河北省职业院校

2023年“酒店服务”（中职）技能大赛赛项规程

一、赛项名称

赛项名称：酒店服务

赛项组别：中职组赛项

归属产业：旅游业

1. 竞赛目的

本赛项旨在检验中职选手在酒店服务工作过程中的专业知识掌握情况；检验选手基于酒店工作流程中核心服务模块的操作技能的规范性、熟练度，现场分析与处理问题的能力、语言沟通表达能力；检验选手的对客服务意识、卫生安全操作意识、心理素质及匠心精神；全面客观反映国家中等职业教育旅游服务类教学水平，引导中职院校关注酒店新业态、世界技能大赛以及行业对酒店人才培养的新需求，促进中职高星级饭店运营与管理专业群更好地开展基于酒店实际工作过程导向的教学改革，深化产教融合、校企合作，通过赛事展现酒店职业所需要的高水准的技术技能，提高社会对酒店职业的认同感；有效推动酒店职业教育改革，促进酒店职业教育与产业需求对接，课程内容设置与职业标准对接，专业教学过程与实际生产过程对接，使人才培养目标更好的符合行业和企业要求，提高酒店专业人才培养质量,营造崇尚技能的社会氛围。

1. 竞赛内容
2. 竞赛内容的组成与比重：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 比例 | 二级指标 | 比例 |
| 现场实操 | 80% | 中餐宴会摆台与席间服务仪容仪表展示 | 40% |
| 客房中式铺床与开夜床仪容仪表展示 | 40% |
| 专业理论和专业英语口试 | 20% | 专业理论 | 10% |
| 专业英语 | 10% |
| 总计 | 100% |

（二）竞赛的内容与时长

1.客房中式铺床与开夜床：主要考察选手客房服务的相关技能，客房中式铺床比赛时间为 6分30秒；开夜床比赛时间为 1分30秒。选手进行完客房服务技能测试后抽签进行专业英语测试（口试）：主要考查选手的对客服务英语口语表达能力，选手需回答情景对话5道题。时间为3分钟。

2.餐饮服务：主要考察选手中餐厅服务的基本技能，中餐宴会摆台操作时间为16分钟；席间服务比赛时间为30分钟；席间服务项目结束后抽签进行专业理论问答测试（口试）：主要考查选手的专业理论知识、综合分析及服务应对能力。选手须回答专业理论4道题，其中简答题、应变题各2道。时间为3分钟。

3.仪容仪表：是否符合旅游酒店行业餐饮、房务两个部门的基本要求及岗位要求。在客房中式铺床与开夜床和餐饮服务项目比赛之前进行仪容仪表展示，时间不超过 1 分钟。

4.中式铺床准备时间 2分钟，夜床准备时间 1分钟，中餐宴会摆台准备时间 3分钟，酒店服务赛项比赛总时长为1 小时8分钟。

四、竞赛方式

（一）竞赛形式：本赛项为团体赛。

（二）竞赛要求：

1.每所学校限报2名参赛选手，每名选手限 1名指导教师。

2.参赛选手必须为中等职业学校全日制在籍学生或五年制高职一至三年级（含三年级）的学生。

3.由领队随机抽签决定参赛选手比赛项目和序号，其中一名选手完成客房服务，另一名选手完成餐饮服务。参赛选手在现场抽签决定比赛场次、工位号。

4.成绩计算方式：每支参赛队的最终成绩为客房服务（技能测试+专业英语测试）+餐饮服务（技能测试+专业理论测试）得分的总和进行评奖。

五、竞赛流程

（一）比赛流程

领队抽取选手比赛项目、序号

领

队

抽

取

选

手

比

赛

批

次

赛

期

选

手

检

录

选手抽取比赛场次、工位号，候考

|  |  |
| --- | --- |
| 客房中式铺床与 开夜床服务 | 中餐宴会摆台与 席间服务 |

（二）比赛日程安排（以实际安排为准）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 日 期 | 时 间 | 事 项 |
| 第一天 | 8:00—17:00 | 参赛选手及领队、指导教师报到 |
| 17:30—18:30 | 领队会议 |
| 第二天 | 8:00—12:00 | 选手比赛 |
| 13:30—17:30 | 选手比赛 |
| 19:00—20:00 | 选手比赛 |
| 第三天 | 8:00—12:00 | 选手比赛 |
| 14:00-15:00 | 闭幕式 |

六、竞赛赛卷

1. 公开题库

本赛项的竞赛试题内容由专业理论和专业英语两部分组成，专业理论与专业英语均采用口试形式考核。全部竞赛试题分别建立试题库，按全国旅游职业教育教学指导委员会编制的高星级饭店运营与管理专业教学标准的教学要求、对接1+x职业技能等级证书标准进行开发。题库数量和类型如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 专业理论 | 英语问答 |
| 类型 | 客房服务题 | 餐饮服务题 | 情景应答 |
| 数量 | 60 | 60 | 100 |

（二）专业理论样题

1.简答题

简述接受点菜的要点。

答：①首先了解客人有无特别要求；

②点菜时应主动介绍菜式的特点，帮助宾客挑选本餐厅的特色菜，特别是厨师当天推荐的创新菜、时令菜、特价菜，点菜完毕后，应复述给宾客听，并询问是否有错漏，并告知第一道菜的出菜时间；

③主动向宾客推销酒品、饮料；

④入厨单应迅速准确，遇到特殊宾客要求要加以注明，必要时与具体生产部门交代沟通。

2.应变题

上菜时发现桌面不够摆放怎么办？

答：①及时撤掉空盘；

②整理台面，留出空间；

③征得客人同意后合并同类菜或帮助分派；

④或将剩的不多的菜换小盘；

⑤切忌菜盘重叠摆放；

⑥及时与厨房沟通控制出菜速度。

（三）英语问答样题情境应答

Q：What will you do when the guest tells you that there’s something wrong with the bill？

A：I will check it with the guest carefully. If there is a mistake, I should make an apology to the guest and then bring the bill back to the cashier’s desk to correct it.

