

# 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： 高等职业教育

赛项编号： GZ051

## 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 type="checkbox"/> 中等职业教育 <input checked="" 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)
54 旅游 大类	5401 旅游类	540106 酒店管理与数 字化运营 540101 旅游管理	前厅服务与数字化运营
			餐饮服务与数字化运营
			酒店英语
			酒店数字化营销
			酒店经营与管理
50 交通运 输大类	5003 水上运输类	500304 国际邮轮 乘务管理	邮轮餐饮服务与管理
			邮轮宾客服务与管理
			邮轮客舱服务与管理
对接产业行业、对应岗位(群)及核心能力			
产业 行业	岗位(群)	核心能力 (对应每个岗位(群), 明确核心能力要求)	
住宿业 餐饮业	前厅服务 岗位群	良好的服务意识和礼仪, 能用中英文有效沟通	
		前台服务接待能力、产品销售能力, 操作酒店信息管理系统的能力, 信息收集处理的能力	
		突发情况和投诉处理能力	
	宴会服务、销 售岗位群	良好的服务意识和礼仪, 有效沟通和表达的能力	
		席间服务、酒水服务等餐饮服务部分规范操作的能力	
		信息搜集处理能力, 宴会主题设计能力, 菜单设计创新能力, 成本控制能力	
		服务质量控制管理能力, 产品营销能力	
	中西餐服务 岗位群	良好的服务意识和礼仪, 能用中英文有效沟通和表达	
		中西餐摆台、席间服务、酒水服务等餐饮对客服务规范操作的能力	
服务质量控制管理能力, 产品营销能力			

## 二、竞赛目标

本赛项以“借鉴国际标准、突出中国特色、贴近生产实际、体现工作过程”为宗旨，考核学生酒店服务过程中的整体综合素质及相关能力，推动高职旅游类专业“以赛促学、以赛促教、以赛促改、发挥示范引领作用”的教育教学改革，促进旅游类专业高素质技术技能人才的培养。

（一）强化创新，提升学生综合能力。通过竞赛，检验高职旅游类专业学生在酒店服务工作中的规范操作、创新设计、对客服务、社交沟通、组织管理、产品营销等职业能力和细致周到、主动热情的综合素养。

（二）促进产教融合，实现“岗课赛证”综合育人。通过竞赛，引领职业院校旅游类专业建设与课程改革，促进产教融合、科教融汇；引导高职旅游类专业教学从职业岗位能力提升、课程模块设计、教学组织管理、实践教学组织等方面加强研究，对接 1+X 职业技能等级证书，推进“岗课赛证”综合育人。

（三）对标世赛和行业规范，提升学生职业素养。通过竞赛，促进高职旅游类专业相关标准进一步对接世界技能大赛标准、全国职业院校技能大赛标准和行业标准，强化专业学生规范意识、服务意识、卫生安全意识、环境保护意识等职业素养。

（四）弘扬工匠精神，增强行业归属感。通过竞赛，展示旅游类专业学生精湛的操作技艺、良好的职业形象和精益求精的工匠精神，为现代服务业高质量发展奠定高标准的人才基础。

### 三、竞赛内容

#### (一) 赛项考核能力

本赛项由前厅接待、中餐服务和西餐服务三个模块组成。其中前厅接待为办理入住、退房离店、投诉或突发事件处理三个内容；中餐服务为主题宴会设计、宴会服务两个内容；西餐服务为休闲餐厅服务内容。赛项内容涵盖了旅游大类酒店管理与数字化运营专业的核心技能和相关岗位职业素养，反映了现代酒店工作的个性化服务、信息化操作、国际化趋势的特点，体现了酒店工作过程的规范化、实境化、流程化、个性化与职业化要求。赛项内容涉及的典型工作任务及选手能力要求如下表：

