

餐饮服务管理

职业技能等级标准

标准代码：540010

（2021年2.0版）

北京首都旅游集团有限责任公司 制定
2021年12月 发布

目 次

前言.....	1
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
4 适用院校专业.....	3
5 面向职业岗位（群）	4
6 职业技能要求.....	4
参考文献.....	11

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位：北京首都旅游集团有限责任公司、北京首旅集团培训中心、中国全聚德（集团）股份有限公司、北京东来顺集团有限责任公司、首旅如家酒店集团、首旅建国酒店管理有限公司、北京饭店、中国管理科学学会旅游管理专业委员会、北京开放大学旅游管理学院、北京中科旅信息技术研究院有限公司、中国旅游出版社、北京第二外国语学院旅游科技学院、南京旅游职业学院、武汉职业技术学院、青岛酒店管理职业技术学院、郑州旅游职业学院、河北旅游职业学院、河北石油职业技术大学、江苏建筑职业技术学院、安徽工业经济职业技术学院、浙江旅游职业学院、沈阳职业技术学院、北京财贸职业学院、唐山海运职业学院、广东省旅游职业技术学校。

本标准主要起草人：余昌国、孙若风、宋扬、赵丹、匡家庆、韩鹏、张广福、杨镇武、栗书河、谷慧敏、杨铭铎、李俊、盖艳秋、孙坚、周延龙、王国辉、邢颖、赵丹、温凤兰、毕海霞、吴雷、赖斌、贺士榕、王立职、刘秀丽、胡滨、陈昊、马磊、石磊、王光健、刘胜勇、湛莲莲、邓敏、王琪。

声明：本标准的知识产权归属于北京首都旅游集团有限责任公司，未经北京首都旅游集团有限责任公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了餐饮服务管理职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于餐饮服务管理职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

《首旅建国餐饮运营手册》（2020版）（首旅建国酒店管理有限公司）

《首旅如家服务手册》（2020版）（首旅如家酒店集团）

《全聚德餐饮运营手册》（2020版）（中国全聚德集团股份有限公司）

GB/T 14308-2010 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 26361-2010 旅游餐馆设施与服务等级划分

GB/T 39002-2020 餐饮分餐制服务指南

DB11/T 187-2010 旅游星级饭店服务质量要求

DB14/T 1539-2017 酒店礼仪礼节服务规范

DB22/T 1575-2012 饭店服务质量规范

SB/T 10476-2008 饭店服务礼仪规范

SB/T 10733-2012 茶艺师岗位技能要求

SB/T 10734-2012 咖啡调配师岗位技能要求

3 术语和定义

GB/T 14308-2010等界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1 餐饮业 Catering

餐饮业是通过及时加工制作、商业销售和服务性劳动于一体，向消费者专门提供各种酒水、食品、消费场所和设施的食品生产经营行业。

3.2 餐饮服务 Food & Beverage Service

餐饮服务是通过即时制作加工、商业销售和服务性劳动等，向消费者提供食品 and 消费场所及设施的活动。

3.3 餐饮服务管理技能 Supervisory of Food & Beverage Service

餐饮服务管理技能是餐饮业工作人员按照企业经营管理目标，在岗前培训、餐饮操作、餐饮服务、运营管理等工作领域，能够熟练掌握及应用相关理论知识、器具操作、信息系统等，完成相关职业岗位工作任务的能力。

4 适用院校专业

4.1 参照原版专业目录

中等职业学校：高星级饭店运营与管理、旅游服务与管理、会展服务与管理、康养休闲旅游服务、茶艺与茶营销、中餐烹饪与营养膳食、西餐烹饪、中西面点、商务助理、邮轮乘务等专业。

高等职业学校：酒店管理、旅游管理、旅游英语、休闲服务与管理、会展策划与管理、国际邮轮乘务管理、葡萄酒营销与服务、茶艺与茶叶营销、餐饮管理、烹调工艺与营养、中西面点工艺、西餐工艺、营养配餐、高速铁路客运乘务等专业。

高等职业教育本科学校：旅游管理、酒店管理、烹饪与餐饮管理等专业。

应用型本科学校：旅游管理、酒店管理、会展经济与管理、旅游管理与服务教育等专业。

4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校：高星级饭店运营与管理、旅游服务与管理、会展服务与管理、康养休闲旅游服务、茶艺与茶营销、中餐烹饪、西餐烹饪、中西面点、商务助理、高速铁路乘务、邮轮乘务等专业。

