2023年吧台年终工作总结(精选10篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

吧台年终工作总结篇一

k·t·v

吧台所需物品

机具类

1、粉碎搅拌机

2、榨汁机（手动、电动）

3、奶昔机

4、美式咖啡机（自动）

5、灭蚊灯

6、台式工作冰箱（4门）

7、冷热饮水机

8、制冰机

9、热水器

10、微波炉

11、碎冰机

12、生啤酒机（厂商提供）

13、可乐机（厂商提供）

14、电烤箱

15、不锈钢工作台面

16、储物式工作台面（不锈钢）

17、不锈钢水槽（双斗）

18、展示柜（单门、三门）

19、单开式冷冻柜（厂商提供）20、组合层架（不锈钢）

清洁消耗用品

1、毛巾、口布、纱布

2、抹布

3、钢丝球

4、百洁布、杯刷

5、手套（医用、塑胶）

6、围单

7、洗衣粉、洗洁精

8、漂白水、消毒液

***7

杯器具类

1、拷林杯

2、果汁杯

3、白兰地杯

4、威士忌杯

5、弓杯

6、鸡尾酒杯

7、浅球形高槟杯

8、冰水壶

9、色拉碗

10、三合一拼盘

11、生啤酒杯

12、水杯

13、扎壶

14、红酒杯

15、直火壶

16、花茶杯、碟、茶匙

17、魔法杯

18、欢乐壶

19、乌龙杯

20、咖啡杯、碟、咖啡匙

21、香蕉船

45、行军桶（不锈钢）

46、打蛋器

47、钢油隔

48、漏勺（塑料）

49、吊杯架、甘油桶

吧台每日工作流程

1、每日定时上岗，先将吧台操作台及地面擦干净，台布铺好，摆放好常用杯具及配套将工作区域打扫干净。

2、把吧台常用工具清洗、摆放好，如：摇酒壶、量酒器、榨汁机、吸管、杯垫、餐巾纸、口布等各种装饰物，并测试是否完好无损。

3、盘点洋酒、啤酒、杯具之数量及损耗量，及时补齐消耗用品，请领所缺的酒水。

4、营业过程中，吧台须见单发货，不可私自发放或截留或将回收之酒水私留，如有发现一律免职惩处。

5、单据上若有涂改，须有当班主管签名确认，吧台方可见单发货，否则退单，要求服务员按工作流程进行处理。

6、7、制作调酒时，要用量酒器，并严格按照调酒配方进行调制。

吧员要及时将清洁完毕后之杯器具放入消毒柜内进行消毒，以备再次使用。

8、进货时，要认真确实核对每项物品，登记入册，并将凭据交于主管，主管核准后呈交财物部门。

9、爱护自己的工具设备，每日检查运转情况，如有问题及时通知工程部维修。

10、下班前，吧员要认真确实盘点酒水，核对单据，并填写日报表，交于主管核查，再一起呈交经理。

11、关场时，务必将地面打扫干净，操作台整理整齐，另将所有杯具和物品放置于规定处，锁好酒柜及冰柜，以备明日开场之用，同时将回收之易拉罐，纸板箱、收集至指定位置，由日班处理。

