

# 全国职业院校技能大赛

## 赛项规程

赛项名称： 酒店服务

英文名称： Hotel Services

赛项组别： 中等职业教育

赛项编号： ZZ022

## 一、赛项信息

赛项类别			
<input checked="" type="checkbox"/> 每年赛 <input type="checkbox"/> 隔年赛（ <input type="checkbox"/> 单数年/ <input type="checkbox"/> 双数年）			
赛项组别			
<input checked="" type="checkbox"/> 中等职业教育 <input type="checkbox"/> 高等职业教育			
<input checked="" type="checkbox"/> 学生赛（ <input type="checkbox"/> 个人/ <input checked="" type="checkbox"/> 团体） <input type="checkbox"/> 教师赛（试点） <input type="checkbox"/> 师生同赛（试点）			
涉及专业大类、专业类、专业及核心课程			
专业大类	专业类	专业名称	核心课程 (对应每个专业, 明确涉及的专业核心课程)
旅游类 交通运输类	旅游类	高星级饭店运营与管理	饭店概论
			前厅服务与管理
			客房服务与管理
			餐饮服务与管理
		旅游服务与管理	旅游概论
			旅游政策与法规
			旅游职业礼仪与交往
			旅游情景英语
		康养休闲旅游服务	休闲管理学
			康养休闲餐饮服务
			康养休闲旅游基础
			酒店服务基础
		会展服务与管理	会展基础
			会议服务
			会展公共关系
			会展客户服务
		茶艺与茶营销	茶叶审评
			中华茶艺
			茶席茶会

			茶艺编创与表演
交通 运输类	邮轮乘务		邮轮运营实务
			邮轮服务礼仪
			邮轮客舱服务管理
			邮轮餐饮服务管理
<b>对接产业行业、对应岗位（群）及核心能力</b>			
<b>产业 行业</b>	<b>岗位（群）</b>	<b>核心能力 （对应每个岗位（群），明确核心能力要求）</b>	
服务业	餐饮服务及基层管理	掌握中餐服务基本技能和操作要领	
		掌握中式菜肴的特点和烹饪方法	
		掌握西餐服务的各项技能并按照程序提供西餐服务	
		中西餐宴会的台面布置	
	客房服务及基层管理	掌握客房机构设置和各个岗位的工作职责、工作程序及管理	
		掌握客房中式铺床的程序、方法和动作要领	
		掌握客房的清扫程序标准	
	前厅服务及基层管理	掌握前厅的客房预订、礼宾服务、总台接待等流程	
		掌握客房销售的内容和方法	
		掌握突发问题处理的技巧	
	康乐部门服务及基层管理	掌握康乐服务与管理程序与操作标准	
		掌握娱乐服务与管理程序与操作标准	
		掌握康体服务与管理程序与操作标准	
		掌握休闲保健服务与管理程序与操作标准	
	销售部门服务及基层管理	掌握销售、行销组合等基本概念	
		掌握销售市场环境的分类	
		掌握消费者特点及行为分析	
		了解市场定位及策略应用	

## 二、竞赛目标

本赛项贯彻全国职业教育大会精神和落实国家新职业教育法,以高水平赛事引领中等职业教育高质量发展,发挥树旗、导航、定标和催化作用。检验中职选手在酒店服务工作过程中的专业知识掌握情况;检验选手基于酒店工作流程中核心服务模块的操作技能的规范性、熟练度,现场分析与处理问题的能力、语言沟通表达能力;检验选手的对客服务意识、卫生安全操作意识、心理素质及匠心精神。全面客观体现国家中等职业教育旅游服务类教学水平,引导中职院校关注酒店新业态、世界技能大赛以及行业对酒店人才培养的新需求,促进中职高星级饭店运营与管理专业群更好地开展基于酒店实际工作过程导向的教学改革,深化产教融合、校企合作,通过赛事展现酒店职业所需要的高水准的技术技能,提高社会对酒店职业的认同感。有效推动酒店职业教育改革,促进酒店职业教育与产业需求对接,课程内容设置与职业标准对接,专业教学过程与实际生产过程对接,使人才培养目标更好的符合行业和企业要求,提高酒店专业人才培养质量,营造崇尚技能的社会氛围。

## 三、竞赛内容

### (一) 竞赛内容的组成与比重

具体内容组成及比重如下:

表 2 竞赛内容的组成与比重

一级指标	二级指标	分值	占比
前厅、客房服务	前厅接待服务 (含专业理论与英语问答)	100	20%
	客房工作车准备、中式铺床 与开夜床(含仪容仪表展示)	100	30%
	工作台准备、中餐宴会摆台 (含仪容仪表展示)		

餐饮服务	席间服务 (含专业理论与英语问答)	100	50%
总计			100%

## (二) 竞赛的内容与时长

1.前厅接待服务：主要考察选手前厅基本服务技能，比赛时间为 15 分钟，其中：专业理论与英语问答测试比赛时间为 5 分钟，回答专业理论 3 道题，英语问答 3 道题，抽签决定题目；前厅接待服务操作比赛时间为 10 分钟。

2.客房工作车准备、中式铺床与开夜床：主要考察选手客房服务的相关技能，客房工作车准备比赛时间为 12 分钟；中式铺床比赛时间为 6 分 30 秒；开夜床比赛时间为 1 分 30 秒。

3.餐饮服务：主要考察选手中餐厅服务的基本技能，工作台准备比赛时间为 16 分钟；中餐宴会摆台操作时间为 16 分钟；席间服务比赛时间为 30 分钟；席间服务项目结束后抽签进行专业理论与问答测试，回答专业理论 2 道题，英语问答 2 道题，比赛时间为 3 分钟。

4.仪容仪表：是否符合旅游酒店行业餐饮、房务两个部门的基本要求及岗位要求。分别在客房工作车准备和餐饮服务项目比赛之前进行仪容仪表展示，时间不超过 1 分钟。

5.前厅接待准备时间 1 分钟，工作车准备项目准备时间 1 分钟，中式铺床准备时间 2 分钟，夜床准备时间 1 分钟，酒店服务赛项比赛总时长为 1 小时 42 分钟。

表 3 竞赛内容与时长表

模块		主要内容	比赛时长	分值
模块一	前厅、客房服务	前厅接待服务 (含专业理论与英语问答)	10 分钟 (操作) 5 分钟 (问答)	前厅操作 60 分 专业理论 20 分 英语问答 20 分
		客房服务 (含仪表仪容展示、工作车准备、中式铺床、开夜床)	1 分钟 (仪表仪容展示) 12 分钟 (工作车准备) 6 分 30 秒 (中式铺床) 1 分 30 秒 (开夜床)	仪表仪容 10 分 工作车准备 20 分 中式铺床 60 分 开夜床 10 分
模块二	餐饮服务	餐饮服务 (含仪表仪容展示、工作台准备、中餐宴会摆台、席间服务、专业理论与英语问答)	1 分钟 (仪表仪容展示) 16 分钟 (工作台准备) 16 分钟 (中餐宴会摆台) 30 分钟 (席间服务) 3 分钟 (专业理论与英语问答)	仪表仪容 10 分 准备工作台 8 分 宴会摆台 38 分 席间服务 28 分 专业理论 8 分 英语问答 8 分

## 四、竞赛方式

本赛项为团体赛。

每队由中等职业学校全日制在籍学生 2 人组成,每名参赛选手抽签确定相应的竞赛内容,其中一名选手完成前厅、客房服务,另一名选手完成餐饮服务。不得跨校组队,同一所学校不超过 1 支代表队每支代表队限 2 名指导教师。

## 五、竞赛流程

### (一) 比赛流程

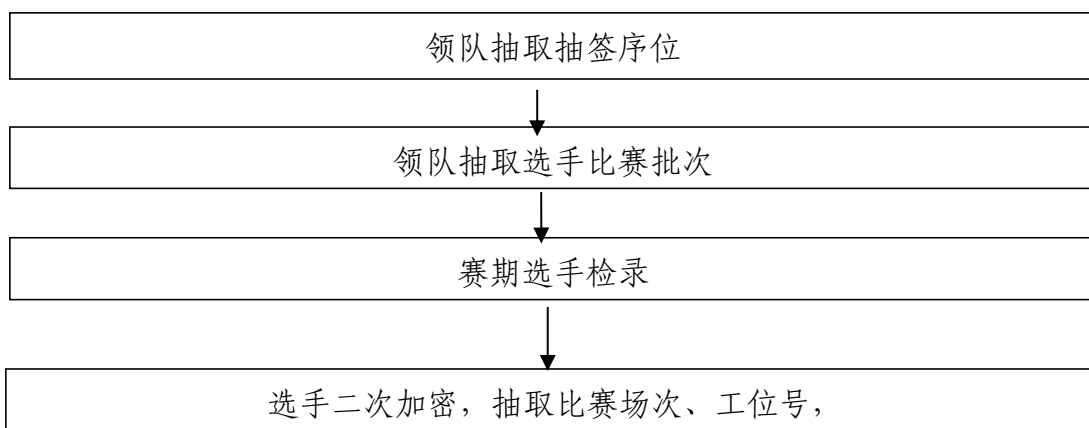


图 1 比赛流程图



## (二) 比赛日程安排 (以实际安排为准)

表 4 比赛日程安排表

日期	时间	事项
第一天	8:00—19:30	参赛选手及领队、指导教师报到
	19:30—21:30	领队会议
	19:30—21:30	赛场体验
第二天	8:30—9:00	开幕式
	9:00—12:00	选手比赛
	13:00—19:00	选手比赛
第三天	8:30—10:30	选手比赛
	14:00—15:00	专业建设风采演示
	15:30—17:00	闭幕式及颁奖典礼
	17:00 以后	退房、返程

## (三) 比赛场次安排 (以 36 支代表队, 72 名选手为例)

### 1. 前厅、客房服务 (以实际安排为准)

表 5 前厅、客房比赛场次安排表

日期		场次	选手	赛位
第二天	上午	第 1 场	QK1-QK4	4 个一组
		第 2 场	QK5-QK8	
		第 3 场	QK9-QK12	
	下午	第 4 场	QK13-QK16	
		第 5 场	QK17-QK20	
		第 6 场	QK21-QK24	
		第 7 场	QK25-QK28	
		第 8 场	QK29-QK32	



