

餐厅服务员（五级）考核方案

一、考核方式

《餐厅服务员》（五级）的认定方式分为理论知识考试和操作技能考核。理论知识考试采用闭卷计算机机考方式，操作技能考核采用现场实际操作方式。理论知识考试和操作技能考核均实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。理论知识或操作技能不及格者可按规定分别补考。

二、理论知识考试方案（考试时间 90 分钟）

题型	题库参数	考试方式	题库数量	考试题量	分值（分/题）	配分（分）
判断题		闭卷 机考	422	60	0.5	30
单选题			422	70	1	70
小计		—	844	130	—	100

说明：

三、操作技能考核方案

考核项目表

职业（工种）名称		餐厅服务员			等级	五级			
职业代码		4-03-02-05							
序号	项目名称	单元编号	单元内容	考核方式	选考方法	考核时间（分钟）	题库数量	考核题量	配分（分）
1	托盘与折花	1	托盘	操作	必考	4	5	1	25
		2	餐巾折花	操作	必考	8	5	1	15
2	摆台与收台	1	便餐摆台	操作	必考	8	5	1	20
		2	便餐收台	操作	必考	5	5	1	5
3	斟酒与上菜	1	识别餐具	操作	抽一	2	2	1	5
		2	擦拭餐具	操作			2		
		3	填写点菜单	操作	必考	5	3	1	8
		4	徒手斟酒	操作	必考	3	5	1	12
		5	上菜服务	操作	必考	3	5	1	10
合计				—		38	37	8	100
备注									

《餐厅服务员》（五级）

理论知识认定要素细目表

职业（工种）名称					餐厅服务员	等级	五级		
职业代码					4-03-02-05				
序号	鉴定点代码				鉴定点内容	分数系数	重要系数	备注	
	章	节	目	点					
	1				餐饮业概述		1		
	1	1			餐饮定义		1		
	1	1	1		餐饮业的概念		1		
1	1	1	1	1	餐饮业的定义		1		
2	1	1	1	2	餐饮业的要素		1		
	1	1	2		餐饮业的特点		1		
3	1	1	2	1	餐饮业的生产特点		1		
4	1	1	2	2	餐饮业的销售特点		1		
5	1	1	2	3	餐饮业的服务特点		1		
	1	1	3		发展餐饮业的重要意义		1		
6	1	1	3	1	发展餐饮业的重要意义		1		
	1	2			餐厅的类型与特性		1		
	1	2	1		餐厅的类型		1		
7	1	2	1	1	咖啡厅		1		
8	1	2	1	2	中餐厅		1		
9	1	2	1	3	法式餐厅		1		
10	1	2	1	4	多功能餐厅		1		
11	1	2	1	5	特色餐厅		1		
12	1	2	1	6	其他种类餐厅		1		
	1	3			餐饮服务的定义		9		
	1	3	1		餐饮服务的定义		9		
13	1	3	1	1	有形服务		9		
14	1	3	1	2	无形服务		9		
	1	4			餐厅服务员应具备的素质		9		
	1	4	1		餐厅服务员的基本职业道德要求		9		
15	1	4	1	1	道德		9		
16	1	4	1	2	职业道德		9		
17	1	4	1	3	餐厅服务员基本职业道德要求		9		
	1	4	2		餐厅服务员专业素质要求		9		
18	1	4	2	1	服务意识要求		9		
19	1	4	2	2	专业知识要求		9		
20	1	4	2	3	专业技能要求		9		

	1	4	3		餐厅服务员的基本职业礼仪要求		9	
21	1	4	3	1	仪表		9	
22	1	4	3	2	仪容		9	
23	1	4	3	3	言谈		9	
24	1	4	3	4	举止		9	
25	1	4	3	5	礼貌礼节		9	
26	1	4	3	6	礼貌服务		9	
	1	5			餐饮部的组织结构与岗位职责		1	
	1	5	1		组织结构图		1	
27	1	5	1	1	组织结构定义		1	
	1	5	2		餐厅各岗位职责		9	
28	1	5	2	1	餐厅的主要岗位		9	
	2				风俗与饮食习俗		5	
	2	1			中国饮食习俗		5	
	2	1	1		我国部分地区饮食习俗		5	
29	2	1	1	1	北京		5	
30	2	1	1	2	河南		5	
31	2	1	1	3	山西		5	
32	2	1	1	4	上海		5	
33	2	1	1	5	广东		5	
34	2	1	1	6	海南		5	
35	2	1	1	7	四川		5	
36	2	1	1	8	贵州		5	
37	2	1	1	9	港澳		5	
38	2	1	1	10	台湾		5	
	2	1	2		我国部分少数民族饮食文化习俗		9	
39	2	1	2	1	回族		9	
40	2	1	2	2	维吾尔族		9	
41	2	1	2	3	藏族		9	
42	2	1	2	4	蒙古族		9	
43	2	1	2	5	朝鲜族		9	
44	2	1	2	6	傣族		9	
	2	2			主要客源国饮食习俗		5	
	2	2	1		亚洲国家		5	
45	2	2	1	1	日本		5	
46	2	2	1	2	韩国		5	
47	2	2	1	3	新加坡		5	
48	2	2	1	4	泰国		5	
	2	2	2		北美洲国家		5	

