上海市“星光计划”

第十届职业院校技能大赛

酒店服务项目

（中职学生组）

竞赛样题

上海市星光计划组委会竞赛办公室

二○二二年十一月

参赛须知

1、选手凭身份证或学生证，参赛证进入赛场。该赛项无准考证，选手当天凭身份证或学生证现场换取参赛证；

2、选手领取的参赛号码纸，粘贴在衣服指定位置；

3、选手禁止携带任何电子信息产品、记录用具（含纸、笔）等进入赛场；

4、选手检录后，有工作人员带领进入相应赛场，静候比赛开始；

5、选手在参赛的过程中禁止相互之间随意交流，在参赛过程中有需求都需要举手示意相应的工作人员；

6、比赛期间所有的比赛事项一律听从裁判统一发布的信息，有任何疑议及时反馈，严禁扰乱赛场秩序；

7、比赛期间任何选手都不允许随意走动或离开自己的比赛位置，擅自离开比赛区域的参赛选手，视为自动放弃比赛；

8、选手比赛后需迅速离开考场，不得在赛场停留；

9、选手离场时除随身物品不得携带使用过的草稿纸等竞赛组织方提供的物品离场；

10、竞赛期间带队教师禁止进入竞赛区域；

11、竞赛安全规定：比赛承办场地的安全和卫生规定。注意热饮递送时的安全。

12、技能竞赛场地禁止使用的材料和设备：手机、移动硬盘等通讯设备。

**一般说明**

本项目的比赛涉及四个模块的竞赛试题：

一、中餐摆台及斟酒与席间服务（含岗位仪表仪容展示、工作台准备、中餐宴会摆台及斟酒

与席间服务）

二、餐饮服务专业理论与口试（含餐饮模块专业理论和英语问答）

三、前厅接待服务（含前厅接待服务、专业理论和英语问答）

四、中式客房铺床比赛（含岗位仪表仪容展示、中式铺床和开夜床服务）

**试题和任务说明**

**模块一：中餐摆台及斟酒与席间服务模块**

1、参照2022全国职业院校技能大赛比赛要求，选手分别完成1分钟中餐服务员礼仪展示、16分钟工作台准备以及16分钟内独立完成一张中餐宴会十人台（1.8米直径圆台）的铺设、斟酒和席间服务工作。

2、参照2022全国职业院校技能大赛比赛要求，选手在30分钟内独立完成中餐宴会十人台的酒水斟倒、上菜分菜以及分甜羹服务。

**模块二：餐饮服务专业理论与口试模块**

1、专业理论——参照2022年全国职业院校技能大赛口试题库（中餐理论知识60道题）。口试题型为：客观题和应变题各一道问答题。

2、英语——参照2022年全国职业院校技能大赛口试题库（中餐宴会情景题50道）。口试题型为：两道问答题。

**模块三：前厅接待服务模块**

1、选手在10分钟内完成前台接待服务（无预订顾客）

2、专业理论——参照2022年全国职业院校技能大赛口试题库（前厅、客房理论知识共60道题）。口试题型为：客观题和应变题各一道问答题。

3、英语——参照2022年全国职业院校技能大赛口试题库（前厅、客房情景题50道）。口试题型为：两道问答题。

**模块四：中式客房铺床服务模块**

1、2022年全国职业院校技能大赛要求，选手在6分30秒内连续完成两张中式客房标准床（2.0X1.2米）的铺设工作。

2、选手在1分30秒内独立完成一张中式客房标准床的夜床服务。

**竞赛要求**

**模块一：中餐摆台及斟酒与服务模块**

竞赛时间：63分钟

1.按餐饮服务流程，根据组委会统一提供设备物品进行操作。

2.仪容仪表展示（1分钟）；工作台准备，时间16分钟；中餐宴会摆台（10人位），时间为16分钟；斟酒与服务现场操作时间为30分钟。每个项目独立计时。（每项比赛结束前3分钟两遍提醒选手“离比赛结束还有3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，裁判根据选手完成部分进行评判计分）。

