

2024年全国乡村振兴职业技能大赛
海南省选拔赛

餐厅服务员项目

技术工作文件

目录

一、技术描述	4
(一) 项目概要	4
(二) 基本知识与能力要求	4
二、试题与评判标准	6
(一) 试题及配分	6
1. 比赛模块	6
2. 配分说明	6
3. 各个评分项的分数应精确到小数点后两位	6
(二) 比赛时间及试题具体内容	6
1. 比赛时间安排	6
2. 比赛项目说明及评判要求	7
(三) 评判标准	8
1. 分数权重	8
2. 评判方法	8
3. 成绩并列	8
4. 评分标准	9
三、竞赛细则	12
(一) 比赛流程和安排	12
1. 赛前技术对接	12
2. 报到要求	12
3. 检录要求	12
4. 入场准备	12
5. 竞赛开始	12
6. 竞赛程序	13
7. 比赛结束	13

(二) 违规情形和处理.....	13
1. 竞赛物件	13
2. 台布	13
3. 竞赛作品、展示卡	13
4. 竞赛过程	13
(三) 问题或争议处理.....	13
四、竞赛场地、设施设备等安排	14
(一) 赛场规格要求.....	14
1. 本项目场地总体面积	14
2. 比赛区域	14
3. 在现场设立功能区	14
4. 比赛现场进出口	14
5. 消防安排	14
(二) 基础设施清单.....	14
1. 项目赛场提供设施、设备清单表.....	14
2. 本项目选手自带工具、材料	15
五、安全、健康要求.....	16
(一) 文明参赛.....	16
(二) 竞赛操作安全规范.....	16
(三) 突发事件应急处理预案。.....	16
1. 竞赛过程中出现意外	16
2. 疫情防控	16
3. 赛场安全	16
4. 突发情况	17

一、技术描述

(一) 项目概要

餐厅服务员是餐饮服务行业与客人之间重要的联系纽带。客人对餐厅的第一印象主要来自餐厅服务员的职业形象、礼仪修养、表达艺术、服务质量、销售技巧等，是影响客人对餐厅的满意度、餐厅的品质声誉、顾客回头率、决定餐厅商业价值的重要因素之一。因此，餐厅接待人员需具备精湛的业务能力、较强的语言表达和思维理解能力、良好的沟通技巧、灵活应变的处事能力等餐厅服务员综合职业素养。比赛中对选手的技能要求主要包括：宴会主题设计方案、主题宴会摆台、主题造型设计及主题说明。同时提倡健康环保、安全、节约的服务。

(二) 基本知识与能力要求

相关要求		权重比例(%)
1	综合评价	15
基本知识	—礼节礼貌和仪容仪表知识 —了解饮食风俗与习惯 —餐饮服务和安全卫生知识 —服务人员沟通技巧	
工作能力	—制定并遵守餐饮服务标准和规范 —能独立开展服务工作 —提高服务质量，不断开拓创新 —服务理念清晰，服务意识强	
2	宴会设计和主题造型	
基本知识	—有较好的餐饮服务、管理能力和知识 —能够自主拟定宴会主题 —清楚宴会设计的理念及相关知识	

	—熟悉宴会设计和主题造型操作程序	20
工作能力	—独立完成宴会主题设计方案 —独立完成现场宴会摆台设计 —独立完成主题造型布置 —能设计宴会菜单和完成宴会服务	
3	主题宴会摆台	
基本知识	— 中餐餐台摆放要求和技巧 — 中餐主题宴会餐台布置 — 中餐服务相关知识	25
工作能力	—独立完成中餐餐台摆台 —独立完成中餐主题宴会摆台 —独立完成中餐摆台的相关活动设置	
4	餐巾折花和斟酒服务	
基本知识	—餐巾折叠基本知识的了解 —酒水知识和酒水服务的了解 — 了解各地风俗习惯 —掌握餐巾折花的基本功	20
工作能力	—能折叠多种杯花和盘花 —能根据宴会主题选择和摆放餐巾花 —能根据酒水选用酒杯及斟酒服务 — 了解不同地区不同客人对酒水的习惯和要求	
5	主题宴会设计	
基本知识	—熟悉宴会主题设计方案制作 —懂得设计宴会主题菜单	

