

# 2026 年深圳技能大赛——盐田区饭店业 (餐厅服务员)职业技能竞赛项目 技术文件

## 一、技术描述

### (一) 项目概要

本次盐田区饭店业职业技能竞赛餐厅服务员项目紧密围绕新时代饭店业高质量发展要求,全面贯彻落实技能人才强区战略,依据《餐厅服务员》三级/高级工国家职业技能标准要求,以提升餐饮服务人才专业技能、创新能力和数字化营销能力为核心,突出“传统服务技能+主题宴会设计+文化体验赋能”融合发展方向。

竞赛内容在强化中餐宴会服务、餐饮美学设计、酒水服务等传统核心技能基础上,创新融入主题宴会策划、消费场景打造、营销等职业能力,引导餐饮服务人员从“标准化服务者”向“餐饮体验设计者、产品营销推广者”转型,为盐田区建设国际滨海旅游目的地和高品质文旅消费城区提供技能人才支撑。

### (二) 基本知识及能力要求

| 理论知识相关要求 |                                                                                                            | 权重比例<br>(%) |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 职业道德     | 一职业道德规范、爱岗敬业与工匠精神、餐厅服务行业相关法律法规(《食品安全法》及其实施条例、《野生动物保护法》《食(饮)具消毒卫生标准》等)                                      | 5           |
| 基础知识     | 一饮食服务安全与卫生知识、餐厅服务礼仪(个人、中餐、西餐及酒水服务礼仪)、中外民族饮食习俗与禁忌、餐厅服务基本技能原理(端托、斟酒、摆台、餐巾折花、插花、调酒、咖啡制作、茶艺)、中餐与西餐服务知识、菜品及酒水知识 | 30          |

|           |                                                                                    |         |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 餐前准备      | 一西餐零点与宴会台摆台知识、中西餐插花知识、冷餐会/自助餐台布置知识、会议茶歇与酒会摆台知识、餐酒用具准备与检查、餐厅环境布置与物资筹备               | 15      |
| 接待服务      | 一菜品、酒水推介知识、宴会菜单营养编制知识、餐食营养搭配知识、茶类特点与茶水服务知识、宾客沟通与接待礼节                               | 5       |
| 餐中服务      | 一酒水感官鉴别知识（观色、嗅香、品味）、高档酒水斟倒服务知识、饮品制作知识、名菜名点产地特点与加工方式知识、特殊菜品服务及配套餐具知识、席间分菜与宾客需求应对    | 25      |
| 餐后工作      | 一水晶、金银等高档餐酒具清洁、保养与储存知识、顾客意见收集与网络平台销售反馈知识、客史档案建立与客户关系维护知识、餐后翻台整理与场地安全检查             | 10      |
| 餐厅管理      | 一餐饮市场宣传推广与产品促销知识、餐厅销售方案策划知识、顾客消费信息反馈与跨部门协调知识、服务质量管理与服务投诉处置知识                       | 10      |
| 宴会组织与设计   | 一本等级（三级/高级工）不作考核要求                                                                 | —       |
| 技术管理与培训指导 | 一本等级（三级/高级工）不作考核要求                                                                 | —       |
| 合计        |                                                                                    | 100     |
| 实操能力相关要求  |                                                                                    | 权重比例（%） |
| 餐前准备      | 一能准备并规范摆放西餐零点、宴会台所需餐酒用具；能完成中西餐零点、宴会插花；能布置冷餐会、自助餐、会议茶歇及酒会餐台                         | 20      |
| 接待服务      | 一能为客人介绍和推荐菜品；能根据菜肴搭配酒水及饮品；能拟定符合营养要求的宴会菜单，并根据客人特点进行餐食营养搭配；能讲解不同茶类特点并规范完成茶水服务        | 30      |
| 餐中服务      | 一能运用观色、嗅香、品味方法对酒水进行鉴别；能规范完成高档酒水斟倒服务及饮品制作服务；能讲解名菜、名点的产地、特点及加工方式；能提供特殊菜品服务并配备相应餐具    | 30      |
| 餐后工作      | 一能运用正确方法清洁、保养与储存水晶、金银等高档餐酒具；能收集整理顾客意见，并通过网络平台汇总销售及反馈信息；能完成重点客人“客史档案”，并通过不同渠道维护客户关系 | 10      |
| 餐厅管理      | 一能开展店内宣传推广、促销产品，制定餐厅销售方案并组织产品销售；能将顾客消费信息及时反馈给厨房及相关人员，组织协调餐厅与其他各部门关系                | 10      |
| 宴会组织与设计   | 一本等级（三级/高级工）不作考核要求                                                                 | —       |

