

附件 1：酒店管理专业考试大纲

《餐饮运行与管理》考试大纲

教材：《饭店餐饮管理》（2015 年 1 月第 2 版），主编：陈增红，旅游教育出版社

第一章 餐饮概述

第一节 餐饮业的发展及特点

1. 了解餐饮业的发展；
2. 掌握餐饮业的发展趋势；
3. 掌握餐饮产品的特点。

第二节 餐饮部的组织机构

1. 掌握组织机构设置的原则；
2. 了解餐饮部组织机构的设置。

第三节 饭店职业经理人的素养

1. 理解饭店职业经理人的概念；
2. 掌握饭店从业人员的素养。

第二章 中餐服务与管理

第一节 中餐简介

1. 了解中国菜的特点；
2. 了解中餐厅的分类及服务特点

第二节 中餐服务基本技能

1. 了解托盘；
2. 了解斟酒；
3. 了解餐巾折花；
4. 了解中餐摆台。

第三节 中餐服务程序

1. 了解早餐服务程序；
2. 掌握宴会服务程序；

3. 理解零点餐厅午晚餐服务程序。

第三章 西餐服务与管理

第一节 西餐概述

1. 了解西餐的定义与历史；
2. 掌握西餐的特点；
3. 了解西餐的主要菜系与特点
4. 掌握西餐的上菜顺序
5. 了解西餐菜品与酒水的搭配

第二节 西餐餐具

1. 了解西餐餐具分类；
2. 了解西餐餐具摆放；

第三节 西餐服务方式

1. 了解法式服务；
2. 了解俄式服务；
3. 了解英式服务

第四节 咖啡厅服务与管理

1. 了解西餐早餐服务；
2. 理解咖啡厅零点服务；
3. 了解客房送餐服务。

第五节 西餐扒房服务与管理

1. 掌握餐前准备；
2. 掌握餐中服务；
3. 掌握餐后服务。

第六节 西餐宴会服务与管理

1. 了解西餐宴会前的组织准备工作；
2. 掌握西餐宴会服务程序；
3. 了解西餐宴会收尾工作。

第七节 自助餐与酒会服务与管理

1. 理解自助餐服务与管理；
2. 了解冷餐酒会服务与管理；
3. 了解鸡尾酒会服务与管理。

第四章 宴会设计

第一节 宴会的特点及发展趋势

1. 了解宴会的特点；
2. 了解宴会的经营特点；
3. 了解宴会的种类及趋势。

第二节 宴会设计概述

1. 了解宴会设计的作用；
2. 掌握宴会设计的要求；
3. 掌握宴会设计的内容

第三节 宴会场景设计

1. 理解场景设计的原则；
2. 掌握场景设计的内容。

第四节 宴会台面设计

1. 了解宴会台面类型；
2. 理解宴会台面设计的作用；
3. 了解宴会台面设计的要求；
4. 掌握宴会台面设计的步骤及方法。

第五节 宴会菜单设计

1. 了解宴会菜单的作用；
2. 掌握宴会菜单设计的原则；
3. 了解宴会餐单的种类；
4. 掌握宴会菜单的内容；
5. 掌握宴会菜单的菜肴组成；

6.了解宴会菜单的设计、制作。

第五章 厨房生产管理

第一节 厨房生产业务流程

- 1.了解原料初加工阶段的管理；
- 2.了解原料生产阶段的管理。

第二节 厨房生产质量管理与控制

- 1.了解餐点质量的含义；
- 2.理解菜点质量的特点；
- 3.掌握生产过程的质量控制；
- 4.了解菜点质量的监督与检查。

第三节 食品成本控制

- 1.理解食品成本控制的重要性；
- 2.掌握食品成本的构成；
- 3.了解食品成本核算；
- 4.了解生产过程中的成本控制。

第四节 食品卫生与安全管理

- 1.了解厨房环境卫生；
- 2.了解厨房生产设备与用具卫生；
- 3.了解菜点食品卫生
- 4.了解厨房安全管理。

第六章 餐饮部成本费用控制

第一节 采购环节的成本面控制

- 1.了解制定采购制度；
- 2.了解确定采购方式；
- 3.掌握规定采购质量；
- 4.了解控制采购数量。

第二节 餐饮原料验收环节的成本控制

1. 掌握餐饮原料验收的任务；
2. 了解餐饮原料验收的要求；
3. 了解验收的方法

第三节 餐饮原料储存环节的成本控制

1. 了解原料库存的基本要求；
2. 了解餐饮原料的库存方法；