工作能力	—能够独自设计宴会主题方案	20
	—菜单设计体现主题特色	
合计		100

二、试题与评判标准

(一) 试题及配分

1. 比赛模块

主题设计方案和主题造型、主题宴会摆台、服务技能及仪容仪表共四个模块。

2. 配分说明

餐厅服务竞赛项目采用400分制。主题设计方案及答辩和主题造型占总分的25%，100分；主题宴会摆台占总分的25%，100分；服务技能占总分的25%，100分；赛前准备和仪容仪表占总分的25%，100分。

3. 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）。

(二) 比赛时间及试题具体内容

1. 比赛时间安排

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。如受疫情等因素影响，相关技术工作时间需要调整的，以组委会通知时间为准。

竞赛内容具体时间分配如下：

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	主题造型操作	20分钟
	主题宴会摆台	
	服务技能	
设计说明		3分钟

2. 比赛项目说明及评判要求

(1) 结合工作实际，本竞赛将理论知识融入技能操作考核过程中，不单独设置理论考核。比赛项目按照国家职业技能标准三级（高级工）并结合行业技术发展确定竞赛标准，比赛模块及内容在赛前无变化。

(2) 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、布草选择、餐具及其他用品的设计、菜单和酒水介绍、食品安全及营养配餐，专业基础知识。宴会设计以10人桌为标准。

1) 宴会主题造型根据宴会主题自行选择，也可以采用瓜果蔬菜雕刻、黄油雕刻、面塑工艺、糖艺、工艺品、鲜花插花等形式展现。选手可提前准备无法在比赛现场制作的半成品，但现场操作必须有组装，摆放，修饰，调整，成型五个步骤。

2) 主题设计说明。参赛选手需要用3分钟阐述宴会设计方案及创意说明。
要求：题意相符、表述清晰。

(3) 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。

1) 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、比赛开始前进行准备。

2) 除台布、装饰布和主题装饰物可徒手操作外，其它物品均须使用托盘操作，竞赛中允许使用装饰盘垫。

3) 选手斟倒红酒三杯和白酒三杯时, 可根据酒杯形状大小定酒量, 要求酒量均匀一致, 不完全受红酒五分满、白酒八分满的限制。

4) 竞赛餐巾干净平整, 餐巾折花的花型不限, 不限制使用餐巾扣。餐巾花摆放要突出正、副主人位。操作手法标准、熟练、卫生; 餐巾花挺括、造型美观、呼应台面设计的主题, 盘花、杯花均可。

(三) 评判标准

1. 分数权重

比赛采用测量(客观评分)和评价(主观评分)两种方式进行评分。评价评分每个评价评分项, 均由五名裁判一组同时评分。选手最终得分是根据评分小组中五位专家的评分结果计算得出0至3级评分与行业标准的如下关系: 如各裁判的评分相差达到2分及以上, 应由当事裁判小组内部讨论, 将其评分修正至相差不超过2分, 再计算该项得分。

2. 评判方法

本次竞赛设立裁判组, 由1名裁判长和4名裁判员组成。实行裁判长负责制, 负责编写技术文件、命题和落实赛场设备设施(包含工具物料)保障。负责组织裁判员培训、安排裁判员分工、组织实施本项目比赛、开展技术点评。裁判员按照公平工作原则和裁判组分工, 承担比赛执裁和评分工作, 本着廉洁、诚信的原则履行职责, 确保大赛公平公正公开透明。

本次竞赛裁判分工, 根据现场规模、竞赛时间要求进行裁判执裁。为主题设计方案考核部分; 主题造型考核部分; 主题宴会摆台考核部分; 仪容仪表考核部分。现场监理、检录和综合协调。

3. 成绩并列

当出现选手总成绩并列时, 根据技术文件模块宴会摆台、服务技能、主题设计方案和主题造型先后划分顺序进行对比。当总成绩并列看宴会摆台成绩、若宴会摆台成绩也并列再看服务技能成绩, 以此类推。

