2022年全国职业院校技能大赛

高职组“餐厅服务”赛项评分标准

为保证2022年全国职业院校技能大赛“餐厅服务”赛项的顺利进行，本着“公开、公平、公正”的竞赛原则制订本标准。

比赛总成绩满分100分，其中：服务方案设计模块15分，主题宴会设计模块20分，宴会服务模块 25分，鸡尾酒调制与服务模块15分，休闲餐厅服务模块25分。具体评分标准如下：

1.服务方案设计模块评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | M=测量  J=评判 | 标准名称或描述 | 权重 | 评分 |
| A1  预订回复函  2分 | J | 0逻辑混乱，表述不清晰，回复客人要素不全，缺乏礼貌用语  1逻辑较混乱，表述不够清晰，回复客人要素不够全面，礼貌用语不够规范  2逻辑性较强，表述较清晰，回复客人要素较全面，礼貌用语较规范  3逻辑性强，表述清晰，回复客人要素全面，能体现良好的行业礼仪规范 | 2.0 | 0  1  2  3 |
| A2  接待方案  10分 | M | 方案内容数据准确 | 0.5 | Y|N |
| M | 方案价格合理可行 | 0.5 | Y|N |
| M | 字数符合要求 | 1.0 | Y|N |
| J | 0服务情境要素不全，设计不全面、不准确，不符合工作实际  1服务情景要素不够全，设计不够全面、不够准确，不符合工作实际  2服务情景要素比较齐全，设计比较全面、准确，比较符合工作实际  3服务情景要素非常齐全，设计全面、准确，符合工作实际 | 1.0 | 0  1  2  3 |
| J | 0服务流程设计不合理，没有考虑宾客的特点及诉求，没有体现客人个性化需求  1服务流程设计一般，考虑宾客的特点及诉求不够，体现客人个性化需求不够  2服务流程设计较好，考虑宾客的特点及诉求较全面，较好体现客人个性化需求  3服务流程设计合理，考虑宾客的特点及诉求全面，能够体现客人个性化需求 | 2.0 | 0  1  2  3 |
| J | 0方案格式不规范，语言表述不准确，整体结构不合理  1方案格式不够规范，语言表述不够准确，整体结构不够合理  2方案格式比较规范，语言表述比较准确，整体结构比较合理  3方案格式规范，语言表述准确，整体结构合理 | 2.0 | 0  1  2  3 |
| J | 0整体方案未按要求进行设计，整体效果差，不符合经营实际，可操作性低  1整体方案未完全按要求进行设计，整体效果一般，基本符合经营实际，可操作性一般  2整体方案能按要求进行设计，整体效果较好，比较符合经营实际，可操作性较好，有一定创新  3整体方案完全按要求进行设计，整体效果好，符合经营实际，可操作性好，具有创新性 | 3.0 | 0  1  2  3 |
| A3  宴会活动工单  3分 | M | 工单制作要素完整 | 0.5 | Y|N |
| M | 工单制作内容准确 | 0.5 | Y|N |
| J | 0工单语言表述不准确，任务安排不合理，不契合客人要求和工作实际  1工单语言表述不够准确，任务安排不够合理，不太契合客人要求和工作实际  2工单语言表述比较准确，任务安排比较合理，比较契合客人要求和工作实际  3工单语言表述准确，任务安排合理，契合客人要求和工作实际 | 2.0 | 0  1  2  3 |
| 合计 |  |  | 15 |  |

2.主题宴会设计模块评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | M=测量  J=评判 | 标准名称或描述 | 权重 | 评分 |
| B1  仪容仪态  2分 | M | 制服干净整洁，熨烫挺括合身，符合行业标准 | 0.2 | Y|N |
| M | 工作鞋干净，且符合行业标准 | 0.2 | Y|N |
| M | 具有较高标准的卫生习惯；男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆 | 0.2 | Y|N |
| M | 身体部位没有可见标记；不佩戴过于醒目饰物；指甲干净整齐，不涂有色指甲油 | 0.2 | Y|N |
