**餐厅理论知识题库（80题）**

1. **餐饮部门的主要支出是什么？**

答：原材料成本。

1. **餐饮收入涉及钱、单、物等三个方面，那么请问钱、单、物三者之间是什么关系？**

答：物品是前提，单据是关键，货币是中心。

1. **厨师小何拿着领料单到仓库领货，他笑嘻嘻地对仓库管理员说：“今天是重要宴请，你要将刚到的货给我哦”仓库管理员白了他一眼：“按规矩来”。此规矩应指的是什么？**

答：先进先出原则。

1. **优化宴会布局的基本要求是什么？**

答：突出主桌，整齐有序，松紧适宜；避免干扰，设计不同人员的出入通道。

1. **宴会服务的设计主要包括哪几个方面？**

答：宴会服务规程设计、宴会席间活动设计和宴会服务方式设计。

1. **开宴前，为确保宴会厅美观、清洁，以免宴会进行中出现各种问题，应根据当日宴会接待任务，做好哪些准备工作？**

答：设施设备运转检查 、宴会台型设计 、宴会物品准备。

**7.餐厅服务基本技能包括哪些？**

答：（1）托盘；

（2）餐巾折花；

（3）摆台；

（4）斟酒；

（5）上菜与分菜；

（6）餐厅结账；

（7）其他服务技能，如迎宾、撤换空盘等。

**8.中餐厅电话接受订座的程序是什么？**

答：电话铃声响三声以内迅速接听

（1）问候语、报上餐厅名字、乐于为客提供帮助；

（2）询问客人姓名、人数、就餐时间、电话、特别要求；

（3）用客姓称呼客人、复述客人来电的内容，感谢客人的来电；

（4）记录并告知留座截止时间，做好后续安排。

**9.接待宴会时，应了解的基本信息有哪些？**

答：（1）“九知”即知桌数、知人数、知主办单位（主家）、知宴会标准、知宴会宴请对象、知用餐时间、知宴会菜式品种、知收费标准、知菜式顺序；

1. “三了解”了解客人的生活忌讳、了解客人的特殊要求、了解客人的风俗习惯。**10.常见的宴会形式有哪些？**

答：（1）按照宴会规格可分为：国宴、正式宴会、便宴、家宴等；

（2）按照宴会习俗可分为：婚宴、寿宴、接风宴、饯别宴等；

（3）按照宴会礼仪可分为：欢迎宴、答谢宴、谢师宴等；

（4）按照宴会性质可分为：鸡尾酒会、冷餐会、茶会、招待会等。

**11.服务中的 “三轻”、“四到”、“五声”？**

答：（1）三轻指：走路轻、说话轻、操作轻。

（2）四到指：客到、茶到、香巾到、礼貌用语到；

（3）五声指：是指宾客到来时有问候声，遇到宾客时有招呼声；得到协助时有致谢声；麻烦宾客时有致歉声；宾客离店时有道别声。

**12.迎宾员在领位时应注意哪些问题？**

答：（1）应随时掌握餐厅座位的使用情况，座位安排应尽可能分布均匀；

（2）坚持先到先服务原则，适时照顾老人、儿童、女士；

（3）可根据不同客人的特点安排餐桌：一般一张餐桌只安排同一批客人就坐，并按照一批客人的人数去安排合适的餐桌；吵吵嚷嚷的大批客人，应当安排在餐厅的包房或餐厅靠里面的地方，一面干扰其他客人；老年人或残疾人尽可能安排在靠餐厅门口的地方，可避免多走动；服饰漂亮的客人可渲染餐厅的气氛，应将其安排在餐厅中引人瞩目的地方。

**13.餐厅客满时，应如何做好迎宾工作？**

答：餐厅客满时，请客人在沙发休息区等候，一有空位立即按等候顺序安排入座，等候时可提供菜单和酒水服务，如果客人不愿意等候，主动帮助联系本饭店的其他餐厅，尽量安排客人在本饭店就餐。

