

“巽震杯”第九届全国旅游院校服务技能（饭店服务）大赛

比赛规则和评分标准（本科院校组）

一、实际操作项目

客房服务员（中式铺床、开夜床）

一、比赛内容：标准中式铺床、开夜床

二、比赛要求

1. 操作时间 4 分钟。

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 分钟终止比赛。

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 秒终止比赛。

2. 选手必须携带身份证、学生证、参赛证提前接受检录，然后佩戴参赛号牌进入比赛场地，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“操作完毕”。

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. 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。

8. 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) 被芯折叠法：沿长边 S 型折叠，再两头向中间折，然后对折。

(3) 选手不可在床头操作，其余位置不限。

(4) 床架+床垫高度为 48 厘米（正负误差 2 厘米）。

(5) 客房服务实际操作项目由中式铺床、开夜床两部分组成，中式铺床以 100 分评分，按 90% 计入实操总成绩；开夜床以 10 分评分，计入实操总成绩。

三、比赛物品准备

（一）组委会统一提供

1. 床架（1 个，含床脚高度 28 厘米，高度正负误差 1 厘米）

2. 床垫（1 个，2 米×1.2 米，高度 20 厘米，高度正负误差 1 厘米）

3. 工作台（1 个，与床相距 1.4 米）

4. 床单（1 个，2.8 米×2 米）

5. 被套（1 个，2.3 米×1.8 米，不含 5 厘米飞边，底部开口，2 条系带）

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）

（二）参赛选手自备

开夜床创意物品（地巾、拖鞋为自备必须品。）

四、比赛评分标准

（一）中式铺床评分标准

项 目	要求细则	分值	扣分	得分
仪容仪表 (5分)	头发干净、整体着色自然，发型符合岗位要求	1		
	服装、鞋子、袜子符合岗位要求、干净整齐，衣服熨烫挺阔	2		
	手部洁净、指甲修剪整齐，不涂有色指甲油。不戴过于醒目的首饰，选手号牌佩戴规范	1		
	仪态端庄，站姿、走姿规范优美，表情自然大方，面带微笑	1		
床单 (23分)	开单一次成功（两次扣1分）	1		
	抛单一次成功（两次及以上不得分）	1		
	打单定位一次成功（两次扣1分，三次扣2分，三次以上不得分）	4		
	床单中线居中，不偏离床中线（偏1厘米以内不扣分，1-2厘米扣1分，2-3厘米扣2分，3厘米以上不得分）	4		
	床单正反面准确（毛边向下，抛反不得分）	1		
	床单表面平整光滑（每条水波纹扣1分）	4		
	包角紧密垂直平整，式样统一（90度）	4		
	四边掖边紧密平整（每条水波纹扣1分）	4		
被套（4分）	一次抛开，平整光滑（两次扣2分，三次以上不得分）	4		
羽绒被 (39分)	羽绒被放于床尾，羽绒被长宽方向与被套一致	1		
	抓住羽绒被两角一次性套入被套内，抖开被芯，操作规范、利落（两次扣2分，三次及以上不得分）	4		
	抓住床尾两角抖开羽绒被并一次抛开定位（两次扣2分，三次扣3分，三次以上不得分）	4		
	被子与床头平齐（以羽绒被翻折处至床头距离45厘米为评判标准，相差2厘米之内不扣分，2-3厘米扣2分，3-4厘米扣3分，4厘米以上不得分）	4		
	被套中线居中，不偏离床中线（偏1厘米以内不扣分，1-2厘米扣1分，2-3厘米扣2分，3-4厘米扣3分，4厘米以上不得分）	5		
	羽绒被在被套内四角到位，饱满、平展（每角1分）	4		
	羽绒被在被套内两侧两头平整（每一侧一头1分）	4		
	被套表面平整光滑（每条水波纹扣1分）	4		
	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）	4		
	被套口平整且要收口（2分），羽绒被不外露（1分）	3		
	尾部自然下垂，尾部两角美观、标准统一	2		
枕头（2个） (14分)	四角到位，饱满挺括	4		
	枕头开口朝下并反向于床头柜	1		
	枕头边与床头平行	2		
	枕头中线与床中线对齐（偏1厘米以内不扣分，1-2厘米扣1分，2-3厘米扣2分，3厘米以上不得分）	3		

	枕套沿无折皱，表面平整，自然下垂	4		
总体效果 (10分)	三线对齐(偏1厘米以内不扣分，1-2厘米扣1分，2-3厘米扣2分，3厘米以上不得分)	5		
	平整美观	5		
综合印象 (5分)	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		100		
操作时间： 分 秒 超时： 秒 扣分： 分				
选手跑床、跪床、撑床 次： 扣分： 分				
备注：				
实际得分				

