附件六：旅游学院赛项规程

**2019安徽工商职业学院“中餐宴会服务”赛项规程**

**一、赛项名称**

赛项名称：中餐宴会服务

赛项归属产业：现代服务业

**二、参赛对象**

旅游学院在校学生，包括17、18级、19级酒店管理、旅游管理、烹饪等相关专业学生。

**三、竞赛目的**

中餐宴会服务竞赛以中餐服务、服务英语、仪容仪表展示三个关键任务完成质量以及选手职业素养为内容，全面考察选手的餐饮服务技能，包括中餐服务接待知识、中餐服务标准、中餐服务流程以及要求等，对接产业前沿技术，迎接大数据时代，促进高等职业教育教学改革。

**竞赛内容**

（一）初赛比赛环节及评分内容

初赛比赛分仪容仪表展示、摆台、英语口语三个环节，分值共100分，各项环节所占分值和具体内容如下：

1、仪容仪表(10分)

每位选手逐一展示，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，展示在现场操作开始时根据裁判员统一口令进行，时间由裁判员控制。

2、现场专业技能比赛(70分)

包括铺设台布、中餐宴会摆台、餐巾折花等。主要考察选手操作的熟练性、规范性、美观性、职业性。

3.英语口语测试(20分)  
 主要考察选手的英语口语表达能力及专业英语水平，每位选手根据评委老师的要求，随机用英语介绍如自我介绍、其他介绍等。英语口语测试时间为5分钟。

（二）决赛比赛环节及评分内容

决赛比赛分仪容仪表展示、摆台、即兴演讲、英语口语四个环节，分值共100分，各项环节所占分值和具体内容如下：

1、仪容仪表(10分)

每位选手逐一展示，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，展示在现场操作开始时根据裁判员统一口令进行，时间由裁判员控制。

2、现场专业技能比赛(60分)

包括铺设台布、中餐宴会摆台、餐巾折花、斟酒等。主要考察选手操作的熟练性、规范性、美观性、职业性。

3、即兴演讲（10分）

选手从裁判处抽签抽取演讲主题，在3分钟时间内自由组织语言，围绕主题进行即兴演讲。

4. 英语口语测试(20分)  
 主要考察选手的英语口语表达能力及专业英语水平，每位选手随机用英语自我介绍或其他介绍。英语口语测试时间为5分钟。

**五、竞赛日程安排（包含决赛时间）**

（一）时间：初赛拟定于2019年11月27日中午12点10分，决赛时间为12月下旬（12月21日前）

（二）地点：初赛仪容仪表、摆台比赛地点为图书馆三楼旅游学院餐厅实训室，英语口语测试地点为旅游学院餐厅实训室。决赛地点为学校附近润锦大酒店中餐厅。

**六、指导教师**

中餐服务技能大赛学生报名之后，立即安排指导教师，要求指导教师负责制，全面负责学生的技能训练和指导等工作。本次中餐宴会服务赛项指导教师分别为魏芬、傅士芹、邵卫、王凤仪、朱海燕。

指导教师利用中午、晚上等业余时间对学生仪容仪表、摆台进行指导和训练，严格按照安徽省和全国职业技能大赛要求和标准进行指导，确保我院院级大赛质量。

**九、奖项设置**

本赛项为个人赛，参赛选手独立完成所有比赛项目。本赛项分为初赛和决赛，按照初赛报名人数，取前40%名次同学进入决赛。决赛奖项设置为：一等奖10%，二等奖20%，三等奖30%，其余为优秀奖。

**十、预算**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 金额（元） | 备注 |
| 酒水 | 1000 | 斟酒服务用 |
| 餐具 | 1000 |  |
| 劳务费用 | 3000 | 评委劳务费 |
| 劳务费用 | 1000 | 工作人员劳务费 |
| 合计 | 6000 |  |

**附件：2019安徽工商职业学院“中餐宴会服务”赛项规程**

**一、院级技能大赛中餐宴会服务赛项初赛比赛要求及评分标准**

**(一)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、无丟扣 | 0.5 |  |  |
| 3、熨烫挺刮 | 0.5 |  |  |
| 鞋  （1.0分） | 1、符合岗位要求的黑颜色皮鞋 | 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 |  |  |

**（二）英语口语比赛规则及评分标准**

主要考察选手的英语口语表达能力及专业英语水平。每位选手随机英语自我介绍或其他介绍，考试时间约为5分钟。

　　1.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。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项  目 | 评    分   细   则 | 得 分 |
| 发 音：10分 | 发音准确，语调标准、纯正。 (5分) |  |
| 语法、词汇使用准确，意思表达无偏差，无漏译。（5分） |  |
| 流畅度：10分 | 自然、流畅表达思想与观点，表述逻辑性强。（10分） |  |
| 总 分：20分 |  |  |

**英语口语测试评分标准**

　　2.评分说明

16—20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。

8－16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。

4－8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。

4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。

**（三）现场操作及评分标准**

现场操作包括中餐主题宴会摆台（1.8米的圆桌台面，按4人位摆台）。主要考核选手操作的熟练性、规范性、美观性与实用性。

**1. 初赛比赛要求：**

（1）按中餐正式宴会摆台（4人位）。

（2）操作时间8分钟（时间到则停止一切操作，提前完成不加分）。

（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，其中摆台准备时间为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。

（9）餐巾折花和摆台先后顺序不限。

（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，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

（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；逆时针操作扣1分/次。斟倒酒水时每滴一滴扣1分，每溢一滩扣2分。

(12)选手仪容仪表不符合职业要求，按标准扣分。

**2. 中餐初赛现场操作评分标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 摆台标准（共70分） | | | | | |
| 项 目 | 操作程序及标准 | 分值 | | 扣分 | 得分 |
| 台布  （6分） | 台布定位准确，十字居中，凸缝朝向主副主人位，台面平整 | 4 | |  |  |
| 下垂均等，台面平整 | 2 | |  |  |
| 餐椅定位  （10分） | 从主宾位开始拉椅定位 | 1 | |  |  |
| 座位中心与餐碟中心对齐 | 1 | |  |  |
| 餐椅之间距离均等 | 4 | |  |  |
| 餐椅座面边缘距台布下垂部分1.5厘米 | 4 | |  |  |
| 餐碟定位  （10分） | 拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）、卫生 | 4 | |  |  |
| 碟间距离均等，相对餐碟与餐桌中心点三点一线 | 2 | |  |  |
| 距桌沿1.5厘米 | 4 | |  |  |
| 汤碗汤勺  （8分） | 汤碗摆放在餐碟左上方1厘米处 | 4 | |  |  |
| 汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行 | 4 | |  |  |
| 筷架、筷子  （8分） | 筷架摆在餐碟右边，位于筷子上部三分之一处 | 2 | |  |  |
| 筷子搁摆在筷架上 | 2 | |  |  |
| 筷尾距餐桌沿1.5厘米 | 2 | |  |  |
| 筷套正面朝上 | 2 | |  |  |
| 葡萄酒杯、白酒杯、水杯  （12分） | 葡萄酒杯在餐碟正上方3厘米 | 4 | |  |  |
| 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 | 4 | |  |  |
| 三杯成水平直线。如果折的是杯花，水杯待餐巾花折好后一起摆上桌 | 2 | |  |  |
| 摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生 | 2 | |  |  |
| 餐巾折花  （8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 | 4 | |  |  |
| 操作规范  （8分） | 操作过程中动作规范、娴熟；敏捷、声轻 | 2 | |  |  |
| 操作过程中注意卫生，姿态优美。 | 2 | |  |  |
| 托盘端托姿势正确，符合餐厅服务标准 | 4 | |  |  |
| 合   计 |  | 70 | |  |  |
| 物品落地 物品碰倒  物品遗漏   件  逆时针 次                扣分：    分 | | | | | |
| 操作时间：8分钟（8分钟停止操作，提前完成不加分） | | | | | |
| 实  际  得  分 | | |  |  |  |

**二、院级技能大赛中餐服务赛项决赛比赛要求及评分标准**

**(一)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、无丟扣 | 0.5 |  |  |
| 3、熨烫挺刮 | 0.5 |  |  |
| 鞋  （1.0分） | 1、符合岗位要求的黑颜色皮鞋 | 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 |  |  |

**（二）英语口语比赛规则及评分标准**

主要考察选手的英语口语表达能力及专业英语水平。每位选手随机英语自我介绍或其他介绍，并自由回答评委问题。考试时间约为5分钟

　　1.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。

**英语口语测试评分标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项  目 | 评    分   细   则 | 得 分 |
| 发 音：10分 | 发音准确，语调标准、纯正。 (5分) |  |
| 语法、词汇使用准确，意思表达无偏差，无漏译。（5分） |  |
| 流畅度：10分 | 自然、流畅表达思想与观点，表述逻辑性强。（10分） |  |
| 总 分：20分 |  |  |

　　2.评分说明

16—20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。

8－16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。

4－8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。

4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。

**（三）现场操作及评分标准**

现场操作包括中餐主题宴会摆台（1.8米的圆桌台面，按4人位摆台）和餐饮服务操作（红酒的斟倒）。主要考核选手操作的熟练性、规范性、美观性与实用性。

**1. 决赛比赛要求：**

（1）按中餐正式宴会摆台（8人位）。

（2）操作时间15分钟（时间到则停止一切操作，提前完成不加分）。

（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，其中摆台准备时间为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。

（9）餐巾折花和摆台先后顺序不限。

（10）斟酒必须在所有台面摆台操作结束后最后进行。

（11）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，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

（12）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。斟倒酒水时每滴一滴扣1分，每溢一滩扣2分。

(13)选手仪容仪表不符合职业要求，按标准扣分。

1. **决赛现场操作评分标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 摆台标准（共60分） | | | | | |
| 项 目 | 操作程序及标准 | 分值 | | 扣分 | 得分 |
| 台布  （6分） | 台布定位准确，十字居中，凸缝朝向主副主人位，台面平整 | 4 | |  |  |
| 下垂均等，台面平整 | 2 | |  |  |
| 餐椅定位  （4分） | 从主宾位开始拉椅定位 | 1 | |  |  |
| 座位中心与餐碟中心对齐 | 1 | |  |  |
| 餐椅之间距离均等 | 1 | |  |  |
| 餐椅座面边缘距台布下垂部分1.5厘米 | 1 | |  |  |
| 餐碟定位  （10分） | 拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）、卫生 | 4 | |  |  |
| 碟间距离均等，相对餐碟与餐桌中心点三点一线 | 2 | |  |  |
| 距桌沿1.5厘米 | 4 | |  |  |
| 汤碗汤勺  （6分） | 汤碗摆放在餐碟左上方1厘米处 | 4 | |  |  |
| 汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行 | 2 | |  |  |
| 筷架、筷子  （4分） | 筷架摆在餐碟右边，位于筷子上部三分之一处 | 2 | |  |  |
| 筷子搁摆在筷架上 | 2 | |  |  |
| 筷尾距餐桌沿1.5厘米 | 2 | |  |  |
| 筷套正面朝上 | 2 | |  |  |
| 葡萄酒杯、白酒杯、水杯  （10分） | 葡萄酒杯在餐碟正上方3厘米 | 4 | |  |  |
| 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 | 4 | |  |  |
| 三杯成水平直线。如果折的是杯花，水杯待餐巾花折好后一起摆上桌 | 2 | |  |  |
| 摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生 | 2 | |  |  |
| 餐巾折花  （6分） | 花型突出主位，符合主题、整体协调 | 3 | |  |  |
| 折叠手法正确卫生；一次性成形；花型逼真、美观大方 | 3 | |  |  |
| 斟酒  （6分） | 托盘斟酒 | 1 | |  |  |
| 红酒斟倒二分之一，白酒斟倒八分满 | 2 | |  |  |
| 酒瓶拿瓶姿势正确 | 1 | |  |  |
| 斟倒姿势标准（不滴酒、旋转瓶口） | 1 | |  |  |
| 托盘不触碰餐椅 | 1 | |  |  |
| 操作规范（8分） | 操作过程中注意卫生，姿态优美 | 4 | |  |  |
| 托盘端托姿势正确，符合餐厅服务标准 | 4 | |  |  |
| 合   计 |  | 60 | |  |  |
| 物品落地 物品碰倒  物品遗漏   件  逆时针 次                扣分：    分 | | | | | |
| 操作时间：8分钟（8分钟停止操作，提前完成不加分） | | | | | |
| 实  际  得  分 | | |  |  |  |