3.选手必须佩带参赛证提前接受检录，然后佩戴参赛号牌进入比赛场地。

4.裁判员统一口令“比赛开始”进行餐饮服务的比赛。

5.比赛开始时，选手站在主人位后侧。比赛中所有操作与服务必须按顺时针方向进行。

6.所有操作与服务结束后，选手应回到工作台前，举手示意“比赛完毕”。

7.除台布、装饰布、花盆、桌号牌和可徒手操作外，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，但须突出正、副主人位花型，整体挺括、和谐、美观。

9.比赛中允许使用托盘垫。

10.在拉椅让座之前（铺装饰布、台布时除外），餐椅保持“三三二二”对称摆放，椅面1/2塞进桌面。铺装饰布、台布时，拉开主人位餐椅。铺完装饰布、台布后将餐椅归位。

11.物品掉落每件扣3分，物品碰倒每件扣2分；物品遗漏每件扣1分。逆时针操作扣1分/次。

12.餐饮服务操作标准：

（1）工作台准备：根据组委会统一提供的设备物品，包括瓷器、 玻璃器皿、不锈钢用具、菜单、花盆、台布、餐巾等，选手根据摆台所需的物品种类和数量从公用的置物台自取摆台物品、运送物品并布置工作台，操作过程要求规范、安全、卫生，物品摆放便于操作、科学合理；规定准备时间外不得再取用物品。

（2） 中餐宴会摆台：餐具摆放正确，距离均匀、整齐、美观、 清洁大方，为宾客提供一个舒适的就餐位置、一套必需的就餐餐具及恰到好处的服务体验。摆台与 服务的顺序和标准：

①铺装饰布、台布：拉开主人位餐椅，在主人位铺装饰布、台布；装饰布平铺在餐桌上，正面朝上，台面平整，下垂均等；台布铺在装 饰布上，正面朝上；定位准确，中心线凸缝向上，且对准正副主人位； 台面平整；台布四周下垂均等。

②餐碟定位：从主人位开始一次性定位摆放餐碟，餐碟边沿距桌边 1.5 厘米；每个餐碟之间的间隔要相等；相对的餐碟与餐桌中心点 三点成一直线；操作要规范、轻松、手法卫生。

③摆放汤碗、汤勺和味碟。汤碗摆放在餐碟左上方 1 厘米处，汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行，味碟摆放在餐碟右上方。 汤碗与味碟之间距离的中点对准餐碟的中点，汤碗分别与味碟、餐碟间相距 1 厘米。

④摆放筷架、席面更、牙签、筷子：筷架摆在餐碟右边，其横中线与汤碗、味碟横中线在同一条直线上；筷架左侧纵向延长线与餐碟右侧相切。席面更、筷子搁摆在筷架上，筷子与对座餐碟中心线平行， 筷尾的右下角距桌沿 1.5 厘米，筷套正面朝上；牙签位于席面更和筷子之间，牙签套正面朝上，底部与席面更齐平。

⑤摆放葡萄酒杯、白酒杯、水杯：葡萄酒杯摆放在餐碟正上方（汤碗与味碟之间距离的中点线上）；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，三杯杯底中点连线成一直线， 该直线与相对两个餐碟的中点连线垂直；水杯待餐巾花折好后一起摆上桌，杯花底部应整齐、美观，落杯不超过 2/3 处，水杯肚距离汤碗边 1 厘米；摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生。

⑥折餐巾花：折十种不同造型杯花，每种餐巾花三种以上技法； 花型突出正、副主人位；有头尾的动物造型应头朝右，主人位除外； 巾花观赏面向客人，主人位除外； 巾花挺拔、造型美观、款式新颖； 操作手法卫生，不用口咬、下巴按、筷子穿；手不触及杯口及杯的上部。

⑦摆放公用餐具：公用筷架摆放在主人和副主人餐位水杯正上方，距水杯肚下沿切点 3 厘米，公勺、公筷置于公用筷架之上，勺柄、筷子尾端朝右。

⑧上花盆、桌号牌和菜单（2 个）：花盆摆在台面正中；桌号牌摆放在花盆正前方、面对副主人位；菜单摆放在正副主人的筷子架侧，位置一致，菜单右尾端距离桌 边 1.5 厘米。

（3）席间服务

①拉椅让座：先拉第一主宾（主人位右侧第 1 位）、第二主宾（主人位左侧第 1 位）、主人位，然后按顺时针方向逐一定位，示意让座；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 厘米；让座手势正确，体现礼貌。

