

中餐服务操作考试卷（一）

题号	专业题	英语口语题	操作题	总分
得分				

一、专业题（每题 10 分）

- 1、餐饮服务人员工作的注意事项有哪些？
 - 2、折花的基本技法是什么？
 - 3、餐饮生产的特点是什么？
 - 4、餐饮销售的特点是什么？
 - 5、餐饮服务的特点是什么？
 - 6、值台员的岗位职责有哪些（至少 5 条）？
 - 7、传菜员的岗位职责有哪些（至少 5 条）？
 - 8、引座员的岗位职责有哪些（至少 5 条）？
 - 9、托盘操作要领是什么？
 - 10、怎样理盘、装盘？
 - 11、收拾台面的顺序是怎样的？
 - 12、“三轻”、“四勤”指什么？
 - 13、中餐上菜的顺序是怎样的？
 - 14、上菜位置和要求有哪些？
 - 15、摆餐盘的要求是什么？怎样撤换烟灰缸？怎样为客人点烟？
 - 16、餐巾有什么作用？
 - 17、餐巾从外形上说分几类，按折叠方法和摆设工具上说分几类？
 - 18、当客人来到餐厅时，迎宾小姐首先要问：“请问先生（小姐），一共有几位？”
 - 19、餐厅服务员只是为客人提供斟酒服务的餐饮工作人员。
 - 20、早餐服务的程序是什么？分菜的方法有哪几种？
 - 21、为了表示欢迎，作为服务员应该主动与客人握手。
 - 22、与客人谈话时应该保持原有的姿势，同时继续进行手中的工作。
- 补充：**1、礼貌用语 14 字是什么？四语指什么？
- 2、五声指什么？

二、英语口语题（每题 10 分）

- | | |
|----------------------|--------------|
| 23、（初次与客人见面）你好！ | 41、一路平安！ |
| 24、你好！ | 42、您有一封信。 |
| 25、对不起，打扰一下！ | 43、您先请。 |
| 26、请问我可以帮你吗？ | 44、请下楼。 |
| 27、欢迎来我们饭店！ | 45、请帮我叫辆出租车。 |
| 28、欢迎到中国来！ | 46、您想去哪里？ |
| 29、先生，很高兴再次见到你！ | 47、希望再次见到您。 |
| 30、请这边走。 | 48、这是菜单。 |
| 31、请跟我来。 | 49、我想要一杯咖啡。 |
| 32、没关系！ | 50、多少钱？ |
| 33、别担心！ | 51、给您零钱。 |
| 34、非常感谢！ | 52、不用找了。 |
| 35、让我来提你的行李吧。 | 53、今天星期几？ |
| 36、对不起，先生，我能知道你的名字吗？ | 54、今天星期一。 |
| 37、很高兴见到你。 | 55、今天天气怎么样？ |
| 38、明天见。 | 56、明天气多云。 |
| 39、回头见。 | 57、你有什么事？ |
| 40、不必担心 | 58、请上楼。 |

三、操作题（每题 60 分）

- 1、马蹄莲 白鹤 出水芙蓉 单叶 四尾金鱼 四叶
- 2、折 3 种植物花，3 种动物花
- 3、鸡冠花 四叶 矢车菊花 单荷叶 圣诞火鸡 龙睛鱼
- 4、骨碟定位
- 5、折 3 个盘花，3 个杯花
- 6、花瓶 仙人掌 扁豆花 茨菇叶 企鹅 孔雀开屏
- 7、蜡烛 向日葵 双叶 兔耳 蝴蝶 马蹄莲
- 8、折 2 个动物花，2 个盘花，2 个植物花。
- 9、孔雀开屏 单叶 主教帽 芭蕉叶 双叶 花蝴蝶
- 10、铺台布，拉椅定位

注：考生的考题由抽签决定，操作在 2 分钟之内完成。

标准答案

一、专业题（每题 10 分）

1、餐饮服务人员工作的注意事项有哪些（至少 5 条）？

- （1）走员工通道（2）与客人交流注意礼貌（3）不用工用电话
- （4）不允许在餐厅奔跑（5）上班禁止吃东西（6）对客人保持微笑

2、折花的基本技法是什么？

叠、推、卷、穿、攥、翻、拉、掰、捏

3、餐饮生产的特点是什么？

- （1）餐饮产品规格多，每次生产批量小（2）餐饮生产过程时间短
- （3）生产量难以预测（4）餐饮原料及产品容易变质
- （5）餐饮产品生产地程五环节多，管理难度大

