

开封市第一届职业技能大赛

餐厅服务（世赛）项目

样题

开封市第一届职业技能大赛执委会技术指导组

2023 年 2 月

项目说明

项目名称：餐厅服务项目

一、项目完成时间：

180 分钟（3 小时），本项目共有 3 个模块，其中模块 A 咖啡制作与服务, 40 分钟;模块 B 宴会服务, 80 分钟;模块 C 酒吧服务, 60 分钟。

二、项目配分：满分 100 分，其中模块 A 咖啡制作与服务, 25 分；模块 B 宴会服务, 35 分；模块 C 酒吧服务, 40 分。

三、竞赛设备：半自动咖啡机、奶缸、咖啡杯、咖啡勺、餐桌、台布、工作台、边台布、操作吧台、餐巾、椅子等。

四、注意事项

1. 选手要在抽签的工位上进行比赛，按要求在任务书封面上填写好工位号、市或地区、选手姓名。
2. 除组委会规定允许携带的比赛工具和选手自带物品清单上的物料外，不得携带任何与竞赛无关的物品和通讯工具等进场。进入竞赛场地后，必须遵守赛场纪律，否则现场裁判人员有权取消该选手参赛资格。
3. 请不要在试卷内填写与竞赛无关的内容，按题目要求完成竞赛任务。
4. 竞赛时间结束，所有参赛选手要立刻停止操作，等待裁判人员验收。
5. 在比赛过程中，选手若有违规操作，将根据具体情况在专业规范扣除相应的分数。
6. 每次任务完成后，应保证桌面、工具清洁，现场工具及其他物品摆放整齐。不合格者视情况在专业规范项扣除相应的分数。

模块 A 咖啡制作与服务(试题)

时间： 40 分钟

分值： 25 分

1. 任务描述

某西餐厅来了一行客人，希望品尝本餐厅的特色咖啡，你作为一名服务人员，请根据客人点单及相关操作规范在规定时间内完成咖啡制作，为客人正确的呈现并提供良好的服务。

2. 任务要求

模块 A 咖啡制作与服务

序号	描述
1	根据客人点单，制作咖啡(Latte、Cappuccino)。
2	咖啡制作需在指定时间内完成（15分钟）并以正确的方式呈现。
3	给客人提供良好地服务。
4	确保操作卫生。

模块 B 宴会服务(试题)

时间：80 分钟

分值：35 分

1. 任务描述

某西餐厅来了一行外国客人，希望享受本餐厅的西餐服务，你作为一名服务人员，请根据相关操作规范在规定时间内完成边台铺设、宴会摆台，与客人良好互动并为客人提供香槟小食服务。

2. 任务要求

模块 B-1 边台的铺设及餐巾折花

序号	描述
1	铺设边台。
2	操作时不能使用夹子钉子等任何辅助工具。
3	餐巾折花十款中必须有二款杯花。
4	到时叫停。

模块 B-2 铺设宴会 6 人台

序号	描述
1	铺台布、摆放餐用具。
2	餐用具的铺设应合理使用托盘。
3	到时叫停。

模块 B-3 香槟小食服务

序号	描述
1	为客人提供香槟及小食服务。
2	以正确的方式进行服务。
3	与客人进行良好互动。

模块 C 酒吧服务(试题)

时间：60 分钟

分值：40 分

1. 任务描述

某西餐厅来了一行外国客人，希望享受本餐厅的酒吧服务，你作为一名服务人员，请使用英语与客人交流，严格按照操作流程和步骤为客人调制两款鸡尾酒和两份果盘，为客人提供良好的服务。

2. 任务要求

模块 C-1 鸡尾酒服务

序号	描述
1	在规定的时间内完成两款鸡尾酒（只限传统调酒）的调制，每款分别调制 3 杯（选酒只需一次），其中 1 杯呈现给评委，其余 2 杯提供给客人。
2	比赛当天由选手在以下十款鸡尾酒中抽签：ALEXANDER、AMERICANO、BACARDI、CASINO、GINFIZZ、MANHATTAN、OLDFASHIONED、BLOODYMARY、GOLDENDREAM、MOJITO（鸡尾酒配方附后）。
3	到时叫停。

