

# 2021 全国职业院校技能大赛高职组 “餐厅服务”赛项规程

## 一、赛项名称

赛项编号：GZ-2021057

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，不能使用任何其它模具。

## (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、果盘服务、引领客人、协助客人入座等。

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。

(4) 菜肴于赛前一个月公布。

## (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（配方提交两份，一款酒一份，使用英文表述）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：使用赛场提供的原料制作两款（每款两杯）创意鸡尾酒，要求按照给出的清单进行调制，部分原材料将在比赛前三天由裁判抽签或投票去除，选手在剩下的原材料中选择合适的原料进行自创，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。

(10) 菜单于赛前一个月公布。

#### **四、竞赛方式**

1. 本赛项为团体赛。

2. 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

比赛通过抽签分组进行，每组三个代表队。每队两名选手分别按分组顺序完成比赛项目。

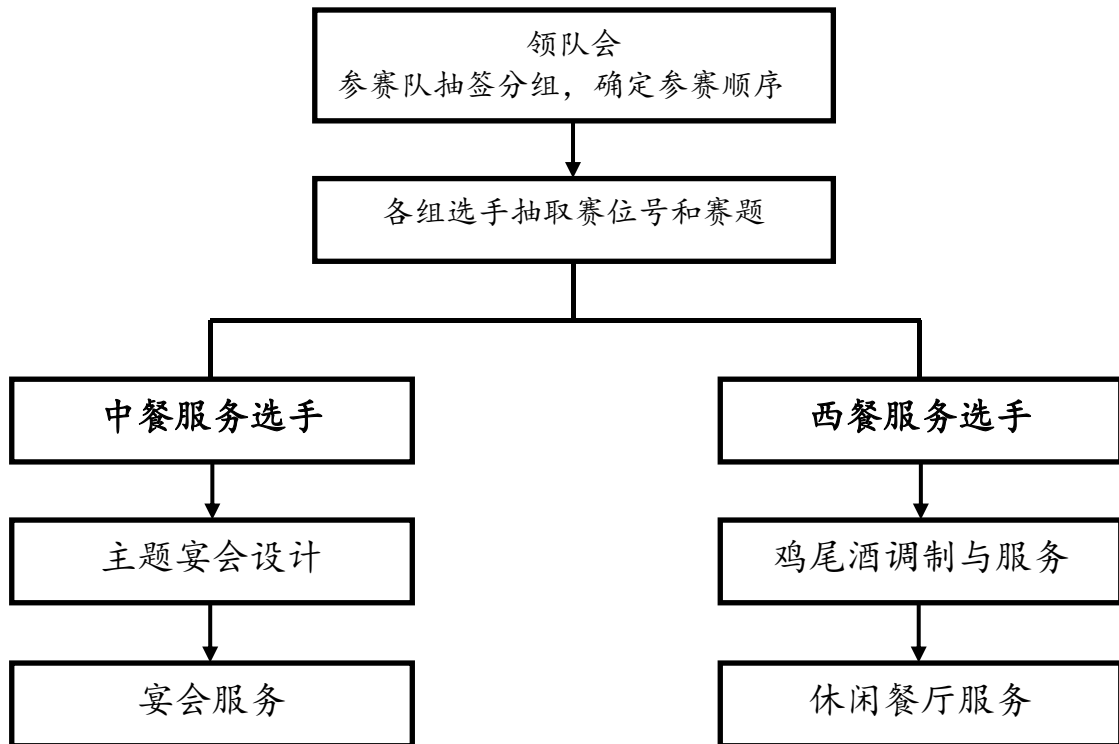


图1 比赛流程

## 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. 本赛项设立 10 套竞赛赛卷，将于赛前一个月公布，比赛前三天由裁判长抽取 7 套赛题作为正式比赛赛题。
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。
4. 竞赛样卷见附件 1。

## 七、竞赛规则

1. 参赛队选手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内容进行比赛。

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。

6. 中餐服务的菜品由工作人员送至赛位。

## 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 6 个赛位，每组比赛使用 3 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 3 个赛位，每组比赛使用 3 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 6 个赛位，每组比赛使用 3 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。比赛场地相关设备及物品的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 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）	与台布协调	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 40cm*55cm	统一提供 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
汤盆	--	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 可自备
消毒巾	棉质, 30cm×30cm	统一提供
相关一次性耗材	口布、厨房用纸、消毒湿巾、垃圾袋等	统一提供
水壶、水扎		统一提供
中餐菜品、茶水	--	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 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 40cm*55cm	统一提供 可自备
台布	180cm×180cm	统一提供
醒酒器		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
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, 50cm	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 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

