现有的顾客。（ ）

答案：A

12. 酒店 PMS 系统的主要功能是管理客户数据。（ ）

答案：B

13. 正餐厅指食品精美、服务高雅、装饰华丽、环境舒适的桌式服务餐厅，多使用零点菜单，提供零点服务，菜单内容品种齐全，规格较高，一般只供应午餐、晚餐。是饭店中的主要餐厅设施。（ ）

答案：A

14. 前厅部是饭店的神经中枢。（ ）

答案：A

15. 客房部是饭店的管家部门。（ ）

答案：A

16. 客房部处于饭店接待工作的最前列，是饭店最先迎接宾客和最后送别宾客的地方，客房服务是使宾客对饭店产生第一印象和留下最后印象的重要环节。（ ）

答案：B

---

17. 金钥匙既是一种专业化的饭店服务，又指一个国际化的民间专业服务组织，还是对具有 国际金钥匙组织会员资格的饭店礼宾部职员  
的特殊称谓，即通常所说的饭店金钥匙。（ ）

答案：A

18. 金钥匙服务是饭店内由礼宾部职员以为饭店创造更大的经营效益  
为目的，按照国际金钥 匙组织特有的服务理念和由此派生出的服务  
方式为宾客提供的全方位一条龙的个性化服务。这种服务通常以委托  
代办的形式出现。（ ）

答案：A

19. 餐饮产品是餐饮实物、烹饪技术和餐厅氛围完美结合的饭店产品。  
（ ）

答案：A

20. 循环菜单也称标准菜单，是一种菜式内容标准化而且不作经常性  
调整的菜单。饭店的餐厅大多采用这种菜单。（ ）

答案：B

21. 固定菜单也称标准菜单，是一种菜式内容标准化而且不作经常性  
调整的菜单。饭店的餐厅大多采用这种菜单。（ ）

答案：A

22. 从宾客的角度出发，餐饮服务水平主要由厨房的烹饪技术和餐厅  
服务水平这两大因素决定。（ ）

答案：A

23. 营销渠道是指宾客产生消费动机进入饭店到最终消费饭店产品这

---

一整个过程中所经历的路线以及相应的一切活动的总和。（ ）

答案：A

24. 风味餐厅是一种规格较低的西餐厅，供应咖啡、饮料及比较简单的食品如面包、三明治、色拉以及有限的几种大众化主菜。咖啡厅服务迅速，营业时间长，一般早、中、晚三餐都营业。（ ）

答案：B

25. 咖啡厅是一种规格较低的西餐厅，供应咖啡、饮料及比较简单的食品如面包、三明治、色拉以及有限的几种大众化主菜。咖啡厅服务迅速，营业时间长，一般早、中、晚三餐都营业。（ ）

答案：A

26. 饭店服务效率仅指服务快速。（ ）

答案：B

27. 饭店服务方式是指饭店采用什么形式和方法为宾客提供服务，其核心是使宾客感到舒适、安全、方便。（ ）

答案：A

28. 斯塔特勒先生创建的饭店被誉为现代商业饭店的里程碑。（ ）

答案：A

29. 饭店作为旅游业的支柱，在旅游乃至整个国民经济中占有重要地位。（ ）

答案：A

30. 我国饭店业的发展主要经历了客栈时期，大饭店时期，商业饭店时期和现代新型饭店时期等四个阶段。（ ）

---

答案：B

31. 酒店数字化营销的主要渠道包括社交媒体和搜索引擎。（ ）

答案：A

32. 豪华饭店时期最具代表性的人物是斯塔特勒。（ ）

答案：B

33. 欧陆式饭店的房价包括房租和一份美式早餐的费用。（ ）

答案：B

34. 决策层是由饭店中担任高层管理工作的人员组成，如总经理、副总经理、总工程师、总设计师、总会计师、饭店顾问等。其工作重点是制定饭店经营方针和长期发展战略，确定和开拓饭店的客源市场，并对饭店的管理手段、服务质量标准、人力资源开发等重大业务问题作出决策。（ ）

答案：A

35. 根据国际上饭店管理经验，超额预定在 15%—20%为宜。（ ）

答案：B

36. 为弥补预订房不入住或取消预定而使饭店受到的损失，收益管理的对策是实行超额预定。（ ）

答案：A

37. 酒店 CRM 系统的主要功能是管理客户忠诚度。（ ）

答案：A

38. 边际成本是指饭店在一定的经营水平下增加的单位供给所需付出的代价。（ ）

---

答案：A

39. 饭店的营业成本主要指各营业部门在经营中发生的各种费用。  
( )

答案：B

40. 饭店集团和连锁经营形式源于法国。( )

答案：B

41. 经营和管理是两个不同的概念，经营的侧重点面向内部，而管理的侧重点是面向企业外部。( )

答案：B

42. 饭店服务质量包括服务设施的质量、实物产品质量、服务用品质量、劳务活动质量、宾客满意程度等内容。( )

答案：A

43. 表示饭店客房设施利用状况的基本指标是客房双开率。( )

答案：B

44. 营销就是通过创造和交换产品 and 价值，从而使个人或群体满足欲望和需要的社会和管理过程。( )

答案：A

45. 饭店服务规程是指某一特定服务过程的规范化程序和标准。( )

答案：A

46. 差旅费属于饭店成本的变动成本。( )

答案：B

47. 客人点菜后，必须将客人点菜内容复诵一遍，请客人确认。( )

---

答案：A

48. 折鸟头时，可用嘴啃、叨、咬进行。（ ）

答案：B

49. 在折叠餐巾花时，应一次成型避免反复。（ ）

答案：A

50. 中餐宴会上菜，可在陪同人员或翻译之间进行，也可在主人的右边进行。（ ）

答案：B

51. 团体包餐第一位宾客到后即可上菜。（ ）

答案：B

52. 西餐中，水杯一直留在餐桌上，并经常斟八成满。（ ）

答案：A

53. 在服务过程中要随时注意收去客人桌上的不再使用的空餐具。（ ）

答案：A

54. 酒店收益管理系统的核心目标是最大化收益。（ ）

答案：A

55. 东方式插花突出意境上，往往能表现某种情趣味、雅致。（ ）

答案：A

56. 餐厅清洁卫生工作的安排，一般是先上后下，先里后外，先扫后擦。（ ）

答案：B

57. 分菜就是用筷子将各种菜点分在客人的碗内。（ ）

---

答案：B

58. “拿破仑红烩鸡”是英国的著名菜肴。（ ）

答案：B

59. 我国福建省安溪县素有“中国乌龙茶都”之称。（ ）

答案：A

60. 在红茶中加入调料，以佐汤味的饮法称之为调饮法。（ ）

答案：A

61. 烹调原料加热过程中，营养素变化最大的是维生素。（ ）

答案：A

62. 酒店数字化运营中，数据安全是一个重要的挑战。（ ）

答案：A

63. 徽菜用料选取广泛，但以本地特产为主。（ ）

答案：A

64. 如客人在说话或用餐，服务员需撤换餐具时应先说：“对不起。”

（ ）

答案：A

65. 散座看台精力分配的方法是“接一，答二，招呼三”。（ ）

答案：A

66. 银器餐具分为纯银和镀银两种，餐厅多以纯银餐具为主。（ ）

答案：B

67. 铺台布时要求凸缝、图案、纵向缝对正、副主人位。（ ）

答案：A



---

68. 插入杯中的餐巾花要恰当掌握深度，插入杯内的部分也应整齐，从而显出一种朦胧美。（ ）

答案：A

69. 当客人酒杯中的酒水少于 1/2 时，就应及时斟添。（ ）

答案：A

70. 托盘斟酒中，左手托盘要放在胸前，以免发生倒下现象。（ ）

答案：A

71. 酒店智能客房控制的主要技术是区块链。（ ）

答案：B

72. “我们以绅士淑女的态度为绅士淑女服务”是里兹卡尔顿酒店的服务理念。（ ）

答案：A

73. 华尔道夫是洲际酒店集团旗下的顶级奢华酒店品牌。（ ）

答案：B

74. 世界第一家青年旅社诞生在德国。（ ）

答案：A

75. 最理想客房面积在 28-36 平方米之间。（ ）

答案：A

76. 2015 年万豪集团收购喜达屋集团成为世界最大的酒店集团。（ ）

答案：A

77. 假日酒店的创始人是凯蒙威尔逊先生。（ ）

答案：A

---

78. 汉普顿客栈是希尔顿集团旗下的中端品牌。( )

答案: A

79. 2016 年收购卡尔森酒店集团的中国民营公司是复星集团。( )

答案: B

80. 酒店数字化运营中, 提升客户体验的主要手段是增加员工数量。  
( )

答案: B

## 前厅服务

一、单选题(以下四个选项, 只有一项是正确的, 请选择最佳选项)

1. 以下哪项属于 CRM 系统的功能( )。

- |                   |             |
|-------------------|-------------|
| A. 记录客人的消费偏好和历史订单 | B. 监控酒店消防系统 |
| C. 管理员工排班         | D. 生成财务报表   |

答案: A

2. 客人对客房最基本的要求是( )。

- |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|
| A. 舒适 | B. 安全 | C. 美观 | D. 清洁 |
|-------|-------|-------|-------|

答案: D

3. 大型饭店的房务系统, 通常设房务总监来管理, 主要组成是客房部、前厅部、安保部和( )。

- |          |        |          |          |
|----------|--------|----------|----------|
| A. 人力资源部 | B. 财务部 | C. 工程维修部 | D. 市场营销部 |
|----------|--------|----------|----------|

---

答案：C

4. 前厅部的首要功能是（ ）。

- A. 订房推销                      B. 接待有无预订的客人、办理入住登记  
C. 排房                          D. 确定房价

答案：B

5. 随着饭店业竞争的加剧和市场开拓力度的加大，其职能逐渐从前厅部剥离出来，转而归属营销部的机构指的是（ ）。

- A. 前厅接待处    B. 前厅问讯处    C. 前厅预定处    D. 前厅收银处

答案：C

6. 前厅收银处在组织机构上通常隶属于饭店（ ）。

- A. 前厅部    B. 市场营销部    C. 财务部    D. 客房部

答案：C

7. 在饭店中，创利率最高的营业收入通常指的是（ ）。

- A. 商场部的营业收入    B. 客房部的营业收入  
C. 餐饮部的营业收入    D. 商务中心的营业收入

答案：B

8. 公共区域在一些饭店被称为厅堂组、通常被称为（ ）。

- A. PA 组              B. PC 组              C. AP 组              D. CP 组

答案：A

9. 饭店的客房被称之为世界上最易消失价值的商品之一，是由于客房产品的（ ）。

- A. 时间属性    B. 私密属性    C. 随机属性    D. 物理属性

---

答案：A

10. 前厅部在饭店运行中的作用主要是推销、沟通和（ ）。

- A. 清洁      B. 协调      C. 决策      D. 帐务管理

答案：B

11. 客房部在饭店的运行中，主要承担着清洁保养、为客服务、为饭店其他部门服务的工作，因此又被称之为饭店的（ ）。

- A. 管事部      B. 服务部      C. 房务部      D. 管家部

答案：D

12. 在我国，设有大堂副理岗位的通常指的是（ ）。

- A. 二星以上的饭店      B. 三星以上的饭店  
C. 四星以上的饭店      D. 五星级饭店

答案：B

13. 整个饭店的棉织品的管理工作，归属于饭店的（ ）。

- A. 布件房      B. 洗衣房      C. 客房楼层      D. 客房部总库房

答案：A

14. 酒店前厅使用的大数据分析工具主要用于（ ）。

- A. 预测客房需求和动态定价      B. 设计酒店装修风格  
C. 清洁客房卫生      D. 招聘新员工

答案：A

15. 客房的销售是（ ）。

- A. 客房部的首要功能      B. 前厅部的首要功能  
C. 房务部的首要功能      D. 前厅和客房部的首要功能

---

答案：B

16. 客房楼层面积占整个饭店总面积的比例为（ ）。

- A. 20%-30%    B. 30%-40%    C. 45-65%    D. 65%-85%

答案：D

17. 以服务区为中心，客房与走廊围绕之的客房建筑结构形式是（ ）。

- A. 塔式    B. 内天井式    C. 板式    D. 环式

答案：A

18. 在客房设计应遵循的各原则中，其前提是（ ）。

- A. 效率    B. 舒适    C. 安全    D. 健康

答案：C

19. 配备一张双人床，较适合夫妇旅行者居住的客房是（ ）。

- A. 单人房    B. 双人房    C. 角房    D. 大床间

答案：D

20. 客房依走道单向或双向排列，基本成条型的建筑结构形式是（ ）。

- A. 内天井式    B. 竖式    C. 塔式    D. 板式

答案：D

21. 客房层走廊的宽度一般为 1.4 米~2 米，从交通枢纽电梯厅到最远客房距离希望不超过（ ）。

- A. 30 米    B. 10 米    C. 60 米    D. 50 米



---

28. 确定客房类型配置应依据饭店本身的等级和（ ）。

- A. 目标市场    B. 地理位置    C. 楼层高度    D. 客房数量

答案：A

29. 确定客房类型配置应遵循的原则是（ ）。

- A. 对业主有利    B. 对经营有利    C. 对员工有利    D. 对客人有利

答案：B

30. 最经济的楼层类型是（ ）。

- A. 塔式    B. 内天井式    C. 板式    D. 外走廊式

答案：A

31. 位于走廊、过道尽头的客房，称之为（ ）。

- A. 角房    B. 内景房    C. 连通房    D. 外景房

答案：A

32. 深夜房价属于（ ）。

- A. 公布房价    B. 追加房价    C. 合同房价    D. 特别房价

答案：B

33. 客房的成本的组成主要有固定成本、变动成本和（ ）。

- A. 直接成本    B. 间接成本    C. 半变动成本    D. 隐性成本

答案：C

34. 客房商品的服务价值在规定的时间内不出售，当天的效用就自然失去，客房当天的服务价值也永远不会实现。这是指客房的（ ）。

- A. 高固定成本属性    B. 不可转移属性

- C. 使用价值共享属性    D. 不可储存属性

---

答案：D

35. 在客房的成本中，有一种成本虽然也随着销售量的升降而增减，但与销售量的增减不完全成比例，如燃料和动力费等。这种成本被称之为（ ）。

- A. 固定成本      B. 变动成本      C. 半变动成本      D. 半固定成本

答案：C

36. “商业饭店之父”斯塔特勒说：“对任何饭店来说，取得成功的三个根本因素是地点、地点和（ ）。”

- A. 价格      B. 资金      C. 地点      D. 成本

答案：C

37. 客房价格一般以供给价格为下限，而上限则是（ ）。

- A. 需求价格      B. 成交价格      C. 竞争价格      D. 保本价格

答案：A

38. 决定客房市场成交价格的是（ ）。

- A. 客房产品的价值      B. 消费者的支付能力  
C. 市场的竞争      D. 饭店的地理位置

答案：C

39. “千分之一定价法”属于（ ）。

- A. 目标收益定价法      B. 成本加成定价法  
C. 建筑成本定价法      D. 盈亏平衡定价法

答案：C

40. “声望定价法”属于（ ）。



- 
- A. 以成本为中心的定价法      B. 以需求为中心的定价法  
C. 以市场竞争为中心的定价法      D. 以客户满意度为中心的定价法

答案：B

41. 驱逐价格策略通常是（ ）。

- A. 介绍期的价格策略      B. 成熟期的价格策略  
C. 成长期的价格策略      D. 衰退期的价格策略

答案：D

42. 追求目标收益率属于（ ）。

- A. 利润导向定价目标      B. 保持现状定价目标  
C. 营业额导向定价目标      D. 市场份额导向定价目标

答案：A

43. 客户通过手机 APP 办理入住后，前厅员工应优先关注（ ）。

- A. 引导客人使用机器人送物      B. 提供个性化服务（如欢迎礼遇）  
C. 推销酒店会员卡      D. 检查系统是否扣款成功

答案：B

44. 通过定价来达到一定的目标利润，以期在一定时期内全部收回投资。这是（ ）。

- A. 保持现状定价目标      B. 营业额导向定价目标  
C. 利润导向定价目标      D. 市场份额定价目标

答案：C

45. 饭店房价的分布应当类似于统计学中的（ ）。

- A. 钟型正态分布      B. 圆形正态分布

---

C. 方形正态分布                      D. 菱形正态分布

答案：A

46. 饭店所支付的成本相对较低，且能对订房过程进行有效管理与控制的订房渠道是指（ ）。

A. 间接渠道      B. 代理商渠道      C. 直接渠道      D. 批量订房渠道

答案：C

47. 通过订房控制盘、房间状况控制盘、问询控制盘以及电话总机控制盘来实施客房预订的系统是指（ ）。

A. 威特尼预订系统                      B. 连锁饭店的预订系统  
C. 计算机预订系统                      D. 半自动预订系统

答案：A

48. 比较适用于客房以类型区分，客人平均停留天数较短的现代饭店的客房预订分类的方法指（ ）。

A. 分层预订法      B. 分类预订法      C. GDS 法      D. CRS 法

答案：A

49. 饭店一般将客房预订分为两大类别：一类是保证类预订，另一类是（ ）。

A. 临时类预订                      B. 确认类预订  
C. 等候类预订                      D. 非保证类预订

答案：D

50. 由于操作方便，传递迅速，内容详尽且能留下真迹的特点，所以，目前饭店与宾客进行订房联系最常见的通讯手段是（ ）。

---

A. 电话      B. 信函      C. 传真      D. 面谈

答案: C

51. 具有信息全、选择面宽、成本低、效率高、直面客户、房价一般低于门市价等特点的订房方式指（ ）。

A. On-line Reservation      B. Telex Reservation  
C. Choice2000 Reservation      D. CRS Reservation

答案: A

52. 一般而言, 饭店开展订房业务的主要间接渠道是（ ）。

A. 航空公司      B. 旅行社      C. 专业代理商      D. 会议或展览机构

答案: B

53. 客房预订中第二个环节是（ ）。

A. 接受预订      B. 确认预订      C. 明确订房要求      D. 记录储存资料

答案: C

54. 既是客房预订的最后一个环节, 又是前台宾客入住接待前提的工作是指（ ）。

A. 预订信息处理和预报      B. 建立客户档案  
C. 预订变更      D. 前台分房准备

答案: A

55. 客房预订效率和精确度最高, 而且, 操作极为方便的预订是指（ ）。

A. 保证类预订      B. 传真预订      C. 电话预订      D. 电脑化预订

答案: D

---

56. 做好超额预订的关键是（ ）。

- A. 以往经验    B. 领导决定    C. 数量和幅度    D. 预订类别

答案：C

57. 订房不到者（No-show）是指（ ）。

- A. 临时取消的客人  
B. 有预订、但未到，且没有通知饭店的客人  
C. 没有预订，但要求住宿的客人  
D. 有预订，托人取消预订的客人

答案：B

58. 客房预订定金的数额一般为（ ）。

- A. 两天的房费                      B. 一天半的房费  
C. 一天的房费                      D. 饭店与客人商量而定

答案：C

59. 客人的订房要求已被接受，而且饭店以口头或书面形式予以了确认的预订类别是（ ）。

- A. 保证类预订                      B. 确认类预订  
C. 非保证类预订                      D. 未付定金的保证类预订

答案：B

60. 客房预订登记的记录储存方式可采用：按客人预订的到达日期顺序储存以及（ ）。

- A. 按客人姓氏字母顺序                      B. 按客人姓氏笔划顺序  
C. 按客人租用客房种类                      D. 按客人性别和国籍

---

答案：A

61. 客人正在住用的房间，被称为（ ）。

- A. 走客房      B. 未清扫房      C. 请勿打扰房      D. 住客房

答案：D

62. C/O 房即（ ）。

- A. 住客房      B. 维修房      C. 走客房      D. 保留房

答案：C

63. 000 房即（ ）。

- A. 住客房      B. 维修房      C. 走客房      D. 保留房

答案：B

64. DND 房指（ ）。

- A. 请勿打扰房      B. 贵宾房      C. 无行李房      D. 长住房

答案：A

65. 从安全角度而言，下列哪种房态需要加强观察与检查（ ）。

- A. 住客房状况      B. 双锁房状态      C. 保留房状态      D. 空房状态

答案：B

66. 为宾客办理登记手续时，应首先（ ）。

- A. 验证      B. 询问有无预定      C. 确定房价      D. 填登记表

答案：B

67. 一般贵宾入住登记手续的办理由（ ）完成。

- A. 前台接待员      B. 礼宾部员工      C. 前厅部经理      D. 大堂副理

答案：D

---

68. 无行李且有不轨嫌疑的客人在分房时应（ ）。

- A. 安排朝向街道的房间      B. 集中在一个楼层  
C. 安排在较低楼层      D. 尽可能安排在靠近楼层服务台的房间

答案：D

69. 在分房时，接待员应根据客人的特点及轻重缓急顺序进行。一般情况下分房顺序中优先考虑的是（ ）。

- A. 有特殊要求的客人    B. 团队客人    C. 有订房的散客    D. 贵宾

答案：D

70. （ ）在分房时应尽可能安排在同一层楼，同一标准的客房。

- A. 家人或亲朋好友一起住店的客人    B. 长住客  
C. 同一团体的客人    D. 领队、会务组人员

答案：C

71. 适合推销高价客房的报价方式是（ ）。

- A. 鱼尾式报价    B. 冲击式报价    C. 夹心式报价    D. 鱼头式报价

答案：A

72. 饭店客房的（ ）即先介绍所提供的服务设施与服务项目、特色等，最后提出房价。

- A. “冲击式”报价      B. “夹心式”报价  
C. “渐进式”报价      D. “鱼尾式”报价

答案：D

73. 根据国际惯例，一般情况下客人退房时间为（ ）。

- A. 上午八点之前      B. 中午 12:00 之前

---

C. 中午 12:00 之后      D. 下午六点之前

答案: B

74. 在前台客房销售中, 应重点强调客房产品的 ( ) 而不仅仅是价格。

A. 面积      B. 价值      C. 朝向      D. 景观

答案: B

75. 酒店 CRM 系统与数字前厅的联动体现在 ( ) 。

A. 自动同步客户偏好至前厅服务端      B. 控制客房照明系统  
C. 管理员工排班      D. 生成财务报表

答案: A

76. 客人在办理入住手续, 行李员应等候站在 ( ) 。

A. 客人左侧      B. 客人右侧  
C. 客人身后 1.5 米处      D. 客人身后

答案: C

77. 叫醒服务是指, 接受客人要求, ( ) 。

A. 总台服务员用电话铃声叫醒客人  
B. 总机服务员用电话铃声叫醒客人  
C. 行李员上楼面叫醒客人  
D. 总台服务员上楼面叫醒客人

答案: B

78. 下列不属于问讯员主要职责的是 ( ) 。

A. 掌握情况; 提供信息      B. 接待访客; 安排住宿

---

C. 委托代办；代办留言    D. 管理钥匙；安排会晤

答案：B

79. 被称为现代饭店“万能博士”的人是（    ）。

A. 前台问讯员    B. 首席礼宾员    C. 门厅应接员    D. 大堂助理

答案：B

80. 叫醒服务要尽可能使客人感到亲切，另外就是要特别注意（    ）。

A. 称呼姓名    B. 按时叫醒    C. 做好记录    D. 叫醒确认

答案：B

81. 除总台问讯处可提供留言服务外，（    ）也可以提供此项服务。

A. 收银处    B. 总机    C. 前厅部办公室    D. 行李员

答案：B

82. “国际金钥匙协会”成立于（    ）。

A. 1952 年 4 月 25 日    B. 1953 年 4 月 25 日

C. 1962 年 4 月 25 日    D. 1963 年 4 月 25 日

答案：A

83. 装行李车时，注意要把（    ）行李放在下面。

A. 大的和重的    B. 轻的和小的

C. 大的和轻的    D. 重的和小的

答案：A

84. 当客人走进大门（    ）时，门童应拉开大门迎接客人。

A. 1 米左右    B. 2 米左右    C. 3 米左右    D. 5 米左右

答案：B



---

85. 客人抵店后，行李员为客人搬运行李时一般应走在客人（ ），距客人 2-3 步远。

- A. 左前方      B. 右前方      C. 右后方      D. 左后方

答案：B

86. 店外迎送服务主要由（ ）提供。

- A. 门童      B. 饭店代表      C. 行李员      D. 迎宾员

答案：B

87. （ ）通常站在饭店大门外侧，主要工作是指挥车辆，协助客人上下车。

- A. 门童      B. 饭店代表      C. 行李员      D. 迎宾员

答案：A

88. 客人乘坐出租车抵店时，（ ）应记下出租车的车牌号码，备查。

- A. 门童      B. 饭店代表      C. 行李员      D. 迎宾员

答案：A

89. 客人乘坐出租车抵店时，一般由（ ）引领客人进入客房，放置妥当客人的行李，并向客人介绍客房设备设施情况。

- A. 门童      B. 客房服务员      C. 行李员      D. 迎宾员

答案：C

90. 饭店总机提供接转电话服务时，对无人接听的电话，铃响（ ）后，必须向客人说明电话无人接听，并询问是否需要留言。

- A. 三声      B. 五声      C. 七声      D. 九声

答案：B

---

91. 饭店前厅客人的账户主要分为住客分类账以及（ ）。

A. 外客账    B. 应收款分类账    C. 饭店管理人员账    D. 总客账

答案：B

92. 前台预收押金的数额多少一般有两种，一种是房租和其他费用一起预收，结账时多退少补；另一种是（ ）。

A. 确定一个固定数额                      B. 房租和餐费数额  
C. 与客人商定数额                      D. 房租数额

答案：B

93. 客人支付押金的形式，比较常见的是：国内企业用公司支票，而国外旅客用（ ）。

A. 旅行支票/信用卡    B. 银行汇票    C. 信用证    D. 国外转账支票

答案：A

94. 接受信用卡结算时，首先要注意的是（ ）。

A. 辨别信用卡真伪                      B. 信用卡是否属被取消名单  
C. 是否属于饭店受理的信用卡范围    D. 有效期和姓名

答案：C

95. 住客账户建立的会计簿记方式是“贷方”以及（ ）。

A. 买方    B. 借方    C. 卖方    D. 甲乙双方

答案：B

96. 初始建立散客账户最主要的依据是（ ）。

A. 押金单    B. 预订单    C. 保证书    D. 入住登记表

答案：D

---

97. 团体住客账户一般设有两个，一个是主账账户，另一个是（ ）。

- A. 公账账户    B. 公司账户    C. 杂费账户    D. 签单账户

答案：C

98. 借方入账内容中的“代付款项”（Visitors paid out）是指：饭店代为客人支付（ ）。

- A. 店内餐饮消费款项                      B. 店外消费款项  
C. 店内娱乐消费款项                      D. 店内除房费外的一切消费款项