12、每月定期进行盘点工作，将各类物品使用情况登记造册，作为工作依据。

吧台刀具管理办法

1、2、3、4、刀具使用务必注意自身及周围人员之安全。 刀具不可提供做作业外之使用。

每逢周末晚班于闭店总清前必须磨刀，以维持刀锋之锋利。

每日闭店总清时，须将刀具清洁干净，并务必擦干再放置于规定位置，早班吧台人员予上班后至规定位置领取。

5、每当使用同一刀具换切不同材料时，应先将刀面之果渍擦净，才可换切其它材料。

6、7、8、不得于吧台内挥舞刀具，更不可于暂时离开工作岗位时携刀而行。 吧台内之刀具一律不得外借，亦不可携出吧台之外。

非轮值到使用刀具之工作，不可取用刀具，必要时经吧台主管同意后方可使用。

9、刀柄如有摆动，应立即通知主管，申请更换。

10、如因不当使用刀具而造成刀具之损坏，须照价赔偿，而因不当使用刀具造成人员之伤亡，除开除外并依法处理。

10、清洁完毕后，将清洁工具，用品清洗干净后，晾干，摆放在指定位置，以备循环使用。

吧台年终工作总结篇二

售楼部(水吧)客服人员服务流程指导

一、班前

1、客服部（水吧）人员提前30 分钟到岗

2、进入工作岗位，与夜班值班人员交接物品，并填写《交接班记录表》

7、煮咖啡流程具体见咖啡机使用说明 8、速溶咖啡冲泡方法见食品食用说明书

二、班中

水或饮料，送上饮料之前需向客户致意：您好（您们好），请喝茶（水）。

时上前续添，上前时应向客户致歉：对不起，打扰一下，能为您续点水（茶）吗？待客户同意后，用右手端起客户的杯具放置托盘，续上水后，用右手轻轻放置客户面前，不得发出较大声响。

员自行定夺）应立即更换烟缸

7、如有两位或以上客户同时食用水果或点心，可等待客户全部食用完毕后，一次更换烟缸

双手拿起，轻轻放置洽谈桌中央，不得发出较大声响（小烟缸更换只需一人前往，更换流程同上，更换时，先将干净的烟缸盖住需更换的烟缸后同时拿起，将已脏的烟缸放置托盘中后，再将干净的烟缸轻轻放置桌上）

室，轻轻将门带上，快速返回水吧台进行准备并送入，敲门进入vip 室时，要向客户及领导致歉：

客户需要服务，如发现有需要服务的客户,按以上服务流程进行服务。

三、班后

1、下班前，需将所有杯具收回水吧台，清洗擦拭，按摆放位置、顺序整齐摆放。

备用。

3、检查所有洽谈桌上有否遗漏的杯具，检查所有烟缸是否干净、无污渍。

除外）后。__

水吧台服务员岗位职责及工作要求

一、目的： 为了展示服务人员良好的精神面貌和优良的服务素质，体现对客户的尊敬和热忱，让客户享受尊贵、崇高的服务，树立企业良好的形象，提升楼盘品牌，创造优雅、舒适的环境及保证吧台内物品、设施的完好。

二、岗位职责：

1、按规定着装，以规范、整洁、干净、化淡妆等仪容上岗；

2、熟悉售楼中心的整体概况，包括营销大厅、洽谈区□vip室、会议室等；

3、掌握必要的礼节礼貌用语、仪态和举止；

8、检查售楼中心的卫生状况，如卫生状况较差，及时通知保洁员前来保洁；

9、保证水吧台出品的所有饮品干净卫生、美味可口；

10、统计水吧台食品的库存量，当库存量不足时，及时向驻场主管报告；

11、统计每天使用的食品的数量，做好次日食品采购申请。

三、工作要求：(一)仪容仪表：

2、化淡妆，但不准戴手镯、手链、戒指（婚戒除外）、耳环及夸张的头饰，面带微笑；

3、正确配戴工牌，工牌佩戴在左胸前，着工装，无污染，无皱折，工装上有明显线条；

6、充足睡眠，常做运动，保持良好精神状态，不要在上班时面带倦容；

9、在为客户上饮品的过程中要求佩戴手套； 10、热情大方接受客户的有关咨询；

11、动作文雅，熟练掌握常用的手姿、站姿、鞠躬礼等举止；

12、提供站立式服务，每次站立服务时间不得少于一小时，但可在没有客户的情况下，休息5-10分钟；(二)工作内容：

3、所有接待需要的用具应整齐有序地摆放整齐，包括：各种器具、纸杯、容器等；

5、完成了卫生和物品准备工作后，接待员应站立在水吧台外，迎接客户的到来；

6、当有客户来到水吧台，距离水吧台2-3米时，接待员应向客户并致语：“您好，有什么可以帮到您！”

9、保证水吧台出品的所有饮品干净卫生、美味可口；

10、统计水吧台的食品的库存量，当库存量不足时，及时向驻场主管报告；

11、统计每天使用的食品的数量，做好次日食品采购申请。

现场的工作人员接到派遣通知后，应在规定的时间内按时报到，不得借故推托。

2、现场工作人员应具备良好的职业道德，爱岗敬业，自觉维护公司利益。现场工作人员不得从事、参与、支持、纵容对甲方有现实或潜在危害的行为。发现公司利益受到损害，应主动向现场主管汇报，不得拖延或隐瞒。