**14.如何为客人展示菜单？**

答：（1）迎宾员（或服务员）在开餐前应认真检查菜单，保持菜单干净整洁。

（2）迎宾员应根据客人人数，拿取相应数量的菜单。

（3）当客人入座后，迎宾员打开菜单第一页，送给主人。

（4）介绍当日厨师长特别推荐的菜肴。

（5）服务员订餐完毕后，应将菜单收回，由迎宾员取回放置到迎宾台。

**15.服务员接受客人点菜的要点是什么？**

答：（1）首先了解客人有无特别要求；

（2）点菜时应主动介绍菜式的特点，帮助客人挑选本餐厅特色菜，特别是厨师当天推荐的创新菜，时令菜，特价菜；

（3）主动向客人推销酒品、饮料；

（4）点菜完毕后，应复述给客人听，并询问是否有错漏等；

（5）入厨单应迅速准确，遇到特殊客人要求要加以注明，必要时与生产部门交代沟通。

**16.我国八大菜系指什么？哪四种菜系影响最大？**

答：（1）八大菜系：川、鲁、粤、苏、浙、闽、徽、湘。

（2）影响最大：川、鲁、粤、苏（淮扬菜）。

**17.按酒香型分类，中国的白酒可以分为哪几类？请各举一代表性的酒。**

答：（1）酱香型：茅台酒；

（2）清香型：汾酒；

（3）浓香型：五粮液；

（4）复香型：董酒、长沙白河液；

（5）米香型：三花酒。

**18.中餐上菜服务时要注意哪些事项？**

答：（1）上带壳的菜肴须跟上热毛巾和洗手盅，有配料、佐料，再上正菜；

（2）上拔丝菜应跟上凉开水；

（3）上易变形的炸、爆、炒菜肴，一出锅即须立即上桌；

（4）上铁板类、锅巴类等有声响的菜肴，应一出锅即以最快的速度上桌，随机把汤汁浇在菜上，使之发出声响；

（5）上原盅炖品菜，应上桌后在客人面前在揭盖，揭盖前翻转移开；

（6）上泥包、纸包、荷叶包的菜、如叫花鸡等，要先上桌让客人观赏后，在拿到边桌上当着客人的面打破或启封，以保持菜肴的香味和特色。

**19.中餐摆菜时，菜肴摆放形状有何讲究？**

答：（1）两个菜可并排摆成横一字形；

（2）一菜一汤可摆成竖一字形，汤在前，菜在后；

（3）两菜一汤或三个菜，可摆成品字形，汤在上，菜上下；

（4）三菜一汤可以汤为圆心，菜沿场内边摆成半圆形；

（5）四菜一汤，汤放中间，菜摆在四周；

（6）五菜一汤，以汤为圆心摆成梅花形；

（7）五菜以上都以汤或头菜或大拼盘为圆心，摆成圆形；

（8）如果热菜上整鸭、整鸡、整条鱼等整形菜时，摆放时应遵从中国传统的礼貌习惯——“鸡不献头，鸭不献掌，鱼不献脊”，即上菜时将其头部一律向右，脯（腹）部朝主人，以示对客人的尊重。