砧板		统一提供
刀具		统一提供 可自备
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	吸管、牙签、调酒棒等	统一提供
调酒用酒水	--	统一提供
西餐菜品、用酒	--	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；指甲干净整齐，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。

#### （五）裁判构成

本赛项共设裁判 32 名，设裁判长 1 名，裁判 31 名，其中评分裁判 29 名，加密裁判 2 名。

序号	专业技术方向	知识能力要求	执裁、教学、工作经历	专业技术职称（职业资格等级）	人数
1	裁判长	熟悉中西餐教学及实践的相关知识和技能，熟悉大赛的竞赛规程和相关制度流程，具有良好的沟通协调能力和处理问题的能力	从事旅游、酒店教学工作相关工作多年，具有省级以上职业技能大赛裁判长执裁经历，行业企业专家应具有餐饮高级管理人员工作经历	具有副高以上职称或者拥有餐饮相关高级职业资格证书	1
2	中餐主题宴会设计	熟悉中餐主题宴会设计的相关知识和技能，具有独立评判和处理问题的能力	从事中餐教学或实践工作，有省级以上职业技能大赛执裁经历	具有讲师以上职称或者拥有旅游相关高级职业资格证书。行业企业专家应担任经理级以上职务或者拥有旅游相关高级职业资格证书	5
3	中餐宴会服务	熟悉中餐宴会服务的相关知识和技能，具	从事中餐教学工作，有省级以上职	具有讲师以上职称或者拥有旅游相关高级职业资	7

		有独立评判和处理问题能力	职业技能大赛执裁经历	格证书。行业企业专家应担任经理级以上职务或者拥有旅游相关高级职业资格证书	
4	鸡尾酒调制与服务	熟悉鸡尾酒制作的相关知识和服务技能，具有独立的评判能力，具有良好的英语沟通能力	从事西餐或酒水教学工作，有省级以上职业技能大赛执裁经历	具有讲师以上职称或者拥有旅游相关高级职业资格证书。行业企业专家应担任经理级以上职务或者拥有旅游相关高级职业资格证书	7
5	休闲餐厅服务	熟悉西餐休闲餐厅服务的相关知识和服务技能，具有独立评判能力和良好的英语沟通能力	从事西餐教学工作，有省级以上职业技能大赛执裁经历	具有讲师以上职称或者拥有旅游相关高级职业资格证书。行业企业专家应担任经理级以上职务或者拥有旅游相关高级职业资格证书	10
6	大赛加密	熟悉大赛加密流程	具有省级以上职业技能大赛加密裁判制裁工作经历	—	2
<b>裁判总人数</b>	32 人				

## 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 度及以上温度,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与健康检测和填报信息工作。

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. 报名资格：报名以省（自治区、直辖市、新疆生产建设兵团）为单位组队，个人赛项各地限额推荐1人参赛，团体赛项各地限额推荐1支队伍参赛。参赛选手须为高等职业学校专科、高等职业学校本科全日制在籍学生。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。凡在往届全国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。团体赛参赛队、个人赛参赛选手均可配指导教师。指导教师须为本校专兼职教师，团体赛每队限

报 2 名指导教师，个人赛每名选手限报 1 名指导教师。大赛具体报名通知、各赛区执委会名单由大赛执委会另行发布。

3. 凡在往届全国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,可由省(市)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,向每个参赛队发放观摩证3个。
2. 观摩人员需凭证入场。
3. 观摩人员可以凭证在观摩区现场观摩,也可以通过直播平台观看实况直播。

4. 各观摩院校可与各自省代表队领队联系，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。

5. 观摩人员需遵守场地规则，服从工作人员管理。

6. 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。

## **十八、竞赛直播**

建立大赛直播专用通道，分中餐主题宴会设计、中餐宴会服务、鸡尾酒调制与服务、休闲餐厅服务四个模块进行全网直播，保障大赛公正公平，同时增强大赛的影响力和知名度。

为了更好地向大家呈现比赛盛况，共享比赛精彩瞬间，突出赛项的技能重点与优势特色，为宣传、仲裁、资源转化提供全面的信息资料，赛项将对比赛过程、开闭幕式及赛项点评等环节全程录像。