|               |                    |     |
|---------------|--------------------|-----|
| 技术管理与<br>培训指导 | 一本等级（三级/高级工）不作考核要求 | —   |
| 合计            |                    | 100 |

## 二、试题及评判标准

### （一）试题

1. 初赛采用半公开试题的命题方式进行。报名开始后执委会在“盐田政府在线”——“劳动就业”——“通知公告”下公布 300 道理论题库，供参赛选手自主下载学习使用。

2. 决赛采用全公开试题的方式。选手按赛场提供的实操任务书以现场实际操作的方式完成包括主题宴会摆台（宴会主题台面设计、宴会主题摆台、斟酒服务、餐巾折花）和设计说明及答辩等两个模块实操项目。要求选手遵守国家法律法规和行业规范，具有良好的职业道德和素养，爱岗敬业，恪守行业规范，掌握餐厅服务员基本知识、专业基本技能，具备良好的沟通能力、工作组织管理的能力、解决问题的能力等。

### （二）比赛时间及试题具体内容

#### 1. 比赛时间安排

| 赛程           | 方式       | 竞赛时间（分钟）                                 |    |
|--------------|----------|------------------------------------------|----|
| 初赛<br>（理论知识） | 上机<br>考核 | 90                                       |    |
| 决赛<br>（实际操作） | 现场<br>实操 | 模块A：仪容仪表                                 | 20 |
|              |          | 模块B：主题宴会设计与摆台（宴会主题台面设计、宴会主题摆台、斟酒服务、餐巾折花） |    |

|  |  |                                       |    |
|--|--|---------------------------------------|----|
|  |  | 模块C: 设计说明和答辩<br>主题设计方案内容、设计理念、食品安全及营养 | 5  |
|  |  | 合计                                    | 25 |

**2. 初赛试题。**采用计算机竞赛系统从公布的题库中随机抽取试卷题量的 90%和命题专家现场编制的 10%（重点结合盐田区区情、山海文旅资源、滨海饮食文化等地方特色内容命题）组成正式赛题。题型为单选题、多选题、判断题，满分为 100 分。其中，单选题 70 题，每题 1 分；多选题 10 题，每题 2 分；判断题 10 题，每题 1 分。

**3. 决赛试题。**选手根据赛场提供的实操任务书以现场实际操作的方式完成宴会设计以一桌8位为标准的宴会主题设计方案、主题宴会摆台及餐巾折花及斟酒服务、主题造型设计及主题。具体内容如下：

#### **模块A: 仪容仪表**

选手仪容仪表符合星级饭店中餐服务岗位特点和要求，不需要现场展示，由裁判在选手服务过程中进行评判。

#### **模块B: 主题宴会设计与摆台**

①鼓励选手融入盐田区“山、海、城、港、文、产”文旅元素，如海滨、中英街、东部华侨城茶禅生态、梧桐山云海、盐田港、沙头角民俗等文化符号，围绕“旅游消费、商务宴请、地方特色、节庆文化、家庭情感”等场景，自主选择主题设计并现场摆一桌8人中餐主题宴会台；

②中心装饰物由选手自备。鼓励结合贝壳、珊瑚、船模、海浪、渔灯、梅花、茶叶、盐田港集装箱、滨海码头

建筑等盐田文旅符号做创意主题造型，也可以采用瓜果蔬菜雕刻、面塑工艺、糖艺、工艺品、鲜花插花等形式展现，选手可提前准备无法在比赛现场制作的半成品，但现场必须有组装、摆放、修饰、调整等三个以上的操作步骤；

