2015年山东省职业院校技能大赛（高职组）

“现代酒店服务”赛项竞赛规程

一、赛项名称

现代酒店服务（高职组）

二、竞赛目的

通过竞赛，考核高职院校学生的专业理论基础知识和现场操作能力，以及创新能力、应变能力等；引领高职院校酒店管理、旅游管理专业建设，推进在行业发展背景下的教学改革，检验高职学生的职业能力，促进校企合作，推动工学结合人才培养模式的改革与创新。

三、竞赛内容与时间

**（一）竞赛内容**

包括接待方案设计与阐述、接待方案实施、英语口语测试、行业应知应会测试四部分。总分为500分，各项分值分别为100分、300分、50分、50分。最终得分按100分制计分，各项分值分别占20%、60%、10%、10%。

1.接待方案设计与阐述

参赛队从商务客人、旅游客人、休闲度假客人、会议客人等几个命题中抽取其中一个，对该命题中客人的职业、年龄、生活习惯、禁忌及特殊需求等方面进行综合分析，设计接待方案。该方案应对前厅、客房、中餐、西餐四个项目进行详细设计，突出命题特点。阐述环节，团队成员参与，并结合方案实施时的分工进行综合阐述，以Power Point的方式对方案进行现场阐述，由裁判根据方案的可行性、规范性、针对性、创新性、应变力等要素进行评判。

2.接待方案实施

参赛队根据所设计的方案，对中式铺床及夜床服务、中餐宴会摆台、西餐宴会摆台三个项目进行实施。裁判根据选手技能操作的规范性、仪表仪容的专业性、设计与实施的吻合度、业务处理熟练度及灵活应变能力等要素进行评判。

3.英语口语测试

以评委与选手进行现场对话的形式进行，主要考察选手的英语口语表达能力及专业英语水平。每位选手按各自比赛项目抽取相应的试题，每人需回答六个问题，其中中译英、英译中各两个，情景对话一个，专业知识问答一个。

4.行业应知应会测试

行业应知应会测试主要考察选手的专业理论基础知识及综合分析能力。试题不分比赛项目，所有选手统一试卷。试题全部为客观题，题型为单项选择题（50%），判断题（30%），多项选择题（20%）。

**（二）竞赛时间**

比赛前一天17:00前报到，当晚进行行业应知应会测试并召开领队会。

1.接待方案设计与阐述：大赛报名截止日后3天内，由赛项承办校组织进行命题抽选。参赛队根据各自抽取的命题完成接待方案设计。接待方案现场阐述时间为7-12分钟，方案答辩时间不超过3分钟。

2.接待方案实施：中式铺床及夜床服务操作时间为4分钟，其中中式铺床时间3分钟，开夜床时间1分钟；中、西餐宴会操作时间均为15分钟。

3.英语口语测试：英语口语测试在接待方案阐述后进行，每位选手测试时间为5分钟。

4.行业应知应会测试：60分钟。

四、竞赛方式

1.本赛项为团队赛，每校1队由3名选手组成，不得跨校组队。每个参赛队指导教师不超过2名，领队1名。

2.本赛项采取分组比赛，每组3个代表队。分组于报到当日在领队会议上抽签确定，每组参赛队具体操作位于赛前检录时现场抽取。

五、竞赛命题

1.行业应知应会测试设立题库，将于比赛前在大赛官方网站公布。题库包括单选题200题，判断题120题，多选题40题，考试内容全部在题库中选取。

2.英语口语测试设立题库，将于比赛前在大赛官方网站公布。题库分项目设立，各项目均包括中译英试题20题，英译中试题20题，情景对话试题10题。其中80%考试内容在题库中选取，其余20%比赛内容为专业知识问答题，参考范围为《旅游饭店职业英语》各比赛项目相关内容。【《旅游饭店职业英语》（中级），旅游教育出版社出版，2013年8月，ISBN:9787563713233】

3.设计方案实施比赛公开竞赛标准，已在本赛项规程中公开。

六、竞赛规则

1.参赛选手资格：选手须为参赛校2015年在籍全日制高职高专或技师院校学生；五年制高职四、五年级学生可报名参加高职组比赛。高职组参赛选手年龄24周岁（当年）以下。

2.各参赛队参赛顺序及操作位由现场抽签决定。

3.行业应知应会测试由专家组统一命题，根据选手现场抽签顺序安排考场，行业应知应会测试于报到日当晚统一进行。

4.报到当天16：00-17:00可熟悉比赛场地，但不得进行现场练习。

5.参赛选手按规定时间到达指定地点，凭参赛证、学生证和身份证（三证必须齐全）进入赛场，同时将参赛设施设备带入场地。选手迟到10分钟取消比赛资格。

6.接待方案实施比赛中，家具、酒水、中式铺床用布草及标准规格备用餐酒具由赛会统一提供，其他与主题创意有关的餐酒具及布草由各参赛队根据主题创意自行准备。

7.接待方案实施比赛时，由各项目裁判组长组织进行仪表仪容检查。

8.接待方案设计稿需提交打印版一式六份，连同方案电子版及阐述时用PPT一起于报到当日领队会后提交。方案一旦提交不得更改。各参赛队按照比赛抽签顺序以PPT的方式对方案展开阐述，裁判对方案进行提问，选手予以答辩。

9.参赛选手不得携带通讯工具和其它未经允许的资料、物品进入比赛场地，不得中途退场。如出现较严重的违规、违纪、舞弊等现象，经裁判组裁定取消比赛成绩。

10.比赛过程中，参赛选手须严格遵守操作标准和规范，保证自身安全，并接受裁判员的监督和警示；若因设备故障导致选手中断或终止比赛，由大赛裁判长视具体情况做出裁决。

11.为避免影响其他选手比赛，现场操作部分比赛不允许播放背景音乐。

12.若参赛选手欲提前结束比赛，应向裁判员举手示意，比赛终止时间由裁判员记录，参赛选手结束比赛后不得再进行任何操作。

13.现场比赛结束，经裁判员确认后方可离开赛场。

14.领队、指导教师及非允许工作人员不得进入比赛场地。新闻媒体等进入赛场必须经执委会允许，由专人陪同并且听从现场工作人员的安排和管理，不能影响比赛进行。

15.行业应知应会成绩于比赛次日公布，其他比赛成绩由裁判员于现场公布，如有异议请直接向大赛仲裁工作组申请复核。

七、竞赛环境

行业应知应会测试安排在教室进行，教室面积60㎡/间，每考场25人，单人单桌。接待方案阐述与英语口语测试场地面积均不少于60㎡，配备必要的音响、投影设备。接待方案实施比赛场地面积约1200㎡，其中，中、西餐宴会摆台项目各设6个操作位，每个操作位20㎡，中式铺床及夜床服务项目设3个操作位，每个操作位30㎡，各操作位按竞赛规程要求配备相应设施设备。比赛场地具备较好的采光、通风、照明条件。

