**南安市文化体育和旅游局**

**南安市总工会**

**南安市人力资源和社会保障局**

南文体旅〔2023〕149号

关于举办2023年南安市星级饭店服务

岗位职工技能竞赛活动的通知

全市各星级饭店：

为进一步推进我市星级饭店服务行业职工技能和服务水平的提升，全面展示我市星级饭店良好形象，不断挖掘饭店优秀服务人才，树立行业典范，南安市文化体育和旅游局（以下简称市文体旅局）、市总工会、市人力资源和社会保障局（以下简称市人社局）决定联合举办以“南工比技能·奋进新征程”为主题的2023年南安市星级饭店服务岗位职工技能竞赛，现将有关事项通知如下：

一、竞赛指导思想

通过星级饭店服务技能大赛，全面展示我市旅游星级饭店从业人员勤奋敬业的精神风貌、娴熟精湛的服务技能，进一步加强旅游星级饭店质量管理，推动旅游星级饭店的岗位练兵、技能比武和业务培训，促进我市旅游星级饭店从业人员业务素质不断提高和服务质量整体提升。

二、竞赛组织机构

本次竞赛由市文体旅局、市总工会、市人社局联合主办，市文体旅产业协会承办，全市所有星级饭店共同协办。相关部门领导和工作人员组成本次竞赛活动组委会（成员名单见附件1)，下设办公室，负责竞赛组织领导、统筹协调和组织实施工作。

三、竞赛项目

**（一）个人赛：**

中式铺床

中餐宴会摆台

西餐宴会摆台

鸡尾酒调制

前台接待

果盘制作

**（二）团体赛：**团体工装展示

四、竞赛时间及地点

**竞赛时间：**2023年10月26日-27日，具体赛程另文通知。

**地点：**南安大酒店

五、参赛对象及报名办法

各参赛选手应为我市星级饭店在岗员工，在本岗位工作满一年以上，热爱本职工作，具有良好的职业道德，具备一定的外语水平和较高的技能水平。各星级饭店分别组成一个13人的代表队参加比赛，每个项目各有2位选手参赛，选手独立完成比赛项目，此外代表队必须要有领队1名。各参赛单位汇总后并附选手身份证复印件1份于10月20日前报组委会办公室（联系人：黄玉清13599116593；电子邮箱：[nalyj86391989@163.com）。](mailto:nalyj86391989@163.com）。)

六、竞赛标准和方法

**（一）**竞赛标准参照相关规定执行（详见附件2）。

**（二）**竞赛设置评委组，成员从旅游院校和饭店业的知名专家中选聘，负责评分标准、评审规则的解释和成绩的评定。

七、竞赛奖励

**（一）个人奖励：**本次竞赛各项目设一等奖1名、二等奖2名、三等奖3名，获奖选手由竞赛组委会颁发荣誉证书并给予一定奖励。

1.获得中式铺床 、西餐宴会摆台、前台接待项目第一名的选手，可按程序向总工会和市委人才办申报“南安金牌工人”称号。

2.获得中餐宴会摆台项目第一名的选手，可按程序向市人社局申报“南安市技术能手”称号，获得鸡尾酒调制、果盘制作项目第一名的选手，可按程序向市人社局申报“南安市酒店服务行业技术能手”称号。

