

第二届全省职业技能大赛

餐厅服务项目

技 术 文 件

2020年9月

目 录

1. 项目介绍	2
1.1 项目描述.....	2
1.2 考核标准.....	2
1.3 选手应具备的能力.....	2
2. 竞赛项目	2
2.1 竞赛内容.....	2
2.2 竞赛时间安排.....	2
3. 评判标准	2
3.1 分数和成绩计算方法.....	3
3.2 评分标准.....	3
3.3 客观和主观评分.....	3
3.4 裁判员组成和分工.....	4
4. 竞赛相关设施设备	5
4.1 竞赛设施设备和工具.....	5
4.2 选手自带物品.....	8
5. 项目特别规定	8
5.1 赛前.....	8
5.2 赛中.....	8
5.3 违规情形.....	9
6. 健康、安全和环保要求	9
6.1 比赛环境.....	9
6.2 安全教育.....	9
6.3 环境保护.....	10
附件：餐厅服务项目竞赛内容	11

1. 项目介绍

1.1 项目描述

餐厅服务（西餐）是展示选手在当前和未来餐饮服务行业所需要具备的服务技能的竞赛项目，主要包括：餐厅服务员是否掌握丰富的国际美食和酒吧服务知识，以及完整、规范的服务准则，将美酒佳肴呈现给餐厅或酒吧的客人。是否具有相应的、娴熟的咖啡、宴会、酒吧服务技能、富有智慧的沟通技巧、良好的礼仪举止、与嘉宾沉着应对及良好互动的能力。

1.2 考核标准

依据餐厅服务员国家职业技能标准（三级）及以上要求，适当吸收第 45 届世界技能大赛相关技术文件内容。

1.3 选手应具备的能力

本赛项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。参赛选手应具备餐厅服务标准（或要求）展示宴会服务技能、酒吧服务技能、咖啡服务技能等。

2. 竞赛项目

2.1 竞赛内容

见附件。正式比赛试题可做 30%左右的调整。未尽事宜，将在补充通知及赛前项目技术交流时予以说明。

2.2 竞赛时间安排

本赛项采用抽签方式确定赛场轮转，具体安排将根据选手人数进行，每模块用时如下：

编号	模块名称	竞赛时间
模块 A	咖啡制作及服务	20 分钟
模块 B	宴会服务	140 分钟
模块 C	酒吧服务	55 分钟
	合计	215 分钟

3. 评判标准

3.1 分数和成绩计算方法

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）。

3.1.1 分值分配

编号	模块名称	竞赛时间	分数		
			评价分	测量分	小计
模块 A	咖啡制作及服务	20 分钟	15	10	25
模块 B	宴会服务	140 分钟	30	20	50
模块 C	酒吧服务	55 分钟	10	15	25
总分			55	45	100

3.1.2 比赛成绩

本赛项中模块 A 咖啡制作及服务占总分 25%，模块 B 宴会服务占总分 50%，模块 C 酒吧服务占总分 25%。

3.1.3 成绩排序

按照总成绩高低进行名次排序，如果总成绩相同，按照模块 B 宴会服务成绩高低来确定次序，如果总成绩、模块 B 宴会服务成绩相同，按模块 C 酒吧服务成绩高低来确定次序。

3.2 评分标准

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。

3.3 客观和主观评分

3.3.1 测量分（客观）

测量分（Measurement）打分方式：按模块设置若干个评分组，每组由多名裁判构成。每个组裁判一起商议，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。

测量分列表：仪表仪容

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	0.5	0

黑色皮鞋，干净，符合行业标准	0.5	0.5	0
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	0.5	0
合适的发型，不过分使用护发用品	0.5	0.5	0
良好的姿态	0.5	0.5	0

3.3.2 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

3.4 裁判员组成和分工

本次竞赛设立专家组，负责编写技术文件、命题和落实赛场设备设施（含工具物料）保障。本次竞赛设立裁判组，由1名裁判长、若干裁判员组成。裁判长由专家组长兼任。

3.4.1 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。

3.4.2 裁判员

裁判人员需在本项目领域有工作经验、大赛管理或执裁经验，赛前需参加技术参加规则培训，掌握大赛技术规则、项目技术文件等要求。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，裁判员分成多个小组：