八、技术规范

1.参照教育部发布的“旅游管理”类酒店管理专业教学基本要求。

2.参照国家劳动与社会保障部制订的《餐厅服务员》、《客房服务员》职业技能标准。

3.参照旅游饭店星级的划分与评定（2010版标准）。

4.参照国家旅游局旅游饭店服务技能大赛标准。

九、技术平台

1.中式铺床设施设备

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **品名** | **数量** | **技术参数** | **备注** |
| 1 | 床架 | 1个 | 200cm×120cm | 床架+床垫高45cm，统一提供 |
| 2 | 床垫 | 1个 | 200cm×120cm |
| 3 | 工作台 | 1个 | 90cm×180cm | 统一提供 |
| 4 | 床单 | 1张 | 280cm×200cm | 统一提供 |
| 5 | 被套 | 1套 | 230cm×180cm，底部开口，系带方式 | 统一提供 |
| 6 | 羽绒被 | 1个 | 重量约1.5千克/床 | 统一提供 |
| 7 | 枕芯 | 2个 | 75cm×45cm | 统一提供 |
| 8 | 枕套 | 2个 | 开口方式为信封口 | 统一提供 |
| 9 | 夜床用品 |  |  | 自备 |

2.中餐宴会摆台设施设备

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **品名** | **数量** | **技术参数** | **备注** |
| 1 | 餐台 | 1张 | 高度75cm、直径180cm | 统一提供 |
| 2 | 餐椅 | 10把 |  | 统一提供 |
| 4 | 工作台 | 1个 | 90cm×180cm | 统一提供 |
| 5 | 防滑托盘 | 2个 | 直径32 cm | 赛会备用，可自带 |
| 6 | 装饰布 | 1块 | 灰色，直径330cm | 赛会备用，可自带 |
| 7 | 台布 | 1块 | 白色，220cm×220cm | 赛会备用，可自带 |
| 8 | 餐巾 | 10块 | 白色，50cm×50cm | 赛会备用，可自带 |
| 9 | 装饰物 | 1个 |  | 赛会备用，可自带 |
| 10 | 餐碟、味碟、汤勺、汤碗、长柄勺、筷子、筷架 | 各10个 |  | 赛会备用，可自带 |
| 11 | 水杯、红葡萄酒杯、白酒杯 | 各10个 |  | 赛会备用，可自带 |
| 12 | 牙签 | 10个 |  | 赛会备用，可自带 |
| 13 | 菜单 | 2个 |  | 赛会备用，可自带 |
| 14 | 桌号牌 | 1个 |  | 赛会备用，可自带 |
| 15 | 公用餐具 | 2套 |  | 赛会备用，可自带 |
| 16 | 餐巾折花用瓷盘 | 1个 |  | 赛会备用，可自带 |

3.西餐宴会摆台设施设备

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **品名** | **数量** | **技术参数** | **备注** |
| 1 | 西餐长台 | 1张 | 长240 cm×宽120 cm×高75 cm | 统一提供 |
| 2 | 西餐椅 | 6把 |  | 统一提供 |
| 3 | 工作台 | 1个 | 90cm×180cm | 统一提供 |
| 4 | 比赛用酒水 | 各1瓶 | 干红、干白 | 统一提供 |
| 5 | 水扎 | 1个 |  | 统一提供 |
| 6 | 防滑托盘 | 2个 | 直径32 cm | 赛会备用，可自带 |
| 7 | 台布 | 2块 | 200 cm×165cm | 赛会备用，可自带 |
| 8 | 餐巾 | 6块 | 50cm×50cm | 赛会备用，可自带 |
| 9 | 装饰盘 | 6个 | 10寸 | 赛会备用，可自带 |
| 10 | 面包盘 | 6 | 7寸 | 赛会备用，可自带 |
| 11 | 黄油碟 | 6 | 4寸 | 赛会备用，可自带 |
| 12 | 主菜刀、鱼刀、开胃品刀、汤勺、甜品勺、黄油刀 | 各6把 |  | 赛会备用，可自带 |
| 13 | 主菜叉、鱼叉、开胃品叉、甜品叉 | 各6把 |  | 赛会备用，可自带 |
| 14 | 水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯 | 各6个 |  | 赛会备用，可自带 |
| 15 | 花瓶、花坛或其他装饰物 | 1个 |  | 赛会备用，可自带 |
| 16 | 烛台 | 2个 |  | 赛会备用，可自带 |
| 17 | 盐瓶、胡椒瓶 | 各2个 |  | 赛会备用，可自带 |
| 18 | 牙签盅 | 2个 |  | 赛会备用，可自带 |

十、评分标准

**（一）评分标准制订原则**

1.在大赛组委会、执委会及赛项执委会、专家组领导下，赛项裁判长负责赛项成绩评定工作，并上报赛事仲裁工作组，由赛事仲裁工作组对竞赛结果做最终裁定。

2.赛项裁判组本着“公平、公正、公开、科学、规范”的原则，通过接待方案设计、阐述、实施以及英语口语测试和行业应知应会测试等形式，对各参赛团队参赛作品的创新性、规范性、先进性等多方面进行综合评价，最终按总分得分高低，确定奖项归属。

**（二）评分细则：**见附件1。

十一、评分方法

**（一）裁判员选聘：**按照《2015年全省职业院校技能大赛专家和裁判工作管理办法》，赛项裁判组由山东省职业院校技能大赛执委会根据赛项规模和赛项执委会的意见确定裁判人数，于开赛前一周，在裁判员库中随机抽取组成。抽取的裁判人员须经本人确认、赛项专家组培训、大赛执委会聘任后，承担赛项裁判工作。裁判长由赛项执委会向大赛执委会推荐，由大赛执委会聘任。

