

第二届全国乡村振兴职业技能大赛江西选拔  
赛暨江西省第二届乡村振兴职业技能大赛

**“餐厅服务员”项目技术工作文件**

2024年3月

# 目 录

1. 项目简介 .....	4
1.1 项目描述 .....	4
1.2 考核目的 .....	4
1.3 相关文件 .....	4
2. 基本能力与职业标准 .....	4
3. 竞赛内容 .....	6
3.1 考核内容 .....	6
3.2 竞赛模块 .....	6
3.3 模块简述 .....	6
3.3.1 模块A: 主题设计方案及答辩和主题造型 .....	6
3.3.2 模块B: 主题宴会摆台 .....	7
3.3.3 模块C: 服务技能 .....	7
3.3.4 模块D: 现场分餐服务及仪容仪表 .....	7
3.4 命题方式 .....	8
3.5 竞赛日程和地点安排 .....	8
4. 评分标准 .....	8
4.1 评价分 (主观) .....	8
4.2 测量分 (客观) .....	9
4.3 评分流程说明 .....	9
4.3.1 评分标准 .....	9
4.3.2 成绩并列 .....	9
4.4 统分方法 .....	9
4.5 裁判构成和分组 .....	9
4.5.1 裁判组 .....	9
4.5.2 裁判员任职条件 .....	10
4.5.3 裁判长及裁判长助理职责 .....	10
4.5.4 裁判员职责 .....	10
4.5.5 裁判评判工作及纪律要求 .....	10
5. 竞赛相关设施设备 .....	12

5.1 赛场设施设备及材料清单表 .....	12
5.2 选手自带工具物品清单表 .....	14
5.3 场地禁止自带使用的设备和材料 .....	14
6. 项目特别规定 .....	14
7. 场地布局要求 .....	15
8. 健康安全和绿色环保 .....	16
9. 开放赛场 .....	17

本项目技术工作文件是对本竞赛项目内容的框架描述，正式比赛内容及要求以竞赛最终公布的赛题为准。

## 1. 项目简介

### 1.1 项目描述

餐厅服务项目要求选手能够为顾客提供礼貌安座、点配菜、席间服务、并能独立完成宴会设计、场地装饰、菜单安排、酒水服务及为客分餐。比赛中对选手的技能要求包括：宴会主题设计方案、主题宴会摆台、主题造型及主题说明、分餐服务。同时提倡健康环保、安全、节约的服务。

本赛项分设职工组和学生组，均使用本技术工作文件。

该项目对应（职业）工种：餐厅服务员等相关工种。

### 1.2 考核目的

本次餐厅服务项目竞赛目的是选拔出具备优良餐厅服务技能水平和综合素质的选手代表江西省备战国赛，同时展示当前和未来餐饮服务行业的优质服务技能，促进行业内技能竞赛和技能人才培养工作科学和可持续发展。

### 1.3 相关文件

本项目技术工作文件包含项目技术工作的相关信息。除阅读本文件外，开展本技能项目竞赛还需配合竞赛指南、竞赛规则相关文件等一同使用。

## 2. 基本能力与职业标准

本项目以全国乡村振兴职业技能大赛标准和国家职业标准为主要参照；职工组、学生组均以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，涵盖能反映餐厅服务工种的关键技能，同时能反映选手的潜质。具体基本能力和职业标准要求如下：

相关要求		权重比例 (%)
1	<b>综合评价</b>	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	
	— 能独立开展服务培训工作 — 提高服务质量，不断开拓创新 — 服务理念清晰，服务意识强	