49	2	2	2	1	美国		5	
50	2	2	2	2	加拿大		5	
	2	2	3		欧洲国家		5	
51	2	2	3	1	英国		5	
52	2	2	3	2	法国		5	
53	2	2	3	3	德国		5	
54	2	2	3	4	意大利		5	
55	2	2	3	5	俄罗斯		5	
	2	3			不同宾客的饮食心理需求		9	
	2	3	1		不同年龄宾客就餐心理需求		9	
56	2	3	1	1	少年儿童		9	
57	2	3	1	2	中年人		9	
58	2	3	1	3	老年人		9	
	2	3	2		不同职业宾客的就餐心理需求		9	
59	2	3	2	1	脑力劳动者就餐时的心理活动表现		9	
60	2	3	2	2	体力劳动者就餐时的心理活动表现		9	
	2	3	3		不同就餐目的的宾客的就餐心理需求		9	
61	2	3	3	1	旅游用餐		9	
62	2	3	3	2	商务用餐		9	
63	2	3	3	3	便餐		9	
64	2	3	3	4	宴会用餐		9	
	3				中西菜点与酒水		9	
	3	1			中西菜点		9	
	3	1	1		中国菜简介		9	
65	3	1	1	1	中国菜的构成		9	
66	3	1	1	2	四川菜系		9	
67	3	1	1	3	广东菜系		9	
68	3	1	1	4	山东菜系		9	
69	3	1	1	5	江苏菜系		9	
70	3	1	1	6	其他地方风味流派		9	
71	3	1	1	7	中国菜的风格特征		9	
72	3	1	1	8	北方中式点心的特点和种类		5	
73	3	1	1	9	苏式中式点心的特点和种类		5	
74	3	1	1	10	中部地区中式点心的特点和种类		5	
	3	1	2		西餐概述		5	
75	3	1	2	1	西餐菜肴的菜系		5	
76	3	1	2	2	法式西餐菜肴的口味特点		5	
77	3	1	2	3	欧美西餐菜肴的口味特点		5	
78	3	1	2	4	西餐的原料和调味品		5	

79	3	1	2	5	西餐中的色拉和沙司		5	
80	3	1	2	6	西餐早餐的构成和分类		5	
	3	2			酒水知识		9	
	3	2	1		中国酒		9	
81	3	2	1	1	中国酒的分类		9	
82	3	2	1	2	茅台酒和五粮液的特点		9	
83	3	2	1	3	泸州老窖和汾酒的特点		9	
84	3	2	1	4	古井贡酒和洋河大曲的特点		9	
85	3	2	1	5	孔府家酒和剑南春酒的特点		9	
86	3	2	1	6	黄酒和啤酒的特点		9	
	3	2	2		外国酒		9	
87	3	2	2	1	外国酒的分类		9	
88	3	2	2	2	外国酒的特点		9	
	3	2	3		其他饮料介绍		9	
89	3	2	3	1	中国茶		9	
90	3	2	3	2	软饮料		9	
	4				饮食服务卫生安全		9	
	4	1			饮食业食品卫生制度		9	
	4	1	1		《食品卫生法》的基本内容		9	
91	4	1	1	1	“五不制度”		9	
92	4	1	1	2	“四隔离”		9	
93	4	1	1	3	“四过关”		9	
94	4	1	1	4	“四定”		9	
95	4	1	1	5	“四勤”		9	
	4	1	2		饮食行业的各项卫生制度		9	
96	4	1	2	1	饮食加工制作及销售卫生制度		9	
97	4	1	2	2	餐厅服务员的个人卫生制度		9	
98	4	1	2	3	餐厅环境卫生		9	
99	4	1	2	4	餐用具的洗涤、消毒卫生制度		9	
	4	2			服务安全知识		5	
	4	2	1		人身安全		5	
100	4	2	1	1	安全用电		5	
101	4	2	1	2	安全使用煤气		5	
	4	2	2		财产安全		5	
102	4	2	2	1	顾客财产安全		5	
103	4	2	2	2	餐厅财产安全		5	
	4	2	3		各级安全责任管理		5	
104	4	2	3	1	各级安全责任管理		5	
	5				餐厅设备、器具、餐用品的使用与保养		9	
	5	1			餐厅常用家具设备的使用和保养		9	