第三天		第 9 场	QK33-QK36	
-----	--	-------	-----------	--

2. 餐饮服务（以实际安排为准）

表 6 餐饮比赛场次安排表

日期		场次	选手	赛位
第二天	上午	第 1 场	C1-C6	6 个一组 备用 2 个
		第 2 场	C7-C12	
	下午	第 3 场	C13-C18	
		第 4 场	C19-C24	
		第 5 场	C25-C30	
第三天	上午	第 6 场	C31-C36	

## 六、竞赛规则

### （一）报名资格

1. 每队由中等职业学校全日制在籍学生 2 人组成，每队设领队 1 人，每队指导教师人数限 2 名，指导教师须为本校专兼职教师。

2. 不得跨校组队。

3. 参赛选手须为全日制正式学籍的中职在校学生，或五年制高职一至三年级（含三年级）的学生。

4. 凡在往届全国职业院校技能大赛中获一等奖的选手，不能再参加今年同一专业类赛项的比赛。

### （二）报名要求

参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。如备赛过程中参赛选手和指导教师因故无法参赛，须由省级教育行政部门于相应赛项开赛 7 个工作日之前出具书面说明，经大赛执委会办公室核实后予以更换。竞赛开

始后，参赛队不得更换参赛队员，允许队员缺席比赛。

### **(三) 前厅接待服务**

1.按前厅接待服务流程，根据组委会统一提供设备物品进行操作。

2.前厅接待服务比赛时间为 15 分钟，前厅接待操作比赛时间为 10 分钟；在前厅接待操作比赛前先抽签进行专业理论与英语问答测试，回答专业理论 3 道题，英语问答 3 道题，比赛时间为 5 分钟。时间到停止操作，按完成部分计分，提前完成不加分。

3.选手必须佩戴参赛证提前接受检录，然后佩戴参赛号牌进入比赛场地。

4.裁判员统一口令“开始准备”后进行前厅接待服务比赛准备，准备时间 1 分钟。准备就绪后，选手站在接待台后侧，举手示意。

5.选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

6.操作结束后，选手立于接待台后侧，举手示意“比赛完毕”。

7.操作过程中，选手不能跑动、物品落地、物品碰倒。选手表现应自然大方，操作过程中注意与客人保持交流。选手应保持优雅站姿，不可倚靠接待台。每违例一次扣 2 分。

#### **8.前厅接待服务操作流程**

(1) 检查整理服务台(准备工作): 物品分类归档, 摆放位置符合操作习惯, 台面整洁。

(2) 迎接客人: 注意接待台附近动态, 面带微笑及时问候客人, 与客人有眼神交流。当客人出现在 3 米之外时, 能向客人微笑示意, 到达 1.5 米时能主动问候并询问有何需要。

(3) 询问客人是否有预订, 默认客人为无预定散客。

(4) 了解需求，推介客房：信息准确，表达生动，根据客人需要针对性地介绍客房类型，针对客人现场反应及时调整客房的档次或给予客人的折扣。

在客房推荐上，一般采用房价由高到低的策略，高档、中档房先介绍房间再报价，低档房先报价后介绍房间。根据预设的权限打折，在特殊情况下可请示上级给予更大折扣。默认客人要求打折。

(5) 适时介绍酒店的餐饮及其他服务项目：在办理流程中，适时介绍健身房、游泳池、Wi-Fi 等房价包含的服务，介绍房价是否包含早餐。当客人有特殊需求时，根据客人需求，为客人具体介绍。

(6) 确认客人入住信息：确认客人所需要入住的房型、房间数量、住店期间及房价，确认客人的付款方式，确认客人关于房间的特殊要求，如楼层、位置、朝向、是否吸烟。

(7) 登记入住：根据客人需求为客人办理入住（默认宾客为内宾）。

办理证件传输，进行人脸识别验证；填写入住登记表请客人确认签字，留下联系方式，以便后期有遗留物品或其他需要与宾客联系，准确指示签字位置并提醒相关注意事项，注意保护客人隐私。

正确递送单据，双手递接物品，笔尖朝向自己，将笔放置在登记单的右侧，或直接递到客人手中。

准确收取押金（现金、信用卡、微信、支付宝）并出具证明。收取合理数额的押金并解释原因。

登记客人证件并填写房卡套，注意保护客人隐私。

为客人制作房卡并介绍房卡使用方法。

询问客人是否需要寄存贵重物品或房内一次性洗漱用品。询问是否有开

车并帮助客人录入车辆信息。

归还信用卡（用信用卡做押金时）。

双手递交房卡及相关物品。

（8）礼貌道别：询问客人是否还有其他需求（客人围绕酒店客房、餐饮、娱乐等设施和服务提出一项需求），并告知前台、总机联系方式。温馨提醒客人早餐时间及地点，询问客人是否需要行李服务，为客人指引电梯并祝客人入住愉快。

完善客人信息，整理台面，将单据放入单据柜或背面朝上。

总体印象：竞赛中，选手精神饱满，举止优雅，表情自然大方，注意与客人交流，操作规范，不能跑动、物品落地及物品碰倒等。

#### **（四）客房工作车准备、中式铺床与开夜床服务现场操作规则**

1.按客房工作车准备、中式铺床与开夜床服务流程，根据组委会统一提供设备物品进行操作。

2.客房工作车准备、中式铺床与开夜床服务操作时间共 20 分钟，其中工作车准备 12 分钟（提前完成不加分，每超过 30 秒扣 2 分，不足 30 秒按 30 秒计算，超过 2 分钟不予继续比赛，裁判根据选手完成部分进行评判计分）；中式铺床 2 张共 6 分 30 秒（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 分钟不予继续比赛，裁判根据选手完成部分进行评判计分）；开夜床服务 1 分 30 秒（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 秒不予继续比赛，裁判根据选手完成部分进行评判计分）。

3.选手必须佩戴参赛证提前接受检录，然后佩戴参赛号牌进入比赛场地，在指定区域按组别向裁判进行仪容仪表展示，时间 1 分钟。

4.裁判员统一口令“开始准备”后进行工作车准备的操作准备，准备时间1分钟。准备就绪后，选手站在工作车旁，举手示意。

5.选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作，在规定客房物品存放区域为2个标准间走客房的清扫准备工作车，物品明细见工作车准备所需设备及物品清单表（见23页）。

6.操作结束后，选手立于工作车旁，举手示意“比赛完毕”。

7.工作车准备比赛结束后，进行中式铺床准备，准备时间2分钟。准备就绪后，选手站在工作台前、床尾后侧，举手示意。

8.选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始中式铺床操作。

9.中式铺床操作结束后，选手立于工作台前，举手示意“比赛完毕”。

10.比赛用床架不带床头板，在两张床之间放置床头柜。

11.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。

12.中式铺床比赛结束后，选手整理床铺，进行开夜床服务准备，准备时间1分钟。

13.工作车准备程序和标准：

根据组委会统一提供的设备物品，如工作车、客用易耗品、布件和清洁用品等，选手根据为两个标准间走客房清扫所需的物品种类和数量从公用的置物台自取物品准备工作车，操作过程要求规范、安全、卫生，物品摆放便于操作、科学合理。

（1）挂好布草袋和垃圾袋：将干净的布草袋、垃圾袋挂在车钩上，固定轮方向一侧挂布草袋，万向轮方向挂垃圾袋，布草袋、垃圾袋整体干净整洁；

(2) 放置干净布草：布草单面朝外，取用方便；

(3) 放置房间易耗品：将房间易耗品整齐摆放在工作车的顶架上，物品摆放整齐、美观，方便拿取；

(4) 准备清洁篮：清洁篮干净，清洁工具及清洁用品完备、不缺项，清洁工具分开摆放，不混放；

(5) 准备分色抹布：分色抹布干湿分开、功能分开；

(6) 准备工作表单：工作表单齐备。

总体要求：操作过程动作规范卫生、娴熟敏捷，工作车整洁摆放合理，物品的种类与数量准确、无掉落，选手操作有序，保持公用置物台整洁，符合行业要求。

#### 14.中式铺床程序和标准

(1) 整理床垫（准备工作时）：位置正确、平整，四边平齐，床垫无污迹、无毛发、无破损，床垫拉正对齐。

(2) 抛铺床单：开单、抛单、打单定位一次成功；床单中线居中，不偏离中线；床单正面朝上，表面平整光滑；包角紧密垂直且平整，式样统一；四边掖边紧密且平整。

(3) 套被套：站在床尾，一次性抛开被套，平铺于床上；被套口向床尾打开；羽绒被芯放置于床尾，被芯长宽方向与被套一致；将被芯两角一次性套入被套内，被芯头部塞入被套顶部并填实，抖开被芯，四角定位，被芯与被套两边的空隙均匀；抛开羽绒被，被头拉到与床垫的床头部位齐平，一次定位成功；被头朝床尾方向反折 45 厘米。被套中线居中，不偏离床中线；羽绒被在被套内四角到位，饱满、平展，羽绒被在被套内两侧两头平整，被套表面平整光滑，被套口平整且要收口，被芯、绑绳不外露。

(4) 套枕套：将枕芯平放在工作台上，撑开枕套口，将枕芯往里套；抓住枕套口，边提边抖动，使枕芯全部进入枕套里面；将超出枕芯部分的枕套掖好，枕套开口包好不外露，并把枕套口封好；套好的枕头须四角饱满、平整，且枕芯不外露。

(5) 放枕头：枕头放置于床头中央，枕头边与床头边平行，枕头开口朝下并反向床头柜，放好的枕头距床两侧距离均等，整个枕头表面平整、光滑、无皱折，枕套中线与床单中线在一条线上。

(6) 外观：床铺整齐美观，整张床面挺括，三线对齐。

(7) 总体印象：竞赛中，选手操作规范、自如，轻松紧凑，动作优美，技术娴熟，不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，不重复。

