

试卷代号:22468

座位号

国家开放大学2024年春季学期期末统一考试

酒店餐饮服务与管理 试题

2024年7月

注意事项:

1. 将你的学号、姓名及考点名称填写在试题和答题纸的规定栏内。考试结束后,把试题和答题纸放在桌上。试题和答题纸均不得带出考场。待监考人员收完试题和答题纸后方可离开考场。
2. 仔细阅读题目的说明,并按题目要求答题。所有答案必须写在答题纸的指定位置上,写在试题上的答案无效。
3. 用蓝、黑圆珠笔或钢笔(含签字笔)答题,使用铅笔答题无效。

一、单项选择题(本题共10小题,每小题2分,共20分。请在给出的选项中,选出最符合题目要求的一项)

1. 餐厅接待能力以()多少为标志。
A. 价格
B. 装修程度
C. 承载量
D. 餐位数量
2. 服务员可谓餐厅的(),除了肩负服务顾客的重任外,还要完成销售的任务。
A. 核心
B. 灵魂
C. 主导
D. 关键
3. 顾客入座后,值台人员按先宾后主和()的顺序为顾客递上小毛巾和斟倒茶水。
A. 先男后女
B. 先女后男
C. 先长后幼
D. 职位高低
4. 所谓酒店餐饮“()”是指以酒店自身的硬件和软件优势为依托,以大众化的原料、高超的厨艺、较低的价格向社会大众提供较高质量标准的餐饮产品、良好的环境和相应服务。
A. 独特经营模式
B. 低消费模式
C. 高消费模式
D. 大众化经营

5. 酒店经营从根本上说,只销售一样东西,就是()。
A. 食品
B. 价格
C. 文化
D. 服务
6. 接待服务活动的()是餐饮产品销售的行为体现。
A. 企业员工
B. 餐厅经理
C. 销售经理
D. 组织
7. 起盘时左脚前迈一步,上身稍向前倾,右手将托盘拉出工作台2/3,左手掌伸平,掌心向上,五指分开,左手臂自然弯曲成()角。
A. 45°
B. 70°
C. 75°
D. 90°
8. 按()方式划分,餐巾折花可分为杯花和盘花两种。
A. 摆放方式
B. 外观造型
C. 突出主位
D. 宴会主题
9. 一种菜式内容标准化而不做经常性调整的菜单属于()。
A. 循环菜单
B. 固定菜单
C. 当日菜单
D. 零点菜单
10. 区分需求定价法是以需求为中心的定价策略,也就是根据()来制定价格。
A. 产品成本
B. 市场需求
C. 酒店运营成本
D. 目标收益率

二、判断题(本题共10小题,每小题2分,共20分。以下叙述中,你认为正确的打“√”,错误的打“×”)

11. 不同的手势传递不同的信息,体现着人们丰富的内心活动和对待他人的态度。()
12. 示酒的方法是:服务员立于宴会主人的左侧,左手托瓶底,右手扶瓶颈,酒标面向宴会主人,让其辨认,经过认可后,才可进入下一步的工作。()
13. 撤换时,若餐盘中还有未吃完的食物,应征求顾客意见再撤走。()
14. 餐饮部的组织机构因酒店的规模、接待能力、餐厅类型、策略运用、职权划分的不同而形式各异。()
15. 通过倾听顾客的对话、交谈、自言自语等直接表达,有助于服务人员了解顾客的籍贯、身份、需求等。()

○-○-○

考点名称:

姓名:

学号:

○-○-○

16. 温润泡是将开水壶中适度的开水倾入杯中,水温 60~80℃,注水量为茶杯容量的 1/4 左右,注意开水柱不要直接浇在茶叶上。()

17. 西餐服务源于欧洲家庭,经多年演变,形成了各国、各地区不尽相同的服务方式。()

18. 当日菜单指仅供当日使用的菜单,也称即时性菜单。它既不固定,也无循环周期。这类菜单常为规模较小的餐饮企业采用,如自助餐厅等。()

19. 无论是日常经营使用的宴会标准菜单,还是专为某一活动设计的特别宴会菜单,都有必要根据相关内容逐项进行全过程评估,并提出具体评估意见,以期改进。()