高等职业学校：酒店管理与数字化运营、旅游管理、旅游英语、民宿管理与运营、休闲服务与管理、会展策划与管理、国际邮轮乘务管理、葡萄酒文化与营销、茶艺与茶文化、餐饮智能管理、烹饪工艺与营养、中西面点工艺、西式烹饪工艺、营养配餐、高速铁路客运服务等专业。

高等职业教育本科学校：旅游管理、酒店管理、烹饪与餐饮管理等专业。

应用型本科学校：旅游管理、酒店管理、会展经济与管理、旅游管理与服务教育等专业。

5 面向职业岗位（群）

【餐饮服务管理】（初级）主要面向各类酒店中西餐厅、连锁餐饮企业、民宿客栈、休闲娱乐业等职业岗位，主要完成茶水服务、自助餐接待和零点接待等工作，从事餐厅服务及相关经营区域管理等工作。

【餐饮服务管理】（中级）主要面向各类酒店中西餐厅、连锁餐饮企业、民宿客栈、休闲娱乐业等职业岗位，主要完成咖啡服务、侍酒服务、宴会服务等工作，从事餐厅服务及相关经营区域管理等工作。

【餐饮服务管理】（高级）主要面向各类酒店中西餐厅、连锁餐饮企业、民宿客栈、休闲娱乐业等职业岗位，主要完成服务场景设计、服务标准设计、菜单筹划设计、主题宴会设计等工作，从事餐厅服务及相关经营区域管理等工作。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

餐饮服务管理职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，各级依次递进，高级别涵盖低级别要求。

【餐饮服务管理】（初级）：面向餐厅及相关经营区域的服务岗位，具备基本的职业素养，对职业角色、服务礼仪和服务语言等岗前培训内容有一定的认知，对餐饮管理系统、餐饮网络营销、餐饮数字化、餐饮服务等工作有一定的认知，对餐饮安全、餐饮质量、餐饮客户关系等管理工作有一定的认知，能够按照服务规范和标准流程完成茶水服务、自助餐接待和零点接待等餐饮服务，完成上级交办的其它工作任务。

【餐饮服务管理】（中级）：面向餐厅及相关经营区域的服务与管理岗位，能够掌握餐饮管理系统、餐饮网络营销工具、餐饮数字化工具和餐台插花等操作技能，能够完成咖啡服务、侍酒服务和宴会服务等对客服务工作，能够完成安全管理、质量管理、客户关系管理、督导管理和物资管理等运营管理工作，完成上级交办的其它工作任务。

【餐饮服务管理】（高级）：面向餐厅及相关经营区域的服务与管理岗位，熟练运用餐饮管理系统、餐饮网络营销工具和餐饮数字化工具，能够完成服务场景设计、服务标准设计、菜单筹划设计和主题宴会设计等对客服务工作，能够完成安全预案制定、员工管理、预算管理、收益管理和经营分析等运营管理工作，完成上级交办的其它工作任务。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 餐饮服务管理职业技能等级要求(初级)

