**2025年海南省中等职业学校学生职业技能竞赛**

**“酒店服务”赛项规程**

### 一、赛项名称

专业类别：旅游服务

赛项名称：酒店服务

单项序号：ZZ-35

单项名称：酒店服务（2人团体赛）

**二、赛项目的**

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、世界职业院校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、比赛内容与时间**

**（一）比赛时间、地点**

1.时间：2025年10月17日报到，10月18日-20日进行比赛

2.地点：海南省旅游学校（海南省海口市桂林洋开发区兴洋大道

**（二）比赛组织机构**

主办单位：海南省教育厅、海南省人力资源和社会保障厅

承办单位：海南省旅游学校（海南省海口市桂林洋开发区兴洋大道）

**（三）比赛项目及内容**

**比赛项目：**酒店服务（前厅接待服务、中餐宴会摆台与服务、客房中式铺床与开夜床服务）

**比赛内容：**

**酒店服务赛项：**

（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。在客房中式铺床与开夜床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。

**2.比赛内容的比重**

（1）酒店服务

每队选手的最后比赛成绩为前厅接待服务（含专业理论与英语问答）、客房服务(含仪表仪容展示、工作车准备、中式铺床、开夜床)、餐饮服务含仪容仪表展示、工作台准备、中餐宴会摆台、席间服务（含专业理论与英语问答）三项之和，比重为：20:30:50。

各个项目的“比赛规则及评分标准”及英语测试题、专业理论测试题附后。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 分值 | 比例 |
| 前厅、客房服务 | 前厅接待服务（含专业理论与英语问答） | 100 | 20% |
| 客房服务(含仪表仪容展示、工作车准备、中式铺床、开夜床) | 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 | | 300 | 100% |

**3.赛程安排**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **日 期** | **时 间** | **事 项** |
| 报到前一日 | 8:00——17:00 | 赛场体验 |
| 报到日 | 15:00 — 15:30 | 参赛选手及领队、指导教师报到 |
| 15:30 — 16:30 | 领队会议（含抽签） |
| 16:30——17:50 | 专家考场检验及封场 |
| 第一日 | 8:30 — 12:30 | 分赛项比赛（现场实操——口试） |
| 14:00 — 18:00 | 分赛项比赛（现场实操——口试） |
| 第二日 | 8:30 — 12:30 | 分赛项比赛（现场实操——口试） |
| 14:00 — 18:00 | 分赛项比赛（现场实操——口试） |

**4.竞赛流程 ：**

（1）酒店服务

餐饮服务：工作台准备、中餐宴会摆台（含仪容仪表展示）→席间服务→专业理论与英语问答；

前厅、客房服务：专业理论与英语问答→前厅接待服务→工作车准备、客房中式铺床与开夜床（含仪容仪表展示）;

**四、竞赛方式**

**（一）竞赛方式**

酒店服务为团队赛, 每队由2名选手组成，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。

**（二）组队要求**

1.酒店服务技能赛项每校限报2支代表队，每队指导老师人数限2名。指导教师须为学校专兼职教师。

2. 参赛选手须符合《2025年海南省职业院校技能大赛方案》相关要求。3.参赛选手所学专业须为中职高星级饭店运营与管理专业以及相近的旅游服务与管理专业、航空服务专业、旅游外语专业等旅游服务类专业。

**五、竞赛试题**

本赛项是公开试题（择时公布题库）。

试题库餐饮服务和前厅、客房服务合项英语口试情景应答40道题，专业理论40道题。

**酒店服务口试样题**

**英语口试样题如下：**

1.情景应答

**Q: Inform the guest that the restaurant is fully booked this evening, and suggest him to book a table for tomorrow evening.**

A: I'm sorry. We are fully booked this evening. How about tomorrow? We still have some nice tables available for tomorrow evening.