模块 C-2 鸡尾酒服务

序号	描述
1	为客人提供鸡尾酒及小食服务。
2	以正确的方式进行服务。
3	介绍鸡尾酒的配方及口感并与客人进行良好互动。

模块 C-3 水果拼盘制作

序号	描述
1	根据赛场提供的水果制作二人份量的果盘两份。
2	制作过程中双手不能接触到水果本身。
3	确保工作台卫生、整洁。
4	到时叫停。

附表 1. 设备及材料清单

附表 2. 鸡尾酒配方

附表 3. 评分标准

附表 1

设备及材料清单

设备/工具/材料		
名称	规格/型号	数量
半自动咖啡机		
奶缸	不锈钢	1
咖啡杯	瓷器	6
咖啡勺	不锈钢	6
餐桌		2
台布		可自备
工作台	120*70*75	2
边台布	棉质	2
操作吧台	常用	
餐巾	全棉	
椅子	常用	6

附表 2

1. ALEXANDER

3 cl Cognac

3 cl Crème de Cacao (brown)

3 cl Fresh cream

Shake and strain into a chilled cocktail glass.

Sprinkle with fresh ground nutmeg.

2. AMERICANO

3 cl Campari

3 cl Red Vermouth

A splash of soda water

Mix the ingredients directly in an old-fashioned glass filled with ice-cubes, add a splash of soda water and garnish with half orange slice.

3. BACARDI

4.5 cl Bacardi Rum White

2 cl Fresh lime juice

1 cl Grenadine

Pour all ingredients into shaker with ice cubes, shake well,

Strain into chilled cocktail glass.

4. CASINO

4 cl Old Tom Gin

1 cl Maraschino

1 cl Orange Bitters

1 cl Fresh lemon juice

Pour all ingredients into shaker with ice cubes, shake well,
Strain into chilled cocktail glass and garnish with a lemon
twist and a maraschino cherry.

5. GINFIZZ

4.5 cl Gin

3 cl Fresh lemon juice

1 cl Sugar syrup

8 cl Soda water

Shake all ingredients with ice cubes, except soda water.

Pour into tumbler.

Top with soda water.

Garnish with lemon slice.

6. MANHATTAN

5 cl Rye Whiskey

2 cl Red Vermouth

1 dash Angostura Bitters

Pour all ingredients into mixing glass with ice cubes.

Stir well.

Strain into chilled cock tail glass.

Garnish with cock tail cherry.

7. OLDFASHIONED

4.5 cl Bourbon or Rye whiskey

2 Dashes Angostura Bitters

1 sugar cube

Few dashes plain water

Place sugar cube in old-fashioned glass and saturate with bitters, add a dash of plain water.

Muddle until dissolve.

Fill the glass with ice cubes and add whisky.

Garnish with orange slice and a cocktail cherry.

8. BLOODYMARY

4.5 cl Vodka

9 cl Tomato juice

1.5 cl Lemon juice

2 to 3 dashes of Worcestershire Sauce

Tabasco

Celery salt

Pepper

Stir gently, pour all ingredients into highball glass.

Garnish with celery and lemon wedge (optional).

9. GOLDENDREAM

2 cl Galliano

2 cl Triple sec

2 cl Fresh Orange juice

1 cl Fresh cream

Pour all ingredients into shaker filled with ice.

Shake briskly for few seconds.

Strain into chilled cocktail glass.

10. MOJITO

4 cl White Rum

3 cl Fresh lime juice

6 Mint sprigs

2 teaspoons white sugar

Soda water

Muddle mint springs with sugar and lime juice.

Add splash of soda water and fill glass with cracked ice.

Pour rum and top with soda water.

arnish with spring of mint leaves and lemon slice. Serve with straw.

附表 3

餐厅服务（世赛）项目评分表

A 咖啡制作及服务模块评分表

序号	M=测量 J=评价	标准名称或描述	分值
A1 仪容 仪态 2 分	M	制服干净整洁，熨烫挺括合身，符合行业标准	0.2
	M	黑色皮鞋，干净，符合行业标准	0.2
	M	没有过多的香水、须后水；不能浓妆，没有纹身、不佩戴珠宝、不留长指甲和涂抹指甲油	0.2
	M	合适的发型，不过分使用护发用品	0.2
	M	良好的姿态	0.2
	J	0 所有的工作中站姿、走姿标准低，仪态未能展示工作任务所需的自信 1 所有的工作中站姿、走姿一般，对于有挑战性的工作任务时仪态较差 2 所有的工作任务中站姿、走姿良好，表现较专业，但是仍有瑕疵 3 所有的工作中站姿、走姿优美，表现非常专业	1.0
A2 拿铁 咖啡 制作 9 分	M	调制程序完整、规范	0.5
	M	操作方法得当、安全	0.5
	M	调制器具使用得当，保持干净，整齐	0.5
	M	调制过程注重节约，无浪费	1.0
	M	斟倒无滴洒，台面清洁卫生	0.5
	M	操作姿态优美，手法干净利落	0.5
	M	成品容量适中，无溢出或不足	0.5
	M	视觉正确的咖啡	0.5
	M	油脂与奶沫色泽纯正，对比度明显	0.5
	M	出品干净整洁，符合卫生要求	0.5

