

餐饮管理运行

职业技能等级标准

(2021 年 1.0 版)

中国饭店协会 制定
2021 年 3 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	3
4 适用院校专业	4
5 面向职业岗位（群）	5
6 职业技能要求	5
参考文献	12

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：中国饭店协会、北京联合大学旅游学院、哈尔滨商业大学、上海旅游高等专科学校、浙江商业职业技术学院、广州番禺职业技术学院、长沙商贸旅游职业技术学院、南京商业学校、江苏省淮阴商业学校、重庆三峡职业学院、南宁职业技术学院、福州职业技术学院、绍兴市职教中心、滁州市旅游商贸学校、宁波东钱湖旅游学校、江苏凤凰职业教育图书有限公司、中国东方教育控股有限公司、上海杏花楼集团股份有限公司、广州酒家集团股份有限公司、味千（中国）控股有限公司、上海麦金地集团有限公司、重庆德庄实业（集团）有限公司。

本标准主要起草人：韩明、陈新华、平安稳、张景富、张翔、宋小溪、金勇、郭晓赓、陈涵、张琦、修宇、谢国珍、张宪红、何娟、郭琪、谢军、赵琳、赵莹雪、李鑫、门利娟、郭宏亮、袁婷、孙雷、刘洪涛、李伟强、谢小春、董智慧、徐行健、罗飞、路春涛、潘多、李强、曹婷婷、何兰兰、林玉、卜训琴、杨海如、史锴、顾金萍。

声明：本标准的知识产权归属于中国饭店协会，未经中国饭店协会同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了餐饮管理运行职业技能等级对应的工作领域、工作任务和职业技能要求。

本标准适用于餐饮管理运行职业技能培训、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

下列文件对于本标准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标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 33497-2017	餐饮企业质量管理规范
GB/T 21084-2007	绿色饭店
GB/T 27306-2008	食品安全管理体系 餐饮业要求
GB/T 16766-2010	旅游业基础术语
DB1502/T 003-2019	餐饮经营服务规范
DB 31/2015-2013	食品安全地方标准 餐饮服务单位食品安全管理指导原则

SB/T 10567—2010	餐饮企业品牌竞争力评估标准
SB/T 10857-2012	餐饮配送规范
SB/T 10426-2007	餐饮企业经营规范
SB/T 11043-2013	餐饮业服务质量评估规范
SB/T 11070-2013	餐饮服务企业打包服务管理要求
SB/T 11167-2016	餐饮点餐服务规范
RB/T 309-2017	餐厅餐饮服务认证要求

3 术语和定义

国家、地方、行业标准界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1 餐饮业 catering industry

从事餐饮服务的机构或个人，包括集体用餐配送单位和食堂。

[GB/T 27306-2008，定义 3.1]

3.2 服务语言 service language

餐饮从业人员在接待顾客过程中，用来与客沟通、交流，用以为顾客服务为目的的语言。注：使用服务语言的原则包括主动、热情、真诚、平等、友好、灵活。

[DB 1502/T 003-2019，定义 3.7]

3.3 摆台 table setting

为顾客就餐摆放餐桌、铺设布草、摆放餐具、美化席面的活动。

[DB 1502/T 003-2019，定义 3.10]

3.4 绿色餐馆 green restaurant

在规划、建设和经营过程中，以节约、环保、放心、健康为核心理念，将绿色理念贯穿到采购、基地、加工、仓储、管理、服务、培训、消费和中央厨房等多个环节，落实到宴席、特色餐饮、快餐、早餐、团餐、火锅、小吃、食堂、自助餐、外卖等各个业态，为消费者提供放心消费、健康消费的餐饮服务的企业。

3.5 绿色设计 green design

在规划、建设和经营过程中，坚持以节约资源、保护环境、安全健康为理念，以科学的设计和有效的管理、技术措施为手段，以资源效率最大化、环境影响最

小化为目标，为消费者提供安全、健康服务的餐饮。

[GB/T 21084-2007，定义 3.3]

3.6 绿色行动 green action

企业按照指定的计划，为向广大社会公众传播绿色饭店相关知识，以及调整自身经营方式，加强能源节约、环境保护而采取的一系列活动。

[GB/T 21084-2007，定义 3.6]

3.7 清洁生产 clean production

采取改进设计、使用清洁的能源和原料、采用先进的工艺技术和设备、改善管理、综合利用等措施，从源头削减污染，提高资源利用效率，减少或避免生产、服务和产品使用过程中污染物的产生和排放，以减轻或者消除对人类健康和环境的危害。