**（二）裁判员人数：**共安排27名裁判。其中裁判长1名；加密、检录裁判1名；计时计分裁判1名；接待方案设计及阐述裁判5名；中餐宴会摆台操作裁判5名；西餐宴会摆台操作裁判5名；中式铺床及夜床服务操作裁判5名；英语口语测试裁判3名；行业应知应会测试裁判1名。

**（三）比赛总成绩：**满分500分，其中接待方案设计与阐述100分（占20%），接待方案实施300分（占60%），英语口语测试50分（占10%），行业应知应会测试50分（占10%），最终团体成绩得分按100分制计分。具体评分方法如下：

1.接待方案设计与阐述

根据各参赛队提交纸质版设计方案及参赛选手现场阐述情况，按照评分标准要求进行评判。裁判由五人组成，得分计算办法为：去掉一个最高分和一个最低分，算出每队的该项平均分，小数点后保留两位。评判成绩于比赛当日张贴公布。

2.接待方案实施

现场比赛每个项目裁判由五人组成，去掉一个最高分和一个最低分，算出每位选手的该项平均分，小数点后保留两位。评判成绩于现场公布并张贴。

3.英语口语测试

英语口语测试裁判由三人组成，得分计算办法为：直接算出每位选手的平均分，小数点后保留两位；再计算三位选手的平均分，计入团体成绩。英语口语测试成绩于比赛结束后张贴公布。

4.行业应知应会测试

行业应知应会采取统一测试，集中阅卷方式。计算三位选手的平均分，计入团体成绩。成绩于比赛次日张贴公布。

十二、申诉与仲裁

1.参赛队仅限对不符合竞赛规定的设备、工具、软件，有失公正的评判、奖励，以及对工作人员的违规行为等可提出申诉。

2.申诉应在竞赛结束后30分钟内提出，超过时效将不予受理。申诉时，应按照规定的程序由参赛队领队向相应赛项仲裁工作组递交书面申诉报告。报告应对申诉事件的现象、发生的时间、涉及到的人员、申诉依据与理由等进行充分、实事求是的叙述。事实依据不充分、仅凭主观臆断的申诉不予受理。申诉报告须由申诉的参赛选手、领队签名。

3.赛项仲裁工作组收到申诉报告后，应根据申诉事由进行审查，2小时内通知申诉方，告知申诉处理结果。

4.申诉人不得无故拒不接受处理结果，不允许采取过激行为刁难、攻击工作人员，否则视为放弃申诉。申诉人不满意赛项仲裁工作组的处理结果的，可向大赛仲裁委员会提出复议申请。大赛仲裁委员会在接到复议申请后的1天内组织复议，并及时反馈复议结果。大赛仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

十三、竞赛观摩

本着开放办赛的方针，本大赛在接待方案实施项目中设观摩区。观摩者可进入比赛开放区，体会选手紧张的比赛过程，学习交流好的主题创意。观摩须知如下：

1.根据比赛场地情况，各代表队观摩人员不超过3人。

2.观摩人员需凭证入场，英语口语测试、行业应知应会测试谢绝观摩。

3.其他观摩人员可与大赛承办校工作人员联系，并将观摩人数提前告知承办校工作人员。

4.观摩人员需遵守场地规则，服从工作人员管理。

5.当观摩人数超出赛场容量时，赛项执委会将根据现场情况控制观摩人员进入赛场。

十四、竞赛须知

**（一）参赛队须知**

1.本赛项以学院为单位组队，不接受跨校组队报名。

2.报名获得确认后，各参赛队不得更换参赛选手及指导教师。

3.各参赛选手参赛顺序于赛前领队会上由组委会组织现场进行抽签。

4.领队负责本参赛队的参赛组织和与大赛的联络。

5.参赛选手须认真填写报名表各项内容，提供个人真实身份证明，凡弄虚作假者，将取消其比赛资格。

6.参赛人员按照大赛赛程安排和具体时间前往指定地点参加比赛及相关活动。

**（二）指导教师须知**

1.理论命题以国家职业标准及一线初级管理人员最常见情况为基础。

2. 接待方案设计稿需提交打印版一式六份，连同方案电子版及阐述时用PPT一起于报到当日领队会后提交。方案一旦提交不得更改。

3. 接待方案实施比赛中，家具、酒水、中式铺床用布草及标准规格备用餐酒具由赛会统一提供，其他与主题创意有关的餐酒具及布草由各参赛队根据主题创意自行准备。

4.为避免影响其他选手比赛，现场操作部分比赛不允许播放背景音乐。

5.指导教师不得进入比赛场地。

**（三）参赛选手须知**

1.参赛选手按规定时间到达指定地点，凭参赛证、学生证和身份证（三证必须齐全）进入赛场，选手迟到10分钟取消比赛资格。

2.参赛选手不得携带通讯工具和其它未经允许的资料、物品进入比赛场地，不得中途退场。如出现较严重的违规、违纪、舞弊等现象，经裁判组裁定取消比赛成绩。

3.行业应知应会测试由专家组统一命题，根据选手现场抽签顺序安排考场，行业应知应会测试于报到日当晚统一进行。

4.在竞赛阐述接待方案赛段，各参赛选手须严格按照抽签顺序以PPT的方式对方案展开阐述，对现场裁判的提问，选手应在规定时间内予以答辩。

5.选手自行准备的设施设备于检录后随选手同时带入场地。

6.现场比赛准备时间内，确认现场条件无误后举手示意，听到统一指令后开始比赛。

7.比赛过程中，参赛选手须严格遵守操作标准和规范，保证自身安全，并接受裁判员的监督和警示；若因设备故障导致选手中断或终止比赛，由大赛裁判长视具体情况做出裁决。

8.若参赛选手欲提前结束比赛，应向裁判员举手示意，比赛终止时间由裁判员记录，参赛选手结束比赛后不得再进行任何操作。

9.现场比赛结束，经裁判员确认后方可离开赛场。

10.参赛选手在竞赛期间未经组委会的批准，不得接受其他单位和个人进行的与竞赛内容相关的采访，不得私自公开竞赛的相关情况和资料。

**（四）工作人员须知及赛场规则**

1.大赛期间，工作人员须佩戴组委会核发的证件进入赛场，统一着装，并遵守赛场相关规定。新闻媒体等进入赛场必须经执委会允许，由专人陪同并且听从现场工作人员的安排和管理，不能影响比赛进行。