	5	1	1		餐台		5	
105	5	1	1	1	餐台的种类		5	
	5	1	2		餐椅		5	
106	5	1	2	1	餐椅的种类		5	
	5	1	3		工作台与其他家具		5	
107	5	1	3	1	工作台		5	
108	5	1	3	2	其他家具		5	
	5	2			餐厅服务设备的使用和保养		9	
	5	2	1		酒水饮料车		9	
109	5	2	1	1	酒水饮料车的使用		9	
	5	2	2		服务餐车		9	
110	5	2	2	1	服务餐车的使用		9	
	5	2	3		牛排切割车		9	
111	5	2	3	1	牛排切割车的使用		9	
	5	2	4		桌边烹饪车		9	
112	5	2	4	1	桌边烹饪车的使用		9	
	5	3			各类餐具的使用和保养		9	
	5	3	1		玻璃类餐具		9	
113	5	3	1	1	玻璃类餐具的使用		9	
114	5	3	1	2	玻璃类餐具的清洗和保养		9	
	5	3	2		瓷器类餐具		9	
115	5	3	2	1	中餐瓷器类餐具的使用		9	
116	5	3	2	2	西餐瓷器类餐具的使用		9	
117	5	3	2	3	瓷器类餐具的清洗和保养		9	
	5	3	3		不锈钢餐具		9	
118	5	3	3	1	不锈钢餐具的使用		9	
119	5	3	3	2	不锈钢餐具的清洗和保养		9	
	6				餐厅服务技能		9	
	6	1			托盘		9	
	6	1	1		托盘的种类与规格		1	
120	6	1	1	1	托盘的种类		1	
121	6	1	1	2	托盘的规格		1	
	6	1	2		托盘的操作顺序和操作方法		9	
122	6	1	2	1	托盘的操作顺序		9	
123	6	1	2	2	轻托的操作方法		9	
124	6	1	2	3	重托的操作方法		9	
	6	1	3		托盘服务及注意事项		9	
125	6	1	3	1	托盘服务		9	
126	6	1	3	2	注意事项		9	

	6	2			餐巾折花		9	
	6	2	1		餐巾的作用和类型		1	
127	6	2	1	1	餐巾的作用		1	
128	6	2	1	2	餐巾的类型		1	
	6	2	2		餐巾折花造型种类及其选择		9	
129	6	2	2	1	餐巾折花造型种类		9	
130	6	2	2	2	餐巾折花的造型选择		9	
	6	2	3		餐巾折花基本技法和要领		9	
131	6	2	3	1	餐巾折花基本技法和要领		9	
	6	2	4		餐巾折花的摆放		9	
132	6	2	4	1	摆放的基本要求		9	
133	6	2	4	2	摆放的艺术性		9	
	6	2	5		餐巾折叠的注意事项		9	
134	6	2	5	1	注意事项		9	
	6	3			铺台		9	
	6	3	1		餐台选择		9	
135	6	3	1	1	中餐餐台		9	
136	6	3	1	2	西餐餐台		9	
	6	3	2		台布种类与规格		1	
137	6	3	2	1	台布种类		1	
138	6	3	2	2	台布规格		1	
	6	3	3		台布的配用		9	
139	6	3	3	1	长方形、正方形餐台台布的配用		9	
140	6	3	3	2	圆形台台布的配用及双层台布的配用		9	
	6	3	4		台布铺设		9	
141	6	3	4	1	台布铺设的步骤与方法		9	
142	6	3	4	2	台布铺设注意事项		9	
	6	3	5		中餐铺台		9	
143	6	3	5	1	铺台要求与标准		9	
144	6	3	5	2	铺台顺序		9	
145	6	3	5	3	餐、就用具的摆放规则		9	
146	6	3	5	4	中餐零点摆台		9	
	6	4			菜肴服务		9	
	6	4	1		中餐上菜服务		9	
147	6	4	1	1	上菜的位置和姿势		9	
148	6	4	1	2	上菜顺序		9	
149	6	4	1	3	上菜时机		9	
150	6	4	1	4	摆菜方法		9	
151	6	4	1	5	菜品展示介绍		9	

