餐厅服务员（四级）考核方案

一、考核方式

《餐厅服务员》（四级）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及口试方式。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	304	60	0.5	30
单选题			909	140	0.5	70
小计		—	1213	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	四级			
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	西餐服务	1	餐巾折花	操作	必考	8	5	1	15
		2	西餐早餐摆台	操作	必考	8	3	1	20
2	中餐服务	1	中餐宴会摆台	操作	必考	8	4	1	25
		2	上菜分菜	操作	必考	6	5	1	10
		3	托盘斟酒	操作	必考	4	5	1	10
3	餐厅接待	1	接待服务	口试	必考	3	6	1	10
		2	餐厅服务英语	口试	必考	3	5	1	10
合计					—	40	33	7	100
备注	“接待服务”安排2分钟准备时间。准备时间不包含在考核时间内。								

《餐厅服务员》（四级）

理论知识认定要素细目表

职业（工种）名称					餐厅服务员	等级	四级		
职业代码					4-03-02-05		分数系数	重要系数	备注
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	14	9		
	1	1			餐、酒用具配置	4	9		
	1	1	1		中西餐厅餐、酒具配置	1			
1	1	1	1	1	中餐厅餐、酒用具配置原则与要求	1	9		
2	1	1	1	2	西餐厅餐、酒用具配置原则与要求	1	9		
	1	1	2		中、西餐厅餐用具的选择	1			
3	1	1	2	1	中餐厅餐具种类	1	9		
4	1	1	2	2	西餐厅餐具种类	1	9		
	1	1	3		中、西餐厅餐用具的配用	1			
5	1	1	3	1	中、西餐厅餐用具的配用	1	5		
6	1	1	3	2	中餐厅汤碗和酒杯等的配置比例	1	5		
7	1	1	3	3	中餐厅骨碟和水杯等的配置比例	1	5		
8	1	1	3	4	西餐厅餐刀和碗盘的配置比例	1	5		
9	1	1	3	5	西餐厅主刀叉和杯碟的配置比例	1	5		
	1	1	4		餐、酒用具的合理保管	1			
10	1	1	4	1	金、银器餐用具的清洁	1	5		
11	1	1	4	2	金、银器餐用具的保养	1	5		
12	1	1	4	3	高档玻璃餐、酒具的清洁	1	5		
13	1	1	4	4	高档玻璃餐、酒具的保养	1	5		
	1	2			餐厅主要设备的使用和保养	7	5		
	1	2	1		吸尘器的使用和保养	0.5	5		
14	1	2	1	1	吸尘器的工作原理	1	5		
15	1	2	1	2	吸尘器的分类	1	5		
16	1	2	1	3	吸尘器的使用	1	5		
17	1	2	1	4	吸尘器的保养	1	5		
	1	2	2		打蜡机的使用和保养	0.5	5		
18	1	2	2	1	打蜡机的使用	1	5		
19	1	2	2	2	打蜡机的保养	1	5		
	1	2	3		洗衣机的使用和保养	0.5	5		
20	1	2	3	1	洗衣机的使用	1	5		
21	1	2	3	2	洗衣机的保养	1	5		
	1	2	4		消毒柜的使用与保养	0.5			

22	1	2	4	1	消毒柜的分类	1	9	
23	1	2	4	2	消毒柜的使用	1	5	
24	1	2	4	3	消毒柜的保养	1	5	
	1	2	5		洗碗机的使用与保养	0.5		
25	1	2	5	1	洗碗机的使用	1	5	
26	1	2	5	2	洗碗机的保养	1	9	
	1	2	6		电冰箱的使用和保养	0.5	5	
27	1	2	6	1	电冰箱的使用	1	5	
28	1	2	6	2	电冰箱的保养	1	5	
	1	2	7		饮料冰箱的使用和保养	0.5	5	
29	1	2	7	1	饮料冰箱的使用	1	5	
30	1	2	7	2	饮料冰箱的保养	1	5	
	1	2	8		制冰机的使用与保养	0.5		
31	1	2	8	1	制冰机的使用	1	5	
32	1	2	8	2	制冰机的保养	1	5	
	1	2	9		空调机的使用与保养	0.5	5	
33	1	2	9	1	空调机的结构和分类	1	5	
34	1	2	9	2	空调机的使用	1	5	
35	1	2	9	3	空调机的保养	1	5	
	1	2	10		加湿器的使用与保养	0.5	5	
36	1	2	10	1	加湿器的使用	1	5	
37	1	2	10	2	加湿器的保养	1	5	
	1	2	11		电扇的使用与保养	0.5	5	
38	1	2	11	1	电扇的使用	1	5	
39	1	2	11	2	电扇的保养	1	5	
	1	2	12		除湿器的使用与保养	0.5		
40	1	2	12	1	除湿器的使用	1	5	
41	1	2	12	2	除湿器的保养	1	5	
	1	2	13		电视机的使用与保养	0.5	5	
42	1	2	13	1	电视机的使用	1	5	
43	1	2	13	2	电视机的保养	1	5	
	1	2	14		视听系统的使用与保养	0.5		
44	1	2	14	1	视听系统的组成	1	5	
45	1	2	14	2	视听系统的使用	1	5	
46	1	2	14	3	视听系统的保养	1		
	1	3			餐厅服务质量	3	5	
	1	3	1		餐厅服务质量概述	1		
47	1	3	1	1	服务质量的观念			
48	1	3	1	2	餐厅服务质量的特点			

