**餐厅服务员中高级理论知识评价要点**

**餐厅服务员(中级)理论知识评价要点**

 一、基本要求（权重比例40%）

 （一）职业道德

1.职业道德基本知识

001 道德的内涵、特征

002 道德的组成部分

003 道德与法律的关系

004 道德的社会作用

005 职业道德的概念、特点

006 职业道德与社会道德体系的关系

007 行业职业道德规范产生的原因

008 职业实践对道德素质的影响

009 学习的途径

2.职业守则

001 优质服务的实质

002 餐厅服务员职业道德守则的内涵

003 餐厅服务员的素质要求

004 热爱专业，忠于职守的具体要求

005 遵纪守法，文明经营的具体要求

006 礼貌待客，热情服务的具体要求

007 钻研业务，精益求精的具体要求

（二）基础知识

1.饮食服务安全知识

001 能量的食物来源

002 碳水化合物的生理功能、食物来源

003 脂肪的生理功能、食物来源

004 蛋白质的生理功能、食物来源

005 微量元素的生理功能、食物来源

006 水的生理功能、食物来源

007 膳食纤维的生理功能、食物来源

008 食品卫生的概念

009 煮沸消毒的方法及适用范围

010 紫外线消毒的方法及适用范围

011 食品污染产生的原因

012 食品腐败变质的感官鉴别方法

013 食物中毒的概率、特点和分类

014 餐厅服务工作区域卫生要求

015 食物、餐具储存场所卫生要求

016 卫生间的卫生要求

017 餐饮企业从业人员的个人卫生要求

018 餐饮企业的食品贮藏室卫生要求

019 餐饮企业的饮水卫生要求

020 防火的方法

021 常用灭火器材的使用方法

022 餐厅安全用电的基本要求

023 餐厅安全用火的基本要求

024 餐厅防爆、防烫伤和防意外要求

025 餐厅财产安全和顾客安全要求

026 餐厅服务环境安全服务要求

2.餐厅服务礼仪

001 礼貌与礼节概念及相互关系

002 餐厅礼貌和礼节的表现

003 餐厅服务礼仪的内涵

004 餐厅服务员仪容、仪表要求

005 餐厅服务员个人卫生要求

006 餐厅服务仪态要求

007 餐厅服务的语言技巧

008 餐厅人际沟通的基本原则

009 餐厅人际沟通的基本技巧

010 客人进入餐厅时服务员应使用的招呼用语

011 中餐席间服务“五勤”的具体要求

012 中餐用餐礼仪

013 西餐用餐礼仪

014 递送菜单服务礼仪

015 点酒服务礼仪

3.中外民族民俗

001 饮食民俗形成的原因

002 饮食结构、饮食类型和饮食惯例

003 中国港澳台地区饮食习俗及禁忌

004 回族的饮食习俗及禁忌

005 壮族的饮食习俗及禁忌

006 维吾尔族的饮食特点

007 蒙古族的饮食习俗

008 藏族的饮食习惯

009 满族的饮食习俗及禁忌

010 白族的饮食习俗及禁忌

011 傣族的饮食习俗及禁忌

012 日本的饮食习俗及禁忌

013 韩国的饮食习俗及禁忌

014 俄罗斯的饮食习俗及禁忌

015 美国的饮食习俗及禁忌

016 佛教礼仪的基本内容

017 基督教礼仪的基本内容

018 伊斯兰教礼仪的基本内容

4.中餐服务

001 中餐厅的特点

002 中餐服务方式

003 中餐零点服务特点

004 零点餐厅茶市服务（早茶服务）

005 预订服务的具体内容

006 预订服务的注意事项

007 结账的种类

008 宴会的概念和种类

009 中餐宴会服务特点

010 宴会服务准备工作的“八知三了解”

