附件4：

**2022年湖南省旅游饭店职业技能大赛**

**中餐服务比赛规则及评分标准**

一、竞赛内容

**（一）笔试**

主要考核选手的文化和旅游政策与法规知识（含时事政治）（20%）、旅游饭店相关标准知识（20%）、饭店专业知识（含职业素养、部门服务基础知识、旅游和历史文化常识、疫情防控知识等）（60%）。

笔试为一份综合试卷，采用答题纸形式现场答题。题型为单项选择题（60题，每题1分）、多项选择题（20题，每题2分），共80题，满分100分，考试时间45分钟。

笔试大纲见附件1。

1. **现场操作**

**1.竞赛时间**

竞赛时间50分钟，其中服务操作40分钟，评分10分钟。

**2.竞赛内容**

（1）仪容仪表

选手仪容仪表符合星级饭店中餐服务岗位特点和要求。不专门安排现场展示，由裁判在选手服务过程中进行评判。

（2）宴会摆台+主题台型设计

选手现场摆一张8-10人的中餐宴会台，并做好餐前准备（具体客位数由组委会赛前统一确定）。

摆台包括铺台布、摆放骨碟、餐具、长柄勺、三杯、口布折花等。

时间18分钟（含准备时间）。

所有选手操作完毕，再逐一进行台型设计解说，解说时间2分钟。

裁判宣布“开始”的同时启动计时，时间到即停止操作，裁判按照完成部分打分。

（3）中餐服务

在疫情防控常态化情况下，选手利用上阶段摆好的台面，为3位客人（主人、主宾、次主宾）提供服务，服务内容包括迎宾、餐前服务、酒水服务、上菜、分菜、送客服务等。

餐前服务包括上茶水等。

酒水服务包括采用托盘问斟酒水，为每位客人斟倒2种酒水（酒水由客人自选）。酒水包括白酒、红葡萄酒、啤酒、碳酸饮料，白酒、红葡萄酒不需要现场开瓶，啤酒、碳酸饮料现场打开，酒水斟倒量符合行业规范。

上菜、分菜服务包括上1道凉菜、1道热菜、1道紫菜蛋花汤（不提供点菜服务）。凉菜和热菜使用菜品模型，不需要分菜；需对热菜进行菜肴介绍（组委会统一提供菜名）。采用边桌分菜方式分汤。

客人由志愿者或现场裁判担任。

中餐服务中同时考核常见的突发事件处理。

时间20分钟。裁判宣布“开始”的同时启动计时，选手结束比赛报告“完毕”时结束计时。选手提前完成不加分；超时扣分，每超30秒扣1分，最多扣2分；选手停止操作，裁判按完成部分打分。

二、竞赛相关设备和材料

（一）中餐服务项目设备和材料（每个工位，由组委会统一提供）

|  |  |
| --- | --- |
| **品名** | **参考技术参数** |
| 餐台 | 圆形，直径180cm、高75cm |
| 餐椅 | 软面无扶手椅，椅子总高度92cm |
| 工作台 | 180cm\*60cm |
| 备餐台 | 180cm\*60cm |
| 啤酒开瓶器 | 普通 |
| 茶壶 | 壶高24.5CM |
| 汤盆与大瓷勺 | 宴会用普通汤盆、钢勺 |
| 汤碗 | 宴会用普通汤碗 |
| 易耗品 | 茶包、垃圾桶、垃圾袋 |
| 红葡萄酒 | 普通红葡萄酒（重复使用），750ml |
| 白酒 | 普通玻璃瓶装（重复使用），500ml |
| 啤酒 | 普通瓶装，500-600ml |
| 碳酸饮料 | 普通听装，330ml |
| 一次性口罩 | 普通 |