**20.中餐菜肴对称摆放的一般方法是什么？**

答：（1）以菜肴的原材料色彩、形状、盛具等几个方面讲究对称；

（2）同形状、同颜色的菜肴也可间对称摆在餐台的上下或左右位置上，一般不要并排摆在一起；

（3）摆放时注意荤素、颜色、口味的搭配和间隔，盘与盘之间距离相等；

（4）如果有的热菜使用长盘，其盘子要横向朝主人。

**21.中餐上菜应遵循哪些一般原则？**

答：（1）先上冷菜，后上热菜；

（2）先上高档菜、名贵菜，后上一般菜；

（3）先上咸味菜，后上甜味菜；

（4）先上味淡的菜，后上味浓的菜；

（5）先菜后点心，小吃合理穿插。

**22.中餐上菜有哪些基本要领？**

答：（1）仔细核对台号，品名和分量避免上错菜。

（2）整理台面，留出空间，如果满桌，可以大盘换小盘，合并或帮助分派。

（3）先上调味，再用双手将菜肴端上。

（4）报菜名。特色菜肴应做简单介绍。

（5）大圆桌上菜时，应将刚上的菜肴用转盘转至主宾面前。

（6）餐桌上严禁盘子叠着盘子，应随时撤取空菜盘，保持台面美观。

（7）派送菜肴应从主宾右侧送上，依次按顺时针方向绕台进行。

**23.上鸡、鸭、鱼菜时，应注意什么？**

答：上鸡、鸭、鱼菜时，头不可朝向主人，鱼腹可向主人，鸡不献头，鸭不献掌，鱼不献脊。

**24.中餐宴会服务中，上菜操作流程？**

答：（1）站立于副主人右侧，提醒宾客后双手将菜放在台面或转盘上，上菜时每道菜需配一幅公用餐具；

1. 将菜转至主人与主宾之间，后退一步，配以手势，准确清晰报出菜名；
2. 菜品应按要求摆放，台面菜品放不下时，征求宾客意见后将量少的菜换小盘，切忌重叠摆放；
3. 宾客所点菜肴上齐后，需知会宾客。

**25.投诉的实现途径有哪些？**

答：直接投诉、间接投诉、第三方投诉。

**26.如何为客人提供小毛巾服务？**

答：（1）客人入座后，提供第一次小毛巾服务。将保温箱内折好的小毛巾放入毛巾托内，用托盘从客人右侧送上，并向客人说道“请用毛巾”。为了避免客人拿错毛巾，可以将小毛巾托并列靠放。

