附件 4：

温州市第五届职业技能大赛饭店服务职业技能餐厅、客房服务项目技术文件

温州市第五届职业技能大赛饭店服务职业技能大赛

组委会技术工作组

2023 年 9 月

目　录

一、餐厅服务

（一）技术描述 12

1、项目概要..... 12

2、基本知识及能力要求..... 12

（二）竞赛试题与评判标准 14

1、试题 14

2、比赛时间及试题具体内容 14

3、评判标准..... 17

（三）设施设备等安排..... 23

1、项目赛场提供设施、设备清单..... 23

2、赛场提供物资清单..... 24

3、选手自带物品..... 25

二、客房服务

（一）技术描述 25

1、项目概要..... 26

2、基本知识及能力要求..... 26

（二）竞赛试题与评判标准 27

1、试题 27
2、比赛时间及试题具体内容 27
3、评判标准.....30
（三）设施设备等安排.....34
1、项目赛场提供设施、设备清单.....34
2、选手自带物品 36
三、竞赛场地 36
（一）、赛场规格要求.....36
（二）、场地布局图 37
四、竞赛细则 38
（一）、技术与赛务保障工作.....38
（二）、比赛流程和安排.....38
（三）、违规情形和处理.....39
（四）、问题或争议处理 40
五、安全、健康要求.....40
（一）、赛场人员安全要求 41
（二）、场地设备安全要求 41
（三）、疫情防控要求.....42

一、 餐厅服务

(一)技术描述

1、项目概要

餐厅服务项目是指为顾客引领入座、席间服务等提供就餐服务的人员，并能独自完成宴会设计、装饰、布置菜单设计、酒水服务的竞赛项目。比赛中对选手的技能要求主要包括：主题宴会摆台、主题造型设计及主题说明、分餐服务，提倡健康环保、安全、节约的服务。

2、基本知识及能力要求

选手需要具备的能力一览表：

相关要求		权重比例
1	主题宴会设计和造型	16.67%
基本知识	1． 具备餐饮服务、管理能力和知识 2． 了解宴会设计方案的相关要求 3． 清楚宴会设计理念及相关知识 4． 熟悉宴会设计和主题造型操作程序	
工作能力	1． 独立完成宴会主题设计方案 2． 独立完成现场宴会主题摆台 3． 独立完成主题造型布置 4． 独立拟定宴会菜单和完成宴会服务	

2	主题宴会摆台和餐巾折花	33.33%
基本知识	1． 中餐餐台摆放要求和技巧 2． 中餐主题宴会餐台布置 3． 中餐服务相关知识 4． 餐巾折叠基本知识和要求、以及基本功	
工作能力	1． 独立完成中餐餐台摆台 2． 独立完成中餐主题宴会摆台 3． 独立完成中餐摆台的相关活动设置 4． 能根据宴会主题选择和摆放餐巾花，能折叠 8 种杯花	
3	斟酒服务和现场分餐服务	33.33%
基本知识	1. 酒水知识和酒水服务 2． 了解各地风俗习惯 3． 了解不同菜品的分餐方法 4． 分餐服务的标准和流程	
工作能力	1． 能根据酒水选用酒杯及斟酒服务 2． 了解不同地区不同客人对酒水的习惯和要求 3． 熟练对客进行分餐服务 4． 根据宾客需求提供不同方法的分餐服务	
4	综合评价	16.67%
基本知识	1． 礼节礼貌和仪容仪表知识 2． 了解各地饮食风俗与习惯 3． 餐饮服务和安全卫生知识 4． 服务人员沟通技巧	
合计		100%

（二）、竞赛试题与评判标准

1、试题

（1）试题结构

比赛模块共四个模块：主题宴会设计和造型；主题宴会摆台和餐巾折花；斟酒服务和现场分餐服务；综合评价。

（2）评分说明

餐厅服务竞赛项目采用300分制。主题宴会设计、造型50分，占总分16.67%；主题宴会摆台和餐巾折花100分，占总分33.33%；斟酒服务和现场分餐服务100分，占总分33.33%；综合评价50分，占总分16.67%。各个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)。

2.比赛时间及试题具体内容

（1）比赛时间安排。

每位选手进行四个模块的竞赛，实际竞赛操作时长为55分钟，其中包括宴会主题摆台20分钟、分餐服务30分钟及说明和答辩5分钟三个部分，具体安排详见下表。每个竞赛模块独立计时，除主题宴会摆台最长超时5分钟外(每超时30秒，扣1分，不足30秒按30秒计算，超时到点后须立即停止操作)，其它模块不允许超时，提前完成不加分。