**（四）决赛即兴演讲评分标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项  目 | 评    分   细   则 | 得 分 |
| 突出主题（3分） | 主题明确(3分) |  |
| 语言表达  （7分） | 能准确理解题意；反应敏捷。（2分） |  |
| 介绍内容生动（2分） |  |
| 自然、流畅表达思想与观点，表述逻辑性强。（3分） |  |
| 总 分 | 10分 |  |

**2019安徽工商职业学院“礼仪大赛”赛项规程**

**一、竞赛名称**

赛项名称：安徽工商职业学院第一届礼仪大赛

赛项归属产业：现代服务业

**二、参赛对象**

以空中乘务专业为主，校内其它专业也可报名参加。

**三、竞赛目的**

为贯彻落实全国教育大会精神，创建文明校园文化,弘扬中华民族传统精神，提升学生职业素养和良好形象，推动优秀文化的转化，旅游学院特举办第一届礼仪大赛。

**四、竞赛内容**

（一）预赛

分为两个模块，第一模块为自我介绍，第二模块为基础礼仪展示。

1、自我介绍

（1）比赛内容：自拟

（2）比赛方式：各参赛选手，按抽签顺序上场综合展示。

（3）比赛时长：1分钟

2、基础礼仪展示

（1）比赛内容：在职业情境中展示站、坐、行、蹲内容。

（2）比赛方式：各参赛选手按抽签顺序上场综合展示。

（3）比赛时长：1分钟30秒

（二）决赛

分为四个模块，第一模块为基础礼仪展示，第二模块职业礼仪情景展示，第三模块为语言礼仪展示，第四模块为礼仪知识考核。

1、基础礼仪展示

（1）比赛内容：在职业情境当中展示微笑、目光、站姿、坐姿、蹲姿、步态、手势、致意、鞠躬等内容。参赛选手需穿正式商务职业装，可自行编排配乐。

（2）比赛方式：各参赛选手按抽签顺序上场综合展示。

（3）比赛时长：3分钟

2、职业礼仪情景展示

（1）比赛内容：参赛选手对职业场景进行模拟。可带道具和助演，但助演限2人以内。

（2）比赛方式：各参赛选手按抽签顺序上场综合展示，音乐、PPT背景等自备，PPT页数2页以上的设置播放计时。

（3）比赛时长：2分30秒

3、语言礼仪展示

（1）比赛内容：通过“礼仪故事”演讲，最好是“我与礼仪的故事”，展示良好的职业素养，树立良好的职业形象。

（2）比赛方式：各参赛选手，按抽签顺序上场综合展示。

（3）比赛时长：3分钟

4、礼仪知识考核

（1）比赛内容：涉及职场礼仪、社交礼仪、公共场合礼仪、个人礼仪等。

（2）比赛方式：笔试

（3）比赛时长：60分钟

**五、竞赛日程安排**

预赛：11月27日13:30，图文信息中心3楼3D模拟导游实训室；

决赛：12月下旬，具体时间待初赛结束后再确定，学术报告厅。

**六、大赛规则及评分标准**

（一）预赛阶段

预赛阶段总分为100分，其中自我介绍30分，基础礼仪展示70分，主要考查学生表达能力、沟通能力、基础职业礼仪。

1、自我介绍环节

竞赛规则：选手依照抽签次序依次上台，待评委示意后开始时长1分30秒的自我介绍。其中可以包括姓名、专业、个性特点等，也可在规定时间内加入其他内容展现自我，此环节要求简洁精要，仪容仪态自然得体。

评分标准：

**表6-1 礼仪大赛预赛自我介绍评分表（30分）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 要求 | 分值 | 得分 | 扣分备注 |
| 自我介绍内容要求  （15分） | 语言流畅 | 4 |  |  |
| 逻辑清晰 | 2 |  |  |
| 普通话标准 | 2 |  |  |
| 举止得体大方 | 4 |  |  |
| 注重礼貌礼节 | 3 |  |  |
| 自我介绍仪容仪表  （15分） | 头发：  男员工：前不过眉、后不及领、侧不过耳，干净、整齐、着色自然、发型美观大方；  女员工：刘海前不过眉、两边头发不遮盖面部，过肩长发需要盘起，比赛现场不使用鲜艳夸张的发饰。 | 3 |  |  |
| 面部：  面部保持干净，眼睛无分泌物，鼻毛不外露；  男选手：无蓄须、不留鬓角；  女选手：保持淡雅清洁、化自然的淡妆。 | 3 |  |  |
| 手及指甲：  干净、修剪整齐，长度不可超过指肚，女员工可涂无色指甲油，但指甲上不可划有花纹图案等。 | 3 |  |  |
| 着装：  着正装并穿戴整齐；皮鞋应保持干净、光亮；布鞋应保持干净、无破损；男员工应穿无破损的黑色短袜；女员工应穿规定颜色、无破损、无抽丝的长袜或短袜。 | 3 |  |  |
| 饰物：  制服上不得佩戴其他任何饰物，女员工耳环以不超过耳垂为宜，项链、手链、脚链、纹身图案以看不到为宜；近视员工尽量佩戴自然色隐形眼镜，如应眼睛生理原因必须佩戴非隐形眼镜，镜框应设计简洁大方，避免夸张颜色及样式。 | 3 |  |  |

2、基础礼仪环节

竞赛规则：自我介绍环节结束后直接进行基础礼仪部分。此环节选手在评委指示下完成站、坐（包括基本坐姿和S型坐姿）、行、蹲四项基本动作。要求动作规范，精神面貌较好，能够反映职业气质修养。

评分标准：

**表6-2 基础礼仪打分表（70分）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 要求 | 分值 | 得分 | 扣分备注 |
| 站姿仪态  （15分） | 整体站立：身体直立，头颈身躯和双腿应当与地面垂直相平。 | 3 |  |  |
| 面部表情：眼睛平视，环顾四周，嘴微闭，其下颌应微上，目视前方。 | 3 |  |  |
| 手臂：两臂用手在身体两侧自然下垂。  女选手：双手自然交叉在小腹前，右手放在左手上，双臂稍屈，有“端着”的感觉。  男选手：双手轻放在后背腰处轻握，站立时要“稳健”，或双臂自然下垂。 | 4 |  |  |
| 腿脚：  女选手：一是双脚呈V字型，即膝和脚后跟要靠紧，两脚张开的距离应为两拳或45度至60度。  男选手：脚与肩同宽，身体不应东倒西歪。 | 5 |  |  |
| 坐姿  （20分） | 基本坐姿：  1、头正、颈直，下颚微收，目光平视，面带微笑；  2、身体正直挺胸收腹，腰背挺直，只坐到椅子的三分之一。  3、双腿并拢，双膝和双脚脚跟并拢，小腿与地面垂直。  4、双肩平齐，放松下沉，双臂自然弯曲内收。  5、双手呈握手式，右手在上，左手在下，手指自然弯曲放于腹前双腿上。 | 10 |  |  |
| “S”式：  1、在基本坐姿的基础上，右（左）脚向右（左）平移一步，左（右）脚向右（左）移，靠于右（左）脚，脚掌着地。  2、双腿靠拢斜放。 | 5 |  |  |
| 入座离座：  男选手：入座轻提裤腿，离座双腿不得晃动。  女选手：入座（离座）时，右脚向后收半步，双手要理裙；离座双腿不得晃动。 | 5 |  |  |
| 行姿  （15分） | 步位：即脚落地时的位置，双臂自然下垂摆动。  女子行走时，两脚内侧着地的轨迹要在一条直线上。  男子行走时，两脚内侧着地的轨迹不在一条直线上，而是在两条直线上。 | 6 |  |  |
| 步幅：即跨步时前脚跟与后脚尖之间的距离，标准的步幅是本人脚长的1～1.5倍。 | 6 |  |  |
| 步速：即行走时的速度，标准步速为女士每分钟118～120步，男士每分钟108～110步。 | 3 |  |  |
| 下蹲仪态  （15分） | 男选手：高低式下蹲  1、下蹲时，双腿不并排在一起，而是左脚在前，右脚稍后。左脚应完全着地。  2、小腿基本上垂直于地面。  3、右脚则应脚掌着地，脚跟提起。  4、右膝低于左膝，右膝内侧可靠于左小腿的内侧，形成左膝高右膝低的姿态。  5、臀部向下，基本上用右腿支撑身体。 | 15 |  |  |
| 女选手：交叉式下蹲  1、下蹲时，右脚在前，左脚在后，右小腿垂直于地面。  2、全脚着地右腿在上，左腿在下，二者交叉重叠。  3、左膝由后下方伸向右侧，左脚跟抬起，并且脚掌着地。  4、两脚前后靠近，合力支撑身体。  5、上身略向前倾，臀部朝下。 |
| 整体面貌  （5分） | 精神饱满，面带微笑。 | 5 |  |  |

（二）决赛阶段

决赛阶段总分为200分，其中基础礼仪展示（20分）、语言礼仪展示（30分）、职业礼仪情景展示（50分）为现场展示部分合计100分。决赛现场分两部分进行，第一部分是基础礼仪展示和语言礼仪展示，第二部分是职业礼仪情景展示；礼仪知识考核为试卷考核形式，满分100分。

1、基础礼仪展示

竞赛规则：选手自主挑选背景音乐并进行动作设计，必须要做出站姿、坐姿、蹲姿、行走基础动作，还需加入其他礼仪动作如手势、致意、鞠躬等内容。此环节要求礼仪动作不少于6个，展示时长3分钟。

打分标准：

**表6-3 基础礼仪展示打分表（20分）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 要求 | 分值 | 得分 | 扣分备注 |
| 整体面貌  （4分） | 精神饱满，面带微笑 | 2 |  |  |
| 男性阳刚挺拔，女性体态优雅 | 2 |  |  |
| 动作展示  （10分） | 礼仪动作丰富，不少于6个 | 2 |  |  |
| 站、坐、蹲、走基本动作规范 | 4 |  |  |
| 其他展示动作标准规范，符合礼仪要求 | 3 |  |  |
| 动作设计流畅、自然 | 1 |  |  |
| 音乐搭配  （3分） | 音乐具有欣赏价值 | 1 |  |  |
| 音乐与礼仪动作搭配契合 | 2 |  |  |
| 展示时长  （3分） | 时长控制在2分30秒-3分钟之间，时间过短或过长，此项不得分 | 3 |  |  |

2、语言礼仪展示

竞赛规则：

基础礼仪展示结束选手在舞台稍许调整后进行演讲环节，演讲主题为 “礼仪故事”，最好是“我与礼仪的故事”，内容自拟，既可讲述中华古今的经典礼仪故事也可讲述自己生活中的礼仪相关经历。

打分标准：

**表6-4 语言礼仪展示打分表（30分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 要求 | 分值 | 得分 |
| 仪态仪表  （8分） | 1、举止自然大方，形象气质佳。 | 2 |  |
| 2、精神饱满，能较好地运用姿态、动作、手势、表情，表达对演讲稿的理解。 | 4 |  |
| 3、开场致意，下场答谢礼貌大方，仪态得体。 | 2 |  |
| 语言表达  （7分） | 1.演讲者语言规范，普通话标准，吐字清晰，声音洪亮圆润。 | 2 |  |
| 2.演讲表达准确、流畅、自然，出现演讲卡壳情况酌情扣分。 | 3 |  |
| 3.语言技巧处理得当，语速恰当，语气、语调、音量、节奏张弛符合思想感情的起伏变化，能熟练表达所演讲的内容。 | 2 |  |
| 演讲内容  （10分） | 1.演讲内容紧扣主题，充满正能量；观点正确、鲜明，见解独到，内容充实具体。 | 3 |  |
| 2.演讲内容真情实感，富有感召力和说服力。 | 2 |  |
| 3.形式丰富多样、构思巧妙，具有创意性。 | 2 |  |
| 4.演讲稿结构清晰严谨，构思巧妙，引人入胜。 | 3 |  |
| 综合印象  （5分） | 1.演讲具有较强的感染力、吸引力和号召力，能较好地与听众感情融合在一起，营造良好的演讲效果。 | 3 |  |
| 2.准确掌握演讲时间，控制在3分钟以内；不足2分钟扣2分，超时一分钟内扣1分，超过一分钟扣2分。 | 2 |  |

3、职业礼仪情景展示

参赛规则：

选手选取某一职业场景进行模拟，职业场景不限如酒店前厅客人登记入住接待、机舱对客服务、汽车4S门店销售等。可带道具和助演，但助演限2人以内。此环节要求选手礼仪职场、得体专业，时长控制在2分30秒以内。

