

# 2023 年江苏省职业院校技能大赛赛项规程

## 一、赛项名称

赛项编号：JSG202353

赛项名称：餐厅服务

赛项组别：高职学生组

赛项归属专业大类：旅游大类

## 二、竞赛目的

本赛项以“借鉴国际标准、突出中国特色、贴近生产实际、体现工作过程”为宗旨，考核高职旅游类专业学生餐厅服务过程中的整体综合素质及能力，推动高职旅游类专业“以赛促学、以赛促教、以赛促改、发挥示范引领作用”的教育教学改革，促进高素质、技术技能型及复合型旅游类专业人才的培养，适应当今酒店与餐饮业高质量发展的需要。

（一）通过竞赛，检验高职旅游大类的学生在餐饮服务工作中的创新设计能力、灵活应变能力、对客服务能力、社交沟通能力、组织管理能力、产品营销能力等综合素质及能力。

（二）通过竞赛，引领职业院校专业建设与课程改革，促进产教融合、校企合作和产业发展；引导高职旅游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、实践教学组织等方面加强研究，对接 1+X 职业技能等级证书，推进“岗课赛证”综合育人。

（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、全国职业院校技能大赛标准、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。

（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

本赛项由宴会预订、中餐服务和西餐服务三个分项共四个模块组成。其中宴会预订为服务方案设计模块；中餐服务为主题宴会设计、宴会服务两个模块；西餐服务为休闲餐厅服务。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，强调工作过程的规范化、实境化、流程化与职业化。

表 1竞赛内容

赛项	分项	模块编号	子模块名称	竞赛时间
餐厅 服务	宴会预订	模块A	服务方案设计	2.00小时
	中餐服务	模块B	主题宴会设计	1.5 小时
		模块C	宴会服务	
	西餐服务	模块D	休闲餐服务	1.5 小时

#### （一）宴会预订

时间：2 小时

竞赛任务简述：

中餐服务选手和西餐服务选手根据抽取赛卷 A 的题目共同完成本模块。本模块在机房进行，机房内无网络环境。答题卡提前由承办方放置于电脑页面，选手根据要求答题并提交相应作品

#### （二）中餐服务

##### 1. 主题宴会设计

竞赛时间：0.75 小时 （45 分钟）

竞赛任务简述：

每位选手根据抽取赛卷B所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，检查场地和设施，完成餐器具的清洁卫生和整理工作。

（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主题宴会设计创意说明书（内容含菜单设计）需准备一式六份（每份不少于 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选手根据选定的主题设计餐巾折花，餐巾折花在工作台上操作。

##### 2. 宴会服务

竞赛时间：0.75 小时 （45 分钟）

竞赛任务简述：

### （1）中餐宴会服务

①中餐宴会服务利用已经完成的主题宴会设计台面，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服务所需的餐器具、检查和完成餐器具的清洁卫生、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。酒水包括红葡萄酒、白酒、碳酸饮料。为主人提供红葡萄酒示酒、鉴酒服务，根据客人需要为每位客人提供两款酒水斟倒服务。

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卷B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）。

（2）中餐宴会服务选手需全程使用普通话比赛。

（3）菜肴于赛前一个月公布。

### （三）西餐服务

#### 1. 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卷 B 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 5 分钟后再进入。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，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作。

（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。酒水包括：红葡萄酒服务、白葡萄酒服务、矿泉水。休闲餐厅服务比赛过程中只对红葡萄酒进行鉴酒。每位选手只须为第1位点红葡萄酒的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) 选手需全程使用英语比赛。
- (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. 每个代表队由 2 位选手组成，具体分工由参赛队报名时确定。其中宴会预订由 2 位选手共同完成；中餐服务由 1 位选手完成；西餐服务由另外 1 位选手完成。
- 3. 每队指导教师不超过 2 人。
- 4. 每校 1 只参赛队，不允许跨校组队。