| M | 合适的发型，符合职业要求 | 0.2 | Y|N |
| J | 0所有工作中的站姿、走姿标准低，仪态未能展示工作任务所需的自信  1所有工作中的站姿、走姿一般，对于有挑战性的工作任务时仪态较差  2所有工作中的站姿、走姿良好，表现较专业，但是仍有瑕疵  3所有工作中的站姿、走姿优美，表现非常专业 | 1.0 | 0  1  2  3 |
| B2  宴会摆台  9分 | M | 巡视工作环境，进行安全、环保检查 | 0.1 | Y|N |
| M | 检查服务用品，工作台物品摆放正确 | 0.1 | Y|N |
| M | 台布平整，凸缝朝向正、副主人位 | 0.3 | Y|N |
| M | 台布下垂均等 | 0.3 | Y|N |
| M | 装饰布平整且四周下垂均等 | 0.2 | Y|N |
| M | 从主人位开始拉椅 | 0.2 | Y|N |
| M | 座位中心与餐碟中心对齐 | 0.2 | Y|N |
| M | 餐椅之间距离均等 | 0.2 | Y|N |
| M | 餐椅座面边缘与台布下垂部分相切 | 0.2 | Y|N |
| M | 餐碟间距离均等 | 0.2 | Y|N |
| M | 相对餐碟、餐桌中心、椅背中心五点一线 | 0.3 | Y|N |
| M | 餐碟距桌沿1.5厘米 | 0.1\*8 | Y|N |
| M | 餐碟拿碟手法正确、卫生（手拿餐碟边缘部分） | 0.1 | Y|N |
| M | 味碟位于餐碟正上方，相距1厘米 | 0.1\*8 | Y|N |
| M | 汤碗位于味碟左侧，与味碟在一条直线上，汤碗、汤勺摆放正确、美观 | 0.1 | Y|N |
| M | 筷架摆在餐碟右边，位于筷子上部三分之一处 | 0.2 | Y|N |
| M | 筷子、长柄勺搁摆在筷架上，长柄勺距餐碟距离均等 | 0.2 | Y|N |
| M | 筷子的筷尾距餐桌沿1.5厘米，筷套正面朝上 | 0.1\*8 | Y|N |
| M | 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 | 0.1 | Y|N |
| M | 葡萄酒杯在味碟正上方2厘米 | 0.2 | Y|N |
| M | 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 | 0.1\*8 | Y|N |
| M | 三杯成斜直线 | 0.2 | Y|N |
| M | 摆杯手法正确、卫生（手拿杯柄或中下部） | 0.2 | Y|N |
| M | 使用托盘操作（台布、桌裙或装饰布、花瓶或其他装饰物和主题名称牌除外） | 0.2 | Y|N |
| M | 按照顺时针方向进行操作 | 0.2 | Y|N |
| M | 操作中物品无掉落 | 0.3 | Y|N |
| M | 操作中物品无碰倒 | 0.3 | Y|N |
| M | 操作中物品无遗漏 | 0.2 | Y|N |
| J | 0操作不熟练，有重大操作失误，整体表现差，美观度较差，选手精神不饱满  1操作较熟练，有明显失误，整体表现一般，美观度一般，选手精神较饱满  2操作较熟练，无明显失误，整体表现较好，美观度优良，选手精神较饱满  3操作很熟练，无任何失误，整体表现优，美观度高，选手精神饱满 | 1.0 | 0  1  2  3 |
| B3  餐巾折花  2分 | M | 餐巾准备平整、无折痕 | 0.2 | Y|N |
| M | 花型突出主位 | 0.2 | Y|N |
| M | 使用托盘摆放餐巾 | 0.2 | Y|N |
| M | 餐巾折花手法正确，操作卫生 | 0.4 | Y|N |
| J | 0花型不美观，整体不挺括，与主题无关、无创意  1花型欠美观，整体缺少挺括，与主题关联低、缺少创意  2花型较美观，整体较挺括，与主题有关联、有创意  3花型美观，整体挺括、和谐，突显主题、有创意 | 1.0 | 0  1  2  3 |
| B4  主题创意设计3分 | M | 台面物品、布草（含台布、餐巾、椅套等）的质地环保，符合酒店经营实际 | 0.2 | Y|N |