打分标准：

**表6-5 职业礼仪情景展示打分表（50分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 要求 | 分值 | 得分 |
| 主题选择  （15分） | 主题鲜明，贴合职场 | 5 |  |
| 情境设计合理，符合实际 | 5 |  |
| 情节流畅自然 | 5 |  |
| 现场表现  （20分） | 情境中规范展示礼仪动作 | 10 |  |
| 言语自然，符合职业身份 | 3 |  |
| 台词演绎注重语气语调 | 3 |  |
| 表现大方，具有一定的感染力 | 4 |  |
| 道具台词  （10分） | 道具符合情景设计 | 3 |  |
| 台词设计合理 | 4 |  |
| 服装化妆得体符合情景 | 3 |  |
| 整体效果  （5分） | 选手精神饱满，具有职业精神 | 2 |  |
| 时长控制在2分30秒以内，不超时。 | 3 |  |

4、礼仪知识考核

竞赛规则：

此环节安排在现场展示之前以笔试方式开展，题型为客观题有单选、多选和判断（题库见方案最后）。预赛选拔后会通知决赛选手考试时间，考试时长为60分钟。

**七、指导教师**

魏芬、李晓维、牟婉琼等

**八、奖项设置**

本竞赛根据实际参赛总数按10%、20%、30%、40%的比例设一、二、三等奖和优秀奖。

**九、报名时间**

各学院请于11月24日（周日）17：00前将参赛选手名单交旅游学院学生会副主席陆晓处，联系电话18855026623。

**十、经费预算**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 金额 | 备注 |
| 指导费用 | 3000 |  |
| 现场布置等支出 | 1000 |  |
| 评委劳务费及工作人员费用 | 2500 |  |
| 合计 | 6000 |  |

**十一、比赛其它要求**

1、参赛选手应严格遵守赛场纪律，服务指挥，讲文明、讲礼貌、讲团结。若对比赛存有疑义，应向评委席提出书面陈述，不得在现场起哄，影响比赛。若经工作人员劝阻无效，可以请出赛场。

2、选手须按指定的时间和地点进行检录，检录时三次点名不到即取消比赛资格。

3、参赛选手于赛前一天向大赛组委会提交背景音乐，并在报到时登记职业情景。

4、严禁弄虚作假、冒名顶替。

**十二、咨询联系方式**

安徽工商职业学院旅游学院教务科办公室，联系人**：王凤仪**

**电话：0551-65658133**

安徽工商职业学院旅游学院

2019年11月24日

附件：第一届礼仪大赛礼仪知识考核题库

**第一届礼仪大赛礼仪知识考核题库**

一、单选

1、下列选项中，又被称作国家公务员礼仪的是（C.）

A.商务礼仪 B.国际礼仪 C.政务礼仪 D.服务礼仪 E.社交礼仪

2、穿西服套裙时，应（D ）

A .穿短袜 B.穿彩色丝袜 C.光腿 D.穿肉色长统丝袜 E.不穿袜

3、领带夹应别在七粒扣衬衫上数的（A）扣之间

A.第四和第五 B.第二和第三 C.第三和第四 D.第五和第六 E.第一和第二

4、佩戴首饰原则上不应超过（B）件

A.二 B.三 C.四 D.五 E.六

5、公务员着装时全身服装的色彩不应超过（B）种

A.二 B.三 C.四 D.五 E.六

6、穿西服时，最理想的衬衫颜色是（B）。

A.蓝色 B.白色 C.灰色 D.咖啡色 E.黑色

7、菜未吃完而中途离开，可以将餐巾放在（C）

A.桌面上 B.椅子背上 C.椅子面上 D.随手带着 E.压在餐具下

8、主要采用国际礼仪，并适当参照一下对方独特的习俗礼仪，

是在接待（B） 时采用的原则

A.少数民族 B.外国友人 C.特区 D.宗教人士 E.国家元首

9、用餐吃面包时，应（B）

A.用嘴撕着吃 B.用手撕着吃 C.用刀切着吃 D.随意吃 E.泡汤吃

10、在通常情况下用餐，做东者应当至少提前（D）分钟抵达用餐地点

A.2、3 分钟 B.5 分钟 C.7、8 分钟 D.10 分钟 E.30 分钟

11、 站立时应脚跟并拢，脚尖张开 45-60 度，也可两脚分开脚跟间不超过（C）

A.5 厘米 B.10 厘米 C.20 厘米 D.30 厘米 E.40 厘米

12、穿套裙时全部色彩至多不要超过（B）

A.一种 B.两种 C.三种 D.四种 E.五种

13、套裙的裙长应以不短于膝盖（C）厘米为限。

A.5 厘米 B.10 厘米 C.15 厘米 D.20 厘米 E.30 厘米

14、握手的时间应控制在（B）秒钟以内

A.1 秒钟 B.3 秒 C.5 秒 D.7 秒 E.3—5 秒

15、礼仪是对（A）的统称。

A.礼节、仪式 B.礼貌、形式 C.仪式、礼貌 D.礼节、礼貌E.以上都不对

16、穿着西装，钮扣的扣法很有讲究，穿（D）西装，不管在什么场合，一般都要将扣子全部扣上，否则会被认为轻浮不稳重

A.两粒扣 B.三粒扣 C.单排扣 D.双排扣 E.任何西装

17、（C）是一种程度最浅的笑，它不出声，不露齿，仅是面含笑意，意在表示接受对方待人友善

A.轻笑 B.含笑 C.微笑 D.皮笑肉不笑 E.狞笑

18、就坐时占椅面的（D）左右，于礼最为适当。

A.1/2 B.2/5 C.3/4 D.2/3 E.整个椅面

19、服务人员在运用手势时应牢记（A）

A.宜少忌多 B.宜多忌少 C.尽量不用 D.禁用 E.必须与有声语言同时使用

20、服务人员使用书面用语的首要要求是（B）

A.书面规范 B.正确无误 C.工整清晰 D.文采飞扬 E.引经据典

21、通话者的（C）、 态度、使用的言语被人们称做“电话三要素”。

A.内容 B.情感 C.声音 D.动作 E.着装

22、在端起茶杯时，应以（A）持杯耳

A.右手 B.左手 C.双手持杯耳 D.右手持杯耳左手相扶 E.左手持杯耳右手相扶

23、每逢获得理解、得到帮助、承蒙关照、接受服务、受到礼遇之时，都应当立即向对方道一声（B）

A.再见 B.谢谢 C.失陪 D.对不起 E.没关系

24、一位女士拥有5枚戒指、3条手链、4条项链、2副耳饰则她应该 (D) 。

　A全部佩带 B 各佩带一件 C 佩带某一类的全部 D 佩带总共不超过3件

25、西餐进餐时中途离开可将刀叉放成 (A) 形

　A八字形 B二字形 C 十字形 D随意形状

26、西餐吃增进食欲菜时喝 (A) 酒

　A 鸡尾酒 B白蒲萄酒 C红蒲萄酒 D干红蒲萄酒

27、在俄罗斯主人请来宾品尝 (A) 和盐是规格最高的见面礼。

A面包 B牛奶 C 马黛茶 D红酒

28、在蒙古主人请来宾品尝 （B）和盐是规格最高的见面礼。

A面包 B牛奶 C 马黛茶 D红酒

29、西餐中以( B )为第一顺序

　A男主人 B女主人 C 男客人 D女客人

30、"不要把自家的规矩带到别人家里去"是 （D） 谚语

A美国 B英国 C日本 D俄罗斯

31、主要接纳国际礼节并适当参照一下对方独特的习俗礼节是在欢迎 （B） 时接纳的原则。

　A少数民族 B外国友人 C特区 D宗教人士

32、国际交往中涉及到位置的排列 原则上都讲究 （B）

　A左尊右卑 B右尊左卑 C摆布一样 D不同场合不同尊卑

33、领带的下端应 （B）

　A．在皮带上缘处 B．在皮带上下缘之间 C．在皮带下缘处 D．比皮带下缘略长一点

34、工作餐中主人 （B） 是吩咐酒保为自己结帐。

A．将刀叉放在桌上 B．将餐巾放回餐桌上 C．举手示意 D．起身站立

35、自助餐取菜顺序为 （D）

　A．汤、冷菜、热菜、点心、甜品、水果 B．热菜、汤、冷菜、点心、甜品、水果

　C．汤、冷菜、点心、热菜、甜品、水果 D．冷菜、汤、热菜、点心、甜品、水果

36、进餐时倘发现菜肴中有虫豸和碎石应该 （D）

　A．立即告知一同进餐者加以注意； B．自己悄悄处理掉； 　　C．立即喊来酒保处理；

D．轻声告知酒保更换。

37、如果在你的餐巾前有大、中、小、高脚杯四个杯子应该分别装 （A）

　A．水、红蒲萄酒、白蒲萄酒、香槟 B．BEEr、水、红蒲萄酒、香槟

　C．水、BEEr、白酒、红蒲萄酒 D．水、红蒲萄酒、白酒、香槟

38、与西装最组成一套的鞋子是 （B）

　A．猪皮鞋 B．牛皮鞋 C．羊皮鞋 D．驼鸟皮鞋

39、吻手礼的受礼者应是 （B）

　A、妇女 B、已经婚妇女 C、须眉 D、 已经婚须眉

40、阿富汗人的见面礼是 （C）

　A 握手 B合十礼 C抚胸礼 D脱帽礼

41、行亲吻礼时长辈吻晚辈应当吻(A)

　A 额头 B嘴唇 C面夹 D下额

42、行拥抱礼时一共拥抱(C)次

　A 一次 B二次 C三次 D四次

43、今世中外洋交的一大主题是(D)

　A 求同存异 B 不卑不亢 C 以右为尊 D 以人为本

44、在西方国度送人的鲜花凡是为 (C)

　A 双数 B数量自定 C 单数 D 越多越好

45、在国际交往场合菲律宾主人常把 (A) 献给客人

A.茉莉 B.红罂粟 C.兰花 D.紫罗兰

46、在法国人心目中花是有一定象征意义的不同的花表示不同的感情。他们认为郁金香 (B )

A.象征热情 B.表示爱慕之情 C.象征悲伤 D.象征信赖和安全

47、到新加坡、马来西亚商务访问的最好时间是每年的 (C)

　A.1月和2月 B.6月和12月 C.3月和7月 D.5月和10月

48、在介绍两人了解时总的规矩是 (A)

　A.先卑后尊 B.先尊后卑 C.先女后男 D.先主后宾

49、应邀参加西方人家宴的客人必须 (B )

　A.一分钟也不要迟到 B.提前五分钟达到 C.提前半小时到 D.迟到五分钟

50、男女一同进入餐馆行进的顺序应该是 (A)

　A.酒保-女人-汉子 B.酒保-汉子-女人 C.女人-汉子-酒保 D.女人-酒保-汉子

51、涉交际往中的礼节距离为 (B )。它适用于会议、演讲、庆典、仪式以及接见意在向交往对象表示敬意。所以又称"敬人距离"。

　A. 大于1米 小于2.5米 B. 大于1.5米 小于3米C. 大于0.5米。小于1.5米 D. 大于1.5米小于2.5米

52、在希腊进行商务活动切记 （C ）这是他们最忌讳的动作。

A．单个手指头不可指向人 B手背面不可对着别人 　　C．手掌心不可对着别人 D不可竖大姆指

53、一般情况下服务距离以 （B） 米之间为宜。

　A、0.2-0.5 B、0.5-1.5 C、1.0-2.0

54、 （B） 是一种程度最浅的笑它不出声不露齿仅是面浅笑意意在表示接受对方待人友善。

　A、轻笑 B、浅笑 C、微笑

55、入坐时从座位的 （A） 侧就座。

　A、左 B、右 C、后

56、使用带杯托的茶杯时可以用\_\_\_\_端起茶杯而不动杯托 也可以用\_\_\_\_ 将杯托连茶杯托至左胸高度。然后以 \_\_\_\_端起茶杯饮之。（A）

A、右手、左手、右手 B、左手、右手、右手 C、左手、左手、右手

57、为客人端上头一杯茶时凡是不宜斟的过满更不许可动辄使其溢出杯外。得体的做法是应当斟到杯身的 (A )处不然就有厌客或逐客之嫌。

A、2/3 B、3/4 C、1/2

58、酒会上所提供的酒水、点心、菜肴均以\_\_\_\_的东西为主因此它有时也被称做 \_\_\_ 餐会。(A)