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。

4. 竞赛相关设施设备

4.1 竞赛设施设备和工具

宴会模块				
序号	名称	规格	数量	备注
1	餐桌	120×240×75	1	每位选手
2	台布	200×320	1	每位选手
3	椅子	通用	6	每位选手
4	边台桌	120×60×75	1	每位选手
5	边台布	200×140	2	每位选手
6	置物架		1	每位选手
7	口布		30	每位选手
8	托盘	防滑塑胶，1大2小	3	每位选手
9	托盘架		1	每位选手
10	冰桶		1	每位选手
11	冰桶架		1	每位选手
12	水杯（高脚）	玻璃	8	每位选手
13	红葡萄酒杯	玻璃	10	每位选手
14	白葡萄酒杯	玻璃	10	每位选手
15	展示盘（瓷器）	10.5寸	8	每位选手
16	面包盘（瓷器）	5寸	8	每位选手
17	面包簏	竹制	1	每位选手
18	开胃菜盆（瓷器）	7寸	6	每位选手
19	主菜盆（瓷器）	10寸	6	每位选手
20	甜品盘（瓷器）	保温	1	每位选手
21	分菜叉、勺		6	每位选手
22	开胃菜刀叉	7寸	6	每位选手
23	黄油刀	不锈钢	2	每位选手
24	黄油盅	不锈钢	6	每位选手
25	主菜刀叉	不锈钢	6套	每位选手
26	盐、胡椒、牙签盅	不锈钢	6把	每位选手
27	甜品叉勺	不锈钢	6套	每位选手
28	菜单		6	
29	菜单架	不锈钢	6	每位选手
30	沙司盅	3.5寸	6	每位选手

第二届全省职业技能大赛餐厅服务项目技术文件

31	花瓶	不锈钢	10	共计
32	烛台	不锈钢	2	每位选手
33	奶盅	不锈钢	2套	每位选手
34	餐巾纸	英文	10	共计
35	厨房用纸	塑料	2	每位选手
36	冰块	瓷器	1	每位选手
37	热水	瓷器	1	每位选手
38	矿泉水		2	每位选手
39	白葡萄酒	玻璃	1	每位选手
40	红葡萄酒	玻璃	1	每位选手
41	茶壶（红茶）		1	每位选手
42	咖啡壶（咖啡）	2种/750毫升	6	每位选手
43	立顿红茶包		2	每位选手
44	咖啡杯+垫		2	每位选手
45	茶杯+垫		2	每位选手
46	海马刀		1	每位选手
47	黄糖		1	每位选手
咖啡模块				
序号	名称	规格	数量	备注
1	咖啡操作台		2	
2	半自动咖啡机		2	
3	磨豆机		2	
4	压粉器		2	
5	转角粉锤垫子		2	
6	敲渣盒		2	
7	拉花缸	不锈钢 500—600 毫升	8	
8	冷藏冰箱		1	
9	意式浓缩咖啡杯	瓷器 80—90 毫升	12	
10	卡布奇诺咖啡杯	瓷器 180—220 毫升	12	
11	咖啡垫碟	瓷器	6	
12	咖啡勺	不锈钢	6	
13	塑料水桶		4	
14	纯净水		若干	
15	周转备料操作台		2	
16	咖啡吧台方巾	褐色款	20	
17	擦杯布	全棉吸水不掉毛	20	
18	咖啡吧台方巾	白色款	20	
19	咖啡豆	意大利深度烘焙	若干	两名选手一包
20	鲜奶	全脂肪鲜奶	若干	每人一盒
21	糖包	砂糖或黄糖糖包	50 袋	
22	餐巾纸		若干	
23	客用咖啡桌椅		1托2	共计4套
调酒模块				