| M | 台面布草色彩、图案与主题相呼应 | 0.1 | Y|N |
| M | 现场制作台面中心主题装饰物 | 0.3 | Y|N |
| M | 中心主题装饰物设计规格与餐桌比例恰当，不影响就餐客人餐中交流 | 0.2 | Y|N |
| M | 选手服装与台面主题创意呼应、协调 | 0.2 | Y|N |
| J | 0中心主题创意新颖性差，设计外形美观度差，观赏性差，文化性差  1中心主题创意新颖性一般，设计外形美观度一般，观赏性一般，文化性一般  2中心主题创意较新颖，设计外形较美观，具有较强观赏性，较强的文化性  3中心主题创意十分新颖，设计外形十分美观，具有很强的观赏性及文化性 | 1.0 | 0  1  2  3 |
| J | 0整体设计未按照选定主题进行设计，整体效果较差，不符合酒店经营实际，应用价值低  1整体设计依据选定主题进行设计，整体效果一般，基本符合酒店经营实际，具有一定的应用价值  2整体设计依据选定主题进行设计，整体效果较好，符合酒店经营实际，具有较好的市场推广价值  3整体设计依据选定主题进行设计，整体效果优秀，完全符合酒店经营实际，具有很好的市场推广价值 | 1.0 | 0  1  2  3 |
| B5  菜单设计  2分 | M | 菜单设计的各要素（如颜色、背景图案、字体、字号等）与主题一致 | 0.2 | Y|N |
| M | 菜品设计能充分考虑成本因素，符合经营实际 | 0.2 | Y|N |
| M | 菜品设计注重食材选择，体现鲜明的主题特色和文化特色 | 0.2 | Y|N |
| M | 菜单外形设计富有创意，形式新颖 | 0.2 | Y|N |
| M | 菜品设计（菜品搭配、数量及名称）合理，符合主题 | 0.2 | Y|N |
| J | 0菜单设计整体创意较差，艺术性较差，文化气息较差，设计水平较差，不具有可推广性  1菜单设计整体创意一般，艺术性一般，文化气息一般，设计水平一般，具有一定推广性  2菜单设计整体较有创意，较有艺术性，较有文化气息，设计水平较高，具有较强的可推广性  3菜单设计整体富有创意，富有艺术性，富有文化气息，设计水平高，具有很强的可推广性 | 1.0 | 0  1  2  3 |
| B6  主题创意说明书  2分 | M | 设计精美，图文并茂，材质精良，制作考究 | 0.5 | Y|N |
| M | 文字表达简练、清晰、优美，能够准确阐述主题 | 0.2 | Y|N |
| M | 创意说明书制作与整体设计主题呼应，协调一致 | 0.3 | Y|N |
| J | 0创意说明书结构较混乱，层次不清楚，逻辑不严密  1创意说明书机构欠合理，层次欠清楚，逻辑欠严密  2创意说明书总体结构较合理，层次较清楚，逻辑较严密  3创意说明书总体结构十分合理，层次十分清楚，逻辑十分严密 | 1.0 | 0  1  2  3 |
| 合计 |  |  | 20 |  |

3.宴会服务模块评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 任务 | M=测量  J=评判 | 标准名称或描述 | 权重 | 评分 |
| C1  餐前服务  3分 | M | 检查餐台摆设状态，查验餐台物品 | 0.2 | Y|N |
| M | 准备服务用品，摆放合理、安全整齐 | 0.2 | Y|N |
| M | 主动、友好地问候客人，欢迎客人光临 | 0.2 | Y|N |
| M | 引领方式正确、规范 | 0.2 | Y|N |
| M | 为宾客拉椅入座，顺序正确 | 0.2 | Y|N |
| M | 拆餐巾、拆筷套服务顺序正确 | 0.2 | Y|N |
| M | 拆餐巾、拆筷套动作正确、熟练、优雅 | 0.2 | Y|N |
| M | 正确使用托盘上茶 | 0.2 | Y|N |
| M | 上茶服务顺序正确 | 0.2 | Y|N |
| M | 茶水适量，无滴洒，份量均等 | 0.2 | Y|N |
| J | 0选手社交能力欠缺或与客人无交流  1选手与客人有一定的沟通，在工作任务中展现一定水平的自信  2选手展现较高水平的自信，与客人沟通良好，整体印象良好  3选手展现优异的人际沟通能力，自然得体，有关注细节的能力 | 1.0 | 0  1  2  3 |
