

西双版纳州第四届“雨林英才”技能大赛 餐厅服务项目技术文件

第四届“雨林英才”养老护理员和餐厅服务员职业技能竞赛组委会

2024年4月

目 录

一、技术描述.....	3
(一) 项目概要.....	3
(二) 基本知识与能力要求.....	3
二、试题与评判标准.....	5
(一) 试题.....	5
(二) 比赛时间及试题具体内容.....	5
(三) 评判标准.....	7
三、竞赛细则.....	8
(一) 竞赛日程安排.....	8
(二) 裁判人员.....	8
(三) 竞赛要求.....	9
(四) 违规情形和处理.....	10
(五) 问题或争议处理.....	11
四、竞赛场地、设施设备等安排.....	11
(一) 赛场规格要求.....	11
(二) 场地布局示意图.....	12
(三) 基础设施清单.....	12
五、安全健康要求.....	14
(一) 竞赛操作安全规范.....	15
(二) 竞赛物品掉落处理.....	15
(三) 突发事件应急处理预案.....	15

一、技术描述

（一）项目概要

餐厅服务项目是指通过为顾客提供宴会摆台、礼貌安座、点配菜点、席间服务等就餐环节的对客服务,并独立完成宴会布置、餐台装饰、餐巾折叠、酒水服务、分餐服务的竞赛项目。比赛中对选手的技能要求主要包括:宴会主题布置及摆台、斟酒服务、分餐服务、综合评价等。赛项依据行业标准,参照国赛标准,提倡健康、环保、安全、节约。

（二）基本知识与能力要求

表 1 基本知识与能力要求

序号	考核内容	考核要点	配分	评分标准	扣分	得分
1	仪表仪容	发型符合要求 服装平整,鞋袜规范 仪容大方,不戴饰物	4	发型不规范扣1分 服装、鞋袜不洁扣0.5分 戴饰物扣0.5分 本项最多扣4分		
2	铺台	台布正面凸缝朝上, 中心线直对正、副主人席位	6	台布铺反,凸缝朝下,扣2分 中心线未直对正副主人扣1分 本项最多扣6分		
3	摆台顺序	用托盘按顺序摆放	4	摆放顺序错扣0.5分 本项最多扣4分		
4	台面整齐一致	骨碟定位准确距离均等 餐用具摆位准确 餐用具间距达标 摆放规范,便于服务操作 布局合理,台面美观	25	定位不准,一件扣0.2分 摆位不准,发生一件扣0.2分 间距未达标,发生一件扣0.2分 一组不规范扣0.5分 台面不协调,发生一组扣0.5分 本项最多扣25分		
5	餐具	餐用具图案花纹对正	10	一件不正扣0.5分		

	花纹			本项最多扣5分		
6	餐巾折花	根据宴会主题选择花型 主人位花突出，醒目 技法娴熟，形象逼真 餐巾花摆放艺术，协调 花不遮餐具，不妨碍 服务操作	20	花型选择与主题不符，发生一件扣0.5分 主人位花不醒目，不突出扣0.5分 本项最多扣10分		
7	斟酒	站第一客人位斟酒 酒斟八分满 酒瓶握实，商标朝外 酒液斟满，旋转酒瓶 斟酒过程无滴酒、无溢出	15	站位错扣1分 一杯不准扣0.2分 商标朝向错一次扣0.2分 未转瓶口，发生一件扣0.2分 斟酒过程滴酒，溢出一滴扣除0.2分 滴酒一小片扣0.5分 本项最多扣8分		
8	动作姿势	端托平稳，步伐稳健 斟酒进退有序，合理 避让 摆台动作娴熟，到位 摆台姿势优美，准确	10	端托、步伐不稳，发生一件扣0.2分 进退无序，无避让扣1分 动作不到位，一件扣0.2分 摆台姿势不准确一件扣0.2分 本项最多扣5分		
9	操作卫生	双手二次消毒：铺台， 折台前 摆台过程符合卫生要求 操作时手不碰食具、 饮具入口处	6	双手未消毒扣2分 手碰食、饮具入口处扣2分 本项最多扣6分		
10	失误			餐用具遗漏未摆放一件扣0.5分 餐用具落地一件扣1分 餐用具打碎一件扣2分 最多扣30分		
	合计		100			

