

**龙岩市第一届乡村振兴
暨闽西服务业职业技能大赛**

餐厅服务员项目赛项规程

2022 年 5 月

龙岩市第一届乡村振兴暨闽西服务业职业技能大赛

餐厅服务员项目赛项规程

根据《龙岩市职业技能大赛组委会关于印发 2022 年职业技能大赛工作计划的通知》（岩技组委〔2022〕1 号）和《龙岩市职业技能大赛组委会关于举办第一届乡村振兴暨闽西服务业职业技能大赛的通知》（岩技组委〔2022〕3 号）文件精神，我会承办龙岩市第一届乡村振兴暨闽西服务业职业技能大赛餐厅服务员项目，为确保竞赛顺利进行，特制定本本次竞赛技术文件，具体如下：

一、竞赛内容

（一）竞赛项目

餐厅服务员

（二）竞赛内容

本次竞赛为市级二类赛，竞赛有关事项按照《龙岩市职业技能竞赛管理办法》（龙人社〔2021〕51 号）市级二类赛标准执行。竞赛标准以餐厅服务员国家职业资格四级（中级工）标准进行，注重基本技能，体现现代生活理念与技术的应用，结合行业服务实际，考核职业综合能力，并对技能人才培养起到示范指导作用。

本次竞赛统一组织命题，竞赛内容分理论知识与操作技能两部分，分项满分均为 100 分。总成绩由理论考试成绩与实际操作成绩组成，其中理论考试成绩占 20%，实际操作成绩占 80%。理论知识采用笔试方法，试题从职业技能鉴定国家题库中抽取；实操技能试题采取现场操作、评委现场评分的方法进行，试题由竞赛组委会根据国家职业标准组织专家

确定。

（三）成绩计算

个人和团体名次分别以相应的总分从高到低进行排序。选手总成绩计算方法为：个人总成绩=理论成绩×20%+技能成绩×80%。按照各参赛队所有参赛队员得分总和的平均分，确定团体奖的名次。

（四）竞赛名次

个人名次：以相应的个人总分从高到低进行排序，竞赛成绩不及格（未达 60 分）的不予参评获奖名次。

团体名次：团体名次为各参赛队所有参赛队员得分总和的平均分，从高到低进行排序（以选手所在企业为一个团体，且每个团体参赛选手不少于 3 人，才可参与团体奖评选）。

（五）竞赛事项

竞赛有关事项按《龙岩市职业技能竞赛管理办法》（龙人社〔2021〕51 号）执行。竞赛监督工作由市商务局服务业与电子商务科负责落实。

二、比赛内容、形式、时间和成绩计算

（一）理论知识部分

1. 笔试时间

时间为 90 分钟，成绩占比 20%。

2. 命题方式

由职业技能鉴定国家题库中抽取。

（二）实操技能部分

1. 实操时间

时间为 40 分钟，成绩占比 80%。

2. 实操技能考核模块及具体要求

实操技能考核为中餐服务模块。中餐服务，包含宴会摆台和宴会服务两个具体考核项目。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）。

表 1 实操技能考核模块安排

考核模块	具体项目	竞赛时间	分值
中餐服务 (40 分钟)	1. 宴会摆台	25 分钟	60
	2. 宴会服务	15 分钟	40

3. 实操技能考核模块具体要求

(1) 宴会摆台

竞赛时间：25 分钟

每位选手自选宴会主题，完成创意设计。比赛现场完成 10 人宴会台面的布置，包括工作准备、宴会摆台、餐巾折花、菜单展示等。

要求：

- ① 竞赛选手仪容仪表符合职业标准，摆台程序正确；
- ② 选手按自选宴会主题呈现设计作品（无背景音乐）；
- ③ 选手可根据自选宴会主题，自备宴会摆台物料。
- ④ 主题宴会设计主题创意说明书（内容含菜单设计）需准备一式六份（每份不少于 200 字），比赛时提交给评委。

(2) 宴会服务

竞赛时间：15 分钟

每位选手根据自选宴会主题进行宴会服务。每位选手需要为3位客人提供服务，包括餐前服务、茶水服务、酒水服务和餐后服务等。

要求：

① 中餐宴会服务中，选手服务的三位客人分别为主人、副主人、主宾。

② 餐前服务包括：根据宴会服务需要从指定位置拿取摆台与服务所需的餐器具、检查和完成餐器具的清洁卫生、引领客人、协助客人入座等。

③ 酒水服务：按标准为客人点酒水，并提供酒水服务。酒水服务包括红葡萄酒、白酒、碳酸饮料。主人酒水指定为红葡萄酒，副主人、主宾酒水由现场点单确定，三位客人酒水不重复。