表 1 赛项内容涉及的典型工作任务及选手能力要求

赛项内容	技术技能	典型工作任务	专业核心能力与职业综合能力	创新创业	竞赛内容	成绩比例
前厅接待	办理入住	入住登记 推销客房 酒店产品及地方特色推介	1.工作文本的阅读、撰写能力 2.酒店前台系统运用能力 3.酒店产品及地方特色推介能力 4.得体友好的对客服务能力和沟通协调能力 5.对客心理分析能力、应变能力，处理突发事件的能力 6.爱岗敬业、精益求精、真诚待客的服务品质	1.考核选手在模拟场景下前厅数字化信息系统和智能设备的应用能力 2.考核选手根据提供的客户资料进行信息分析，提供个性化服务的意识和适时增销的能力	根据要求完成前厅接待	30%
	退房离店	确认结账方式 办理退房手续				
	投诉或突发事件处理	投诉处理 突发事件处理				
主题宴会设计	宴会摆台 主题宴会设计	1.宴会餐台的台面设计、菜单设计、成本核算及开发创新能力 2.果盘制作技巧和装盘能力 3.得体友好的对客服务	1.考核选手在模拟场景下的餐厅服务及创新设计能力 2.考核选手在对客服务过程	完成8人位的主题宴会摆台	20%	

中餐服务	宴会服务	果盘制作 餐前准备 迎宾服务 点菜服务 餐食服务 席间服务 结束工作	能力和沟通协调能力 4.对客心理分析能力、应变能力 5.爱岗敬业、精益求精、真诚待客、绿色环保的服务品质	中的产品销售意识和能力	在主题台的基础上完成对客服务	20%
西餐服务	休闲餐厅服务	餐前准备 迎宾服务 点单服务 餐食服务 酒水服务 席间服务 结束工作	1.能运用专业知识进行酒水搭配推荐介绍 2.休闲餐厅服务技巧和能力 3.得体友好的对客服务能力和沟通协调能力 4.对客服务心理分析能力、应变能力 5.爱岗敬业、精益求精、真诚待客的服务品质	1.考核选手在模拟场景下的西餐休闲餐厅服务 2.考核选手在对客服务过程中的产品销售能力、酒水服务能力	为2桌客人提供西餐休闲服务	30%

竞赛内容模块及比赛时长、分值分配如下:

表 2 竞赛内容模块

模块		分项编号	主要内容	比赛时长	分值
模块一	前厅接待	分项 A	办理入住、退房离店、投诉或突发事件处理	40 分钟	30
模块二	中餐服务	分项 B	主题宴会设计	30 分钟	40
		分项 C	宴会服务	60 分钟	
模块三	西餐服务	分项 D	休闲餐厅服务	90 分钟	30

## (二) 赛项模块

### 模块一 前厅接待

竞赛时间: 40分钟

竞赛任务简述:

每位选手根据抽取的赛卷 A 中所呈现的客人信息, 依据本规程中附件 1 提供的酒店背景资料, 以角色扮演方式, 完成办理入住、退房离店等前厅接待服务流程。根据抽取的赛卷 B 赛题信息, 完成投诉或突发事件处理。

1.办理入住:运用酒店信息系统,根据选手所抽取的客人信息,结合酒店产品特色和服务所需,适时地进行酒店客房及相关产品、地方特色等推介,同时完成房间分配、证件扫描、房卡制作、押金收取、行李运送等入住相关手续。本部分全程使用英语进行服务。

2.退房离店:运用酒店信息系统,为客人办理退房离店手续。完成回收房卡、打印账单、客人退款、开具发票、征询客人住店感受、行李及租车等服务。本部分全程使用英语进行服务。

3.投诉或突发事件处理:根据所抽取的投诉或突发事件情境,以角色扮演方式,依照酒店服务与管理条例及规范,完成投诉或突发事件处理。本部分全程使用普通话进行服务。

## **模块二 中餐服务**

### **1.主题宴会设计**

竞赛时间:30分钟

竞赛任务简述:

