

The image features decorative geometric shapes in the top-left and bottom-right corners. These shapes are composed of various colored triangles and polygons in shades of pink, green, purple, yellow, and orange, arranged in a dynamic, overlapping pattern.

售后服务饭店服务与管理测试卷

《项目一初探饭店》单元测试卷（一）

班级_____姓名_____学号_____得分_____

一、填空题（每空1分，共20分）

- 1900年，_____和_____的成立，是中国现代饭店的先河。
- 中国饭店业起源于_____，至今已有三千多年的历史，其发展过程经历了_____、_____和_____三个时期。
- 1898年6月，_____在法国巴黎创建了_____，在世界上第一个实现了“_____，_____”，将饭店的发展推向该时期的高峰，践行了“尽可能使客人满意”的服务理念。
- 对饭店员工而言，灵活机智的应变能力，主要表现在_____、_____的处理上。
- 作为饭店服务人员，必须有良好的记忆能力，要能记住客人的_____、_____、_____、_____等。
- _____、_____、_____是旅游业的三大支柱。
- 1908年，被称为“现代饭店之父”的美国人_____在布法罗城的斯塔特勒饭店开业。

二、名词解释（每题4分，共20分）

- 饭店
- 饭店集团
- 饭店服务
- 职业意识
- 饭店等级

三、单选题（每题1分，共10分）

- 一般饭店的管理层次形成一个_____形。（）
A·三角 B·金字塔 C·宝塔 D·梯子
- 优质服务的最高境界是_____。（）
A·追求完美 B·灵活机智 C·用心服务 D·察颜观色
- 公寓饭店属于_____饭店。（）
A·暂住型 B·度假型 C·长住型 D·商务型
- _____的心态是取得成功的最基本要素。（）
A·感恩 B·乐观 C·宽容 D·进取
- 中国首家主题式青年旅社是_____。（）
A·福建漳州国际旅 B·广东清远国际体育青年旅社
C·浙江绍兴时代旅社 D·辽宁大连青年旅社
- _____饭店的经营季节性较强。（）

A·商业型 B·观光型 C·度假型 D·汽车

7·服务员好的形象是指_____。()

A·宽大的制服，浓浓的化妆和披肩长发 B·适当的化妆，自由的发型和合体的制服

C·干净合体的制服，适当的化妆，标准的发型 D·时尚的制服，适当的化妆和披肩发

8·在人的表情语言中，最具影响力的表达方式是_____。()

A·微笑 B·脸色 C·眼睛 D·眉毛

9·餐饮服务人员在服务中应做到，在不同的地点和场合能运用_____语言与客人进行交谈。

()

A·工作性 B·商务性 C·私人性 D·服务性

10·“工欲善其事，必先利其器”指的是要_____。()

A·真诚 B·讲效率 C·随时做好服务的准备 D·做好“可见”服务

四、判断题（每题1分，共10分）

1·提供优质服务的主体是优秀的管理人员。()

2·饭店服务要主动形成与客人交往的职业习惯。()

3·优质服务应该是能打动客人心的服务。()

4·饭店前厅部、客房部、餐饮部、康乐部和安全部都属于前台线部门。()

5·饭店星级标准的制定和实施是中国饭店业发展史上的划时代事件。()

6·优质服务是饭店赢得客人的金钥匙。()

7·积极乐观的心态是取得成功的最基本要素。()

8·饭店的气氛是客人对饭店的一种感受。()

9·客人投诉时，我们为了让客人冷静一下，可暂时不去处理。()

10·根据国际上通用的客房划分标准：300间以下的饭店为小型饭店。()

五、简答题（每题6分，共30分）

1·饭店服务人员应具备哪些积极的职业心态？

2·要成为优秀的饭店服务人员，应该具备哪些专业素质？

3·按照饭店市场及宾客特点分类，饭店可以分为哪几类？

4·如何理解英语单词“service”？

5·世界现代新型饭店有哪些显著特征？

六、案例分析（10分）

这是一次庆祝寿辰的家庭宴会。朝南坐的是位白发苍苍的八旬老翁，众人不断站起对他说出些祝贺之类的吉利话，可见他就是今晚的寿星。

一道又一道缤纷夺目的菜肴送上桌面，客人们对今天的菜肴显然感到心满意足。又是一道别具一格的点心送到了大桌子正中央，客人们异口同声喊出“好”来。不一会，盆子见底了。可是不知怎地，上了这道点心之后，再也不见端菜上来。闹声过后便是一阵沉寂，客人开始

