

GZB

# 国家职业技能标准

职业编码：4-03-02-05

---

## 餐厅服务员

(2020 年版)

---

中华人民共和国人力资源和社会保障部 制定

**中国劳动社会保障出版社出版发行**

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

\*

厂印刷装订 新华书店经销

880毫米×1230毫米 32开本 0.875印张 21千字

2021年8月第1版 2021年8月第1次印刷

统一书号: 155167·413

**定价: 12.00元**

读者服务部电话: (010) 64929211/84209101/64921644

营销中心电话: (010) 64962347

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 81211666

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

**举报电话: (010) 64954652**

## 说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能鉴定提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部组织有关专家，制定了《餐厅服务员国家职业技能标准（2020年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》为依据，严格按照《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对餐厅服务员从业人员的职业活动内容进行规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师五个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。本次修订内容主要有以下变化：

——将工匠精神和敬业精神内涵融入国家职业技能标准中，作为职业道德要求的重要内容。

——将职业技能鉴定申报条件中“连续从事本职业工作年限”要求修改为“累计从事本职业或相关职业工作年限”，打破（职业）资历、工作年限等的制约。

三、本《标准》主要起草单位有：山东省城市服务技师学院、上海城建职业学院、山东鲁商华实教育科技有限公司、烟台华侨宾馆有限公司等。主要起草人有：车延红、张会静、刘培胜、孙宁、陈蕴、黄宜冉、陈岩、刘寿华。

四、本《标准》主要审定单位有：中国烹饪协会服务委员会、南京旅游职业学院、青岛酒店管理职业技术学院、山东旅游职业学院、浙江旅游职业学院、内蒙古商贸职业学院、苏州园区香格里拉大酒店、北京华尔道夫酒店。主要审定人员有：匡家庆、刁洪斌、

职业编码：4-03-02-05

陈增红、徐莉、王琪、武国栋、杨阳、王群、李俊亮。

五、本《标准》在制定过程中，得到人力资源社会保障部职业技能鉴定中心葛恒双、宋晶梅以及山东省旅游饭店协会和内蒙古自治区人力资源和社会保障培训教育指导中心的指导和大力支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部批准，自公布之日<sup>①</sup>起施行。

---

<sup>①</sup> 2020年10月29日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅关于颁布物流师等18个国家职业技能标准的通知》（人社厅发〔2020〕102号）公布。

# 餐厅服务员

## 国家职业技能标准

(2020 年版)

### 1. 职业概况

#### 1.1 职业名称

餐厅服务员

#### 1.2 职业编码

4-03-02-05

#### 1.3 职业定义

在餐饮场所中，安排顾客座位，点配菜点，进行宴会设计、装饰、布置等就餐服务的人员。

#### 1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

#### 1.5 职业环境条件

室内、常温。

#### 1.6 职业能力特征

具有一定的计算能力和语言表达能力，具有一定的人际交往能力，具有较好的形体、知觉能力与动作协调能力以及较敏锐的色觉、嗅觉和味觉。

## 1.7 普通受教育程度

初中毕业（或相当文化程度）。

## 1.8 培训参考学时

五级/初级工不少于 260 标准学时，四级/中级工不少于 240 标准学时，三级/高级工不少于 200 标准学时，二级/技师不少于 100 标准学时，一级/高级技师不少于 100 标准学时。

## 1.9 职业技能鉴定要求

### 1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

- (1) 累计从事本职业或相关职业<sup>①</sup>工作 1 年（含）以上。
- (2) 本职业或相关职业学徒期满。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。

(2) 累计从事本职业或相关职业工作 6 年（含）以上。

(3) 取得技工学校本专业或相关专业<sup>②</sup>毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 5 年（含）以上。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等