A、冷、冷 B、暖、暖 C、热、热

59、提议干杯时应起身站立\_\_\_\_ 端起羽觞或者用 \_\_\_\_ 拿起羽觞后在以\_\_\_\_托扶起杯低面浅笑意口诵祝颂之词。（C）

A、左手、左手、右手 B、左手、右手、右手 C、右手、右手、左手

60、每逢获得理解、得到帮助、承蒙关照、接受服务、受到礼遇之时都应当立即向对方道一声 (B) 。

A、再见 B、谢谢 C、失陪

61、握手的标准方式是行礼时行至距握手对象约 (A )米处。

A、1 B、0.5 C、1.5

62、选择正装色彩的基本原则是 (B )原则。

A、两色 B、三色 C、五色

63、下列肤色中宜穿深色服装的是 (D) 。

64、男子与妇女握手时，应只轻轻握一下妇女的 (C)

A．指尖 B．手掌C．手指D 手腕

65、当代中国外交的一大主题是(Ｄ)

A 求同存异 B 不卑不亢C 以右为尊 D 以人为本

66、在国际交往场合，菲律宾主人常把 (A) 献给客人

A.茉莉花B.红罂粟 C.兰花 D.紫罗兰

67、应邀参加西方人家宴的客人必须 （B）

A.一分钟也不要迟到B.提前五分钟到达 C.提前半小时到 D.迟到五分钟

68、餐后酒指的是用餐之后，用来以助消化的酒水。最有名的餐后酒，则是有“洋酒之王”美称的 (A) 酒。

A、白兰地 B、威士忌C、曼哈顿

69、在家中接待访客的礼仪，哪一项是正确的？(C)

A 客人入座后，应主动敬烟 B 如果正忙于下厨或其

70、在正式场合下握手错误的一项是：(C)

A 女士不能戴着配礼服的薄纱手套与人握手 B 握手时不能与

71、同事之间相处应注意什么礼仪？（D ）

A 平等相处。同事之间应保持一种平等、礼貌的合作关系，尽量做到相互包容和体谅，防止心照不宣

B 自己出现失误应主动向对方道歉，双方出现误会在对方没有捅破的情况下不应主动说明

C 经济往来上，向同事借钱应迅速归还，可以不打借条

D 不在背后议论同事，不说不利于团结的话，不损害他人的名誉

72、以下关于办公室人员的礼仪哪项是错误的？(D)

A 忌谈论个人薪水 B 忌在办公场所乱贴乱画 C 不互相诉苦埋怨 D 到办公室后应及时化妆打扮

73、穿短裙的时候，应该注意哪些细节，才能兼顾仪态和美丽？（B）

A 两腿交叉翘脚，若隐若现、性感指数狂飙

B 两脚脚跟呈现踩T字形、双手交叉放在大腿裙襬缝的下方

C 抖脚，只要我喜欢有甚么不可以D 双脚拼命并拢、为了不穿帮好不自在

74、发现自己发型有点乱了，该如何是好？（C）

A 当场整理头发B 用手先梳 理一下C 带着梳子到化妆室整理好后再回到社交场合

75、在满载的电梯中应该如何自处，才不失礼貌？（C）

A 面壁思过不理别人B 双手 交叉胸前摆明请大家不要侵犯我的私人安全范围

C 把皮包放在腹部下方 正视前方或微微低头D 径自照镜子或整理服装

76、夏天穿凉鞋，怎么样才能展现优雅的仪态？有哪些细节要特别注意？（A）

A 指甲修剪干净并擦上淡色指甲油B 不管指甲长短、自由自在就好

C 擦很特异的指甲油、如鲜绿、鲜蓝来展现个人风格

77、社交场合中发现对方衣服脱线或拉炼没关，该如何是好？（D）

A 大声告知B 故意装做没看到、反正事不关己C 偷偷凑过头去、交头接耳告诉对方

D 借一步说话或写纸条告诉他

78、在正式场合男士穿西服要求：（ A）

A、要扎领带。 B、不能露出衬衣袖口。 C、钱夹要装在西服上衣内侧的口袋中。

D、穿浅色的袜子。 E、领带夹应夹在衬衣的第三、四个扣子中间。

79、握手有伸手先后的规矩：（ D）

A、晚辈与长辈握手，晚辈应先伸手。 B、男女同事之间握手，男士应先伸手。

C、主人与客人握手，一般是客人先伸手。

D、电视节目主持人邀请专家、学者进行访谈时握手，主持人应先伸手。

80、男士西服单排扣有两个，在正式场合站立时，应如何扣？（C ）

A、 只扣上边一个。 B、只扣下边一个。 C、两个都扣上。 D、两个都不扣。

81、介绍两人相识的顺序一般是：（A ）

A、先把上级介绍给下级 B、先把晚辈介绍给长辈

C、先把客人介绍给家 D、先把早到的客人介绍给晚到的客人

82、在下列场合应关闭手机，不准使用。（C ）

A、 影剧院。 B、考场。 C、乘坐飞机。 D、图书馆。

83、服饰色彩的搭配要讲究技巧，主要的色彩的搭配方法有（ A ）

A.亲色调和法 B.对比色调和法 C.多样法 D.点缀法

84、在对交际往中女士切勿穿 (C )在国际社会里此乃"风尘女子"之标记。

A．红色百褶裙 B．颜色过于鲜艳的裙子 C．玄色皮裙 D牛仔裙

85、在商务性会议中商务色彩最为淡薄的是 (D )

A．公布会 B．赞助会 C．博览会 D．茶话会

86、在阿拉伯国度里人见面的问候语是 (C)

A．家人都好吗 B．水还足吧 C．牲口还好吧 D．食粮多吗

87、工作餐凡是在 (B) 举行

A．公务结束后 B．中午 C．晚上 D．下战书3：00

88、到新加坡、马来西亚商务访问的最好时间是每年的( C )

A.1月和2月 B.6月和12月 C.3月和7月 D.5月和10月

89、在交际中空间距离正确的是：（B ）

A、个人空间460Cm-1.2m，一般亲朋好友之间，促膝谈心，拉家常；

B、亲密空间15-46Cm，这是最亲的人，如父母、恋人、爱人；

C、社交空间2.8m-3.6m，社交场合与人接触，上下级之间保持距离，保持距离会产生威严感，庄重感；

D、公众空间<3.6m，社交场合与人接触，上下级之间保持距离。

90、在职场与人交谈过程中，应当注意的是：( D )

A、看着一个人，与另外一个人说话；

B、紧紧盯着对方眼睛；

C、走神忘记对方所讲内容；

D、对方说得对的时候可适当点头示意；

二、多选

1、与人交往中，不恰当的举止有（ABCDE）

A.架起“二郎腿” B.斜视对方 C.以食指点指对方 D.随意打断对方谈话 E.头部仰靠在椅背上

2、社交礼仪规定，在交谈中应遵循( CD) 规则。

　A、专一 B、排斥 C、双向 D、共感

3、所谓着装怪异可分为（ACD）三种

A.款式怪异 B.发型怪异 C.搭配怪异 D.穿法怪异 E.饰物佩戴怪异

4、以茶敬客时，最重要的是注意 (ABCD) 等几个要点。

　A、客人的嗜好 B、上茶的规矩 C、敬茶的方法 D、续水的时机

5、提问的最佳时机包括（ACD）

A.对方发言的间歇之时 B.对方发言中 C.对方发言结束之后 D.自己发言前后 E.随时提问

6、学习国旗礼仪要注意的问题有（ABC）

A.珍爱本国国旗 B.熟知国际惯例 C.通晓相关礼仪 D.了解两国关系 E.熟记各国国旗图案

7、穿黑色皮鞋，袜子应选（BCE）色。

A.白色 B.黑色 C.藏青色 D.蓝色 E.棕色

8、外出携带手机的最佳位置有（BC）

A.皮带上 B.公文包里 C.上衣口袋内 D.后裤袋里 E.拿在手上

9、衬衫从图案上讲，正装衬衫大体可选择（CE）

A.印花 B.格子 C.细竖条 D.不规则图形 E.无任何图案

10、自我介绍要不失分寸，必须注意（ACDE）

A.注意时间 B.热情洋溢 C.讲究态度 D.力求真实 E.口齿清晰

11、点头礼又叫领首礼，它所适用的情况主要有（ABCD）

A.路遇熟人 B.在会场剧院等不宜交谈之处 C.同一场合多次碰面 D.路上多人而又无法问候之时 E.家人之间

12、递送物品时，服务人员应该注意（ABCDE）

A.双手为宜 B.递于手中 C.主动上前 D.方便接拿 E.尖、刃向内

13、服务人员语言表达要在（ACD）等方面合乎礼仪的基本规范。

A.语言标准 B.快慢适中 C.语气柔和 D.态度谦恭 E.避免方言

14、在处理亲缘关系时，着重需要从三个大的方面着手，即要( ABC )。

　A、尊敬长辈 B、厚待同辈 C、爱护晚辈 D、惟我独尊

15、正装穿着时错误的是：( CD )

A、女士裙子长度稍微盖过膝盖；

B、皮鞋、西装、饰品一个色系；

C、没打领带时衬衣领口第一个扣子扣上；

D、短袖衬衣可搭配西装外套；

16、招待客人进餐，要注意仪表:（ BCD ）

A、穿衣不需讲究等显示亲切随和；

B、要做适当化妆，显得隆重、重视、有气氛；

C、夏天穿凉鞋时要穿袜子；

D、宴会开始之前，主人应在门口迎接来宾。

17、谈判中，你要阐述自己的观点以及具体方案、方法、立场，需要注意的是：（ABC ）

A、尽量使对方能够听懂你的叙述，少用专业语言，以简明惯用语言解释、表达；

B、谈判中，不要谈与主题没有多大联系的事，从而显得没有诚意；

C、叙述中，内容要与资料相符合，切忌风马牛不相及，以免给对方造成乱说一气的印象；

D、在叙述中，不需注意数字的表达，使用“大概、可能、也许”等词语没问题

18、面试过程中注意的错误行为是：（ ABD ）

A、紧贴着椅背坐，坐满，坐下后身体要略向前倾

B、面试官的手朝你伸过来之后，握住它，要使劲摇晃，用两只手；

C、交流中目光要注视对方，但万万不可死盯着别人看。如果不止一个人在场，要经常用目光扫视一下其他人，以示尊重和平等

D、紧张时为免别人看到，用手捂嘴说话；

19、生活中的称谓是指人们在日常生活中，彼此之间所采用的称谓语。下面关于称谓的说法正确的是（ABC ）

A．对于有身份、年纪长者，可以以“先生”相称

B．对于文艺界、教育界人士，以及有成就、有身份者，均可以称之为“老师”

C．对宗教界人士，可以称姓名加神职

D．已经结婚的那一位称对象

20、下列关于语言礼仪正确的有（ ABC ）

A.商务交往中应该遵循“六不问原则”； B. 语言要正规标准；

C. 商务语言的特点：“少说多听”； D.双方初次见面无话可说时，可以“聊天”—谈天气。

21、商务交往中女性佩戴首饰的原则是（ ABCD ）

A.符合身份，以少为佳； B. 同质同色；C.不佩戴珍贵的首饰；

D.不佩戴展示性别魅力的首饰（如胸针、脚链）。 E.体现人价值

22、下面哪项不是商务交往名片三不准的内容？（ BCD）

A.名片不能随便涂改 B.名片上不提供私宅电话C.名片上不印制两个以上的头衔 D.名片上不准印名言警句 E.不用特殊材质负制做名片。

23、在社交场合，眼睛注视对方时符合规范的是（AD）

Ａ.近距离时，看对方的区域为从眼部到颈部。Ｂ.和人交谈时，应从下面注视对方

Ｃ.注视对方的时间应在谈话总时间的1/3－2/3为宜 Ｄ.握手时应目视对方，面带微笑。

24、在商务礼仪中，有些时候，不要因公事打对方电话，这些时候通常是指（ABCD）

A.星期一早上10:00以前的时段； B.周末的16:00以后时段；

C.对方休假时段； D.平常22:00-6:00这个时段。

25、在会客时或拜访客户时，手机要做到（ BCD ）

A.不大声讲电话 B.不响 C.不听

D.不出去接听 F.说声对不起可以接电话

26、商务礼仪排列座次的五大技巧有（ ABC ）

A.面门为上　　B.以左为上　　C.前排为上

D.居中为上 E.以近为上 F.以右为上

27、社交场合自我介绍的内容大体上由三个要素构成，即（ABC ）

A.本人姓名 B.工作单位 C.职业或职务 D.个人经历 F.部门

30、汇报的基本形式有 (ABC)。

　A 口头汇报B 书面汇报 C 电话汇报D 邮件汇报

31、在大庭广众面前，公务员不应当有的举动有 (ABCD) 。

　A 化妆或补妆B 整理服装或饰物C 梳理头发 D 剔牙

32、挥手道别时应该注意(ABCDE)