(二) 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)	被子反折角为45度等腰直角形	0.5		
	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，2-3厘米扣0.5分，3厘米以上不得分)	0.5		
	折角平整，下垂自然	0.5		
地巾、拖鞋 (1.5分)	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		
	地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平，超过不得分	0.5		
	拖鞋摆放于地巾之上	0.5		
创意 (7分)	主题突出	1		
	夜床服务用品新颖、卫生，突出个性化	1		
	服务元素齐全	1		
	摆放位置安全、方便使用	1		
	整体美观、具有艺术美感	1		
	在酒店实际应用中具有实用性	1		
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 扣分： 分				
备注：				
实际得分				

餐厅服务（中餐宴会摆台）

一、比赛内容：中餐宴会摆台（10人位）

二、比赛要求

1. 按中餐正式宴会摆台，鼓励选手依据所学知识，创新台面设计，且具有可推广性。

2. 操作时间16分钟（提前完成不加分，到时终止比赛）。

3. 选手必须携带身份证、学生证、参赛证提前接受检录，然后佩戴参赛号牌进入比赛场地，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。

4. 选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

5. 比赛开始时，选手站在工作台一侧位置，面向评委。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“操作完毕”。举手示意后不得再有其他操作动作，否则视为违例。若违例扣3分。

7. 除台布、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，但须突出主人、副主人花型，整体挺括、和谐、卫生，符合台面设计主题。

9. 选手摆台结束后，按顺序依次为主宾位、主人位及副主宾（主人左侧第一位）斟倒红酒、白酒，托盘斟酒且两种酒水同时装盘入托。是否包瓶自主选择。

10. 餐巾折花和摆台先后顺序不限。

11. 比赛中允许使用装饰盘垫，是否选用不做硬性规定。

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。逆时针操作扣1分/次。

14. 选手提交主题创意说明书7份（500字以内）。

15. 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，须在比赛当天检录时说明。

16. 参赛队可自主选择是否套装饰椅套（自备），套椅套环节包含在比赛规定时间内。自主选择是否使用桌旗（自备）。

三、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200厘米）、餐椅（10把）、工作台、桌号牌、白酒一瓶（500毫升筒装北京红星二锅头）、红酒一瓶（750毫升张裕干红葡萄酒）。

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）规格台布

（3）餐巾（10块，边长45-55厘米）

（4）花瓶、花篮或其他装饰物（1个）

（5）餐碟、味碟、汤勺、汤碗、长柄勺、筷子、筷架（各10套）

- (6) 水杯、葡萄酒杯、白酒杯（各 10 个）
- (7) 牙签（10 套）
- (8) 菜单（2 份或 10 份）
- (9) 公用餐具（筷子、筷架、汤勺各 2 套）

四、比赛评分标准

项 目	操 作 程 序 及 标 准	分 值	扣 分	得 分
仪容仪表 (5 分)	头发干净、整体着色自然，发型符合岗位要求。	1		
	服装、鞋子、袜子符合岗位要求、干净整齐，衣服熨烫挺阔。	2		
	手部干净、指甲修剪整齐，不涂有色指甲油。不戴过于醒目的首饰，选手号牌佩戴规范。	1		
	仪态端庄，站姿、走姿规范优美，表情自然大方，面带微笑。	1		
台 布 (3 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。	1		
	站位正确、动作熟练。	1		
	台布定位准确，十字居中，凸缝朝向正、副主人位，下垂均等，台面平整。	1		
拉椅定位 (5 分)	从主宾位开始拉椅定位，座位中心与餐碟中心对齐。	2		
	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。	3		
餐碟定位 (10 分)	一次性定位、碟间距离均等；餐碟标志、餐碟中心点、餐桌中心点，三点一线。	8		
	距桌沿 1.5 厘米。	1		
	拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）。	1		
味碟、汤碗、汤勺 (10 分)	汤碗、味碟位于餐碟上方，汤碗在左，味碟在右，二者相距 2 厘米。	5		
	汤碗距离骨碟 1 厘米，味碟中心与汤碗中心在同一直线上，汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行。	5		
筷架、筷子、长柄勺、牙签 (10 分)	筷架摆在餐碟右边，与味碟在一条直线上。	3		
	筷子、长柄勺摆在筷架上，长柄勺距餐碟 3 厘米，筷尾距餐桌沿 1.5 厘米。	4		
	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。	2		
葡萄酒杯、白酒杯、水杯 (10 分)	葡萄酒杯在汤碗与味碟的中线上方。	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，三杯成一直线。如果折的是杯花，水杯待餐中花折好后一起摆上桌。	6		
	摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）。	2		
餐巾折花	花型突出正副主位、寓意与主题创意相吻合、朝向正确、整体	4		