每位选手从商务类宴会、家庭类宴会、政务类宴会三种宴会类型中任意选择一种类型完成中餐主题宴会设计。竞赛具体内容包括:工作准备、宴会摆台、主题宴会设计。

(1)工作准备:选手将自备的主题宴会设计的物品带到比赛位后,根据裁判口令比赛计时开始,选手进行物品准备,检查场地和设施,完成餐具的清洁卫生和整理工作。

(2)宴会摆台:比赛现场完成8人宴会台面的布置。

(3)主题宴会设计:

①主题宴会设计模块主题创意说明书（内容含菜单设计）需准备一式六份（每份不少于1000字），检录时提交给工作人员。

②比赛过程中，不能说明自己的代表队或参赛院校。主题创意说明书、自备餐具、布草等上均不能出现××代表队或××院校字样。

③主题宴会设计中心主题装饰物须由选手现场制作完成。

④选手根据选定的主题设计餐巾折花，餐巾折花在工作台上操作。

## **2.宴会服务**

竞赛时间：60分钟

竞赛任务简述：

### **（1）果盘制作**

每位选手根据抽取的赛卷C所规定的水果种类进行果盘制作，选手须到赛场指定区域领取水果（其中猕猴桃、哈密瓜必用）。根据赛场提供的水果制作3份一人份量的果盘。制作过程中双手不能接触到水果本身，确保操作过程符合安全、卫生要求，确保工作台卫生、整洁。制作过程水果物料不浪费，如果将水果完全去皮，则必须用完该水果。比赛中只能使用自带的刀、叉、勺，不能使用其它任何模具。

### **（2）中餐宴会服务**

①中餐宴会服务中选手服务的三位客人分别为主人、副主人和主宾。

②餐前服务包括：根据宴会服务需要从指定位置拿取摆台与服务所需的餐器具、检查和完成餐器具的清洁卫生、果盘服务、引领客人、协助客人入座等。

③酒水服务：按标准为客人点酒水，并提供酒水服务。酒水服务包括红葡萄酒、白酒、碳酸饮料。主人酒水指定为红葡萄酒，副主人、主宾酒

水由现场点单确定，三位客人酒水不重复。

④菜品服务：为客人提供上菜、分菜服务并介绍菜肴。分菜采用边桌服务方式（使用叉、勺分菜）。菜品根据选手所抽赛卷 C 决定，包括热菜和汤各1道。

⑤餐后服务：包含送客、清理、恢复台面（恢复到赛前状态）。

（3）中餐宴会服务选手需全程使用普通话比赛。

（4）菜肴于赛前一个月公布。

### 模块三 西餐服务

竞赛时间：90分钟

竞赛任务简述：

每位选手根据抽取的赛卷D规定的休闲餐厅菜单，进行餐前准备及服务。每位选手需完成2桌（每桌2位）客人的服务，第二桌客人在第一桌客人进场5分钟后再进入。休闲餐厅服务竞赛内容包括餐前准备（含包边台）、酒水服务、餐食服务、送客服务等，具体要求为：

1.选手根据用餐需要到赛场指定位置拿取摆台与服务所需的餐器具，检查并完成餐器具的清洁卫生和整理工作。

2.根据用餐要求摆台。

3.引领客人，协助客人入座，提供餐前服务（包括冰水服务等）。

4.为客人提供点菜、点酒水服务，填写点菜单。

5.提供酒水服务。酒水服务包括：红葡萄酒服务、白葡萄酒服务、矿泉水、茶或咖啡服务。休闲餐厅服务比赛过程中只对红葡萄酒进行鉴酒。每位选手只须为1位客人提供一次鉴酒服务。

6.为客人提供餐食服务，餐食服务采用美式服务。每位客人点两道菜，



这两道菜可以是“开胃菜+主菜”或“开胃菜+甜点”或“主菜+甜点”。

- 7.为客人提供咖啡或茶服务。
- 8.清理、恢复台面到赛前状态。
- 9.选手需全程使用英语比赛。
- 10.菜单于赛前一个月公布。

## 四、竞赛方式

(一) 竞赛形式: 线下比赛

(二) 组队方式: 本赛项为团体赛。每个代表队由3位选手组成, 具体分工由参赛队报名时确定。其中1位选手完成前厅接待模块; 1位选手完成中餐服务模块; 1位选手完成西餐服务模块。同一学校相同赛项参赛队不超过1队, 团体赛不允许跨校组队, 每队限报2名指导教师, 指导教师须为本校专兼职教师。