**（二）集体奖励：**以代表队总得分排序，取前3名，获奖单位由主办单位授予相应的证书和奖牌。

八、其他事项

**（一）**各代表队参赛选手交通费由各代表队负责，竞赛期间参赛选手（包括1名领队）的食宿、比赛场地、比赛基本用品、评委费用、工作人员费用及其他比赛费用组委会承担。各代表队观摩人员的食宿等费用自理。

**（二）**比赛工具和用品：大赛统一提供基本的比赛工具和用品（选手可自备，详见附件），特殊工具和用品均由选手自备。

附件：1. 2023年南安市星级饭店服务岗位职工技能竞赛组织机构人员名单

2. 竞赛方案

3. 竞赛报名表

4.比赛规则和评分标准

南安市文化体育和旅游局 南安市总工会

南安市人力资源和社会保障局

2023年10月16日

（此件主动公开）

附件1

2023年南安市星级饭店服务岗位职工

技能竞赛组织机构人员名单

主 任：周剑锋 市文体旅局局长

副主任：郭莎婷 市文体旅局副局长

刘甲暖 市总工会副主席

陈光明 市人社局二级主任科员

成 员：王海燕 市文体旅局旅游科负责人

尤 强 市总工会二级主任科员、劳动经济和权益保障部部长

蔡鸿钧 市人社局人力资源开发管理科负责人

徐秋丽 市文体旅产业协会办公室主任

全市各星级饭店负责人

组委会下设办公室，挂靠市文体旅局旅游科，办公室主任由旅游科负责人兼任，负责综合协调日常工作。

附件2

2023年南安市星级饭店服务岗位职工

技能竞赛各项目竞赛方案

一、项目设置

设置中式铺床、中餐宴会摆台、西餐宴会摆台、鸡尾酒调制、前台接待、果盘制作比赛等6个个人比赛项目和团体工装展示1个团体比赛项目。

二、实施细则

**（一）仪容仪表（10分）：**主要考察选手的仪容仪表是否符合旅游行业的基本要求及岗位要求。

**（二）英语水平测试（10分）：**主要考察选手的英语口语表达能力和酒店专业知识掌握情况，选手与评委进行现场会话，时间约2分钟。

**（三）现场操作：**

1.中式铺床（时间为3分钟）：主要考察选手操作的熟练性、规范性。操作分80分。

2.中餐宴会摆台（时间为15分钟）：主要考察选手操作的熟练性、规范性、美观性。操作分80分。

3.西餐宴会摆台（时间为15分钟）：主要考察选手操作的熟练性、规范性、美观性。操作分80分。

4、鸡尾酒调制（规定调制、自创调制各为5分钟）：主要考察选手操作的熟练性、创造性。操作分80分。

5、前台接待（时间由裁判员依实际情况掌握）：主要考察选手操作的熟练性、规范性和应变能力。操作分80分。

6、果盘制作（时间为30分钟）：主要考察选手制作的主题、艺术性、实用性和安全性。操作分100分。

果盘制作比赛不考察选手的仪容仪表和英语水平。

**（四）饭店工装展示（10分）：**各代表队参加工装展示的人员必须是参赛选手，服装必须是六个比赛项目的工装，但不一定是比赛时的着装，总时间为5分钟。

**比赛规则和评分标准见附件4**

三、分数核定

个人赛（果盘制作除外）成绩＝仪容仪表+英语水平测试+现场操作。果盘制作个人赛成绩为现场操作得分。各分项得分取裁判员评分的平均分。团体总成绩＝各代表队个人单项名次总得分+饭店工装展示得分。个人单项名次得分：单项第一名得10分，第二名8分，第三名到第八名分别得6到1分。每支代表队可申请一次裁判长仲裁，仲裁结果为最终结果。

四、名次核定。

个人赛以得分从高到低核定名次。如果出现得分相同的情况，以“英语水平测试”得分从高到低核定名次，若仍相同，按“仪容仪表”得分从高到低、比赛用时由少到多核定名次。团体赛出现得分相同的情况，按个人赛成绩从高到低核定名次，即第一名人数多的名次高，若第一名人数相同，第二名人数多的名次高，以此类推。

附件3

2023年南安市星级饭店服务岗位职工技能竞赛报名表

填报单位： 填报时间：2023年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 参赛项目 | 所在酒店 | 出生年月 | 工作年限 | 电话 | 备注 |
| 1 |  |  | 领队 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