4. 评分标准

A. 主题设计方案和造型评分标准（100分）

NO	评分项描述	分值
A1	主题设计方案（20分）	
	主题明确、设计方案内容全面、详实	5
	创意突出、适合推广	3
	有宴会主题说明、餐具及其他用品配置	4
	菜单设计要有标准、营养搭配，体现风味特点	4
	酒水安排	2
	段落清楚，不少于800字	2
A2	主题造型（45分）	
	创意和命题相符，主题突出，有新意，简约悦目	5
	主题造型高度不高于 30CM，整体高低适宜	5
	色彩搭配合理悦目，实物与装饰品组合合理，层次清楚，错落有致，富有艺术感	5
	技法娴熟，物件和插件固定良好，如选用花泥的花泥不外露，花器干净，花草无泥点；各种作品及工艺品拼摆适中，台面干净、整洁	10
	现场操作须有组装，摆放，修饰，调整，成型五个动作。	5
	装饰物不超过10种	5
	主题造型综合评价	10
A3	主题讲解（35分）	
	内容全面、主题突出	7
	摆放位置安全、方便使用	5
	灵活和原则相结合、观点正确	5
	专业知识丰富、服务能力和综合表现良好	6
	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	7

B. 主题宴会摆台评分标准（100分）

NO	评分项描述	分值
B1	台面设计（40分）	
	主题突出，针对性强，创意独特，有感染力	10
	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	10
	台面椅子、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	5
	以人为本，方便客人，具有实用性	5
B2	台面摆放（60分）	
	椅子摆放距离标准一致	10
	餐盘摆放距离标准一致	10
	筷子筷架摆放标准一致	5
	汤碗汤勺摆放标准一致	5
	3种酒杯摆放标准一致	5
	台布、餐巾、餐具、玻璃器皿等无破损、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、斟红白酒、摆放菜单及设计说明等。	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；操作要求顺时针进行。	5
	操作卫生：符合卫生要求	5

C. 服务技能评分标准（100分）

NO	评分项描述	分值
C1	餐巾折花（40分）	

	餐巾整洁无损，无污渍	3
	没有多余的褶皱	3
	折花有棱有角	4
	造型美观、形象逼真	5
	完成不少于3种的杯花或盘花10个	10
	注意操作卫生，折花要求在不瓷盘内操作	5
	突出正副主人位	5
	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	5
	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	10
	红酒斟倒5分满，可根据酒杯形状大小定酒量	10
	白酒斟倒8分满，可根据酒杯形状大小定酒量	10
	酒水不滴、不洒、不溢	15
	红酒、白酒酒瓶打翻在托盘上、或者打翻在地	5
	斟酒服务综合评价	5

D. 仪容仪表评分标准（100分）

NO	评分项描述	分值
D1	工作准备（20分）	
	巡视工作环境，进行安全、环保检查	10
	检查服务用品，工作台物品摆放正确	10
D2	仪容仪表（80分）	
	工作制服干净、熨烫、得体舒适、符合行业标准	10
	黑色皮鞋光亮、干净、舒适、男士穿深色袜子	10
	禁浓妆、纹身，不带珠宝和涂指甲油	10

	头发整洁，女士头发要扎起，头发不染明显颜色	10
	全程良好的姿态/仪态，良好的礼节礼貌	10
	服务过程保持微笑，礼节礼貌得体	10
	动作熟练、标准	10
	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；主题宴会讲解最高限度超时1分钟，每30秒扣1分，不足30秒按30秒计算。	10

三、竞赛细则

根据本项目特点和工作要求，本项目比赛的具体流程和安排如下：

（一）比赛流程和安排

1. 赛前技术对接

根据项目实际需要，项目负责人于赛前2天对场地设备设施等准备工作进行最终确认。项目裁判长与裁判员于赛前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

参赛选手报到时领取参赛证、参赛资料、抽取参赛选手比赛顺序。

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。检录时需提交五份纸质主宴会设计方案，检录时统一填写选手编号。

4. 入场准备

选手检录完毕，每位选手可由志愿者协助运送比赛物品到指定位置。选手入场后可进行所用物品的整理工作。

5. 竞赛开始

裁判长统一告知选手比赛规则、时间和流程后，宣布比赛正式开始并计时。

6. 竞赛程序

首先进行的是主题宴会摆台，服务技能，包括主题造型，依次进行主题说明及仪容仪表展示。按照比赛程序依次完成以上竞赛作品。

7. 比赛结束

选手立于主宾位向裁判举手示意比赛完毕。示意结束后，选手不可再触动台面上的任何餐具和用具，不可以随处走动。

(二) 违规情形和处理

1. 竞赛物件

选手不得在竞赛物件上作任何标记，若在比赛开始前发现有明显痕迹，必须上报裁判长进行处理。否则一项扣2分。

2. 台布

选手在台布上做标记，必须在比赛开始前上报裁判长并更换台布，否则此项扣除5分。

3. 竞赛作品、展示卡

不得出现任何比赛选手姓名等个人信息，否则根据情况由裁判长决定扣 1-5分。

4. 竞赛过程

不得交头接耳，或者寻问裁判问题，否则每项扣 5分。

(三) 问题或争议处理

全国乡村振兴职业技能大赛期间，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映和申诉，不得擅自传播、扩散。