④ 餐后服务：包含送客等

三、评判原则和标准

（一）评判原则

1. 本着“公平、公正、公开、科学、规范”的原则设计评分标准，组织比赛；

2. 以现代酒店业餐厅服务的行业要求为参考；

（二）评分标准

表2 宴会摆台评分标准（60分）

评分项	评分项描述	分值
仪容 仪态	制服干净整洁，熨烫挺括合身，符合行业标准。（Y N）	1
	工作鞋干净，且符合行业标准。（Y N）	1

评分项	评分项描述	分值
(8分)	具有较高标准的卫生习惯；男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆。(Y N)	1
	身体部位没有可见标记；不佩戴过于醒目饰物；指甲干净整齐，不涂有色指甲油。(Y N)	1
	合适的发型，符合职业要求。(Y N)	1
	0 所有工作中的站姿、走姿标准低，仪态未能展示工作任务所需的自信。 1 所有工作中的站姿、走姿一般，对于有挑战性的工作任务时仪态较差。 2 所有工作中的站姿、走姿良好，表现较专业，但是仍有瑕疵。 3 所有工作中的站姿、走姿优美，表现非常专业。	3
准备工作 (4分)	巡视工作环境，进行安全、环保检查。	2
	检查服务用品，工作台物品摆放正确。	2
台面 摆放 (48分)	台布平整，凸缝朝向正、副主人位。	1
	台布下垂均等。	1
	装饰布平整且四周下垂均等。	1
	从主人位开始拉椅。	1
	座位中心与餐碟中心对齐。	1
	餐椅之间距离均等。	1
	餐椅座面边缘与台布下垂部分相切。	1
	餐碟间距离均等。	1
	相对餐碟、餐桌中心、椅背中心五点一线。	1
	餐碟距桌沿 1.5 厘米。	1
	餐碟拿碟手法正确、卫生（手拿餐碟边缘部分）。	1
	味碟位于餐碟正上方，相距 1 厘米。	1
	汤碗位于味碟左侧，与味碟在一条直线上，汤碗、汤勺摆放正确、美观。	1
	筷架摆在餐碟右边，位于筷子上部三分之一处。	1
筷子、长柄勺搁摆在筷架上，长柄勺距餐碟距离均等。	1	
筷子的筷尾距餐桌沿 1.5 厘米，筷套正面朝上。	1	

评分项	评分项描述	分值
	牙签位于长柄勺和筷子之间，牙签套正面朝上，底部与长柄勺齐平。	1
	葡萄酒杯在味碟正上方 2 厘米。	1
	白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧，水杯位于葡萄酒杯左侧，杯肚间隔 1 厘米。	2
	三杯成斜直线。	1
	摆杯手法正确、卫生（手拿杯柄或中下部）。	1
	餐巾折花造型美观、形象逼真；操作卫生；突出正副主人位。	6
	台面布草色彩、图案与主题相呼应。	1
	中心主题装饰物设计规格与餐桌比例恰当，不影响就餐客人餐中交流。	1
	选手服装与台面主题创意呼应、协调。	1
	0 中心主题创意新颖性差，设计外形美观度差，观赏性差，文化性差，整体效果差，不符合酒店经营实际，应用价值低； 1 中心主题创意新颖性一般，设计外形美观度一般，观赏性一般，文化性一般，整体效果一般，基本符合酒店经营实际，具有一定的应用价值； 2 中心主题创意较新颖，设计外形较美观，具有较强观赏性，较强的文化性，整体效果较好，符合酒店经营实际，具有较好的市场推广价； 3 中心主题创意十分新颖，设计外形十分美观，具有很强的观赏性及文化性，整体效果优，完全符合酒店经营实际，具有很好的市场推广价值。	3
	菜单设计整体是否有创意，是否有艺术性，是否与主题一致，是否有推广性。	2
	创意说明书总体结构是否合理，层次是否清楚，逻辑是否严密。	2
	正确使用托盘操作（台布、桌裙或装饰布、花瓶或其他装饰物和主题名称牌除外）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。（掉落、碰倒、遗漏一个扣2分）。	6
	综合印象。	4
合计		60

表 3 宴会服务评分标准 (40 分)

评分项	评分项描述	分值
餐前 服务 (10 分)	检查餐台摆设状态, 查验餐台物品	1
	准备服务用品, 工作台摆放合理、安全整齐	1
	主动、友好地问候客人, 欢迎客人光临 (Y/N)	1
	引领方式正确、规范 (Y/N)	1
	为宾客拉椅入座, 顺序正确 (Y/N)	1
	拆餐巾、拆筷套服务客人顺序正确 (Y/N)	2
	拆餐巾、拆筷套动作正确、熟练、优雅	3
茶水 服务 (7 分)	正确使用托盘上茶 (Y/N)	1
	上茶服务顺序正确 (Y/N)	1
	茶水适量, 无滴洒, 份量均等(每一滴或一滩 0.5)	2
	服务过程保持微笑, 礼节礼貌得体 (Y/N)	1
	礼貌介绍公筷公勺使用 (Y/N)	1
	服务过程声音清晰, 站位准确 (Y/N)	1
酒水 服务 (16 分)	向客人正确介绍酒水 (Y/N)	2
	服务用语恰当 (Y/N)	1
	准确提供客人所点酒水 (1*3)	3
	正确调整和更换客人器具 (1*3)	3
	示酒姿势标准, 站位正确 (Y/N)	1
	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; 有示意, 有语言交流 (1*2)	2
	红酒斟 5 分满, 白酒、饮料斟 8 分满, 份量均匀 (1*2)	2
	酒水不滴、不洒、不溢 (滴洒溢每一项扣 0.5, 扣完止)	2
餐后 服务 (7 分)	主动征询客人意见 (Y/N)	1
	提醒客人带好随身物品、检查、确认客人无遗留物品 (Y/N)	1
	送客热情、有礼貌 (Y/N)	1
	展现优异的人际沟通能力, 自然得体 (Y/N)	1
	操作规范、标准, 总体操作优雅。	3
合计		40

