

# 2023年浙江省职业院校技能大赛

## 赛项规程

### 一、赛项名称

赛项序号： 57

赛项名称：餐厅服务

英文名称：Restaurant Service

赛项组别：高职组

赛项归属产业：现代服务业（酒店业）

### 二、竞赛目的

本赛项以对标国际标准、展示中国特色、贴近生产实际、体现工作过程为宗旨，考核高职旅游类专业学生餐厅服务中的整体综合能力及应变能力，推动高职旅游类专业“三教”改革、“课岗赛证”融合的教育教学改革，促进高素质、技术技能型及复合型旅游类专业人才的培养，适应当今酒店业不断发展变化的需要。

（一）通过竞赛，检验高职旅游类专业学生在餐厅服务工作中的综合服务能力、创新设计能力、灵活应变能力、对客服务能力、社交与沟通能力、组织管理能力、产品营销能力等旅游类专业学生的核心能力。

（二）通过竞赛，引导高职旅游类专业教学从职业岗位能力提升、课程模块设计、教学组织管理、实践教学安排等方面加强研究，引领专业建设和教学改革。

（三）通过竞赛，促进高职旅游大类专业的相关标准进一步对接世界技能大赛标准、对接行业标准，强化专业学生的规范意识、服务意识、卫生安全意识、环境保护意识等职业素养的培养。

（四）通过竞赛，展示旅游类专业学生良好的职业形象和精益求精的工匠精神，促进职业院校与行业、企业的产教深度融合，为现代服务业高质量发展奠定高标准的人才基础。

### 三、竞赛内容

本赛项由中餐服务和西餐服务两部分内容组成，共四个模块。中餐服务分为主题宴会设计、宴会服务两个模块；西餐服务分为包边台、休闲餐厅服务两个模块。赛项内容涵盖了旅游类专业餐饮教学的核心技能和职业素养，强调工作的规范化、实境化、流程化与职业化。

表1 竞赛内容

赛项	分项	模块编号	模块名称	竞赛时间
餐厅服务	中餐服务	模块A	主题宴会设计	70分钟
		模块B	宴会服务	
	西餐服务	模块C	包边台	60分钟
		模块D	休闲餐厅服务	

#### （一）中餐服务

竞赛时间： 70分钟

竞赛任务简述：

## 1. 主题宴会设计（30分钟）

每位选手根据抽取赛卷中规定的主题完成中餐主题宴会设计。

竞赛具体内容包括：工作准备、宴会摆台、主题宴会设计。

（1）工作准备：选手将自备的主题宴会设计的物品带到比赛赛位后，根据裁判口令比赛计时开始，选手进行物品准备，检查场地和设施，完成餐器具的清洁卫生和整理工作。

（2）宴会摆台：比赛现场完成8人宴会台面的布置。

（3）主题宴会设计

①主题宴会设计模块主题创意说明书（内容含菜单设计创意）需准备一式六份，不少于1000字。检录时提交给工作人员。

②比赛过程中，不能说明自己的代表队或参赛院校。主题创意说明书、自备餐具、布草等上均不能出现××代表队或××院校字样。

③主题宴会设计中心主题装饰物须由选手现场制作完成。

④选手根据自定主题设计主题宴会的餐巾折花。餐巾折花在工作台上操作。

## 2. 宴会服务（40分钟）

（1）宴会服务中，选手服务的三位客人分别为主人、副主人、主宾。

（2）餐前服务包括：根据宴会服务需要从指定位置拿取所需的餐器具、检查和完成餐器具的清洁卫生、引领客人、协助客人入座、提供餐前服务。

(3) 酒水服务：按标准为客人点酒水，并提供酒水服务。酒水服务包括红葡萄酒、白酒、碳酸饮料。主人酒水指定为红葡萄酒，副主人、主宾酒水现场点单确定，三位客人酒水不重复。

(4) 菜品服务：为客人提供上菜、分菜服务并介绍菜肴，分菜采用边桌服务方式（使用叉、勺分菜）。菜品根据选手所抽赛卷决定，包括热菜和汤各1道。

(5) 餐后服务：包含送客、清理、恢复台面（恢复到赛前状态）。

3. 中餐宴会服务全程使用普通话。

4. 菜肴与赛项规程同一工作日公布。

## （二）西餐服务

竞赛时间： 60分钟

竞赛任务简述：

### 1. 包边台

使用现场提供的台布将工作台进行包边处理，不得使用夹、卡、钉等辅助工具。

### 2. 休闲餐厅服务

每位选手根据抽取赛卷规定的休闲餐厅菜单，进行餐前准备及服务。每位选手需完成1桌、2位客人的服务。

休闲餐厅服务竞赛内容包括餐前准备、酒水服务、餐食服务等，具体要求为：

(1) 选手根据用餐需要到赛场指定位置拿取摆台与服务所需的

餐器具，并检查和完成餐器具的清洁卫生。

(2) 根据用餐要求摆台。

(3) 引领客人，协助客人入座，提供餐前服务。

(4) 为客人提供点菜、点酒水服务，填写点菜单。

(5) 提供酒水服务。酒水服务包括：红葡萄酒服务、白葡萄酒服务、矿泉水、茶或咖啡服务。休闲餐厅服务比赛过程中只对红葡萄酒进行鉴酒。每位选手只须为1位客人提供一次鉴酒服务。

