

2025年兰州市中等职业学校技能大赛

中职组酒店服务赛项规程

一、赛项名称

赛项名称：酒店服务

英语翻译：HotelServices

赛项组别：中职学生组

赛项归属：旅游业

二、竞赛目的

本赛项旨在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；全面客观反映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，提高酒店专业人才培养质量，营造崇尚技能的社会氛围，营造崇尚技能的社会氛围。

三、竞赛时间、地点

竞赛时间：比赛时间赛点另行公布

竞赛地点：兰州现代职业学院旅游航空学院

(一) 比赛日程安排

日期	时间	事项
竞赛前一天	8:00-14:00	参赛选手及领队、指导教师报到
	15:30-17:00	领队会议及赛场体验、抽签
竞赛第一天	8:00-8:30	开赛检录
	8:40-12:30	选手比赛
	13:30-18:30	选手比赛

(三) 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、人力资源和社会保障部制订的原餐厅服务员(四级)、客房服务员(四级)职业资格标准进行开发，于赛前在大赛官网上公开。题库数量和类型如下：

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

四、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：

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%
餐饮服务	工作台准备、中餐宴会摆台 (含仪容仪表展示)	100	50%
	席间服务 (含专业理论与英语问答)		
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，中式铺床比赛时间为3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；操作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。

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

五、竞赛方式、规则

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。

（一）报名资格

1. 选送符合条件的优秀学生组成代表队报名参加比赛。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. 参赛选手须为省内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. 每名学生按专业限报1个赛项。

5. 参赛选手所学专业须为中职高星级饭店运营与管理专业、旅游服务与管理专业、旅游外语专业、旅游航空专业等现代服务业类专业。

（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，须由市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“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。

(9) 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) 中式铺床与开夜床服务现场操作规则

1.中式铺床与开夜床服务操作时间共5分钟，中式铺床1张共3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.选手必须佩带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。

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。

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。

13.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2分钟；中餐宴会摆台（10人位），时间为15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1.5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。

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）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，擦拭光亮，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。

六、竞赛环境

（一）前厅接待服务操作区

根据前厅入住接待服务流程要求，赛场设置接待台1个。接待台外侧地面应有引导标志、立柱、隔离带等，确保客人识别并有序排队。接待台台面上方放置垫板等方便客人书写。

（二）客房中式铺床与开夜床操作区

根据客房中式铺床流程要求，按照直线形布置比赛设备，包括床及床垫、床头柜、工作台等，工作台与床相距1.4米，并与其他比赛区域隔离；仪容仪表展示区设在距裁判席约2米的指定区域；现场保证良好的采光、照明和通风，必要时设置抽风装置；为每位参赛选手提供全套铺床用品。

（三）餐饮服务操作区

根据中餐宴会摆台与服务流程要求，每组比赛使用3个赛位。按照直线形布置比赛设备，包括圆餐桌、餐椅、工作台、备餐车等，工作台、备餐车与餐桌沿相距1.4米，并与其他比赛区域隔离；仪容仪表展示区设在距裁判席约2米的指定区域；现场保证良好的采光、照明和通风，必要时设置抽风装置；为每位参赛选手提供一整套专业用具与用品。

（四）裁判区域

指定裁判工作场地，酒店服务赛项向每个裁判位提供一台计算器供裁判使用。另设成绩统计区。

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、技术平台

（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收据样式：

收据 PaymentReceipt			
宾客姓名 GuestName			
到店日期 ArrivalDate/ 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			

收据样式图

收据 PaymentReceipt			
宾客姓名 GuestName			
到店日期 ArrivalDate/ 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 Guestsignature	
第二联 客户联			

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

宾客住宿登记单					
Registration					
		填表日期		年	月
		Date		Y	M
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 Serv 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	<input type="checkbox"/> 凭单	<input type="checkbox"/> 其他(请说明)
Payment	Cash	Credit Card	Company	Voucher	Others (Please specify)
请用正楷填写 Please fill in block letters					
<p>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。</p> <p>同时对客人在本酒店遗失金钱、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。</p> <p>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。</p> <p>抵店时间为下午14:00, 退房时间为中午12:00。</p> <p>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.</p> <p>VISITORS ARE NOT PERMITTED IN GUEST ROOM AFTER 11:00PM.</p> <p>CHECK IN TIME IS 2:00PM. CHECK OUT TIME IS 12:00AM.</p>					
宾客签名		接待员			
Guest Signature		Assisted By			

