2021年湖北省普通高等学校单独招生考试

餐饮管理专业技能考试大纲

(江汉艺术职业学院制定)

一、指导思想

以国家和省相关文件精神为指导，以考核学生是否具备专业学习所必需的基础素质为目的，以“公开、公平、公正”为基本原则，把师生生命健康安全放在第一位，在保持对疫情的警惕性不降低、防控要求不降低的前提下，精心组织，规范操作，为“潜江龙虾万师千店工程”选拔优秀人才。

二、考核依据

（一）最新颁布施行的餐饮及相关食品加工业烹饪相关国家标准、行业标准、地方标准和企业标准及餐饮行业经营管理制度。

具体包括餐厅经营管理制度、餐厅设施与布局、餐饮服务知识与技能、菜单与厨房管理、餐厅就餐服务管理、餐饮服务质量管理、餐厅监控管理制度、餐饮产品市场管理、餐饮产品市场营销。

（二）依据餐饮行业经营管理具体岗位及岗位工作要求。

1.岗位名称：餐饮部经理

[岗位职责]

在总经理的领导下，全面负责餐饮部工作计划和预算的制定和实施。围绕酒店总体营销策略，做好餐饮促销工作，不断提高对客服务水平，控制餐饮成本，确保为宾客提供优质高效的餐饮服务，完成各项经营指标；制定部门培训计划，不断提高员工的业务技能；加强与卫生防疫等政府职能部门的联系。

[工作内容]

组织制定餐饮工作计划、预算；分析餐饮市场，组织制定餐饮价格和促销计划，并督导落实完成部门经营指标。

主持建立和完善各项规章制度、服务程序和标准，深入各餐厅听取汇报并检查工作，不断提高餐饮对客服务水平和部门管理水平。

严格控制收支状况，监督采购和盘点，审批物品申购单及报价单，进行有效的成本控制，降低费用，增加盈利。

根据市场需求，定期与厨师长及厨房各厨师研究新菜点，总结经验，不断推出新菜单，使之成为特色系列，并有针对性地组织服务人员和厨师学习同行业先进技术和经验。

安排和现场组织、指挥大型宴会、重要接待、部门级经营管理活动。

负责督导客史档案管理，研究宾客需求，征集宾客意见，协调宾客关系，按权限处理宾客投诉，并跟进落实，不断改进工作。

按照国家食品卫生要求，做好餐饮部食品卫生的管理工作。

做好设备、设施维护保养的管理工作。

主持召开餐饮部每周例会与专题经营会议，传达上级领导指示，布置工作，协调餐厅与厨房的工作。

做好餐饮部与其他部门之间的沟通、协调和配合。

组织、指导餐饮部员工的培训，不断提高员工素质；定期对下属进行绩效评估。

做好部门所辖区域的节能督查和安全防火工作。

加强与卫生防疫等政府职能部门的联系，保证餐厅的运作符合政府部门的要求。

完成上级交办的其他工作。

2.岗位名称：餐饮预订员

[岗位职责]

负责餐饮预订处的日常预订工作，配合餐饮部做好促销活动，努力扩大客源，定期走访客户，推销酒店的餐饮产品，提高餐饮产品的销售量并扩大经济效益，为客人提供优质高效的预订服务。

[工作内容]

接听订餐电话，接待订餐客人，积极推销餐饮产品；做好订餐记录，并录入餐饮预订系统。

根据客人要求，提供活动平面图、菜单、酒水单及活动的费用预算。

打印制作宴会菜单及宾客席位卡。

根据客人对既定预订内容提出的变动意见，结合酒店的相应规定，更改宴会通知单并通知有关部门。

对预订进行跟进确认，并制作《餐饮预订流量表泼送至相关部门》。

与有关部门沟通协作，尽最大努力满足客人就餐及活动中的特别要求。

联系、走访客户，拓展客源，宣传、推销宾馆的餐饮产品，收集意见，分析整理后向经理汇报。

定期对周边餐饮市场进行调研，对竞争对手进行分析，并提交调研报告。

收集客人的销售资料、宴会活动资料以及VIP客人的消费资料并整理存档。

汇总、整理各餐厅上报的宾客信息，建立和完善餐饮部客史档案，并报餐饮部经理。

完成上级交办的其他工作。

3.岗位名称：餐厅领班

[岗位职责]