2.在选手比赛时，工作人员及赛场所有人员必须保持安静，不得随意走动、喧哗、提示或出现对选手有影响的动作。除工作人员外，其他人员进入赛场后请关闭手机。

3.比赛期间，由赛项仲裁组人员处理突发事件，并对裁判人员和现场评分员进行督察，工作人员不得私自处理有关选手比赛成绩的相关事件。

附件1：

2015年山东省职业院校技能大赛（高职组）

“现代酒店服务”项目评分细则

为保证2015年山东省职业院校技能大赛现代酒店服务赛项的顺利进行，本着“公正、公开、公平”的竞赛原则，特制订本细则。

一、评分方式

比赛成绩满分500分，其中接待方案设计与阐述100分（占约20%），接待方案实施300分（占60%），英语口语测试50分（约占10%），行业应知应会测试50分（约占10%）。最终团体成绩得分按100分制计分。具体评分方法如下：

1.接待方案设计与阐述

根据各参赛队提交纸质版设计方案及参赛选手现场阐述情况，按照评分标准要求进行评判。裁判由五人组成，得分计算办法为：去掉一个最高分和一个最低分，算出每队的该项平均分，小数点后保留两位。评判成绩于比赛当日张贴公布。

2.接待方案实施

现场比赛每个项目裁判由五人组成，去掉一个最高分和一个最低分，算出每位选手的该项平均分，小数点后保留两位。评判成绩于现场公布并张贴。

3.英语口语测试

英语口语测试裁判由三人组成，得分计算办法为：直接算出每位选手的平均分，小数点后保留两位；再计算三位选手的平均分，计入团体成绩。英语口语测试成绩于比赛结束后张贴公布。

4.行业应知应会测试

行业应知应会采取统一测试，集中阅卷方式。计算三位选手的平均分，计入团体成绩。成绩于比赛次日张贴公布。

二、竞赛规则及评分标准

竞赛包括接待方案设计与阐述、接待方案实施、英语口语测试、行业应知应会测试四部分。

**第一部分：接待方案的设计与阐述比赛规则及评分标准**

**（一）比赛内容：**接待方案的设计与阐述。

**（二）比赛分数：**100分，其中接待方案设计50分，阐述及答辩50分。

**（三）比赛要求**

1.在正式比赛前抽取一个命题，围绕抽取的命题进行接待方案的设计。

2.完成接待方案的设计，形成纸质版和电子版，同时完成阐述接待方案Power Point的制作。（注意：Power Point需为Microsoft Office 2010及以下版）

3.接待方案设计稿纸质版需一式六份，连同电子版及阐述时用PPT一起于报到当日领队会后提交。方案一旦提交不得更改。

4.各参赛队按照比赛抽签顺序以PPT的方式对接待方案展开阐述，时间为7-12分钟。不足7分钟或超过12分钟，每30秒扣2分，不足30秒按30秒计算，以此类推。

5.裁判员宣布“比赛开始”后比赛方可进行。选手阐述结束后，应告知裁判员“比赛完毕”。

6.裁判对方案进行提问，选手予以答辩。答辩时间为3分钟，超时即停止答题。

**（四）比赛评分标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | | **内容及标准** | **分值** | **扣分** | **得分** |
| **方案部分** | | | | | |
| 前厅部分 | 迎接宾客方案  （2分） | 1.根据客人类型，确定不同迎接规格 | 1 |  |  |
| 2.服务高效，注重方案可实施性 | 1 |  |  |
| 入住登记方案  （6分） | 1.根据客人特点，设计不同接待流程 | 2 |  |  |
| 2.登记入住高效，准确无差错 | 1 |  |  |
| 3.根据客人特点，提供特色服务 | 2 |  |  |
| 4.服务流程规范，服务语言标准 | 1 |  |  |
| 客房部分 | 房内服务方案  （4分） | 1.根据宾客特点，满足宾客需求为主，提供客房内接待、整理服务、提供特色服务 | 4 |  |  |
| 夜床创意  （6分） | 1.按宾客特点确定夜床服务创意内容，并阐述 | 3 |  |  |
| 2.物品的配备数量、名称及含义简述清楚 | 1 |  |  |
| 3.注重可实施性、保证安全卫生 | 2 |  |  |
| 中餐部分 | 分析宾客特点并形成接待方案  （7分） | 1.能够根据给定条件确定宾客类型 | 1 |  |  |
| 2.分析宾客类型，并根据宾客类型特点制定各岗位接待计划 | 3 |  |  |
| 3.各岗位工作任务明确，并完成详细工作任务布置 | 3 |  |  |
| 创意摆台  （2分） | 1.按宾客特点确定摆台创意，并阐述 | 2 |  |  |
| 餐间服务方案  （4分） | 1.服务流程全面详细 | 2 |  |  |
| 2.体现酒店服务中的细节和专业 | 2 |  |  |
| 西餐部分 | 分析宾客特点并形成接待方案  （7分） | 1.能够根据给定条件确定宾客类型 | 1 |  |  |
| 2.分析宾客类型，并根据宾客类型特点制定各岗位接待计划 | 3 |  |  |
| 3.各岗位工作任务明确，并完成详细工作任务布置 | 3 |  |  |
| 创意摆台  （2分） | 1.按宾客特点确定摆台创意，并阐述 | 2 |  |  |
| 餐间服务方案  （4分） | 1.服务流程全面详细 | 2 |  |  |
| 2.体现酒店服务中的细节和专业 | 2 |  |  |
| 其他  （6分） | | 1.接待方案（手册）设计美观 | 2 |  |  |
| 2.接待方案设计内容细致、全面 | 2 |  |  |
| 3.方案各环节连贯，可操作性强 | 2 |  |  |
| **阐述部分** | | | | | |
| PPT制作  （20分） | | 1.结构合理、思路清晰：幻灯片之间具有层次性和连贯性；逻辑顺畅，过渡恰当；整体风格统一流畅、协调。 | 8 |  |  |
| 2.作品中使用了文本、图片图形、音频等多种表现形式。 | 6 |  |  |
| 3.整体界面美观，布局合理，层次分明，模版及版式设计生动活泼，文字清晰，字体设计恰当。 | 6 |  |  |
| 选手阐述  （20分） | | 1.选手使用普通话，发音标准 | 4 |  |  |
| 2.语言流畅，表述清晰、准确 | 7 |  |  |
| 3.措辞规范，能体现从业者素质和理论水平 | 7 |  |  |
| 4.三位选手阐述时衔接顺畅、合理 | 2 |  |  |
| 操作时间： | | 分 秒 扣分： 分 | | | |
| **答辩部分** | | | | | |
| 答题准确性  （6分） | | 回答准确、流畅 | 6 |  |  |
| 选手阐述  （4分） | | 举止得体，陈述较简明扼要 | 4 |  |  |
| **实 际 得 分** | | |  | | |

