

# 河北省职业院校技能大赛

## 餐厅服务赛项规程

### 一、赛项名称

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，考核高职旅游大类专业学生餐厅服务中的整体综合能力及应变能力，推动高职旅游大类专业“赛教融合、赛训融合”的教育教学改革，促进高素质、技术技能型及复合型旅游大类专业人才的培养，适应当今酒店业不断发展变化的需要。

（一）通过竞赛，检验高职旅游大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大类专业学生的核心能力。

（二）通过竞赛，引导高职旅游大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；西餐服务分为鸡尾酒调制与服务、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   | 2.00 小时 |
|      |      | 模块 B | 宴会服务     |         |
|      | 西餐服务 | 模块 C | 鸡尾酒调制与服务 | 2.00 小时 |
|      |      | 模块 D | 休闲餐厅服务   |         |

#### （一）中餐服务

##### 1. 主题宴会设计

竞赛时间：0.5 小时（30 分钟）

竞赛任务简述：

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，并检查场地和设施，完成餐器具的清洁卫生工作。

(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

竞赛时间：1.5 小时（90 分钟）

竞赛任务简述：

(1) 果盘制作

每位选手根据抽取赛卷规定的水果种类进行果盘制作，选手须到赛场指定区域领取水果（其中火龙果、芒果必用）。根据赛场提供的水果制作 3 份一人份量的果盘。制作过程中双手不能接触到水果本身；确保工作台卫生、整洁，操作过程符合安全、卫生要求。制作过程水果物料不浪费，如果将水果完全去皮，则必须用完该水果。比赛中只能使用自带的刀、叉、勺，不能使用任何其他模具。

## (2) 中餐宴会服务

①中餐宴会服务中，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摆台与服务所需的餐器具、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（包括果盘服务等）。

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题决定，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。

## (二) 西餐服务

### 1. 鸡尾酒调制与服务

竞赛时间：0.5 小时（30 分钟）

竞赛任务简述：

(1) 要求选手根据材料清单来进行自创鸡尾酒的制作及服务。比赛开始前，选手将提前准备好的鸡尾酒配方（配方两份，一款一份）交给裁判长。配方模板见附件 2。

(2) 工作准备：选取制作创意鸡尾酒所需的工具、原材料、载杯等，做好准备工作。物品分类归档，摆放位置符合操作习惯，台面整洁。

(3) 迎接客人：礼貌问候客人，引领 2 桌（每桌 2 位）客人入座。

(4) 点酒：了解客人需求，为客人推荐创意鸡尾酒。

(5) 创意鸡尾酒制作：按照给出的清单自创两款（每款两杯）创意鸡尾酒，鸡尾酒原材料清单见附件 3。

(6) 鸡尾酒呈现：鸡尾酒需以正确的方式呈现（必须有装饰物，且装饰物最少 2 种，不多于 3 种，但不包括吸管）。

(7) 鸡尾酒服务：将调制好的 4 杯鸡尾酒以正确的方式分别提供给 4 位客人。向客人介绍鸡尾酒的配方和创意，与客人保持互动。

(8) 服务语言：选手必须全程使用英语进行服务。

## 2. 休闲餐厅服务

竞赛时间：1.5 小时（90 分钟）

竞赛任务简述：

每位选手根据抽取赛题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 2 桌、每桌 2 位客人的服务，第二桌客人在第一桌客人进场后 5 分钟再进入。休闲餐厅服务竞赛内容包括餐前准备（含包边台）、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。每位选手只须为一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。

(9) 休闲餐厅服务全程使用英语。

#### 四、竞赛方式

1. 本赛项为团体赛。

2. 每所学校最多选派2支代表队参赛，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. 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2个代表队。每队两名选手分别按分组顺序完成比赛项目。

