

## 餐厅服务员（三级）考核方案

### 一、考核方式

餐厅服务员（三级）的考核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、笔试、口试方式。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	351	40	0.5	20
单选题			702	120	0.5	60
多选题			351	20	1	20
小计		—	1404	180	—	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	三级			
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	餐桌布置	1	匹配酒具、识别茶叶	操作	必考	2	5	1	5
		2	餐桌插花	操作	必考	10	4	1	12
		3	西餐宴会摆台	操作	必考	20	5	1	20
		4	餐桌布置质量检查	操作	必考	4	2	1	8
2	餐厅管理	1	餐厅布置实例	笔试	必考	45	10	1	20
3	接待服务 与培训指 导	1	顾客投诉处理	口试	必考	4	5	1	10
		2	餐厅英语会话	口试	必考	4	5	1	14
		3	餐厅服务培训与指 导	口试	必考	6	5	1	11
合计				—		95	41	8	100
备注	“顾客投诉处理”安排2分钟准备时间。“餐厅服务培训与指导”安排4分钟准备时间。准备时间不包含在考核时间内。								

# 《餐厅服务员》（三级）

## 理论知识认定要素细目表

职业（工种）名称		餐厅服务员			等级	三级		
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				餐厅管理	20	9	
	1	1			餐厅布置	5	9	
	1	1	1		餐厅布局	5		
1	1	1	1	1	定义	1		
2	1	1	1	2	餐桌	1		
3	1	1	1	3	餐椅	1		
4	1	1	1	4	工作台	1		
5	1	1	1	5	其他	1		
	1	2			人员配备	2		
	1	2	1		岗位设置与岗位职责	2		
6	1	2	1	1	餐厅部门主管	1		
7	1	2	1	2	餐厅领班	1		
8	1	2	1	3	餐厅值台服务员	1		
	1	3			餐厅餐、酒用具的配置	3		
	1	3	1		餐厅餐、酒用具配置的原则及要求	1		
9	1	3	1	1	中餐厅餐、酒用具的配置原则及要求	1		
10	1	3	1	2	西餐厅餐、酒用具的配置原则及要求	1		
	1	3	2		中西餐厅餐用具的选择	1		
11	1	3	2	1	中餐厅瓷质餐具种类	1		
12	1	3	2	2	中餐厅金属餐具种类	1		
13	1	3	2	3	中餐厅餐巾等种类	1		
14	1	3	2	4	西餐厅不锈钢餐具种类	1		
15	1	3	2	5	西餐厅瓷质餐具种类	1		
16	1	3	2	6	西餐厅餐巾等种类	1		
	1	3	3		中、西餐厅用具的配用	2		
17	1	3	3	1	中餐厅瓷质餐具的配置比例	1		
18	1	3	3	2	中餐厅刀叉和玻璃器皿的配置比例	1		
19	1	3	3	3	中餐厅餐用具的配置比例	1		
20	1	3	3	4	中餐厅台布和辅助器皿的配置比例	1		
21	1	3	3	5	西餐厅主刀、叉的配置比例	1		
22	1	3	3	6	西餐厅专用餐用的配置比例	1		
23	1	3	3	7	西餐厅瓷质餐用具的配置比例	1		

24	1	3	3	8	西餐厅餐具的配置比例 4	1		
	1	3	4		餐、酒用具的保养	1		
25	1	3	4	1	金、银器餐具的清洁与保养	1		
26	1	3	4	2	高档玻璃餐、酒具的清洁与保养	1		
	1	4			餐厅服务质量管理	10		
	1	4	1		餐厅服务质量概述	1		
27	1	4	1	1	服务质量的观念	1		
28	1	4	1	2	提高餐厅服务质量的观念	1		
	1	4	2		餐厅服务质量的特点	2		
29	1	4	2	1	综合性	1		
30	1	4	2	2	易变性	1		
31	1	4	2	3	差异性	1		
32	1	4	2	4	关联性	1		
33	1	4	2	5	时间性	1		
	1	4	3		餐厅服务质量的内容	2		
34	1	4	3	1	仪表仪容仪态	1		
35	1	4	3	2	礼节礼貌	1		
36	1	4	3	3	服务态度	1		
37	1	4	3	4	卫生安全	1		
38	1	4	3	5	服务技能	1		
39	1	4	3	6	服务效率	1		
40	1	4	3	7	环境气氛	1		
	1	4	4		餐厅服务质量的标准	2		
41	1	4	4	1	服务项目质量			
42	1	4	4	2	卫生清洁质量	1		
43	1	4	4	3	员工工作质量	1		
44	1	4	4	4	服务质量督导	1		
	1	4	5		优质服务的观念	1		
45	1	4	5	1	服务观念的内涵	1		
46	1	4	5	2	宾客满意度	1		
47	1	4	5	3	超常服务	1		
48	1	4	5	4	个性化服务	1		
49	1	4	5	5	补救性服务与措施	1		
	1	4	6		服务质量基本管理方法	1		
50	1	4	6	1	ABC 管理法	1		
51	1	4	6	2	因果分析法	1		
52	1	4	6	3	PDCA 循环管理法	1		
	2				服务心理	10		
	2	1			服务员的心理需求和心理品质	3		