**第二部分：餐厅服务（中餐宴会摆台）比赛规则和评分标准**

**（一）比赛内容：**中餐宴会摆台（10人位）

**（二）比赛分数：**100分

**（三）比赛要求**

1.按中餐正式宴会摆台，鼓励选手利用自身条件，创新台面设计。

2.操作时间15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，未操作完毕，不计分）。

3.选手必须佩带参赛证提前进入比赛场地，裁判员统一口令“开始准备”进行准备，准备时间3分钟。准备就绪后，举手示意。

4.选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

5.比赛开始时，选手站在主人位后侧。比赛中所有操作必须按顺时针方向进行。

6.所有操作结束后，选手应回到工作台前，举手示意“比赛完毕”。

7.除台布、桌裙或装饰布、花瓶（花篮或其他装饰物）和桌号牌可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

8.餐巾准备无任何折痕；餐巾折花花型不限，但须突出主位花型，整体挺括、和谐，符合台面设计主题。

9.餐巾折花和摆台先后顺序不限。

10.比赛中允许使用装饰盘垫。

11．组委会统一提供餐桌转盘，比赛时是否使用由参赛选手自定。如需使用转盘，须在抽签之后说明。

12.比赛评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，选手可以自行选择完成各个比赛项目。

13.物品落地每件扣3分，物品碰倒每件扣2分；物品遗漏每件扣1分。

**（四）比赛物品准备**

1.组委会提供物品：餐台（高度为75厘米）、圆桌面（直径180厘米）、餐椅（10把）、工作台。

2.选手自备物品：

防滑托盘（2个，含装饰盘垫或防滑盘垫）

规格台布

桌裙或装饰布

餐巾（10块）

花瓶、花篮或其他装饰物（1个）

餐碟、味碟、汤勺、口汤碗、长柄勺、筷子、筷架（各10套）

水杯、葡萄酒杯、白酒杯（各10个）

牙签（10套）

菜单（2个或10个）

桌号牌（1个，上面写上所抽取的命题名称）

公用餐具（筷子、筷架、汤勺各2套）

**（五）比赛评分标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **操作程序及标准** | **分值** | | **扣分** | **得分** |
| 台布  （4分） | 1、可采用抖铺式、推拉式或撒网式铺设，要求一次完成，两次扣0.5分，三次及以上不得分 | 2 | |  |  |
| 2、台布定位准确，十字居中，凸缝朝向主副主人位，下垂均等，台面平整 | 2 | |  |  |
| 桌裙或装饰布  （3分） | 1、桌裙长短合适，围折平整或装饰布平整，四角下垂均等（装饰布平铺在台布下面） | 3 | |  |  |
| 餐椅定位  （5分） | 1、从主宾位开始拉椅定位，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1.5厘米 | 5 | |  |  |
| 餐碟定位  （10分） | 1、一次性定位、碟间距离均等，餐碟标志对正，相对餐碟与餐桌中心点三点一线 | 6 | |  |  |
| 2、距桌沿约1.5厘米 | 2 | |  |  |
| 3、拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）、卫生 | 2 | |  |  |
| 味碟、汤碗、汤勺  （6分） | 1、味碟位于餐碟正上方，相距1厘米 | 2 | |  |  |
| 2、汤碗摆放在味碟左侧1厘米处，与味碟在一条直线上，汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行 | 4 | |  |  |
| 筷架、筷子、长柄勺、牙签  （10分） | 1、筷架摆在餐碟右边，与味碟在一条直线上 | 2 | |  |  |
| 2、筷子、长柄勺搁摆在筷架上，长柄勺距餐碟3厘米，筷尾距餐桌沿1.5厘米 | 6 | |  |  |
| 3、筷套正面朝上 | 1 | |  |  |
| 4、牙签位于长柄勺和筷子之间，牙签套正面朝上，底部与长柄勺齐平 | 1 | |  |  |
| 葡萄酒杯、白酒杯、水杯  （11分） | 1、葡萄酒杯在味碟正上方2厘米 | 2 | |  |  |
| 2、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，三杯成斜直线，向右与水平线呈30度角。如果折的是杯花，水杯待餐巾花折好后一起摆上桌 | 7 | |  |  |
| 3、摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生 | 2 | |  |  |
| 餐巾折花  （11分） | 1、花型突出主位，符合主题、整体协调 | 4 | |  |  |
| 2、折叠手法正确、卫生、一次性成形、花型逼真、美观大方 | 7 | |  |  |
| 公用餐具  （4分） | 1、公用餐具摆放在正副主人的正上方 | 2 | |  |  |
| 2、按先筷后勺顺序将筷、勺搁在公用筷架上（设两套）公用筷架与正副主人位水杯对间距1厘米，筷子末端及勺柄向右 | 2 | |  |  |
| 菜单、花瓶（花篮或其他装饰物）  和桌号牌  （6分） | 1、花瓶（花篮或其他装饰物）摆在台面正中，造型精美、符合主题要求 | 3 | |  |  |
| 2、菜单摆放在筷子架右侧，位置一致（两个菜单则分别摆放在正副主人的筷子架右侧） | 2 | |  |  |
| 3、桌号牌摆放在花瓶（花篮或其他装饰物）正前方、面对副主人位 | 1 | |  |  |
| 托 盘（5分） | 1、用左手胸前托法将托盘托起，托盘位置高于选手腰部 | 2 | |  |  |
| 2、工作过程，托盘平稳，应用自如 | 3 | |  |  |
| 综合印象  （15分） | 1、台面设计主题明确，布置符合主题要求 | 5 | |  |  |
| 2、餐具颜色、规格协调统一，便于使用 | 2 | |  |  |
| 3、整体美观、具有强烈艺术美感 | 3 | |  |  |
| 4、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 | 5 | |  |  |
| 合 计 |  | 90 | |  |  |
| 操作时间： 分 秒 超时： 秒 扣分： 分 | | | | | |
| 物品落地、物品碰倒、物品遗漏 件 扣分： 分 | | | | | |
| **实 际 得 分** | | |  | | |

