**湖北省第一届职业技能大赛**

**餐厅服务项目技术工作文件**

餐厅服务项目专家组

2022年 10 月

**目 录**

**[一、技术描述 4](#_Toc13658)**

[1.项目简介 4](#_Toc20416)

[2.基本知识与能力要求 4](#_Toc3482)

**[二、试题与评判标准 6](#_Toc25113)**

[2.1.竞赛模块 6](#_Toc23268)

[2.2命题方式 9](#_Toc3837)

[2.3考核次数及地点安排 9](#_Toc10358)

**[三、评判标准 9](#_Toc31122)**

[1. 评分方式 9](#_Toc1815)

[1.1 评价分（主观） 10](#_Toc4013)

[1.2 测量分（客观） 10](#_Toc1900)

[1.3 统分方法 11](#_Toc15576)

[1.4成绩并列 11](#_Toc4876)

**[四、竞赛细则 12](#_Toc1978)**

[1.裁判组构成 12](#_Toc29631)

[1.1赛务组 12](#_Toc437)

[1.2.监考组 12](#_Toc4404)

[1.3 裁判长职责 12](#_Toc26691)

[1.4 裁判职责 12](#_Toc32093)

**[五、竞赛场地、设施设备等安排 14](#_Toc24553)**

[（一）赛场规格要求 15](#_Toc2858)

**[六、安全、健康要求 20](#_Toc15230)**

**[七、附：鸡尾酒配方 21](#_Toc1002)**

一、技术描述

**1.项目简介**

餐厅服务项目是指运用丰富的国际美食和服务等方面的专业知识，依据服务规范以及比赛要求完成咖啡制作、鸡尾酒调制、水果拼盘制作、菜肴烹制、餐前准备等比赛内容，然后运用娴熟的服务技能、有效的沟通技巧、良好的礼仪举止为客人提供优质餐饮服务的竞赛项目。

**2.基本知识与能力要求**

本竞赛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）展示餐厅服务技能。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 部分 | | 类别 |
| 1 | 服务准备 |  |
|  | 个人需要知道和理解：  针对不同的服务场所提供不同的服务  根据所提供的材料、设备，包括餐具、瓷器和玻璃制品，家具和布料物品等进行操作服务 | 理论15% |
|  | 个人应能够：  展示自己为客人服务的专业素养  根据不同餐饮场所准备不同的服务用品，包括零点餐厅服务，宴会服务和酒吧服务等 | 实操20% |
| 2 | 沟通能力 |  |
|  | 个人需要知道和理解：  了解西餐文化,具备良好的英文听说能力，理解在服务过程中，与不同文化背景的客人进行有效沟通的必要性。 | 理论10% |
|  | 个人应能够：  提供问候和引座服务  为客人点单  推荐适合客人的食品和饮料  告别客人 | 实操20% |
| 3 | 食品和饮料服务 |  |
|  | 个人需要知道和理解：  了解食品饮料的出产标准  理解不同餐饮服务环境，应采用的相对应的服务技巧  理解优质服务的涵义 | 理论15% |
|  | 个人应能够：  针对不同风格的食品，采用相对应的服务  能进行简单的食品加工  能制作常用咖啡  能制作鸡尾酒并提供服务 | 实操20% |

**二、试题与评判标准**

**1.试题**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 模块编号 | 模块名称 | 竞赛时间 | 分数 | | |
| 评价分 | 测量分 | 合计 |
| A | 咖啡制作 | 30分钟 | 6 | 10 | 16 |
| B | 酒吧服务 | 30分钟 | 15 | 19 | 34 |
| C | 休闲餐厅服务 | 160分钟 | 33 | 17 | 50 |
| 合计 | | | 54 | 46 | 100 |