20. 展销活动投资预算和效果预估,其内容应包括费用开支项目及金额、预算总收入、成本消耗和预计经济效益,避免活动搞得轰轰烈烈,但收益却得不偿失。()

三、简答题(本题共 4 题,每小题 10 分,共 40 分)

21. 请简述美食展销活动的特点。

22. 请简述酒店餐饮服务人员沟通的基本原则。

23. 请简述酒店餐饮产品及其特点。

24. 请简述餐饮食品安全的管理要点。

四、论述题(本题共 1 题,每小题 20 分,共 20 分)

25. 请论述绿茶的沏泡方法及注意事项。(答题者可任意选择一种器皿的冲泡方式进行论述)

试卷代号:22468

国家开放大学2024年春季学期期末统一考试

酒店餐饮服务与管理 试题答案及评分标准

(供参考)

2024年7月

一、单项选择题(本题共10小题,每小题2分,共20分。请在给出的选项中,选出最符合题目要求的一项)

1. D 2. B 3. B 4. D 5. D
6. D 7. D 8. A 9. B 10. B

二、判断题(本题共10小题,每小题2分,共20分。以下叙述中,你认为正确的打“√”,错误的打“×”)

11. √ 12. × 13. × 14. √ 15. √
16. × 17. × 18. √ 19. √ 20. √

三、简答题(本题共4题,每小题10分,共40分)

21. 请简述美食展销活动的特点。

- (1)经营方式灵活多样;
(2)活动方式变化无穷;
(3)社会影响广泛。

22. 请简述酒店餐饮服务人员沟通的基本原则。

- (1)增强自信,用“心”沟通;
(2)清晰、简洁地发送信息;
(3)积极倾听;
(4)积极反馈。

23. 请简述酒店餐饮产品及其特点。

第一,在生产方面:

- (1)餐饮生产属个别订制生产,产品规格多、批量小。
(2)餐饮生产的过程短暂。
(3)餐饮生产的产量难以预测。
(4)餐饮生产的原料、成品容易变质。
(5)餐饮生产过程的管理难度大。

第二,在销售方面:

- (1)餐饮产品的销售量受餐饮经营空间大小的制约。
(2)餐饮产品的销售量受就餐时间的制约。
(3)餐饮经营毛利率高、资金周转较快。
(4)餐饮经营中固定成本占有一定比重,变动成本的比例也较大。

(22468号)酒店餐饮服务与管理答案第1页(共3页)

24. 请简述餐饮食品安全的管理要点。

- (1)构建餐饮食品危害分析与关键控制点体系。
(2)建立并完善设备检测体系。
(3)建立规范的餐饮食品安全管理制度。
(4)强化日常管理,完善制度建设。
(5)建立全面的厨房食品安全生产标准。
(6)强化主体责任,提升管理能力。

四、论述题(本题共1题,每小题20分,共20分)

25. 请论述绿茶的冲泡方法及注意事项。(答题者可任意选择一种器皿的冲泡方式进行论述)

以下三种方法选取一种皆可得分

第一种方法:绿茶玻璃杯泡法(20分)

(1)备具。准备透明玻璃杯(数量根据品茶人数而定)、茶叶罐、开水壶(煮水器)、茶荷、茶匙、茶巾、水盂。

(2)赏茶。用茶匙从茶叶罐中轻轻拨取适量茶叶入茶荷,供客人欣赏干茶外形及香气。根据需要,可用简短的语言介绍一下即将冲泡的茶叶品质特征和文化背景,以引发品茶者的兴趣。因绿茶干茶细嫩易碎,因此从茶叶罐中取茶入荷时,应用茶匙轻轻拨取,或轻轻转动茶叶罐,将茶叶倒出。禁用茶则盛取,以免折断干茶。

(3)洁具。将玻璃杯一字摆开,或呈弧形排放,依次倾入1/3杯的开水,然后从左侧开始,右手捏住杯身,左手托杯底,轻轻旋转杯身,将杯中的开水依次倒入水盂。当面清洁茶具既是对客人的礼貌,又可以让玻璃杯预热,避免正式冲泡时炸裂。

(4)置茶。用茶匙将茶荷中的茶叶一一拨入茶杯中待泡。每50ml水用茶1g。

(5)温润泡。将开水壶中适度的开水倾入杯中,水温80~85℃,注水量为茶杯容量的1/4左右,注意开水柱不要直接浇在茶叶上,应打在玻璃杯的内壁上,以避免烫坏茶叶。此泡时间掌握在15秒以内。

