# 



## **第46届世界技能大赛餐厅服务（西餐）项目**

**湖北省选拔赛**

技

术

文

件

主办单位：湖北省人力资源和社会保障局

承办单位：武昌职业学院

湖北·武汉

2020年6月

目录

[第46届世界技能大赛餐厅服务项目湖北省选拔赛技术文件](#_Toc6316_WPSOffice_Level1) [1](#_Toc6316_WPSOffice_Level1)

[一、赛项名称](#_Toc21754_WPSOffice_Level1) [1](#_Toc21754_WPSOffice_Level1)

[二、竞赛目的](#_Toc5439_WPSOffice_Level1) [1](#_Toc5439_WPSOffice_Level1)

[三、竞赛内容](#_Toc8391_WPSOffice_Level1) [1](#_Toc8391_WPSOffice_Level1)

[四、竞赛方式](#_Toc2905_WPSOffice_Level1) [2](#_Toc2905_WPSOffice_Level1)

[五、竞赛流程](#_Toc3474_WPSOffice_Level1) [3](#_Toc3474_WPSOffice_Level1)

[六、竞赛试题](#_Toc17615_WPSOffice_Level1) [3](#_Toc17615_WPSOffice_Level1)

[七、竞赛规则](#_Toc6733_WPSOffice_Level1) [4](#_Toc6733_WPSOffice_Level1)

[八、竞赛环境](#_Toc18783_WPSOffice_Level1) [4](#_Toc18783_WPSOffice_Level1)

[九、技术规范](#_Toc2550_WPSOffice_Level1) [4](#_Toc2550_WPSOffice_Level1)

[十、技术平台](#_Toc2432_WPSOffice_Level1) [5](#_Toc2432_WPSOffice_Level1)

[十一、成绩评定](#_Toc1765_WPSOffice_Level1) [8](#_Toc1765_WPSOffice_Level1)

[十二、奖项设定](#_Toc6878_WPSOffice_Level1) [9](#_Toc6878_WPSOffice_Level1)

[十三、赛项安全](#_Toc31208_WPSOffice_Level1) [9](#_Toc31208_WPSOffice_Level1)

[十四、申诉与仲裁](#_Toc3484_WPSOffice_Level1) [9](#_Toc3484_WPSOffice_Level1)

[十五、竞赛观摩](#_Toc31480_WPSOffice_Level1) [9](#_Toc31480_WPSOffice_Level1)

## 第46届世界技能大赛餐厅服务项目湖北省选拔赛技术文件

本项目技术工作文件（技术描述）是对本竞赛项目内容的框架性描述，正式比赛内容及要求以竞赛最终公布的赛题为准。

## 一、赛项名称

赛项编号：WSC35

赛项名称：餐厅服务

英语翻译：Restaurant Service

赛项归属产业：现代服务业（酒店业）

## 二、竞赛目的

本项竞赛旨在检验参赛选手西餐服务的专业操作能力、酒水盲品及服务能力，展现选手英语沟通及销售技巧、西餐厅服务能力，以及卫生安全操作等方面的职业素养。引导旅游院校关注行业发展趋势，促进旅游教育紧贴产业需求培养企业急需的专门人才，促进专业教育教学改革，展示旅游院校的专业建设成果，加快产教融合、校企合作人才培养模式改革和创新的步伐，培养酒店管理（旅游管理）专业高素质技术技能人才。

## 三、竞赛内容

（一）竞赛内容

比赛内容涵盖模块一酒吧服务、模块二宴会服务、模块三咖啡制作与服务，三个模块考查了选手对餐厅不同岗位服务流程规范的认知，遵循职业健康与安全规范，最低浪费及环保操作的有关规范，赛程为2天，累计比赛时间16小时。

【模块一：酒吧服务】

要求选手根据比赛要求完成抽选鸡尾酒制作及对客交流服务，鸡尾酒展示等。对客服务运用的语言为英语。能够盲品葡萄酒，并用英文写出葡萄品种。

【模块二：零点服务】

要求选手根据所提供餐桌完成餐前准备工作，为4位客人提供零点服务，包括餐前准备、摆台、对客服务等。对客服务运用的语言为英语。

【模块三：咖啡服务】

要求选手熟练操作意式半自动咖啡机，完成自由式咖啡拉花的制作，使用手冲壶或虹吸壶进行精品咖啡制作。对客服务运用的语言为英语。水果拼盘制作。

（二）赛项比赛时间

【模块一：酒吧服务】

竞赛时间：30分钟

竞赛任务及要求：

1、葡萄酒盲品（10分钟）

要求：

1）对5款红葡萄酒和5款白葡萄酒进行盲品

2）用英文写出葡萄品种

3）到时叫停

2、鸡尾酒服务

竞赛时间：20分钟（调制无酒精和有酒精鸡尾酒）

要求：

1）在规定的时间内完成一款无酒精和一款有酒精鸡尾酒（只限传统调酒）的调制，每款分别调制3杯（一次完成选料）。

2）到时叫停。

3）以正确的方式进行服务

4）介绍鸡尾酒的配方及口感并与客人进行良好互动

【模块二：零点服务】（2小时）

1. 铺设4人台

竞赛时间：30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）餐巾花可使用之前餐巾折花模块时使用的花式