3、现场工作人员须严格执行公司颁布的各项制度和现场工作纪律，按时交接班，清点物品，做好记录；除现场负责人外，所有工作人员不得在吧台内玩手机，接听电话，不得在工作时间会客、吃零食。不得使用售楼处电话；违反工作纪律者按相关规定处理。

4、现场工作人员必须严格履行岗位职责，严格按照各岗位工作标准提供服务，展示高素质管理水平，不断改进工作方法，提高管理服务质量。遇到工作职责交叉或模糊的事项，应勇于承担责任，倡导主动积极地行动，推动工作完成。在工作紧急和重要的情况下，现场工作人员不得以分工不明为由推诿。

5、现场工作人员必须按时交接班、不迟到、不早退，坚守岗位，忠于职守，不漏班、误班；工作期间禁止喝酒、吸烟、吃东西、嘻笑打闹、打电话、会客。

7、严禁现场工作人员超出售楼配合服务范围或业务指引的要求，对客户做出承诺。违反规定误导购房者购房意愿的，后果由乙方负责。8、现场工作人不得参与所在楼盘出售的中介活动，如有违反规定者，一旦确认，均作辞退处理。

9、未经批准，不得将现场工作物品外借。

10、现场工作人员有责任对购房者资料履行保密义务，未经许可不得泄露业主或客户的有关资料。

11、所有现场人员不得饮用除了水以外的任何饮品，也不得用营销中心的纸杯喝水，需要喝水时，应用自己备用的杯子喝水，并只能在休息室内喝水，喝完水后，应马上回到工作岗位。

3.水吧服务员用料、用量安标准进行，不得擅自更改菜品原料和配方及用量;

5.每班员工须按指定流程制定本班食品，不得拒绝制作菜单上陈列的菜品；

9.水吧内员工禁止在水吧内做与菜品无并的工作，不得恶意交谈品价菜品；

10.禁止制作厨打菜单以外的食品，禁止自带食品原料加工；

12.发现私拿藏带财物，双倍赔偿。数额较大，造成恶劣影响和损失移交公安机会处理；

吧台年终工作总结篇三

现将吧台工作总结如下：

1、严格做好成本控制与核算

2、对吧员进行成本节约与服务的相关培训

3、协助店总做好各项接待工作，包房预定工作等，在工作期间发现问题及时处理。

4、提高员工的积极性，做好各部门配合工作

5、与员工交流，达成一致。

6、规范岗位的服务用语，提高服务质量。

7、严格控制发票开据，节约降耗。

20xx年工作重点规划如下：

1、根据营业情况，改变完善工作，把吧台工作流程表、区域卫生负责人工作表，日常卫生工作表，把各种表格细化和完

善，让员工能自觉遵守吧台制度，真正做到统一管理，把权力放开让员工参与其中，能让员工得到学习和锻炼。

2、常组织培训员工对吧台的操作技巧和理论知识，让员工熟悉吧台的操作技巧和理论知识，让员工熟悉吧台的所有的一切。

3、积极与各部门沟通与交流，因为我们是一个整体，只有体现出整体的价值，我们才能做好一切，真正做到分工不分家。新的一年、新的起点，有各位领导和同事一如既往的关心，我一定再接再厉、勇攀高峰、不负众望，也愿各位领导、同仁在新的一年里工作顺利，身体健康，谢谢大家!!