#### 15.开夜床服务程序和标准

(1) 整理床铺、准备物品（准备工作时）：位置正确，操作规范。

(2) 被子折角：将被子翻折于床上一侧的直角边与被子中线重合；折角平整，下垂自然。

(3) 摆放晚安卡（环保卡）、矿泉水及水杯：在床头柜上摆放晚安卡（环保卡）、矿泉水及水杯（含杯垫、杯盖）；物品摆放位置合理，方便客人使用，卫生。

(4) 铺地巾、放拖鞋：将地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子翻折45厘米（靠近床头一侧）齐平；地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平；拖鞋摆放于地巾之上，鞋头朝外。

(5) 整体效果：三线对齐，床品清洁，平整美观，方便使用；操作过程动作规范、娴熟、敏捷。

#### 16.其他相关说明

(1) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再单边朝里沿宽边对折两次。被芯折叠法：沿长边 S 型折叠，再两头向中间折，然后对折。

(2) 选手不可在床头操作，其余位置不限。

(3) 床架（含脚）+床垫高度为 49 厘米（误差 1 厘米）。

(4) 床头柜置于两张床之间，柜头与床头平齐，与床相距 30 厘米。

(5) 所有比赛用品均由承办方提供，选手不得自带比赛用品参加比赛。

### **(五) 餐饮服务**

1.按餐饮服务流程，根据组委会统一提供设备物品进行操作。

2.工作台准备，时间 16 分钟；中餐宴会摆台（10 人位），时间为 16 分钟；席间服务操作时间为 30 分钟，服务结束后抽签进行专业理论与英语问答测试，回答专业理论 2 道题，英语问答 2 道题，比赛时间为 3 分钟。每个项目独立计时。（每项比赛结束前 3 分钟两遍提醒选手“离比赛结束还有 3 分钟”；提前完成不加分，每超过 30 秒扣总分 2 分，不足 30 秒按 30 秒计算，以此类推；超 2 分钟不予继续比赛，裁判根据选手完成部分进行评判计分）。

3.选手必须佩带参赛证提前接受检录，然后佩戴参赛号牌进入比赛场地。

4.裁判员统一口令“比赛开始”进行餐饮服务的比赛。

5.比赛开始时，选手站在主人位后侧。比赛中所有操作与服务必须按顺时针方向进行。

6.所有操作与服务结束后，选手应回到工作台前，举手示意“比赛完毕”。

7.除台布、装饰布、花盆、桌号牌和菜肴展示可徒手操作外，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，但须突出正、副主人位花型，整体挺括、和谐、美观。

9.比赛中允许使用托盘垫。

10.在拉椅让座之前（铺装饰布、台布时除外），餐椅保持“三三二二”对称摆放，椅面 1/2 塞进桌面。铺装饰布、台布时，拉开主人位餐椅。铺完装饰布、台布后将餐椅归位。

11.物品掉落每件扣 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。

12.餐饮服务操作标准：

（1）工作台准备：根据组委会统一提供的设备物品，包括瓷器、玻璃器皿、不锈钢用具、菜单、花盆、台布、餐巾等，选手根据摆台所需的物品种类和数量从公用的置物台自取摆台物品、运送物品并布置工作台，操作过程要求规范、安全、卫生，物品摆放便于操作、科学合理；规定准备时间外不得再取用物品。

（2）中餐宴会摆台：餐具摆放正确，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，为宾客提供一个舒适的就餐位置、一套必需的就餐餐具及恰到好处的服务体验。摆台与服务的顺序和标准：

①铺装饰布、台布：拉开主人位餐椅，在主人位铺装饰布、台布；

装饰布平铺在餐桌上，正面朝上，台面平整，下垂均等；台布铺在装饰布上，正面朝上；定位准确，中心线凸缝向上，且对准正副主人位；台面平整；台布四周下垂均等。

②餐碟定位：从主人位开始一次性定位摆放餐碟，餐碟边沿距桌边 1. 厘米；每个餐碟之间的间隔要相等；相对的餐碟与餐桌中心点三点成一直线；

操作要规范、轻松、手法卫生。

③摆放汤碗、汤勺和味碟。汤碗摆放在餐碟左上方 1 厘米处，汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行，味碟摆放在餐碟右上方。汤碗与味碟之间距离的中点对准餐碟的中点，汤碗分别与味碟、餐碟间相距 1 厘米。

④摆放筷架、席面羹、牙签、筷子：筷架摆在餐碟右边，其横中线与汤碗、味碟横中线在同一条直线上；筷架左侧纵向延长线与餐碟右侧相切。席面羹、筷子搁摆在筷架上，筷子与对座餐碟中心线平行，筷尾的右下角距桌沿 1.5 厘米，筷套正面朝上；牙签位于席面羹和筷子之间，牙签套正面朝上，底部与席面羹齐平。

⑤摆放葡萄酒杯、白酒杯、水杯：葡萄酒杯摆放在餐碟正上方（汤碗与味碟之间距离的中点线上）；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，三杯杯底中点连线成一直线，该直线与相对两个餐碟的中点连线垂直；水杯待餐巾花折好后一起摆上桌，杯花底部应整齐、美观，落杯不超过 2/3 处，水杯肚距离汤碗边 1 厘米；摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生。

⑥折餐巾花：折十种不同造型杯花，每种餐巾花三种以上技法；花型突出正、副主人位；有头尾的动物造型应头朝右，主人位除外；巾花观赏面向客人，主人位除外；巾花挺拔、造型美观、款式新颖；操作手法卫生，不用口咬、下巴按、筷子穿；手不触及杯口及杯的上部。

⑦摆放公用餐具：公用筷架摆放在主人和副主人餐位水杯正上方，距水杯肚下沿切点 3 厘米，公勺、公筷置于公用筷架之上，勺柄、筷子尾端朝右。

⑧上花盆、桌号牌和菜单（2 个）：花盆摆在台面正中；桌号牌摆放在花盆正前方、面对副主人位；菜单摆放在正副主人的筷子架右侧，位置一致，

菜单右尾端距离桌边 1.5 厘米。

### (3) 席间服务

①拉椅让座：先拉第一主宾（主人位右侧第 1 位）、第二主宾（主人位左侧第 1 位）、主人位，然后按顺时针方向逐一定位，示意让座；座位中心与餐碟中心对齐，餐椅之间距离均等，餐椅座面边缘距台布下垂部分 1 厘米；让座手势正确，体现礼貌。

②打开筷套、铺放口布。从第一位主宾开始，连续五个餐位，为每位客人打开筷套、铺放口布，操作规范、姿态优雅、手法卫生。

③将斟倒酒水装盘，从第一主宾位开始，连续五个餐位，每个餐位换瓶斟酒，先葡萄酒后白酒共十杯；左手托盘，右手持瓶斟酒，酒标朝向客人，斟酒时瓶口不碰杯口；斟酒量均匀，葡萄酒二分之一杯、白酒三分之二杯，斟倒时做到不滴不洒；服务操作时托盘展开，姿势正确、保持平衡、位置合理。

④上菜：站在副主人位右侧双手奉上，上菜时姿势、动作正确、自然；菜名或菜肴介绍准确，音量适中，上菜过程讲究安全、卫生、礼貌。

⑤分凉菜：从副主人位右侧将菜盘撤回备餐车（或工作台），用分菜叉、勺分菜，按 5 人份全部分完，要求份量及品种均匀、盘面干净美观；从第一主宾位开始，连续五个餐位，为客人上菜；上菜姿势及动作正确、自然、干净利落，讲究卫生、礼貌。

⑥分鲍汁烩饭：在备餐台用分菜叉、勺、分饭造型碗，制作 5 份烩饭，要求份量均匀、装盘美观；为剩余的五个餐位的客人上烩饭；上菜姿势及动作正确、自然、干净利落，讲究卫生、礼貌。

⑦分甜羹汤：在备餐车（或工作台）分甜羹，用分汤勺；分 10 人份，

要求分量均匀。

### 13.其他相关说明

(1) 台布、装饰布的折叠方法：反面朝里，沿凸线长边对折两次，再沿短边对折两次。

(2) 酒水准备：比赛斟酒所用葡萄酒为食用葡萄汁和水兑制而成，比赛斟酒所用白酒用水代替。葡萄酒杯和白酒杯每批次撤换一套；每位选手配一瓶比赛用葡萄酒和一瓶比赛用白酒。

(3) 菜品及分菜用具准备：比赛分汤的甜羹为银耳汤；比赛分菜用菜品为盐水泡后的凉拌双椒土豆丝。菜品及分菜用具（备餐盘、分菜叉、分菜勺、菜盘、餐盘、分汤勺、甜羹汤碗、大汤碗）每位选手配备一套，每批次撤换。

(4) 所有比赛用品均由承办方提供，选手不得自带比赛用品参加比赛。

### **(六) 仪容仪表要求**

1.精神面貌佳，着装、发型等符合职业要求。

2.头发要求

男士：后不盖领，侧不盖耳；干净、整齐，着色自然，发型美观大方。

女士：后不过肩，前不盖眼；干净、整齐，着色自然，发型美观大方。

3.面部要求

男士：不留胡须及长鬓角。女士：淡妆。

4.手及指甲要求：干净；指甲修剪整齐，不涂有色指甲油。

5.服装要求：符合岗位要求，整齐干净；无破损、无丢扣；熨烫挺括。

6.鞋要求：符合岗位要求的黑颜色皮鞋（中式铺床选手可为布鞋）；干净整洁，擦试光亮，无破损。

7.袜子要求：男深色，女浅色；干净，无褶皱，无破损。

8.首饰及徽章要求：选手号牌佩戴规范，不佩戴过于醒目的饰物。举止自然、大方、优雅。

9.注重礼节礼貌，面带微笑。

### **（七）成绩公布**

赛项由裁判员现场评分，将成绩登陆在竞赛成绩单上并签字，经裁判长审核并签字确认，在成绩公布区发布成绩。参赛代表队若对赛事有异议，可由领队按规程向大赛仲裁工作组提出申请复核。