[GB/T 21084-2007，定义 3.6]

3.8 品牌 brand

无形资产，包括但不限于：名称、用语、符号、形象、标识、设计或其组合，用于区分产品、服务和（或）实体，或兼而有之，能够在利益相关方意识中形成独特印象和联想，从而产生经济利益（价值）。

[T/CCPITCSC 048-2020 定义 3.1]

4 适用院校专业

中等职业学校：酒店服务与管理、茶艺与茶营销、邮轮乘务、航空服务、民族风味食品加工制作、酿酒工艺与技术等。

高等职业学校：餐饮管理、烹调工艺与营养、营养配餐、酒店管理等。

应用型本科学校：烹饪与营养教育、酒店管理等。

5 面向职业岗位（群）

主要面向餐饮服务行业相关企业（酒店、餐馆、酒吧、咖啡厅、会所、邮轮、航空、高铁、民宿等）的服务、运营、管理、市场销售等职业岗位。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

餐饮管理运行职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【餐饮管理运行】（初级）：面向餐饮企业、事业单位、政府部门等从事基础接待服务工作，具有餐厅服务、酒（水）吧服务、公关关系等初级能力。

【餐饮管理运行】（中级）：面向餐饮企业、事业单位、政府部门等从事接待服务与基础管理工作，具有餐厅服务与管理、酒（水）吧服务与管理、厨房生产与管理、餐饮营销等中级能力。

【餐饮管理运行】（高级）：面向餐饮企业、事业单位、政府部门等从事高端接待服务及运营管理工作，具有餐厅管理、酒（水）吧管理、厨政管理、品牌管理等高级能力。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 餐饮管理运行职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.餐厅服务	1.1 对客沟通	1.1.1使用标准普通话与客人沟通。 1.1.2使用服务礼仪礼貌语言。 1.1.3能应用基础英语与外宾口语沟通。 1.1.4能借助媒介，如：便签、邮件、电话、肢体语言、社交软件等进行表达。
	1.2 餐厅工作准备	1.2.1运用餐饮食品卫生和安全知识。 1.2.2能规范自身形态礼仪。 1.2.3能正确使用餐饮设施设备。

工作领域	工作任务	职业技能要求
		1.2.4 掌握餐具的搭配、摆放和清理。
	1.3 订餐服务	1.3.1 高效率获取客人预订信息。 1.3.2 能与客人进行信息二次核对。 1.3.3 准确操作预定外送餐饮产品流程(线上和线下)。 1.3.4 使用企业服务标准与客人进行电话预订。
	1.4 迎宾服务	1.4.1 分辨客户预订状态(是、否预订)。 1.4.2 利用预订信息化系统为客安排餐位。 1.4.3 正确引领客人就坐。 1.4.4 在餐厅客满情况下,有效安排非预订客人的等待过程。 1.4.5 能询问客人餐前酒水需求,并准确呈递菜单。
	1.5 点餐(酒)服务	1.5.1 清楚介绍自己并与客户建立信任。 1.5.2 准确记录客人所点菜品和酒水。 1.5.3 熟记餐厅产品沽清情况。 1.5.4 有效推荐餐厅特色菜品和酒水。 1.5.5 能与客人二次核对点餐(酒)内容。
	1.6 餐中服务	1.6.1 准确按顺序呈递菜品并介绍菜品名称。 1.6.2 及时为客续点菜品与酒水。 1.6.3 能及时为客更换餐用具。 1.6.4 根据客数准确分菜、汤羹等。 1.6.5 随时保持桌面及就餐区域清洁。 1.6.6 熟记垃圾分类方法并实践应用。 1.6.7 能艺术化处理餐中特殊情况。
	1.7 结账送客与餐后收档	1.7.1 能预判结账时机,为客呈递账单并告知检查。 1.7.2 准确询问客人结账方式,并熟练使用各种方法收银。(线上和线下) 1.7.3 准确操作打包服务流程。 1.7.4 能礼貌送客并欢迎宾客再次光临。 1.7.5 能正确快速收餐、清洁台面及摆台。
2.酒(水)吧服务	2.1 酒(水)吧后台准备	2.1.1 熟记酒(水)吧常见用具及设备,能够熟练检查其完好程度。 2.1.2 能按照规程对酒(水)吧用具及设备进行清洁与消毒。 2.1.3 能按规程领用补充酒水并分类摆放在规定地点。 2.1.4 正确清洗并处理制作调酒装饰物所需的原料。 2.1.5 能根据库存情况及时进行酒水补充。
	2.2 酒水服务	2.2.1 能正确迎宾、呈递酒水单并推荐酒水。 2.2.2 为客准确点单。 2.2.3 根据不同酒水类型进行标准服务。 2.2.4 能预判结账时机,为客呈递账单并告知检查。 2.2.5 熟练使用各种方法收银。(线上和线下)