**2.比赛时间及试题具体内容**

**2.1.竞赛模块**

**模块A：咖啡制作**

**竞赛时间：30分钟**

竞赛任务描述：

1.制作咖啡Espresso，5分钟准备

2.制作咖啡 LATTE（拉花）,5分钟准备

3. 咖啡制作需在指定时间内完成相同花型2杯并以正确的方式呈现

4. 确保操作卫生

**模块B：酒吧服务**

**竞赛时间：30分钟**

竞赛任务简述：

**1、鸡尾酒服务**

**（1）经典鸡尾酒制作**

**竞赛时间： 15分钟**

**要求：**

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

2）鸡尾酒制作准备时间5分钟，调制时间10分钟

3) 到时叫停

**（2）鸡尾酒小食服务**

**竞赛时间： 10分钟**

**要求：**

1）为客人提供鸡尾酒及小食服务

2）以正确的方式进行服务

3）介绍鸡尾酒的配方、口感等并与客人进行良好互动

**模块C、休闲餐厅服务（4桌）**

**竞赛时间：160分钟**

**1. 铺设休闲餐厅台面2人台（2桌）**

**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）到时叫停。

**2. 休闲餐厅服务（2桌，4位客人）**

**竞赛时间：50分钟**

**要求：**

1）为2桌客人提供就餐服务

2）从迎宾开始，到送别客人为止的休闲餐厅服务。

3）食品服务包括：开胃菜服务—美式服务、主菜服务—美式服务、甜品服务—美式服务，每位客人点两道菜，这两道菜可以是“开胃菜+主菜”或“开胃菜+甜品”或“主菜+甜品”。

4）饮料服务包括：红葡萄酒、白葡萄酒、啤酒、饮料及矿泉水服务。

5）必须全程使用英语进行服务

**3. 铺设休闲餐厅台面2人台（2桌、翻台）**

**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）到时叫停。

**4. 休闲餐厅服务（2桌，4位客人）**

**竞赛时间：50分钟**

**要求：**

1）为2桌客人提供就餐服务

2）从迎宾开始，到送别客人为止的休闲餐厅服务。

3）食品服务包括：开胃菜服务—美式服务、主菜服务—美式服务、甜品服务—美式服务，每位客人点两道菜，这两道菜可以是“开胃菜+主菜”或“开胃菜+甜品”或“主菜+甜品”。

4）饮料服务包括：红葡萄酒、白葡萄酒、啤酒、饮料及矿泉水服务。

5）必须全程使用英语进行服务

**2.2命题方式**

本次选拔赛命题是参照世界技能大赛模式，为全公开命题。本项目技术文件内容基于46届世界技能大赛（中国选拔赛）的技术要求，如有修订由裁判长进行少量整合修订后于赛前7天公布。

**2.3考核次数及地点安排**

此次选拔赛只进行一轮次考核，考核时间由省厅另行通知。

地点：湖北省武昌职业学院。

**三、评判标准**

**1. 评分方式**

本项目评分标准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。

**1.1 评价分（主观）**

评价分打分方式：3名及以上裁判为一组，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档，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 |

**1.2 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。

**测量分例表：仪表仪容**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类型 | 示例 | 高分值 | 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 |

**1.3 统分方法**

各组裁判进行复核后由工作人员录入系统，裁判长最后进行审核，各裁判签字确认

**1.4成绩并列**：

当出现选手总成绩并列时，根据竞赛技术规则的原则，评比权重模块分，从休闲餐厅服务-酒吧服务-咖啡制作一次进行对比。

**四、竞赛细则**

**1.裁判组构成**

**1.1赛务组**

负责有关赛务工作安排。主要包括负责竞赛场次轮转安排及选手抽签工作。

**1.2.监考组**

负责竞赛现场的检录、监考工作，主要包括：核对选手证件；维护赛场纪律；控制竞赛时间；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；参与竞赛的抽签工作。

**1.3 裁判长职责**

1）沟通协调，落实比赛各项技术工作。

2）按时、认真完成本项目技术工作文件的编制工作。

3）带头坚持并维护公平公正原则，遵守保密纪律，不得透露影响比赛公平公正的技术信息。

4）采取回避、交叉等多种保证公平、公正的措施，组织全体裁判员做好本项目评判和相关技术工作。

**1.4 裁判职责**

1）裁判由各参赛选手所在单位推选一名，不足部分由第三方裁判补充

2）具有良好地职业道德，能严格执裁，做到公平公正，不徇私舞弊。

3）了解掌握比赛各项技术规则、要求。

4）能服从裁判组技术工作安排，认真做好本职工作，对有争议的问题，应提出客观、公正、合理的意见建议。

5）具有良好的英语会话能力

**2.决赛场地禁止自带使用的设备和材料**

参赛选手不得携带任何电子产品进入赛场（手机、U盘、MP3、MP4等），不得携带有关比赛的文字材料、图片等参考资料。

**3.决赛选手自备的工具和物品**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 备注 |
| 1 | 身份证 |  |
| 2 | 参赛证 |  |
| 3 | 服饰 | 仪表仪容符合职业要求 |
| 4 | 刀具 | 用于制作鸡尾酒装饰物 |
| 5 | 调酒器具（整套） | 用于调制鸡尾酒 |