吧台年终工作总结篇四

尊敬的各位领导、各位同仁：

大家好，2015年是我自我挑战的一年。我将努力改正过去一年

工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助下，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，东尊店受诸方面影响经营情况不容乐观，我们反省2014年工作现将吧台工作总结如下：

1、严格做好成本控制与核算

2、对吧员进行成本节约与服务的相关培训

3、协助店总做好各项接待工作，包房预定工作等，在工作期间发现问题及时处理。

4、提高员工的积极性，做好各部门配合工作

5、与员工交流，达成一致。

6、规范岗位的服务用语，提高服务质量。

7、严格控制发票开据，节约降耗。

8、对于吧台的电话接听，要以沟通方式说服客户来店消费，以免客户流失。

以上是我2014年工作总结，在总结中我也意识到自己的不

足，在新的一年里我会加强自身学习，2015年工作重点规划如下：

1、根据营业情况，改变完善工作，把吧台工作流程表、区域卫生负责人工作表，日常卫生工作表，把各种表格细 化和完善，让员工能自觉遵守吧台制度，真正做到统一 管理，把权力放开让员工参与其中，能让员工得到学习和锻炼。

2、常组织培训员工对吧台的操作技巧和理论知识，让员工熟悉吧台的操作技巧和理论知识，让员工熟悉吧台的所 有的一切。

3、积极与各部门沟通与交流，因为我们是一个整体，只有体现出整体的价值，我们才能做好一切，真正做到分工 不分家。

新的一年、新的起点，有各位领导和同事一如既往的关心，我一定再接再厉、勇攀高峰、不负众望，也愿各位领导、同仁在新的一年里工作顺利，身体健康，谢谢大家！

尊敬的领导及各位同仁：

大家好，我叫吕斌，是会所吧台的主管，我们马上就要迎来2014年这一新的开始，在过去的2013年中，在董事长，总

监及经理的领导下，会所全体员工完成总公司制定的各项经营、管理指标，共同提高会所的服务质量、管理水平和经济效益。现我将吧台的工作做一下总结及展望。

会所自开业以来，受诸方面因素影响，经营情况不容乐观，我们反省2013年的工作发现吧台主要存在一些问题，比如以下几点：

1、吧台规章仍不够完善，以前的吧台制度建立在会所酒吧制度下，不够全面，不够独立，所以在很多问题的处理上有 很大的漏洞。

2、小吃，干果保存条件不足，很多小吃放在一起，优势会串味，生虫，造成了不小的浪费。

3、吧台酒品的展示做的不足，酒精饮料的推广做的并不够细致。

以上问题在2013年对吧台，甚至会所造成了一定的损失，在即将到来的2014年，我们会彻底的完善吧台管理制度，改善13年出现的问题，并且在崭新的14年，我们会利用这个契机，努力做出新的成绩，主要工作如下：

1、我们会积极研发新品，争取月月有新品，让客人对我们的饮 品永远充满好奇，期待。

2、以完善后的吧台规章为基础，加强整体的纪律性，做到保质 的前提下，快而好的完成出品。

3、严格做好成本的控制与核算。

4、对吧台员工进行成本卡与相关专业的培训，同时加强阶段性 的实操考核，保证员工稳定的业务能力。

回首往事，倍感岁月峥嵘；展望未来，事业催人奋进！新的年度，新的起点，有各位领导和同事一如既往的关心，我一定再接再厉，勇攀高峰，不负众望。也祝愿各位领导及在座的同事们新的一年里工作顺利，身体健康。谢谢大家！

述职人：吕斌篇三□ktv 吧台工作流程 吧台工作流程

2 把调酒所用的原材料准备充足（例如 冰 块 黄柠檬 青柠檬 薄荷叶 鸡尾酒 装饰物 糖浆等原材料）3 准备表演用的物品。（手持烟花 大烟花 火石粉 杯具 zippo油 魔术气球 魔术道 具等）

9:30~10:00 制作魔术气球 让客人免费拿取

3 给过生日的客人送上生日礼物 提前祝福客 人生日快乐

11:30~12:00 收吧 1检查第二天所需的物品，写下货单。2把调酒用的原材料及表演的物品收好。3 打扫吧台卫生。

吧台年终工作总结篇五

回顾年，餐饮部在酒店领导的正确指导下，在其他部门的密切配合和大力支持下，随着各项管理制度的不断规范与完善，围绕酒店下达的经营目标任务，，以及相关考核标准的要求，通过部门全体员工的共同努力，基本完成了酒店下达的经营指标。值此辞旧迎新之际，回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在下一年里努力再创佳绩。现将全年部门所做的工作总结如下：