| C2  果盘制作与  服务  5分 | M | 水果选用正确 | 0.5 | Y|N |
| M | 出品份量、大小均等 | 0.5 | Y|N |
| M | 制作过程中手未接触水果 | 0.5 | Y|N |
| M | 已经去皮的完整水果已完全使用，将没有完全去皮的水果放回 | 0.5 | Y|N |
| M | 操作过程安全、规范 | 0.5 | Y|N |
| M | 上果盘服务顺序正确 | 0.5 | Y|N |
| J | 0果盘制作技术差，卫生差，水果物料有浪费，展示差，未达到合格标准  1果盘制作技术一般，存在一些浪费，水果切分大小不宜食用，果盘造型一般2果盘制作技术较好，水果切分大小适宜食用，卫生情况良好，无浪费，作品有一定创造力，最终展示良好  3出色的果盘制作技巧，无浪费，操作过程顺畅，作品有创造力，最终展示出色 | 2.0 | 0  1  2  3 |
| C3  酒水服务  7分 | M | 向客人正确介绍酒水 | 0.4 | Y|N |
| M | 服务用语恰当 | 0.4 | Y|N |
| M | 准确提供客人所点酒水 | 0.4 | Y|N |
| M | 正确调整和更换客人餐具 | 0.5 | Y|N |
| M | 示酒姿势标准，站位正确 | 0.4 | Y|N |
| M | 正确方式开瓶，安全卫生 | 0.5 | Y|N |
| M | 正确为客人提供鉴酒服务 | 0.5 | Y|N |
| M | 按顺序斟倒酒水 | 0.5 | Y|N |
| M | 斟倒酒量符合标准 | 0.4 | Y|N |
| J | 0托盘技术差，有明显失误现象，最终效果差，未达到合格标准  1托盘技术一般，有晃动，斟酒有滴洒，操作动作基本符合规范要求2托盘技术稳定，操作动作协调，注重卫生和安全，最终效果良好  3托盘技术稳定，服务流畅，动作优雅，最终效果出色 | 3.0 | 0  1  2  3 |
| C4  菜品服务  7分 | M | 服务顺序正确 | 0.5 | Y|N |
| M | 站位准确，上菜手法正确 | 0.5 | Y|N |
| M | 菜肴摆放位置准确 | 0.5 | Y|N |
| M | 正确报菜名 | 0.5 | Y|N |
| M | 分菜过程操作规范、安全、卫生 | 0.5 | Y|N |
| M | 分汤过程操作规范、安全、卫生 | 0.5 | Y|N |
| M | 分菜的份量均等 | 0.5 | Y|N |
| M | 分汤的份量均等 | 0.5 | Y|N |
| J | 0菜品介绍简单，声音不清晰，语言不流畅  1菜品介绍有亮点，声音清晰，表达较流畅，但缺乏感染力  2菜品介绍内容较丰富，表达流畅，有一定的感染力  3菜品介绍内容丰富，表达流畅，感染力强，有文化内涵 | 1.0 | 0  1  2  3 |
| J | 0服务技术差，动作不流畅，几乎没有对客交流  1服务技术一般，动作基本流畅，有一些对客交流  2服务技术良好，比较自然得体，对客交流良好，动作顺畅  3服务技术优秀，对客交流自然得体，动作顺畅 | 2.0 | 0  1  2  3 |
| C5  餐后服务  3分 | M | 主动征询客人意见 | 0.3 | Y|N |
| M | 提醒客人带随身物品，检查并确认客人无遗留物品 | 0.2 | Y|N |
| M | 送客热情、有礼貌 | 0.5 | Y|N |
| M | 服务用具归位,完成撤台工作 | 1.0 | Y|N |
| J | 0选手动作不顺畅，不自信，最终呈现效果较差  1选手展现出一定的自信，最终呈现效果一般  2选手展现较好的自信，操作顺畅，最终呈现效果较好  3选手动作熟练，操作规范，有关注细节的能力 | 1.0 | 0  1  2  3 |
| 合计 |  |  | 25 |  |

4.鸡尾酒调制与服务模块评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 任务 | M=测量  J=评判 | 标准名称或描述 | 权重 | 评分 |