(6) 为客人提供餐食服务。餐食服务采用美式服务方式。每位客人点两道菜，这两道菜可以是“开胃菜+主菜”或“开胃菜+甜点”或“主菜+甜点”。

(7) 为客人提供咖啡或茶服务。

(8) 清理、恢复台面到赛前状态。

3. 休闲餐厅服务全程使用英语。

4. 菜单与赛项规程同一工作日公布。

#### 四、竞赛方式

1. 本赛项为团体赛。

2. 每支代表队由2位选手组成，具体分工由参赛队报名时确定。其中1位选手完成中餐服务分项内容；另1位选手完成西餐服务分项内容。

3. 每队指导教师不超过2人。

4. 每个参赛校可报2个参赛队，不允许跨校组队。

#### 五、竞赛流程

### （一）比赛流程

比赛通过抽签分组进行，每组4个代表队。每队两名选手分别按分组顺序完成比赛项目。

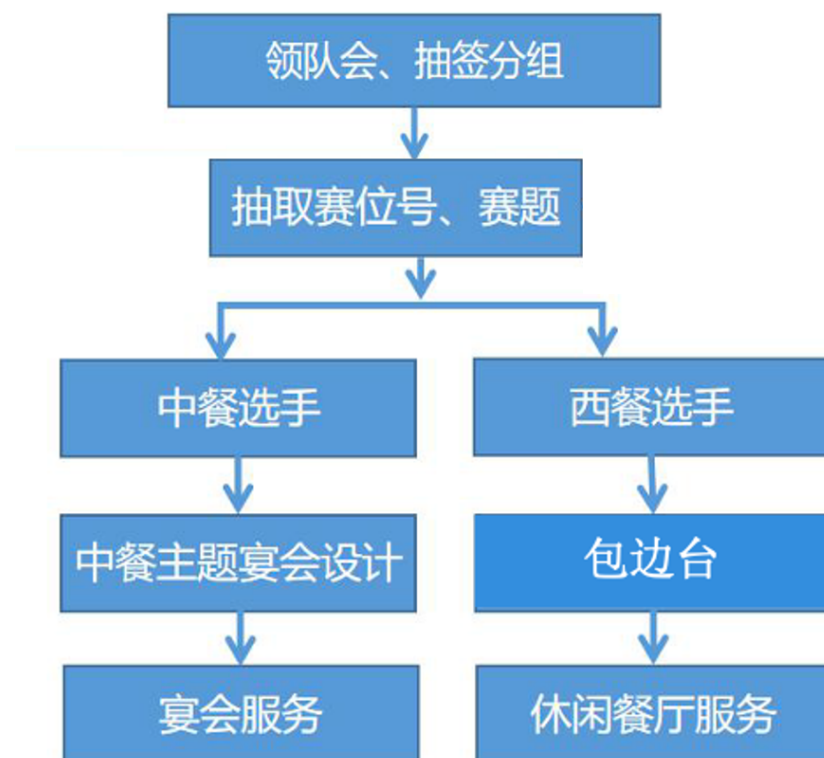


图1 比赛流程

### 六、竞赛赛卷

1. 本赛项不设理论考试，理论知识考核在各模块中涉及与涵盖。
2. 本赛项设立2套竞赛赛卷。
3. 每套赛卷包含中餐宴会设计创意主题、中餐服务菜品、休闲餐厅服务菜单等内容。

### 七、竞赛规则

1. 赛前由裁判长统一抽取赛卷1套（2选1），中餐服务、西餐服务参赛选手分别根据此套赛卷规定进行比赛。

2. 各模块比赛的起止时间听从裁判指令。

3. 选手准备工作结束后举手示意裁判，经裁判指令后开始比赛。客人进入赛场也须听从裁判指令。

4. 中餐服务分项选手全程使用普通话进行服务，西餐服务分项选手全程使用英语进行服务。

5. 比赛过程中，不能说明自己的代表队或参赛院校。

## 八、竞赛环境

竞赛赛场主要划分为比赛区、裁判区、观摩区、后勤保障区等四个功能区。

中餐服务比赛区设8个赛位，每组比赛使用4个赛位，每个赛位面积不少于20m<sup>2</sup>。西餐服务比赛设8个赛位，每组比赛使用4个赛位，每个赛位面积不少于30m<sup>2</sup>；后勤保障区提供餐用具、菜品、酒水。

## 九、技术规范

1. 教育部制定的《高等职业学校酒店管理与数字化运营专业教学标准》。

2. 文化和旅游部全国旅游行业饭店服务技能大赛中餐、西餐等赛项相关标准。

3. 第45届世界技能大赛餐厅服务项目相关标准。

4. 中华人民共和国第一届职业技能大赛餐厅服务项目相关标准。

## 十、技术平台

竞赛器材除大赛统一提供的以及本规程不允许自带的设备、器材、用品外，其他设备、器材可由参赛队根据比赛需要自行准备。比赛场地的相关设备详细信息在比赛前两周公开发布。如有变动，最终以比赛场地提供的为准。

