附件3

**2024年杭州西湖风景名胜区餐厅服务员**

**职业技能竞赛技术文件**

一、竞赛项目

餐厅服务员四级（中级工）

二、命题标准

本次竞赛按餐厅服务员国家职业技能标准四级（中级工）要求命题，分理论知识和操作技能两部分，均采用百分制，两部分均60分及以上为合格。竞赛成绩=理论成绩×30%+操作技能×70%，按从高分到低分排名，竞赛成绩相同情况下以操作技能成绩较高者排名在前。理论考试成绩相同，以中餐宴会摆台得分高者为先。

三、参赛条件

参赛选手须是竞赛项目所涉餐饮行业人员且年满16周岁，在法定的工作年龄内，并符合以下条件之一：

（一）具有在杭州市西湖街道区域户籍（或居住证）的；

（二）在杭州西湖风景名胜区区域参加社会保险（含单一险）不低于6个月的企业职工。

已获得杭州市级及以上技术能手荣誉称号的选手，不再参加此次竞赛。各参赛队所报参赛选手不得更换。各参赛队要严格审核报名信息，如发现选手信息不真实的，将由组委会严肃处理。

四、竞赛内容

本次竞赛内容包含理论考试和实际操作两部分：其中理论考试占30%，操作技能占70%。

（一）理论考试：以《餐厅服务员国家职业技能标准》中级工的要求为基础。满分为100分。时间90分钟，主要考核选手餐饮服务知识以及相关服务行业知识掌握水平能力。采用闭卷机考的形式进行，试卷题型为单项选择题和判断题。

（二）操作技能：按中餐正式宴会摆台（10人位），满分为100分，包括仪容仪表（10分）、中餐宴会摆台（60分）、分菜服务（30分）三部分。

（三）竞赛规则：

1.按中餐正式宴会摆台（10人位）。

2.操作时间20分钟（提前完成不加分，每超过30秒，扣总分2分，不足30秒按30秒计算，以此类推；超时2分钟不予继续比赛，未操作完毕，每件扣分1分）。

3.选手必须佩带参赛证提前进入竞赛场地，裁判员统一口令“开始准备”进行准备，准备时间2分钟。准备就绪后，举手示意。

4.选手在竞赛现场只报抽签号，不得透露自己的姓名和工作单位。选手着装应与中餐服务相吻合，服装及相关物品不能有单位标识。

5.选手在裁判员宣布“竞赛开始”后开始操作。

6.竞赛开始时，选手站在主人位后侧。竞赛中所有操作必须按顺时针方向进行。

7.所有操作结束后，选手应回到工作台前，举手示意并报告“竞赛完毕”。

8.除台布、桌裙或装饰布、花瓶（花篮或其他装饰物）、桌号牌可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

9.准备无任何折痕的餐巾；餐巾折花花型不限，但须突出主位花型，整体挺括、和谐、美观。

10.餐巾折花和摆台先后顺序不限。

11.台面摆好之后，进行分菜服务（餐位分菜），要求主宾位开始按顺时针方向分菜5位。

12.组委会统一提供餐桌转盘、餐具。

13.竞赛评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，选手可以自行选择完成各个竞赛项目。

14.物品落地每件扣3分，物品碰倒每件扣2分；物品遗漏每件扣1分，逆时针操作扣1分/次。

（四）竞赛评分标准：

1.“仪容仪表”评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 细节要求 | 分值 | 扣分 | 得分 |
| 头发  （3） | 男士 |  |  |  |
| 1．后不及领 | 1 |  |  |
| 2．侧不盖耳 | 1 |  |  |
| 3．干净、整齐，着色自然，发型美观大方 | 1 |  |  |
| 女士 |  |  |  |
| 1．后不过肩 | 1 |  |  |
| 2．前不盖眼 | 1 |  |  |
| 3．干净、整齐，着色自然，发型美观大方 | 1 |  |  |
| 面部  （1分） | 男士：不留胡及长鬓角 | 1 |  |  |
| 女士：淡妆 | 1 |  |  |
| 手及指甲  （1分） | 1．干净 | 0.4 |  |  |
| 2．指甲修剪整齐 | 0.4 |  |  |
| 3．不涂有色指甲油 | 0.2 |  |  |
| 服装  （2分） | 1．符合岗位要求，整齐干净 | 1 |  |  |
| 2．无破损、无丟扣 | 0.5 |  |  |
| 3．熨烫挺括 | 0.5 |  |  |
| 鞋（0.5分） | 1．符合岗位要求的黑颜色皮鞋；干净，擦拭光亮，无破损 | 0.5 |  |  |
| 袜（0.5分） | 1．男深色、女浅色；干净，无褶皱，无破损 | 0.5 |  |  |
| 首饰及徽章  （1分） | 1．不佩戴过于醒目的饰物 | 0.5 |  |  |
| 2．选手号牌佩戴规范 | 0.5 |  |  |
| 总体印象  （1分） | 1．举止：大方，自然，优雅 | 0.5 |  |  |
| 2．礼貌：注重礼节礼貌，面带微笑 | 0.5 |  |  |
| 合 计 |  | 10 |  |  |

