

## 规程附件1:

# 2023 年河北省职业院校技能大赛高职 组“餐厅服务”赛项样题 (A 卷)

### 宴会预订

选手（每队 2 人）进入机考比赛现场。根据抽取的赛题，在电脑上完成预订回复函、服务方案设计及工单制作，并将作品保存在电脑桌面上，由工作人员打印后提交，比赛用时 2 小时。

---

### 宴会预订函

尊敬的XX 酒店宴会预订部:

我们计划于 2023 年 6 月 3 日下午 18:00 在贵店举办“白山滑雪运动协会年会”，拟预订中餐晚宴 8 桌，每桌 10 人，宴会活动预计持续 2.5 小时，预算大约每桌 1800 元左右。本次宴会需设主席台，并配备音、视频设备，赴宴客人包括轮椅客人 5 位、儿童客人 3 位、全素食客人 1 位。我们在活动中计划播放“滑雪运动 10 年珍贵镜头”烦请在收到此函后 3 日内与我确认预订详情，并请附上贵店为我们提供本次服务的具体方案。涉及此次宴会的有关事项请直接与我联系。谢谢！

联系人：李军

联系电话：12345678901

**答题要求：**

针对以上预订函提供的信息，请选手完成以下任务：

1. 给客人写 1 份要素完整的预订回复函。
2. 撰写服务接待方案 1 份（不少于 1000 字）。
3. 制作宴会活动工单（BEO）1 份。

## 规程附件2:

# 2023 年河北省职业院校技能大赛高职 组“餐厅服务”赛项样题 (B 卷)

### 一、中餐主题宴会设计

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、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
Desserts	Apple Pie
	Fruit Salad
DRINK LIST	
Drinks	Sparkling Water
	White Wine (B)
	Red Wine (A)

规程附件3:

鸡尾酒调制配方模版

**RECIPE TEMPLATE SIGNATURE COCKTAIL**

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

规程附件4:

鸡尾酒调制材料清单

**LIST OF INGREDIENTS SIGNATURE COCKTAIL**

<b>Spirits</b>	<b>Liqueurs</b>	<b>Juice / Soft Drinks</b>	<b>Syrup</b>	<b>Others</b>
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

规程附件5:

## 宴会活动工单参考模板

### BANQUET EVENT ORDER

宴会时间: \_\_\_\_\_ 宴会单编号: \_\_\_\_\_

签发人: \_\_\_\_\_ 发送: \_\_\_\_\_

宴会名称 _____		
预订人: _____		电话: _____
销售经理: _____		电话: _____
宴 会 活 动	宴会类型	餐饮部:
	宴会地点	厨 房:
	宴会时间	
	预订人数	工 程 部:
	保证人数	
	预订桌数	
	保证桌数	安 全 部:
特殊要求		
价 格 明 细	会议场租	其他部门 (房务/财务等)
	用餐标准	
	住房标准	
	其他收费	
付费方式		

## 规程附件6:

# 2023年河北省职业院校技能大赛 高职组“餐厅服务”赛项评分标准

为保证2022年河北省职业院校技能大赛“餐厅服务”赛项的顺利进行，本着“公开、公平、公正”的竞赛原则制订本标准。

比赛总成绩满分100分，其中：服务方案设计模块15分，主题宴会设计模块20分，宴会服务模块25分，鸡尾酒调制与服务模块15分，休闲餐厅服务模块25分。具体评分标准如下：

### 1. 服务方案设计模块评分表

序号	M=测量 J=评判	标准名称或描述	权重	评分
A1 预订 回复 函 2分	J	0 逻辑混乱，表述不清晰，回复客人要素不全，缺乏礼貌用语 1 逻辑较混乱，表述不够清晰，回复客人要素不够全面，礼貌用语不够规范 2 逻辑性较强，表述较清晰，回复客人要素较全面，礼貌用语较规范 3 逻辑性强，表述清晰，回复客人要素全面，能体现良好的行业礼仪规范	2.0	0 1 2 3
A2 接待 方案 10分	M	方案内容数据准确	0.5	Y N
	M	方案价格合理可行	0.5	Y N
	M	字数符合要求	1.0	Y N
	J	0 服务情境要素不全，设计不全面、不准确，不符合工作实际 1 服务情景要素不够全，设计不够全面、不够准确，不符合工作实际 2 服务情景要素比较齐全，设计比较全面、准确，比较符合工作实际 3 服务情景要素非常齐全，设计全面、准确，符合工作实际	1.0	0 1 2 3