011 宴会厅场地布置的要求

012 国宴活动时国旗悬挂的国际惯例

013 中餐宴会的物品准备

014 自助餐的特点和分类

5.西餐服务

001 西餐的定义和特点

002 西餐零点服务的特点

003 西餐接受客人预定时的注意事项

004 客人来到餐厅时服务员首先要做的工作内容

005 西餐宴会常用的台型

006 蜡烛在西餐餐台布置中的作用

007 西餐宴会餐酒具摆放的依据

008 零点服务

009 宴会服务

010 咖啡厅服务

6.菜品及酒水知识

001 菜单的种类、作用

002 中国菜肴特点、名菜及名点

003 中国菜肴中的素菜及其他地方菜

004 中国菜肴的营养、装饰及搭配

005 白酒的分类、产地、特点

006 啤酒的分类及特点

007 酿造酒的分类、产地、饮用方法及特点

008 葡萄酒的分类及营养价值

009 其他酒水、饮料知识

010 中餐餐用具常用英语单词

011 烹饪常用英语单词

7.相关法律、法规知识

001 《中华人民共和国劳动法》相关知识

002 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识

003 《中华人民共和国食品安全法》相关知识

004 《中华人民共和国食品安全法实施条例》相关知识

005 《中华人民共和国野生动物保护法》相关知识

006 《餐饮服务食品安全监督管理办法》相关知识

007 《餐饮服务食品安全操作规范》相关知识

008 《食（饮）具消毒卫生标准》相关知识

009 法律、法规知识学习途径

二、相关知识（权重比例60%）

（一）餐前准备

1.餐巾折叠

001 餐巾的材质和尺寸

002 餐巾颜色的选择

003 餐巾折花的分类

004 盘花的十种简单折叠技法

005 折餐巾花的卫生要求

006 常见杯花的造型、名称

007 常见盘花的造型、名称

008 宴会餐巾花的选择与忌讳

009 宴会台面餐巾花要求

010 宴会台面餐巾花的运用原则

011 盘花在宴会中的摆放要求

2.摆台服务

001 摆台的分类及基本要求

002 传统台裙与现代台裙

003 宴会常用餐台规格

004 中餐宴会台餐具知识

005 中餐宴会台酒具知识

006 台面中心造型的选择

007 中餐宴会摆台程序

008 中餐宴会摆台的准备工作

009 中餐宴会摆台的总体要求

010 餐台的种类

011 摆餐桌、餐椅的要求

012 台布的种类

013 台布的规格

014 铺设台布的准备工作

015 推拉式铺设台布法

016 撒网式铺设台布法

017 抖铺式铺设台布法

018 铺台布操作程序与规范

019 铺台布的卫生要求

020 “五盘法”的具体内容

021 餐用具摆放顺序原则

022 摆杯具的操作规范

023 公用餐用具的摆放原则

024 餐椅定位的方法和原则

025 摆餐酒具的卫生要求

026 检查、美化餐台的相关要求

3.工作台准备

001 工作台的作用

002 工作台放置原则

003 工作台布置原则

004 工作台区域餐用具的准备

005 工作台区域备用物品的准备

006 工作台区域调料的准备

007 工作台区域服务用具的准备

008 工作台的整理知识

（二）接待服务

1.餐前接待

001 宾客的类型

002 迎宾工作规范

003 宾客引导方法

004 宴会席位排位“八尊”原则

005 中餐宴会主位的确定

006 10人单桌筵席的座次安排方法

007 少数民族接待礼仪

008 宗教饮食禁忌

009 清真宴会的厅堂布置要求

010 清真宴会的菜肴安排

011 清真宴会的餐具准备

012 寺院派的禁忌

013 民间素菜的特点

2.点单服务

001 中餐经典菜品的典故

002 中餐经典菜品的烹饪方法

003 中餐经典菜品的原材料

004 中餐菜品的营养特点

005 为客人推荐菜肴的原则

006 菜单的填写要求

007 酒的分类和特点

008 菜肴与酒水搭配原则

009 餐厅服务员对酒品质量鉴定的方法

010 高档优质酱香型白酒“香”的质量标准

011 高档优质黄酒酒色的质量标准

012 高档优质黄啤酒泡沫的质量标准

013 茅台酒的香型