答案：B

99. 客人在饭店内的各项消费单有了汇总和存放地点，饭店开始把客人的预付款、各项消费数计入客人账户，这就是（ ）。

- A. 入账    B. 建账    C. 核账    D. 预收账

答案：A

100. 一般情况下，结算房费的两个最主要的时间界限是（ ）。

- A. 11:30 和 18:00                      B. 12:00 和 18:00  
C. 12:00 和与客人商定                      D. 与客人商定与 18:00

答案：B

101. 在客人临近退房前的消费被称为（ ）。

- A. 额外消费    B. 账外消费    C. 即时消费    D. 临时消费

答案：C

102. 客人付款方式主要有：现金、信用卡以及（ ）。

- A. 挂账    B. 银行信用证    C. 预付款    D. 商业合同

答案：D

---

103. 饭店允许客人挂账的部门是（ ）。

- A. 大堂副理    B. 前厅部    C. 财务部    D. 总经理室

答案：C

104. 饭店提供贵重物品寄存服务的对象主要是（ ）。

- A. 在店消费客人                      B. 住店客人  
C. 在店所有客人                      D. 按需求收取押金的客人

答案：B

105. 全面反映本饭店当日客房营业情况的业务报表是指（ ）。

- A. 饭店营业日报表                      B. 客房收益终结表  
C. 客房租用明细表                      D. 客房营业日报表

答案：A

106. 前厅部与客房部之间沟通的主要信息是（ ）。

- A. 设备维修    B. 安全防范    C. 客房状况    D. 物品采购

答案：C

107. 客房部与工程部沟通的主要内容是（ ）。

- A. 设施状况    B. 公共区域安全    C. 房间状态    D. 成本核算

答案：A

108. 及时通报宾客入住、结帐离店、延期退房、押金不足等情况往往属于（ ）。

- A. 预订处与接待处的信息传递                      B. 前厅部与销售部的信息沟通  
C. 前厅部与客房部的信息沟通                      D. 接待处与结帐处的信息传递

答案：D

---

109. ( ) 是饭店对客服务过程中各班组相互沟通联系的纽带, 主要用来记录本班组工作中发生的问题、尚未完成而需下一班组继续处理的事宜等。

- A. 交班日记      B. 报表      C. 会议      D. 备忘录

答案: A

110. 就信用限额、预付款、超时房费的收取, 以及结帐后再次发生费用等情况进行的沟通往往属于 ( ) 。

- A. 预订处与接待处的信息传递      B. 前厅部与销售部的信息沟通  
C. 前厅部与客房部的信息沟通      D. 前厅部与财务部的信息传递

答案: D

111. 下列不属于处理客人投诉意义的是 ( ) 。

- A. 帮助饭店发现存在的问题  
B. 改善宾客关系  
C. 有利于饭店改善服务质量, 提高管理水平  
D. 促进饭店销售

答案: D

112. 饭店服务质量的优劣, 是通过 ( ) 。

- A. 星级酒店评定标准来衡量的      B. 客人所得到的感受来衡量的  
C. 饭店的公共关系来衡量的      D. 饭店的经济收入来衡量的

答案: B

113. 如果客人提出的要求及某些问题超出了自己的权限, 应 ( ) 。

- A. 及时请示上级      B. 婉言谢绝

C. 及时为客人办好                      D. 不予理睬

答案：A

114. 饭店商品吸引顾客的主要魅力在于（    ）。

A. 服务员的形象                      B. 设施设备  
C. 客人的感受                      D. 管理人员的水平

答案：C

115. 选出下列判断错误的一句是（    ）。

A. 处理客人投诉时服务员要完全站在维护饭店的利益上  
B. 使用替代方法是解决客人投诉最积极有效的方法  
C. 大胆地使用自己的权力，果断地处理问题是解决客人投诉的关键  
D. 与客人建立亲密关系，是争取“回头客”的有效手段

答案：A

116. 对（    ）客人，特别要注意服务高效率，尽快把他们安顿下来。

A. 急躁型      B. 社交型      C. 价格敏感型      D. 友善型

答案：A

117. 对（    ）客人，特别要注意说明客房的特点及客人能得到的利益，以良好的态度和有效的销售技巧为其提供服务。

A. 急躁型      B. 社交型      C. 价格敏感型      D. 友善型

答案：C

118. 服务员进入客房不敲门所导致的投诉属于（    ）。

A. 对饭店产品质量的投诉                      B. 对饭店服务态度的投诉  
C. 对饭店服务与管理的投诉                      D. 对饭店设备设施的投诉

---

答案：C

119. 电梯控制失灵所导致的投诉属于（ ）。

- A. 对饭店产品质量的投诉
- B. 对饭店服务态度的投诉
- C. 对饭店服务与管理的投诉
- D. 对饭店设备设施的投诉

答案：D

120. 发泄类投诉的客人往往情绪激动，对待这类投诉首先应 c。

- A. 认真聆听客人的投诉内容
- B. 对事情迅速展开认真调查
- C. 改变投诉处理地点，隔离当事人
- D. 上饮料、毛巾，安抚客人

答案：A

**二、多项选择题（以下每小题中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）**

1. 客房产品的经营属性主要指的是客房产品的（ ）。

- A. 时间属性
- B. 随机性
- C. 私密性
- D. 安全性
- E. 舒适性

答案：ABC

2. 数字化入住登记技术可能包括哪些方式（ ）。

- A. 人脸识别自动验证身份
- B. 移动端 APP 完成登记并获取电子房卡
- C. 前台纸质表格填写
- D. 电子签名（E-Signature）确认协议
- E. 传真机接收预订确认

答案：ABD

3. 客房部的的主要工作指的是（ ）。

- A. 销售客房
- B. 对客服务
- C. 改善管理，提高效率，增收节支

---

D. 为其他部门提供服务      E. 清洁保养

答案：BCDE

4. 客房产品的物理属性主要表现为（ ）。

A. 清洁    B. 美观    C. 安全    D. 舒适    E. 廉价

答案：ABCD

5. 下列哪些属于前厅部的工作范畴（ ）。

A. 销售客房    B. 协调对客服务    C. 控制客房状况

D. 提供各种前厅服务      E. 提供信息

答案：ABCDE

6. 大数据分析在酒店前厅运营中的具体应用包括（ ）。

A. 预测未来客房需求高峰    B. 分析客人消费偏好以推送个性化服务

C. 优化员工排班以减少人力浪费    D. 实时监控客房清洁进度

E. 设计酒店品牌 LOGO

答案：ABC

7. 下列价格哪些属于追加房价（ ）。

A. 深夜房价    B. 百慕大房价    C. 加床费

D. 保留房价    E. 合同房价

答案：ACD

8. 下列哪些属于客房价格的特性（ ）。

A. 价格的高昂性      B. 高比例的固定成本      C. 客房商品不可储存性

D. 客房价格的易受影响性    E. 使用价值的共享性



---

答案：BCDE

9. 按成本分类，客房的成本包括（ ）。

- A. 显性成本      B. 隐性成本      C. 固定成本  
D. 半变动成本    E. 变动成本

答案：CDE

10. 影响客房价格的宏观因素有（ ）。

- A. 市场环境      B. 国际形势和国家政策      C. 汇率变动  
D. 地理位置      E. 成本

答案：ABC

11. 影响客房价格的微观因素有（ ）。

- A. 投资成本      B. 非营业部门费用分摊      C. 非营利性服务的支出  
D. 服务等级标准      E. 饭店所处地区和位置

答案：ABCDE

12. 酒店前厅数字化可能面临的安全风险包括（ ）。

- A. 客人隐私数据泄露    B. 自助入住终端系统遭黑客攻击  
C. 移动端房卡（Mobile Key）被非法复制    D. 员工操作 PMS 时误删数据  
E. 客房内 Wi-Fi 信号不稳定

答案：ABCD

13. 数字化工具如何优化前厅对客沟通（ ）。

- A. 通过 APP 推送实时订单状态    B. 自动发送电子账单至客人邮箱  
C. 利用 AI 语音系统处理多语言咨询

---

D. 要求客人必须到前台签字确认 E. 社交媒体私信提供售后服务

答案：ABCE

14. 客房定价的方法有哪几种（ ）。

- A. 以成本为中心的定价法
- B. 以需求为中心的定价法
- C. 以利润为中心的定价法
- D. 以竞争为中心的定价法
- E. 以营业额为中心的定价法

答案：ABD

15. 以成本为中心的定价法包括（ ）。

- A. 建筑成本定价法
- B. 成本加成定价法
- C. 目标收益定价法
- D. 盈亏平衡定价法
- E. 市场份额定价法

答案：ABCD

16. 通过国际互联网向饭店订房的方式主要有（ ）。

- A. 饭店连锁集团公司的订房系统
- B. 饭店自设的网站
- C. GDS 系统或 Hotel Book 电子邮件系统
- D. 传真
- E. 电话

答案：ABC

17. 通过间接渠道订房的主要方式有（ ）。

- A. FortresII
- B. 旅行社
- C. 航空公司及其他交通运输公司
- D. 专门的饭店订房代理商
- E. 会议和展览组织机构

答案：BCDE

18. 采取分层预订方法的前提是（ ）。

- 
- A. 客源市场比较稳定
  - B. 客人居住时间较短
  - C. 客房种类较多，且规模较小
  - D. 取消或订房不到的情况较少
  - E. 散客和长住客占相当的比例

答案：ABCDE

19. 保证类预订所预付的定金形式主要有（ ）。

- A. 信用卡
- B. 商业合同
- C. 现金
- D. 支票
- E. 汇款

答案：ABCDE

20. 饭店在决定是否接受或婉拒客人订房要求时应考虑的因素主要有（ ）。

- A. 客人抵店日期
- B. 客人所需客房种类和数量
- C. 客人住店天数
- D. 客人某天抵达的具体时间
- E. 客人能承受的客房价格

答案：ABCE

21. 自助入住终端（Kiosk）对酒店运营的影响包括（ ）。

- A. 减少高峰时段前台排队压力
- B. 降低人力成本
- C. 提升科技感吸引年轻客群
- D. 完全替代人工服务
- E. 可能增加技术维护费用

答案：ABCE

22. 下列哪些因素对有效地开展超额订房有关？（ ）。

- A. 订房不到者
- B. 临时取消者
- C. 提前离店者
- D. 逾期住店者
- E. 提前抵店者

---

答案：ABCDE

23. 预订宾客抵店前的准备工作包括（ ）。

- A. 客情的预报
- B. 次日抵店客人名单的准备
- C. 贵宾接待通知单的准备
- D. 团体接待通知单的准备
- E. 客房送餐通知单

答案：ABCD

24. 下列哪一些是属于客房预订的直接渠道？（ ）。

- A. 客人本人直接订房
- B. 客人委托他人或接待单位直接订房
- C. 客人通过旅行社（零售商）订房
- D. 客人通过订房代理商订房
- E. 客人通过旅游批发商（直接用户）订房

答案：ABE

25. 饭店制定客房预订政策的作用主要有（ ）。

- A. 预订工作有章可循
- B. 处理预订纠纷的依据和规则
- C. 保护饭店自身的合法权利
- D. 满足客人要求，保护客人利益
- E. 有利于饭店的经营与管理

答案：ABCDE

26. 最基本的客房状态包括（ ）。

- A. 走客房
- B. 请勿打扰房
- C. 维修房
- D. 住客房
- E. 双锁房

答案：ACD

27. 为宾客办理入住登记的目的有（ ）。

- A. 遵守法律规定
- B. 获得客人资料
- C. 满足客人住房要求

- 
- D. 为管理提供参考资料      E. 向客人推销饭店产品

答案：ABCDE

28. 正确掌握房态的目的为（      ）。

- A. 遵守法律规定      B. 提高分房效率及预订决策能力  
C. 控制员工营私舞弊      D. 提高客房销售服务质量  
E. 正确反映饭店客房出租率及收入

答案：BCDE

29. 住宿登记表的基本内容包括（      ）。

- A. 房号及房价      B. 付款方式及地址      C. 抵离店的日期、时间  
D. 客人与开房员的签名      E. 帐单编号及有关饭店责任的声明

答案：ABCDE

30. 酒店客户关系管理（CRM）系统的数字化功能可支持（      ）。

- A. 记录客人的历史入住偏好      B. 自动生成生日优惠券并发送  
C. 分析会员积分兑换趋势      D. 监控员工考勤打卡记录  
E. 管理酒店停车场空位

答案：ABC

31. OCC 房即（      ）。

- A. 住客房      B. 维修房      C. 实房      D. 坏房      E. 空房

答案：AC

32. 在排房时，下列客人中应该分楼层安排的是（      ）。

- A. 长住客      B. 竞争对手、敌对国家的客人  
C. 风俗习惯、宗教信仰及习俗不同的客人

D. 伤残人或行动不便者      E. 同一团体的领队、会务组人员

答案：BC

33. 在帮助客人办理入住登记手续或分配客房之前，接待员必须掌握接待工作所需信息。这些信息资料包括（            ）。

A. 房态报告            B. 预抵店客人名单            C. 客史档案  
D. 重要客人名单      E. 黑名单

答案：ABCDE

34. 对于一名优秀的前台服务员而言，不仅要熟悉前厅客房销售的要求和服务程序，更应掌握客房销售技巧，具体包括（            ）。

A. 强调客人受益      B. 给客人进行比较的机会      C. 坚持正面的介绍  
D. 对犹豫不决的客人多提建议      E. 适当让步

答案：ABCDE

35. （            ）报价方式适合于中高档客房，可针对消费水平高、有一定地位和声望的客人。

A. “夹心式”报价      B. “冲击式”报价            C. “鱼尾式”报价  
D. “三明治”式报价      E. “渐进式”报价

答案：AD

36. 客房销售预测数据的来源主要有（            ）。

A. 竞争对手营业实绩            B. 饭店下达的销售指标  
C. 最近两年的客房营业实绩      D. 客房预订情况  
E. 营销部与财务部预测

答案：BCD

---

37. 客房经营状况的主要指标有（ ）。

- A. 客房出租率      B. 平均房价      C. 客房收益率  
D. 客房实际营业收入      E. 宾客在店人均消费

答案：ABCD

38. 哪些技术属于前厅数字化中的“无接触服务”（ ）。

- A. 手机扫码支付押金    B. 语音控制客房设备    C. 纸质留言便签  
D. 人脸识别门禁系统    E. 前台现金结账

答案：ABD

39. 影响客房营业收入的因素主要有（ ）。

- A. 客房出租率    B. 客房挂牌价    C. 房价折扣率    D. 客源种类  
E. 饭店的档次

答案：ABC

40. 收益管理（Yield Management）的数字化工具需依赖哪些数据（ ）。

- A. 历史同期入住率    B. 本地大型活动日程    C. 竞争对手实时房价  
D. 客人投诉记录    E. 员工培训完成率

答案：ABC

### 三、判断题（判断对的请选 A，判断错的请选 B）

1. 管理人员对客房预算执行情况的检查，一般每年不少于两次。

（ ）

答案：B

---

2. 在制订客房预算中，按轻重缓急的原则，第一优先采购的项目指明年绝对必须购置的物资。（ ）

答案：A

3. 在一定范围内不随销售量增减变化而变化的成本是变动成本。（ ）

答案：B

4. 客房低值易耗品、洗涤费、能源费、奖金等一般属于变动成本。（ ）

答案：A

5. 在计算客房的固定和变动成本时，当资料比较齐全，有各种成本的具体数字时，可采用的方法是总成本法。（ ）

答案：B

6. 以分项目、分阶段的预算指标数据来实施成本控制的方法是预算控制法。（ ）

答案：A

7. 控制主要消耗指标的关键是这些指标的关联度。（ ）

答案：B

8. 采用标准成本控制，可以将成本标准分为用量标准和价格标准。（ ）

答案：A

9. 对来年客房销售预测和分析的关键项目是营业收入。（ ）

答案：B

10. 饭店客房实际收入与潜在最大客房收入之比是指客房收益率。



---

( )

答案：A

11. 能真实地反映在同等服务容量下的客房经营业绩水平，又能对投资回报效果准确测定的指标是对外公布房价。( )

答案：B

12. 两人租用一间客房数与饭店已售客房数之间的比率是双人住房率。( )

答案：A

13. 对预测餐饮的销量、布件需要量和分析平均房价有重要参考意义的客房经营指标是客房收益率。( )

答案：B

14. 寻找房价与出租率的最佳结合点，从而使得客房收入最大化是指Rev/PAR。( )

答案：A

15. 客房增销起到的效果，是靠数据来体现的，最终也是为了达到酒店整体收益的最大化。( )

答案：A

16. 按旅行的组织方式划分，客人可以划分成散客客人和团队客人。( )

答案：A

17. 客人人数多，用房多，活动有规律且时间集中的客人类型是会议客人。( )

---

答案：B

18. 客人离店意味着前厅服务的结束，前厅部员工不必继续提供优质的服务。（      ）

答案：B

19. 饭店客房服务项目的设立，必须以客人的需求作为基本出发点，同时还需要考虑饭店的档次，即遵循“适合”的原则与“随机”原则。（      ）

答案：B

20. 服务工作中给客人留出更多的私密空间，不过多地打扰客人，根据客人的个性需要为其提供服务，这体现了对客服务中“求尊重”的原则。（      ）

答案：A

21. 客房小酒吧账单一式三联，一联由客房部留存，两联送财务处。（      ）

答案：B

22. 客房部需定期统计和盘点楼层的小酒吧饮料，确保所有房内小酒吧饮料不超过保质期，通常情况下，对楼层所有饮料的保质期，客房部应每月检查一次。（      ）

答案：A

23. 不管是否有相应的规范，只要客人提出要求，且是合理的，饭店就应尽最大可能去满足他人。这是客房个性化服务中的心理服务体现。（      ）

---

答案：B

24. 对客房服务质量最为权威的评估是客人的评估。（ ）

答案：A

25. 数字化酒店的三大运营特征是降低成本、优化管理、提升体验。  
（ ）

答案：B

26. 所谓超额预订是指酒店在客房预订已满的情况下，再适当增加预订的数量，以弥补少数客人临时取消订房而出现的客房闲置。（ ）

答案：A

27. 客房的需求量越大，客房的实际售价越接近门市价，酒店客房收益就越大，这说明季节性因素对房价起到了决定性作用。（ ）

答案：A

28. 客人可以通过使用信用卡、预付定金和订立商业合同三种方式来保证其订房。（ ）

答案：A

29. 客房免费升级是指通过说服客人，使其购买酒店现有的更高等级的客房，从而获得更高的客房收益。（ ）

答案：B

30. 客房升格销售是指在预订价格的基础上，获得更高等级的客房而不需要额外支付差价，主要用于对酒店忠诚客人的奖励或安抚有抱怨的客人而采用的补救措施等情况。（ ）

答案：B

---

31. 分享同一个走廊和墙壁，并且两个房间的分隔墙壁上有一个双扇连通门的客房成为比邻房。（        ）

答案：B

32. 分享同一个走廊和墙壁的房间，入住登记时相伴而来的数名客人可能需要此类房间，方便其住店期间彼此的联系，此类房间通常称为连通房。（        ）

答案：B

33. 延期住宿指客人选择延长原定的离店时间，但这个时间一般是以夜计算的，与延迟退房有着本质的区别。（        ）

答案：A

34. 两个或更多的客人入住到同一个房间，但是他们的账单却是独立分开的，这种情况称为分别付账。（        ）

答案：A

35. 客房购买旅行社和航供公司制定的客房、餐饮或其他特别服务时所得到的收据或优惠券，称为旅行社收费凭单，客人可以在离店结账时使用。（        ）

答案：A

36. 当日入住，并在当日下午 6 点前退房的房间属于当日离店房。（        ）

答案：B

37. 预订未到指已预订客人在预订日期内未抵达酒店。这种情况一般是没有担保的预订，如果是担保类的预订，酒店将收取保证金作为客

---

房收益方面的损失补偿。（        ）

答案：A

38. 预授权指通过在线信用卡查证机构，冻结信用卡内一定的额度，用来作为客人入住酒店期间的预付款。（        ）

答案：A

39. 上门散客指那些没有事先预订酒店客房而直接登门入住的散客。（        ）

答案：A

40. 客户关系主任或宾客关系专员（Guest Relation Officer, GRO）是高星级酒店为增进与客人的双向沟通、加强与客人联络、改善酒店与客人关系而设立的岗位。（        ）

答案：A

## 中餐宴会摆台

一、单选题（以下四个选项，只有一项是正确的，请选择最佳选项）

1. 为客人提供斟酒服务时应随时留意客人是否需要添加酒，少于

---

( ) 杯应主动为客人添酒。

- A. 1/2                  B. 1/3                  C. 1/4                  D. 1/5

答案: A

2. ( ) 永远是餐饮消费市场的主旋律。

- A. 大众化              B. 高端化              C. 特色化              D. 主题化

答案: A

3. 四、五星级饭店需有一餐厅营业时间不少于 ( ) 小时。

- A. 10                  B. 12                  C. 16                  D. 18

答案: D

4. ( ) 是做好各项服务工作的保证。

- A. 良好的身体素质      B. 熟练掌握专业技能  
C. 良好的文化素质      D. 熟练运用外语

答案: A

5. ( ) 是中国菜的重要组成部分,是具有浓厚地方风味的菜肴。

- A. 宫廷菜              B. 地方菜              C. 官府菜              D. 少数民族菜

答案: B

6. 有“欧洲大陆烹饪始祖”之称的是 ( ) 。

- A. 美国菜              B. 意大利菜              C. 英国菜              D. 法国菜

答案: B

7. 中餐宴会服务操作时要避免做到 ( ) 。

- A. 三轻一快              B. 左右开弓              C. 托盘服务              D. 及时总结

答案：B

8. ( )的技法主要是做鸟与其他动物的头所使用的折花方法。

- A. 卷      B. 推折      C. 捏      D. 穿

答案：C

9. 以下描述哪项不正确 ( )。

- A. 大型宴会不可选用简单的盘花    B. 宴会选用杯花时主位稍高  
C. 日本客人不宜选用荷花          D. 婚礼可选用玫瑰花，并蒂莲

答案：A

10. 黄酒类的花雕酒温热至 ( )℃时饮用,则更显出酒的特殊香味。

- A. 30~35      B. 35~38      C. 38~40      D. 40~45

答案：C

11. 以下哪项描述是错误的 ( )。

- A. 徒手斟酒时左手持服务巾      B. 右手持酒瓶瓶身  
C. 酒瓶商标朝向外侧              D. 在客人左侧斟酒

答案：D

12. 以下那句描述是错误的 ( )。

- A. 先上菜肴，后上调味              B. 随时撤去空菜盘  
C. 餐桌上严禁盘子叠着盘子      D. 及时整理台面，留出空间

答案：A

13. 以下哪个选项不是中式菜肴的特点 ( )。

- A. 原料丰富菜品繁多      B. 选料严谨因材施艺

---

C. 刀工精湛

D. 口味变化不大

答案: D

14. 领取 ( ) 销售的名贵酒不仅要凭领料单, 还要凭退回的空瓶领取。

A. 整瓶

B. 零杯

C. 零售价

D. 折扣价

答案: B

15. 轻托所托重量是 ( ) 千克左右。

A. 2

B. 3

C. 5

D. 10

答案: C

16. ( ) 是指饭店根据宾客所提出的确切主题或为了营造节日气氛而精心策划的餐娱活动。

A. 客房送餐

B. 外卖服务

C. 主题庆祝活动

D. 鸡尾酒会

答案: C

17. 以下哪种不是餐饮服务的特点 ( ) 。

A. 无形性

B. 一次性

C. 同步性

D. 统一性

答案: D

18. 客房送餐一般提供全天 24 小时或不少于 ( ) 小时的服务。

A. 16

B. 18

C. 12

D. 20

答案: B

19. ( ) 是一种酒精含量高、口感较甜的且常在餐后服务的一类酒。

A. 伏特加

B. 干白葡萄酒

C. 利口酒

D. 干型味美思



---

答案：C

20. 宴会厅的冬季室温应保持在（ ）之间。

- A.  $22^{\circ} \sim 24^{\circ}$     B.  $18^{\circ} \sim 20^{\circ}$     C.  $18^{\circ} \sim 24^{\circ}$     D.  $20^{\circ} \sim 22^{\circ}$