	2	1	1		服务员的心理需求	1		
53	2	1	1	1	生理需求	1		
54	2	1	1	2	安全需求	1		
55	2	1	1	3	社交需求	1		
56	2	1	1	4	尊重需求	1		
57	2	1	1	5	自我实现需求	1		
	2	1	2		服务员的服务心理品质的修养	1		
58	2	1	2	1	敬业精神	1		
59	2	1	2	2	开朗性格	1		
60	2	1	2	3	自控能力	1		
	2	2			服务交往中的宾客关系	3		
	2	2	1		交往与服务交往	1		
61	2	2	1	1	交往的定义	1		
62	2	2	1	2	服务交往	1		
	2	2	2		如何使服务交往取得成功	1		
63	2	2	2	1	重要的第一印象	1		
64	2	2	2	2	很有必要的微笑	1		
65	2	2	2	3	不能忽略的目光	1		
66	2	2	2	4	有助交往的体语	1		
67	2	2	2	5	积极有效的倾听	1		
68	2	2	2	6	艺术的语言表达	1		
69	2	2	2	7	艺术的尊言表达	1		
70	2	2	2	8	艺术的语言表达声调	1		
71	2	2	2	9	艺术的肢体语言表达	1		
72	2	2	2	10	艺术的服务语言表达	1		
	2	2	3		建立良好宾客关系遵循的原则	1		
73	2	2	3	1	尊重、理解宾客的原则	1		
74	2	2	3	2	热情礼貌、讲究礼仪的原则	1		
75	2	2	3	3	讲究效率、优质服务的原则	1		
76	2	2	3	4	诚信无欺、宽厚待人的原则	1		
	2	3			顾客投诉处理	4		
	2	3	1		顾客就餐的一般心理	1		
77	2	3	1	1	求快的心理	1		
78	2	3	1	2	求物美价廉的心理	1		
79	2	3	1	3	求干净卫生的心理	1		
80	2	3	1	4	求知求新心理	1		
81	2	3	1	5	求尊重的心理	1		
	2	3	2		顾客投诉原因	1		
82	82	3	2	1	顾客投诉原因分析	1		

	2	3	3		一般纠纷处理与被投诉的处理技巧	1		
83	2	3	3	1	客人发现菜肴中有异物	1		
84	2	3	3	2	服务员将酒水或菜肴的汤汁不慎洒在客人身上	1		
85	2	3	3	3	客人醉酒	1		
86	2	3	3	4	客人因等待时间太长要求退菜	1		
87	2	3	3	5	客人提出食物变质要求取消	1		
88	2	3	3	6	客人损坏餐具	1		
	2	3	4		被投诉时的基本处理原则与方法	1		
89	2	3	4	1	被投诉时的基本处理原则	1		
90	2	3	4	2	被投诉时的基本处理态度原则			
91	2	3	4	3	被投诉时的基本解答处理原则			
92	2	3	4	4	被投诉时的处理程序	1		
93	2	3	4	5	被投诉时的处理态度与基本方法	1		
94	2	3	4	6	被投诉时的基本方法			
	3				菜单	6		
	3	1			菜单知识	3		
	3	1	1		菜单概述	1		
95	3	1	1	1	菜单概述			
	3	1	2		菜单的作用	1		
96	3	1	2	1	菜单的反映作用			
97	3	1	2	2	菜单的标志作用			
98	3	1	2	3	菜单的沟通作用			
99	3	1	2	4	菜单的揭示作用			
100	3	1	2	5	菜单的宣传作用			
101	3	1	2	6	菜单的基础作用			
	3	2			菜单的种类	1		
	3	2	1		零餐菜单	1		
102	3	2	1	1	早餐菜单	1		
103	3	2	1	2	午、晚餐菜单	1		
104	3	2	1	3	客房用餐菜单	1		
	3	2	2		套餐菜单	1		
105	3	2	2	1	早餐菜单	1		
106	3	2	2	2	午、晚餐菜单	1		
	3	2	3		团队包餐菜单			
107	3	2	3	1	团队包餐菜单			
	3	2	4		宴会菜单			
108	3	2	4	1	宴会菜单			
	3	3			菜单的拟定	3		
	3	3	1		菜单应突出体现的四个基本原则	1		

