

宴会定制服务师

国家职业标准

(征求意见稿)

1 职业概况

1.1 职业名称

宴会定制服务师

1.2 职业编码

4-03-02-13

1.3 职业定义

从事宴席主题策划，定制并组织提供个性化餐饮服务的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设四个等级，分别为：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

具有学习能力、语言表达能力、沟通协调能力、判断能力，手、脚、肢体动作灵活、协调，视力正常。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 职业培训要求

1.8.1 培训参考时长

四级/中级工不少于 140 标准学时；三级/高级工不少于 120 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 80 标准学时。

1.8.2 培训教师

培训四级/中级工的教师应具有本职业三级/高级工及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训三级/高级工的教师应具有本职业二级/技师及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训二级/技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书或相关专业高级专业技术职务任职资格；培训一级/高级技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书满 2 年或相关专业高级专业技术职务任职满 2 年资格。

1.8.3 培训场所设备

理论知识培训在教室、具备相应条件的会议室或线上平台进行。操作技能培训在线下进行，室内卫生、光线、通风条件良好，配备必要的照明设备、网络环境、计算机（配备相应的软件系统）等。培训在线上进行的，必备的培训仪器包括计算机（配备相应的软件系统）、网络设备、计算机摄像头等相关设备。

1.9 职业技能评价要求

1.9.1 申报条件

——具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

- （1）累计从事本职业或相关职业^①工作满 5 年。
- （2）取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格（职业技能等

^① 相关职业：餐厅服务员、前厅服务员、连锁经营管理师、客户服务管理员、会展策划专业人员、会展服务员、会展设计师、中式烹调师、中式面点师、西式烹调师、西式面点师、调酒师、调饮师、咖啡师、茶艺师、侍酒师、插花花艺师、食品安全管理师、健康管理师、营养配餐员、营养师、商务策划专业人员、品牌专业人员、社会工作者、村务和社区工作者、劳动保障协调员、养老护理员、婚礼策划师、婚姻家庭咨询师、心理咨询师、播音员、节目主持人、礼仪主持人、工艺美术品设计师等，下同。

级)证书后,累计从事本职业或相关职业工作满3年。

(3)取得本专业或相关专业^①的技工院校或中等及以上职业院校、专科及以上普通高等学校毕业证书(含在读应届毕业生)。

具备以下条件之一者,可申报三级/高级工:

(1)累计从事本职业或相关职业工作满10年。

(2)取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格(职业技能等级)证书后,累计从事本职业或相关职业工作满4年。

(3)取得符合专业对应关系的初级职称(专业技术人员职业资格)后,累计从事本职业或相关职业工作满1年。

(4)取得本专业或相关专业的技工院校高级工班及以上毕业证书(含在读应届毕业生)。

(5)取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格(职业技能等级)证书,并取得高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业的毕业证书(含在读应届毕业生)。

(6)取得经评估论证的高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书(含在读应届毕业生)。

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(职业技能等级)证书后,累计从事本职业或相关职业工作满5年。

^① 相关专业:高星级酒店运营与管理、饭店(酒店)服务、商务礼仪服务、会展服务与管理、家政服务、酒店管理、连锁经营与管理、酒店管理与数字化运营、会展策划与管理、中西面点工艺、西式烹饪工艺、烹饪、烹饪与餐饮管理、茶艺、茶艺与茶文化、健康管理、健康服务与管理、营养与保健、公共营养保健、营养配餐、烹饪工艺与营养、休闲服务与管理、食品加工工艺、食品营养与卫生、食品智能加工技术、民族食品加工技术、食品安全与检测技术、食品检验检测技术、食品质量与安全、食品营养与健康、医学营养、艺术设计、艺术设计制作、产品艺术设计、产品设计、包装设计与制作、包装策划与设计、文化创意与策划、工艺美术、心理咨询、航空服务、空中乘务、高速铁路乘务、邮轮乘务、健康管理、婴幼儿托育服务与管理、婴幼儿发展与健康管理、品牌策划与运营、商务助理播音与主持、社会工作、社会工作事务、社区管理与服务、社区公共事务管理、现代家政服务与管理、现代家政管理、婚庆服务与管理等,下同。