②打开筷套、铺放口布。从第一位主宾开始，连续五个餐位，为每位客人打开筷套、铺放口布，操作规范、姿态优雅、手法卫生。

③将斟倒酒水装盘，从第一主宾位开始，连续五个餐位，每个餐位换瓶斟酒，先葡萄酒后白酒共十杯；左手托盘，右手持瓶斟酒，酒标朝向客人，斟酒时瓶口不碰杯口；斟酒量均匀，葡萄酒二分之一杯、 白酒三分之二杯，斟倒时做到不滴不洒；服务操作时托盘展开，姿势正确、保持平衡、位置合理。

④上菜：站在副主人位右侧上菜，上菜时姿势、动作正确、自然；菜名或菜肴介绍准确，音量适中，上菜过程讲究卫生、礼貌。

⑤分凉菜：从副主人位右侧将菜盘撤回备餐车（或工作台），用分菜叉、勺分菜，分 5 人份量，剩余 1 人份量，要求份量及品种均匀、盘面干净美观；从第一主宾位 开始，连续五个餐位，为客人上菜；上菜姿势及动作正确、 自然、干净利落，讲究卫生、礼貌。

⑥分鲍汁烩饭：在备餐台用分菜叉、勺、分饭造型碗，制作 5 份烩饭，要求份量均匀、装盘美观；为剩余的五个餐位的客人上烩饭； 上菜姿势及动作正确、 自然、 干净利落，讲究卫生、礼貌。

⑦分甜羹汤：在备餐车（或工作台）分甜羹，用分汤勺；分 10 人份，要求分量均匀。

13.其他相关说明

（1） 台布、装饰布的折叠方法：反面朝里，沿凸线长边对折两次，再沿短边对折两次。

（2）酒水准备：比赛斟酒所用葡萄酒为食用葡萄汁和水兑制而成，比赛斟酒所用白酒用水代替。葡萄酒杯和白酒杯每批次撤换一套； 每位选手配一瓶比赛用葡萄酒和一瓶比赛用白酒。

（3）菜品及分菜用具准备：比赛分汤的甜羹为银耳汤；比赛分菜用菜品为盐水泡后的凉拌双椒土豆丝，盐开水烫熟西兰花，鲍汁调料酱（用汤碗装），煮熟白米饭。菜品及分菜用具（备餐盘、 分菜叉、分菜勺、菜盘、餐盘、分汤勺、甜羹汤碗、大汤碗）每位选手配备一套，每批次撤换。