### （一）中餐服务

品名	参考技术参数	备注
餐台	圆形，直径 180cm、高 75cm	统一提供
餐椅	软面无扶手椅，椅子总高度 95cm 椅背宽 41.4cm，椅背长 46.5cm	统一提供
工作台	长方形，180cm×90cm	统一提供
脏餐台	长方形，140cm×90cm	统一提供
台布（装饰布）	台布与装饰布（桌裙）协调	自备
餐巾	边长 45cm-60cm	自备
服务餐巾	白色，边长 45cm-60cm	统一提供
主题装饰物	突出设计主题	自备
菜单	菜品及装帧符合主题创意	自备
牙签	与餐具协调，符合主题创意	自备
桌号牌	美观，符合主题创意	自备
托盘	防滑，圆形直径 35cm-40cm	统一提供 可自备
平盘	圆形 18 寸	统一提供
餐酒具	骨碟、汤碗、筷子、味碟、汤勺、筷架、长柄勺、白酒杯、红酒杯、水杯	统一提供
茶壶、茶杯	--	统一提供
汤盆	--	统一提供
汤碗	--	统一提供
分汤勺	--	统一提供
水扎	玻璃，1000 毫升	统一提供
点餐垫板	--	统一提供
酒塞碟	--	统一提供
三层餐车	高 104.5*宽 50.5*长 98 厘米	统一提供
分餐勺、叉	--	自备

海马刀	--	统一提供 可自备
红葡萄酒	瓶装, 750ml	统一提供
白酒	瓶装, 500ml	统一提供
碳酸饮料	听装, 330ml	统一提供
消毒巾	棉质, 30cm×30cm	统一提供
相关一次性耗材	--	统一提供
中餐菜品	--	统一提供

## (二) 西餐服务

品名	参考技术参数	备注
餐桌	120cm×120cm	统一提供
椅子	软面无扶手椅, 椅子总高度 95cm 椅背宽 41.4cm, 椅背长 46.5cm	统一提供
边台	120cm×60cm	统一提供
边台台布	纯棉, 190cm×150cm, 2 块	统一提供
脏餐台	长方形, 140cm×90cm	统一提供
领料台	--	统一提供
托盘	防滑, 圆形直径 35cm-40cm	统一提供 可自备
台布	180cm×180cm	统一提供
西餐餐酒具	展示盘、主菜刀叉、鱼刀鱼叉、开胃菜刀叉、甜品叉勺、水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯、面包盘、黄油碟、黄油刀	统一提供
花瓶	--	统一提供
面包篮	--	统一提供
盐瓶、胡椒瓶	--	统一提供
咖啡用具	咖啡壶、咖啡杯、杯碟、咖啡匙	统一提供
红茶用具	茶壶、茶杯、杯碟、茶匙	统一提供
糖盅、奶盅	瓷器	统一提供
餐巾	白色全棉, 边长 45cm-60cm	统一提供
开胃菜盘	瓷器、8 寸	统一提供
主菜盘	瓷器、10 寸	统一提供
海马刀	--	统一提供 可自备

沙司盅	--	统一提供
甜品盘	--	统一提供
醒酒器	--	统一提供
刮台器	--	统一提供
冰桶、冰块、冰夹	--	统一提供
西餐菜品、用酒	--	统一提供
酒塞碟	--	统一提供
三层餐车	高 104.5*宽 50.5*长 98 厘米	统一提供

## 十一、成绩评定

### (一) 评分标准制定原则

1. 本着“公平、公正、公开、科学、规范”的原则设计评分标准及组织比赛。

2. 以教育部《高等职业学校酒店管理与数字化运营专业教学标准》中专业技能要求为依据。

3. 以现代酒店业餐厅的行业标准为参考。

4. 借鉴世界技能大赛餐厅服务项目竞赛的标准。

### (二) 评分组成

表5 评分组成

赛项	分项	模块编号	模块名称	分 数		
				测量分	评价分	合计
餐厅服务	中餐服务	模块 A	主题宴会设计	13	7	20
		模块 B	宴会服务	17	13	30
	西餐服务	模块 C	包边台	6	9	15
		模块 D	休闲餐厅服务	18	17	35
合计				54	46	100

### (三) 评分办法

本项目的成绩评定由裁判组对选手进行评分。评分的方式分为测量和评价两类,主要为过程性评分。凡可采用客观数据表述的评判称为测量;凡需要采用主观描述进行的评判称为评价。

### 1. 评价分（主观）

评价分打分方式：按模块设置若干个评分组，裁判各自单独评权重分，计算出平均权重分，除以3后再乘以该子项的分值计算出实际得分。裁判相互间分差必须小于等于1档，否则需要给出解释并在小组长或裁判长的监督下进行调分。

表6 “社交能力”评价分例表

权重	要求描述
0	0 选手没有社交能力或与客人无交流
1	1 选手与客人有一定的沟通，在工作任务中展现一定水平的自信
2	2 选手展现较高水平的自信，与客人沟通良好，整体印象良好
3	3 选手展现优异的人际沟通能力，自然得体，有关注细节的能力

### 2. 测量分（客观）

测量分打分方式：按模块设置若干个评分组，每组由3名及以上裁判构成。每个组所有裁判一起商议，在对该选手在该项中的实际得分达成一致后最终只给出一个分值。

表7 “仪容仪态” 测量分例表

类型	示例	最高分值	正确分值	不正确分值
满分或零分	制服干净整洁，熨烫挺括合身，符合行业标准	0.2	0 或 0.2	0-0.2
	工作鞋干净，且符合行业标准	0.2	0 或 0.2	0-0.2
	具有较高标准的卫生习惯；男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆	0.2	0 或 0.2	0-0.2