014 五粮液酒的产地

015 庐州老窖特曲的香型

016 汾酒的香型

017 电子点菜系统的功能及优势

018 电子点菜系统及网络平台服务知识

（三）餐中服务

1.酒水服务

001 中国酒的分类及特点

002 黄酒的种类

003 黄酒的品味方法

004 温饮黄酒法

005 冰镇饮黄酒法

006 佐餐黄酒法

007 黄酒的功效

008 中国的配制酒

009 中国的啤酒

010 特殊中国酒的开启方式

011 外国酒的分类

012 红葡萄酒的开启方式

013 白葡萄酒的开启方式

014 特殊起泡酒的分类

015 香槟酒的开启方式

016 客人要求代其保管酒品的处理方法

017 酒水保管知识

018 斟酒的站位要求

019 斟酒的方式和顺序

020 捧斟酒水的要求

021 徒手斟酒的要求

022 托盘斟酒的要求

023 斟酒的分量

024 中餐宴会为客人斟酒的时机

025 起泡酒的斟倒要求

2.菜点服务

001 一般菜点上菜的位置和方法

002 特殊菜肴的上菜方式

003 中餐零点餐上菜时机

004 中餐宴会上菜时机及速度

005 中餐宴会上菜位置和要求

006 中餐摆菜的基本要求

007 分菜的意义和要求

008 分菜的基本原则

009 分菜的工具

010 服务叉、勺的使用方法

011 公用筷、公用勺的使用方法

012 中餐分菜常用方法

013 整鱼拆骨的分派方法

014 圆形裱花蛋糕的分派方法

015 汤类菜肴的分派方法

016 片皮烤鸭的分派方法

（四）餐后工作

1.餐酒用具清洁

001 清洁剂的类型及使用方法

002 消毒剂的类型及使用方法

003 布草收集和分类

004 理想清洁剂的标准

005 选择清洁剂的要素

006 瓷器餐具清洁方法

007 不锈钢餐具清洁方法

008 不同类型玻璃器皿的清洁方法

009 餐酒用具的清洁流程

010 物理消毒方法

011 化学消毒方法

012 餐酒用具的消毒流程

2.餐后检查

001 餐厅清洁设备知识

002 餐厅物品摆放规范

003 电器使用知识

004 餐后各种电器的关闭和检查

005 下一项服务的准备

006 餐厅地面清洁知识

007 餐厅家具和装饰的清洁知识

008 餐厅保洁知识

**餐厅服务员(高级)理论知识评价要点**

 一、基本要求（权重比例35%）

 （一）职业道德

1.职业道德基本知识

001 职业道德对道德素质形成的作用

002 餐饮职业道德的定义、特征

003 餐饮职业道德的基本要求

004 搞好服务质量、改善服务态度的核心

005 服务态度、服务质量、职业道德三者的关系

006 良好职业道德的培养途径

2.职业守则

001 餐厅服务员的工作内容

002 团结协作，顾全大局的具体要求

003 真诚公道，信誉第一的具体要求

004 安全卫生，出品优良的具体要求

005 平等待客，一视同仁的具体要求

（二）基础知识

1.饮食服务安全知识

001 平衡膳食的概念和要求

002 中国居民平衡膳食指南的内容

003 中国居民平衡膳食宝塔

004 膳食结构的概念及类型

005 食品卫生质量鉴别的方法

006 生物性污染防治要点

007 化学性污染防治要点

008 物理性污染防治要点

009 细菌性食物中毒预防要点

010 有毒动植物中毒预防要点

011 化学性食物中毒预防要点

012 食品在冷库中保存的最佳温度

013 餐厅清洁卫生的工作内容

014 餐厅服务员个人卫生标准对人员健康管理的要求

015 洗手、手部消毒的正确方法

016 餐用具的洗涤和消毒方法

017 餐厅棉织品的洗涤和消毒要求

018 餐厅棉织品的卫生要求

019 餐厅常见违法犯罪行为的预防和应对

020 发现火情的处理方法

021 绿色餐饮的含义

022 餐饮业环境保护的具体要求

2.餐厅服务礼仪

001 餐厅服务人员上岗着装的要求

002 服务中微笑的要求

003 与客人交谈注意事项

004 进行席间服务时的服务用语

005 服务态度的含义

006 餐厅领位服务人员礼仪规范

007 餐厅服务员值台服务注意事项

008 迎宾礼仪规范

009 递送香巾和敬茶服务的礼仪规范

