

服务员技能考试试题 5 篇

第一篇：服务员技能考试试题

培训试题

一、填空题(每题 3 分共 30 分)

1.服务宗旨是宾客至上,服务至诚服务态度应做到礼貌端庄、热情周到.2.靠感受来评价服务质量,具体表现为“五感”即舒适感,物有所值感,安全感,方便感,亲切感。

3.服务质量的六个特性是,功能性,经济性,安全性,快捷性,舒适性,文明性。4..对顾客尊重应遵循的两个基本观点是一。顾客就是上帝,就是我们的衣食父母,二顾客永

5.顾客都一般有求发泄的心理,求尊重的心理,求补偿的心理.6.酒店利益,不随意贬低他人,不越级上交矛盾.7.上班时间必须着工作装,戴工号牌于左上胸前,穿黑色皮鞋和与肤色相近的袜子,不得化浓妆,染头发,留长指甲,涂有色指甲油,不得配戴有色眼镜.8.视前方,表情自然,面带微笑。双臂自然下垂或在体前自然交叉,右手放在左手上,女士站立时脚呈 V 字型,双膝和脚后跟要靠拢,男士站立时双脚与肩同宽。9.顾客的个性可分为:普通型,自大型,寡言型,急性型,社交型,固执型,温柔型,罗嗦型,健忘型,浪费型等十种。

10.接听电话时应在铃响 3.二、选择题(每题 2 分共 10 分)

1.烟灰缸里如发现(B)烟,就应该换上干净的烟缸.A 2 个;B 3 个;C 5 个.2.斟酒时,服务员应侧身站在客人右侧(C).A 酒瓶与杯沿相距 3 厘米以上;B 瓶口搁在杯沿上;C 酒瓶与杯沿相距 1 厘米.3.为顾客提供高质量的餐饮服务是(D)职责.A 经理;B 领班;C 组长;D 服务员.4.。当服务员遇到宾客点的菜,厨房一时没有原料不能马上做时,应该(A).A 向宾客说明情况,并向宾客提供应做的菜可能要花的时间;

B 照常规接受点菜;C 向客人说明厨房没有的菜.5.急躁客人对服务员的要求(B):

A 漠视的态度;B 快捷迅速;C 周到的服务;D 耐心的服务.二、判断题(每题 2 分共 20 分)

1.上班不准戴手镯，手链，戒指，耳环等，主要是方便服务打扫卫生。(错)

2.服务员因家庭锁事，心情不好，流露出一点呆板表情是可以理解的。(错)

3.当着客人的面咳嗽，打喷嚏，打饱嗝，打哈欠的人的正常生理现象，没有必要值得回避。(错)

4.100-1=0 是指一个环节，一个人的身上出现了劣质服务，其他所有岗位的优质服务 and 员工的辛勤劳动都将白白地付之东流，良好的酒店形象在客人的印象中不复存在。(对)

5.同客人谈话时应本着实事求是的原则,不能随便答复“我不知道”“不清楚”之类的话;(√)

6.斟茶时,杯中茶水一般以斟八分满为宜(√).7.在许多情况下,客人主动为与服务员握手时,服务员不应回避;(√)

8.服务工作中,送客和迎客一样重要;(√)

9.手势是一种最有表现力的“体态语言”,餐馆服务员在工作中经常要运用手势来为宾客服务,尤其是指方向时可用食指为指路(×).10.顾客对饭店服务的满意程度是衡量饭店服务的质量标准。(对)

三问答题: (20 分)

1.服务员的主要职责是什么(5 分)