---

① 相关职业：咖啡师、调酒师、茶艺师、品酒师，下同。

② 相关专业：酒店管理、餐饮管理、葡萄酒营销与服务、国际邮轮乘务管理、空中乘务、高速铁路客运乘务、高星级饭店运营与管理，下同。

级证书)，并具有高级技工学校、技师学院毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

（3）具有大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

（1）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

（2）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作3年（含）以上；或取得本职业或相关职业预备技师证书的技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

具备以下条件者，可申报一级/高级技师：

取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

### 1.9.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对技师和高级技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达60分（含）以上者为合格。

### 1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1 : 15，且每个考场不少于 2 名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比为 1 : 5，且考评人员为 3 人（含）以上单数；综合评审委员为 3 人（含）以上单数。

### 1.9.4 鉴定时间

理论知识考试时间为 90 min；技能考核时间：五级/初级工、四级/中级工不少于 20 min，三级/高级工不少于 30 min，二级/技师、一级/高级技师不少于 45 min；综合评审不少于 20 min。

### 1.9.5 鉴定场所设备

理论知识考试笔试在标准教室内进行；机考在计算机房内进行；技能考核在餐厅或等同于餐厅的模拟餐厅进行，桌椅、工作台、桌布、餐巾、餐酒用具等必备物品齐全，设施设备安全，卫生符合国家规定标准。



## 2. 基本要求

### 2.1 职业道德

#### 2.1.1 职业道德基本知识

#### 2.1.2 职业守则

- (1) 热爱专业，忠于职守。
- (2) 遵纪守法，文明经营。
- (3) 礼貌待客，热情服务。
- (4) 真诚守信，一丝不苟。
- (5) 钻研业务，精益求精。

### 2.2 基础知识

#### 2.2.1 饮食服务安全知识

- (1) 卫生知识。
- (2) 安全知识。
- (3) 健康环保知识。

#### 2.2.2 餐厅服务礼仪

- (1) 个人服务礼仪。
- (2) 中餐服务礼仪。
- (3) 西餐服务礼仪。
- (4) 酒水服务礼仪。

#### 2.2.3 中外民族民俗

- (1) 我国各民族饮食习俗及禁忌。
- (2) 我国主要客源国饮食习俗及禁忌。

#### 2.2.4 中餐服务

- (1) 零点服务。
- (2) 宴会服务。
- (3) 自助餐服务。

#### 2.2.5 西餐服务

- (1) 零点服务。
- (2) 宴会服务。
- (3) 咖啡厅服务。
- (4) 酒吧服务。

#### 2.2.6 菜品及酒水知识

- (1) 菜品知识。
- (2) 酒水知识。

#### 2.2.7 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国食品安全法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国食品安全法实施条例》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国野生动物保护法》相关知识。
- (6) 《餐饮服务食品安全监督管理办法》相关知识。
- (7) 《餐饮服务食品安全操作规范》相关知识。
- (8) 《食（饮）具消毒卫生标准》相关知识。