③摆台准备时，选手需根据竞赛需要选择、检查餐器具，整理工作台；

④摆台包括铺台布、摆放中心装饰物、骨碟、餐具、三杯、口布折花等；

⑤采用托盘斟酒方式（不需要现场开瓶），斟倒葡萄酒、白酒各4杯。斟酒从主宾位开始，主宾葡萄酒，主人白酒，依次交叉斟倒。一次性完成酒水斟倒，酒水斟倒量符合行业规范，葡萄酒斟倒1/3满、白酒斟倒8分满。

⑥主题宴会菜单、自备餐具、用品等均不能出现代表队、饭店、选手姓名等信息；

⑦摆台所使用的常规餐具均由组委会统一提供，涉及主题设计的中心装饰物、台布、口布、椅套等物品自备；

⑧竞赛时间20分钟（含准备时间），选手在规定时间内完成竞赛项目，提前完成不加分。选手在规定时间内未完成竞赛项目时，每超时30秒扣1分、每超时60秒扣2分，以此类推，最长可以允许延时3分钟的比赛时间，延时3分钟到达后须立即停止操作，裁判按照完成部分打分；

⑨选手竞赛准备期间，可配备不超过2名助手协助开展赛前准备工作，协助范围限于搬运竞赛用具与物料整理、椅套配置等后勤辅助工作；助手全程不得代替选手完成实

际操作环节，违反规定将视情节扣除选手相应竞赛成绩，情节严重者取消参赛资格。

### 模块C：设计说明和答辩

①参赛选手现场需要阐述宴会设计方案及创意说明，说明时间为3分钟，时间到停止比赛；

②参赛选手回答裁判提出的2个问题，竞赛时间为2分钟，时间到停止比赛；

③要求题意相符、表述清晰。

### （三）评判标准

#### 1. 分数权重

| 竞赛项目 |                                                        | 考核内容     | 配分  | 综合排名<br>配比 |
|------|--------------------------------------------------------|----------|-----|------------|
| 初赛   |                                                        | 理论       | 100 | 30%        |
| 决赛   | 模块A: 仪容仪表                                              |          | 5   | 70%        |
|      | 模块B:<br>主题宴会摆台                                         | 宴会主题台面设计 | 80  |            |
|      |                                                        | 宴会主题摆台   |     |            |
|      |                                                        | 斟酒服务     |     |            |
|      |                                                        | 餐巾折花     |     |            |
|      | 模块C: 设计说明和答辩<br>主题设计方案内容、设计理念、食品安全及营养配餐、菜单、成本核算等专业基础知识 |          | 15  |            |
| 合计   |                                                        |          | 100 | 100%       |