(2)取得符合专业对应关系的初级职称(专业技术人员职业资格)后,累计从事本职业或相关职业工作满5年,并在取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格(职业技能等级)证书后,从事本职业或相关职业工作满1年。

(3)取得符合专业对应关系的中级职称(专业技术人员职业资格)后,累计从事本职业或相关职业工作满1年。

(4)取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格(职业技能等级)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满2年。

(5)取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格(职业技能等级)证书满2年的技师学院预备技师班、技师班学生。

具备以下条件之一者,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(职业技能等级)证书后,累计从事本职业或相关职业工作满5年。

取得符合专业对应关系的中级职称后,累计从事本职业或相关职业满5年,并在取得本职业或相关职业二级/技师职业资格(职业技能等级)证书后,从事本职业或相关职业工作满1年。

取得符合专业对应关系的高级职称(专业技术人员职业资格)后,累计从事本职业或者相关职业工作满1年。

1.9.2 评价方式

分为理论知识考试、操作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;操作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、操作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（其中，采用机考方式的一般不低于 1:30），且每个考场不少于 2 名监考人员；操作技能考核中的考评人员与考生配比不低于 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 评价时长

理论知识考试时间不少于 90 分钟；操作技能考核时间不少于 60 分钟，综合评审不少于 30 分钟。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试场地为标准教室或机房，卫生、光线、通风条件良好，配备必要的照明设备、网络环境、计算机（配备相应的软件系统）等。操作技能考核在宴会厅或模拟场地进行，宴会服务和设计方案所需要物品、资料以及设施设备物品齐全，安全卫生符合国家规定标准，综合评审需配备必要的录音录像设备。

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) 遵纪守法，爱岗敬业。
- (2) 专业协作，精益求精。
- (3) 热情友好，用心周到。
- (4) 传递真情，宾客至上。
- (5) 专注个性，定制服务。
- (6) 赓续传统，开拓创新。

2.2 基础知识

2.2.1 宴会基础知识

- (1) 宴会历史知识。
- (2) 宴会类型知识。

2.2.2 宴会服务礼仪

- (1) 预订服务礼仪。
- (2) 中餐服务礼仪。
- (3) 西餐服务礼仪。
- (4) 酒水服务礼仪。
- (5) 茶艺服务礼仪。

2.2.3 宴会服务基础知识

- (1) 中国服务理论知识。
- (2) 宴会定制设计知识。
- (3) 宴会成本核算知识。
- (4) 宴会美学装饰知识。

(5) 宴会服务安全知识。

2.2.4 饮食文化基础知识

(1) 中华民族饮食文化知识。

(2) 我国主要客源国饮食文化知识。

2.2.5 消费心理学基础知识

(1) 消费者心理特征知识。

(2) 消费者行为理论知识。

2.2.6 相关法律法规

(1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。

(2) 《中华人民共和国合同法》相关知识。

(3) 《中华人民共和国食品安全法》相关知识。

(4) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。

(5) 《中华人民共和国食品安全法实施条例》相关知识。

(6) 《中华人民共和国环境保护法》相关知识。

3 工作要求

本标准对宴会定制服务师四级/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 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 宴会业务接洽	1.1 沟通宾客需求	1.1.1 能接待宾客并记录宾客需求 1.1.2 能介绍宴会部门特色和专属定制项目	1.1.1 倾听和沟通技巧 1.1.2 宴会部门的特色 1.1.3 宴会的专属定制项目
	1.2 落实宴会预订	1.2.1 能签订宴会合同，收取宴会预订金 1.2.2 能撰写宴会通知单	1.2.1 签订宴会合同的程序和注意事项 1.2.2 宴会通知单撰写的知识和方法
2. 宴会定制策划	2.1 预排主题场景	2.1.1 能依据宾客需求选择宴会主题 2.1.2 能依据宾客需求确定宴会场景布置 2.1.3 能制订符合宾客需求的宴会菜品方案 2.1.4 能设计与宴会主题相关的定制伴手礼	2.1.1 宴会主题类型和特点 2.1.2 宴会场景类型和特点 2.1.3 宴会菜品方案的制订方法 2.1.4 伴手礼的常见类型和定制注意事项
	2.2 确认宾客需求	2.2.1 能与宾客确认宴会主题场景布置方案 2.2.2 能与宾客确认宴会菜单及伴手礼	2.2.1 宴会主题场景布置方案确认流程 2.2.2 宴会菜单及伴手礼确认流程
3. 宴会定制	3.1 人员分工安排	3.1.1 能组织召开宴会服务班前会 3.1.2 能根据宴会接待方案匹配相关人员	3.1.1 宴会服务班前会组织流程和方法 3.1.2 宴会服务安排的基本知识和方法
	3.2 服务方案执行	3.2.1 能根据宴会接待方案检查	3.2.1 宴会现场主题场景布