	J	<p>0 服务流程设计不合理，没有考虑宾客的特点及诉求，没有体现客人个性化需求</p> <p>1 服务流程设计一般，考虑宾客的特点及诉求不够，体现客人个性化需求不够</p> <p>2 服务流程设计较好，考虑宾客的特点及诉求较全面，较好体现客人个性化需求</p> <p>3 服务流程设计合理，考虑宾客的特点及诉求全面，能够体现客人个性化需求</p>	2.0	0 1 2 3
	J	<p>0 方案格式不规范，语言表述不准确，整体结构不合理</p> <p>1 方案格式不够规范，语言表述不够准确，整体结构不够合理</p> <p>2 方案格式比较规范，语言表述比较准确，整体结构比较合理</p> <p>3 方案格式规范，语言表述准确，整体结构合理</p>	2.0	0 1 2 3
	J	<p>0 整体方案未按要求进行设计，整体效果差，不符合经营实际，可操作性低</p> <p>1 整体方案未完全按要求进行设计，整体效果一般，基本符合经营实际，可操作性一般</p> <p>2 整体方案能按要求进行设计，整体效果较好，比较符合经营实际，可操作性较好，有一定创新</p> <p>3 整体方案完全按要求进行设计，整体效果好，符合经营实际，可操作性好，具有创新性</p>	3.0	0 1 2 3
A3 宴会 活动 工单 3分	M	工单制作要素完整	0.5	Y N
	M	工单制作内容准确	0.5	Y N
	J	<p>0 工单语言表述不准确，任务安排不合理，不契合客人要求和工作实际</p> <p>1 工单语言表述不够准确，任务安排不够合理，不太契合客人要求和工作实际</p> <p>2 工单语言表述比较准确，任务安排比较合理，比较契合客人要求和工作实际</p> <p>3 工单语言表述准确，任务安排合理，契合客人要求和工作实际</p>	2.0	0 1 2 3
合计			15	



## 2.

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
B1 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；指甲干净整洁，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 所有工作中的站姿、走姿标准低，仪态未能展示工作任务所需的自信 1 所有工作中的站姿、走姿一般，对于有挑战性的工作任务时仪态较差 2 所有工作中的站姿、走姿良好，表现较专业，但是仍有瑕疵 3 所有工作中的站姿、走姿优美，表现非常专业	1.0	0 1 2 3
B2 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、卫生（手拿餐碟边缘部分）	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、卫生（手拿杯柄或中下部）	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	按照顺时针方向进行操作	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 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
B3 餐巾折花 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 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
B4 主题 创意设计	M	台面物品、布草（含台布、餐巾、椅套等）的质地环保，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

3 分	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，具有很强的观赏性及文化性	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
B5 菜单 设计 2分	M	菜单设计的各要素（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因素，符合经营实际	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

B6 主题 创意 说明书 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 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	

### 3. 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
C1 餐前 服务 3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	0.2	Y N
	M	引领方式正确、规范	0.2	Y N
	M	为宾客拉椅入座，顺序正确	0.2	Y N
	M	拆餐巾、拆筷套服务顺序正确	0.2	Y N
	M	拆餐巾、拆筷套动作正确、熟练、优雅	0.2	Y N
	M	正确使用托盘上茶	0.2	Y N
	M	上茶服务顺序正确	0.2	Y N
	M	茶水适量，无滴洒，份量均等	0.2	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，有关关注细节的能力	1.0	0 1 2 3
C2 果盘 制作 与 服务	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	制作过程中手未接触水果	0.5	Y N
	M	已经去皮的完整水果已完全使用，将没有完全去皮的水果放回	0.5	Y N

5 分	M	操作过程安全、规范	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 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 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 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	2.0	0 1 2 3
C3 酒水 服务 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餐具	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 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	3.0	0 1 2 3
C4 菜品 服务 7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，语言不流畅 1 菜品介绍有亮点，声音清晰，表达较流畅，但缺乏感染力 2 菜品介绍内容较丰富，表达流畅，有一定的感染力 3 菜品介绍内容丰富，表达流畅，感染力强，有文化内涵	1.0	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，对客交流自然得体，动作顺畅	2.0	0 1 2 3
C5 餐后 服务 3分	M	主动征询客人意见	0.3	Y N
	M	提醒客人带随身物品，检查并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，完成撤台工作	1.0	Y N
	J	0 选手动作不顺畅，不自信，最终呈现效果较差 1 选手展现出一定的自信，最终呈现效果一般 2 选手展现较好的自信，操作顺畅，最终呈现效果较好 3 选手动作熟练，操作规范，有关注细节的能力	1.0	0 1 2 3
合计			25	