宾客住宿登记表

(二) 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）

7. 中式铺床和做夜床所需物品清单（一个赛位）

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	

中式铺床和做夜床所需物品清单

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

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.选手操作设施设备清单（以1名选手计）

餐饮服务选手操作设施设备清单

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；筷子位顶部2.2厘米，凹位1.3厘米，高度1.6厘米	瓷	10个
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	 <p>葡萄酒</p>  <p>白酒瓶</p>		

九、评分办法

（一）评分标准

1.前厅接待服务比赛评分标准

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）

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	
客房铺床（80分）		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	
	床单(24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，2厘米扣0.5分，2.3厘米扣1分，3厘米以上不得分）	5	
		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）	6	
		四边掖边紧密且平整（每条水波纹扣0.5分）	5	
		一次抛开（两次扣1分，三次及以上不得分）、平整光滑	6	
		被套正反面准确（抛反不得分）	2	
	被套（10分）	被套开口在床尾（方向错不得分）	2	
		羽绒被放于床尾，羽绒被长宽方向与被套一致	2	

	羽绒被(30分)	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)	6	
		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)	4	
		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	4	
		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)	3	
		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)	3	
	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厘米及以内不扣分,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	
实际得分			

3. 餐饮服务现场操作评分标准（60分）

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 (6分)	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		
	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 (7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	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（5分）	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（6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（20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	3 3 3 3 2 2		
	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	2		
	手不触及杯口及杯的上部	2		
菜单、花	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		

盆和桌号牌 (2分)	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		
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）

仪容仪表评分标准

项目	细节要求	值分	分扣	分得
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)

前厅、客房专业理论评分标准

	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
专业理论	简答 问答	20	5	5	5	5	2.5 分钟			
	合计 (满分20分)									

6. 前厅、客房英语问答评分标准 (20分)

前厅、客房英语问答评分标准

	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
专业英语	简答 问答	20	5	5	5	5	2.5 分钟			
	合计 (满分20分)									

7. 餐饮专业理论评分标准（8分）

餐饮专业理论评分标准

	项目	分值	答案要点	清晰流畅	反应敏捷	语音语调	标准时间	实际用时	扣分合计	得分合计
专业理论	简答 问答	8	2	2	2	2	15 分钟			
	合计（满分8分）									

8. 餐饮英语问答评分标准（8分）

餐饮英语问答评分标准

	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
专业英语	情景 对话	8	2	2	2	2	15 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。

2. 成绩产生方法

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、奖项设定

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%。

十一、申诉与仲裁

1. 各参赛队对不符合赛项规程规定的仪器、设备、工装、材料、物件、计算机软硬件、竞赛使用工具、用品，竞赛执裁、赛场管理、竞赛成绩，以及工作人员的不规范行为等，可向赛项仲裁组提出申诉，申诉主体为参赛队领队。

2. 申诉启动时，参赛队向赛项仲裁组递交领队亲笔签字的书面报告。书面报告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。非书面申诉不予受理。

3. 提出申诉的时间应在比赛结束后(选手赛场比赛内容全部完成)2小时内。超过时效不予受理。

4. 赛项仲裁组在接到申诉报告后的2小时内组织复议，并及时将复议结果以书面形式告知申诉方。申诉方对复议结果仍有异议，可由领队向比赛监督员提出申诉，由监督员传达最终仲裁结果。

5. 申诉方不得以任何理由拒绝接收仲裁结果，不得以任何理由采取过激行为扰乱赛场秩序。仲裁结果由申诉人签收，不能代收，如在约定时间和地点申诉人离开，视为自行放弃申诉。

6. 申诉方可随时提出放弃申诉。

十二、赛项安全

(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。

十二、 其他规定

- 1.所有选手、指导教师、领队赛前一天可以实地参观场地，根据比赛场地实际情况，决定是否设置观摩区。
- 2.赛场组织与管理应制定安保须知、安全隐患规避方法及突发事件预案，设立紧急疏散路线及通道等；禁携带易燃易爆物、管制刀具等危险品及比赛严令禁止的其他物品进入场地；对于紧急发生的拥挤、踩踏、地震、火灾等进行紧急有效的处理。