**专业理论样题如下：**

1.请简述自助餐服务销售特点。

答：（1）自助餐餐台布置要求美观、醒目、富有吸引力，并方便宾客取菜；

（2）宾客用餐程序自由；

（3）宾客用餐时间、节奏自定；

（4）菜点品种丰富，宾客可据自己喜好自由选择；

（5）服务程序简化，节省人力；

（6）餐前、餐后工作压力大。

**六、竞赛规则**

见附件1

**七、竞赛环境**

比赛场地各类设施设备满足比赛需要，同类现场操作在同一场地进行，口试环境独立、安静。

**八、技术规范**

执行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人才培养方案中的专业教学要求；

执行人力资源和社会保障部制订的餐厅服务员（四级）、客房服务员（四级）职业资格标准；

**九、技术平台**

1.信息化技术平台

（1）液晶计时器：5台（一台备用）

（2）摄像机：4台

2.比赛器材（以1名选手计，尺寸仅为参考）

详见附件2

**十、评分标准**

详见附件3——附件5

**十一、评分办法**

1. 竞赛内容：

（1）酒店服务技能：总分300分，其中仪表仪容20分，英语口试28分，专业理论28分，现场操作224分。

具体内容组成及赋分比重如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 分值 | 换算 | 比例 |
| 现场操作 | 餐饮服务仪容仪表展示 | 10 | 5 | 5% |
| 餐饮服务实操 | 74 | 37 | 37% |
| 客房中式铺床与开夜床服务仪容仪表展示 | 10 | 3 | 3% |
| 工作车准备、客房中式铺床与开夜床服务实操 | 90 | 27 | 27% |
| 前厅接待服务 | 60 | 12 | 12% |
| 专业理论和专业英语口试 | 餐饮英语问答 | 8 | 4 | 4% |
| 餐饮专业理论 | 8 | 4 | 4% |
| 前厅英语问答 | 20 | 4 | 4% |
| 前厅专业理论 | 20 | 4 | 4% |
| 总 计 | | 300 | 100 | 100% |