### 3. 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

#### 3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 餐前准备	1.1 餐巾折叠	1.1.1 能运用不同的折叠技法折 20 种不同的杯花 1.1.2 能根据座次摆放餐巾花 1.1.3 能摆放餐巾花，并摆放协调、有艺术性	1.1.1 杯花折叠技法 1.1.2 餐巾花摆放原则 1.1.3 餐巾花摆放技法
	1.2 摆台服务	1.2.1 能准备中餐零点台所需餐酒用具 1.2.2 能对中餐零点台进行摆台	1.2.1 中餐零点台餐酒用具知识 1.2.2 中餐零点台摆台知识
	1.3 工作台准备	1.3.1 能准备工作台 1.3.2 能根据需要准备服务用具	1.3.1 工作台准备原则及方法 1.3.2 工作台服务用具配备知识
2. 接待服务	2.1 餐前接待	2.1.1 能使用礼貌用语接待顾客 2.1.2 能行鞠躬礼，微笑服务 2.1.3 能接待顾客预定	2.1.1 接待、服务礼貌用语知识 2.1.2 接待服务礼仪知识 2.1.3 接待预定知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 接待服务	2.2 点单服务	2.2.1 能向顾客介绍菜肴、食品及酒水 2.2.2 能将顾客所点的菜肴、食品及酒水填入菜单	2.2.1 菜肴、酒水知识 2.2.2 点单接待服务知识
3. 餐中服务	3.1 酒水服务	3.1.1 能使用托盘装摆酒水、酒杯 3.1.2 能向顾客提供酒水单 3.1.3 能使用适当方法开启酒水 3.1.4 能选择斟倒酒水位置，为顾客斟倒酒水	3.1.1 托盘使用知识 3.1.2 常用酒水基础知识 3.1.3 常用酒水开启知识 3.1.4 一般酒水斟倒知识
	3.2 菜点服务	3.2.1 能报出菜品名称 3.2.2 能介绍一般菜品特点 3.2.3 能使用托盘上菜，并根据所托物品选择适宜的步伐 3.2.4 能选择位置上菜 3.2.5 能按进餐速度及时撤换餐桌上的菜肴等食品	3.2.1 一般菜品知识 3.2.2 上菜规范及礼仪知识 3.2.3 端托技法 3.2.4 上菜的基本程序和规则 3.2.5 餐间服务操作要素
	3.3 撤换餐酒用具	3.3.1 能根据需要撤换餐酒用具 3.3.2 能及时补充纸巾、毛巾及其他服务用品	3.3.1 撤换餐酒用具规范及礼仪知识 3.3.2 餐间服务知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 餐中服务	3.4 结账 送客	3.4.1 能使用账单夹为顾客结账 3.4.2 能为使用现金、银行卡、扫码等形式结账的顾客提供结账服务 3.4.3 能礼貌送客	3.4.1 结账礼仪知识 3.4.2 刷卡机、扫码机的使用知识 3.4.3 送客服务知识
4. 餐后工作	4.1 收台	4.1.1 用餐结束后能撤掉餐酒用具 4.1.2 能撤换台布	4.1.1 餐酒用具撤换流程知识 4.1.2 台布撤换方法
	4.2 餐后 检查	4.2.1 能将服务用品放于指定位置 4.2.2 能根据需要补充易耗品及其他服务用品	4.2.1 餐后整理知识 4.2.2 餐厅常用物品补充知识

### 3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 餐前准备	1.1 餐巾折叠	1.1.1 能运用不同的折叠技法折 20 种不同的盘花 1.1.2 能根据宴会类型摆放餐巾花	1.1.1 盘花折叠技法 1.1.2 盘花在宴会中的摆放技巧
	1.2 摆台服务	1.2.1 能准备中餐宴会台所需餐酒用具 1.2.2 能摆放中餐宴会台	1.2.1 中餐宴会台餐酒用具知识 1.2.2 中餐宴会摆台知识
	1.3 工作台准备	1.3.1 能根据宴会需要合理放置并布置工作台 1.3.2 能根据宴会程序准备服务用品及餐酒用具 1.3.3 能随时整理服务台，保证服务台清洁、美观	1.3.1 工作台放置、布置原则 1.3.2 工作台物品准备知识 1.3.3 工作台整理知识
2. 接待服务	2.1 餐前接待	2.1.1 能按座次要求安排顾客座位 2.1.2 能根据顾客的民族习俗及宗教习惯接待顾客	2.1.1 座次安排礼仪知识 2.1.2 民族习俗及宗教相关知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 接待服务	2.2 点单服务	2.2.1 能向顾客推荐菜肴、酒水 2.2.2 能运用电子点菜系统及网络平台系统点单	2.2.1 菜肴、酒水知识 2.2.2 电子点菜系统及网络平台服务知识
3. 餐中服务	3.1 酒水服务	3.1.1 能开启特殊的中国酒 3.1.2 能开启特殊的外国酒 3.1.3 能开启特殊的起泡酒 3.1.4 能进行酒水日常保管及服务中的保管 3.1.5 能进行特殊酒水斟倒服务	3.1.1 特殊中国酒的分类与开启方式 3.1.2 特殊外国酒的分类与开启方式 3.1.3 特殊起泡酒的分类及开启方式 3.1.4 酒水保管知识 3.1.5 特殊酒水斟倒知识
	3.2 菜点服务	3.2.1 能使用不同的分菜工具进行菜品分配 3.2.2 能根据场地等因素选择不同分菜方法	3.2.1 分菜工具知识 3.2.2 分菜服务方法
4. 餐后工作	4.1 餐酒用具清洁	4.1.1 能识别并使用不同类型的清洁剂、消毒剂 4.1.2 能对餐酒用具进行清洁、消毒	4.1.1 清洁剂、消毒剂的类型及使用方法 4.1.2 餐酒用具的清洁、消毒流程