五、竞赛流程

比赛通过抽签分组的方式进行，每组 3-4 名选手同场竞赛（根据参赛人数确定），每队两名选手分别按分组顺序完成比赛项目。比赛流程见图 1。

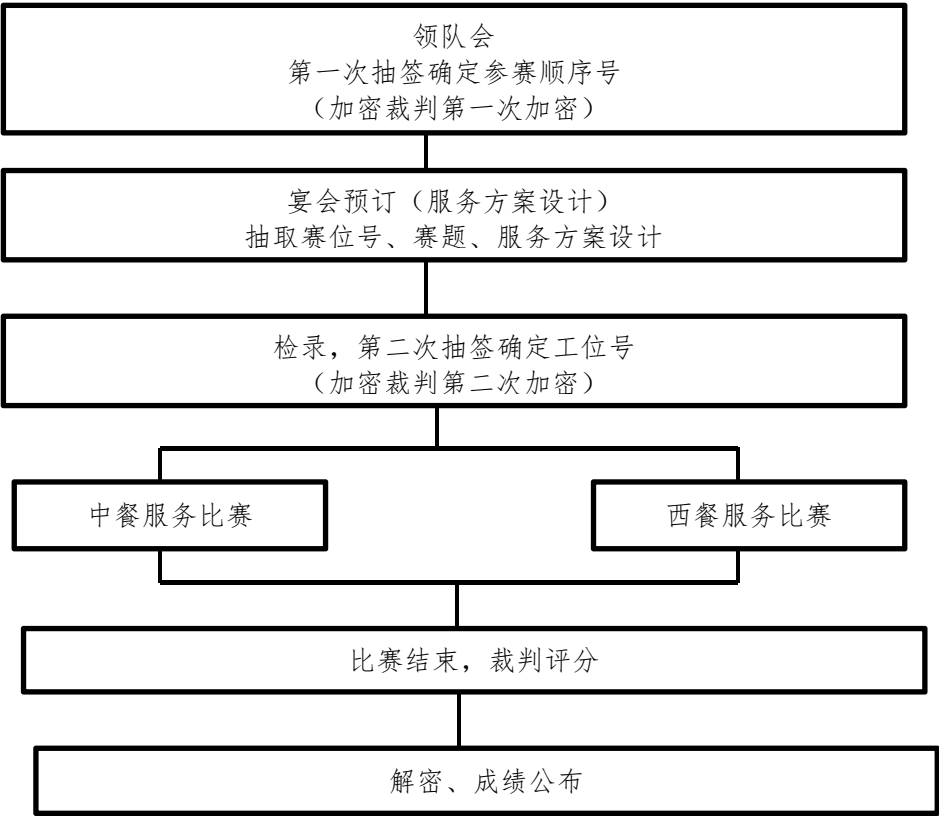


图 1 比赛流程图

## 六、竞赛规则

### （一）竞赛报名

1. 各高职院校按照大赛组委会规定的报名要求，通过“江苏省职业院校技能大赛网络报名系统”报名参赛。

2. 高职学生组参赛对象为全日制普通高等职业院校在校生（含职教本科）和五年制高职四至五年级在校生（1998年5月1日以后出生）。已经在国赛和省赛中获得过一等奖的选手不得参加同项目、同组别比赛。

3. 团体赛每支参赛队可报1-2名指导教师，团体赛不得跨校组队，同一学校相同项目报名参赛队不超过1支。

4. 参赛选手和指导教师报名，获得确认后不得随意更换。比赛前参赛选手和指导教师因故无法参赛，须由学校在相应赛项开赛前10个工作日出具书面说明，并按参赛选手资格补充人员并接受审核，经省大赛组委会办公室同意后予以更换。

### （二）熟悉场地规则

1. 各参赛队统一有序的熟悉场地，熟悉场地时限定在指定区域，不允许进入比赛区。

2. 熟悉场地时严禁与现场工作人员进行交流，不发表没有根据以及有损大赛整体形象的言论。

3. 熟悉场地时严格遵守大赛各种制度，严禁拥挤，喧哗，以免发生意外事故。

### （三）入场规则

1. 参赛选手按规定的时间准时到达赛场检录区集合。

2. 裁判将对各参赛选手的身份进行核对。参赛选手须提供参赛证、身份证、经学校注册的学生证，证件上的姓名、年龄、相貌特征应与参赛证一致。

3. 裁判检验参赛选手按照比赛规程要求自带的参赛物品，不允许携带任何通讯及存储设备等物品，检查合格后进入赛场抽签区。

4. 一级加密选手按抽签顺序号依次抽取参赛编号，二级加密凭参赛编号抽取比赛工位号，然后在指定区域等待；在现场裁判的指挥下有序进入赛场，按抽取的比赛工位号就位。

### （四）赛场规则

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. 本赛项各模块需要赛场提供的竞赛用菜肴酒水品名、菜单、酒水单等物品，将于赛前一个月统一公布。

3. 选手进入赛场后，必须听从现场裁判的统一布置和指挥。

4. 现场裁判宣布比赛开始，参赛选手才能进行竞赛比赛任务的操作。各模块比赛的起止时间听从裁判指令，各模块分别计时，时间到停止操作。

5. 比赛过程中，参赛选手必须严格遵守安全操作规程，确保人身和设备安全，并接受现场裁判和技术人员的监督和警示。

6. 参赛选手不得携带通讯工具和其它未经允许的资料、物品进入比赛场地，不得中途退场。如出现违规、违纪、舞弊等现象，经裁判组裁定取消比赛成绩。

7. 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；若因设备故障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。