（2）客人用过后，将小毛巾撤走或换掉。

（3）客人用餐中可随时提供毛巾服务。客人用完餐，再次提供小毛巾服务。

**27.如何为客人撤换骨碟？**

答：（1）在客人右边进行服务，左手托盘，右手先撤下用过的骨碟，然后送上干净的骨碟。

（2）从主宾开始顺时针方向绕台进行。

（3）个别客人没用完的骨碟，可先送上一只干净的骨碟，再根据客人意见撤下前一只骨碟。

（4）托盘要稳，物品摆放要合理。

（5）尊重客人的习惯。

**28.在中餐宴会服务过程中，哪些情况下需要更换骨碟？**

答：（1）凡是吃过冷菜换吃热菜时；

（2）凡装过鱼腥味食物的骨碟，再吃其它类型菜肴时；

（3）凡吃甜菜、甜点、甜汤之前；食用风味特殊、调味特别的菜肴时；

（4）食用汁芡各异、味道有别的菜肴时；

（5）出现骨碟洒落酒水、饮料时；

（6）骨碟上有杂物时。

**29.在饭店服务中，为什么说客人永远是对的? **

答：（1）饭店主要任务是为客人服务，非不得已不应说客人不对，和客人争吵，失去客源；

（2）客人即使有不对的地方，也不能直说，应婉转告诉客人，主动承担服务中的不足，防止引起客人反感；

（3）要尽量设法用语言将“对”让给宾客。

**30.客人用餐后离座后服务要点。**

答：（1）客人离座后，服务员应及时检查是否有尚未熄灭的烟头，是否有遗留物品；

（2）收拾餐桌，先整理好餐椅，然后收席巾，香巾，最后收水杯，酒杯，及其他餐具；

（3）重新布置餐桌，等侯迎接下一批客人。

**31.结账服务时，有哪些注意事项？**

答：（1）熟悉每种结账方式的程序与要点；

（2）服务员应在客人结账前预先准备好账单，检查账单确保准确，放在干净、完好的账单夹里；

（3）在客人提出结账后3分钟内在客人右边呈上账单，

（4）注意中西方结账习惯的细节差异，如西方客人有时会分开付账等。若分开付账，则应按女士优先的原则，准确为每位客人结账；

（5）按不同的结账方式为客人结账；

（6）客人结账时提出要发票的，结账时一并为客人提供发票。

**32.托盘装盘的注意事项有哪些？**

答：（1）重物、较高物品摆在托盘里档，轻物、低矮物放在外档；

（2）先取用先上桌的物品在上、在前，后取用后上桌的物品在下、在后；

（3）盘内的物品要重量分布均衡，摆放整齐、紧凑。

**34.中餐宴会服务包括哪些环节？**

答：（1）入席服务；

（2）斟酒服务；

（3）上菜服务；

（4）分菜服务；

（5）撤换餐具；

（6）席间服务。

**35.客人来就餐但餐厅已经客满，应怎么办?**

答：（1）礼貌地告诉客人餐厅已客满，并征询客人是否先到候餐处等待；

（2）迎宾员要做好候餐客人的登记，请客人看菜单，并提供茶水服务；

（3）在了解餐厅用餐情况后，要告诉客人大约等待的时间，并时常给客人以问候；

（4）一旦有空位，应按先来后到的原则带客人入座；

（5）如果客人不愿等候，建议客人在本饭店其他餐厅用餐或向客人表示歉意并希望客人再次光临。

**36.用餐客人中有儿童，服务时应注意什么？**

答：（1）如果客人中有年龄较小的儿童，应热情帮忙摆放儿童椅；

（2）要注意儿童的心理特点，最重要的是把菜肴尽快给他们；

（3）服务上要注意儿童餐桌上的餐具和热水，把易碎的物品挪至小孩够不着的地方，以防止对小孩的损伤和物品的损坏；

（4）给儿童的饮品要用短身的杯子和弯曲的吸管；

（5）上菜时要注意避开儿童所在的位置；

（6）尽量安排无烟区偏僻角落的位子；

（7）提供儿童菜单等。

**37.当你在岗位上工作时，如有客人缠着你聊天，你应如何处理？**

答：（1）询问客人是否有事需要帮助；

（2）礼貌地向客人解释，工作时间不便长谈；

（3）如果客人不罢休，可借故暂避。

**38.前来用餐的客人急于赶时间，怎么办？**

答：（1）将客人安排在靠近餐厅门口的地方就餐，以方便客人离开；

（2）应急客人之所急，介绍一些制作简单的菜式，并在订单上注明情况，要求厨房、传菜配合，请厨师先做；

（3）在各项服务上都应快捷、尽量满足客人要求，及时为客人添加饮料，撤换餐盘；

（4）预先备好账单，缩短客人结帐时间。

**39.为客人推荐酒水时，服务员应该怎么做？**

答：（1）站在主人的右侧或适当的位置上；

（2）根据客人所点菜品为客人推荐合适的酒水；

（3）介绍酒水品种时，中间应有所停顿，让客人有考虑和选择的机会；

（4）准确记录客人所点酒水的种类、数量，要重复一遍，以确认；

（5）礼貌地请客人稍候，并尽快为客人呈上酒水。

**40.若客人点了需要冰冻的酒水(如白葡萄酒)，怎么办?**

答：（1）应准备一套冰桶，加四成冰块，再加水至冰桶八成满；

（2）把所点的酒水斜放在冰桶里，商标朝上；

（3）如客人事先预订，要事先冰镇好酒水待用；

（4）是否需要冰镇，提前征求客人意见。

**41.客人在用餐过程中感到不适时，服务员应如何处理？**

答：（1）保持镇静；

（2）报告上级；

（3）食物留样；

（4）保管客人随身物品；

（5）安抚其他客人；

（6）随时遵从上级指示。

**42.客人因等菜时间太长，要求取消食物，怎么办？**

答：（1）先检查点菜单，看看是否漏写，如漏写，同意客人取消；

（2）如果不是点菜的问题，到厨房了解是否正在烹调。若在烹调，回复客人稍候，并告诉客人出菜的准确时间；若未烹调，通知厨房停止烹调，向上级汇报，按餐厅管理权限取消菜肴；