#### 4. 鸡尾酒调制与服务模块评分表

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	<p>0 所有工作中的站姿、走姿标准低，仪态未能展示工作任务所需的自信</p> <p>1 所有工作中的站姿、走姿一般，对于有挑战性的工作任务时仪态较差</p> <p>2 所有工作中的站姿、走姿良好，表现较专业，但是仍有瑕疵</p> <p>3 所有工作中的站姿、走姿优美，表现非常专业</p>	1.0	<p>0</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
D2 鸡尾酒 调制 6分	M	所有必需的设备和材料全部正确、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	操作过程卫生、安全	0.5	Y N
	M	器具和材料使用完毕后归复原位	0.5	Y N
	J	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>3 对任务非常有自信，与宾客有极好的交流，酒吧技术娴熟，作品呈现优秀，装饰物完美</p>	2.0	<p>0</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
D3 鸡尾酒 服务 6分	M	礼貌迎接、送别客人	0.5	Y N
	M	服务的鸡尾酒与客人点单一致	0.5	Y N
	J	<p>0 全程没有或较少使用英语服务</p> <p>1 全程大部分使用英语服务，但不流利</p> <p>2 全程使用英语服务，较为流利，但专业术语欠缺</p> <p>3 全程使用英语服务，整体流利，专业术语准确</p>	2.0	<p>0</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
	J	<p>0 在服务过程中没有互动，没有解释和风格</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>3 与宾客具有极好的互动，对鸡尾酒的原料有清晰的介绍，清楚地讲解鸡尾酒创意，展示高水准的服务技巧</p>	3.0	<p>0</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>

D4 综合 印象 1 分	J	0 在所有任务中，缺乏自信的表现 1 在所有任务中状态一般，当发现任务具有挑战性时表现出不良状态 2 在执行所有任务时都保持良好的状态，看起来较专业，但稍显不足 3 在执行任务中，始终保持出色的状态，整体表现非常专业	1.0	0 1 2 3
合计			15	

### 5. 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
E1 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 所有工作中的站姿、走姿标准低，仪态未能展示工作任务所需的自信 1 所有工作中的站姿、走姿一般，对于有挑战性的工作任务时仪态较差 2 所有工作中的站姿、走姿良好，表现较专业，但仍有瑕疵 3 所有工作中的站姿、走姿优美，表现非常专业	1.0	0 1 2 3
E2 餐前 准备 6 分	M	正确领取必需的餐用具，摆放合理	1.0	Y N
	M	确认餐用具的清洁，确保卫生安全	1.0	Y N
	M	餐台桌布铺设平整、美观	0.5	Y N
	M	餐用具摆放整齐、一致，方便客人使用	1.0	Y N
	M	餐巾挺括整洁，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 1 包边台操作不规范、不卫生，不平整，物品不整洁、无序 2 包边台操作规范、卫生，但欠缺平整、物品美观和有序 3 包边台操作规范卫生，平整美观，物品整洁有序	2.0	0 1 2 3



E3 社交技能 5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，十分流利，专业术语准确	2.0	0 1 2 3
	J	0 与客人交流少，需要客人提醒，服务缓慢、无序 1 与客人有一些交流，呈送菜单，有基本沟通服务 2 与客人交流良好，帮助客人入座，呈送菜单并简单介绍 3 热情且真诚地迎宾，帮助客人入座，呈送菜单并做专业介绍，关注细节，展现良好的服务水平	1.0	0 1 2 3
	J	0 选手缺乏社交能力或与客人交流少 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 选手展现较好水平的自信，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，有关关注细节的能力	2.0	0 1 2 3
E4 酒水服务 5分	M	向客人询问并提供倒水服务	0.2	Y N
	M	适时为客人续酒水	0.3	Y N
	M	向客人推销、介绍酒水	0.5	Y N
	M	提供红葡萄酒的示酒、开瓶、醒酒、鉴酒和斟酒服务	0.5	Y N
	M	提供白葡萄酒的酒水准备、示酒、开瓶和斟酒服务	0.5	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	2.0	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 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，动作自然得体，对客交流能力强	1.0	0 1 2 3
E5	M	正确调整客人餐用具	1.0	Y N

餐食 服务7 分	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	0.2	Y N
	M	采用美式服务方式服务	0.5	Y N
	M	上菜顺序正确	0.5	Y N
	M	餐食摆放方式正确	0.5	Y N
	M	正确服务咖啡或茶	0.5	Y N
	M	水杯留到用餐结束	0.3	Y N
	M	用餐结束后正确清理收尾	0.5	Y N
J	<p>0 服务不自然,流程不顺畅,服务与清台技术差,缺乏组织管理能力</p> <p>1 服务流程比较顺畅,服务与清台技术一般,有一定组织管理能力</p> <p>2 服务流程顺畅,服务与清台技术良好,服务自然</p> <p>3 服务与清台流程优秀,对客交流能力强,组织管理能力强,服务自然得体</p>	1.0	<p>0</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>	
合计			25	