2.现场操作部分（含仪容仪表）由三位评委组成，算出每位选手的最后平均分（小数点后保留两位）。

3.酒店服务技能参赛队最终成绩为2名选手得分的总和，即现场操作得分（2人）+仪容仪表得分（2人）+英语口试+专业理论得分的总和。

4.竞赛名次按照得分高低排序。当总分相等时，按照现场操作得分、英语口试得分高低依次排序。当现场操作得分、口试得分均一致时，操作用时最短者为优。

**十二、安全保障**

1.成立赛项安全管理机构负责本赛项筹备和比赛期间的各项安全工作，赛项执委会主任为第一责任人。

2.比赛现场设计考虑安全因素，合理划分比赛区域和观摩区，制定人员疏导方案，注意人流、物流的路线设计，设置齐全的指示标志。

3.赛场周围设立警戒线，防止无关人员进入，发生意外事件。

4.建立与公安、消防、司法行政、交通、卫生、食品、质检等相关部门的协调机制，保证比赛安全进行。

5.制定应急预案，及时处置突发事件。

6.赛前组织安保人员进行培训，提前进行安全教育和演习，使安保人员熟悉大赛的安全预案，明确各自的分工和职责。

**十三、竞赛观摩**

本次赛事所有赛项都安排公开观摩，观摩时应遵守相关纪律规定。

**十四、竞赛须知**

（一）参赛队须知

1.参赛队名称统一使用学校代表队名称，不得使用其他组织或团体名称，不接受跨校组队报名。

2.参赛队中每位选手在报名获得审核确认后，原则上不得更换。竞赛开始后，参赛队不得更换参赛选手，允许选手缺席竞赛。

3.参赛队按照大赛赛程安排，凭赛项组委会颁发的相关证件参加竞赛及相关活动。

4.大赛奖励、争议仲裁等未尽事宜，依据《2025年海南省中等职业学校职业技能竞赛方案》执行。

（二）领队、指导教师须知

1.领队、指导教师须认真阅读赛项章程，对选手竞赛进行专门指导和心理疏导。

2.领队、指导教师须严格遵守赛场纪律，服从裁判，文明竞赛。

3.各环节竞赛期间，指导教师不得对选手进行指导。

4.正式报名的领队、指导教师原则上不得更换。

5.竞赛期间各参赛队不得以任何形式向裁判透露参赛信息及沟通竞赛事宜。

（三）参赛选手须知

1.每场比赛开始前30分钟进行检录，参赛选手应按规定时间到检录点检录。

2.选手参赛时，除规定的自备用具外，不得携带手机及各类通讯工具进入赛场。

3.各位领队务必高度重视本次大赛，带领参赛选手准时到达参赛地点，认真遵守比赛的各项要求。比赛开始10分钟后，迟到选手不得进入赛场。

4.各参赛选手应严格遵守赛场纪律，保持赛场秩序。

5.参赛选手在竞赛中途不得离开赛场，如确有特殊情况需要暂时离开赛场必须经负责人员同意。

6.参赛选手不得向考评人员询问任何与比赛相关的内容，如有不清楚的问题，应在比赛开始前向负责人员提出。

7.参赛选手有下列情况之一的，责令离开赛场，取消参赛资格。

①弄虚作假获取参赛资格或让他人冒名顶替参加比赛。

②违反规定携带手机及其他通讯工具或禁带工具。

③选手离开赛场，在本场比赛未结束前，协助待赛选手作弊。

④其他严重违规违纪行为。

8.其它

①本次竞赛各参赛学校做好服装统一要求，参赛选手可自备比赛服装。

②选手自备的比赛用具需准备齐全。

**附件**

1.竞赛规则

2.比赛用具规格

3. 酒店服务评分标准

4.仪容仪表评分标准

5.口试评分标准

**附件1 竞赛规则**

**前厅接待服务**

1. **比赛要求**

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；填写入住登记单请客人确认签字， 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。

1. **比赛物品准备（组委会统一提供）**

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)：

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

图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



**中餐宴会摆台与服务**

**（一）比赛要求**

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 1.5 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 面更、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， 底部与席面更齐平。

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拉椅，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。

**（二）比赛物品准备（组委会统一提供）**

1.圆桌面餐台

2.餐椅

3.装饰布

4.台布

5.餐巾

6.餐具、酒具

7.防滑托盘、花盆等用具；

8.工作台

9.备餐车

10.备餐盘、分菜叉、分菜勺、分汤勺

11.菜盘、餐盘，甜羹汤碗，大汤碗

12.凉拌双椒土豆丝

13.分饭造型小碗

14.鲍汁烩饭

15.银耳汤

16.置物台

**客房工作车准备、中式铺床及开夜床**

1. **比赛要求**

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。

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。

1. 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。
2. 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。

