

第四届晋城市职业技能大赛

餐厅服务（西餐）赛项

技 术 文 件

2024 年 3 月

目录

一、技术描述.....	1
(一) 项目概要	1
(二) 基本知识与能力要求	1
二、试题与评判标准	2
(一) 竞赛试题内容	2
(二) 样题及赛题变化.....	5
(三) 竞赛评判标准	5
1、竞赛试题配分	5
2、成绩计算方式	5
3、评判方法.....	5
4、成绩并列.....	7
三、竞赛细则.....	7
(一) 竞赛时间安排	7
(二) 裁判员分组和职责	8
1、裁判长.....	8
2、裁判员.....	8
(三) 竞赛实施细则	9
1、赛前准备.....	9
2、竞赛实施.....	9
3、技术违规处理	10
4、问题或争议处理	11
5、本项目特别规定	11
四、竞赛场地、设施设备等安排	11
(一) 赛场规格要求	12
(二) 基础设施设备清单.....	12
1、场地设施设备（每工位）	12
2、材料（每选手）	13
3、裁判使用设备和工具	16
4、选手自备的设备和工具	17
5、禁止自带使用的设备、工具和材料	17
五、健康、安全和环保要求	17
(一) 选手安全防护要求.....	17
(二) 赛事安全要求	18
(三) 赛场要求	18
(四) 绿色环保要求	19
附件 1：餐厅服务抽签目录.....	20

一、技术描述

（一）项目概要

餐厅服务项目是指在餐桌上或吧台提供个性化菜肴和饮料服务的竞赛项目。比赛中对选手的技能要求主要包括：具备广泛的国际餐饮知识；掌握一套完整的服务总规则；沉着、机智、良好的行为举止，能与客人进行良好互动；灵活服务，根据不同场合提供令客人满意的服务；遵循职业健康与安全规范，最低浪费及环保操作的有关规范。

本文件按照餐厅服务员职业国家职业技能标准（三级）及以上要求，适当吸收世界技能大赛相关技术要求编制，含项目技术描述、试题与评判标准、场地设施设备安排、健康安全要求等内容。未尽事宜，将在补充通知或赛前项目技术说明时予以说明。

（二）基本知识与能力要求

本竞赛是对餐厅服务技能的展示和评估。仅测试技能操作方面的能力。参赛选手需要按照餐厅服务标准（或要求）展示餐厅服务技能。

部分		类别
1	服务准备	
	个人需要知道和理解： 针对不同的服务场所提供不同的服务 根据所提供的材料、设备，包括餐具、瓷器和玻璃制品，家具和布料物品等进行操作服务	理论
	个人应能够： 展示自己为客人服务的专业素养 根据不同餐饮场所准备不同的服务用品，包括零点餐厅服务、宴会服务、休闲餐厅和咖啡服务、酒吧服务等	实操
2	沟通能力	

	个人需要知道和理解： 了解西餐文化,具备良好的英文听说能力，理解在服务过程中与不同文化背景的客人进行有效沟通的必要性。	理论
	个人应能够： 提供问候和引座服务 为客人点单 推荐适合客人的食品、酒水和饮料，并做相应的介绍 告别客人	实操
3	食品和酒水、饮料服务	
	个人需要知道和理解： 了解食品、酒水和饮料的出产标准 理解不同餐饮服务环境，并采用的相对应的服务技巧 理解优质服务的涵义	理论
	个人应能够： 针对不同风格的食物，采用相对应的服务 能进行简单的食品加工 能制作常用咖啡并提供服务 能辨析酒精饮料 能制作鸡尾酒并提供服务 能够推荐和介绍葡萄酒和其他常见酒水，并提供服务	实操

二、试题与评判标准

（一）竞赛试题内容

本赛项分为咖啡制作与服务、酒吧服务、休闲餐厅服务三个模块。赛项内容涵盖了餐厅服务的核心技能和职业素养，强调操作的规范化、流程化与职业化。

模块	模块名称	竞赛任务	竞赛时间	竞赛要求
----	------	------	------	------

A	咖啡制作与服务	使用半自动咖啡机制作咖啡	30 分钟	1. 2 款规定咖啡(拿铁咖啡, 意式浓缩咖啡) 每款制作 2 份 2. 正确呈现咖啡 3. 为客人提供良好的服务 4. 到时叫停 5. 确保操作卫生
B	酒吧服务	水果拼盘制作	20 分钟	1. 根据赛场提供的水果制作1 人份量的果盘2 份 2. 制作过程中双手不能接触到水果本身 3. 确保工作台卫生、整洁 4. 至少在橙子、芒果、苹果、猕猴桃、西瓜、火龙果中选择4 种水果, 其中橙子、芒果必用 5. 到时叫停
		鸡尾酒服务	30 分钟	1. 在规定时间内完成: 一杯五彩彩虹和两款所抽鸡尾酒, 各制作两杯其中一杯呈现给评委, 一杯提供给客人 2. 提供鸡尾酒及小食服务 3. 以正确的方式进行服务 4. 介绍鸡尾酒的配方及口感并与客人进行良好互动