（4）所有比赛用品均由承办方提供，选手不得自带比赛用品参加比赛。

14.仪容仪表要求

（1）精神面貌佳，着装、发型等符合职业要求。

A.头发要求

男士：后不盖领，侧不盖耳；干净、整齐，着色自然，发型美观大方。

女士：后不过肩，前不盖眼；干净、整齐，着色自然，发型美观大方。

B.面部要求

男士：不留胡须及长鬓角。

女士：淡妆。

C.手及指甲要求：干净；指甲修剪整齐，不涂有色指甲油。

D.服装要求：符合岗位要求，整齐干净；无破损、无丟扣；熨烫挺刮。

E.鞋要求：符合岗位要求的黑颜色皮鞋；干净整洁，擦试光亮，无破损。

F.袜子要求：男深色，女浅色；干净，无褶皱，无破损。

G.首饰及徽章要求：选手号牌佩戴规范，不佩戴过于醒目的饰物。

（2）举止自然、大方、优雅。

（3）注重礼节礼貌，面带微笑。

**模块二：餐饮服务专业理论与口试模块**

竞赛时间：3分钟

抽取题卡，在规定时间完成专业理论知识题目2题和英语情景题问答2题。

**模块三：前厅接待服务模块**

竞赛时间：15分钟

1.按前厅接待服务流程，根据组委会统一提供设备物品进行操作。

2.前厅接待操作比赛时间为10分钟。时间到停止操作，按完成部分计分，提前完成不加分。

3.选手必须佩带参赛证提前接受检录，然后佩戴参赛号牌进入比赛场地。

4.裁判员统一口令“开始准备”后进行前厅接待服务比赛准备，准备时间1分钟。准备就

绪后，选手站在接待台后侧，举手示意。

5.选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

6.操作结束后，选手立于接待台后侧，举手示意“比赛完毕”。

7.操作过程中，选手不能跑动，物品落地、物品碰倒。选手表现应自然大方，操作过程中注意与客人保持交流。选手应保持优雅站姿，不可倚靠接待台。每违例一次扣2分。

8.前厅接待操作完毕后，选手抽取题卡，在规定时间3分钟内完成专业理论知识题目3题和英语情景题问答3题。

9.过程中，要求精神饱满，举止优雅，表情自然大方，注意交流，不可跑动。

10. 前厅接待服务操作流程

（1）检查整理服务台（准备工作）：物品分类归档，摆放位置符合操作习惯，台面整洁。

（2）迎接客人：注意接待台附近动态，面带微笑及时问候客人，与客人有眼神交流。当客人出现在 3 米左右时，能向客人微笑示意，到达 1.5 米时能主动问候并询问有何需要。

（3）询问客人是否有预订，默认客人为无预定散客。

（4）了解需求，推介客房：信息准确，表达生动，根据客人需要针对性地介绍客房类型，针对客人心理变化及时调整客房的档次或 给予客人的折扣。在客房推荐上，一般采用房价由高到低的策略，高档、中档房先 介绍房间再报价，低档房先报价后介绍房间。根据预设的权限打折，在特殊情况下可请示上级给予更大折扣。默认客人要求打折。

（5）适时介绍酒店的餐饮及其他服务项目：在办理流程中，适时介绍健身房、游泳池、Wi-Fi 等房价包含的服务，介绍房价是否包含早餐。当客人有特殊需求时，根据客人需求，为客人具体介绍。

（6）确认客人入住信息：确认客人所需要入住的房型、房间数量、住店期间及房价，确认客人的付款方式。确认客人关于房间的特殊要求，如楼层、位置、朝向、是 否吸烟。

（7）登记入住：根据客人需求为客人办理入住（默认宾客为内宾）。办理证件传输，进行人脸识别验证；填写入住登记单请客人确签字，留下联系方式，以便后期有遗留物品或其他需要与宾客联系， 准确指示签字位置并提醒相关注意事项，注意保护客人隐私。正确递送单据，双手递接物品，笔尖朝向自己，将笔放置在登记单的右侧，或直接递到客人手中。准确收取押金（现金或信用卡）并开具证明。收取合理数额的押金并解释原因。登记客人证件并填写房卡套。为客人制作房卡并介绍房卡使用方法。询问客人是否需要寄存贵重物品或房内一次性洗漱用品。询问是否有开车并帮助客人录入车辆信息。归还信用卡（用信用卡做押金时）。双手递交房卡及相关物品。

（8）礼貌道别：询问客人是否还有其他需求（客人围绕酒店客 房、餐饮、娱乐等设施和服务提出一项需求），并告知前台、总机联 系方式。温馨提醒客人早餐时间及地点，询问客人是否需要行李服务， 为客人指引电梯并祝客人入住愉快。完善客人信息，整理台面，将单据放入单据柜或背面朝上。

（9）总体印象：竞赛中，选手精神饱满，举止优雅，表情自然 大方，注意与客人交流，操作规范，不能跑动、物品落地及物品碰倒等。

**模块四：中式客房铺床服务模块**

竞赛时间：8分钟

1.按客房中式铺床与开夜床服务流程，根据组委会统一提供设备物品进行操作。

2.客房中式铺床与开夜床服务操作时间共8分钟，包括连续中式铺床2张共6分30秒（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分钟不予继续比赛，裁判根据选手完成部分进行评判计分），开夜床服务1分30秒（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秒不予继续比赛，裁判根据选手完成部分进行评判计分）。