	M	器具和材料使用完毕后复归原位	0.5
	J 咖啡 口味	0 不可食用，糟糕的展示，最终产品不能服务给顾客 1 表现出一些咖啡知识，一般的展示，最终产品可以服务给顾客 2 良好的展示，平衡的口感，客人较享受 3 优秀的展示，出色的口味和平衡的口感，客人享受	3.0
A3 卡布奇诺咖啡 制作 9 分	M	调制程序完整、规范	0.5
	M	操作方法得当、安全	0.5
	M	调制器具使用得当，保持干净，整齐	0.5
	M	调制过程注重节约，无浪费	1.0
	M	斟倒无滴洒，台面清洁卫生	0.5
	M	操作姿态优美，手法干净利落	0.5
	M	成品容量适中，无溢出或不足	0.5
	M	视觉正确的咖啡	0.5
	M	奶泡稠密度适宜、比例标准	0.5
	M	出品干净整洁，符合卫生要求	0.5
	M	器具和材料使用完毕后复归原位	0.5
	J 咖啡 口味	0 不可食用，糟糕的展示，最终产品不能服务给顾客 1 表现出一些咖啡知识，一般的展示，最终产品可以服务给顾客 2 良好的展示，平衡的口感，客人较享受 3 优秀的展示，出色的口味和平衡的口感，客人享受	3.0
A4 咖啡 服务 5 分	M	使用托盘服务	0.5
	M	符合服务规范	0.5
	J 使用 英语 交流	0 全程没有或较少使用英语服务 1 全程大部分使用英语服务，但不流利 2 全程使用英语服务，较为流利，但专业术语欠缺 3 全程使用英语服务，整体流利，使用专业术语	1.0

	J 迎客及 送客	0 没有迎客和送客 1 有迎客和送客，服务表现为一般水准 2 有迎客和送客，服务表现为平均水准，整体感觉较好 3 有迎客和送客，弯腰鞠躬，服务表现优秀，注重细节，展现优秀的服务意识	1.0
	J 服务 程序	0 整个服务流程几乎没有闪光点，缺乏服务一致性，缺乏清理技巧，缺乏组织能力 1 在服务过程表现出合适的服务技巧和一般的组织能力 2 在服务过程中表现出良好的服务一致性，及时清理，拥有闪光点和创造性 3 达到优秀水平，服务程序完整、正确；与客人互动良好，展现出了极好的组织能力、创造力和沟通能力	1.0
	J 社交 能力	0 没有社交技巧，没有与客人互动 1 展现出一些与客人的互动，以及合适的信心完成任务 2 展现出较高的信心，良好的客人互动，整体表现良好 3 展现出优秀的交际能力，自然、亲切，具有闪光点，注意细节	1.0
合计			25

B 宴会服务模块评分表

序号	M=测量 J=评价	标准名称或描述	分值
B1 仪容 仪态 2 分	M	制服干净整洁，熨烫挺括合身，符合行业标准	0.2
	M	黑色皮鞋，干净，符合行业标准	0.2
	M	没有过多的香水、须后水；不能浓妆，没有纹身、不佩戴珠宝、不留长指甲和涂抹指甲油	0.2
	M	合适的发型，不过分使用护发用品	0.2
	M	良好的姿态	0.2
	J	0 所有的工作中站姿、走姿标准低，仪态未能展示工作任务所需的自信 1 所有的工作中站姿、走姿一般，对于有挑战性的工作任务时仪态较差 2 所有的工作任务中站姿、走姿良好，表现较专业，但是仍有瑕疵 3 所有的工作中站姿、走姿优美，表现非常专业	1.0
B2 宴会 摆台 11 分	M	巡视工作环境，进行安全、环保检查	0.3
	M	检查用品，工作台物品摆放正确	0.3
	M	佩戴手套摆台	0.3
	M	台布平整	0.3
	M	台布中心线居中，下垂均等	0.5
	M	台布、餐巾、餐具均用正确的方式呈现	1.2
	M	每个座位都要按照宴会摆台标准要求摆放	1.5
	M	黄油刀放在面包盘右边三分之一处	0.3
	M	餐具离桌子边缘不超过 1.5cm	0.6
	M	所有餐具，杯具，胡椒盐瓶，烛台和花瓶都在餐台上	1.2
	M	规定时间内完成	0.6
	M	操作按照顺时针方向进行	0.3
	M	操作中物品无掉落	0.3