　A、集体站直 B、目视对方 C、手臂前伸 D、掌心朝外 E、左右挥动

33、下列哪项为酒会的特点 (ABCD) 。

　A、不必准时 B、不限衣着 C、不限席次 D、自选菜肴

34、男性的“三个三”是指（BCD）

A. 全身不能多过三种品牌； B. 鞋子、腰带、公文包三处保持一个颜色，黑色最佳。

C. 全身颜色不得多于三种颜色（色系）； D. 左袖商标拆掉；不穿尼龙袜，不穿白色袜；

35、正式的邀约，有( BCDF) 等等具体形式。它适用于正式的商务交往中。

　A当面邀约 B请柬邀约C书信邀约D传真邀约E电话邀约F便条邀约

36、在正规的商务应酬中，白色衬衫是商界男士的惟一选择。除此之外，( ABCE)有时亦可加以考虑。

　A．灰色 B．蓝色 C．黑色 D．黄色 E．绿色 F．紫色

37、握手原则有哪些？ (ADE)

　A女士主动将手伸向男士 B男士主动将手伸向女士 C年轻者主动将手伸向年长者

D年长者主动将手伸向年轻者 E上司主动将手伸向下属F下属主动将手伸向上司

38、问候原则有哪几项？ (ACDE )

　A男士主动向女士问候 B女士主动向男士C年轻人主动向年长者问候

　D别人主动伸手时，不应拒绝 E下属主动向上司问候F握手时，不要正视对方的眼睛

39、行业礼仪的基本宗旨是 (CD)

　A．热情至上 B．服务至上 C．客人至上 D．客人至尊

40、最好的领带是由 (AD) 制成的。

　A．真丝 B．皮C．棉D．羊毛E．麻

41、商务礼仪中女士的唇彩的颜色应与 (CD) 的颜色相同

　A．手提包 B．腮红 C．衬衣 D．指甲E套装

42、休闲型派对的着装应选择 (ACE)

　A.牛仔装B.时装 C.运动装D.礼服E.休闲装

43、交际型派对的形式应根据具体目的而加以选择。如果你只想见一见或聚一聚，你应当选择 (BCE )

　A．咖啡会 B．家庭舞会C．联欢会 D．座谈会 E．节日晚会

44、上、下楼梯需要注意(ＡＣＤ)

　A 单侧行走 B右上右下C不应交谈 D为人带路应走后头

45、进出电梯时应注意(ＡＢＤ )

　A 注意安全 B领导先进后出C领导后进先出 D与熟人同乘要讲先来后到

46、握手时应注意(ＡＢＣ)

　A 神态、姿态 B手位 力度 C时间 D地点

47、合十礼通常用于(ＢＣ)国家

A 欧洲 B东南亚 南亚地区 C我国的傣族聚居区 D美洲

49、在剧场，下面正确的礼貌行为有 (ABDE )

　A.看戏的观众应该在开场前入座 B.议论剧情或演员的演技最好是在幕间休息时

　C.为演出所打动，随时应报以掌声 D.陪同女士，男士应当坐在最靠近走道的位子

　E.如果你对演奏的乐曲不太熟悉，最好勿为人先，等大家掌声响起之后再跟着鼓掌

50、递送物品时，服务人员应该注意(ABCDE)

　A、双手为宜B、递于手中C、主动上前 D、方便接拿 E、尖、刃向内

三、判断

1.礼仪依据其适用对象、适用范围的不同，大致上可被分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、国际礼仪等几大分支。

2.当今在正式场合中最受欢迎的演讲方式是“借助讲稿而又不照本宣科”。

3.西方人把拇指朝下表示“坏”或“差”的意思。

4.商务礼仪，它所指的主要是公司、企业的从业人员以及其他一切从事经济活动的人士，在经济往来中所应当遵守的礼仪。

5.熟知西装穿着规范的人大都听说过一句行话：“西装的韵味不是单靠西装本身穿出来的，而是用西装与其他衣饰一道搭配出来的。

6.礼貌是人和人之间在接触交往中，相互表示敬重和友好的行为规范。

7.在日本，如果对方是女医生、女议员、女律师，一般称为“ 先生 ”。

8.微笑的主要特征是面含笑意，但笑容不甚显著。

9.穿西装时，衬衫的袖长长短要适度。最美观的做法，是令衬衫的袖口恰好露出来1厘米左右。

10.正式的邀约，既讲究礼仪，又要设法使被邀请者备忘，故此它多采用书面的形式，其中档次最高，也最为商界人士所常用的当属请柬邀约。

11.在我国，对于服务人员在服务态度上总的要求是：热情服务、礼待宾客、以质见长。

12.在一般情况下，礼节性的拜访，尤其是初次登门拜访，应控制在一刻钟至半小时之内。最长的拜访，通常也不宜超过两个小时。

13.奉茶时应注意：茶不要太满，以八分满为宜，应以右手端茶，从客人的右方奉上，并面带微笑，眼睛注视对方。

14.与陌生人初次交谈，视线落在对方的鼻部是最令人舒服的。

15.一般情况下，敬酒应以年龄大小、职位高低、宾主身份为先后顺序，一定要充分考虑好敬酒的顺序，分明主次。

16.宴会开始，中餐的湿毛巾只能用来擦手，不可擦脸和嘴。

17.用牙签剔牙时，应该用餐巾或手掌在前面遮挡一下，可能的话，最好不要在餐桌上剔

18.接过名片后一定要认真通读一遍 ，一来表示重视对方；二来有助于了解对方身份。

19.男士穿西装时一定要注意“三色原则”，即身上的颜色总体控制在三种之内 。

20.中餐上菜的顺序是：先上冷盘 ，后上热菜，最后上甜食与水果。

21.一般应该让来宾住在餐厅附近的楼层或距工作点较近，是非常善解人意的。

22.礼品礼仪是指在礼品的选择、赠送、接受的过程中所必须遵循的惯例与规范。

23.最常见的送别形式有道别、话别、饯别和送行。

24.西餐的刀可以用来切割食物，也可用以把食物拨到叉上。

25.上舞场是由女方选择双方跳舞之处。

26.手指甲的长度通常不应长过手指指尖。

27.举止一向被视作人类的 “第二语言”。

28.国家公务员在与领导谈话时，表情应当恭敬而大方；与群众谈话时，表情应当亲切而温和；在秉公执法时，表情应当严肃而认真。

29.公务员在从事公务活动中，应当具有责任心和时间观念。

30.打电话时应当遵循“通话3分钟原则”。

31.接电话时应当遵循“铃响不过三声原则”。

32. 称呼，指的是人们在日常交往应酬之中，所采用的彼此之间的称谓语。

33.通联礼仪，就是人们在人际交往中进行通讯、联络时所应当遵守的礼仪规范。

34.通联礼仪的基本原则是“保持联络”。

35.参与社交聚会时，必须遵守必要的礼仪规范。这些礼仪规范，就是聚会礼仪。

36.餐饮礼仪，一般来说，指的主要是人们在餐饮活动之中所必须认真遵守的行为规范。

37.在工作岗位上，人们彼此之间的称呼是有其特殊性的，他的总的要求是要庄重、正式、规范。

**2019安徽工商职业学院“中餐烹饪技能”赛项规程**

**一、赛项名称**

赛项名称：中餐烹饪技能

赛项归属产业：现代服务业

**二、参赛对象**

旅游学院在校学生，包括19级、18级、19烹饪+2烹调工艺与营养专业学生。

**三、竞赛目的**

展示烹饪专业教学改革和实践教学成果，促进烹饪工艺技术应用领域相关专业建设和改革，培养高职院校烹饪专业学生在工艺技术的综合应用和烹饪方法科学创新等方面的能力，激发学生团队合作意识与实践成才热情中餐烹饪技能以基本功、中餐热菜、中餐面点、花色冷拼四个个关键任务完成质量以及选手职业素养作为竞赛内容，全面考察选手的菜点的创新能力、菜点的设计能力、菜点的制作能力、食品卫生安全质量等方面，提高选手利用教学资源、网络资源改革创新促进高等职业教育教学改革。

**四、竞赛内容（初赛、决赛）**

**初赛**

1、基本功 (切萝卜丝：大一全体学生）

比赛方式：竟赛现场提供每位参赛选手白萝卜一根，约350克，切成丝后装盘。成菜重量不低于300克，现场统一提供9寸平盘（白色盘）。

比赛要求：

（1）萝卜去皮严禁使用去皮器。

（2）萝卜切丝规格整齐，长短、粗细一致，不能出现切而不断的连刀。丝长7厘米0.5mm见方的细丝。

（3）重量不低于300克。

（4）比赛选手在比赛期间必须着工装，工装要求，干净、整洁。

（5）比赛时间为10分钟

2、中餐热菜项目（大二学生、大一3+2学生）

（1）规定品种：（银牙鸡丝）

比赛方式：现场提供鸡脯肉1块、青椒半个、绿豆芽20克、鸡蛋1个。

比赛要求：

1. 鸡丝长短粗细均匀。
2. 明油亮芡
3. 色泽洁白
4. 刀法熟练
5. 比赛选手在比赛期间必须着工装，工装要求，干净整洁。
6. 竞赛时间为40分钟

（2）自选品种：

比赛方式：现场提供基本原料，原料自被制作一款创新菜肴。

比赛要求：

1. 烹调方法不限。
2. 菜肴装盘新颖
3. 融入创新元素
4. 需要卯足6人量
5. 桌面卫生干净整洁
6. 比赛选手在比赛期间必须着工装，工装要求，干净、整洁。

⑦竞赛时间为60分钟

3、中式面点（大二学生、大一3+2学生）

（1）规定品种（提捏包）：

比赛方式：现场提供的中筋粉250克、酵母、猪肉馅200克

比赛要求 ：

1. 制品规定10个成品,8个送评，2 个品尝
2. 皱褶不低于20个纹，纹理间距一致
3. 成品大小一致、色泽洁白
4. 成形圆润饱满不干瘪
5. 竞赛时间为40分钟
6. 桌面卫生干净整洁

⑦比赛选手在比赛期间必须着工装，工装要求，干净、整洁。

（2）自选品种：（作品自拟）

比赛方式：现场提供的干面粉、色拉油、莲蓉馅，现场完成和面制酥，面点成型熟制。

比赛要求:

1. 制品规定8个成品,6个送评，2 个品尝
2. 品种造型自定
3. 不得使用人工合成色素
4. 馅料调味在场内完成。
5. 竞赛时间为60分钟

⑥成品应能表现选手的基本功和手法技巧，以味、质为主，讲求营养卫生，注重实用性、体现创新意识。

⑦比赛选手在比赛期间必须着工装，工装要求，干净、整洁。

4、花色冷拼（大二学生、大一3+2学生）

自选品种（题目自拟）

比赛方式：

现场提供每位参赛盐方火腿（16块/250克）、蒜蓉烤肠（16根）、红肠（16根）、南瓜（1块，200克）、青萝白萝卜（1根，约700克）、荷兰小黄瓜（4根，约400克）、胡萝卜（2根，约500克）、心里美萝卜（1只，约400克），选料应在6种以上。现场另备糖、盐、酱油、色拉油、色拉酱、花生酱供选用。

比赛要求

1. 作品符合主题、主题应健康、积极、向上、造型不限；

②作品应能体现选手的刀工基本功和拼摆技巧，以形、色、味为主，注重食用、卫生，有一定创新意识；

③作品造型美观，主题突出，构图完整，刀工精细，简繁适当，色彩搭配合理；

④拼摆造型严禁使用化学胶水黏接，造型、点缀饰物制作均须在场内进行。盘内作品不得使用塑料、贝壳等物品。

⑤盛器规定：长方形盛器为50cm×70cm，四方形盛器为40cm×40cm，圆盘直径不超过40cm（18吋）；

⑥作品净料重量不高于1000克；

⑦竞赛时间为150分钟；

**决赛**

**比赛方式：作品陈述与答辩**

**比赛要求：**

1. 使用普通话陈述，语言表达流畅，仪容仪表得体。
2. 各参赛选手对菜肴主题和特点进行陈述，用时不能超过 2 分钟，陈述做到内容全面，主题突出，表述清晰。
3. 评判组针对菜肴制作出品效果等方面进行提问，选手进行答辩，用时不超过1 分钟。答辩做到内容准确扣题，条理清晰，思路明确，回答正确全面。