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
实施		宴会场景布置 3.2.2 能根据宴会接待方案核对宴会流程所需物品	置的检查方法 3.2.2 宴会流程所需物品类型与注意事项
	3.3 宴会会前检查	3.3.1 能使用宴会流程单检查服务设施设备及卫生安全 3.3.2 能使用宴会表单检查宴会布草、餐具、器皿等现场准备情况	3.3.1 宴会流程单的结构 3.3.2 服务设施设备及卫生安全检查方法和要点 3.3.3 宴会表单的结构 3.3.4 宴会布草、餐具、器皿、现场准备情况的检查方法和注意事项
	3.4 现场用餐服务	3.4.1 能依据宴会主题讲解菜品 3.4.2 能结合宾客信息进行个性化服务	3.4.1 宴会菜品的讲解方法 3.4.2 餐中信息获取方法 3.4.3 个性化服务设计方法和要点
	3.5 现场主持服务	3.5.1 能根据宴会接待方案主持宴会 3.5.2 能根据宴会接待方案组织宴会主题的表演节目	3.5.1 宴会主持词撰写方法 3.5.2 宴会主题表演节目的组织方式
	3.6 宴会内场清理	3.6.1 能检查宴会菜品剩余情况 3.6.2 能检查宴会会后清理情况	3.6.1 宴会菜品剩余情况检查知识和方法 3.6.2 宴会会后清理情况检查方法和要点
	3.7 反馈客户评价	3.7.1 能回访宾客 3.7.2 能收集宾客有效评价意见	3.7.1 宾客回访方式和技巧 3.7.2 宾客评价意见的收集方法

3.2 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 宴会业务接洽	1.1 分析宾客需求	1.1.1 能分析宾客的潜在需求 1.1.2 能撰写宾客需求分析报告	1.1.1 宾客潜在需求分析的技巧和方法 1.1.2 宾客需求分析报告的撰写方法
	1.2 落实宴会预订	1.2.1 能按照宾客人数和需求安排宴会场地 1.2.2 能调整和取消宴会预订	1.2.1 宴会场地安排方法 1.2.2 宴会预订调整和取消的流程
2. 宴会定制策划	2.1 定制酒水花艺	2.1.1 能依据宾客的需求定制宴会酒水搭配 2.1.2 能依据宾客的需求定制宴会花艺搭配	2.1.1 酒水搭配知识和方法 2.1.2 花艺搭配知识和技巧
	2.2 确认宾客需求	2.2.1 能依据宾客的需求策划宴会活动 2.2.2 能依据宾客的需求调整伴手礼	2.2.1 宴会活动策划知识和方法 2.2.2 宴会伴手礼调整技巧
3. 宴会定制实施	3.1 宴会任务分配	3.1.1 能依据估清会内容进行菜品急推估清的分配 3.1.2 能依据宴会性质进行宴会负责人的分配	3.1.1 菜品急推估清分配的方法和技巧 3.1.2 宴会负责人的分配原则和方法
	3.2 服务方案调整	3.2.1 能依据宾客的需求调整宴会服务流程 3.2.2 能处理宾客临时更改的需求	3.2.1 宾客需求的识别技巧 3.2.2 宴会服务流程调整的注意事项 3.2.3 宾客临时需求的获取和处理方法
	3.3 现场用餐服务	3.3.1 能依据宾客类型进行宴会餐位安排 3.3.2 能发现宴会服务流程中的问题并提出解决措施	3.3.1 消费者心理和行为特征知识 3.3.2 宴会服务流程问题发现与解决措施