答案：D

21. 大型宴会在开餐前（ ）分钟摆冷菜。

- A. 10 分钟    B. 20 分钟    C. 5 分钟    D. 15 分钟

答案：D

22. 餐饮部与（ ）业务关系体现在制定年度和临时的推销计划并组织促销活动。

- A. 工程部    B. 客房部    C. 餐饮部    D. 销售部

答案：D

23. 饭店客房 800 多间，按每间客房配 1.5 人的比例，饭店全员定额为 1200 人，这种方式配备人员的方法叫（ ）。

- A. 按岗位定员    B. 餐位数定员    C. 比例定员    D. 劳动定额定员

答案：C

24. （ ）是对员工管理中最核心的成分，作用就是考虑人的需求。

- A. 评估    B. 管理    C. 文化    D. 激励

答案：D

25. 迎宾台通常设在餐厅门口的一侧，高度为（ ）米。

- A. 1.0-1.5    B. 0.9-1.2    C. 1.2-1.4    D. 1.1-1.2

---

答案：D

26. 大型宴会为了宾主出入席方便，应留有一条主通道，主通道的宽度一般是( )。

- A. 2.5m 左右      B. 1m 左右      C. 1.5 左右      D. 2m 左右

答案：D

27. 高锰酸钾溶液消毒法，将洗净的餐具放在( )浓度的高锰酸钾溶液中浸泡 10 分钟。

- A. 1/100      B. 1/1500      C. 1/1000      D. 1/200

答案：C

28. 银器的特别处理一般每年做( )为宜。

- A. 1-2 次      B. 2-3 次      C. 3-4 次      D. 5-6 次

答案：C

29. ( )根据事先确定的库存量，负责为指定的餐厅、厨房请领、供给、储存、搜集、洗涤和补充各种餐具。

- A. 厨房部      B. 宴会部      C. 管事部      D. 餐厅部

答案：C

30. 宴会开始前( )按照每桌的数量拿取酒品饮料。

- A. 15 分钟      B. 20 分钟      C. 30 分钟      D. 10 分钟

答案：C

31. ( )应将已定菜肴和零点常用菜配好装盘。

- A. 炉灶组      B. 面点组      C. 切配组      D. 初加工组

答案：C

32. 中餐宴会摆放筷架、长柄汤匙和筷子时，长柄汤匙和餐碟的距离一般为（ ）cm。

- A. 1      B. 2      C. 3      D. 4

答案：C

33. （ ）是餐饮企业提供的满足宾客需要的物质商品和餐饮服务的总和。

- A. 餐饮服务产品      B. 餐饮服务气氛  
C. 餐饮服务水平      D. 餐饮服务态度

答案：A

34. 餐饮服务产品的（ ）特点，表现为餐饮服务不能被贮存以应付将来之需。

- A. 同时性      B. 一次性      C. 统一性      D. 相对性

答案：B

35. （ ）是对餐饮企业的厨房生产、产品销售、餐厅服务等所进行的各项组织管理活动的总称。

- A. 餐饮决策      B. 餐饮服务      C. 餐饮管理      D. 餐饮组织

答案：C

36. 下面不属于餐饮生产特点的是（ ）。

- A. 以现金为主，毛利率高，资金周转快      B. 生产过程难以预测  
C. 餐饮产品易变质、腐烂      D. 生产过程时间短

答案：A

37. 中餐宴会铺设常规型桌裙时，需要用专用的桌裙塑料卡进行固定，

---

桌裙塑料卡大约每（ ）1个。

- A. 10cm      B. 15cm      C. 20cm      D. 25cm

答案：C

38.（ ）是企业之间建立业务关系、增进了解和企业间沟通与合作的桥梁。

- A. 公务宴会      B. 商务宴会      C. 喜庆宴会      D. 节日宴会

答案：B

39. 轻托操作程序中装盘时，在集中不同物件同时装盘时，一般应将重物、高物放于托盘的（ ），易于掌握托盘重心。

- A. 中心偏右      B. 中心偏左      C. 里档      D. 外挡

答案：C

40.（ ）给人以清洁卫生、恬静优雅之感，是一般餐厅最常使用的餐巾。

- A. 白的餐巾      B. 彩色餐巾      C. 棉质品餐巾      D. 纸质餐巾

答案：A

41.（ ）铺台布方法适合用于较宽敞的餐厅或在周围没有客人就座的情况。

- A. 推拉式      B. 抖铺式      C. 撒网式      D. 直铺式

答案：B

42. 中餐宴会上座次安排的具体规则有四：其一，面门为主；其二，（ ）；其三，好事成双；其四，各桌同向。

- 
- A. 主宾居左      B. 主宾居右      C. 主宾居前      D. 主宾居后

答案：B

43. 桌斟是指宾客将杯具留在桌上，服务员立于客人的（      ），侧身用右手把握酒瓶向杯中倾倒酒水的斟酒方式。

- A. 左侧      B. 右侧      C. 右后侧      D. 左后侧

答案：B

44. 中餐在斟倒各种酒水时，一律以（      ）为宜，以示对宾客的尊重。

- A. 七分满      B. 八分满      C. 九分满      D. 全满

答案：B

45. 中餐大型宴会开始前（      ）左右，将烈性酒和葡萄酒为宾客斟好。

- A. 5 分钟      B. 10 分钟      C. 15 分钟      D. 20 分钟

答案：B

46. 中餐上菜时可先上冷菜。当客人落座开始就餐后，服务员即可通知厨房做好出菜准备，待冷菜吃到（      ）时，服务员即可送上第一道热菜。

- A. 1/2      B. 1/3      C. 1/4      D. 1/5

答案：A

47. 利用垂珠帘、帷幔、折叠垂帘等把餐厅进行分隔的空间分隔叫做（      ）。

- A. 软隔断分隔      B. 灯具分隔

C. 通透隔断空间      D. 列柱、翼墙分隔

答案：A

48. 在一定时间和空间内为顾客提供服务，这是餐饮服务的（      ）特点。

A. 广泛性      B. 时空性      C. 统一性      D. 相对性

答案：B

49. 分餐式服务又可以分为“边桌式服务”和（      ）。

A. 转盘式服务      B. 共餐式服务  
C. 派菜式服务      D. 自助餐式服务

答案：C

50. 为宾客提供分让三文鱼服务时，一般每份鱼以（      ）片为宜。

A. 1      B. 2      C. 3      D. 4

答案：C

51. 有形产品质量控制是指对餐饮企业提供的设施设备、实物产品以及（      ）进行的控制。

A. 服务效率      B. 菜点、酒水质量  
C. 客用品质量      D. 服务环境质量

答案：D

52. 餐厅里最常见、使用最广泛的一种菜单形式是（      ）。

A. 固定菜单      B. 即时性菜单      C. 循环菜单      D. 点菜菜单

答案：D

53. 菜单最基本的部分是（ ）。

- A. 菜品的价格    B. 菜品的介绍    C. 菜品的名称    D. 告知性信息

答案：C

54. 餐饮企业根据每个菜品的利润和销售量，可以将所有的菜品分为四类：分别是明星、金牛、问号和（ ）。

- A. 瘦狗    B. 问题    C. 瘦牛    D. 黄金

答案：A

55. 食物的质地，是指软、嫩、酥、脆等，人们习惯称食物的质地为（ ）。

- A. 滋味    B. 口感    C. 味道    D. 口味

答案：B

56. 根据顾客对餐饮产品的认识和需求程度来定价的方法是（ ）。

- A. 诱饵定价法    B. 声誉定价法    C. 需求定价法    D. 竞争导向定价法

答案：C

57. 日常采购法，适用于采购消耗量变化大，有效保存期较短，因而必须经常采购的鲜活原材料。每次采购的数量公式表示为（ ）。

- A. 原料需购量=应备量—现存量  
B. 原料需购量=日需要量×定期采购间隔天数+保险储存量  
C. 原料需购量=应备量—储存量

---

D. 原料需购量=标准储量—订货点储量+原料日需要量×发货天数

答案：A

58. 验收员确定所验收的该批原料的价格、质量、数量全部符合“订购单”或“原料采购规格书”后，可填写“验收单”。验收单一式四联：第一联交验收处；第二联交仓库；第三联交成本控制室；第四联应该上交（ ）。

A. 供货单位      B. 财会部      C. 厨房      D. 后勤处

答案：B

59. 干货库房一般不需要供热和制冷设备，其最佳温度为（ ）。

A. 15℃～20℃      B. 15℃～18℃      C. 10℃～15℃      D. 12℃～15℃

答案：A

60. 原料应该放在货架上，任何原料均不能直接放在地上，而应放在透气的货架上，最底层货架起码应离地（ ）。

A. 15～18cm      B. 20～30cm      C. 15～20cm      D. 18～30cm

答案：C

61. （ ）是餐饮成本核算的必备计量工具，厨房为准确计量各种原材料的消耗的必备工具。

A. 台秤      B. 天平      C. 衡器      D. 量杯

答案：C

62. （ ）是以平均每座位产生的销售金额以及平均每座位服务的客人数来表示。

A. 每座位销售额      B. 平均消费额



C. 平均每座位服务的客人数      D. 每位服务员销售量

答案：A

63. ( ) 是指上至餐厅经理下至服务员的所有人员，通过在餐厅内面对面地向客人提供服务而达到使客人购买或多买餐饮产品的促销效果。

A. 餐厅经理促销    B. 服务人员促销    C. 餐饮促销活动    D. 服务促销

答案：D

64. 账单的内容包含基本信息、( )、存根。

A. 日期                  B. 桌号                  C. 点菜信息                  D. 客人数

答案：C

65. 五星级餐饮部应具有( )个以上宴会单间或小宴会厅，能提供宴会服务。

A. 6                  B. 5                  C. 4                  D. 3

答案：D

66. 标准份额、烹制份数以及( )一般由每个厨房自己编制，不能通过一次烹饪就作规定，必须多次实验或实践。

A. 标准成本                  B. 烹调程序                  C. 菜品折损                  D. 配料成本

答案：B

67. ( ) 是用数字表示的企业或部门计划期内经营管理所要达到的水平或绩效，是计划目标数额大小的集中反映。

A. 餐饮计划指标                  B. 餐饮计划方案

C. 餐饮计划                      D. 餐饮综合计划

答案：A

68. 餐饮（              ）主要从会计专业化管理角度核算各餐厅和企业餐饮成本消耗及成本率。

A. 厨房成本核算                  B. 餐饮成本核算

C. 会计成本核算                  D. 成本核算

答案：C

69. （              ）是按客人订单来核算成本，主要适用于团队、会议、宴会等成本核算。

A. 批量核算法    B. 分类核算法    C. 订单核算法    D. 顺序核算法

答案：C

70. （              ）不好，会引起原料变质或被偷盗、丢失和私用，造成成本上升。

A. 库存控制    B. 验收控制    C. 发料控制    D. 生产控制

答案：A

71. 对于库存品要经常按照易腐烂顺序检查，其顺序为：贝类、鱼类、（              ）、奶油类、蛋类、猪肉、鸡肉、牛肉。

A. 羊肉                  B. 奶类                  C. 谷类                  D. 罐头

答案：B

72. 下列哪一种原材料，需要采用长期订货法来订货（              ）。

- 
- A. 香料                  B. 鸡蛋                  C. 罐头                  D. 粮食

答案: B

73. 酒店餐饮部的盈利一般可占到酒店利润总额的 (                  )。

- A. 10%~20%      B. 30%~40%      C. 50%~60%      D. 70%~80%

答案: A

74. 茶餐厅的餐饮产品由中、西简餐和地方特色餐食组成, 源于 (                  )。

- A. 台湾                  B. 香港                  C. 广东                  D. 澳门

答案: B

75. 固定(零点)菜单列示的经营品种, 价格在某一特定时间内不应发生变动, 按照国际惯例, 这一特定时间通常为 (                  )。

- A. 3个月                  B. 6个月                  C. 9个月                  D. 12个月

答案: D

76. 某餐厅在某统计期内, 汤类产品共售 1000 份, 其中“洋参炖乌鸡”共售 250 份, 其他 4 个汤类产品共售 750 份, 请计算“洋参炖乌鸡”的顾客欢迎指数为 (                  )。

- A. 0.5      B. 0.75      C. 1.25      D. 1.5

答案: C

77. 如果某餐厅消费者的期望人均消费额为 50 元, 其中冷盘应占销售额百分比为 15%, 订菜率为 30%, 请计算冷盘的平均价格应为 (                  )。

- A. 15 元      B. 20 元      C. 25 元      D. 30 元

---

答案：C

78. 菜单的内容一般按照（ ）进行排列。

- A. 价格高低      B. 食材分类      C. 就餐顺序      D. 菜名字数

答案：C

79. 冷藏的主要作用是防止细菌生长，细菌通常在  $10^{\circ}\text{C}\sim 50^{\circ}\text{C}$  之间繁殖最快，因此冷藏食品需保存在（ ）的冷藏间里。

- A.  $-24^{\circ}\text{C}\sim -18^{\circ}\text{C}$     B.  $-10^{\circ}\text{C}\sim -5^{\circ}\text{C}$     C.  $0^{\circ}\text{C}\sim 4^{\circ}\text{C}$     D.  $5^{\circ}\text{C}\sim 8^{\circ}\text{C}$

答案：C

80. 餐饮企业的清仓盘点工作至少（ ）进行一次。

- A. 一个月      B. 一个季度      C. 半年      D. 一年

答案：A

81. 味碟是盛放辣酱、姜汁等调味品的小碟，直径通常为（ ）厘米。

- A. 1~3      B. 3~5      C. 5~7      D. 7~8

答案：C

82. 餐饮服务人员每（ ）必须参加卫生防疫部门的体检，持健康证上岗。

- A. 三个月      B. 六个月      C. 一年      D. 两年

答案：C

83. （ ）可以不断增强本餐饮集团在市场上的竞争力。

- A. 提高服务质量      B. 提高菜品质量  
C. 提高用餐环境      D. 连锁经营

---

答案：D

84. ( ) 是餐厅运送各种物品的基本工具。

- A. 托盘      B. 餐碟      C. 酒杯      D. 工作车

答案：A

85. ( ) 是最基本的餐巾折花手法，几乎所有折花都会用到。

- A. 折叠      B. 卷穿      C. 翻拉      D. 捏

答案：A

86. 订餐员在 ( )，如未接到客人的收餐电话，则可打电话询问客人的用餐情况、食品质量和是否可以收餐。

- A. 早餐 20 分钟后、晚餐 50 分钟后  
B. 早餐 30 分钟后、晚餐 60 分钟后  
C. 早餐 10 分钟后、晚餐 60 分钟后  
D. 早餐 30 分钟后、晚餐 90 分钟后

答案：B

87. 中餐选择直径为 180 厘米的大圆桌时应配直径为 ( ) 厘米的转盘。

- A. 70      B. 80      C. 90      D. 100

答案：C

88. ( ) 是指因某种共同原因由主办人组织在一起按每人相同的标准同时在餐厅中集体进餐的一种就餐形式。

- A. 宴会服务      B. 自助餐服务      C. 团体包餐      D. 零点服务

答案：C

---

89. 我国旅游饭店餐饮部门的营业收入约占饭店收入的 1/3, 在欧美国家, 餐饮收入则占饭店总收入的 ( ) 左右。

- A. 30%                  B. 35%                  C. 40%                  D. 45%

答案: D

90. 饭店餐饮服务一般由三大部分组成, 即食品原料采购供应, 厨房加工烹调和 ( ) 。

- A. 餐厅酒吧服务      B. 菜单设计      C. 食品原料验收      D. 食品原料库存

答案: A

91. PDCA 管理循环, 是指按 ( ) 这四个阶段进行管理, 并循环不止地进行下去的一种科学管理方法。

- A. 计划、实施、检查、处理      B. 计划、检查、实施、处理  
C. 实施、计划、检查、处理      D. 计划、实施、处理、检查

答案: A

92. ( ) 是根据某一时段内市场上食品原料的供应情况而制定的菜单。

- A. 计划性菜单      B. 零点菜单      C. 宴会菜单      D. 即时性菜单

答案: D

93. ( ) 是餐饮企业在餐饮产品定价中运用最广的方法。

- A. 市场导向定价法      B. 成本导向定价法  
C. 顾客导向定价法      D. 行业调查定价法

答案: B

---

94. 烹饪中的（ ）是菜品成败的关键，同时它又是影响菜肴质量的重要因素。

A. 调味      B. 颜色      C. 形状      D. 口感

答案：A

95. 菜单计划和菜品的（ ）影响顾客对菜品的选择，决定菜品的成本率。

A. 定价      B. 味道      C. 色泽      D. 形状

答案：A

96. 对饭店餐饮部来说,宴会厅和多功能厅的面积几乎占了饭店餐饮总面积的（ ）。

A. 30%~40%      B. 35%~50%      C. 30%~50%      D. 40%~50%

答案：B

97. 星评标准中对四星级餐饮部的评判标准之一是菜单及饮品单美观整洁，出菜率不低于（ ）。

A. 80%      B. 85%      C. 90%      D. 95%

答案：C

98. 对烹调过程进行控制，主要抓好以下环节：做好烹调前的（ ）、烹调过程的标准化控制、烹调顺序控制、烹调质量控制。

A. 采购工作      B. 验收工作      C. 初加工工作      D. 准备工作

答案：D

99. 通常，厨房除去辅助间之外，其面积应是餐厅面积的 40%~50%，

---

占餐饮总面积的（ ）左右。

- A. 15%      B. 21%      C. 29%      D. 36%

答案：B

**二、多选题（以下每小题中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）**

1. 宴会是以社交为目的的一种社会活动方式，且有（ ）规格化、社交化的特征。

- A. 礼仪性      B. 规模化      C. 聚餐化      D. 标准化

答案：AC

2. 宴会预定的主要联络方式有（ ）。

- A. 电话预定      B. 面谈      C. 电子邮件      D. QQ 和微信

答案：ABCD

3. 餐饮部组织机构设置的原则（ ）。

- A. 精简、统一      B. 科学、效率  
C. 自主、高效      D. 放权、科学

答案：AC

4. 员工招聘对饭店成功与否有着十分重要的作用。常见的招聘方式有（ ）。

- A. 超员招聘      B. 缺员招聘      C. 等员招聘      D. 预算招聘

答案：ABC

5. 设备的定期保养由管事部负责。在日常卫生和保养中要做好“五定”：



---

( )、定保养方法和定卡。

- A. 定人      B. 定岗      C. 定时      D. 定位

答案：ACD

6. 瓷器的种类繁多，大致可分为一般瓷器和( )。

- A. 强化瓷      B. 陶瓷      C. 水晶      D. 骨瓷

答案：AD

7. 餐饮服务质量现场控制主要包括( )及开餐时间的人力等的现场控制。

- A. 服务程序      B. 上菜时机      C. 意外事件      D. 物资资源

答案：ABC

8. 灭火的目的就是阻止燃烧，基本方法有( )。

- A. 隔离法      B. 窒息法      C. 冷却法      D. 抑制法

答案：ABCD

9. 二氧化碳灭火器的使用方法分两种：分别是( )。

- A. 手动开启灭火器      B. 干粉灭火器  
C. 1211 灭火器      D. 螺旋开启式灭火器

答案：AD

10. 餐饮部常采用( )和餐位数定员的方式配备人员。

- A. 员工人数      B. 按比例      C. 按岗位      D. 按餐厅类型

答案：BCD

11. 餐厅是通过出售( )来满足客人饮食需求的场所。

- A. 菜肴      B. 酒水      C. 服务      D. 娱乐

---

答案：ABC

12. 餐厅必须具备以下哪些条件（ ）。

- A. 具有一定场所
- B. 为客人提供有形和无形产品
- C. 以营利为目的
- D. 有娱乐设施

答案：ABC

13. 餐饮服务人员的素质要求主要包括（ ）。

- A. 文化素质
- B. 思想素质
- C. 业务素质
- D. 身体素质

答案：BCD

14. 关于电话预定以下那个描述是正确的（ ）。

- A. 电话铃声三声内迅速接听
- B. 重复客人预定内容
- C. 等客人挂电话后再挂电话
- D. 做好记录并落实

答案：ABCD

15. 以下哪些属于点菜的步骤内容（ ）。

- A. 接受点菜
- B. 提供建议
- C. 记录内容并复述
- D. 礼貌致谢

答案：ABCD

16. 餐巾的种类有（ ）。

- A. 全棉餐巾
- B. 化纤餐巾
- C. 维萨餐巾
- D. 纸质餐巾

答案：ABCD

17. 一般来说，餐饮企业必须具备以下几个基本条件（ ）。

- A. 必须要有接待宾客所需的空间、设施
- B. 能够为宾客提供食品、饮料及相应服务

C. 能够提供餐饮行业食品安全法规服务

D. 以营利为目的是餐饮服务组织的企业性

答案：ABD

18. 餐饮管理的三大环节是（ ）。

A. 客源组织      B. 产品生产      C. 餐厅服务      D. 餐厅选址

答案：ABC

19. 圆台铺台布的常用方法有（ ）三种。

A. 直铺式      B. 推拉式      C. 抖铺式      D. 撒网式

答案：BCD

20. 以下有关宴会的发展趋势，描述正确的是（ ）。

A. 宴会的文化趋势      B. 宴会的环保及节约化趋势  
C. 宴会的营养化趋势      D. 宴会的大众化及特色化趋势

答案：ABCD

21. 餐巾折花按餐巾折花造型分，大体可分为（ ）三大类。

A. 实景造型      B. 实物造型      C. 植物造型      D. 动物造型

答案：BCD

22. 中餐结账种类有（ ）。

A. 现金结账      B. 支票结账      C. 信用卡结账      D. 签单

答案：ABCD

23. 餐厅的空间设计通常包括以下几个方面（ ）。

A. 流通空间      B. 管理空间      C. 调理空间      D. 公共空

---

间

答案：ABCD

24. 中餐常用服务方式有（ ）。

A. 共餐式服务    B. 转盘式服务    C. 分餐式服务    D. 自助餐式服务

答案：ABC

25. 下列属于餐饮服务质量控制中的无形产品质量控制的有（ ）。

A. 服务技能控制                      B. 礼貌礼节控制  
C. 仪容仪表控制                      D. 服务态度控制

答案：ABCD

26. 按照制定方法划分，菜单可以分为以下哪几种类型（ ）。

A. 点菜菜单    B. 固定菜单    C. 即时性菜单    D. 循环菜单

答案：BCD

27. 菜单的文字部分主要可以分为（ ）。

A. 菜品价格    B. 食品名称    C. 描述性介绍    D. 餐厅品味宣传

答案：BCD

28. 菜单的定价原则有（ ）。

A. 价格反映产品价值  
B. 价格必须符合市场定位，适应市场需求  
C. 制定价格既要相对灵活，又要相对稳定

D. 制定价格要服从国家政策，接受物价部门的检查和监督

答案：ABCD

29. 按照储存条件分类，库房可以分为以下哪几种（ ）。

A. 干藏库房      B. 冷藏库房      C. 食品库房      D. 冷冻库房

答案：ABD

30. 餐饮成本的特点是（ ）。

A. 变动成本比例大      B. 可控成本比例大

C. 成本泄漏点多      D. 成本构成复杂

答案：ABC

31. 餐饮成本核算的方法有（ ）。

A. 顺序结转法      B. 平行结转法      C. 订单核算法      D. 分类核算法

答案：ABCD

32. 采购阶段的成本控制措施有（ ）。

A. 坚持使用采购的规格标准      B. 严格控制采购数量

C. 采购价格必须合理      D. 货比三家求低价

答案：ABC

33. 发料环节成本高的原因是（ ）。

A. 未使用领料单      B. 仓库发料未加控制与记录

C. 未规定领料次数与时间      D. 未注意发料物品的价格

答案：BD

34. 酒水采购控制的措施是（ ）。

---

A. 适当存货    B. 选好采购人员    C. 确定采购数量    D. 保证  
采购质量

答案：BCD

35. 餐饮计划的种类有（        ）。

A. 餐饮发展长远计划        B. 宴会接待计划  
C. 餐饮综合计划            D. 餐饮作业计划

答案：ACD

36. 厨房生产的特点是（        ）。

A. 生产时间短                B. 菜点质量不稳定  
C. 食品原料易变质        D. 菜点质量要求高

答案：ABCD

37. 目前已经证实，茶叶对人体健康有一定的作用，因为茶叶中包含  
着（        ）等多种营养成分。

A. 矿物质        B. 氨基酸        C. 维生素        D. 稀有元素

答案：ABC

38. 以下哪些餐厅属于专门化餐厅（        ）。

A. 麦当劳    B. 茶餐厅    C. 潮菜厅    D. 快餐厅

答案：ABD

39. 餐饮部营业筹备阶段制定营业菜单应根据拟开餐饮企业目标市场、  
类型与规模，由（        ）等一起制定。

A. 服务人员    B. 厨师骨干    C. 餐饮管理人员    D. 财务  
人员

---

答案：BCD

### 三、判断题（判断对的请选 A，判断错的请选 B）

1. 餐饮业是利用餐饮设施为客人提供餐饮实物产品和服务的生产经营型行业。（        ）

答案：A

2. 餐厅只是通过出售菜肴和酒水来满足客人需求的场所。（        ）

答案：B

3. 餐饮产品是餐饮实物、烹饪技术和餐厅氛围完美结合的饭店产品。（        ）

答案：A

4. 餐饮生产属于定制生产，产品规格统一，批量大。（        ）

答案：B

5. 餐饮经营毛利率较高，资金周转较快。（        ）

答案：A

6. 餐饮场所的地点通常要设在交通便捷之处，并不一定要位于城市中心。（        ）

答案：A

7. 连锁经营可以不断增强本餐饮集团在市场上的竞争力。（        ）

答案：A

8. 外卖服务是根据客户需求派员工到客人指定地点提供的宴请服务。（        ）

---

答案：A

9. 关于“鱼不献脊”的习俗，据说来源于“鱼腹藏剑”的典故。  
( )