## **七、技术规范**

执行教育部颁布《高星级饭店运营与管理专业教学标准》及《旅游饭店星级的划分与评定》(国家标准 GB/T14308-2010)中高星级旅游饭店服务相关标准，要求中职学生必须掌握前厅基本服务技能包括入住接待、问询、解决宾客问题等技能及相关理论知识；掌握客房服务与管理中客房准备工作车、中式铺床技能、开夜床服务技能、对客服务英语表达等技能及客房服务及本专业其他理论知识；掌握中餐厅基本服务技能，包括托盘、铺台布、宴会摆台、餐巾折花、迎宾入座、斟酒服务、上菜服务、分菜服务对客服务英语表达等技能及餐饮服务理论知识。

## **八、技术环境**

### **（一）前厅接待服务**

1.接待台：1个

2.行李箱：1个

3.模拟人脸识别设备：1台

4.模拟证件传输设备：1台

- 5.模拟制卡机：1 台
- 6. 房卡套：按选手数量准备（只打印房号、姓名和抵离日期）
- 7.房卡：若干
- 8.电脑：1 台
- 9.电话：1 部
- 10.预付单收据（一式三联：前厅第 1 联，客人第 2 联，财务第 3 联）:

1 打收据样式:

收 据 Payment Receipt			
宾客姓名 Guest Name			
到店日期 Arrival Date/ 时间 Time			
房间号码 Room No.			
确认号 Conf/ 单据号 Recpt			
离店日期 Departure DATE		描述 Description	
人民币现金		大写	
前台员工 Cashier		宾客签名 Guest signature	
第一联 存根联			

图 2 收据样式图

收 据 PaymentReceipt	
宾客姓名 Guest Name	

到店日期 Arrival Date/ 时间 Time			
房间号码 Room No.			
确认号 Conf/ 单据号 Recpt			
离店日期 Departure Date		描述 Description	
人民币现金		大写	
前台员工 Cashier		宾客签名 Guest signature	
第二联 客户联			

图 3 收据样式图

- 11.POS 机及单据若干（有预授权功能）
- 12.验钞机及纸币若干、信用卡
- 13.A4 纸：若干
- 14.黑色签字笔：若干
- 15.入住登记单：若干
- 16.身份证（若干）
- 17.一次性洗漱用品（若干）
- 18.标签贴
- 19.客账收集袋子
- 20.垫板

宾客住宿登记表						
Registration						
		填表日期		年	月	日
		Date		Y	M	D
中文姓名		性别		出生日期		
Name in Chinese		Sex		Date of Birth		
国家或地区		房号				
Country/Region		Room No.				
证件种类		证件号码				
Certificate Type		Certificate No.				
永久地址						
Permanent Address						
抵达日期		离店日期				
Date of Arrival		Date of Departure				
房间类型		房价		已包含服务费及税款		
Room type		Room Rate		Include Svc Charge and Tax		
会员号码		联系电话				
Membership		Contact Number				
电子邮件						
Email Address						
备注						
Remarks						
付款方式	<input type="checkbox"/>	现金	<input type="checkbox"/>	信用卡	<input type="checkbox"/>	公司
Payment	<input type="checkbox"/>	Cash	<input type="checkbox"/>	Credit Card	<input type="checkbox"/>	Company
					<input type="checkbox"/>	凭单
					<input type="checkbox"/>	Voucher
					<input type="checkbox"/>	其他(请说明)
					<input type="checkbox"/>	Others (Please specify)
请用正楷填写 Please fill in block letters						
酒店不接受以个人支票付账, 请将行李交行李房寄放及贵重物品寄放保险箱。同时对本酒店在本酒店遗失金钱、珠宝及贵重物品不承担任何责任。大堂前台及客房内为您免费提供保险箱服务。						
酒店并保留为您提供一切饮食服务的权利。晚上11点之后, 来访客人恕不挽留。抵店时间为下午14:00, 退房时间为中午12:00。						
The Hotel does not accept any personal cheques for the settlement of your account. We regret the hotel cannot assume for the loss of money, jewelry and other valuables on our premise. Safe deposit boxes are available without charge at the Front Desk and guest rooms. Please keep your luggage in our concierge for storage. The Management reserves the exclusive right to provide you with food and beverage during your stay with us.						
VISITORS ARE NOT PERMITTED IN GUEST ROOM AFTER 11:00PM. CHECK IN TIME IS 2:00PM. CHECK OUT TIME IS 12:00AM.						
宾客签名		接待员				
Guest Signature		Assisted By				


图 4 宾客住宿登记表

## (二) 准备工作车、客房中式铺床与开夜床

1. 应用软件 (自动计时系统): 1 套
2. 电脑: 1 台
3. 投影仪: 1 台
4. 液晶计时器: 1 台
5. 摄录设备: 8 台
6. 准备工作车所需设备及物品清单 (一辆工作车)  
(数量按两个标准间走客房配备)



表 7 准备工作车所需设备及物品清单

序号	名称	技术参数	数量	备注
1	工作车	140CM*50CM*116CM (含轮子) 	1 辆	工作车柜门内设两层
2	工作车垃圾袋	与工作车相配垃圾袋 (布制)	一个	
3	工作车一次性垃圾袋	一次性垃圾袋 (可降解材质)	一个	
4	工作车布草袋	与工作车相配的布草袋	1 个	
5	信纸、信封	常规	2 本、信封 6 个	
6	洗衣单、酒水单、宾客意见书	常规	2 套	
7	便签、铅笔	常规	便签两本， 铅笔 2 支	
8	环保购物袋	纸质或无纺布	4 个	
9	针线包	常规	4 个	
10	茶包	红茶、绿茶 (2g 左右)	各 4 包，共 8 包	
11	矿泉水	高 17.5 厘米，底部直径 5.5 厘米，348 毫升	4 瓶	

12	拖鞋	包头不分左右脚	4 双	
13	床单	280×20 厘米 ( 缩水前: 288×206 厘米 );100%精梳棉, 80 支纱/400 针	4 张	
14	被套	235×185×5 厘米 ( 缩水前 242×190×5 厘米 ): 100%精梳棉, 80 支纱/400 针	4 张	
15	枕套	48×78 厘米+155 厘米 ( 含 5 厘米法式飞边 ); 100%精棉, 80 支纱/400 针	8 个	
16	大浴巾	140×80 厘米; 600g	4 条	
17	地巾	长 80 厘米, 宽 50 厘米 100%纯棉; 重量≥ 0.45 千克	2 条	
18	方巾	32×32 厘米; 55g	4 条	
19	面巾	75×35 厘米;140g	4 条	
20	香皂	带包装, 30g	4 块	
21	面纸	130 抽 ( 包 )	4 包	
22	厕纸	50g 每卷	4 卷	
23	清洁篮	40.5×27×17.5 厘米	1 个	
24	马桶刷、浴缸刷	常规	各一个	
25	卫生袋 ( 女宾袋 )、垃圾袋	常规	各 4 个	
26	多功能清洁剂	瓶装	1 瓶	
27	玻璃清洁剂	瓶装	1 瓶	
28	玻璃刮	35CM, 短刮	1 个	
29	消毒水	喷壶瓶	1 瓶	
30	胶手套	常规	1 副	
31	洁厕剂	瓶装	1 瓶	
32	喷水壶	家用、小号、透明	1 个	
33	分色抹布	五种颜色 ( 红、黄、蓝、绿、咖 )	各两块	
34	服务员工作表	纸质、常规	一本	
35	房间检查报告表	纸质、常规	一本	
36	工程维修单	纸质、常规	一本	
37	置物台	长条桌	若干	
38	净手毛巾	32×32 厘米; 55g	1 条	

### 7. 中式铺床和做夜床所需物品清单 ( 一个赛位 )

表 8 中式铺床和做夜床所需物品清单

序号	名称	技术参数	数量	备注
1	床垫	200×120×22 厘米	2 张	误差 0.5 厘米
2	床架	床架高 20 厘米、床脚 7 厘米	2 个	误差 0.5 厘米

3	工作台	100×200×75 厘米	3 个	
4	床单	280×200 厘米 (缩水前: 288×206 厘米) 100%精梳棉, 80 支纱/400 针	2 张	
5	被套	235×185×5 厘米 (缩水前: 100%精梳棉, 80 支纱/400 针, 242×190×5 厘米), 三边 5 厘米法式飞边	2 张	底部中半开口, 系带方式, 2 组, 距两端 45 厘米
6	被芯	230×180 厘米	2 床	内充 1.5 千克羽绒棉, 含填充物总重量 2.6 千克
7	枕芯	75×45 厘米	4 个	内充羽绒棉, 含填充物总重量 1.35 千克
8	枕套	48×78 厘米+15×5 厘米(含 5 厘米法式飞边) 100%精梳棉, 80 支纱/400 针	4 个	
9	床头柜	45×45 厘米, 高 5 厘米	1 张	误差 0.5 厘米
10	防滑圆托盘 (含托盘垫)	外径 35.5 厘米, 内径 32 厘米, 误差 0.5 厘米	1 个	
11	古典水杯	杯口直径 8.5 厘米玻璃	1 个	
12	瓶装矿泉水	高 17.5 厘米, 底部直径 5.5 厘米塑料	1 瓶	水量 348 毫升
13	杯垫	直径 8.5 厘米, 纸制	1 个	
14	杯盖	最大直径 9.5 厘米, 纸制	1 个	
15	地巾提篮	藤制	1 个	
16	地巾	长 80 厘米, 宽 50 厘米, 100%纯棉	1 条	重量≥0.45 千克
17	拖鞋	饭店常用, 一次性	1 双	
18	环保卡及晚安卡	长 12 厘米, 宽 9 厘米, 纸制	1 个	帐篷立式

## 8. 裁判用具清单

表 9 裁判用具清单

序号	量具名称	数量
1	米直尺	2 把
2	软卷尺 3 米	2 把
3	1.2 米丁字尺	2 把



## (三) 餐饮服务

- 1.用软件（自动计时系统）：1套
- 2.电脑：1台
- 3.投影仪：1台
- 4.液晶计时器：1台
- 5.摄录设备：6台
- 6.选手操作用设施设备清单（以1名选手计）