（3）为避免类似情况再次发生，点菜时对于烹调时间较长的菜式，应事先告知。

**43.如何为行动不便的客人提供就餐服务？**

答：（1）应尊重、关心、体贴和照顾；

（2）当他们到达餐厅时，应立即上前搀扶，帮助放妥手杖及携带物品；

（3）如客人以轮椅代步，要安排在方便出入和靠墙的位置就座；

（4）盲人入座后，服务员要主动读菜单帮助点菜；

（5）尽量满足客人需要。

**44.客人在用餐过程中，要求改菜，怎么办？**

答：（1）对客人的要求，我们要尽量满足；

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

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

**45.发现未付账的客人离开餐厅时，服务员该怎么办？**

答：（1）为预防此类情况发生，值台服务员应密切关注所负责区域内客人的动向；

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

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

（4）整个过程要注意礼貌，避免客人反感而不承认，给工作带来更大的麻烦。

**46.服务员调节自己的情绪有哪几种主要的心理方法？**

答：主要有四种：①形象控制法②联想矫正法⑧想象训练法④自我暗示法。

**47.当服务员不慎将菜肴汤汁溢出时，服务员的正确做法是什么？**

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

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

（3）如果是因为客人自己不小心溢洒在衣物上，服务员也应该立即主动为客人提供帮助，擦拭衣物（男服务员不宜为女客人擦拭），并安慰客人，根据客人的要求为客人推荐洗涤服务。