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.岗前培训	1.1 职业角色认知	1.1.1 能阐述餐饮部的基本概念。 1.1.2 能阐述餐饮部的功能和作用。 1.1.3 能阐述餐饮部的岗位工作内容。 1.1.4 能阐述餐饮部的岗位晋升路径。
	1.2 服务礼仪认知	1.2.1 能阐述餐饮服务礼仪的基本概念。 1.2.2 能阐述餐饮服务礼仪的主要内容。 1.2.3 能掌握餐饮服务礼仪的使用规范。 1.2.4 能根据餐饮服务礼仪的规范要求，完成对客服务工作。
	1.3 服务语言运用	1.3.1 能阐述餐饮服务语言的基本概念。 1.3.2 能阐述餐饮服务语言的主要内容。 1.3.3 能掌握餐饮服务语言的使用规范。 1.3.4 能根据餐饮服务语言的规范要求，完成对客服务工作。
2.餐饮操作	2.1 餐饮管理系统认知	2.1.1 能阐述餐饮管理系统的基本概念。 2.1.2 能掌握餐饮管理系统的常见类型。 2.1.3 能掌握餐饮管理系统的功能和作用。 2.1.4 能运用餐饮管理系统，进行简单功能查询。
	2.2 餐饮网络营销认知	2.2.1 能阐述餐饮网络营销的基本概念。 2.2.2 能阐述餐饮网络营销的常见类型。 2.2.3 能阐述餐饮网络营销的主要特点。 2.2.4 能运用餐饮网络营销工具，完成信息搜索工作。
	2.3 餐饮数字化认知	2.3.1 能阐述餐饮数字化的基本概念。 2.3.2 能阐述餐饮数字化的主要内容。 2.3.3 能阐述餐饮数字化的主要特点。 2.3.4 能运用餐饮数字化工具，获取运营管理信息。
	2.4 餐饮服务技能运用	2.4.1 能掌握托盘、摆台等餐饮服务技能的操作方法。 2.4.2 能掌握托盘、摆台等餐饮服务技能的工作流程。 2.4.3 能运用托盘、摆台等餐饮服务技能，完成对客服务工作。
3.餐饮服务	3.1 茶水服务	3.1.1 能阐述茶水服务的基本概念。 3.1.2 能阐述茶水服务的主要内容。 3.1.3 能掌握茶水服务的工作流程。 3.1.4 能根据茶水服务的规范要求，完成对客服务工作。

	3.2 自助餐服务	<p>3.2.1 能阐述自助餐服务的基本概念。</p> <p>3.2.2 能阐述自助餐服务的主要内容。</p> <p>3.2.3 能掌握自助餐服务的工作流程。</p> <p>3.2.4 能根据自助餐服务的规范要求，完成对客服务工作。</p>
	3.3 零点服务	<p>3.3.1 能阐述零点服务的基本概念。</p> <p>3.3.2 能阐述零点服务的主要内容。</p> <p>3.3.3 能掌握零点服务的工作流程。</p> <p>3.3.4 能根据零点服务的规范要求，完成对客服务工作。</p>
4.运营管理	4.1 餐饮安全认知	<p>4.1.1 能阐述餐饮安全的基本概念。</p> <p>4.1.2 能掌握餐饮安全的常见类型。</p> <p>4.1.3 能掌握餐饮安全的主要特点。</p> <p>4.1.4 能运用餐饮安全知识，完成对客服务工作。</p>
	4.2 餐饮质量管理认知	<p>4.2.1 能阐述餐饮质量管理的基本概念。</p> <p>4.2.2 能阐述餐饮质量管理的常见类型。</p> <p>4.2.3 能阐述餐饮质量管理的主要特点。</p> <p>4.2.4 能运用餐饮质量管理知识，完成质量管理工作。</p>
	4.3 餐饮客户关系管理认知	<p>4.3.1 能阐述餐饮客户关系管理的基本概念。</p> <p>4.3.2 能阐述餐饮客户关系管理的常见类型。</p> <p>4.3.3 能阐述餐饮客户关系管理的主要特点。</p> <p>4.3.4 能运用餐饮客户关系管理知识，完成对客服务工作。</p>

表 2 餐饮服务管理职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.餐饮操作	1.1 餐饮管理系统操作	<p>1.1.1 能掌握餐饮管理系统的操作方法。</p> <p>1.1.2 能掌握餐饮管理系统操作的专业术语。</p> <p>1.1.3 能运用餐饮管理系统，进行常用功能操作。</p>
	1.2 餐饮网络营销应用	<p>1.2.1 能掌握餐饮网络营销应用的业务逻辑。</p> <p>1.2.2 能掌握餐饮网络营销应用的工作流程</p> <p>1.2.3 能运用餐饮网络营销工具，发现并解决常见的营销管理问题。</p>
	1.3 餐饮数字化应用	<p>1.3.1 能阐述餐饮数字化的应用场景。</p> <p>1.3.2 能掌握餐饮数字化的应用方法。</p> <p>1.3.3 能掌握餐饮数字化的专业术语。</p> <p>1.3.4 能运用餐饮数字化工具，完成运营管理工作。</p>