109	3	3	1	1	客人的需要为导向	1		
110	3	3	1	2	能体现本餐厅的特色, 具有竞争力	1		
111	3	3	1	3	要善变, 适应饮食新形势	1		
112	3	3	1	4	要讲究艺术美	1		
113	3	3	1	5	重视菜单的推销作用	1		
	3	3	2		菜单拟定依据	1		
114	3	3	2	1	目标市场	1		
115	3	3	2	2	特色	1		
116	3	3	2	3	厨师特点	1		
117	3	3	2	4	货源情况	1		
	3	3	3		宴会菜单的拟定	1		
118	3	3	3	1	掌握宴会的标准和人数	1		
119	3	3	3	2	了解宾客的饮食习惯、口味特点和禁忌	1		
120	3	3	3	3	根据季节、时令特点	1		
121	3	3	3	4	掌握口味与品种的搭配	1		
122	3	3	3	5	掌握菜肴的营养搭配	1		
123	3	3	3	6	掌握厨师能力和厨房设备的条件	1		
	3	2	4		特色菜单拟定	1		
124	3	2	4	1	特色菜推销	1		
125	3	2	4	2	特殊推销菜品的类别	1		
126	3	2	4	3	特殊推销的方法	1		
	4				菜肴酒类知识	6		
	4	1			中外菜肴知识	2		
	4	1	1		外国菜	1		
127	4	1	1	1	法国菜	1		
128	4	1	1	2	英国菜	1		
129	4	1	1	3	俄罗斯菜	1		
130	4	1	1	4	意大利菜	1		
131	4	1	1	5	日本菜	1		
	4	1	2		日趋流行的中西结合菜	1		
132	4	1	2	1	西料中用	1		
133	4	1	2	2	西味中调	1		
134	4	1	2	3	西烹中借	1		
135	4	1	2	4	西法中效	1		
	4	2			外国名酒的分类与特点	4		
	4	2	1		酿造酒	2		
136	4	2	1	1	葡萄酒分类方法	1		
137	4	2	1	2	葡萄酒酿造原料特点	1		
138	4	2	1	3	二氧化碳在葡萄酒的作用	1		

139	4	2	1	4	葡萄酒按酿造方法分类	1		
140	4	2	1	5	葡萄酒按含糖量分类			
141	4	2	1	6	葡萄酒按酿造方法分类			
142	4	2	1	7	其他果酒	1		
143	4	2	1	8	啤酒	1		
144	4	2	1	9	清酒	1		
	4	2	2		蒸馏酒	1		
145	4	2	2	1	白兰地	1		
146	4	2	2	2	威士忌	1		
147	4	2	2	3	伏特加	1		
148	4	2	2	4	金酒	1		
149	4	2	2	5	朗姆酒	1		
150	4	2	2	6	特基拉	1		
	4	2	3		配制酒	1		
151	4	2	3	1	开胃酒定义	1		
152	4	2	3	2	开胃酒味美思	1		
153	4	2	3	3	开胃酒比特酒	1		
154	4	2	3	4	开胃酒茴香酒			
155	4	2	3	5	甜食酒品种	1		
156	4	2	3	6	甜食酒砵酒的特点	1		
157	4	2	3	7	甜食酒雪利酒的特点	1		
158	4	2	3	8	甜食酒马德拉酒的特点			
159	4	2	3	9	利口酒	1		
	5				美化餐桌	10		
	5	1			餐厅艺术插花的特点与要求	2		
	5	1	1		餐厅艺术插花的特点	1		
160	5	1	1	1	插花与餐厅及宴请的主题相吻合	1		
161	5	1	1	2	餐厅插花的花材选用	1		
162	5	1	1	3	餐厅插花的主要形式	1		
	5	1	2		餐厅艺术插花的要求	1		
163	5	1	2	1	全局综合性的设计	1		
164	5	1	2	2	圆形餐台插花	1		
165	5	1	2	3	长方形餐台插花	1		
	5	2			插花的艺术风格、功能	4		
	5	2	1		插花的艺术风格	1		
166	5	2	1	1	概述	1		
167	5	2	1	2	线条的选择	1		
	5	2	2		插花的特点	1		
168	5	2	2	1	东方插花的特点	1		

