



# 第 45 届世界技能大赛山东省选拔赛

## 餐厅服务（西餐）项目

技

术

文

件

第 45 届世界技能大赛山东省选拔赛组委会

2018 年 1 月 15 日

# 第 45 届世界技能大赛山东省选拔赛

## 餐厅服务（西餐）项目技术文件

### 一、竞赛项目

项目名称：餐厅服务（西餐）

竞赛方式：个人项目

竞赛对象：全省各类院校（含本科高校、技师学院、技工学校、高职院校、中职学校和民办职业培训学校）正式在册的学生，年龄必须在 20 周岁以下（即 1997 年 1 月 1 日以后出生）。

### 二、项目技术

餐厅服务（西餐）技能大赛项目餐厅服务项目是指能够在餐桌或吧台提供个性化规范性菜肴和饮料服务，是要求餐厅服务人员掌握规范、完整、系统的服务准则，熟练操作与掌握国际美食及服务标准与酒吧服务知识，餐厅服务人员作为客人与酒店、客人与客人之间的联系纽带，要将优雅、舒适、规范的服务与知识呈现给客人。基本要求是：具备全面娴熟的服务技能、优雅得体规范的礼仪举止、畅通愉快的与嘉宾互动沟通、沉着机智个性化的应对应变能力。

#### **选手条件及要求**

- (1) 1997 年 1 月 1 日以后出生的人员；
- (2) 思想品德优秀，身心健康；
- (3) 具备扎实的基本功和相应的技能水平，具有较强的学习领悟能力、良好的身体素质、心理素质及应变能力等的综合素质；

(4) 选手身体条件应能够适应餐厅服务（西餐）项目的操作要求，并具有长时间、高强度站立工作的能力和安全操作的意识。

(5) 能力要求

本竞赛是对该技能的展示和评估。仅测试技能操作方面的能力。参赛选手需要按照餐厅服务标准（或要求）展示餐厅服务和酒吧服务的技能。

(6) 服务准备

- 针对不同的服务场所提供不同的服务
- 根据所提供的餐厅材料、设备，包括餐具、瓷器和玻璃制品，家具和布料物品等进行操作服务

**参赛选手应会：**

- 展示自己为客人服务的专业素养
- 根据不同餐饮所准备不同的服务用品，包括宴会服务，酒吧服务等

(7) 沟通能力（口头/或非口头）

选手应具备良好的英语听说能力，在服务过程中，能与不同文化背景的客人进行有效沟通，并提供服务，理解为客人提供餐饮服务的重要性。

**参赛选手应会：**

- 问候和引座服务
- 为客人点单

- 推荐适合客人的食品和饮料
- 告别客人

#### (8) 食品和饮料服务

针对不同餐饮服务环境，采用相对应的服务技巧

#### **参赛选手应会：**

- 针对不同风格的食物，采用相对应的服务方式
- 了解和辩晰酒精饮料

#### (9) 基本知识要求

#### **参赛选手应掌握的基本知识：**

- 熟知餐厅菜单和餐饮知识，熟知食品准备的标准和程序，控制食品出产的标准。
- 了解各种酒的知识及服务标准（包括葡萄酒、各种烈性酒、鸡尾酒和甜食酒等）
- 掌握为宴会客人服务的程序
- 掌握为酒吧客人服务的程序

### **三、竞赛命题**

#### 1.竞赛试题制定的标准

本竞赛项目以第 44 届世界技能大赛项目技术文件或世界技能大赛试题为基础，涵盖世界技能大赛餐厅服务（西餐）项目所涉及的酒吧服务、咖啡制作、餐厅服务等内容，从服务顾客着手，重点考核的是选手的服务技能及与顾客沟通的技巧，以检验参赛选手的餐厅服务操作基本功为重点，以实际操作的形式进行。

## 2. 竞赛具体内容

### 模块一：咖啡制作

竞赛时间：10 分钟

竞赛任务及要求：

① 使用半自动咖啡机制作 (Regular coffee, Double espresso, cappuccino, coffee latte )

② 比赛时由裁判长现场抽取 2 款制作

③ 咖啡以正确的方式呈现

④ 到时叫停

⑤ 确保操作卫生

### 模块二：酒吧服务

竞赛时间：70 分钟

竞赛任务及要求：

#### 1. 识别烈性酒

竞赛时间：15 分钟

酒名：特基拉酒，爱尔兰威士忌，黑朗姆酒，美国威士忌，杜松子酒，苏格兰威士忌，伏特加，干邑白兰地，白朗姆酒，格拉巴酒等

要求：1) 比赛时由裁判长从上列酒水中抽 6 款酒作答

2) 用英文写出酒名、主要产地、主要原料

3) 到时叫停

## 2. 识别葡萄酒

竞赛时间：15 分钟

葡萄品种范围：MERLOT ， CABERNET， PINOT GRIS， CHARDONNAY， SHIRAZ ，  
SINNFINGRAPES ， SAUVIGNON BLANC， RIESLING ， SHIRAZ ， PINOR NOIR ，  
SAUVIGNION BLANC， VIONGNIERE 等