**五、初赛评判规则**

3位评委对每位选手作品和现场表现进行评判、各自打分，结分时取平均分；

A.加工过程（20分，扣分幅度1～12分）：加工流程不合理扣1～4分；刀功不熟练扣1～4分；原料使用不合理扣1～4分。

B.粗细均匀（40分，扣分幅度1～12分）：粗细不均匀扣1～3分；刀工不熟练扣1～6分；

C油温火候掌握准确（20分扣分幅度1-12分）：油温过高过低导致作品颜色深口扣1-4分、作品含油1-4分。

D点心松软有弹性、素脆不油腻(20分扣分幅度1-12分)：成品不饱满干瘪扣1-4分、纹理不清晰扣1-4分、口感不松软扣1-4分

E.安全卫生（20分，扣分幅度1～10分）：原料存放不合理扣1～2分；操作现场不整洁扣1～2分；个人卫生不符合要求扣1～6分。

F.赛场纪律（20分，扣分幅度1～8分）：不服从指挥扣1～4分；多做挑选扣1～4分：作弊带成品取消参赛资格；

G:超时一分钟扣2分。

**六、决赛评判规则**

**作品陈述答辩**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项 | 分值 | 评分标准 | |
| 评判点 | 得分标准 |
| 1 | 陈述 | 50 分 | 陈述内容全面准确， 表述清晰流畅，紧扣宴席主题， | ①准确流畅 20 分  ②扣题 15 分  ③思路 15 分 |
| 2 | 答辩 | 40 分 | 答辩紧扣问题，回答突出全面正确，应变能力强，表述清晰 | ①正确性 20 分  ②表述水平 10 分  ③应变能力 10 分 |
| 3 | 仪容仪表 | 10分 | 着装整洁得体，不佩戴饰物，仪容自然大方 | ①仪表 5 分  ②仪容 5 分 |

**七、指导教师**

基本功指导教师: 蒋一璟

中餐热菜指导教师：边昊、郑帅帅

中餐面点指导教师：赵素平

花色冷拼指导老师：郑帅帅

**八、竞赛日程安排**

**2019年安徽工商职业学院技能大赛日程安排**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2019年烹饪赛项初赛各项目分组学生名单 | | | | | | | | | | | | |
| 赛项 | 检录时间 | 比赛时间 | 地点 | 小组 | 学生名单 | | | | | | | 人数 |
| 基本功赛项 | 8:00—8：10 | 8：20-8：30 | 刀工实训室 | 第一小组 | J01-J30 | | | | | 参赛学生名单见附件1 | | 30人 |
| 8:20-8：30 | 8：40-8：50 | 第二小组 | J31-J60 | | | | | 30人 |
| 8：40-8：50 | 9：00-9：10 | 第三小组 | J61-J90 | | | | | 30人 |
| 9：00-9：10 | 9：20-9：30 | 第4小组 | J91-J118 | | | | | 28人 |
| 热菜赛项 | 7：00-7：20 | 7：30-9：10 | 热菜实训室 | 第一组 | 朱金铧 | 闫梁祺 | 刘康乐 | 武晓敏 | 姚佳路 | 万云峰 |  | 12人 |
| 夏羽 | 张翰林 | 高旭 | 洪新 | 周晓凤 | 胡金阳 |  |
| 9：10-9：30 | 9：40-11：20 | 第二组 | 金浩 | 张博 | 沙瑞杰 | 胡方宇 | 杨孟强 | 孙龙 |  | 12人 |
| 徐德杰 | 张家进 | 窦良荣 | 胡继承 | 王伟伟 | 张霄雲 |  |
| 11:20-11：40 | 11：50-13：30 | 第三组 | 盛瑞麒 | 汪山焱 | 程天铭 | 朱世安 | 程平 | 金正 |  | 13人 |
| 王翊龙 | 胡韦 | 徐维 | 祝浩 | 张捷 | 方国强 | 刘银龙 |
| 面点赛项 | 9：00-9：20 | 9：30-11：10 | 面点实训室 | 第一组 | 金鸿儒 | 马梦雅 | 朱莹 | 付康 | 孔玉群 | 刘月茹 | 孟莉莉 | 7人 |
| 11:20-11：40 | 11：50-13：30 | 第二组 | 高永敏 | 王笑笑 | 潘爽 | 童嫚嫚 | 侯咪咪 | 魏晴雨 | 水媛媛 | 8人 |
| 张齐文 |  |  |  |  |  |  |
| 花色冷拼赛项 | 9：40-10：00 | 10：10-12:40 | 刀工实训室 | 第一组 | 高现伟 | 周黄娟 | 黄静文 | 刘漩 | 李胜男 | 刘悦敏 | 李媛媛 | 16人 |
| 李珍珠 | 孙传标 | 徐倩 | 胡志伟 | 龚雨庆 | 胡雨龙 | 郭诚 |
| 吴蒙恩 | 王逸轩 |  |  |  |  |  |

要求：

1、所有参赛选手工作服需穿戴整齐，带好所需要的工具、餐具等。

2、基本选手请所有参赛选手提前10分钟到食堂三楼侯赛做准备工作。

3、热菜、面点、冷拼请所有参赛选手提前30分钟到食堂三楼侯赛做准备工作。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2019年烹饪赛项各项目决赛学生名单 | | | | |
| 赛项 | 比赛时间 | 地点 | 初赛入围决赛选手名单 | 人数 |
| 热菜赛项 | 2：30-3：0 0 | 作品展示区 | 初赛前6名选手 | 6 |
| 面点赛项 | 3:00-3:30 | 作品展示区 | 初赛前4名选手 | 4 |
| 花色冷拼赛项 | 3:30-4:00 | 作品展示区 | 初赛前4名选手 | 4 |

备注：具体参加决赛选手名单会在14：00分之前公布给大家，请各位同学做好准备

**九、奖项设置**

本赛项奖项设定为：一等奖占比10%，二等奖占比20%，三等奖占比30%。

**十、预算**

（1）基本功项目按照每人10元标准采购原料，预报名120名学生，共1200元；

（2）中餐热菜自选按照每人100元标准采购原料，预报名20名学生，共2000元；

（3）花色冷拼自选按照每人100元标准采购原料，预报名20名学生，共2000元；

（4）中餐面点自选按照每人100元标准采购原料，预报名20名学生，共2000元。

以上合计：7200元。

**2019安徽工商职业学院“导游服务技能”赛项规程**

**一、赛项名称**

赛项名称：导游服务技能

赛项归属产业：现代服务业

**二、参赛对象**

全体在校学生。

**三、竞赛目的**

导游服务技能竞赛以模拟导游讲解、才艺展示、旅游基础知识、英语口语交流四个关键任务完成质量以及选手职业素养作为竞赛内容，全面考察选手的普通话模拟导游讲解能力、才艺表演能力、英语口语表达能力等方面，提高选手的导游服务综合技能，对接现代服务业，提高人才培养质量，推进专业建设与发展，促进高等职业教育教学改革。

**四、竞赛内容**

比赛分二部分，第一部分包含三个比赛项目，分别为中文导游讲解、英语自我介绍和现场知识问答，按顺序进行；第二部分是才艺展示，在前三个项目都结束后进行。

（一）导游讲解环节

1、导游讲解整个环节不允许有任何背景音乐。

2、讲解内容不限，鼓励原创，讲解时间不超过5分钟，也不低于4分30秒。低于4分30秒，总分扣2分。选手讲解至5分钟时即宣布停止，不得再继续讲解。

3、景点讲解需配用PPT演示文稿，请在比赛当天抽签时交给现场工作人员，现场讲解时演示文稿可设定为自动播放或由同学手动播放。参赛选手自备演示文稿不得加任何提示性文字和背景音乐。

4、选手自我介绍时不得以任何方式向裁判明示或暗示自己的个人信息。须采用规定的格式介绍自己，规定的格式为：

女：“我是导游王萍”；男：“我是导游王兵”

表1 景点讲解评分标准

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分项目 | 评分子项目 | | 评分要求 | 分值 | 得分 | 小计 | 导游讲解内容 |
| 形象气质  （5分） | 仪容、仪表 | | 仪容、仪态、着装符合行业标准 | 2分 |  |  |  |
| 言谈举止得体大方 | 2分 |  |
| 气质 | | 体现当代导游人员的风采 | 1分 |  |
| 导游讲解  （50分） | 讲解技能 | | 讲解声情并茂，通俗易懂，富有感染力、亲和力，符合导游讲解规范 | 6分 |  |  |
| 语音语调 | | 普通话标准，语调自然，音量和语速适中 | 5分 |  |
| 节奏合理，肢体语言得体 | 5分 |  |
| 语言表达 | 准确 | 语音、语调、语法、用词正确，表达得体 | 4分 |  |
| 流畅 | 句子完整、连贯，声调有起伏，语言有美感 | 3分 |  |
| 生动 | 具有趣味性、幽默感，感染力强 | 3分 |  |
| 讲解内容 | 健康、正确、完整 | 讲解内容完整；讲解内容准确 | 5分 |  |
| 切题、重点突出 | 导游讲解内容符合景区（点）实际情况、突出景区（点）的主要特征 | 3分 |  |
| 与时俱进 | 讲解主题与时俱进 | 2分 |  |
| 详略得当、逻辑性强 | 讲解内容安排详略得当，有较强的逻辑性 | 4分 |  |
| 结构合理、层次分明 | 讲解内容结构合理，讲解层次分明 | 4分 |  |
| 文化内涵 | 有较为深厚的文化内涵 | 6分 |  |
| 备注 | 讲解时间不足4分30秒总分扣2分；时间超过5分钟即宣布停止，不再继续讲解。 | | | | | | |
| 总计得分 |  | | | | | | |

（二）英语自我介绍环节

该项目安排在“中文导游讲解”之后，时间不超过2分钟。低于1分30秒，扣2分；2分钟时停止讲解。评分标准如下：

表2 英语自我介绍评分标准

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分项目 | 评分子项目 | 评分要求 | 分值 | 得分 | 小计 | 导游讲解内容 |
| 英语自我介绍 | 语音语调 | 英语语音标准，语调自然，音量和语速适中 | 5分 |  |  |  |
| 节奏合理，肢体语言得体 | 5分 |  |
| 语言表达 | 准确、流畅、生动 | 5分 |  |
| 介绍内容 | 详略得当、逻辑性强、结构合理、层次分明健康向上 | 5分 |  |
| 备注 | 介绍时间不足1分30秒总分扣2分；时间超过2分钟即宣布停止，不再继续介绍。 | | | | | |
| 总计得分 |  | | | | | |

（三）现场知识问答环节

该项目安排在“英语自我介绍”结束后，题型为多项选择题3题，每题2分，共6分，选手回答问题时间不超过2分钟。题库300题。

（四）才艺展示环节

才艺展示时间3分钟，不低于2分30秒。形式：歌曲演唱、舞蹈表演、诗歌朗诵、幽默故事、曲艺小品等（任选其一），形式不限。才艺表演必须是参赛选手单独表演。才艺比赛考场配备手持麦克风、音响设备等基本设施，在导游工作中不便于携带的乐器或道具不得使用。选手自备音乐，比赛当天抽签时交给现场工作人员提前做播放准备，才艺展示配音限MP3格式。

在导游讲解、英语自我介绍和现场知识问答全部结束后，再进行才艺展示环节。

表3 才艺展示评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分项目 | 评分要求 | 分值 | 得分 | 合计 |
| 仪容仪表 | 妆容适宜，衣着得体，符合节目主题要求 | 4分 |  |  |
| 现场表现 | 主题健康、积极向上、内容完整 | 4分 |  |  |
| 表现流畅自然、有感染力、贴近导游工作 | 4分 |  |
| 专业素养 | 熟练、无差错、连贯性强 | 4分 |  |
| 选手表演专业性强、表演效果优良 | 4分 |  |

备注：才艺表演时间低于2分30秒扣2分；超过3分钟即宣布停止，不再继续表演。

**八、竞赛日程安排（包含决赛时间）**

预赛第一场：11月12日（周二）17：30，图文信息中心3楼3D模拟导游实训室；

预赛第二场：11月13日（周三）17：30，图文信息中心3楼3D模拟导游实训室；

决赛：12月16日（周一）17:30，学术报告厅。

**七、指导教师**

吴子钟，王彦龙，张程程，李晓维，牟婉琼，徐静，王静，周伟伟

**九、奖项设置**

本竞赛项目设一等奖二名，二等奖三名，三等奖四名，优秀奖若干。

**十、预算**

表4 预赛

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 金额 | 备注 |
| 指导费用 | 4000元 |  |
| 现场布置等支出 | 500元 |  |
| 评委劳务费及工作人员费用 | 2500元 |  |
| 指导教师团队奖励 | 1000元 |  |
| 合计 | 8000元 |  |