工作领域	工作任务	职业技能要求
	2.3 酒水调制	2.3.1 熟练使用调和、摇和、兑和、搅和等方法调制中等复杂程度的国际流行鸡尾酒。 2.3.2 能完成常见茶类的冲泡服务。 2.3.3 能完成常见意式咖啡的制作。 2.3.4 能完成常见本地流行饮料的制作。
3.餐饮企业公共关系	3.1 餐饮文化传播	3.1.1 对客人介绍中餐饮食特点和饮食习俗。 3.1.2 对客人介绍西餐饮食特点和饮食习俗。 3.1.3 能对不同民族、不同国家的餐饮产品进行宣传。 3.1.4 能熟知餐饮市场，对餐饮企业的背景、发展历程和文化进行宣传。
	3.2 餐饮品牌推介	3.2.1 能对餐饮品牌调研数据和资料进行回收和汇总。 3.2.2 熟知餐饮线上线下平台操作特点、操作步骤、操作要求以及各种媒体营销的特点、优劣势和实施要素进行案例分析。 3.2.3 调研餐饮线上线下客户需求，协助确定品牌传播目标客户群体。 3.2.4 能与媒介或媒介代理进行沟通，或者能与线上线下不同客户进行沟通。 3.2.5 能够介绍品牌、展示产品。
	3.3 企业责任担当	3.3.1 履行企业产品质量管理要求。 3.3.2 履行企业有关标准化服务流程。 3.3.3 能够陈述企业的突发事件应急管理规定。 3.3.4 能够识别危机并积极应对。

表 2 餐饮管理运行职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.餐厅服务与管理	1.1.服务沟通	1.1.1 正确使用餐饮标准服务用语。 1.1.2 洞察客人就餐需求并提供帮助。 1.1.3 根据客人不同情绪进行有效沟通。 1.1.4 建立客户档案并定期维护。 1.1.5 洞察并询问客户满意度。 1.1.6 运用现代社交商务礼仪。 1.1.7 熟练使用餐饮服务英语与外宾沟通。
	1.2 餐前服务与督导	1.2.1 按照标准检查餐用具及服务工具质量。 1.2.2 按照标准检查就餐环境。 1.2.3 确保餐具数量与当天运营需求匹配。 1.2.4 能对自己区域的员工进行岗前培训。 1.2.5 能对员工的个人卫生进行检查。

工作领域	工作任务	职业技能要求
	1.3 餐中服务与督导	1.3.1 检查员工的点菜、点酒水的准确及合理性。 1.3.2 督查出菜及上菜节奏。 1.3.3 弥补员工在工作上的失误。 1.3.4 做好自己区域的各项服务工作。 1.3.5 有效协调服务工作。
	1.4 餐后服务与督导	1.4.1 核算餐厅当日账务。 1.4.2 督导检查餐厅卫生。 1.4.3 总结当天运营状况。 1.4.4 及时有效检查餐厅安全情况。 1.4.5 有效组织安排餐厅撤台与摆台。 1.4.6 指导并实践垃圾分类。
	1.5 宴会服务	1.5.1 组织并安排宴会前的准备工作。 1.5.2 能针对不同类型的宴会进行布场控制。 1.5.3 熟练使用宴会相关多媒体设备。 1.5.4 协调并带领宴会中的各项服务环节。 1.5.5 宴会结束后对工作进行评估总结。
2.酒（水）吧服务与管理	2.1 酒（水）吧台准备与督导	2.1.1 按要求准备酒水调制辅料并正确储存。 2.1.2 能正确检查酒水库存并做记录。 2.1.3 熟练使用各类酒具及设备并正确保养，纠正不符合规程的操作。 2.1.4 能对酒（水）吧环境进行检查。
	2.2 酒水服务与督导	2.2.1 使用个性化方式为客人提供酒水服务。 2.2.2 能进行餐酒搭配设计。 2.2.3 运用各种鉴赏技巧，使用专业的方法引导客人鉴赏酒水。 2.2.4 能对常见酒、茶和咖啡进行品鉴和评价。 2.2.5 能处理服务中酒水质量、服务态度等特殊问题。
	2.3 酒水调制	2.3.1 调制并创新相对复杂的鸡尾酒。 2.3.2 能完成手冲、虹吸壶等常见单品咖啡的制作。 2.3.3 调制并创新相对复杂的无酒精饮品。
	2.4 酒（水）吧管理	2.4.1 能分析酒（水）吧成本控制状况。 2.4.2 盘点酒（水）吧饮料及物品。 2.4.3 能合理设计吧台酒水摆放。 2.4.4 编制酒水采购方案。 2.4.5 制定酒水标准配方。 2.4.6 根据各类酒水的特点设计储存方案。
3.厨房生产与管理	3.1 厨房人员管理	3.1.1 根据厨房类型制定厨房各岗位职责和管理办法。 3.1.2 依据厨房岗位结构，合理配备厨房各岗位人员。 3.1.3 能制定培训计划。 3.1.4 能用相关方法对厨房员工进行评估和激励。
	3.2 厨房基础管理	3.2.1 能分析厨房空间结构合理布局。