二、试题与评判标准

（一）试题

1.比赛模块

本次比赛共设置 2 个考核模块：模块 A 为技能服务比赛，模块 B 为理论知识比赛。

2.试题命制的办法

由裁判长负责命题原则、内容、范围、程度及其评分标准要求。试题与评分标准对应考核模块的规范操作要点，评分标准的模式、框架、理念、要求等参照全国技能大赛的评分标准执行。

（二）比赛时间及试题具体内容

1.比赛时间

每轮每位选手竞赛的总时长为 20 分钟，每个竞赛模块独立计时，提前完成不加分，比赛时间到后须立即停止操作。

2.试题内容

（1）结合工作实际，本竞赛理论知识按照《中华人民共和国职业标准（高级工）》基础理论知识要求，以人力资源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》为范本进行出题。试题在比赛前无变化。

（2）技能服务模块考察选手的创新能力和沟通能力、应变能力和语言表达能力等。

（3）主题宴会摆台（十人台）。本项目限定于按中餐服务

员工作职责和技能要求进行实际操作。选手根据宴会主题 设计方案的要求，在规定时间内独立完成主题宴会摆台比赛。该模块主要考察选手技能操作的熟练性、规范性以及选手对中餐饮文化的理解等。

（4）服务技能。参赛选手在规定时间内折叠 10 种餐巾花（杯花盘花不限），并将其准确的摆放在餐台上，突出正 副主人位。要求安全卫生、折叠美观、符合宴会主题。利用 托盘斟酒的方式为 5 位客人提供斟倒红酒和白酒服务。要求斟酒姿势规范、斟酒顺序正确，斟倒分量符合标准，红酒现场开瓶。该模块主要考察选手服务技能操作的熟练性、规范性以及良好的心理素质。

（5）分餐服务。参赛选手完成为 3 位客人提供 2 道菜和 1 道水果拼盘（3 种水果）的分餐服务（现场提供 4 道菜，3 种水果，3 种饮品），每位客人选择不同饮品，选手提供饮品斟倒服务。分餐采用分餐台“按位分餐”方式。用餐过程中，实现餐具、菜（饮）品等不交叉、无混用。该模块主要考核选手服务操作的熟练性、规范性以及主动服务意识，考察其对服务过程的现场控制紧急预案的掌握情况等。

（6）综合评价。考核包括礼貌礼仪、操作规范、服务 意识、应变能力、场地卫生、表述清晰、举止得体。参赛选手需在竞赛现场 15 分钟内制作 10 个餐巾花作品，统一放置到展台展示。

该模块主要考察选手对专业知识和专业技能的掌握程度以及其创新能力、应变能力和现场控制能力等。

（三）评判标准

1.分数权重

餐厅服务竞赛项目采用 100 分制。各个评分项的分数应精确到小数点后一位，小数点后第二位数字采用四舍五入。

2.评判方法

本次竞赛设立裁判组，由 1 名裁判长和 5 名专家评审组成。裁判组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。

裁判员分工为 5 个裁判小组。裁判员按照公平工作原则和裁判组分工，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。

评分的方式分为测量（客观评分）和评价（主观评分）两种方式，主要为过程性评分。

评价分评分方式：按模块设置若干个评分组，每组由 2 名裁判构成，各裁判根据评分项描述的 0~3 四个档次单独评分，即为该项目的得分。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，将其评分修正符合要求，再计算该项得分。

测量分评分方式：按模块设置若干个评分组，每组由 3 名裁

判构成。每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。

3.统分方法

经各组参与裁判员签字确认和裁判长或裁判长助理审核的评判结果交由工作人员录入竞赛评分系统。总和即为选手的最终竞赛成绩。

4.成绩并列

按照总成绩高低进行排序，当出现选手总成绩并列时，根据技术文件评分表的权重进行比对，依次为**主题宴会摆台**、**分餐服务**、**服务技能**、**主题宴会设计**、**综合评价**。当总成绩并列时按照**模块 B 主题宴会摆台**成绩高低确定次序，如果总成绩和**模块 B 主题宴会摆台**成绩也相同，则按照**模块 D 分餐服务**的成绩高低确定次序，以此类推。

