

晋中市第三届职业技能大赛

餐厅服务项目

技 术 文 件

2021年11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.....	3
3.评判标准	3
3.1 分数和成绩计算方法	3
3.2 评分标准	4
3.3 客观和主观评分.....	4
3.4 裁判员组成和分工.....	5
4.竞赛相关设施设备	6
4.1 竞赛设施设备和工具	6
4.2 选手自带物品	8
5.项目特别规定	9
5.1 赛前	9
5.2 赛中	9
5.3 违规情形	10
6.健康、安全和环保要求	11
6.1 比赛环境	11
6.2 安全教育	11
6.3 环境保护	11

本文件按照国家职业技能标准（三级）及以上要求，适当吸收世界技能大赛相关技术文件要求编制，含项目技术描述、试题、评判标准、本项目竞赛特别规定、常见违规行为的处罚、健康安全具体要求、设备设施安排及清单等。试题可做不超过 30%的调整，在赛前裁判员集中培训时讨论确定修改内容并予以说明。未尽事宜，将在补充通知及赛前项目技术交流时予以说明。

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。

1.2 考核标准

本赛项考核依据主要在于，参照餐厅服务国家职业技能标准（三级）及以上，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。是否具有具有相应的、娴熟的咖啡、休闲餐厅、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，以公平公正公开的方式晋中市选拔西餐服务技能人才。

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。参赛选手需要按照餐厅服务标准（或要求）展示休闲餐厅服务技能、酒吧服务技能、咖啡服务技能等。

2.竞赛项目

2.1 竞赛内容

本赛项分为鸡尾酒调制与服务、咖啡制作与服务、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。（详细内容见附件）

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，每模块具体用时如下表，

编号	模块名称	竞赛时间
模块 A	鸡尾酒调制与服务	50 分钟
模块 B	咖啡制作与服务	30 分钟
模块 C	休闲餐厅服务	120 分钟
	合计	200 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。

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	鸡尾酒调制与服务	50 分钟	15	15	30
模块 B	咖啡制作与服务	30 分钟	10	10	20
模块 C	休闲餐厅服务	120 分钟	35	15	50
总分			60	40	100

3.1.2 比赛成绩

本赛项中模块 A 鸡尾酒调制与服务占总分 30%，模块 B 咖啡制作与服务占总分 20%，模块

C 休闲餐厅服务占总分 50%，合计 100 分

3.1.3 成绩排序

本赛项各模块成绩在总成绩中所占比例如上图，成绩排序按照总分高低进行，如果成绩相同，按照模块 C 休闲餐厅服务成绩高低来确定总成绩次序。

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）评分标准来设置，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 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。

评价分列表：（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

品名	技术参数	备注
半自动咖啡机	--	统一提供
磨豆机	--	统一提供
配套咖啡制作工具	--	统一提供
咖啡杯	瓷器	统一提供
咖啡垫碟	瓷器	统一提供
咖啡勺	不锈钢	统一提供
拉花缸	--	统一提供 可自备
餐桌	120cm×120cm	统一提供
椅子	软面无扶手椅，椅子总高度 95cm、椅面 45cm×45cm、椅背 47cm×39cm	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 40cm-50cm，长方形 35cm×45cm	统一提供 可自备
台布	180cm×180cm	统一提供

展示盘	瓷器，10.5 寸	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(50厘米)	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
葡萄酒开瓶器	--	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
冰桶及冰夹	--	统一提供
电动搅拌机	--	统一提供
制冰机	--	统一提供
木锤	--	统一提供
操作吧台	--	统一提供
酒柜	--	统一提供
吧台高凳	--	统一提供
置物架	--	统一提供
调酒器具	--	统一提供 可自备

鸡尾酒杯具	--	统一提供
相关一次性耗材	--	自备
鸡尾酒调制用酒		统一提供
水果		统一提供
休闲餐厅服务食材		统一提供

4.2 选手自带物品

品名	技术参数	备注
拉花缸	--	统一提供 可自备
托盘	防滑，圆形直径 40cm-50cm， 长方形 35cm×45cm	统一提供 可自备
葡萄酒开瓶器	--	统一提供 可自备
调酒器具	--	统一提供 可自备
鸡尾酒杯具	--	统一提供
相关一次性耗材	--	自备
鸡尾酒装饰		自备
扫台器		自备
选手服装		自备
备注：表中未列物品，均未选手自备物品；表中所列物品，选手也可自备。		

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、餐券、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、视察 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.所有操作用符合安全卫生要求；
- 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 1：餐厅附件服务赛项竞赛内容

本赛项分为鸡尾酒调制与服务、咖啡制作与服务、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。

1.鸡尾酒调制与服务（竞赛时间：50 分钟）

a.水果拼盘（竞赛时间：20 分钟）

- （1）制作两盘二人份甜品份量的果盘；
- （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，并展示吧台对客服务的仪态；
- （4）至少用4 水果。（在橙子、菠萝、芒果、苹果、猕猴桃、西瓜、火龙果中选择 5 种，其中橙子、菠萝、芒果必用）。

b.鸡尾酒制作和服务（竞赛时间：30 分钟）

每位选手需制作两杯抽签款鸡尾酒和一杯指定款五色彩虹，并为客人提供服务，包括准备工作、鸡尾酒调制、鸡尾酒服务等（酒单见附件）

2.咖啡制作与服务（竞赛时间：30 分钟）

每位选手根据赛卷抽两款规定的咖啡，使用半自动咖啡机制作，每款制作两杯。

要求：

1. 使用半自动咖啡机制作
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

3.休闲餐厅服务（竞赛时间：120 分钟）

每位选手根据赛卷规定的休闲餐厅菜单，进行餐前准备。每位选手需完成 2 桌,每桌 2 位客人的服务，包括餐前准备（含包边台等）、酒水服务、餐食服务等。

附件 2：餐厅服务赛项样题

一、鸡尾酒名称及配方

(一) 亚历山大（抽签款，每人制作两杯）

- 30ml 干邑白兰地
- 30ml 棕可可利口酒
- 30ml 淡奶油

摇合滤入冰镇过的鸡尾酒杯中，用豆蔻粉装饰。

(二) 五色彩虹（指定款，每人一杯）

- 红石榴糖浆
- 绿薄荷利口酒
- 樱桃白兰地
- 君度力娇酒
- 白兰地

分层均匀，界面清晰，调制八分满，使用子弹杯调制

(三) 清（抽签款，每人制作两杯）

- 45ml 老白汾酒 10 年
- 20ml 蓝橙利口酒
- 20ml 青柠汁
- 摇合后滤入冰镇过的鸡尾酒杯中，用柠檬和樱桃装饰。

二、咖啡名称

1.卡布奇诺咖啡， 2.意式浓缩咖啡， 3.拿铁咖啡

三、休闲餐厅服务菜单

MENU	
头盘	水果沙拉
主菜	牛排
甜点	蛋糕
	布丁
DRINK LIST	
酒水	矿泉水
	白葡萄酒
	红葡萄酒