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
	3.4 宴会会后检查	3.4.1 能协调进行宴会会后的设备设施检查 3.4.2 能检查宴会会后的环境卫生	3.4.1 宴会会后设备设施检查要点 3.4.2 宴会会后环境卫生标准和整改关键点
	3.5 建立宾客档案	3.5.1 能联系宾客，开展回访工作 3.5.2 能撰写回访工作报告	3.5.1 宾客回访方式 3.5.2 意见报告的撰写方法
4. 宴会经营管理	4.1 宴会成本控制	4.1.1 能制定低值易耗品的使用标准 4.1.2 能正确储存低值易耗品 4.1.3 能制定控制能源成本的方案	4.1.1 低值易耗品的使用标准指定方法 4.1.2 低值易耗品的正确储存方法 4.1.3 能源成本控制方案制定方法
	4.2 宴会技术管理	4.2.1 能讲解、示范宴会定制服务师的服务技术要领 4.2.2 能按照服务标准检查宴会定制服务师的服务成果转化	4.2.1 宴会定制服务师服务技术要领 4.2.2 宴会定制服务师服务成果转化检查知识和要点

3.3 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 宴会业务接洽	1.1 宴会业务开发	1.1.1 能使用英语的日常用语与宾客沟通 1.1.2 能分析宴会经营数据并进行业务开发方案的制定	1.1.1 使用英语日常用语的注意事项 1.1.2 宴会经营数据分析知识 1.1.3 宴会业务开发的方法
	1.2 创建宾客画像	1.2.1 能收集宾客的就餐需求等信息数据 1.2.2 能根据宾客特征、消费场景等信息数据形成宾客画像	1.2.1 宾客数据收集的知识与方法 1.2.2 宾客画像要素识别方法
2. 宴会定制策划	2.1 宴会需求定制	2.1.1 能结合宾客的民族习俗、宗教习惯、地方文化等进行宴会主题及场景的定制 2.1.2 能结合宾客的预算需求进行宴会定制	2.1.1 不同民族文化、宗教文化、地方文化等宴会主题及场景的定制注意事项 2.1.2 不同预算需求的宴会定制方法
	2.2 宴会特色定制	2.2.1 能结合宴会类型进行宴会流程定制 2.2.2 能结合地方文化进行宴会餐食定制	2.2.1 宴会服务流程定制的特点 2.2.2 宴会餐食定制的特点与注意事项
3. 宴会定制实施	3.1 宴会过程控制	3.1.1 能统筹安排菜品出品和服务 3.1.2 能解决宾客临时的宴会餐食及相关需求	3.1.1 跨部门团队协作管理知识 3.1.2 特殊菜品需求的类型 3.1.3 厨房菜品的采购、配送流程
	3.2 宴会危机管理	3.2.1 能制订宴会服务应急预案 3.2.2 能依据应急预案处理营运过程中的服务危机	3.2.1 宴会服务应急预案撰写方法 3.2.2 营运过程中的服务危机的解决方法
	3.3 项目风险管理	3.3.1 能撰写宴会风险危机报告 3.3.2 能参与制定和优化宴会危机处理管理制度	3.3.1 宴会风险数据分析方法 3.3.2 危机处理管理制度撰写方法和技巧