	1	3	2		餐厅服务质量的内容	2		
49	1	3	2	1	仪表仪容仪态	1		
50	1	3	2	2	礼节礼貌	1		
51	1	3	2	3	服务态度	1		
52	1	3	2	4	卫生安全	1		
53	1	3	2	5	服务技能	1		
54	1	3	2	6	服务效率	1		
55	1	3	2	7	环境气氛	1		
	2				服务心理	12		
	2	1			宾客就餐心理及服务	10	5	
	2	1	1		需求层次理论	2	5	
56	2	1	1	1	生理需求	1	5	
57	2	1	1	2	安全需求	1	5	
58	2	1	1	3	社会群体干需求	1	5	
59	2	1	1	4	受尊重需求	1	5	
60	2	1	1	5	自我实现需求	1	5	
	2	1	2		满足宾客心理需求的最佳方法	2	5	
61	2	1	2	1	掌握人际交往的技巧	1	9	
62	2	1	2	2	学会与客人沟通艺术	1	9	
63	2	1	2	3	服务员行为模式（超前服务）	1	9	
64	2	1	2	4	服务员行为模式（个性服务）	1	9	
65	2	1	2	5	服务员行为模式（超值服务）	1	9	
	2	1	3		不同气质类型宾客个性的表现形式	2	9	
66	2	1	3	1	胆汁质	1	9	
67	2	1	3	2	多血质	1	9	
68	2	1	3	3	黏液质	1	9	
69	2	1	3	4	抑郁质	1	9	
	2	1	4		针对不同气质宾客提供不同的服务	2	5	
70	2	1	4	1	对急躁型宾客的服务方式	1	9	
71	2	1	4	2	对活泼型宾客的服务方式	1	5	
72	2	1	4	3	对稳重型宾客的服务方式	1	5	
73	2	1	4	4	对抑郁型宾客的服务方式	1	5	
	2	1	5		性格与消费行为	2	5	
74	2	1	5	1	性格的类型	1	5	
75	2	1	5	2	性格与餐饮行为（习惯型）	1	5	
76	2	1	5	3	性格与餐饮行为（慎重型）	1	5	
77	2	1	5	4	性格与餐饮行为（挑剔型）	1	5	
78	2	1	5	5	性格与餐饮行为（被动型）	1	5	
	2	2			服务员的心理	2		

	2	2	1		服务员的心理需求	2	5	
79	2	2	1	1	生理需求	1	5	
80	2	2	1	2	安全需求	1	5	
81	2	2	1	3	社交需求	1	5	
82	2	2	1	4	尊重需求	1		
83	2	2	1	5	自我实现需求	1		
	3				菜单知识	12	5	
	3	1			菜单	6	5	
	3	1	1		菜单概述	1	5	
84	3	1	1	1	菜单概述	1		
	3	1	2		菜单的作用	5	5	
85	3	1	2	1	菜单反映了餐厅的经营方针和定位	1	5	
86	3	1	2	2	菜单标志着餐厅菜肴特色和水准	1	5	
87	3	1	2	3	菜单是消费者和接待者之间的沟通工具	1	9	
88	3	1	2	4	菜单是菜肴研究的资料			
89	3	1	2	5	菜单既是艺术品又是宣传品	1		
90	3	1	2	6	菜单是餐饮企业一切业务和活动的总纲	1		
	3	2			菜单的种类	6		
	3	2	1		零餐菜单	2.5	5	
91	3	2	1	1	早餐菜单	1	5	
92	3	2	1	2	午、晚餐菜单	1	5	
93	3	2	1	3	客房用餐菜单	1	5	
	3	2	2		套餐菜单	3.5		
94	3	2	2	1	早餐套餐菜单	1		
95	3	2	2	2	午、晚餐套餐菜单	1		
96	3	2	1	3	团体包餐菜单	1	5	
97	3	2	1	4	宴会菜单	1	5	
	4				菜肴酒类知识	12		
	4	1			菜肴知识	6	5	
	4	1	1		中国菜	6	5	
98	4	1	1	1	中国菜概述	1	5	
99	4	1	1	2	北京菜特点	1	5	
100	4	1	1	3	北京名菜名点	1	5	
101	4	1	1	4	广东菜特点	1	5	
102	4	1	1	5	广东名菜名点	1	5	
103	4	1	1	6	四川菜特点	1	5	
104	4	1	1	7	四川名菜名点	1	5	
105	4	1	1	8	江苏菜特点	1	5	
106	4	1	1	9	江苏名菜名点	1	5	

