**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**

1.项目简介 4

2.基本知识与能力要求 4

**二、试题与评判标准 6**

2.1.竞赛模块 6

2.2命题方式 9

2.3考核次数及地点安排 9

**三、评判标准 9**

1. 评分方式 9

1.1 评价分（主观） 10

1.2 测量分（客观） 10

1.3 统分方法 11

1.4成绩并列 11

**四、竞赛细则 12**

1.裁判组构成 12

1.1赛务组 12

1.2.监考组 12

1.3 裁判长职责 12

1.4 裁判职责 12

**五、竞赛场地、设施设备等安排 14**

（一）赛场规格要求 15

**六、安全、健康要求 20**

**七、附：鸡尾酒配方 21**

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)