答案：A

10. 服务人员上班时应穿着规定的制服，并保持整洁、挺括。  
( )

答案：A

11. 拔丝是把蒸过的食物原料放入炒制的糖内均匀蘸裹，并使之拉出细丝。( )

答案：B

12. 托盘是餐厅运送各种物品的基本工具。( )

答案：A

13. 中餐宴会就餐人数习惯取双数，十人一桌的形式最为常见，也寓意十全十美。( )

答案：A

14. 杯花目前被中西餐厅广泛使用。( )

答案：B

15. 折叠是最基本的餐巾折花手法，几乎所有折花都会用到。  
( )

答案：A

16. 中餐摆台要求轻拿轻放，使用托盘操作，以保证卫生和提高工作效率。( )



---

答案：A

17. 订餐员在早餐 30 分钟后、晚餐 60 分钟后，如未接到客人的收餐电话，则可打电话询问客人的用餐情况、食品质量和是否可以收餐。  
( )

答案：A

18. 国家元首或政府首脑以私人名义宴请国家领导人参加的宴会叫国宴。( )

答案：B

19. 国旗悬挂按国际惯例为“左为上”，“右为下”。( )

答案：B

20. 宴会准备时，根据菜单的服务要求，准备好各种餐具、酒具，并适当多预留 10%~20%的备用或机动物品。( )

答案：A

21. 员工专业培训的内容由服务态度、服务知识、服务技巧和职业习惯四部分组成。( )

答案：A

22. 正方形台布四边垂下部分的长度以 15-20 厘米为宜。( )

答案：B

23. 餐饮部各岗位员工在下班前，要有专人负责能源阀门开关并检查火种是否已全部熄灭。( )

答案：A

24. 中餐零点服务是指服务人员接待零星而来的、根据菜单自由点菜

---

的客人时所提供的一种服务。( )

答案: A

25. 灭火抑制法是使用化学灭火剂抑制燃烧,使燃烧终止。( )

答案: A

26. 干粉灭火器主要用于油类、可燃液体和可燃固体的初起火灾。

( )

答案: B

27. 饭店冬季空调温度应保持在  $18^{\circ} \sim 22^{\circ}$  , 夏季温度保持在  $22^{\circ} \sim$

$24^{\circ}$  。 ( )

答案: B

28. 制冰机制取的冰块规格以冰块融化后水容量为 2 盎司为标准。

( )

答案: B

29. 布件是管理费用当中比较大的一项开支,加强对布件的控制具有重要意义。( )

答案: A

30. 岗外培训也叫脱产培训,这种方法主要用于管理层、决策层人员的培训。( )

答案: A

31. 宴会斟酒应从主人开始先斟葡萄酒,再斟烈性酒,最后斟倒饮料。

( )

答案: B

---

32. 大型宴会结束后，主管要召开总结会，并在宴会结束后主动征求主办方对宴会的意见和评价。（            ）

答案：A

33. 零点菜单是指餐饮企业针对流动性较大的散客而设计的菜单，菜单上每一道菜都标明价格且档次比较明显，能适应不同层次宾客的需求。（            ）

答案：A

34. 由于餐饮服务成本高、利润低、管理难度大，故在旅游饭店住宿和餐饮两项服务中，历来比较重视客房服务的经营管理，而餐饮服务则多处于次要位置。（            ）

答案：A

35. 当服务员正在服务时，如果又有新的客人被领到其服务区域，这时应先去招呼一下新到客人，告诉他们很快就去照料他们。（            ）

答案：A

36. 无论餐厅多少、规模大小，大多采用三级管理制，即：经理、主管、领班。（            ）

答案：B

37. 饭店企业的餐饮服务，必须根据市场情况进行细致的市场定位，然后确定自身的经营策略。（            ）

答案：A

38. 不锈钢托盘是目前餐厅中使用最为广泛的托盘。（            ）

---

答案：B

39. 轻托（胸前托）因为盘中运送的物品重量较轻，一般在 5 斤以内。  
( )

答案：B

40. 棉质品餐巾特点是色泽鲜艳、不易褪色、使用寿命较长、洗后挺括。  
( )

答案：B

41. 按餐巾的规格、边缘、形状划分，根据实际使用效果，55 cm~65 cm 见方的餐巾使用较为普遍。  
( )

答案：B

42. 铺台布是餐厅服务员必须掌握的一门技术。一般供 4~6 人餐台使用的台布尺寸为 220 cm×220 cm。  
( )

答案：B

43. 一般便宴的上菜口应该选择在翻译和陪同之间进行。  
( )

答案：B

44. 餐饮用餐服务中的领位服务要求领位员按规定着装，备好菜单，在开餐前 10 分钟站定于指定位置，姿态优雅，保持良好的精神面貌，随时恭候宾客的到来。  
( )

答案：B

45. 循环菜单也称标准菜单，是一种菜式内容标准化而且不作经常性调整的菜单。饭店的餐厅大多采用这种菜单。  
( )

答案：B

---

46. 举行涉外宴请时，座位卡应以中、英文两种文字书写。我国的惯例是，英文在上，中文在下。必要时，座位卡的两面都要书写就餐者的姓名。（        ）

答案：B

47. 斟酒服务中示瓶的方法如下：服务员站于客人的右后侧，右手托瓶底，左手扶瓶颈，酒标朝向客人，让其辨认，经客人允许后，方能开瓶。（        ）

答案：B

48. 在餐厅通道中，一个人舒适的行走需要 90 厘米的宽度。（        ）

答案：A

49. 在餐桌布置中，桌布应该从供应桌下垂至距地面 4cm~5cm 处，这样既可以掩蔽桌脚，又可避免客人踩踏。（        ）

答案：B

50. 团体包餐服务具有不可预见性，常会给服务工作造成一定的困难，并且席间会接触到从简单的风味小吃到正规的筵席要求等有不同进餐需求的宾客。（        ）

答案：B

51. 即时性菜单，是根据某一时段内市场上食品原料的供应情况而制定的菜单。（        ）

答案：A

52. 餐厅所提供的菜品应该越精细越好，满足不同顾客的需求。

---

( )

答案: B

53. 菜单上列出的菜品应该保证供应, 不能缺货, 否则会引起顾客的不满。( )

答案: A

54. 菜品最能吸引顾客的因素是价格, 同时价格还是菜品的灵魂。( )

答案: B

55. 菜单定价要有相对的稳定性, 每次调价幅度不能过大, 最好不能超过 10%。( )

答案: B

56. 在对客服务过程中, 餐饮服务人员要做到的四勤是手勤、脚勤、眼勤、嘴勤。( )

答案: A

57. 烹饪中的调味是菜品成败的关键, 而调味品又是影响调味质量的重要因素。( )

答案: A

58. 标准采购规格是根据菜单提供的菜品要求编制的, 主要是针对某些主要的食品原料和价格昂贵的食品原料。( )

答案: A

59. 定期采购法主要用于那些价值低、耗量大、占地大、需天天补充的原料和用品。( )

答案：B

60. 冷藏室的理想控制温度是在 2℃ 以下。（ ）

答案：B

## 西餐宴会摆台

一、单选题（以下四个选项，只有一项是正确的，请选择最佳选项）

1. 红酒的斟倒在主人认可后，按（ ）原则，依次为客人倒酒，站在客人右侧，倒入杯中 1/3 即可。

- A. 先宾后主、女士优先      B. 先主后宾、女士优先  
C. 先宾后主、男士优先      D. 先主后宾、男士优先

答案：A

2. 斟酒时，瓶口不可以搭在酒杯口上，以相距约（ ）为宜，以防止将杯口碰破或将酒杯碰到。但也不能将酒瓶拿的过高，以免酒水溅出杯外。

- A. 1-2 厘米      B. 2-3 厘米      C. 0.5-1 厘米      D. 0.2-0.5 厘米

答案：A

3. 西餐中，一般甜品前的一道菜是（ ）。

- A. 头盆      B. 汤类      C. 沙拉      D. 主菜

答案：D

4. 在西餐中，酒水与菜式的搭配有一定的规律。总的来说，色、香、味淡雅的酒品应与（ ）的菜品搭配。

- 
- A. 色调冷、香气雅、较清淡      B. 色调暖、香气浓、较难消化  
C. 色调冷、香气淡、口味杂      D. 色调暖、香气淡、口味杂

答案：A

5. 菜单上的所有菜肴均可分为下述四类：（1）虽畅销但低利；（2）即畅销又高利；（3）不畅销又低利；（4）不畅销但高利；上述四类菜肴中，哪一类肯定要列入菜单？（      ）。

- A. （1）      B. （2）      C. （3）      D. （4）

答案：B

6. 西餐宴会摆台时，个人餐位餐盘的右侧从左向右依次摆放（      ）。

- A. 开胃品餐刀、汤匙、鱼刀、主菜刀  
B. 汤匙、主菜刀、鱼刀、开胃品餐刀  
C. 主菜刀、鱼刀、汤匙、开胃品餐刀  
D. 主菜刀、汤匙、鱼刀、开胃品餐刀

答案：C

7. 下列关于法式服务错误的有（      ）。

- A. 是西餐服务中级别最高的服务  
B. 法式服务费用高，餐厅空间利用率也高  
C. 通常会客前烹制菜肴  
D. 传统的法式服务由两名服务员共同为一桌客人服务

答案：B

8. 当顾客购买龙虾菜肴或其他手拿取菜肴时，下列说法错误的是



---

( )。

- A. 在上菜的同时要上洗手盅
- B. 洗手盅通常是银制或玻璃的小碗
- C. 洗手盅内放六七成满的水
- D. 洗手盅放在顾客左侧，以方便顾客洗手

答案：D

9. 某星级饭店为吸引更多的客人来餐厅消费，特别规定：凡在餐厅一次性消费 2000 元以上者，将赠送本饭店的标准房一间天。这种促销方式称为 ( )。

- A. 数量折扣
- B. 累计折扣
- C. 时段折扣
- D. 实物折扣

答案：A

10. 下列关于西餐喝汤礼仪表述错误的是 ( )。

- A. 如汤菜过热，可待稍凉后再吃，但不能用嘴吹
- B. 喝西餐汤菜时绝不能端起汤盘，直接用嘴喝
- C. 喝汤时，用匙从外向里舀
- D. 汤盘中的汤快喝完时，用左手将汤盘的外侧稍稍翘起，用汤匙舀净即可

答案：C

11. 食用头盘时，一般配饮 ( )。

- A. 干白葡萄酒
- B. 干红葡萄酒
- C. 白兰地
- D. 威士忌酒

答案：A

---

12. 撤餐具时，下列说法正确的是（ ）。

A. 放在客人左手边的餐具从顾客的左侧撤下，右手边的餐具从右侧撤下

B. 从客人右手边撤餐具

C. 从客人左手边撤餐具

D. 将盘子在餐桌上擦起撤走

答案：A

13. 如果一块牛排五成熟时，（ ）。

A. 肉表面呈深褐色，中间为粉红色，切开时无血水流出

B. 肉表面焦黄，中间为红色生肉，装盘后无血水渗出，但切开后有血水流出来

C. 肉表面微焦黄，中间为生肉，装盘后有血水渗流出来

D. 肉表面呈深褐色，中间呈茶色

答案：A

14. 西餐斟酒服务中，服务人员应把酒标（ ）。

A. 朝向客人      B. 面向右侧      C. 面向左侧      D. 面向服务人员

答案：A

15. 西餐中账单的英文是（ ）。

A. Book      B. Menu      C. Bill      D. Note

答案：C

16. 属于美国名菜的是（ ）。

---

A. 马赛鱼羹      B. 华尔道夫沙      C. 牛尾浓汤      D. T 骨牛排

答案: B

17. 世界三大美食珍品不包括 (      )。

A. 松露      B. 鹅肥肝      C. 龙虾      D. 鱼子酱

答案: C

18. 冷冻室的温度一般在 (      ) 以下。

A.  $-18^{\circ}\text{C}$       B.  $-16^{\circ}\text{C}$       C.  $0^{\circ}\text{C}$       D.  $2^{\circ}\text{C}$

答案: A

19. 冷藏库的相对湿度控制在 (      )。

A. 70%-80%      B. 75%-85%      C. 80%-90%      D. 75%-90%

答案: B

20. 自助餐菜单菜肴选择要遵循的原则不包括下列哪项 (      )。

- A. 选用能大批量生产且放置后质量下降幅度小的菜肴
- B. 选用有特色的的菜肴
- C. 选用有一定风味的菜肴
- D. 选用高端菜肴

答案: D

21. 下列说法错误的是 (      )。

- A. 深度制作类菜肴生产过程时间长
- B. 深度制作类菜肴制作工艺相对简单
- C. 轻度制作类菜肴极少需要再加工制作
- D. 深度制作类菜肴环节相对多

---

答案：B

22. 西餐厅食品和饮品订单每次提货量为（ ）周的使用量。

- A. 1      B. 2      C. 3      D. 4

答案：A

23. 餐饮费用控制不包括下列哪项（ ）。

- A. 餐茶用品    B. 水电燃料    C. 餐厅装修    D. 人力成本

答案：C

24. 下列哪些用品不属于一次性消耗（ ）。

- A. 红茶      B. 咖啡      C. 餐具      D. 纸巾

答案：C

25. VIP 分级中，下列哪项不属于 V1（ ）。

- A. 国家元首                  B. 国家部委领导  
C. 省市主要负责人    D. 演艺界明星

答案：D

26. 关于餐中红酒开启服务，下列说法错误的是（ ）。

- A. 将红酒立于酒篮中，右手扶住酒瓶，左手用酒刀割开铅封，用干净口布将瓶口擦净  
B. 将酒钻垂直钻入木塞，不要旋转酒瓶  
C. 轻轻拔出木塞，不要旋转酒瓶  
D. 将木塞放入小碟中，小碟放在红酒杯右侧，请主人闻塞

答案：A

27. 下列哪项不属于红酒醒酒的好处（ ）。

- 
- A. 醒酒可以让葡萄酒和空气接触，使葡萄酒充分地呼吸
  - B. 醒酒可以让葡萄酒中的单宁更柔顺
  - C. 醒酒时间的长短根据室温和葡萄酒的种类来确定
  - D. 醒酒可以让葡萄酒充分释放各类香气

答案：C

28. 西餐区别于中餐的主要特点，错误的为（ ）。

- A. 使用刀叉吃饭而非筷子
- B. 每道菜使用单独的餐具，而不像中餐全餐只使用一副筷子
- C. 每个人单独享受各自盘中的食物，而非将菜摆在餐桌中间大家共享
- D. 以土豆、面包作为主食，以肉类作为副食

答案：D

29. 下列关于西餐，说法错误的是（ ）。

- A. 西餐起源于古埃及
- B. 西餐在罗马帝国时代在意大利得到飞速的发展，奠定了意大利西餐鼻祖的地位
- C. 我国接触西餐的历史可以追溯到唐朝
- D. 西餐的服务方式大多起源于欧洲贵族家庭和王宫，经过多年的发展演变，逐渐为社会上的饭店所使用

答案：C

30. 西餐的地域菜系不包括下列哪项（ ）。

- A. 法国菜
- B. 英国菜
- C. 意大利菜
- D. 丹麦菜

---

答案：D

31. 关于意大利菜，表述错误的有（ ）。

- A. 意大利菜既把握原汁原味，又以烹饪味浓的菜肴著称
- B. 意大利餐饮名点有意大利面食、提拉米苏蛋糕、布丁等
- C. “比萨”几乎成为意大利的代名词
- D. 意大利菜一度成为欧洲餐饮文化的代表

答案：B

32. 西餐烹饪的特别之处，不包括（ ）。

- A. 烹饪方法独特
- B. 选料精细，大部分西方人不吃动物内脏，家禽的头和爪
- C. 菜式口味上和东方菜式有明显区别
- D. 墨西哥、土耳其菜肴比较温和，较少使用辛辣香料

答案：D

33. 西餐杯子的使用惯例，不包括（ ）。

- A. 早餐时用的杯子尽量用平底杯，因为早餐的人流量会比较大一些
- B. 特定酒必须用特定的杯子，不可以轻易改变传统的惯例
- C. 正式的宴会场合，摆台时统一使用高脚杯
- D. 加冰块的酒可以使用任何杯子

答案：D

34. “Cream of mushroom Soup”的意思是（ ）。

- A. 法式洋葱汤      B. 牛肉清汤
- C. 奶油蘑菇汤      D. 意大利蔬菜汤

---

答案：C

35. 下列哪项不属于西餐传统饮食文化（ ）。

- A. 烤      B. 蒸      C. 炸      D. 扒

答案：B

36. 西餐中分派面包的方法哪项不正确（ ）。

- A. 面包是客人开始就餐后在第一道和第二道菜之间上的  
B. 美式服务的方法是将面包篮直接放在餐桌中央  
C. 英式服务的方法是为客人逐个分派面包  
D. 分派面包的好处是可以在餐桌上留下更多的空间

答案：A

37. 关于西餐服务中撤碟，下列哪项是错误的（ ）。

- A. 从主人位开始撤碟  
B. 站在椅子右后方，身体略向前倾，用右手拿起餐桌上的餐碟及刀叉  
C. 观察客人，做出撤碟时机判断  
D. 客人每用完一道菜后都要清理餐碟

答案：A

38. 托盘轻托的使用要领是（ ）。

- A. 所托物品一般在 10 公斤左右  
B. 用右手的五个手指指腹和掌根接触托盘底部，掌心一般为空  
C. 一般装盘时重物、高物放在托盘外挡，轻物、低物放在托盘里挡  
D. 用轻托的方式给客人斟酒时，要随时调节托盘重心，使之落在手

---

指控制范围之内

答案：D

39. 西餐的上菜时间不取决于（ ）。

- A. 客人的用餐速度和气氛
- B. 厨房的烹饪时间
- C. 厨房和餐桌的距离
- D. 服务员的服务空挡

答案：D

40. 餐巾折花的花型需要根据宾客身份来进行选择，英国人忌讳（ ）。

- A. 蔷薇
- B. 荷花
- C. 孔雀
- D. 茶花

答案：C

41. 葡萄酒酒标上的年份是指（ ）。

- A. 酒灌装的年份
- B. 出厂的年份
- C. 葡萄采摘的年份
- D. 商标制作时的年份

答案：C

42. 葡萄酒和食物搭配的具体规则下列表述错误的为（ ）。

- A. 肉类中的牛肉、羊肉最好搭配红葡萄酒
- B. 汤类很少有人以专用的葡萄酒来搭配
- C. 开胃菜在配酒时一般选用甜腻型的葡萄酒
- D. 一般生食的海鲜和鱼类可以搭配酒质较轻、较淡的葡萄酒

答案：C



---

43. 下列哪项不符合香槟酒的服务程序（ ）。

- A. 香槟酒、红酒的服务手法和杯型一致
- B. 将香槟酒展示给客人，酒标朝向客人
- C. 开香槟酒要特别注意安全，避免气体冲击瓶塞误伤客人
- D. 开启时站在冰桶后面，不要让酒瓶朝向有人的方向

答案：A

44. 点牛排时菜单上的“Medium”表示（ ）。

- A. 三成熟
- B. 五成熟
- C. 十成熟
- D. 七成熟

答案：B

45. 下列哪项为西餐吃面包时的礼仪（ ）。

- A. 用餐刀切面包
- B. 用叉子吃面包
- C. 吃面包要用手撕开，一次吃多少就撕多少
- D. 吃面包时可以用面包去沾黄油

答案：C

46. 西餐中喝咖啡的礼仪表述错误的为（ ）。

- A. 上咖啡时的勺子是用来搅拌糖的
- B. 可以用咖啡勺来喝咖啡
- C. 咖啡杯的握法没有任何讲究
- D. 咖啡在西餐当中是一道菜点

答案：B

47. 下列哪项用餐礼仪表述错误（ ）。

- 
- A. 杯子、刀叉拿起或放下时要轻，不要发出太大的声音
- B. 咀嚼食物时应闭嘴
- C. 用餐时如果有男士加入或离开，女士应起立
- D. 用餐时要用叉勺将食物举起放入口中，不要低头以口凑近食物用餐

答案：C

48. 进餐使用刀叉时，应从（ ）侧往（ ）取用刀叉，（ ）手持叉，（ ）手持刀

- A. 外；内；右；左      B. 内；外；右；左
- C. 外；内；左；右      D. 内；外；左；右

答案：C

49. （ ）的核心问题是确保出品菜肴等成品符合企业设定的质量标准并使加工过程的成本费用处于最低状态。

- A. 餐饮原料的采购环节      B. 餐饮计划的制定环节
- C. 餐饮产品的加工制作环节      D. 餐饮产品的市场促销环节

答案：C

50. 在西餐服务中，（ ）是最高级别的服务。

- A. 法式服务      B. 俄式服务      C. 美式服务      D. 英式服务

答案：A

51. （ ）具有橡木的芳香和烟熏味。

- A. 苏格兰威士忌      B. 美国威士忌
- C. 爱尔兰威士忌      D. 加拿大威士忌

---

答案：B

52. ( ) 在装瓶出售时，在瓶身上或标贴上标示其酒的陈酿程度，如 VSOP、XO 等。

A. 威士忌酒      B. 金酒      C. 白兰地      D. 伏特加酒

答案：C

53. ( ) 使用了大量的银器，服务员将菜肴分给每一个顾客，使他们都能得到尊重和较周到的服务，因此增添了餐厅的气氛。

A. 法式服务      B. 俄式服务      C. 英式服务      D. 美式服务

答案：B

54. 下列关于“法式服务”错误的为 ( )。

A. 传统的法式服务非常繁琐  
B. 最豪华、最细致、最周密的西餐服务  
C. 传统法式服务，由两名服务员共同完成  
D. 助理服务员经实习可以单独从事服务工作

答案：D

55. 原材料采购管理中，下列不应该退货的是 ( )。

A. 牛肉切开呈现暗红色      B. 鱼肉质松软  
C. 冷冻食品无大块冰块      D. 鸡肉翅尖发暗

答案：C

56. 斟香槟酒时，应先向杯中倒 ( ) 的酒液；待泡沫退下去，再继续斟至杯的 ( ) 处为宜。

A. 2/3, 1/3      B. 1/3, 2/3

---

C. 1/4, 3/4                      D. 3/4, 1/4

答案：B

57. 旅游饭店星级标志由（        ）与五角星图案组成。

A. 紫荆花            B. 天安门            C. Hotel            D. 长城

答案：D

58. 饭店开业（        ）后可申请评定星级。

A. 一年            B. 两年            C. 三年            D. 五年

答案：A

59. 经相应星级评定机构评定后，星级标志使用有效期为（        ），期满后应进行重新评定。

A. 十年            B. 两年            C. 三年            D. 五年

答案：C

60. 饭店运营质量的评价内容为总体要求，四星级饭店运营质量最低得分率为（        ）。

A. 70%            B. 75%            C. 80%            D. 85%

答案：C

61. 五星级饭店运营规定设施设备最低得分线为（        ）。

A. 120 分            B. 220 分            C. 320 分            D. 420 分

答案：D

62. 五星级饭店运营应（        ）提供送餐服务。

A. 8 小时            B. 12 小时            C. 16 小时            D. 24 小时

答案：D

63. ( ) 饭店应有位置合理、独具特色、格调高雅的咖啡厅, 提供品质良好的自助早餐、西式正餐, 咖啡厅营业时间不少于 18 小时。

- A. 五星级      B. 四星级      C. 三星级      D. 二星级

答案:A

64. ( ) 饭店应有装饰豪华、格调高雅的西餐厅或风格独特的风味餐厅, 均配有专门厨房。

- A. 一星级      B. 三星级      C. 四星级      D. 五星级

答案: D

65. 下面哪个符合西餐上菜顺序 ( ) 。

- A. 法国洋葱汤→奶油鸡酥盒→T 骨牛扒→香梨布丁→红茶  
B. 奶油鸡酥盒→法国洋葱汤→T 骨牛扒→香梨布丁→红茶  
C. 香梨布丁→法国洋葱汤→T 骨牛扒→奶油鸡酥盒→红茶  
D. 法国洋葱汤→T 骨牛扒→奶油鸡酥盒→香梨布丁→红茶