竞赛内容具体时间分配如下表：

竞赛内容		操作时间
宴会主题设计和主题造型		检录时提交
宴会主题摆台	主题宴会设计和主题造型	20 分钟
	主题宴会摆台和餐巾折花	
对客服务	斟酒服务和分餐服务	30 分钟
综合评价	说明和答辩、仪容仪表检查	5 分钟
总时长		55 分钟

（2）试题内容说明

1)本竞赛将单独设置理论考核。理论知识按照《中华人民共和国职业标准(高级工)》基础理论知识要求，以劳动和社会保障部教材办公室组织编写的国家职业技能鉴定指导培训教材《餐厅服务员》为范本，理论知识考试为闭卷机考形式，满分 100 分（选手理论知识考试成绩×20%为最终计入总成绩的分数），考试时间 60 分钟。考试内容（包括基础知识、专业知识和相关知识三部分）。题型（包括选择题、判断题）。

2)宴会主题设计。本项目由选手自主确定宴会主题设计，考核竞赛选手的宴会设计理念，场地布局、布草选择、餐具及其他用品的设计；菜单和酒水介绍；服务接待流程、人员合理分工；成本率的确定、食品安全及营养配餐。

3)宴会主题造型设计可以采用瓜果蔬菜雕刻、黄油雕刻、工艺品、面塑工艺、糖艺、鲜花插花等形式展现。选手可提前准备无法在比赛现场制作的半成品，但现场操作须有组装、摆放、修

饰、调整、成型五个步骤。

4)宴会主题摆台(八人台)限定于按中餐服务员工作职责和技能要求进行实际操作。选手根据宴会主题设计的要求，独立完成宴会摆台。

5)餐巾折花的花型不限。餐巾花摆放要突出正、副主人位。操作手法标准、熟练、卫生；餐巾花挺括、造型美观；呼应台面设计的主题；杯花形式呈现。餐巾平整无折叠痕迹。

6)托盘斟酒。托盘上摆放：红酒、白酒各一瓶。斟倒红酒和白酒时，不完全限制红酒 5 分满白酒 8 分满，可根据酒杯形状大小定相应酒量，但要求红酒最少 3 分满，白酒最少 5 分满，酒量均匀一致。赛前报告裁判。红酒选手自带，现场提供白酒一瓶。

7)除铺台布、装饰布和主题造型装饰物可徒手操作外，其它物品均须使用托盘操作，竞赛中允许使用装饰垫盘。

8)分餐服务。

①在各自宴会摆台基础上，进行分热菜和水果服务。自助餐台摆放 1 道热菜，4 种水果(以鲜切为主呈现)，供客人食用。

②在 30 分钟内，参赛选手分别为 6 位客人撤筷子套、撤餐巾（主人和副主人及各自左右两位）；完成 1 道热菜的主宾、主人、副主宾分餐工作；另自选 4 种水果，制作水果拼盘，按副主人及左右两位位上给客人。

③分餐采用边台“按位分餐”，用餐过程中，实现餐具、菜

(饮)品等的不交叉、无混用。

④分餐过程要求选手礼貌大方，动作标准，熟练；分餐均匀，不洒、不滴、不漏。分餐过程注意食品卫生，拿捏餐具符合标准，双手消毒到位。分餐餐具整齐、台面整洁、碟餐具更换及时有序。

⑤服务程序为问候、介绍菜品、分餐服务、礼貌送客。全程不超过30分钟。

9)综合评价。包括主题设计说明和答辩。参赛选手需要用3分钟阐述宴会设计主题,需要用2分钟回答裁判提出的2个问题，要求回答准确清楚，表达及应变能力强。包括全程仪容仪表、工服着装，举止得体，服务礼仪。

3、评判标准

（1）分数权重

模块编号	模块名称		竞赛时间(分钟)	测量分	评价分	合计
A	主题宴会设计及操作	主题设计及造型	20	40	10	50
B		宴会摆台和餐巾折花		75	25	100
C	服务技能席间服务		30	80	20	100
D	综合评价		5	35	15	50
总计			55	230	70	300

（2）评判方法

本项目评分标准分为测量(客观评分)和评价(主观评分)两种方式进行评分。

1)测量(客观评分)

比赛作品至少 2 名人员监督检测，并进行测量分打分。评判组由至少 3 名裁判组成。

2)评价(主观评分)