010 传菜服务礼仪规范

011 上菜服务礼仪规范

012 中餐撤盘服务礼仪规范

013 中餐更换骨碟服务礼仪规范

014 西餐撤换餐具礼仪规范

015 餐后结账送客礼仪规范

016 为客人推荐酒水的服务用语

3.中外民族民俗

001 我国部分少数民族茶俗

002 中国传统节日饮食民俗

003 京津冀地区的饮食习俗

004 东北地区的饮食习俗

005 苏浙沪地区的饮食习俗

006 中国少数民族地区的饮食民俗

007 英国的饮食习俗

008 法国人吃饭时酒水与菜肴搭配的一般规律

009 德国的饮食习俗

010 意大利的饮食习俗

011 泰国的饮食习俗

012 新加坡的饮食习俗

013 信仰伊斯兰教的阿拉伯国家的饮食民俗和禁忌

014 信仰基督教的英语民族的饮食民俗

4.中餐服务

001 中餐零点服务

002 菜肴摆放的技巧

003 菜品介绍的原则

004 菜品介绍的要求

005 宴会厅堂摆放花卉的要求

006 宴会服务

007 自助餐服务

5.西餐服务

001 零点服务流程

002 宴会服务流程

003 咖啡厅服务流程

004 高档宴会餐台装饰的具体做法

005 西餐宴会座次安排原则

006 西餐宴会服务注意事项

007 酒吧的分类

008 酒吧选用酒杯的标准

009 酒水单填写要求

010 酒吧服务

6.菜品及酒水知识

001 中国八大菜系的特点及代表菜

002 西式早餐的组成

003 西式午晚餐的组成

004 西餐的主要菜式

005 常见西式菜肴原材料的英文单词

006 常用酒水的最佳饮用温度

007 酒水降温/升温方法

008 酿造红葡萄酒的常见葡萄品种

009 酿造白葡萄酒的常见葡萄品种

010 西餐餐用具常用英语单词

011 酒水饮料常用英语单词

7.相关法律、法规知识

001 《中华人民共和国劳动法》中“工作时间和休息休假”的相关内容

002 劳动合同的必备条款

003 《中华人民共和国食品安全法》规定的禁止生产经营的食品及相关产品

004 食品生产经营的相关要求

005 《中华人民共和国野生动物保护法》保护的野生动物范围

006 对餐饮服务提供者进行重点监督检查的内容

007 不同规模餐馆的经营场所使用面积及就餐座位数

008 食（饮）具消毒程序

二、相关知识（权重比例65%）

（一）餐前准备

1.摆台服务

001 西餐早餐台的摆放要求

002 西餐午餐和晚餐台的摆放要求

003 西餐宴会的种类及特点

004 西餐宴会常见餐用具知识

005 西餐宴会常见酒用具知识

006 西餐宴会其他用具知识

007 西餐宴会餐具摆放的要求

008 餐巾花型选择的原则

009 插花艺术的特点及要求

010 花材的种类

011 餐厅插花常用花材

012 常用花材的花语

013 花材处理的方法

014 插花的工具

015 插花的基本方法

016 插花的基本程序

017 延长花枝花期的方法

018 中餐厅常用的插花花型

019 中餐宴会花台分类

020 中餐宴会花台设计要求

021 西餐厅常用的插花花型

022 西餐宴会花台的分类

023 西餐宴会花台的设计要求

2.冷餐会、自助餐、会议茶歇、酒会摆台

001 冷餐会摆台程序与要求

002 冷餐会食品台的摆放办法

003 自助餐台常见台型

004 自助餐餐桌餐椅的摆放与布置

005 会议茶歇摆台程序与要求

006 鸡尾酒会的特点

007 鸡尾酒会的类型

008 酒会摆台程序与要求

（二）接待服务

1.点单服务

001 菜品酒水英语服务知识

002 中餐宴会菜品组合原则

003 中餐主题宴会的菜单设计特点

004 菜品酒水搭配知识

005 西餐宴会菜品组合原则

006 西餐主题宴会的菜单设计特点

007 营养素的相关知识

008 主食在搭配膳食中的地位

009 荤素的搭配的作用

2.茶水服务

001 茶叶的种类及特点

002 红茶名贵品种及特点

003 绿茶名品品种及特点

004 常见的花茶品种

005 红茶服务器具

006 红茶的冲泡及服务流程

007 红茶的作用及饮用注意事项

008 绿茶服务器具

009 绿茶的冲泡及服务流程

010 绿茶的作用及饮用注意事项