169	5	2	2	2	西方插花的特点	1		
170	5	2	2	3	餐厅装饰造型插花特点	1		
	5	2	3		艺术插花中色彩与花、枝、叶的配置	1		
171	5	2	3	1	色彩特点	1		
172	5	2	3	2	色彩对比	1		
173	5	2	3	3	色彩配置	1		
174	5	2	3	4	花、枝、叶的虚实配置	1		
175	5	2	3	5	花、枝、叶的配置比例	1		
	5	2	4		艺术插花造型配置基本原则	1		
176	5	2	4	1	统一的原则	1		
177	5	2	4	2	调和原则	1		
178	5	2	4	3	动势均衡的原则	1		
179	5	2	4	4	韵律和节奏的原则	1		
180	5	2	4	5	比例尺寸原则	1		
	5	2	5		餐厅艺术插花的功能	1		
181	5	2	5	1	餐厅艺术插花的特殊功能	1		
	5	3			插花的基本技巧	4		
	5	3	1		修剪	1		
182	5	3	1	1	枝条的修剪	1		
183	5	3	1	2	叶片的修剪	1		
	5	3	2		造型	1		
184	5	3	2	1	枝条造型	1		
185	5	3	2	2	叶片造型	1		
	5	3	3		延长插花花期的措施方法	1		
186	5	3	3	1	水中剪枝, 扩大有效吸水面积	1		
187	5	3	3	2	烧灼慢烫法	1		
188	5	3	3	3	化学物品保鲜	1		
189	5	3	3	4	保鲜剂	1		
	6				餐厅服务技能	28		
	6	1			铺台	3		
	6	1	1		西餐早餐铺台	1		
190	6	1	1	1	西餐早餐餐桌			
191	6	1	1	2	西餐早餐常用餐具	1		
192	6	1	1	3	西餐早餐铺台顺序	1		
193	6	1	1	4	西餐早餐铺台方法	1		
	6	2			菜肴服务	3		
	6	2	1		点菜服务	3		
194	6	2	1	1	递送菜单	1		
195		2	1	2	点菜的方法			

196	6	2	1	3	推荐菜肴	1		
197	6	2	1	4	点菜步骤	1		
198	6	2	1	5	点菜注意事项			
	6	2	2		上菜服务	1		
199	6	2	2	1	上菜的顺序与原则	1		
200	6	2	2	2	上菜的方法	1		
201	6	2	2	3	摆菜要求	1		
202	6	2	2	4	上菜要求	1		
203	6	2	2	5	西餐上菜的程序			
204	6	2	2	6	西餐上菜的方式			
205	6	2	2	7	上菜注意事项			
	6	2	3		分菜服务	3		
206	6	2	3	1	分菜工具	1		
207	6	2	3	2	分菜叉匙的握法	1		
208	6	2	3	3	分菜叉匙的操作	1		
209	6	2	3	4	分菜顺序	1		
210	6	2	3	5	分菜方式	1		
211	6	2	3	6	分菜的注意事项	1		
212	6	2	3	7	整鱼分派服务	1		
213	6	2	3	8	圆形裱花蛋糕分派服务	1		
	6	3			酒水服务	3		
	6	3	1		斟酒	2		
214	6	3	1	1	中餐宴会酒水的选用与服务	1		
215	6	3	1	2	啤酒服务方式	1		
216	6	3	1	3	黄酒服务方式	1		
217	6	3	1	4	高档酒水的服务	1		
218	6	3	1	5	徒手斟酒	1		
219	6	3	1	6	托盘斟酒服务	1		
220	6	3	1	7	斟酒服务的时机	1		
221	6	3	1	8	斟酒服务的顺序	1		
	6	3	2		酒水的保管	1		
222	6	3	2	1	一般酒水的保管与储藏方法	1		
223	6	3	2	2	高档葡萄酒的储存温度	1		
224	6	3	2	3	高档葡萄酒的储存光照	1		
225	6	3	2	4	服务中的酒水保管	1		
	6	3	3		鸡尾酒调制	1		
226	6	3	3	1	鸡尾酒的特点	1		
227	6	3	3	2	鸡尾酒的分类	1		
228	6	3	3	3	调制鸡尾酒的原料	1		