评价评分均由 3 名裁判同时评分。选手最终得分是根据评分小组 3 位裁判的评分结果计算得出 0 至 3 级评分。

主观评分权重表如下：

权重分值	要求描述
0 级	低于专业标准，包括“未做”
1 级	符合专业标准
2 级	良好的专业能力
3 级	超过专业标准，趋于完美

（3）裁判构成

本次竞赛设立裁判组，由 1 名裁判长、3 名裁判员、2 位监理组成。实行裁判长负责制，负责编写技术文件、命题和落实赛场设备设施(包含工具物料)保障。负责组织裁判员培训、安排裁判员分工，组织实施本项目比赛、开展技术点评。裁判员按照公平工作原则，承担比赛执裁和评分工作，本着廉洁、诚信的原则履行职责，确保大赛公平公正公开透明。

（4）成绩并列

当出现选手总成绩并列时，根据技术文件模块宴会摆台、服务技能和分餐服务、主题设计及造型、综合评价先后划分顺序进行对比。当总成绩并列时先看宴会摆台成绩、若宴会摆台成绩也并列时再看服务技能和分餐服务成绩，以此类推。

（5）模块具体评判标准

A．主题设计、主题造型评分标准（50 分）

A1	主题设计(20 分)	分值
	主题明确、创意突出、适合推广	10
	有宴会主题说明，菜单设计要有标准、营养搭配，体现风味特点，标明成本率	5
	提倡使用公筷、公勺，双筷服务，	5
A2	主题造型 (30 分)	
	创意和命题相符，主题突出，有新意，简约悦目	3
	造型选材搭配适当，选材避开忌讳，装饰物不宜过多	2
	色彩搭配合理悦目，实物与鲜花组合合理，层次清楚，错落有致， 富有艺术感	3
	技法娴熟，插件固定良好，如选用插花的花泥不外露，花器干净， 花草无泥点；各种雕塑作品及工艺品拼摆适中，台面干净、整洁	3
	现场操作须有组装，摆放，修饰，调整，成型五个动作。	5
	插花的种类不超过 5 种、其他装饰物不超过 5 种	2
	主题造型高度不高于 30CM，整体高低适宜	2
	主题造型综合评价	10

B．主题宴会摆台和餐巾折花评分标准（100 分）

NO	评分项描述	分值
B1	台面设计（25 分）	
	主题突出，针对性强，创意独特，有感染力	3
	各类用品摆放规范，整体布局富有美感和艺术性	3
	所用装饰物选择符合主题要求，颜色协调，高低适中	3
	台面和餐椅、餐用具、玻璃器皿等大小、形状搭配合理	3
	成本适度，具有经济性；以人为本，方便客人，具有实用性	3
	台面设计评价	10
B2	台面摆放（60 分）	
	台布中心鼓缝朝上，台布四周下垂部分相等，熨烫平整、干净，无 破损，无污渍	3
	餐盘摆放距离相等	8
	筷子筷架摆放距离相等	8
	汤碗汤勺摆放距离相等	8
	三种酒具摆放标准、距离相等	8
	台布、餐巾、餐具无破损、无污渍	3
	操作标准：餐酒具摆放标准统一	3
	操作程序：铺台布、主题造型、用小毛巾擦手消毒、摆 放餐酒用具、餐巾折花、摆放菜单等	3
	操作规范:摆放餐具必须用托盘,各类用品从离开工作台后至摆放 结束，均不能落地，若有落地现象，需更换新的用品后继续参赛	3
	操作卫生：符合卫生要求	3

	台面摆放整体评价	10
B3	餐巾折花（15 分）	
	餐巾整洁无损，无污渍	2
	没有多余的褶皱，手法准确、优雅	1
	折花有棱有角，餐巾挺拔	1
	造型美观、形象逼真，观赏面朝向客人	2
	完成 3 种以上杯花，要求突出正副主人位	2
	注意操作卫生，折花要求在平瓷盘内操作	2
	餐巾折花总体评价	5

C．服务技能席间服务评分标准（100 分）

NO	评分项描述	分值
C1	开餐服务（10 分）	
	拉椅让座	5
	撤筷子套、撤餐巾	5
C2	斟酒服务（40 分）	
	红酒须示酒、当场启塞，检查木塞有无异味，并将木塞放在餐碟中，然后用干净餐巾擦拭瓶口内侧	7
	从主宾开始按顺时针绕台完成，托盘斟倒红酒、 白酒。	5
	斟酒时应在餐椅的右侧，姿势正确，动作规范自如，商标须朝向客人，瓶口不能搭在杯上	2
	红酒斟倒不超过 5 分满	8
	白酒斟倒不超过 8 分满	8
	酒水不滴、不洒、不溢	5