填报人： 电话：

附件4

比赛规则和评分标准

**（一）中餐宴会摆台比赛规则和评分标准**

**1、比赛内容**：中餐宴会摆台（10人位）

**2、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。

**3、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：

A、防滑托盘（2个，含装饰盘垫或防滑盘垫）

B、规格台布

C、桌裙或装饰布

D、餐巾（10块）

E、花瓶、花篮或其他装饰物（1个）

F、餐碟、味碟、汤勺、口汤碗、长柄勺、筷子、筷架（各10套）

G、水杯、葡萄酒杯、白酒杯（各10个）

H、牙签（10套）

I、菜单（2个或10个）

J、桌号牌（1个，上面体现参赛顺序号）

K、公用餐具（筷子、筷架、汤勺各2套）

**4、比赛流程：**

主持人宣布“开始准备”——选手入场进行物品准备（3分钟）——准备就绪后，同组4名选手一起到评委前分别作简短自我介绍——回到比赛桌旁向计时人员举手示意，主持人宣布比赛开始——摆台结束后选手举手示意计时人员停止计时——选手立于比赛桌旁，分别向评委作1分钟主题说明——操作比赛结束——比赛结束。仪容仪表比赛和英语测试另行安排。

备注：自我介绍时，选手不能介绍参赛单位，只介绍参赛号、姓名等。

**5、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）** | 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 |  |  |
| 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）** | 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）** | 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）** | 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 |  |  |
| 距桌沿约1.5厘米 | 2 |  |  |
| 拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）、卫生 | 2 |  |  |
| **味碟、汤碗、汤勺**  **（5分）** | 味碟位于餐碟正上方，相距1厘米 | 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 | 3 |  |  |
| **筷架、筷子、长柄勺、牙签**  **（9分）** | 筷架摆在餐碟右边，与味碟在一条直线上 | 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 | 5 |  |  |
| 筷套正面朝上 | 1 |  |  |
| 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**  **（9分）** | 葡萄酒杯在味碟正上方2厘米 | 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 | 5 |  |  |
| 摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生 | 2 |  |  |
| **餐巾折花**  **（10分）** | 花型突出主位，符合主题、整体协调 | 4 |  |  |
| 折叠手法正确、卫生、一次性成形、花型逼真、美观大方 | 6 |  |  |
| **公用餐具**  **（4分）** | 公用餐具摆放在正副主人的正上方 | 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**  **（4分）** | 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 | 1 |  |  |
| 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 |  |  |
| 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（3分）** | 用左手胸前托法将托盘托起，托盘位置高于选手腰部 | 3 |  |  |
| **综合印象**  **（14分）** | 台面设计主题明确，布置符合主题要求 | 5 |  |  |
| 餐具颜色、规格协调统一，便于使用 | 2 |  |  |
| 整体美观、具有强烈艺术美感 | 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 | 3 |  |  |
| **合 计** | | 80 |  |  |
| 操作时间： 分 秒 超时： 秒 | | 扣分 |  |  |
| 物品落地： 件、物品碰倒： 件、物品遗漏： 件 | | 扣分 |  |  |
| 在餐椅内测操作： 次、逆时针操作： 次 | | 扣分 |  |  |
| **实际得分** | |  | |  |

**（二）西餐宴会摆台比赛规则和评分标准**

**1、比赛内容：**西餐宴会摆台（6人位）

**2、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。

**3、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：

A、防滑托盘（2个，含装饰盘垫或防滑盘垫）

B、台布（2块）：200厘米×165厘米

C、餐巾（6块，可加带装饰物）：56厘米×56厘米

D、装饰盘（6只）：7.2寸--10寸

E、面包盘（6只）：4.5寸—6寸

F、黄油碟（6只）:1.8寸—3.5寸

G、主菜刀（肉排刀）、鱼刀、开胃品刀、汤勺、甜品勺、黄油刀（各6把）

H、主菜叉（肉叉）、鱼叉、开胃品叉、甜品叉（各6把）

I、水杯、红葡萄酒杯、白葡萄酒杯（各6个）

J、花瓶、花坛或其他装饰物（1个）

K、烛台（2座）

L、盐瓶、胡椒瓶（各2个）

M、牙签盅（2个）

**4、比赛流程：**

主持人宣布“开始准备”——选手入场进行物品准备（3分钟）——准备就绪后，同组4名选手一起到评委前分别作简短自我介绍——回到比赛工作桌旁向计时人员举手示意，主持人宣布比赛开始——摆台结束后选手举手示意计时人员停止计时——选手立于比赛桌旁，分别向评委作1分钟主题说明——摆台比赛结束——比赛结束。仪容仪表比赛和英语测试另行安排。