要求：1) 比赛时由裁判长从上列酒水中抽 6 款酒作答

2) 在规定时间内，用英文写出葡萄品种，主要产地，主要口感

3) 到时叫停

## 3. 水果拼盘制作

竞赛时间：20 分钟

要求：1) 根据赛场提供的水果制作一人份量的果盘两份

2) 制作过程中双手不能直接接触到水果本身

3) 确保工作台、工具卫生整洁

4) 到时叫停

#### 4. 调制鸡尾酒

竞赛时间：20 分钟

要求：

1) 在规定的时间内完成两款指定鸡尾酒（只限传统调酒），呈现给评委。  
每款分别调制 2 杯（选酒只需一次）。

2) 鸡尾酒有：黑俄罗斯、B52、白亚历山大、玛格丽特、长岛冰茶、青草锰、生锈钉、彩虹鸡尾酒、红粉佳人、新加坡司令等。（比赛当天由裁判长公布比赛酒名。）

3) 到时叫停。

#### 模块三：宴会服务

竞赛时间：50 分钟

竞赛任务及要求：

1) 餐巾折花（10 款花型）

竞赛时间：5 分钟

在规定时间内折出十款餐巾折花，其中必须有四款杯花（口布由赛场统一准备），到时叫停

2) 六人宴会摆台

竞赛时间：15 分钟

要求：在规定时间内完成以下项目

① 铺台布（台布选手自备，只能有中线可以烫，没有其他折线）、摆放餐具

② 餐具的铺设应合理使用托盘。

③ 餐巾花可使用之前餐巾折花模块时折叠的花式。

④ 到时叫停

3) 宴会服务

竞赛时间：30 分钟

要求：

① 从迎宾开始、斟酒、上菜、餐间服务等，到送别客人为止，一整套宴会服务。

② 食品服务包括：汤—美式服务、开胃菜制作及服务—美式服务、主菜服务—俄式服务、甜品服务—美式服务、宴会茶及咖啡服务。

③ 饮料服务包括：红白葡萄酒用瓶直接斟倒服务，水或矿泉水服务。

4) 西餐服务使用英语

西餐服务流程英语进行听力口语及现场沟通互动

### 3. 评分标准:

模块号	模块名称	竞赛时间	分数		
			主观分	客观分	合计
一	咖啡制作	10 分钟	10	15	25
二	宴会服务	50 分钟	15	30	45
三	酒吧服务	70 分钟	10	20	30
分数合计			35	65	100

评委将从整体美感、卫生、操作规范、操作时间等方面进行评分，实操成绩为 100 分。

## 四、名次排列及裁判人员

本次选拔赛的成绩评判采用客观评分与主观评分相结合的方法。

4.1 客观评分时，由几名裁判员各自独立评分，取平均分。如出现应扣未扣或不该扣分时必须做出解释。

4.2 主观评分项目必须由第三方专家共同评分。

4.3 主观评判由第三方专家组成的裁判组打分，取平均值。裁判组打分时最

高分与最低分的分差不得超过 5 分。超过 5 分则本轮打分作废，需重新打分。但在打分之前差值最大者必须做出解释。

4.4 本次竞赛设满分 100 分，参赛选手按得分从高到低依次排列名次，当总分相同时，则操作总时间长度短的选手名次在前。如操作总时间长度无法区别，则宴会服务得分高的选手名次在前。

#### 4.5 裁判组分组及职责

裁判人员由两方面人员组成，一是第三方专家若干名；二是各参赛单位，各单位选派一名具有资格的裁判员担任选拔赛部分模块现场裁判工作，一旦担任裁判不得更换。裁判组成员负责各项赛务工作。主要包括参与确定竞赛项目和比赛规则、评分标准及相关竞赛技术性文件；负责竞赛场地、设备等的检验；负责全过程竞赛的执裁工作和竞赛成绩的汇总、审核、报批、发布。

#### 4.6 裁判长职责

- ① 做好与赛区的沟通协调，落实比赛各项技术工作。
- ② 按时、认真完成本项目技术工作文件的编制工作。
- ③ 带头坚持并维护公平公正原则，遵守保密纪律，不得透露影响比赛公平公正的技术信息。
- ④ 按照全国选拔赛组委会要求和赛区组委会安排，做好本项目裁判员的赛前培训，主持本项目网上论坛。