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 餐后工作	4.2 餐后检查	4.2.1 能将所有餐酒用具、服务用品归位 4.2.2 能关闭所有电器设备 4.2.3 能进行地面打扫、公共区域清洁	4.2.1 餐厅物品摆放规范 4.2.2 电器使用知识 4.2.3 餐厅保洁知识



## 3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 餐前准备	1.1 摆台服务	1.1.1 能准备西餐零点、宴会台所需餐酒用具 1.1.2 能摆放西餐零点、宴会台 1.1.3 能完成中西餐零点、宴会餐台插花	1.1.1 西餐餐酒用具知识 1.1.2 西餐零点、宴会台摆台知识 1.1.3 中西餐餐台插花知识
	1.2 冷餐会、自助餐、会议茶歇、酒会摆台	1.2.1 能布置冷餐会及餐台 1.2.2 能布置自助餐及餐台 1.2.3 能布置会议茶歇及餐台 1.2.4 能布置酒会及餐台	1.2.1 冷餐会摆台知识 1.2.2 自助餐摆台知识 1.2.3 会议茶歇摆台知识 1.2.4 酒会摆台知识
2. 接待服务	2.1 点单服务	2.1.1 能使用英语（或其他外语）为顾客介绍和推荐菜品 2.1.2 能根据菜品搭配酒水 2.1.3 能拟定符合营养要求的宴会菜单 2.1.4 能根据顾客特点，进行餐食营养搭配	2.1.1 菜品酒水英语（或其他外语）服务知识 2.1.2 菜品酒水搭配知识 2.1.3 宴会菜单种类及编制知识 2.1.4 营养配餐知识
	2.2 茶水服务	2.2.1 能讲解不同茶类的特点 2.2.2 能进行茶水服务	2.2.1 茶的种类及特点 2.2.2 茶水服务知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 餐中服务	3.1 酒水服务	3.1.1 能运用观色、嗅香、品味的方法对酒水进行鉴别 3.1.2 能进行高档酒水的斟倒服务 3.1.3 能进行饮品制作及服务	3.1.1 酒水鉴别知识 3.1.2 高档酒水斟倒服务知识 3.1.3 饮品制作及服务知识
	3.2 菜点服务	3.2.1 能讲解名菜、名点的产地、特点、加工方式 3.2.2 能进行特殊菜品服务 3.2.3 能为特殊菜品配备相应餐具	3.2.1 特殊菜品知识 3.2.2 特殊菜品服务知识 3.2.3 特殊菜品餐具知识
4. 餐后工作	4.1 餐酒用具清洁、保养与储存	4.1.1 能清洁、保养与储存水晶、金银等高档餐具 4.1.2 能清洁、保养与储存水晶、金银等高档酒具	4.1.1 高档餐具的清洁、保养与储存知识 4.1.2 高档酒具的清洁、保养与储存知识
	4.2 信息收集	4.2.1 能收集顾客意见并整理 4.2.2 能通过网络平台汇总销售及反馈信息	4.2.1 顾客沟通技巧 4.2.2 网络平台信息汇总整理知识
	4.3 建立客史档案	4.3.1 能建立并维护重点客户“客史档案” 4.3.2 能通过不同渠道维护客户关系	4.3.1 客户档案管理知识 4.3.2 重点客户沟通技巧