第二届全省职业技能大赛餐厅服务项目技术文件

序号	名称	规格	数量	备注
1	吸管	长/短	若干	
	冰夹	通用	4	
2	冰桶	通用	4	
3	三角鸡尾酒杯	通用	12	
4	古典杯	通用	12	
5	直身杯	通用	12	
6	盎司杯	通用	4	
7	调合杯	通用	6	
8	捣棒	通用	2	
9	鸡尾酒签	通用	若干	
10	吧勺	通用	若干	
11	鸡尾酒操作台	160*60*80	2	
12	周转操作台		2	
13	水果刀	通用	4	
14	准备桌	150*80*80	2	
15	周转箱	80L	4	
16	案板	通用	2	
17	制冰机	通用	1	
18	摇壶	通用	4	
19	吧台方巾	褐色款	20	
20	擦杯布	全棉吸水不掉毛	20	
21	吧台方巾	白色款	20	
22	柠檬夹		2	
26	金巴利		4	
27	红威末酒（马天尼红）		4	
28	苏打水		24	
29	安格斯特拉苦酒		2	
30	黑麦威士忌		6	
31	方糖		2	
32	金酒		6	
33	柠檬汁		4	
34	原味糖浆		2	
35	青柠檬		35	
36	黄柠檬		35	
37	橙子		35	
38	樱桃罐头		2	
39	汾酒		6	
40	原味糖浆		2	
41	苹果力娇酒		2	
42	竹叶青酒		6	
43	黄瓜汁		4	
43	蓝橙力娇酒		2	

45	西柚汁		2	
46	汤力水		24	
47	伏特加酒		2	
48	白朗姆酒		2	
49	特基拉酒		2	
50	干邑白兰地		2	
51	长相思白葡萄酒		3	
52	雷司令白葡萄酒		3	
53	梅洛红葡萄酒		3	
54	西拉红葡萄酒		3	
55	赤霞珠红葡萄酒		3	

4.2 选手自带物品

刀具及 4.1 表中没有的物品,请选手自备。服装根据比赛模块由选手自备(不得有体现参赛队或企业标识)。

5. 项目特别规定

5.1 赛前

- 1) 裁判长与承办单位于赛前 2-3 天对场地设备设施等准备工作进行最终确认;
- 2) 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。
- 3) 参赛选手报到时需领取参赛证、参赛资料、参赛物料、抽取参赛选手编号,报到完毕后提前前往赛场,熟悉场地。
- 4) 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。
- 5) 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。
- 6) 检录完毕,每位选手按照选手抽签工工位号到指定位置。可携带竞赛规则规定的工具,必备的用具等。
- 7) 所有通讯、照相、摄像、磁盘等工具一律不得带入比赛现场。

5.2 赛中

- 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。
- 2) 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。
- 3) 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恭维,若确实需休息、饮水或去洗手间,一律计算在操作时间内。
- 4) 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。

5)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，赛场不负责更换。

6)参赛选手如提前结束竞赛，应举手向裁判员报告，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。

7)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。

8)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。

5.3 违规情形

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。

6)因违规操作损坏赛场提供的设备、污染赛场环境等不符合职业规范的行为，视情节扣 5~10 分。

7)扰乱赛场秩序，干扰裁判员工作，视情节扣 5~10 分，情况严重者取消比赛资格。

6. 健康、安全和环保要求

6.1 比赛环境

竞赛场地光线充足，照明良好，每个比赛工位之间互不干扰，每个竞赛工位标明编号，竞赛设备、材料、工具、耗材等，在每个模块比赛时，直接分发到竞赛工位。

竞赛场地设置隔离带，非裁判员、参赛选手、工作人员不得进入，赛场设置安全通道和警戒线，确保进入赛场的大赛参观、采访、观摩的人员限定在安全区域内活动，以保证大赛安全有序进行。

6.2 安全教育

1. 场地备有医疗站点，放置医药急救箱，包括外伤处理和急救药物

2) 选手参赛前应接受过系统的职业安全教育。

3) 赛前裁判长宣读竞赛规则、安全注意事项。

6.3 环境保护

- 1) 参赛者应爱护赛场的设备设施，按规定的操作程序谨慎使用赛场的设备设施；
- 2) 所有操作符合安全卫生要求；
- 3) 参赛者需维护比赛场地卫生，无任何遗留物品影响后续选手的比赛；
- 4) 在比赛过程中，参赛选手应严格遵守相关专业的操作规程，安全、文明参赛；
- 5) 按照规定处理食品垃圾。