152	6	4	1	6	上菜服务注意事项		9	
	6	4	2		西餐上菜服务		9	
153	6	4	2	1	上菜的一般顺序		9	
154	6	4	2	2	上菜规则		9	
155	6	4	2	3	上菜方法		9	
	6	5			酒水服务		9	
	6	5	1		酒水服务前的准备		9	
156	6	5	1	1	准备酒水		9	
157	6	5	1	2	准备酒具		9	
	6	5	2		酒水的开启方法		9	
158	6	5	2	1	开瓶器		9	
159	6	5	2	2	各类酒水的开启		9	
	6	5	3		斟酒的形式		9	
160	6	5	3	1	徒手斟酒		9	
161	6	5	3	2	托盘斟酒		9	
	6	5	4		握瓶手势与斟酒姿态		9	
162	6	5	4	1	握瓶手势		9	
163	6	5	4	2	斟酒姿态		9	
	6	5	5		斟酒标准与顺序		9	
164	6	5	5	1	斟酒标准		9	
165	6	5	5	2	斟酒顺序		9	
	6	5	6		斟酒时机		9	
166	6	5	6	1	斟酒的时机		9	
	6	6			餐厅服务其他技能		9	
	6	6	1		餐前服务		9	
167	6	6	1	1	迎接宾客		9	
168	6	6	1	2	接挂衣帽		9	
169	6	6	1	3	拉椅让座		9	
170	6	6	1	4	递送菜单		9	
171	6	6	1	5	餐巾服务		9	
172	6	6	1	6	茶水服务		9	
	6	6	2		撤换菜品及餐、酒用具服务		9	
173	6	6	2	1	撤换菜品		9	
174	6	6	2	2	撤换餐、酒用具服务		9	
	6	6	3		结账服务		9	
175	6	6	3	1	现金结账		9	
176	6	6	3	2	信用卡结账		9	
177	6	6	3	3	支票结账		9	
178	6	6	3	4	签单结账		9	

	6	6	4		清理台面		9	
179	6	6	4	1	清理台面的顺序		9	
	7				餐厅接待服务		9	
	7	1			零餐（中餐）服务		9	
	7	1	1		零餐（中餐）服务特点		9	
180	7	1	1	1	零餐服务		9	
181	7	1	1	2	零餐服务特点		9	
	7	1	2		零餐（中餐）服务程序		9	
182	7	1	2	1	餐前准备		9	
183	7	1	2	2	迎客服务		9	
184	7	1	2	3	点菜服务		9	
185	7	1	2	4	酒水服务		9	
186	7	1	2	5	上菜服务		9	
187	7	1	2	6	餐间服务		9	
188	7	1	2	7	结账服务		9	
189	7	1	2	8	送客服务		9	
190	7	1	2	9	清理台面		9	
	7	2			茶点服务		9	
	7	2	1		茶点服务的特点		1	
191	7	2	1	1	茶点经营模式与服务特点		1	
	7	2	2		茶点服务程序		9	
192	7	2	2	1	准备用具和开茶服务		9	
193	7	2	2	2	点心服务和续水服务		9	
194	7	2	2	3	结账服务与礼貌送客		9	
	7	3			自助餐服务		9	
	7	3	1		自助餐服务形式		9	
195	7	3	1	1	自助餐服务形式		9	
	7	3	2		自助餐服务特点		9	
196	7	3	2	1	自助餐服务特点		9	
	7	3	3		自助餐服务程序		9	
197	7	3	3	1	自助餐服务程序		9	
	7	3	4		高档自助餐服务		9	
198	7	3	4	1	高档自助餐服务		9	
	7	3	5		自助餐服务注意事项		9	
199	7	3	5	1	自助餐服务注意事项		9	
	7	4			团体包餐服务		9	
	7	4	1		团体包餐特点		9	
200	7	4	1	1	团体包餐特点		1	
	7	4	2		团体包餐服务程序		9	