七、 竞赛规则

（一）报名要求

参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。如备赛过程中参赛选手和指导教师因故无法参赛，须由省级教育行政部门于相应赛项开赛 7 个工作日之前出具书面说明，经大赛执委会办公室核实后予以更换。竞赛开始后，参赛队不得更换参赛队员，允许队员缺席比赛。

（二）客房中式铺床与开夜床服务现场操作规则

1.按客房中式铺床与开夜床服务流程，根据组委会统一提供设备物品进行操作。

2.客房中式铺床与开夜床服务操作时间 8 分钟，包括连续中式铺床 2 张共 6 分 30 秒（提前完成不加分，每超过 10 秒扣 2 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予继续比赛，裁判根据选手完成部分进行评判计分），开夜床服务 1 分 30 秒（提前完成不加分，每超过 5 秒扣 1 分，不足 5 秒按 5 秒计算，超过 30 秒不予继续比赛，裁判根据选手完成部分进行评判计分）。选手进行完客房服务技能测试后抽签进行专业英语测试（口试），选手需回答情景对话5道题。时间为3分钟。

3.选手必须佩带参赛证提前接受检录，然后佩戴参赛号牌进入比赛场地，在指定区域按组别向裁判进行仪容仪表展示，时间 1 分钟。

4.裁判员统一口令“开始准备”后进行中式铺床准备，准备时间2 分钟。准备就绪后，选手站在工作台前、床尾后侧，举手示意。

5.选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

6.操作结束后，选手立于工作台前，举手示意“比赛完毕”。

7.比赛用床架不带床头板，在两张床之间放置床头柜。

8.操作过程中，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

9.中式铺床比赛结束后，选手整理床铺，进行开夜床服务准备，准备时间 1 分钟。

10.中式铺床程序和标准

（1）整理床垫（准备工作时）：位置正确、平整，四边平齐，床垫无污迹、无毛发、无破损，床垫拉正对齐。

（2）抛铺床单：开单、抛单、打单定位一次成功；床单中线居中，不偏离中线；床单正面朝上，表面平整光滑；包角紧密垂直且平整，式样统一；四边掖边紧密且平整。

（3）套被套：站在床尾，一次性抛开被套，平铺于床上；被套口向床尾打开；羽绒被芯放置于床尾，被芯长宽方向与被套一致；将被芯两角一次性套入被套内，被芯头部塞入被套顶部并填实，抖开被芯，四角定位，被芯与被套两边的空隙均匀；抛开羽绒被，被头拉到与床垫的床头部位齐平，一次定位成功；被头朝床尾方向反折 45 厘米。被套中线居中，不偏离床中线；羽绒被在被套内四角到位，饱满、平展，羽绒被在被套内两侧两头平整，被套表面平整光滑，被套口平整且要收口，被芯、绑绳不外露。

（4）套枕套：将枕芯平放在工作台上，撑开枕套口，将枕芯往里套；抓住枕套口，边提边抖动，使枕芯全部进入枕套里面；将超出枕芯部分的枕套掖好，枕套开口包好不外露，并把枕套口封好；套好的枕头须四角饱满、平整，且枕芯不外露。

（5）放枕头：枕头放置于床头中央，枕头边与床头边平行，枕头开口朝下并反向床头柜，放好的枕头距床两侧距离均等，整个枕头表面平整、光滑、无皱折，枕套中线与床单中线在一条线上。

（6）外观：床铺整齐美观，整张床面挺括，三线对齐。

（7）总体印象：竞赛中，选手操作规范、自如，轻松紧凑，动作优美，技术娴熟，不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，不重复。

11.开夜床服务程序和标准

（1）整理床铺、准备物品（准备工作时）：位置正确，操作规范。

（2）被子折角：将被子翻折于床上一侧的直角边与被子中线重合；折角平整，下垂自然。

（3）摆放晚安卡（环保卡）、矿泉水及水杯：在床头柜上摆放晚安卡（环保卡）、矿泉水及水杯（含杯垫、杯盖）；物品摆放位置合理，方便客人使用，卫生。

（4）铺地巾、放拖鞋：将地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子翻折 45 厘米（靠近床头一侧）齐平；地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平；拖鞋摆放于地巾之上，鞋头朝外。

（5）整体效果：三线对齐，床品清洁，平整美观，方便使用；操作过程动作规范、娴熟、敏捷。

12.其他相关说明

（1）床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再单边朝里沿宽边对折两次。被芯折叠法：沿长边 S 型折叠，再两头向中间折，然后对折。

（2）选手不可在床头操作，其余位置不限。

（3）床架（含脚）+床垫高度为 49 厘米（误差 1 厘米）。

（4）床头柜置于两张床之间，柜头与床头平齐，与床相距 30 厘米。

（5）所有比赛用品均由承办方提供，选手不得自带比赛用品参加比赛。

（三）餐饮服务

1. 按餐饮服务流程，根据组委会统一提供设备物品进行操作。

2. 中餐宴会摆台准备时间 3分钟，中餐宴会摆台（10 人位），时间 为 16 分钟；席间服务操作时间为 30 分钟，服务结束后抽签进行专业理论测试（口试），选手须回答专业理论4道题，其中简答题、应变题各2道。时间为3分钟。每个项目独立计时。（每项比赛结束前 3 分钟两遍提醒选手 “离比赛结束还有 3 分钟”；提前完成不加分，每超过 30 秒扣总分 2 分，不足 30 秒按 30 秒计算，以此类推；超时 2 分钟不予继 续比赛，裁判根据选手完成部分进行评判计分）。

