新疆维吾尔自治区第一届职业技能大赛

餐厅服务项目

技术工作文件

新疆维吾尔自治区第一届职业技能大赛组委会技术保障组

2022 年 6 月

目 录

一、技术描述……1
（一）项目概要……1
（二）考核目的……1
（三）选手应具备的能力……1
二、竞赛项目……3
（一）竞赛内容……3
（二）竞赛时长……4
三、评判标准……5
（一）分数和成绩计算方法……5
（二）评分标准……6
（三）评价分和测量分……10
（四）裁判构成和分组……11
四、竞赛相关设施设备……12
（一）赛场设备……12
（二）赛场材料和工具……13
（三）选手自备的设备和工具……14
（四）禁止自带使用的工具和材料……14
（五）裁判员使用的设备和工具……14
五、赛场布局要求……15
（一）赛场面积要求……15
（二）场地布局图……16
六、项目特别规定……16
（一）赛前……16
（二）赛中……17
（三）赛后……17
（四）违规情形……17
七、健康、安全和环保要求……18

一、技术描述

（一）项目概要

餐厅服务项目是指为顾客引领入座、点菜服务、席间服务等提供就餐服务的人员，并能独自完成宴会设计、装饰、布置、菜单设计、酒水服务的竞赛项目。比赛中对选手的技能要求主要包括：撰写主题宴会设计方案、主题宴会摆台、主题造型设计及主题说明、分餐服务，提倡健康环保、安全、节约的服务。

（二）考核目的

竞赛试题以《餐厅服务员国家职业技能标准》三级（高级工）基本要求和工作要求为基础，以检验参赛选手的餐厅服务基本功为重点，适当增加新知识、新技术、新技能等相关内容。

（三）选手应具备的能力

相关要求	
1	主题宴会设计和主题造型
基本知识	1.具备餐饮服务、管理能力和知识 2.了解宴会设计方案的相关要求 3.清楚宴会设计理念及相关知识 4.熟悉宴会设计和主题造型操作程序
工作能力	1.独立完成宴会主题设计方案 2.独立完成现场宴会主题摆台 3.独立完成主题造型布置 4.独立拟定宴会菜单和完成宴会服务
2	主题宴会摆台

基本知识	1.中餐餐台摆放要求和技巧 2.中餐零点餐台摆放要求和技巧 3.中餐主题宴会餐台布置 4.中餐服务相关知识
工作能力	1.独立完成中餐餐台摆台 2.独立完成中餐零点摆台 3.独立完成中餐主题宴会摆台 4.独立完成中餐摆台的相关活动设置
3	餐巾折花和斟酒服务
基本知识	1.餐巾折叠基本知识和要求 2.酒水知识和酒水服务 3.各地风俗习惯 4.餐巾折花的基本功
工作能力	1.能折叠 10 种杯花和 10 种盘花 2.能根据宴会主题选择和摆放餐巾花 3.能根据酒水选用酒杯及斟酒服务 4.了解不同地区不同客人对酒水的习惯和要求
4	现场分餐服务
基本知识	1.分餐服务的重要性 2.分餐服务的礼貌礼仪 3.了解不同菜品的分餐方法 4.分餐服务的标准和流程
工作能力	1.熟练对客进行分餐服务 2.根据宾客需求提供不同方法的分餐服务 3.分餐服务时的礼节礼貌 4.及时更换餐具和毛巾
5	综合评价
基本知识	1.礼节礼貌和仪容仪表知识 2.了解各地饮食风俗与习惯 3.餐饮服务和安全卫生知识 4.服务人员沟通技巧

工作能力	1.制定并遵守餐饮服务标准和规范 2.独立开展餐饮服务培训工作 3.提高服务质量，不断开拓创新 4.服务理念清楚，服务意识清晰

二、竞赛项目

本竞赛项目将理论知识融入技能操作考核过程中。理论知识按照《中华人民共和国职业标准（高级工）》基础理论知识要求，以劳动和社会保障部教材办公室组织编写的国家职业技能鉴定指导培训教材《餐厅服务员》为依据，本次竞赛仅包括实际操作部分。有关该项技能的知识和理解将通过选手的技能表现予以考核，不设单独理论考试。