107	4	1	1	10	浙江菜特点	1	5	
108	4	1	1	11	浙江名菜名点	1	5	
109	4	1	1	12	福建菜特点	1	5	
110	4	1	1	13	福建名菜名点	1	5	
111	4	1	1	14	湖南菜特点	1	5	
112	4	1	1	15	湖南名菜名点	1	5	
113	4	1	1	16	上海菜特点	1	5	
114	4	1	1	17	上海名菜名点	1	5	
115	4	1	1	18	安徽菜	1	5	
116	4	1	1	19	湖北菜	1	5	
117	4	1	1	20	素菜	1	5	
	4	2			酒水知识	6	5	
	4	2	1		中国酒的分类	4		
118	4	2	1	1	白酒的原料分类	1	1	
119	4	2	1	2	白酒的酿造曲分类	1	5	
120	4	2	1	3	白酒的香型分类	1	5	
121	4	2	1	4	白酒的酒精含量分类	1		
122	4	2	1	5	黄酒按原料和酒曲分类	1	5	
123	4	2	1	6	黄酒按生产方法分类	1	5	
124	4	2	1	7	黄酒按产地分类	1		
125	4	2	1	8	黄酒按含糖量分类	1		
126	4	2	1	9	啤酒工艺分类	1	5	
127	4	2	1	10	啤酒的颜色分类	1	5	
128	4	2	1	11	果酒	1	1	
	4	2	2		中国酒的特点	2		
129	4	2	2	1	白酒	1		
130	4	2	2	2	黄酒	1		
131	4	2	2	3	啤酒	1		
132	4	2	2	4	果酒	1		
	5				餐厅服务技能	16		
	5	1			摆台	3		
	5	1	1		中餐宴会铺台	1		
133	5	1	1	1	中餐宴会桌	1		
134	5	1	1	2	中餐宴会餐具	1		
	5	1	2		中餐宴会铺台顺序与方法	2		
135	5	1	2	1	摆台前的准备	1		
136	5	1	2	2	铺设餐台	1		
137	5	1	2	3	中餐宴会铺台标准	1		
138	5	1	2	4	中餐宴会摆台注意事项	1		

	5	2			西餐摆台	3		
	5	2	1		西餐早餐摆台	3		
139	5	2	1	1	西餐早餐餐桌	1		
140	5	2	1	2	西餐早餐常用餐用具	1		
141	5	2	1	3	西餐早餐铺台顺序	1		
142	5	2	1	4	西餐早餐铺台方法	1		
	5	3			菜肴服务	4		
	5	3	1		分菜工具	0.5		
143	5	3	1	1	分菜工具	1		
	5	3	2		分菜叉匙的操作	0.5		
144	5	3	2	1	分菜叉匙的握法	1		
145	5	3	2	2	分菜叉匙的操作	1		
	5	3	3		分菜顺序与方法	0.5		
146	5	3	3	1	分菜顺序	1		
147	5	3	3	2	分菜方式	1		
	5	3	4		分菜的注意事项	1		
148	5	3	4	1	安全卫生	1		
149	5	3	4	2	分派均匀	1		
150	5	3	4	3	装盆美观	1		
151	5	3	4	4	了解菜肴	1		
152	5	3	4	5	动作熟练	1		
	5	3	5		几种菜点的分派方法	1.5		
153	5	3	5	1	整鱼拆骨	1		
154	5	3	5	2	圆形裱花蛋糕	1		
155	5	3	5	3	汤类菜肴	1		
156	5	3	5	4	片皮烤鸭	1		
	5	4			酒水服务	6		
	5	4	1		中餐酒水选用与服务	0.5		
157	5	4	1	1	中餐宴会酒水选用	1		
158	5	4	1	2	中餐宴会酒水服务	1		
	5	4	2		餐厅一般酒水服务	0.5		
159	5	4	2	1	啤酒服务方式	1		
160	5	4	2	2	黄酒服务方式	1		
	5	4	3		餐厅高档酒水的服务	1		
161	5	4	3	1	向客人示酒	1		
162	5	4	3	2	保持适用温度	1		
163	5	4	3	3	葡萄酒打开瓶盖的顺序方法	1		
164	5	4	3	4	香槟酒打开瓶盖的顺序方法	1		
165	5	4	3	5	服务客人试酒	1		