011 花茶服务器具

012 花茶的冲泡及服务流程

013 花茶的作用及饮用注意事项

014 泡茶时水温的要求

015 为客人献茶时的顺序

016 饮茶的注意事项

（三）餐中服务

1.酒水服务

001 西餐主要酒水品种

002 餐前开胃酒的主要品种

003 佐餐酒的主要品种

004 餐后甜酒的主要品种

005 啤酒的分类及特点

006 熟啤与生啤的区别

007 白酒质量的感官鉴别

008 啤酒质量的感官鉴别

009 黄酒质量的感官鉴别

010 果酒质量的感官鉴别

011 葡萄酒的鉴别知识

012 白葡萄酒或葡萄汽酒的服务准备

013 红葡萄酒的服务准备

014 葡萄酒的储藏和保管

015 汽酒的储藏和保管

016 啤酒的储藏和保管

017 白酒的储藏和保管

018 黄酒的储藏和保管

019 葡萄酒服务的用具

020 高档酒水斟倒方法

021 香槟的特点

022 香槟酒的分类

023 鸡尾酒的特点

024 鸡尾酒的分类

025 鸡尾酒调制的基本方法

026 含酒精鸡尾酒的制作

027 无酒精鸡尾酒的制作

028 餐前鸡尾酒服务

029 其他饮品制作及服务知识

2.菜点服务

001 西餐蛋类菜肴

002 西餐汤的种类及代表品种

003 法式菜的特点及名菜名点

004 英式菜的特点及名菜名点

005 美式菜的特点及名菜名点

006 意式菜的特点及名菜名点

007 俄式菜的特点及名菜名点

008 西餐水产类菜的烹饪方法和调味汁

009 西餐肉菜的烹饪方法和调味汁

010 英、美、意、法、俄美食代表

011 西餐主要烹饪方法

012 西餐肉类的不同生熟度

013 西餐菜单的种类

014 法式服务方法及优缺点

015 俄式服务方法及优缺点

016 美式服务方法及优缺点

017 英式服务上菜方式

018 整形菜的概念和分类

019 整形菜的特点

020 整形菜分菜注意事项

021 特殊菜的概念和分类

022 拔丝类菜肴分菜服务

023 铁板类菜肴分菜服务

024 卷食类菜肴分菜服务

025 特殊菜品餐用具知识

026 特殊菜式的分菜服务

（四）餐后工作

1.餐酒用具清洁、保养与储存

001 高档餐具的特点和种类

002 高档的酒具的特点和种类

003 高档的装饰器皿的特点和种类

004 酒吧常用酒杯种类

005 西餐宴会常用酒杯种类

006 水晶高档餐酒具的清洁

007 水晶高档餐酒具的保养与储存

008 金银餐酒具的清洁

009 金银餐酒具的保养与储存

010 玉雕餐酒具、装饰器皿的清洁

011 玉雕餐酒具、装饰器皿的保养与储存

012 装饰烛台的使用与保养

2.信息收集

001 客史信息收集的方式

002 客人信息卡的记录方式

003 顾客沟通技巧

004 网络销售的技巧

005 网络平台信息汇总和整理

3.建立客史档案

001 客户档案管理知识

002 建立客史档案的意义

003 客史档案的信息来源

004 客史档案管理的方法

005 客史档案分类管理的方法及规格

006 客史档案的保密管理

007 重点客户沟通技巧

（五）餐厅管理

1.经营管理

001 餐厅促销的概念和作用

002 餐厅促销的主要手段

003 餐厅环境营销的相关内容

004 餐厅气氛营销的相关内容

005 餐厅气氛营销的相关内容

006 营销语言种类

007 餐厅产品营销的相关内容

008 餐饮企业内外部公共关系

009 餐饮营销计划的类型

010 制定餐饮营销计划的步骤

011 餐饮营销技巧

012 销售方案策划

2.质量管理

001 餐饮产品质量管理的有形性和无形性

002 餐饮服务质量检查的主要项目

003 餐饮服务质量控制的手段与方法

004 烹饪、服务与消费的关系

005 协调餐厅服务员与后台厨师之间关系的方法

006 与厨房及有关人员的沟通技巧

007 餐前例会流程及内容

008 餐厅服务规范化和过程管理的基础

009 餐厅服务规范化和过程管理的内容

010 餐厅常见的质量问题

011 服务补救的一般原则

012 处理常见质量问题或顾客投诉的补救程序

013 出现质量问题时的对客表达方式

014 餐厅与各部门关系