表 10 餐饮服务选手操作用设施设备清单

序号	名称	规格	质地	数量
1	中餐圆餐台	直径 180 厘米、高 75 厘米		1 张
2	工作台	100×200 厘米、高 75 厘米		1 张
3	餐椅	实物		10 把
4	防滑圆托盘（含托盘垫）	外径 35.5 厘米，内径 32 厘米，误差 0.5 厘米		4
5	台布及装饰布	台布：正方形，230×230 厘米，70%棉、30%化纤，1000 克 装饰布：圆形，直径 320 厘米，材质约 30%的棉，70%的化纤，1550 克		各 1 块
6	餐巾（口布）	56×56 厘米；70 克	纯棉	10 块
7	花盆	鼓形，最大外径 17.5 厘米，底径 13.5 厘米，插花约高 30 厘米	瓷	
8	餐碟（骨碟）	外径 20.3 厘米，内径 12.5 厘米	瓷	10 个
9	汤碗	碗口直径 11.3 厘米，底部直径 5 厘米，高 4 厘米	瓷	11 个
10	味碟	碟口 7.3 厘米，底部 4 厘米，高 1.8 厘米	瓷	10 个
11	汤勺	长 13.7 厘米，宽 3.8 厘米	瓷	10 个
12	筷架	长 7.3 厘米，底部长 7.7 厘米；宽 2.8 厘米；底部宽 3.1 厘米；高 1.3 厘米；勺子位长 5 厘米，圆形凹口位 3 厘米；筷子位顶	瓷	10 个

		部 2.2 厘米，凹位 1.3 厘米，高度 1.6 厘米		
13	筷子、公筷	套筷套：筷套 29.5X3 厘米		12 双
14	席面羹、公勺（长柄勺）	长 20.4 厘米，勺子长 6.4 厘米，勺面直径 4.3 厘米	不锈钢	12 个
15	水杯（414ML）	杯口内径 6.1 厘米，内高 13.5 厘米外高 18.7 厘米，杯底直径 6.7 厘米，0.4 厘米	玻璃	10 个
16	葡萄酒杯（14CL）	杯口外径 5.8 厘米，杯口内径 5.5 厘米，内高 6.9 厘米，外高 14 厘米，杯底直径 5.7 厘米，厚 0.2 厘米	玻璃	10 个
17	白酒杯（2.6CL）	杯口外径 3.7 厘米，杯口内径 3.4 厘米，内高 3.3 厘米，外高 8.9 厘米，杯底直径 4.1 厘米，0.2 厘米	玻璃	10 个
18	牙签	长 8.3 厘米，宽 1.5 厘米		10 包
19	菜单	双页折叠型，折叠后 18.5 厘米 X12.5 厘米		2 个
20	桌号牌	底座长 10 厘米，宽 4.5 厘米，高 8.1 厘米，底座厚度 0.8 厘米		1 个
21	公筷公勺架	公筷架全长 9.5 厘米，底座长 5.9 厘米，宽 1.2 厘米，勺座直径 2.5 厘米，筷座长 3.5 厘米，宽 1.2 厘米		2 个
22	折叠餐花专用大盘	40X40 厘米	瓷	1 个
23	服务巾(斟酒用)	50X50 厘米	纯棉	2 块
24	净手小毛巾	30X30 厘米	纯棉	1 块
25	酒瓶	葡萄酒瓶：墨绿色 750ml 高：32 厘米瓶身直径：7.3 厘米口径（外）：2.7 厘米口径（内）：1.9 厘米白酒瓶：透明色 500ml 高：26.5 厘米瓶身直径：6.6 厘米口径（外）：2.75 厘米口径（内）：1.75 厘米	玻璃	2 个

	酒瓶样 图片	 葡萄酒  白酒瓶		
26	备餐车或工作台	长 95 厘米，宽 50 厘米， 高 95 厘米	不锈钢	1 辆
27	备餐盘	外径 20.3 厘米，内径 12.5 厘米	瓷器	1 个
28	分菜叉	长 24 厘米，叉面长 6.5 厘米，宽 2.8 厘米，叉柄 宽 1 厘米。误差 0.5 厘米	不锈钢	2 个
29	分菜勺	长 25 厘米，勺面长 6.5 厘米，宽 5.3 厘米，叉柄 宽 1 厘米。误差 0.5	不锈钢	3 个
30	菜盘	直径 29 厘米，误差 1 厘 米	瓷	1 个
31	餐盘	直径 17.5 厘米，误差 1 厘米	瓷	10 个
32	凉拌双土豆丝	盐水泡后土豆丝 200 克、 红辣椒丝 25 克、青辣椒 丝 25 克	实物	1 份
33	分饭造型小碗	圆形，直径内径为 7 厘米	金属	1 个
34	鲍汁烩饭	盐开水烫熟西兰花 100 克 鲍汁调料酱 50 克（用汤 碗装） 煮熟白米饭 200 克（用大 汤碗装）	实物	1 套
35	分汤勺	总长度 29.5 厘米，勺径 7.5 厘米	金属	1 个
36	甜羹汤碗	4.5 英寸，高 6.8 厘米，口 径 11.8 厘米	瓷	10 个
37	大汤碗	高 9 厘米，直径 25 厘米	瓷	2 个

38	银耳汤	容量 1.5L 银耳 40 克，白糖 100 克	实物	1 份
39	置物台	长条桌	实物	若干

## 九、竞赛样题

### (一) 公开题库

本赛项的竞赛试题内容由专业理论和专业英语两部分组成，全部竞赛试题分别建立试题库，可组合成 150 套以上竞赛赛卷（重复率不超过 50%），按全国旅游职业教育教学指导委员会编制的高星级饭店运营与管理专业教学标准的教学要求、对接 1+x 职业技能等级证书标准进行开发，于赛前一个月在大赛官网上公开。题库数量和类型如下：

表 11 题库数量和类型表

项目	专业理论		英语问答
	前厅客房题	餐饮题	情景应答
数量	60	60	100

### (二) 专业理论样题

#### 1. 简答题

简述接受点菜的要点。

答：①首先了解客人有无特别要求；

②点菜时应主动介绍菜式的特点，帮助宾客挑选本餐厅的特色菜，特别是厨师当天推荐的创新菜、时令菜、特价菜，点菜完毕后，应复述给宾客听，并询问是否有错漏，并告知第一道菜的出菜时间；

③主动向宾客推销酒品、饮料；

④入厨单应迅速准确，遇到特殊宾客要求要加以注明，必要时与具体生产部门交代沟通。

## 2. 应变题

上菜时发现桌面不够摆放怎么办？

答：①及时撤掉空盘；

②整理台面，留出空间；

③征得客人同意后合并同类菜或帮助分派；

④或将剩的不多的菜换小盘；

⑤切忌菜盘重叠摆放；

⑥及时与厨房沟通控制出菜速度。

### （三）英语问答样题情境应答

Q: What will you do when the guest tells you that there 's something wrong with the bill?

A: I will check it with the guest carefully. If there is a mistake, I should make an apology to the guest and then bring the bill back to the cashier 's desk to correct it.

## 十、赛项安全

赛事安全是技能竞赛一切工作顺利开展的先决条件，是赛事筹备和运行工作必须考虑的核心问题。赛项执委会在正常安全保障工作前提下，采取切实有效措施保证大赛期间参赛选手、指导教师、裁判员、工作人员及观众的安全，保障比赛顺利进行。

### （一）比赛环境

1. 赛项执委会须在赛前组织专人对比赛现场、食宿场所和交通保障进行考察，并对安全工作提出明确要求。赛场的布置，赛场内的器材、设备，应符合国家有关安全规定。如有必要，也可进行赛场仿真模拟测试，以发



现可能出现的问题。承办院校赛前须按照执委会要求 排除安全隐患。

2.赛场周围要设立警戒线，防止无关人员进入，发生意外事件。比赛现场内应参照相关职业岗位要求为选手提供必要的劳动保护。在具有危险性的操作环节，裁判员要严防选手出现错误操作。

3.承办院校应提供保证应急预案实施的条件。对于比赛内容涉及高空作业、坠物、用电量、易发生火灾情况的赛项，必须明确制度和预案，并配备急救人员与抢救设施。

4.赛项执委会须会同承办院校制定开放赛场和体验区的人员疏导方案。赛场环境中存在人员密集、车流与人流交错的区域，除了设置齐全的指示标志外，须增加引导人员，并开辟备用通道。

5.大赛期间，承办院校须在赛场设置医疗医护工作站。在管理的关键岗位，增加力量，建立安全管理日志。

6.参赛选手进入赛位、赛项裁判、工作人员严禁携带通讯、摄录设备和未经许可的记录用具进入比赛区域；如确有需要，由赛项承办单位统一配置，统一管理。赛项可根据需要配置安检设备，对进入赛场重要区域的人员进行安检，可在赛场相关区域安放无线屏蔽设备。

## **(二) 生活条件**

1.比赛期间，原则上由赛项承办院校统一安排参赛选手和指导教师食宿。承办院校须尊重少数民族参赛人员的宗教信仰及文化习俗，根据国家相关的民族、宗教政策，安排好少数民族参赛选手和教师的饮食起居。

2.比赛期间安排的住宿场所应具有旅游业经营许可资质。

3.大赛期间有组织的参观和观摩活动的交通安全由赛区组委会负责。赛项执委会和承办院校须保证比赛期间选手、指导教师、裁判员、专家、监督

仲裁和工作人员的交通安全。

4.各赛项的安全管理，应严格遵守国家相关法律法规，保护个人隐私和人身自由。

### **（三）参赛队职责**

1.各省、自治区、直辖市和新疆建设兵团在组织代表队时，须为参赛选手购买大赛期间的人身意外伤害保险。

2.各省、自治区、直辖市和新疆建设兵团在参赛队组成后，须制定相关管理制度，落实安全责任制，确定安全责任人，签订安全承诺书，与赛项责任单位一起共同确保参赛期间参赛人员的人身财产安全。

3.各参赛单位须加强对参赛人员的安全管理及教育，并与赛场安全管理对接。

### **（四）应急处理**

1.比赛期间发生意外事故时，发现者应第一时间报告执委会，同时采取措施，避免事态扩大。赛项执委会应立即启动预案予以解决并向赛区执委会报告。出现重大安全问题的赛项可以停赛，是否停赛由赛区组委会决定。事后，赛区执委会应向大赛执委会报告详细情况。