	M	操作中物品无碰倒	0.3
	J	0 操作不熟练，有重大操作失误，整体不一致、表现差，美观度较差，选手精神不饱满 1 操作较熟练，有明显失误，整体不一致、一些错误，美观度一般，选手精神较饱满 2 操作较熟练，无明显失误，看上去一致、些许瑕疵，美观度优良，选手精神较饱满 3 操作很熟练，无任何失误，优秀的宴会台布置，符合所有标准，最终完美呈现，选手精神饱满	3.0
B3 餐巾 折花 6分	M	餐巾准备平整、无折痕	0.4
	M	所有餐巾花不同	0.4
	M	餐巾折花十款中必须有二款杯花	0.4
	M	没有过多的折痕	0.4
	M	正确的面折叠	0.4
	M	餐巾折花手法正确，操作卫生	0.4
	M	规定时间内完成	0.6
	J	0 不必要的折痕和形状，差的标准成品，花型不美观，整体不挺括，无创意 1 要求的形状，一些折痕，成品可接受的标准，花型欠美观，整体缺少挺括，缺少创意 2 不错的选择，可接受的缺陷，花型较美观，整体较挺括，有创意 3 种类各异，没有折痕，折叠紧致，花型美观，整体挺括、和谐，创意新颖，最终呈现高标准	3.0
B4 边台 铺设 6分	M	正确的铺设方式	0.5
	M	不能接触地面（最多离地 2cm）	1.0
	M	所有四个角都要包进去	1.0
	M	没有过多的折痕，台面平整	0.3
	M	操作时不能使用夹子钉子等任何辅助工具	0.2

	J	0 桌子四个角不是都被包住 1 好的尝试，一些错误，但是可以接受 2 非常好的尝试，些许瑕疵，最终以标准完成 3 优秀的边台布置，符合所有标准，最终完美呈现	3.0
B5 香槟 小食 服务 7 分	M	礼貌地迎接、送别客人	0.5
	M	正确的香槟服务流程	0.5
	M	符合服务规范	0.5
	M	为客人提供小食	0.3
	M	正确的服务方式	0.5
	M	全程使用英语与客人交流	0.7
	J	0 选手在服务过程中没有互动，没有解释 1 与客人有一定的互动，服务方式正确，有解说鸡尾酒配方 2 良好的自信和服务热情，良好的互动、配了解说正确并提供良好服务 3 与客人良好互动，具有丰富的专业知识，高水平服务技巧，优秀的社交能力，优秀的解说，配方正确且能进行延伸性的解说	3.0
B6 综合 印象 3 分	J 社交能力	0 没有社交技巧，没有与客人互动 1 展现出一些与客人的互动，以及合适的信心完成任务 2 展现出较高的信心，良好的客人互动，整体表现良好 3 展现出优秀的交际能力，自然、亲切，具有闪光点，注意细节	1.0
	J	0 在所有的任务中，缺乏自信的表现 1 在所有任务中状态一般，当发现任务具有挑战性时表现为不良状态 2 在执行所有任务时都保持良好的状态，看起来很专业，但稍显不足 3 在执行任务中，始终保持出色的状态标准，整体表现非常专业	3.0
合计			35