| D1  仪容仪态  2分 | M | 制服干净整洁，熨烫挺括，合身，符合行业标准 | 0.2 | Y|N |
| M | 鞋子干净且符合行业标准 | 0.2 | Y|N |
| M | 男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记 | 0.2 | Y|N |
| M | 发型符合职业要求 | 0.2 | Y|N |
| M | 不佩戴过于醒目的饰物 | 0.1 | Y|N |
| M | 指甲干净整齐，不涂有色指甲油 | 0.1 | Y|N |
| J | 0所有工作中的站姿、走姿标准低，仪态未能展示工作任务所需的自信  1所有工作中的站姿、走姿一般，对于有挑战性的工作任务时仪态较差  2所有工作中的站姿、走姿良好，表现较专业，但是仍有瑕疵  3所有工作中的站姿、走姿优美，表现非常专业 | 1.0 | 0  1  2  3 |
| D2  鸡尾酒  调制  6分 | M | 所有必需的设备和材料全部领取正确、可用 | 0.5 | Y|N |
| M | 鸡尾酒调制过程中没有浪费 | 0.5 | Y|N |
| M | 鸡尾酒调制方法正确 | 0.5 | Y|N |
| M | 鸡尾酒成份合理 | 0.5 | Y|N |
| M | 鸡尾酒调制过程没有滴洒 | 0.5 | Y|N |
| M | 同款鸡尾酒出品一致 | 0.5 | Y|N |
| M | 操作过程卫生、安全 | 0.5 | Y|N |
| M | 器具和材料使用完毕后归复原位 | 0.5 | Y|N |
| J | 0对酒吧任务不自信，缺乏展示技巧，无法提供最终作品或最终作品无法饮用  1对酒吧服务技巧有一定了解，展示技巧一般，提供的最终作品可以饮用  2对任务充满自信，对酒吧技巧的了解较多，作品呈现与装饰物展现较好  3对任务非常有自信，与宾客有极好的交流，酒吧技术娴熟，作品呈现优秀，装饰物完美 | 2.0 | 0  1  2  3 |
| D3  鸡尾酒  服务  6分 | M | 礼貌迎接、送别客人 | 0.5 | Y|N |
| M | 服务的鸡尾酒与客人点单一致 | 0.5 | Y|N |
| J | 0全程没有或较少使用英语服务  1全程大部分使用英语服务，但不流利  2全程使用英语服务，较为流利，但专业术语欠缺  3全程使用英语服务，整体流利，专业术语准确 | 2.0 | 0  1  2  3 |
| J | 0在服务过程中没有互动，没有解释和风格  1与客人有一些互动，对鸡尾酒有介绍，具有适当的服务风格  2在服务过程中有良好自信，对鸡尾酒的原料和创意有基本的介绍，有良好的互动，在服务过程中始终如一  3与宾客具有极好的互动，对鸡尾酒的原料有清晰的介绍，清楚地讲解鸡尾酒创意，展示高水准的服务技巧 | 3.0 | 0  1  2  3 |
| D4  综合印象  1分 | J | 0在所有任务中，缺乏自信的表现  1在所有任务中状态一般，当发现任务具有挑战性时表现出不良状态  2在执行所有任务时都保持良好的状态，看起来较专业，但稍显不足  3在执行任务中，始终保持出色的状态，整体表现非常专业 | 1.0 | 0  1  2  3 |
| 合计 |  |  | 15 |  |

5.休闲餐厅服务模块评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 任务 | M=测量  J=评判 | 标准名称或描述 | 权重 | 评分 |
| E1  仪容仪态  2分 | M | 制服干净整洁、熨烫挺括合身，符合行业标准 | 0.2 | Y|N |
| M | 鞋子干净且符合行业标准 | 0.2 | Y|N |
| M | 男士修面，胡须修理整齐；女士淡妆，身体部位没有可见标记 | 0.2 | Y|N |
| M | 发型符合职业要求 | 0.2 | Y|N |
| M | 不佩戴过于醒目的饰物 | 0.1 | Y|N |
| M | 指甲干净整齐，不涂有色指甲油 | 0.1 | Y|N |
| J | 0所有工作中的站姿、走姿标准低，仪态未能展示工作任务所需的自信  1所有工作中的站姿、走姿一般，对于有挑战性的工作任务时仪态较差  2所有工作中的站姿、走姿良好，表现较专业，但仍有瑕疵  3所有工作中的站姿、走姿优美，表现非常专业 | 1.0 | 0  1  2  3 |