工作领域	工作任务	职业技能要求
		3.2.2 根据厨房情况选购厨房设备并能进行使用和维护管理。 3.2.3 能监控食品原料的采购、验收、储藏和发放的工作流程。 3.2.4 能在厨房各生产阶段的流程中进行监督管控。
	3.3 膳食营养设计	3.3.1 正确分析各类烹饪原料的营养价值和特点。 3.3.2 能对各种菜肴进行营养分析。 3.3.3 能设计并制作营养菜点。
4. 餐饮营销	4.1 餐饮市场调研与分析	4.1.1 协助团队制定市场调研方案。 4.1.2 协助团队设计餐饮调研问卷和访谈提纲。 4.1.3 根据调研方案有效实施调研。 4.1.4 能撰写餐饮市场调研报告。 4.1.5 能有效展示汇报餐饮调研结果。
	4.2 餐饮产品市场定位与设计	4.2.1 根据餐饮消费者需求特点、消费动机与常见消费行为进行归类。 4.2.2 能综合运用数据分析方法，明确产品优势、产品要素和功能价值定位。 4.2.3 能详细提出产品定位、目标顾客定位、市场竞争定位。 4.2.4 能提出餐饮产品设计原则与思路。 4.2.5 把握餐饮产品设计的要点，拟定与设计人员的沟通要点。
	4.3 餐饮产品营销与推广	4.3.1 能分析餐饮顾客、产品的生命周期价值。 4.3.2 能分析餐饮消费者行为影响因素。 4.3.3 能归纳餐饮市场营销策略、促销策略、产品策略和价格策略。 4.3.4 能拟定营销方案。 4.3.5 能监督使用各种传播渠道进行产品宣传。 4.3.6 分析案例开展产品推广效果评估。

表 3 餐饮管理运行职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 餐厅管理	1.1 餐厅客户关系管理	1.1.1 有效处理客户投诉。 1.1.2 能处理各项突发情况。 1.1.3 能对企业内（外）部进行良好沟通。
	1.2 餐厅项目策划	1.2.1 能设置餐厅项目组织结构。 1.2.2 能进行餐厅项目预定管理。 1.2.3 能对餐厅项目定价及控制成本。