（一）竞赛内容

1.试题结构：竞赛分主题设计方案及主题造型、主题宴会摆台、服务技能、现场分餐服务、综合评价共五个模块。

2.配分说明。餐厅服务竞赛项目采用 500 分制。主题设计方案及主题造型 100 分，占总分 20%；主题宴会摆台 125 分，占总分 20%；服务技能 100 分，占总分 20%；分餐服务 100 分，占总分 20%；综合评价 75 分，占总分 20%。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.试题具体内容

（1）主题设计方案。本项目由选手自主确定宴会主题设计方案，考核竞赛选手的宴会设计理念，场地布局、布草选择、餐具及其他用品的设计；菜单和酒水介绍；服务接待流程、人员合理分工；成本率的确定、食品安全及营养配餐；宴会设计平面图等专业基础知识。宴会设计以 10 桌为标准。

（2）主题宴会摆台（十人台）。本项目限定于按中餐服务员工作职责和技能要求进行实际操作。选手根据宴会主题设计方案的要求，独立完成主题宴会摆台。

（3）主题设计说明和答辩。参赛选手需要用 3 分钟阐述宴会方案设计原理和创意说明，需要用 2 分钟回答裁判提出的 3 个问题。要求题意相符、表述清晰。

（4）分餐服务。参赛选手用 30 分钟完成为 3 位客人提供 2 道菜分餐服务（现场提供 4 道菜，3 种饮品），由客人选择一种饮品，选手进行斟倒服务。餐台摆放 4 道小菜或干鲜果供客人食用，分餐采用边台“按位分餐”方式。用餐过程中，实现餐具、菜（饮）品等的不交叉、无混用。

（5）综合评价。考核包括仪容仪表、工服着装，表现举止得体，有服务礼仪；设计方案说明表述清晰、专业意识；回答问题准确清楚、表达及应变能力强。

（二）竞赛时长

1.

竞赛内容		操作时间
宴会主题设计方案		检录时提交
主题宴会摆台	主题造型设计	30 分钟
	主题宴会摆台	
	服务技能	
分餐服务		30 分钟
说明和答辩		5 分钟
现场签到、检录、健康检查、体温测试		30 分钟
比赛物品搬入、准备、检查		30 分钟
主题摆台、分餐服务评判		90 分钟
仪容仪表检查		15 分钟
宴会主题设计分案阅读评判		60 分钟
观摩、撤台、清场		30 分钟

每轮每位选手竞赛实际操作时长为 65 分钟， 每个竞赛模块独立计时，除主题宴会摆台最长超时 5 分钟外（每超时 30 秒，扣 1 分，不足 30 秒按 30 秒计算，超

时到点后须立即停止操作），其它模块不允许超时，提前完成不加分。

三、评判标准

（一）分数和成绩统计方法

1.说明各项目（模块）配分。

实际操作技能竞赛配分表：

<table>
<tr><th>模块编号</th><th colspan="2">模块名称</th><th>竞赛时间（分钟）</th><th>单项分值</th><th>权重</th><th>得分</th></tr>
<tr><td>A</td><td rowspan="3">主题宴会摆台</td><td>主题设计方案及造型</td><td rowspan="3">30</td><td>100</td><td>20%</td><td>20</td></tr>
<tr><td>B</td><td>宴会摆台</td><td>125</td><td>20%</td><td>25</td></tr>
<tr><td>C</td><td>服务技能</td><td>100</td><td>20%</td><td>20</td></tr>
<tr><td>D</td><td colspan="2">分餐服务</td><td>30</td><td>100</td><td>20%</td><td>20</td></tr>
<tr><td>E</td><td colspan="2">综合评价</td><td>5</td><td>75</td><td>20%</td><td>15</td></tr>
<tr><td colspan="3">总计</td><td>65</td><td>500</td><td>100%</td><td>100</td></tr>
</table>

2. 选手成绩统计方法。各组裁判员对各自评判结果进行核准确认，并由裁判长明确成绩录入，待所有项目评判完成后，在裁判长的组织下，裁判员对成绩进行解密、对违规选手进行扣分后，由裁判长组织将成绩录入汇总表。