带领、督导餐厅所属员工向客人提供优质高效的餐饮服务；适时与宾客进行有效沟通，为客人提供规范及个性化服务。

[工作内容]

按质、按量、按时完成餐厅副经理下达的工作任务。

检查餐厅下属员工仪容仪表、卫生健康及出勤状况，保证员工以饱满的精神状态面客。

根据副经理授权召开班前会，开餐前，布置任务，进行分工，做好各项准备工作。

熟悉菜单、酒水单，与备餐间、厨房协调合作。

搞好现场培训和督导，带领员工严格按服务规程进行接待服务。

负责为客人提供点菜服务，向客人推荐特色菜品；负责对账单进行仔细核对，为客人提供结账服务。

掌握客人就餐情况，做好补位服务，同宾客建立良好关系，适时于客人沟通，征求并反馈宾客意见和建议，不断改进服务；整理宾客资料上交餐厅录入客史。

妥善处理一般投诉，及时解决问题，不断积累经验。

落实每天清洁工作，保持餐厅整洁卫生，检查布草、餐具等物品的数量并做到及时补充。

餐厅营业结束后，召开班后会总结工作，检查门、窗、水龙头、照明系统、空调开关、音响等是否关闭，做好节能和安全工作。

协助餐厅部主管对员工实施培训和绩效评估。

完成上级交办的其他工作。

4.岗位名称：餐厅服务员

[岗位职责]

向客人提供优质高效的餐饮服务。

[工作内容]

服从领班分配，了解当天餐饮产品供应情况，了解当天接待宾客信息及服务要求，做好开餐前的各项准备工作。

负责餐厅上菜、酒水服务、餐间服务、结账等的各项接待服务。

满足客人就餐过程中的各类要求，将客人的投诉和建议及时上报。

在开餐过程中，注意与其他服务员和厨师的协作，做好服务和补位工作。

关注客人，为其，其提供个性化的餐饮服务；记录、整理客人，特别是VIP客人的消费特性，上交餐厅录入客史。

开餐结束后，认真做好餐厅的清洁卫生，保证环境的干净整洁。

做好餐厅餐具、布草、其它物品的补充、替换。

完成上级交办的其他工作。

5.岗位名称：食品检验员

[岗位职责]

负责宾馆食品、餐具的卫生检验工作。

[工作成容]

每天对进库前的食品进行卫生抽检，检验结果以检验报告形式记录在案，检验报告当天送管事部主管；如发现不符合标准的，立即报告管事部主管处理。

每天对各餐厅、厨房的干净餐具进行卫生抽检，抽检结果记录在案；如发现卫生不符合标准时，及时上报管事部主管。

每逢大型宴会和重要接待任务，检验员应跟班检验，餐前逐一抽检各种食品和餐具，餐后每盘菜品留样10克，留样菜品至少冷藏保存48小时以上。

维护保养检验室设备和用具。

对检验资料建档备查，未经批准不得向外泄露任何检验信息。

严格执行检验室门禁制度，拒绝无关人员进入检验室。

做好检验室的卫生工作，保证检验室干净、卫生、空气清新符合标准。

协助管事部主管联系卫生防疫部门，保证餐厅的运作符合国家要求。

完成上级交办的其他工作。

6.岗位名称：库房管理员

[岗位职责]

负责餐饮各类设备、器具、餐具的领出、保管、发放和回收工作。

[工作内容]

负责餐饮设备、器具和餐具的领进、建账及保管。

负责到宾馆库房打印领料单并提供给相应餐厅。

汇总登记各厨房和餐厅领用或借用的凭证。

根据餐饮活动计划，及时向各餐厅、厨房发放、借用所需的每餐具和器具。

做好借出餐具、器具的回收工作。

负责贵重餐具、器具的保管，参与金银器的定期保养。

协助主管进行管事部、各餐厅和厨房餐具用具及固定资产的定期盘点工作。

完成上级交办的其他工作。

三、考核办法

餐饮管理专业单独招生考试总分700分，其中文化综合考试210分（语文90分，数学90分，英语30分），技能考试490分（专业基础知识100分，专业技能操作390分）。专业基础知识考试为计算机上机考试，专业技能操作考试为面试。