4）到时叫停

2. 零点服务

竞赛时间：90分钟

要求：

1）从迎宾开始、点菜、斟酒、上菜、餐间服务等，到送别客人为止，一整套零点服务。

2）食品服务，选手根据客人点菜情况进行相应服务，包括：开胃菜（制作及服务）—汤（装盘及服务）—主菜（需切割装盘及服务）—甜品（制作及服务）

3）饮料服务包括：红、白葡萄酒、矿泉水、软饮服务。

4）全程使用英语进行对客交流服务。

【模块三：咖啡服务 】( 1小时 )

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

（凤梨、蜜瓜、橙子、猕猴桃、芒果、杨桃、草莓，七选五，水果选择两大三小）

2、咖啡服务

竞赛时间：40分钟

竞赛任务：使用半自动咖啡机制作咖啡自由拉花，制作两杯；使用手冲壶或者虹吸壶制作精品咖啡，二选一，制作四杯；

要求：

1）咖啡以正确的方式呈现

2. 给客人提供良好的服务

3. 到时叫停

（备注：以上比赛安排时间均涵盖裁判评分时间。）

## 四、竞赛方式

**（一）参赛对象**

凡在1999年1月1日以后出生，思想品德优秀，身心健康，具备相应职业（专业）扎实基本功和技能水平，且有较强学习领悟能力及应变能力的人员均可报名参加。

**（二）名额分配**

本赛项为个人赛，参赛选手独立完成所有比赛项目。各参赛代表队参赛人员应优中选优，每个参赛队参赛选手3人，每名选手不超过1名指导教师。参赛选手与指导教师的对应关系一旦确定不得随意改变，每个参赛队配领队1名。承办单位可派遣多名选手参与比赛。

**（三）报名方式**

1、湖北省各参赛代表队可根据参赛项目，分别推荐1名裁判员候选人员，本赛项候选裁判需要有良好的英文沟通能力，经大赛组委会审定和培训后，参与执裁工作。

2、选手报名途径为网络报名，可关注“湖北工匠”，点击“我要报名”，选择“餐厅服务”赛项，填写个人资料并上传1寸蓝底照片。

各参赛代表队于7月20日之前，将《第46届世界技能大赛湖北省选拔赛参赛选手报名表》、《第46届世界技能大赛湖北省选拔赛裁判推荐表》、《第46届世界技能大赛湖北省选拔赛参赛报名汇总表》电子档发送至电子邮箱1311437057@qq.com（备注第46届世赛湖北省选拔赛餐厅服务赛项+单位名称）。同时，将纸质表格（加盖单位公章）快递至湖北省湖北省江夏区中洲大道98号（武昌职业学院），联系电话：13163390427（邮件请注明第46届世赛湖北省选拔赛字样）。