3. 配分比例，模块 A、B、C、D、E 各占总成绩的 20%。

4. 4.总分相同时的分数和排名处理。（不并列）以权重较高分值得分或以完成时间最短等方法排列。

选手总成绩相同时，按照以下原则确定排名顺序：

（1）宴会摆台分值高者排名靠前；

（2）当宴会摆台依然相同时，以服务技能成绩高者排名靠前；

（3）当宴会摆台、服务技能依然相同时，以分餐服务成绩高者排名靠前。

（二）评分标准

A．主题设计方案及主题造型评分标准（100 分）

A1	主题设计方案（50 分）	
	主题明确、设计方案内容全面、详实	10
	创意突出、适合推广	5
	有宴会主题说明、场地和环境设计，餐具及其他用品配置	5
	菜单设计要有标准、营养搭配，体现风味特点，标明成本率	5
	人员配置及分工要求，提倡使用公筷、公勺，双筷服务	8
	酒水安排，宴会场地平面图等内容	5
	段落清楚，不少于 500 字（使用 A4 纸）	2
	设计方案总体评价	10
A2	主题造型（50 分）	
	创意和命题相符，主题突出，有新意，简约悦目	5
	造型选材搭配适当，选材避开忌讳，装饰物不宜过多	5
	色彩搭配合理悦目，实物与鲜花组合合理，层次清楚，错落有致，富有艺术感	5
	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	5
	现场操作须有组装，摆放，修饰，调整，成型五个动作。	10
	插花的花的种类不超过 5 种、装饰物不超过 5 种	5
	主题造型高度不高于 30CM，整体高低适宜	5
	主题造型综合评价	10

B．主题宴会摆台评分标准（125 分）

N0	评分项描述	分值
B1	台面设计（50 分）	
	主题突出，针对性强，创意独特，有感染力	5
	各类用品摆放规范，整体布局富有美感和艺术性	5
	所用装饰物选择符合主题要求，颜色协调，高低适中	5
	台面和餐椅、餐用具、玻璃器皿等大小、形状搭配合理	5
	成本适度，具有经济性	2
	以人为本，方便客人，具有实用性	5
	主题设计、寓意用文字形式制作成立牌放在台面上	3
	台面设计评价	20
B2	台面摆放（75 分）	
	餐椅摆放距离标准	5
	餐盘摆放距离标准	10
	筷子筷架摆放标准	10
	汤碗汤勺摆放标准	5
	餐具无破损、无污渍	5
	台布、餐巾无破损，无污渍	5
	操作标准：餐酒具摆放标准统一	5
	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，斟红、白酒、整理餐椅	5
	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	5
	操作卫生：符合卫生要求	5
	台面摆放整体评价	10

C．服务技能评分标准（100 分）

N0	评分项描述	分值

C1	餐巾折花（40 分）	
	餐巾整洁无损，无污渍	5
	没有多余的褶皱	5
	折花有棱有角	5
	造型美观、形象逼真	5
	完成 4 种以上杯花	10
	注意操作卫生，折花要求在平瓷盘内操作	2
	自选杯花，要求突出正副主人位	3
	餐巾折花总体评价	5
C2	斟酒服务（60 分）	
	从主宾开始按顺时针绕台 2 次完成，先斟红酒，后斟白酒	6
	斟酒时应在餐椅的右侧，姿势正确，动作规范自如，商标须朝向客人， 瓶口不能搭在杯上	6
	红酒须当场启塞，检查木塞有无异味，并将木塞放在餐碟中，然后用干净餐巾擦拭瓶口内侧	6
	红酒斟倒量不超过 5 分满	10
	白酒斟倒量不超过 8 分满	10
	酒水不滴、不洒、不溢	10
	托盘斟倒红酒、白酒。酒瓶打翻在托盘上、或者打翻在地	6
	斟酒综合评价	6

