**株洲市第十届“技能天下”职业技能网络直播大赛暨湘赣边区域示范区餐厅服务员(中餐)项目职工组**

**技术文件**

**一、竞赛内容**

**（一）笔试**

主要考核选手的文化和旅游政策与法规知识（含时事政治）（20%）、旅游饭店相关标准知识（20%）、饭店专业知识（含职业素养、部门服务基础知识、旅游和历史文化常识、疫情防控知识等）（60%）。

笔试为一份综合试卷，采用答题纸形式现场答题。题型为单项选择题（80题，每题1分）、判断题（20题，每题1分），共100题，满分100分，考试时间60分钟。

1. **现场操作**

1.比赛模块。主题宴会设计和中餐零点服务。

2.配分说明。主题宴会设计60分，中餐零点服务40分。各个评分项的分数应精确到小数点后两位，小数点后第三位数字采用四舍五入。（如 1.055 计 1.06，1.054 计 1.05）。

3.比赛时间安排。每轮每位选手竞赛的总时长为60分钟，操作时间50分钟，评分时间10分钟。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **竞赛内容** | | **操作时间** |
| 主题宴会设计 | 礼仪展示 | 30分钟 |
| 主题造型设计 |
| 主题宴会摆台 |
| 说明和答辩 | 5分钟 |
| 中餐零点服务 | | 15分钟 |
|  | |  |

4.竞赛内容

**（1）主题宴会设计：**

**仪容仪表：**选手仪容仪表符合星级饭店中餐服务岗位特点和要求。不专门安排现场展示，由裁判在选手服务过程中进行评判。

**主题宴会摆台+主题造型设计（30分钟）：**

选手现场摆一张10人的中餐宴会台，并做好餐前准备。

宴会摆台开始前的餐椅围绕十人桌面三三二二对称摆放，比赛开始后方能移动餐椅。选手可在入场检录后、比赛开始前进行椅套准备。铺台布站主人位操作，台布无污渍，无破损。

摆台包括铺台布、摆放骨碟、餐具、长柄勺、三杯、口布折花等。

宴会造型设计可以采用瓜果蔬菜雕刻、黄油雕刻、工艺品、面塑工艺、糖艺、鲜花插花等形式展现,现场必须要有插花技能的展现。

**说明与答辩（5分钟）：**有评委统一提问。

裁判宣布“开始”的同时启动计时，时间到即停止操作，裁判按照完成部分打分。

**（2）中餐零点服务（15分钟）**

选手摆好零点餐台（不记在服务时间内），为3位客人提供服务，服务内容包括迎宾、餐前服务、酒水服务、上菜、分菜、送客服务等。

餐前服务包括上茶水等。

酒水服务包括采用托盘问斟酒水，为每位客人斟倒2种酒水（酒水由客人自选）。酒水包括白酒、红葡萄酒、啤酒、碳酸饮料，白酒、红葡萄酒不需要现场开瓶，啤酒、碳酸饮料现场打开，酒水斟倒量符合行业规范。

上菜、分菜服务包括上1道凉菜、1道热菜、1道紫菜蛋花汤（不提供点菜服务）。凉菜和热菜使用菜品模型，不需要分菜；需对热菜进行菜肴介绍（组委会统一提供菜名）。采用边桌分菜方式分汤。

客人由志愿者或现场裁判担任。

中餐服务中同时考核常见的突发事件处理。

时间15分钟。裁判宣布“开始”的同时启动计时，选手结束比赛报告“完毕”时结束计时。选手提前完成不加分；超时扣分，每超30秒扣1分，最多扣2分；选手停止操作，裁判按完成部分打分。

**二、竞赛项目**

1. 竞赛形式

采用单人竞赛形式，独立完成规定的工作任务。

（二）理论知识竞赛

理论知识竞赛以闭卷笔试方式进行，满分100分，考试时间90分钟。理论知识竞赛成绩占竞赛总分20%。

（三）操作技能竞赛

操作技能竞赛项目100分，总时间60分钟，操作竞赛成绩占竞赛总分80%。

**三、竞赛相关设备和材料**

（一）餐厅服务员（中餐）项目设备和材料（每个工位，由组委会统一提供）

|  |  |
| --- | --- |
| **品名** | **参考技术参数** |
| 餐台 | 圆形，直径180cm、高75cm |
| 餐椅 | 软面无扶手椅，椅子总高度92cm |
| 工作台 | 180cm\*60cm |
| 备餐台 | 180cm\*60cm |
| 啤酒开瓶器 | 普通 |
| 茶壶 | 壶高24.5CM |
| 汤盆与大瓷勺 | 宴会用普通汤盆、钢勺 |
| 汤碗 | 宴会用普通汤碗 |
| 易耗品 | 茶包、垃圾桶、垃圾袋 |
| 红葡萄酒 | 普通红葡萄酒（重复使用），750ml |
| 白酒 | 普通玻璃瓶装（重复使用），500ml |
| 啤酒 | 普通瓶装，500-600ml |
| 碳酸饮料 | 普通听装，330ml |
| 一次性口罩 | 普通 |