**（四）比赛时间安排（按照疫情规定来执行比赛时间）**

（1）报到

时间：2020年8月17日9:00－11：00

地点：武昌职业学院旅游学院实训基地（空中乘务实训中心）

（2）熟悉设备、场地及抽签

时间：2020年8月17日11:00－12：00

未能及时赶到现场抽签的代表队或个人，将由大赛组委会随机指定比赛工位和出场顺序。

地点：武昌职业学院世界技能大赛接待中心（湖北省湖北省江夏区藏龙岛办事处中州大道98号）

（3）正式比赛

时间：2020年8月18日8:30－8月19日12:00

地点：武昌职业学院旅游学院45届世界技能大赛湖北省集训基地

（4）技术点评

时间：2020年8月19日13:00－14：00

地点：武昌职业学院45届世界技能大赛湖北省集训基地

**（五）比赛费用**

本次大赛不收取参赛费，各参赛代表队食宿由餐厅服务项目组委会统一安排，费用自理（承办单位提供比赛期间提供中、晚餐）。请各代表队自行购买保险。

## 五、竞赛流程

比赛日程

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 时间 | 比赛时间和内容 | | |
| 上午 | 下午 | 晚上 |
| 2020年8月17日 | 9：00-12:00选手报道 | 13:00-14:00 开幕式 |  |
| 10:00-12:00 抽签、熟悉场地及设备 | 14:00-16:00 裁判会议 |  |
| 16:30-17:30 晚餐 |
| 2020年8月18日 | 8:00-8:30 选手检录 | 13:30-14:00选手检录 |  |
| 8:30-12:00 比赛 | 14:00-17:00 比赛 |  |
| 12:00-13:00 中餐 | 17:00-17:30 晚餐 |
| 2020年8月19日 | 8:00-8:30 选手检录 | 13:00-14:00技术点评 |  |
| 8:30-12:00 比赛 | 14:00-17:00 | 各参赛单位返程 |
| 12:00-13:00 中餐 |  |  |

注：具体日程待报名结束后公布。

## 六、竞赛试题

（一）赛项不设理论考试。

（二）技能操作标准公开。

## 七、竞赛规则

（一）参赛队及参赛选手资格：参赛选手不限职业，不限学历。年龄需在1999年1月1日以后出生，思想品德优秀，身心健康，具备相应职业（专业）扎实基本功和技能水平，且有较强学习领悟能力及应变能力的人员均可报名参加。

（二）各参赛选手参赛顺序由现场抽签结果决定。

（三）报到当天9：00-12:00可熟悉比赛场地，但不得进行现场练习。

（四）参赛选手按规定时间到达指定地点，凭参赛证和身份证（两证必须齐全）参加检录，同时将参赛设施设备带入场地。选手迟到20分钟取消比赛资格。

（五）本赛项比赛使用的餐具、用具、酒水、布草等均由赛场统一准备。所有比赛用餐具、用具、酒水、桌椅等实物图片在比赛前上网公布。

（六）各队领队和指导教师，以及观摩人员在赛场指定的观摩区观摩比赛，全程直播比赛过程。

（七）新闻媒体在赛场设定的媒体采访区工作，并且听从现场工作人员的安排和管理，不能影响比赛进行。

（八）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。如出现较严重的违规、违纪、舞弊等现象，经裁判组裁定取消比赛成绩。

（九）参赛选手进入赛场后接受仪表仪容检查。现场比赛准备时间5分钟，确认现场条件无误后举手示意，听到统一指令后开始比赛。

（十）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，由选拔赛裁判长视具体情况做出裁决。

（十一）为避免影响其他选手比赛，现场操作比赛不允许播放背景音乐。

（十二）若参赛选手欲提前结束比赛，应向裁判员举手示意，比赛终止时间由裁判员记录，参赛选手结束比赛后不得再进行任何操作。

（十三）现场比赛结束，经裁判员确认后方可离开赛场。

（十四）各赛项由裁判员现场评分，经裁判长签字确认后予以公布，如有异议请直接向选拔赛仲裁工作组申请复核。

（十五）现场比赛餐具、布草、酒水及用具、咖啡用具及酒水，家具、比赛用酒水、咖啡、烈酒等由赛项执委会统一提供。

## 八、竞赛环境

（一）比赛项目在700㎡的空间按模块分区，每组比赛使用2-8个比赛工位。每个比赛工位面积40㎡。比赛设备包括宴会桌、餐椅、工作台；咖啡工作台、酒水工作台。

（二）比赛现场合理的设置人流、物流通道；保证良好的采光、照明和通风，设置抽风装置；提供稳定的水、电供应和供电应急设备。

（三）每个比赛现场设置专门的观摩区，供各参赛队领队、教练实时观摩。

## 九、技术规范

（一）参照教育部发布的“旅游管理”类酒店管理专业教学基本要求。

（二）以酒店西餐服务与酒吧调酒、咖啡服务的行业要求为参考。

（三）参照第45届世界技能大赛全国选拔赛餐厅服务各个比赛模块服务标准、调酒标准等。

（四）参照第45届世界技能大赛餐厅服务赛项技术文件。

## 十、技术平台

（一）设备设施：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **品名** | **型号** | **技术参数** | **备注** |
| 餐台 | 长方形 | 120cm\*120cm\*高 75cm | 统一提供 |
| 餐椅 | 软面无扶手 | 椅子总高度 95cm，椅面 45×45cm | 统一提供 |
| 工作台 | 长方形 | 200cm×100cm×75cm | 统一提供 |
| 调酒操作台 | 标准吧台 |  | 统一提供 |
| 调酒工作台 | 标准吧台 |  | 统一提供 |