**十一、比赛其它要求**

1、参赛选手应严格遵守赛场纪律，服务指挥，讲文明、讲礼貌、讲团结。若对比赛存有疑义，应向评委席提出书面陈述，不得在现场起哄，影响比赛。若经工作人员劝阻无效，可以请出赛场。

2、选手须按指定的时间和地点进行检录，检录时三次点名不到即取消比赛资格。

3、参赛选手于报到时将选定的讲解景点及所备多媒体资料提交组委会。

4、严禁弄虚作假、冒名顶替。

**十二、咨询联系方式**

安徽工商职业学院旅游管理系办公室，联系人：吴子钟

电话：13905605031

**2019安徽工商职业学院“健身指导技能大赛”赛项规程**

**一、赛项名称**

赛项名称：第二届安徽工商职业学院健身指导技能大赛

赛项归属产业：现代服务业

**二、参赛对象**

参赛选手须为旅游学院健身指导与服务专业在校学生

**三、竞赛目的**

为进一步提升学生专业素质和技能水平，践行＂以赛促教、以赛促学、以赛促改＂，促进学生树立正确的职业意识，形成良好的职业习惯，交流推广学生职业能力培养的经验，充分展现我校健身专业师生良好的精神风貌和职业素养。

**竞赛内容**

1.健身指导技能竞赛项目包括以下3分项目比赛：

(1)健康评价与运动健身处方设计；

（2）运动处方的实施；

（3）实施运动处方安全防护、疲劳恢复以及效果评价等方法。

2.分值分配比例

健身评价与运动处方设计分项目总分40分，其中健康评估分析占该分项目总分的40%，运动处方设计占该分项目总分的50%，综合表现占该分项目总分的10%。

运动处方实施分项目总分30分，其中教态占该分项目总分的15%，实施内容占该分项目总分的35%，实施方法占该分项目总分的40%，实施效果占该项目总分的10%。

安全防护、康复与恢复、效果评价分项目总分30分，其中安全防护占该分项目总分的30%，疲劳恢复占该分项目总分的30%，效果评价占该项目总分的30%，综合表现占该分项目总分的10%。

每队三个分项目得分之和为该队最终得分。

3.评分方法

裁判组依据评分标准，对选手阐述报告、展示演练等表现情况进行评分，分别得出三个分项目中各评价指标得分，并计算出各分项目总分。各分项目比赛中，必须在规定的时间内完成，每超时30秒，扣0.5分。

4.评分标准

分项目一： 健康评价与运动处方的设计

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 比赛  内容 | 评分内容与要素 | 分值分配标准 | 配分 |
| 健康评估分析  40% | 分别对被评估者的基本资料、体质测试结果、医学检查结果、生活方式四个要素进行分析与评价。 | 8分：分析了全部四个要素，且分析到位，语言流畅，条理清晰。  6分：分析包括任意三个要素，且分析到位，语言流畅，条理清晰。  3分：分析包括任意两个要素，且分析到位，语言流畅，条理清晰。  1分：分析任意一个要素，且分析到位，语言流畅，条理清晰。 | 8 |
| 从被评估者实际情况出发，对其健康状况给出综合评价，为设计运动处方提供依据。 | 8分：四要素指标分类依据科学，评价结论全面准确。  6分：任意三个要素指标分类依据科学，评价结论全面准确。  3分：任意二个要素指标分类依据科学，评价结论全面准确。  1分：任意一个要素指标分类依据科学，评价结论全面准确。 | 8 |
| 运动处方设计  50% | 从运动目的、运动形式、运动强度、持续时间、运动频率、热量消耗、注意事项七个方面的运动处方基本内容进行阐述。 | 7分：系统介绍运动处方中的运动目的、运动形式、运动强度、持续时间、运动频率、能量消耗和注意事项七个内容。  每方面分值1分，缺少的方面不得分。 | 7 |
| 运动形式的选择满足能够达到健身目的、简便易行且乐于接受与坚持、安全三个要求。 | 3分：运动形式符合三项要求。  2分：运动形式达到任两项要求。  1分：运动形式达到一项要求 | 3 |
| 运动强度符合健身目的、个体基本资料、个体体质及健康情况三个要求。 | 4分：运动强度符合三项要求。  2分：运动强度符合任两项要求。  1分：运动强度符合一项要求。 | 4 |
| 运动时间、时段合理。 | 3分：设计合理的运动时间与时段。  2分：运动时间或时段任一项不合理。  1分：缺少运动时间或时段任一项。 | 3 |
| 健身频率满足健身目的、生理学原理、符合个体特点。 | 3分：运动频率符合三项要求。  2分：运动频率达到任两项要求。  1分：运动频率达到一项要求 | 3 |
| 综合表现  10% | 态度认真、表达清晰 | 4分：穿着大方，姿态得体，态度认真，语言流畅，吐字清晰，通俗易懂，普通话标准，描述准确。  3分：穿着大方，姿态得体，态度认真，语言通俗易懂，描述准确，普通话较为标准，语言表达略生涩。  2分：穿着大方，姿态得体，语言通俗易懂，描述准确，普通话较不标准，语言表达略生涩。  1分：穿着大方，语言通俗易懂，描述中有一些不尽准确之处，表达较不流畅，普通话不标准。 | 4 |
| 时间控制 | 每超过30秒扣0.5分 |  |

分项目二：运动健身处方实施

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **比赛内容** | **评分内容要素** | **分值分配标准** | **配分** |
| 教态  15% | 服装、型态、表达、熟练度 | 4分：达到四方面要素。  每方面分值1分，未达到要求的方面不得分。 | 4 |
| 实施内容  35% | 1.运动处方实施的目的、任务、要求  2.准备活动与整理放松  3.内容符合运动处方实施对象  4.运动强度的监控方式  5.运动防护与注意事项 | 10分：达到五方面要素。  每方面分值2分，未达到要求的方面不得分。 | 10 |
| 实施方法  40% | 1.指导方法合理有效，适合运动处方实施对象  2.指导示范动作准确到位  3.讲解精练准确通俗易懂  4.实施过程掌控有序，教学互动、有感染力 | 12分：  每方面要素分值为3分，根据不同的完成情况分为1分、2分、3分三个等级分值进行评分。 | 12 |
| 实施效果  10% | 1.运动处方目的、任务的完成情况  2.运动处方实施对象对实施方法的接受情况  3.运动处方实施的熟练程度  4.运动处方实施过程的情绪调动情况 | 4分：达到四方面要素。  每方面分值1分，未达到要求的方面不得分。 | 4 |

分项目三：安全防护、疲劳恢复与效果评价

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 比赛内容 | 评分内容与要素 | 分值分配标准 | 配分 |
| 安全防护  30% | 运动处方实施过程中的安全要点：从运动项目技术特点、生理功能、个人状态三个方面阐述。 | 3分：具体阐述三个要素，且分析准确、到位，语言流畅，条理清晰。  2分：分析包括任意两个要素，且分析准确、到位，语言流畅，条理清晰。  1分：分析任意一个要素，且分析准确、到位，语言流畅，条理清晰。  每个要素分值1分，达不到要求不得分。 | 3 |
| 运动过程中的防护方法：运动前身体状态掌握、准备活动、运动难度与强度的把握 | 3分：具体阐述三个方面内容，且描述准确、科学合理，语言流畅，条理清晰。  2分：阐述包括任意两个方面，且描述准确、科学合理，语言流畅，条理清晰。  1分：阐述任意一个要素，且描述准确、科学合理，语言流畅，条理清晰。  每个方面内容分值1分，达不到要求不得分。 | 3 |
| 安全防护器材用品及应用方法介绍：安全防护用品选择、具体使用方法、心率测试方法 | 3分：安全防护用品选择准确适用、使用得当、心率测试方法易于操作。  每方面分值1分，达不到要求的方面不得分。 | 3 |
| 康复与恢复  30% | 放松恢复方法手段：调息、拉伸、按摩 | 3分：运动后采用的放松调息方法科学有效、整理活动及拉伸练习的形式符合个体特点、按摩手法的选择合理有效。  每方面分值1分，达不到要求的方面不得分。 | 3 |
| 保健康复用品选择应用：保健食品、运动饮料、保健仪器 | 3分：保健食品、运动饮料、保健仪器的选择符合个体特点，科学合理，易于实施。  每方面分值1分，达不到要求的方面不得分。 | 3 |
| 营养康复要点与营养补充：饮食要求、补水、补糖 | 3分：结合案例提出合理的膳食建议、（运动前中后）具体的补水方案、补糖方案。  每方面分值1分，达不到要求的方面不得分。 | 3 |
| 效果评价  30% | 运动后主观感觉：运动处方内容适宜度；兴趣程度；睡眠与饮食 | 3分：从三个方面阐述运动后的主观感觉，评价运动效果，阐述科学准确，符合个体特点。  每方面分值1分，达不到要求的方面不得分。 | 3 |
| 阶段性检测：健康检测数据；时间安排适用性；运动技能掌握的适宜度 | 3分：结合案例选择阶段性健康检测指标、分析时间安排的适用性、运动技能的掌握情况，用以评价运动效果。  每方面分值1分，达不到要求的方面不得分。 | 3 |
| 监控：运动过程心率；饮食睡眠等生活习惯、运动后恢复与精神状态 | 3分：具体阐述三个方面内容，且描述准确，条理清晰，语言流畅。  每方面分值1分，达不到要求的方面不得分。 | 3 |
| 综合表现  10% | 态度认真，表述清晰 | 3分：穿着大方，姿态得体，语言流畅，吐字清晰，通俗易懂，普通话标准，描述准确。  2分：穿着大方，语言通俗易懂，描述准确，普通话较为标准，语言表达略生涩。  1分：穿着大方，语言通俗易懂，描述中有一些不尽准确之处，表达较不流畅，普通话较不标准。 | 3 |
| 时间控制 | 每超过30秒扣0.5分 |  |

**竞赛日程安排（包含决赛时间）**

初赛时间定于2019年2月19日，参赛队提交材料，根据材料选拔决赛名单。

决赛时间定于2019年12月23日下午5点

**七、指导教师**

傅绪明、朱玲、张凤

**奖项设置**

本赛项奖项设定为：一等奖1名，二等奖2名，三等奖3名，优秀奖若干名。

竞赛名次按得分高低排序，当总分相同时，按照现场处方设计-处方实施-安全防护得分排序。

**十、预算**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 金额 | 备注 |
| 指导费用 | 4000元 |  |
| 现场布置等支出 | 500元 |  |
| 评委劳务费及工作人员费用 | 2500元 |  |
| 指导教师团队奖励 | 1000元 |  |
| 获奖团队奖励 | 1000元 |  |
| 合计 | 9000元 |  |

**十一、比赛其它要求**

1、参赛选手应严格遵守赛场纪律，服务指挥，讲文明、讲礼貌、讲团结。若对比赛存有疑义，应向评委席提出书面陈述，不得在现场起哄，影响比赛。若经工作人员劝阻无效，可以请出赛场。

2、选手须按指定的时间和地点进行检录，检录时三次点名不到即取消比赛资格。

3、参赛选手于报到时将选定的案例资料提交组委会。

4、严禁弄虚作假、冒名顶替。

**十二、咨询联系方式**

安徽工商职业学院学生处，联系人**：朱玲15056968288**

**张凤 15056935042**

**2019安徽工商职业学院“西餐宴会服务”赛项规程**

**一、赛项名称**

赛项名称：西餐宴会服务

赛项归属产业：现代服务业

**二、参赛对象**

旅游学院在校学生，包括17、18级、19级酒店管理、旅游管理、烹饪等相关专业学生。

**三、竞赛目的**

西餐宴会服务竞赛以西餐服务、服务英语、仪容仪表展示三个关键任务完成质量以及选手职业素养为内容，全面考察选手的餐饮服务技能，包括西餐服务接待知识、西餐服务标准、西餐服务流程以及要求等，对接产业前沿技术，迎接大数据时代，促进高等职业教育教学改革。

**竞赛内容**

（一）初赛比赛环节及评分内容

初赛比赛分仪容仪表展示、摆台、英语口语三个环节，分值共100分，各项环节所占分值和具体内容如下：

1、仪容仪表(10分)

每位选手逐一展示，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，展示在现场操作开始时根据裁判员统一口令进行，时间由裁判员控制。

2、现场专业技能比赛(70分)