8. 比赛过程中，严重违反赛场纪律影响他人比赛者，违反操作规程不听劝告者，越界影响他人者，有意损坏赛场设备或设施者，经现场裁判报告裁判长，经大赛组委会办公室同意后，由裁判长宣布取消其比赛资格。

9. 比赛过程中，不能说明自己的代表队或参赛院校。自备物品上面不能出现××代表队或××院校字样。

#### （五）离场规则

1. 比赛结束时，由裁判长宣布终止比赛。

2. 裁判长宣布终止比赛时，选手应停止竞赛任务的操作。

3. 裁判长宣布终止比赛后，现场裁判组织、监督选手退出工位，站在工位边的过道上。裁判长宣布离场时，现场裁判指挥选手统一离开赛场。

4. 选手离场后，到指定的休息场所用餐、等待评定比赛成绩。

#### （六）成绩评定与管理规则

##### 1. 成绩管理的机构及分工

本赛项共设裁判 26 名，设裁判长 1 名，裁判 25 名（其中评分裁判 23 名，加密裁判 2 名）。

成绩管理机构由裁判组、监督组和仲裁组组成。裁判组长在大赛裁判库中随机抽取，裁判由各参赛队指导教师根据比赛需要抽签组成。监督组和仲裁组由大赛组委会办公室指派。

（1）裁判组实行“裁判长负责制”，设裁判长 1 名，全面负责赛项的裁判分工、裁判评分审核、处理比赛中出现的争议问题等工作。

（2）裁判员根据比赛需要分为检录裁判、加密裁判、现场裁判和评分裁判。

检录裁判：负责对参赛队伍（选手）进行点名登记、身份核对等工作；

加密裁判：负责组织参赛队伍（选手）抽签，对参赛队信息、抽签代码等进行加密；

现场裁判：按规定做好赛场记录，维护赛场纪律，评定参赛队的过程得分；

评分裁判：负责对参赛队完成作品和过程按评分细则评定成绩。

(3) 监督组对裁判组的工作进行全程监督，并对竞赛成绩抽检复核。

(4) 仲裁组负责接受由参赛队领队提出的对裁判结果的申诉，组织复议并及时反馈复议结果。

## 2. 成绩管理

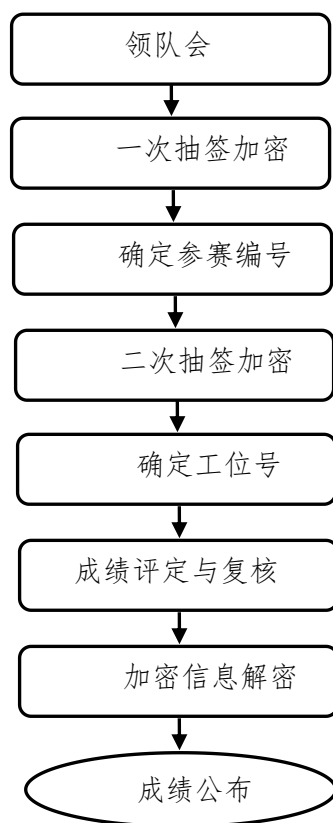


图 2 成绩管理流程图

## 3. 比赛成绩评定

### (1) 过程评分

由现场裁判依据评分表，对参赛选手的操作规范、职业素养、赛场表现等进行评分。

### (2) 结果评分

由评分裁判依据评分表，对参赛选手完成的作品等进行评分。

## 4. 解密

裁判长正式提交工位号评分结果并复核无误后，加密裁判在监督人员监督下对加密结果进行逐层解密。

## 5. 成绩公布

将解密后的各参赛队结果汇总，经裁判长、监督员和专家组长及巡视员签字后，在成绩发布会上公布。

## 七、竞赛环境

竞赛赛场分为机考区和现场操作区。

机考区每个参赛队 1 个赛位（每个赛位 2 个座位、1 台电脑）。

现场操作区分为比赛区、裁判区、后勤保障区等三个功能区。其中比赛区又划分为中餐服务比赛区、休闲餐厅服务比赛区 2 个区域。中餐服务比赛区设 6-8 个赛位，每组比赛使用 3-4 个赛位，每个赛位面积不少于 20 m<sup>2</sup>。西餐服务比赛区设 6-8 个赛位，每组比赛使用 3-4 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、酒水等，设置选手休息、更衣区域。