1. 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。

**（二）比赛物品准备（组委会统一提供）**

1.床架

2.床垫

3.被芯

4.枕芯

5.床单

6.被套

7.枕套

8.工作台

9. 床头柜

10.防滑圆托盘（含托盘垫）

11.古典水杯、瓶装矿泉水、杯垫、杯盖

12.地巾提篮、地巾

13.拖鞋

14.环保卡及晚安卡

15.工作车及车上物品若干

**附件2：比赛用具规格**

**一、餐饮服务比赛提供的物品及规格**

1.圆桌面餐台：直径180cm、高75cm

2.餐椅：宽46.5cm，高41.8cm

3.装饰布：圆形，直径320cm

4.台布：正方形，230cm×230cm

5.餐巾:绵质,56cm×56cm

6.装饰盘：直径40cm（餐巾折花用）

7.骨碟：外径20.3，内径12.5厘米

8.汤碗：口径11.3cm，高4cm，底径5cm

9.味碟：口径7.3cm,高1.8cm,底径4cm

10.瓷羹：13.7cm

11.筷架：长7.3cm,宽3cm,高1.5cm

12.筷子：带筷子套，长29.5cm，宽3cm

13.钢羹：20.4cm

14.水杯：口径6.1cm,高19cm,底径6.5cm

15.葡萄酒杯：口径6cm,高14cm,底径5.5cm

16.白酒杯：口径3.7cm,高9cm,底径4.1cm

17.牙签：长8.3cm，宽1.5cm

18.菜单：长18.5cm,宽12.5cm

19.公用筷架：长9.5cm，宽3.3cm，高2.2cm

20.防滑托盘：外径35.5厘米，内径32厘米，误差0.5厘米

21. 备餐车：长95厘米，宽50厘米，高95厘米

22. 备餐盘：外径20.3厘米

23. 分菜叉; 长度24厘米, 宽2.8厘米

24. 分菜勺；长度25厘米，宽5.3厘米

25. 菜盘; 直径29厘米

26. 餐盘; 直径17.5厘米

27. 凉拌双椒土豆丝: 盐水泡后土豆丝250克、红辣椒丝25克、青辣椒丝25克

28.服务巾（斟酒用）：50X50厘米

29.净手小毛巾：30X30厘米

30.分饭造型小碗：圆形，直径内径7厘米

31.鲍汁烩饭：盐开水烫熟西兰花100克，鲍汁调味酱50克（用汤碗装），煮熟白米饭200克（用大汤碗装）

32.分汤勺：长29.5厘米

33.甜羹汤碗：高6.8厘米，口径11.8厘米

34.大汤碗：高9厘米，直径25厘米

35.银耳汤：容量1.5升，银耳40克，白糖100克

36.工作台、花盆、桌号牌。

**二、客房中式铺床与开夜床服务比赛提供的物品及规格**

1.床垫：200厘米×120厘米，高20厘米

2.床架：床架高20厘米+床脚7厘米

3.工作台：100厘米×200厘米×75厘米

4.床单：280厘米×200厘米

5.被套：235厘米×185厘米×5厘米 底部中半开口，系带方式，2组，距两端45厘米

6.被芯：230厘米×180厘米

7.枕芯：75厘米×45厘米

8.枕套：48厘米×78厘米+15×5厘米

9. 床头柜：高55厘米，长45厘米×宽45厘米

10.防滑圆托盘（含托盘垫）: 直径31.5cm

11.古典水杯: 杯口直径8.5厘米

12.瓶装矿泉水: 高17.5厘米

13.杯垫: 直径8.5厘米

14.杯盖: 最大直径9.5厘米

15.地巾提篮: 藤制

16.地巾: 长80厘米，宽50厘米

17.拖鞋: 饭店常用

18.环保卡及晚安卡: 长12厘米，宽9厘米

19.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)