**48.营业时间内，某种食物已售完，应怎么办？**

答：（1）厨房要通知传菜领班，传菜领班应马上写在售罄食物通告板上，并告知餐厅经理或餐厅领班；

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

（3）营业时间内，各员工都应经常注意售罄食物通告板上的项目；

（4）当客人点菜时点到已售完的食物时，应向客人解释，并推荐类似的菜肴。

**49.客人认为他所点的菜不是这样的时候，怎么办？**

答：（1）细心听取客人的看法，明确客人所要的是什么样的菜；

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

（3）若是因客人没讲清楚或对菜理解错误而造成的，服务员应该耐心地向客人解释该菜的制作方法及菜名的来源，取得客人的理解；

（4）由餐厅经理出面，以给客人一定折扣的形式，弥补客人的不快。

**50.当用餐客人中有老人，服务时应注意什么？**

答：（1）有老人来用餐时，要主动协助老人就座，餐位安排避开空调出风口的位置，可以安排在相对宽敞或距离餐厅门口较近的位置，方便老人出入；

（2）了解老人忌口，多推荐一些豆类、乳类、新鲜蔬菜等菜肴，下单时注明特殊要求；

（3）在上菜过程中，不要在老人身旁上菜，以免发生危险；

（4）在老人用餐过程中，需多加关注，饮料不要斟得太满，尽量帮助老人分餐，提供周到的服务；

（5）用餐结束后，提醒客人带好随身物品，并将客人送至餐厅或大堂门口。

**51.客人反映账单不准确时，服务员正确的做法是什么？**

答：（1）应马上与客人一同迅速核查所上的菜肴、酒水和其它收费项目；

（2）如果因为工作失误造成差错，员工应立即表示歉意，并及时修改账单；

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

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

**52.宴会服务中，遇到醉酒客人时，应怎么办？**

答：（1）对于客人在餐厅内饮酒过度醉酒时，要有礼貌地谢绝客人的无理要求，并停止提供含酒精成分的饮料，可以用果汁、矿泉水等软饮料；

（2）遇到困难时，可以请该宴会同来的其他客人帮助，并提供协助；

（3）如客人有呕吐，应立即清理污物，送上小毛巾和热茶，不可显出不悦的表情。

**53.餐厅发生火灾时该怎么办？**

答：（1）保持镇静，若为小火，立即采取措施扑灭；

（2）若为大火，立即报告总机；

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

（4）如有浓烟，协助客人用湿毛巾捂住口鼻，弯腰行进；

（5）开门前，先用手摸门是否有热度，不要轻易打开任何一扇门，以免引火烧身；

（6）疏散到安全区域后，不可擅自离开；

（7）收银员应尽量保护钱款和账单的安全，以减少损失。

**54.上菜时，发现桌面空间不够摆放，怎么办？**

答：（1）整理台面，留出空间；

（2）撤掉空盘；

（3）征得客人同意后合并同类菜或帮助分派；

（4）将剩的不多的菜换小盘；

（5）切忌菜盘重叠摆放。

**55.客人请服务员代为点菜时，怎么办？**

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

（2）“看”就是看年龄、性别、态度、举止情绪；

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

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

**56.服务员上菜前应该如何把关？**

答：（1）菜不熟不上；

（2）量不够不上；

（3）颜色不对不上；

（4）不合卫生要求不上；

（5）菜不够热不上。

**57.餐厅突然停电应该如何处理？**

答：（1）首先，要镇定、不能慌乱、要第一时间安抚客人；

（2）立即向工程部了解停电原因；

（3）若为市政停电，应着手启用餐厅备用照明器材，如蜡烛、应急灯、手电筒等，让客人减少心中的恐惧感，直到饭店备用发电机提供照明；

（4）如果事态严重，应听从管理人员指示，安排客人有序离场，并致歉。

**58.客人请服务员对菜品进行介绍时，服务员应怎么做？**

答：（1）介绍菜品的原料、烹调方法与技巧；

（2）介绍菜品的主要食用方法、营养成分；

（3）介绍菜品要真实、可信，不做人为的夸张与渲染；

（4）介绍菜品时语言清晰、简练，不可含糊啰嗦；

（5）介绍菜品典故与传说要活泼生动，带给客人愉悦感。

**59.为客人斟倒酒水时，不小心碰翻了客人的酒杯，怎么办？**

答：（1）服务员由于操作不慎而将酒杯碰翻时，应向客人表示歉意；

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

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

**60.客人提出食物变质时，应该怎么办?**

答：（1）服务员应该耐心聆听客人的意见，并向客人表示歉意；

（2）立即把食物撤回后台，请厨师长或餐厅经理检验食物是否变质；

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