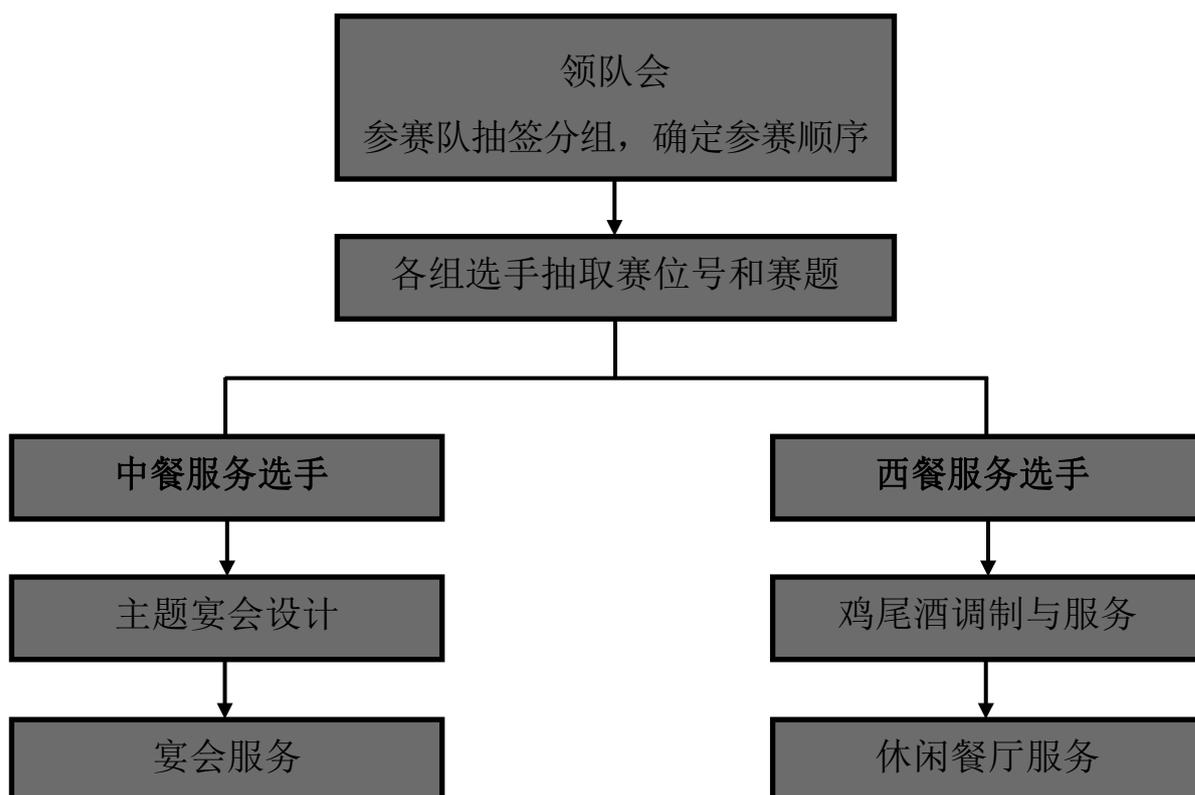


图1 比赛流程

## 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. 赛卷见附件，比赛前三天由裁判长抽取赛题作为比赛赛题。
3. 每套赛题包含中餐宴会设计创意主题、中餐服务菜品、果盘制作的水果清单、休闲餐厅服务菜单等内容。

1. 竞赛样卷见附件 1。

## 七、竞赛规则

1. 参赛队检录时随机抽取各自的赛题 1 套（7 选 1），中餐服务、西餐服务参赛选手分别根据此套赛题规定进行比赛。

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。其中比赛区划分为中餐服务比赛区、鸡尾酒调制与服务比赛区和休闲餐厅服务比赛区三个区域。中餐服务比赛区设 4 个赛位，每组比赛使用 2 个赛位，每个赛位面积不少于 20 m<sup>2</sup>。西餐服务比赛区包括鸡尾酒调制与服务、休闲餐厅服务两个区域。其中鸡尾酒调制与服务比赛区设 2 个赛位，每组比赛使用 2 个赛位（每个赛位 2 张桌子），每个赛位面积不少于 20 m<sup>2</sup>；休闲餐厅服务比赛区设 4 个赛位，每组比赛使用 2 个赛位（每个赛位 2 张桌子），每个赛位面积不少于 30 m<sup>2</sup>；后勤保障区提供餐用具、菜品、酒水、水果及保鲜、冷藏设施，设置选手休息、更衣区域。