2.出现安全事故，首先追究赛项相关责任人的责任。赛项工作人员违规的，按照相应的制度追究责任。情节严重并造成重大安全事故的，报相关部门按相关政策法规追究相应责任。

3.在赛项执委会的统一领导与组织下，编制赛项各项应急预案，应急预案列为赛项指南的内容，在赛前公布。

## **十一、成绩评定**

### **（一）评分标准**

## 1.前厅接待服务比赛评分标准

表 12 前厅接待服务比赛评分标准

项目	操作程序及标准	分值	扣分
迎接 (4分)	整理台面，时刻关注客人，做好服务准备	3	
	微笑问候客人	1	
介绍 (10分)	询问客人是否有预订	1	
	针对性地介绍饭店可出租客房类型	3	
	介绍客房价格，且报价方式合乎规范	4	
	适时介绍饭店餐饮、娱乐等设施和服务项目	2	
确认 (5分)	确认房间类型	1	
	确认房价（是否含早餐）	1	
	确认离店日期	1	
	确认其他个性化要求	2	
登记 (20分)	证件传输、人脸识别验证	2	
	填写入住登记表	4	
	正确指示签字位置，并提示客人仔细阅读相关规定	2	
	确定预收费用，收取房费押金，出示证明，并做相关解释	4	
	制作 IC 卡钥匙，填写房卡套，注意保护客人隐私	2	
	正确递送表单、文具等用品	2	
	询问是否有贵重物品寄存及是否需要一次性洗漱物品	2	
	询问是否有开车并帮助客人录入车辆信息	2	
结束 (8分)	介绍早餐时间、地点	1	
	询问宾客有无其他需求，答复合理	3	
	为客人指引电梯方向并询问客人是否需要行李服务	1	
	祝客人入住愉快	1	
	整理客人入住资料，保护客人隐私，并保持台面整洁	2	
	服务过程中，有三次以上用姓氏称呼客人	1	

综合 (13分)	操作娴熟，服务亲切热情	5	
	推荐职业，具备良好的职业素养	4	
	精神饱满，仪表仪容符合规范	3	
合计		60	
跑动、物品落地、物品碰倒 次		扣分	
最终得分			

## 2. 客房服务现场操作比赛评分标准（90分）

表 13 客房服务现场操作比赛评分标准

一级项目	二级项目	操作程序及标准	分值	扣分		得分
				床1	床2	
工作车准备 (20分)	工作车准备 (20分)	工作车及布草袋、垃圾袋整体干净整洁 (布制垃圾袋内层套一次性垃圾袋)	1			
		物品摆放整齐、美观，方便拿取。重物在下、轻物在上；高物在后，低物在前	3			
		布草单面朝外，取用方便，操作卫生。(床单4，被套4，枕套8，大浴巾4，地巾2，方巾4，面巾4。)物品种类数量准确，多或漏一项扣0.2分，扣完为止	3			
		易耗品数量充足，摆放有序。(信纸2，信封6，洗衣单2，酒水单2，意见书2，便笺2，铅笔2，购物袋4，针线包4，茶包8，矿泉水4，拖鞋4，香皂4，面纸4，厕纸4。)物品种类数量准确，多或漏一项扣0.2分，扣完为止	4			
		清洁篮干净，清洁工具及清洁用品完备，不缺项。(清洁篮1，马桶刷1，浴缸刷1，卫生袋4，垃圾袋4，多功能清洁剂1，玻璃清洁剂1，玻璃刮1，消毒水1，胶手套1，洁厕剂1，喷水壶1)。物品种类数量准确，多或漏一项扣0.2分，扣完为止。清洁工具分开摆放，不混放。有一件混放，扣一分	3			
		分色抹布(红、黄、蓝、绿、咖各两块)干湿分开、功能分开。有一块抹布混放，扣1分。种类数量准确，多或漏一项扣0.1分，扣完为止	2			
		工作表单齐备(工作表1，房间检查报告表1，工程维修单1)。种类数量准确，多或漏一项扣0.5分	1			
		操作过程动作规范卫生、娴熟敏捷、无物品掉落。物品掉落1件扣0.5分	3			
		开单一次成功(两次扣1分，三次及以上不得分)	2			
		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，三次及以上不得分)	2			

客房铺床 (60分)	床单 (16分)	床单中线居中，不偏离床中线（偏离床中线1厘米以内不扣分1-2厘米扣0.5分2-3厘米扣1分3厘米以上不得分）	2			
		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0.5分）	2			
		包角紧密垂直且平整，式样统一（90度）	3			
		四边掖边紧密且平整（每条水波纹扣0.5分）	3			
	被套 (6分)	一次抛开（两次扣1分，三次及以上不得分）、平整光滑	3			
		被套正反面准确（抛反不得分）	2			
		被套开口在床尾（方向错不得分）	1			
	羽绒被 (22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1分，三次及以上不得分）	2			
		抓住床尾两角抖开羽绒被并一次抛开定位（两次扣1分，三次及以上不得分）	2			
		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1厘米之内不扣分，1-2厘米扣1分，2-3厘米扣2分，3厘米以上不得分）	2			
		被套中线居中，不偏离床中线（偏离床中线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）	2			
		羽绒被在被套内四角到位，饱满、平展	3			
		羽绒被在被套内两侧两头平整（一侧一头不平整扣1分）	3			
		被套口平整且要收口，羽绒被不外露，两角一致（未收口扣1分）	2			
		被套表面平整光滑（每条水波纹扣分）	3			
		羽绒被在床头翻折45厘米（每相差2厘米）	2			
	枕头 (10分)	四角到位，饱满挺括	3			
		枕头开口朝下并反向床头柜	2			
		枕头中线与床中线对齐。（偏离床中线1厘米以内不扣分，1-2厘米扣1分，2厘米以上不得分）	2			
		枕套沿无折皱，表面平整，自然下垂	3			
综合印象 (6分)	总体效果：三线对齐，床品清洁，平整美观	3				

		操作过程规范，动作娴熟、敏捷、声轻，姿态优美，能体现岗位气质和礼节礼貌	3			
开夜床 (10分)	开夜床 (10分)	总体效果：三线对齐，床品清洁，平整美观	3			
		将被子翻折于床上一侧的直角边于被子中线重合（偏2厘米及以下不扣分，2-3厘米扣2分，3厘米及以上不得分）	2			
		将地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子翻折45厘米（靠近床头一侧）齐平，超过不得分；地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平，超过不得分；拖鞋摆放于地巾之上，便于使用	3			
		在床头柜上摆放晚安卡（环保卡）、矿泉水及水杯，物品摆放位置合理，方便客人使用，卫生	2			
合计			90			
操作时间： 分 秒 超时： 秒						
扣分： 分						
选手跑动、跪床、撑床 次： 扣分： 分						
实际得分			分			

### 3. 餐饮服务现场操作评分标准（74分）

表 14 餐饮服务现场操作评分标准

项目	操作程序及标准	分值	扣分	得分
准备工作台 (8分)	从同一置物台自选摆台餐具物品准确	2		
	运送过程中托盘使用规范、安全	2		
	工作台面整理摆放合理、科学； 操作安全、卫生，按照规定的时间完成	4		
台布、装饰布	拉开主人位餐椅，在主人位铺台布和装饰布可采用抖铺式、推拉式或撒网式铺设装饰布、台布，要求一次完成。若需第二次完成扣0.5分，两次未完成不得分	2		

(6分)	拉开主人位餐椅, 在主人位铺装饰布、台布	1		
	装饰布平铺在餐桌上, 正面朝上, 台面平整, 下垂均等	1		
	台布正面朝上, 铺在装饰布上; 定位准确, 中心线凸缝向上, 且对准正副主人位; 台面平整; 台布四周下垂均等	2		
餐碟定位 (5分)	手拿餐碟边缘部分, 从主人位开始一次性定位摆放餐碟	2		
	相邻两餐碟间距相等, 餐碟边距桌沿 1.5 厘米	2		
	拿碟手法正确 (手拿餐碟边缘部分) 卫生、无碰撞	1		
汤碗、汤勺、味碟 (4分)	汤碗摆放在餐碟左上方 1 厘米处, 汤勺放置汤碗中, 勺把朝左	2		
	味碟摆放在汤碗的右侧, 与汤碗相距 1 厘米, 两者间距离的中点在经过餐碟圆心的台面直径上, 汤碗、味碟的圆心及汤勺的众轴线在一水平线上	2		
筷架、席面羹、筷子、牙签 (4分)	筷架摆在味碟右边, 其横中线与汤碗、味碟横中线在同一条直线上。筷架左侧纵向延长线与餐碟右侧相切	1		
	席面羹、筷子搁摆在筷架上, 筷尾的右尾端	1		
	距桌沿 1.5 厘米	2		
	筷套正面朝上	1		
	牙签位于席面更和筷子之间, 牙签套正面朝上, 底部与席面更齐平	1		
葡萄酒杯、白酒杯、水杯 (5分)	葡萄酒杯摆放在汤碗和味碟之间距离的中点向上延长线上 (经过餐碟圆心的台面直径上), 白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧, 水杯位于葡萄酒杯左侧, 手拿杯柄摆放	2		
	三杯杯肚间隔 1 厘米, 三杯杯底中点成一水平直线。水杯待杯花折好后一起摆上桌, 杯花底部应整齐、美观, 落杯不超过 2/3 处	2		
	摆杯手法正确 (手拿杯柄或中下部) 卫生	1		
公用餐具 (2分)	公用筷架摆放在主人和副主人餐位水杯正上方, 距杯底 3 厘米。先摆放杯花, 再摆放公用餐具	1		
	先勺后筷顺序将公勺、公筷搁摆于公用筷架之上, 勺柄、筷子尾端朝右	1		