4、餐饮销售的特点是什么？

- （1）餐饮销售量受餐位数量的限制（2）餐饮销售量受进餐时间的限制
- 餐饮固定成本及变动费用较高（4）餐饮经营的资金周转较快

5、餐饮服务的特点是什么？

- （1）1、无形性（2）一次性（3）直接性（同步性）（4）差异性

6、值台员的岗位职责有哪些（至少 5 条）？

- （1）负责餐厅和餐桌卫生（2）为开餐做好一切准备
- （3）接待客人，客人用餐时做好服务工作
- （4）负责在宾客走后翻台，或为下一餐摆位
- （5）负责餐厅棉织品的送洗、点数、记录工作

7、传菜员的岗位职责有哪些（至少 5 条）？

- （1）负责将客人所点的菜肴按上菜顺序准确无误地送到餐桌前，由值台员上桌（2）开餐前准备好调料、配料及传菜用具（3）负责小毛巾的洗涤、消毒等（4）协助值台员将工作台上的脏餐具等收回洗碗间（5）负责传菜间和规定地段的清洁卫生

8、引座员的岗位职责有哪些（至少 5 条）？

- （1）负责接受客人的电话预订和当面预订（2）了解餐厅的客情，以便安排到达的客人（3）为客人安排就座，推销餐前酒（4）接受客人投诉，并向经理汇报（5）接听电话，并通知受话人

9、托盘操作要领是什么？

左手臂自然弯成 90° 角，掌心向上，五指分开，以大拇指指端到手掌的掌根部位和其他四指托住盘底，手掌自然形成凹形，掌心不与盘底接触，平托于胸前。手指随时根据盘上各侧面的轻重变化而做相应的调整，以使托盘平稳。

10、怎样理盘、装盘？

盘内要垫上消毒的茶巾，装盘时重物、高物在里档，轻物、低物在外档。先上桌的在上、在前，后上桌的在下、在后。

11、收拾台面的顺序是怎样的？

先布巾，再银器、玻璃器皿，然后瓷器

12、“三轻”、“四勤”指什么？

三轻：走路轻、操作轻、说话轻

四勤：眼勤、嘴勤、手勤、腿勤

13、中餐上菜的顺序是怎样的？

上菜顺序：冷菜 → 热菜 → 主菜 → 汤菜 → 点心和水果

14、上菜位置和要求有哪些？

上菜在两个陪同位置之间。要求：“鸡不献头，鸭不献掌，鱼不献脊”

15、摆骨碟的要求是什么？怎样撤换烟灰缸？怎样为客人点烟？

骨碟：10 个骨碟均匀地摆放在餐桌上，骨碟距桌边 1.5CM，骨碟与桌心，与对面骨碟三点一条直线。

点烟：（1）由外向里划火柴（2）火燃烧后再靠近客人（3）点着烟后，吹熄火柴，放入盒内（4）一根火柴至多点两位客人

16、餐巾有什么作用？

（1）保洁作用（2）标出宾主席位（3）美化席面，烘托气氛

17、餐巾从外形上说分几类，按折叠方法和摆设工具上说分几类？

从外形上说分：（1）动物类（2）植物类（3）实物类

按折叠方法和摆设工具上说分：（1）杯花（2）盘花（3）环花

18、当客人来到餐厅时，迎宾小姐首先要问：“请问先生（小姐），一共有几位？

错，先问好。

19、餐厅服务员只是为客人提供斟酒服务的餐饮工作人员。

错，还有许多席间服务。

20、早餐服务的程序是什么？分菜的方法有哪几种？

早餐服务的程序：（1）餐前准备（2）问位开茶（3）开餐服务（4）结账收款（5）清理台面

分菜方法：（1）桌上分让式（2）二人合作式（3）旁桌式分菜

21、为了表示欢迎，作为服务员应该主动与客人握手。

错，为了不使客人为难，不能先伸手。

22、与客人谈话时应该保持原有的姿势，同时继续进行手中的工作。

错，应该停止手中的工作，站立好认真听客人的讲话。

补充：1、礼貌用语 14 字是什么？四语指什么？

礼貌用语：您、请、谢谢、您好、再见、对不起、没关系

四语：蔑视语、烦躁语、否定语、斗气语

2、五声指什么？

宾客来时有迎客声；遇到宾客有称呼声；受人帮助有致谢声；

宾客离店有送客声；打扰客人有致歉声

二、英语口语题（每题 10 分）

23、（初次与客人见面）你好！ How do you do?

24、你好！ How are you?

25、对不起，打扰一下！ Excuse me.

26、请问我可以帮你吗？ Can I help you?

27、欢迎来我们饭店！ Welcome to our hotel!

28、欢迎到中国来！ Welcome to our China!

29、希望能再见到你。 Hope to see you again.

30、请这边走。 This way, please.

31、请跟我来。 Come with me, please.

32、不必客气。 Not at all.

33、不用谢。 You are welcome.

34、非常感谢！ Thank you very much!

35、让我来提你的行李吧。 Let me carry your baggage.