	斟酒综合评价	5
C3	分餐服务（50 分）	
	服务过程保持微笑，礼节礼貌得体	5
	礼貌介绍分餐服务及公筷公勺或双筷的使用	5
	礼貌问询宾客所需菜品、饮食爱好	3
	分餐动作熟练、标准、均匀，不洒、不滴、不漏。	10
	分水果动作熟练、标准，份量相同、 品种符合要求	5
	上菜顺利正确、举止轻盈得体，操作无声响	5
	礼貌送客，提醒客人带好物品	2
	分餐服务评价	15

D．综合评价评分标准（50 分）

NO	评分项描述	分值
D1	仪容仪表（30 分）	
	工作制服干净、熨烫、得体舒适、符合行业标准	10
	黑色皮鞋光亮、干净、舒适、男士穿深色袜子	6
	禁浓妆、纹身，不戴珠宝和涂指甲油	4
	头发整洁，女士头发要扎起，头发不染明显颜色	5
	全程良好的姿态/仪态， 良好的礼节礼貌	5
D2	主题答辩（20 分）	
	主题宴会设计讲解简明、清楚	3
	突出讲解部分灵活和原则相结合、观点正确	2
	体现专业知识丰富、服务能力和综合表现良好	3

	回答问题正确，从容应对、才思敏捷	2
	有一定表达能力神情自然，语音、语调、语气自然大方	5
	现场整体表现评价	5

（三）设施设备等安排

1、项目赛场提供设施、设备清单

（1） 家具类清单表

序号	名称	数量	技术规格
1	宴会桌	6	直径 1.8m 高 0.75m
2	宴会椅	48	背高 0.93m、椅面 0.4m*0.4m
3	工作台	12	长 1.8m 宽 0.9m 高 0.75 m（相关规格也可以）
4	裁判桌	2	长 1.8m*宽 0.9m

（2） 分餐服务用品表

序号	名称	数量	技术规格
1	布菲炉	2	0.27m0.3m.0.1m
2	分餐碟	50	直径 0.15m
3	分餐叉、勺	各 50	分餐叉长 0.24m， 分餐勺长 0 25m，
4	菜盘	50	直径 0.30m
5	自助餐台	2	长条桌
6	菜品	数量另定	1）1 道热菜

			2）4 种水果（西瓜、菠萝、圣女果、葡萄）

2、赛场提供物资清单

（1）杂品清单表

序号	名称	数量	技术规格
1	折花平盘	6	直径 0.35m
2	酒钻	12	通常型
3	小毛巾	20	0.3m *0.3m
4	餐巾	12	0.5m*0.5m
5	圆托盘	12	直径 0.36m--0.5m

（2）布草类

序号	名　称	数　量	技术规格
1	工作台台呢	和桌数相同	根据工作台
2	裁判桌台呢	和桌数相同	高 0.72m
3	托盘垫	12	
4	口布	12	
5	餐椅套	48	

（3）酒水清单表

序号	名称	数量	技术规格
1	红酒		750 毫升干红木塞长颈瓶（自备）
2	白酒	若干	500 毫升

（4）分餐零点台餐具和分餐所需用具现场提供。

3、选手自带物品

（1）参赛工具和原料。选手根据竞赛要求自己准备比赛所需要的台布、餐巾、桌裙或装饰布、消毒毛巾等棉织品；水杯、红酒杯、白酒杯等玻璃器皿；装饰盘、餐碟、味碟、汤碗、汤勺、筷子、筷架等餐具（托盘自带，直径不得超过 0.5m）；主题造型所需要的各种装饰用品，如果蔬雕、工艺品等；主题造型需要的花草和工具；防滑托盘、牙签及牙签套、菜单及主题摆台所需物品。

（2）选手根据比赛主题设计，自备自己比赛服装。

注：未明确在选手携带工具清单中的，一律不得带入赛场。另外，赛场配发的各类工具、材料，选手一律不得带出赛场。

（3）竞赛场地禁止自带使用的设备和材料。

参赛选手不得携带任何电子产品进入赛场（手机、U 盘等），不得携带有关比赛的文字材料、图片等参考资料。

二、 客房服务

(一)技术描述

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/436041100134010102