3.选手必须佩带参赛证提前接受检录，然后佩戴参赛号牌进入比赛场地，在指定区域按组别向裁判进行仪容仪表展示，时间 1 分钟。

4.裁判员统一口令“比赛开始”进行餐饮服务的比赛。

5.比赛开始时，选手站在主人位后侧。比赛中所有操作与服务必须按顺时针方向进行。

6.所有操作与服务结束后，选手应回到工作台前，举手示意“比赛完毕”。

7.除台布、装饰布、花盆、桌号牌和可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

8.餐巾准备无任何折痕；餐巾折花花型不限，但须突出正、副主人位花型，整体挺括、和谐、美观。

9.比赛中允许使用托盘垫。

10.在拉椅让座之前（铺装饰布、台布时除外），餐椅保持“三三二二”对称摆放，椅面 1/2 塞进桌面。铺装饰布、台布时，拉开主人位餐椅。铺完装饰布、台布后将餐椅归位。

11.物品掉落每件扣 3 分，物品碰倒每件扣 2 分；物品遗漏每件扣1 分。逆时针操作扣 1 分/次。

12.餐饮服务操作标准：

（1）中餐宴会摆台准备。

（2）中餐宴会摆台：餐具摆放正确，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，为宾客提供一个舒适的就餐位置、一套必需的就餐餐具及恰到好处的服务体验。摆台与服务的顺序和标准：

①铺装饰布、台布：拉开主人位餐椅，在主人位铺装饰布、台布；装饰布平铺在餐桌上，正面朝上，台面平整，下垂均等；台布铺在装饰布上，正面朝上；定位准确，中心线凸缝向上，且对准正副主人位；台面平整；台布四周下垂均等。

②餐碟定位：从主人位开始一次性定位摆放餐碟，餐碟边沿距桌边 1.5 厘米；每个餐碟之间的间隔要相等；相对的餐碟与餐桌中心点三点成一直线；操作要规范、轻松、手法卫生。

③摆放汤碗、汤勺和味碟。汤碗摆放在餐碟左上方 1 厘米处，汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行，味碟摆放在餐碟右上方。汤碗与味碟之间距离的中点对准餐碟的中点，汤碗分别与味碟、餐碟间相距 1 厘米。

④摆放筷架、席面更、牙签、筷子：筷架摆在餐碟右边，其横中线与汤碗、味碟横中线在同一条直线上；筷架左侧纵向延长线与餐碟右侧相切。席面更、筷子搁摆在筷架上，筷子与对座餐碟中心线平行，筷尾的右下角距桌沿 1.5 厘米，筷套正面朝上；牙签位于席面更和筷子之间，牙签套正面朝上，底部与席面更齐平。

⑤摆放葡萄酒杯、白酒杯、水杯：葡萄酒杯摆放在餐碟正上方（汤碗与味碟之间距离的中点线上）；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，三杯杯底中点连线成一直线，该直线与相对两个餐碟的中点连线垂直；水杯待餐巾花折好后一起摆上桌，杯花底部应整齐、美观，落杯不超过 2/3 处，水杯肚距离汤碗边 1 厘米；摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生。

⑥折餐巾花：折十种不同造型杯花，每种餐巾花三种以上技法；花型突出正、副主人位；有头尾的动物造型应头朝右，主人位除外；巾花观赏面向客人，主人位除外；巾花挺拔、造型美观、款式新颖；操作手法卫生，不用口咬、下巴按、筷子穿；手不触及杯口及杯的上部。

⑦摆放公用餐具：公用筷架摆放在主人和副主人餐位水杯正上方，距水杯肚下沿切点 3 厘米，公勺、公筷置于公用筷架之上，勺柄、筷子尾端朝右。

⑧上花盆、桌号牌和菜单（2 个）：花盆摆在台面正中；桌号牌摆放在花盆正前方、面对副主人位；菜单摆放在正副主人的筷子架右侧，位置一致，菜单右尾端距离桌边 1.5 厘米。

（3）席间服务

①拉椅让座：先拉第一主宾（主人位右侧第1位）、第二主宾（主人位左侧第 1 位）、主人位，然后按顺时针方向逐一定位，示意让座； 座位中心与餐碟中心对齐，餐椅之间距离均等，餐椅座面边缘距台布 下垂部分 1 厘米；让座手势正确，体现礼貌。

②打开筷套、铺放口布。从第一位主宾开始，连续五个餐位，为 每位客人打开筷套、铺放口布，操作规范、姿态优雅、手法卫生。

③将斟倒酒水装盘，从第一主宾位开始，连续五个餐位，每个餐 位换瓶斟酒，先葡萄酒后白酒共十杯；左手托盘，右手持瓶斟酒，酒 标朝向客人，斟酒时瓶口不碰杯口；斟酒量均匀，葡萄酒二分之一杯、 白酒三分之二杯，斟倒时做到不滴不洒；服务操作时托盘展开，姿势 正确、保持平衡、位置合理。

④上菜：站在副主人位右侧上菜，上菜时姿势、动作正确、自然； 菜名或菜肴介绍准确，音量适中，上菜过程讲究卫生、礼貌。

⑤分凉菜：从副主人位右侧将菜盘撤回备餐车（或工作台），用 分菜叉、勺分菜，分 5 人份量，剩余 1 人份量，要求份量及品种均 匀、盘面干净美观；从第一主宾位开始，连续五个餐位，为客人上菜； 上菜姿势及动作正确、自然、干净利落，讲究卫生、礼貌。

⑥分鲍汁烩饭：在备餐台用分菜叉、勺、分饭造型碗，制作 5 份 烩饭，要求份量均匀、装盘美观；为剩余的五个餐位的客人上烩饭； 上菜姿势及动作正确、自然、干净利落，讲究卫生、礼貌。