## **十九、资源转化**

1. 根据大赛竞赛规程，按照主题宴会设计、宴会服务、鸡尾酒调制与服务、休闲餐厅服务四个模块，制作服务操作规范视频及作品图片，供大家学习使用。

2. 整理竞赛规程等大赛的技术标准文件，结合大赛评审和专家点评会的要点，形成技术标准资源和大赛点评资源，供大家学习和使用。

## **附件 1:**

# 2021 年全国职业院校技能大赛高职组 “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
------



<b>Appetizers</b>	Special of the Day
<b>Main Courses</b>	Pan-fried Sea bass
	Beef Steak
<b>Desserts</b>	Apple Pie
	Fruit Salad
<b>DRINK LIST</b>	
<b>Drinks</b>	Sparkling Water
	White Wine (B)
	Red Wine (A)

## 附件 2：鸡尾酒调制配方模版

### 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: 鸡尾酒调制材料清单

#### 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:

## 2021 年全国职业院校技能大赛 高职组“餐厅服务”赛项评分标准

为保证 2021 年全国职业院校技能大赛“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：中餐主题宴会设计 20 分，中餐宴会服务 30 分，鸡尾酒调制与服务 15 分，休闲餐厅服务 35 分。具体评分标准如下：

### 1. 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
A1 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 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 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 3 所有的工作中站姿、走姿优美，表现非常专业	1.0	0 1 2 3
A2 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（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 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
A3 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
A4 主题 创意设计 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 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，具有很强观赏性，很强的文化性	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	
A5 菜单 设计 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 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
A6 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	

## 2. 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
B1 餐前 服务 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 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，	2.0	0 1 2 3

		整体印象良好 3 选手展现优异的人际沟通能力，自然得体，有关注细节的能力		
B2 果盘 制作 与 服务 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 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	3.0	0 1 2 3
B3 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 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
B4 菜品 服务 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 1 菜品介绍有内容, 声音清晰, 表达较流畅, 缺乏感染力 2 菜品介绍内容丰富, 表达流畅, 有一定的感染力 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 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, 对客交流好, 自然得体, 动作流畅	2.0	0 1 2 3
B5 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 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 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, 有关注细节的能力	1.0	0 1 2 3
合计		30		

### 3. 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
C1 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 所有的工作中站姿、走姿标准低, 仪态未能展	1.0	0

		<p>示工作任务所需的自信</p> <p>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</p> <p>2 所有的工作中站姿、走姿良好，表现较专业，但是仍有瑕疵</p> <p>3 所有的工作中站姿、走姿优美，表现非常专业</p>		<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
C2 鸡尾酒 调制 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	<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，酒吧技术知识丰富，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>
C3 鸡尾酒 服务 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	<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，使用专业术语</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，清楚的讲解鸡尾酒创意，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>
C4 综合 印象 1分	J	<p>0 在所有的任务中，缺乏自信的表现</p> <p>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</p> <p>2 在执行所有任务时都保持良好的状态，看起来很专业，但稍显不足</p>	1.0	<p>0</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>

		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		
合计			15	

#### 4. 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
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	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 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 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 3 所有的工作中站姿、走姿优美，表现非常专业	1.0	0 1 2 3
D2 餐前 准备 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 1 包边台操作不规范、不卫生，不平整，物品不整洁 2 包边台操作规范卫生，但欠缺平整美观或物品整洁 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 1 2 3
D3 社交 技能 6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，整体流利，使用专业术语	2.0	0 1 2 3
	J	0 与客人无交流，客人需要自己解决问题，服务缓慢	2.0	0 1

		1 有一些交流，呈送菜单，有基本服务 2 与客人交流良好，帮助客人入座，呈送菜单并介绍 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 3
	J	0 选手没有社交能力或与客人无交流 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，有关注细节的能力	2.0	0 1 2 3
D4 酒水服务 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 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	3.0	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	2.0	0 1 2 3
D5 餐食服务 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	<p>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</p> <p>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</p> <p>2 服务流程良好，服务与清台技术良好，服务中自然得体</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>	2.0	<p>0</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
合计			35	