| E2  餐前准备  6分 | M | 正确领取必需的餐用具，摆放合理 | 1.0 | Y|N |
| M | 确认餐用具的清洁，确保卫生安全 | 1.0 | Y|N |
| M | 餐台桌布铺设平整、美观 | 0.5 | Y|N |
| M | 餐用具摆放整齐、一致，方便客人使用 | 1.0 | Y|N |
| M | 餐巾挺括整洁，花型一致，符合休闲餐厅需求 | 0.5 | Y|N |
| J | 0未完成包边台操作  1包边台操作不规范、不卫生，不平整，物品不整洁、无序  2包边台操作规范、卫生，但欠缺平整、物品美观和有序  3包边台操作规范卫生，平整美观，物品整洁有序 | 2.0 | 0  1  2  3 |
| E3  社交技能  5分 | J | 0全程没有或较少使用英语服务  1全程大部分使用英语服务，但不流利  2全程使用英语服务，较为流利，但专业术语欠缺  3全程使用英语服务，十分流利，专业术语准确 | 2.0 | 0  1  2  3 |
| J | 0与客人交流少，需要客人提醒，服务缓慢、无序  1与客人有一些交流，呈送菜单，有基本沟通服务  2与客人交流良好，帮助客人入座，呈送菜单并简单介绍  3热情且真诚地迎宾，帮助客人入座，呈送菜单并做专业介绍，关注细节，展现良好的服务水平 | 1.0 | 0  1  2  3 |
| J | 0选手缺乏社交能力或与客人交流少  1选手与客人有一定的沟通，在工作任务中展现一定水平的自信  2选手展现较好水平的自信，与客人沟通良好，整体印象良好  3选手展现优异的人际沟通能力，自然得体，有关注细节的能力 | 2.0 | 0  1  2  3 |
| E4  酒水服务  5分 | M | 向客人询问并提供倒水服务 | 0.2 | Y|N |
| M | 适时为客人续酒水 | 0.3 | Y|N |
| M | 向客人推销、介绍酒水 | 0.5 | Y|N |
| M | 提供红葡萄酒的示酒、开瓶、醒酒、鉴酒和斟酒服务 | 0.5 | Y|N |
| M | 提供白葡萄酒的酒水准备、示酒、开瓶和斟酒服务 | 0.5 | Y|N |
| J | 0服务红葡萄酒流程差，动作不佳，缺乏对客交流  1服务红葡萄酒流程一般，动作一般，有一定的对客交流  2服务红葡萄酒流程良好，动作自然得体，对客交流良好  3服务红葡萄酒流程优秀，包括示酒、开瓶、醒酒、鉴酒和斟酒，动作非常自然得体，对客交流能力强 | 2.0 | 0  1  2  3 |
| J | 0服务白葡萄酒流程差，动作不佳，缺乏对客交流  1服务白葡萄酒流程一般，动作一般，有一定的对客交流  2服务白葡萄酒流程良好，动作自然得体，对客交流良好  3服务白葡萄酒流程优秀，包括酒水准备、示酒、开瓶和斟酒，动作自然得体，对客交流能力强 | 1.0 | 0  1  2  3 |
| E5  餐食服务  7分 | M | 正确调整客人餐用具 | 1.0 | Y|N |
| M | 正确服务面包 | 0.5 | Y|N |
| M | 提供餐食与客人点单内容相符 | 1.0 | Y|N |
| M | 正确服务调味汁 | 0.5 | Y|N |
| M | 正确询问烹制要求 | 0.2 | Y|N |
| M | 采用美式服务方式服务 | 0.5 | Y|N |
| M | 上菜顺序正确 | 0.5 | Y|N |
| M | 餐食摆放方式正确 | 0.5 | Y|N |
| M | 正确服务咖啡或茶 | 0.5 | Y|N |
| M | 水杯留到用餐结束 | 0.3 | Y|N |
| M | 用餐结束后正确清理收尾 | 0.5 | Y|N |
| J | 0服务不自然，流程不顺畅，服务与清台技术差，缺乏组织管理能力  1服务流程比较顺畅，服务与清台技术一般，有一定组织管理能力  2服务流程顺畅，服务与清台技术良好，服务自然  3服务与清台流程优秀，对客交流能力强，组织管理能力强，服务自然得体 | 1.0 | 0  1  2  3 |
| 合计 |  |  | 25 |  |