<b>2</b>	<b>宴会设计和主题造型</b>	
基本知识	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 有较好的餐饮服务、管理能力和知识</li> <li>— 能够自主拟定宴会主题</li> <li>— 清楚宴会设计的理念及相关知识</li> <li>— 熟悉宴会设计和主题造型操作程序</li> </ul>	20
工作能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 独立完成宴会主题设计方案</li> <li>— 独立完成现场宴会摆台设计</li> <li>— 独立完成主题造型布置</li> <li>— 能设计宴会菜单和完成宴会服务</li> </ul>	
<b>3</b>	<b>主题宴会摆台</b>	
基本知识	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 中餐餐台摆放要求和技巧</li> <li>— 中餐零点餐台摆放要求和技巧</li> <li>— 中餐主题宴会餐台布置</li> <li>— 中餐服务相关知识</li> </ul>	25
工作能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 独立完成中餐餐台摆台</li> <li>— 独立完成中餐零点摆台</li> <li>— 独立完成中餐主题宴会摆台</li> <li>— 独立完成中餐摆台的相关活动设置</li> </ul>	
<b>4</b>	<b>餐巾折花和斟酒服务</b>	
基本知识	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 餐巾折叠基本知识的了解</li> <li>— 酒水知识和酒水服务的了解</li> <li>— 了解各地风俗习惯</li> <li>— 掌握餐巾折花的基本功</li> </ul>	20
工作能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 能折叠20种杯花、10种盘花</li> <li>— 能根据宴会主题选择和摆放餐巾花</li> <li>— 能根据酒水选用酒杯及斟酒服务</li> <li>— 了解不同地区不同客人对酒水的习惯和要求</li> </ul>	
<b>5</b>	<b>现场分餐服务</b>	
基本知识	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 懂得分餐服务的重要性</li> <li>— 懂得分餐服务的礼貌礼仪</li> <li>— 了解不同菜品的分餐方法</li> <li>— 清楚分餐服务流程和规范</li> </ul>	20

工作能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>—能够熟练对客进行分餐服务</li> <li>—根据宾客需求提供不同方法的分餐服务</li> <li>—掌握分餐服务时的礼节礼貌</li> <li>—及时更换餐具和毛巾</li> </ul>	
合计		100

### 3. 竞赛内容

#### 3.1 考核内容

竞赛内容原则上包括知识理论和操作技能两部分，竞赛成绩实行百分制，总成绩由两部分成绩加权合成。本次比赛采取世界技能大赛、第二届全国技能大赛模式，将理论融入技能考核过程中。共有主题设计方案及答辩和主题造型、主题宴会摆台、服务技能、现场分餐服务及仪容仪表共四个模块。

#### 3.2 竞赛模块

模块			分数			
编号	模块名称	竞赛时间 min	评价分	测量分	合计	备注
A	主题设计方案及 答辩和主题造型	5	55	45	100	
B	主题宴会摆台	30	40	60	100	
C	服务技能		45	55	100	
D	现场分餐服务及 仪容仪表	30	55	45	100	
合计			195	205	400	

注：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。

#### 3.3 模块简述

##### 3.3.1 模块A：主题设计方案及答辩和主题造型

主题设计方案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、场地布局、布草选择、餐具及其他用品的设计、菜单和酒水介绍、服务接待流程、人员合理分工、成本率的确定、食品安全及营养配餐，宴会设计平面图等专业基础知识。宴会设计以10桌为标准，检录时提交。

主题设计说明和答辩。参赛选手需要用3分钟阐述宴会设计方案及创意说明，之后用2分钟回答裁判提出的2个问题。要求：题意相符、表述清晰。

### 3.3.2 模块B：主题宴会摆台

本模块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、比赛开始前进行椅套准备。

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.宴会主题造型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。

### 3.3.3 模块C：服务技能

1.选手斟倒红酒和白酒时，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。

2.竞赛餐巾平整无折叠痕迹，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。

### 3.3.4 模块D：现场分餐服务及仪容仪表

1.比赛现场设方餐桌，赛前由选手摆放3人中餐台，3套酒杯及餐巾。餐台提前摆放4种小菜供客人食用。

2.自助餐台摆放4道热菜，3种饮品，6种水果(以鲜切为主呈现)。

3.在现场选手为三位客人分别斟倒各一种饮料。

4.根据客人点菜，参赛选手用20分钟完成为3位客人分餐2道热菜、自行选择含3种水果制作的拼盘给客人每人一份。

5.分餐采用边台“按位分餐”，用餐过程中，实现餐具、菜(饮)品等的交叉、无混用。

6.服务程序为问候、介绍菜品、斟倒饮料、分餐服务、礼貌送客。

7.分餐过程要求选手礼貌大方，动作标准，熟练；分餐均匀，不洒、不滴、不漏。分餐过程注意食品卫生，拿捏餐具符合标准，双手消毒到位。分餐餐具整齐、台面整洁、碟餐具更换及时有序。