一、科学决策，齐心协力，共同完成各项工作任务

1、经营情况

年酒店实行绩效挂钩的经营措施，增加了营业收入，按酒店

餐饮部的全年经营收入指标为1600万元。全年实际完成营业收入 万元，完成全年计划1600万的 %。其中：菜金收入为万元，酒饮类收入为万元，香烟收入为万元，其他收入为万元，餐损收入为万元。

%，香烟收入减少万元，减少幅度为%，其

吧台年终工作总结篇六

大家好□20xx年是我自我挑战的一年。我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助下，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，东尊店受诸方面影响经营情况不容乐观，我们反省20xx年工作：

1、严格做好成本控制与核算

2、对吧员进行成本节约与服务的相关培训

3、协助店总做好各项接待工作，包房预定工作等，在工作期间发现问题及时处理。

4、提高员工的积极性，做好各部门配合工作

5、与员工交流，达成一致。

6、规范岗位的服务用语，提高服务质量。

7、严格控制发票开据，节约降耗。

1、根据营业情况，改变完善工作，把吧台工作流程表、区域卫生负责人工作表，日常卫生工作表，把各种表格细化和完善，让员工能自觉遵守吧台制度，真正做到统一管理，把权力放开让员工参与其中，能让员工得到学习和锻炼。

2、常组织培训员工对吧台的操作技巧和理论知识，让员工熟悉吧台的操作技巧和理论知识，让员工熟悉吧台的所有的一切。

3、积极与各部门沟通与交流，因为我们是一个整体，只有体现出整体的价值，我们才能做好一切，真正做到分工不分家。新的一年、新的起点，有各位领导和同事一如既往的关心，我一定再接再厉、勇攀高峰、不负众望，也愿各位领导、同仁在新的一年里工作顺利，身体健康，谢谢大家！！

吧台年终工作总结篇七

在这一年里，我在工作和学习中逐步成长、成熟。首先，学习体会公司企业文化，把敬业当成习惯，把忠诚作为信念，诚信于企业，忠诚于领导。自觉加强相关业务理论学习，提高修养和业务水平。认真听取领导提出的各项批评意见，以更好地促进工作。随时关注学习工作相关的新知识、新形势、新技术。 其次，虚心向身边的同事们请教，多听多看多想多做，努力提升自身各项业务水平。 现就20xx年的工作情况总结如下：

努力完成好各项工作：

1、负责本班次水吧日常营运管理；

2、协助负责各类饮料的调制，新品开发；

3、协助负责掌控本班次水吧饮食的质量标准

4、协助负责本班次水吧饮食的成本管控

5、负责水吧各类饮品的库存管理，制作各类统计报表；

6、负责营运中与其他部门的紧密配合，制定并实施各项工作

安排和计划，并确保落实；

7、负责按公司规范内容，对本部门的新进人员进行传帮带工作；

8、负责水吧各类饮品的库存管理，制作各类统计报表；

9、完成上级交付的工作.

我深知自身还有很多不足，比如工作能力和创新意识不足，业务水平和相关技能还有待提高。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督和指导：

1、 自觉加强学习，学习理论知识，学习专业知识，学习同事们的优点和长处。

2、 克服年轻气躁，做到脚踏实地，主动去工作，在实践中、在一点一滴中完善提高自己。

3、 继续提高自身修养，强化工作意识，努力成为一名优秀的职员。

我相信在我今后的工作中，我还是会一直不断的努力，不断的进步的，人生路还有很长，奋斗的时间也还有很长，我需要一直不断的努力下去，我相信我在今后的工作会更加的努力，我会为公司的发展做出我最大的贡献！

吧台年终工作总结篇八

20xx年x月本人从领位调到餐厅担任库房管理员，这几个月以来，我认真学习各项有关库房管理制度，认真总结、记录，较好地完成了有关库房的工作任务。

一、 主要工作

1. 从验收—入库—合理摆放物资—按真实数据输入电脑—按标准填写领货单—每月盘点。慢慢地在一系列的程序中我也总结出了一些工作方法，为提高工作效率起到了一定的作用。

2. 验货，做好每天的验货工作是我工作职责之一，无论是菜品，海鲜，还是低值易耗品，本人都要从质量，数量，重量进行相关检验，并对各个物品的价格进行核对，在收货单中，做好记录。