（二）耗材：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **品名** | **技术参数** | **备注** |
| 红葡萄酒 | 750 毫升 | 统一提供 |
| 白葡萄酒 | 750 毫升 | 统一提供 |
| 威士忌 | 700 毫升 | 统一提供 |
| 朗姆 | 700 毫升 | 统一提供 |
| 金酒 | 700 毫升 | 统一提供 |
| 伏特加 | 700 毫升 | 统一提供 |
| 龙舌兰 | 700 毫升 | 统一提供 |
| 白兰地 | 700 毫升 | 统一提供 |
| 可乐 | 330 毫升 | 统一提供 |
| 雪碧 | 330 毫升 | 统一提供 |
| 苏打水 | 330 毫升 | 统一提供 |
| 含气矿泉水 | 700 毫升 | 统一提供 |
| 抽签鸡尾酒调酒材料 | 鸡尾酒所需的调酒材料 | 统一提供 |

（三）用具：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **品名** | **型号** | **技术参数** | **备注** |
| 台布 | 200cm\*320cm | 白色 | 统一提供 |
| 口布 | 正方形 | 边长 50cm,纯棉口布 | 统一提供 |
| 主题中心物 | 自定 |  | 统一提供 |
| 餐具、酒具 |  | 摆台用开胃刀叉、汤匙、鱼刀叉、主 | 摆台基本餐  具、杯具、  用品由赛场  统一提供 |
| 菜刀叉、甜品叉匙；展示盘、面包盘、 |
| 黄油刀、黄油碟；水杯、红、白葡萄 |
| 酒杯 |
|  |
| 胡椒瓶、盐瓶 |  |  |
|  |  |
| 菜单 |  |  | 统一提供 |
|  |  |  |  |
| 托盘 | 圆形或长方 | 圆形直径 40cm-50cm， | 统一提供 |
| 形防滑托盘 | 长方形 35cm×45cm |
| 调酒壶 |  | 250 毫升-500 毫升 | 统一提供 |
| 虹吸壶/手冲壶 |  |  | 统一提供 |
| 咖啡机 | 意式半自动 | 商用 | 统一提供 |
| 磨豆机 | 全自动 | 2kg | 统一提供 |
| 咖啡杯 |  | 300ml—450ml | 统一提供 |
| 鸡尾酒杯 |  | 90ml-150ml | 统一提供 |
| 盎司器 |  | 30ml/45ml | 统一提供 |
| 海马刀 |  |  | 统一提供 |
| 调酒用具 |  |  | 统一提供 |

（备注：比赛选手所需使用到的全部用具统一提供。）

葡萄酒品鉴：

葡萄品种：赤霞珠、西拉、美乐、黑皮诺、金粉黛、霞多丽、长相思、雷司令、维欧尼、灰比诺。

（五）指定鸡尾酒调制酒单：

* **Banana Shake**

Glass: Flute

Ingredients:

• 1/3 of a banana

• 3 strawberries

• 50 ml orange juice

Decoration: orange zest, banana slice

Preparation method: blend all cocktail ingredients in a blender, pour into the flute and decorate with a banana slice and orange

zest.

* **Carambola**

Glass: Colin

Ingredients:

• 40 ml pineapple juice

• 40 ml orange juice

• 30 ml lemon juice

Decoration: lemon zest for decoration

Preparation method: fill a shaker halfway with ice cubes. Pour in the lemon, orange and pineapple juice and shake. Pour into a chilled old-fashioned glass with ice and decorate with lemon zest.

* **Big Apple**

Glass: colin

Ingredients:

• 20 ml Grenadine syrup

• 70 ml apple juice

• Soda

Decoration: a cocktail cherry

Preparation method: pour the apple juice and syrup into an ice

filled glass, add soda and stir.

* **Mango Daiquiri**

Glass: Margarita

Ingredients:

• ½ of a mango

• 100 ml pineapple juice

• 20 ml lemon juice

• 15 ml honey syrup

Decoration: mint

Preparation method: Blend all ingredients in a blender and pour

them into a margarita glass, decorate with a mint leaf.