答案: B

66. 西餐厅是指以 ( ) 为主要经营内容的餐厅, 体现档次的如扒房、意大利餐厅等。

- A. 西式正餐      B. 西式自助  
C. 西式早餐      D. 西餐风味

答案: A

67. 四、五星级饭店运营中菜单及饮品单应装帧精美、完整清洁, 出菜率不低于 ( ) 。

- A. 80%      B. 85%      C. 90%      D. 95%

---

答案：C

68. 原则上厨房与餐厅应处于同一楼层，连接通道顺畅，出菜口与餐桌的最远距离控制在（ ）以内。

A. 40m      B. 20m      C. 15m      D. 30m

答案：A

69. 在西式正餐服务中，当宾客步入餐厅就座后，服务员应在（ ）之内前来接待宾客，为宾客点菜。

A. 5 分钟      B. 3 分钟      C. 2 分钟      D. 1 分钟

答案：C

70. 西式正餐服务中，菜点服务到桌的时间应不超过（ ）的时间。

A. 10 分钟      B. 8 分钟      C. 15 分钟      D. 20 分钟

答案：A

71. 西式正餐服务中的及时清桌指的是宾客就餐离开餐桌后，服务员应在（ ）之内完成清桌，并做到重新摆台。

A. 8 分钟      B. 6 分钟      C. 5 分钟      D. 4 分钟

答案：D

72. 常用的厨房油烟处理方法有惯性分离法、静电沉积法、（ ）和洗涤法。

A. 干湿分离法      B. 水洗法      C. 过滤法      D. 干燥法

答案：C

73. 星级饭店食品留样管理制度要求食品取样后，应加盖食品罩或用保鲜膜密闭，贴好标签后放入冰箱冷藏室，保存（ ）。

---

A. 48 小时      B. 24 小时      C. 36 小时      D. 12 小时

答案：A

74. 酒水都有各自的最佳饮用温度，香槟酒和有汽葡萄酒最佳饮用温度为（ ）。

A. 2℃-4℃    B. 4℃-8℃    C. 8℃-12℃    D. 12℃-16℃

答案：B

75. 正常情况下，送餐的标准时间为临时订早餐，要求（ ）之内送达。

A. 5 分钟      B. 10 分钟      C. 15 分钟      D. 25 分钟

答案：D

76. 经国务院批准，（ ）国家旅游局颁布了饭店星级标准，并开始对饭店进行星级评定。

A. 1978 年 9 月      B. 1988 年 9 月  
C. 1992 年 9 月      D. 1998 年 9 月

答案：B

77. 若需要整理的客房内有客人用膳未撤走的餐具和餐车，服务员此时正确的做法是（ ）。

A. 通知客房送餐员到房间收取餐具、餐车  
B. 将餐具、餐车撤出放在客房门口  
C. 将餐具、餐车收拾好后放在房间的一角，等送餐员前来取回  
D. 将餐具、餐车撤出放在员工电梯口，通知送餐员前来取回

答案：D

---

78. ( ) 是大型餐饮企业、集团公司等采购大宗货物时采用的规范化的采购方法。

- A. 直接市场采购                      B. 招标采购
- C. “一次停靠”采购              D. 供应商报价采购

答案: B

79. 西餐宴会服务中, 拉椅让座应遵循( ) 的原则。

- A. 就近原则                              B. 尊者优先
- C. 先宾后主、先女后男              D. 先长后幼、先女后男

答案: C

80. 美国菜分为三个流派: ( ); 以英格兰移民为主的派系, 保留了传统的菜点, 又增加了一些当地原料的新品种; 以德克萨斯州为主的墨西哥派系, 受南美菜的影响很大, 有不少菜带有辣味, 调味浓烈, 有一定的刺激性。

- A. 以加利福尼亚为主的带有都市风格的派系
- B. 以华盛顿为代表的带有都市风格的派系
- C. 以当地土著为代表的菜系
- D. 以加拿大风味为代表的派系

答案: A

81. 意大利菜有四个派系, 分别为 ( ) 。

- A. 北意大利菜系、中意大利菜系、南意大利菜系、融合菜系
- B. 北意大利菜系、南意大利菜系、东意大利菜系、西意大利菜系
- C. 北意大利菜系、中意大利菜系、南意大利菜系、小岛菜系



---

D. 北意大利菜系、南意大利菜系、小岛菜系、边境菜系

答案：C

82. 有“欧洲大陆烹饪始祖”之称的为（ ）。

A. 美国菜      B. 意大利菜      C. 英国菜      D. 法国菜

答案：B

83. “黑森林火腿”是（ ）的名菜。

A. 美国      B. 法国      C. 德国      D. 意大利

答案：C

84. 下列哪个菜不是法国名菜（ ）。

A. 马赛鱼羹      B. 普罗旺斯烩羊肉      C. 巴黎龙虾      D. 明治牛排

答案：D

85. 英式下午茶起源于（ ），归功于贝德福德第七公爵夫人。

A. 18 世纪      B. 19 世纪      C. 20 世纪      D. 16 世纪

答案：B

86. 正统的英式下午茶的点心是用三层点心瓷盘装盛，（ ），由下往上吃。

A. 第一层放三明治，第二层放蛋糕及水果塔，第三层放英式传统点心 Scone

B. 第一层放三明治，第二层放英式传统点心 Scone，第三层放蛋糕及水果塔

C. 第一层放三明治，第二层放英式传统点心 Scone，第三层放水果

---

塔及汉堡

D. 第一层放三明治，第二层放蛋糕及水果塔，第三层放汉堡

答案：B

87. ( ) 是俄式菜肴的典型代表。

A. 红菜汤      B. 鞑靼牛排      C. 通心粉      D. 焗蜗牛

答案：A

88. 西餐餐饮的成本控制从 ( ) 开始。

A. 餐厅采购      B. 菜单      C. 菜肴价格      D. 餐饮库存

答案：B

89. 西餐宴会席位的安排遵循“高近低远”的原则，高低，远近分别指 ( )。

- A. 高低指客人的身份和地位，近远则是指客人与正、副主人的距离
- B. 高低是主人身份的高低，近远是指客人离主桌的距离
- C. 高低是主人身份的高低，近远则是指客人与正、副主人的距离
- D. 高低指客人的身份和地位，近远是指客人离主桌的距离

答案：A

90. 英美式长形台席位安排特点是 ( )。

- A. 两头不坐人，餐桌横向摆放，主人坐中间，女主人右边为第一女主宾
- B. 两头不坐人，餐桌横向摆放，主人坐中间，女主人左边为第一女主宾
- C. 男女主人分坐两头，女主人面向门，男主人背对门，女主人右手

---

边是男主宾，男主人右手边是女主宾

D. 男女主人分坐两头，女主人面向门，男主人背对门，女主人右手边是女主宾，男主人右手边是男主宾

答案：C

91. 美国的鸡尾酒时间一般在（ ）。

- A. 下午 1 点至 3 点
- B. 下午 2 点至 4 点
- C. 下午 3 点至 5 点
- D. 下午 4 点至 6 点

答案：C

92. PDCA 循环法中，P 指的是（ ）。

- A. 计划
- B. 实施
- C. 检查
- D. 处理

答案：A

93. 按自助餐用餐性质和菜点风味划分，可分为（ ）。

- A. 中式自助餐、西式自助餐
- B. 中式自助餐、西式自助餐和中西合璧式自助餐
- C. 四川风味、淮扬风味、意大利风味、法式风味
- D. 意式风味、美式风味、法式风味、俄式风味

答案：B

94. 服务啤酒时，分两次斟倒，第一次倒至杯的  $\frac{3}{4}$  处，使泡沫不至于溢出，过一会再斟倒，通常泡沫层在杯沿下（ ）为宜。

- A. 0.5cm
- B. 1cm
- C. 1.5cm
- D. 2cm

---

答案：D

95. 白兰地的著名品牌有（ ）。

- A. 人头马、轩尼诗、马爹利
- B. 皇家礼炮、黑方、红方
- C. 格兰威特、皇家芝华士、轩尼诗
- D. 人头马、君度、皇家礼炮

答案：A

96. 葡萄酒按酿造方式分可分为（ ）。

- A. 无发泡型、发泡型、强化型
- B. 红葡萄酒、白葡萄酒、桃红葡萄酒
- C. 起泡酒、静止酒
- D. 干型、半干型、半甜型和甜型

答案：A

97. 红葡萄酒的适饮温度是（ ）。

- A. 8-12℃
- B. 10-12℃
- C. 12-15℃
- D. 15-18℃

答案：D

98. 金巴利产自（ ）。

- A. 米兰
- B. 纽约
- C. 巴黎
- D. 悉尼

答案：A

99. 马天尼主要有以下三个品种（ ）。

- A. 干马天尼、甜马天尼、半甜马天尼
- B. 干马天尼、半干马天尼、半甜马天尼

---

C. 干马天尼、半干马天尼、甜马天尼

D. 干马天尼、半甜马天尼、甜马天尼

答案：C

100. 味美思是著名的（ ）。

A. 餐前酒      B. 佐餐酒      C. 甜食酒      D. 餐后酒

答案：A

101. （ ）是目前世界上最大的咖啡生产国和出口国。

A. 哥伦比亚    B. 巴西    C. 墨西哥    D. 印度尼西亚

答案：B

10. 咖啡冲泡的适宜温度为（ ）左右，倒入杯中的最佳温度为（ ）左右。

A. 90℃，80℃      B. 85℃，85℃

C. 100℃，90℃      D. 65℃，60℃

答案：A

103. 下列哪种咖啡饮品含有酒精（ ）。

A. 摩卡咖啡    B. 拿铁咖啡    C. 卡布奇诺咖啡    D. 爱尔兰咖啡

答案：D

104. 根据酒的颜色分，葡萄酒可以分为（ ）。

A. 红葡萄酒、白葡萄酒、香槟

B. 红葡萄酒、紫红葡萄酒、白葡萄酒

C. 红葡萄酒、白葡萄酒、桃红葡萄酒

---

D. 红葡萄酒、白葡萄酒

答案：C

105. 葡萄酒的储存而言，（ ）的湿度对储存是最佳的，太湿容易使软木塞及酒的标签腐烂，太干则让软木塞失去弹性，无法紧封瓶口。

A. 50%      B. 60%      C. 70%      D. 80%

答案：C

106. 西餐用餐服务过程中，客人需先进行酒质品鉴，品鉴时，往客人杯中斟入（ ）杯红葡萄酒为宜。

A. 1/5      B. 1/4      C. 1/3      D. 1/2

答案：A

107. 为了保证宴会预订的确认和避免不必要的经济损失，饭店一般按照要求收取宴会账单总金额的（ ）作为定金。

A. 10%以下      B. 10%-30%      C. 30%-50%      D. 50%以上

答案：B

108. 餐饮原材料采购时，有时会采用直接产地采购，这种方法的好处是（ ）。

A. 保证原料存量的合理性

B. 可以将库存降至最低

C. 操作方便

D. 保证原材料的新鲜度，易取得较低的价格

答案：D

109. 下面关于红葡萄酒的话，哪一句是正确的（ ）。

- 
- A. 振动不会影响葡萄酒的品质
  - B. 传统摆放红酒的方式是将酒平放，这容易使酒氧化
  - C. 酒窖中存放时最好不要留下光线，否则葡萄酒容易变质
  - D. 红葡萄酒随着存放时间延长颜色由浅到深地变化

答案：C

110. 下列关于白葡萄酒的话，表述错误的为（ ）。

- A. 年轻的白葡萄酒通常颜色呈果绿色
- B. 白葡萄酒一般冰镇时间为 15-20 分钟
- C. 白葡萄酒服务时，得到认可后，按先宾后主、女士优先的原则，依次为其他客人倒酒
- D. 喝白葡萄酒时，一般加冰用古典杯

答案：D

111. 在采购时，水产类食品的质量指标中最重要的是（ ）。

- A. 新鲜度
- B. 组织细嫩度
- C. 净重
- D. 外形

答案：A

112. 对于原材料的管理，干藏库房一般不需要供热和制冷设备，其最佳温度为（ ）。

- A. 8-12℃
- B. 10-15℃
- C. 15-20℃
- D. 18-25℃

答案：C

113. 冷餐库房，对于蔬菜和水果的保存湿度可适当高些，一般保持在（ ）之间。

- A. 75-85%
- B. 75- 90%
- C. 80-90%
- D. 85-95%

---

答案：D

114. 餐饮原料干藏的具体要求是食品应放置在货架上储存，货架离开墙壁至少（ ），离地面（ ），以便空气流动和清扫。

A. 10cm, 15cm      B. 20cm, 20cm      C. 15cm, 15cm      D. 8cm, 10cm

答案：A

115. 下列哪项不是西厨领班的岗位职责（ ）。

- A. 安排员工值班、轮休，督促员工做好收尾工作
- B. 实施对下属员工的技术培训
- C. 负责制定西餐菜单，对菜品质量进行现场指导把关
- D. 协助厨师长做好西厨房及咖啡厅厨房各岗位的协调、组织管理工作

答案：C

116. 从成本管理角度而言，餐饮成本可分为（ ）。

- A. 固定成本和变动成本
- B. 可控成本和不可控成本
- C. 标准成本和实际成本
- D. 原料成本和人工成本

答案：B



---

二、多选题（以下每小题中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）

1. 西餐的制作特点主要有（ ）。

- A. 突出主料，选料精细
- B. 讲究调味，注重火候
- C. 合理搭配，新鲜营养
- D. 注重色香味形器
- E. 常选用动物内脏

答案：ABC

2. 下列对于肉类的火候描述正确的有（ ）。

- A. 一成熟，表面焦黄，中间为红色，装盘后有血水渗出
- B. 三成熟，表面焦黄，外层粉红色，中心为红色，装盘不见血，但切开后断面有血流下
- C. 五成熟，表面褐色，中间呈茶色，切开后断面有血流下
- D. 七成熟，表面深褐色，中间呈浅褐色，切开后有粉色的汁水流出
- E. 全熟，表面焦黄，中间全部为茶色，肉中无汁水流出，容易咀嚼

答案：AB

3. 西餐宴会时如遇醉酒客人吵闹，处理办法有（ ）。

- A. 直接报警
- B. 引导围观人员撤离现场
- C. 将一些易于搬动的物品或其他贵重物品搬离醉酒人员，以免伤害酒店物品和砸伤其他无关人员
- D. 服务人员尽量和醉酒客人解释，让其冷静
- E. 将经过及处理过程详细记录在值班日志上，以备查阅

---

答案：BCE

4. 下列关于西餐宴会服务，正确的有（ ）。

- A. 在宴会开始前 5 分钟左右，主动询问宴会主人是否可以开席
- B. 所有服务遵循先主后宾，女士优先的原则
- C. 任何一道需要配饮酒类的菜点，上桌之前先斟酒后上菜
- D. 在上每一道菜之前，应先撤去上一道菜肴的餐具
- E. 从客人左侧撤下装饰盘，摆上餐盘

答案：ACD

5. 下列哪些是法国葡萄酒的等级（ ）。

- A. VDT    B. VDP    C. AOC    D. DOCG    E. DOC

答案：ABC

6. 下列哪些属于餐后酒（ ）。

- A. 白兰地    B. 威士忌    C. 啤酒    D. 利口酒    E. 雪莉酒

答案：ABD

7. 下列哪些属于甜食酒（ ）。

- A. 砵酒    B. 朗姆酒    C. 雪莉酒    D. 玛德拉酒    E. 香槟酒

答案：ACD

8. 送餐服务是高星级饭店服务个性化的体现，一般应做到（ ）。

- A. 菜单印制精美，放置方便
- B. 四星级饭店 16 小时的要求是指点餐时间
- C. 送餐工具规范实用，维护保养良好，具有保温、防尘功能
- D. 服务流程规范、及时准确，服务到位

---

E. 菜品符合要求，餐具搭配适宜

答案：ACDE

9. 关于西餐点菜，正确的有（ ）。

A. 点菜需要从头盘、汤、沙拉、副菜、主菜、甜品、饮料全套点下来

B. 开胃菜常见品种有鱼子酱、鹅肝酱、熏鲑鱼等

C. 肉类菜肴一般作为西餐的副菜

D. 饮料分为咖啡或茶

E. 甜品包括所有主菜后的食物，如布丁、煎饼、冰淇淋、奶酪、水果等

答案：BDE

10. 以下（ ）是西餐主菜最具代表性的菜肴。

A. 烤火鸡      B. T骨牛排      C. 马赛鱼羹

D. 焗蜗牛      E. 罗宋汤

答案：AB

11. 西餐不同酒水的斟倒量分别是（ ）。

A. 红葡萄酒斟到酒杯的 1/2

B. 白兰地斟到酒杯的 1/5

C. 白葡萄酒斟到酒杯的 2/3

D. 香槟酒斟到酒杯的 2/3

E. 啤酒分两次斟倒，第一次倒至杯的 3/4 处，过一会再斟倒，通常泡沫层在杯沿下 2cm 为宜

---

答案：ABCDE

12. 下列关于西餐餐酒，哪些是正确的（ ）。

- A. 朗姆酒依其风格分为白朗姆酒、淡朗姆酒、朗姆老酒、传统朗姆酒、浓香朗姆酒
- B. V.O 代表储存时间为 12-20 年
- C. 威士忌是一种用谷物作为原料的蒸馏酒，酒度一般在 30 度左右
- D. 威士忌主要产于英语国家
- E. 出产于法国香槟地区的带汽葡萄酒被称为香槟酒

答案：ADE

13. 下列哪些属于法式名菜（ ）。

- A. 鹅肝酱      B. 马赛鱼羹      C. 烤火鸡
- D. 奶酪焗通心粉      E. 酸黄瓜汤

答案：AB

14. 关于西餐菜肴，下列哪些是正确的（ ）。

- A. 法国菜是西菜中最有地位的菜，称其为西方文化最亮的明珠
- B. 英国人最喜欢的烹饪方式是煮、烤、煎、铁扒
- C. 铁扒一类的菜在美国较为普遍，特别是各种牛排，如 T 骨牛排、菠萝火腿排
- D. 意大利人喜欢各种面食，仅面条一类就有通心粉、实心粉
- E. 法国菜注重口感，要求水分充足、质地鲜嫩，菜肴吃得比较生

答案：ABCDE

15. 下列关于西餐进餐礼仪，哪些是正确的（ ）。

- 
- A. 吃面包时一般用刀切，或者直接用嘴咬着吃
  - B. 像牛排这样的大块食物，一般从右到左，全切掉再慢慢享用
  - C. 如遇餐具落地，客人应亲自弯腰捡拾
  - D. 嘴里有食物时不能大声喧哗
  - E. 用餐尽量避免刀叉与餐盘的撞击声音

答案：DE

16. 关于西餐刀叉，哪些是正确的（ ）。

- A. 西餐餐具摆放应左叉右刀、刀刃向左
- B. 进餐过程中如暂停用餐，刀叉应在盘边平行摆放
- C. 如果已经进餐结束，应将刀叉交叉成“八”字形
- D. 鱼刀、鱼叉通常配套一起使用，用于食用鱼、海鲜类菜肴
- E. 甜品叉铺设时应叉柄向左，叉齿向右

答案：ADE

17. 西餐酒水与菜肴的配搭正确的有（ ）。

- A. 餐前酒又称开胃酒，一般有鸡尾酒和软饮料等
- B. 汤类菜肴一般不需要佐餐酒，如需要可配深色的雪莉酒或白葡萄酒
- C. 头盘大都是些较清淡、易消化的食品，可选用低度、干型的白葡萄酒
- D. 牛肉、羊肉等红色、味浓、难以消化的肉类，最好配以度数较高的红葡萄酒
- E. 用餐完毕后，可选用甜食酒、蒸馏酒和利口酒等

---

答案：ABCDE

18. 餐饮服务的特点有（ ）。

- A. 有形性      B. 一次性      C. 直接性      D. 差异性      E. 持续性

答案：BCD

19. 下列哪些属于菜单的告示性信息（ ）。

- A. 餐厅的名字  
B. 餐厅的风味特色  
C. 餐厅的地址、电话  
D. 餐厅营业时间  
E. 餐厅加收的费用

答案：ABCDE

20. 菜单内容编排正确的是（ ）。

- A. 菜单内容编排一般按就餐顺序排列  
B. 主菜应尽量列在醒目的位置  
C. 菜单编排需要特别注意重点菜肴的编排  
D. 临时推销的菜肴不需要制作成菜单或小卡片  
E. 西餐菜单编排顺序一般是开胃品-汤-主菜-沙拉-饮品-甜点

答案：ABC

21. 进行菜肴选择时，餐饮企业需考虑（ ）。

- A. 利润原则  
B. 需求原则

- 
- C. 特色原则
  - D. 市场原则
  - E. 菜品垄断原则

答案：ABC

22. 下列关于咖啡厅释义，正确的有（ ）。

- A. 饭店咖啡厅是餐厅的一种类型
- B. 咖啡厅所提供的自助餐要求菜肴品种多样、类型丰富、装饰精美、温度适中
- C. 咖啡厅厨房应根据经营内容及规模配置，布局合理、设施齐备、制度健全、安全卫生
- D. 五星级饭店不设专业西餐厅，咖啡厅则要求能按照宾客需求提供正式西餐
- E. 咖啡厅通常设在饭店交通便捷，宾客容易到达的区域

答案：ABCDE

23. 下列哪些是餐饮生产的特点（ ）。

- A. 餐饮产品规格多，每次生产批量小
- B. 餐饮生产历时较短
- C. 餐饮生产量可以预测
- D. 餐饮原料及产品容易变质
- E. 餐饮产品生产过程环节多，管理难度大

答案：ABDE

24. 酒水斟倒过程中要注意的事项为（ ）。

- 
- A. 斟酒时一定不要让客人看到酒的标签
  - B. 无论何种酒，尽量为客人斟满
  - C. 斟酒时尽量使用服务巾
  - D. 看需要随时为客人添加酒水
  - E. 斟酒站位在客人左侧

答案：CD

25. 西餐摆台中，辅助调味瓶包括（ ）。

- A. 糖盅
- B. 胡椒瓶
- C. 奶盅
- D. 盐瓶
- E. 辣椒瓶

答案：BD

26. 下列哪些是正确的服务次序礼仪（ ）。

- A. 大多数国家习惯以左为大，右为小
- B. 两人以上同行，前者为尊者，陪同人员在后
- C. 尊者由右边上车，位低者待尊者上车后，自己再由车后绕到左边上车，坐在尊者的左边
- D. 进门或上车，应让尊者先行
- E. 一般尊者坐副驾驶位

答案：BCD

27. 对待年幼客人时，（ ）。

- A. 看到孩子可爱，夸赞孩子并抚摸孩子的头以拉近距离
- B. 和孩子互动，并提供酒店准备的小孩零食
- C. 在不明显的情况下，把料瓶等易碎的物品移到小孩够不着的地方
- D. 更不应在小孩面前摆放刀叉、热水，以防不测



---

E. 不要把小朋友的玻璃杯斟得太满，最好用短小的甜食餐具，并配备吸管

答案：CDE

28. 西餐中使用餐巾错误的是（ ）。

- A. 点餐之前，先将餐巾展开
- B. 餐巾对折后放于膝盖上，餐巾折痕对着自己，开边朝外
- C. 就餐期间，除非站立，否则餐巾应该随时盖在客人膝盖
- D. 餐巾也可以别在领口上、皮带上或夹在衬衣的扣子上
- E. 餐巾的一角可以用来擦口红

答案：AD

29. 关于享用水果、咖啡的礼仪，正确的有（ ）。

- A. 吃水果时如果是大块的，一口吃不完，可以用刀切成一口可食用的大小
- B. 西餐中吃水果尽量用叉一小块一小块地放入口中
- C. 如咖啡太热，可用咖啡勺一勺一勺取用
- D. 饮用咖啡时，应用左手持咖啡杯盘，右手持杯柄
- E. 饮用咖啡时如要加糖和奶，应先加奶再加糖

答案：ABD

30. 西餐用餐小礼仪，正确的有（ ）。

- A. 如果想吃对方的菜，可以叫来服务员，与他人交换菜盘
- B. 为了展现雅观，可以用手肘撑在桌面上交谈
- C. 交谈中躺靠在椅背上不符合礼仪

---

D. 为了保证安全，提包可以放在餐桌上，视线可及处

E. 忌在餐桌上抽烟

答案：CE

31. 餐刀按形状大小及用途可分为（ ）。

A. 正餐刀      B. 鱼刀      C. 甜品刀      D. 黄油刀      E. 起司刀

答案：ABCDE

32. 啤酒按灭菌工艺可分为（ ）。

A. 生啤      B. 低浓度啤酒      C. 高浓度啤酒      D. 熟啤      E. 鲜啤

答案：ADE

33. 俄式服务的特点有（ ）。

A. 讲究优美文雅的风度  
B. 使用大量的银器  
C. 服务效率和餐厅空间的利用率比较高  
D. 适用于零点服务  
E. 菜肴浪费严重

答案：ABC

34. 美式服务的特点有（ ）。

A. 服务简单，速度快  
B. 美式服务混合了法式、瑞典式、英式等多种服务方式  
C. 餐具和人工费用较高  
D. 空间利用率和餐位周转率比较低

---

E. 美式服务广泛应用于咖啡厅和西餐宴会厅

答案：ABE

35. 西餐宴会餐前准备具体包括（ ）。

- A. 台型设计      B. 席位安排      C. 熟悉菜单内容  
D. 迎候宾客      E. 上菜服务

答案：ABC

36. 西餐宴会服务时，要注意（ ）。

- A. 宴会结束之后确认统一由主人买单还是实行 AA 制  
B. 上肉菜时，最佳部位对着客人放  
C. 色拉盘应放在客人右侧  
D. 收台时，先收餐巾，后用托盘或手推车收餐具  
E. 如上虾蟹等食品，跟上洗手盅