备注：自我介绍时，选手不能介绍参赛单位，只介绍参赛号、姓名等。

**5、比赛评分标准：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **项目评分细则** | **分值** | **扣分** | **得分** |
| **台布**  **（5分）** | 台布中凸线向上，两块台布中凸线对齐 | 1 |  |  |
| 两块台布面重叠5厘米 | 1 |  |  |
| 主人位方向台布交叠在副主人位方向台布上 | 1 |  |  |
| 台布四边下垂均等 | 1 |  |  |
| 铺设操作最多四次整理成形 | 1 |  |  |
| **席椅定位**  **（3.6分）** | 摆设操作从席椅正后方进行 | 0.6（每把0.1) |  |  |
| 从主人位开始按顺时针方向摆设 | 0.6（每把0.1) |  |  |
| 席椅之间距离基本相等 | 0.6（每把0.1) |  |  |
| 相对席椅的椅背中心对准 | 0.6（每把0.1) |  |  |
| 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）** | 从主人位开始顺时针方向摆设 | 1.5(每个0.25) |  |  |
| 盘边距离桌边1厘米 | 1.5(每个0.25) |  |  |
| 装饰盘中心与餐位中心对准 | 1.5(每个0.25) |  |  |
| 盘与盘之间距离均等 | 1.5(每个0.25) |  |  |
| 手持盘沿右侧操作 | 1.5(每个0.25) |  |  |
| **刀、叉、勺**  **（10.8分）** | 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) |  |  |
| 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）** | 摆放顺序：面包盘、黄油刀、黄油盘 | 1.8(每件0.1) |  |  |
| 面包盘盘边距开胃品叉1厘米 | 0.6(每件0.1) |  |  |
| 面包盘中心与装饰盘中心对齐 | 0.6(每件0.1) |  |  |
| 黄油刀置于面包盘右侧边沿1/3处 | 0.6(每件0.1) |  |  |
| 黄油碟摆放在黄油刀尖正上方，相距3厘米 | 0.6(每件0.1) |  |  |
| 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）** | 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) |  |  |
| 三杯成斜直线，向右与水平线呈45度角 | 6(每组1分) |  |  |
| 各杯身之间相距约1厘米 | 1.2(每个0.1) |  |  |
| 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）** | 花瓶（花坛或其他装饰物）置于餐桌中央和台布中线上 | 1 |  |  |
| 花瓶（花坛或其他装饰物）的高度不超过30厘米 | 1 |  |  |
| **烛台**  **（2分）** | 烛台与花瓶（花坛或其他装饰物）相距20厘米 | 1(每座0.5) |  |  |
| 烛台底坐中心压台布中凸线 | 0.5(每座0.25) |  |  |
| 两个烛台方向一致，并与杯具所呈直线平行 | 0.5(每座0.25) |  |  |
| **牙签盅**  **（1.5分）** | 牙签盅与烛台相距10厘米 | 1(每个0.5) |  |  |
| 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）** | 椒盐瓶与牙签盅相距2厘米 | 1(每组0.5) |  |  |
| 椒盐瓶两瓶间距1厘米,左椒右盐 | 1(每组0.5) |  |  |
| 椒盐瓶间距中心对准台布中凸线 | 1(每组0.5) |  |  |
| **餐巾盘花**  **（4分）** | 在装饰盘上褶，在盘中摆放一致，左右成一条线 | 2 |  |  |
| 造型美观、大小一致，突出正副主人 | 2 |  |  |
| **倒水及斟酒**  **（9分）** | 为三位客人斟倒酒水（其中餐台长边2人，短边1人） |  |  |  |
| 口布包瓶，酒标朝向客人，在客人右侧服务 | 2 |  |  |
| 倒水及斟酒的顺序为：水、白葡萄酒、红葡萄酒 | 3 |  |  |
| 斟倒酒水的量：水4/5杯；白葡萄酒2/3杯；红葡萄酒1/2杯 | 4 |  |  |
| 斟倒酒水时每滴一滴扣1分，每溢一滩扣3分 |  |  |  |
| **托盘使用**  **（3分）** | 餐件和餐具分类按序摆放，符合科学操作 | 2 |  |  |
| 杯具在托盘中杯口朝上 | 1 |  |  |
| **综合印象**  **（13分）** | 台席中心美化新颖、主题灵活 | 4 |  |  |
| 布件颜色协调、美观 | 3 |  |  |
| 整体设计高雅、华贵 | 3 |  |  |
| 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 | 3 |  |  |
| **合 计** | | 80 |  |  |
| 操作时间： 分 秒 超时： 秒 | | 扣分 |  |  |
| 物品落地： 物品碰倒： 件、物品遗漏： 件 | | 扣分 |  |  |
| 在餐椅内测操作： 次、逆时针操作： 次 | | 扣分 |  |  |
| **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。 | | | | |