	身体部位没有可见标记；不佩戴过于醒目饰物；指甲干净整齐，不涂有色指甲油	0.2	0 或 0.2	0-0.2
	合适的发型，符合职业要求	0.2	0 或 0.2	0-0.2
	工作中站姿、走姿优美，表现专业	0.5	0 或 0.5	0-0.5

#### （四）统分方法

各组裁判进行复核后由工作人员录入、统计，裁判组长签字，裁判长进行审核签字，最后由大赛监督仲裁组组长确认后发布。

#### （五）裁判构成

本赛项共设裁判11名，设裁判长1名，裁判10名，其中评分裁判10名。

裁判要求熟悉中餐、西餐教学，熟悉中餐服务、西餐服务的相关知识和职业技能，熟悉大赛的竞赛规程，熟悉大赛的相关制度流程，具有良好的沟通协调能力和处理问题的能力。具有省级以上职业技能大赛执裁经历，行业、企业专家应具有餐饮高级管理人员工作经历。

## 十二、奖项设定

比赛设团队奖。一等奖占比10%，二等奖占比20%，三等奖占比30%。如遇参赛选手总分相同的情况，则依据各模块所占总分中高分值的得分高低排序，依此类推。获得一等奖的参赛队指导教师由组委会颁发优秀指导教师证书。

## 十三、赛场预案

1. 活动过程中接到突发安全事故后，有关人员必须及时向后勤安保组组长、副组长报告，并及时向公安、交警、卫生、消防等相关部门报案请求援助。本着“先控制、后处置，救人第一、减少损失”的原则，后勤安保组应果断处理，积极抢救，指导现场参赛师生离开危险区域，保卫好大赛区域内的贵重物品，维护现场秩序，做好事故现场保护工作，做好善后处理工作。

2. 后勤安保组接到大赛突发安全事故报告后，应在最短时间内到达事故现场，组织抢救和善后处置工作，并根据事故情况及时向上级部门汇报。

3. 如发生食物中毒时，后勤安保组要做好人员救治，立即封存相关食物，同时，联系食品药品监督部门和120急救中心进行应急处置。

4. 比赛期间供水供电设施发生故障时，由后勤安保组协调相关部门开展设施维护，保障比赛水电设施正常运行。供电发生停电时，立即启用应急电源恢复供电。

5. 安排专门人员负责现场人身、财产事故处理，当领导、专家、参赛师生到赛场后如发生迷路、被盗、被抢、被骗、人身受到伤害等情况时，能第一时间负责现场组织指挥。

## 十四、赛项安全

### （一）赛场设计充分考虑安全因素

场地设计、流程设计注重人流、物流的路线设计，合理划分比赛区域和观摩区。在各区域设立临时分界线，选派志愿者维持考场

秩序，避免混乱。赛场各出入口设保安岗，加强管控，确保赛场各出入口安全通畅。

## （二）现场安全保障措施

1. 技能大赛前，后勤安保组组织一次消防设施的全面检查，包括消防栓、灭火器、应急疏散标志等，消除安全隐患。比赛期间，做好比赛场地安全保卫，防止火灾、盗窃现象发生，确保大赛期间的人身财产安全。

2. 技能大赛前，与供电部门签订保电协议，后勤安保组要检查用电线路；比赛期间，后勤安保组巡视用电线路及配电、开关，发现问题及时解决。同时，要保证食品和交通安全。

3. 所有工作人员都要参加安全责任意识培训。大赛各组责任人要对工作人员进行严格的安全教育，强调纪律卫生，行为规范，掌握进场、退场路线，防止拥挤、踩踏和人员失控，防止发生人身伤害事故。

4. 后勤安保组要增强责任意识，严格检查进出车辆及人员，禁止与比赛无关的闲杂人员与机动车辆进入比赛现场，发现异常情况及时报告。

5. 配齐医疗救护人员，赛场设置医疗救护站配备应急救护箱。

## 十五、竞赛须知

### （一）参赛队须知

1. 领队负责本参赛队的参赛组织和与大赛相关方的联络。

2. 高职组参赛选手须为普通高等学校全日制在籍高职学生。本科院校中高职类全日制在籍学生可报名参加高职组比赛。五年制高职学生报名参赛的，一至三年级（含三年级）学生参加中职组比赛，四、五年级学生参加高职组比赛。高职组参赛选手年龄一般不超过25周岁，年龄计算的截止时间以2023年4月1日为准。参赛选手须认真填写报名表各项内容，提供个人真实身份证明，凡弄虚作假者，将取消其比赛资格。

3. 凡在往届全国职业院校技能大赛、浙江省职业院校技能大赛中获一等奖的选手，不能再参加同一项目同一组别的比赛。团体赛不得跨校组队。

4. 比赛期间，各参赛队应为选手购买人身意外保险。

5. 各代表队须按照大赛赛程安排前往指定地点参加比赛及相关活动。

6. 参赛队可以在规定的时间进入比赛场地进行适应练习。

7. 为避免影响其他选手，比赛中不允许播放背景音乐。

## （二）指导教师须知

1. 每个参赛队最多可配2名指导教师。指导教师经报名、审核后确定，一经确定不得更换。

2. 严格遵守赛场规章制度，尽职尽责。

3. 竞赛过程中，指导教师不得进入竞赛场地。

4. 指导教师应按时参加赛区组织的相关会议。

5. 指导教师要做好本队参赛选手的有关组织工作，督促参赛选手按指定时间和地点报到；做好参赛选手的后勤保障、安全工作；自觉维护赛场秩序。

### （三）参赛选手须知

1. 参赛选手按规定时间到达指定地点，凭参赛证、学生证和身份证（三证必须齐全）进行检录，加密之后进入赛场，同时将参赛设施设备带入场地。选手迟到10分钟取消比赛资格。

