

“技能兴淄”第十届淄博市餐旅业职业技能比赛 评判办法

一、理论考试评判方法

理论考核按照《中华人民共和国职业标准（高级工）》基础理论知识要求，以劳动和社会保障部教材办公室组织编写的国家职业技能鉴定指导培训教材《中式烹调师》、《中式面点师》、《餐厅服务员》、《前厅服务员》、《客房服务员》等（中国劳动社会保障出版社出版发行）为范本进行考试。

每个职业（工种）的理论考试成绩采用百分制，理论考试成绩占比赛总成绩的20%。

二、现场技能操作评判方法

根据比赛的内容和要求，评判按中式烹调师、中式面点师、餐厅服务员、前厅服务员、客房服务员等职业（工种）进行。每个职业（工种）的现场技能操作成绩采用百分制（餐厅服务员除外），评判采用扣分的办法，现场技能操作成绩占比赛总成绩的80%。具体要求如下：

（一）中式烹调师

1、热菜+热菜。

比赛方式：现场制作。

比赛要求：

每个参赛选手需制作两道热菜，参赛选手自选主题，本着节约、绿色、健康、安全的要求合理采购原材料，不得使用鱼翅及

国家明令禁止的野生动植物为原材料，组委会不提倡使用鲍鱼、海参等高档原材料参赛，每位选手参赛作品使用的原材料采购成本不得超过150元。参赛作品使用的配饰原料不得使用非食用原料，不得过度装饰。

必须在80分钟内按筵席10人量现场制作菜品两道，另备两人量菜肴供评委品尝，整只（条）原料的作品可以不送品尝碟。耐火功菜肴需场外预加工，须提前报告经批准后到组委会指定场地初加工。菜品要求突出绿色健康、节约简约、创新求异的特点。

评判标准：

评判内容	评分标准	配分
口味	调味适当，味道纯正，主味突出，无异味。	30分
质地	选料精致、火候得当。符合其应有的嫩、脆、软、酥等特点。	25分
色泽	色调明快自然、美观大方。主料、辅料、调料等相互搭配协调。	20分
造型	主副料配比得当、刀工细腻、形态优美自然，菜肴盛装器皿协调。	15分
营养卫生	讲究营养卫生、器皿卫生、操作卫生和绿色健康，不用色素。	10分
时间控制	比赛规定时间为80分钟。超出规定时间：在5分钟以内扣2分；5-10分钟扣5分；超过10分钟，停止操作。	

2、冷拼+热菜

比赛方式：现场制作。

分数计算：以艺术冷拼项目为主的参赛选手，艺术冷拼项目分数占中式烹调工种现场操作总成绩的 70%，指定热菜项目分数占中式烹调工种现场操作总成绩的 30%。

评判办法：

(1) 冷拼项目

艺术冷拼以中式为主，选手在 90 分钟内按宴席 10 人量制作 1 道冷拼，要求使用 6 种以上自选自制的原料，成品重量 600—800 克（围碟除外）。现场完成切、配、拼、摆并成形。菜品体现绿色健康、造型新颖、食用性强、味美卫生、刀工精湛等特点。

评判内容	评分标准	配分
造型	具有一定的艺术构思，主题鲜明，寓意高雅，装盘协调。	30 分
食用价值	选料适宜、荤素合理、口味多样、食用价值高。符合冷拼本身应具有的咸、甜、鲜、香等不同口味特点。	25 分
刀工	刀工细腻、刀面光洁、规格整齐、层次清晰。	20 分
色泽	色彩自然光洁，配色鲜明协调。	15 分
营养卫生	讲究营养卫生、器皿卫生、操作卫生和绿色健康，不用色素。	10 分
时间控制	比赛规定时间为 90 分钟。超出规定时间：在 5 分钟以内扣 2 分；5-10 分钟扣 5 分；超过 10 分钟，停止操作。	

(2) 热菜项目

必须在 40 分钟内按筵席 10 人量现场制作菜品 1 道，另备两人量菜肴供评委品尝，整只（条）原料的作品可以不送品尝碟。耐火功菜肴需场外预加工，须提前报告经批准后到组委会指定场地初加工。菜品要求突出绿色健康、节约简约、创新求异的特点。