**4.项目特别规定**

1.比赛需全程使用英文

2.参赛选手需身体健康，无传染性疾病，赛前需严格遵守疫情防疫规定，按组委会要求严格落实相关防疫政策要求。

3.性格开朗外向，具有良好的仪表以及积极的态度。

4.参赛选手，迟到十五分钟以上不得入场。

5.凡有书面答题的，选手一律用蓝色或黑色的水笔（或圆珠笔）在卷内设定的位置书写，用其它颜色笔或在草稿纸上答题均属无效。

6.选手应爱护赛场设施设备，操作规范，注意安全。违反安全操作规定造成的损失由考生负责。

7.选手在比赛中严禁使用各类通讯工具。

8.选手必须严格遵守考场有关规定，严禁作弊或代考，自觉服从裁判长、裁判员、考场工作人员的管理。

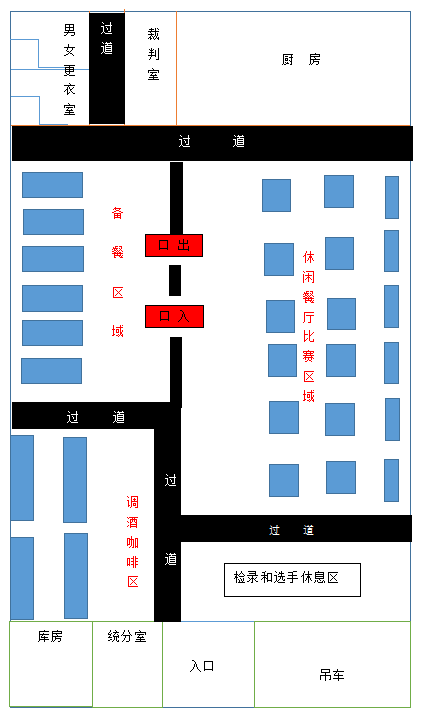
9.选手需自备比赛服装，着装及用品等在外观上不得显示选手所在单位等个人信息。

**五、竞赛场地、设施设备等安排**

**（一）赛场规格要求**

说明本项目场地总体面积450平方米（总长度30M、总宽度15M），工位数量35，每个工位的面积12.8平方米（含长度4.25M、宽度3M），工位间隔1.5米，以及比赛区域内操作区和非操作区等的具体安排。