3. 入库，在验收没有任何错误后，要根据采购单进行入库并摆放整齐，所有采购单，都要有相对应的人员签字，海鲜，菜品，必须有厨师长签字，入电脑时，再次核对金额，及数量，准确的输入电脑。定期整理库房摆放，常用物品放在库房前段，按照“先进先出”的顺序进行摆放，库房不常用的物品放在最后面。

4. 建立物品名称标示，库房内所有物品，全部贴上名称，并将物品分类摆放，将厨房，与前厅吧台，财务很好的分开，并按层次，写明名称。

吧台年终工作总结篇九

尊敬的各位领导、各位同仁：

大家好，2015年是我自我挑战的一年。我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助下，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，东尊店受诸方面影响经营情况不容乐观，我们反省2014年工作现将吧台工作总结如下：

1、严格做好成本控制与核算

2、对吧员进行成本节约与服务的相关培训

3、协助店总做好各项接待工作，包房预定工作等，在工作期间发现问题及时处理。

4、提高员工的积极性，做好各部门配合工作

5、与员工交流，达成一致。

6、规范岗位的服务用语，提高服务质量。

7、严格控制发票开据，节约降耗。

8、对于吧台的电话接听，要以沟通方式说服客户来店消费，以免客户流失。

以上是我2014年工作总结，在总结中我也意识到自己的不足，在新的一年里我会加强自身学习，2015年工作重点规划如下：

1、根据营业情况，改变完善工作，把吧台工作流程表、区域卫生负责人工作表，日常卫生工作表，把各种表格细化和完善，让员工能自觉遵守吧台制度，真正做到统一管理，把权力放开让员工参与其中，能让员工得到学习和锻炼。

2、常组织培训员工对吧台的操作技巧和理论知识，让员工熟悉吧台的操作技巧和理论知识，让员工熟悉吧台的所有的一切。

3、积极与各部门沟通与交流，因为我们是一个整体，只有体现出整体的价值，我们才能做好一切，真正做到分工不分家。

新的一年、新的起点，有各位领导和同事一如既往的关心，我一定再接再厉、勇攀高峰、不负众望，也愿各位领导、同仁在新的一年里工作顺利，身体健康，谢谢大家！

吧台年终工作总结篇十

餐饮部考试题□a□(100分)

一、填空题（每空4分，共20分）

1、山庄的宗旨是_____ _____ _____。

2、服务的五忌
语_____、_____、_____、_____、_____。

3、客户是我们
的_____，他（她）的所想所需是我们应尽_____。

4、服务中的四勤是指_____ _____ _____ _____。

5、服务的八字方针_____ _____ _____ _____。

二、判断并改错（每题判断2分，改2分，共20分）

1、电话请假、托人请假、霸王假（即未经批准而擅自离岗）、超假未续假在特殊情况下是允许的。（）

2、上班时间可以不用穿戴整齐，进入营业场所可以不佩戴工作牌但是可以戴首饰耳环。在当班时间和经营场所内着工装时可以吸烟（）

3、大楼发生火灾时，应迅速乘坐电梯逃生。（）

4、在这里你需要掌握的第一种也是最重要的技能是微笑，面对对方时这是一种习惯也是一种态度。（）

5、在营业场所遇到宾客的小孩有不良的行为，应加以制止。（）

三、多项选择题（每空4分，共20分）

1、消防管理的方针是（）。

a□预防为主 b□群防群管 c□加强领导 d□防消结合2、下列那些情况部门可以对其开除（）。

a□打架 b□偷吃客人剩下的菜品 c□偷盗客人或山庄财务 d□违反国家法律法规

3、在服务工作中，我们把客人当做（）。

a□梦中情人 b□衣食父母 c□青春少年 d□上帝

4、服务中的“三轻”要求是指（）。

a□托盘轻 b□操作轻 c□说话轻 d□走路轻

5、下班时应关闭（）。

a□门窗 b□拔掉空调插头 c□关闭餐厅电源总闸 d□关闭所有电源包括冰柜

四、问答题（20分）

1、部门的三快三及时是哪三快三及时？（10分）

2、优秀服务员的基本素质？（10分）

五、案例分析

餐饮部考试题[b]