**（三）中式铺床比赛规则和评分标准**

**1、比赛内容**：标准中式铺床

**2、比赛要求:**

（1）操作时间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）。

（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）所有操作结束后，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。靠近裁判一头为床头，选手比赛过程中不允许绕床头操作。

（6）操作过程中，选手不能跑动、跪床或手臂撑床，每违例一次扣2分。

（7）其他

A、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。

B、选手操作位置不限*。*

C、床架+床垫高度为45厘米。

**3、比赛物品准备（由组委会统一提供）:**

（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）

**4、比赛流程：**

主持人宣布“开始准备”——选手入场进行物品准备（2分钟）——准备就绪后，同组3名选手一起到评委前分别作简短自我介绍——回到工作桌旁向计时人员示意，主持人宣布比赛开始——铺床结束后选手示意计时人员停止计时——操作比赛结束——比赛结束。仪容仪表比赛和英语测试另行安排。

备注：自我介绍时，选手不能介绍参赛单位，只介绍参赛号、姓名等。

**5、比赛评分标准：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **要求细则** | **分值** | **扣分** | **得分** |
| **床 单**  **（19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） | 2 |  |  |
| 床单表面平整光滑 | 3 |  |  |
| 包角紧密平整，式样统一（90度） | 5 |  |  |
| **被 套**  **（8分）** | 一次抛开（两次扣2分，三次及以上不得分）、平整 | 4 |  |  |
| 被套正反面准确（抛反不得分） | 2 |  |  |
| 被套开口在床尾（方向错不得分） | 2 |  |  |
| **羽绒被**  **（31分）** | 打开羽绒被压入被套内做有序套被操作 | 3 |  |  |
| 抓两角抖羽绒被并一次抛开定位（整理一次扣2分，类推），被子与床头平齐 | 6 |  |  |
| 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 |  |  |
| 羽绒被在被套内四角到位，饱满、平展 | 3 |  |  |
| 羽绒被在被套内两侧两头平 | 3 |  |  |
| 被套口平整且要收口，羽绒被不外露 | 2 |  |  |
| 被套表面平整光滑 | 3 |  |  |
| 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 |  |  |
| 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）** | 四角到位，饱满挺括 | 3 |  |  |
| 枕头边与床头平行 | 3 |  |  |
| 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 |  |  |
| 枕套沿无折皱，表面平整，自然下垂 | 3 |  |  |
| **综合印象（10分）** | 总体效果：三线对齐，平整美观 | 5 |  |  |
| 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 | | 10 |  |  |
| 选手跑床： 次、跪床： 次、撑床 次： | | 扣分 |  |  |
| **实际得分** | |  |  |  |