包括铺设台布、西餐宴会摆台、餐巾折花等。主要考察选手操作的熟练性、规范性、美观性、职业性。

3.英语口语测试(20分)  
 主要考察选手的英语口语表达能力及专业英语水平，每位选手英语随机自我介绍或其他内容介绍。英语口语测试时间为5分钟。

（二）决赛比赛环节及评分内容

决赛比赛分仪容仪表展示、摆台、英语口语四个环节，分值共100分，各项环节所占分值和具体内容如下：

1、仪容仪表(10分)

每位选手逐一展示，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，展示在现场操作开始时根据裁判员统一口令进行，时间由裁判员控制。

2、现场专业技能比赛(70分)

包括铺设台布、西餐宴会摆台、餐巾折花、斟酒等。主要考察选手操作的熟练性、规范性、美观性、职业性。

英语口语测试(20分)  
 主要考察选手的英语口语表达能力及专业英语水平，每位选手随机英语自我介绍或其他内容介绍，时间为5分钟。

**五、竞赛日程安排（包含决赛时间）**

（一）时间：初赛拟定于2019年11月29日中午12点10分，决赛时间为12月下旬（12月21日前）

（二）地点：初赛仪容仪表、摆台比赛地点为图书馆三楼旅游学院餐厅实训室，英语口语测试地点为旅游学院餐厅实训室。决赛地点为学校附近润锦大酒店中餐厅。

**六、指导教师**

西餐服务技能大赛学生报名之后，立即安排指导教师，要求指导教师负责制，全面负责学生的技能训练和指导等工作。本次西餐宴会服务赛项指导教师分别为边昊、王瑞琳、李晓维、李俊。

指导教师利用中午、晚上等业余时间对学生仪容仪表、摆台进行指导和训练，严格按照安徽省和全国职业技能大赛要求和标准进行指导，确保我院院级大赛质量。

**九、奖项设置**

本赛项为个人赛，参赛选手独立完成所有比赛项目。本赛项分为初赛和决赛，按照初赛报名人数，取前40%名次同学进入决赛。决赛奖项设置为：一等奖10%，二等奖20%，三等奖30%，其余为优秀奖。

**十、预算**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 金额（元） | 备注 |
| 1.酒水 | 1000 | 西餐斟酒比赛用 |
| 2.餐具 | 1000 |  |
| 3.劳务费用 | 3000 | 评委劳务费 |
| 4.劳务费用 | 1000 | 工作人员劳务费 |
| 合计 | 6000 |  |

**附件：2019安徽工商职业学院“西餐宴会服务”赛项规程**

**一、院级技能大赛西餐宴会服务赛项初赛比赛要求及评分标准**

**(一)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、无丟扣 | 0.5 |  |  |
| 3、熨烫挺刮 | 0.5 |  |  |
| 鞋  （1.0分） | 1、符合岗位要求的黑颜色皮鞋 | 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 |  |  |

**（二）英语口语比赛规则及评分标准**

主要考察选手的英语口语表达能力及专业英语水平。每位选手随机英文自我介绍或其他内容介绍，考试时间约为5分钟。

　　1.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。

**英语口语测试评分标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项  目 | 评    分   细   则 | 得 分 |
| 发 音：10分 | 发音准确，语调标准、纯正。 (5分) |  |
| 语法、词汇使用准确，意思表达无偏差，无漏译。（5分） |  |
| 流畅度：10分 | 自然、流畅表达思想与观点，表述逻辑性强。（10分） |  |
| 总 分：20分 |  |  |

2.评分说明

16—20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。

8－16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。

4－8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。

4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。

**（三）现场操作及评分标准**

现场操作包括西餐主题宴会摆台（2.4米的长方形台面，按2人位摆台）。主要考核选手操作的熟练性、规范性、美观性与实用性。

**1. 初赛比赛要求：**

（1）按西餐正式宴会摆台（2人位）。

（2）操作时间8分钟（时间到则停止一切操作，提前完成不加分）。

（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，其中摆台准备时间为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、装饰盘可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（8）餐巾准备无任何折痕；餐巾折花花型为盘花，须突出主位花型，整体挺括、和谐。

（9）餐巾折花和摆台先后顺序不限。

（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；逆时针操作扣1分/次。斟倒酒水时每滴一滴扣1分，每溢一滩扣2分。

(12)选手仪容仪表不符合职业要求，按标准扣分。

**2. 初赛现场操作评分标准**

| **项 目** | **项目评分细则** | | **分值** | **扣分** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **铺台布**  **（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 |  |  |
| **餐椅定位**  **（4分）** | 操作从席椅正后方进行 | | 1 |  |  |
| 从主人位开始按顺时针方向进行 | | 1 |  |  |
| 相对席椅的椅背中心对准 | | 1 |  |  |
| 席椅边沿与下垂台布相距1厘米 | | 1 |  |  |
| **装饰盘**  **（5分）** | 从主人位开始顺时针方向摆设 | | 1 |  |  |
| 盘边距离桌边1厘米 | | 1 |  |  |
| 装饰盘中心与餐椅中心对准 | | 1 |  |  |
| 盘与盘之间距离均等 | | 1 |  |  |
| 手持盘沿右侧操作 | | 1 |  |  |
| **刀、叉、勺**  **（20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”） | | 10 |  |  |
| 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”） | | 10 |  |  |
| **面包盘、黄油刀、黄油碟**  **（5分）** | 摆放顺序：面包盘、黄油刀、黄油碟 | | 1 |  |  |
| 面包盘盘边距开胃品叉1厘米 | | 1 |  |  |
| 面包盘中心与装饰盘中心对齐 | | 1 |  |  |
| 黄油刀置于面包盘右侧边沿1/3处 | | 1 |  |  |
| 黄油碟摆放在黄油刀尖正上方，相距3厘米 | | 1 |  |  |
| **杯具**  **（12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） | | 4 |  |  |
| 三杯成斜直线，向右与水平线呈45度角 | | 4 |  |  |
| 各杯身之间相距约1厘米 | | 2 |  |  |
| 操作时持杯方法正确 | | 2 |  |  |
| **牙签盅**  **（2分）** | 牙签盅与烛台底边相距10厘米 | | 1 |  |  |
| 牙签盅中心压在台布中凸线上 | | 1 |  |  |
| **椒盐瓶**  **（3分）** | 椒盐瓶与牙签盅相距2厘米 | | 1 |  |  |
| 椒盐瓶两瓶间距1厘米,左椒右盐 | | 1 |  |  |
| 椒盐瓶间距中心对准台布中凸线 | | 1 |  |  |
| **餐巾盘花**  **（4分）** | 在平盘上操作，折叠方法正确、卫生 | | 2 |  |  |
| 在餐盘中摆放一致，正面朝向客人  造型美观、大小一致，突出主人位 | | 2 |  |  |
| **操作动作**  **（10分）** | 托盘方法正确，操作规范 | | 4 |  |  |
| 操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻，姿态优美，具有亲和力，能体现岗位气质 | | 6 |  |  |
| **合 计** |  | | 70 |  |  |
| 违例扣分：  物品掉落每件扣5分、物品碰倒每件扣3分、物品遗漏每件扣1分 扣分： 分  扣分： 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。 | | | | | |

**二、院级技能大赛西餐宴会服务赛项决赛比赛评分标准**

**(一)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、无丟扣 | 0.5 |  |  |
| 3、熨烫挺刮 | 0.5 |  |  |
| 鞋  （1.0分） | 1、符合岗位要求的黑颜色皮鞋 | 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 |  |  |

1. **决赛英语口语比赛评分标准**

主要考察选手的英语口语表达能力及专业英语水平。每位选手随机英语自我介绍或其他内容介绍，并自由回答评委问题。考试时间约为5分钟。

1.评分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项  目 | 评    分   细   则 | 得 分 |
| 发 音：10分 | 发音准确，语调标准、纯正。 (5分) |  |
| 语法、词汇使用准确，意思表达无偏差，无漏译。（5分） |  |
| 问题回答：6分 | 准确理解评委意思并积极作答（6分） |  |
| 流畅度：4分 | 自然、流畅表达思想与观点，表述逻辑性强。（10分） |  |
| 总 分：20分 |  |  |

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：选手掌握英语的熟练程度。

语言表述：选手语言表述简练、清晰、规范。

问答准确性：选手正确回答现场提问。

2.评分说明

15-20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，语言表达清晰、规范。

10-15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，语言表达基本清晰、规范。

6-10分：语法与词汇有一定错误，发音有缺陷，但不严重影响正常表述。

5分以下：语法与词汇有较多错误，停顿较多，严重影响表达。不能适应语境的变化。

**（三）现场操作及评分标准**

现场操作包括西餐主题宴会摆台（2.4米的台面，按6人位摆台）和餐饮服务操作（红酒的斟倒）。主要考核选手操作的熟练性、规范性、美观性与实用性。

**1. 决赛比赛要求：**

（1）按西餐正式宴会摆台（6人位）。

（2）操作时间15分钟（时间到则停止一切操作，提前完成不加分）。

（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，其中摆台准备时间为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、装饰盘、斟酒可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

（8）餐巾准备无任何折痕；餐巾折花花型为盘花，须突出主位花型，整体挺括、和谐。

（9）餐巾折花和摆台先后顺序不限。

（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，但斟酒必须在餐椅定位之后进行。

（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；逆时针操作扣1分/次。斟倒酒水时每滴一滴扣1分，每溢一滩扣2分。

(12)选手仪容仪表不符合职业要求，按标准扣分。

1. **决赛现场操作评分标准**

| **项 目** | **项目评分细则** | | **分值** | **扣分** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **铺台布**  **（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 |  |  |
| **餐椅定位**  **（4分）** | 操作从席椅正后方进行 | | 1 |  |  |
| 从主人位开始按顺时针方向进行 | | 1 |  |  |
| 相对席椅的椅背中心对准 | | 1 |  |  |
| 席椅边沿与下垂台布相距1厘米 | | 1 |  |  |
| **装饰盘**  **（5分）** | 从主人位开始顺时针方向摆设 | | 1 |  |  |
| 盘边距离桌边1厘米 | | 1 |  |  |
| 装饰盘中心与餐椅中心对准 | | 1 |  |  |
| 盘与盘之间距离均等 | | 1 |  |  |
| 手持盘沿右侧操作 | | 1 |  |  |
| **刀、叉、勺**  **（20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”） | | 10 |  |  |
| 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”） | | 10 |  |  |
| **面包盘、黄油刀、黄油碟**  **（5分）** | 摆放顺序：面包盘、黄油刀、黄油碟 | | 1 |  |  |
| 面包盘盘边距开胃品叉1厘米 | | 1 |  |  |
| 面包盘中心与装饰盘中心对齐 | | 1 |  |  |
| 黄油刀置于面包盘右侧边沿1/3处 | | 1 |  |  |
| 黄油碟摆放在黄油刀尖正上方，相距3厘米 | | 1 |  |  |
| **杯具**  **（7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） | | 2 |  |  |
| 三杯成斜直线，向右与水平线呈45度角 | | 2 |  |  |
| 各杯身之间相距约1厘米 | | 2 |  |  |
| 操作时持杯方法正确 | | 1 |  |  |
| **牙签盅**  **（2分）** | 牙签盅与烛台底边相距10厘米 | | 1 |  |  |
| 牙签盅中心压在台布中凸线上 | | 1 |  |  |
| **椒盐瓶**  **（3分）** | 椒盐瓶与牙签盅相距2厘米 | | 1 |  |  |
| 椒盐瓶两瓶间距1厘米,左椒右盐 | | 1 |  |  |
| 椒盐瓶间距中心对准台布中凸线 | | 1 |  |  |
| **餐巾盘花**  **（4分）** | 在平盘上操作，折叠方法正确、卫生 | | 2 |  |  |
| 在餐盘中摆放一致，正面朝向客人  造型美观、大小一致，突出主人位 | | 2 |  |  |
| **斟 酒**  **（10分）** | 徒手斟酒 | | 1 |  |  |
| 口布包瓶操作，酒标朝向正确，握瓶姿势正确 | | 3 |  |  |
| 先水，后白酒，再红酒顺序斟倒 | | 2 |  |  |
| 无滴洒酒水 | | 1 |  |  |
| 斟倒姿势正确，动作优美，符合职业要求 | | 3 |  |  |
| **操作动作**  **（5分）** | 托盘方法正确，操作规范 | | 2 |  |  |
| 操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻，姿态优美，具有亲和力，能体现岗位气质 | | 3 |  |  |
| **合 计** |  | | 70 |  |  |
| 违例扣分：  物品掉落每件扣5分、物品碰倒每件扣3分、物品遗漏每件扣1分 扣分： 分  扣分： 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。 | | | | | |