一、填空题（每空2分，共32分）

1、2、部门的宗旨
是_____。

听客人的谈话，不与客人抢话，不中途_____，不与客人争论，不_____。说话要有分寸，语气要温和，语言要_____，要与客人有目光的适当接触。

3、董事长的座右铭_____、_____。

4、山庄的管理体制是_____
_____。

5、遇到客人要_____、_____、_____并做到5米_____、3米_____。

二、判断题并改错（判断2分，改错2分，共16分）

1、空调开关时制冷为24度、制热为22度，制冷时叶片向下，制热时叶片向下。（）

2、家用电器着火时，第一步应就近找水灭火。（）

3、山庄的经营理想是信守承诺、竭尽周全、宾客至上、尊诚为先。（）

4、五粮液价格1386元，产地为贵州，510毫升每瓶，清香型53度（）

三、多项选择题（每空4分，共20分）

1、服务中“三轻”要求是（）。

a□托盘轻 b操作轻 c□说话轻 d□走路轻

2、下列（）情况以旷工论处。

a□电话请假 b□托人请假 c□超假未续假 d□请病假无医院证明

3、餐饮部的核心竞争力（）。

a□做事做到完美 b□认真 c□服务及时性 d□高效

4、在早餐接待中，遇到客人未带早餐券，应（）。

5、遇到客人出入餐厅时，要做到（）。

a□微笑、点头、问好 b□五米注视 c□三米主动上前问好 d□不予理会

四、问答题（12分）

1、请分别写出八大名酒和五朵金花。（6分）

2、消防中的““三懂、四会”指的是？（6分）

3、案例分析

餐饮部考试题□c□

一、填空题（每空4分，共28分）

1、消防中的四会_____ _____ _____ _____。

2、服务质量要求体现_____ _____ _____周到，让每桌客人高兴而来，满意而归。服务时并注意使

用_____意识。

3、茅台的价格_____ 产地_____ 香型_____ 规格_____。

4、部门每月考试时间为_____日。

5、学习和总结是进步的基石，也是追求目标的路径，公司_____就是给我们最大的恩惠。

二、判断题并改错（每空4分，共20分）

1、如果对质检人员所开据的罚单不认可，可以不签字。（）

2、服务过程中，我们应坚持找准上菜口，客人要求从某个地方上时，也要告知客人，哪里才是 上菜口。（）

3、我们所有的酒水应该拿一瓶就开一瓶的单子，如须再来就再开一张。（）

4、点菜过程中，我们只需要将菜单交给客人，客人需要什么点什么，不需要介绍。（）

5、考勤本都是由管理人员签，自己不用签。（）

三、不定项选择题（每空2分，共20分）

1、逃生方法（）。

a□会逃生 b□毛巾保护法 c□标志引导法 d□利人利己法

2、下列菜品哪些属于川菜（）。

a□浓汤杂菌鱼丸 b□相思风雨兔 c□香毛草焗肉蚧 d□双味凤爪

3、客人到餐厅后，有哪些程序（）。

4、我们的菜品分为下列哪些桌系（）。

a□湘菜系列 b□川菜系列 c□铁板系列 d□粤菜系列

5、餐厅包间下列哪些包间费属于正确的（）。

四、问答题（12分）请列举部门文化。

案例分析（20分）

餐饮部考试题□d□

一、填空题（每空2分，共28分）

1、我们每天的工作和_____就是带给客户一种愉悦的_____，为客户拿得_____就是 为自己挣得_____。

2、上岗未满一个月请_____无薪，上岗满一个月可享受_____半薪病假。超过_____的病假 以事假计。

3、对待宾客态度要自然_____ _____ _____ _____ _____ 恰如其份。

4、金牛山庄经营体制为_____。

5、桂鱼的价格为_____。

二、判断题并改错（每空4分，共20分）

1、所有的问题出现都是自己和配合人员的问题，都不得推卸责任。（）

2、开单时如开错，为节约成、如客人要求打折，请客人自己给管理人员打电话，告知客人我们 做不了主。（）

4、选择工作此时此刻也是选择了你实现自我价值与追求最终目标的开始。懂得享受工作中的快 乐，因为它占据了你一生60%甚至更多的时间。()