2. 比赛过程中，参赛选手须严格遵守操作标准和规范，保证自身安全，并接受裁判员的监督和警示，文明竞赛；若因设备故障等因素导致选手中断或终止比赛，由大赛裁判长视具体情况做出裁决。参赛选手竞赛过程中，因严重违背竞赛纪律和规则的，现场裁判员有权中止其竞赛。

3. 参赛选手比赛时需听从裁判员的统一指令。参赛选手提前结束比赛不加分，应向裁判员举手示意，不得再进行任何操作；比赛时间到须停止操作。现场比赛结束，经裁判员确认后选手方可离开赛场。

4. 在竞赛过程中，参赛选手不得故意干扰其他队选手的竞赛。

5. 参赛选手有义务参加赛项执委会组织的座谈、报告会等活动。

### （四）工作人员须知

1. 大赛期间，工作人员须佩戴组委会核发的证件进入赛场，统一着装，并遵守赛场相关规定。

2. 树立服务观念，一切为参赛选手着想，以高度负责的精神、严肃认真的态度和严谨细致的作风，积极完成本职工作。注意文明礼貌，保持良好形象，明确职责，规范言行。

3. 开赛前60分钟到达赛场，严守工作岗位，不迟到，不早退，不无故离岗，特殊情况需向赛区赛项执委会请假。

4. 在选手比赛时，工作人员及赛场所有人员必须保持安静，不得随意走动、喧哗、提示或出现对选手有影响的动作。除经特别允许，工作人员进入赛场后请关闭手机。

5. 比赛期间，严格按照工作程序和有关规定办事，如遇突发事件，应按照安全工作预案，组织指挥人员疏散，确保人员安全。

6. 新闻媒体等进入赛场必须经执委会允许，由专人陪同并且听从现场工作人员的安排和管理，不能影响比赛进行。

## **十六、申诉与仲裁**

本赛项在比赛过程中若出现有失公正或有关人员违规等现象，代表队领队可在比赛结束后2小时之内向监督仲裁组提出申诉。

大赛采取两级仲裁机制。赛项设监督仲裁工作组，赛区设监督仲裁委员会。大赛执委会办公室选派人员参加赛区监督仲裁委员会工作。

赛项监督仲裁工作组在接到申诉后的2小时内组织复议，并及时反馈复议结果。申诉方对复议结果仍有异议，可由领队向赛区监督仲裁委员会提出申诉。赛区监督仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

## 十七、竞赛观摩

为方便各参赛院校交流学习，大赛组织方安排指定场地进行现场观摩，观摩须知如下：

1. 根据比赛场地情况，安排领队证、指导老师证、选手证等持证人员进入指定场地观摩。

2. 其他观摩单位人员可与赛项工作人员联系，并将观摩人数提前告知赛项工作人员。

3. 观摩人员需服从赛事工作人员管理。

4. 当观摩人数超出观摩室容量时，赛项承办方将根据现场情况调节场地观摩人数。

## 1. 主题宴会设计模块评分表

序号	M=测量 J=评判	标准名称或描述	权重	评分
A1 仪容 仪态 2分	M	制服干净整洁，熨烫挺括合身，符合行业标准	0.2	Y N
	M	工作鞋干净，且符合行业标准	0.2	Y N
	M	具有较高标准的卫生习惯；男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆	0.2	Y N
	M	身体部位没有可见标记；不佩戴过于醒目饰物；指甲干净整齐，不涂有色指甲油	0.2	Y N
	M	合适的发型，符合职业要求	0.2	Y N
	J	0 所有的工作中站姿、走姿标准低，仪态未能展示工作任务所需的自信 1 所有的工作中站姿、走姿一般，对于有挑战性的工作任务时仪态较差 2 所有的工作任务中站姿、走姿良好，表现较专业，但是仍有瑕疵 3 所有的工作中站姿、走姿优美，表现非常专业	1.0	0 1 2 3
A2 宴会 摆台 9分	M	巡视工作环境，进行安全、环保检查	0.1	Y N
	M	检查服务用品，工作台物品摆放正确	0.1	Y N
	M	台布平整，凸缝朝向正、副主人位	0.3	Y N
	M	台布下垂均等	0.3	Y N
	M	装饰布平整且四周下垂均等	0.2	Y N
	M	从主人位开始拉椅	0.2	Y N
	M	座位中心与餐碟中心对齐	0.2	Y N
	M	餐椅之间距离均等	0.2	Y N
	M	餐椅座面边缘与台布下垂部分相切	0.2	Y N
	M	餐碟间距离均等	0.2	Y N
	M	相对餐碟、餐桌中心、椅背中心五点一线	0.3	Y N
	M	餐碟距桌沿 1.5 厘米	0.1*8	Y N
	M	餐碟，拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）、卫生	0.1	Y N
	M	味碟位于餐碟正上方，相距 1 厘米	0.1*8	Y N
	M	汤碗位于味碟左侧，与味碟在一条直线上，汤碗、汤勺摆放正确、美观	0.1	Y N
	M	筷架摆在餐碟右边，位于筷子上部三分之一处	0.2	Y N
	M	筷子、长柄勺搁摆在筷架上，长柄勺距餐碟距离均等	0.2	Y N
	M	筷子的筷尾距餐桌沿 1.5 厘米，筷套正面朝上	0.1*8	Y N
M	牙签位于长柄勺和筷子之间，牙签套正面朝上，底部与长柄勺齐平	0.1	Y N	
M	葡萄酒杯在味碟正上方距离均等	0.2	Y N	