“仪容仪表”评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |  |  |
| 3、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） | 1、干净 | 0.5 |  |  |
| 2、指甲修剪整齐 | 0.5 |  |  |
| 3、不涂有色指甲油 | 0.5 |  |  |
| 服装  （1.5分） | 1、符合岗位要求，整齐干净 | 0.5 |  |  |
| 2、无破损、无丟扣 | 0.5 |  |  |
| 3、熨烫挺刮 | 0.5 |  |  |
| 鞋  （1.0分） | 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 |  |  |
| 2、干净，擦试光亮、无破损 | 0.5 |  |  |
| 袜子  （1.0分） | 1、男深色、女浅色 | 0.5 |  |  |
| 2、干净、无褶皱、无破损 | 0.5 |  |  |
| 首饰及徽章  （1.0分） | 1、不佩戴过于醒目的饰物 | 0.5 |  |  |
| 2、选手号牌佩戴规范 | 0.5 |  |  |
| 总体印象  （2.0分） | 1、举止：大方，自然，优雅 | 1.0 |  |  |
| 2、礼貌：注重礼节礼貌，面带微笑 | 1.0 |  |  |
| 合 计 |  | 10 |  |  |

**第三部分：餐厅服务（西餐宴会摆台）比赛规则和评分标准**

**（一）比赛内容：**西餐宴会摆台（6人位）

**（二）比赛分数：**100分

**（三）比赛要求**

1.摆台台形按餐台长边每边2人、短边每边1人摆放；以宴会套餐程序摆台，鼓励选手进行适当台面设计与布置创新，摆设设计由各选手自定。

2.操作时间15分钟（提前完成不加分，每超过30秒，扣总分1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，未操作完毕，不计分）。