8.检查选手仪容仪表，包括着装、工服、化妆；礼貌、礼仪、举止等。

### 3.4 命题方式

本次竞赛命题参照世界技能大赛模式，为全公开命题，相关菜品赛前一周公布。比赛模块及内容在赛前无变化。

### 3.5 竞赛日程和地点安排

本项目比赛时间共2天，选手按赛务手册安排进行轮转，完成主题设计方案及答辩和主题造型、主题宴会摆台、服务技能、现场分餐服务及仪容仪表四个模块的竞赛。

竞赛日程安排

日期	工作内容
C1	08:30~09:00 竞赛选手入场，抽取工位号
	09:00~18:00 选手技能竞赛
	18:00~18:30 裁判员评判、成绩录入
C2	08:30~09:00 竞赛选手入场，抽取工位号
	09:00~18:00 选手技能竞赛
	16:00~18:30 裁判员评判、成绩录入
C+1	08:00~12:00 裁判长向组委会汇报评判结果
	14:30~17:00 公布成绩、技术点评

注：具体时间安排需根据组委会的赛事安排、报名选手数量和承办方赛场设备数量确定，以赛务手册为准。

## 4. 评分标准

本项目评分标准分为测量和评价两类。凡可采用客观数据表述的评判称为测量；凡需要采用主观描述进行的评判称为评价。

### 4.1 评价分（主观）

评价分打分方式：评价评分每个评价评分项，均由三名裁判一组同时评分。选手最终得分是根据评分小组中三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。

## 4.2 测量分（客观）

测量分列表：仪表仪容

测量分打分方式：按模块设置若干个评分组，每组由3名及以上裁判构成。每个组所有裁判一起商议，在对该选手在该项中的实际得分达成一致后最终只给出一个分值。

## 4.3 评分流程说明

### 4.3.1 评分标准

本项目评分标准分为测量和评价两类，主要为过程性评分。凡可采用客观数据表述的评判称为测量；凡需要采用主观描述进行的评判称为评价。

### 4.3.2 成绩并列

竞赛成绩计算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），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、分餐服务、主题设计方案及答辩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。

## 4.4 统分方法

比赛过程中，裁判员按照分工，依据评判标准和相关要求公平、公正评判，并对每位选手各比赛阶段（模块）的评判结果签字确认。各组裁判员完成评分后交裁判长，由指定的录分员录入系统，进行比赛成绩的汇总和统计工作。裁判长和各裁判员对汇总后的成绩进行复核并签字确认。

## 4.5 裁判构成和分组

### 4.5.1 裁判组

裁判组成员由裁判长、裁判长助理和裁判员组成。裁判员由各参赛代表队按参赛选手人数等额推荐（同一项目同一代表队推荐裁判人数不得超过2人），若根据各单位推荐的裁判人员不足以完成各项目的执裁工作，则由该项目裁判长向大赛组委会提出聘请第三方裁判人员情况说明，经同意后选定为大赛第三方裁判员。

裁判员按照公平公正原则和裁判组分工，承担相应比赛项目的执裁和评分工作，要接受裁判长安排培训和监督。在竞赛期间，各代表队推荐的裁判员无论何种原因，均不得更换。

#### 4.5.2 裁判员任职条件

裁判员应具有团队合作、秉公执裁等基本素养，具有对应赛项或职业（工种）10年及以上从业经历，且具有高级工及以上职业技能等级证书（含职业资格证书）或相关专业中级及以上专业技术职务。有省级以上职业技能竞赛相关技术工作经历且在省级选拔中担任技术专家的，或具备国家职业技能竞赛裁判员资格者优先。