（二）选手自备物品：

1.防滑托盘；（2个，含装饰盘垫或防滑盘垫）

2.台布；

3.装饰布；

4.餐巾；

5.主题装饰物；

6.餐具：餐盘（碟）、味碟、汤碗、汤勺、长柄勺、筷架、筷子、公筷、牙签；

7.杯具：葡萄酒杯、水杯、白酒杯、茶杯+茶碟；

8.菜单5份：3份检录时上交供评委评分，1份摆放在服务台上，1份摆台使用；

9.主题说明书5份检录时上交供评委评分；

10.中餐服务过程中所需的摆台餐用具。

注：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。

四、计分标准

（一）项目计分比重

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **比例** |
| 笔试 | 文化和旅游政策与法规知识 | 20% |
| 旅游饭店相关标准知识 |
| 饭店专业知识 |
| 现场操作 | 主题宴会设计（仪容仪表+主题宴会摆台+主题宴会造型设计+说明与答辩） | 80% |
| 中餐服务 |
| 总分 | | 100% |

（二）餐厅服务员（中餐）项目计分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一级项目** | **二级评价项目** | **三级评价项目** | **配分** |
| 餐厅服务员（中餐） | 仪容  仪表 | 1.头发干净、整体着色自然，发型符合岗位要求 | 5 |
| 2.服装、鞋袜符合岗位要求，干净整齐，衣服熨烫挺括 |
| 3.手部洁净、指甲修剪整齐，不涂有色指甲油 |
| 4.仪态端庄，站姿、走姿规范优美，表情自然大方，面带微笑 |
| 主题  宴会  摆台 | 1.台布铺设方法正确，四周下垂均等 | 30 |
| 2.座次安排符合行业规范 |
| 3.餐碟间距离均等 |
| 4.各餐位摆台标准一致，符合行业要求 |
| 5.餐巾折花手法正确，符合卫生要求 |
| 6.花型突出主人位、主宾位，整体协调 |
| 7.花型挺括、造型美观 |
| 8.拉椅方式正确，餐椅间距均等 |
| 9.餐具拿取符合卫生、安全要求 |
| 10.操作顺畅，符合行业规范 |
| 11.物品无碰倒、落地 |
| 12.操作程序：铺台布、主题造型、拉椅定位、用小毛巾擦手消毒、摆放餐酒用具、餐巾折花、摆放菜单及设计说明等，整理椅子 |
| 13.操作规范：摆放餐具必须用托盘，各类用品从离开工作台后 至摆放结束，均不能落地，若有落地现象，需更换新的用品后继续参赛 |
| 14.操作符合卫生、安全要求 |
| 主题  造型  设计 | 1.说明书设计精美；文字阐述简练、清晰；能够准确阐述主题设计创意 | 20 |
| 2.台面设计创意新颖独特，具有文化内涵 |
| 3.主题装饰物摆在台面正中 |
| 4.主题装饰物造型精美，观赏性强 |
| 5.主题装饰物体量、高度得当（不高于30cm） |
| 6.台面整体设计能紧密围绕主题 |
| 7.主题装饰物环保、经济，可重复使用 |
| 8.造型选材搭配适当，选材避开忌讳，装饰物不宜过多（插花的花的种类不超过 5种、装饰物不超过 10种） |
| 9.技法娴熟，插件固定良好，如选用花泥的花泥不外露， 花器干净，花草无泥点；各种雕塑作品及工艺品拼摆适中，台面干净、整洁 |
| 10.创意和命题相符，主题突出，有新意，简约悦目 |
| 11.主题造型综合评价 |
| 说明  与  答辩 | 1.内容全面、主题突出 | 5 |
| 2.灵活和原则相结合、观点正确 |
| 3.专业知识丰富、服务能力和综合表现良好 |
| 4.神情自然，语音、语调、语气自然大方 |
| 5.主题宴会摆台讲解清晰，有一定表达能力 |
| 6.回答问题时口齿清晰，从容应对、思维敏捷 |
| 餐前  服务 | 1.准备服务用品，摆放合理、安全、整齐 | 5 |
| 2.迎宾流程正确、规范 |
| 3.迎宾热情、拉椅让座规范 |
| 4.客用口罩收取及发放符合防疫要求 |
| 5.拆餐巾、筷套正确、规范 |
| 6.上茶服务符合行业规范、茶水适量，份量均等、无滴洒 |
| 7.服务流畅，展现良好社交能力 |
| 酒水  服务 | 1.托盘斟酒，准确服务客人所点酒水 | 10 |
| 2.酒水服务方式正确，符合服务规范 |
| 3.斟倒酒量符合行业标准，酒量一致、无滴洒 |
| 4.操作规范，服务流畅 |
| 菜肴  服务 | 1.服务顺序正确，服务流程符合行业规范 | 10 |
| 2.上菜位置、顺序正确，菜肴摆放正确 |
| 3.菜肴介绍内容丰富，表达流畅 |
| 4.分汤过程规范、安全、卫生 |
| 5.分汤份量均等 |
| 送客  服务 | 1.提醒客人带好随身物品，检查并确认客人无遗留物品 | 5 |
| 2.送客热情，有礼貌 |
| 整体  印象 | 1.语言亲和，符合岗位要求 | 5 |
| 2.操作流畅，符合行业标准 |
| 3.操作卫生安全，符合防疫要求 |
| 突发  事件  处理 | 1.处理方法合理科学 | 5 |
| 2.兼顾饭店与宾客的利益 |
| 3.有一定的应变能力 |
| 4.创新、独到性 |
| 5.语言表达清晰、流畅 |