## 九、技术规范

1. 教育部制定的《高等职业学校酒店管理专业教学标准》；
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、调酒等赛项相关标准；
3. 第 44 届、45 届世界技能大赛餐厅服务项目相关标准；
4. 全国第一届职业技能大赛世赛选拔赛餐厅服务项目相关标准；
5. 全国第一届职业技能大赛国赛精选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<br>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        |
| 桌裙（装饰布） | 铺好后离地面不超过 3cm                              | 自备          |
| 台布      | 与桌裙（装饰布）协调                                 | 自备          |
| 餐巾      | 边长 45cm-60cm                               | 自备          |
| 主题装饰物   | 突出设计主题                                     | 自备          |
| 牙签      | 与餐具协调，符合主题创意                               | 自备          |
| 菜单      | 菜品及装帧符合主题创意                                | 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，长方形<br>40cm*55cm         | 统一提供<br>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        |
| 水果盘     | 8 寸                               | 统一提供        |
| 水果叉     | --                                | 统一提供        |
| 瓷盘      | 10 寸                              | 统一提供        |
| 砧板      | --                                | 统一提供        |
| 果盘制作工具  | 刀叉勺                               | 自备          |
| 垃圾桶     | --                                | 统一提供        |
| 果篮      | --                                | 统一提供        |
| 茶壶、茶杯   | --                                | 统一提供        |
| 汤碗      | --                                | 统一提供        |
| 分汤勺     | --                                | 统一提供        |
| 分餐勺、叉   | --                                | 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        |
| 水果      | --                                | 统一提供        |
| 葡萄酒海马刀  | --                                | 统一提供<br>可自备 |
| 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<br>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        |
| 托盘       | 防滑, 圆形直径 35cm-40cm, 长方形<br>40cm*55cm | 统一提供<br>可自备 |
| 台布       | 180cm×180cm                          | 统一提供        |
| 展示盘      | 瓷器, 10.5 寸                           | 统一提供        |
| 开胃菜刀叉    | 不锈钢                                  | 统一提供        |
| 鱼刀鱼叉     | 不锈钢                                  | 统一提供        |
| 主菜刀叉     | 不锈钢                                  | 统一提供        |
| 浓汤勺      | 不锈钢                                  | 统一提供        |
| 甜品叉勺     | 不锈钢                                  | 统一提供        |
| 水杯       | 玻璃, 高脚                               | 统一提供        |
| 红葡萄酒杯    | 玻璃, 高脚                               | 统一提供        |
| 白葡萄酒杯    | 玻璃, 高脚                               | 统一提供        |
| 冰桶       | 不锈钢                                  | 统一提供        |
| 咖啡壶      | 玻璃/瓷器                                | 统一提供        |
| 茶壶       | 玻璃/瓷器                                | 统一提供        |
| 糖盅、奶盅    | 瓷器                                   | 统一提供        |
| 餐巾       | (白色) 全棉 (50 厘米)                      | 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        |
| 葡萄酒海马刀   | --                                   | 统一提供<br>可自备 |
| 沙司盅      | --                                   | 统一提供        |
| 甜品盘      | --                                   | 统一提供        |
| 花瓶       | --                                   | 统一提供        |
| 盐、胡椒、牙签盅 | --                                   | 统一提供        |
| 冰桶、冰块、冰夹 | --                                   | 统一提供        |
| 电动搅拌机    | --                                   | 统一提供        |
| 木锤       | --                                   | 统一提供        |
| 调酒操作台    | --                                   | 统一提供        |
| 服务圆桌     | --                                   | 统一提供        |

|         |    |      |
|---------|----|------|
| 吧椅      | -- | 统一提供 |
| 置物架     | -- | 统一提供 |
| 调酒器具    | -- | 自备   |
| 鸡尾酒杯具   | -- | 自备   |
| 相关一次性耗材 | -- | 自备   |
| 调酒用酒水   | -- | 自备   |
| 西餐菜品    | -- | 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. 以现代酒店业餐厅与酒吧的行业标准为参考。
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 | 鸡尾酒调制与服务 | 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;指甲干净整洁,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。