#### 4.5.3 裁判长及裁判长助理职责

1.全面负责竞赛技术、裁判及争议处置等工作。

2.解读竞赛赛题及技术文件，牵头组织开展裁判员培训会议。

3.以分组形式安排裁判组任务分工，监督裁判员各项工作。

4.现场裁定有关裁判争议，协助仲裁组做出仲裁处理。

5.对扰乱赛场秩序，干扰裁判员工作，经裁判长讨论后酌情扣分，情况严重者取消竞赛资格。

6.裁判长在裁判员测评中，可进行抽查，若出现失职，第一次进行警告，第二次取消执裁资格。

7.比赛过程中，各模块由裁判小组随机进行评测，小组签字后交给裁判长，再由裁判长审核后交由工作人员进行分数汇总，最终成绩由裁判长公布。

裁判长助理协助配合裁判长做好以上竞赛相关工作。

#### 4.5.4 裁判员职责

1.按照裁判长分组分工，具体承担比赛现场赛务工作，公平公正开展具体裁判和测评工作，并对本小组承担执裁工作的评判结果签字确认。

2.查看选手身份证和随身佩戴的对应工位号。

3.组织选手在赛前检查环境、设备、工具等，选手签字确认，审核选手自带设备工具是否符合要求，保障选手人身安全和设备正常使用。

4.协助裁判长解答技术及考核工作问题。

5.详实记录选手考核过程，及时提出意见建议。

6.遵照执行考核回避、保密等规则及议定事项。

7.接受裁判长和监督仲裁组的抽查和监督。

#### 4.5.5 裁判评判工作及纪律要求

1.裁判员应服从裁判长的管理，裁判员的分工由裁判长根据工作内容、裁判执裁经验进行分工。裁判员采用轮换的原则由裁判长指派决定:评分小

组组长及专业技术规范评分裁判原则上不变。

2.一旦确认担任裁判员工作后，比赛中途不得更换人选。若裁判员不能满足裁判等技术工作需要，由裁判长按照大赛组委会相关要求处理。裁判员应服从裁判长的管理，裁判员的工作由裁判长根据每日比赛的进程指派决定。

3.裁判员应服从裁判长的管理，裁判员的工作由裁判长指派或抽签决定。裁判员的工作分为现场执裁、检测监督、安全管理、测量评判和评价评判等工作。工作分小组轮换开展。评价评分前应由裁判长统一评判标准。

4.裁判员在比赛期间不得使用手机、照相机、录像机等设备，执裁过程中不得和场外人员聊天。

5.现场执裁的裁判员负责检查选手携带的物品。违规物品一律清出赛场。比赛结束后裁判员要命令选手停止一切操作。监督选手撤离竞赛工位。

6.\*比赛期间，除裁判长及裁判长助理外任何人员不得主动接近选手及其工作区域，不许主动与选手接触、交流，除非选手举手示意裁判长解决比赛中出现的问题。

7.记录选手比赛发生的事件及时间：包括记录选手比赛期间发生的违规(记录违规时须要通知选手并需竞赛选手签字确认)；设备故障加时、任务完成时间(需竞赛选手签字确认)等。

8.现场成绩评判：在评分工作期间，除当值裁判员和被测选手在比赛工位内随队裁判应回避，其他选手和人员也不得围观。

9.\*裁判应遵守竞赛行为规范、公平公正、不徇私舞弊；裁判应按打分要求进行评分，杜绝恶意评分。

10.在比赛结束前 30min、15min 和 5min，裁判长各提示一次比赛剩余时间。

11.\*裁判员不允许解释题目中的问题，题目解释权归裁判长或裁判长助理。

12.\*如果选手设备出现问题，裁判员需通知场地经理或技术服务人员。裁判员不允许解释设备中的问题。

13.\*裁判员在比赛期间，如果没有工作任务，禁止在赛区内和场外的观众进行交流互动。

14.竞赛过程中，非参赛选手个人原因造成的竞赛中断，中断时间不计入参赛选手竞赛时间，待赛后予以补时。补时应上报裁判长助理备案，补时必

须由裁判长批准方可实施。

15.裁判如果违反带\*规则将取消裁判资格并报组委会监督仲裁委处理(裁判长允许的除外)。

## 5. 竞赛相关设施设备

### 5.1 赛场设施设备及材料清单表

1.赛场提供设施、设备清单表（以下材料如有变化，以比赛场地提供为准）

#### (1) 主题宴会摆台与设计用品

序号	名称	数量	规格
1	宴会桌	8张	直径1.8m*高0.75m
2	宴会椅	100把	椅子总高度93cm, 椅背宽40cm, 椅背长44cm, 椅面厚51cm
3	工作台、自助餐厅	12张	1.8m*0.9m*0.75
4	折花盘	10个	16寸平盘
5	酒钻两种	各20个	两种款式
6	剪子	10个	花剪

#### (2) 分餐服务用品

序号	名称	数量	规格
1	热菜布菲炉	8台	0.27*0.3*0.1m双格
2	餐桌	8张	长1.8*宽1.8*高0.75m
3	工作台、水果台	20张	长1.8*宽0.45* 高0.75m
4	分餐骨碟	100个	7-8英寸圆盘
5	分餐叉勺	30套	长度20-21cm
6	取菜盘	60个	10-12英寸圆盘
7	开胃菜	4种	餐桌上摆放
8	热菜	4道	自助餐台上摆放
9	小毛巾	80条	0.3m*0.3m
10	餐巾	150条	0.5m*0.5m
11	圆托盘	20个	直径0.4m-0.5m