## 八、技术规范

1. 教育部《高等职业教育酒店管理与数字化运营专业教学标准》；
2. 文化和旅游部全国旅游行业饭店服务技能大赛的中餐、西餐等赛项相关标准；
3. 第44届、45届世界技能大赛餐厅服务赛项相关标准；
4. 全国第一届职业技能大赛世赛选拔赛餐厅服务赛项相关标准；
5. 全国第一届职业技能大赛国赛精选赛餐厅服务赛项相关标准。

## 九、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一个月公开发布。如有变动，最终以比赛场地提供的为准。

表 2宴会预订分项物品清单

品名	技术参数	备注
台式电脑	Win7操作系统，office2010版 办公系统，photoshop软件	统一提供
激光打印机	A4	统一提供
纸笔	中性笔、A4打印纸	统一提供

表 3中餐服务分项物品清单

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
茶壶、茶杯	--	统一提供
汤碗	--	统一提供
分菜叉勺、分汤勺	--	统一提供
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
消毒巾	棉质，30cm×30cm	统一提供
相关一次性耗材	--	统一提供

表 4西餐服务分项物品清单

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
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
冰桶	不锈钢	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
红、白葡萄酒	瓶装，750ml	统一提供
瓶装矿泉水	550ml	统一提供
相关一次性耗材	--	统一提供

## 十、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与数字化运营专业教学标准》中的专业能力要求为依据。
3. 以现代酒店业的餐厅的行业标准为参考。
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	宴会预订	模块A	服务方案设计	3	12	15
	中餐服务	模块B	主题宴会设计	13	7	20
		模块C	宴会服务	15	10	25
	西餐服务	模块D	休闲餐厅服务	19	21	40
合计				50	50	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	要求描述	权重	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	0.2	0
	工作鞋干净，且符合行业标准	0.2	0.2	0

	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	0.2	0
	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	0.2	0
	合适的发型，符合职业要求	0.2	0.2	0
	工作中站姿、走姿优美，表现专业	0.5	0.5	0

#### （四）成绩审核与产生

1. 各组裁判进行复核后由工作人员录入、统计，裁判长进行审核签字，最后由大赛仲裁组组长确认后发布。

2. 为保障成绩评判的准确性，监督组将对赛项成绩抽检复核，如发现成绩错误以书面方式及时告知裁判长，由裁判长更正成绩并签字确认。

3. 当参赛队选手最终成绩相同时，按照宴会预订、中餐宴会服务、休闲西餐服务、中餐主题宴会设计各模块成绩的顺序比对排序，模块成绩优者为先。

4. 最终成绩经复核无误，由加密裁判在监督员的监督下解密，由裁判长、监督人员签字确认。

#### （五）裁判构成

本赛项共设裁判 26 名，设裁判长 1 名，裁判 25 名（其中评分裁判 23 名，加密裁判 2 名）。

裁判长聘请省外具有省级以上大赛裁判长经验者担任；各参赛校选派一名专业教师或指导教师担任裁判工作，要求被推荐者为酒店管理专业餐饮课程专业教师，具有一定的英语会话能力者优先。若推荐裁判人数多于核定裁判人数，派出 2 名选手的院校裁判优先入选；若推荐裁判人数少于核定裁判人数，大赛组委会聘请行业或第三方裁判补足。若推荐人数超过核定裁判人数，采用抽签方式确定裁判人员。