面面相视，热火朝天的生日宴会慢慢冷却下来。众人怕老人不悦，便开始东拉西扯，分开他的注意力。

一刻钟过去了，仍不见服务员上菜。一位看上去是老翁儿子的中年人终于按捺不住了，他站起来朝服务台走去。接待他的是餐厅领班。他听完客人的询问之后很惊讶：“你们的菜不是已经上完了吗？”中年人把这一消息告诉大家，人人都感到扫兴。在一片沉闷中，客人快快离席而去了。

请分析：（1）这场庆祝寿辰的家庭宴会服务中，酒店的服务员在哪个环节中出了差错？

（2）如果你是服务员，你会怎么做？

《项目二观前厅》单元测试卷（二）

班级_____姓名_____学号_____得分_____

一、填空题（每空1分，共20分）

1. _____是饭店的销售窗口，是饭店的营收中心。
2. 前厅部的客帐管理包括_____、_____、_____及客帐结算等内容。
3. _____是最重要的体态语言，它最具沟通性。
4. 一般饭店的大堂公共面积最小不能小于_____，而大型或高档饭店的大堂面积常常在350平方米或_____以上。
5. 大堂的布局按区域来分，可划分为：_____、_____、_____、公共卫生间等四大基本功能区。
6. 大堂的环境设置主要体现在空间、_____、_____、_____四方面。
7. 在国际上礼宾服务被视为饭店个性服务的重要标志，有人称它为“现代饭店之魂”。其服务哲学是_____。
8. 订房要求考虑四个方面的因素是_____、_____、所需客房数量、逗留天数。
9. 留言服务分为_____、_____两种。
10. 正门的形式主要有_____、_____、推拉门三种。

二、名词解释（每题5分，共20分）

1. 前厅部
2. 总台
3. 超额预订
4. 客房预订

三、单选题（每题1分，共10分）

1. 人体所需的最佳状态_____（）
A·20~22度 B·22~24度 C·18~20度 D·24~26度
2. 大堂内的噪声一般不得超过_____分贝。（）

A · 30B · 40C · 50D · 60

3 · 保证性预订的客人在预期抵店当日未到店，又未有告知，则饭店会将其客房保留至次日中午_____时，同时收取宾客一夜的房租。()

A · 12B · 14C · 16D · 18

4 · 柜台内侧设有工作台，供总台人员使用，其台面高度为_____厘米。()

A · 90B · 85C · 80D · 75

5 · 饭店大堂内的酒吧归属于_____ ()

A · 餐饮部 B · 前厅部 C · 客房部 D · 商务中心

6 · 贵重物品保管箱的数量通常按饭店客房数的_____来配备。()

A · 5%~10%B · 10%~15%C · 15%~20%D · 25%~30%

7 · 由饭店管理部门依据经营成本、盈利需要、竞争等因素制定的各种类型客房的基本价格，在饭店价目上明码标注，未含任何服务费或折扣等因素的房价类型是_____。()

A · 团队价 B · 折扣价 C · 标准价 D · 小包价

8 · 客房免收房费，一般只有饭店_____才有权批准。()

A · 董事长 B · 总经理 C · 客房部经理 D · 主管

9 · 金钥匙它是国际化的专业服务间组织，始创人是费迪南德·激烈特先生，总部设
国。()

A · 法 B · 美 C · 中 D · 英

10 · _____计价只计房租，不含餐费，为世界上大多数饭店采用。()

A · 美式 B · 欧陆式 C · 修正美式 D · 欧式

四、判断题 (每题 1 分，共 10 分)

1. 客房状况又称房态，是指饭店客房的使用情况，通常分为长期、中期和短期三类。()

2. Front Offices 是指大堂。()

3 · 确认性预订，指客人通过预付款、信用卡、合同等形式为其预定进行担保的订房形式。
()