**（四）鸡尾酒调制比赛规则和评分标准**

**一、比赛内容**

1、规定鸡尾酒的调制

2、自创鸡尾酒的调制

3、调酒方式为英式调酒

4、仪容仪表比赛和英语测试另行安排

**二、比赛要求**

1、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2分钟。准备就绪后，举手示意。

2、选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

3、所有操作结束后，选手应回到操作台前，举手示意“比赛完毕”。

4、物品落地每件扣6分，物品碰倒每件扣4分；倒酒时每洒一次扣3分。

5、规定鸡尾酒的调制要求选手按该鸡尾酒的标准配方，在规定的时间内进行调制。

规定鸡尾酒的调制内容：

名称：五色彩虹酒

材料：红石榴糖浆、绿色薄荷酒、黑色樱桃白兰地、无色君度利口酒、棕色白兰地。

制法：必须使用吧匙（Bar Spoon）调制，在利口酒杯内依次将上述原料缓慢注入即可。

要求：酒杯总容量约为30毫升。酒液量占酒杯八至九成满，间隔距离均等。

时间规定：5分钟（包括操作时间、相关酒水及器具等的复位时间。提前完成不加分，每超过30秒扣5分，不足30秒为30秒计算，超时1分钟不予计分）。

6、自创鸡尾酒的调制选手可根据不同主题及创意，采用不同调酒方法进行鸡尾酒的调制。并对该鸡尾酒的主题创意加以说明。

时间规定：5分钟（包括操作时间、相关酒水及器具等的复位时间、口头说明时间。提前完成不加分，每超过30秒扣5分，不足30秒按30秒计算，超时1分钟不予计分）。

**三、比赛物品准备**

1、操作台、规定鸡尾酒调制用的酒水由组委会提供。规定鸡尾酒调制用的用具，自创鸡尾酒调制用的酒水、用具、各类载杯及装饰物等其他物品均由选手自行准备（注：装饰物只能为原材料或半成品）。

2、选手对自创鸡尾酒的主题创意须进行口头说明并准备书面说明稿（包括选手姓名、代表队名称、主题名称、主题内涵、配方、调制方法、装饰物品等），说明稿应提前打印好10份，比赛前统一上交组委会。

**四、比赛评分标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **要求和评分标准** | **分值** | | **扣分** | **得分** |
| **标准鸡尾酒的调制**  **（35分）** | 严格按照规定配方调制鸡尾酒 | 4 | |  |  |
| 下料程序正确（依次为：红石榴糖浆、绿色薄荷酒、黑色樱桃白兰地、无色君度利口酒、棕色白兰地） | 5 | |  |  |
| 调酒器具保持干净，整齐 | 6 | |  |  |
| 酒水使用完毕，旋紧瓶盖，复归原位 | 4 | |  |  |
| 调制后的鸡尾酒层次分明，瑰丽可人，占酒杯八至九成满 | 8 | |  |  |
| 调酒操作姿态优美，手法干净卫生 | 8 | |  |  |
| **自创鸡尾酒的调制**  **（45分）** | 主题创意新颖，独特，具有一定的时代感 | 12 | |  |  |
| 调酒材料选配新颖，独特，与主题创意相符 | 4 | |  |  |
| 调酒器具保持干净，整齐 | 3 | |  |  |
| 酒水使用完毕，旋紧瓶盖，复归原位 | 3 | |  |  |
| 调制后的鸡尾酒具有一定的观赏性，整体风格与主题创意相符 | 8 | |  |  |
| 酒品颜色协调、口感舒适、味道纯正 | 6 | |  |  |
| 主题创意说明口头表述准确，语言清晰、流畅 | 4 | |  |  |
| 调酒操作姿态优美，手法干净卫生 | 5 | |  |  |
| **合 计** |  | 80 | |  |  |
| 操作时间： 分 秒 超时： 扣分： 分 | | | | | |
| 物品落地、物品碰倒、倒酒洒酒 件/次 扣分： 分 | | | | | |
| **实际得分** | | |  | | |