四、考核内容及评分办法

以形成的中职毕业生从业能力为立足点，实现技能考试内容与中职毕业生从业技能的需要相互兼容，在识记、理解、运用、综合运用各个层面，充分融合专业知识和技能操作的职业技能要素，合理运用专业知识考试、技能操作测量手段，将专业知识融入技能操作考试内容，将技能操作融入专业知识考试内容。

第一部分 专业知识考试内容

（一）餐饮基础知识

1.餐饮行业基础知识

①餐饮业；

②餐饮管理主要的岗位；

③餐饮工作人员职业素质与能力。

2.餐厅基础知识

①餐厅常用设备；

②餐厅种类。

3.餐饮服务基础知识

①餐饮菜肴知识；

③餐饮卫生知识；

③餐饮酒水知识。

4.餐饮服务基础知识

①餐饮服务基本技能；

②餐饮服务方式。

5.菜单与厨房基础知识

①菜单知识；

②厨房知识。

6.食品安全基础知识

①食品安全的基本要求；

②食品的保鲜和保藏的方法。

（二）餐饮管理知识

1.餐饮经营管理知识

2.餐饮从业人员管理知识

3.餐饮产品质量管理知识

4.餐饮成本管理知识

5.餐饮产品管理知识

①餐饮产品市场定位；

②餐饮产品市场营销。

6.食品安全管理知识

①餐饮企业的卫生要求；

②餐饮从业人员职业道德；

③《中华人民共和国食品安全法》及其他与食品安全的相关法律法规的基本内容。

（三）、试卷结构、答题要求、评分办法

1、试卷结构

专业知识考试试卷的题型是单项选择题、问答题和案例分析题

2、答题要求

专业知识考试为计算机辅助考试，时间60分钟，考生须在规定时间完成考试内容，请考生自带纸张和黑色中性笔。

3、题型及分值

单项选择题，每题3分，共20题，总分60分；判断题，每题3分，共10题，总分30分；简答题，共1题，10分。

第二部分 技能操作考试内容

（一）餐饮管理技能操作考试内容

1.自我介绍；

2.餐饮礼仪展示：从站姿，坐姿，走姿中抽选一个展示。

3.餐饮服务技能模拟

①预定；

②问候；

③引领；

④餐中服务：香烟服务，撤筷子套服务，换餐具服务。

4.餐饮管理技能

①处理投诉；

②产品市场营销；

③突发情况处理。

（二）实操考试内容及分值比例

1.自我介绍（50分）

要求：吐字清晰，普通话标准；介绍符合行业特色，逻辑清晰；介绍有创新，印象深刻。

2.餐饮礼仪展示：从站姿，坐姿，走姿中抽选一个展示（100分）

要求：符合餐饮服务礼仪基本要求；符合不同性别工作人员的基本要求；展示自然、大方、得体。

3.餐饮服务技能模拟（150分）

从以下试题中随机抽取一道题目进行情景模拟（两名男女考试助手扮演客人）：

①接听电话；

②问候客人；

③引领客人；

④香烟服务；

⑤撤筷子套服务；

⑥更换餐具服务。

要求：能体现行业特征，符合规范标准；演示过程流畅，角色把握正确；演示过程能展现主动服务意识。

4.餐饮突发事件处理题（90分）

从给定的若干个突发事件中随机抽取一个事件分析、回答。

要求：处理措施能体现行业特征；处理措施具有实际操作性；富有创新。

第三部分 专业理论考试复习提纲

1．宴会厅堂中的各种装饰与设备都是为了烘托进餐情趣。在宴会厅堂，光线一般以暖色为佳，餐台上铺设台布，可以保持清洁，使客人赏心悦目，整个进餐环境的气氛也因此显得典雅和高贵。

2．设计西餐厅布局之前，首先应确立餐厅的经营性质，如快餐厅则需要保持明快的气氛。点菜餐厅是饭店的主要餐厅，供应中西菜点。人们视紫色华贵、典雅、娇艳、幽雅的象征。葵花是朝气的象征，代表着生机勃勃。