229	6	3	3	4	调制鸡尾酒的常用器具	1		
230	6	3	3	5	调制鸡尾酒的基本方法	1		
	6	4			茶艺	3		
	6	4	1		茶艺知识	3		
231	6	4	1	1	茶叶的选购	1		
232	6	4	1	2	茶叶的甄别			
233	6	4	1	3	茶杯的选择	1		
234	6	4	1	4	不同茶类的水温要求	1		
235	6	4	1	5	绿茶的冲泡	1		
236	6	4	1	6	红茶的冲泡	1		
237	6	4	1	7	花茶的冲泡	1		
238	6	4	1	8	乌龙茶冲泡	1		
	6	4	2		饮茶习俗			
239	6	4	2	1	中国不同地区饮茶习俗			
240	6	4	2	2	不同国家饮茶习俗			
241	6	4	2	3	四季饮茶			
242	6	4	2	4	敬茶礼仪			
	6	5			西餐宴会服务	6		
	6	5	1		西餐宴会餐台布局	1		
243	6	5	1	1	西餐宴会餐桌	1		
244	6	5	1	2	“一”字形长台（直线形）			
245	6	5	1	3	“T”字形台			
246	6	5	1	4	“U”字形台			
247	6	5	1	5	“E”字形台			
248	6	5	1	6	“回”字形台			
	6	5	2		西餐宴会的宾主位次	1		
249	6	5	2	1	西餐宴会的宾主位次			
	6	5	3		宴会开始前的准备工作	2		
250	6	5	3	1	整理餐厅	1		
251	6	5	3	2	餐桌布置			
252	6	5	3	3	备齐物品			
253	6	5	3	4	台面布置			
	6	5	4		餐前鸡尾酒服务	1		
254	6	5	4	1	餐前鸡尾酒服务			
	6	5	5		席间餐台的服务	1		
255	6	5	5	1	西餐席间餐台的服务流程			
256	6	5	5	2	西餐席间餐台的服务方式			
257	6	5	5	3	西餐席间餐台的服务程序			
258	6	5	5	4	西餐席间餐台的服务特点			

259	6	5	5	5	西餐席间餐台的服务要求			
260	6	5	5	6	西餐席间餐台的服务搭配			
261	6	5	5	7	西餐席间餐台的服务托盘特点			
262	6	5	5	8	西餐席间餐台的甜品服务特点			
263	6	5	5	9	西餐席间餐台的水果上台服务特点			
264	6	5	5	10	西餐席间餐台的咖啡服务特点			
	6	5	6		宴会结束的服务	1		
265	6	5	6	1	西餐宴会结束的服务	1		
266	6	5	6	2	西餐点餐服务要领			
267	6	5	6	3	西餐标志摆访服务要领			
268	6	5	6	4	西餐沙司上台服务要求			
269	6	5	6	5	西餐服务注意事项			
270	6	5	6	6	西餐餐巾服务注意事项			
	6	6			西餐宴会服务方式			
	6	6	1		美式服务	3		
271	6	6	1	1	美式服务	1		
272	6	6	1	2	美式服务的优缺点	1		
	6	6	2		法式服务	1		
273	6	6	2	1	法式服务			
274	6	6	2	2	法式服务的优缺点	1		
	6	6	3		俄式服务	1		
275	6	6	3	1	俄式服务			
276	6	6	3	2	俄式服务的优缺点	1		
	6	7			自助餐及酒会服务	3		
	6	7	1		自助餐服务	3		
277	6	7	1	1	自助餐的特点	1		
278	6	7	1	2	自助餐厅布置	1		
279	6	7	1	3	自助餐桌布置	1		
280	6	7	1	4	菜肴的陈列	1		
281	6	7	1	5	自助餐间服务	1		
	6	7	2		鸡尾酒会服务	1		
282	6	7	2	1	鸡尾酒会特点			
283	6	7	2	2	鸡尾酒会的举办时间和形式			
284	6	7	2	3	酒会场地设计			
285	6	7	2	4	酒会菜单设计			
286	6	7	2	5	酒会服务			
	7				相关知识	20		
	7	1			培训与指导	4		
	7	1	1		餐厅员工培训	2		