166	5	4	3	6	为客人斟酒	1		
	5	4	4		斟酒的形式	0.5		
167	5	4	4	1	徒手斟酒	1		
168	5	4	4	2	托盘斟酒服务	1		
	5	4	5		斟酒服务的时机	0.5		
169	5	4	5	1	斟酒的时机	1		
	5	4	6		斟酒服务的标准	0.5		
170	5	4	6	1	斟酒服务的标准	1		
	5	4	7		斟酒服务的顺序	1		
171	5	4	7	1	中餐宴会斟酒服务的顺序	1		
172	5	4	7	2	据出宾客习惯风俗斟酒服务的顺序	1		
173	5	4	7	3	根据宴请的形式规格斟酒服务的顺序	1		
174	5	4	7	4	根据不同酒水斟酒服务的顺序	1		
	5	4	8		酒水的保管与储藏方法	1.5		
175	5	4	8	1	一般白酒的保管与储藏方法	1		
176	5	4	8	2	一般黄酒和啤酒的保管与储藏方法	1		
177	5	4	8	3	罐装酒或饮料的保管与储藏方法	1		
178	5	4	8	4	高档葡萄酒的储存温度	1		
179	5	4	8	5	高档葡萄酒的储存光照	1		
180	5	4	8	6	高档葡萄酒的储存湿度	1		
181	5	4	8	7	服务中的酒水保管	1		
	6				宴会服务	14		
	6	1			中餐宴会服务	14		
	6	1	1		中餐宴会服务概述	1		
182	6	1	1	1	宴会的定义	1		
183	6	1	1	2	宴会的种类	1		
184	6	1	1	3	中餐宴会服务的要求	1		
	6	1	2		中餐宴会布置	2		
185	6	1	2	1	餐厅布置	1		
186	6	1	2	2	餐桌布置	1		
187	6	1	2	3	台形布置	1		
188	6	1	2	4	餐桌布置注意事项	1		
189	6	1	2	5	工作台的设置	1		
	6	1	3		中餐宴会宾主的座次安排	1.5		
190	6	1	3	1	单桌宴会主人和副主人的座次	1		
191	6	1	3	2	单桌宴会主宾和陪同的座次	1		
192	6	1	3	3	单桌宴会平排式宾主的座次	1		
193	6	1	3	4	多桌宴会宾主的座次	1		
	6	1	4		宴会开始前的准备工作	1.5		

194	6	1	4	1	准备工作的内容	1		
195	6	1	4	2	掌握情况	1		
196	6	1	4	3	明确分工	1		
197	6	1	4	4	熟悉菜单	1		
198	6	1	4	5	准备物品与摆台	1		
199	6	1	4	6	摆放冷盆	1		
	6	1	5		宾客到来时的迎宾工作	1.5		
200	6	1	5	1	迎宾工作的内容	1		
201	6	1	5	2	热情迎宾	1		
202	6	1	5	3	接挂衣帽	1		
203	6	1	5	4	端茶递巾	1		
	6	1	6		中餐宴会进行过程中的就餐服务	2.5		
204	6	1	6	1	中餐宴会进行过程中的就餐服务的内容	1		
205	6	1	6	2	入席服务	1		
206	6	1	6	3	斟酒服务	1		
207	6	1	6	4	上菜服务	1		
208	6	1	6	5	撤换餐具	1		
209	6	1	6	6	席间服务	1		
	6	1	7		宾客离开前后的服务	2		
210	6	1	7	1	宾客离开前后服务的内容	1		
211	6	1	7	2	宾客离开前后的服务——结账服务	1		
212	6	1	7	3	宾客离开前后的服务——热情送客	1		
213	6	1	7	4	宾客离开前后的服务——收台检查	1		
214	6	1	7	5	宾客离开前后的服务——清理现场	1		
	6	1	8		中餐宴会服务的注意事项	2		
215	6	1	8	1	中餐宴会服务方式的注意事项	1		
216	6	1	8	2	中餐宴会服务事故的注意事项	1		
217	6	1	8	3	中餐宴会服务节奏的注意事项	1		
218	6	1	8	4	中餐宴会服务礼节的注意事项	1		
219	6	1	8	5	中餐宴会服务突发事件的注意事项	1		
220	6	1	8	6	中餐宴会服务完成后的注意事项	1		
	7	1			相关知识	10		
	7	1			食品卫生基础知识	5		
	7	1	1		食品的污染	1		见《营养与食品卫生》142页
221	7	1	1	1	生物性污染	1		
222	7	1	1	2	化学性污染	1		
223	7	1	1	3	放射性污染	1		