## 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

### (一) 制定安全应急预案，建立应急处置机制

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。

## **（二）疫情常态化防控方案（根据实际情况进行调整）**

1. 成立大赛疫情防控处置工作领导小组，加强对疫情防控工作的领导。

2. 如测温出现 37.3 度，工作人员第一时间启动疫情防控工作预案。根据承办校疫情防控预案进行处置。

3. 如选手出现温度异常不能按期参加比赛，由大赛仲裁组会同疫情防控工作领导小组研究决定，并报送大赛组委会批准。

## **（三）突发疫情预案（根据实际情况进行调整）**

1. 大赛期间，承办院校所在地如果是低风险地区，则按照本规程的疫情常态化防控预案执行。

2. 大赛期间，承办院校所在地如果突发疫情，被定义为中风险地区或者高风险地区，大赛应立即停止举办。参赛队按照属地化管理的原则，根据承办校大赛疫情防控工作领导小组的要求执行相关防控措施。

3. 大赛期间，如承办校突发疫情，大赛应立即停止举办，并立即

启动疫情防控预案，在承办校所在地疫情防控指挥部的领导下开展防控工作，防止疫情扩散。

## 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。

### **（三）疫情防控措施（根据实际进行调整）**

1. 制定大赛疫情防控方案，遇到疫情突发事件按照预案执行。

2. 参赛单位要采用多种形式对选手、教练、裁判进行疫情防治知识科普宣传，确保充分了解防疫知识、掌握防护要点、增强防护意识、支持配合防控工作。

3. 选手、指导老师及相关工作人员报到时提供健康绿码，赛前、赛中严格按照相关要求进行检测和信息填报工作。

4. 所有人员进入比赛场地等都要进行体温检测并做好相应记录，温度超过 37.3 度不得进入场地。

5. 赛场入口处放置消毒洗手液，选手工位及裁判员工作区域提供免费消毒用品，赛场为选手和裁判配备相应的口罩等防护用品。

6. 在赛场周边设置口罩专用回收箱，加强垃圾箱清洁，定期进行消毒处理。加强垃圾分类管理，及时收集并清运，设立隔离观察区域，如比赛期间任何人员出现发热、干咳、乏力等可疑症状，及时进行暂时隔离并报告相关部门，按规定要求安排到定点医院进一步检查或就医。

7. 如比赛期间出现任何人员确诊感染的情况，应立即终止比赛，按规定进行全区域人员隔离检查。

8. 大赛开闭幕式、点评会、主题论坛等大型活动均实施测温和限流措施。

## **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 2021 年 5 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. 凡在往届河北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**

本着开放办赛的方针，本赛项在竞赛场地设置观摩区。大赛组织方向参赛队发放观摩证，持证可进入比赛观摩区观摩比赛。观摩须知如下：

1. 根据比赛场地情况，向各参赛队发放观摩证，观摩人员需凭证入场。

2. 各观摩院校的观摩证将在各代表队报到时统一发给各领队。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. 观摩人员需遵守场地规则，服从工作人员管理。

4. 当观摩人数超出赛场容量时，赛项承办方将根据现场情况调节场地观摩人数。

## 附件1:

# 2021 年河北省职业院校技能大赛 《餐厅服务》赛项样题

### 一、中餐宴会设计创意主题

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、水果清单

选手从以下六种水果中选取四种，其中火龙果、芒果必选，其余两种选手可自行选择。

1. 火龙果
2. 芒果
3. 西瓜
4. ....

### 三、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）

### 四、休闲餐厅服务菜单

| MENU         |                    |
|--------------|--------------------|
| Appetizers   | Special of the Day |
| Main Courses | Pan-fried Sea bass |
|              | Beef Steak         |

## 附件 2： 创意鸡尾酒配方模版

### RECIPE TEMPLATE SIGNATURE COCKTAIL

|  |             |               |
|--|-------------|---------------|
| <b>Competitor Name</b>                         |             | <b>Number</b> |
| Recipe for <b>2 persons</b> Signature Cocktail |             | Date          |
|  |             |               |
| amount   | ingredients |               |
|  |             |               |
|  |             |               |
|  |             |               |
|  |             |               |
|  |             |               |
|  |             |               |
|  |             |               |
|  |             |               |
|  |             |               |
|  |             |               |
| Garnish/Glasses                                |             |               |
|  |             |               |
|  |             |               |
|  |             |               |
|  |             |               |
| Description of the preparation                 |             |               |
|  |             |               |
|  |             |               |
|  |             |               |
|  |             |               |
|  |             |               |