3. 了解领发控制。

第四节 销售环节的成本控制

1. 了解点菜单控制；
2. 了解服务过程控制；
3. 了解收款控制。

第五节 营业费用的控制

1. 了解劳力成本控制；
2. 了解水电及燃料费用控制；
3. 了解餐、茶用具的控制；
4. 了解酒水成本控制。

第七章 餐饮服务质量管理

第一节 餐饮服务质量的內容及特点

1. 理解餐饮服务质量的内涵；
2. 掌握餐饮服务质量的內容

第二节 餐饮服务质量控制

1. 了解餐饮服务质量控制的基础；
2. 掌握餐饮服务质量控制的方法。

第三节 餐饮服务质量监督检查

1. 了解现场巡视与指导；
2. 了解质量监督检查內容；
3. 了解质量监督检查的注意事项。

第四节 餐饮服务质量管理方法

1. 了解服务质量分析法；
2. 了解 PDCA 循环工作法。

第五节 特殊情况的处理

1. 掌握客人投诉的处理；
2. 了解餐厅失窃的处理；
3. 了解火警的处理；
4. 了解其他情况的处理。

第八章 餐饮营销管理

第一节 餐饮营销概述

1. 了解餐饮营销的概念；
2. 理解餐饮营销的意义；
3. 了解餐饮市场营销观念及演变；
4. 了解餐饮营销方式；
5. 了解餐饮促销

第二节 点菜师

1. 掌握客人对餐饮的需求；
2. 了解客人饮食消费分析；
3. 理解点菜师的作用；
4. 了解销售技巧与应用；
5. 了解销售注意事项。

第三节 餐饮营销策划

1. 了解餐饮营销策划的含义；
2. 了解餐饮营销策划的意义；
3. 了解现代餐饮营销策划的类型；
4. 了解营销策划程序；
5. 了解营销策划书的内容。

第四节 美食节策划与运作

1. 理解美食节的作用；
2. 了解美食节的特点；
3. 了解美食节主题策划。

第五节 餐饮客户关系管理

1. 理解客户关系管理的意义；
2. 了解客户分类；
3. 了解客户基础资料的内容；
4. 了解搜集客户资料的方法；
5. 了解客史档案的建立；
6. 了解饭店销售访问；
7. 了解客户信用调查；
8. 了解客户信用管理。

《酒水服务与酒吧管理》考试大纲

教材：《酒水经营与管理》（2016年2月第5版），主编：王天佑，旅游教育出版社

项目一 酒水认知

任务 1.1 酒水基本知识

1. 掌握酒的定义及分类；
2. 了解国内外酒的起源及发展；

任务 1.2 酒度的概念

1. 掌握国际三种酒度表示方式及换算；
2. 了解国内外饮酒礼仪及风俗。

项目二 茶艺

任务 2.1 茶基础认知

1. 了解中国茶叶发展史；
2. 了解各民族（汉族、藏族、蒙古族、白族、彝族等）茶俗；
3. 掌握六大基础茶类的制作工艺、品质特点及保存；
4. 了解主要中国名茶及常用茶器；
5. 了解中华茶艺的精神内涵、设计原则；

任务 2.2 茶艺操作

1. 掌握名优绿茶玻璃杯冲泡方法、技艺和礼仪要求；
2. 掌握盖碗冲泡茉莉花茶冲泡方法、技艺和礼仪要求；
3. 掌握台式乌龙茶紫砂壶冲泡方法，技艺和礼仪要求。

项目三 咖啡制作

任务 3.1 咖啡的基础知识

1. 了解咖啡的产地及种植；
2. 了解咖啡豆的加工工艺；

任务 3.2 咖啡制作

1. 掌握咖啡冲泡的程序及要求；
2. 掌握冲煮咖啡的基本要领，并熟悉各类咖啡制作用具；
3. 掌握全（半）自动咖啡机的使用方法；
4. 掌握著名咖啡调制配方；
5. 掌握咖啡服务技巧及咖啡礼仪。

项目四 鸡尾酒制作

任务 4.1 鸡尾酒基本知识

1. 了解鸡尾酒的命名、种类；
2. 掌握鸡尾酒的定义、特点；
3. 能正确使用吧匙、量酒器和载杯等调酒工具；
4. 掌握经典鸡尾酒配方及调制；
5. 掌握兑和法、调和法、摇和法、搅和法等鸡尾酒调制方法。
6. 掌握常见发酵酒（包括啤酒、葡萄酒、黄酒）的原料、生产工艺、分类、特点、饮用方式及著名品牌；
7. 掌握主要配制酒（开胃酒、甜食酒、餐后甜酒）的原料、生产工艺、分类、特点、饮用方式及著名品牌；