4 · 总台的高度应以方便总台服务人员工作为原则。()

5 · 前厅部对住宾客的有关信息资料进行保留、整理、归档，形成客史档案。()

6 · 店门迎送服务主要由门童负责。()

7 · 当有来电查询或来访人员要求见该客人时，问讯员应马上告之，以显示饭店高效率的服务。()

8 · 总台收银主要包括建账、记账、结账等一系列环节。另外，前台客账控制还担负着外币兑换、夜间审核等工作任务。()

9 · 维持饭店大堂内外的正常服务秩序是门卫的日常工作之一。()

10 · 问讯员应熟记饭店内部信息，以便给予客人快速、准确的答复，同时应具有较轻的营销

意识，将客人的每一个问题看成是推销饭店商品、宣传饭店的机会。()

五、简答题 (每题 6 分, 共 30 分)

1. 前厅部的地位有哪些?
2. 前厅部的任务有哪些?
3. 前厅要营造雅而不俗、井然有序、温馨愉悦的氛围, 具体表现在哪些方面?
4. 饭店的间接订房渠道主要有哪些?
5. 办理入住登记可以大致分为哪六个环节?

六、案例分析 (10 分)

“十一”黄金周期间, 两位外地游客来到某大酒店的大堂。

“小姐, 请给我们查一下我们的预订。”“先生, 你们只预订了一天的标准间, 是吗?” 前厅服务员小刘查阅了一下预订单便对客人说。“公司为我们预订的客房明明是三天, 怎么现在变成了一天呢?” 客人听了很不高兴。“这两天是旅游旺季, 现在房间特别紧张, 当时已经跟你们公司说过了, 他们也同意的了。”小刘仍用呆板的毫无变通的语气说。“我根本没有兴趣也没有必要去追究预订客房差错的责任问题。你们必须要解决我们的住宿问题, 反正明天我们不走, 你们看着办吧。”客人说罢更加恼火了, 大声吵了起来。

正当小刘与客人形成僵局之际, 大堂副理闻声赶来, 首先他让客人慢慢地把要求说完, “你们的要求是正确的, 眼下追究责任并不是主要的。不过这几天正是旅游旺季, 双人标准间也很紧张, 你们看这样行不行, 我设法安排一间套房, 请你们明后两天继续住在我们的酒店, 虽然套房房价要高一些, 但设备条件非常不错。”大堂副理以抱歉的口吻说。“那怎么行, 说好的又要变, 开黑店啊。”客人不满意地说。

“对不起先生, 实在是非常抱歉, 这样吧, 以我的权限, 我给你们打个八折好吗, 对比您现在的房价差 100 元。”大堂副理继续以商量的口吻说。“那就这样吧。”客人觉得这位大堂副理的态度是诚恳的, 提出的补救办法也可以接受, 于是点头同意了。

分析本案例中新员工小刘和大堂副理的处事方法, 并谈谈对你的启示。

《项目三住客房》单元测试卷 (三)

班级_____ 姓名_____ 学号_____ 得分_____

一、填空题 (每空 1 分, 共 20 分)

1. 饭店经济收入的主要来源于三个部分, 即_____、_____、_____。
2. _____是衡量这个饭店服务质量的重要指标。
3. 单间房主要有单人间、_____、_____、三人间。
4. 标准间通常划分_____、_____、_____、_____贮存空间部分。
5. 客房清扫的基本方法有_____、_____、_____、环形清理、_____。