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 |  |
| 2 | 工作车垃圾袋 | 与工作车相配垃圾袋 | 1 个 |  |
| 3 | 工作车布草袋 | 与工作车相配的布草袋 | 1 个 |  |
| 4 | 信纸、信封 | 常规 | 2 本、信封 6 个 |  |
| 5 | 洗衣单、酒水单、 宾客意见书 | 常规 | 2 套 |  |
| 6 | 便签、 铅笔 | 常规 | 便签两本，  铅笔 2 支 |  |
| 7 | 环保购物袋 | 纸质或无纺布 | 4 个 |  |
| 8 | 针线包 | 常规 | 4 个 |  |
| 9 | 茶包 | 红茶、绿茶 (2g 左右) | 各 4 包，共  8 包 |  |
| 10 | 矿泉水 | 高 17.5 厘米，底部直径 5.5 厘米，348 毫升 | 4 瓶 |  |
| 11 | 拖鞋 | 包头不分左右脚 | 4 双 |  |
| 12 | 床单 | 280×20 厘米 (缩水前： 288×206 厘 米) ;100%精梳棉，80 支纱/400 针 | 4 张 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 13 | 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 |  |
| 14 | 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 |  |
| 15 | 大浴巾 | 140×80 厘米； 600g | 4 条 |  |
| 16 | 地巾 | 长 80 厘米，宽 50 厘米 100%纯棉； 重量N 0.寸5 千克 | 2 条 |  |
| 17 | 方巾 | 32×32 厘米； 55g | 4 条 |  |
| 18 | 面巾 | 75×35 厘米;140g | 4 条 |  |
| 19 | 香皂 | 带包装， 30g | 4 块 |  |
| 20 | 面纸 | 130 抽(包) | 4 包 |  |
| 21 | 厕纸 | 50g 每卷 | 4 卷 |  |
| 22 | 清洁篮 | 40.5×27×17.5 厘米 | 1 个 |  |
| 23 | 马桶刷、浴缸刷 | 常规 | 各一个 |  |
| 24 | 卫生袋(女宾  袋)、垃圾袋 | 常规 | 各 4 个 |  |
| 25 | 多功能清洁剂 | 瓶装 | 1 瓶 |  |
| 26 | 玻璃清洁剂 | 瓶装 | 1 瓶 |  |
| 27 | 玻璃刮 | 35CM，短刮 | 1 个 |  |
| 28 | 消毒水 | 喷壶瓶 | 1 瓶 |  |
| 29 | 胶手套 | 常规 | 1 副 |  |
| 30 | 洁厕剂 | 瓶装 | 1 瓶 |  |
| 31 | 喷水壶 | 家用、小号、透明 | 1 个 |  |
| 32 | 分色抹布 | 五种颜色(红、黄、 蓝、 绿、 咖) | 各两块 |  |
| 33 | 服务员工作表 | 纸质、常规 | 一本 |  |
| 34 | 房间检查报告表 | 纸质、常规 | 一本 |  |
| 35 | 工程维修单 | 纸质、常规 | 一本 |  |
| 36 | 置物台 | 长条桌 | 若干 |  |
| 37 | 净手毛巾 | 32×32 厘米； 55g | 4 条 |  |

**备注：**

以上用具人工测量，不同测量方式可能存在细微偏差。布草类物品系棉织品，制作时和洗涤缩水后尺寸误差存在不可避免，客房类棉织品大约1—3厘米，餐饮类棉织品大约1—2厘米，餐具大约0.3-0.5，特此提示，敬请理解。

**附件3**

**酒店服务比赛评分标准**

**1.前厅接待服务比赛评分标准（60分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 |  |
| 填写入住登记单 | 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  (**9** 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 (**12** 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 | |  | |

1. **餐饮服务现场实操评分标准（74分）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (5分) | 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 (5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 | 2 |  |  |
| 席面羹、筷子搁摆在筷架上，筷尾的右尾端距桌沿 1.5 厘米，筷套正面朝上 | 2 |  |  |
| 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，水杯肚距离汤碗边 1 厘米 | 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 |  |  | |  |
| 项目 | 操作程序及标准 | 分值 | 扣分 | | 得分 | |
| 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：先拉第一主宾、第二主宾、主人位，然后按顺时针方向逐一进行，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 | |  | | | |

**3.客房服务比赛评分标准**（**90分**）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 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) | 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 |  |  |  |
| 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 | | | | |

**附件4**

**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（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 |  |  |

附件5.口试评分标准

前厅、客房专业理论评分标准（20 分）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2.5 分钟 |  |  |  |
|  | | 合计（满分 20 分） | | | | | |  |  |

前厅、客房英语问答评分标准（20 分）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| 情景应答 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2.5 分钟 |  |  |  |
|  |  | 合计（满分 20 分） | | | |  | |  |  |

餐饮专业理论评分标准（8 分）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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） | | | | | |  |  |

餐饮英语问答评分标准（8 分）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| 情景应答 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1.5 分钟 |  |  |  |
|  |  | 合计（满分 8 分） | | | |  | |  |  |