#### 2. 评判标准

(1) 初赛由计算机竞赛系统按单选题每题 1 分，多选题每题 2 分，判断题每题 1 分自动判分，各题型错选、多选或少选均不得分。

(2) 决赛由裁判根据现场评分表评分，评分标准配分细则以现场评分表为准，评分标准如下：

| 序号 | 考核内容      | 考核标准                                                            | 配分 |
|----|-----------|-----------------------------------------------------------------|----|
| 1  | 仪容仪表      | 1. 头发干净、整体着色自然，发型符合岗位要求                                         | 1  |
|    |           | 2. 服装、鞋袜符合岗位要求，干净整齐，衣服挺括                                        | 1  |
|    |           | 3. 手部洁净、指甲修剪整齐，不涂有色指甲油、面部整洁，男士修面，女士淡妆，无醒目首饰                     | 1  |
|    |           | 4. 仪态端庄，站姿、走姿规范优美，表情自然大方，面带微笑                                   | 2  |
|    | 合计        |                                                                 | 5  |
| 2  | 主题宴会设计与摆台 | 1. 台布一次铺成、铺设方法正确，四周下垂均等                                         | 3  |
|    |           | 2. 座次安排符合行业规范                                                   | 3  |
|    |           | 3. 拉椅方式正确，餐椅边缘与台布自然接触，餐椅间距均等                                    | 5  |
|    |           | 4. 餐具拿取符合卫生、安全要求                                                | 3  |
|    |           | 5. 各餐位间距离均等、摆台标准一致，符合行业要求                                       | 5  |
|    |           | 6. 餐巾折花手法正确，在折花盘内操作，符合卫生要求                                      | 3  |
|    |           | 7. 花型突出正副主人位，整体协调                                               | 4  |
|    |           | 8. 花型挺括、造型美观                                                    | 5  |
|    |           | 9. 采用托盘斟酒，方法正确                                                  | 3  |
|    |           | 10. 斟倒酒量符合行业标准，酒量一致、无滴洒                                         | 5  |
|    |           | 11. 操作具有逻辑性、连贯性，展现良好的职业素养                                       | 3  |
|    |           | 12. 操作规范、物品无碰倒、落地                                               | 5  |
|    |           | 13. 主题创意突出、新颖美观、和命题相符，融入盐田滨海风情、中英街深港文化、东部华侨城生态、渔灯疍家民俗，地域文化辨识度高。 | 5  |
|    |           | 14. 主题造型高度不高于30CM，整体高低、直径适宜                                     | 3  |
|    |           | 15. 色彩搭配合理悦目，装饰物组合合理，层次清楚，错落有致，富有艺术感                            | 5  |

|                                                                                                              |         |                                                |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------|-----|
|                                                                                                              |         | 16. 主题设计、寓意、菜单用文字形式制作放于台面                      | 5   |
|                                                                                                              |         | 17. 菜单设计与主题高度匹配，体现营养搭配、成本控制和消费体验               | 5   |
|                                                                                                              |         | 18. 设计符合市场需求，有销售推广和复制推广价值                      | 5   |
|                                                                                                              |         | 19. 体现绿色餐饮理念，合理使用环保材料，注重资源节约、低碳设计，符合现代饭店经营发展要求 | 5   |
|                                                                                                              | 合计      |                                                | 80  |
| 3                                                                                                            | 设计说明和答辩 | 1. 主题宴会设计讲解清晰，表达能力强，要素完整                       | 3   |
|                                                                                                              |         | 2. 内容设计及产品价值呈现有创新                              | 2   |
|                                                                                                              |         | 3. 灵活和原则相结合、观点正确                               | 3   |
|                                                                                                              |         | 4. 神情自然，语音、语调、语气自然大方                           | 2   |
|                                                                                                              |         | 5. 专业知识丰富、服务能力和综合表现良好                          | 2   |
|                                                                                                              |         | 6. 回答问题时口齿清晰，从容应对、思维敏捷                         | 3   |
|                                                                                                              | 合计      |                                                | 15  |
| 总分                                                                                                           |         |                                                | 100 |
| <b>注：</b> 选手在规定时间内完成竞赛项目，提前完成不加分。选手在规定时间内未完成竞赛项目时，每超时30秒扣1分、每超时60秒扣2分，以此类推，最长可以允许延时3分钟的比赛时间，延时3分钟到达后须立即停止操作， |         |                                                |     |

### 3. 评判方法

（1）初赛由计算机系统自动判分。

（2）决赛裁判组共4名，其中裁判长1名，裁判员3名。在同等条件下由裁判长采用抽签方式进行确定小组组长。

（3）决赛前由裁判长组织所有裁判员进行培训，统一评分标准。3名裁判员对所在工位的选手操作进行现场独立评分。裁判按照统一评分标准负责该选手的现场评分，并对自己评分项目签字确认评分结果。