餐巾折花 (10分)	花型突出正、副主人位，整体协调 有头、尾的动物造型头朝右（主人位除外） 巾花观赏面向客人（主人位除外） 巾花种类丰富、款式新颖 巾花挺拔、造型美观、花型逼真，落杯在 1/2-2/3处 操作手法卫生，不用口咬、下巴按、筷子穿	1 1 1 2 2  1		
	折叠手法正确、一次性成形。杯花折好后放于 水杯中一起摆上桌	1		
	手不触及杯口及杯的上部	1		
<b>项目</b>	<b>操作程序及标准</b>	<b>分值</b>	<b>扣分</b>	<b>得分</b>
菜单、花盆和桌号牌 (2分)	花盆摆在台面正中。桌号牌摆放在花盆正前方、 面对副主人位	1		
	菜单摆放在正副主人的筷子架右侧，位置一致， 菜单右尾端距离桌边1.5厘米	1		
拉椅让座 (2分)	拉椅：从第一主宾位开始，座位中心与餐碟中 心对齐，餐椅之间距离均等，餐椅座面边缘距台 布下垂部分1厘米	1		
	让座：面带微笑、注视宾客，手势正确，体现 礼貌	1		
打开筷套、铺放口布 (2分)	从第一位主宾开始，连续五个餐位，为每位客人 打开筷套、铺放口布，操作规范、姿态优雅、手 法卫生	2		
托盘斟酒 (4分)	将酒水装盘，从第一主宾位开始，连续五个餐位 ，每个餐位换瓶斟酒。顺时针方向前行，在客人右侧 斟酒，先斟葡萄酒后斟白酒，共十杯。服务操 作时托盘展开，姿势正确、保持平衡、位置合 理	2		
	左手托盘，右手持瓶斟酒，酒标朝向客人，斟 酒时瓶口不碰杯口，相距2-3厘米	1		
	斟酒量均匀，葡萄酒二分之一杯、白酒三分之 二杯，斟倒时做到不滴不洒（每滴一滴扣0.3分 ，每滴一滩扣1分）	1		
菜品展示 (2分)	站在副主人位右侧双手奉上，操作规范、姿势 自然	1		

项目	操作程序及标准	分值	扣分	得分
	菜肴介绍内容准确，音量适中，讲究卫生、礼貌	1		
分凉菜 (2分)	双手将菜盘撤回，在备餐车(或工作台)上用分菜叉、勺分菜，分5人分量，分量均匀、全部分完	1		
	从第一主宾位开始，连续5个餐位，为客人上菜，上菜姿势、动作正确、自然，讲究卫生、礼貌	1		
分鲍汁烩饭 (4分)	在备餐台用分菜叉、勺、碗，做5份烩饭，要求份量均匀 为剩余的五个餐位的客人上烩饭 制作烩饭操作规范、上菜姿势、动作正确、自然，干净利落，讲究卫生、礼貌	4		
分甜羹汤 (4分)	在备餐车(或工作台)分甜羹，用分汤勺；分10人份，分量均匀	4		
托盘 (2分)	用左手胸前托法将托盘托起，托盘位置高于选手腰部，姿势正确	1		
	托送自如、灵活	1		
综合印象 (6分)	台面摆台整体美观、便于使用、具有艺术美感	3		
	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	3		
合计		74		
操作时间：            分            秒                            超时：            秒            扣				
分：            分				
物品掉落、物品碰倒、物品遗漏：    件                            逆时针：    次				
扣分：            分				
实际得分				

#### 4. 仪容仪表评分标准（10分）

表 15 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		
面部 (0.5分)	3. 干净、整齐，着色自然，发型美观大方	0.5		
	男士：不留胡须及长鬓角	0.5		
	女士：淡妆	0.5		
手及指甲 (1.0分)	1. 干净	0.5		
	2. 指甲修剪整齐，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、无丢扣	0.5		
	3. 熨烫挺括	0.5		
鞋 (1.0分)	1. 符合岗位要求的黑颜色皮鞋（中式铺床选手可为布鞋）	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 (0.5分)	选手号牌佩戴规范, 不佩戴过于醒目的饰物	0.5		
总体印象 (3.0分)	1. 走姿自然, 大方, 优雅	0.5		
	2. 站姿自然, 大方, 优雅	0.5		
	3. 手势自然, 大方, 优雅	0.5		
	4. 蹲姿自然, 大方, 优雅	0.5		
	5. 礼貌: 注重礼节礼貌, 面带微笑	1.0		
合计		10		

### 5. 前厅、客房专业理论评分标准 (20分)

表 16 前厅、客房专业理论评分标准

专	项目	分值	答案要点	清楚流利	反应敏捷	语音语调	标准时间	实际用时	扣分合计	得分合计
业	简答	20	5	5	5	5	2.5分钟			
理	问答									
论	合计 (满分 20 分)									

### 6. 前厅、客房英语问答评分标准 (20分)

表 17 前厅、客房英语问答评分标准

专	项目	分值	语法词汇	反应敏捷	语音语调	语境应变	标准时间	实际用时	扣分合计	得分合计
专业	简答	20	5	5	5	5	2.5分钟			
英语	问答									
	合计 (满分 20 分)									

7. 餐饮专业理论评分标准（8分）

表 18 餐饮专业理论评分标准

专 业 理 论	项 目	分 值	答 案 要 点	清 楚 流 利	反 应 敏 捷	语 音 语 调	标 准 时 间	实 际 用 时	扣 分 合 计	得 分 合 计
	简 答 问 答	8	2	2	2	2	1.5 分 钟			
合计（满分8分）										

8. 餐饮英语问答评分标准（8分）

表 19 餐饮英语问答评分标准

专 业 英 语	项 目	分 值	语 法 词 汇	反 应 敏 捷	语 音 语 调	语 境 应 变	标 准 时 间	实 际 用 时	扣 分 合 计	得 分 合 计
	情 景 对 话	8	2	2	2	2	1.5 分 钟			
合计（满分8分）										

## (二) 评分方法

### 1. 裁判组成

具体见裁判组成表。赛前裁判员培训评判打分标准并实境模拟打分；比赛时每位裁判根据各项评分标准和选手实际完成情况进行独立评判，严禁讨论；每组比赛结束后，要求用红笔打分，并在评分表上签名；如需修改须本人签名确认。

表 20 裁判组成表

序号	专业技术方向	知识能力要求	执裁、教学、工作经历	专业技术职称（职业资格等级）	人数
1	旅游教育 / 酒店管理	全面系统掌握酒店管理的专业知识及岗位核心能力，有较强的大赛现场组织管理能力	有酒店服务类国家级技能比赛裁判长执裁经验	高级职称 / 高级技师	1
2	旅游教育 / 前厅管理 / 酒店英语	系统掌握前厅服务与管理专业知识及技能，具有一定的英语听说能力	有省级及以上相关比赛执裁经验，前厅教学或行业5年以上工作经历	副高及以上职称 / 高级技师	4人
3	旅游教育 / 客房管理	系统掌握客房服务与管理专业知识与技能，有较强的判断力	有省级及以上相关比赛执裁经验，客房教学或行业5年以上工作经历	副高及以上职称 / 高级技师	5
4	旅游教育 / 餐饮管理	系统掌握餐饮服务与管理专业知识与技能，有较强的判断力	有省级及以上相关比赛执裁经验，餐饮教学或行业5年以上工作经历	副高及以上职称 / 高级技师	7
5	旅游教育 / 餐饮管理 / 酒店英语	系统掌握酒店服务与管理的专业知识，具有一定的英语听说能力	有省级及以上相关比赛执裁经验，餐饮教学5年以	副高及以上职称 / 高级技师	2

			上工作经历		
6	旅游教育 / 英语	具备优良的英语听、说、读、写能力，发音准确，了解酒店相关专业专业知识	有省级以上比赛执裁经历，英语专业5年以上教学经历	副高及以上职称	2
7	教育	具备旅游、酒店管理的相关专业知识	有市级以上比赛执裁经验	中级以上职称	8
裁判总人数	29 人				

## 2.成绩产生方法

(1) 赛项总分为 100 分，其中前厅、客房服务占 50%；餐饮服务占 50%。

(2) 前厅服务现场操作部分由五位评委组成，去掉一个最高分和一个最低分，算出每位选手的最后平均分（小数点后保留两位）。客房中式铺床与开夜床服务的现场操作部分（含仪容仪表展示）由五位评委组成，去掉一个最高分和一个最低分，算出每位选手的最后平均分（小数点后保留两位）。前厅客房服务专业理论与英语问答部分由三位评委组成，直接算出每位选手的平均分。比赛中餐宴会摆台与服务的宴会摆台现场操作部分（含仪容仪表展示）由七位评委组成，去掉一个最高分和一个最低分，算出每位选手的最后平均分（小数点后保留两位）。餐饮专业理论与英语问答部分由三位评委组成，直接算出每位选手的平均。

(3) 每支参赛队的最终成绩为前厅、客房服务+餐饮服务得分的总和。

(4) 参赛队总分相等时，将按照餐饮服务现场操作（中餐宴会摆台+席间服务）用时最短→客房现场操作（工作车准备+中式铺床+开夜床服务）用时最短者为优。

### 3.成绩审核及发布

选手分组进行比赛，每组选手单项成绩出来以后，由裁判长审核并签名，在成绩公布区发布成绩。竞赛名次按照得分高低进行排序。比赛只设团体成绩，不计算个人成绩。

为保障成绩评判的准确性，监督仲裁组将对赛项总成绩排名前30%的所有参赛队的成绩进行复核；对其余成绩进行抽检复核，抽检覆盖率不得低于15%。如发现成绩错误以书面方式及时告知裁判长，由裁判长更正成绩并签字确认。复核、抽检错误率超过5%的，裁判组将对所有成绩进行复核。赛项最终成绩经复核无误，由裁判长、监督仲裁组长签字确认后公布。