#### （六）评分标准（见附件 4）

## 十一、奖项设定

### （一）参赛选手奖

根据竞赛成绩，从高到低排序，按参赛人数的 10%设一等奖，20%设二等奖，30%设三等奖。

### （二）指导教师奖

对获得一、二、三等奖选手的指导教师颁发指导教师奖。

## 十二、赛场预案

### （一）消防预案

1. 大赛后勤组与承办酒店保安部制定消防安全预案，确保大赛和参赛队物品和参赛选手人身安全。

2. 大赛前，后勤组协同承办酒店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。

3. 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。

4. 赛前大赛后勤组和承办酒店进行安全、消防演练，防患于未然。

### （二）供电预案

1. 大赛后勤组与承办酒店工程部对接，制定供电保障预案，确保大赛期间电力供应。

2. 赛前一周由大赛后勤组与承办酒店共同检查赛场供电设备设施情况，落实供电保障措施。

3. 制定供电应急预案，并组织学习、培训和演练。

4. 大赛前，与供电部门签订保电协议，后勤组要协同承办酒店安全部门检查用电线路；比赛期间，后勤组与承办酒店协同巡视用电线路及配电、开关，发现问题及时解决。

5. 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。

### （三）医疗（疫情防控）预案

1. 大赛后勤组成立专门的医疗保障工作组，负责大赛期间医疗保障工作和疫情防控处置工作，加强对疫情防控工作的领导。

2. 在大赛现场显著位置配备应急医疗小组，为大赛顺利进行提供医疗保障服务。

3. 如测温出现 37.3 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。

4. 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。

5. 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。

6. 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。

7. 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。

#### （四）设备预案

1. 根据赛项特点和比赛内容，由赛场工作组制定比赛物品工作计划，负责赛场服务用品和器具的检查、准备、收档工作。

2. 根据 1: 1.5 的比例配备比赛器具和用品。

3. 每场比赛前，赛场工作组根据比赛规程和要求，及时更换和补充比赛物资，满足选手比赛需要。

4. 制定应急预案，及时补充或添加赛场出现的因损坏、打碎等原因造成的物资短缺情况，确保赛项的正常进行。

#### （五）赛题预案

1. 严格按照赛项规程设计赛题，制作赛题。

2. 严格按照大赛办规定和要求做好赛题印制、保存和保密工作。

3. 协同专家组做好赛题预案，并准备相应备用赛题。一旦出现赛题泄露等现象，经相应审批后立即使用备用赛题，满足比赛需要。

### 十三、赛项安全

#### （一）比赛环境

1. 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。

2. 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。

3. 在赛前组织专人对比赛现场、住宿场所和交通保障进行考察，并对安全工作提出明确要求。赛场的布置，赛场内的器材、设备，应符合国家有关安全规定。如有必要，也可进行赛场仿真模拟测试，以发现可能出现的问题，赛前按照赛项规程要求排除安全隐患。

4. 赛场周围要设立警戒线，防止无关人员进入发生意外事件。

5. 在承办酒店设立大赛专用停车区域，设置明确的指示标志，增加引导人员，确保选手进出安全、便捷。

6. 大赛期间，在赛场管理的关键岗位增加力量并建立安全管理日志。

7. 参赛选手进入工位、赛事裁判工作人员进入工作场所，严禁携带通讯、照相摄录设备，禁止携带记录用具。

## （二）生活条件

1. 比赛期间，在承办酒店统一安排参赛选手和指导教师食宿。

2. 比赛期间推荐具有宾馆/住宿经营许可资质的其他住宿设施供参赛队自主选择。

3. 大赛期间承办方负责裁判员、工作人员交通、食宿安全。

4. 制定竞赛安全管理措施，确保选手、指导教师比赛安全。

## （三）参赛队责任

1. 各学校组织参赛队时，须安排为参赛选手、领队、指导教师等人员购买大赛期间的人身意外伤害保险。

2. 各学校参赛队组成后，须制定相关管理制度，并对所有选手、指导教师进行安全教育。

3. 各参赛队伍须加强对参与比赛人员的安全管理，实现与赛场安全管理的对接。

## （四）应急处理

比赛期间发生意外事故，发现者应第一时间报告赛项专家组长，同时采取措施避免事态扩大，立即启动预案予以解决并报告组委会。赛项出现重大安全问题可以停赛，应向组委会报告详细情况。

## （五）处罚措施

1. 因参赛队伍原因造成重大安全事故的，取消其获奖资格。

2. 参赛队伍有发生重大安全事故隐患，经赛场工作人员提示、警告无效的，可取消其继续比赛的资格。

3. 赛场工作人员违规，按照相应的制度追究责任。情节恶劣并造成重大安全事故的，由司法机关追究相应法律责任。

# 十四、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. 参赛队员在报名获得审核确认后，原则上不再更换，如筹备过程中，选手因故不能参赛，所在学校需出具书面说明并按相关规定补充人员并接受审核；竞赛开始后，参赛队不得更换参赛队员。