物品落地	件、物品碰倒	件、物品遗漏	件	逆时针操作	次	违例扣分：	分
合计扣分： 分							
备注：							
实 际 得 分							

餐厅服务（西餐宴会摆台）

一、比赛内容：西餐宴会摆台（6人位）

二、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、选手必须携带身份证、学生证、参赛证提前接受检录，然后佩戴参赛号牌进入比赛场地，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。

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，物品碰倒每件扣2分，物品遗漏每件扣1分。

12、本次比赛需要提交主题创意说明，但不需要选手讲解摆台创意。

13、斟倒酒水：为主宾、主人、副主人斟倒酒水。

三、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（张裕干红、干白葡萄酒〈干红-波尔多瓶，干白-勃艮第瓶〉）。

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×162.5厘米

（3）餐巾（6块，可加带装饰物）边长45-60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）

四、比赛评分标准

项 目	项目评分细则		分值	扣分	得分
仪容仪表 (10分)	男士 仪容	1、发型：发型美观大方，前不过眉，侧不盖耳，后不盖领	2		
		2、面容：干净，不留胡及长鬓角	2		
	女士 仪容	1、发型：发型美观大方、着色自然，前不盖眼，后不过肩	2		
		2、面容：干净，着淡妆	2		
	仪表	1、服装符合岗位要求，整齐干净，无破损、无丢扣、熨烫挺括	1		
		2、皮鞋干净，擦试光亮、无破损	0.5		
		3、袜子：袜子干净、无褶皱、无破损；男深色、女浅色	1		
	仪态	举止大方，自然，优雅礼貌，面带微笑	2		
首饰	不佩戴过于醒目的饰物，选手号牌佩戴规范	1			
指甲	干净、不涂染	0.5			
台布 (4分)	1. 台布中凸线向上、对齐		2		
	2. 台布四边下垂距离合适并均等		1		
	3. 铺设操作最多四次整理成形		1		
席椅定位 (3分)	1. 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. 相对席椅的椅背中心基本对准		0.6 (每把 0.1)		
	4. 席椅边沿与下垂台布间距离合适并均等		1.2 (每把 0.2)		
装饰盘 (4.8分)	1. 从主人位开始顺时针方向摆设		0.6 (每个 0.1)		
	2. 各盘盘边与桌边距离合适并均等		1.2 (每个 0.2)		
	3. 装饰盘中心与餐位中心一致		1.2 (每个 0.2)		
	4. 盘与盘之间距离合适并均等		1.2 (每个 0.2)		
	5. 手持盘沿右侧操作		0.6 (每个 0.1)		
刀、叉、勺 (10.8分)	1. 刀、叉、勺摆放整齐，距离合适并均等，距桌边距离合适并均等		5.4 (每件 0.1)		
	2. 各个餐位餐具布局对称，餐具间距离合适并均等		5.4 (每件 0.1)		
面包盘、黄油刀、黄油碟 (3.6分)	1. 摆放顺序：面包盘、黄油刀、黄油碟		0.6		
	2. 黄油碟左侧边沿与面包盘中心成直线，各餐位统一		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，距离合适并均等		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）	1.8(每个 0.1)		
	2. 白葡萄酒杯距开胃品刀距离及杯身之间距离合适均等	9(每组 1.5分)		
花瓶（花坛或其他装饰物） （1分）	1. 花瓶（花坛或其他装饰物）置于餐桌中央和台布中线上	0.5		
	2. 花瓶（花坛或其他装饰物）的高度不超过30厘米	0.5		
烛台 (3分)	1. 烛台与花瓶（花坛或其他装饰物）之间间距合适并均等	1(每座 0.5)		
	2. 烛台底座中心压台布中凸线	1(每座 0.5)		
	3. 两个烛台方向一致	1(每座 0.5)		
牙签盅 (1.5分)	1. 牙签盅与烛台间距合适并相等	1(每个 0.5)		
	2. 牙签盅中心压在台布中凸线上	0.5(每个 0.25)		
椒盐瓶 (3分)	1. 椒盐瓶与牙签盅间距合适并两两相等	1(每组 0.5)		
	2. 椒盐瓶两瓶间距合适并两两相等,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		
斟倒酒水 (14.5分)	1. 酒标朝向客人(白葡萄酒必须口布包瓶),在客人右侧服务	2		
	2. 斟倒时瓶口与杯口距离合适	2		
	3. 斟倒时流速和流量控制得当	2		
	4. 斟到量时应顺势收口	1		
	5. 斟倒结束时擦拭瓶口	1		
	6. 倒水及斟酒的顺序为:水、白葡萄酒、红葡萄酒	2		
	7. 斟倒酒水的量:水 4/5 杯;白葡萄酒 2/3 杯;红葡萄酒 1/2 杯	4.5		
	8. 斟倒酒水时每滴一滴扣 1 分,每溢一滩扣 3 分			
综合印象 (25分)	1. 操作前,餐件和餐具分类摆放有序,符合科学有效的操作台面,杯具在托盘中杯口朝上	3		
	2. 操作过程中保持工作台面的整洁,操作动作符合岗位安全和卫生规范	5		
	3. 台席中心美化新颖、主题突出	3		
	4. 布件颜色协调、美观	4		
	5. 整体设计高雅、符合西餐宴会主题	4		
	6. 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	6		