评判标准：（同热菜）

（二）中式面点师

比赛项目：中式面点 2 道。

比赛方式：现场制作。

比赛要求：参赛选手自选主题，合理采购原材料，要求不同面团、不同制法。制作一道点心、一道小吃。

评判办法：选手在 90 分钟内用两种不同面团不同馅心制作两道点心/小吃，每种面团制作一个品种（10 人量），另备两人量供评委品尝。面点制作要突出绿色健康、营养卫生、创新求异的特点。

评判标准：

评判内容	评分标准	配分
造型	形态优美自然、平滑、光滑，规格一致，层次清晰，花纹细腻、匀称，馅与皮均衡适度，装盘美观。	30 分
口味	调味适当、口味鲜美、纯正，符合成品应具有的咸、甜、鲜、香等不同口味特点。	30 分
质地	选料精致、火候得当、质感鲜明，符合成品本身应具有的软、酥、脆、滑、松、糯、爽等特点。	15 分
色泽	色调匀称、自然、美观，符合品种应有的洁白、金黄、透明等不同要求。	15 分
营养卫生	讲究食品营养卫生、个人卫生、操作卫生、场地卫生、器皿卫生及绿色健康。	10 分
时间控制	比赛规定时间为 90 分钟。超出规定时间：在 5 分钟以内扣 2 分；5-10 分钟扣 5 分；超过 10 分钟，停止操作。	

(三) 餐厅服务员

▲ 职工组

比赛要求:

①选手可根据本单位餐厅实际面积进行不少于10桌大型宴会的设计,选手自先画出1张平面图,报到时随选手报名表一并交比赛组委会。

②大型宴会主桌直径1.8m、高0.75m,宴会主题(婚宴、寿宴、年夜饭、商务宴、民族特色宴、历史文化主题宴等等)自定,设计要新颖、实用、富有特色。

③现场操作的台面上要有主题设计说明,讲解要突出主题,中心明确,菜单设计要有标准、毛利率、营养搭配、风味特点的说明。

比赛设置: 比赛内容分为四个模块,包括模块A(宴会主题方案设计与答辩和主题造型)、模块B(主题宴会摆台)、模块C(服务技能)、模块D(分餐服务及仪容仪表)。

比赛时间: 每个比赛模块独立计时,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。比赛内容选手操作具体时间分配如下:

比赛内容		操作时间
宴会主题设计方案		检录时提交
主题宴会摆台	主题造型操作	30分钟
	主题宴会摆台	
	服务技能	

分餐服务及仪容仪表	25分钟
设计说明和答辩	5分钟

比赛说明：选手根据比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；主题造型所需要的各种装饰用品；餐巾花展台项目自带餐巾、餐杯及展台装饰布，着比赛服装。

模块A 宴会主题设计方案

本项目由选手自主确定宴会主题设计方案。考核比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。

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。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。

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。

模块B 主题宴会摆台（十人台）

本项目限定于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。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。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，比赛中允许使用装饰盘垫。

模块C 服务技能

选手斟倒红、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。比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。

模块D 分餐服务及仪容仪表

比赛现场设方餐桌，赛前由选手摆放3人中餐台。餐台提前摆放4种小菜供客人食用。自助餐台摆放2道热菜、5种水果，工作台上3种饮品。选手现场斟倒饮料服务，完成为3位客人分2道热菜，分餐过程中，实现餐具、菜(饮)品等的不交叉、无混用。

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。要求在25分钟完成。检查选手仪容仪表，包括着装、工服、化妆，礼貌、礼仪、举止等。

评判标准:

①评分项设置

餐厅服务比赛项目采用400分制。宴会主题造型方案设计与答辩占总分的25%，100分；主题宴会摆台占总分的25%，100分；服务技能（主题餐巾花及斟酒）占总分的25%，100分；及仪容仪表占总分的25%，100分。各个评分项的分数应精确到小数点后两位，小数点后第三位数字采用四舍五入。（如1.055计1.06）。

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、折花展台与仪容仪表划分顺序进行对比。出险总成绩并列情况，以宴会摆台成绩高低为名次，若宴会摆台成绩也并列再以服务技能成绩名次，以此类推。