工作领域	工作任务	职业技能要求
	1.3 餐厅成本核算	1.3.1 能对餐厅成本构成进行分类。 1.3.2 能对餐厅成本进行核算。 1.3.3 能对餐厅进行成本控制。
	1.4 餐厅绿色实践	1.4.1 准确表述餐厅绿色理念。 1.4.2 有效执行绿色设计。 1.4.3 策划系列绿色行动。 1.4.4 具有与时俱进的清洁生产理念。
	1.5 餐厅人员管理	1.5.1 能编制餐厅人员结构。 1.5.2 能制定餐厅人员岗位。 1.5.3 能设计餐厅员工培训方案。 1.5.4 能制定餐厅人员管理制度。
2.酒（水）吧管理	2.1酒（水）吧项目策划	2.1.1 能设置酒（水）吧项目组织结构。 2.1.2 能进行酒（水）吧项目预定管理。 2.1.3 能对酒（水）吧项目定价及控制成本。
	2.2酒水成本控制	2.2.1 能对酒（水）吧成本构成进行分类。 2.2.2 能对酒（水）吧成本进行核算。 2.2.3 能对酒（水）吧进行成本控制。
	2.3酒（水）吧人员管理	2.3.1根据酒（水）吧类型制定各岗位职责和管理办法。 2.3.2 依据酒（水）吧岗位结构，合理配备各岗位人员。 2.3.3对员工进行监督指导及工作评价。 2.3.4制定培训计划。
	2.4酒（水）吧安全与卫生管理	2.4.1能对酒（水）吧火灾进行预防和处理。 2.4.2能对酒（水）吧盗窃进行预防。 2.4.3能对酒（水）吧食物中毒进行预防和处理。 2.4.4能对酒（水）吧操作进行安全管理。 2.4.5能对酒（水）吧环境卫生、设备卫生、酒水制作及服务过程卫生进行管理。 2.4.6能对员工个人卫生进行监管。
3.厨政管理	3.1 厨房菜品质量管理	3.1.1 能运用菜点标准制作程序、上菜顺序、时间等控制菜品质量。 3.1.2 能对原料新鲜度和清洁度、原料切配规格、菜点品质（色、香、味、型等）、菜点装盘等进行评价，并提出解决方案。 3.1.3 能按照标准制定菜谱。
	3.2 厨房成本控制	3.2.1 能根据厨房成本构成要素进行成本核算。 3.2.2 能对厨房各个环节进行成本控制。 3.2.3 能对厨房成本控制进行分析并提出解决方案。
	3.3 厨房卫生与安全管理	3.3.1 能对厨房的环境卫生、生产加工卫生等进行管理。 3.3.2 能对厨房人员个人卫生进行监管。 3.3.3 能对厨房突发事件（设备使用安全、人身安全、火灾等）进行预防和处理。 3.3.4 能对食物中毒进行预防和处理。

工作领域	工作任务	职业技能要求
		3.3.5 能对厨房设备的使用安全、卫生消毒、保养等进行管理。
	3.4 菜单策划与分析	3.4.1 能编制基本的菜单。 3.4.2 能制定菜点价格。 3.4.3 能分析菜点销售情况。
4.餐饮品牌管理	4.1 餐饮品牌策划	4.1.1 综合运用包括综合性的调研问卷和访谈提纲等定量及定性研究方法进行研究设计。 4.1.2 能根据研究设计,协助团队并开展实地调研。 4.1.3 根据品牌调研进行分析,提出营销建议。 4.1.4 能系统进行市场竞争定位,并进行品牌市场细分,进而明确品牌定位和目标与思路。 4.1.5 能修改相关品牌策划方案。
	4.2 餐饮品牌维护	4.2.1 根据品牌推广效果的考核指标和评估标准,对品牌监控工作做出计划和安排。 4.2.2 利用测评供给对品牌推广效果进行分析、诊断,并协助调整推广策略与方案。 4.2.3 能指导并贯彻产品质量管理办法。 4.2.4 运用相关法律途径保护品牌。 4.2.5 合理运用政府对企业品牌保护的扶持政策。 4.2.6 运用品牌危机管理的方法处理相关问题。
	4.3 餐饮品牌战略管理	4.3.1 能提炼品牌核心价值。 4.3.2 能构建品牌识别系统。 4.3.3 分析案例,整合品牌资源,推进品牌升级优化。 4.3.4 分析案例,制定品牌发展规划。

参考文献

- [1] GB/T 27306-2008 食品安全管理体系餐饮业要求
- [2] GB/T 33497-2017 餐饮企业质量管理规范
- [3] GB/T21084-2007 绿色饭店
- [5] GB/T 16766-2010 旅游业基础术语
- [6] GB/T26361-2010 旅游餐馆设施与服务等级划分
- [7] DB11/T 187-2010 旅游星级饭店服务质量要求
- [8] DB22/T 1575-2012 饭店服务质量规范
- [9] DB1502/T 003-2019 餐饮经营服务规范
- [10] DB 31/2015-2013 食品安全地方标准
- [11] SB/T 10567—2010 餐饮企业品牌竞争力评估标准
- [12] SB/T 10857-2012 餐饮配送规范
- [13] SB/T 10426-2007 餐饮企业经营规范
- [14] SB/T 11043-2013 餐饮业服务质量评估规范
- [15] SB/T 11070-2013 餐饮服务企业打包服务管理要求
- [16] SB/T 11167-2016 餐饮点餐服务规范
- [17] SB/T 10476-2008 饭店服务礼仪规范
- [18] SB/T 10732-2012 营养师岗位技能要求
- [19] SB/T 10733-2012 茶艺师岗位技能要求
- [20] SB/T 10734-2012 咖啡调配师岗位技能要求

[21] RB/T 309-2017 餐厅餐饮服务认证要求

[22] T/CCPITCSC 048-2020 品牌策划与运营职业技能等级标准