## 附件 3 创意鸡尾酒材料清单

### LIST OF INGREDIENTS SIGNATURE COCKTAIL

| Spirits | Liqueurs      | Juice / Soft Drinks | Syrup            | Others                   |
|---------|---------------|---------------------|------------------|--------------------------|
| Tequila | Amaretto      | Orange juice        | Cherry syrup     | Cream                    |
| Rum     | Chocolate     | Grapefruit juice    | Sugar syrup      | Coconut milk             |
| Vodka   | Strawberry    | Cranberry juice     | Grenadine syrup  | Lemon                    |
| Gin     | Cherry        | Mango juice         | Violet syrup     | Lime                     |
| Brandy  | Banana        | Pineapple juice     | Strawberry syrup | Orange                   |
| Whisky  | Green mint    | Yellow lemon juice  | Green Mint syrup | Apple                    |
|         | Blue curacao  | Lime juice          |                  | Mint leaves              |
|         | Drambuie      | Pure milk           |                  | Maraschino cherries, red |
|         | Baileys       | Sprite              |                  | Sugar                    |
|         | Grand Marnier | Tonic water         |                  | Salt                     |
|         | Malibu        |                     |                  | Pepper                   |

## 附件 4 评分表

### 1. 主题宴会设计模块评分表

| 序号                   | M=测量<br>J=评判 | 标准名称或描述                             | 权重  | 评分  |
|----------------------|--------------|-------------------------------------|-----|-----|
| A1<br>仪容<br>仪态<br>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<br>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<br>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<br>3 所有的工作中站姿、走姿优美，表现非常专业 | 1.0   | 0<br>1<br>2<br>3 |
| A2<br>宴会<br>摆台<br>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 2 厘米  | 0.2   | Y N              |
|                      | 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、桌裙或装饰布、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   |                  |

|                    |   |  |     |                  |
|--------------------|---|--|-----|------------------|
|                    | 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<br>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<br>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<br>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<br>1<br>2<br>3 |
| A3<br>餐巾折花<br>2分   | 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              |
|                    | J | 0 花型不美观，整体不挺括，与主题无关、无创意<br>1 花型欠美观，整体缺少挺括，与主题关联低、缺少创意<br>2 花型较美观，整体较挺括，与主题有关联、有创意<br>3 花型美观，整体挺括、和谐，突显主题、有创意   | 1.0 | 0<br>1<br>2<br>3 |
| A4<br>主题创意设计<br>3分 | 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<br>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<br>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<br>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<br>1<br>2<br>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<br>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<br>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<br>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<br>1<br>2<br>3 |
| A5<br>菜单<br>设计<br>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<br>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<br>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<br>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<br>1<br>2<br>3 |
| A6<br>主题<br>创意<br>说明书<br>2分 | 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              |
|                             | J | 0 创意说明书结构较混乱，层次不清楚，逻辑不严密<br>1 创意说明书机构欠合理，层次欠清楚，逻辑欠严密<br>2 创意说明书总体结构较合理，层次较清楚，逻辑较严密<br>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<br>1<br>2<br>3 |
| 合计                          |   |  | 20  |                  |

## 2.

宴会服务模块评分表

| 任务                              | M=测量<br>J=评判 | 标准名称或描述  | 权重  | 评分               |
|---------------------------------|--------------|--|-----|------------------|
| B1<br>餐前<br>服务<br>6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  | 0.3 | 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  | 0.5 | 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  | 0.5 | Y N              |
|                                 | J            | 0 选手社交能力欠缺或与客人无交流<br>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<br>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<br>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<br>1<br>2<br>3 |
| B2<br>果盘<br>制作<br>与<br>服务<br>6分 | M            | 水果选用正确   | 0.5 | Y N              |
|                                 | M            | 出品份量、大小均等  | 0.5 | Y N              |
|                                 | M            | 制作过程中手不接触水果  | 0.5 | Y N              |
|                                 | M            | 已经去皮的完整水果必须完全使用，将没有完全去皮的水果放回   | 0.5 | Y N              |
|                                 | M            | 操作流程安全   | 0.5 | Y N              |
|                                 | M            | 上果盘服务顺序正确  | 0.5 | Y N              |
|                                 | J            | 0 果盘制作技术差，卫生差，水果物料有浪费，展示差，未达到合格标准<br>1 果盘制作技术一般，存在一些浪费，水果切分大小不宜食用，果盘造型一般<br>2 果盘制作技术较好，水果切分大小适宜食用，卫生情况良好，无浪费，作品有一定创造力，最终展示良好<br>3 出色的果盘制作技巧，无浪费，操作过程顺畅，作品有创造力，最终展示出色 | 3.0 | 0<br>1<br>2<br>3 |
| B3<br>酒水<br>服务<br>7分            | M            | 向客人正确介绍酒水  | 0.4 | Y N              |
|                                 | M            | 服务用语恰当   | 0.4 | Y N              |
|                                 | M            | 准确提供客人所点酒水   | 0.4 | Y N              |
|                                 | M            | 正确调整和更换客人器具  | 0.5 | Y N              |