附件：餐厅服务项目竞赛内容

说明：盲品项目必须英文作答，其它项目可用中文作答

模块 A：咖啡制作及服务

竞赛任务：使用半自动咖啡机制作（意式浓缩，卡布奇诺）

竞赛时间：20 分钟

要求：

1. 使用半自动咖啡机制作（意式浓缩咖啡，卡布奇诺）
2. 咖啡以正确的方式呈现
3. 给客人提供良好的服务
4. 到时叫停
5. 确保操作卫生

模块 B：宴会服务

1. 竞赛时间：20 分钟

要求：

- 1) 20 种不同造型杯花
- 2) 到时叫停

2. 铺设宴会 6 人台

竞赛时间：40 分钟

要求：

- 1) 铺台布、摆放餐用具、餐前准备
- 2) 餐用具的铺设应合理使用托盘
- 3) 到时叫停

3. 宴会服务

竞赛时间：80 分钟

要求：

- 1) 从迎宾开始、斟酒、上菜、餐间服务等，到送别客人为止，一整套宴会服务。
- 2) 食品服务（美式服务）包括：开胃菜服务、主菜服务、甜品服务、宴会茶及咖啡服务。
- 3) 饮料服务包括：红白葡萄酒用瓶直接斟倒、无甜食酒服务、水或矿泉水服务。

宴会菜单

开胃菜
凯撒沙拉
汤
蘑菇汤
主菜
煎牛扒

甜点
黑森林蛋糕

模块 C：酒吧服务说明：

1. 水果拼盘制作

竞赛时间：20 分钟

要求：

- 1) 根据赛场提供的水果制作一人份量的果盘两份
- 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) 到时叫停

2. 鸡尾酒服务

竞赛时间：20 分钟（调制鸡尾酒）；15 分钟（盲品）

（1）调制鸡尾酒：

1) 在规定的时间内完成两款鸡尾酒（只限传统调酒）的调制，每款分别调制 3 杯（选酒只需一次），其中 1 杯呈现给评委，其余 2 杯提供给客人

2) 比赛当天由选手在以下五款鸡尾酒中抽签：

汾清气爽（Fen Qing）：老白汾酒 30ml，黄瓜汁 30ml，苹果力娇酒 15ml，糖浆 15ml，柠檬汁 10ml，所有配料加冰摇合，滤入冰好的鸡尾酒杯中，用柠檬片装饰。

竹林（Bamboo Forest）：竹叶青酒 45 毫升，西柚汁 30 毫升，蓝橙力娇酒 10 毫升，汤力水适量，在直升杯中加入竹叶青酒，西柚汁，蓝橙力娇酒，加入冰块，汤力水加满，用柠檬片装饰。

美国佬（AMERICANO）：30 毫升金巴利，30 毫升红味美思，苏打水适量，在古典杯中加入金巴利与味美思搅拌后加入冰块，倒入苏打水，半橙片装饰。

曼哈顿（MANHATTAN）：50 毫升黑麦威士忌，20 毫升红味美思，1 注安戈斯图拉苦精酒，所有原料加冰倒入到搅拌杯中充分搅拌，倒入到冰过的鸡尾酒杯中，用樱桃装饰。

古典（OLD FASHIONED）：45 毫升波本威士忌或黑麦威士忌，2 注安戈斯图拉苦精酒，1 块方糖，少量纯净水，古典杯中加入方糖与苦精酒，加入少量纯净水碾压至溶化，杯中加入冰块与威士忌，用橙片与樱桃装饰。

3) 到时叫停。

4) 为客人提供鸡尾酒及小食服务

5) 以正确的方式进行服务

6) 介绍鸡尾酒的配方及口感并与客人进行良好互动

（2）识别烈性酒：

竞赛时间：7.5 分钟

酒名：伏特加，白朗姆酒，美国威士忌，特基拉酒，干邑白兰地，老白汾酒，竹叶青酒

要求：1) 比赛时由选手从上列酒水中抽 5 款酒作答

2) 用英文写出酒名、主要产地、主要原料

3) 到时叫停

（3）识别葡萄酒：

竞赛时间：7.5 分钟

酒名：SAUVIGNION BLANC、RIESLING、MERLOT、SHIRAZ、CABERNET SAUVIGNON

- 要求：
- 1) 用英文写出葡萄品种
 - 2) 用英文写出合适的配餐
 - 3) 到时叫停
 - 4) 单词拼写错误、葡萄品种写错均不得分