附件2：

赛项说明与评判细则

**一、赛项说明**

1.参考《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（现人力资源和社会保障部）教材办公室组织编写的国家职业技能鉴定指导培训教材《餐厅服务员》和《国家职业分类大典》中宴会定制服务师的相关要求。借鉴2023年全国职业技能大赛餐厅服务赛项、世界技能大赛餐厅服务项目的竞赛标准。

2.参赛团队仪容仪表要符合行业标准，行为规范，举止得体大方、不得浓妆艳抹；须身着无任何标识、符合岗位要求的制服，身上无任何配饰。

3.比赛现场为每个参赛队提供直径180cm、高75cm的餐桌1张，通用宴会椅8把，120\*60cm、高75cm的工作台2张，现场还提供电子设备供多媒体播放，其余一切比赛用品由参赛队自备。

**二、赛项具体要求**

（一）宴会定制服务

1.中餐主题宴会定制方案

1.1宴会主题明确，场景与主题相符；主色调、基本元素清晰；场地布局、人员配置合理；台布椅套、餐用具、菜单及主题名称（介绍）牌的外形与内容设计相呼应、流程合理；伴手礼等文化纪念赠品体现赛事主题，席间活动、宾客回访、服务评价方案全面；

1.2方案制作精美、逻辑清晰、美观大气、有层次、图文搭配合理、内容全面、详实；

1.3主题宴会设计有创意、适合推广。

1.4餐酒、茶点搭配合理。

2.演示讲解

2.1仪容仪表、着装职业、得当，符合行业标准；

2.2头发整洁、不杂乱、无明显染色；双手干净，手指甲短、干净，无指甲油；无佩戴珠宝，裸露皮肤无纹身；

2.3淡妆，面容和善、充满热情；站立、行走、操作姿态得体、大方；

2.4普通话流利、清晰，语音、语调、语气自然大方，展示出良好的表达、沟通能力。

3.专业知识问答

3.1条理清晰，菜单设计、餐酒搭配合理，服务知识与应急处理知识问答结果正确。

3.2专业知识全面，语言表达清晰流畅，内容简练准确。

（二）宴会服务

1.主题装饰物制作

1.1操作技法娴熟、动作流畅自然，过程安全，现场整洁有序，垃圾分类处理，没有浪费现象；

1.2插件固定良好，造型整体高度适宜，不档视线，花泥不外露，花器花草无污泥；

1.3主色彩突出，色彩搭配和谐、舒适，组合合理、层次清晰；

1.4造型错落有致、美观大方、简约悦目（无臃肿、堆砌，装饰过度），富有艺术感和视觉冲击。

1.5主题装饰物可采用瓜果蔬菜雕刻、黄油雕刻、面塑工艺、糖艺、工艺品、自主设计架构、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。

2.摆台

2.1操作流程：铺台布、摆放主题装饰物、餐椅定位、擦手消毒、餐巾折花、摆放餐用具、摆放菜单、主题名称（介绍）牌、工作台上摆放《主题宴会设计方案》说明书。无遗漏项。

2.2操作姿势大方得体，动作规范，技能娴熟，定位准确，标准统一。

2.3台布、椅套熨烫平整，台布铺设一气呵成，四周下垂相等。餐椅摆放距离相等，符合标准。

2.4餐用具卫生无破损，摆放符合用餐习惯，距离相等，美观实用。

2.5餐巾花设计符合主题，突出正主人位。造型优美，制作精良，技法熟练卫生,一次成型。根据主题设计，杯花、盘花或用花环固定摆放在餐桌上均可。餐巾尺寸50\*50cm-55\*55cm。赛前餐巾平整无折叠痕迹。

2.6装饰整体造型与视觉效果生动、自然，突出宴会主题。色彩符合宴会主题，搭配得当，并起到烘托作用。餐用具大小、形状搭配合理，比例协调、摆放规范，台面整体布局富有美感和艺术感。

3.服务流程

3.1餐前准备。服务用品、餐台状态、个人仪表等检查，清洁双手。

3.2迎宾服务。面带笑容、站立自然大方。迎宾手势规范、语言亲切、沟通良好。引领客人位置正确、距离合理。

3.3引座服务。拉椅让坐，动作规范自如。为客人上迎宾茶、铺餐巾、脱筷套。

3.4斟酒。从主宾开始按顺时针方向托盘斟酒，先斟8杯红酒、后斟8杯白酒，完成16杯再回工作台。斟酒时站位、姿势正确，动作规范，酒量均匀，不滴不洒，无漏位、错位。

3.5餐酒搭配、茶点水果服务。完成一道菜的餐配酒服务、一道点心的配茶服务及一位水果服务。上菜位置正确，友好提示，介绍简洁、清晰、特点突出，动作娴熟。

3.6撤盘服务。完成一道菜、点的撤盘服务。撤盘位置正确，友好提示，动作娴熟。

3.7送客服务。客人就餐完毕赠上伴手礼，介绍赠品特色、宣传文化内涵。征询意见，提醒客人勿忘随身用品，用好道别语。相送或目送客人至宴会厅门口。

（三）礼仪展示

1.站姿礼仪

基本站姿要求:头正，目平，嘴微闭，收颌梗颈，面带微笑，两肩平正并稍向后下沉，两臂自然下垂，收腹挺胸，臀部收紧，脚跟靠拢，两脚成夹角45-60度。

1.1前腹式:在基本站姿的基础上，两手相搭置于腹前。

1.2丁字式:在基本站姿的基础上，两脚成“丁”字步站立，两手相搭置于腹前，又称“丁”字式站姿。

2.行走礼仪

行走基本要求:头正，双平，表情自然平和，两肩平稳，手臂伸直放松，以肩关节为轴，大臂带动小臂自然前后摆动，摆幅以35度左右为宜，肘关节略弯曲。行走的轨迹应是一条直线。女士为一字步，男士为平行步。

2.1迎接行:当顾客光临时，应迎面上前迎接，距离顾客1.5米左右时停下，并欠身问候。

2.2引导行:如需要引导顾客时，应走于顾客左侧或右侧前方1.5米处，用横摆式或斜式的手势动作进行引导，以顾客步速为准。必要时给予语言提示。

2.2.1横摆式:手臂向体前伸出，距离上体大约75度时，以肘关节为轴，小臂向身体外侧横摆，手掌与地面成45度，目光平视顾客。

2.2.2斜式:手臂从体侧自然抬起，抬到手掌与腰胯成一条直线时停住，手掌与地面成45度，目光平视顾客。

3.示意礼仪

3.1指引方向:五指并拢，掌心朝向指向指引位置。

3.2点头示意:面对顾客微微点头，目光平视顾客。

3.3欠身示意:以腰为轴略向前倾15度。

3.4鞠躬示意:以腰为轴上体前倾30度。

4.介绍礼仪

介绍时手势动作应文雅，无论介绍哪一方都应手心朝上，五指并拢指向被介绍一方，并向另一方点头微笑。

5.用语礼仪

“您好”、“祝您用餐愉快”、“不客气”、“谢谢”、“再见”等。

**三、计分方法**

总成绩为宴会定制45%、餐厅服务40%、服务礼仪展示15%构成。