1、竞赛项目内解决

参赛选手、裁判员发现竞赛过程中存在问题或争议，可及时向裁判长反映。裁判长依据相关规定进行处理或组织裁判员研究解决。处理意见需比赛现场全体裁判员表决的

，须获全体裁判员半数以上通过。最终处理意见应及时向组委会、执委会报告并告知意见反映人。处理期间，组委会技术组可给予指导。

2. 监督仲裁组解决

对竞赛项目内处理结果有异议的，在最终成绩确认锁定前，各参赛代表团领队可向监督仲裁组书面反映并举证，超期不再受理。监督仲裁组应急时对问题或争议性质进行确认。其中，属非技术性的，仍交由相关竞赛项目裁判长负责研究解决，必要时组委会技术组给予指导；属于非技术性的，由监督仲裁组核查，及时作出仲裁决定，并告知组委会技术组、裁判长和当事人参赛代表团。

四、竞赛场地、设施设备安排

（一）赛场规格要求

1. 本项目场地总体面积

本项目场地为600m²，主题宴会摆台工位数量4个，每个工位的面积42m²（长7m，宽6m），工位间隔1 m。

2. 比赛区域

比赛区域为主题宴会摆台区、非操作区域分检录区、选手待赛区。

3. 在现场设立功能区

现场分为录分区、裁判工作区、物品存放区、选手候场区等。

4. 比赛现场进出口

安排选手主要进出口，保证选手正常出入。

5. 消防安排


比赛现场均有灭火器材，保证赛场的防火安全。

（二）基础设施清单

1. 项目赛场提供设施、设备清单表

序号	名称	数量	规格	图片
1	宴会桌	4张	直径1.8m*高0.75m	
2	宴会椅	40把	背高0.925m、 椅面0.395m*0.4m	
3	工作台	4张	1.2m*1.2m	

(2) 酒水

序号	名称	数量	规格	图片
1	红酒	30瓶	750毫升干红	
2	白酒	30瓶	500毫升	

2. 本项目选手自带工具、材料

(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、桌裙或装饰布、消毒毛巾等棉织品；水杯、葡萄酒杯、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；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、菜单及主题台所需物品。

(2) 选手自己根据比赛主题自备自己的比赛服装。

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。

五、安全、健康要求

根据国家相关法规要求，结合本项目实际，为确保事故为零，需提升所有参赛人员的职业健康及安全意识。

（一）文明参赛

按照相关安全规定设备、工器具安全操作规程，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，文明参赛。

（二）竞赛操作安全规范

竞赛过程严禁选手跑，推拉餐桌、餐椅，如特殊需要可向裁判申请。竞赛过程若出现酒瓶、酒杯落地打碎；筷子、筷架等其它餐具物品落地，选手不可私自捡起掉落物件。应立即向裁判报告，由裁判长安排处理，选手得到允许后到工作台取备用餐具继续比赛。

（三）突发事件应急处理预案。

1. 竞赛过程中出现意外

如果赛场出现滑到、跌伤、扭伤及其他不可预测意外情况，由裁判长根据现场情况通知本省领队或领队助理，进入赛场为本队选手提供必要的帮助。

2. 赛场安全

（1）熟悉各赛场“安全出口”及“疏散通道”。

（2）赛场内禁止使用明火，禁止在场地内及其他禁烟区域吸烟。

（3）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。

（5）不得挪动、损坏消防器材。

（6）发现安全隐患请及时通知工作人员。

3. 突发情况

（1）如遇火险请勿慌乱，从安全出口紧急撤离。

（2）如需撤离，请听从工作人员指挥，到指定紧急集合点集合。

(3) 项目如遇各种紧急情况，请立即与执委会现场应急小组联系，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。

(4) 遇有突发事件，特别是危及公共安全的突发情况，是由执委会现场总指挥下达暂竞赛或终止竞赛指令，执委会按照事先制订的预案开展工作，及时组织所有人员有序撤离。