A2 宴会 摆台 9分	M	白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧，水杯位于葡萄酒杯左侧，杯肚间隔1厘米	0.1*8	Y N
	M	三杯成斜直线	0.2	Y N
	M	摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生	0.2	Y N
	M	使用托盘操作（台布、装饰布、花瓶或其他装饰物和主题名称牌除外）	0.2	Y N
	M	操作按照顺时针方向进行	0.2	Y N
	M	操作中物品无掉落	0.3	Y N
	M	操作中物品无碰倒	0.3	Y N
	M	操作中物品无遗漏	0.2	Y N
A3 餐巾 折花 2分	J	0 操作不熟练，有重大操作失误，整体表现差，美观度较差，选手精神不饱满 1 操作较熟练，有明显失误，整体表现一般，美观度一般，选手精神较饱满 2 操作较熟练，无明显失误，整体表现较好，美观度优良，选手精神较饱满 3 操作很熟练，无任何失误，整体表现优，美观度高，选手精神饱满	1.0	0 1 2 3
	M	餐巾准备平整、无折痕	0.2	Y N
	M	花型突出主位	0.2	Y N
	M	使用托盘摆放餐巾	0.2	Y N
	M	餐巾折花手法正确，操作卫生	0.4	Y N
A4 主题 创意设计 3分	J	0 花型不美观，整体不挺括，与主题无关、无创意 1 花型欠美观，整体缺少挺括，与主题关联低、缺少创意 2 花型较美观，整体较挺括，与主题有关联、有创意 3 花型美观，整体挺括、和谐，突显主题、有创意	1.0	0 1 2 3
	M	台面物品、布草（含台布、餐巾、椅套等）的质地环保，选择符合酒店经营实际	0.2	Y N
	M	台面布草色彩、图案与主题相呼应	0.1	Y N
	M	现场制作台面中心主题装饰物	0.3	Y N
	M	中心主题装饰物设计规格与餐桌比例恰当，不影响就餐客人餐中交流	0.2	Y N
M	选手服装与台面主题创意呼应、协调	0.2	Y N	

	J	0 中心主题创意新颖性差，设计外形美观度差，观赏性差，文化性差 1 中心主题创意新颖性一般，设计外形美观度一般，观赏性一般，文化性一般 2 中心主题创意较新颖，设计外形较美观，具有较强观赏性，较强的文化性 3 中心主题创意十分新颖，设计外形十分美观，具有很强观赏性，很强的文化性	1.0	0 1 2 3
	J	0 整体设计未按照选定主题进行设计，整体效果较差，不符合酒店经营实际，应用价值低 1 整体设计依据选定主题进行设计，整体效果一般，基本符合酒店经营实际，具有一定的应用价值 2 整体设计依据选定主题进行设计，整体效果较好，符合酒店经营实际，具有较好的市场推广价值 3 整体设计依据选定主题进行设计，整体效果优秀，完全符合酒店经营实际，具有很好的市场推广价值	1.0	0 1 2 3
A5 菜单设计 2分	M	菜单设计的各要素（例如颜色、背景图案、字体、字号等）与主题一致	0.2	Y N
	M	菜品设计能充分考虑成本等因素，符合酒店经营实际	0.2	Y N
	M	菜品设计注重食材选择，体现鲜明的主题特色和文化特色	0.2	Y N
	M	菜单外形设计富有创意，形式新颖	0.2	Y N
	M	菜品设计（菜品搭配、数量及名称）合理，符合主题	0.2	Y N
	J	0 菜单设计整体创意较差，艺术性较差，文化气息较差，设计水平较差，不具有可推广性 1 菜单设计整体创意一般，艺术性一般，文化气息一般，设计水平一般，具有一定推广性 2 菜单设计整体较有创意，较有艺术性，较有文化气息，设计水平较高，具有较强的可推广性 3 菜单设计整体富有创意，富有艺术性，富有文化气息，设计水平高，具有很强的可推广性	1.0	0 1 2 3
A6 主题创意说明书	M	设计精美、图文并茂；材质精良、制作考究	0.5	Y N
	M	文字表达简练、清晰、优美；能够准确阐述主题	0.2	Y N
	M	创意说明书制作与整体设计主题呼应，协调一致	0.3	Y N

2分	J	0 创意说明书结构较混乱，层次不清楚，逻辑不严密 1 创意说明书机构欠合理，层次欠清楚，逻辑欠严密 2 创意说明书总体结构较合理，层次较清楚，逻辑较严密 3 创意说明书总体结构十分合理，层次十分清楚，逻辑十分严密	1.0	0 1 2 3
合计			20	