任务 4.2 蒸馏酒认知

1. 了解主要蒸馏酒（包括白兰地、威士忌、金酒、伏特加酒、朗姆酒、龙舌兰烈酒、中国白酒）的历史及发展；
2. 掌握主要蒸馏酒（包括白兰地、威士忌、金酒、伏特加酒、朗姆酒、龙舌兰烈酒、中国白酒）的原料及生产工艺；
3. 掌握主要蒸馏酒（包括白兰地、威士忌、金酒、伏特加酒、朗姆酒、龙舌兰烈酒、中国白酒）的产地、种类、特点及著名品牌；
4. 掌握主要蒸馏酒（包括白兰地、威士忌、金酒、伏特加酒、朗姆酒、龙舌兰烈酒、中国白酒）的饮用方式及服务方式；

任务 4.3 发酵酒认知

1. 掌握常见发酵酒（包括啤酒、葡萄酒、黄酒）的原料及生产工艺；
2. 掌握常见发酵酒（包括啤酒、葡萄酒、黄酒）的产地、种类、特点及著

名品牌；

3. 掌握常见发酵酒（包括啤酒、葡萄酒、黄酒）的饮用方式及服务方式；

任务 4.4 配制酒认知

1. 掌握主要配制酒（开胃酒、甜食酒、餐后甜酒）的原料及生产工艺；
2. 掌握主要配制酒（开胃酒、甜食酒、餐后甜酒）的产地、种类、特点及著名品牌；
3. 掌握主要配制酒（开胃酒、甜食酒、餐后甜酒）的饮用方式及服务方式；

项目五 酒会策划与组织

任务一 酒会策划

1. 了解酒水经营企业的装修布置，酒水陈列，企业组织机构设置的基本原则；
2. 了解酒水经营企业的酒水销售及服务的特点；
3. 了解酒单的种类、特点；
4. 掌握酒单的策划与设计方法。

任务二 酒会组织

1. 掌握酒水成本控制与管理方法；
2. 掌握酒水营销管理方法。

《英语口语》考试大纲

教材：《视听说教程》（第三版），美方 Susan Stempleski，中方杨慧中主编，上海外语教育出版社，2014.

模块一 自我介绍

1. 掌握用英语进行自我介绍；
2. 熟悉在社交场合如何介绍朋友们相互认识；
3. 了解如何介绍身边特别的人，例如家人、生命中最重要的人、对你帮助最大的人等。

模块二 饮食

1. 掌握中国人常吃的食物及西餐中常见食物的英语表达，包括面点、蔬菜、水果、肉类、饮料等；
2. 熟悉如何表达自己最爱的食物及喜欢的原因；
3. 了解各种食物的口味，例如油腻的、多汁的、松脆的、咸的等。

模块三 节日

1. 掌握英语国家常见节日的名称、日期、相应的传统食物；
2. 熟悉西方国家的节日风俗；
3. 了解西方节日的来历。

模块四 身体和健康

1. 掌握人体各部分的英语表达，例如眼睛、下巴、手腕、肩膀、手指、脚趾、皮肤等；及牙痛、胃痛、咳嗽、发烧等常见健康问题的英语表达；
2. 熟悉如何描述身体感受；
3. 了解如何谈论保持身体健康的表达。

模块五 人生规划与梦想

1. 掌握如何用英语准确表达、谈论未来三年、五年、十年内你的人生规划；你的人生梦想；及其原因；
2. 熟悉如何表达实现你的规划和梦想；常见良好习惯的表达，例如准时、

诚实、团队协作等；

3. 了解英语国家著名人士的伟大梦想，及如何追随梦想走向成功的励志故事。

模块六 情绪与情感

1. 掌握人类常见情绪与情感的英文表达，包括高兴、伤心、兴奋、失望、焦虑、紧张、沮丧、乐观等；

2. 熟悉如何描述自己某种情绪或者讲述情感背后的故事；

3. 了解如何讲述积极情绪和情感，以及对成功、健康的重要意义。

模块七 旅游

1. 掌握旅游所需物品和所做的基本准备的英文表达，包括手提行李、托运行李、登机牌、身份证、订机票、订酒店、机票确认、兑换钱币、准备药品等；

2. 熟悉如何讲述自己的旅游经历；

3. 了解旅游行李打包技巧的英文描述。

模块八 酒店服务

1. 掌握世界主要知名酒店的英文名称和酒店提供的相关服务的英文表达；

2. 熟悉酒店餐饮、客房服务的基本服务流程；

3. 了解酒店提供的其他服务，如康乐服务、商务中心服务等。

模块九 工作

1. 掌握常见工作的英文表达，如服务员、接待员、导游、空乘员、商人、演员、牙医等以及如何询问别人的工作及其职责；

2. 熟悉如何阐述胜任一份工作的基本素质；

3. 了解如何制定一份英文简历。