3. 参赛队按照大赛赛程安排凭大赛组委会颁发的参赛证和有效身份证件参加比赛及相关活动。

4. 各参赛队统一安排参加比赛前熟悉场地环境的活动。

5. 各参赛队准时参加赛前领队会，领队会上举行抽签仪式抽取场次号。

6. 各参赛队要注意饮食卫生，防止食物中毒。

7. 各参赛队要发扬良好道德风尚，听从指挥，服从裁判，不弄虚作假。

8. 比赛期间，各参赛队应为选手购买人身意外保险。

## （二）指导教师须知

1. 各指导老师要发扬良好道德风尚，听从指挥，服从裁判，不弄虚作假。指导老师经报名、审核后确定，一经确定不得更换。

2. 对申诉的仲裁结果，领队和指导老师应带头服从和执行，还应说服选手服从和执行。

3. 指导老师应认真研究和掌握本赛项比赛的技术规则和赛场要求，指导选手做好赛前的一切准备工作。

4. 领队和指导老师应在赛后做好技术总结和工作总结。

## （三）参赛选手须知

1. 参赛选手应遵守比赛规则，尊重裁判和赛场工作人员，自觉遵守赛场秩序，服从裁判的管理。

2. 参赛选手应佩戴参赛证，带齐身份证、注册的学生证。在赛场的着装，应符合职业要求。在赛场的表现，应体现自己良好的职业习惯和职业素养。

3. 进入赛场前须将手机等通讯工具交赛场相关人员保管，不能带入赛场。未经检验的工具、电子储存器件和其他不允许带入赛场物品，一律不能进入赛场。

4. 比赛过程中不准互相交谈，不得大声喧哗；不得有影响其他选手比赛的行为，不准有旁窥、夹带等作弊行为。

5. 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。

6. 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，离开后，不能再次进入赛场。

7. 如对裁判员的执裁有异议，可在比赛结束后 2 小时内由领队向赛项仲裁组以书面形式提出申述。

8. 遇突发事件，立即报告裁判和赛场工作人员，按赛场裁判和工作人员的指令行动。

#### （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. 工作人员按照分工准时上岗，不得擅自离岗，应认真履行各自的工作职责，保证竞赛工作的顺利进行。

4. 工作人员应在规定的区域内工作，未经许可，不得擅自进入竞赛场地。如需进场，需经过裁判长同意，核准证件，有裁判跟随入场。

5. 如遇突发事件，须及时向裁判长报告，同时做好疏导工作，避免重大事故发生，确保竞赛圆满成功。

6. 竞赛期间，工作人员不得干涉及个人工作职责之外的事宜，不得利用工作之便，弄虚作假、徇私舞弊。如有上述现象或因工作不负责任的情况，造成竞赛程序无法继续进行，由赛项组委会视情节轻重，给予通报批评或停止工作，并通知其所在单位做出相应处理。

### 十五、申诉与仲裁

1. 各参赛队对不符合赛项规程规定的设备、工具、材料、计算机软硬件、竞赛执裁、赛场管理及工作人员的不规范行为等，可向赛项仲裁组提出申诉。

2. 申诉主体为参赛队领队。

3. 申诉启动时，参赛队以该队领队签字同意的书面报告的形式递交赛项仲裁组。报告应对申诉事件的现象、发生时间、涉及人员、申诉依据等进行充分、实事求是的叙述。非书面申诉不予受理。

4. 提出申诉应在赛项比赛结束后 2 小时内提出。超过 2 小时不予受理。

5. 赛项仲裁组在接到申诉报告后的 2 小时内组织复议，并及时将复议结果以书面形式告知申诉方。申诉方对复议结果仍有异议，可由领队向大赛仲裁工作组提出申诉。大赛仲裁工作组的仲裁结果为最终结果。

6. 申诉方不得以任何理由拒绝接收仲裁结果；不得以任何理由采取过激行为扰乱赛场秩序。仲裁结果由申诉人签收，不能代收；如在约定时间和地点申诉人离开，视为自行放弃申诉。

7. 申诉方可随时提出放弃申诉。

## 十六、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，向各参赛队发放观摩证书。
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. 观摩人员需遵守场地规则，服从工作人员管理。
5. 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。

## 十七、竞赛直播

建立大赛直播专用通道，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。

## 十八、其他

1. 参赛选手及相关工作人员，由参赛单位自行安排食宿，费用自理。
2. 本技术文件的最终解释权归大赛组织委员会。

附件 1:

2023 年江苏省职业院校技能大赛高职组  
“餐厅服务”赛项样题  
(A卷)

宴会预订

选手（每队 2人）进入机考比赛现场。根据抽取的赛题，在电脑上完成预订回复函、服务方案设计及工单制作，并将作品保存在电脑桌面上，由工作人员打印后提交，比赛用时2小时。

---

宴会预订函

尊敬的XX酒店宴会预订部：

我们计划于2022年6月3日下午18: 00在贵店举办“白山滑雪运动协会年会”，拟预订中餐晚宴8桌，每桌10人，宴会活动预计持续2.5小时，预算大约每桌1800元左右。本次宴会需设主席台，并配备音、视频设备，赴宴客人包括轮椅客人5位、儿童客人3位、全素食客人1位。我们在活动中计划播放滑雪运动10年珍贵镜头”。

烦请在收到此函后3日内与我确认预订详情，并请附上贵店为我们提供本次服务的具体方案。涉及此次宴会的有关事项请直接与我联系。谢谢！

联系人：李军

联系电话：12345678901

---

答题要求： 针对以上预订函提供的信息，请选手完成以下任务：

1. 给客人写1份要素完整的预订回复函。
2. 撰写服务接待方案1份（不少于1000字）
3. 制作宴会活动工单（BE0）1份。

附件 2:

