主题3 西餐服务

任务5 客房送餐服务

一、单项选择题

1.以下不属于客房送餐服务项目有（ ）。

A.早餐、午餐、晚餐

B.茶点

C.鲜花

D.饮料

2.下列关于客房送餐服务的描述，正确的说法是（ ）。‌

A.客房送餐服务只在酒店的特定楼层提供‌

B.住客可以随时随地无条件享受客房送餐服务‌

C.酒店的客房送餐服务是免费的，‌不需要额外支付任何费用

D.客房送餐服务通常包括多种菜品选择，‌以满足不同住客的口味需求‌

3.下列关于客房送餐服务的描述，不正确的说法是（ ）。‌

A.客房送餐服务通常包括早餐、‌午餐、‌晚餐以及夜宵等多个时段的选择‌

B.住客可以通过电话、‌酒店APP或客房内的服务指南等方式订购送餐服务‌

C.客房送餐服务只提供给酒店的VIP客人，‌普通客人无法享受此服务‌

D.送餐服务通常会有一定的送餐时间，‌住客需耐心等待

4.下列关于客房收餐服务的描述，不正确的说法是（ ）。

A.早餐是30分钟后打电话收餐

B.客人在房间，礼貌进入房间，迅速整理好餐盘和餐车

C.客人不在房间，等客人回来后再将餐车、餐具等取出

D.送餐员收餐完毕应立刻通知订餐员，让其做好详细记录

5.下列关于客房订餐服务的描述，不正确的做法是（ ）。

A.接受预订的方式主要有早餐卡预订和电话订餐

B.早餐卡预订，送餐部会在凌晨2:00派夜班服务员到楼层收取订单，凌晨4:00还会再收集一次

C.收集门把手菜单时要注意先核对好房号，再按由小到大的顺序排列

D.收集完毕后，可按照房号从大到小的顺序，进行巡房，查看是否有所遗漏

二、简答题

1.简述客房电话订餐程序。

2.简述早餐卡预订程序。

3.简述客房收餐服务流程。

三、案例分析题

晚上8点左右，送餐电话响个不停，原来是1012房间的客人要求在房内用餐。“先生，您需要用些什么？”“一碟绍兴糟鸡、一条红烧鲈鱼、麻辣豆腐、蕃茄蛋汤，再加两碗饭。”“好的，先生。”说完便搁下电话立即通知餐饮部，大约过了30分钟，1012客人又打来一个电话，还未等服务员开口，便是一顿骂：“想把人饿死吗？还说酒店是五星级，到现在还没送来。”服务员刚要道歉，对方已经将电话挂断，服务员再次跟催促厨房，10分钟以后，晚餐终于送进了1012 房间。

请指出服务员在电话订餐服务中不当之处，并帮助其改正。

餐饮服务题库答案：

主题3 西餐服务

任务5 客房送餐服务

一、单项选择题

CDCCB

二、简答题

1.简述客房电话订餐程序。

答题要点：

（1）在接受客人预订前，订餐员应在电话铃响三声之内接起电话，并按照服务规范礼貌

地向客人问好，如“早上好 / 中午好 / 晚上好，客房送餐，有什么可以帮您的？”

（2）接受客人预订时，需问清客人的房号、订餐内容、送餐时间、用餐人数以及特殊要求等。如客人所点的菜品，餐厅无法提供时，应礼貌告知客人并向客人致歉，可根据客人需求，适当向客人推荐相似菜品。

（3）接受客人预订后，需重复客人具体要求和订餐内容，得到客人确认后，告诉其等候时间并向客人表示感谢。

（4）订餐员要在客人挂上电话后，方可放下听筒，挂断电话。

2.简述早餐卡预订程序。

答题要点：

（1）送餐部会在凌晨 1 ：00 派夜班服务员到楼层收取订单，凌晨 4 ：00 还会再收集一次。

（2）收集门把手菜单时要注意先核对好房号，再按由小到大的顺序排列。

（3）收集完毕后，可按照房号从大到小的顺序，进行巡房，查看是否有所遗漏。

（4）若无遗漏，便可将订餐信息输入电脑，打印出账单并交给当天值班领班。

3.简述客房收餐服务流程。

答题要点:

（1）订餐员检查订餐记录，若收餐时间到，客人仍未来电，可礼貌地打电话到房间问询（早餐为30分钟后打电话收餐；午、晚餐为60分钟后打电话收餐）。

（2）致电给客人，称呼客人并介绍自己，询问客人是否用餐完毕，能否到房间收餐。例如：“您好，这里是送餐部，请问您是否已经用餐结束，需要服务员现在去收餐吗？”如果客人需要收餐，通知送餐员到客房收餐。

（3）送餐员去客房收餐会有两种情况，处理方式分别如下：

①客人不在房间，送餐员请客房服务员开门，及时将餐车、餐具等取出。在收取餐时，要仔细检查是否有客人的物品混入其中。

②客人在房间，礼貌进入房间，迅速整理好餐盘和餐车。待收餐完毕，征询客人的用餐感受以及是否还有其他要求，如果没有，礼貌地向客人致谢并道别。

（4）送餐员收餐完毕应立刻通知订餐员，让其做好详细记录。

三、案例分析题

答题要点：

（1）不当之处：

接受客人预订后，没有告诉客人菜品等候时间。

（2）改正：

接受客人预订时，需问清客人的房号、订餐内容、送餐时间、用餐人数以及特殊要求等。如客人所点的菜品，餐厅无法提供时，应礼貌告知客人并向客人致歉，可根据客人需求，适当向客人推荐相似菜品。

接受客人预订后，需重复客人具体要求和订餐内容，得到客人确认后，告诉其等候时间并向客人表示感谢。