5、节假日全年可享受10日有薪假。()

三、不定项选择题（每空4分，共20分）

1、客人点了酒水应做到（）。

a□报酒水价格 b□示瓶 c□询问客人是否开启 d□将酒放在桌上，客人自己倒

2、消防管理的方针是（）。

a□预防为主 b□群防群管 c□消防结合 d□加强领导

3、客人投诉我们应做到（）。

5、文明礼貌用语有哪些（）。

a□问候语 b□应答语 c□征询性用语 d□草率语

四、问答题（12分）

部门的六天管理模式是什么？你怎么理解？

五、案例分析（20分）？

餐饮部考试题□e□

一、填空题（每空1分）27分

1、每日早_____上班晚_____点上班，按接待情况给川包和大厅分发毛巾，下班之前回收毛巾至洗涤部清洗，未准时按考勤制度处理。中午下班前各区域应根据中午的使用量和晚餐的定餐情况，物管自行准备毛巾备量。

2、用好五声十字。五声：_____、_____、_____、_____、_____，十字：_____、_____、_____、_____、_____。

3、托盘要领，左手自然弯曲成_____度，掌心向上，_____分开，用拇指指端至手掌根部和其它_____托住托盘，行走时头正、_____、上身直，_____平视前方，脚步轻捷行走自如，随着步伐，托盘可前后_____，辐度不宜过大。

4、泡茶程序为：一般茶叶先放入少许开水清洗_____，清洗后的茶叶比较清澈，然后放入_____的开水发茶，待1至2分钟后将开水倒满，青山绿水的澍泡法则是先倒入_____，然后再放_____。

5、食用工具每天用后应洗净，保持洁净，食（用）具做到“_____、二_____、三_____、四_____、五_____”。

二、判断改错题 13分

1、库房是部门堆放经营物资的场所，员工及管理人员包括外来人员可以在里面抽烟。

2、员工损坏部门物资在没有管理人员发现的情况下可以不报

不赔。

3、工作时间内吧员可以随时离开吧台区域。

4、吧员可以不用背诵酒水的卖家售价及产地。

5、由于吧员下班了顾客有服务需求也不用理会。

6、当楼层吧员不在岗时其他吧员不必要对其楼层的服务需求给予及时帮助。

7、吧员、库房人员及管理人员可以在吧台或者库房内休息聊天。

8、前台员工因不了解新进酒水的价格或者其它业务知识情况询问吧员，此时吧员可以给予脸色或者破口大骂。

9、库房盘点表可以在每月25日后交到财务部、后勤部。

10、因为当天卖的酒水少所以可以不用做盘点表。

11、洗涤布草和回收布草时可以不和洗涤公司或者山庄洗涤部进行交接登记。

12、酒水单填错后可以将其撕毁。

13、要好的同事及管理人员可以到吧台借酒水后择日归还。

餐饮部考试题□f□

问答题（40分）

一、啤酒、中国白酒、威士忌、白兰地的大概酒精度？（6分）

二、吧员在物品发放过程中的注意事项是什么？（10分）

1、2、三、吧台盘点出现盘盈、盘亏的操作规范

（10分）

四、如何正确填写吧台日报表？（14分）

餐饮部考试题□g□

问答题（40分）

一、如何编制吧台月末盘点表及操作程序？ （15分）

二、吧员对酒水单的监督内容有哪些？ （9分）

三、逃生的十种方法、四不要、三要

（10分）

四、消防的三懂、四会

（6分）

餐饮部考试题□h□

问答题（40分）

一、灭火器的使用方法 （6分）

二、列出对吧台物品管理的相关处罚条例

（12分）

三、杯具清洗、消毒的程序和方法是什么？ （6分）

四、消毒方法： （6分）

五、请问一瓶酒应有几个标签才是最好？ （4分）

六、水果质量辩别方法

（6分）

餐饮部考试题□i□

问答题（40分）

一、请你说出中国八大名酒的产地及香型？

1、茅台酒：

2、汾酒：

3、五粮液：

4、剑南春：

5、古井贡：

24分）

（6、董酒：

7、洋河大曲：

8、庐州老窖特曲

二、白酒香型的分类？（16分）