⑦分甜羹汤：在备餐车（或工作台）分甜羹，用分汤勺；分10人份，要求分量均匀。

13.其他相关说明

（1）台布、装饰布的折叠方法：反面朝里，沿凸线长边对折两次，再沿短边对折两次。

（2）酒水准备：比赛斟酒所用葡萄酒为食用葡萄汁和水兑制而成，比赛斟酒所用白酒用水代替。葡萄酒杯和白酒杯每批次撤换一套；每位选手配一瓶比赛用葡萄酒和一瓶比赛用白酒。

（3）菜品及分菜用具准备：比赛分汤的甜羹为银耳汤；比赛分菜用菜品为盐水泡后的凉拌双椒土豆丝。菜品及分菜用具（备餐盘、分菜叉、分菜勺、菜盘、餐盘、分汤勺、甜羹汤碗、大汤碗）每位选 手配备一套，每批次撤换。

（四）仪容仪表要求

精神面貌佳，着装、发型等符合职业要求。

A.头发要求

男士：后不盖领，侧不盖耳；干净、整齐，着色自然，发型美观大方。女士：后不过肩，前不盖眼；干净、整齐，着色自然，发型美观大方。

B.面部要求

男士：不留胡须及长鬓角。女士：淡妆。

C.手及指甲要求：干净；指甲修剪整齐，不涂有色指甲油。

D.服装要求：符合岗位要求，整齐干净；无破损、无丟扣；熨烫挺刮。

E.鞋要求：符合岗位要求的黑颜色皮鞋（中式铺床选手可为布鞋）；干净整洁，擦试光亮，无破损。

F.袜子要求：男深色，女浅色；干净，无褶皱，无破损。

G.首饰及徽章要求：选手号牌佩戴规范，不佩戴过于醒目的饰物。举止自然、大方、优雅。注重礼节礼貌，面带微笑。

（五）成绩公布

赛项由裁判员现场评分，将成绩登陆在竞赛成绩单上并签字，经裁判长审核并签字确认，在成绩公布区发布成绩。参赛代表队若对赛事有异议，可由领队按规程向大赛仲裁工作组提出申请复核。

八、技术平台

（一）客房中式铺床与开夜床

选手操作用设施设备清单（以1名选手计）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 规格 | 质地 | 数量 | 备注 |
| 1 | 床垫 | 200×120×22厘米 |  | 2 张 | 误差0.5厘米 |
| 2 | 床架 | 床架高20厘米，床脚7厘米 |  | 2 个 | 误差0.5厘米 |
| 3 | 工作台 | 100×200×75厘米 |  | 3 个 |  |
| 4 | 床单 | 280×200厘米（缩水前：288×206厘米） | 100%精梳棉，80 支纱/400 针 | 2 张 |  |
| 5 | 被套 | 235 × 185 × 5厘米（缩水前：242 × 190 × 5厘米） | 100%精梳棉， 80支纱/400针，三边 5 厘米法式飞边。 | 2 张 | 底部中半开口，系带方式，2 组，距 两 端45厘米 |
| 6 | 被芯 | 230×180厘米 |  | 2 床 | 内充 1.5 千克羽绒棉，含填充物总重量 2.6 千克 |
| 7 | 枕芯 | 75×45厘米 |  | 4 个 | 内 充 羽 绒棉，含填充物 总 重量1.35千克 |
| 8 | 枕套 | 48 × 78厘米 +15 × 5厘米（含 5 厘米法式飞边） | 100%精梳棉，80 支纱/400 针 | 4 个 |  |
| 9 | 床头柜 | 45×45厘米，高55 厘米 |  | 1 张 | 误差0.5 厘米 |
| 10 | 防滑圆托盘（含托盘垫） | 外径35.5厘米，内径32厘米，误差0.5厘米 |  | 1 个 |  |
| 11 | 古典水杯 | 杯口直径 8.5 厘米 | 玻璃 | 1 个 |  |
| 12 | 瓶装矿泉水 | 高17.5厘米，底部直径 5.5厘米 | 塑料 | 1 瓶 | 水量348 毫升 |
| 13 | 杯垫 | 直径 8.5厘米 | 纸制 | 1 个 |  |
| 14 | 杯盖 | 最大直径9.5厘米 | 纸制 | 1 个 |  |
| 15 | 地巾 提篮 |  | 藤制 | 1 个 |  |
| 16 | 地巾 | 长80厘米，宽50厘米 | 100%纯棉 | 1 条 | 重量≥0.45千克 |
| 17 | 拖鞋 | 饭店常用 | 一次性 | 1 双 |  |
| 18 | 环保卡及晚安卡 | 长 12 厘米，宽9 厘米 | 纸制 | 1 个 | 帐篷立式 |