36、对不起，我能知道你的名字吗 Excuse me, May I know your name, sir?

37、很高兴见到你。 Nice to meet you!

38、我很高兴为您服务。 I'm glad to serve you.

39、祝你好运！	Wish you good luck!
40、您的房间是 208 号。	Your room number is 208.
41、一路平安！	Good bye and good luck. \ Pleasant journey!
42、您有一封信。	Here is a letter for you.
43、您先请。	After you, please.
44、请下楼。	Please go downstairs.
45、请帮我叫辆出租车。	Please call a taxi for me.
46、您想去哪里？	Where do you want to go?
47、先生，这是您的房间。	Here is your room, Sir.
48、这是菜单。	Here's the menu.
49、我想要一杯咖啡。	I want a cup of coffee.
50、多少钱？	How much is it?
51、现在几点了？	What time is it now?
55、今天天气怎么样？	What's the weather like today?
56、明天天气多云。（有雨，有雪，晴天）	It will be cloudy. (rainy, snowy, sunny)
57、您要什么？	What do you want?
58、请上楼。	Please go upstairs.

考试说明

一、此次考试分理论考试和操作考试两部分，其中理论成绩占 40%，操作成绩占 60%。

二、每个学生口答 2 道专业题，2 道英语口语题（每题 10 分），再完成一项操作内容（铺台布 30 分，拉椅每把 3 分；骨碟定位每个 6 分；餐巾折花每个 10 分），共 60 分。