|                      |  |   |                  |                  |
|----------------------|--|---|------------------|------------------|
|                      | M  | 示酒姿势标准，站位正确   | 0.4              | Y N              |
|                      | M  | 正确方式开瓶，安全卫生   | 0.5              | 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   | 0.5              | Y N              |
|                      | M  | 斟倒酒量符合标准  | 0.4              | 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<br>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<br>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<br>3 托盘技术稳定，服务流畅，动作优雅，最终效果出色 | 3.0              | 0<br>1<br>2<br>3 |
| B4<br>菜品<br>服务<br>8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  | 0.5              | Y N              |
|                      | M  | 分汤过程操作规范，安全、卫生  | 0.5              | Y N              |
|                      | M  | 分菜的份量均等   | 0.5              | Y N              |
|                      | M  | 分汤的份量均等   | 0.5              | Y N              |
|                      | J  | 0 菜品介绍简单，声音不清晰、不流畅<br>1 菜品介绍有内容，声音清晰，表达较流畅，缺乏感染力<br>2 菜品介绍内容丰富，表达流畅，有一定的感染力<br>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<br>1<br>2<br>3 |
| J                    | 0 服务技术差，动作不流畅，几乎没有对客交流<br>1 服务技术一般，动作基本流畅，有一些对客交流<br>2 服务技术良好，比较自然得体，对客交流良好，动作顺畅<br>3 服务技术优秀，对客交流好，自然得体，动作流畅 | 2.0   | 0<br>1<br>2<br>3 |                  |
| B5<br>餐后<br>服务<br>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<br>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  | 1.0              | 0<br>1<br>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<br>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 |
| 合计 |  |   | 30 |   |

### 3.

### 鸡尾酒调制与服务模块评分表

| 任务                        | M=测量<br>J=评判 | 标准名称或描述   | 权重  | 评分               |
|---------------------------|--------------|---|-----|------------------|
| C1<br>仪容<br>仪态<br>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<br>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<br>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<br>3 所有的工作中站姿、走姿优美，表现非常专业                            | 1.0 | 0<br>1<br>2<br>3 |
| C2<br>鸡尾<br>酒<br>调制<br>6分 | M            | 所有必需设备和材料全部领取正确、可用  | 0.5 | Y N              |
|                           | M            | 鸡尾酒调制过程中没有浪费  | 0.5 | Y N              |
|                           | M            | 鸡尾酒调制方法正确   | 0.5 | Y N              |
|                           | M            | 鸡尾酒成份合理   | 0.5 | Y N              |
|                           | M            | 鸡尾酒调制过程没有滴洒   | 0.5 | Y N              |
|                           | M            | 同款鸡尾酒出品一致   | 0.5 | Y N              |
|                           | M            | 操作过程注重卫生  | 0.5 | Y N              |
|                           | M            | 器具和材料使用完毕后复归原位  | 0.5 | Y N              |
|                           | J            | 0 对酒吧任务不自信，缺乏展示技巧，无法提供最终作品或最终作品无法饮用<br>1 对酒吧服务技巧有一定了解，展示技巧一般，提供的最终作品可以饮用<br>2 对任务充满自信，对酒吧技巧的了解较多，作品呈现与装饰物展现较好<br>3 对任务非常有自信，与宾客有极好的交流，酒吧技术知识丰富，作品呈现优秀，装饰物完美 | 2.0 | 0<br>1<br>2<br>3 |