（三）餐饮服务

选手操作用设施设备清单（以 1 名选手计）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 规格 | 质地 | 数量 |
| 1 | 中餐圆形餐台 | 直径180厘米、高75厘米 |  | 1 张 |
| 2 | 工作台 | 100×200厘米、高75厘米 |  | 1 张 |
| 3 | 餐椅 | 实物 |  | 10 把 |
| 4 | 防滑圆托盘（含托盘垫） | 外径35.5厘米，内径32厘米，误差0.5厘米 |  | 2个 |
| 5 | 台布及装饰布 | 台布：正方形，230×230厘米，70%棉、30%化纤，1000 克 |  | 各 1块 |
| 装饰布：圆形，直径 320 厘米，材质约 30％的棉，70％的化纤，1550克 |
| 6 | 餐巾（口布） | 56×56厘米；70克 | 纯棉 | 10块 |
| 7 | 花盆 | 鼓形，最大外径 17.5厘米，底径13.5厘米，插花约高 30 厘米 | 瓷 | 1 个 |
| 8 | 餐碟（骨碟） | 外径 20.3厘米，内径 12.5厘米 | 瓷 | 10个 |
| 9 | 汤碗 | 碗口直径 11.3 厘米，底部直径 5厘米,高 4厘米 | 瓷 | 11个 |
| 10 | 味碟 | 碟口7.3 厘米，底部 4 厘米，高1.8 厘米 | 瓷 | 10个 |
| 11 | 汤勺 | 长 13.7 厘米， 宽 3.8 厘米 | 瓷 | 10个 |
| 12 | 筷架 | 长 7.3 厘米，底部长 7.7 厘米；宽2.8 厘米；底部宽 3.1 厘米；高 1.3厘米；勺子位长 5厘米，圆形凹口位 3 厘米；筷子位顶部 2.2 厘米，凹位 1.3 厘米，高度 1.6 厘米 | 瓷 | 10个 |
| 13 | 筷子、公筷 | 套筷套：筷套 29.5 X 3 厘米 |  | 12双 |
| 14 | 席面更、公勺（长柄勺） | 长 20.4 厘米，勺子长 6.4 厘米，勺面直径 4.3 厘米 | 不锈钢 | 12个 |
| 15 | 水杯（414ML） | 杯口内径 6.1厘米，内高 13.5厘米，外高 18.7厘米，杯底直径 6.7厘米，厚 0.4厘米 | 玻璃 | 10个 |
| 16 | 葡萄酒杯（14CL） | 杯口外径 5.8厘米 ，杯口内径 5.5厘米，内高6.9厘米，外高14厘米，杯底直径5.7厘米，厚0.2厘米 | 玻璃 | 10个 |
| 17 | 白酒杯（2.6CL） | 杯口外径 3.7厘米 ，杯口内径 3.4厘米，内高3.3厘米，外高 8.9 厘米，杯底直径4.1厘米，厚 0.2厘米 | 玻璃 | 10个 |
| 18 | 牙签 | 长 8.3 厘米，宽 1.5 厘米 |  | 10包 |
| 19 | 菜单 | 双页折叠型，折叠后18.5厘米 X 12.5厘米 |  | 2 个 |
| 20 | 桌号牌 | 底座长10 厘米，宽 4.5 厘米 ，高8.1 厘米，底座厚度 0.8 厘米 |  | 1 个 |
| 21 | 公筷公勺架 | 公筷架全长 9.5 厘米 ，底座长 5.9厘米,宽 1.2 厘米，勺座直径 2.5 厘米，筷座长 3.5 厘米，宽 1.2 厘米 |  | 2 个 |
| 22 | 折叠餐巾花专用大盘 | 40 X 40 厘米 | 瓷 | 1 个 |
| 23 | 服务巾(斟酒用) | 50 X 50 厘米 | 纯棉 | 2 块 |
| 24 | 净手小毛巾 | 30 X 30 厘米 | 纯棉 | 1 块 |
| 25 | 酒瓶 | 葡萄酒瓶：墨绿色750ml 高：32 厘米 瓶身直径：7.3厘米口径（外）：2.7厘米口径（内）：1.9厘米白酒瓶：透明色500ml高：26.5厘米瓶身直径：6.6厘米口径（外）2.75厘米口径（内）：1.75厘米 | 玻璃 | 2 个 |
| 酒瓶样例图片 | C:\Users\郑\Documents\WeChat Files\wxid_pwrgsqzx4z9722\FileStorage\Temp\1678239758385.pngC:\Users\郑\Documents\WeChat Files\wxid_pwrgsqzx4z9722\FileStorage\Temp\1678239868889(1).png葡萄酒白酒瓶 |  |  |
| 26 | 备餐车（或工作台） | 长95厘米，宽50厘米，高95厘米 | 不锈钢 | 1 辆 |
| 27 | 备餐盘 | 外径 20.3 厘米，内径12.5厘米 | 瓷器 | 1 个 |
| 28 | 分菜叉 | 长24厘米，叉面长6.5厘米，宽2.8厘米，叉柄宽1厘米。误差 0.5厘米。 | 不锈钢 | 2 个 |
| 29 | 分菜勺 | 长25厘米，勺面长6.5厘米，宽5.3 厘米，叉柄宽1厘米。误差0.5厘米 | 不锈钢 | 3 个 |
| 30 | 菜盘 | 直径29厘米，误差1厘米 | 瓷 | 1 个 |
| 31 | 餐盘 | 直径17.5厘米，误差1厘米 | 瓷 | 10个 |
| 32 | 凉拌双椒土豆丝 | 盐水泡后土豆丝 250 克、红辣椒丝25克、青辣椒丝25克 | 实物 | 1 份 |
| 33 | 分饭造型小碗 | 圆形，直径内径为7厘米 | 金属 | 1 个 |
| 34 | 鲍汁烩饭 | 盐开水烫熟西兰花100克鲍汁调料酱50克（用汤碗装）煮熟白米饭200克（用大汤碗装） | 实物 | 1 套 |
| 35 | 分汤勺 | 总长度29.5厘米，勺径7.5厘米 | 金属 | 1 个 |
| 36 | 甜羹汤碗 | 4.5 英寸，高 6.8 厘米，口径11.8厘米 | 瓷 | 10个 |
| 37 | 大汤碗 | 高9厘米，直径25厘米 | 瓷 | 2 个 |
| 38 | 银耳汤 | 容量1.5L银耳40克，白糖100克。 | 实物 | 1 份 |