答案：BDE

37. 从采购角度而言，餐饮原料可分为（ ）。

- A. 罐头食品      B. 干货原料      C. 易腐餐饮原料  
D. 半易腐餐饮原料      E. 不易腐餐饮原料

答案：CDE

38. 饭店一般将 VIP 客人分为（ ）。

- A. VA 级      B. VB 级      C. VC 级      D. VD 级      E. VE 级

答案：ABC

---

### 三、判断题（判断对的请选 A，判断错的请选 B）

1. 西餐的汤花色品种较多，可分为冷汤和热汤，热汤又有清汤和浓汤之分。（        ）

答案：A

2. 法国葡萄酒最高等级为 AOC，意为由该原产地地区管制。（        ）

答案：A

3. 白葡萄酒既可以使用白葡萄来酿造，也可以用去掉葡萄皮的红葡萄的果汁来酿造。（        ）

答案：A

4. 冷藏库房主要存放需要较长时间保存的食物，比如：罐头食品、鸡蛋、黄油等。（        ）

答案：B

5. 一般情况下，鸡尾酒会上每 55 位客人设置一个吧台。（        ）

答案：B

6. 咖啡冲泡的最佳水温为 80℃～90℃ 。（        ）

答案：A

7. 西餐宴会用餐后，须等男、女主人离席后其他宾客方可离席。（        ）

答案：A

8. 西餐刀叉的使用原则是左手叉右手刀。就餐时由外向内，由下而上，依次取用餐具。（        ）

答案：A

---

9. 在扒房服务中必须等本桌每一位宾客都用完上一道菜并撤走餐盘后，才能上下一道菜。（            ）

答案：A

10. 泰国餐厅、越南餐厅都属于东南亚特色餐饮。（            ）

答案：A

11. 食用牛排时一般配饮白葡萄酒。（            ）

答案：B

12. 在正式西餐宴会上，桌次的高低尊卑体现在距离主桌的位置远近上，越靠右的桌次越尊贵。（            ）

答案：A

13. 西餐食材中冷藏的原料尤其是肉类，应采用抗挥发性的材料包装，以免原料失水引起变色、变质。（            ）

答案：A

14. 西菜之首是英式西餐。（            ）

答案：B

15. 食用奶酪时，要用盐、胡椒调味，并跟配黄油、面包、芹菜条、胡萝卜等。（            ）

答案：A

16. 用酒做调味是法国菜肴的特色之一。（            ）

答案：A

17. 西餐讲究菜肴与酒水的搭配，但香槟酒可以和任何一种菜肴相配。（            ）

答案：A

---

18. “over easy” 和 “over hard” 分别指双面煎嫩蛋和双面煎老蛋。  
( )

答案: A

19. 冷餐酒会一般有坐式和立式两种就餐形式, 鸡尾酒会一般不摆台  
不设座, 客人站着用餐。( )

答案: A

20. 鹅肝酱、烟熏三文鱼、虾仁鸡尾杯都属于前菜。( )

答案: A

21. 对于牛羊肉来说, 肌肉中所含的脂肪量越高, 其肉的质量越差。  
( )

答案: B

22. 西餐冻房即制作西餐冷、凉、生(未经烹调, 可直接食用) 食品  
的场所, 有与中餐冷菜厨房大致相同的功能。( )

答案: A

23. 在没有肉类菜肴的情况下, 副菜也可以作为主菜。( )

答案: A

24. 餐饮生产量难以控制是餐饮生产的特点之一。( )

答案: A

25. 诺曼底汁以鱼骨高汤中加入牡蛎、蘑菇的汁液、生奶油、蛋黄等  
调配而成, 适用于牛排这样的菜肴。( )

答案: B

26. 撤餐具时, 从客人的右侧撤餐具。不可在餐桌上当着客人的面清

---

理盘内剩菜。（            ）

答案：B

27. 在西餐正餐就餐时，客人需要一次把开胃菜、汤、沙拉、主菜、甜品全部点齐。（            ）

答案：B

28. 客人如果将刀叉呈“八字形”搭放在餐盘的两边，表示可以撤盘。（            ）

答案：B

29. 西餐上肉菜时，配菜一般自左而右按白、绿、红的顺序摆好。（            ）

答案：A

30. 质量好的海蟹背面发白或微黄，腹面变黑；蟹脚挺而硬并与身体连接牢固，提起有重实感。（            ）

答案：B

31. 不畅销、高利润菜肴可用来迎合一些愿意支付高价的客人。高价菜肴毛利率高即使在较长时间内销售量一直很少也不应该去除。（            ）

答案：B

32. 根据 VIP 顾客细分原则酒店邀请的宾客应归属于 V2 级。（            ）

答案：B

33. 托盘轻托主要有五指平托、五指曲托、三指托盘这三种方法。

---

( )

答案：A

34. 宴会服务中，葡萄酒的最佳饮用温度为 4℃-8℃，香槟酒和有汽葡萄酒的最佳饮用温度为 8℃-12℃。( )

答案：B

35. 西餐宴会服务中正确的斟酒顺序为：女主宾、男主宾、女主人、男主人、女宾、男宾。( )

答案：B

36. 大陆式服务又称综合式服务，通常用英式服务上开胃菜和沙拉，用俄式服务上汤或主菜，用法式服务上汤或甜品。( )

答案：B

37. 意大利人吃意大利面时习惯用调羹和叉子一起吃，每次卷起四五根，吃起来比较容易。( )

答案：B

38. 西餐喝汤礼仪中用汤勺从里向外舀，不能用嘴吹，也不能端起汤盘直接用嘴喝。( )

答案：A

39. 西餐中甜点一般配葡萄汽酒或红葡萄酒。( )

答案：B

40. 西式宴会常用方形、长形、半圆形等席面搭成椭圆、T 形等各式席面。( )

答案：A



---

## 客房服务

### 一、单选题（以下四个选项，只有一项是正确的，请选择最佳选项）

1. 设立客房服务中心这种模式可以减少人员编制,降低劳动力成本支出;并有利于( )。

- A. 提高服务效率
- B. 突出人情味的服务
- C. 对客房服务进行集中统一调控
- D. 安全管理

答案: C

2. 服务员要求打扫客房时,必须轻敲客房门,并说( )。

- A. Is there anybody inside?
- B. Good evening.
- C. Housekeeping. May I come in?
- D. I'm room attendant.

答案: C

3. ( )主要负责全面客房及楼层公共区域的清洁保养和客房对客人的服务工作。

- A. 客房部秘书
- B. 客房服务中心
- C. 客房楼层组
- D. 客房部经理

答案: C

4. 在饭店里,英文缩写“OCC”表示( )。

- A. 客人正在住用的房间
- B. 客人已结账并已离开的客房

- C. 客房已被租用,但住客昨夜未归
- D. 长期由客人包租的房间

答案: A

5. 一次性消耗物品的定额一般以（ ）作基础确定每天的需要量。

- A. 床位      B. 标准间的数量      C. 入住率      D. 物品消耗率

答案：A

6. 以下不属于饭店客房房间周期清洁保养项目的有（ ）。

- A. 做夜床      B. 翻转床垫  
C. 清洗窗帘      D. 清洗地毯

答案：A

7. 饭店在楼层走廊装配的防火设施设备有（ ）。

- A. 报警及灭火装置  
B. 紧急疏散图、防火标志牌  
C. 防火隔离门、安全消防灯  
D. 疏散图、安全门

答案：A

8. 饭店客房服务项目的设立，既要考虑客人的需求，同时还要考虑饭店的档次，即遵循适合与（ ）的基本原则。

- A. 个性      B. 适度      C. 档次      D. 规范

答案：B

9. 客房报警系统中，（ ）对烟雾反应最为灵敏，（ ）的误报率最低。

- A. 温感报警/烟感报警      B. 温感报警/自动喷洒报警  
C. 烟感报警/温感报警      D. 烟感报警/自动喷洒报警

---

答案：C

10. ( ) 是客房设备管理的基本要求。

- A. 合理使用客房设备
- B. 分级归口，制定操作和维修保养规程
- C. 加强员工的培训
- D. 划片包干

答案：A

11. 客人物品丢失，查找工作应由饭店的管理人员和 ( ) 负责。

- A. 服务人员      B. 公安人员      C. 饭店的保安人员      D. 客人本人

答案：C

12. 为了使布件有效的周转使用，布件收发应遵循 ( ) 原则。

- A. 先洗先出      B. 即洗即出      C. 后洗后出      D. 超额领用

答案：A

13. 客房用品种类繁多，因而在选择时必须坚持 ( ) 的原则。

- A. 保证质量经久耐用
- B. 美观、实用、适度和价格合理
- C. 与房内装饰的色调相一致
- D. 体现本店风格

答案：B

14. 饭店客房内装配的防火设备设施物品有 ( ) 。

- 
- A. 烟缸、浴缸
  - B. 烟感报警器、紧急疏散图
  - C. 防火标志牌、自来水龙头
  - D. 消防栓、烟感报警器

答案：B

15. 客房的清洁标准一般包含两方面内容：（ ）和视觉标准。前者由卫生防疫部门来做定期或临时抽样测试与检验，后者却要由饭店自己来把握。

- A. 卫生标准
- B. 清洁标准
- C. 国家标准
- D. 生化标准

答案：D

16. 客房的逐级检查制度主要是指对客房的清洁卫生质量检查实行领班、主管及部门经理三级责任制，也包括服务员的自查和上级的（ ）。

- A. 检查
- B. 查房
- C. 抽查
- D. 监督

答案：C

17. 客人本人称病或认为客人生病时，下面哪一个做法是禁止的（ ）。

- A. 给客人对症下药
- B. 报告上级
- C. 请医生
- D. 多次提供开水服务

答案：A

18. 饭店服务质量的优劣，是通过（ ）。

- 
- A. 星级酒店评定标准来衡量的      B. 客人所得到的感受来衡量的  
C. 饭店的公共关系来衡量的      D. 饭店的经济收入来衡量的

答案：B

19. 下列清扫工作符合规范的是（      ）。

- A. 在住客房打扫卫生时，如果客人不在房间，电话铃响时，清扫员应帮助客人接听电话
- B. 客房的清扫顺序是：重要客人房→“请即打扫”的客房→住客房→走客房→空房
- C. 客房日常清扫检查项目之一是：门锁转动是否灵活，开门时是否有响声
- D. 一个客人住一室两床的房间，做夜床时最好开两张床，以便客人选择最喜欢的一张

答案：B

20. 下列认识有错误的是（      ）。

- A. 客人一旦入住饭店客房，该客房就应看作客人的私人空间
- B. 服务人员努力记住客人的名字，并以客人姓氏称呼他，这是尊重客人的表现
- C. 门上挂有“请勿打扫”牌的房间，无论何时何地，绝对不能打扰客人
- D. 清洁客房时要特别留意，尽量不触动客人的物品

答案：C

21. 清洁大面积的地毯，（      ）吸尘器最适用。

- 
- A. 直立式                      B. 混合式                      C. 吸立式                      D. 背负式

答案：B

22. 夏天客房温度应保持在（              ）。

- A. 22-24℃                      B. 20-22℃                      C. 23-25℃                      D. 25℃

答案：A

23. 高温消毒属于（              ）。

- A. 物理消毒                      B. 化学消毒                      C. 生物消毒                      D. 自然消毒

答案：A

24. （              ）适合清洗纯羊毛地毯。

- A. 高压清洗机                      B. 吸尘器                      C. 洗地毯机                      D. 打蜡机

答案：C

25. 不属于饭店后台区域的是（              ）。

- A. 公共洗手间                      B. 办公室                      C. 服务员电梯                      D. 服务员更衣室

答案：A

26. 我国饭店最传统的、最普遍的客房服务模式是：通过（              ）向客人提供服务。

- A. 客房服务中心                      B. 楼层服务台和客房服务中心的结合  
C. 服务总台                      D. 楼层服务台

---

答案：D

27. 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

答案：C

28. 加急洗衣应在（ ）小时内送回客房。

- A. 4 小时
- B. 2 小时
- C. 6 小时
- D. 8 小时

答案：A

29. （ ）表示该客房住客应在当天中午 12 点以前退房，但现在还未退房。

- A. No Baggage
- B. Expected Departure
- C. Light Baggage
- D. Extra Bed

答案：B

30. 对客房卫生的检查应遵循（ ），部门经理巡视检查的制度，做到分工明确、责任清楚。

- A. 服务员自查、领班全面检查、主管抽查
- B. 服务员自查、领班抽查、主管分段检查
- C. 服务员自查、领班抽查、主管全面检查
- D. 服务员自查、领班全面检查、主管全面检查

答案：A

31. 饭店客用品的选择要美观实用、符合其星级和档次，且需满足客人生活需要，使客人感到（ ）。

- A. 方便  
B. 礼遇规格  
C. 有一定档次  
D. 物有所值

答案: D

32. 对客人刚退掉的房间进行清扫,称为走客房清扫,要求( )。

- A. 特别清扫      B. 彻底清扫      C. 计划清扫      D. 一般清扫

答案: B

33. 随着（ ）的增多,有的饭店专设行政楼层,这种楼层被誉为“饭店中的饭店”。

- A. 商务客人      B. VIP      C. 特殊客人      D. 长住客人

答案: A

34. 被客人呼唤入房间的服务人员，客人让坐时，应表谢意，（ ）。对客人的吩咐要留心听清，办完事立刻离开，离开房间时要面对客人轻轻将门关上。

- A. 但不宜坐下      B. 坐在沙发上      C. 坐在床边      D. 坐在写字  
椅上

答案: A

35. 服务员在收发客衣时做得不对的是 ( )。

- A. 接收衣物时，必须注意清点衣物件数
- B. 洗衣单一般应由服务员自己填写
- C. 收好楼层洗衣袋后，分类交给洗衣房收发员
- D. 洗好的衣物要连同衣架一起交给客人



---

答案：B

36. 饭店客房某一种客用品年度消耗定额一般可按下列公式计算：  
( )。

A. 单项客用品年度消耗定额=单间客房每天配备数×客房数×预测的年平均出租率×365

B. 单项用品消耗标准=客房出租率×每间客房配备数×平均消耗率

C. 单项用品消耗标准=客房出租间天数×每间客房配备数×平均每天消耗量

D. 单项用品消耗标准=客房出租率×每间客房配备数×平均每天消耗量

答案：A

37. 客人遗留物品的保存期一般为( )。

A. 两个月

B. 一年

C. 一年半

D. 3-6 个月

答案：D

38. 为满足客人在客房中的活动，客房应有以下( )功能的空间并配备相应设施设备。

A. 睡眠、贮存、书写、起居、盥洗

B. 睡眠、盥洗、贮存、办公、起居

C. 睡眠、洗漱、贮存、书写、休息

D. 睡眠、盥洗、储存、读书、起居

答案：A

39. 下面四组清洁剂全部是碱性清洁剂的是( )。

- 
- A. 洗地毯剂、玻璃清洁剂、地面蜡
  - B. 玻璃清洁剂、家具蜡、起蜡水
  - C. 家具蜡、起蜡水、地面蜡
  - D. 家具蜡、起蜡水、金属上光剂

答案：B

40. 在预测和确定客房的固定工作量时，应以（ ）为基本依据。

- A. 饭店的运营模式
- B. 饭店的档次
- C. 饭店的质量标准
- D. 饭店的客房出租率

答案：D

41. 中外客人选择饭店住宿的首要条件是（ ）。

- A. 客房空间规格
- B. 客房运转状况
- C. 客房卫生状况
- D. 客房美观状况

答案：C

42. 饭店业的行家把（ ）比喻为“最不易储存的商品”，其储存期只有 24 小时。

- A. 客房
- B. 饮料
- C. 酒水
- D. 餐厅

答案：A

43. 一般为连通的两个房间：一间做卧室，另一间为起居室，这样的房间是（ ）。

- A. 标准间
- B. 大床间
- C. 标准套间
- D. 总统套间

---

答案：C

44. 清洁的概念不仅仅是干净，还包括（ ）、健康、美观、保护和经济适用。

- A. 安全                  B. 优质                  C. 保养                  D. 经济效益

答案：A

45. 客房内烟灰缸不能放在（ ）。

- A. 写字台                  B. 床头柜                  C. 茶几                  D. 卫生间

答案：B

46. （ ）是饭店的基本设施和存在的基础。

- A. 客房                  B. 餐厅                  C. 前厅                  D. 会议室

答案：A

47. （ ）应在标准间的窗前区。

- A. 睡眠空间      B. 盥洗空间      C. 起居空间      D. 书写和梳妆空间

答案：C

48. 服务员进入客房时，应（ ）。

- A. 先敲门再通报                  B. 先通报再敲门  
C. 敲门不必通报                  D. 先敲门客人开门后再通报

答案：A

49. “请勿打扰房”的简写是（ ）。

- A. OCC                  B. MUR                  C. DND                  D. VC

答案：C

---

50. 体现“绿色客房”内涵的“5R”原则中, Reuse 表示 ( )。

- A. 研究                  B. 减量                  C. 再利用                  D. 循环

答案: C

51. 楼层小仓库客用消耗物品的配备标准通常以 ( ) 使用量为合适。

- A. 一天                  B. 一周                  C. 半个月                  D. 一个月

答案: B

52. 公共区域通常被称为 ( )。

- A. DA                  B. CA                  C. AP                  D. PA

答案: D

53. 下列哪项不属于对客房服务员的素质要求 ( )。

- A. 有一定的外语水平                  B. 具有敬业精神  
C. 具有良好的服务技巧                  D. 身高 165cm 以上

答案: D

54. 客房部与饭店中哪个部门业务联系最多、关系最密切 ( )。

- A. 财务部                  B. 餐饮部                  C. 前厅部                  D. 保安部

答案: C

55. 下列哪项不属于客房服务项目 ( )。

- A. 外币兑换                  B. 洗衣服务                  C. 房内送餐服务                  D. 加床服务

答案: A

56. 客房服务员在进客房时, 敲门等候客人反应的时间大概是

---

( )，同时站在门前适当的位置眼望门镜。

- A. 1~3 秒                      B. 3~5 秒                      C. 5~10 秒                      D. 10~15 秒

答案：B

57. 客房服务员在整理客房时，若客人回来，不正确的做法是( )。

- A. 服务员应礼貌地请客人出示客房钥匙或房卡  
B. 询问客人是否可以继续整理  
C. 确认客人是该住房的住客  
D. 立即退出客房

答案：D

58. 夜床服务通常是晚上( )点以后开始。

- A. 9                      B. 8                      C. 7                      D. 6

答案：D

59. 大堂的地面清洁，打蜡工作一般在下列哪个时间内合适( )。

- A. 早上 8 点后                      B. 中午 12 点前  
C. 夜间 12 点后                      D. 下午 5 点后

答案：C

60. 定期对清洁卫生的死角或容易忽视的部位，以及家具设备进行彻底的清扫整理和维护保养叫做( )。

- A. 公共区域的清扫                      B. 客房清洁

C. 客房计划卫生

D. 客房卫生质量控制

答案：C

61. 客房设备使用 3-5 年左右，应对设备进行（ ）。

A. 常规修整

B. 部分更新

C. 全面更新

D. 彻底

保养

答案：B

62. 饭店产生火灾的最主要原因是（ ）。

A. 员工操作不当

B. 电气引起

C. 吸烟不慎

D. 防火安全系统不健全

答案：C

63. 为供客人在发生意外时使用，饭店一般将（ ）安装在床头柜和卫生间靠近浴缸处。

A. 安全呼救器

B. 微波报警器

C. 烟感报警器

D. 电视监

视器

答案：A

64. 按照我国星级饭店评定标准，有限服务饭店指的是：（ ）。

A. 一、二星级饭店

B. 一、二、三星级饭店

C. 一、二、三、四星级饭店

D. 四、五星级饭店

答案：B

65. 按照我国星级饭店评定标准，对设施设备的要求以下描述正确的是：（ ）。

A. 一、二、三星级饭店不作要求

---

B. 三星级饭店最低得分线为 250 分

C. 四星级饭店最低得分线为 320 分

D. 五星级饭店最低得分线为 450 分

答案：C

66. 按照我国星级饭店评定标准，三开间豪华套房的使用面积应不低于（ ）。

A.  $150\text{m}^2$

B.  $140\text{m}^2$

C.  $120\text{m}^2$

D.  $100\text{m}^2$

答案：D

67. 按照我国星级饭店评定标准，客房互联网应以以下哪种方式接入：（ ）。

A. 应采用 10 兆以下宽带接入方式

B. 应采用 10 兆以上宽带接入方式

C. 应采用 15 兆以上宽带接入方式

D. 应采用 20 兆以上宽带接入方式

答案：B

68. 按照我国星级饭店评定标准，四星级饭店应当提供（ ）小时送餐服务。

A. 12 小时

B. 18 小时

C. 20 小时

D. 24 小时

答案：B

69. （ ）经国务院批准，国家旅游局颁布了饭店星级标准，并开始对饭店进行星级评定。

A. 1978 年 9 月

B. 1988 年 9 月

C. 1992 年 9 月

D. 1998 年 9 月

---

答案：B

70. 当发现房间失火时首先要（ ）。

- A. 及时关闭电源
- B. 请客人尽快乘电梯撤离
- C. 打开门窗
- D. 报 119

答案：A

71. 以下属于一次性消耗品的是（ ）。

- A. 卫生卷纸
- B. 毛巾
- C. 饭店服务指南
- D. 衣架

答案：A

72. 以下哪两个部门可以归口于同一个部门主管（ ）。

- A. 公共区域与客房中心
- B. 洗衣房和布草房
- C. 洗衣房与公共区域
- D. 布草房与客房中心

答案：B

73. 服务员在提供“夜床服务”时，应通报（ ）。

- A. Housekeeping
- B. Turn Down Service
- C. Room Service
- D. May I Come In?

答案：B

74. 低值易耗这类物品的特点是使用频繁、易损易丢，因此必须由（ ）负责管理，按实际用量发放。

- A. 专人
- B. 部门经理亲自
- C. 部门主管以上
- D. 清扫员

答案：A



---

75. 大厅茶几上，客人正在使用的烟灰缸里不得超过（ ）个烟头。

- A. 1                      B. 5                      C. 3                      D. 4

答案：C

76. 在清洁住客房时，一般应按照（ ）顺序清洁。

- A. 先卧室后卫生间                      B. 先卫生间后卧室  
C. 与空房相同                      D. 与走客房相同

答案：A

77. 根据饭店的规定，访客要在晚上（ ）离开饭店。

- A. 9:30                      B. 10:30                      C. 11:30                      D. 12:30

答案：C

78. 为客人提供擦鞋服务时，将鞋篮放到（ ）待擦。

- A. 客人房中                      B. 工作间                      C. 走廊上                      D. 楼梯口

答案：B

79. 从一定意义讲，（ ）可以反映出饭店的档次和服务水准，是饭店的“名片”。

- A. 总台                      B. 大堂副理处                      C. 行李处                      D. 公共卫生间

答案：D

80. 中式铺床操作中棉被从床头处翻折（ ）厘米。

- A. 35                      B. 40                      C. 45                      D. 50

答案：C

---

81. 饭店安全出口必须有 24 小时的照明指示灯和（ ）的不间断的监控。

- A. 12 小时                      B. 16 小时                      C. 20 小时                      D. 24 小时

答案：D

82. 碱性清洁剂的 pH 值应（ ）。

- A. 大于 5                      B. 大于 6                      C. 大于 7                      D. 大于 8

答案：C

83. 商业饭店时期的代表人物是（ ）。

- A. 埃尔斯沃斯·斯塔特勒                      B. 泰勒  
C. 凯撒·里兹                      D. 希尔顿

答案：A

84. 对于同一团体的客人，一般应安排在（ ）。

- A. 豪华房间      B. 同一层楼的房间      C. 较好的房间      D. 较安静的房间

答案：B

85. 房态 000 代表的是（ ）。

- A. 走客房                      B. 停用房                      C. 外宿房                      D. 维修房

答案：D

86. 如果客人过了结帐时间（当日中午 12:00）仍未结帐退房，应加收房费，假如一客人下午 4:00 结帐退房，应收一间夜房费的

( )。

- A. 1/3                      B. 1/2                      C. 全价                      D. 2/3

答案: B

87. 客房内一般有两部电话,一部放在床头柜上,另一部放在哪( )。

- A. 行李架                      B. 卫生间                      C. 梳妆台                      D. 茶几

答案: B

88. 下列哪一个物件应使用干抹布擦拭,切勿使用湿抹布( )。

- A. 房门                      B. 酒柜                      C. 梳妆镜                      D. 台灯

答案: D

89. 下列说法中错误的是( )。

- A. 前厅部是客房产品的生产部门和销售部门  
B. 客房部可以为前厅部的对客服务工作提供方便和协助  
C. 客房部和前厅部是两个业务联系最多、关系最密切的部门  
D. 房务部是由前厅部和客房部共同组成的部门

答案: A

90. 彻底吸尘是保养地毯最重要的工作,在客房区域一般要求每日吸尘( ),客人活动频繁的区域如大厅、餐厅、商场等每日吸尘不得少于三次。

- A. 一次                      B. 二次                      C. 三次                      D. 四次

答案: A

91. 以下不属于客房服务的项目是( )。



- 
- A. 统一调度对客服务工作                      B. 负责客房的清洁  
C. 负责管理楼层钥匙                      D. 负责控制客房状态

答案：B

97. 为方便客人，客房内各种电器的设备开关大都集中在(            )。

- A. 写字台上              B. 床头柜上              C. 床上              D. 客房门边上

答案：B

98. 在高档饭店中很少见到的房型是 (            )。

- A. Single Room                      B. Double Room  
C. Twin Room                      D. Triple Room

答案：D

99. 房间放有两张单人床时，要将两床枕套开口 (            )。

- A. 反向床头柜                      B. 面向床头柜  
C. 同方向摆放                      D. 随意摆放

答案：A

100. “绿色客房”不仅表现在客房的日常经营管理中，还体现在酒店客房的建筑设计 and (            )。

- A. 房间设施              B. 客房装修              C. 新能源使用              D. 环保装饰

答案：C

---

二、多选题（以下每小题中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）

1. 要保证编制定员工作行之有效，必须注意定员标准的（ ）。

- A. 先进性
- B. 合理性
- C. 超前性
- D. 稳定性
- E. 现代性

答案：AB

2. 客房部在具体编制定员工作时，要考虑（ ）等因素。

- A. 规模与档次
- B. 管理模式与业务范围
- C. 员工素质水平
- D. 工作设施环境
- E. 劳动工具

答案：ABCDE

3. 以下属于间断性工作量的的是（ ）。

- A. 每周楼层申领补充客用品
- B. 定期对地面或家具打蜡
- C. 定期对所有棉织品进行盘点
- D. 地毯进行清洗
- E. 定期或根据需要清洁饭店外墙、外窗