(6)冲泡。执开水壶用“凤凰三点头”的方式,即高提水壶,让水直泻而下,接着利用手腕的力量,上下提拉注水,反复三次,让茶叶在水中翻动。这样有助于茶叶内含物质浸出,茶汤浓度达到上下一致。一般冲水入杯至七成满即可。

(7)奉茶。右手轻握杯身(注意不要捏杯口),左手托杯底,双手将茶送到客人面前,放在方便客人拿取品饮的位置。茶放好后,向客人伸出右手,做出“请”的手势,或说“请品茶”。

以下答案给阅卷老师作为备选(学生回答哪一种皆可)

第二种方法:绿茶盖碗泡法(20分)

(1)备具。准备盖碗(根据品茶人数确定数量)、茶叶罐、开水壶(煮水器)、茶荷、茶匙、茶巾、水盂。

(2)赏茶。用茶匙拨取适量干茶于茶荷中,供品茗者欣赏茶叶的外形、色泽及香气。

(3)洁具。将盖碗一字排开,掀开碗盖。右手拇指、中指捏住盖钮两侧,食指抵住钮面,将盖掀开,斜搁于碗托右侧,依次向碗中注入开水,三成满即可,右手将碗盖稍加倾斜地盖在茶碗上,双手持碗身,双手拇指按住盖钮,轻轻旋转茶碗三圈,将洗杯水从盖和碗身之间的缝隙中倒出,放回碗托上,右手再次将碗盖掀开,斜搁于碗托右侧。其余茶碗按同样方法进行清洁。洁具的同时达到温热茶具的目的,使冲泡时减少茶汤的温度变化。

(22468号)酒店餐饮服务与管理答案第2页(共3页)

(4)置茶。左手持茶荷,右手拿茶匙,将干茶拨入茶碗中待泡。通常 1g 细嫩绿茶,冲入开水 50~60ml,一只普通盖碗放 2g 左右的干茶即可。

(5)冲水。用水温在 80 度左右的开水高冲入碗,水柱不要直接落在茶叶上,应落在碗的内壁上,冲水量以七八成满为宜,冲入水后,迅速将碗盖稍加倾斜地盖在茶碗上,使盖沿与碗沿之间有一空隙,避免将碗中的茶叶焖黄泡熟。

(6)奉茶。双手持碗托,礼貌地将茶奉给贵宾。

第三种方法:绿茶的壶泡法(20 分)

“嫩茶杯泡,老茶壶泡”。对于中、低档的绿茶,无论是外形、内质,还是色、香、味都略逊一筹,若用玻璃杯或白瓷杯冲泡,缺点尽现,有些不雅观,所以可以使用瓷壶或紫砂壶冲泡法泡茶。

(1)备具。准备茶壶、茶杯、茶叶罐、茶匙、开水壶(煮水器)、茶巾、水盂。

(2)洁具。将开水冲入茶壶,摇晃茶壶数下,依次将茶壶内的水注入茶杯中,再将茶杯中的水旋转倒入水盂,洁净茶具的同时温热器具。

(3)置茶。用茶匙将茶叶罐中的绿茶拨入茶壶内。茶叶用量依茶壶大小而定,一般以每克茶冲 50~60ml 水的比例,将茶叶投入茶壶待泡。由于茶叶不具备欣赏价值,赏茶的步骤可以省略。

(4)冲泡。将 85~90℃ 的开水先以逆时针方向旋转高冲入壶,待水没过茶叶后,改为直流冲水,最后用“凤凰三点头”的方式将茶壶注满;必要时还需用壶盖刮去壶口水面的浮沫。

(5)分茶。茶叶在茶壶中浸泡 3 分钟左右,将茶壶中的茶汤斟入茶杯。应采用循环倾注法,一般以茶汤入杯七成满为标准。若分成三杯茶汤,第一杯先注 1/3 杯,第二杯注 2/3 杯,第三杯注七成满;再依第二杯、第一杯的顺序将其余两杯注到七成满,依此类推。

(6)奉茶。应用双手捧杯奉茶,并伸手示意“请用茶”。