|                       |   |  |     |                  |
|-----------------------|---|--|-----|------------------|
| C3<br>鸡尾酒<br>服务<br>6分 | M | 礼貌地迎接、送别客人   | 0.5 | Y N              |
|                       | M | 服务鸡尾酒与客人点单一致   | 0.5 | Y N              |
|                       | J | 0 全程没有或较少使用英语服务<br>1 全程大部分使用英语服务，但不流利<br>2 全程使用英语服务，较为流利，但专业术语欠缺<br>3 全程使用英语服务，整体流利，使用专业术语   | 2.0 | 0<br>1<br>2<br>3 |
|                       | J | 0 在服务过程中没有互动，没有解释和风格<br>1 与客人有一些互动，对鸡尾酒有介绍，具有适当的服务风格<br>2 在服务过程中有良好自信，对鸡尾酒的原料和创意有基本的介绍，有良好的互动，在服务过程中始终如一<br>3 与宾客具有极好的互动，对鸡尾酒的原料有清晰的介绍，清楚的讲解鸡尾酒创意，展示高水准的服务技巧 | 3.0 | 0<br>1<br>2<br>3 |
| C4<br>综合<br>印象<br>1分  | J | 0 在所有的任务中，缺乏自信的表现<br>1 在所有任务中状态一般，当发现任务具有挑战性时表现为不良状态<br>2 在执行所有任务时都保持良好的状态，看起来专业，但稍显不足<br>3 在执行任务中，始终保持出色的状态标准，整体表现非常专业                                      | 1.0 | 0<br>1<br>2<br>3 |
| 合计                    |   |  | 15  |                  |

#### 4.

### 休闲餐厅服务模块评分表

| 任务                   | M=测量<br>J=评判 | 标准名称或描述  | 权重  | 评分               |
|----------------------|--------------|--|-----|------------------|
| D1<br>仪容<br>仪态<br>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<br>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<br>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 | 1.0 | 0<br>1<br>2<br>3 |

|                      |   |  |     |                  |
|----------------------|---|--|-----|------------------|
|                      |   | 3 所有的工作中站姿、走姿优美，表现非常专业   |     |                  |
| D2<br>餐前<br>准备<br>8分 | 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              |
|                      | 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 未完成包边台操作<br>1 包边台操作不规范、不卫生，不平整，物品不整洁<br>2 包边台操作规范卫生，但欠缺平整美观或物品整洁<br>3 包边台操作正确规范、卫生、平整美观、物品整洁有序                       | 3.0 | 0<br>1<br>2<br>3 |
| D3<br>社交<br>技能<br>6分 | J | 0 全程没有或较少使用英语服务<br>1 全程大部分使用英语服务，但不流利<br>2 全程使用英语服务，较为流利，但专业术语欠缺<br>3 全程使用英语服务，整体流利，使用专业术语                             | 2.0 | 0<br>1<br>2<br>3 |
|                      | J | 0 与客人无交流，客人需要自己解决问题，服务缓慢<br>1 有一些交流，呈送菜单，有基本服务<br>2 与客人交流良好，帮助客人入座，呈送菜单并介绍<br>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<br>1<br>2<br>3 |
|                      | J | 0 选手没有社交能力或与客人无交流<br>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<br>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<br>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<br>1<br>2<br>3 |
| D4<br>酒水<br>服务<br>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<br>1 服务红葡萄酒流程一般，动作一般，有一定的对客交流  | 3.0 | 0<br>1<br>2<br>3 |

|                       |   |   |     |                  |
|-----------------------|---|---|-----|------------------|
|                       |   | 2 服务红葡萄酒流程良好，动作自然得体，对客交流良好<br>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  |     |                  |
|                       | J | 0 服务白葡萄酒流程差，动作不佳，缺乏对客交流<br>1 服务白葡萄酒流程一般，动作一般，有一定的对客交流<br>2 服务白葡萄酒流程良好，动作自然得体，对客交流良好<br>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    | 2.0 | 0<br>1<br>2<br>3 |
| D5<br>餐食<br>服务<br>10分 | M | 正确调整客人餐用具   | 1.0 | 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   | 1.0 | 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<br>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<br>2 服务流程良好，服务与清台技术良好，服务中自然得体<br>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 | 2.0 | 0<br>1<br>2<br>3 |
| 合计                    |   |   | 35  |                  |