②评分标准

A.主题设计方案及答辩和造型（100分）

NO	评分项描述	分值
A1	主题设计方案（20分）	
	主题明确、设计方案内容全面、详实。	3
	创意突出、适合推广。	2
	有宴会主题说明、场地和环境设计，餐具及其他用品配置。	3
	菜单设计要有标准、营养搭配，体现风味特点，标明成本率。	4
	人员配置及分工要求，提倡使用公筷、公勺，双筷服务。	4
	酒水安排，宴会场地平面图等内容。	2
	段落清楚，不少于800字（使用A4纸）。	2
A2	主题造型（45分）	
	创意和命题相符，主题突出，有新意，简约悦目。	5
	造型选材搭配适当，选材避开忌讳，装饰物不宜过多。	5
	色彩搭配合理悦目，实物与鲜花组合合理，层次清楚，错落有致，富有艺术感。	5

	技法娴熟，插件固定良好，如选用花泥的花泥不外露，花器干净，花草无泥点；各种雕塑作品及工艺品拼摆适中，台面干净、整洁。	10
	现场操作须有组装，摆放，修饰，调整，成型五个动作。	5
	插花的花的种类不超过 5种、装饰物不超过10种。	5
	主题造型高度不高于 30CM，整体高低适宜。	5
	主题造型综合评价。	5
A3	主题答辩（35分）	
	主题宴会主题讲解清晰，灵活和原则相结合，观点正确。	10
	回答问题专业知识丰富、服务能力和综合表现良好。	10
	表现口齿清晰，从容应对、思维敏捷。	5
	神情自然，语音、语调、语气自然大方。	5
	现场整体表现评价。	5

B.主题宴会摆台（100分）

NO	评分项描述	分值
B1	台面设计（40分）	
	主题突出，针对性强，创意独特，有感染力。	5
	各类用品摆放规范，整体布局富有美感和艺术性。	5
	所用装饰物选择符合主题要求，颜色协调，高低适中。	5
	台面椅子、餐用具、玻璃器皿等大小、形状搭配合理。	5
	以人为本，方便客人，具有实用性。	5
	设计主题、寓意用文字形式制作成立牌放在台面上。	5
	台面设计评价。	10
B2	台面摆放（60分）	
	台布中心鼓缝朝上，下垂部分相等，熨烫平整，无破损，无污渍。	2
	餐椅摆放距离相等。餐椅前沿与台布之间距离均等，餐椅和餐椅之间距离相等，每把餐椅不合格扣0.5分。	3

	餐盘摆放距离相等。餐盘与桌边之间距离1.5厘米，餐盘与餐盘之间距离相等，每个餐盘摆放不合格扣1.5分。	5
	筷子筷架摆放不歪不斜，距离均等，双筷的使用有明显的区分，每个筷子筷架摆放不合格扣1分。	5
	汤碗汤勺摆放整齐规范，距离相等，汤勺勺把朝左，每套汤碗汤勺摆放不合格扣1分。	10
	摆放三种酒杯，手拿杯柄放置，三杯中心在一条直线上，杯间距相等，且相互不碰撞。	10
	台布、餐巾、餐具、玻璃器皿洁净，无手印、无破损、无污渍，破损一处或有一处污渍扣0.5分。	10
	操作标准：餐酒具摆放标准统一，正副主人位置及其他每套餐具两两对称，台面整体摆放协调一致，一套餐具不对称扣0.5分。	5
	操作程序：铺台布、主题造型、拉椅定位、擦手消毒、摆放餐酒用具，擦手消毒、餐巾折花、斟倒红白酒、摆放菜单及主题说明等。	2
	操作规范：摆放餐具必须用托盘，各类用品从离开工作台后至摆放结束，物品倒盘一次扣1分，物品落地扣2分，以上多次出现扣完为止住。若有落地现象，需更换新品后继续参赛。	3
	全程操作符合餐饮卫生标准。	5

C. 服务技能（100分）

NO	评分项描述	分值
C1	餐巾折花（40分）	
	餐巾整洁无损，无污渍。	5
	没有多余的褶皱。	3
	折花有棱有角。	3
	造型美观、形象逼真。	5
	完成十个不少于3种的餐巾杯花和盘花。	10
	注意操作卫生，折花要求在不平瓷盘内操作。	5