九、成绩评定

（一）评分标准

1.客房中式铺床现场操作比赛评分标准（90分）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 操作程序及标准（单床） | 分值 | 扣分 | 得分 |
| 床 1 | 床 2 |
| 床单（20 分） | 开单一次成功（两次扣1分，三次及以上不得分）。 | 2 |  |  |  |
| 抛单一次成功（两次及以上不得分）。 | 1 |
| 打单定位一次成功（两次扣1 分，三次及以上不得分）。 | 2 |
| 床单中线居中，不偏离床中线（偏离床中线1厘米以内不扣分，1-2厘米扣0.5分，2-3厘米扣 1 分，3 厘米以上不得分）。 | 3 |  |  |  |
| 床单正反面准确（毛边向下，抛反不得分）。 | 1 |  |  |  |
| 床单表面平整光滑（每条水波纹扣 0.5 分）。 | 3 |  |  |  |
| 包角紧密垂直且平整，式样统一（90 度）。 | 4 |  |  |  |
| 四边掖边紧密且平整（每条水波纹扣 0.5 分）。 | 4 |  |  |  |
| 被套（7 分） | 一次抛开（两次扣1分，三次及以上不得分）、平整光滑。 | 4 |  |  |  |
| 被套正反面准确（抛反不得分）。 | 2 |  |  |  |
| 被套开口在床尾（方向错不得分）。 | 1 |  |  |  |
| 羽绒被（31 分） | 羽绒被放于床尾，羽绒被长宽方向与被套一致。 | 1 |  |  |  |
| 抓住羽绒被两角一次性套入被套内，抖开被芯，操作规范、利落（两次扣1分，三次及以上不得分）。 | 3 |  |  |  |
| 抓住床尾两角抖开羽绒被并一次抛开定位（两次扣1分，三次及以上不得分）。 | 3 |  |  |  |
| 被子与床头平齐。（以羽绒被翻折处至床头距离 45 厘米为评判标准，相差 1 厘米之内不扣分，1-2 厘米扣 1 分，2-3 厘米扣 2 分，3 厘米以上不得分）。 | 3 |  |  |  |
| 被套中线居中，不偏离床中线（偏离床中线 1 厘米以内不扣分，1-2 厘米扣 1 分 ， 2-3 厘米扣 2分，3 厘米以上不得分）。 | 3 |  |  |  |
| 羽绒被在被套内四角到位，饱满、平展 。 | 4 |  |  |  |
| 羽绒被在被套内两侧两头平整（一侧一头不平整扣 1 分）。 | 4 |  |  |  |
| 被套口平整且要收口，羽绒被不外露,两角一致（未收口扣1 分）。 | 3 |  |  |  |
| 被套表面平整光滑（每条水波纹扣1 分）。 | 4 |  |  |  |
| 羽绒被在床头翻折 45 厘米（每相差 2 厘米扣 1 分，不足 2 厘米不扣分）。 | 3 |  |  |  |
| 枕头（2 个）（12分） | 四角到位，饱满挺括。 | 4 |  |  |  |
| 枕头开口朝下并反向床头柜。 | 2 |  |  |  |
| 枕头中线与床中线对齐。（偏离床中线1厘米以内不扣分，1-2厘米扣 1 分，2 厘米以上不得分）。 | 2 |  |  |  |
| 枕套沿无折皱，表面平整，自然下垂。 | 4 |  |  |  |
| 综合印象(8分） | 总体效果：三线对齐，床品清洁，平整美观。 | 4 |  |  |  |
| 操作过程规范，动作娴熟、敏捷、声轻，姿态优美，能体现岗位气质和礼节礼貌 。 | 4 |  |  |  |
| 开夜床（12 分） | 整体效果：三线对齐，床品清洁，平整美观。 | 4 |  |  |  |
| 将被子翻折于床上一侧的直角边于被子中线重合（偏2厘米及以内不扣分，2-3厘米扣2分，3厘米及以上不得分） | 2 |  |  |  |
| 将地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子翻折45厘米（靠近床头一侧）齐平，超过不得分；地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平，超过不得分；拖鞋摆放于地巾之上，便于使用。 | 3 |  |  |  |
| 在床头柜上摆放晚安卡（环保卡）、矿泉水及水杯，物品摆放位置合理，方便客人使用，卫生。 | 3 |  |  |  |
| 合计 |  | 90 |  |  |  |
| 操作时间： 分 秒 超时 ： 秒 扣分： 分 |
| 选手跑动、跪床、撑床 次 扣分： 分 |
| 实 际 得 分 |  |