				5. 到时叫停 (酒单见附件)
C	休闲餐厅服务	铺设休闲餐厅餐台 (2 桌, 每桌2 人)	20 分钟	1. 完成所有开餐前的准备工作, 包括铺台布、摆放餐用具、准备边台等 2. 餐用具的铺设应合理使用托盘 3. 到时叫停
		休闲餐厅服务	90 分钟	1. 为2桌客人提供就餐服务 2. 从迎宾开始, 到送别客人为止的休闲餐厅服务 3. 食品服务包括: 开胃菜服务—美式服务、主菜服务—美式服务、甜品服务(制作装盘)—美式服务 4. 饮料服务包括: 红白葡萄酒用瓶直接斟倒、饮料及矿泉水服务 5. 必须全程使用英语进行服务 6. 到时叫停

（二）样题及赛题变化

赛前如有试题调整，将以文字的形式进行补充说明。如果正式比赛时的试题超过 30%的调整（调整方式由裁判长独立修定），必须由裁判长在赛前裁判员集中培训和选手赛前技术说明会予以说明。并由裁判长对最终比赛试题签字确认后向选手公布。

（三）竞赛评判标准

1、竞赛试题配分

模块 编号	模块名称	竞赛时间	分数		
			评价分	测量分	合计
A	咖啡制作与服务	30 分钟	10	10	20
B	酒吧服务	50 分钟	20	10	30
C	休闲餐厅服务	110 分钟	35	15	50
总计		190 分钟	65	35	100

本赛项中模块 A 咖啡制作与服务占总分 20%，模块 B 酒吧服务占总分 30%，模块 C 休闲餐厅服务占 50%。

2、成绩计算方式

本赛项采用测量（客观评分）和评价（主观评分）两种方式进行评分，总分为 100 分。评分项的分数应精确到小数点后两位，小数点后第三位数字采用四舍五入（如 1.055 计1.06，1.054 计1.05）。

3、评判方法

本赛项评分标准借鉴世界技能大赛（餐厅服务项目）评分标准设置，按

照本次比赛的比赛流程和技术情况进行调整。

3.1 测量分（客观）

测量分（Measurement）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。

测量分例表：（仪容仪表）

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、熨烫、符合 行业标准	0.5	0 或 0.5	0-0.5
	黑色皮鞋，干净，符合 行业标准	0.5	0 或 0.5	0-0.5
	没有过多的香水、须后 水；不能浓妆，没有纹 身、不佩戴珠宝、不留 长指甲和涂抹指甲油	0.5	0 或 0.5	0-0.5
	合适的发型，不过分使 用护发用品	0.5	0 或 0.5	0-0.5
	良好的姿态	0.5	0 或 0.5	0-0.5

3.2 评价分（主观）

评价分（Judgement）打分方式：3 名裁判为一组，各自单独评分，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 分，否则需要给出确切理由并在小组长或裁判长的监督下进行调分。

评价分例表：（社交能力）

权重	要求描述
0	没有社交技巧或不与客人互动
1	表现出与客人的积极互动，有信心完成任务
2	表现出高度的自信，良好的客户互动，给人整体的良好印象
3	表现出出色的人际交往能力，很强的服务能力以及对细节的关注

4、成绩并列

按照总成绩高低进行名次排序，如果总成绩相同，按照模块 C 休闲餐厅服务成绩高低来确定次序，如果总成绩、模块 C 休闲餐厅服务成绩相同，按 B 模块酒吧服务成绩高低来确定次序。模块 B 酒吧服务成绩相同的情况下，按照完成时间顺序确定次序。

三、竞赛细则

（一）竞赛时间安排

按照竞赛模块分组抽签，根据各模块场次时长；每名选手规定竞赛时长的要求，按工位轮转安排。

编号	模块名称	竞赛时间	准备时间	合计时间
模块 A	咖啡制作与服务	30 分钟	10 分钟	40 分钟
模块 B	酒吧服务	50 分钟	10 分钟	60 分钟
模块 C	休闲餐厅服务	110 分钟	10 分钟	120 分钟
合计		190 分钟	30 分钟	220 分钟