三、竞赛细则

（一）竞赛日程安排

竞赛时间为一天，上午为技能考试，下午为理论考试。

（二）裁判员人员

包括各项目裁判组全体成员。

1.裁判长

裁判长由大赛组委会技术工作组遴选确定。秉承公平公正原则做好相应沟通协调、落实竞赛各项技术工作、不参与参赛选

手评判工作。做好本项目裁判员（含裁判长助理）的赛前培训和本项目赛前技术交流，组织本项目开展赛后技术总结和技术点评。

2.助理

协助裁判长做好各项竞赛组织实施工作、不参与参赛选手评判工作。

3.专家评审

由组委会认定。均采取回避制度，不对来自同一单位的选手进行评判。服从裁判长工作安排，认真做好本职工作；熟练掌握竞赛技术规则，参加赛前培训和技术讨论；对有争议的问题提出客观、公正、合理的意见和建议；公平公正执裁，不徇私舞弊；坚守岗位，严格遵守执裁时间安排，保证执裁工作正常进行。

4.工作人员

包括技术支持人员、录分员及赛务保障人员等。按照大赛统一要求，在裁判长领导下做好相应的竞赛保障工作。

（三）竞赛要求

1.报到要求

参赛选手需要携带身份证进行报到，报到时领取参赛证等参赛资料，领队会时抽取参赛组别，检录时抽取工位号。

2.检录要求

赛前 30 分钟，选手根据抽签编号和分组顺序到指定检录口

进行检录。检录时统一填写选手编号、场次、工位。

3.入场准备

选手检录完毕，每位选手可携带 1 位助手协助运送比赛物品，按照选手编号到指定比赛工位。助手不得在赛场停留。选手入场后可进行椅套准备工作。

4.竞赛开始

裁判长统一告知选手比赛规则、时间和流程后，宣布比赛正式开始并计时。选手分别完成主题宴会摆台、服务技能、主题宴会设计、分餐服务、综合评价等模块的比赛。

5.比赛结束

选手站于工作台前向裁判举手示意比赛完毕。示意结束后，选手不可再触动台面上的任何餐具和用具，不可以随处走动。裁判评分结束，发出指令后方可收回比赛用品。

（四）违规情形和处理

1.选手不得在竞赛物件上作任何标记。若在比赛开始前发现有明显痕迹，必须上报裁判进行处理。否则一项扣 2 分。

2.选手不得带成品主题设计及做标记。若已做标记必须重新更换备用插花原料，否则此项将作为 0 分处理。

3.若选手在台布上做标记，必须在比赛开始前上报裁判长并更换台布，否则此项扣除 5 分。

4.比赛作品、展示卡等不得出现任何比赛选手姓名等个人信

息，否则根据情节严重情况，由裁判长决定扣 1-5 分。

5.竞赛过程出现交头接耳、助手帮忙现象，每项扣 5 分。

6.裁判评判完作品后，裁判长通知可以撤摆台作品时方可撤台，严禁选手私自撤摆台作品。

（五）问题或争议处理

对竞赛期间出现的问题或争议按以下程序解决：

1.竞赛项目内解决

参赛选手、裁判员发现竞赛过程中存在问题或争议，应向项目裁判长反映。项目裁判长依据相关规定处理或组织比赛现场裁判员研究解决。处理意见需比赛现场全体裁判员表决的，须获全体裁判员半数以上通过。最终处理意见应及时告知意见反映人。

2.监督仲裁组解决

对项目内处理结果有异议的，在规定时间内，各参赛队领队可向监督仲裁组出具署名的书面反映材料并举证。

四、竞赛场地、设施设备等安排

（一）赛场规格要求

本项目操作区赛场总体面积 360 m²、280 m²，工位数量 6 个，每个工位的面积 36 m²（长 6m，宽 6m），工位间隔 1m，比赛区域分为主题宴会区、分餐服务区和综合评价区。