## 2. 宴会服务模块评分表

任务	M=测量 J=评判	标准名称或描述	权重	评分
B1 餐前 服务 8分	M	检查餐台摆设状态，查验餐台物品	0.2	Y N
	M	准备服务用品，摆放合理、安全整齐	0.2	Y N
	M	主动、友好地问候客人，欢迎客人光临	0.5	Y N
	M	引领方式正确、规范	0.3	Y N
	M	为宾客拉椅入座，顺序正确	0.5	Y N
	M	拆餐巾、拆筷套服务顺序正确	0.5	Y N
	M	拆餐巾、拆筷套动作正确、熟练、优雅	0.8	Y N
	M	正确使用托盘上茶	0.5	Y N
	M	上茶服务顺序正确	0.5	Y N
	M	茶水适量，无滴洒，份量均等	1	Y N
	J	0 选手社交能力欠缺或与客人无交流 1 选手与客人有一定的沟通，在工作任务中展现一定水平的自信 2 选手展现较高水平的自信，与客人沟通良好，整体印象良好 3 选手展现优异的人际沟通能力，自然得体，有关注细节的能力	3.0	0 1 2 3
B2 酒水 服务 9分	M	向客人正确介绍酒水	1	Y N
	M	服务用语恰当	0.6	Y N
	M	准确提供客人所点酒水	0.6	Y N
	M	正确调整和更换客人器具	0.6	Y N
	M	示酒姿势标准，站位正确	0.5	Y N
	M	正确方式开瓶，安全卫生	1	Y N
	M	正确为客人提供鉴酒服务	0.5	Y N
	M	按顺序斟倒酒水	0.6	Y N
	M	斟倒酒量符合标准	0.6	Y N
	J	0 托盘技术差，有明显失误现象，最终效果差，未达到合格标准	3.0	0 1

		1 托盘技术一般，有晃动，斟酒有滴洒，操作动作基本符合规范要求 2 托盘技术稳定，操作动作协调，注重卫生和安全，最终效果良好 3 托盘技术稳定，服务流畅，动作优雅，最终效果出色		2 3
B3 菜品 服务 10分	M	服务顺序正确	0.5	Y N
	M	站位准确，上菜手法正确	0.5	Y N
	M	菜肴摆放位置准确	0.5	Y N
	M	正确报菜名	0.5	Y N
	M	分菜过程操作规范，安全、卫生	1	Y N
	M	分汤过程操作规范，安全、卫生	1	Y N
	M	分菜的份量均等	1	Y N
	M	分汤的份量均等	1	Y N
	J	0 菜品介绍简单，声音不清晰、不流畅 1 菜品介绍有内容，声音清晰，表达较流畅，缺乏感染力 2 菜品介绍内容丰富，表达流畅，有一定的感染力 3 菜品介绍表达流畅，感染力强，内容丰富，有文化内涵	2.0	0 1 2 3
	J	0 服务技术差，动作不流畅，几乎没有对客交流 1 服务技术一般，动作基本流畅，有一些对客交流 2 服务技术良好，比较自然得体，对客交流良好，动作顺畅 3 服务技术优秀，对客交流好，自然得体，动作流畅	2.0	0 1 2 3
B4 餐后 服务 3分	M	主动征询客人意见	0.3	Y N
	M	提醒客人带好随身物品、检查、确认客人无遗留物品	0.2	Y N
	M	送客热情、有礼貌	0.5	Y N
	M	服务用具归位, 操作规范	1.0	Y N
	J	0 选手缺乏社交能力或与客人无交流 1 选手与客人有一定的沟通，在工作任务中展现一定的自信 2 选手展现较高水平的自信，与客人沟通良好，整体印象良好 3 选手展现优异的人际沟通能力，自然得体，有关注细节的能力	1.0	0 1 2 3
合计			30	

### 3. 包边台模块评分表

任务	M=测量 J=评判	标准名称或描述	权重	评分
包边台 15分	M	操作程序正确，台布覆盖面方向正确	1	Y N
	M	操作卫生，台布不触地	1	Y N
	M	台面平整，四边折叠整齐	2	Y N
	M	台布下垂均等，棱角分明，无间隙	1	Y N
	M	距地面距离不超过5厘米	1	Y N
	J1	0 操作不熟练，不流畅 1 能完成包边台操作，不够熟练 2 操作比较熟练，技法正确，流畅度缺乏 3 操作熟练、流畅，技法正确、干净，一气呵成	5	0 1 2 3
	J2	0 台面基本不平整，皱褶明显，四周参差不齐 1 台面基本平整，有皱褶，下垂不够均等 2 台面比较平整、挺刮，四周下垂均等，整体效果较好 3 台面平整，四周挺刮，棱角分明，下垂均等，整体效果完美	4	0 1 2 3
	合计		15	