3.选手必须佩带参赛证提前进入比赛场地，裁判员统一口令“开始准备”进行准备，准备时间3分钟。准备就绪后，举手示意。

4.选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

5.比赛开始时，选手站在主人位后侧。比赛中所有操作必须按顺时针方向进行。

6.所有操作结束后，选手应回到工作台前，举手示意“比赛完毕”。

7.餐巾准备无任何折痕；餐巾盘花花型不限，但须突出主位花型，整体符合台面设计主题。

8.除装饰盘、花瓶（花坛或其他装饰物）和3头以上烛台可徒手操作外，其余物件，均须使用托盘操作。

9.比赛中允许使用装饰盘垫或防滑盘垫。

10.比赛评分标准中的项目顺序并不是规定的操作顺序，选手可以自行选择完成各个比赛项目。

11.物品落地每件扣3分，物品碰倒每个扣2分；物品遗漏每件扣1分。

**（四）比赛物品准备**

1.组委会提供物品：西餐长台（长240厘米×宽120厘米，高度为75厘米）、西餐椅（6把）、工作台、比赛用酒水。

2.选手自备物品：

（1）防滑托盘（2个，含装饰盘垫或防滑盘垫）

（2）台布（2块）：200厘米×165厘米

（3）餐巾（6块，可加带装饰物）：56厘米×56厘米

（4）装饰盘（6只）：7.2寸--10寸

（5）面包盘（6只）：4.5寸—7寸

（6）黄油碟（6只）:1.8寸—4寸

（7）主菜刀（肉排刀）、鱼刀、开胃品刀、汤勺、甜品勺、黄油刀（各6把）

（8）主菜叉（肉叉）、鱼叉、开胃品叉、甜品叉（各6把）

（9）水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯（各6个）

（10）花瓶、花坛或其他装饰物（1个）

（11）烛台（2座）

（12）盐瓶、胡椒瓶（各2个）

（13）牙签盅（2个）

**（五）比赛评分标准**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **项目评分细则** | **分值** | | **扣分** | **得分** | |
| 台布  （5分） | 1.台布中凸线向上、对齐 | 2 | |  |  | |
| 2.台布四边下垂均等 | 1 | |  |  | |
| 3.铺设操作最多四次整理成形 | 2 | |  |  | |
| 席椅定位  （3.6分） | 1.摆设操作从席椅正后方进行 | 0.6（每把0.1) | |  |  | |
| 2.从主人位开始按顺时针方向摆设 | 0.6（每把0.1) | |  |  | |
| 3.席椅之间距离基本相等 | 0.6（每把0.1) | |  |  | |
| 4.相对席椅的椅背中心对准 | 0.6（每把0.1) | |  |  | |
| 5.席椅边沿与下垂台布相距1厘米 | 1.2（每把0.2) | |  |  | |
| 装饰盘  （7.5分） | 1.从主人位开始顺时针方向摆设 | 1.5(每个0.25) | |  |  | |
| 2.盘边距离桌边1厘米 | 1.5(每个0.25) | |  |  | |
| 3.装饰盘中心与餐位中心对准 | 1.5(每个0.25) | |  |  | |
| 4.盘与盘之间距离均等 | 1.5(每个0.25) | |  |  | |
| 5.手持盘沿右侧操作 | 1.5(每个0.25) | |  |  | |
| 刀、叉、勺  （10.8分） | 1.刀勺叉由内向外摆放，距桌边距离符合标准（标准见最后“备注”） | 5.4(每件0.1) | |  |  | |
| 2.刀勺叉之间及与其他餐具间距离符合标准（标准见最后“备注”） | 5.4(每件0.1) | |  |  | |
| 面包盘、黄油刀、黄油碟  （4.8分） | 1.摆放顺序：面包盘、黄油刀、黄油盘 | 1.8(每件0.1) | |  |  | |
| 2.面包盘盘边距开胃品叉1厘米 | 0.6(每件0.1) | |  |  | |
| 3.面包盘中心与装饰盘中心对齐 | 0.6(每件0.1) | |  |  | |
| 4.黄油刀置于面包盘右侧边沿1/3处 | 0.6(每件0.1) | |  |  | |
| 5.黄油碟摆放在黄油刀尖正上方，相距3厘米 | 0.6(每件0.1) | |  |  | |
| 6.黄油碟左侧边沿与面包盘中心成直线 | 0.6(每件0.1) | |  |  | |
| 杯具  （10.8分） | 1.摆放顺序：白葡萄酒杯、红葡萄酒杯、水杯（白葡萄酒杯摆在开胃品刀的正上方，杯底中心在开胃品刀的中心线上，杯底距开胃品刀尖2厘米） | 1.8(每个0.1) | |  |  | |
| 2.三杯成斜直线，向右与水平线呈45度角 | 6(每组1分) | |  |  | |
| 3.各杯身之间相距约1厘米 | 1.2(每个0.1) | |  |  | |
| 4.操作时手持杯中下部或颈部 | 1.8(每个0.1) | |  |  | |
| 花瓶（花坛或其他装饰物）（2分） | 1.花瓶（花坛或其他装饰物）置于餐桌中央和台布中线上 | 1 | |  |  | |
| 2.花瓶（花坛或其他装饰物）的高度不超过30厘米 | 1 | |  |  | |
| 烛台  （3分） | 1.烛台与花瓶（花坛或其他装饰物）相距20厘米 | 1(每座0.5) | |  |  | |
| 2.烛台底坐中心压台布中凸线 | 1(每座0.5) | |  |  | |
| 3.两个烛台方向一致，并与杯具所呈直线平行 | 1(每座0.5) | |  |  | |
| 牙签盅  （1.5分） | 1.牙签盅与烛台相距10厘米 | 1(每个0.5) | |  |  | |
| 2.牙签盅中心与压在台布中凸线上 | 0.5(每个0.25) | |  |  | |
| 椒盐瓶  （3分） | 1.椒盐瓶与牙签盅相距2厘米 | 1(每组0.5) | |  |  | |
| 2.椒盐瓶两瓶间距1厘米,左椒右盐 | 1(每组0.5) | |  |  | |
| 3.椒盐瓶间距中心对准台布中凸线 | 1(每组0.5) | |  |  | |
| 餐巾盘花  （5分） | 1.在装饰盘上褶，在盘中摆放一致，左右成一条线 | 2 | |  |  | |
| 2.造型美观、大小一致，突出正副主人 | 3 | |  |  | |
| 倒水及斟酒  （10分） | 1.为三位客人斟倒酒水（其中餐台长边2人，短边1人） | 0.5 | |  |  | |
| 2.口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务 | 1.5 | |  |  | |
| 3.倒水及斟酒的顺序为：水、白葡萄酒、红葡萄酒 | 3 | |  |  | |
| 4.斟倒酒水的量：水4/5杯；白葡萄酒2/3杯；红葡萄酒1/2杯 | 5 | |  |  | |
| 5.斟倒酒水时每滴一滴扣1分，每溢一滩扣3分 |  | |  |  | |
| 托盘使用  （4分） | 1.餐件和餐具分类按序摆放，符合科学操作 | 2 | |  |  | |
| 2.杯具在托盘中杯口朝上 | 2 | |  |  | |
| 综合印象  （19分） | 1.台席中心美化新颖、主题灵活 | 6 | |  |  | |
| 2.布件颜色协调、美观 | 4 | |  |  | |
| 3.整体设计高雅、华贵 | 4 | |  |  | |
| 4.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 | 5 | |  |  | |
| 合 计 |  | 90 | |  |  | |
| 操作时间： 分 秒 超时： 秒 扣分： 分 | | | | | | |
| 物品落地、物品碰倒、物品遗漏 件 扣分： 分 | | | | | | |
| **实 际 得 分** | |  |  | | |  |
| **备注：**1、装饰盘；2、主菜刀（肉排刀）；3、鱼刀；4、汤勺；5、开胃品刀；6、主菜叉（肉叉）；7、鱼叉；8、开胃品叉；9、黄油刀；10、面包盘；11、黄油碟；12、甜品叉；13、甜品勺；14、白葡萄酒杯；15、红葡萄酒杯；16、水杯。  **各餐具之间的距离标准：(1)**1、2、4、5、6、8与桌边沿距离为1厘米；**(2)**1与2，1与6，8与10，1与12之间的距离为1厘米；**(3)**9与11之间的距离为3厘米；**(4)**3、7与桌边的距离为5厘米；**(5)**6、7、8之间，2、3、4、5之间，12与13之间的距离为0.5厘米；**(6)**14、15、16杯肚之间的距离为1厘米。 | | | | | | |

**“仪容仪表”评分标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |  |  |
| 3、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） | 1、干净 | 0.5 |  |  |
| 2、指甲修剪整齐 | 0.5 |  |  |
| 3、不涂有色指甲油 | 0.5 |  |  |
| 服装  （1.5分） | 1、符合岗位要求，整齐干净 | 0.5 |  |  |
| 2、无破损、无丟扣 | 0.5 |  |  |
| 3、熨烫挺刮 | 0.5 |  |  |
| 鞋  （1.0分） | 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 |  |  |
| 2、干净，擦试光亮、无破损 | 0.5 |  |  |
| 袜子  （1.0分） | 1、男深色、女浅色 | 0.5 |  |  |
| 2、干净、无褶皱、无破损 | 0.5 |  |  |
| 首饰及徽章  （1.0分） | 1、不佩戴过于醒目的饰物 | 0.5 |  |  |
| 2、选手号牌佩戴规范 | 0.5 |  |  |
| 总体印象  （2.0分） | 1、举止：大方，自然，优雅 | 1.0 |  |  |
| 2、礼貌：注重礼节礼貌，面带微笑 | 1.0 |  |  |
| 合 计 |  | 10 |  |  |

