

项目教学法
在中职餐饮实训课中的运用

竞赛方案

2019 年中职生技能大赛校赛

中餐服务技能赛项规程

一、竞赛内容

(一) 竞赛内容的组成与比重

具体内容组成及比重如下：

一级指标	二级指标	分值	比例
现场操作	中餐宴会摆台与服务仪容仪表展示	5	5%
	中餐宴会摆台与服务实操	75	75%
专业理论和专业英语口语	专业理论	10	10%
	专业英语	10	10%
总计		100	100%

(二) 竞赛的内容与时长

1.仪容仪表：主要考察选手的仪容仪表是否符合旅游酒店行业的基本要求及岗位要求。在每个现场操作项目比赛之前进行仪容仪表展示，展示时间不超过 1 分钟。

2.现场操作：中餐宴会摆台与服务，主要考查选手操作的熟练性、规范性、实用性、观赏性。中餐宴会摆台与服务现场操作比赛时间 16 分钟。

3.专业理论测试（口试）：主要考查选手的专业理论知识、综合分析及服务应对能力。选手须回答专业理论 4 道题，其中简答题、应变题各 2 道。时间为 3 分钟。

4.专业英语测试（口试）：主要考查选手的对客服务英语口语表达能力，选手需回答情景对话 5 道题。时间为 3 分钟。

备注：受时间影响，专业理论测试（口试）和专业英语测试（口

试)改为笔试,于2019年11月1日星期五早上8:50-9:30在18级酒店班教室内举行。

二、竞赛方式

本赛项为个人赛。选拔选手作为市赛选手,参加团队赛。

三、竞赛流程 顺序为抽签方式。

10月31日周四上午第2-4节课。

(1)在西餐桌上餐巾折花,十个花。每组4人,共4组。

(2)同时摆台,每组4人,共4组(不折花)。

四、竞赛赛卷

(一)公开题库

本赛项的竞赛试题内容由专业理论和专业英语两部分组成,全部竞赛试题分别建立试题库,可组合成150套以上竞赛赛卷(重复率不超过50%),按全国旅游职业教育教学指导委员会编制的高星级饭店运营与管理专业教学标准的教学要求、人力资源和社会保障部制订的原餐厅服务员(四级职业资格标准进行开发,于赛前一个月在大赛官网上公开。题库数量和类型如下:

项目	专业理论		专业英语
题型	简答题	应变题	情景应答
数量	60	60	100

(二)专业理论口试样题

1.简答题

简述接受点菜的要点。

答:①首先了解客人有无特别要求;

②点菜时应主动介绍菜式的特点,帮助宾客挑选本餐厅的特色菜,

特别是厨师当天推荐的创新菜、时令菜、特价菜，点菜完毕后，应复述给宾客听，并询问是否有错漏，并告知第一道菜的出菜时间；

③主动向宾客推销酒品、饮料；

④入厨单应迅速准确，遇到特殊宾客要求要加以注明，必要时与具体生产部门交代沟通。

2. 应变题

上菜时发现桌面不够摆放怎么办？

答：①及时撤掉空盘；

②整理台面，留出空间；

③征得客人同意后合并同类菜或帮助分派；

④或将剩的不多的菜换小盘；

⑤切忌菜盘重叠摆放；

⑥及时与厨房沟通控制出菜速度。

（三）英语口语试样题

情境应答

Q : What will you do when the guest tells you that there's something wrong with the bill?

A : I will check it with the guest carefully. If there is a mistake, I should make an apology to the guest and then bring the bill back to the cashier's desk to correct it.

五、竞赛规则（国赛规程）

（一）中餐宴会摆台与服务现场操作规则

1. 按中餐正式宴会摆台与服务（10人位），根据组委会统一提供设备物品进行操作与服务。

2.中餐正式宴会摆台与服务操作时间 20 分钟（比赛结束前 3 分钟两遍提醒选手“离比赛结束还有 3 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，裁判根据选手完成部分进行评判计分）。