	1.4 餐台插花	<p>1.4.1 能阐述餐台插花的基本概念。</p> <p>1.4.2 能阐述餐台插花的主要内容。</p> <p>1.4.3 能掌握餐台插花的工作流程。</p> <p>1.4.4 能根据插花的规范要求，完成餐台插花工作任务。</p>
2.餐饮服务	2.1 咖啡服务	<p>2.1.1 能阐述咖啡服务的常见类型。</p> <p>2.1.2 能阐述咖啡服务的主要内容。</p> <p>2.1.3 能掌握咖啡服务的工作流程。</p> <p>2.1.4 能根据咖啡服务的规范要求，完成对客服务工作。</p>
	2.2 侍酒服务	<p>2.2.1 能阐述侍酒服务的常见类型。</p> <p>2.2.2 能阐述侍酒服务的主要内容。</p> <p>2.2.3 能掌握侍酒服务的工作流程。</p> <p>2.2.4 能根据侍酒服务的规范要求，完成对客服务工作。</p>
	2.3 宴会服务	<p>2.3.1 能阐述宴会服务的常见类型。</p> <p>2.3.2 能阐述宴会服务的主要内容。</p> <p>2.3.3 能掌握宴会服务的工作流程。</p> <p>2.3.4 能根据宴会服务的规范要求，完成对客服务工作。</p>
3.运营管理	3.1 餐饮安全管理	<p>3.1.1 能掌握餐饮安全管理的主要内容。</p> <p>3.1.2 能掌握餐饮安全管理的工作流程。</p> <p>3.1.3 能掌握餐饮安全管理的专业术语。</p> <p>3.1.4 能根据餐饮安全管理的规范要求，完成安全管理工作。</p>
	3.2 餐饮质量管理	<p>3.2.1 能掌握餐饮质量管理的主要内容。</p> <p>3.2.2 能掌握餐饮质量管理的工作流程。</p> <p>3.2.3 能掌握餐饮质量管理的专业术语。</p> <p>3.2.4 能根据餐饮质量管理的规范要求，完成质量管理工作。</p>
	3.3 餐饮客户关系管理	<p>3.3.1 能掌握餐饮客户关系管理的主要内容。</p> <p>3.3.2 能掌握餐饮客户关系管理的工作流程。</p> <p>3.3.3 能掌握餐饮客户关系管理的专业术语。</p> <p>3.3.4 能根据餐饮客户关系管理的规范要求，完成对客服务工作。</p>
	3.4 餐饮督导管理	<p>3.4.1 能掌握餐饮督导管理的主要内容。</p> <p>3.4.2 能掌握餐饮督导管理的工作流程。</p> <p>3.4.3 能掌握餐饮督导管理的专业术语。</p> <p>3.4.4 能根据餐饮督导管理的规范要求，完成督导管理工作。</p>

	3.5 餐饮物资管理	<p>3.5.1 能掌握餐饮物资管理的主要内容。</p> <p>3.5.2 能掌握餐饮物资管理的工作流程。</p> <p>3.5.3 能掌握餐饮物资管理的专业术语。</p> <p>3.5.4 能根据餐饮物资管理的规范要求，完成物资管理工作。</p>
--	------------	--

表 3 餐饮服务管理职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.餐饮操作	1.1 餐饮管理系统运营	<p>1.1.1 能阐述餐饮管理系统运营的业务逻辑。</p> <p>1.1.2 能掌握餐饮管理系统运营的工作流程。</p> <p>1.1.3 能运用餐饮管理系统，发现并解决常见的运营管理问题。</p>
	1.2 餐饮网络营销管理	<p>1.2.1 能掌握餐饮网络营销管理的业务逻辑。</p> <p>1.2.2 能掌握餐饮网络营销管理的工作流程</p> <p>1.2.3 能运用餐饮网络营销工具，发现并解决常见的营销管理问题。</p>
	1.3 餐饮数字化运营	<p>1.3.1 能阐述餐饮数字运营的业务逻辑。</p> <p>1.3.2 能阐述餐饮数字运营的工作流程。</p> <p>1.3.3 能运用餐饮数字化工具，发现并解决常见的运营管理问题。</p>
2.餐饮服务	2.1 服务场景设计	<p>2.1.1 能阐述服务场景设计的常用类型。</p> <p>2.1.2 能阐述服务场景设计的主要内容。</p> <p>2.1.3 能掌握服务场景设计的工作方法。</p> <p>2.1.4 能根据服务场景设计的规范要求，完成场景设计工作。</p>
	2.2 服务标准设计	<p>2.2.1 能阐述服务标准设计的常用类型。</p> <p>2.2.2 能阐述服务标准设计的主要内容。</p> <p>2.2.3 能掌握服务标准设计的工作方法。</p> <p>2.2.4 能根据服务标准设计的规范要求，完成标准设计工作。</p>
	2.3 菜单筹划设计	<p>2.3.1 能阐述菜单筹划设计的常用类型。</p> <p>2.3.2 能阐述菜单筹划设计的主要内容。</p> <p>2.3.3 能掌握菜单筹划设计的工作方法。</p> <p>2.3.4 能根据菜单筹划设计的规范要求，完成菜单筹划设计工作。</p>