## 十二、奖项设置

本赛项奖项只设团体奖，以实际参赛队数量为基数，一等奖占比10%，二等奖占比20%，三等奖占比30%。

## 十三、赛项预案

### (一)停水、停电应急措施

1.赛区水、电应急小组提前与供电、供水管理部门联系，提前准备好桶装水，如遇特殊情况启用备用设备或原料。

2.电力供应在比赛前准备一套正常供电线路，一套备用线路，派供电人员负责，确保大赛供电正常。



3.停电期间立即启用应急灯，控制好人员活动，听从统一指挥，保证大赛正常进行。

### **(二) 发生火灾或发现火灾隐患时的应急处理**

1.若发现火灾隐患，应及时向大赛安全保卫组及赛项执委会报告。

2.若发生火灾，现场教师应及时利用就近灭火器或消防栓扑灭火源。

3.若火情严重，现场人员应及时向大赛安保组报告，同时向 119 报警，请求现场救援。大赛安保组人员要在第一时间赶赴现场进行指挥，及时组织指挥全体人员在安保人员的配合下，迅速按紧急疏散路线把所有人员疏散到室外安全区域，并向大赛安全领导小组报告。

### **(三) 现场秩序异常的应急处理**

遇到有现场骚乱、打架等治安事件时，现场安保人员应紧急处理平息事态，确保比赛能继续进行，现场裁判长（裁判组长）可决定暂停或继续比赛时间；寻衅挑事参赛队员取消比赛资格。

## **十四、竞赛须知**

### **(一) 参赛队须知**

1.本赛项为团体赛，每省限报 2 支代表队参赛，计划单列市可单独报 1 支参赛队。每支代表队 2 名选手，每支代表队限 2 名指导教师。

2.参赛人员报名获得确认后不得随意更换。如备赛过程中参赛人员因故无法参赛，须经由省级教育行政部门于相应赛项开赛 7 个工作日之前出具书面说明，经大赛执委会办公室核实后予以替换；参赛人员在赛场注册报到后，不得更换。

(1) 熟悉竞赛规程，负责做好本参赛队大赛期间的管理工作。

(2) 贯彻执行大赛各项规定，竞赛期间不私自接触裁判。

(3) 准时参加赛前领队会议，并认真传达落实会议精神，确保参赛选手准时参加各项比赛及活动。

(4) 领队在比赛时需密切留意参赛选手的比赛时间，安排充足人员进行调度，避免出现因迟到而被取消比赛资格的现象。

(5) 对不符合竞赛规定的设备、软件、工具，有失公正的评判、奖励以及工作人员的违规行为等，均可提出申诉。申诉须在专项竞赛结束后2小时内提出，否则不予受理。

(6) 领队应负责赛事活动期间本队所有选手的人身及财产安全，必要时为参赛学生购买保险。如发现意外事故，应及时向组委会报告。

## **(二) 指导教师须知**

1. 熟悉竞赛规程，指导选手做好各项参赛准备。

2. 比赛过程中，指导教师不得操作任何工具和设备，不得现场书写、传递任何资料给参赛选手。

3. 贯彻执行大赛各项规定，竞赛期间不私自接触裁判。

## **(三) 参赛选手须知**

1. 总要求：

(1) 严格遵守大赛组委会制定的各项竞赛规则和技术要求。

(2) 坚决服从大赛组委会和裁判员的指挥、管理。

(3) 尊重裁判和赛场工作人员，自觉遵守赛场纪律和秩序，文明参赛。

2. 准备阶段

(1) 参赛队领队负责本参赛队的参赛组织以及大赛联络工作。

(2) 赛选手须认真填写报名表各项内容，提供个人真实身份证明，凡弄虚作假者，一经发现立即取消其比赛资格。

(3) 参赛队按照大赛赛程安排和具体时间前往指定地点，各参赛选手凭大赛组委会颁发的参赛证和有效身份证件参加比赛及相关活动。

(4) 参赛选手进行操作比赛前须检录。检录时应出示本人身份证及参赛证，检录合格后方可参赛。凡未按时检录或检录不合格者取消参赛资格。

(5) 参赛选手仪表规范，着装干净整洁，举止大方得体，女选手可适度化妆以符合岗位要求。

(6) 参赛选手应自觉遵守赛场纪律，服从裁判、听从指挥。

### 3. 比赛阶段

(1) 前厅接待服务现场操作比赛：每组 1 名选手进行比赛，内容包括入住接待服务、专业理论与英语问答。前厅接待服务比赛操作时间 15 分钟。每组比赛结束后裁判评分。比赛顺序采取抽签的方式确定。

(2) 客房准备工作车、中式铺床与开夜床服务现场操作比赛：每组 4 名选手同时进行比赛，内容包括仪容仪表展示、准备工作车、客房中式铺床（2 张）和开夜床服务。客房中式铺床比赛仪容仪表展示 1 分钟，准备工作车 12 分钟，中式铺床实操比赛操作时间 6 分 30 秒，开夜床服务比赛操作时 1 分 30 秒。每组每项目比赛结束后裁判评分。比赛顺序采取抽签的方式确定。

(3) 中餐宴会摆台与服务现场操作比赛：每组 6 名选手同时进行比赛，内容包括仪容仪表展示、中餐宴会摆台、餐巾折花、拉椅让座、托盘斟酒和上菜分菜。仪容仪表展示 1 分钟，工作台准备为 16 分钟；中餐宴会摆台为 16 分钟；席间服务现场操作时间为 30 分钟，独立计时。每组比赛结束后裁判评分。比赛顺序采取抽签的方式确定。

(4) 参赛选手必须佩带参赛证，按照参赛时段提前 15 分钟检录进入比赛场地进行仪容仪表展示。当裁判员发出“开始准备”口令后，选手进行赛前准备，前厅接待服务准备时间 1 分钟，客房工作车整理时间 1 分钟，客房中式铺床准备时间 2 分钟，开夜床服务准备时间 1 分钟。准备就绪后，举手示意。餐饮服务不设准备时间。

(5) 参赛选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

(6) 操作结束后，选手立于工作台前，举手示意“比赛完毕”。

(7) 参赛选手在比赛中，除回答裁判的提问外，不得对裁判透露自己的姓名和学校以及对操作过程作任何解释。

#### 4. 结束阶段

(1) 参赛选手操作完毕后应立即离开比赛现场，不得以任何借口在赛场逗留。

(2) 参赛选手在竞赛期间未经组委会的批准，不得接受其他单位和个人进行的与竞赛内容相关的采访，不得私自公开竞赛的相关情况和资料。

(3) 参赛选手在竞赛过程中须主动配合裁判的工作，服从裁判安排；若对竞赛的裁决有异议，须通过领队以书面形式向仲裁工作组

提出申诉。

(4) 本竞赛项目的最终解释权归大赛组委会。

#### **(四) 工作人员须知**

1. 树立服务观念，一切为选手着想，以高度负责的精神、严肃认真的态度和严谨细致的作风，积极完成本职工作。

2. 注意文明礼貌，保持良好形象，熟悉大赛指南。

3. 严守大赛秘密。

4. 于赛前 1 小时到达赛场，严守工作岗位，不迟到，不早退，不无故离岗，特殊情况需向大赛组委会请假。

5. 熟悉竞赛规程，严格按照工作程序和有关规定办事，快速准确完成设备、货物复位工作，保证比赛顺利进行。

6. 如遇突发事件，按照安全工作预案，组织指挥人员疏散，确保人员安全。

7. 不得携带通讯工具，服从统一领导，严格遵守竞赛纪律，加强协作配合，提高工作效率。

8. 服从统一领导，严格遵守竞赛纪律，加强协作配合。

9. 负责各自赛区的工作人员不得随意进入其它赛区。

## **十五、申诉与仲裁**

本赛项在比赛过程中若出现有失公正或有关人员违规等现象，代表队领队可在比赛结束后 2 小时之内向监督仲裁组提出书面申诉。书面申诉应对申诉事件的现象、发生时间、涉及人员、申诉依据等进行充分、实事求是的叙述，并由领队亲笔签名。非书面申诉不予受理。

赛项监督仲裁组在接到申诉后的2小时内组织复议,并及时反馈复议结果。申诉方对复议结果仍有异议,可由省(市)领队向赛区仲裁委员会提出申诉。赛区仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

## 十六、竞赛观摩

1.赛场内设定观摩区域和参观路线,向媒体、企业代表、院校师生及家长等社会公众开放,不允许有大声喧哗等影响参赛选手竞赛的行为发生。

2.在不影响选手比赛的前提下,所有领队、指导教师、参加完本项目比赛的选手凭相应的领队证、指导教师证、参赛证,相关观摩院校、酒店行业人士等凭观摩证件,可在指定场地观摩;指导教师不能进入赛场内指导,可以观摩。

3.根据比赛场地情况,各代表队观摩人员不超过3人。

4.所有观摩人员须服从现场工作人员的安排和管理,保持安静,不得用闪光灯,以免影响竞赛的正常进行。不听劝阻造成后果者,追究其责任,并对单位进行通报批评。

5.当观摩人数超出赛场容量时,赛项执委会将根据现场情况控制观摩人员进入赛场。

## 十七、竞赛直播

为了更好地做好赛事工作的网络化和信息化,更好地向大家呈现比赛盛况,共享比赛精彩瞬间,突出赛项的技能重点与优势特色,为宣传、仲裁、资源转化提供全面的信息资料,实时录制赛场情况。技能操作环节安排现场观摩,口试环节安排视频直播。赛场外有大屏幕

或投影，同步显示赛场内竞赛状况。赛项将安排专门人员负责比赛过程、开闭幕式及赛项点评等环节的摄像和录像。通过摄录像，记录竞赛全过程，并及时将赛事动态提交全国职业院校技能大赛官网，进行信息交流与互动。通过多种途径真实呈现大赛的每个精彩画。

## 十八、赛项成果

围绕大赛目标，发挥以赛促融、促教、促改、促学、促建的风向标作用，以提升中职院校本专业学生的专业知识、技能水平和综合素养，引领中职院校酒店服务专业的建设和教学改革为宗旨，形成满足中等职业教育教学需求、体现先进教学模式、反映职业教育先进水平的共享性资源成果，依照《全国职业院校技能大赛制度汇编》阐述本赛项的成果形式、主要内容、方法途径、目标数量和完成时间，形成“成果清单”，包括赛课融通教材和在线课程资源、学术交流资料、教学改革模式成果等，及时在公益性平台发布，确保赛项成果公开共享。