* **Mojito**

Glass: Highball

Ingredients:

• 15 ml sugar syrup

• 150 ml soda

• 3 lime wedges

• 10 Mint

Decoration: mint

Preparation method:

Put 10 mint leaves and 3 lime wedges into a highball glass

• Pour in 15 ml of sugar syrup, crush with a muddler

• Fill the highball glass to the brim with crushed ice

• Add soda up to the brim and carefully mix with a cocktail

spoon

• Add a little crushed ice

• Decorate with mint leaf

**Mai-Tai**

Lemon juice 10 ml

Orange juice 40 ml

pineapple juice 80 ml

grenadine syrup 5 ml

white rum 30 ml

black rum 30 ml

Ice cube 1/3 glass

pineapple 1/4 slice

1 cherry

**(highball glass)**

**Singapore Sling**

Gin 45ml

Cheery brandy 15ml

Dom benedictine 30ml

Lemon juice 30 ml

Grenadine syrup 10ml

Amounts of soda watet

lemon slice

cherry

**(highball glass)**

**Pina colada**

Rum 60ml

Malibao 30ml

Pineapple juice 30ml

Coconut milk 60ml

1 cherry

1/4 pineapple slice

Put the ice cube in the fruit mixxer and pour all the ingredientls, open the fruit mixxer until it looks very smooth (5-10 seconds), adjusted well pour into a iced cocktail glass, add the cherry and the pineapple slice.

**（Hurricane) glass**

**Manhattan**

Canada whiskey 45ml

Red vomouth 15ml

Angus Turtura 1-2 drops

1 cherry

**(cocktail glass)**

**B52**

Kahlua 10ml

Bailey’ s 10ml

Triple sec liqueur 10ml

Pour the ingredients into the glass in turn, with clear layers.

（short glass)

## 十一、成绩评定

（一）评分标准制订原则

1.在第46届世界技能选拔赛湖北省选拔赛组织委员会的领导下，餐厅服务项目裁判长负责赛项成绩评定工作，并上报46届世界技能大赛武汉选拔赛仲裁工作组，由该赛事仲裁工作组对竞赛结果做最终裁定。

2.赛项裁判组本着“公平、公正、公开、科学、规范”的原则，通过四个不同餐厅服务流程的展示，对各模块操作规范性、科学性，沟通能力有效性等多方面进行综合评价，最终按总分得分高低，确定奖项归属。

（二）评分方法

1.裁判员选聘：按照《世界技能选拔赛专家和裁判工作管理办法》建立餐厅服务项目裁判库，由餐厅服务项目组委会在裁判库中抽定该赛项裁判人员。裁判长由餐厅服务项目组委会推荐，由第46届世界技能选拔赛湖北省选拔赛组织委员会聘任。

2. 裁判员人数：共安排13名裁判，其中裁判长1名，仲裁长1名，加密裁判1名；模块一和模块三：酒吧服务、咖啡服务裁判5名；模块二、零点服务裁判5名。裁判长、仲裁长由选拔赛组委会委派。

3.比赛总成绩满分100分，其中：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Criteria | Mark |
| A | Module 1 BAR(0.5hours) | 30.00 |
| B | Module 2 FINE DINING(2 hours) | 40.00 |
| C | Module 3 COFFEE(1 hours) | 30.00 |

具体评分方法如下：

（1）每个项目裁判由3-5人组成，一名裁判小组长，3名裁判员取平均成绩，保留小数点两位，5名裁判员，去掉最高分去掉最低分，去平均成绩，保留小数点两位。

（2）裁判员对每位选手的评分将于每场比赛结束后公布，如有异议请直接向选拔赛仲裁工作组申请复核。

（3）竞赛名次按照得分高低排序。当总分相等时，按照模块二、

模块三、模块一成绩得分排序。

## 十二、奖项设定

（一）本赛项奖项设个人奖。竞赛个人奖的设定为：本次选拔为

海选旨在选出十强选手参加集训。

（二）获得前三强选手由第46届世界技能选拔赛湖北省选拔赛组委会颁发证书。

## 十三、赛项安全

（一）比赛现场设计考虑安全因素，注意人流、物流的路线设计，

合理划分比赛区域和观摩区。

（二）制定应急预案。

（三）设专门安保人员巡查现场各种安全隐患。

（四）赛前检查设施设备的安全性。

## 十四、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小时之内向仲裁组提出申诉。选拔赛采取两

级仲裁机制。赛项设仲裁工作组，赛区设仲裁委员会。餐厅服务项目组委会办公室选派人员参加赛区仲裁委员会工作。赛项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，可由领队向赛区仲裁委员会提出申诉。赛区仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

## 十五、竞赛观摩

本着开放办赛的方针，本赛项在技能比赛项目中设观摩区。观摩者可进入比赛指定区，感受比赛氛围。观摩须知如下：

（一）根据比赛场地情况，各代表队观摩人员不超过4人（根据参赛队伍规模适当增减）。指定地点观摩。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。

（二）观摩人员需遵守赛场规则，服从工作人员管理，保持赛场安静，观摩期间不得大声喧哗，不得使用闪光灯、手机等影响选手比赛的工具。

（三）当观摩人数超出赛场容量时，赛项执委会将根据现场情况控制观摩人员进入赛场。