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
	3.4 服务评价监控	3.4.1 能优化服务监控和评估的流程 3.4.2 能分析服务评价平台数据	3.4.1 服务监控和评估流程的优化要点 3.4.2 服务评价平台数据分析方法
4. 宴会经营管理	4.1 宴会成本控制	4.1.1 能合理调配宴会服务人员 4.1.2 能计算产品毛利率 4.1.3 能核算宴会成本	4.1.1 宴会服务人员调配方法和技巧 4.1.2 产品毛利率计算知识 4.1.3 宴会成本核算方法
	4.2 宴会宣传策划	4.2.1 能根据宴会营销计划制定相应的营销策略 4.2.2 能根据不同季节、节日的定制服务项目，宣传中国传统文化	4.2.1 经营计划和营销策略知识 4.2.2 我国不同季节、节日的习俗知识 4.2.3 中国传统文化的宣传方法
5. 宴会培训指导	5.1 宴会业务培训	5.1.1 能制订宴会定制服务师培训计划 5.1.2 能编写宴会定制服务师培训讲义	5.1.1 培训计划制订知识和方法 5.1.2 培训讲义编制知识和方法
	5.2 宴会业务指导	5.2.1 能检查其等级以下宴会定制服务师工作 5.2.2 能指导并帮助优化宴会定制服务师的服务流程	5.2.1 宴会定制服务师的工作内容及方法 5.2.2 宴会定制服务师的服务流程的优化方法

3.4 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. 宴会经营管理	1.1 财务经营管理	1.1.1 能制订宴会成本管理方案 1.1.2 能按照财务要求编制宴会经营预算	1.1.1 成本管理方案的制订方法 1.1.2 经营预算编制方法
	1.2 日常经营管理	1.2.1 能根据部门与总体、常规经营与特殊活动的关系合理安排日常经营活动 1.2.2 能合理维护宴会服务客户并不断开发新的宴会服务客户	1.2.1 计划、组织、协调、控制管理知识 1.2.2 市场开发知识
2. 宴会品牌塑造	2.1 宴会主题品牌服务	2.2.1 能结合宴会主题类型合理设计宴会设施设备、陈设、布局等，创建主题品牌 2.2.2 能制订宴会主题品牌的服务流程	2.2.1 宴会设施设备、陈设、布局等设计的注意事项 2.2.2 宴会品牌服务流程制订方法
	2.2 宴会品牌形成	2.1.1 能编写宴会主题品牌规划工作方案 2.1.2 能总结宴会主题品牌项目的典型案例	2.1.1 宴会品牌规划工作方案的编写方法 2.1.2 宴会品牌项目典型案例的总结要点
3. 宴会设计创新	3.1 宴会项目开发	3.1.1 能根据市场需求变化，设计新的宴会场景 3.1.2 能根据市场需求变化，开发新的宴会服务项目	3.1.1 开发宴会场景方法 3.1.2 开发宴会服务项目要点
	3.2 宴会文创升级	3.2.1 能不断推出个性化的宴会伴手礼 3.2.2 能不断优化不同宴会主题的表演节目	3.2.1 宴会伴手礼个性化地创新方法 3.2.2 不同宴会主题的表演节目升级的要点
4. 宴会培训	4.1 宴会业务培训	4.1.1 能参与制订品牌培训体系 4.1.2 能给其等级以下的宴会定制服务师开展业务培训工作	4.1.1 培训体系的制订流程 4.1.2 给不同等级宴会定制服务师开展培训的注意事项
	4.2 宴会业务指导	4.2.1 能指导其等级以下的宴	4.2.1 宴会定制服务师工作的

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
指导		会定制服务师工作的实施 4.2.2 能设计并组织宴会定制服务师相关的职业技能竞赛	指导方法 4.2.2 职业技能竞赛规程的设计方法

4 权重表

4.1 理论知识权重表

项目		四级/ 中级工	三级/ 高级工	二级/ 技师	一级/ 高级技师
技能等级		(%)	(%)	(%)	(%)
基本 要求	职业道德	5	5	5	5
	基础知识	30	20	10	5
相关 知识 要求	宴会业务接洽	5	10	15	-
	宴会定制策划	20	20	15	-
	宴会定制实施	40	35	15	-
	宴会经营管理	-	10	20	25
	宴会品牌塑造	-	-	-	20
	宴会设计创新	-	-	-	20
	宴会培训指导	-	-	20	25
合计		100	100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目 技能等级		四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能 要求	宴会业务接洽	30	20	10	-
	宴会定制策划	20	25	30	-
	宴会定制实施	50	45	35	-
	宴会经营管理	-	10	15	30
	宴会品牌塑造	-	-	-	25
	宴会设计创新	-	-	-	20
	宴会培训指导	-	-	10	25
合计		100	100	100	100