**（二）场地布局图**



**（三）基础设施清单（赛场提供的）**

|  |  |
| --- | --- |
| 名称 | 规格/型号 |
| 半自动咖啡机 | 半自动商用双头 |
| 商用磨豆机 | 通用 |
| 奶缸 | 不锈钢 |
| 咖啡杯 | 瓷器 |
| 咖啡垫盆 | 瓷器 |
| 咖啡勺 | 不锈钢 |
| 鲜奶 | 进口鲜奶 |
| 咖啡豆 | 意大利深度烘焙 |
| 餐桌 | 120\*120 |
| 椅子 | 通用 |
| 桌布 | 与餐桌尺搭配 |
| 工作台 | 100\*120 |
| 柜子 | 150\*160 |
| 椭圆托盘、托盘架（套） | 塑胶、木制 |
| 开胃菜刀叉 | 不锈钢通用 |
| 主菜刀叉 | 不锈钢通用 |
| 汤勺 | 不锈钢通用 |
| 鱼刀、鱼叉 | 不锈钢通用 |
| 甜品叉勺 | 不锈钢通用 |
| 黄油刀 | 不锈钢通用 |
| 水杯 | 玻璃 |
| 红葡萄酒杯 | 玻璃 |
| 白葡萄酒杯 | 玻璃 |
| 托盘 | 塑胶 |
| 面包篓 | 常用 |
| 餐巾（白色） | 全棉 |
| 开胃菜盆（瓷器） | 8-12寸 |
| 主菜盆（瓷器） | 12-14寸 |
| 面包盘 | 5寸 |
| 甜品盆 | 7-9寸 |
| 黄油碟 | 4寸 |
| 展示盘 | 白瓷、10寸 |
| 汤盆 | 8-10寸 |
| 分菜盘 | 18寸—20寸 |
| 分菜叉、勺（大） | 不锈钢 |
| 胡椒研磨器 | 大 |
| 立式冰桶（架） | 不锈钢 |
| 冰桶 | 不锈钢 |
| 醒酒器 | 不锈钢 |
| 红酒开瓶器（海马刀） | 通用 |
| 花瓶 | 通用 |
| 盐、胡椒 | 通用 |
| 菜肴等 | 按照菜单 |
| 冰桶及冰夹 | 不锈钢 |
| 冰块 | 通用 |
| 制冰机 | 通用 |
| 鸡尾酒酒签 | 通用 |
| 吸管 | 通用 |
| 鸡尾酒杯 | 通用 |
| 特基拉酒（金、银） | 通用 |
| 白兰地 | 通用 |
| 伏特加 | 通用 |
| 棕色可可 | 通用 |
| 威士忌 | 通用 |
| 朗姆酒（白、黑） | 通用 |
| 金酒 | 通用 |
| 糖浆 | 通用 |
| 金巴利 | 通用 |
| 香橙苦精 | 通用 |
| 安可天娜苦酒 | 通用 |
| 加利安奴力娇酒 | 通用 |
| 马天尼（干） | 通用 |
| 马天尼（甜） | 通用 |
| 君度 | 通用 |
| 樱桃利口酒 | 通用 |
| 白橙皮利口酒 | 通用 |
| 红石榴糖浆 | 通用 |
| 青柠汁 | 屈臣氏 |
| 柠檬汁 | 屈臣氏 |
| 橙汁 | 都乐 |
| 番茄汁 | 都乐 |
| 芹菜盐 | 常用 |
| 黑胡椒 | 常用 |
| 苏打水 | 屈臣氏 |
| 矿泉水 | 常用 |
| 淡奶 | 常用 |
| 可乐 | 常用 |
| 鲜柠檬（黄） | 常用 |
| 青柠 | 常用 |
| 薄荷叶 | 常用 |
| 黄糖 | 常用 |
| 方糖 | 常用 |
| 西芹 | 常用 |
| 橙子 | 常用 |
| 红樱桃 | 常用 |
| 盐 | 常用 |
| 肉蔻粉 | 常用 |
| 操作吧台 | 常用 |
| 砧板 | 常用 |
| 鸡尾酒酒签 | 竹、木 |
| 客用桌 | 常用 |
| 客用椅 | 常用 |
| 吸管 | 彩色、塑料 |
| 吸管桶 | 通用 |
| 调酒杯 | 玻璃 |
| 三角鸡尾酒杯 | 玻璃 |
| 柯林杯 | 玻璃 |
| 古典杯 | 玻璃 |
| 玛格丽特杯 | 玻璃 |
| 海波杯 | 玻璃 |
| 杯垫 | 常见圆形 |

通常情况下：未明确在选手携带工具清单中的，一律不得带入赛场。另外，赛场配发的各类工具、材料，选手一律不得带出赛场。

**六、安全、健康要求**

根据国家相关法规要求，结合本项目实际，提出安全、健康要求及职业操作规范要求，并明确违反后的处理规定。特别是根据本项目具体情况的诸如人身防护，有毒、有害物品携带、存放，防火、防爆等措施。

1. **附：鸡尾酒配方**

**1.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.

**2.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.

**3.MARGARITA**

4.5 cl Tequila

3 cl Cointreau

1.5cl Fresh lemon juice

Pour all ingredients into shaker with ice cubes, shake well, strain into chilled salt mouth Margaret glass 。

**4.Mai-Tai**

Lemon juice 10 ml

Orange juice 35 ml

pineapple juice 70 ml

grenadine syrup 5 ml

white rum 25 ml

black rum 25 ml

pineapple 1/4 slice

1 cherry

(hurricane glass)

**5.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)

**6. dry Martini**

Vodka 45ml

Dry Velma 10ml

Olive

（cocktail glass）

**7.Manhattan**

Canada whiskey 45ml

Red vomouth 15ml

Angus Turtura 1-2 drops

1 cherry

(cocktail glass)

**8.B52**

Kahlua 10ml

Bailey’ s 10ml

Cointreau liqueur 10ml

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

（short glass)