非操作区域分检录区、待赛区、物品区、裁判评分区和计分区。

(二) 场地布局示意图

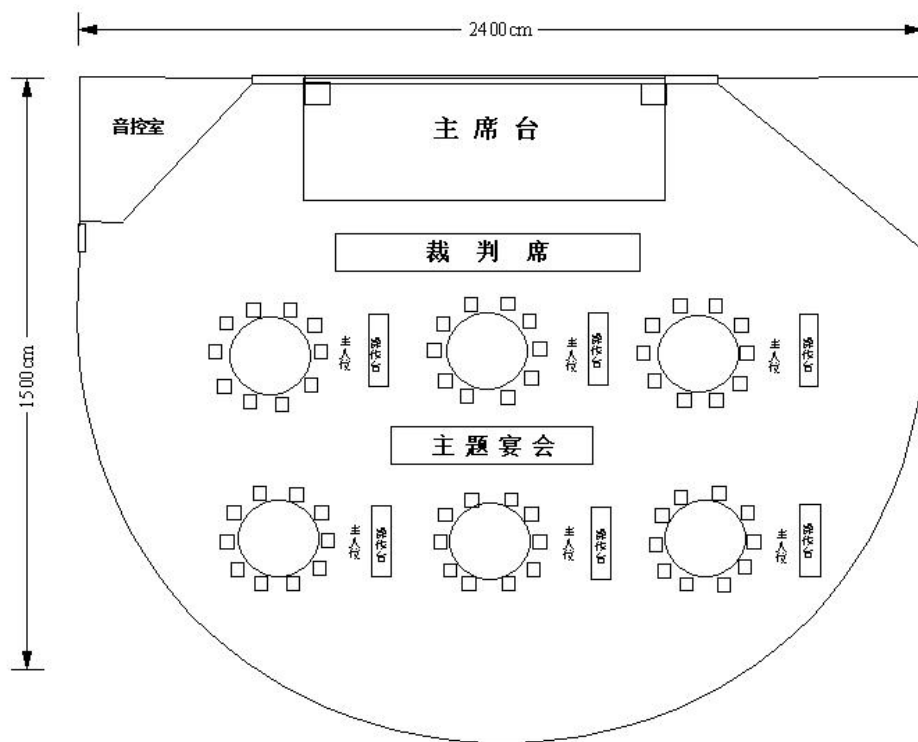


图 1 餐厅服务赛项场地布局示意图

(三) 基础设施清单

表 6 餐厅服务项目赛场提供设施、设备清单表

序号	名称	数量	技术规格
1	宴会桌	6	直径 1.8m*高 0.75m
2	工作台	6	长 2.4m*宽 0.9m*高 0.75m
3	宴会椅	60	背高 0.94m 椅面 0.4m*0.41m
4	餐桌	3	1.2m*1.2m 方桌
5	工作台	3	长 1.2m*宽 0.9m*高 0.75m
6	分餐台	3	长 1.2m*宽 0.9m*高 0.75m

西双版纳州第四届“雨林英才”技能大赛餐厅服务项目技术文件

7	取餐台	3	长 2.4m*宽 0.9m*高 0.75m
8	展台桌	3	长 2.0m*宽 0.6m*高 0.75m
9	操作台	3	长 2.0m*宽 0.6m*高 0.75m
10	裁判桌	16	长 1.2m*宽 0.45
11	分餐骨碟	120	
12	分餐叉勺	6	通用
13	取菜盘	30	直径 0.27m
14	折花盘	10	直径 0.4m
15	酒钻	12	两种款式
16	小毛巾	50	0.3m*0.3m
17	餐巾	100	0.5m*0.5m
18	圆托盘	12	直径 0.35m—0.4m
19	剪刀	6	主题造型插花用
20	红酒	50	750 毫升干红
21	白酒	50	500 毫升
22	饮料	150	3 种饮料各 50 听
23	菜品		4 道热菜、4 道小菜、4 种水果（可购置样品）