**（五）果盘制作比赛规则和评分标准**

**1、比赛内容：**果盘制作

**2、比赛要求：**

（1）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3分钟。准备就绪后，举手示意。

（2）选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

（3）鉴于水果新鲜度的考虑，操作时间不宜超过30分钟，每超过3分钟扣1分，不足3分钟按3分钟计算，以此类推。所选用水果不超过5种。

（4）鉴于实用性考虑，果盘长、宽、高均不得超过50cm。

（5）现场介绍果盘作品，时间不超过1分钟；

（6）参赛酒店应搭配相应的水果取食工具，如牙签和水果叉；

（7）所有操作结束后，选手应回到工作台前，举手示意“比赛完毕”。

**3、比赛物品准备**

除操作台、桌号牌由组委会提供外，比赛所需的原料、工具、展示盘、主题牌等物品均由参赛选手自行准备。

**4、比赛流程**

主持人宣布“开始准备”——选手入场进行物品准备（3分钟）——准备就绪后，同组4名选手一起到评委前分别作简短自我介绍和仪容仪表展示——回到工作桌旁向计时人员示意，主持人宣布比赛开始——操作完毕，选手示意计时人员停止计时——选手立于比赛桌旁，分别向评委作1分钟主题说明——比赛结束。

备注：自我介绍时，选手不能介绍参赛单位，只介绍参赛号、姓名等。

**5、比赛评分标准：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **分 类** | **评 分 细 节** | **分 值** | **扣分** | **得分** |
| 果盘  制作 | 准备  （10分） | 准备好一切必备制作工具，不得有遗漏； | 4 |  |  |
| 选料、备水果、并清洁干净； | 4 |  |  |
| 准备好一次性手套、口罩等卫生工具 | 2 |  |  |
| 主题  （17分） | 构思新颖、作品有新意； | 4 |  |  |
| 选料有特点、符合市场消费趋势； | 4 |  |  |
| 主题突出； | 5 |  |  |
| 点缀得当，不喧宾夺主 | 4 |  |  |
| 整体  效果  （23分） | 形态生动、形象逼真、有艺术感； | 5 |  |  |
| 拼摆有层次感； | 5 |  |  |
| 拼摆紧凑，美观大方； | 5 |  |  |
| 超宽、超长或超高； | 3 |  |  |
| 颜色搭配协调、鲜艳悦目、 | 5 |  |  |
| 安全  卫生  （18分） | 选手着装规范、干净整洁，操作现场整洁； | 5 |  |  |
| 原料无异味。 | 4 |  |  |
| 作品无污迹，接口处无暴露胶水、竹签等辅助用品 | 5 |  |  |
| 盛装器皿清洁 | 4 |  |  |
| 制作  过程  （27分） | 取料合理 | 4 |  |  |
| 刀法准确 | 5 |  |  |
| 刀工娴熟 | 5 |  |  |
| 组装利索 | 4 |  |  |
| 手法得当 | 4 |  |  |
| 刀工细腻 | 5 |  |  |
| 实用性（5分） | 果块造型设计应方便宾客拿取； | 2 |  |  |
| 果块大小应方便宾客入口； | 3 |  |  |
| **合计** | | | 100 |  |  |
| 操作时间： 分 秒 超时： 秒 | | | 扣分 |  |  |
| **实际得分** | | |  | | |

**（六）前台接待比赛规则和评分标准**

**1、比赛内容**

前台服务

**2、比赛规则**

（1）未参加比赛的选手服从封闭管理，在侯赛室等待，由工作人员按抽签号由小到大顺序叫号参赛。已参赛选手不得与未参赛选手交流比赛内容。

（2）选手必须佩带参赛号牌(号牌统一贴右下角)进入比赛场地,准备就绪后，举手示意，比赛正式开始。

（3）比赛采用手工操作方式进行。

（4）比赛流程：

①选手作简短自我介绍。

备注：自我介绍时，选手不能介绍参赛单位，只介绍参赛号、姓名等。

②登记入住（模拟的住宿登记单、预付金收据、门锁磁卡、保险箱登记卡由组委会提供，其他物品自备）；

备注：中场休息1分钟，以便选手填写单据。

③结帐服务（消费清单、模拟发票、计算器、草稿纸由组委会提供，其他物品自备）；

④仪容仪表比赛和英语测试另行安排。

**3、比赛物品准备**

组委会统一提供

（1）单人演讲台(1张，用作模拟前台)

（2）耳麦(4个)