合 计		100		
操作时间：	分	秒	超时：	秒
物品落地、物品碰倒、物品遗漏	件		扣分：	分
备注：				
实 际 得 分				

鸡尾酒调制

一、比赛内容

选手须在规定时间内完成爱尔兰咖啡、以开胃酒为主的自创鸡尾酒的调制。

1. 爱尔兰咖啡制作

选手根据程序完成爱尔兰咖啡的制作。制作规程如下：

- ①点酒精炉，烘爱尔兰咖啡杯。
- ②在爱尔兰咖啡杯中放入咖啡黄糖，加热。
- ③加入 1oz 爱尔兰威士忌，继续加热。
- ④燃焰。
- ⑤加入热咖啡，熄灭酒精炉。
- ⑥在咖啡上添加鲜奶油，后将咖啡杯置于咖啡碟中。

2. 以开胃酒类为主的自创鸡尾酒调制

选手自创一款可以用作开胃酒的鸡尾酒，进行现场调制。自创鸡尾酒可采用不同调酒方法进行调制，并注意酒品的成本控制和产品的易推广性。

选手需提供自创鸡尾酒主题创意说明书，调制完成后，进行主题创意说明。

二、比赛要求

1. 选手必须携带身份证、学生证、参赛证提前接受检录，然后佩戴参赛号牌进入比赛场地，根据裁判员统一口令进行准备和比赛。

2. 两款酒品依次制作。每款酒分别准备、分别制作、分别计时。每款酒准备时间为 2 分钟，调制时间 4 分钟。

3. 时间规定：每款酒准备时间 2 分钟。准备时间内将调酒用具、酒品等摆放到操作台上，做好操作准备。时间到即停止。

每款酒操作时间 4 分钟，包括操作时间、酒水及用具等的复位时间。提前完成不加分，每超过 30 秒扣 5 分，不足 30 秒按 30 秒计算，超时 1 分钟终止比赛，按完成部分打分。

自创鸡尾酒创意说明时间 1 分钟，时间到即停止。

4. 违例扣分：物品掉落每件扣 3 分；物品碰倒每件扣 2 分；倒酒时每滴洒一滴扣 1 分，每滴洒一滩扣 3 分，滴洒最多扣 6 分。

5. 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。

6. 为避免影响其他选手比赛，现场操作比赛不允许播放背景音乐。

7. 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。

8. 现场比赛结束，经裁判员确认后方可离开赛场。

三、比赛物品准备

1. 比赛现场提供工作台、操作台各一张。

2. 爱尔兰咖啡制作用具，包括爱尔兰咖啡杯、燃焰灯、袋装咖啡黄糖、热咖啡、鲜奶油、爱尔兰威士忌、咖啡碟等由组委会提供，供选手现场使用，选手不得自带任何调制用具及物品。

3. 自创鸡尾酒调制用的酒水、用具、各类载杯及装饰物等物品均由选手自行准备，

二、英语水平测试评分标准

项目	题数	评分标准	分值	得分
中译英：专业术语（30分）	6	英语正确	30	
中译英 1：句子（15分）	1	英语内容完整	6	
		语句通顺	6	
		语音语调标准	3	
中译英 2：句子（15分）	1	英语内容完整	6	
		语句通顺	6	
		语音语调标准	3	
应景服务（40分）	1	理解情境	8	
		处理得当（了解需求，满足需求，解答问题，灵活应变），符合岗位要求	24	
		语音语调标准	8	
合计			100	
实际得分				