3．四川菜以麻辣著称。川菜的代表菜麻婆豆腐，夫妻肺片，水煮鱼片，鱼香肉丝，宫保鸡丁等

4．各餐饮企业的管理方式，但最终目标都是多吸引宾客，多增加本企业的经济效益。诚实守信是餐厅最根本的经营作风。

5．餐厅用餐的客人不论时间是否充裕，都希望餐厅的服务工作快捷，并且是高效率的。餐厅、用餐环境、食品的质量等都有选择，是理智性消费的特点之一。

6．餐厅服务员在服务中能否得到客人的赞许或认可，在很大程度上取决于是否懂得如何去保护、满足客人的自尊心要求。

7、在餐厅组织机构设置时，主要通过工作描述来明确各个岗位的工作内容和任务。餐饮企业的岗位设置应该做到因事设岗。

8、餐饮服务只能在就餐宾客购买并享用后，凭生理和心理的满足程度来评价质量的优劣这表明餐饮服务具有无形性。餐饮服务的一次性是指餐饮服务只能当次使用，当场所享受，过时则不能再享用。餐饮服务的同步性决定了餐饮服务既不可能储存也不可能外运。

9、餐厅经理是整个服务工作的灵魂人物，处于餐饮企业组织中上下沟通、前后沟通的关键岗位，直接影响到餐饮企业经营目标的实现。

10、服务中，值台员为客人挂衣服时，应拿衣服的内侧，待客人坐好后调整主要宾客的位置。

11、外卖部的菜点应体现本饭店的餐饮特色，是向本地居民、旅游者和一些单位展示饭店餐饮风格的窗口。

12、客人轻微醉酒时，应适当提醒客人，建议更换其它不含酒精的饮品。

13、餐厅客人物品丢失，当值人员应如果客人要求报警。首先餐厅管理者应报告安全部，要由安全部出面，以示重视。如果客人坚持要报警，则由安全部负责人与派出所联系，当值人员要做好证人，并保护好现场。性急求快客人一般在价格品种上不太计较，他们时间观念强，要求速战速决，他们烦躁易怒。对性急求快的就餐宾客在上菜时要突出一个“快”字，这类客人一般在价格、品种上不计较。

14、餐厅服务员在服务过程中运用语言的情感因素可以提高企业 效益。从事餐厅服务的人员必须身体健康，定期检查，取得卫生防疫部门核发的健康证。服务员在工作中不可主动与客人握手。服务员的仪表仪容要求为化淡妆。服务员上岗时不可戴手表，手镯和手链。服务员在服务中通过恰当的手势和微笑的面孔等形体语言的表露，可真诚表达对客人的美好情感。

15、餐厅前台接听电话的标准应当在铃响三声内接听电话，语言清晰，准确报出所在岗位：并且问候“早上好/下午好/晚上好，这里是\*\*包厢，有什么可以帮您？”服务员接听电话时应先向客人问好，然后报自己的餐厅名或自己的姓名。男士较普遍的称呼是“先生”。男士穿西装只能配皮鞋。佛教徒中，出家的男性称为僧。

16、服务中如碰到宾客出言不逊，服务员应礼貌要求客人对服务人员要有礼貌，服务员在服务态度上不能挑剔，讥笑客人。

17、世界上存在着不同的种族，有着不同的肤色和语言，对于维持人类的生存需求是 有一定区别，饮食是人类的第一需求，只有吃饱、吃好、吃得有营养，符合人体需要，才能保证人的身体健康和人的生命质量。人类生存的饮食需求是一致的，各民族的饮食传统和习惯不尽一致。中国菜肴总的特点是：色、香、味、形、器具佳、品种繁多，风味独特，烹法变化多端，运用灵活。民族风味主要包括以少数民族饮食文化及其习俗为特色的菜品风味。

18. 4月1日是西方的愚人节。乌龙茶中的极品是铁观音。

19、茅台酒在国际上享有盛誉，产于贵州，山西汾酒是清香型的酒。啤酒通常以色泽，香气，泡沫，口味要确定质量的好坏。被人们称为"液体面包"。世界著名的六大蒸馏酒是：中国白酒、白兰地酒、威士忌酒、朗姆酒、伏特加酒、金酒。

20、英国人对动物的禁忌时孔雀和大象。

21、团体包餐不是宴会。宴会主管人员和迎宾员提前在宴会厅门口迎接客人。对服务业的着装和个人卫生的检查，属宴会前卫生检查的内容之一。当宴会厅出现火灾险情时，服务员应迅速报告宴会厅主管，安抚顾客情绪，组织疏散顾客。