（3）模拟的住宿登记单、预付金收据、门锁磁卡、保管箱登记卡、消费清单、模拟发票、计算器、草稿纸、笔等。

（4）评委用一百元规格练功券20张，模拟的信用卡和身份证，虚拟电话号码等。

**4、比赛评分标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **技能要求** | **分值** | **扣分** | **得分** |
| **登记**  **入住**  **（37分）** | 宾客抵达前台，及时接待 | 2 |  |  |
| 主动、热情、友好地问候宾客 | 3 |  |  |
| 确认宾客是否预订 | 3 |  |  |
| 核对证件，确认宾客姓名，并至少在对话中使用三次 | 3 |  |  |
| 安排房间，与宾客确认房价、付款方式和离店时间 | 6 |  |  |
| 准确填写宾客登记卡上的有关内容 | 5 |  |  |
| 按规定收取押金，填写房卡，把钥匙交给宾客 | 4 |  |  |
| 询问宾客是否需要贵重物品寄存服务，并解释相关规定 | 4 |  |  |
| 指示客房或电梯方向，祝宾客入住愉快 | 2 |  |  |
| 登记入住手续高效、准确无差错 | 5 |  |  |
| **结帐**  **服务**  **(33分)** | 热情友好地问候客人 | 3 |  |  |
| 确认宾客姓名，并至少在对话中使用一次 | 3 |  |  |
| 确认宾客房间号 | 3 |  |  |
| 确认宾客的所有消费：入住天数、房内微型酒吧、早餐等消费 | 8 |  |  |
| 出示所有帐单。帐单条目清晰、正确、完整 | 5 |  |  |
| 结帐手续效率高，准确无差错 | 5 |  |  |
| 询问宾客入住期间是否愉快 | 3 |  |  |
| 向宾客致谢并邀请宾客再次光临 | 3 |  |  |
| **综合**  **素质**  **(10分)** | 1、能充分理解客人的要求和意图，并迅速做出反应 | 3 |  |  |
| 2、回答问题大方得体，明确简洁 | 4 |  |  |
| 3、对本地的经济、景区、交通等相关知识有定了解 | 3 |  |  |
| **合计** | | 80 |  |  |
| **实 际 得 分** | |  | | |

**（七）“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、无丢扣 | 0.5 |  |  |
| 3、熨烫挺括 | 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 |  |  |
| **实际得分** | |  | | |

**（八）英语水平测试比赛规则和评分标准**

**1、比赛形式:**

英语比赛采用考官与选手问答的形式。每位选手考试时间为2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。

**2、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。

**3、评分说明:**

9-10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。

6－8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。

4－5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。

3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。

**（九）团体工装展示比赛规则和评分标准**

**1、比赛要求**

（1）各参赛单位可挑选最能代表本队形象的选手参赛，比赛过程中不得更换服装。

（2）时间不超过5分钟。超时1分钟以上不得分，超时不足1分钟（含）扣1分。用时不足4 分钟，扣1分。

**2、比赛物品准备**

比赛服装自备，服装必须是六个比赛项目的工装，但不一定是比赛时的着装。自备背景音乐，存放于U盘中。参赛队不得使用自备LED设备或其他灯光、多媒体设备。

**3、比赛评分标准:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 分值 | 扣分 | 得分 |
| 款式：美观、大方、新颖、突出饭店行业特点，充分展示饭店行业形象与风采。 | 2 |  |  |
| 色泽：服装颜色搭配协调、选择合理。 | 2 |  |  |
| 表演：姿态、神采、举止、台步正确自然，端庄大方，不矫揉造作，有相关工作场面的造型及编排。 | 2 |  |  |
| 音乐：背景音乐选配风格统一，音乐剪辑得当、有感染力。 | 2 |  |  |
| 总体印象：成套动作完成流畅、编排合理。 | 2 |  |  |
| 合 计 | 10 |  |  |
| 表演时间： 分 秒 超时： 扣分： 分 | | | |
| **实际得分** | | |  |

南安市文化体育和旅游局办公室 2023年10月16日印发