答案：ABCDE

4. 客房部员工的培训具有（ ）和实用性的特点。

- A. 成人性
- B. 在职性
- C. 多样性
- D. 速成性
- E. 持续性

答案：ABCDE

5. 入职培训是饭店培训最基础、最重要的培训，其目的是（ ）。

- A. 帮助新员工树立饭店意识
- B. 明确自己的角色定位

---

C. 了解操作流程 D. 掌握操作技能

E. 了解饭店文化及从业人员的素质要求

答案：ABE

6. 客房的清洁要求有（ ）。

A. 更换棉织品 B. 清洗消毒杯具 C. 地毯每天清洗

D. 抹尘 E. 补充客用品

答案：ABDE

7. 根据客人的活动规律、客房应有睡眠、（ ）这几大功能空间并配备相应的设备。

A. 起居活动 B. 吸烟 C. 书写

D. 盥洗 E. 贮存

答案：ACDE

8. 公共区域的职能包括哪些（ ）。

A. 庭院绿化 B. 客房清洁 C. 地毯清洁

D. 厨房清洁 E. 大厅清洁

答案：ACE

9. 在选择清洁设备的配置上应综合考虑（ ）等因素。

A. 美观性 B. 饭店档次 C. 饭店财力

D. 饭店建筑特点 E. 饭店装修材料

答案：BCDE

10. 为了提高产品的竞争力，在对饭店客房产品进行设计时应综合考

---

虑（ ）等原则。

- A. 安全            B. 健康            C. 舒适            D. 豪华            E. 环保

答案：ABCE

11. 客房部在制定客房清洁卫生程序时要符合（ ）等原则。

- A. 饭店经营方针            B. 方便管理            C. 方便客人  
D. 方便操作            E. 饭店的经济效益

答案：BCD

12. 饭店常用的中性清洁剂有（ ）。

- A. 地毯香波            B. 多功能清洁剂            C. 氨水  
D. 家具蜡            E. 玻璃清洁剂

答案：AB

13. 洗衣房的业务范围包括（ ）。

- A. 客衣洗涤            B. 布草的盘点            C. 员工制服洗涤  
D. 布件洗涤            E. 制服收发

答案：ACD

14. 属于客房安全制度的是（ ）。

- A. 客房防火            B. 钥匙管理            C. 访客接待  
D. 客房防盗            E. 员工出入客房

答案：ABCDE

15. 客衣收发要做好的“三核对”是指（ ）。



- 
- A. 核对衣物服品牌      B. 核对客人洗衣单      C. 核对客人房间号  
D. 核对客人是否填写姓名      E. 核对衣物质量

答案：BCD

16. 在饭店客房清扫中，对抹尘的要求正确的是（      ）。

- A. 按顺时针或逆时针方向抹      B. 先上后下      C. 先外后里  
D. 干湿分开      E. 先里后外

答案：ABDE

17. 客房设备的选择应考虑（      ）及成套性。

- A. 适应性      B. 方便性      C. 节能性      D. 安全性      E. 可发展性

答案：ABCDE

18. （      ）不属于客房服务员的工作内容。

- A. 清扫客房并保证其卫生质量标准  
B. 巡视检查本部门的工作,对客房服务质量进行管理和控制  
C. 正确处理客人的遗留物品  
D. 负责客人投诉的处理  
E. 清洁吸尘器

答案：BD

19. 客房是客人在饭店逗留时间最长的场所,其功能包括（      ）等。

- A. 睡眠      B. 起居      C. 盥洗      D. 书写      E. 贮存

答案：ABCDE

---

20. ( ) 是清扫整理客房须注意的事项。

- A. 应敲门进入房间
- B. 应在客人外出时清扫和整理房间
- C. 客房用消费、消耗品不一定更换和补充
- D. 客房用品要及时更换和补充
- E. 特别重要的贵宾,客房清扫整理要安排专人负责

答案: ABDE

21. 客房设备主要包括 ( ) 设施设备。

- A. 家电
- B. 电器
- C. 洁具
- D. 安全装置
- E. 家具

答案: BCDE

22. 客房卫生检查的内容一般包括 ( ) 。

- A. 清洁卫生质量
- B. 物品档次
- C. 整体效果
- D. 设备状况
- E. 服务质量

答案: ACD

23. 客房部一般下设 ( ) 洗衣房等几个部门。

- A. 楼层
- B. 客房服务中心
- C. 前厅
- D. PA
- E. 总机

答案: ABD

24. 卫生间的“五巾”是指大浴巾、小浴巾 ( ) 。

- A. 方巾
- B. 面巾
- C. 毛巾
- D. 地巾
- E. 汗巾

答案: ABD

---

25. 下列各项中属于公共区域职能范畴的是（ ）。

- A. 负责厨房的清洁卫生
- B. 负责公共洗手间的清洁卫生
- C. 负责各通道的绿化工作
- D. 负责员工区域的清洁卫生
- E. 负责地毯的清洁

答案：BCDE

26. 下列说法中正确的是（ ）。

- A. 行政楼层又可称为商务楼层
- B. 入住行政楼层的客人不必在酒店总台办理入住登记手续，直接乘电梯到行政楼层办理入住
- C. 行政楼层房间至少为两间一套，一间为卧室，一间作为办公室
- D. 行政楼层只允许商务客人入住
- E. 行政楼层一般被称为“酒店中的酒店”

答案：ABE

27. 个性服务的内容有（ ）、心理服务等。

- A. 更灵活的服务
- B. 能满足癖好服务
- C. 意外服务
- D. 针对性服务
- E. 标准化服务

答案：ABCD

28. 对挂有“请勿打扰”牌客房的表述，正确的是（ ）。

- A. 中午 12 点以后，仍挂有“请勿打扰”牌的房间，客房清扫员应敲门询问打扫时间
- B. 客房门前的“请勿打扰”牌是客房清扫员决定清扫次序的依据之一

- 
- C. 看到挂有“请勿打扰”牌的房间，要及时在工作日报表上记录
- D. 对一直挂有“请勿打扰”牌的客房要特别注意，不需要打扰客人
- E. 对挂有“请勿打扰”牌的房间，由领班亲自去打扫

答案：BC

29. 下列属于物理消毒法的是（ ）。

- A. 煮沸消毒法                      B. 紫外线消毒                      C. 喷洒消毒法
- D. 蒸汽消毒法                      E. 常规消毒法

答案：ABD

30. 客用品的日常管理应做到（ ）。

- A. 避免库存积压                      B. 合理使用                      C. 防止流失
- D. 专人领用、主管保管                      E. 专人领用、经理保管

答案：ABC

### 三、判断题（判断对的请选 A，判断错的请选 B）

1. 客房部是客房产品的生产部门，前厅部是客房产品的销售部门。

（ ）

答案：A

2. 客房服务员应按饭店要求做到“五到”，即客到、微笑到、敬语到、水果到、鲜花到。（ ）

答案：B

3. 客房楼层接待工作包括迎前准备、店门迎接、入住日常服务等三个

---

环节。（            ）

答案：B

4. 在饭店的运行中，客房部主要承担着清洁保养、对客服务、为饭店其他部门服务的工作，因此称为饭店的管家部。（            ）

答案：A

5. 客房服务中心是现代饭店客房管理的主导模式，是饭店客房管理的神经中枢。（            ）

答案：A

6. 客房迎宾工作主要内容有：梯口迎宾、引领入房、客房设备介绍和端茶送水。（            ）

答案：A

7. 每一间房间在抹尘、检查房间和卫生间的设备用品时，应从房门口开始，按照顺时针方向绕圈进行。（            ）

答案：B

8. 客房清洁作业管理分成每天都要进行的客房日常清洁和客房的计划卫生。（            ）

答案：A

9. 房间应定期进行预防性消毒，以保持房间的卫生，防止疾病的传播。（            ）

答案：A

10. 客房内洗衣袋、洗衣单及衣刷工具配备要齐全，一般放置在床头柜内。（            ）

---

答案：B

11. 楼层服务员要检查客人填写的洗衣单，看客人有没有注明房间号码、姓名、洗衣件数、时间、要求。（            ）

答案：A

12. 擦鞋服务时，要注意防止混淆客人的鞋，应擦好后请客人辨认。（            ）

答案：B

13. 根据《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308--2010）的要求，五星级饭店运营质量项目的最低得分率为 85%。（            ）

答案：A

14. 服务员被客人叫进客房时，应该让房门半掩。（            ）

答案：B

15. 客房商品的特殊性主要表现在它是出租客房和提供劳务，不发生实物转移。（            ）

答案：A

16. 若有生病客人要求代买药品，服务员应立即采购并送至房间。（            ）

答案：B

17. 无烟楼层是现代人对新鲜空气的渴求，对环境保护的追求，是为客人提供具有健康内涵的客房产品。（            ）

答案：A

18. 绿色客房不仅表现在客房的日常经营管理中，还体现在酒店客房

---

的建筑设计与新能源的使用上。（            ）

答案：A

19. 住宿经营者未能按照旅游服务合同提供服务时，应当为旅游者提供不低于合同中原定标准的住宿服务，但因此增加的费用由旅游者承担。（            ）

答案：B

20. 客房门铃显示器除了对客人具有门铃功能、请勿打扰、访客等待等功能外，对服务员具有服务指示功能，为饭店提供影子式无干扰服务奠定基础。（            ）

答案：A

21. 客房服务员对于出现在楼面的无理取闹的陌生人，应及时打电话向保安部反映情况。（            ）

答案：A

22. 退房客人留在房间的穿过的没有破损的衬衫可不作为遗留物品处理。（            ）

答案：B

23. 清洗浴缸的最后步骤是用清水冲洗墙壁、浴缸，等水流尽后，任由浴缸自行风干。（            ）

答案：B

24. 擦拭房内的灯具、电视机屏幕、音控板等处只能用干抹布，不能用湿抹布，否则易发生危险。（            ）

答案：A

---

25. 清扫客房卫生时，应拉开窗帘，使房内光线充足。（            ）

答案：A

26. 楼层服务员向客人介绍房内设备，以不超过 2 分钟为宜，语言精练准确，避免用手势，尽量减少走动。（            ）

答案：A

27. 在旅游旺季，应先打扫走客房，再打扫住客房，以使客房能尽快重新出租。（            ）

答案：A

28. 在清理客房时，若客人回来，服务员应礼貌地向客人道歉，然后离开房间。（            ）

答案：B

29. 客房清洁卫生的质量控制途径主要是强化员工卫生质量意识、明确清洁卫生操作程序和标准、严格逐级检查制度、重视客人意见等。（            ）

答案：A

30. 我国饭店在同时使用两种语言文字的标识时，应注意遵守“汉字在前在上，其他文字在后在下”的基本原则。（            ）

答案：A

31. 宾客租借品存放在客房服务中心，供客人临时需要而借用，客房部须配套制定相关制度保证租借品的归还。（            ）

答案：A

32. 清洁恭桶时，注意不要将清洁剂直接倒在釉面上。（            ）



---

答案：A

33. 醉酒客人如有召唤，服务员应与值班主管一同前往，女服务员应避免独自进入客房，以免发生意外。（        ）

答案：A

34. 饭店培训是全员性的，通过培训提高三种技能，即概念技能、人际关系技能和劳动操作技能。（        ）

答案：A

35. 如果客人在房内，除了必要的招呼 and 问候外，一般不主动与客人闲谈。（        ）

答案：A

36. 整理住客房应先做卫生间，以避免客人突然回来或有访客带来的不便和尴尬。（        ）

答案：B

37. 在抹拭家具物品时，干布和湿布要交替使用，针对不同性质的家具，使用不同的抹布。（        ）

答案：A

38. 规范化、标准化的服务是个性化服务的基础和前提。（        ）

答案：A

39. 客房清洁的感官标准要求做到：眼看到处无污渍，手摸到处无灰尘，耳听不到异声，鼻闻不到异味。（        ）

答案：A

40. 饭店星级评定倡导绿色设计、清洁生产、节能减排、绿色消费的

理念。（ ）

答案：A

## 酒吧服务

一、单选题（以下四个选项，只有一项是正确的，请选择最佳选项）

1. 《韦氏词典》中对酒的酒精含量的限定是在（ ）之间。

- A. 5%~75.5%                      B. 0.5%~75.5%  
C. 5%~65.5%                      D. 0.5%~45.5%

答案：B

2. 酒的生产是建立在微生物的基础上的，酿酒原料中的（ ）  
在酶的作用下，最终转化为乙醇。

- A. 脂肪      B. 蛋白质      C. 糖      D. 维生素

答案：C

3. 无酒精饮料通常是指酒精含量小于（ ）的流质食品。

- A. 1%      B. 0.5%      C. 0.8%      D. 1.5%

答案：B

4. 白葡萄酒清亮晶莹，微酸爽口，香气清爽，常与色浅味淡的菜肴进行搭配，下列食品中（ ）不适合与白葡萄酒搭配饮用？

- A. 鱼类      B. 贝类      C. 牛肉类      D. 禽类

答案：C

5. 黄酒又称压榨酒，是以稻米、黍米、黑米、玉米等为原料，经过蒸馏，拌以麦曲、米曲，进行糖化和发酵酿造而成，其酒度一般在

( ) 度。

- A. 12-15      B. 13-18      C. 15-20      D. 18-20

答案: C

6. 乌龙茶又称青茶, 属于半发酵茶。按成品特征可分为五种, 即水仙、奇种、( )、色种、乌龙等。

- A. 武夷岩茶      B. 太平猴魁      C. 贡眉      D. 铁观音

答案: D

7. 酸度是咖啡豆品质的一个重要特征, 现今世界上饮用咖啡近( ) 为良质酸性的咖啡, 其余为非酸性咖啡。

- A. 90%      B. 80%      C. 85%      D. 95%

答案: A

8. 谷物类酿酒原料富含淀粉, 在酿酒时必须首先进行( ), 然后再发酵。

- A. 蒸馏      B. 提纯      C. 糖化      D. 陈化

答案: C

9. 按照西餐餐饮搭配可以把酒分为开胃酒、佐餐酒、( )。

- A. 甜食酒和配制酒      B. 甜食酒和餐后酒  
C. 蒸馏酒和餐后酒      D. 甜食酒和蒸馏酒

答案: B

10. 生产啤酒时不需要采用( ) 工艺。

- A. 蒸馏      B. 发酵      C. 糖化      D. 陈化

答案: A

11. ( ) 工艺可以改善酒质，使酒进一步成熟，逐渐变得醇厚、柔和。

A. 蒸馏    B. 发酵    C. 糖化    D. 陈化

答案：D

12. 白兰地的颜色来源是 ( )。

A. 自然生色    B. 非人工增色    C. 来自酿酒原料本身    D. 人工增色

答案：B

13. 标准状态下乙醇的 ( )。

A. 沸点为  $78.3^{\circ}\text{C}$ ，冰点为  $-114^{\circ}\text{C}$   
B. 沸点为  $100^{\circ}\text{C}$ ，冰点为  $-114^{\circ}\text{C}$   
C. 沸点为  $78.3^{\circ}\text{C}$ ，冰点为  $0^{\circ}\text{C}$   
D. 沸点为  $100^{\circ}\text{C}$ ，冰点为  $0^{\circ}\text{C}$

答案：A

14. 标准酒度、英制酒度和美制酒度之间的换算关系是 ( )。

A.  $1\text{GL}=1.75\text{Proof}=2\text{Sikes}$   
B.  $1\text{GL}=2\text{Proof}=1.75\text{Sikes}$   
C.  $1\text{GL}=1.95\text{Proof}=2\text{Sikes}$   
D.  $1\text{GL}=2\text{Proof}=2.75\text{Sikes}$

答案：B

15. 生产啤酒的主要原材料有四大类，即可发酵谷物、酵母、水和啤酒花。其中 ( ) 是啤酒的灵魂，它形成了啤酒特有的清新的

---

苦味。

- A. 谷物      B. 酵母      C. 水      D. 啤酒花

答案：D

16. 黄酒的贮存温度不是越低越好，如果温度低于（      ），黄酒就会有受冻、变质和破坛的可能。

- A. 5℃      B. 0℃      C. -5℃      D. -10℃

答案：C

17. 啤酒中含有丰富的（      ）。

- A. 维生素A      B. 维生素B族      C. 维生素C      D. 维生素E

答案：B

18. 熟啤酒适宜的贮存温度是（      ）。

- A. 10℃以下      B. 10℃~25℃之间  
C. 25℃左右      D. 0℃左右

答案：B

19. 下列酒的品牌中，（      ）不属于威士忌。

- A. Bell      B. Johnie Walker      C. Chivas      D. Camus

答案：D

20. 下列酒的品牌中，（      ）都属于威士忌。

- A. Bell、Johnie Walker  
B. J&B、Martell  
C. Chivas 、Camus  
D. Beefeater、Four Roses

---

答案：A

21. 发酵酒的主要特点是（ ）、保持原汁原味。

- A. 生产过程简单
- B. 价格低廉
- C. 酒精含量低
- D. 酿造原料单一

答案：C

22. 按（ ）分类，鸡尾酒可分为餐前鸡尾酒、餐后鸡尾酒、晚餐鸡尾酒、派对鸡尾酒等。

- A. 餐饮搭配
- B. 饮用时间和场合
- C. 调制方法
- D. 基酒的种类

答案：B

23. 鸡尾酒起源于（ ）。

- A. 18 世纪的法国
- B. 18 世纪的美国
- C. 19 世纪的法国
- D. 19 世纪的美国

答案：D

24. 鸡尾酒的结构包括（ ）、辅料和装饰物三部分。

- A. 装饰
- B. 烈酒
- C. 基酒
- D. 主料

答案：C

25. （ ）是把酒水按配方中的份量倒进加入冰块的摇酒器中摇荡，摇匀后过滤冰块，将酒到入杯中。

- A. 摇和法
- B. 兑和法
- C. 调和法
- D. 搅和法

答案：A

26. （ ）不能在调酒壶中调制。

- 
- A. 果汁类饮料      B. 碳酸类饮料  
C. 含酒精类饮料      D. 蛋类

答案：B

27. 休闲场合鸡尾酒通常是（      ）。

- A. 酒精含量较高      B. 酒精含量较低  
C. 不含酒精      D. 酒精含量低或者无酒精饮料

答案：D

28. 在酒吧准备工作中，摆放酒具时，量杯、吧匙、冰夹应（      ）。

- A. 用干净的口布垫底摆放在抽屉里  
B. 浸泡在干净的水中  
C. 用干净的口布垫底摆放在操作台上  
D. 用干净的口布垫底摆放在吧台上

答案：B

29. 为了确保质量，酒吧通常选择（      ）作为调酒用的果汁类辅料。

- A. 桶装或罐装果汁      B. 鲜榨果汁  
C. 浓缩果汁      D. 稀释果汁

答案：A

30. 在准备蛋类辅料进行鸡尾酒调制时，需要（      ）。

- A. 称量鸡蛋的重量  
B. 检查鸡蛋的新鲜度  
C. 选择红皮鸡蛋

---

D. 选择个小的鸡蛋

答案：B

31. ( ) 是将酒水按配方中的份量，直接依次倒入杯里，不需搅拌（或作轻微的搅拌）即可。

A. 摇和法      B. 兑和法      C. 调和法      D. 搅和法

答案：B

32. ( ) 是指在杯中放一块冰，调酒师手持杯脚，摇动酒杯，使冰块在杯壁上溜滑，以降低杯子的温度。

A. 溜杯      B. 冻杯      C. 冰杯      D. 上霜

答案：A

33. 法国是世界最著名的白兰地产地，无论是产量还是数量都居世界领先地位，而在法国所有的白兰地产地中，以 ( ) 和阿玛涅克（Armagnac）白兰地最负盛名，可以以地名直接称这两种酒。

A. 波尔多      B. 干邑      C. 香槟      D. 夏朗德省

答案：B

34. VSOP 白兰地酒色透亮，陈酿 4 年以上，许多酿造厂商在装瓶勾兑时，为提高酒的品质，加入了一定成分的 ( ) 年的陈酿干邑白兰地原酒。

A. 5-8      B. 10-15      C. 20-30      D. 30-50

答案：C

35. 除金酒以外，蒸馏酒中蒸馏后不需要进行陈酿就可以直接勾兑上



---

市饮用的酒品是（ ）。

- A. 朗姆酒    B. 威士忌    C. 特基拉    D. 伏特加

答案：D

36. （ ）是最普通的强化葡萄酒，产于西班牙加的斯省，因此，被称为西班牙的国宝。

- A. 雪利酒    B. 波特酒    C. 马德拉    D. 马萨拉

答案：A

37. 威士忌适于在餐前、餐后饮用，下列关于威士忌饮用方法的叙述中，（ ）是不符合要求的。

- A. 常温净饮    B. 加冰饮用    C. 加水饮用    D. 冷藏后饮用

答案：D

38. （ ）具有一种独特的烟熏的味道。

- A. 加拿大威士忌    B. 爱尔兰威士忌  
C. 苏格兰威士忌    D. 美国威士忌

答案：C

39. 特基拉酒的饮用方法十分独特，净饮时可搭配（ ），以增加风味。

- A. 青柠角和盐    B. 青柠角和糖  
C. 柠檬角和盐    D. 柠檬角和糖

答案：C

40. BAR 的种类有（ ）、站立酒吧、服务性酒吧、宴会酒吧等。

- 
- A. 歌厅酒吧                      B. 经营性酒吧  
C. 台式酒吧                      D. 鸡尾酒廊

答案：D

41. 葡萄酒就是以 100%葡萄为原料经过（            ）而产生的酒。

- A. 蒸馏、调配                  B. 发酵、人工调配  
C. 自然发酵                    D. 人工调配

答案：C

42. 香槟酒中含糖量为每公升 12-17 克的属于（            ）。

- A. Extra Sec                    B. Extra Brut  
C. Sec                            D. Demi Sec

答案：A

43. 红葡萄酒和白葡萄酒均含有单宁酸，但是其含量却不一样，相比较而言，（            ）。

- A. 红葡萄酒大于白葡萄酒  
B. 白葡萄酒大于红葡萄酒  
C. 一样多  
D. 红葡萄酒中几乎没有

答案：A

44. 一般而言葡萄喜欢生长在温和的温带气候中，所以全球大部分的葡萄园都集中在（            ）。

- A. 北纬 30-50 度之间            B. 南纬 20-40 度之间

---

C. 北纬 20-50 度之间      D. 南北纬 38-53 度之间

答案: D

45. 法国葡萄酒的质量等级可以分为: (      )、VINS DE PAYS、VDQS、AOC。

- A. LAND WEIN      B. VINS DE TABLE  
C. TAFEL WEIN      D. VINO DA TAVOLA

答案: B

46. 下列酒品中, (      ) 属于纯麦苏格兰威士忌。

- A. Glenffidich      B. J&W Black Label  
C. Jim Beam      D. John Jameson

答案: A

47. 玉米至少占原料用量的 51%以上的是 (      ) 威士忌的生产要求。

- A. 爱尔兰      B. 苏格兰      C. 加拿大      D. 波本

答案: D

48. 苏格兰威士忌从生产原料上看, 可以分为三大类, 其中国际市场销售量最大的为 (      )。

- A. 纯麦芽威士忌      B. 谷物威士忌  
C. 玉米威士忌      D. 混合威士忌

答案: D

49. (      ) 是以葡萄酒为基酒加上多种植物的根茎、花朵等配制而成。

A. 茴香酒      B. 伏特加      C. 金酒      D. 味美思

答案：D

50. (            ) 是酿制利口酒的最主要方法。

A. 混合法      B. 渗透过滤法      C. 蒸馏法      D. 浸渍法

答案：D

51. 原产自 (            )，目前在全世界最受欢迎的酿造白葡萄酒和香槟酒的是 CHARDONNAY 葡萄。

A. 澳大利亚      B. 法国波尔多      C. 法国勃艮地      D. 德国

答案：C

52. Bordeaux 产区用于酿制 (            ) 的主要葡萄品种有：CABERNET-SAUVIGNON、MERLOT、CABERNET-FRANC。

A. 红葡萄酒      B. 桃红葡萄酒      C. 香槟酒      D. 白葡萄酒

答案：A

53. CABERNET SAUVIGNON 葡萄在澳大利亚酿制葡萄酒时主要与下列葡萄品种中 (            ) 搭配。

A. GAMAY      B. PINOT NOIR      C. SHIRAZ      D. MERLOT

答案：C

54. 鸡尾酒的创作原则要体现 (            )，色彩鲜艳、独特，口味卓绝等特点。

A. 难度、操作复杂      B. 新颖性、操作简单

C. 大众性、易于推广      D. 新颖性、易于推广

答案：D

---

55. 餐前鸡尾酒是指在正式用餐前或者是在宴会开始前提供的鸡尾酒，这类鸡尾酒通常（ ），并且具有开胃的作用。

- A. 酒精含量较高
- B. 酒精含量较低
- C. 不含酒精
- D. 以果汁为主

答案：A

56. Bloody Mary 的基酒是（ ）。

- A. 白兰地
- B. 金酒
- C. 伏特加
- D. 特基拉

答案：C

57. 下列关于软饮料服务操作的叙述中，不正确的是（ ）。

- A. 饮用可乐时应加一片柠檬，使可乐更加清香可口
- B. 带果肉的饮料，在斟倒前应先摇匀
- C. 饮用汤力水时使用柯林杯
- D. 矿泉水在冷藏不足的情况下可以加冰块