6. 六净是指 _____、_____、_____、_____、_____、_____。

二、名词解释（每题4分，共20分）

1. 客房部
2. 标准套房
3. 夜服务
4. 客房的计划卫生
5. 小整服务

三、单选题（每题1分，共10分）

1. 适合夫妻旅游者居住，而适合单身客人居住的是（）
A. 双人间 B. 标准套间 C. 大床间 D. 单人间
2. 做夜床时将靠近床头一边的毛毯同衬单向外折成（）
A. 45° B. 35° C. 60° D. 90°
3. 总统套间一般为 _____ 以上的饭店才有，它标志折该饭店已具备了接待总统的条件和档次。（）
A. 二星级 B. 三星级 C. 四星级 D. 五星级
4. 客房清洁卫生标准包括：（）
A. 感官标准 B. 生化标准 C. 十无和六净 D. 以上都是
5. 饭店常见的对客服务模式有（）
A. 楼面服务中心 B. 楼层服务台 C. 楼面服务 D. 楼层和客房综合服务
6. 客房收入一般为饭店总收入的（）
A. 50% B. 60% C. 65% D. 70%
7. 位于走廊过道尽头的客房称为（）
A. 外景房 B. 内景房 C. 淑女房 D. 角房
8. 一个卫生班服务员的工作量是每天平均 _____ 间。（）
A. 8~10 B. 10~12 C. 12~14 D. 14~16
9. 红木家具打蜡的周期是（）
A. 一年 B. 30天 C. 半年 D. 15天
10. 饭店中最小的客房是（）
A. 大床间 B. 单人间 C. 双人间 D. 三人间

四、判断题（每题1分，共10分）

1. 饭店公共区域被分为饭店外部和饭店内部两个区域。（）
2. 客房计划卫生中的清洁热水器、翻床垫；需要15天进行一次。（）
3. 茶水平方厘米的细菌总数不得超过6个。（）

- 4. 在客房物品整理时,要求整理宾客防止的私人用品和衣物。()
- 5. 客房是宾客在饭店逗留时间最近的地方,宾客对客房更需要有“家的感觉”。()
- 6. 外景房即窗户朝向大海、湖泊、公园或景区景点的客房。()
- 7. 洗漱空间是客房最基本的空间。()
- 8. 检查制度包括服务员自查、领班检查和主管抽查。()
- 5. 一个卫生班服务员的工作量,每天平均 10—12 间。()
- 10. 欠发达地区劳动力成本较高,饭店采用客房服务中心的模式相对比较多。()

五、简答题(每题 5 分,共 30 分)

- 1. 公共区域清洁卫生的特点有哪些?
- 2. 宾客住客期间的服务工作有哪些?
- 3. 无烟房的设置关键有哪三点?
- 4. 客房的地位?
- 5. 客房清洁质量保证的内容?
- 6. 对客服务四个环节?

六、案例分析(10 分)

2206 房的马小姐早上起床后,决定洗个澡再轻轻松松的去游玩,但洗至一半时,水突然变凉。非常懊恼的马小姐用冷水匆匆洗完澡后,便给总台打电话:“小姐,我是 2206 房的客人,你们的热水怎么突然没有了,害得我洗了冷水澡,要是我冻感冒了怎么办?”

接到电话的总台收银员小胡正忙碌着为前来退房的客人结账,一听客人投诉没热水,一边仍继续她的工作,一边回答:“噢,没热水了,对不起,小姐,请您向客房中心查询,电话号码是 82。”本来就一肚子气的马小姐一听还要让她再拨 82 查询,就更来气了:“你们酒店怎么搞的,我洗不成热水澡向你们反映,你竟然让我再拨其他电话?”说完,“啪”地一声,愤怒地挂断电话。

请分析:(1) 饭店服务中“到我为止”的含义是什么?

(2) 小胡的做法对吗?请你说说你的看法,你认为该怎样做?

《项目四品餐饮》单元测试卷(四)

班级_____姓名_____学号_____得分_____

一、填空题(每空 1 分,共 20 分)

- 1. 餐饮服务具有_____、_____、_____、_____四个特点。
- 2. 餐厅的氛围是指餐厅在_____、_____、_____等方面给宾客的感觉。
- 3. 我国的四大菜系为_____、_____、_____和_____。
- 4. 按酒的酿造方法可分为_____、_____、_____三大类。
- 5. 中餐宴会台形布局一般采用“_____、_____、_____”的原则。

6. 中餐宴会服务分为四个基本环节,即宴会前组织准备、_____、_____、_____。

二、名词解释 (每题 4 分, 共 20 分)

1. 餐饮前台服务
2. 餐厅
3. 餐厅的分区设计
4. 鸡尾酒
5. 啤酒的“度”

三、单选题 (每题 1 分, 共 10 分)