287	7	1	1	1	员工培训的意义			
288	7	1	1	2	员工培训的基本要求			
289	7	1	1	3	培训的内容			
	7	1	2		培训方法	2		
290	7	1	2	1	讲授法	1		
291	7	1	2	2	操作示范法	1		
292	7	1	2	3	案例分析法	1		
293	7	1	2	4	讨论法	1		
	7	2			餐饮营销知识	4		
	7	2	1		营销	2		
294	7	2	1	1	市场营销的概念			
295	7	2	1	2	市场营销的特点			
296	7	2	1	3	营销与推销的区别			
297	7	2	1	4	市场营销观念在餐饮服务中的体现			
298	7	2	1	5	绿色营销观念			
	7	2	2		营销策略	2		
299	7	2	2	1	产品策略	1		
300	7	2	2	2	价格策略	1		
301	7	2	2	3	地点营销	1		
302	7	2	2	4	促销策略	1		
	7	3			食品营养知识	4		
	7	3	1		六大营养素的主要功能	1		
303	7	3	1	1	蛋白质	1		
304	7	3	1	2	脂肪	1		
305	7	3	1	3	碳水化合物	1		
306	7	3	1	4	维生素	1		
307	7	3	1	5	矿物质	1		
308	7	3	1	6	水	1		
	7	3	2		食物中营养素的含量	1		
309	7	3	2	1	动物性食物	1		
310	7	3	2	2	植物性食物	1		
	7	3	3		合理营养与平衡膳食	1		
311	7	3	3	1	合理营养	1		
312	7	3	3	2	合理烹调	1		
313	7	3	3	3	平衡膳食	1		
	7	3	4		不同人群的膳食营养要求	1		
314	7	3	4	1	老年人	1		
315	7	3	4	2	儿童	1		
316	7	3	4	3	孕妇	1		

317	7	3	4	4	高血压、心脏病	1		
318	7	3	4	5	胃病患者	1		
319	7	3	4	6	肝脏病	1		
320	7	3	4	7	糖尿病患者	1		
321	7	3	4	8	肾脏病			
322	7	3	4	9	结核病			
323	7	3	4	10	贫血	1		
	7	4			菜肴知识	4		
	7	4	1		烹调方法	1		
324	7	4	1	1	炸	1		
325	7	4	1	2	熘	1		
326	7	4	1	3	爆	1		
327	7	4	1	4	炒	1		
328	7	4	1	5	烹	1		
329	7	4	1	6	煎			
330	7	4	1	7	炖			
331	7	4	1	8	焖			
332	7	4	1	9	扒			
333	7	4	1	10	烩			
334	7	4	1	11	烧			
335	7	4	1	12	蒸			
	7	4	2		各地名菜	1		
336	7	4	2	1	四川菜系	1		
337	7	4	2	2	山东菜系	1		
338	7	4	2	3	广东菜系	1		
339	7	4	2	4	江苏菜系	1		
	7	5			餐厅常用英语	4		
	7	5	1		餐厅服务用语	1		
340	7	5	1	1	餐厅服务人数询问英语用语	1		
341	7	5	1	2	餐厅服务时间询问英语用语	1		
342	7	5	1	3	餐厅服务欢迎英语用语	1		
343	7	5	1	4	餐厅服务引导英语用语	1		
344	7	5	1	5	餐厅服务点餐英语用语	1		
345	7	5	1	6	餐厅服务点餐推荐英语用语	1		
346	7	5	1	7	餐厅服务换碟英语用语	1		
347	7	5	1	8	餐厅服务道别英语用语	1		
348	7	5	1	9	餐厅服务酒水推荐英语用语	1		
349	7	5	1	10	餐厅服务主菜菜肴介绍英语用语	1		
350	7	5	1	11	餐厅服务茶水饮料介绍英语用语	1		