答案：D

58. 酒吧是提供（ ），以利润为目的，做有计划经营的一种经济实体。

- A. 服务及菜肴
- B. 菜肴及饮品
- C. 娱乐及饮品
- D. 服务及饮品

答案：D

59. 调酒师应具备专业的酒水知识，掌握酒的产地、特点、制作工艺及引用方法，并能鉴别酒的（ ）、年份等。

- A. 质量
- B. 纯度

C. 口感

D. 滋味

答案： A

二、多项选择题（以下每小题中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）

1. 饮料按其物理形态可以分为（ ）等。

A. 固态饮料    B. 软饮料    C. 液态饮料    D. 碳酸饮料

答案： AC

2. 按照西餐餐饮搭配可以把酒分为开胃酒、（ ）等。

A. 佐餐酒    B. 甜食酒    C. 餐后酒    D. 蒸馏酒

答案： ABC

3. 发酵酒又称（ ），是在含有糖份的原料中加入酵母进行发酵而得到的酒精饮料。

A. 自酿酒    B. 原汁酒    C. 酿造酒    D. 蒸馏酒

答案： BC

4. 黄酒种类很多，我国江南地区主要使用（ ）酿造黄酒。

A. 糯米    B. 粘黄米    C. 粳米    D. 大麦

答案： AC

5. 清酒营养丰富，含有多（ ）。

A. 脂肪    B. 维生素    C. 氨基酸    D. 糖类

答案： BC

6. 酒中含有各种物资，其中最主要成分是（ ）。

---

A. 甲醇          B. 乙醇          C. 乙醛          D. 水

答案: BD

7. 鉴别啤酒的好坏, 主要从 (          ) 几方面来看。

A. 颜色          B. 口味          C. 酒度          D. 泡沫

答案: ABD

8. 世界著名的六大蒸馏酒是白兰地、威士忌、金酒、 (          )。

A. 伏特加          B. 朗姆酒          C. 特基拉酒          D. 利口酒

答案: ABC

9. 世界著名的威士忌分四大类, 主要生产于 (          ) 等国。

A. 苏格兰          B. 爱尔兰          C. 加拿大          D. 美国

答案: ABCD

10. 中国白酒按照成香成份可以分成 (          ) 和兼香型等香型。

A. 酱香型          B. 浓香型          C. 清香型          D. 米香型

答案: ABCD

11. 下列酒的品牌中, (          ) 都属于伏特加。

A. Camus          B. Stolichnaya          C. Smirnoff          D. Finlandia

答案: BCD

12. 饭店常见的发酵酒有啤酒、 (          ) 等。

A. 葡萄酒          B. 黄酒          C. 雪利酒          D. 米酒

答案: ABD

13. 鸡尾酒的制作方法包括调和法、 (          ) 等。

A. 摇和法          B. 兑和法          C. 搅和法          D. 混合法

---

答案：ABC

14. 酒水单主要内容应包括（ ）等。

- A. 酒名      B. 酒价      C. 酒水介绍      D. 广告

答案：ABCD

15. 酒吧以服务方式分类，可分为主酒吧、（ ）等。

- A. 酒廊      B. 服务酒吧      C. 宴会酒吧      D. 娱乐酒吧

答案：ABC

16. 酒吧中常见的冰镇饮料包括（ ）、果蔬类饮料等。

- A. 白葡萄酒      B. 红葡萄酒      C. 啤酒      D. 碳酸类饮料

答案：ACD

17. 下列关于软饮料服务操作的叙述中，正确的是（ ）。

- A. 饮用汤力水时应加一片柠檬，使口味更加清香  
B. 带果肉的饮料，在斟倒前应先摇匀  
C. 不论何种茶叶都应用 95℃ 以上的开水沏泡  
D. 饮用果汁时一般使用果汁杯或高杯

答案：ABD

18. 葡萄酒按照颜色可以分为（ ）等几种。

- A. 白葡萄酒      B. 红葡萄酒      C. 桃红葡萄酒      D. 深色葡萄酒

答案：ABC

19. 影响葡萄酒品质的因素与自然条件、（ ）等有关。

- A. 葡萄酒的产量      B. 人为种植      C. 酿造技术      D. 葡萄的品种

答案：BCD



---

20. 德国葡萄酒的质量等级可以分为：（ ）几级。

A. TAFEL WEIN    B. LAND WEIN    C. QB (A)    D. QmP

答案：ABCD

### 三、判断题（判断对的请选 A，判断错的请选 B）

1. 饮料按照是否含有酒精可分为酒精饮料和软饮料。（ ）

答案：A

2. 以葡萄为原料酿酒时，必须先经过糖化，再进行发酵。（ ）

答案：B

3. 酒的风格包括酒的色、香、味、体四方面。（ ）

答案：A

4. “%Vol”是标准酒度的表示方法。（ ）

答案：A

5. 可可具有极高的营养价值，它富含维生素 A、维生素 B、蛋白质、脂肪和磷，还含有少量的糖和可可碱，其味香浓可口，能增加热量、增强体质。（ ）

答案：A

6. 鸡尾酒是一种量少而冰镇的酒。它是以朗姆酒、威士忌、其他烈酒或葡萄酒为基酒，再配以其他材料，如果汁、蛋、苦精、糖等，以搅拌法或摇荡法调制而成，再饰以柠檬片或薄荷叶。（ ）

答案：A

7. 一般来说，酒吧吧台的高度在 110-120 厘米之间，比较适于调酒师

---

工作。（            ）

答案：A

8. 酒吧基本上是实行三级组织结构体系，即酒吧人员自上而下分为领班、服务员和实习生三个层次。（            ）

答案：B

9. 物资领用单需要填写的内容有：领用单位、物资名称、物资编号、领用时间、规格型号、单位、库存数量、实发数量、单价、金额等。（            ）

答案：B

10. 搅拌法是把酒水与碎冰按配方中的份量倒进电动搅拌机中，启动电动搅拌机运转 10 秒钟，将碎冰和酒一起到入酒杯中。（            ）

答案：B

11. 白葡萄酒只能用白葡萄酿造。（            ）

答案：B

12. 啤酒的产热量很高，1 升啤酒可以产生 125 千卡的热量。（            ）

答案：B

13. 按鸡尾酒的容量和酒精含量分类，鸡尾酒可分为高酒度鸡尾酒和低酒度鸡尾酒。（            ）

答案：B

14. 酒水冷藏管理的目的之一是以低温抑制饮料中微生物和细菌的生长繁殖速度，维持饮料的质量、延长其保质期。（            ）

---

答案：A

15. 蒸馏酒是可以通过对含酒精液体进行蒸馏取得的,蒸馏前原酒的酒精强度对蒸馏后产品的酒度影响很大,同时蒸馏原汁中的味素物质将会使蒸馏产品产生不同的味道,如梨味白兰地,就具有明显的梨子香味。( )

答案：B

16. Vins de Table 等级的葡萄酒对葡萄酒调配的规定是允许由法国不同产区的葡萄酒调配而成。( )

答案：B

17. 气候是影响葡萄酒品质的重要因素之一,在葡萄成熟季节,温度越高则甜度下降,酸度增加,同时有利于酚类物质的增长。( )

答案：B

18. 可以用于佐餐的酒品很多,白酒、威士忌、红白葡萄酒、香槟等都是常用的佐餐酒品。( )

答案：B

19. 绿茶是我国历史最悠久,产区分布最广,产销最大,品质最优的茶叶种类。绿茶属于不发酵茶类,总的品质特征是清汤绿叶。( )

答案：A

20. 咖啡树多数生长在海拔 300~400 米的地方,也有生长在 2000~2500 米的高地上,生长在海拔 1500 米以上的高地上属优良品种。( )

---

答案：A

## 旅游文化知识

一、单选题（以下四个选项，只有一项是正确的，请选择最佳选项）

1. 中国第一部茶叶科学专著《茶经》是（ ）茶圣陆羽所著。

- A. 唐朝                  B. 汉朝                  C. 宋朝                  D. 南北朝

答案：A

2. 长筒形闻香杯是（ ）地区冲泡乌龙茶的特有茶具。

- A. 福建                  B. 广东                  C. 贵州                  D. 台湾

答案：D

3. 在水和热的作用下，芽条在杯中上下浮动，最终个个竖立，人称“三起三落”。这是冲泡（ ）特有的现象。

- A. 普洱                  B. 大红袍                  C. 君山银针                  D. 白毫银针

答案：C

4. 花茶是利用（ ）作为基本原料进行再复制后的加工茶。

- A. 红茶                  B. 绿茶                  C. 乌龙茶                  D. 白茶

答案：B

5. “色绿、形美、香郁、味醇”是（ ）茶的品质特征。

- A. 信阳毛尖                  B. 君山银针                  C. 龙井                  D. 奇兰

---

答案：C

6. 95℃以上的水温适宜冲泡（ ）茶叶。

- A. 黄山毛峰      B. 普洱茶      C. 碧螺春      D. 龙井茶

答案：B

7. “两叶抱一芽，平扁挺直不散、不翘、不曲，全身白毫，含而不露”是（ ）的品质特点。

- A. 太平猴魁      B. 祁门红茶      C. 安溪铁观音      D. 云南普洱茶

答案：A

8. 被誉为“红茶鼻祖”的是（ ）。

- A. 祁门红茶      B. 正山小种      C. 阿萨姆红茶      D. 锡兰红茶

答案：B

9. 世界上销售量最大的酒类是（ ）。

- A. 啤酒      B. 葡萄酒      C. 白酒      D. 水果酒

答案：A

10. 桂林三花酒是（ ）型酒的代表，蜜香清雅，入口绵柔。

- A. 酱香      B. 浓香      C. 清香      D. 米香

答案：D

11. 相传中国最早的酿酒人之一的仪狄是（ ）朝人。

- A. 夏      B. 商      C. 周      D. 秦

答案：A

12. 诗句“何以解忧？唯有杜康”的作者是（ ）。

- A. 苏轼      B. 李白      C. 曹操      D. 刘邦

---

答案：C

13. 诗句“天子呼来不上船，自称臣是酒中仙”形容的是（ ）。

- A. 苏轼                  B. 李白                  C. 杜甫                  D. 白居易

答案：B

14. 诗句“莫思身外无穷事，且尽生前有限杯”的作者是（ ）。

- A. 苏轼                  B. 李白                  C. 欧阳修                  D. 杜甫

答案：D

15. 芝麻香型白酒的代表是（ ）。

- A. 西凤酒                  B. 白云酒                  C. 玉冰烧                  D. 景芝特曲白干

答案：D

16. 中国茅台酒的酒度为 53 度，是指（ ）。

- A. 每 100 克酒中含有纯酒精 53 克  
B. 每 100 克酒中含有纯酒精 53 毫升  
C. 每 100 毫升酒中含有纯酒精 53 毫升  
D. 每 100 毫升酒中含有纯酒精 53 克

答案：C

17. 下列白酒中，属于酱香型的是（ ）。

- A. 五粮液                  B. 茅台酒                  C. 泸州老窖                  D. 汾酒

答案：B

18. 中国最古老的饮料酒种是（ ）。

- A. 白酒                  B. 黄酒                  C. 葡萄酒                  D. 啤酒

答案：B

19. 长城干白葡萄酒是选用优质（ ）葡萄为原料制成的。

- A. 玫瑰香      B. 解百纳      C. 佳利酿      D. 龙眼

答案：D

20. 下列国家中，属于新兴的葡萄酒国家的是（ ）。

- A. 阿根廷      B. 意大利      C. 德国      D. 西班牙

答案：A

21. 有“一菜一格，百菜百味”之美誉的是（ ）。

- A. 粤菜      B. 川菜      C. 鲁菜      D. 苏菜

答案：B

22. “猫耳朵”是（ ）的特色小吃。

- A. 北京      B. 江苏      C. 浙江      D. 贵州

答案：C

23. “汽锅鸡”是（ ）名菜。

- A. 四川      B. 云南      C. 贵州      D. 广州

答案：B

24. “龙虎斗”又名“龙虎凤大烩”、“菊花龙虎凤”，是驰名中外的（ ）传统名菜。

- A. 广东      B. 福建      C. 湖南      D. 江西

答案：A

25. “火腿炖甲鱼”，口味鲜香、营养全面，是（ ）中的名菜。

- A. 徽菜      B. 闽菜      C. 浙菜      D. 湘菜

---

答案：A

26. 号称“川菜第一肴”并有“过门香”之称的菜肴是（ ）。

- A. 鱼香肉丝      B. 麻婆豆腐      C. 宫保鸡丁      D. 回锅肉

答案：D

27. “扁食、娇耳”是中国传统食品（ ）的别称。

- A. 馄饨      B. 麻花      C. 饺子      D. 月饼

答案：C

28. 上海小吃最受人们青睐的“三主件”是（ ）。

- A. 生煎馒头、馄饨、蟹黄包      B. 汤包、百叶、油面筋  
C. 蟹黄包、阳春面、海棠糕      D. 栗子糕、松饼、烧麦

答案：B

29. “龙抄手”、“三大炮”是（ ）地区著名小吃。

- A. 天津      B. 四川      C. 江苏      D. 安徽

答案：B

30. 最负盛名的白族菜是（ ），已成为大理一带宴席佳肴。

- A. 白肉血肠      B. 酸菜鱼  
C. 砂锅弓鱼      D. 清汤羊肉

答案：C

31. 中国第一大淡水湖是（ ）。

- A. 鄱阳湖      B. 洞庭湖      C. 太湖      D. 洪泽湖

答案：A

32. 中国最大的咸水湖是（ ）。



---

A. 纳木错湖      B. 博斯腾湖      C. 艾比湖      D. 青海湖

答案：D

33. 有“革命摇篮”之誉的名山是（      ）。

A. 井冈山      B. 宝塔山      C. 清凉山      D. 沂蒙山

答案：A

34. 中国面积最大的海岛是（      ）。

A. 海南岛      B. 台湾岛      C. 舟山群岛      D. 南沙群岛

答案：B

35. 中国第一大瀑布是（      ）。

A. 黄果树瀑布      B. 庐山瀑布      C. 壶口瀑布      D. 吊水楼瀑布

答案：A

36. 中国欣赏海市蜃楼最有名的地方是（      ）。

A. 普陀山      B. 蓬莱阁      C. 庐山      D. 北戴河

答案：B

37. 中国海拔最高的河流是（      ）。

A. 塔里木河      B. 乌苏里江      C. 雅鲁藏布江      D. 黑河

答案：C

38. 中国面积最大的平原是（      ）。

A. 华北平原      B. 东北平原      C. 长江中下游平原      D. 关中平原

答案：B

39. 中国著名长城专家罗哲文指出：“长城是中国建筑之最，而

（      ）长城是中国长城之最”。

A. 嘉峪关                  B. 司马台                  C. 八达岭                  D. 山海关

答案： B

40. 故宫是世界上现存规模最大、最完整的古代木构建筑群，为明清两代的皇宫，清代后期（                  ）殿作为殿试的场所。

A. 太和                  B. 中和                  C. 保和                  D. 交泰

答案： C

41. （                  ）位于陕西西安临潼，是中国古代最大，也是世界最大的帝王陵墓。

A. 秦始皇陵                  B. 汉茂陵                  C. 唐昭陵                  D. 唐乾陵

答案： A

42. 世界上现有规模最大的佛教艺术宝库是（                  ）。

A. 云冈石窟                  B. 龙门石窟                  C. 敦煌石窟                  D. 麦积山石窟

答案： C

43. 安济桥又名赵州桥，建于隋开皇至大业年间，由著名工匠李春设计建造，是世界上现存最大的（                  ）。

A. 联拱桥                  B. 梁式桥                  C. 浮桥                  D. 敞肩桥

答案： D

44. 按园林的使用者身份划分，北京恭王府属于（                  ）。

A. 皇家园林                  B. 私家庭园                  C. 宗教园林                  D. 公共园林

答案： B

45. 我国现存最大、保存最完整的皇家园林是（                  ）。

A. 北京颐和园      B. 北京故宫御花园

C. 北京北海公园      D. 承德避暑山庄

答案：A

46. 在元宵节之夜有放灯、观灯等娱乐活动。元宵赏灯起源于（      ）。

A. 秦                  B. 西汉                  C. 东汉                  D. 唐

答案：C

47. 具有一定防病作用的端午节习俗是（      ）。

A. 挂钟馗像      B. 吃粽子      C. 赛龙舟      D. 在门窗上插艾和菖蒲

答案：D

48. （      ）是傣族的传统新年。

A. 火把节                  B. 泼水节                  C. 开斋节                  D. 圣纪节

答案：B

49. 既是二十四节气之一、又是传统节日的节庆是（      ）。

A. 春节                  B. 清明节                  C. 端午节                  D. 中秋节

答案：B

50. 澳门的标志是（      ）。

A. 大三巴牌坊      B. 妈祖阁      C. 观音堂      D. 葡京游乐场

答案：A

51. 世界最大的温泉国是（      ）。

A. 美国                  B. 韩国                  C. 日本                  D. 芬兰

答案：C

52. 下列绘画门类中，以线条单纯、场面热闹为特点的“五谷丰登”、“胖娃娃”之类的画作属于（ ）。

- A. 年画                  B. 壁画                  C. 风俗画                  D. 院体画

答案：A

53. 甘肃“酒泉”的地名据说来源于（ ）为激励士兵抗击匈奴，将汉武帝赏赐的酒倒在泉水里与士兵同饮的典故。

- A. 卫青                  B. 李广                  C. 霍去病                  D. 赵充国

答案：C

54. 雅典、开罗、罗马与中国古代的（ ）被称为世界四大古都。

- A. 长安                  B. 洛阳                  C. 咸阳                  D. 开封

答案：A

55. 下列节日中，属于伊斯兰教的主要节庆活动的是（ ）。

- A. 复活节                  B. 开斋节                  C. 浴佛节                  D. 圣诞节

答案：B

56. 英国习俗中忌用山羊、大象、百合花和（ ）图案。

- A. 秃鹰                  B. 孔雀                  C. 蝴蝶                  D. 黑猫

答案：D

57. “中国旅游日”的日期是每年的（ ）。

- A. 5月1日    B. 5月19日    C. 9月27日    D. 10月7日

答案： B

58. “中国旅游日”设立的年份是（ ）。

- A. 1991年    B. 2001年    C. 2011年    D. 2021年

---

答案：C

59. “中国旅游日”的日期设立来源于（ ）中《游天台山日记》的开篇之日。

- A. 《徐霞客游记》      B. 《大唐西域记》  
C. 《马可波罗行纪》      D. 《西行漫记》

二、多选题（以下每小题四个选项中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）

1. 下列名茶中，属于绿茶的有（ ）。

- A. 洞庭碧螺春      B. 武夷岩茶      C. 信阳毛尖      D. 六安瓜片

答案：ACD

2. 中国乌龙茶的主要产地是（ ）。

- A. 云南      B. 台湾      C. 福建      D. 广东

答案：BCD

3. 下列茶叶中，根据茶树品种名称命名的是（ ）。

- A. 水仙      B. 墨菊      C. 乌龙      D. 大红袍

答案：ACD

4. 目前已经证实，茶叶对人体健康有一定的作用，因为茶叶中包含着（ ）等多种营养成分。

- A. 矿物质      B. 氨基酸      C. 维生素      D. 稀有元素

答案：ABC

5. 下列白酒中，产地为四川的有（ ）。

- 
- A. 古井贡酒      B. 剑南春      C. 郎酒      D. 董酒

答案：BC

6. 下列葡萄品种中，适合酿造白葡萄酒的有（ ）。

- A. 赤霞珠 (Cabernet Sauvignon)    B. 霞多丽 (Chardonnay)  
C. 雷司令 (Riesling)                      D. 美乐 (Merlot)

答案：BC

7. 下列地方菜系中，属于中国四大菜系的有（ ）。

- A. 淮扬菜      B. 湘菜      C. 粤菜      D. 徽菜

答案：AC

8. 下列菜肴中，属于湘菜名菜的有（ ）。

- A. 地三鲜      B. 芙蓉鲫鱼      C. 剁椒鱼头      D. 麻婆豆腐

答案：BC

9. 下列菜肴中，属于鲁菜代表菜的有（ ）。

- A. 糖酥黄河鲤鱼    B. 九转大肠    C. 脆皮乳猪    D. 鱼香肉丝

答案：AB

10. 下列小吃中，属于北京著名小吃的有（ ）。

- A. 豆汁      B. 驴打滚      C. 艾窝窝      D. 炸面鱼

答案：ABC

11. 长江三峡是指（ ）。

- A. 西陵峡      B. 瞿塘峡      C. 虎跳峡      D. 巫峡

答案：ABD

12. 中国传统工艺品的“三宝”指的是（ ）。

- 
- A. 福建脱胎漆器                      B. 杭州丝绸  
C. 北京景泰蓝                        D. 江西景德镇瓷器

答案：ACD

13. 江南园林主要是明清时期的私家园林，其特点为（            ）。

- A. 曲折幽深              B. 淡雅朴素              C. 富丽堂皇              D. 范围较大

答案：AB

14. 下列关于颐和园的表述正确的是（            ）。

- A. 已列入《世界遗产名录》              B. 由万寿山、昆明湖组成  
C. 位于河北承德                          D. 佛香阁为全园的景色构图中心

答案：ABD

15. 下列有关丽江古城说法正确的有（            ）。

- A. 丽江古城是世界文化遗产  
B. 丽江古城没有城墙  
C. 丽江古城的建筑体现纳西族的艺术风格  
D. 丽江古城是我国保存最完整的明初县治砖城

答案：ABC

16. 有关曲阜孔庙及孔府的叙述，正确的选项是（            ）。

- A. 是全国孔庙中规模最大、时代最早  
B. 主要集中有大成殿、奎文阁、碑亭等  
C. 建筑群以中轴线贯穿，左右对称、布局严谨  
D. 孔府是历代孔子嫡裔衍圣公的官署科私邸，又称衍圣公府

---

答案：ABCD

17. 关于峨眉山叙述正确的是（ ）。

- A. 峨眉山位于四川省，相传是文殊菩萨的道场
- B. 报国寺是峨眉山出入门户，寺内高 2.4 米高的明代彩釉瓷佛为稀世珍品
- C. 伏虎寺以屋瓦终年无败叶积落著称于世，康熙题额“无垢园”
- D. 万年寺的无梁殿内供奉北宋铸普贤骑白象铜像，是峨眉山的“镇山之宝”

答案：BCD

18. 那达慕大会是蒙古族最具民族特色的传统盛会。“那达慕”是蒙语音泽，音为“游戏”

或“娱乐”，流行于（ ）等蒙古族地区。

- A. 内蒙古
- B. 黑龙江
- C. 西藏
- D. 新疆

答案：AD

19. 中华武术流派中，与中国的佛教和道教结合最为完善的武术流派有（ ）？

- A. 少林
- B. 武当
- C. 峨眉
- D. 太极

答案：AB

### 三、判断题（判断对的请选 A，判断错的请选 B）

1. 中国是世界上最早种茶、制茶和饮茶的国家，茶文化高度发达。



---

( )

答案：A

2. 龙井茶既是茶的名称，又是茶种名、地名、寺名、井名，可谓“五名合一”。 ( )

答案：A

3. 绿茶是目前世界上消费量最大的茶类，已成为中国出口的主要茶类之一。 ( )

答案：B

4. 白茶主要产于福建、广东、台湾三省。 ( )

答案：B

5. 茶道是一种相对于茶艺的表现形式，二者共同构成了中国茶文化的核心。 ( )

答案：A

6. 五粮液因选用高粱、大米、糯米、玉米、小麦五种粮食为酿酒原料而得名。 ( )

答案：A

7. 白兰地又称科涅克（Cognac），是以葡萄为原料经发酵、蒸馏而成的酒。 ( )

答案：B

8. 张裕红葡萄酒曾经荣获了巴拿马万国博览会金奖。 ( )

答案：A

9. 菜肴“佛跳墙”，其命名取自菜肴形态。 ( )

---

答案：B

10. “大煮干丝”是扬州传统名菜，它是选用扬州当地产的方豆腐干，经批片、切丝作为主料。（        ）

答案：A

11. 世间罕见的“森林瀑布”可以在风景如画的贵州黄果树看到。（        ）

答案：B

12. 四川卧龙自然保护区的石灰华地貌无论单体规模还是群体数量都位居世界之首。（        ）

答案：B

13. 新疆克拉玛依市的乌尔禾“魔鬼城”和奇台县将军戈壁上的“彩城”是典型的风蚀城堡地貌。（        ）

答案：A

14. 中国的峨眉山、黄山、庐山、武夷山都有佛光出现的记载，以“峨眉佛光”最为著名。（        ）

答案：A

15. 北京故宫是世界上现存规模最大、最完整的古代木构建筑群。（        ）

答案：A

16. 秦始皇兵马俑，被誉为“世界第八奇迹”，1987 年被列入世界文化遗产。（        ）

答案：A

---

17. 月饼最初是用来祭月神的祭品，“月饼”一词，最早见于南宋吴自牧《梦粱录》中。（            ）

答案：A

18. 春节和年的概念最初来自农业。年的名称从周朝开始出现，至西汉才正式固定下来，并一直延续至今。（            ）

答案：A

19. 泰国切忌用左手服务或吃东西。（            ）

答案：A

20. 在韩国收到礼物应当面打开，而日本则不应当面打开。（            ）

答案：B