1. 选手自备物品：

（1）防滑托盘（2个，含装饰盘垫或防滑盘垫）

（2）台布

（3）装饰布

（4）餐巾

（5）主题装饰物

（6）餐具：餐盘（碟）、味碟、汤碗、汤勺、长柄勺、筷架、筷子、公筷、牙签

（7）杯具：葡萄酒杯、水杯、白酒杯、茶杯+茶碟

（8）菜单5份：3份检录时上交供评委评分，1份摆放在服务台上，1份摆台使用

（9）主题说明书5份检录时上交供评委评分。

（10）菜品所需分餐用具

（11）防疫物品（客用口罩袋、已消毒标识）

三、计分标准

（一）项目计分比重

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **比例** |
| 笔试 | 文化和旅游政策与法规知识  | 20% |
| 旅游饭店相关标准知识  |
| 饭店专业知识  |
| 现场操作 | 仪容仪表  | 80% |
| 操作技能  |
| 突发事件处理  |
| 总分 | 100% |

（二）中餐服务项目（现场操作）计分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一级项目** | **二级评价项目** | **三级评价项目** | **配分** |
| 4.中餐服务 | 1.仪容仪表 | 1.头发干净、整体着色自然，发型符合岗位要求 | 5 |
| 2.服装、鞋袜符合岗位要求，干净整齐，衣服熨烫挺括 |
| 3.手部洁净、指甲修剪整齐，不涂有色指甲油 |
| 4.仪态端庄，站姿、走姿规范优美，表情自然大方，面带微笑 |
| 2.餐前准备 | 1.巡视工作环境，进行安全、环境检查 | 5 |
| 2.操作具有逻辑性、连贯性，凸显职业素养 |
| 3.操作符合卫生、安全要求 |
| 4.物品准备充分、数量正确、无遗漏 |
| 3.宴会摆台 | 1.台布铺设方法正确，四周下垂均等 | 15 |
| 2.座次安排符合行业规范 |
| 3.餐碟间距离均等 |
| 4.各餐位摆台标准一致，符合行业要求 |
| 5.餐巾折花手法正确，符合卫生要求 |
| 6.花型突出主人位、主宾位，整体协调 |
| 7.花型挺括、造型美观 |
| 8.拉椅方式正确，餐椅间距均等 |
| 9.餐具拿取符合卫生、安全要求 |
| 10.操作顺畅，符合行业规范 |
| 11.物品无碰倒、落地 |
| 4.主题设计与装饰物 | 1.说明书设计精美；文字阐述简练、清晰；能够准确阐述主题设计创意 | 10 |
| 2.台面设计创意新颖独特，具有文化内涵 |
| 3.主题装饰物摆在台面正中 |
| 4.主题装饰物造型精美，观赏性强 |
| 5.主题装饰物体量、高度得当 |
| 6.台面整体设计能紧密围绕主题 |
| 7.主题装饰物环保、经济，可重复使用 |
| 5.餐前服务 | 1.准备服务用品，摆放合理、安全、整齐 | 5 |
| 2.迎宾流程正确、规范 |
| 3.迎宾热情、拉椅让座规范 |
| 4.客用口罩收取及发放符合防疫要求 |
| 5.拆餐巾、筷套正确、规范 |
| 6.上茶服务符合行业规范、茶水适量，份量均等、无滴洒 |
| 7.服务流畅，展现良好社交能力 |
| 6.酒水服务 | 1.托盘斟酒，准确服务客人所点酒水 | 10 |
| 2.酒水服务方式正确，符合服务规范 |
| 3.斟倒酒量符合行业标准，酒量一致、无滴洒 |
| 4.操作规范，服务流畅 |
| 7.菜肴服务 | 1.服务顺序正确，服务流程符合行业规范 | 10 |
| 2.上菜位置、顺序正确，菜肴摆放正确 |
| 3.菜肴介绍内容丰富，表达流畅 |
| 4.分汤过程规范、安全、卫生 |
| 5.分汤份量均等 |
| 8.送客服务 | 1.提醒客人带好随身物品，检查并确认客人无遗留物品 | 5 |
| 2.送客热情，有礼貌 |
| 9.整体印象 | 1.语言亲和，符合岗位要求 | 5 |
| 2.操作流畅，符合行业标准 |
| 3.操作卫生安全，符合防疫要求 |
| 10.突发事件处理 | 1.处理方法合理科学 | 10 |
| 2.兼顾饭店与宾客的利益 |
| 3.有一定的应变能力 |
| 4.创新、独到性 |
| 5.语言表达清晰、流畅 |