201	7	4	2	1	团体包餐服务程序		9	
	7	4	3		团体用餐服务注意事项		9	
202	7	4	3	1	团体用餐服务注意事项		9	
	7	5			客房送餐服务		9	
	7	5	1		客房送餐服务特点		9	
203	7	5	1	1	星级饭店送餐服务特点		1	
204	7	5	1	2	顾客预订客房送餐服务方式		9	
	7	5	2		客房用餐订餐服务程序		9	
205	7	5	2	1	客房用餐订餐服务程序		9	
	7	5	3		客房送餐服务程序		9	
206	7	5	3	1	客房送餐服务程序		9	
	7	5	4		客房送餐服务注意事项		9	
207	7	5	4	1	客房送餐服务注意事项		9	
	7	6			咖啡厅、酒吧服务		9	
	7	6	1		咖啡厅		9	
208	7	6	1	1	咖啡厅服务的特点		1	
	7	6	2		咖啡厅零点早餐服务程序		9	
209	7	6	2	1	咖啡厅零点早餐服务程序		9	
	7	6	3		酒吧服务流程		9	
210	7	6	3	1	酒吧服务流程		9	
	7	6	4		酒吧服务注意事项		9	
211	7	6	4	1	酒吧服务注意事项		9	

《餐厅服务员》（五级）

操作技能认定要素细目表

职业（工种）名称				餐厅服务员	等级	五级	
职业代码				4-03-02-05			
序号	鉴定点代码			鉴定点内容	重要系数	备注	
	项目	单元	点				
	1			托盘与折花			
	1	1		托盘	9		
1	1	1	1	酒水托盘	9		
2	1	1	2	红酒杯托盘	9		
3	1	1	3	咖啡杯托盘	9		
4	1	1	4	水杯托盘	9		
5	1	1	5	茶杯托盘	9		

	1	2		餐巾折花		
6	1	2	1	折杯花 8 个（不相同的 4 个动物类、4 个植物类花）	9	
7	1	2	2	折杯花 8 个（不同样的 2 个动物类、6 个植物类花）	9	
8	1	2	3	折杯花 8 个（不同样 3 个动物类、5 个的植物类花）	9	
9	1	2	4	折盆花 8 个（不同样 3 个高位、5 个低位花）	9	
10	1	2	5	折盆花 8 个（不同样 4 个高位、4 个低位花）	9	
	2			摆台与收台		
	2	1		便餐摆台	9	
11	2	1	1	中餐零点摆台—8 人位	9	
12	2	1	2	中餐零点摆台—9 人位	9	
13	2	1	3	中餐零点摆台—10 人位	9	
14	2	1	4	西餐零点摆台---3 人位	9	
15	2	1	5	西餐零点摆台---4 人位	9	
	2	2		便餐收台		
16	2	2	1	中餐零点收台—8 人位	5	
17	2	2	2	中餐零点收台—9 人位	5	
18	2	2	3	中餐零点收台—10 人位	5	
19	2	2	4	西餐零点收台---3 人位	5	
20	2	2	5	西餐零点收台---4 人位	5	
	3			斟酒与上菜		
	3	1		识别餐桌用具		
21	3	1	1	识别餐具	5	
22	3	1	2	识别酒具	5	
	3	2		擦拭餐桌用具	5	
23	3	2	1	擦拭餐具	5	
24	3	2	2	擦拭酒具	5	
	3	3		填写点菜单		
25	3	3	1	填写点菜单（四个冷菜、四个热菜、1 个点心）	5	
26	3	3	2	填写点菜单（3 个冷菜、4 个热菜、2 个点心）	5	
27	3	3	3	填写点菜单（5 个冷菜、3 个热菜、1 个点心）	5	
	3	4		徒手斟酒		
28	3	4	1	斟 4 杯饮料、4 杯红酒	9	
29	3	4	2	斟 3 杯啤酒、5 杯红酒	9	
30	3	4	3	斟 2 杯啤酒、6 杯红酒	9	
31	3	4	4	斟 3 杯啤酒、3 杯红酒	9	
32	3	4	5	斟 2 杯啤酒、4 杯红酒	9	
	3	5		上菜服务		

33	3	5	1	上中菜—4 菜 1 汤	9	
34	3	5	2	上中菜—6 个冷菜	9	
35	3	5	3	上中菜—4 冷菜、2 热菜、1 汤	9	
36	3	5	4	上西菜—1 冷菜、1 大菜、1 汤	9	
37	3	5	5	上西菜—1 主菜、1 副菜、1 汤	9	

上海市餐饮烹饪行业协会