

I 考试性质

高中统考《餐饮理论与实务》考试，旨在评定高中生完成两年高中《餐饮理论与实务》课程之后的知性观察与技能水平，评定结果可作为考生升学或就业方向的参考。

II 考试目标

1. 知识

- 1.1 了解餐饮业的概况
- 1.2 了解餐饮服务所需的设备与器具
- 1.3 了解基本服务技巧
- 1.4 了解中西式的餐桌摆设
- 1.5 了解餐饮礼仪
- 1.6 了解餐饮服务的种类、知识与流程
- 1.7 了解菜单的结构
- 1.8 了解饮料的知识
- 1.9 了解餐厅突发事件处理的知识

2. 技能

- 2.1 掌握辨别餐饮业种类的能力
- 2.2 掌握餐饮服务设备及器具的操作技能
- 2.3 掌握基本的服务技巧
- 2.4 掌握餐桌摆设的技能
- 2.5 掌握服务礼仪与用餐礼仪的技巧
- 2.6 掌握餐饮服务的流程
- 2.7 掌握辨别饮料的技能
- 2.8 掌握辨别、制作与解说菜单的技能
- 2.9 掌握顾客投诉及餐厅紧急事件的处理技能

3. 态度

- 3.1 具备良好的餐饮服务态度
- 3.2 具备团队合作的精神
- 3.3 具备前瞻餐饮业发展的正面态度

III 试卷结构

本科试卷共分两份：

试卷一：选择题（60%）…………… 作答时间：1 小时
40 题全答。

试卷二：作答题（40%）…………… 作答时间：1 小时 20 分
分两组：

甲组：必答题（10%）

1 题必答。

乙组：选答题（30%）

5 题选答 3 题。

IV 考试内容

内容主题	知识内容
1.1 餐厅服务绪论	1.1.1 餐饮业概况 1.1.2 基本服务礼仪与仪态的训练 1.1.3 餐厅服务人员的组织及工作职责
1.2 餐厅设备与器具	1.2.1 餐厅设备的介绍 1.2.2 餐厅器具的介绍 1.2.3 餐厅器具材质的特性及保养方法
1.3 基本服务技巧	1.3.1 餐桌的架设、拆除与收纳 1.3.2 台布的铺设及更换 1.3.3 布巾的介绍及餐巾折叠技巧的应用 1.3.4 托盘的使用 1.3.5 持盘技巧（上餐与撤餐） 1.3.6 服务叉匙的运用
1.4 餐桌布置与摆设	1.4.1 中餐的餐桌布置与摆设 1.4.2 西餐的餐桌布置与摆设
1.5 餐饮礼仪	1.5.1 席次的安排 1.5.2 用餐礼仪
1.6 餐饮服务的种类介绍	1.6.1 餐桌服务 1.6.2 自助式服务 1.6.3 柜台式服务 1.6.4 客房餐饮服务
1.7 餐厅服务流程	1.7.1 中餐厅服务流程 1.7.2 西餐厅服务流程
1.8 菜单与饮料单的认识	1.8.1 菜单的介绍菜单的功能与结构 1.8.2 饮料单、酒单的功能与结构
1.9 饮料服务的知识	1.9.1 餐前酒的服务 1.9.2 餐中酒的服务 1.9.3 餐后酒的服务 1.9.4 其他饮料的服务
1.10 突发事件的处理	1.10.1 顾客抱怨及其他纠纷的处理 1.10.2 餐厅紧急事件的处理