(3) 酒水

序号	名称	数量	规格
1	红酒	60瓶	750毫升干红
2	白酒	60瓶	500毫升
3	啤酒	60瓶	500毫升
4	饮料	180听	听装

(4) 布草类

序号	名称	数量	规格/米
1	台布、台裙	12套	台面：1.8m*0.9m*0.75 裙摆：1.8 *0.9 *0.75米 围长总计：5.4 *0.75米
2	分餐操作台 布、台裙	20套	台面：1.8 *0.45米； 裙摆：1.8 *0.9 *0.75米 围长总计：4.5*0.75米
3	方桌台布（双层）	8套	上层：正方形1.8*1.8 米
4	椅套（白色）	100个	

(5) 备用餐具

序号	名称	数量	规格
1	水杯	30个	宽6.0cm*13.8cm
2	红酒杯	30个	
3	白酒杯	30个	
4	骨碟	20个	
5	汤碗	20个	
6	汤勺	20个	
7	筷架	20个	
8	筷子	40个	2种不同颜色筷子各20双

9	不锈钢勺	20个	
10	味碟	20个	
11	牙签	40个	独立包装
12	台布	4个	直径1.8m圆桌白色

#### (6) 其他

序号	名称	数量	规格
1	台号	12个	分餐桌1-6号 宴会摆台1-6号
2	塑料周转箱	10个	用来装垃圾和脏水
3	不锈钢盆	10个	直径22CM
4	平板车	2台	现场用

## 5.2 选手自带工具物品清单表

选手自带工具在比赛前须经裁判检查、确认，如不符合竞赛要求，将不能使用。

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（托盘自带，直径不得超过50cm）；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、菜单及主题摆台所需物品。