	7	1	2		食品污染对人体的影响	1		
224	7	1	2	1	慢性中毒	1		
225	7	1	2	2	致畸作用	1		
226	7	1	2	3	致突变作用	1		
227	7	1	2	4	致癌作用	1		
	7	1	3		食物中毒及预防	1		
228	7	1	3	1	食物中毒的含义	1		
229	7	1	3	2	食物毒性产生的原因	1		
230	7	1	3	3	食物中毒的特点	1		
	7	1	4		食物中毒的种类及预防	2		
231	7	1	4	1	细菌性食物中毒	1		
232	7	1	4	2	细菌性食物中毒的预防	1		
233	7	1	4	3	霉菌毒素食物中毒	1		
234	7	1	4	4	霉菌毒素食物中毒的预防	1		
235	7	1	4	5	有毒动植物中毒	1		
236	7	1	4	6	有毒动植物中毒的预防	1		
237	7	1	4	7	化学性食物中毒			
238	7	1	4	8	化学性食物中毒的预防			
	7	2			中国饮食民俗	5		
	7	2	1		年节文化食俗	2		
239	7	2	1	1	春节食俗	1		
240	7	2	1	2	元宵节食俗	1		
241	7	2	1	3	清明节食俗	1		
242	7	2	1	4	端午节食俗	1		
243	7	2	1	5	中秋节食俗	1		
244	7	2	1	6	重阳节食俗	1		
245	7	2	1	7	冬至节食俗	1		
246	7	2	1	8	腊八节食俗	1		
247	7	2	1	9	除夕食俗	1		
	7	2	2		省区乡土食俗	1.5		
248	7	2	2	1	东北地区食俗	1		
249	7	2	2	2	华北地区食俗	1		
250	7	2	2	3	西北地区食俗	1		
251	7	2	2	4	华东地区食俗	1		
252	7	2	2	5	华中南地区食俗	1		
253	7	2	2	6	华西地区食俗	1		
	7	2	3		少数民族食俗	1.5		
254	7	2	3	1	朝鲜族食俗	1		
255	7	2	3	2	满族食俗	1		

256	7	2	3	3	蒙古族食俗	1		
257	7	2	3	4	回族食俗	1		
258	7	2	3	5	维吾尔族食俗	1		
259	7	2	3	6	藏族食俗	1		
260	7	2	3	7	苗族食俗	1		
261	7	2	3	8	傣族食俗	1		
262	7	2	3	9	土家族食俗	1		
263	7	2	3	10	壮族食俗	1		
264	7	2	3	11	黎族食俗	1		
265	7	2	3	12	高山族食俗	1		
	8				餐厅常用英语	10		
	8	1			餐厅基本礼貌用语	4		
266	8	1	1	1	称谓语	1		
267	8	1	1	2	问候语	1		
268	8	1	1	3	欢迎语	1		
269	8	1	1	4	祝贺语	1		
270	8	1	1	5	接待征询语	1		
271	8	1	1	6	服务征询语	1		
272	8	1	1	7	用餐征询语	1		
273	8	1	1	8	礼节应答语	1		
274	8	1	1	9	点餐应答语	1		
275	8	1	1	10	服务应答语	1		
276	8	1	1	11	告别语	1		
277	8	1	1	12	道歉语	1		
	8	2			餐厅服务常用英语单词	3		
278	8	2	1	1	中餐餐用具骨盆和茶具	1		
279	8	2	1	2	中餐餐用具台布和餐巾	1		
280	8	2	1	3	中餐餐用具汤勺和刀叉	1		
281	8	2	1	4	中餐餐用具味碟和酒具	1		
282	8	2	1	5	西餐餐用刀具分类	1		
283	8	2	1	6	西餐餐用叉具分类	1		
284	8	2	1	7	西餐餐用具器皿	1		
285	8	2	1	8	西餐餐用具辅助设备	1		
286	8	2	1	9	酒水英文名称	1		
287	8	2	1	10	葡萄酒英文名称	1		
288	8	2	1	11	茶水饮料英文名称	1		
289	8	2	1	12	其它软饮料英文名称	1		
	8	3			烹饪常用英语单词	3		
290	8	3	1	1	家禽类	1		