3.选手必须佩带参赛证提前接受检录，然后佩戴参赛号牌进入比赛场地，在指定区域按组别向裁判进行仪容仪表展示，时间 1 分钟。

4.裁判员统一口令“开始准备”进行中餐正式宴会摆台与服务准备，准备时间 3 分钟。准备就绪后，选手面向裁判员，站在工作台前、主人位后侧，举手示意。

5.选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

6.比赛开始时，选手站在主人位后侧。比赛中所有操作与服务必须按顺时针方向进行。

7.所有操作与服务结束后，选手应回到工作台前，举手示意“比赛完毕”。

8.除台布、装饰布、花盆和桌号牌可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

9.餐巾准备无任何折痕；餐巾折花花型不限，但须突出正、副主人位花型，整体挺括、和谐、美观。

10.比赛中允许使用托盘垫。

11.在拉椅让座之前（铺装饰布、台布时除外），餐椅保持“三三二二”对称摆放，椅面 1/2 塞进桌面。铺装饰布、台布时，拉开主人位餐椅。铺完装饰布、台布后将餐椅归位。

12.物品掉落每件扣 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。

13.中餐宴会摆台与服务标准

(1) 摆台的基本要求：餐具图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，为宾客提供一个舒适的就餐位置、一套必需的就餐餐具及恰到好处的服务体验。

(2) 摆台与服务的顺序和标准

①铺装饰布、台布：拉开主人位餐椅，在主人位铺装饰布、台布；装饰布平铺在餐桌上，正面朝上，台面平整，下垂均等；台布铺在装饰布上，正面朝上；定位准确，中心线凸缝向上，且对准正副主人位；台面平整；台布四周下垂均等。

②餐碟定位：从主人位开始一次性定位摆放餐碟，餐碟边沿距桌边 1.5 厘米；每个餐碟之间的间隔要相等；相对的餐碟与餐桌中心点三点成一直线；操作要轻松、规范、手法卫生。

③摆放汤碗、汤勺和味碟。汤碗摆放在餐碟左上方 1 厘米处，汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行，味碟摆放在餐碟右上方。汤碗与味碟之间距离的中点对准餐碟的中点，汤碗分别与味碟、餐碟间相距 1 厘米。

④摆放筷架、席面更、牙签、筷子：筷架摆在餐碟右边，其横中线与汤碗、味碟横中线在同一条直线上；筷架左侧纵向延长线与餐碟右侧相切。席面更、筷子搁摆在筷架上，筷子与对座餐碟中心线平行，筷尾的右下角距桌沿 1.5 厘米，筷套正面朝上；牙签位于席面更和筷子之间，牙签套正面朝上，底部与席面更齐平。

⑤摆放葡萄酒杯、白酒杯、水杯：葡萄酒杯摆放在餐碟正上方（汤碗与味碟之间距离的中点线上）；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，三杯杯底中点连线成一直线，

该直线与相对两个餐碟的中点连线垂直；水杯待餐巾花折好后一起摆上桌，杯花底部应整齐、美观，落杯不超过 2/3 处，水杯肚距离汤碗边 1 厘米；摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生。

⑥折餐巾花：折十种不同造型杯花，每种餐巾花三种以上技法；花型突出正、副主人位；有头尾的动物造型应头朝右，主人位除外；巾花观赏面向客人，主人位除外；巾花挺拔、造型美观、款式新颖；操作手法卫生，不用口咬、下巴按、筷子穿；手不触及杯口及杯的上部。

⑦摆放公用餐具：公用筷架摆放在主人和副主人餐位水杯正上方，距水杯肚下沿切点 3 厘米，公勺、公筷置于公用筷架之上，勺柄、筷子尾端朝右。

⑧上花盆、桌号牌和菜单（2 个）：花盆摆在台面正中；桌号牌摆放在花盆正前方、面对副主人位；菜单摆放在正副主人的筷子架右侧，位置一致，菜单右尾端距离桌边 1.5 厘米。

⑨拉椅让座：先拉第一主宾（主人位右侧第 1 位）、第二主宾（主人位左侧第 1 位）、主人位，然后按顺时针方向逐一定位，示意让座；座位中心与餐碟中心对齐，餐椅之间距离均等，餐椅座面边缘距台布下垂部分 1 厘米；让座手势正确，体现礼貌。

⑩托盘斟酒：将斟倒酒水装盘，从第一主宾位开始，连续五个餐位，每个餐位换瓶斟酒，先葡萄酒后白酒共十杯；左手托盘，右手持瓶斟酒，酒标朝向客人，斟酒时瓶口不碰杯口；斟酒量均匀，葡萄酒二分之一杯、白酒三分之二杯，斟倒时做到不滴不洒；服务操作时托盘展开，姿势正确、保持平衡、位置合理。

