

《提供饮食服务》评价考核标准

环节	分项	标准要求	分值
小组讨论	过程	小组成员都能够积极参与讨论	
	20% 结果	小组讨论得出的结果能够围绕主题不跑偏	
个人礼仪规范 50%	发型	女士：不能烫发、不能有碎发、要盘发、发髻要与耳朵齐平。 男士：前不盖眉，侧不盖耳，后不盖衣领，不留怪异发型，不染发。	
	面部	清洁卫生、淡妆。	
	服饰	合体、色彩得体	
	手部	不留长指甲、不涂指甲油、清洁	
	态度	态度端正，面带微笑	
	表情	表情自然，目光亲切、微笑甜美	
	餐具的认识	能正确的认识不同餐具；酒杯的分类：红酒杯、白酒杯、水杯等；叉子的分类：肉叉及沙拉叉等；刀的分类：黄油刀、肉类刀、鱼类刀等。能正确分类	
	餐具的摆放	上餐顺序及餐具摆放顺序考核；学生能正确熟练进行摆放，表情自然，仪态大方。	
托盘分类考核	(1)按照托盘的制作原料，餐厅中的托盘一般为金属、木制或塑胶，金属的又可分为银、铝、不锈钢等。 (2)按托盘形状可分为圆形托、方形托及大、中、小数千种。①大、中、小形圆盘通常用于斟酒、送菜、分菜、展示饮品等，小圆盘使用的频率最高。 ②大、中方盘通常用于装送菜点、酒水和盘碟等分		

		量较重的物品。③15cm×10cm 或 15cm 的小银盘主要用来送账单、收款、递信件等小物品。	
	托盘的正确手势	①员工托起托盘行走时，眼睛要目视前方，身体端正，不要含胸弯腰。脚步要轻快匀称，步态稳健。 ②行走的时候要注意控制所托物体的运动惯性，如果遇到情况需要突然停下来时，应当顺手向前略伸减速，另一只手及时伸出扶住托盘，从而使托盘及托盘中的物品均保持相对平稳。	
	托盘步法-常步、碎步	(1)常步：即按照正常的步速和步距迈步行走，要求步速均匀，不可急快急慢，步距适中。 (2)碎步：这种步法较适用于端汤行走，步速较快，但步距较小。运用碎步，可以使上身保持平稳，使汤汁避免溢出。 (3)垫步：通常的步态都是左右脚前后交替运动，而垫步则是前脚前进一步，后脚跟进一步。	
	托盘步法-快步	快步：这是餐厅员工运送一些比较特殊的菜所运用的步伐，主要是需要热吃的菜肴，如果不采用快步走的方式，就会影响菜肴的质量。快步走时，较之常步，步速要快一些，步距要大一些，但应保持适宜的速度，不能表现为奔跑，否则会影响菜形或使菜肴发生意外的泼洒。	
情景模拟 30%	内容	内容健康、积极向上、传播正能量、编排新颖，符合空乘服务人员职业特点。忌庸俗低级趣味。	
	形象	形象端庄大方、表演认真。准备充分，演出精彩，引起观众共鸣。	
	表情	表情自然、与节目内容相符合、具有可观赏性。	
	得体	与情景内容相符合，具有时代特征，忌过于暴露。	