⑤ 采取回避、交叉、无记名工件（作品）等多种保证公平、公正的措施，组织全体裁判员做好本项目评判和相关技术工作。

⑥ 根据赛区组委会安排，组织本项目开展技术点评。

#### 4.7 裁判员职责

①严格执裁，公平公正，不徇私舞弊。

②参加赛前培训和网上论坛，了解掌握比赛各项技术规则、要求。

③服从裁判组技术工作安排，认真做好本职工作。

④认真参与各项技术工作，对有争议的问题，应提出客观、公正、合理的意见建议。

⑤坚守岗位，不迟到、早退，严格遵守执裁时间安排，保证执裁工作正常进行。

裁判员工作后，比赛中途不得更换人选。

## 五、赛场要求和设备要求

### 场地要求：

1. 赛场照明充足；
2. 赛场应配置有符合国家消防法规的灭火器材，包括消防栓等；
3. 赛场应具备两个安全出口；
4. 赛场内应张贴禁烟标识，所有赛场区域严禁吸烟；

5. 考位设置:

- 1) 制作咖啡的环境（包括 2 个咖啡机和 2 个考位的操作台）；
- 2) 宴会服务（模拟餐厅），可以同时容纳 2 个工位的铺台环境，和 2 个服务环境；
- 3) 模拟酒吧的操作环境（包括 4 个工位：2 个操作、2 个准备）；
- 4) 识别烈酒同时进行；
- 5) 识别葡萄酒同时进行。

设备要求:

1. 主要设备要求

模块	项目	设备/工具		
		名称	规格/型号	数量
		半自动咖啡机	Lacimbali	1
		奶壶	不锈钢	1
		咖啡杯	瓷器	
		咖啡垫盆	瓷器	

		咖啡勺	不锈钢	
		鲜奶	进口鲜奶	
		咖啡豆或咖啡粉	意大利深度烘焙	
		餐桌	120×240	1
		椅子		6
		工作台	120×70	1
		托盘	塑胶	1
		台布（自备）	180×300	1
		展示盆（瓷器）	10.5 寸	6
		面包盆（瓷器）	5 寸	6
		面包簍	竹制	6
		开胃菜刀叉	不锈钢	6 套

		主菜刀叉	不锈钢	6 套
		浓汤勺	不锈钢	6 把
		甜品叉勺	不锈钢	6 套
		黄油刀	不锈钢	6
		黄油盅	3.5 寸	6
		水杯（高脚）	玻璃	6
		红葡萄酒杯	玻璃	6
		白葡萄酒杯	玻璃	6
		甜食酒杯	玻璃	6
		香槟杯	玻璃	6
		咖啡杯、盆、勺	瓷器	6 套
		咖啡壶	玻璃	1

		糖盅、奶盅	瓷器	6 套
		茶壶（红茶）	玻璃	1
		餐巾（白色）	全棉（ $\phi$ 50 厘米）	10
		开胃菜盆（瓷器）	7 寸	6
		主菜盆（瓷器）	10 寸	6
		大盘（瓷器）	12 寸	2
		分菜叉、勺	不锈钢	2 套
		菜肴等		若干
		沙司盅	瓷器	1
		甜品盆	7 寸	6
		花瓶	不锈钢	1
		烛台	不锈钢	2

		盐、胡椒、牙签盅	不锈钢	2 套
		冰桶（立式）及冰夹	不锈钢	1 套
		冰块		若干
		柠檬片		若干
		电动搅拌机		1
		制冰机		1
		木锤		1
		鸡尾酒酒签		若干
		吸管		若干
		冰夹		1
		冰桶		1
		三角鸡尾酒杯	通用	6

		柯林杯	通用	6
		古典杯	通用	6
		笛型香槟杯	通用	4
		特基拉酒（金）		1
		白兰地		1
		马天尼（干）		1
		马天尼（甜）		1
		当酒		1
		君度		1
		樱桃利口酒		1
		绿薄荷酒		1
		白薄荷酒		1

		百利甜酒		1
		红石榴糖浆		1
		青柠汁		1
		鲜柠汁		1
		蔓越莓汁		1
		菠萝汁		1
		橙汁		1
		苏打水		8
		可乐		8
		咖啡甜酒		1
		三花淡奶		1
		李派林辣酱油		1

		胡椒研磨器		1
		红、绿樱桃		各 1 瓶
		辣椒仔		1
		菠萝（瓶装）		1
		鲜柠檬（黄）		若干
		青柠		若干
		盐		1
		糖油		若干
		水酿橄榄		1 瓶
		鸡蛋		若干
		操作吧台		1
		酒柜		1