11 上菜：站在副主人位右侧上菜，上菜时姿势、动作正确、自然；

菜名或菜肴介绍准确，音量适中，上菜过程讲究卫生、礼貌。

12分菜：从副主人位右侧将菜盘撤回备餐车（或工作台），用分菜叉、勺分菜，分5人分量，剩余1人分量，分量均匀；从第一主宾位开始，连续五个餐位，为客人上菜；分菜、上菜姿势、动作正确、自然，干净利落，讲究卫生、礼貌。

（3）台布、装饰布的折叠方法：反面朝里，沿凸线长边对折两次，再沿短边对折两次。

（4）酒水准备：比赛斟酒所用葡萄酒为食用葡萄汁和水兑制而成，比赛斟酒所用白酒用水代替。葡萄酒杯和白酒杯每批次撤换一套；每位选手配一瓶比赛用葡萄酒和一瓶比赛用白酒。

（5）菜品及分菜用具准备：比赛分菜用菜品为盐水泡后的凉拌双椒土豆丝。菜品及分菜用具（备餐盘、分菜叉、分菜勺、菜盘、餐盘）每位选手配备一套，每批次撤换。

14.所有比赛用品均由承办方提供，选手不得自带比赛用品参加比赛。

六、成绩评定

（一）评分标准

中餐宴会摆台与服务现场操作评分标准（70分）

项目	操作程序及标准	分值	扣分	得分
台布及装饰布	可采用抖铺式、推拉式或撒网式铺设装饰布、台布，要求一次完成，两次扣0.5分，三次及以上不得分。	2		
	拉开主人位餐椅，在主人位铺装饰布、台布。	1		
（6分）	装饰布平铺在餐桌上，正面朝上，台面平整，下垂均等。	1		
	台布正面朝上，铺在装饰布上；定位准确，中心线	2		

项目	操作程序及标准	分值	扣分	得分
	凸缝向上，且对准正副主人位；台面平整；台布四周下垂均等。			
餐碟定位 (7分)	从主人位开始一次性定位摆放餐碟，餐碟间距离均等，与相对餐碟、餐桌中心点三点一线。	5		
	餐碟边距桌沿 1.5 厘米。	1		
	拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）、卫生、无碰撞	1		
汤碗、汤勺、味碟 (4分)	汤碗摆放在餐碟左上方 1 厘米处，味碟摆放在餐碟右上方，汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行，汤碗、味碟的横向直径和汤勺柄成一条直线。	2		
	汤碗与味碟之间距离的中点对准餐碟的中点，汤碗分别与味碟、餐碟间相距均为 1 厘米。	2		
筷架、席面更、筷子、牙签 (4分)	筷架摆在餐碟右边，其横中线与汤碗、味碟横中线在同一条直线上。筷架左侧纵向延长线与餐碟右侧相切。	1		
	席面更、筷子搁摆在筷架上，筷尾的右下角距桌沿 1.5 厘米。	1		
	筷套正面朝上。	1		
	牙签位于席面更和筷子之间，牙签套正面朝上，底部与席面更齐平。	1		
葡萄酒杯、白酒杯、水杯 (6分)	葡萄酒杯在餐碟正前方（汤碗与味碟之间距离的中点线上）。	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，三杯杯底中点成一水平直线。水杯待杯花折好后一起摆上桌，杯花底部应整齐、美观，落杯不超过 2/3 处。	3		
	摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生。	2		
公用	公用筷架摆放在主人和副主人餐位水杯正上方，距	1		