表 7 餐厅服务项目选手自带工具、材料清单表

序号	名称	数量	技术规格
1	服装		自定
2	主题宴会摆台用品	10 套	装饰盘、餐碟、味碟、汤碗、汤勺、筷子、筷架等餐具；水杯、葡萄酒杯、白酒杯等玻璃器皿；台布、餐巾、桌裙子或装饰布、消毒毛巾等棉织品；防滑托盘、菜单及主题摆台所需物品；托盘自带，直径不得超过 40cm
3	主题宴会中心装饰物	自定	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
4	分餐服务用具	3 套	选手自带分餐服务摆台用具
5	综合评价用品	20 套	餐巾布、花名签等
6	比赛服装		选手自己根据比赛主题自备自己的比赛服装

备注：

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

五、安全健康要求

根据国家相关法规要求，结合本项目实际，为确保事故为零，需提升所有参赛队伍的职业健康及安全意识。即按照相关安全规定、设备、工器具安全操作规程，穿戴并妥善存放、保养个人防护用品，在整个竞赛过程保持场地整洁、材料物件及工器具摆放整齐。

（一）竞赛操作安全规范

竞赛过程严禁选手跑，推拉桌子、椅子，如特殊需要可向裁判申请。竞赛过程若出现餐具落地打碎，筷子、筷架等物品落地，选手不可私自捡起掉落物件。应立即向裁判报告，得到允许后可到工作台取备用餐具。

（二）竞赛物品掉落处理

竞赛过程若出现酒瓶、酒杯及其它餐具掉落，选手不可私自处理，应报告裁判长后继续比赛；由裁判长通知场地经理组织清理。

（三）突发事件应急处理预案

1.竞赛过程中出现滑到、跌伤、扭伤及其他不可预测意外情况，由裁判长根据现场情况组织处理。

2.进入赛场

（1）熟悉各赛场“安全出口”及“疏散通道”。

（2）赛场内禁止使用明火，禁止在场地内及其他禁烟区域吸烟。

（3）易燃易爆物品禁止带入赛场。

（4）未经允许，勿操作各种开关。当使用的电器、电源插座等出现故障时，请与工作人员联系，应由专业人员进行维修。当需要连接临时电源线路或使用大功率用电设备时，请与工作人员联系。

(5) 不得挪动、损坏消防器材。

(6) 发现安全隐患请及时通知工作人员。如遇突发事件，请保持镇静，听从应急小组指挥。

(7) 如遇火险请勿慌乱，从安全出口紧急撤离。

(8) 如需撤离，请听从工作人员指挥，到指定紧急集合点集合。

(9) 遇有突发事件时启动应急程序。一切应急工作由大赛组委会应急小组进行处理。

3.突发情况

如遇各种紧急情况，请立即与赛场应急小组联系，并说明您的姓名、所处位置和紧急情况的性质，赛场应急小组将及时进行处理。

4.场地要求

(1) 竞赛场地应具有良好的照明和通风设备，要有安全疏散通道，并事先制定应急处理预案，安排专人负责赛场紧急疏导等工作。配备完备的灭火等应急处理设施。

(2) 张贴各项目安全健康规定、图示等，以及明确的现场紧急疏散指示图。

(3) 领队要对参赛选手进行安全教育。

(4) 大赛执委会提供安全的饮用水、小食品等服务。任何参赛选手和其他人员不得私自携带食品和饮料进入竞赛区域。

(5) 所有的操作物品符合安全要求，赛场内人员应保持赛区场地卫生，无任何遗留物品影响后续选手的比赛。

(6) 在竞赛过程中，参赛选手应严格遵守相关专业操作规程，符合安全文明要求。爱护赛区的设施设备和操作物品。

(7) 竞赛过程中，出现任何有害健康或不安全情况，裁判长有权立即中止比赛。

(8) 选手在竞赛中出现伤、病等突发情况时，经裁判长许可，领队或领队助理可进入赛场为本队选手提供必要的帮助。

(9) 按照大赛执委会对疫情防控的要求管理本项目人员和场地。