3.餐饮服务现场操作评分标准（90 分）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 操作程序及标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
| 台布（6分） | 拉开主人位餐椅，主人位铺台布和装饰布。可采用抖铺式、推拉式或撒网式铺设装饰布、台布，要求一次完成。 | 2 |  |  |
| 若需第二次完成扣 0.5 分，两次未完成不得分。拉开主人位餐椅，在主人位铺装饰布、台布。 | 1 |  |  |
| 装饰布平铺在餐桌上，正面朝上，台面平整，下垂均等。 | 1 |  |  |
| 台布正面朝上，铺在装饰布上；定位准确， 中心线凸缝向上，且对准正副主人位；台面2平整；台布四周下垂均等。 | 2 |  |  |
| 餐碟定位（6分） | 手拿餐碟边缘部分，从主人位开始一次性定位摆放餐碟。 | 2 |  |  |
| 相邻两餐碟间距相等，餐碟边距桌沿1.5厘 米。 | 3 |  |  |
| 拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）、卫生、无碰撞 | 1 |  |  |
| 汤碗、汤勺、味碟（6分） | 汤碗摆放在餐碟左上方1厘米处，汤勺放置汤碗中，勺把朝左。 | 3 |  |  |
| 味碟摆放在汤碗的右侧，与汤碗相距 1 厘米， 两者间距离的中点在经过餐碟圆心的台面直径上，汤碗、味碟的圆心及汤勺的众轴线在一水平线上。 | 3 |  |  |
| 筷架、席面更、 | 筷架摆在味碟右边，其横中线与汤碗、味碟 横中线在同一条直线上。筷架左侧纵向延长线与餐碟右侧相切。 | 2 |  |  |
| 席面更、筷子搁摆在筷架上，筷尾的右尾端 | 2 |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 操作程序及标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
| 筷子、牙签（8分） | 距桌沿 1.5 厘米。 |  |  |  |
| 筷套正面朝上。 | 2 |  |  |
| 牙签位于席面更和筷子之间，牙签套正面朝 上，底部与席面更齐平。 | 2 |  |  |
| 葡萄酒杯、白酒杯、水杯（5分） | 葡萄酒杯摆放在汤碗和味碟之间距离的中点向上延长线上（经过餐碟圆心的台面直径上），白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧，水杯位于葡萄酒杯左侧，手拿杯柄摆放。 | 2 |  |  |
| 三杯杯肚间隔 1 厘米，三杯杯底中点成一水平直线。水杯待杯花折好后一起摆上桌，杯花底部应整齐、美观，落杯不超过 2/3 处。 | 2 |  |  |
| 摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生 | 1 |  |  |
| 公用餐具（2分） | 公用筷架摆放在主人和副主人餐位水杯正上方，距杯底 3 厘米。先摆放杯花，再摆放公用餐具。 | 1 |  |  |
| 先勺后筷顺序将公勺、公筷搁摆于公用筷架 之上，勺柄、筷子尾端朝右。 | 1 |  |  |
| 餐巾折花（15分） | 花型突出正、副主人位，整体协调。 | 2 |  |  |
| 有头、尾的动物造型应头朝右（主人位除外）。 | 1 |  |  |
| 巾花观赏面向客人（主人位除外）。 | 1 |  |  |
| 巾花种类丰富、款式新颖。 | 2 |  |  |
| 巾花挺拔、造型美观、花型逼真 ，落杯在1/2-2/3 处。 | 4 |  |  |
| 操作手法卫生，不用口咬、下巴按、筷子穿。 | 1 |  |  |
| 折叠手法正确、一次性成形。杯花折好后放于水杯中一起摆上桌。 | 2 |  |  |
| 手不触及杯口及杯的上部。 | 2 |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 操作程序及标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
| 菜单、花盆和桌号牌（2分） | 花盆摆在台面正中。桌号牌摆放在花盆正前 方、面对副主人位。 | 1 |  |  |
| 菜单摆放在正副主人的筷子架右侧，位置一 致，菜单右尾端距离桌边 1.5 厘米。 | 1 |  |  |
| 拉椅让座（4分） | 拉椅：从第一主宾位开始，座位中心与餐碟 中心对齐，餐椅之间距离均等，餐椅座面边 缘距台布下垂部分 1 厘米。 | 2 |  |  |
| 让座：面带微笑、注释宾客，手势正确，体 现礼貌。 | 2 |  |  |
| 打开筷套、铺放口布（2分） | 从第一位主宾开始，连续五个餐位，为 每位客人打开筷套、铺放口布，操作规范、 姿态优雅、手法卫生 | 2 |  |  |
| 托盘斟酒（8分） | 将酒水装盘，从第一主宾位开始，连续五个 餐位，每个餐位换瓶斟酒。顺时针方向前行 在客人右侧斟酒，先斟葡萄酒后斟白酒，共 十杯。服务操作时托盘展开，姿势正确、保 持平衡、位置合理。 | 4 |  |  |
| 左手托盘，右手持瓶斟酒，酒标朝向客人， 斟酒时瓶口不碰杯口，相距 2-3 厘米。 | 2 |  |  |
| 斟酒量均匀，葡萄酒二分之一杯、白酒三分 之二杯，斟倒时做到不滴不洒（每滴一滴扣 0.3 分，每滴一滩扣 1 分）。 | 2 |  |  |
| 上菜 | 站在副主人位右侧上菜，上菜时姿势、动作 | 1 |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 操作程序及标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
| （2分） | 正确、自然。 |  |  |  |
| 菜肴介绍内容准确，音量适中，上菜过程讲 究卫生、礼貌。 | 1 |  |  |
| 分凉菜（4分） | 将菜盘撤回，在备餐车（或工作台）上用分 菜叉、勺分菜，分 5 人分量，分量均匀。 | 2 |  |  |
| 从第一主宾位开始，连续 5 个餐位，为客人上菜，上菜姿势、动作正确、自然，讲究卫生、礼貌。 | 2 |  |  |
| 分鲍汁烩饭（6分） | 在备餐台用分菜叉、勺、碗，做 5 份烩饭，要求份量均匀；为剩余的五个餐位的客人上烩饭；制作烩饭操作规范、上菜姿势、动作正确、自然，干净利落，讲究卫生、礼貌。 | 6 |  |  |
| 分甜羹汤（4分） | 在备餐车（或工作台）分甜羹，用分汤勺； 分 10 人份，分量均匀。 | 4 |  |  |
| 托盘（4分） | 用左手胸前托法将托盘托起，托盘位置高于 选手腰部，姿势正确。 | 2 |  |  |
| 托送自如、灵活。 | 2 |  |  |
| 综合印象（6分） | 台面摆台整体美观、便于使用、具有艺术美 感。 | 3 |  |  |
| 操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻， 姿态优美，能体现岗位气质。 | 3 |  |  |
| 合计 |  | 74 |  |  |
| 操作时间： 分 秒 超时： 秒 扣分： 分 |
| 物品掉落、物品碰倒、物品遗漏： 件 逆时针： 次 |