	突出正副主人位。	4
	餐巾折花总体评价。	5
C2	斟酒服务（60分）	
	从主宾按顺时针绕台2次完成，先斟红酒，后斟白酒，不斟倒啤酒。	5
	在餐椅右侧斟酒，姿势正确，动作规范自如，商标须朝向客人。	5
	红酒须当场启塞，检查木塞有无异味，并将木塞放在餐碟中，然后用干净餐巾擦拭瓶口内侧。	5
	红酒斟倒5分满，可根据酒杯形状大小定酒量，需不少于3分满。	10
	白酒斟倒8分满，可根据酒杯形状大小定酒量，需不少于5分满。	10
	滴一滴扣1分，洒一处扣3分，酒杯斟倒溢出扣5分，多次出现扣完为止。	15
	红酒、白酒酒瓶打翻在托盘上、或者打翻在地。遗漏每件1分，碰倒每件扣2分、落地每件扣3分。	5
	斟酒服务综合评价。	5

D. 分餐服务及仪容仪表（100分）

NO	评分项描述	分值
D1	分餐服务（80分）	
	检查餐具无手印、破损和污渍。	2
	分餐台整理有序，易于操作。	2
	斟倒两种饮料。在托盘内开启饮料，不洒不滴、均匀一致。	5
	分第一道热菜餐动作熟练、标准、均匀，不洒、不滴，数量1次到位。	15
	分第二道热菜餐动作熟练、标准、均匀，不洒、不滴，数量1次到位。	15
	分水果动作熟练、标准，份量相同、品种符合要求，品种1次到位。	15
	布菲炉取菜动作标准，每道菜量标准为3人菜量。	5
	上菜以先荤菜后素菜再水果为顺序，举止轻盈，操作无声响。	4

	分餐具、骨碟等不交叉、无混用。	2
	分餐整体评价。	15
D2	仪容仪表（20分）	
	工作制服干净、熨烫、得体舒适、符合行业标准。	4
	黑色皮鞋光亮、干净、舒适，男士穿深色袜子。	4
	禁浓妆、纹身，不带珠宝和涂指甲油。	4
	头发整洁，女士头发要扎起，头发不染明显颜色。	4
	全程良好的仪态，良好的礼节礼貌。	4

▲ 学生组

比赛要求：

①大型宴会主桌直径1.8m，高0.75m，宴会主题（婚宴、寿宴、年夜饭、商务宴、民族特色宴、历史文化主题宴等等）自定，设计要新颖、实用、富有特色。

②现场操作的台面上要有主题设计说明，讲解要突出主题，中心明确。

比赛设置：比赛内容分为三个模块。包括模块A（主题宴会台面设计及摆台）、模块B（服务技能）、模块C（主题餐巾花展台及仪容仪表）。

比赛时间：每个比赛模块独立计时，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。比赛内容选手操作具体时间分配如下：

比赛内容		操作时间
主题宴会摆台	主题造型操作	30分钟
	主题宴会摆台	
	服务技能	
主题餐巾花展台		15分钟
主题设计说明演讲		2分钟

比赛说明：选手根据比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；主题造型所需要的各种装饰用品；餐巾花展台项目自带餐巾、餐杯及展台装饰布，着比赛服装。

模块A 主题宴会台面设计和摆台（十人台）

本项目限定于按中餐服务员工作职责和技能要求进行实际操作。选手根据宴会主题创意的要求，独立完成主题宴会摆台。宴会摆台开始前的餐椅围绕十人桌面三三二二对称摆放，比赛开始后方可移动餐椅。选手可在入场检录后、比赛开始前进行椅套准备。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，比赛中允许使用装饰盘垫。

宴会主题中心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。参赛选手需要用2分钟阐述宴会创意说明，要求：题意相符、表述清晰。

模块B 服务技能

选手斟倒红、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。比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、呼应台面创意主题，盘花、杯花均可。

模块C 主题餐巾花展台

参赛选手需在比赛现场制作 10 款餐巾折花。并自行设计主题，形成意境，要求在 15 分钟内完成，摆放主题说明立牌。检查选手仪容仪表，包括着装、工服、化妆、礼貌、礼仪、举止等。

评判标准:

①评分项设置

餐厅服务比赛项目采用300分制。主题宴会台面设计及摆台满分120分，服务技能满分110分，餐巾花展台及仪容仪表满分70分。各个评分项的分数应精确到小数点后两位，小数点后第三位数字采用四舍五入（如1.055计1.06）。