①负责擦净餐具、服务用具，搞好餐厅的卫生工作；②负责餐厅摆台，做好开餐前的各项准备工作；保证各种餐具卫生、无破损，保证调味器皿卫生清洁；③负责准备好翻台用餐用具，准备好为客人订餐所需的订餐单和笔；④熟悉掌握餐厅菜单上各种菜肴，了解其原料、配料、烹调方法，所需烹调时间、菜肴的口味、所属菜系、菜肴的价格、菜肴具体服务方法等；⑤熟悉掌握餐厅内所经营的各种酒水、饮料的产地、特点等内容，能够做好介绍推销工作；⑥协助客人点菜，向客人介绍特色菜，回答客人的问题或转达客人的要求，开出单据并通知厨房；⑦负责收台工作，分类送脏餐具和棉织品，并及时补充工作台各类物品；⑧协助客人结帐，负责翻台后的餐具摆放；⑨搞好区域卫生，做好设施保养和安全检查工作。

2.斟酒前服务员为什么要展示商标给主人(10分)

a 一般较为名贵的香槟，红酒、洋酒在客人饮用之前，首先请客人验酒，以便客人确认。b 验酒是饮酒服务中的一个重要礼节。c 验酒显示服务的周到与高贵。d 让客人品尝酒的味道和温度是否合适。

3.简述你岗位主要职责？（5分）

4.为什么说顾客永远是对的(10分)

这句话是酒店业及服务行业的一条准则，它并不是就事论事地客观地评判顾客与酒店的立场，它是从酒店的角度确立的经营准则。首先，这是一种经营观念，即顾客至上，给予顾客极大的尊重，获得顾客对产品与服务的满意，以此取得长期良好的经济效益和社会效益。其次，这规定了酒店员工处理对顾客关系的原则与方式，在任何情况下先把顾客放在对的一边，照顾顾客受尊重和名誉心理，再解决矛盾，从而避免出现双方对立的局面。再次，这表明了酒店的立场与发展宗旨，即产品的生产、销售及企业的发展均应以顾客为中心，从顾客的角度设计与生产、发展顾客满意与需要的产品，达到最终服务社会的目的。所以在酒店业及服务行业中，顾客永远是对的。

5.结合本职工作,谈谈你对一天工作中的总结和心得体会(10分)

通过这次培训，我认识到作为酒店服务员，在酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

第二篇：餐厅服务员高级技能试题

试题

3、案例分析：某咖啡厅来了四位客人，落座后要了三杯咖啡和一杯红茶，客人趁等待的空隙起身去了其他地方，回来后，见到桌上放着四杯咖啡，这时点红茶的客人对一位服务员不解地问道：怎么都是咖啡了？我点的红茶呢？”服务员很直率地解释说：“这不是我上的，我去问一下是谁上的。”即转身离开，过一会儿，这位服务员走到点

红茶的客人面前，指着另一位服务员说：“是她上的，您问她吧。”
说完就走了。请对此事进行分析。考核要求

(1) 对案例分析全面、条理清楚。

(2) 回答问题时应语言表达准确、语句流畅、讲普通话。试题

4、接待英语会话

(1) Can you sign here, Sir?您可以把名字签在这儿吗？(2)

Do you have a reservation, sir/madam? 请问您有预订吗，先生/女士？(3) Are you ready to order now? 请问可以为您点菜了吗？

(4) It's my pleasure.很高兴为您服务

(5) 欢迎到我们酒店来 Welcome to our hotel. (6) 愿您在
我们酒店过得愉快！I hope you'll enjoy your stay with us. (7) 请稍
等。Please wait a minute (8) 我可以撤掉这个盘子吗？May I take
away this dish?

(1)、试题

5、客人订了宴会，过了时间还未到服务员应怎样处理？考核要
求：

(1) 做到对服务中的个例要进行全面分析，解决问题注意策略，
讲究方法，以圆满解决。(2) 语言表达准确、语速适中、语音适量、
吐字清晰。(3) 在5分钟之内完成回答。

一般宴会的客人特别是主方的客人都是提前到达，他们要查看宴
会的各方面的准备情况。但如果客人过了时间还没到，服务员应该按
照以下方法进行操作：(1) 服务员马上应与预订部门联系，根据客人
的姓名或单位电话，设法与客人联系。(2) 如果联系不上，或者联系
上客人因故取消，应马上向经理汇报及时解决，并把冷菜和酒水退回。
(3) 客人应按有关规定付赔偿费。