C 酒吧服务模块评分表

序号	M=测量 J=评价	标准名称或描述	分值
C1 仪容 仪态 2 分	M	制服干净整洁，熨烫挺括合身，符合行业标准	0.2
	M	黑色皮鞋，干净，符合行业标准	0.2
	M	没有过多的香水、须后水；不能浓妆，没有纹身、不佩戴珠宝、不留长指甲和涂抹指甲油	0.2
	M	合适的发型，不过分使用护发用品	0.2
	M	良好的仪态	0.2
	J	0 所有的工作中站姿、走姿标准低，仪态未能展示工作任务所需的自信 1 所有的工作中站姿、走姿一般，对于有挑战性的工作任务时仪态较差 2 所有的工作任务中站姿、走姿良好，表现较专业，但是仍有瑕疵 3 所有的工作中站姿、走姿优美，表现非常专业	1.0
C2 鸡尾酒 调制 13 分	M	鸡尾酒 A-所有必需设备和材料全部领取正确、可用	0.5
	M	鸡尾酒 A-调制过程中没有浪费	0.4
	M	鸡尾酒 A-调制方法正确	0.3
	M	鸡尾酒 A-鸡尾酒成份合理	0.3
	M	鸡尾酒 A-调制过程没有滴洒	0.4
	M	鸡尾酒 A-出品一致（每杯相同）	0.4
	M	鸡尾酒 A-操作过程注重卫生	0.3
	M	鸡尾酒 A-器具和材料使用完毕后复归原位	0.3
	M	鸡尾酒 A-规定时间内完成	0.3
	M	鸡尾酒 B-所有必需设备和材料全部领取正确、可用	0.3
	M	鸡尾酒 B-调制过程中没有浪费	0.4
	M	鸡尾酒 B-调制方法正确	0.5

	M	鸡尾酒 B-鸡尾酒成份合理	0.3
	M	鸡尾酒 B-调制过程没有滴洒	0.4
	M	鸡尾酒 B-出品一致（每杯相同）	0.4
	M	鸡尾酒 B-操作过程注重卫生	0.5
	M	鸡尾酒 B-器具和材料使用完毕后复归原位	0.5
	M	鸡尾酒 B-规定时间内完成	0.5
	J 调制 鸡尾酒 流程	0 糟糕的创作，缺乏创意，缺乏闪光点，缺乏展示技巧，鸡尾酒没有达到可接受的水平 1 选手表现出合理的创作尝试，有一些闪光点，展示了一些酒吧工作技能，达到了鸡尾酒产品的平均水平 2 有信心完成任务，酒吧技能较好，良好的一致性，有一些闪光点，具有创意 3 选手表现出优秀的创造力，任务非常有信心，与裁判的眼神交流非常好，知识渊博	3.0
	J 鸡尾酒 口味	0 不可食用，糟糕的展示，最终产品不能服务给顾客 1 表现出一些调酒知识，一般的展示，最终产品可以服务给顾客 2 良好的展示，平衡的口感，客人较享受 3 优秀的展示，出色的口味和平衡的口感，客人享受	3.0
C3 鸡尾酒 服务 11 分	M	礼貌地迎接、送别客人	0.4
	M	服务鸡尾酒与客人点单一致	0.6
	M	为客人提供小食	3.0
	M	全程使用英语与客人交流	1.0
	J	0 选手在服务过程中没有互动，没有解释 1 与客人有一定的互动，服务方式正确，有解说鸡尾酒配方 2 良好的自信和服务热情，良好的互动、配方解说正确并提供良好服务 3 与客人良好互动，具有丰富的专业知识，高水平服务技巧，优秀的社交能力，优秀的解说，配方正确且能进行延伸性的解说	3.0

	J	0 没有社交技巧，没有与客人互动 1 展现出一些与客人的互动，以及合适的信心完成任务 2 展现出较高的信心，良好的客人互动，整体表现良好 3 展现出优秀的交际能力，自然、亲切，具有闪光点，注意细节	3.0
C4 水果拼盘制作 11 分	M	准备工作完善	1.0
	M	切割方法正确，卫生，工具使用正确	1.0
	M	不直接用手接触水果	1.0
	M	每盘分量均等	1.0
	M	没有过多浪费	1.0
	M	每种水果都使用	0.5
	M	每种水果均去皮	1.0
	M	已经去皮的完整水果必须完全使用，将没有完全去皮的水果放回	1.0
	M	在规定的时间内完成	0.5
	J	0 切割技术差，卫生差，最终呈现差，达不到可接受的标准 1 切割技术一致，有损耗，符合要求标准 2 切割技术一致，有一定的浪费，卫生良好，有一定的创意，有很好的最终表现力 3 出色的水果切割技术，优秀的创造力，出色的最终展示	3.0
C5 综合印象 3 分	J	0 在所有的任务中，缺乏自信的表现 1 在所有任务中状态一般，当发现任务具有挑战性时表现为不良状态 2 在执行所有任务时都保持良好的状态，看起来很专业，但稍显不足 3 在执行任务中，始终保持出色的状态标准，整体表现非常专业	3.0
合计			40