项目	操作程序及标准	分值	扣分	得分
餐具 (2分)	水杯杯肚下沿切点 3 厘米。先摆放杯花，再摆放公用餐具。			
	先勺后筷顺序将公勺、公筷搁摆于公用筷架之上，勺柄、筷子尾端朝右。	1		
餐巾折花 (14分)	花型突出正、副主人位，整体协调；	1		
	有头、尾的动物造型应头朝右（主人位除外）；	1		
	巾花观赏面向客人（主人位除外）；	1		
	巾花种类丰富、款式新颖；	3		
	巾花挺拔、造型美观、花型逼真；	3		
	操作手法卫生，不用口咬、下巴按、筷子穿。	1		
	折叠手法正确、一次性成形。杯花折好后放于水杯中一起摆上桌。	3		
	手不触及杯口及杯的上部。	1		
菜单、花盆和桌号牌 (2分)	花盆摆在台面正中。桌号牌摆放在花盆正前方、面对副主人位。	1		
	菜单摆放在正副主人的筷子架右侧，位置一致，菜单右尾端距离桌边 1.5 厘米。	1		
拉椅让座 (2分)	拉椅：从第一主宾位开始，座位中心与餐碟中心对齐，餐椅之间距离均等，餐椅座面边缘距台布下垂部分 1 厘米。	1		
	让座：手势正确，体现礼貌。	1		
托盘斟酒 (9分)	将酒水装盘，从第一主宾位开始，连续五个餐位，每个餐位换瓶斟酒。顺时针方向前行，在客人右侧斟酒，先斟葡萄酒后斟白酒，共十杯。	2		
	左手托盘，右手持瓶斟酒，酒标朝向客人，斟酒时瓶口不碰杯口。	2		
	斟酒量均匀，葡萄酒二分之一杯、白酒三分之二杯，	3		

项目	操作程序及标准	分值	扣分	得分
	斟倒时做到不滴不洒（每滴一滴扣 0.3 分，每滴一滩扣 1 分）。			
	服务操作时托盘展开，姿势正确、保持平衡、位置合理。	2		
上菜 (2分)	站在副主人位右侧上菜，上菜时姿势、动作正确、自然。	1		
	报菜名或菜肴介绍准确，音量适中，上菜过程讲究卫生、礼貌。	1		
分菜 (4分)	将菜盘撤回，在备餐车（或工作台）上用分菜叉、勺分菜，分 5 人分量，剩余 1 人分量，分量均匀。	2		
	从第一主宾位开始，连续五个餐位，为客人上菜，上菜姿势、动作正确、自然，讲究卫生、礼貌。	2		
托盘 (2分)	用左手胸前托法将托盘托起，托盘位置高于选手腰部，姿势正确。	1		
	托送自如、灵活。	1		
综合 印象 (6分)	台面摆台整体美观、便于使用、具有艺术美感。	2		
	操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻，姿态优美，能体现岗位气质。	4		
合计		70		
操作时间： 分 秒		超时： 秒	扣分： 分	
物品掉落、物品碰倒、物品遗漏： 件		逆时针： 次	扣分： 分	
实际得分				
操作时间： 分 秒		超时： 秒	扣分： 分	
选手跑动、跪床、撑床 次：			扣分： 分	
实际得分				

2. 仪容仪表评分标准（10分）

项 目	细节要求	分 值	扣 分	得 分
头发 (1.5分)	男士			
	1. 后不盖领	0.5		
	2. 侧不盖耳	0.5		
	3. 干净、整齐, 着色自然, 发型美观大方	0.5		
	女士			
	1. 后不过肩	0.5		
	2. 前不盖眼	0.5		
面部 (0.5分)	3. 干净、整齐, 着色自然, 发型美观大方	0.5		
	男士: 不留胡须及长鬓角	0.5		
手及指甲 (1.0分)	女士: 淡妆	0.5		
	1. 干净	0.5		
服装 (1.5分)	2. 指甲修剪整齐, 不涂有色指甲油	0.5		
	1. 符合岗位要求, 整齐干净	0.5		
	2. 无破损、无丢扣	0.5		
鞋 (1.0分)	3. 熨烫挺刮	0.5		
	1. 符合岗位要求的黑颜色皮鞋(中式铺床选手可为布鞋)	0.5		
袜子 (1.0分)	2. 干净, 擦试光亮、无破损	0.5		
	1. 男深色、女浅色	0.5		
首饰及徽章 (0.5分)	2. 干净、无褶皱、无破损	0.5		
	选手号牌佩戴规范, 不佩戴过于醒目的饰物	0.5		
总体印象	1. 走姿自然, 大方, 优雅	0.5		

(3.0分)	2. 站姿自然,大方,优雅	0.5		
	3. 手势自然,大方,优雅	0.5		
	4. 蹲姿自然,大方,优雅	0.5		
	5. 礼貌:注重礼节礼貌,面带微笑	1.0		
合 计		10		

七、奖项设定

本赛项奖项只设团体奖,以实际参赛队数量为基数,一等奖占比10%,二等奖占比20%,三等奖占比30%。