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 餐厅管理	5.1 经营管理	5.1.1 能在店内进行宣传推广活动，促销产品 5.1.2 能制定餐厅销售方案，组织产品销售	5.1.1 常用促销方法 5.1.2 销售方案策划
	5.2 质量管理	5.2.1 能将顾客的消费信息及时反馈给厨房及有关人员 5.2.2 能组织协调餐厅与其他各部门的关系	5.2.1 与厨房及有关人员的沟通技巧 5.2.2 餐厅与各部门关系

### 3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 餐中服务	1.1 鸡尾酒服务	1.1.1 能调制 20 种以上鸡尾酒 1.1.2 能根据原料特点自创鸡尾酒	1.1.1 鸡尾酒调制知识 1.1.2 鸡尾酒创制知识
	1.2 咖啡服务	1.2.1 能讲解不同咖啡特点并进行咖啡服务 1.2.2 能掌握不同类型咖啡的调制方法	1.2.1 咖啡服务知识 1.2.2 咖啡调制知识
2. 餐厅管理	2.1 日常管理	2.1.1 能调配餐厅人员,节约人力成本 2.1.2 能指导服务人员正确使用及保养餐厅内的设施设备 2.1.3 能协调服务机构,定期保养维修外包设备 2.1.4 能对餐厅安全进行检查与改进	2.1.1 餐厅日常管理知识 2.1.2 餐厅设施设备保养及管理知识 2.1.3 协调沟通技巧知识 2.1.4 餐厅安全知识
	2.2 经营管理	2.2.1 能根据经营要求,组织、指挥服务人员完成销售指标 2.2.2 能根据消费者反馈信息,对菜品、服务等提出合理化建议并创新改革 2.2.3 能按节日、季节、顾客需求等调整服务方式和餐饮品类	2.2.1 目标管理知识 2.2.2 餐饮管理和消费者心理学知识 2.2.3 菜品管理知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 餐厅管理	2.3 质量管理	2.3.1 能根据市场发展, 使用服务设施设备, 改善和创新服务方式 2.3.2 能鉴别产品质量优劣	2.3.1 服务质量与标准知识 2.3.2 质量管控知识
	2.4 财务管理	2.4.1 能制定餐饮产品价格 2.4.2 能计算餐饮产品毛利率 2.4.3 能进行宴会成本核算	2.4.1 原材料及产品价格知识 2.4.2 产品毛利率知识 2.4.3 成本核算知识
	2.5 应急处理	2.5.1 能解决顾客提出的问题 2.5.2 能解决餐厅经营中发生的突发情况	2.5.1 对客服务技巧 2.5.2 突发情况处理知识
3. 宴会组织与设计	3.1 宴会组织	3.1.1 能完成宴会的菜单设计 3.1.2 能完成宴会的餐酒用具搭配 3.1.3 能完成宴会的人员配备并落实宴会组织与实施工作 3.1.4 能进行主题宴会设计	3.1.1 宴会菜单设计知识 3.1.2 宴会餐酒用具知识 3.1.3 宴会组织与分工知识 3.1.4 主题宴会设计知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 宴会组织与设计	3.2 餐台设计与装饰	3.2.1 能根据宴会类型完成餐台设计 3.2.2 能对不同餐台进行合理装饰美化	3.2.1 餐台设计知识 3.2.2 餐台装饰美化知识
	3.3 餐厅布局与装饰	3.3.1 能对餐厅内外设备、设施、陈设与布局进行合理设计、调整 3.3.2 能利用花草等植物和其他装饰物对餐厅环境进行美化	3.3.1 餐厅装饰、布置知识 3.3.2 园艺、装饰美化知识
4. 技术管理与培训指导	4.1 技术管理	4.1.1 能制定餐饮服务流程及服务规范 4.1.2 能对餐饮服务进行质量检查	4.1.1 餐饮服务流程知识 4.1.2 餐饮服务质量管理知识
	4.2 培训指导	4.2.1 能对三级/高级工及以下技能等级人员的工作进行检查指导 4.2.2 能对三级/高级工及以下技能等级人员进行技能培训，讲解关键技术要领并示范	4.2.1 餐厅服务员岗位职责 4.2.2 培训教学的基本方法