D．分餐服务评分标准（100 分）

NO	评分项描述	分值

D1	分餐服务（100 分）	
	餐具摆放整齐、间距一致、无手印和污渍	5
	服务过程保持微笑，礼节礼貌得体	5
	用客人选择一种饮料，斟到饮料服务	10
	礼貌介绍分餐服务及公筷公勺使用	5
	礼貌问询宾客所需菜品、饮食爱好	5
	分餐动作熟练、标准、均匀，不洒、不滴、不漏。	35
	上菜顺利正确、举止轻盈得体，操作无声响	10
	礼貌送客，提醒客人带好物品	5
	分餐服务评价	20

E．综合评价评分标准（75 分）

N0	评分项描述	分值
E1	仪容仪表（30 分）	
	工作制服干净、熨烫、得体舒适、符合行业标准	5
	黑色皮鞋光亮、干净、舒适、男士穿深色袜子	3
	禁浓妆、纹身，不带珠宝和涂指甲油	2
	头发整洁，女士头发要扎起，头发不染明显颜色	5
	全程良好的姿态/仪态，良好的礼节礼貌	5
	宴会摆台超时扣分，最高限度超时 5 分钟，每 30 秒扣 1 分，不足 30 秒按 30 秒计算。	10
E2	主题答辩（45 分）	
	主题宴会设计方案讲解简明。清楚	5
	突出讲解部分灵活和原则相结合、观点正确	5
	体现专业知识丰富、服务能力和综合表现良好	10
	回答问题正确，从容应对、才思敏捷	5
	有一定表达能力神情自然，语音、语调、语气自然大方	10
	现场整体表现	10

（三）评价分和测量分

1.评价分（主观）

评价分打分方式：若干名裁判为一组，各自单独评分，计算出平均权重分，除以若干名裁判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 分，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。

权重表如下：

权重分值	要求描述
0 级	各方面均低于行业标准，包括“未做”
1 级	达到行业标准
2 级	达到行业标准，且某些方面超过标准
3 级	达到行业期待的优秀水平

2.测量分（客观）

测量分打分方式:按模块设置若干个评分组，每组由若干名裁判构成。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）。

（四）裁判构成和分组

请参考技术规则相关内容。如有第三方裁判，建议事先约定其岗位、职责。

裁判长由组委会遴选确定。裁判员由各参赛代表团推荐，每代表团 1 人，经组委会审核后确定。裁判组下设 3 个工作组，各组的职责如下:

1.赛务组

负责有关赛务工作安排。主要包括负责竞赛场次安排及选手抽签工作。

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:纠正违规选手，情节严重者及时向裁判长报告;按程序与选手一起对实际操作成绩封闭密码号。核查实际操作竞赛使用材料、设备；监督焊材发放；参与竞赛的抽签工作。

3.评分组

负责竞赛试卷的主、客观评判、成绩复核和汇总工作。

四、竞赛相关设施设备

（一）赛场设备

主办方统一提供，供选手使用的设备。根据选手的数量增减设备。

序号	名称	规格/型号	数量	单位	备注
1	宴会桌	直径 1.8m*高 0.75m	15	张	圆形
2	宴会椅	背高 0.925m、 椅面 0.395m*0.4m	220	把	
3	餐桌	1.2m*1.2m 方桌	5	张	分餐服务（正方形
4	工作台	长 1.8*宽 0.9*高 0.75 m(包括裁判席使用)	50	张	长方形
5	布菲炉	0.27*0.3*0.1m	10	台	双槽
6	工作台台布	2.2 m*1.1 m	50	条	
7	工作台台裙	5.5 m*0.7 m	35	条	
8	台裙夹		500	个	
9	方桌台布	1.8 m *1.8 m	5	条	
10	餐椅套		30	条	分餐服务使用
11	餐夹		10	个	

（二）赛场材料和工具

主办方统一提供，供选手使用的设备。根据选手的数量增减材料和工具。

序号	名称	规格/型号	数量	单位	备注
1	分餐骨碟		70	个	及时安排清洗
2	分餐叉、勺		25	套	及时安排清洗
3	菜盘	10 寸	60	个	每日清洗
4	菜品	4 道热菜、4 种干鲜果 (现场备 4 种干果)	根据选手计算	批	现场确认
5	折花盘	直径 0.4yishang	20	个	
6	酒钻	两种款式	各 15	个	
7	小毛巾	0.3m*0.3m	60	块	
8	餐巾	0.5m*0.5m	20	块	拭酒巾
9	圆托盘	直径 0.4m	50	个	
10	剪、刀	主题造型插花备用	15	套	
11	红酒	750 毫升干红	70	瓶	
12	白酒	500 毫升	70	瓶	
13	啤酒	630 毫升	20	瓶	
14	饮料	3 种饮料	各 60	瓶	易拉罐
15	档案袋		100	个	