四、赛项说明和相关规定

（一）相关规定

1. 各模块比赛的起止时间听从裁判指令。
2. 宴会服务的客人入场，由裁判根据模块考核要求发布指令。（服务过程中的客人由裁判或志愿者担任，志愿者需经过选拔和培训。）
3. 中餐服务全程使用普通话。
4. 选手进入赛场后，自备比赛物品可提前置于工作台。
5. 比赛过程中，选手不可泄露所在代表队或参赛单位名称。选手自备物品上不得出现相关代表队或参赛单位名称等字样。
6. 宴会服务中，选手服务的三位客人分别为主人、副主人、主宾。主人酒水指定为红葡萄酒，副主人、主宾酒水现场点单确定，三位客人酒水不重复。

（二）选手须知

1. 参赛选手保持良好的个人整洁卫生，持本人身份证并佩戴组委会签发的参赛证入场参加比赛（服装不得出现相关代表队或参赛单位名称等字样）。
2. 参赛选手必须按照比赛时间，提前 15 分钟检录进入赛场。并按照抽签的编号参加比赛。迟到 30 分钟者按自动弃权处理。离开赛场后不得在赛场周围高声谈论、逗留。
3. 选手应遵守赛场纪律，服从现场指挥和调度，爱护场内设施设备，不得使用手机等通讯工具，不得影响他人比赛。
4. 除本场参赛选手和裁判组、仲裁组、工作人员外，其

他人不得进入考场、赛场，只能在指定的参观区域参观。

5. 参赛选手全过程严格遵守操作规程。操作规范、文明安全均属裁判考评内容。

6. 参赛选手应严格遵守竞赛规则。

(三) 代表队领队须知

1. 负责监督本队选手往返程遵守交通规则，并安全往返。

2. 负责选手对竞赛有关事宜与组委会的沟通。

3. 召集本队选手在组委会规定时间和地点报到、集合等事宜。

4. 负责本队比赛现场候场秩序的维护。

五、裁判组

(一) 裁判组组成

本赛项共设裁判 3 名，设裁判长 1 名，裁判员 2 名，其中评分裁判 3 名

(二) 申诉和仲裁

1. 大赛组委会设仲裁工作组，负责接受并仲裁各参赛代表队的书面申诉，处理赛区违背公平公正原则的行为，记录违规处理及仲裁结果。

2. 参赛队对赛事过程、工作人员工作若有疑异，在事实清楚，证据充分的前提下，应由参赛队领队以书面形式向赛点仲裁组提出申诉。报告应对申诉事件的现象、发生时间、涉及人员、申诉依据等进行充分、实事求是的叙述，非书面申诉不予受理。不得擅自传播、扩散未经核查证实的言论、信息。

3. 提出申诉应在赛项比赛结束后 2 小时内向赛点仲裁组提出，超过时效不予受理。提出申诉后申诉人及相关涉及人员不得离开赛点，否则视为自行放弃申诉。

4. 仲裁工作组在接到申诉报告后的 2 小时内组织复议，并及时将复议结果以书面形式告知申诉方，大赛仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

附件：

1. 中餐服务基础设施清单

附件 1:

中餐服务基础设施清单

品名	参考技术参数	备注
餐台	圆形，直径 180cm、高 75cm	统一提供
餐椅	软面无扶手椅，椅子总高度 95cm 椅背宽 41.4cm，椅背长 46.5cm	统一提供
工作台	长方形，180cm×90cm	统一提供
桌裙（装饰布）	铺好后离地面不超过 3cm	自备
台布	与桌裙（装饰布）协调	自备
口布	边长 45cm-60cm	自备
主题装饰物	突出设计主题	自备
菜单	装帧符合主题创意	自备
桌号牌	美观，符合主题创意	统一提供/自备
托盘	防滑，圆形直径 35cm-40cm	统一提供/自备
平盘	餐巾折花专用，圆形	统一提供/自备
餐酒具	骨碟、汤碗、筷子、味碟、汤勺、筷架、长柄勺、白酒杯、红酒杯、水杯	统一提供/自备
公用餐具	公筷、公勺、公用筷架	统一提供/自备
垃圾桶	--	统一提供
茶壶、茶杯	--	统一提供/自备
茶水		统一提供
服务巾	棉质，50cm×50cm	统一提供
红葡萄酒		统一提供
白酒		统一提供
碳酸饮料		统一提供
消毒巾	棉质，30cm×30cm	统一提供
相关一次性耗材	--	统一提供

备注：选手自备设施，如有需要，可提前向竞赛组委会申请，由组委会提供。