351	7	5	1	12	餐厅服务结账英语用语	1		
-----	---	---	---	----	------------	---	--	--

## 《餐厅服务员》（三级） 操作技能认定要素细目表

职业（工种）名称				餐厅服务员		等级	三级	
职业代码							重要系数	备注
序号	鉴定点代码			鉴定点内容		重要系数		
	项目	单元	点					
	1			餐桌布置				
	1	1		匹配洋酒与酒具、识别茶叶		5		
1	1	1	1	匹配伏特加与酒具、识别茶叶龙井、毛峰		5		
2	1	1	2	匹配白兰地与酒具、识别茶叶碧螺春、太平猴魁		5		
3	1	1	3	匹配香槟酒与酒具、识别茶叶六安瓜片、毛峰		5		
4	1	1	4	匹配雪梨酒与酒具、识别茶叶乌龙茶、红茶		5		
5	1	1	5	匹配君度酒与酒具、识别茶叶乌龙茶、龙井		5		
	1	2		餐桌插花				
6	1	2	1	中餐宴会桌用花		5		
7	1	2	2	西餐宴会桌用花		5		
8	1	2	3	茶几用花瓶插花		5		
9	1	2	4	墙角花架用的花瓶插花		5		
	1	3		西餐宴会摆台				
10	1	3	1	西餐宴会摆台餐具选择		9		
11	1	3	2	西餐宴会摆台铺台要领		9		
12	1	3	3	西餐宴会摆台餐具间距要求		9		
13	1	3	4	西餐宴会摆台餐具摆放顺序要求		9		
14	1	3	5	西餐宴会摆台座位位置要求		9		
	1	4		餐桌布置质量检查				
15	1	4	1	餐桌布置质量检查（中餐宴会台）		9		
16	1	4	2	餐桌布置质量检查（西餐早餐台）		9		
	2			餐厅管理				
	2	1		餐厅布置实例				
17	2	1	1	100人参加中餐宴会（文艺表演）		9		
18	2	1	2	200人参加中餐宴会（产品展示）		9		

19	2	1	3	150人参加中餐宴会（婚宴）	9	
20	2	1	4	50人参加中餐宴会（60岁生日）	9	
21	2	1	5	80人参加中餐宴会	9	
22	2	1	6	300人参加的中餐宴会（推广会、文艺表演）	9	
23	2	1	7	160人参加的中餐宴会（时装模特表演）	9	
24	2	1	8	200人参加的中餐宴会（播放录像）	9	
25	2	1	9	200人参加的西餐宴会（主桌30人）	9	
26	2	1	10	60人参加的西餐宴会（主桌10人）	9	
	3			接待服务与培训指导		
	3	1		顾客投诉处理		
27	3	1	1	顾客要求退货处理礼貌礼节	9	
28	3	1	2	顾客要求退货处理方法	9	
29	3	1	3	顾客要求退货处理后注意事项	9	
30	3	1	4	顾客发现菜中有异物处理	9	
31	3	1	5	顾客拒付处理	9	
	3	2		餐厅英语会话		
32	3	2	1	餐厅菜肴英语词汇	9	
33	3	2	2	餐厅菜肴英语会话	9	
34	3	2	3	餐厅点菜会话短句中译英	9	
35	3	2	4	餐厅点菜会话短句英译中	9	
36	3	2	5	餐厅英语会话语音语调表达流利	9	
	3	3		餐厅服务培训与指导		
37	3	3	1	餐厅服务技能培训（托盘）		
38	3	3	2	餐厅服务技能培训（餐巾折花）		
39	3	3	3	餐厅服务技能培训（斟酒）		
40	3	3	4	餐厅服务技能培训（铺台）		
41	3	3	5	餐厅服务技能培训（菜肴服务）		