2.中餐宴会摆台评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 摆台标准（共60分） | | | | |
| 项 目 | 操作程序及标准 | 分值 | 扣分 | 得分 |
| 台布  （2分） | 可采用抖铺式、推拉式或撒网式铺设，要求一次完成，两次扣0.5分，三次及以上不得分 | 1 |  |  |
| 台布定位准确，十字居中，凸缝朝向主副主人位，下垂均等，台面平整。 | 1 |  |  |
| 桌裙或装饰布  （2分） | 桌裙长短合适，围折平整或装饰布平整 | 1 |  |  |
| 四角下垂均等（装饰布平铺在台布下面） | 1 |  |  |
| 餐椅定位  （8分） | 从主宾位开始拉椅定位 | 2 |  |  |
| 座位中心与餐碟中心对齐 | 2 |  |  |
| 餐椅之间距离均等 | 2 |  |  |
| 餐椅座面边缘距台布下垂部分1.5厘米 | 2 |  |  |
| 餐碟定位  （8分） | 一次性定位、餐碟标志对正 | 1 |  |  |
| 碟间距离均等，相对餐碟与餐桌中心点三点一线 | 3 |  |  |
| 距桌沿约1.5厘米 | 2 |  |  |
| 拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）、卫生 | 2 |  |  |
| 味碟、汤碗、汤勺  （5分） | 味碟位于餐碟正上方，相距1厘米 | 1 |  |  |
| 汤碗摆放在味碟左侧1厘米处 | 1 |  |  |
| 汤碗、味碟的中心点在一条水平直线上 | 1 |  |  |
| 汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行 | 2 |  |  |
| 筷架、筷子、长柄勺、牙签  （8分） | 筷架摆在餐碟右边，与味碟在一条直线上 | 1 |  |  |
| 筷子、长柄勺搁摆在筷架上，长柄勺距餐碟3厘米 | 4 |  |  |
| 筷尾距餐桌沿1.5厘米 | 1 |  |  |
| 筷套正面朝上 | 1 |  |  |
| 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、白酒杯、水杯  （10分） | 红葡萄酒杯在味碟正上方2厘米 | 2 |  |  |
| 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 | 3 |  |  |
| 三杯成斜直线，与水平线呈30度角。折花为杯花，水杯待餐巾花折好后一起摆上桌。 | 4 |  |  |
| 摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生 | 1 |  |  |
| 餐巾折花  （7分） | 花型突出主位，整体协调、10种不同杯花 | 4 |  |  |
| 折叠手法正确、卫生、一次性成形、花型逼真、美观大方 | 3 |  |  |
| 公用餐具  （2分） | 公用餐具摆放在正副主人位前方，公用筷架与正副主人位水杯间距1厘米，筷子末端及勺柄向右 | 1 |  |  |
| 按先筷后勺顺序将筷、勺搁在公用筷架上（设两套） | 1 |  |  |
| 菜单、花瓶与  桌号牌  （2分） | 菜单摆放在筷子架右侧，位置一致（两个菜单则分别摆放在正副主人的筷子架右侧） | 1 |  |  |
| 桌号牌摆放在花瓶（花篮或其他装饰物）正前方、面对副主人位 | 1 |  |  |
| 托盘  （3分） | 托盘动作准确、平稳、规范 | 2 |  |  |
| 按顺序摆放餐酒用品，装盘合理，杯口朝上 | 1 |  |  |
| 综合印象  （3分） | 整体美观、具有强烈艺术美感 | 1 |  |  |
| 操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声、姿态优美,，能体现岗位气质。 | 2 |  |  |
| 分菜服务（共30分） | | | | |
| 上菜位置  （6分） | 从副主人位右侧上菜 | 3 |  |  |
| 上菜后报菜名并转一圈，撤菜及时 | 3 |  |  |
| 用具使用  （4分） | 右手持握分菜用具，方法正确 | 4. |  |  |
| 分菜规范  （18分） | 从主宾位开始按顺时针方向分菜 | 3 |  |  |
| 分菜站姿正确 | 3 |  |  |
| 在客人左侧绕椅分菜 | 2 |  |  |
| 分菜数量均匀 | 4 |  |  |
| 分菜手法卫生、动作娴熟且高效 | 3 |  |  |
| 余下1/3菜肴重新上菜，并转至主宾位 | 3 |  |  |
| 综合印象  （2分） | 服务礼仪规范、操作卫生 | 1 |  |  |
| 操作熟练、姿态优美、表情自然 | 1 |  |  |
| 合 计 |  | 90 |  |  |
| 物品落地 件；物品碰倒 件；物品遗漏 件；逆时针操作 次 扣分： 分 | | | | |
| 操作时间： 分钟（提前完成不加分），超时 分 秒，扣分 分。未操作完毕 件，扣分： 分 | | | | |
| 实 际 得 分 | |  | | |

五、竞赛物品准备

（一）组委会提供物品：

餐台（高度为75厘米）、圆桌面（直径180厘米）、餐椅（10把）、工作台1个、玻璃转盘1个、餐具、杯具、台面中心装饰盆花或花瓶1个、桌号牌（1个）、防滑托盘若干个（2个）、折花白瓷盘（1个）、分菜用具不锈钢叉勺一副，一盘萝卜丝（盘为10寸圆盘）、一个6寸骨碟。

餐具清单：

1.餐碟、味碟、汤勺、口汤碗、长柄勺、筷子、筷架（各10套）

2.水杯、葡萄酒杯、白酒杯（各10个）

3.牙签（10套）

4.公用餐具（筷子、筷架、汤勺各2套）

（二）选手自备物品

1.规格台布

2.桌裙或装饰布

3.餐巾（10块）

4.菜单（2个或10个）

5.用于分菜使用的口布1块（白色）、

6.白色小方巾1块（用于手部清洁）

7.防滑托盘2个

六、赛场规则

（一）赛场内除必要的竞赛工作考务人员外，其他人员未经允许不得进入赛场。

（二）新闻媒体等进入赛场必须经竞赛组委会允许，并听从现场工作人员安排和管理，不得影响赛事。

（三）各参赛领队和无关随从人员一律不得进入赛场，否则视为作弊处理。

本竞赛实施细则由竞赛组委会负责解释。