2. 选手自带分餐服务摆台用具。

3. 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。

## 5.3 场地禁止自带使用的设备和材料

参赛选手不得携带任何电子产品进入赛场（手机、U盘、MP3、MP4等），不得携带有关比赛的文字材料、图片等参考资料。

## 6. 项目特别规定

1. 参赛选手需身体健康，无传染性疾病。

2. 性格开朗外向，具有良好的仪表以及积极的态度。

3.参赛选手，迟到十五分钟以上不得入场。

4.选手应爱护赛场设施设备，操作规范，注意安全。违反安全操作规定造成的损失由选手负责。

5.选手在比赛中严禁使用各类通讯工具。

6.选手必须严格遵守考场有关规定，严禁作弊或代考，自觉服从裁判长、裁判员、考场工作人员的管理。

## 7. 场地布局要求

1.本项目场地为920m<sup>2</sup>,主题宴会摆台工位数量6个，每个工位的面积30m<sup>2</sup>工位间隔1m；分餐区6个工位。

2.比赛区域：比赛区域为主题宴会摆台区、分餐服务区、自助餐区，非操作区域分检录区、选手待赛区。

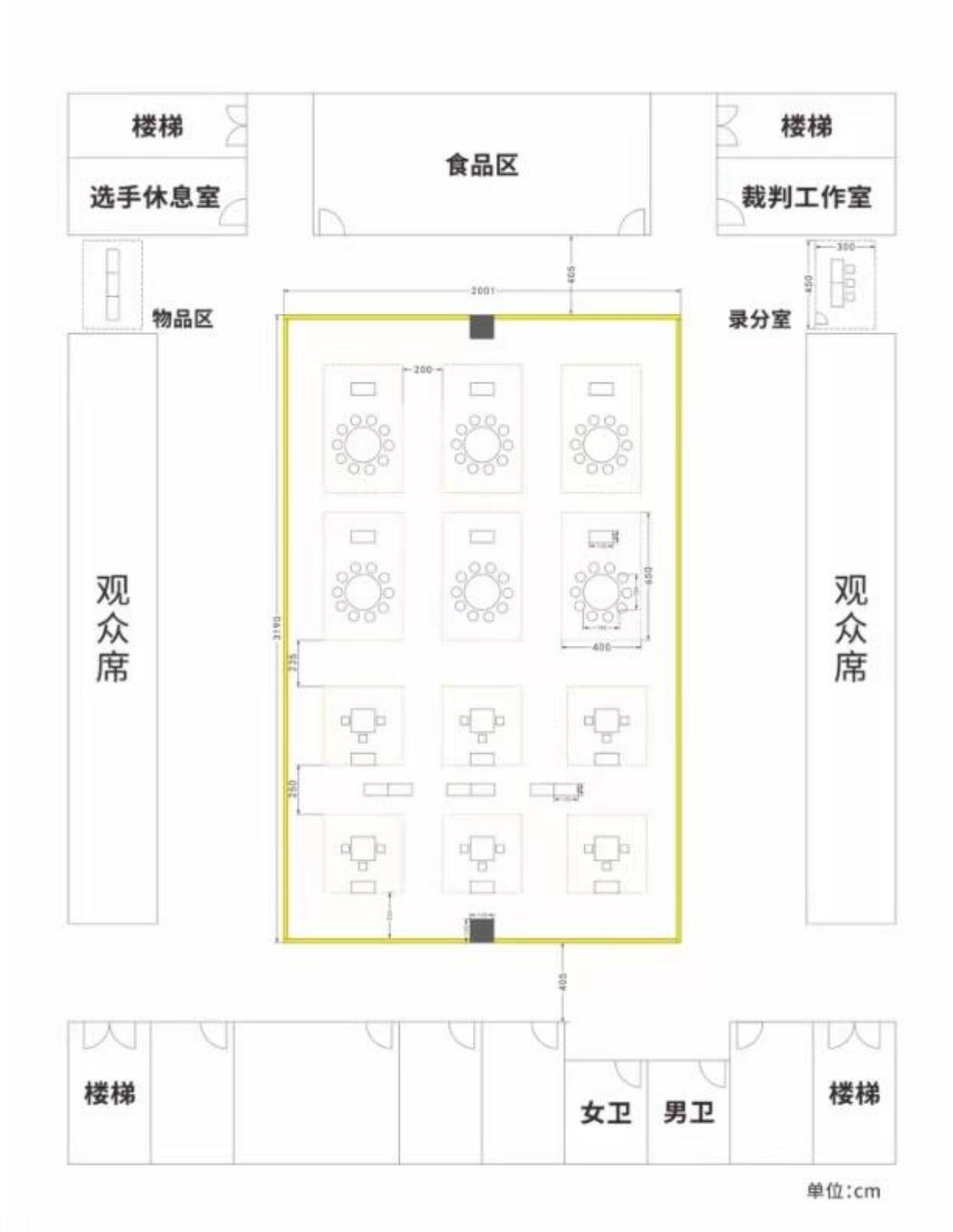
3.在现场设立功能区：现场分为录分室、裁判工作室、物品仓库、食品存放室、选手休息室等。

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.消防设施：比赛现场均有灭火器材。

6.场地布局图

(在下页，最终以场地实际布局为准)



## 8. 健康安全和绿色环保

参赛选手应爱护赛场的设备设施，按规定的操作程序谨慎使用赛场的设备设施；所有操作应符合安全卫生要求；参赛者需维护比赛场地卫生，无任何遗留物品影响后续选手的比赛；在比赛过程中，参赛选手应严格遵守相关专业的操作规程，安全、文明参赛；按照规定处理食品垃圾。

## 9. 开放赛场

本在竞赛过程中，尝试开放式竞赛方式，广泛宣传，开放赛场首先注意各项安全事项。

1.积极组织院校师生、企业员工等人员进行现场观摩，营造参与技能学习、实现技能成才的氛围。参观人员进入赛场前必须征得裁判长同意，在志愿者带领下参观，根据裁判长安排的时间和路线参观。参观人员只能在赛场参观通道内行走观摩，严禁与选手交流或进入竞赛工位，不得影响参赛选手的比赛。

2.裁判组、安全组、场地主管负责维护现场秩序，赛场严禁吸烟，大声喧哗。

3.选手及当值裁判员在规定时间内可进入选手操作区，当值裁判员应在指定岗位执裁。裁判长可进入全部竞赛区域。

4.场地经理以及相关赛务保障人员应在非操作区待命，并按裁判长要求第一时间进入操作区处理问题。

5.组委会及执委会相关工作人员、联络员、技术负责人因工作需要，经裁判长允许后可凭证件进入非操作区。

6.组委会、执委会安排的记者经裁判长允许后可进入非操作区拍照、摄像，但不得影响、干扰选手竞赛。

7.其他人员一律不得进入竞赛区域。