试题

3、宴会菜单设计 考核要求：

(1) 菜单设计能突出宴会主题，符合饮食习惯要求(2) 菜单书
写规范，文字清楚整洁(3) 菜肴编制注意营养搭配均衡(4) 上菜顺
序正确，菜量适度

(5) 菜肴的品种与口味要搭配合理, 突出季节性 (6) 菜单设计价格合理, 单面整洁美观 (7) 10 分钟之内完成操作。

(1) May I take your order now? (2) What would you like to eat? (3) Excuse me, May I take this chair? (4) Is there anything else I can do? (5) 请问共有多少人用餐? How many people, please?

(6) 请当心。Be careful, please. (7) 我可以知道您的名字吗? May I have your name please? (8) 对不起, 让您久等了。Sorry to have kept you waiting. 试题

5、客人进餐时餐厅突然停电怎样处理?

餐厅服务员遇到此情况时, 自己首先要镇静, 不要慌, 同时要安慰客人也不要惊慌, 告诉客人最好不要来回走动, 以免绊倒, 对要离去的客人提醒他们拿好自己的物品, 同时提醒所有的客人看管好自己的物品, 以保安全。如是经常发生的停电现象, 服务员要向客人作解释工作。如果偶尔发生的情况, 服务员应该向客人表示歉意, 说明可能是某个地方出了毛病。与此同时, 服务员立即开启应急灯。如果没有这种设备, 服务员应立即取来蜡烛照明用具, 为客人照明, 一般情况下, 在停电期间, 已经在餐厅的客人就要继续为其服务, 但服务员要注意观察, 特别留意用餐完毕没有结账的客人, 防止跑单。在餐厅门口, 要有迎宾员对新来的客人说明情况, 请客人到别的餐厅去用餐。

试题

3、讲授冷餐会的台型设计的内容和要求 考核要求:

(1) 教案书写规范, 重点、难点明确;

(2) 语音清楚, 语言简练, 重点突出, 板书整齐; (3) 在 5 分钟之内完成操作。的内容和要求 序号 考核内容 考核要点

评分标准

教案书写不规范扣 2 分;

确定本课的讲授 1 准备教案 难点, 设计好板书, 列出思考题

重点、难点不明确扣 2 板书布局、书写不规范扣 2 分;

未列出思考题扣 1 分

导入自然，并按教案顺序要求讲解；注意启发式教学 回顾所讲内容，再 3 总分 总结 次重复重点、难点；布置作业

内容出现错误扣 2 分；教学方法沉闷扣 2 分；教学过程设计不合理或不完整，每项扣 2 分 未总结扣 2 分；未布置作业扣 1 分

20 分

内容，以及重点、分；

配分

扣分

得分

评分老师签字：

****年**月**日

答案要点：

冷餐会的台型设计分为菜台的设计和餐桌的设计。

(1) 菜台的设计与布置。冷餐会菜台的设计实际上是设计菜肴食品和各种装饰品的摆放。菜台的设计要符合宴请宾客人数多少的要求，菜台的大小要以便于客人及时取食菜肴为原则。

菜台的设计要讲究艺术性，台上的装饰品摆放位置应精心考虑。如能将鲜花、雕刻等艺术品恰当、巧妙地点缀在各种菜肴之中，就能起到画龙点睛的作用。菜台也可以布置成三层或斜样形，使之有立体感；也可以把菜肴、点心、水果分别放在几个不同形状的菜台上。菜台的具体形状可根据餐厅的形状而设计成为长台、半圆形台、L 形台或其他形状。并用与宴会厅颜色协调、质地好的台裙，把菜台边围起来。

(2) 餐桌设计与布置。站式冷餐会餐桌的布置较为简单，一般是在菜台的四周设一定数量的小圆桌或小方桌。小餐桌旁不摆放座椅，而是在宴会厅堂的四周摆放一些座椅，供宾客随意使用。坐式冷餐会餐桌的布置要考虑宾客人数与餐桌和座椅的数量。餐桌的安排和座椅的数量要与到会的人数一致，并摆放整齐。