### 4. 休闲餐厅服务模块评分表

任务	M=测量 J=评判	标准名称或描述	权重	评分
D1 仪容 仪态 2分	M	制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准	0.2	Y N
	M	鞋子干净且符合行业标准	0.2	Y N
	M	男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记	0.2	Y N
	M	发型符合职业要求	0.2	Y N
	M	不佩戴过于醒目的饰物	0.1	Y N
	M	指甲干净整齐，不涂有色指甲油	0.1	Y N
	J	0 所有的工作中站姿、走姿标准低，仪态未能展示工作任务所需的自信 1 所有的工作中站姿、走姿一般，对于有挑战性的工作任务时仪态较差 2 所有的工作任务中站姿、走姿良好，表现较专业，但是仍有瑕疵 3 所有的工作任务中站姿、走姿优美，表现非常专业	1.0	0 1 2 3
D2 餐前 准备	M	正确领取必需的餐用具，合理摆放	1.0	Y N
	M	确认餐用具的清洁，确保卫生安全	1.0	Y N
	M	餐台桌布摆放平整美观	1.0	Y N

6分	M	餐台餐用具摆放整齐、美观，方便客人使用	1.0	Y N
	M	餐巾挺括整洁	0.5	Y N
	M	花型一致，符合休闲餐厅需求	0.5	Y N
	J	0 完成台面摆放，基本规范和标准欠缺，不符合行业不标准 1 操作流程、规范基本合理，物品摆放基本一致 2 操作流程合理，较符合行业规范，物品摆放统一、整齐 3 操作程序合理、规范，符合行业规范，物品齐全、摆放整齐、统一、规范，台面美观	1.0	0 1 2 3
D3 社交技能 6分	J	0 全程没有或较少使用英语服务 1 全程大部分使用英语服务，但不流利 2 全程使用英语服务，较为流利，但专业术语欠缺 3 全程使用英语服务，整体流利，使用专业术语	2.0	0 1 2 3
	J	0 与客人无交流，客人需要自己解决问题，服务缓慢 1 有一些交流，呈送菜单，有基本服务 2 与客人交流良好，帮助客人入座，呈送菜单并介绍 3 热情且真诚地迎宾，帮助客人入座，呈送菜单并介绍，关注细节，展现良好的服务水平	2.0	0 1 2 3
	J	0 选手没有社交能力或与客人无交流 1 选手与客人有一定的沟通，在工作任务中展现一定水平的自信 2 选手展现较高水平的自信，与客人沟通良好，整体印象良好 3 选手展现优异的人际沟通能力，自然得体，有关注细节的能力	2.0	0 1 2 3
D4 酒水服务 9分	M	向客人询问并提供倒水服务	1.0	Y N
	M	向客人推销介绍酒水	1.0	Y N
	M	提供红葡萄酒的示酒、开瓶、醒酒、鉴酒和斟酒服务	1.0	Y N
	M	提供白葡萄酒的酒水准备、示酒、开瓶和斟酒服务	1.0	Y N
	J	0 服务红葡萄酒流程差，动作不佳，缺乏对客交流 1 服务红葡萄酒流程一般，动作一般，有一定的对客交流 2 服务红葡萄酒流程良好，动作自然得体，对客交流良好 3 服务红葡萄酒流程优秀，包括示酒、开瓶、醒酒、鉴酒和斟酒，动作非常自然得体，对客交流能力强	3.0	0 1 2 3
J	0 服务白葡萄酒流程差，动作不佳，缺乏对客交流 1 服务白葡萄酒流程一般，动作一般，有一定的对客交流	2.0	0 1 2	

		2 服务白葡萄酒流程良好，动作自然得体，对客交流良好 3 服务白葡萄酒流程优秀，包括酒水准备、示酒、开瓶和斟酒，动作非常自然得体，对客交流能力强		3
D5 餐食 服务 12分	M	正确调整客人餐用具	1.5	Y N
	M	正确服务面包	0.5	Y N
	M	提供餐食与客人点单内容相符	1.5	Y N
	M	正确服务调味汁	0.5	Y N
	M	正确询问烹制要求	0.5	Y N
	M	正确采用美式服务方式服务	1.0	Y N
	M	上菜顺序正确	0.5	Y N
	M	餐食摆放方式正确	1.0	Y N
	M	正确服务咖啡或茶	0.5	Y N
	M	水杯留到用餐结束	0.5	Y N
	M	用餐结束正确清理收尾	1.0	Y N
	J	0 服务不自然，流程不流畅，服务与清台技术差，缺乏组织管理能力 1 服务流程比较流畅，服务与清台技术一般，有一定组织管理能力 2 服务流程良好，服务与清台技术良好，服务中自然得体 3 服务与清台流程优秀，对客交流能力强，组织管理能力强，服务非常自然得体	3.0	0 1 2 3
合计			35	

附件：

## 2023年浙江省职业院校技能大赛

### 餐厅服务赛项样题

#### 一、中餐宴会设计

从以下三类宴会中任选一类，自定主题，完成主题宴会设计，包括菜单设计、主题创意说明书等。现场完成8人宴会台面的布置。

##### （一）商务类宴会

企业团体或组织由于商务洽谈、协议签署、企业庆典等活动需要而举行的宴请活动。

.....

#### 二、中餐宴会服务菜品

1. 热菜：芹菜炒肉丝（主料：芹菜、猪肉丝，辅料：木耳）
2. 汤：西红柿蛋花汤（主料：西红柿、鸡蛋）
3. 红葡萄酒：中餐红葡萄酒A款

#### 三、休闲餐厅服务菜单

MENU	
Appetizers	Special of the Day
Main Courses	Pan-fried Sea bass
	Beef Steak
Desserts	Apple Pie
	Fruit Salad
DRINK LIST	
Drinks	Sparkling Water
	White Wine
	Red Wine