2021年威海海洋职业学院西餐服务实训实习指导教师

岗位专业测试考核规程

1. 岗位名称

西餐服务实训实习指导教师岗位

二、考核内容

1.考核的内容与时长：

西餐休闲餐厅服务

考核内容包括：西餐零点摆台（2人）、西餐休闲餐厅服务。休闲餐厅服务考核内容包括餐前准备 (含包边台)、点菜、调整餐具、酒水服务、餐食服务、撤餐盘等。准备时间5分钟，考试时间为30分钟。

2.仪容仪表：是否符合邮轮行业西餐厅以及旅游酒店行业餐饮部门的基本要求及岗位要求。在考核之前进行仪容仪表展示，时间不超过1分钟。

三、考核规则

1.按餐饮服务流程，根据考务组统一提供设备物品进行操作。

2.考生向考官进行仪容仪表展示，考官宣布“开始准备”后进行西餐零点

摆台准备，考生根据用餐需要到赛场指定位置拿取摆台与服务所需的餐器具，并检查和完成餐器具的清洁卫生，准备完毕后报告“准备完毕”。

3.考生在考官宣布“考试开始”后开始操作。

4.酒水服务包括：红葡萄酒服务、白葡萄酒服务、矿泉水、茶或咖啡服务。休闲餐厅服务考试过程中只对红葡萄酒进行鉴酒。每位考生只须为一位客人提供一次鉴酒服务。

5.餐食服务釆用美式服务方式。每位客人点两道菜，这两道菜可以是“开胃菜+主菜"或“开胃菜+甜点" 或“主菜+甜点"。

6.送走客人后需清理、恢复台面到赛前状态。

7.休闲餐厅服务全程使用英语。

8.所有操作与服务结束后，考生应回到工作台前，举手示意“考试完毕”。

9.其他相关说明

 （1）台布的折叠方法做准备工作时可按照个人习惯二次折叠。

 （2）所有考试用品均由承办方提供，考生不得自带考试用品参加考试。

 （3）考试提前完成不加分，每超过10秒扣2分，不足 10秒按10秒计算，超过1分钟不予继续考试，考官根据考生完成部分进行评判计分。

四、仪容仪表要求

1.精神面貌佳，着装、发型等符合职业要求。

2.举止自然、大方、优雅，注重礼节礼貌，面带微笑。

五、技术规范

1.教育部制定的《高等职业学校酒店管理专业教学标准》；

2.文化和旅游部全国旅游行业饭店服务技能大赛中餐、西餐等赛项相关标准；

3.第44届、45届世界技能大赛餐厅服务项目相关标准；

4.全国第一届职业技能大赛世赛选拔赛餐厅服务项目相关标准；

5.全国第一届职业技能大赛国赛试点赛餐厅服务项目相关标准。

1. 技术平台

考试器材除统一提供的以及本规程不允许自带任何设备、器材、用品。场地的相关设备如有变动，最终以考试场地提供的为准。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 品名 | 参考技术参数 | 备注 |
| 餐台 | 正方形，120cm×120cm  | 统一提供 |
| 餐椅 | 软面无扶手椅，椅子总高度95cm 椅背宽41.4cm,椅背长46. 5cm | 统一提供 |
| 工作台 | 长方形，180cm X 90cm | 统一提供 |
| 边台 | 120cmX60cm | 统一提供 |
| 边台台布 | 纯棉，190cmX 150cm, 2 块 | 统一提供 |
| 餐椅（西餐） | 椅子总高度 88cm、椅面 44cm×44cm椅背 56cm×43cm | 统一提供 |
| 展示盘、面包盘、黄油碟 | 展示盘 10.5 吋、面包盘 6.5 吋、黄油碟 3.5 吋 | 统一提供 |
| 胡椒、盐瓶、花瓶 | 与餐具协调 | 统一提供 |
| 玻璃杯 | 水杯、红、白葡萄酒杯 | 统一提供 |
| 冰桶 | 不锈钢 | 统一提供 |
| 咖啡壶 | 玻璃/瓷器 | 统一提供 |
| 茶壶 | 玻璃/瓷器 | 统一提供 |
| 糖盅、奶盅 | 瓷器 | 统一提供 |
| 餐巾 | （白色）全棉（50厘米） | 统一提供 |
| 开胃菜盘 | 瓷器、8寸 | 统一提供 |
| 主菜盘 | 瓷器、10寸 | 统一提供 |
| 餐具（刀叉勺） | 摆台用开胃刀叉、汤匙、鱼刀叉、主菜刀叉、甜品叉匙 | 统一提供 |
| 平盘  | 16 寸 | 统一提供 |
| 葡萄酒 | 瓶装，750ml | 统一提供 |
| 碳酸饮料 | 听装，330ml | 统一提供 |
| 相关一次性耗材 | 一 | 统一提供 |