餐桌上摆放牙签、餐纸、烟盅等物品，方便宾客就餐之用。

(3) 酒水饮料服务桌。应根据冷餐会所用酒品饮料的多少和方便工作而定。

试题

4、接待英语会话 (1) Glad to meet you. (2) Good luck to you! (3) Please look at the menu first. (4) Sorry ,I' ll let you know when I make sure. (5) 非常对不起 , 先生 . 我会替您送来另一份 (瓶) I'm very sorry, sir.I' ll bring you another one/bottle. (6) 早晨好 , 我是送餐部的 . Good morning.It' s room service here. (7) 希望您会满意 . I hope you'll enjoy it. (8) 请问您是现在结账吗 ? Would you like to have the bill now?

试题

5、宴会临时加人应怎样处理 ?

对宴会临时增加人数时 , 摆上相应的餐具用品 , 可以分散插入各桌 , 同时征求宴会组织者的意见是否需要加菜。若无法容纳 , 同样征求宴会组织者的意见 , 安排到附近适合的空宴会厅 , 无论哪种情况 , 需要加菜要立即通知预订部门和厨房开单并制作。根据最后实际人数计算总帐单。

讲授中餐高档宴会厅餐桌的设计与摆放的内容和要求。

试题

4、接待英语会话

(1) Sorry you can't sign the bill here.对不起 , 我们这里不可以签单。 (2) I hope you'll enjoy it. (3) May I know what the banquet is for?请问这个宴会是什么类型的 ? (4) Be careful, please. (5)、 Mind your step. (6)、 May I help you? (7)、 Do you have a reservation, sir ? (8)、 What would you like to eat? 试题

5、客人用餐时突然被食物噎住 , 服务员怎样处理 ?

客人在用餐时由于高兴、讲话、吃得过快等原因 , 也可能发生被食物噎住的情况 , 一般的反应是脸色铁青 , 停止讲话 , 用手指捏咽喉。餐厅服务员在服务中如遇到此种情况 , 应该立刻上前帮助客人。要富有同情心 , 决不可以讥笑或袖手旁观。如若食物哽噎较轻 , 可立即送一杯水请客人喝下 ; 若食物哽噎较重 , 餐厅服务员站在客人后面 , 双臂把住客人腰部 , 用拳头拇指背面靠在客人肚脐靠上一点 , 另一只手

握拳，迅速向上挤压，振动客人肚子，为此反复几次，即可排除食物，然后送一杯水供客人喝下。

试题

3、菜单拟订 考核要求：

(1) 菜单拟订能突出题目要求，符合饮食习惯 (2) 菜单书写规范，文字清楚整洁 (3) 菜肴编制注意营养搭配均衡 (4) 上菜顺序正确，菜量适度

(5) 菜肴的品种与口味要搭配合理，突出季节性 (6) 菜单拟订价格合理

(7) 10 分钟之内完成操作。试题

4、接待英语会话

(1) Would you care for another drink? (1)、请问您还需要一杯饮料吗? (2)、May I take away this dish?我可以撤掉这个盘子吗? (3) May I help you, sir. (4) This way, please. (5)、请不要在这里抽烟 Do not smoke here, please. (6)、请问可以为您点菜了吗? Are you ready to order now? (7)、请稍等，我马上给您安排。Please wait a minute ,I' ll arrange it for you. (8)、您的菜够吗? Is it enough?