291	8	3	1	2	家畜类	1		
292	8	3	1	3	河鲜水产类英语名称	1		
293	8	3	1	4	甲壳海鲜水产类英语名称	1		
294	8	3	1	5	海鲜水产类英语名称	1		
295	8	3	1	6	叶茎类蔬果	1		
296	8	3	1	7	菌菇和根茎类蔬果	1		
297	8	3	1	8	果类蔬果	1		
	8	3	2		烹调			
298	8	3	2	1	烹调方法红烧和炒	1		
299	8	3	2	2	菜肴烹调口味	1		
	8	3	3		调味料英语			
300	8	3	3	1	中餐常用调味料英语	1		
301	8	3	3	2	进口调味料英语	1		

《餐厅服务员》（四级） 操作技能认定要素细目表

职业（工种）名称				餐厅服务员	等级	四级	
职业代码				4-03-02-05		重要系数	备注
序号	鉴定点代码			鉴定点内容			
	项目	单元	点				
	1			西餐服务	9		
	1	1		餐巾折花	5		
1	1	1	1	盆花 10 个（4 个高位花、6 个低位花，所有花型不同）	5		
2	1	1	2	盆花 10 个（5 个高位花、5 个低位花，所有花型不同）	5		
3	1	1	3	盆花 10 个（3 个高位花、7 个低位花，所有花型不同）	5		
4	1	1	4	折杯花 10 个（5 个植物类、5 个动物类，其中 2 个飞鸟类, 1 个鱼类, 所有花型不同）	5		
5	1	1	5	折杯花 10 个（4 个植物类、6 个动物类，其中 3 个飞鸟类, 所有花型不同）	5		
	1	2		西餐早餐摆台	9		
6	1	2	1	西餐早餐摆台 2 人位	9		
7	1	2	2	西餐早餐摆台 3 人位	9		

8	1	2	3	西餐早餐摆台 4 人位	9	
	2			中餐服务	9	
	2	1		中餐宴会摆台	9	
9	2	1	1	中餐宴会摆台 7 人位	9	
10	2	1	2	中餐宴会摆台 8 人位	9	
11	2	1	3	中餐宴会摆台 9 人位	9	
12	2	1	4	中餐宴会摆台 10 人位	9	
	2	2		上菜分菜服务	9	
13	2	2	1	分红烧大乌参（用大片素鸡代替）——分让式	9	
14	2	2	2	分鱼圆汤——转台式	9	
15	2	2	3	分香菇炒菜心——旁桌式	9	
16	2	2	4	分卷心菜丝——旁桌式	9	
17	2	2	5	分胡萝卜丁——分让式	9	
	2	3		托盘斟酒		
18	2	3	1	斟 5 杯红葡萄酒、7 杯白酒	5	
19	2	3	2	斟 3 杯啤酒、8 杯红葡萄酒	5	
20	2	3	3	斟 3 杯饮料、9 杯红葡萄酒	5	
21	2	3	4	斟 5 杯白酒、7 杯红葡萄酒	5	
22	2	3	5	斟 4 杯白酒、8 杯红葡萄酒	5	
	3			餐厅接待	9	
	3	1		接待服务	9	
23	3	1	1	处理顾客在点菜时发生的问题	9	
24	3	1	2	为顾客提供点菜服务	9	
25	3	1	3	为台湾顾客就餐提供服务	9	
26	3	1	4	服务员将酒水或菜肴的汤汁不慎洒在客人身上怎么办	9	
27	3	1	5	客人醉酒怎么办	9	
28	3	1	6	客人损坏餐具怎么办	9	
	3	2		餐厅服务英语	5	
29	3	2	1	餐厅服务原料单词中译英	5	
30	3	2	2	餐厅服务原料单词英译中	5	
31	3	2	3	餐厅服务餐具单词中译英	5	
32	3	2	4	餐厅服务餐具单词英译中	5	
33	3	2	5	餐厅服务会话中译英	5	