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、折花展台与仪容仪表划分顺序进行对比。当总成绩并列以宴会摆台成绩高低为名次、若宴会摆台成绩也并列再以服务技能成绩名次，以此类推。

②评分标准

A 主题宴会摆台（120分）

NO	评分项描述	分值
----	-------	----

A1	台面设计（40分）	
	有主题创意，针对性强，和实际结合，有感染力。	2
	各类用品摆放规范，整体布局富有美感和艺术性。	3
	台面椅子、餐用具、玻璃器皿等大小、形状搭配合理。	5
	所用装饰物选择符合主题要求，颜色协调，高低适中，不超30CM。	5
	中心造型选材搭配适当，色彩搭配合理悦目。	5
	用两分钟说明宴会主题创意。	10
	主题创意用简单文字形式制作成立牌放在台面上。	5
	台面设计评价。	5
A2	台面摆放（80分）	
	台布中心鼓缝朝上，下垂部分相等，熨烫平整，无破损，无污渍。	5
	餐椅摆放距离相等。餐椅前沿与台布之间距离均等，餐椅和餐椅之间距离相等，每把餐椅不合格扣0.5分。	5
	餐盘摆放距离相等。餐盘与桌边之间距离1.5厘米，餐盘与餐盘之间距离相等，每个餐盘摆放不合格扣1.5分。	15
	筷子筷架摆放不歪不斜，距离均等，双筷的使用有明显的区分，每个筷子筷架摆放不合格扣1分。	10
	汤碗汤勺摆放整齐规范，距离相等，汤勺勺把朝左，每套汤碗汤勺摆放不合格扣1分。	10
	摆放三种酒杯，手拿杯柄放置，三杯中心在一条直线上，杯间距相等，且相互不碰撞。	10
	台布、餐巾、餐具、玻璃器皿洁净，无手印、无破损、无污渍，破损一处或有一处污渍扣0.5分。	5
	操作标准：餐酒具摆放标准统一，正副主人位置及其他每套餐具两两对称，台面整体摆放协调一致，一套餐具不对称扣0.5分。	5
	操作程序：铺台布、主题造型、拉椅定位、擦手消毒、摆放餐酒用具，擦手消毒、餐巾折花、斟倒红白酒、摆放菜单及主题说明等。	5

	操作规范：摆放餐具必须用托盘，各类用品从离开工作台后至摆放结束，物品倒盘一次扣1分，物品落地扣2分，以上多次出现扣完为止。若有落地现象，需更换新用品后继续参赛。	5
	全程操作符合餐饮卫生标准。	5

B.服务技能评分标准（100分）

NO	评分项描述	分值
B1	餐巾折花（20分）	
	餐巾整洁无损，无污渍。	2
	没有多余的褶皱。	2
	折花有棱有角。	2
	造型美观、形象逼真。	3
	完成10个不少于3种的餐巾杯花或盘花。	5
	注意操作卫生，折花要求在不瓷盘内操作。	2
	突出正副主人位。	2
	餐巾折花总体评价。	2
B2	斟酒服务（80分）	
	从主宾按顺时针绕台2次完成，先斟红酒，后斟白酒，不斟倒啤酒。	5
	在餐椅右侧斟酒，姿势正确，动作规范自如，商标须朝向客人。	4
	红酒须当场启塞，检查木塞有无异味，并将木塞放在餐碟中，然后用干净餐巾擦拭瓶口内侧。	5
	红酒斟倒5分满，可根据酒杯形状大小定酒量，需不少于3分满。	20
	白酒斟倒8分满，可根据酒杯形状大小定酒量，需不少于5分满。	20
	酒水不滴、不洒、不溢。	15
	红酒、白酒酒瓶打翻在托盘上、或者打翻在地，遗漏每件1分，碰倒每件扣2分、落地每件扣3分。	6
	斟酒服务综合评价。	5

C.服务技能评分标准（100分）

NO	评分项描述	分值
C1	主题餐巾花展台（60分）	
	10种餐巾折花（杯花）要与主题相吻合，主题鲜明。	20
	基本功扎实，折花形态逼真，造型独特。	10
	有创意，形成画面，有意境，有故事。	5
	颜色搭配协调，形状大小合适。	10
	有立牌和主题介绍。	5
	餐巾花展台整体评价。	10
C2	仪容仪表（20分）	
	工作制服干净、熨烫、得体舒适、符合行业标准。	4
	黑色皮鞋光亮、干净、舒适、男士穿深色袜子。	4
	禁浓妆、纹身，不戴珠宝和涂指甲油。	4
	头发整洁，女士头发要扎起，头发不染明显颜色。	4
	全程良好的姿态/仪态，良好的礼节礼貌。	4