## 3.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 餐厅管理	1.1 日常管理	1.1.1 能处理好部门与总体、常规经营与特殊活动的关系 1.1.2 能设计制作服务接待记录，进行宴会档案管理	1.1.1 餐饮管理知识 1.1.2 日常管理知识
	1.2 经营管理	1.2.1 能进行市场需求预测以及修订、调整经营计划 1.2.2 能开发新市场，扩大销售量，完成经营利润指标 1.2.3 能运用服务与消费的关系，制定相应营销策略	1.2.1 经营管理知识 1.2.2 市场推广知识 1.2.3 营销方案策划知识
	1.3 财务管理	1.3.1 能核算餐厅营业收入 1.3.2 能进行餐厅成本、费用管理 1.3.3 能制定餐厅经营预算	1.3.1 餐厅营业收入知识 1.3.2 餐厅成本、费用管理知识 1.3.3 餐厅预算编制知识
2. 宴会组织与设计	2.1 宴会组织销售	2.1.1 能策划、组织、销售中西餐大型宴会、自助餐、冷餐会等各种形式的宴会活动 2.1.2 能进行茶室、酒吧、咖啡厅的布置与整体设计 2.1.3 能对宴会活动进行总结分析，撰写案例报告	2.1.1 宴会组织设计知识 2.1.2 餐厅装饰设计知识 2.1.3 报告撰写知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 宴会组织与设计	2.2 宴会创新设计	2.2.1 能结合市场需求，开发、设计新的宴会服务项目 2.2.2 能引导服务工作不断创新发展	2.2.1 宴会设计知识 2.2.2 服务工作创新知识
3. 技术管理与培训指导	3.1 技术管理	3.1.1 能制定餐厅服务管理方案并实施 3.1.2 能设计策划餐厅的文创产品	3.1.1 餐厅服务管理知识 3.1.2 文创产品基础知识
	3.2 培训指导	3.2.1 能完成餐厅服务培训工作并开发培训课件 3.2.2 能策划组织餐厅全员培训 3.2.3 能设计并指导餐厅服务员职业技能竞赛	3.2.1 餐厅服务培训工作及培训课件制作知识 3.2.2 培训管理知识 3.2.3 餐厅服务员技能竞赛规程知识



## 4. 权重表

## 4.1 理论知识权重表

项目		技能等级				
		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
基本要求	职业道德	5	5	5	5	5
	基础知识	45	35	30	20	15
相关知识要求	餐前准备	15	20	15	—	—
	接待服务	10	10	5	—	—
	餐中服务	20	20	25	20	—
	餐后工作	5	10	10	—	—
	餐厅管理	—	—	10	25	40
	宴会组织与设计	—	—	—	25	30
	技术管理与培训指导	—	—	—	5	10
合计		100	100	100	100	100

职业编码：4-03-02-05

## 4.2 技能要求权重表

项目		技能等级				
		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能 要求	餐前准备	30	35	20	—	—
	接待服务	20	20	30	—	—
	餐中服务	40	35	30	45	—
	餐后工作	10	10	10	—	—
	餐厅管理	—	—	10	20	40
	宴会组织与设计	—	—	—	20	40
	技术管理与培训指导	—	—	—	15	20
合计		100	100	100	100	100