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

（5）处理过程要尽量轻声，以不影响其他顾客为宜。

**61客人在饭菜中吃出杂物，怎么办？**

答：（1）首先要诚恳地向客人表示歉意；

（2）安抚客人并尽量减少其他客人的注意，减小影响；

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

（4）必要时通知领班、主管以其他方式如送果盘等给客人以示补偿。

**62.服务有宗教信仰的客人时，应如何接待？**答：（1）了解客人信奉的是哪种宗教，掌握其宗教信仰及忌讳；

（2）在点菜单上特别注明，并告诉厨房用料时不要冒犯客人的忌讳，并注意厨具及烹饪用具的清洁；

（3）上菜时认真核对检查，避免上错菜或出现有忌口的菜式；

（4）避免用异样的眼神过渡关注客人，并保持适度的热情为客人提供服务。

**63.客人对菜肴的质量有意见时，怎么办？**答：（1）客人对菜肴的质量有意见时，应冷静思考，认真对待。

（2）若菜肴确实有质量问题时，应马上向客人道歉并征得主管同意及出品部门的协助，立即更换另一道质量好的菜肴送给客人，或建议客人换一个味道相似的菜式。

（3）如确系客人无中生有、无理取闹，则应请主管或经理出面处理。

**64.客人要向服务员敬酒，怎么办？**

答：（1）应婉言谢绝。

（2）主动为其服务转移其注意力，不至于使客人难堪。

（3）借故为其他客人服务避开。

**65.发现客人损坏餐厅物品时，怎么办?**

答：（1）询问客人有无受伤，如有马上采取救护措施。

（2）清理碎片，整理现场。

（3）如是客人过错且损失较大，待客人用完膳后婉言向客人收取赔偿费。

**66.发现客人行动不方便时怎么办？**

答：（1）发现客人行动不方便，而客人的房间又远，在住房情况允许的条件下，征求客人意见并与有关部门联系，将房间调至电梯附近，便于客人出入方便；

（2）客人外出或回来时应主动按电梯、开门，主动扶携，以免发生意外。

**67.食品原料入库后应分类整理，依次摆放，应保证每一种原料都有固定位置以便使用和管理通用的是什么方法？**

答：区域定位摆放、立牌立卡和编号入座法。

**68.饭店餐饮产品有明显的季节性，通常针对一日三餐进行不同的促销活动，如在约定的午餐时段推出八折优惠， 晚餐推出九折活动这是属于什么活动？**

答：特定时段促销和择时促销。

**69.菜单菜系品种的选择主要取决于哪几个方面？**

答：菜肴品种的针对性、菜肴品种的特色性、菜肴组合的平衡性和菜肴品种的适量性。

**70.以饭店顾客就餐为例，当用餐顾客点菜时，餐厅服务员要本着“经济实惠、合理配置、减少浪费”的原则推荐食品，并尽可能介绍绿色、健康食品、饮品；顾客用餐后若有剩菜主动提供“打包”延伸服务，这种行为我们称为什么服务？**

答：绿色服务。

**71.饭店服务质量管理活动的主题必须以什么为中心？**

答：顾客满意。

**72.个性化服务模式顺利实施的关键是什么？**

答：客史档案的完善和积累。

**73.客人不小心摔倒时怎么办？ **

答：（1）应主动上前扶起，安排客人暂时休息，细心询问客人摔伤或碰伤，是否需要请医生；

（2）如果是小轻伤，应找些药物处理；

（3）事后查清摔倒的原因，如果是地毯或地面滑等问题，应及时采取措施，或通知有关部门马上修理，防止再有类似事故发生；

（4）向领导汇报，事后作好情况登记，以备有关方面查询。

**74.采取隔绝空气或减少空气中的含氧量，使燃烧物得不到足够的氧气而停止燃烧这种扑救方法属于什么扑救法？**

答：窒息灭火扑救法。

**75.我国最早的住宿设施出现在哪个朝代?当时被称为什么？**

答：商朝，驿站。

**76.20世纪初的1908年，被后人誉为“饭店业开山鼻祖”的斯塔特勒，在美国布法罗城建立了一家以他自己名字命名的饭店，开创了什么时期？**

答：商业饭店时期。

**77.服务员发现宾客在饭店内意外受伤，应如何处理？**

答：（1）立即报告上级，同时帮助客人，征求客人意见是否去医院；

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

（3）记录客人情况及处理措施。

**78.宾客要求与服务员合影时，怎么办？ **

答：（１）首先要表示谢意，尽量婉言谢绝，但不要生硬地拒绝客人，造成客人不高兴，应以友善的态度，和蔼的语言，做到不至于客人扫兴而又不失礼节，如客人确实出于诚意，难以推辞时，也应多找几位同志一起合影，不要单独和客人拍照；

（２）事后要向领导汇报；

（３）在餐饮服务过程中，常遇到客人乘服务员斟酒、斟茶、分菜的机会摄影，在这种情况下，服务员应继续工作，但要保持镇定，精神集中，以免影响服务质量。

**79.客人请你外出（去玩或者看戏）时怎么办？** 

答：（１）服务员必须严格遵守外事纪律，不得私自陪客外出参观、照相、看戏；

（２）当客人请你外出时应借故婉言谢绝。如：“实在对不起，今晚我还要参加学习”，“真抱歉，今天我还有别的事情要办”等等；

（３）看实际情况灵活运用语言艺术婉言谢绝客人。

**80.请答出国际常见的礼节有哪几种？**

答：共有七种常见的礼节：握手礼、鞠躬礼、举手注目礼、吻手礼、拥抱礼、合掌礼、贴面礼。