三、理论口答题和操作题的内容由每个学生自己抽签决定。

抽签条：

口语题：1 10 23 32

操作题：马蹄莲 白鹤 出水芙蓉 单叶 四尾金鱼 四叶

口语题：2 11 24 33

操作题：折3种植物花，3种动物花

口语题：3 12 25 34

操作题：鸡冠花 四叶 矢车菊花 单荷叶 圣诞火鸡 龙睛鱼

口语题：4 13 26 35

操作题：骨碟定位

口语题：5 14 27 36

操作题：折3个盘花，3个杯花

口语题：6 15 28 37

操作题：花瓶 仙人掌 扁豆花 茨菇叶 企鹅 孔雀开屏

口语题：7 16 29 38

操作题：蜡烛 向日葵 双叶 兔耳 蝴蝶 马蹄莲

口语题：8 17 30 39

操作题：折2个动物花，2个盘花，2个植物花。

口语题：9 18 31 40

操作题：孔雀开屏 单叶 主教帽 芭蕉叶 双叶 花蝴蝶

口语题：10 19 32 41

操作题：铺台布，拉椅定位

口语题：11 20 33 42

操作题：铺台布，拉椅定位

口语题：12 21 34 43

操作题：铺台布，拉椅定位

口语题：13 22 35 44

操作题：铺台布，拉椅定位

口语题：14 1 36 45

操作题：铺台布，拉椅定位

口语题：16 2 37 46

操作题：铺台布，拉椅定位

口语题：17 3 38 47

操作题：骨碟定位

口语题：18 4 39 48

操作题：骨碟定位

口语题：19 5 40 49

操作题：骨碟定位

口语题：20 6 41 50

操作题：骨碟定位

口语题：21 7 42 51

操作题：骨碟定位

口语题：22 8 43 52

操作题：折3种植物花，3种动物花

口语题：1 9 44 53

操作题：马蹄莲 白鹤 出水芙蓉 单叶 四尾金鱼 四叶

口语题：2 10 45 54

操作题：鸡冠花 四叶 矢车菊花 单荷叶 圣诞火鸡 龙睛鱼

口语题：3 11 46 55

操作题：折3个盘花，3个杯花

口语题：4 12 47 56

操作题：折3个盘花，3个杯花

口语题：5 13 48 57

操作题：花瓶 仙人掌 扁豆花 茨菇叶 企鹅 孔雀开屏

口语题：6 14 49 58

操作题：蜡烛 向日葵 双叶 兔耳 蝴蝶 马蹄莲

口语题：7 15 50 23

操作题：蜡烛 向日葵 双叶 兔耳 蝴蝶 马蹄莲

口语题：8 16 51 24

操作题：折2个动物花，2个盘花，2个植物花。

口语题：9 17 52 25

操作题：折2个动物花，2个盘花，2个植物花。

口语题：10 18 53 26

操作题：折 2 个动物花，2 个盘花，2 个植物花。

口语题：11 19 54 27

操作题：孔雀开屏 单叶 主教帽 芭蕉叶 双叶 花蝴蝶

口语题：12 20 55 28

操作题：孔雀开屏 单叶 主教帽 芭蕉叶 双叶 花蝴蝶

口语题：13 21 56 29

操作题：孔雀开屏 单叶 主教帽 芭蕉叶 双叶 花蝴蝶

口语题：14 22 57 30

操作题：孔雀开屏 单叶 主教帽 芭蕉叶 双叶 花蝴蝶

中餐服务操作考试卷（二）

考试说明：

1、考查分两个部分内容，分别是：

① 铺台布、拉椅、骨碟定位

每个学生在 2 分钟内完成从铺台布到骨碟定位的过程

② 口布折花

每个学生在 2 分钟内完成 5 个口布折花，动物花不少于 2 个，花型自定。

2、评分细则见评分表。

骨碟定位

项目 姓名	仪表仪 态 10 分	托盘 10 分	台布 10 分	拉椅 10 分	骨碟 10 分	时间 2 分钟	得分

注：超 10 秒以上扣 5 分，超 10 秒以下扣 2 分。

餐巾折花

项目 姓名	折花 1 10 分	折花 2 10 分	折花 3 10 分	折花 4 10 分	折花 5 10 分	时间 2 分钟	得分

注：超 10 秒以上扣 5 分，超 10 秒以下扣 2 分。

中餐服务操作考试卷（三）

一、专业题

- 1、餐饮服务人员工作的注意事项有哪些？
- 2、折花的基本技法是什么？
- 3、餐饮生产的特点是什么？
- 4、餐饮销售的特点是什么？
- 5、餐饮服务的特点是什么？
- 6、值台员的岗位职责有哪些？
- 7、传菜员的岗位职责有哪些？
- 8、引座员的岗位职责有哪些？
- 9、托盘操作要领是什么？
- 10、怎样理盘、装盘？
- 11、斟酒的注意事项有哪些？
- 12、斟酒的姿势是怎样的？
- 13、“三轻”指什么？
- 14、怎么理解客房部以“暗”服务主的特点？
- 15、铺第一张单的要求是什么？
- 16、铺第二单的要求是什么？
- 17、铺毛毯的要求是什么？
- 18、中餐宴会座次怎样安排？
- 19、清扫客房时为什么要开门操作？
- 20、摆餐盘的要求是什么？
- 21、摆三杯的要求是什么？
- 22、摆筷子和筷架的要求是什么？
- 23、餐巾有什么作用？
- 24、餐巾从外形上说分几类，按折叠方法和摆设工具上说分几类？
- 25、摆台的顺序是怎样的？
- 26、调酒师要有创造力，这种创造力主要表现在发明新的鸡尾酒产品上。
- 27、当客人来到餐厅时，迎宾小姐首先要问：“请问先生（小姐），一共有几位？”
- 28、餐厅服务员只是为客人提供斟酒服务的餐饮工作人员。
- 29、无论早、中、晚餐客人入座后，服务员都应立即进行餐前茶服务。
- 30、斟酒时，应该把杯子斟满。
- 31、礼节和礼貌之间没有什么关系。
- 32、为了表示欢迎，作为服务员应该离动与客人握手。
- 33、与客人谈话时应该保持原有的姿势，同时继续进行手中的工作。

二、英语口语题

1、(初次与客人见面) 你好! 2、你好! 3、对不起, 打扰一下!

4、请问我可以帮你吗? 5、欢迎来我们饭店! 6、欢迎到中国来!

7、先生, 很高兴再次见到你! 8、请这边走。 9、请跟我来。

10、没关系! 11、别担心! 12、非常感谢!

13、让我来提你的行李吧。Let me carry your baggage。

14、对不起, 先生, 我能知道你的名字吗?

Excuse me, May I know your name, sir?

15、很高兴见到你。 16、明天见。 17、回头见。

18、不必担心 19、一路平安! 20、您有一封信。

21、您先请。 22、你有什么事? 23、请上楼。 24、请下楼。

25、请帮我叫辆出租车。 26 您想去哪里? 27、希望再次见到您。

28、这是菜单。 29、我想要一杯咖啡。 30、多少钱?

31、给您零钱。 32、不用找了。 33、今天星期几?

34、今天星期一。 35、今天天气怎么样? 36、明天气多云。

中餐服务操作考试卷（四）

序号	姓名	项目							
		托盘（30分）		折花（40分）		铺台布（30分）			总分
		承重 质量 20	行走 姿势 10	时间（提前 加 2）	折花 质量 40	时间 5	动作 5	质量 20	
1	崇翠霞								
2	王 飞								
3	潘楠楠								
4	杨雪梅								
5	刘延兵								
6	赵醒梅								
7	王 智								
8	陈 杰								
9	崇祥霞								
10	颜小妹								
11	南 楠								
12	郝思佳								
13	赵立康								
14	田雪洁								
15	王万辉								
16	缪 晶								
17	柴春苗								
18	颜维霞								
19	王 婧								
20	柴晓梦								
21	朱 琳								
22	崔爱虹								