（四）客房服务员

比赛内容：标准中式铺床、开夜床。

比赛要求：

操作时间4分钟（其中中式铺床时间3分钟，提前完成不加分，每超过10秒扣2分，不足10秒按10秒计算，超过1分钟不予计分；开夜床时间1分钟，提前完成不加分，每超过5秒扣1分，不足5秒按5秒计算，超过30秒不予计分）。

选手必须佩带参赛证提前进入比赛场地，待裁判员统一口令

“开始准备”后进行准备，准备时间2分钟。准备就绪后，举手示意。选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。操作结束，选手立于工作台侧，举手示意“比赛完毕”。操作过程中，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣2分。

床单和被套叠法要求正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。床架+床垫高度为45厘米。选手不可在床头操作，其余位置不限。比赛用床架不带床头板，不设床头柜，靠近裁判一头为床头。

中式铺床比赛评判工作结束后，选手整理床铺，做开夜床准备，准备时间为2分钟。

比赛物品准备：

组委会统一提供：床架（1个）、床垫（1个，2米×1.2米）、工作台（1个）、床单（1个，2.8米×2米）、被套（1个，2.3米×1.8米，底部开口，系带方式）、羽绒被（1床，重量约1.5千克/床）、枕芯（2个，75厘米×45厘米）、枕套（2个，开口方式为信封口）。

参赛选手自备：开夜床创意物品（地巾、拖鞋必备）。

比赛评分标准：

①中式铺床评分标准

项目	要求细则	分值	扣分	得分
床单 (17分)	一次抛单定位(两次扣2分,三次及以上不得分)。	6		
	不偏离中线(偏2厘米以内不扣分,2-3厘米扣1分,3厘米以上不得分)。	3		
	床单正反面准确(毛边向下,抛反不得分)。	1		
	床单表面平整光滑。	2		

项目	要求细则	分值	扣分	得分
实际得分				

②开夜床评分标准

项目	要求细则	分值	扣分	得分
被子折角 (1.5分)	被子反折角为45度等腰直角形。	0.5		
	反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合(偏2厘米以内不扣分, 2-3厘米扣0.5分, 2厘米以上不得分)。	0.5		
	折角平整, 下垂自然。	0.5		
地巾、拖鞋 (1.5分)	地巾摆放于折角一侧, 地巾靠床头边与被子反折45厘米边(靠近枕头一侧)齐平, 超过不得分。	0.5		
	地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平, 超过不得分。	0.5		
	拖鞋摆放于地巾之上, 便于使用。	0.5		
创意 (7分)	夜床服务用品新颖、卫生, 突出个性化。	2		
	摆放位置安全、方便使用。	2		
	整体美观、具有艺术美感。	2		
	操作过程中动作规范、娴熟、敏捷。	1		
合计		10		
操作时间: 分 秒		超时: 秒		扣分: 分
实际得分				

③仪容仪表评分标准

项目	要求细则	分值	扣分	得分
头发	男士			

	后不盖领	0.5		
	侧不盖耳	0.5		
	干净、整齐，着色自然，发型美观大方	0.5		
	女士			
	后不过肩	0.5		
	前不盖眼	0.5		
	干净、整齐，着色自然，发型美观大方	0.5		
面部 (0.5分)	男士：不留胡及长鬓角	0.5		
	女士：淡妆	0.5		
手及指甲 (1.5分)	干净	0.5		
	指甲修剪整齐	0.5		
	不涂有色指甲油	0.5		
服装 (1.5分)	符合岗位要求，整齐干净	0.5		
	无破损、无丢扣	0.5		
	熨烫挺刮	0.5		
鞋 (1.0分)	符合岗位要求的黑颜色皮鞋（中式铺床选手可为布鞋）	0.5		
	干净，擦试光亮、无破损	0.5		
袜子 (1.0分)	男深色、女浅色	0.5		
	干净、无褶皱、无破损	0.5		
首饰及徽章 (1.0分)	不佩戴过于醒目的饰物	0.5		
	选手号牌佩戴规范	0.5		
总体印象 (2.0分)	举止：大方，自然，优雅	1.0		
	礼貌：注重礼节礼貌，面带微笑	1.0		
合计		10		