4.仪容仪表评分标准（10分）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 细节要求 | 分值 | 扣分 | 得分 |
| 头发（1.5 分） | 男士 |  |  |  |
| 1．后不盖领。 | 0.5 |  |  |
| 2．侧不盖耳。 | 0.5 |  |  |
| 3．干净、整齐，着色自然，发型美观大方。 | 0.5 |  |  |
| 女士 |  |  |  |
| 1．后不过肩。 | 0.5 |  |  |
| 2．前不盖眼。 | 0.5 |  |  |
| 3．干净、整齐，着色自然，发型美观大方。 | 0.5 |  |  |
| 面部（0.5 分） | 男士：不留胡须及长鬓角。 | 0.5 |  |  |
| 女士：淡妆。 | 0.5 |  |  |
| 手及指甲（1.0 分） | 1．干净。 | 0.5 |  |  |
| 2．指甲修剪整齐，不涂有色指甲油。 | 0.5 |  |  |
| 服装（1.5 分） | 1．符合岗位要求，整齐干净。 | 0.5 |  |  |
| 2．无破损、无丟扣。 | 0.5 |  |  |
| 3．熨烫挺刮。 | 0.5 |  |  |
| 鞋（1.0 分） | 1．符合岗位要求的黑颜色皮鞋（中式铺床选手可为布鞋）。 | 0.5 |  |  |
| 2．干净，擦试光亮、无破损。 | 0.5 |  |  |
| 袜子（1.0 分） | 1．男深色、女浅色。 | 0.5 |  |  |
| 2．干净、无褶皱、无破损。 | 0.5 |  |  |
| 首饰及徽章（0.5 分） | 选手号牌佩戴规范，不佩戴过于醒目的饰物。 | 0.5 |  |  |
| 总体印象（3.0 分） | 1．走姿自然，大方，优雅。 | 0.5 |  |  |
| 2．站姿自然，大方，优雅。 | 0.5 |
| 3．手势自然，大方，优雅。 | 0.5 |
| 4．蹲姿自然，大方，优雅。 | 0.5 |
| 5．礼貌：注重礼节礼貌，面带微笑。 | 1.0 |  |  |
| 合 计 |  | 10 |  |  |

5.英语问答评分标准（100 分，占10%）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 专业英语 | 项目 | 分值 | 语法词汇 | 反应敏捷 | 语音语调 | 语境应变 | 标准时间 | 实际用时 | 扣分合计 | 得分合计 |
| 情景对话 | 100 | 25 | 25 | 25 | 25 | 3分钟 |  |  |  |
|  |  | 合计（满分100 分） |  |  |  |

6.专业理论口试评分标准（100分，占10%）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 专业理论 | 项目 | 10分 | 答案要点 | 清楚流利 | 反应敏捷 | 语音语调 | 标准时间 | 实际用时 | 扣分合计 | 得分合计 |
| 简答题 | 2.5 | 1 | 0.5 | 0.5 | 0.5 | 3分钟 |  |  |  |
| 简答题 | 2.5 | 1 | 0.5 | 0.5 | 0.5 |  |  |
| 应变题 | 2.5 | 1 | 0.5 | 0.5 | 0.5 |  |  |
| 应变题 | 2.5 | 1 | 0.5 | 0.5 | 0.5 |  |  |
| 合计（满分10分） |  |  |
| 裁判签名: |

（二）评分方法

1.赛项总分为 100 分，其中专业理论占10%；英语问答10%；客房服务占 40%；餐饮服务占 40%。

2.每支参赛队的最终成绩为客房服务（技能测试+专业英语测试）+餐饮服务（技能测试+专业理论测试）得分的总和。

十、奖项设定

本赛项奖项只设团体奖，以实际参赛队数量为基数，一等奖占比 10%，二等奖占比 20%，三等奖占比 30%；获得一等奖的参赛队授予奖杯。

获得一等奖的参赛队指导教师获组委会颁发优秀指导教师荣誉证书。

1. 参赛守则
2. 领队和指导教师须知

1.熟悉竞赛规程，妥善管理本校人员的日常生活及安全，遵守并贯彻执行大赛组委会各项规定，做好赛前准备工作。

2.组织参赛选手按照比赛日程安排准时前往指定地点参加比赛及相关活动。

3.参赛队领队负责本参赛队的参赛组织和大赛联络。

4.注意核实报到时领取的各种资料，如竞赛指南、选手参赛证、领队证、指导教师证、观摩证等。

5.遵守大赛规则，竞赛期间不得私自接触评委。

6.大赛期间可凭证进入观摩区，未经允许不得进入正式大赛场地。

1. 参赛选手须知

1.参赛选手必须服从现场工作人员指挥，不得大声喧哗，影响现场秩序。

2.正式比赛时，选手只贴台号入场。

3.比赛时，选手要听清口令，在裁判正式宣布比赛开始之后才可操作，提前开始成绩无效。

4.比赛时，选手必须自觉遵守比赛纪律和比赛规则。不得携带通讯工具和其他未经允许的资料、物品进入场地，不得中途退场。若有违规、违纪、舞弊、冒名顶替等行为，一经发现立即取消比赛资格和成绩，并予以通报批评。

5.选手的言行举止要文明，不得以口头或文字等方式诋毁、谩骂其他方，违者轻则提出警告，重则取消比赛资格，并逐出比赛现场。

6.选手须严格遵守操作规范，保证自身安全，并接受裁判员的监督和警示。

7.选手在现场比赛结束后，经裁判员确认后方可离开赛场。

8.选手应注意合理饮食和良好休息，如大赛过程中由于个人因素无法继续参赛，视为弃赛。

1. 申诉与仲裁

1.申诉范围

参赛队对有失公正的评判，因场内设备故障而导致的比赛中断，赛场工作人员的违规行为等，均可向大赛组委会提出申诉。因迟到、证件不全等导致无法参加比赛的，不在申诉范围之内，将不予受理。

2.申诉时效

申诉应在比赛结束后2小时内向大赛组委会提出，超过时效将不予受理。

1. 各参赛单位须为参赛选手、领队及指导教师购买意外伤害保险和医疗保险。大赛期间发生的医疗费用，由各参赛单位自行解决。参赛人员往返交通及食宿费用自理。

（五）为确保大赛顺畅进行，赛项执委会将高度关注国家及当地政府对于疫情防控的政策文件，若有相关要求，尽量于比赛前一周告知，请各参赛院校大力支持配合。