1. 评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **操作程序及标准** | **分值** | **扣分** |
| 台布、餐椅(4分) | 台布平整，铺设方法正确，四边下垂均等。相对餐椅的椅背中心对准，餐椅边沿与下垂台布相切。 | 4 |  |
| 展示盘、刀、勺、叉(10分) | 展示盘距离桌边距离均等，中心与餐位中心对准，刀,叉,勺由内向外摆放,距桌边距离均等，且刀、又、勺之间距离均等方便客人取用。 | 10 |  |
| 面包盘、黄油刀,黄油碟 (6 分) | 面包盘距桌边及餐叉之间距离均等，黄油刀、黄油碟位置准确。 | 6 |  |
| 酒杯、花瓶、椒盐瓶、口布(10分) | 白葡萄酒杯摆在开胃品刀的正上方，三杯成45度斜直线，各杯身之间距离均等，花瓶与椒盐瓶摆放在桌边一侧，位置不妨碍客人就餐。折花方法正确、卫生，在装饰盘上摆放位置一致，造型美观，大小协调。 | 10 |  |
| 引客入座（8 分） | 运用规范服务用语、方式引领客人，协助客人入座，女士优先。铺餐巾动作规范、优雅。 | 8  |  |
| 点菜（8分） | 按规范给客人递呈菜单，为客人点菜，并准确记录客人所点菜品。根据客人所点菜品，将不必要的餐具撤下。  | 8  |  |
| 斟酒（4 分） | 根据客人所点菜品，准确为客人斟倒酒水；斟酒动作规范，不滴洒，斟倒酒水量规范。  | 4  |  |
| 上主菜（4 分） | 准确为客人上主菜，上菜位置统一；上菜手法、菜肴摆放正确。  | 4  |  |
| 撤盘（4 分） | 征求客人意见撤下相应餐盘，撤盘手法卫生娴熟。 | 4 |  |
| 上咖啡或茶（4 分） | 征求客人意见，根据客人要求准确为客人提供咖啡或茶水服务，恰当运用服务用语，服务位置统一，手法卫生。 | 4 |  |
| 送客（2 分） | 协助客人起身，礼貌送别客人，语言、表情、动作恰当。 | 2 |  |
| 总体评价（6 分） | 物品无掉落、碰倒、遗漏，顺时针操作，斟酒无滴撒。 | 6 |  |
| 英语运用（20 分） | 全程使用英语为客人服务，注重与客人沟通与交流。语音标准，语调优美，语速、音量适度。交流过程中与客人有目光交流，表情自然大方，保持微笑。 | 20 |  |
| 仪容仪表（10分） | 符合邮轮行业西餐厅以及旅游酒店行业餐饮部门的基本要求及岗位要求。仪态大方优雅，注重礼节礼貌，面带微笑。 | 10 |  |
| 合 计  |   | 100  |  |
| 操作时间： 分 秒 超时： 秒 扣分： |
|  | 实 际 得 分 |  |

八、休闲餐厅服务菜单

|  |
| --- |
| **MENU** |
| Appetizers | Special of the Day |
| Main Courses | Baked Salmon with White Wine |
| Beef Steak |
| Desserts | Apple Pie |
| Fruit Salad |
| **DRINK LIST** |
| **Drinks** | Sparkling Water |
| White Wine |
| Red Wine |