3.选手必须佩带参赛证提前接受检录，然后佩戴参赛号牌进入比赛场地，在指定区域按组别向裁判进行仪容仪表展示，时间1分钟。

4.裁判员统一口令“开始准备”后进行中式铺床准备，准备时间2分钟。准备就绪后，选手站在工作台前、床尾后侧，举手示意。

5.选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

6.操作结束后，选手立于工作台前，举手示意“比赛完毕”。

7.比赛用床架不带床头板，在两张床之间放置床头柜。

8.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。

9.中式铺床比赛结束后，选手整理床铺，进行开夜床服务准备，准备时间1分钟。

10.中式铺床程序和标准

（1）整理床垫（准备工作时）：位置正确、平整，四边平齐， 床垫无污迹、无毛发、无破损，床垫拉正对齐。

（2）抛铺床单：开单、抛单、打单定位一次成功；床单中线居中，不偏离中线；床单正面朝上，表面平整光滑；包角紧密垂直且平整，式样统一；四边掖边紧密且平整。

（3）套被套：站在床尾，一次性抛开被套，平铺于床上；被套口向床尾打开；羽绒被芯放置于床尾，被芯长宽方向与被套一致；将被芯两角一次性套入被套内，被芯头部塞入被套顶部并填实，抖开被芯，四角定位，被芯与被套两边的空隙均匀；抛开羽绒被，被头拉到与床垫的床头部位齐平，一次定位成功；被头朝床尾方向反折 45 厘米。被套中线居中，不偏离床中线；羽绒被在被套内四角到位，饱满、平展，羽绒被在被套内两侧两头平整，被套表面平整光滑，被套口平整且要收口，被芯、绑绳不外露。

（4）套枕套：将枕芯平放在工作台上，撑开枕套口，将枕芯往里套；抓住枕套口，边提边抖动，使枕芯全部进入枕套里面；将超出枕芯部分的枕套掖好，枕套开口包好不外露，并把枕套口封好；套好的枕头须四角饱满、平整，且枕芯不外露。

（5）放枕头：枕头放置于床头中央，枕头边与床头边平行，枕头开口朝下并反向床头柜，放好的枕头距床两侧距离均等，整个枕头

表面平整、光滑、无皱折，枕套中线与床单中线在一条线上。

（6）外观：床铺整齐美观，整张床面挺括，三线对齐。

（7） 总体印象：竞赛中，选手操作规范、自如，轻松紧凑，动作优美，技术娴熟，不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，不重复。

11.开夜床服务程序和标准

（1）整理床铺、准备物品（准备工作时）：位置正确，操作规范。

（2）被子折角：将被子翻折于床上一侧的直角边与被子中线重合；折角平整，下垂自然。

（3）摆放晚安卡（环保卡）、矿泉水及水杯：在床头柜上摆放晚安卡（环保卡）、矿泉水及水杯（含杯垫、杯盖） ；物品摆放位置合理，方便客人使用，卫生。

（4）铺地巾、放拖鞋：将地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边 与被子翻折 45 厘米（靠近床头一侧）齐平；地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平；拖鞋摆放于地巾之上，鞋头朝外。

（5）整体效果：三线对齐，床品清洁，平整美观，方便使用；操作过程动作规范、娴熟、敏捷。

12.其他相关说明

（1）床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再单边朝里沿宽边对折两次。被芯折叠法：沿长边 S 型折叠，再两头向中间折， 然后对折。

（2）选手不可在床头操作，其余位置不限。

（3）床架（含脚）+床垫高度为 49 厘米（误差 1 厘米）。

（4）床头柜置于两张床之间，柜头与床头平齐，与床相距 30 厘米。

米

（5）所有比赛用品均由承办方提供，选手不得自带比赛用品参加比赛。

13.仪容仪表要求

（1）精神面貌佳，着装、发型等符合职业要求。

A.头发要求

男士：后不盖领，侧不盖耳；干净、整齐，着色自然，发型美观大方。

女士：后不过肩，前不盖眼；干净、整齐，着色自然，发型美观大方。

B.面部要求

男士：不留胡须及长鬓角。

女士：淡妆。

C.手及指甲要求：干净；指甲修剪整齐，不涂有色指甲油。

D.服装要求：符合岗位要求，整齐干净；无破损、无丟扣；熨烫挺刮。

E.鞋要求：符合岗位要求的黑颜色皮鞋或布鞋；干净整洁，擦试光亮，无破损。

F.袜子要求：男深色，女浅色；干净，无褶皱，无破损。

G.首饰及徽章要求：选手号牌佩戴规范，不佩戴过于醒目的饰物。

（2）举止自然、大方、优雅。

（3）注重礼节礼貌，面带微笑。