	2.4 主题宴会设计	<p>2.4.1 能阐述主题宴会设计的常用类型。</p> <p>2.4.2 能阐述主题宴会设计的主要内容。</p> <p>2.4.3 能掌握主题宴会设计的工作方法。</p> <p>2.4.4 能根据主题宴会设计的规范要求，完成宴会设计工作。</p>
3.运营管理	3.1 餐饮安全预案制定	<p>3.1.1 能阐述餐饮安全预案制定的常见类型。</p> <p>3.1.2 能阐述餐饮安全预案设计的主要内容。</p> <p>3.1.3 能掌握餐饮安全预案制定的工作方法。</p> <p>3.1.4 能根据餐饮安全预案制定的规范要求，完成预案制定工作。</p>
	3.2 餐饮员工管理	<p>3.2.1 能阐述餐饮员工管理的常见类型。</p> <p>3.2.2 能阐述餐饮员工管理的主要内容。</p> <p>3.2.3 能掌握餐饮员工管理的工作方法。</p> <p>3.2.4 能根据餐饮员工管理的工作方法，完成员工管理工作。</p>
	3.3 餐饮预算管理	<p>3.3.1 能阐述餐饮预算管理的基本概念。</p> <p>3.3.2 能阐述餐饮预算管理的主要内容。</p> <p>3.3.3 能掌握餐饮预算管理的工作方法。</p> <p>3.3.4 能掌握餐饮预算管理的专业术语。</p> <p>3.3.5 能根据餐饮预算管理的工作方法，完成预算管理工作。</p>
	3.4 餐饮收益管理	<p>3.4.1 能阐述餐饮收益管理的基本概念。</p> <p>3.4.2 能阐述餐饮收益管理的主要内容。</p> <p>3.4.3 能掌握餐饮收益管理的工作方法。</p> <p>3.4.4 能掌握餐饮收益管理的专业术语。</p> <p>3.4.5 能根据餐饮收益管理的工作方法，完成收益管理工作。</p>
	3.5 餐饮经营分析	<p>3.5.1 能阐述餐饮经营分析的基本概念。</p> <p>3.5.2 能阐述餐饮经营分析的主要内容。</p> <p>3.5.3 能掌握餐饮经营分析的工作方法。</p> <p>3.5.4 能掌握餐饮经营分析的专业术语。</p> <p>3.5.5 能根据餐饮经营分析的工作方法，完成经营分析工作。</p>

参考文献

- [1] 《首旅建国餐饮运营手册》（2020版）（首旅建国酒店管理有限公司）
- [2] 《首旅如家服务手册》（2020版）（首旅如家酒店集团）
- [3] 《全聚德餐饮运营手册》（2020版）（中国全聚德集团股份有限公司）
- [4] 《现代职业分析手册》，中国铁道出版社，2009-12
- [5] GB/T 26361-2010 旅游餐馆设施与服务等级划分
- [6] GB/T 39002-2020 餐饮分餐制服务指南
- [7] DB11/T 187-2010 旅游星级饭店服务质量要求
- [8] DB14/T 1539-2017 酒店礼仪礼节服务规范
- [9] DB22/T 1575-2012 饭店服务质量规范
- [10] SB/T 10476-2008 饭店服务礼仪规范
- [11] SB/T 10733-2012 茶艺师岗位技能要求
- [12] SB/T 10734-2012 咖啡调配师岗位技能要求
- [13] 教育部关于印发《职业教育专业目录（2021年）》的通知（教职成〔2021〕2号）
- [14] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2020〕2号）
- [15] 《教育部关于公布2020年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2021〕1号）
- [16] 教育部高等职业学校专业教学标准（2019年）
- [17] 教育部中等职业学校专业教学标准（2017年）