1. 一般而言,我国旅游饭店的餐饮收入约占饭店总收入的_____左右,是仅次于客房收入的第二大“财源”。()

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

2. 背景音乐的音乐节奏要适当。一般来说,每分钟_____拍的节奏与人的正常生理节奏正好共振,能使人保持身心平衡。()

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

3. 用米、面做菜是_____的一大特色。()

A. 法式菜 B. 美式菜 C. 俄式菜 D. 意大利菜

4. “表面褐色,中间呈粉红色,切开不见血”是牛、羊肉_____的火候。()

A. 三成熟 B. 五成熟 C. 七成熟 D. 全熟

5. 下面不属于佐餐酒的是()

A. 开胃酒 B. 红葡萄酒 C. 白葡萄酒 D. 香槟酒

6. 成年男性一天饮酒的酒精量不超过_____克。()

A. 15 B. 25 C. 35 D. 45

7. 浓香型白酒的代表为()

A. 山西汾酒 B. 四川泸州老窖
C. 贵州茅台酒 D. 广西桂林三花酒

8. 国旗悬挂按国际惯例以_____为来宾方、_____为东道主。()

A. 右、左 B. 左、右 C. 上、下 D. 下、上

9. 对于西餐的上菜顺序下面正确的是()

A. 色拉、副菜、主菜、甜点、面包 B. 色拉、副菜、主菜、甜点、面包
C. 面包、色拉、主菜、副菜、甜点 D. 面包、色拉、副菜、主菜、甜点

10. 关于西餐服务要领,下面说法错误的是()

A. 左叉右刀 B. 左酒右菜 C. 左上右撤 D. 先撤后上

四、判断题 (每题 1 分, 共 10 分)

1. 食品在烹饪后至食用前需要较长时间（超过2小时）存放的食品，应当在高于50℃或低于15℃的条件下存放。（）
2. 上海锦江饭店的“巴蜀”餐厅属于风味餐厅。（）
3. 中国菜讲究色香味形，而“色”是需要灯光和色调进行二次创作的。（）
4. 菊花龙虎凤属于山东菜的代表。（）
5. 法式菜被公认为西餐的代表，誉满全球，几百年来也一直领导着西餐的新潮流。（）
6. 法国勃艮地出产的白葡萄酒，清冽爽口，被誉为“葡萄酒之女王”。（）
7. 威士忌的酒度为40%（v/v），威士忌可纯饮，也可加冰块饮用，多被用于调制鸡尾酒和混合饮料。（）
8. 每个餐厅的餐饮对客服务程序应是固定的，一成不变的折行。（）
9. 法式服务又称“李兹服务”，是一种周到的服务方式，由一名专职服务员共同为一桌宾客服务。（）
10. 当宾客用菜后把刀、叉平行摆放在盘内，即表示这道菜已用完，服务员可以将它们撤走。（）

五、简答题（每题5分，共30分）

1. 简述餐饮部的职能？
2. 简述中式烹饪的主要特点？
3. 简述我国的十大名茶？
4. 简述中餐零点餐厅服务程序及基本环节？
5. 简述西餐厅午晚餐服务程序及基本环节？

六、案例分析（10分）

某饭店的中餐厅内，建材商行的陈经理正在宴请两位客户。值台员小杨在为客人分了基尾虾后，微笑地为客人端上洗手盅，只见水面上飘着几朵菊花，小杨在一声“先生，请用”之后离开，忙着为其他客人服务去了。此时，李经理也因打电话离开了餐桌。两位客人误认为洗手盅里装的是菊花茶，其中一位感到口渴的刘先生便一饮而尽。

打完电话的陈经理回来，包括发现洗手盅空了，便向两位客人询问，刘先生这时才意识到自己方才喝的是洗手盅的水，几位客人刚想替他消除尴尬，不料正在一旁上菜的小杨却噗的微微一笑，结果笑得刘先生成了大红脸。

请分析：（1）你认为小杨的做法对吗？为什么？

（2）当发现客人误喝洗手盅的水时，应怎么处理？

《项目五享康乐》单元测试卷（五）

班级_____姓名_____学号_____得分_____

一、填空题（每空1分，共20分）

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/148007016075006107>