22、江浙一带的人喜欢西湖龙井茶，边陲地区的人喜欢紧压茶。铁观音是乌龙茶中的代表。

23、佛教中出家的男性被称为僧。

24. 我国有八大菜系，每盘菜肴的重量不需要服务员了解。为了便于宾客就餐期间认准台面，台号和席次卡应及时撤下餐台

25. 中国餐饮业的发展历史深受儒家思想影响，中餐讲究席位排坐、尊卑有别、长幼有序、男女分席。中国菜肴总的特点是：色、香、味、形、器具佳、品种繁多，风味独特，烹法变化多端，运用灵活。手拿菜盘时，不能将大拇指扣住盘边这样操作违反卫生操作要求。餐饮服务质量的好坏取决于客人需求的满足程度。

26.餐饮工作的特点之一是，餐饮劳动是一种连续性不强的劳动。餐饮绝大多数产品的生产、销售、消费几乎是同步的。

27. （1）产品规格多，批量小（2）产品的生产时间很短（3）生产量难以预测

（4）产品原材料难以预测（5）生产过程的管理难度

28、男士西服单排扣有两个时，一般之口上边的第一个。

29、引位员引领客人来到餐台前，应协助客人入座。

30.餐饮推销要注意什么?应当做到语言礼貌、态度和蔼、友善，尽量推销各种特别推荐菜肴，从价格高、成本低的菜肴开始，不催促客人，当客人接受建议和推荐时，要礼貌地致谢。制作三折式菜单，菜单的尺寸大小是20cm×35cm. 餐饮产品的核心产品是餐饮可食性. 餐饮企业以产品的风味特点，产品质量和服务质量为基础，办出特色，树立形象，以此招揽顾客是主动邀请。特意将某几种商品的价格定得较低，以吸引顾客经常来采购廉价商品，同时选购其他正常价格的商品的定价方法是招徕定价。

31. 餐饮管理的基本要求是：分工明确，各司其职，岗位责任清楚；结合餐饮经营特点灵活制定管理计划；制定详细的表单跟踪管理，严格管理厨房，控制餐饮成本；加强员工培训，提高服务质量，富有创新意识，不断推陈出新；紧跟市场需求，发展特色餐饮。

第四部分 样卷

江汉艺术职业学院2021年单独招生考试

餐饮管理专业基础知识考试样卷

(江汉艺术职业学院制定)