（五）前厅服务员

比赛项目：入住接待办理（60分）、岗位技能培训（30分）、情景英语对话（5分）、仪容仪表（5分）。

比赛方式：情景模拟。其中，入住接待办理操作时间为10分钟，岗位技能培训为5分钟，情景英语对话为5分钟。

评判方法：

①入住接待办理（60分）

内容	配分 (%)	标准
微笑迎宾	6	宾客走近柜台的1米处微笑迎宾。 热情问候：早上好，欢迎光临，请问我能帮（为）您做什么。 请问您是否有预订（模拟客人一律为无预订）。
推销客房	24	定位：喜欢什么样（档次、类型）的房间。 报价：顺序、种类、方式。 妥善回答：解释价格的合理性；根据自己权限打折；必要时请示上级给予更大的折扣。
排房定价	4	确定房型和价格，核实房态并确定房号。 询问是否还有其他要求。
登记入住	12	请客人填写入住登记表。填写登记表时递笔给客人。
验证签名	16	应礼貌地了解客人相关信息，并请客人出示身份证或护照。 将客人的有效证件进行扫描或复印存档。 请客人签名认可贵重物品寄存或办理寄存手续。 校对入住登记表，准确无误后接待员签字。
确认付款方式	8	介绍付款方式。 现金支付：唱收唱付，在预付款单据上签名。 信用卡支付：验卡后刷卡，请客人在卡单上签名并核对。 支票支付：查验有效期及身份证，并核准。
填写欢迎卡	4	欢迎卡上注有客人姓名、房价、房号、抵离日期，并且有宾客和接待员签字。
制、发钥匙	4	找到适当房间，制作房间钥匙。 将制作完的钥匙交给宾客。
说明情况	4	应说明房费是否含有早餐及早餐时间、地点。 就宾客提出的问题应在酒店允许的范围内解答。

信息通知	6	通知行李员帮助提取行李并引导至客房。 告诉客人电梯的位置，并祝愿客人入住愉快。 及时拨打房务中心电话，通知 XXX 房间入住，做好迎接准备。
整理资料	6	把客人的入住信息输入电脑并更改房态。 整理宾客入住资料并存档。
操作程序	6	按接待流程进行，不颠倒，不遗漏。
时间运用	—	操作时间为 10 分钟，时间到即停，提前不加分

②岗位技能培训（30分）

比赛要求：试题六选一解答酒店介绍、处理投诉、客房预订、结帐服务、客史收集、应急管理方面的问题。具体内容如下：

酒店介绍。请介绍您酒店的服务设施（功能）并运用实例，着重说明如何利用这些服务设施（功能）来帮助您促销房间提高房价，为酒店争创营收？并请阐述前台对客服务的具体程序有哪些？

处理投诉。当一位美国客人投诉前台接待员在为她办理入住登记时，去接听其他电话，也没有向她道歉，认为是一种怠慢的态度，您认为客人说得对不对？运用实例说明应该怎样做才合理？并请阐述处理客人投诉的具体程序有哪些？

客房预订。某月一个星期六下午5:00，您酒店的客房出租率达到100%，大部分客人已抵达，还有6个保证类预订客人和3个非保证类客人尚未抵达，此时一位宾客跟您说他已经预订了房间，然后您无法找到他的预订记录而该客人也没有确认号，在这种情形下，您应采取什么具体措施？并请阐述客房预订的主要形式有哪几种？

结帐服务。一位客人在您酒店入住退房时使用了快速结帐服务，事后当他收到了信用卡帐单比他快速结帐的帐单的费用要高，造成这种情况的原因是什么？此种情况称作什么帐项？并请阐述客人结帐时的具体程序有哪些？

客史收集。一天某公司总经理张先生来到酒店总台办理退房手续，等手续全部办完后，总台接待员请张先生填写一种特别的表格，回答有关他的配偶、子女的姓名、生日及喜爱的房间种类。请问酒店收集这些信息的用途是什么？对酒店有什么帮助呢？并请阐述酒店客史档案收集的具体程序有哪些？