（二）裁判员分组和职责

本次竞赛设立裁判组，由 1 名裁判长，若干裁判员组成。

1、裁判长

裁判长按照本项目技术文件，对裁判员进行培训和工作分工，带领裁判员对本项目比赛设备设施和现场布置情况进行检验；组织选手进行安全培训并熟悉赛场及设备，保障所有选手在比赛前掌握必备的安全知识和安全操作规范；比赛期间组织裁判员执裁，并按照相关要求和程序，处理项目内出现的问题；组织统计、汇总并及时录入大赛成绩等工作；赛后组织开展技术点评。裁判长应公平公正组织执裁工作，不参与评分。

2、裁判员

裁判人员需在本项目领域有工作经验、大赛教练、大赛执裁经验，裁判员赛前需参加技术规则培训，裁判员应服从本项目裁判长的工作安排，诚实、客观和公正执裁。

根据裁判员的相关工作经验以及赛前培训的情况，裁判员分成若干小组，主要工作内容有：

加密组：主要负责选手的检录、核实证件身份并对选手所提交的作品进行加密和解密工作。

监考组：主要负责竞赛现场监考工作和安全巡查，做好维护赛场纪律；记录赛场情况，做好监考记录；纠正选手违规行为，并对情节严重者及时向裁判长报告作好记录并给出处罚结果；核查实际操作竞赛使用材料、设备；记录每位选手的实际工作时间。

评判组：负责竞赛结果的评判、成绩复核和汇总工作。

时间记录组：负责记录每位选手的实际工作时间。

（三）竞赛实施细则

1、赛前准备

①裁判长与协办单位于赛前2-3 天对场地设备设施等准备工作进行最终确认；各项目裁判长与裁判员于赛前 1 至 2 天进行集中培训、技术对接和设备设施、耗材确认。

②选手的出场顺序以参赛队为单位由抽签决定，同一参赛队选送的多名选手，在同一场完成比赛，确因设备等特殊原因不能同场时，必须安排相邻场次，不得隔场。

③赛前 30 分钟，到指定检录口进行检录，由检录人员核实编号，开赛后迟到 15 分钟的选手视为自动放弃参赛。检录完毕，每位选手按照选手抽签号到指定位置。可携带竞赛规则规定的工具，必备的用具等。所有通讯、照相、摄像、磁盘等工具一律不得带入比赛现场。

2、竞赛实施

①在竞赛过程中，选手应遵守安全操作规程，接受裁判员的监督和警示，确保人身安全及设备安全。竞赛过程中严禁交头接耳，也不能相互借用工具。各参赛选手间不能走动、交谈。

②由裁判长统一告知选手比赛规则、时间和流程后，裁判长宣布比赛正式开始并计时。比赛过程中，选手原则上不允许离开工位，若确实需休息、饮水或去洗手间，一律计算在操作时间内。

③选手进入赛场后，不得擅自离开赛场，因病或其他原因离开赛场或终止比赛，应向裁判示意，须经赛场裁判长同意，并在赛场记录表上签字确认后，

方可离开赛场并在赛场工作人员指引下到达指定地点。

④因参赛选手个人误操作造成人身安全事故或设备故障时，裁判长有权中止选手竞赛。如非参赛选手个人因素出现的设备或工具故障而无法继续竞赛时，参赛选手可提出更换设备或工具的要求，同意并更换后，参赛选手可继续参加竞赛，并给参赛选手补足所耽误的竞赛时间。选手自带设备和工具，须经裁判组确认核实后，可按照有规定要求带入赛场，如出现损坏问题不负责更换。

⑤参赛选手如提前结束竞赛，举手向裁判员报告，竞赛结束时间由裁判员进行记录。参赛选手结束竞赛后不得再进行任何操作，离场后也不得再进入赛场。

⑥裁判长发布竞赛结束指令后，未完成任务的参赛选手应立即停止操作，不得以任何理由拖延竞赛时间，并按要求清理赛位。

⑦选手须按照程序提交比赛结果（任务书、报告），配合裁判做好赛场情况记录，并签字确认，裁判提出签名要求时，不得无故拒绝。

3、技术违规处理

①不得携带其他未经组委会认可的设备、工具、机具、材料等参赛，不听劝告的取消比赛资格。

②竞赛过程中，选手不得接受场外送进的材料、加工过的半成品等。

③选手不得损坏、拆卸、改装赛场提供的设备、工具和工作台等设施。

④选手不得在任何竞赛区域、位置、赛件上作任何涉嫌作弊的标记。如比赛开始前发现有明显痕迹，可上报裁判员进行处理，严重者可按作弊处理。

⑤在完成竞赛任务的过程中，因操作不当导致事故，扣 10~20 分，情况严重者取消比赛资格。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/005032304100011130>