2023 年全国职业院校技能大赛高职组  
“餐厅服务”赛项样题  
(B 卷)

一、中餐主题宴会设计

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、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）

三、休闲餐厅服务菜单

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

附件 3

宴会活动工单（参考模板）

Banquet Event Order

宴会时间：

宴会单编号：

签 发 人：

发送：

宴会名称_____			
预订人：_____		电话：_____	
销售经理：_____		电话：_____	
宴 会 活 动	宴会类型		餐 饮 部：
	宴会地点		
	宴会时间		
	预订人数		厨 房：
	保证人数		
	预订桌数		工 程 部：
	保证桌数		
	特殊要求		安 全 部：
		其他部门（房务/财务等）	
价 格 明 细	会议场租		
	用餐标准		
	住房标准		
	其他收费		
付 费 方 式			

## 附件 4

## 2023 年江苏省职业院校技能大赛高职组“餐厅服务”赛项评分标准

## 1. 服务方案设计模块评分表

序号	M=测量 J=评判	标准名称或描述	权重	评分
A1 预订 回复 函 2分	J	0 逻辑混乱，表述不清晰，回复客人要素不全，缺乏礼貌用语 1 逻辑较混乱，表述不够清晰，回复客人要素不够全面，礼貌用语不够规范 2 逻辑性较强，表述较清晰，回复客人要素较全面，礼貌用语较规范 3 逻辑性强，表述清晰，回复客人要素全面，能体现良好的行业礼仪规范	2.0	0 1 2 3
A2 接待 方案 10分	M	方案内容数据准确	0.5	Y N
	M	方案价格合理可行	0.5	Y N
	M	字数符合要求	1.0	Y N
	J	0 服务情境要素不全，设计不全面、不准确，不符合工作实际 1 服务情景要素不够全，设计不够全面、不够准确，不符合工作实际 2 服务情景要素比较齐全，设计比较全面、准确，比较符合工作实际 3 服务情景要素非常齐全，设计全面、准确，符合工作实际	1.0	0 1 2
	J	0 服务流程设计不合理，没有考虑宾客的特点及诉求，没有体现客人个性化需求 1 服务流程设计一般，考虑宾客的特点及诉求不够，体现客人个性化需求不够 2 服务流程设计较好，考虑宾客的特点及诉求较全面，较好体现客人个性化需求 3 服务流程设计合理，考虑宾客的特点及诉求全面，能够体现客人个性化需求	2.0	0 1 2 3
	J	0 方案格式不规范，语言表述不准确，整体结构不合理 1 方案格式不够规范，语言表述不够准确，整体结构不够合理 2 方案格式比较规范，语言表述比较准确，整体结构比较合理 3 方案格式规范，语言表述准确，整体结构合理	2.0	0 1 2 3

	J	0 整体方案未按要求进行设计，整体效果差，不符合经营实际，可操作性低 1 整体方案未完全按要求进行设计，整体效果一般，基本符合经营实际，可操作性一般 2 整体方案能按要求进行设计，整体效果较好，比较符合经营实际，可操作性较好，有一定创新 3 整体方案完全按要求进行设计，整体效果好，符合经营实际，可操作性好，具有创新性	3.0	0 1 2 3
A3 宴会 活动 工单 3分	M	工单制作要素完整	0.5	Y N
	M	工单制作内容准确	0.5	Y N
	J	0 工单语言表述不准确，任务安排不合理，不契合客人要求和工作实际 1 工单语言表述不够准确，任务安排不够合理，不太契合客人要求和工作实际 2 工单语言表述比较准确，任务安排比较合理，比较契合客人要求和工作实际 3 工单语言表述准确，任务安排合理，契合客人要求和工作实际	2.0	0 1 2 3
合计			15	

## 2. 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
B1 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所有工作中的站姿、走姿标准低，仪态未能展 示工作任务所需的自信 1所有工作中的站姿、走姿一般，对于有挑战性的工作任务时仪态较差 2所有工作中的站姿、走姿良好，表现较专业，但是仍有瑕疵 3所有工作中的站姿、走姿优美，表现非常专业	1.0	0 1 2 3
B2 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	
	M	餐碟拿碟手法正确、卫生（手拿餐碟边缘部分）	0.1	Y N
	M	味碟位于餐碟正上方，相距1厘米	0.1*8	
	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	

	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	
	M	三杯成斜直线	0.2	Y N
	M	摆杯手法正确、卫生（手拿杯柄或中下部）	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	按照顺时针方向进行操作	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 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
B3 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
B4 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，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，具有很强的观赏性及文化性	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
B5 菜单设计 2分	M	菜单设计的各要素（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因素，符合经营实际	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
B6 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	