试题

5、客人用餐后要将餐具拿走，服务员应如何处理？

餐厅有些餐具很别致新颖，出于好奇客人有时会擅自拿取。餐厅服务员在发现客人要将餐具带离餐厅时，应该首先了解客人要餐具的目的是什么，对于要留作纪念的客人，服务员应该立刻向经理汇报，由经理出面视情况或根据餐厅规定的价格出售，或者免费送给客人。如果客人是要使用，服务员应该婉转地讲明，从卫生角度餐具是不宜外带的。

客人在进餐中要求退菜时，服务员应怎样处理？

客人要求退菜大致有几种情况：一是说菜肴质量有问题。如：菜有异味、欠火候或过火等。经过检查，如确实如此，即是属于企业自身的问题，服务员应无条件地退菜，并诚恳地向客人表示歉意。二是

说没时间等了。这时服务员应马上与厨房联系，如可能就先做，否则也应退菜。三是客人订餐人数多，实到人数少。这可经过协商酌情退菜。四是送上客人自己点的菜时，客人又要求退。这种情况如确实不属质量问题，不应同意退菜，但可尽力帮助转卖给别的客人。如实在无人要，只好耐心的讲清道理，劝客人不要退了。吃不了可帮他打包带走。

餐厅服务员由于工作不慎将汤、菜汁洒在客人身上应如何处理？

作规程的情况下，有时会出现此种情况。处理的方法是：首先向客人表示歉意，立即拿一块半湿的毛巾为客人擦拭。擦拭时应注意，如是女客人，应让女餐厅服务员为其擦拭。如果将客人衣服弄脏的面积较大，应请客人到无人的包间，将脏衣服换下，立刻送洗，将店内准备的干净衣服暂请客人穿上，继续用餐。送洗的衣服最好能够在客人用餐完毕时拿回，送还给客人衣服时，服务员还应带着经理的道歉信函，以求得客人谅解。

客人要点菜单上没有的菜肴时，服务员应怎样做？

服务员首先要做的是向厨师长了解厨房是否能够制作此菜，当厨师长的答复是肯定的，服务员还要问清楚该菜的价格，然后立即回复客人，如果客人点的菜厨房不能做，如厨房暂时没有原料或制作时间较长等原因，应向客人解释清楚，请客人下次预订，并请客人谅解。

服务员为客人点菜时未听清，上错了菜应怎样处理？

一旦出现这种情况时，服务员应该向客人道歉，表示自己的态度，然后用试探的口吻向客人推销出此菜。如果这人要了，要表示感谢。如客人不愿意要，也不可以勉强客人，即撤下此菜，同时，应该让客人点出客人要的菜肴，并马上通知厨房快速做好客人要的菜肴。预防此情况发生的做法是客人点完菜后，服务员向客人重述一遍，就可以避免这样的错误了。

发现未付账的客人离开餐厅怎样处理？

服务员遇到这种情况要沉着，不要惊慌，我们应该这样告诉自己，客人是忘记了。采取的方法是立即拿好帐单追上前去，当走到客人面前时，应该有礼貌地小声把情况说明：“先生，对不起，由于刚才工

作较忙，没有及时把帐单送给您，这是您的帐单。”请客人补付餐费。如果客人是请朋友吃饭后离去，服务员应请付款的客人到一边然后将情况讲明，以照顾客人的面子。服务员不得质问客人，不要高声与客人讨论此事，更不能得礼不让人。

第三篇：客房服务员技能考试理论题

客房服务员技能考试理论题

一、填空题。（每空 1 分，共 20 分）

1、服务员与客人迎面而来时应_____并_____。

（让道
问好）

2、送客服务是饭店客房部接待服务工作的最后一环，包括客人离店前的_____，客人走后的_____。

（准备工作
检查工作）

3、发现地毯有大块脏物和尖硬物体时要用手捡起，以免损坏吸尘器_____或造成_____。

（内部机件
吸管堵塞）

4、客房服务中应严格遵循_____的原则。当客人_____时不应进房服务，除非客人提出要求或确实需要服务。

（不打扰客人
在房间内）

5、会议室召开会议时，应注意调节好_____，并注意防止_____。（室内温度

各种噪音）

6、饭店的安全性主要包括_____和_____两个方面。

（物质安全
精神安全）

7、宾客至上的实质是让客人感觉到充分的_____和_____。

（尊重

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/158106025054006033>