一、单项选择题

说明：本大题共20小题,每小题3分,共60分；在每小题给出的四个备选项中，只有一项是符合题目要求的，请将其选出；未选、错选或多选均不得分。

1.宴会厅堂中的各种装饰与设备都是为（ ）。

A、提高宴会气氛 B、烘托进餐情趣 C、客人服务的 D、提高知名度

2.葵花是有朝气的象征，代表着（ ） 。

A、满园春色 B、大地盎然 C、生机勃勃 D、金银富贵

3.设计西餐厅布局之前，首先应确立餐厅的经营性质，如快餐厅则需要保持（ ）的气氛。

A、享受 B、热烈 C、明快 D、温馨

4.四川菜其风味清、鲜、醇、浓并重，并以善用（ ） 著称。

A、麻辣 B、香辣 C、鲜辣 D、甜辣

5.虽然各餐饮企业所采用的（ ）各异，但最终目标都是多吸引宾客，多增加本企业的经济效益。

A、销售方式 B、竞争方式 C、买卖方式 D、管理方式

6.餐厅用餐的客人不论时间是否充裕，都希望餐厅的服务工作快捷，并且是（ ）。

A、快速的 B、敏捷的 C、高效率的 D、卫生的

7.餐厅服务员在服务中能否得到客人的赞许或认可，在很大程度上取决于是否懂得如何去保护、满足客人的（ ）要求。

A、自信心 B、自尊心 C、自制力 D、自主性

8.餐厅最根本的经营作风是（ 　 ）。

A、宾客至上 B、诚实守信 C、突出特色 D、注重营销

9.餐饮服务只能在就餐宾客购买并享用后，凭生理和心理的满足程度来评价质量的优劣这表明餐饮服务具有（ ）。

A、无形性 B、主观性 C、直接性 D、一次性

10.在餐厅组织机构设置时，主要通过（ ）来明确各个岗位的工作内容和任务。

A、岗位设置 B、人员配备 C、工作描述 D、市场调研

11.服务中，（ 　）为客人挂衣服时，应拿衣服的内侧，待客人坐好后调整主要宾客的位置。

A、主管 B、领班 C、迎宾员 D、值台员

12.( 　　)是整个服务工作的灵魂人物，处于餐饮企业组织中上下沟通、前后沟通的关键岗位，直接影响到餐饮企业经营目标的实现。

A、主管 B、领班 C、餐厅经理 D、员工

13.餐厅客人打架，以下处理不正确的是（ ）。

A、餐厅内部管理者能解决的尽量不要叫安全部出警，以免激化双方矛盾。

B、能不报警的尽量在店内解决，必须酒店及双方客人的利益都要兼顾，要充分意识到：来的都是客，和气方能生财。

C、公安人员未来之前，要协助安全部，稳住局面，保护好现场，敢于作证。

D、发现客人要打架，马上报告派出所。

14.客人轻微醉酒时，应（ ）。

A、将桌子上的餐饮具移至离客人较远处，以防客人打碎、划伤。

B、劝其同伴及早送其回家。

C、拨打“120”。

D、适当提醒客人，建议更换其它不含酒精的饮品。

15.餐厅客人物品丢失，当值人员应（  ）。

A、如果客人要求报警。首先餐厅管理者应报告安全部，要由安全部出面，以示重视。如果客人坚持要报警，则由安全部负责人与派出所联系，当值人员要做好证人，并保护好现场。

B、马上联系派出所。

C、装作不知道。

D、检查其他客人。

16.餐厅服务员在服务过程中运用语言的情感因素可以提高企业（ ）。

A、名誉 B、利益 C、效益 D、信誉

17.（ ）是富贵的象征，代表着雍容华贵。

A、荷花 B、桂花 C、牡丹 D、百合

18.人们视其华贵、典雅、娇艳、幽雅的颜色是（ ）。

A、紫色 B、橙色 C、红色 D、黄色

19.如果企业能精简人员或者雇用（ ），劳动分配率就会降低，劳动分配率低，则劳动生产率越高。

A、高薪职工 B、低薪职工 C、义务工 D、临时工

20.饮食是人类的第一需求，只有吃饱、吃好、吃得有营养，符合人体需要，才能保证人的身体健康和人的（ ）。

A、生活质量 B、生命质量 C、生活品质 D、生命品质

二、判断题

说明：本大题共10小题，每小题3分，共30分。

1.（ ）对性急求快的就餐宾客在上菜时要突出一个“快”字，这类客人一般在价格、品种上比较计较。

2.（ ）餐台上铺设台布，可以保持清洁，使客人赏心悦目，整个进餐环境的气氛也因此显得典雅和高贵。

3.（ ）在宴会厅堂，光线一般以冷色为佳，它可以引起人们的食欲。

4.（ ）民族风味主要包括以少数民族饮食文化及其习俗为特色的菜品风味。

5.（ ）对于就餐的残疾客人，服务人员应最大的同情心向他们提供细致入微的服务。

6.（ ）当宴会厅出现火灾险情时，服务员应迅速拨打火警电话119或报警电话110。

7.（ ）为了便于宾客就餐期间认准台面，台号和席次卡应自始至终放置在餐台上。

8.（ ）餐厅员工的从业素质修养是做好餐厅服务工作的根本途径。

9.（ ）餐饮企业的岗位设置应该做到因人设岗。

10.（ ）中国菜肴总的特点是：色、香、味、形、器具佳、品种繁多，风味独特，烹法变化多端，运用灵活。

三、简答题

说明：本大题共1小题，10分。

处理客人投诉需要注意什么?

答：

参考答案：

一、单项选择题

1-5 BCCAB 6-10 CBBAC 11-15 DCDDA 16-20 CCABB

二、判断题

1.× 2.√ 3.×4.√5.× 6.× 7.× 8.√ 9.× 10.√

三、简答题

答案要点（答题要求：条理清晰，体现行业特点）：

1、了解客人最初的需求和问题的所在

2、找有关人员进行查询，了解实际情况

3、积极寻求解决办法，尽量满足客人要求

4、与客人共同协商解决办法，不得强迫客人接受

5、按协商后双方认可的办法解决问题

6、向客人道歉