（4）决赛评分小组中分差大于10分（含10分）者则由小组组长负责在组内组织讨论复议，结果提交裁判长审核；

以取各裁判评分平均数的方式计算选手的最终得分，按照四舍五入的原则，分数保留小数点后两位。

（5）裁判长对所有裁判员的打分过程的公平、公正性进行监督。

（6）比赛结束后，所有裁判员需在选手成绩汇总表上进行确认签字，方视为完成执裁工作。

**4. 综合排名。**参赛选手最终名次依据初赛和决赛两部分成绩按比例累加的综合成绩进行排名。其中初赛成绩占30%、决赛成绩占70%，参赛选手赛后综合成绩=初赛成绩\*30%+决赛成绩\*70%。当综合成绩相同时，以决赛成绩高者名次在前，若仍相同时，决赛模块B用时短者名次在前；若模块B用时仍相同时，决赛模块C成绩高者名次在前；若模块C成绩仍相同时，决赛模块C时短者名次在前，以此类推。

### **三、竞赛场地、设施设备安排**

本项目场地总体面积约 650 m<sup>2</sup>，工位数量 8 个（视现场情况），每个工位的以中餐 180cm 台面，竞赛工位为独立工位，工位周边设有操作台。赛场设有裁判席、计时计分席、检录席、选手候赛区、物品存放区等。

#### **（一）初赛**

理论知识竞赛赛场参照职业技能鉴定要求布置赛场，配备与参赛人数相适应的科室及桌椅，确保单人单桌。

#### **（二）决赛**

竞赛主要设备和材料由组委会统一提供技术文件为参考数据，具体技术参数以组委会提前发布为准。

### 1. 餐厅服务员比赛设备和材料（每个比赛工位）：

| 序号 | 品名    | 参考技术参数                  | 数量  |
|----|-------|-------------------------|-----|
| 1  | 餐台    | 圆形，直径180cm、高75cm        | 1张  |
| 2  | 餐椅    | 软面无扶手椅，椅子总高度95cm        | 8张  |
| 3  | 工作台   | 长180cm×宽45cm×高75cm，合并排列 | 2张  |
| 4  | 托盘    | 防滑，圆形直40cm-50cm         | 2个  |
| 5  | 餐具    | 骨碟、调味碟、口汤碗、口汤勺、筷架、      | 各8件 |
| 6  | 玻璃三套杯 | 饮料杯300ml；红葡萄酒杯300ml；    | 8个  |
| 7  | 折花盘   | 直径35.5-38cm（陶瓷）         | 1个  |
| 8  | 净手巾   | 全棉、纯白色30cm×30cm         | 1个  |
| 9  | 红葡萄酒  | 红葡萄酒【波尔多型-空瓶】（750ml）    | 1瓶  |
| 10 | 白酒    | 中国白酒【白瓷/玻璃空瓶】（500ml）    | 1瓶  |

以下物品选手自备，但不得出现所在单位标识信息：台布、餐巾、桌裙或装饰布等棉织品；主题造型所需要的各种装饰用品（半成品），如果蔬雕、工艺品等；菜单及主题摆台所需物品。

2. 选手自己根据比赛主题自备比赛服装，但不得出现所在单位、选手姓名等标识信息。

## 四、竞赛规则

### （一）理论知识竞赛守则

1. 参赛证由组委会于竞赛开始前统一核发。
2. 参赛选手需提前20分钟凭有效身份证和参赛证进入

赛场，对号入座并将身份证和参赛证放在座位左上角明显位置，以备查验。迟到20分钟不得入场，开赛20分钟后方可交卷离场。

3. 参赛选手不能携带与竞赛相关的文件资料、手机等通讯工具进入赛场。在赛场上应自觉遵守赛场秩序，保持安静，竞赛进行过程中不允许任何形式的交谈，更不得大声喧哗吵闹，否则将给予警告直至取消竞赛资格。

4. 冒名顶替、弄虚作假、作弊者，取消竞赛资格及成绩。

5. 竞赛规定时间结束时，选手应立即停止答题，有秩序的离开赛场。

## **（二）实际操作竞赛赛场守则**

1. 选手抽签安排在决赛当日签到检录环节同步进行。选手完成身份核验、检录登记后方可参与抽签，抽签确定选手竞赛出场顺序。抽签过程由执委会现场安排专人主持并记录，全程接受监督。选手须本人到场抽签，不得委托他人代抽；抽签结果当场公布，一经确认不得更改。未按时完成签到检录及抽签的选手，按自动放弃决赛处理。