应急管理。例如酒店客房发现了火灾和水患，按照应急预案的要求应如何处理和操作？

评分标准：

内容	配分 (%)	标准
课题介绍	4	有针对性地介绍培训题目、培训目的。
培训内容	30	能针对课题中的案例剖析。 能结合实际工作中的案例进行分析。 对课题中需阐述的具体程序能回答正确、示范规范、结构完整有系统，要点清晰且详略得当。
处事方法	20	对课题中遇到的事例、处理方法正确恰当。 有创新的解决方法。
语言表述	9	使用普通话。 用词用语准确、规范、清晰、生动。 语音语调恰当。
姿体语言	10	表情自然亲切，又自信。举止端庄，关注学员。
教具使用	5	选用合适的教具，体现对该课题培训的辅助作用与美观效果。

灵活程度	5	快速反应，效果好。
培训小结	12	对培训内容进行必要的归纳。根据培训目的进行必要的评估。对学员提出使应用所学技能的要求和希望。
时间运用	5	节奏掌握得当，时间安排合理，时间不得少于4分钟，不得超过5分钟，否则扣除本项5分。

③情景英语（5分）

比赛要求：现场回答评委提问。

内容	配分（%）	标准
内容	40	能够清楚、准确回答宾客提问。
表达	20	语言标准、用词准确、口齿清楚，表达流畅。
礼仪举止	20	表情自然大方，举止得体，礼貌待客。
应变能力	20	快速反应，正确处理。
时间运用	—	时间规定5分钟完成，时间到叫停，提前不加分。

比赛形式：英语比赛采用考官与选手问答的形式。每位选手考试时间约为4分钟，每位选手须回答三道题，其中中译英、英译中、情景对话各一道题。

评分标准：

准确性：选手语音语调及所使用语法和词汇的准确性。

熟练性：选手掌握岗位英语的熟练程度。

灵活性：选手应对不同情景和话题的能力。

评分说明：

4-5分：语法正确，词汇丰富，语音语调标准，熟练、流利地掌握岗位英语，对不同语境有较强反应能力，有较强的英语交流能力。

3-4分：语法与词汇基本正确，语音语调尚可，允许有个

别母语口音，较熟悉岗位英语，对不同语境有一定的适应能力，有一定的英语交流能力。

2-3分：语法与词汇有一定错误，发音有缺陷，但不严重影响交际。对岗位英语有一定了解，对不同语境的应变能力较差。

2分以下：语法与词汇有较多错误，停顿较多，严重影响交际。岗位英语掌握不佳，不能适应语境的变化。

④仪容仪表展示（5分）

仪容仪表展示按组别在各单项比赛现场操作比赛前进行。主要考察选手的仪容仪表是否符合饭店行业的基本要求和岗位要求。

项 目	要求细则	分值	扣分	得分
头发 (0.75分)	男士			
	后不盖领	0.25		
	侧不盖耳	0.25		
	干净、整齐，着色自然，发型美观大方	0.25		
	女士			
	后不过肩	0.25		
	前不盖眼	0.25		
	干净、整齐，着色自然，发型美观大方	0.25		
面部 (0.25分)	男士：不留胡及长鬓角	0.25		
	女士：淡妆	0.25		
手及指甲 (0.75分)	干净	0.25		
	指甲修剪整齐	0.25		
	不涂有色指甲油	0.25		
服装 (0.75分)	符合岗位要求，整齐干净	0.25		
	无破损、无丢扣	0.25		

	熨烫挺刮	0.25		
鞋 (0.5分)	符合岗位要求的黑颜色皮鞋(中式铺床选手可为布鞋)	0.25		
	干净, 擦试光亮、无破损	0.25		
袜子 (0.5分)	男深色、女浅色	0.25		
	干净、无褶皱、无破损	0.25		
首饰及徽章 (0.5分)	不佩戴过于醒目的饰物	0.25		
	选手号牌佩戴规范	0.25		
总体印象 (1.0分)	举止: 大方, 自然, 优雅	0.5		
	礼貌: 注重礼节礼貌, 面带微笑	0.5		
合计		5		

三、团体比赛项目及计分方法

同一企业须参加三个以上单项(工种)比赛, 才能获得团体奖项计分资格。团体奖排名依据为该企业三个最高单项(工种)比赛成绩的计分总和。