（三）选手自备的设备和工具

1.参赛工具和原料。选手根据竞赛要求自己准备比赛所需要的台布、餐巾、桌裙子或装饰布、消毒毛巾等棉织品；水杯、杯、白酒杯等玻璃器皿；装饰盘、餐碟、

味碟、汤碗、汤勺、筷子、筷架等餐具（托盘自带，直径不得超过 50cm）；主题造型所需要的各种装饰用品，如果蔬雕、工艺品等；主题造型需要的花草和工具；防滑托盘、牙签及牙签套、菜单及主题摆台所需物品。

2.选手自带分餐服务摆台用具。

3.选手根据比赛主题设计，自备自己比赛服装。

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）禁止自带使用的工具材料

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。

（五）裁判员使用的设备和工具

序号	名称	规格/型号	单位	数量
1	计算机	具有 office、CAD、PDF 基本办公软件	套	1
2	打印机	A4 打印机	台	1
3	板夹		个	20
4	签字笔		支	30
5	订书机		个	2
6	卷尺	3M	个	2
7	打印纸	A4	箱	2
8	计时器	22	个	12
9	档案袋		个	30

五、赛场布局要求

（一）赛场面积和基础设施要求

1.赛场面积要求

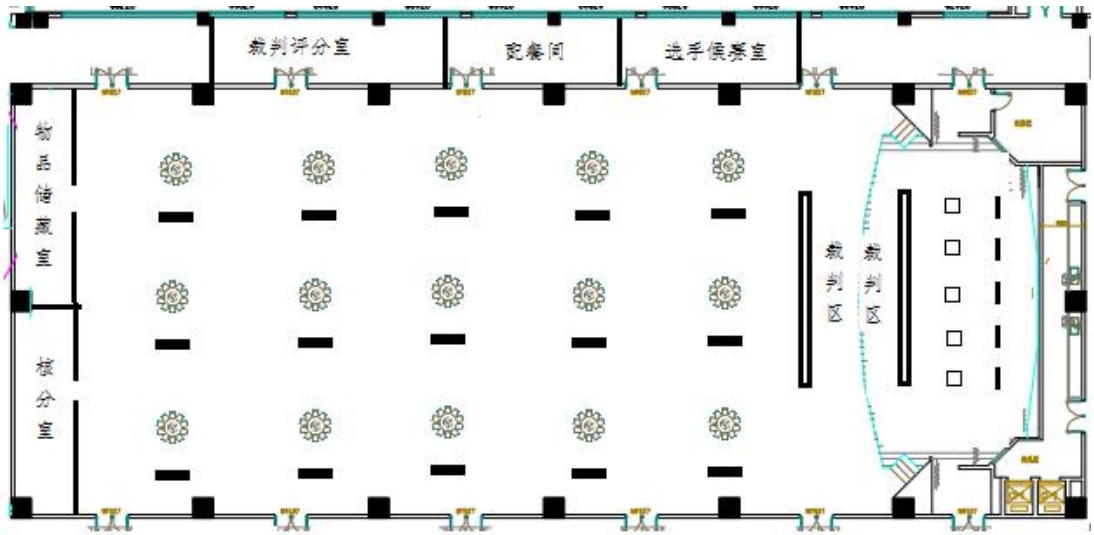
本项目场地为 600m²，主题宴会摆台工位 15 个，每个工位的面积 36m²（长 6m，宽 6m），工位间隔 2.—3m 之间；分餐区 5 个工位。平面图如下:

工位根据参赛选手人数、场地大小、竞赛天数决定。

2.赛场基础设施要求

场地配备水、电、照明采光通风、监控(每个工位 1 个监控)，核分室、物品存储室需配监控）、办公条件等。

（二）场地布局示意图



六、项目特别规定

（一）赛前

1.赛前技术对接。根据各项目实际需要，各项目裁判长与场地经理于赛前 2 天对

场地设备设施等准备工作进行最终确认。各项目裁判长与裁判长助理、裁判员于赛前 2 天进行集中培训、技术对接和设备设施、材料、必备工具确认。

2.报到要求。参赛选手报到时携带身份证领取参赛证、参赛资料、抽取参赛选手场次、工位号。

3.检录要求。赛前 30 分钟，选手根据场次、时间到指定检录口进行检录。检录时需提交 2 份纸质主题宴会设计方案，检录时提供宴会设计方案封面(A4 纸)，统一填写选手编号、场次、工位号。

（二）赛中

1.入场准备。选手检录完毕，每位选手可携带两位助手协助运送比赛物品到指定比赛工位 (选手必须在开赛前完成物品的运输，助手不得在赛场停留，开赛后助手不得进场)。选手入场后可进行椅套准备工作。

2.选手准备完毕，要向裁判示意“准备完毕”，准备完毕后不可再进行任何准备工作。

3.竞赛开始。裁判长统一告知选手比赛规则流程后，宣布比赛正式开始并计时。

（三）赛后

1.操作完毕，参赛选手应向裁判示意“操作完毕”。

2.等待裁判进行现场评分并提问，得到裁判明确的“撤台”提醒后，方可撤台。

3.撤台完毕后，可由助手协助携带个人物品离场。

（四）违规情形

1.与竞赛有关的问题或争议，各方应通过正当渠道并按程序反应和申诉，不得擅自传播、扩散未经核查证实的言论、信息。

2.参赛选手以资格审核结果为准，不得临时调换选手。

3.同一比赛场次的参赛选手应在制定的时间同时到达竞赛现场，经身份确认后进

入竞赛现场。

4.在比赛中遇到选手违反竞赛规则，裁判员需立即汇报裁判长，由裁判长组织相关人员提出处理意见，并报仲裁组做最终决议。

七、健康、安全和环保要求

（一）人员安全、健康要求

1.按照相关安全规定，穿戴并妥善存放，保养个人防护用品，在整个竞赛过程保持场地整洁、材料物件及工器具摆放整齐。

2.安全规范。竞赛过程严禁选手跑，推拉桌、椅子，如特殊需要可向裁判申请。竞赛过程若出现餐具落地打碎，筷子、筷架等物品落地，选手不可私自捡起掉落物件。应立即向裁判报告，得到允许后可到工作台取备用餐具。

3.突发事件应急处理预案。竞赛过程中出现滑到、跌伤、扭伤及其他不可预测情况，由裁判长根据现场情况组织处理。

4.发现安全隐患请及时通知工作人员。如遇突发事件，请保持镇静，听从应急小组指挥。

5.熟悉各赛场“安全出口”及“疏散通道”。如遇火险请勿慌乱，从安全出口紧急撤离。如需撤离，请听从工作人员指挥，到指定紧急集。

（二）场地安全、健康安排

1.认真执行设备、工器具安全操作规程。

2.不得挪动、损坏消防器材。

3.赛场内禁止使用明火，禁止在场地内及其他禁烟区域吸烟。易燃易爆物品禁止带入赛场。

4.未经允许，勿操作各种开关。当使用的电器、电源插座等出现故障时，请与工作人员联系，应由专业人员进行维修。当需要连接临时电源线路或使用大功率用电设备时，请与工作人员联系。

（三）疫情防控

1.参赛单位提前做好参赛人员的身体检查每天两次进行体温检测并做好相应记录，并出示健康绿码。

2.根据要求，参加核酸检测。

3.如人员出现感冒发烧等症状时，需立即隔离并报告执委会和组委会。

4.参赛单位为参赛人员配备相应的口罩、消毒液等防护用品

5.比赛期间，赛场每天消毒，保持安全清洁卫生。

6.每天每场选手完成比赛后，尽快离开，不得逗留。

7.遇有突发事件时启动应急程序。一切应急工作由大赛组委会应急小组进行处理。

8.如遇突发情况，请立即与赛场应急小组联系，并说明您的姓名、所处位置和紧急情况的性质，赛场应急小组将及时进行处理。