**第四部分：客房服务（中式铺床）比赛规则和评分标准**

**（一）比赛内容：**标准中式铺床、开夜床

**（二）比赛分数：**100分

**（三）比赛要求**

1.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）。

2.选手必须佩带参赛证提前进入比赛场地，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。

3.选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

4.操作结束后，选手立于工作台侧，举手示意“比赛完毕”。

5.比赛用床架不带床头板，不设床头柜，靠近裁判一头为床头。

6.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。

7.其他

（1）床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。

（2）选手不可在床头操作，其余位置不限*。*

（3）床架+床垫高度为45厘米。

8.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。

**（四）比赛物品准备**

组委会统一提供

1.床架（1个）

2.床垫（1个，2米×1.2米）

3.工作台（1个）

4.床单（1个，2.8米×2米）

5.被套（1个，2.3米×1.8米，底部开口，系带方式）

6.羽绒被（1床，重量约1.5千克/床）

7.枕芯（2个，75厘米×45厘米）

8.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）

**（五）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  （19分） | 1.一次抛单定位（两次扣2分，三次及以上不得分） | 6 | |  |  |
| 2.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 | |  |  |
| 3.床单正反面准确（毛边向下，抛反不得分） | 2 | |  |  |
| 4.床单表面平整光滑 | 2 | |  |  |
| 5.包角紧密平整，式样统一（90度） | 4 | |  |  |
| 6.四边平整，不外露，无褶皱 | 2 | |  |  |
| 被 套  （8分） | 1.一次抛开（两次扣2分，三次以上不得分）、平整 | 4 | |  |  |
| 2.被套正反面准确（抛反不得分） | 2 | |  |  |
| 3.被套开口在床尾（方向错不得分） | 2 | |  |  |
| 羽绒被  （31分） | 1.打开羽绒被压入被套内做有序套被操作 | 3 | |  |  |
| 2.抓两角抖羽绒棉被并一次抛开定位（整理一次扣2分，类推），被子与床头平齐 | 6 | |  |  |
| 3.被套中心不偏离床中心（偏2厘米以内不扣分，2-3厘米扣1分，3厘米以上不得分） | 4 | |  |  |
| 4.羽绒被在被套内四角到位，饱满、平展 | 3 | |  |  |
| 5.羽绒被在被套内两侧两头平 | 3 | |  |  |
| 6.被套口平整且要收口，羽绒被不外露 | 2 | |  |  |
| 7.被套表面平整光滑 | 3 | |  |  |
| 8.羽绒被在床头翻折45厘米（每相差2厘米扣1分，不足2厘米不扣分） | 3 | |  |  |
| 9.两侧距地等距（每相差2厘米扣1分，不足2厘米不扣分）尾部自然下垂，尾部两角应标准统一 | 4 | |  |  |
| 枕头（2个）  （12分） | 1.四角到位，饱满挺括 | 3 | |  |  |
| 2.枕头边与床头平行 | 3 | |  |  |
| 1.枕头中线与床中线对齐（每相差2厘米扣1分，不足2厘米不扣分） | 3 | |  |  |
| 2．枕套沿无折皱，表面平整，自然下垂 | 3 | |  |  |
| 综合印象（10分） | 1．总体效果：三线对齐，平整美观 | 5 | |  |  |
| 2．操作过程中动作娴熟、敏捷，姿态优美，能体现岗位气质 | 5 | |  |  |
| 合 计 |  | 80 | |  |  |
| 操作时间： 分 秒 超时： 秒 扣分： 分 | | | | | |
| 选手跑床、跪床、撑床 次： 扣分： 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） | 1.被子反折角为45度等腰直角形 | 0.5 |  |  |
| 2.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厘米以上不得分） | 0.5 |  |  |
| 3.折角平整，下垂自然 | 0.5 |  |  |
| 地巾、拖鞋  （1.5分） | 1.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 |  |  |
| 2.地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平，超过不得分 | 0.5 |  |  |
| 3.拖鞋摆放于地巾之上，便于使用 | 0.5 |  |  |
| 创意  （7分） | 1.夜床服务用品新颖、卫生，突出个性化 | 2 |  |  |
| 2.摆放位置安全、方便使用 | 2 |  |  |
| 3.整体美观、具有艺术美感 | 2 |  |  |
| 4.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 得分： | | | | |
| **实 际 得 分** | |  | | |

**“仪容仪表”评分标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |  |  |
| 3、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） | 1、干净 | 0.5 |  |  |
| 2、指甲修剪整齐 | 0.5 |  |  |
| 3、不涂有色指甲油 | 0.5 |  |  |
| 服装  （1.5分） | 1、符合岗位要求，整齐干净 | 0.5 |  |  |
| 2、无破损、无丟扣 | 0.5 |  |  |
| 3、熨烫挺刮 | 0.5 |  |  |
| 鞋  （1.0分） | 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 |  |  |
| 2、干净，擦试光亮、无破损 | 0.5 |  |  |
| 袜子  （1.0分） | 1、男深色、女浅色 | 0.5 |  |  |
| 2、干净、无褶皱、无破损 | 0.5 |  |  |
| 首饰及徽章  （1.0分） | 1、不佩戴过于醒目的饰物 | 0.5 |  |  |
| 2、选手号牌佩戴规范 | 0.5 |  |  |
| 总体印象  （2.0分） | 1、举止：大方，自然，优雅 | 1.0 |  |  |
| 2、礼貌：注重礼节礼貌，面带微笑 | 1.0 |  |  |
| 合 计 |  | 10 |  |  |

**第五部分：英语口语测试比赛规则和评分标准**

主要考察选手的英语口语表达能力及专业英语水平。每位选手需回答六道题（其中中译英、英译中各两道，情景对话一道，专业知识问答一道），英语口语测试参考题占考核题目的80%，考试时间约为5分钟。该项占总分值10%。

一、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。

二、评分说明

41—50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。

31－40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。

21－30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。

20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。

英语口语测试评分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项 目** | **评 分 细 则** | **得 分** |
| 中译英  （6×2=12分） | 发音准确，语调标准、纯正。 (3分) |  |
| 语法、词汇使用准确，意思表达无偏差，无漏译。（3分） |  |
| 英译中  （6×2=12分） | 能准确理解题意；反应敏捷。（3分） |  |
| 意思表达无偏差，无漏译。（3分） |  |
| 情景对话  （16分） | 反应敏捷、能准确理解题意。（6分） |  |
| 发音准确，语调标准。（4分） |  |
| 自然、流畅表达思想与观点，表述逻辑性强。（6分） |  |
| 专业知识问答（10分） | 熟练掌握餐饮专业英语，发音准确，语调标准。（10分） |  |
| 总 分 |  | |