2. 实际操作竞赛选手的出场顺序和实操台位置由抽签决定。

3. 参赛选手需提前10分钟凭有效身份证和参赛证进入赛场，对竞赛工具设备进行检查。

4. 开赛迟到30分钟以上者，按自动弃权处理。

5. 参赛选手按赛题完成各竞赛项目，并主动配合裁判员评分。

6. 参赛选手应严格遵守赛场纪律，所有的通讯工具、摄像工具不得带入竞赛现场，对竞赛设施设备应爱护、妥善保管，防止丢失和损坏。

7. 冒名顶替、弄虚作假、作弊者，取消竞赛资格及成绩。

8. 参赛选手须严格遵守安全操作规程及劳动保护要求，接受裁判员、现场技术服务人员的监督和警示，确保设备及人身安全。

9. 在实际操作竞赛过程中，裁判应对每名参赛选手的各道工序认真记录，并填写评分表。

10. 比赛过程中如果出现安全事故，裁判员应立即中止竞赛。如查实事故责任属参赛选手，即取消参赛选手竞赛资格。

### **（三）赛场规则**

1. 赛务人员必须统一佩戴由大赛组委会签发的相应证件，着装整齐。

2. 赛场除现场裁判、赛场配备工作人员及观摩人员以外，未参加比赛的选手一律不得进入赛场，否则取消比赛资格。

3. 新闻媒体等进入赛场必须经过大赛组委会允许，并且听从现场工作人员的安排和管理，不能影响竞赛进行。

4. 参赛选手在竞赛期间未经组委会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。

5. 参赛选手不得将竞赛的相关情况资料私自公布。

6. 参赛选手在竞赛过程中必须主动配合裁判的工作，服从裁判安排，如果对竞赛的裁决有异议，可按照规定以书面

形式向监督仲裁组提出申诉。

#### **（四）赛事安全要求**

由于决赛实际操作竞赛涉及使用较锋利的工具，决赛场地设置专门的安全防卫人员，负责竞赛期间安全事务。主要包括检查竞赛场地及其周围环境的安全防卫；制定紧急应对方案；督导竞赛场地用电等相关安全问题；分析和处理安全突发事件等工作。配备相应医疗人员和急救人员，并备有相应急救设施。

#### **五、裁判组成与职责**

1. 裁判必须遵守竞赛的各项纪律，听从竞赛组委会的安排，服从裁判长的领导，遵守职业道德，文明裁判。

2. 裁判必须佩带“裁判证”，仪表整洁，语言举止文明礼貌，接受参赛选手的监督。

3. 严格执行竞赛规则，按计分标准进行计分，做到公平、公正、真实、准确。

4. 竞赛过程中如出现打分问题或异议，服从裁判长的裁决，避免与参赛选手和相关人员发生争执。

5. 裁判不得私自与参赛选手或代表队联系。不得参加参赛单位和个人的宴请和接受任何形式的赠品。

6. 坚守岗位，不迟到早退，无特殊情况不得在竞赛期间请假。

#### **六、申诉与仲裁**

1. 参赛选手认为赛场提供设备、工具不符合规定或工作人员存在违规行为的，均可向执委会申诉受理组提出申诉。

2. 现场申诉最迟应在竞赛结束后1小时内提出，超过时效将不予受理。申诉时，应以书面形式向申诉受理组提出，技术问题由裁判长与裁判员共同商议解决；非技术问题由组委会办公室进行调查、核实、裁决。

3. 组委会办公室对违规行为做出的裁决为最终裁决。参赛选手不得因对仲裁处理意见不服而停止比赛或滋事，否则按弃权处理。

4. 如竞赛出现不可预见的异常情况，由组委会办公室与执委会商议后，做出处理决定。

**七、本技术文件条款的最终解释权归盐田区人力资源局所有。**