		餐巾	全棉	10 块
		椅子		2
		薄荷叶		若干
		黄糖		若干

## 2. 其他

根据比赛内容，一些小工具清单在后续文件中进行补充。

## 六、安全要求

所有操作用具符合安全要求，参赛者保持比赛场地卫生，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，符合安全、文明要求。爱护赛场的设备设施，应按规定的操作程序谨慎使用赛场的设备设施。所有操作用具符合安全要求，参赛者保持比赛场地卫生，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，符合安全、文明要求。爱护赛场的设备设施，应按规定的操作程序谨慎使用赛场的设备设施。

## 七、竞赛流程

### 7.1 竞赛安排表流程

日期	工作内容	地点
3月22日	9:00~20:00 裁判报到	宾馆
3月23日	9:00~20:00 领队、教练、选手等与会代表报到 10:00 裁判长组织裁判赛前培训、签责任书 14:00 领队、教练、选手技术说明会议 15:00 抽签和竞赛场次	山东省城市服务 技师学院
3月24日	8:00 到达赛场 9:00~18:00 比赛	山东省城市服务 技师学院
3月25日	8:00 到达赛场 9:00~17:00 比赛	山东省城市服务 技师学院
3月26日	9:00~10:00 技术点评座谈会 10:00 返程	山东省城市服务 技师学院

## 7.2 赛场规则

1. 选手于3月23号抽签决定比赛序号，于比赛当日根据比赛轮转表决定比赛场次及工位。
2. 参赛选手应在竞赛前25分钟，凭竞赛抽签单和身份证进入考场。
3. 参赛选手不得携带除竞赛抽签单、身份证及规定的必备物品以外的任何物品进入考场。
4. 进入考场后，参赛选手应按照抽签单进入指定工位。
5. 参赛选手应准时参赛，迟到30分钟以上时，将按自动弃权处理，不得入场进行比赛。
6. 监考裁判发出开始竞赛的时间信号后，参赛选手方可进行操作。
7. 竞赛期间，参赛选手应严格按照职业要求着装，并严格遵守安全操作规程，接受裁判员、现场技术服务人员的监督和警示，确保设备及人身安全。
8. 参赛选手必须独立完成所有项目，除征得裁判长许可，否则严禁与其他选手、与会人员和本单位裁判员交流接触。
9. 参赛选手不得在自备的台布、餐巾上作任何标记。
10. 竞赛期间，参赛选手遇有问题应向监考裁判举手示意，由监考裁判负责处理。
11. 监考裁判发出结束竞赛的时间信号后，参赛选手应立即停止操作，依次有序地离开赛场。

## 八、注意事项：

1. 参赛选手应服从命令、听从指挥，在规定区域内活动，不得擅自离开。
2. 在选拔赛过程中，参赛选手未经允许，不得进入赛场区域，不准操作设备。
3. 参赛选手不得将选拔赛承办单位提供的工具、材料等物品带出赛场。
4. 选手在比赛期间不得使用手机、照相机、录像机等设备。
5. 不得携带、使用自带的参考资料和任何存储设备。
6. 正式比赛期间，选手有问题只能向裁判长反映（具体见实施方案）。
7. 下一场将要参赛的选手不得出现在当前竞赛现场，不允许观摩当前竞赛选手的比赛。
8. 违反比赛规定, 提前进行操作或比赛终止仍继续操作的, 由裁判员负责记录并酌情扣 1-5 分。
9. 竞赛过程中，违反赛场纪律，由裁判员现场记录参赛选手违纪情节，依据情节扣 1-5 分。
10. 在完成工作任务的过程中违反操作规程或因操作不当，未造成设备损坏或影响其他选手比赛的，扣 5-10 分；造成设备损坏或影响他人比赛且情节严重的，报仲裁组批准，由裁判长宣布终止该选手的比赛，竞赛成绩以 0 分计算。
11. 损坏赛场提供的设备，浪费材料，污损赛场环境等不符合职业规范的行为，视情节扣 1-10 分。
12. 比赛中使用场地提供的物品，特殊物品需经仲裁组审核后，方可带入场地，否则将取消成绩。
13. 参赛选手对选拔赛过程安排或选拔赛结果有异议时，可以通过领队向专家组、上级领导反映，不得扰乱赛场秩序。对于违反赛场纪律、扰乱赛场秩序者将视其情节予以处理，或直接取消参赛资格。

鸡尾酒配方参考第 44 届世界技能大赛全国选拔赛技术工作文件。