### 3. 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
C1 餐前 服务 4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	0.2	Y N
	M	引领方式正确、规范	0.2	Y N
	M	为宾客拉椅入座，顺序正确	0.2	Y N
	M	拆餐巾、拆筷套服务顺序正确	0.2	Y N
	M	拆餐巾、拆筷套动作正确、熟练、优雅	0.2	Y N
	M	正确使用托盘上茶	0.2	Y N
	M	上茶服务顺序正确	0.2	Y N
	M	茶水适量，无滴洒，份量均等	0.2	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，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
C3 酒水 服务 9分	M	向客人正确介绍酒水	0.5	Y N
	M	服务用语恰当	0.5	Y N
	M	准确提供客人所点酒水	1	
	M	正确调整和更换客人餐具	0.5	Y N
	M	示酒姿势标准，站位正确	0.5	Y N
	M	正确方式开瓶，安全卫生	1	
	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	1	
	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
C4 菜品	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

服务 9 分	M	分菜过程操作规范、安全、卫生	1.0	
	M	分汤过程操作规范、安全、卫生	1.0	
	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，语言不流畅 1菜品介绍有亮点，声音清晰，表达较流畅，但缺乏感染力 2菜品介绍内容较丰富，表达流畅，有一定的感染力 3菜品介绍内容丰富，表达流畅，感染力强，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，对客交流自然得体，动作顺畅	2.0	0 1 2 3
C5 餐后 服务 3 分	M	主动征询客人意见	0.3	Y N
	M	提醒客人带随身物品检查并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,完成撤台工作	1.0	Y N
	J	0选手动作不顺畅，不自信，最终呈现效果较差 1选手展现出一定的自信，最终呈现效果一般 2选手展现较好的自信，操作顺畅，最终呈现效果较好 3选手动作熟练，操作规范，有关注细节的能力	1.0	0 1 2 3
合计			25	

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
E1 仪容 仪态 6分	M	制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准	0.5	Y N
	M	鞋子干净且符合行业标准	0.5	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	0.5	Y N
	M	发型符合职业要求	0.5	Y N
	M	不佩戴过于醒目的饰物	0.5	Y N
	M	指甲干净整洁，不涂有色指甲油	0.5	Y N
	J	0所有工作中的站姿、走姿标准低，仪态未能展示工作任务所需的自信 1所有工作中的站姿、走姿一般，对于有挑战性的工作任务时仪态较差 2所有工作中的站姿、走姿良好，表现较专业，但仍有瑕疵 3所有工作中的站姿、走姿优美，表现非常专业	3.0	0 1 2 3
E2 餐前 准备 8分	M	正确领取必需的餐用具，摆放合理	0.5	Y N
	M	确认餐用具的清洁，确保卫生安全	1.0	Y N
	M	餐台桌布铺设平整、美观	0.5	Y N
	M	餐用具摆放整齐、一致，方便客人使用	1.0	Y N
	M	餐巾挺括整洁，花型一致，符合休闲餐厅需求	1.0	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、无序 2包边台操作规范、卫生，但欠缺平整、物品美观和有序 3包边台操作规范卫生，平整美观，物品整洁有序	4.0	0 1 2 3
E3 社交 技能 9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，十分流利，专业术语准确	3.0	0 1 2 3
	J	0与客人交流少，需要客人提醒，服务缓慢、无序 1与客人有一些交流，呈送菜单，有基本沟通服务 2与客人交流良好，帮助客人入座，呈送菜单并简单介绍 3热情且真诚地迎宾，帮助客人入座，呈送菜单并做专业介绍，关注细节，展现良好的服务水平	3.0	0 1 2 3
	J	0选手缺乏社交能力或与客人交流少 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选手展现较好水平的自信，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	3.0	0 1 2 3

E4 酒水 服务 9 分	M	向客人询问并提供倒水服务	1.0	Y N
	M	适时为客人续酒水	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	
	M	提供白葡萄酒的酒水准备、示酒、开瓶和斟酒服务	1.0	
	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	2.0	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
E5 餐食 服务 8 分	M	正确调整客人餐用具	1.0	
	M	正确服务面包	1.0	Y N
	M	提供餐食与客人点单内容相符	1.0	
	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	采用美式服务方式服务	0.5	Y N
	M	上菜顺序正确	0.5	Y N
	M	餐食摆放方式正确	0.5	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	用餐结束后正确清理收尾	0.5	Y N
	J	0服务不自然，流程不顺畅，服务与清台技术差，缺乏组织管理能力 1服务流程比较顺畅，服务与清台技术一般，有一定组织管理能力 2服务流程顺畅，服务与清台技术良好，服务自然 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	1.0	0 1 2 3
合计			40	