(三) 参赛资格: 参赛选手须为高等职业学校(含本科职业院校)全日制在籍学生, 资格以报名时所具有的在校学籍为准; 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比赛。

## 五、竞赛流程

(一) 竞赛日程安排

表3 竞赛日程表

日期	时间	事项
报到当天	9:00-12:00	参赛选手及领队、指导教师报到
	15:00-18:00	领队会议、抽签分组、比赛场地观摩
第一天	7:30-12:00	选手比赛
	13:00-18:00	选手比赛

	19:00-21:00	选手比赛
第二天	7:30-12:00	选手比赛
	13:00-18:00	选手比赛
	19:00-21:00	选手比赛
第三天	7:30-12:00	选手比赛
	13:00-18:00	选手比赛
	19:00-21:00	选手比赛

## (二) 比赛场次的安排 (以 64 个代表队为例)

### 1. 前厅接待

表 4 前厅接待部分比赛场次安排

日期	场次	选手	参赛小组数量	赛位/组
第一天	1	1-8	4 个组	2 个
	2	9-18	5 个组	
	3	19-22	2 个组	
第二天	4	23-30	4 个组	
	5	31-40	5 个组	
	6	41-44	2 个组	
第三天	7	44-51	4 个组	
	8	52-61	5 个组	
	9	62-64	2 个组	

### 2. 中餐服务

表 5 中餐服务部分比赛场次安排

日期	场次	选手	参赛小组数量	赛位/组
第一天	1	1-8	2 组	4 个
	2	9-20	3 组	
	3	21-24	1 组	
第二天	4	25-32	2 组	
	5	33-44	3 组	

	6	45-48	1 组	
第三天	7	49-56	2 组	
	8	57-64	2 组	

### 3.西餐服务

表 6 西餐服务部分比赛场次安排

日期	场次	选手	参赛小组数量	赛位/组
第一天	1	1-8	2 组	4 个
	2	9-20	3 组	
	3	21-24	1 组	
第二天	4	25-32	2 组	
	5	33-44	3 组	
	6	45-48	1 组	
第三天	7	49-56	2 组	
	8	57-64	2 组	

## 六、竞赛规则

### (一) 选手报名

1.各高职院校按照大赛组委会规定的报名要求，通过“全国职业院校技能大赛网络报名系统”报名参赛。

2.参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。如遇特殊情况，需更改报名信息，须由本地教育行政部门于赛项开赛前10个工作日向大赛执委会提交申请，经审批通过后由工作人员统一退回修改。

3.参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，将取消其比赛资格。

### (二) 熟悉场地

承办方在大赛前一天有责任和义务安排各参赛队熟悉比赛场地。

### **(三) 入场规则**

参赛选手根据赛项要求，按规定的时间准时到达赛场后，参赛选手须提供参赛证、身份证、经学校注册的学生证，完成检录后有序进入赛场。

### **(四) 赛场规则**

1.前厅接待参赛选手在检录时，从 A 卷的 10 套赛卷、B 卷的 10 套赛卷中随机各抽取 1 套，由参赛选手独立完成。中餐服务参赛选手在检录时，从 C 卷的 10 套赛卷中随机抽取 1 套，完成本模块比赛。西餐服务参赛选手在检录时，从 D 卷的 10 套赛卷中随机抽取 1 套，完成本模块比赛。

2.本赛项各模块需要赛场提供的竞赛用菜肴酒水品名、菜单、酒水单等物品，将于赛前一个月统一公布。

3.选手进入赛场后，必须听从现场裁判的统一布置和指挥。

4.比赛过程中，不能说明自己的代表队或参赛院校。自备物品上面不能出现××代表队或××院校字样。

### **(五) 离场规则**

比赛结束时，由裁判长宣布终止比赛。裁判长宣布终止比赛后，选手应停止竞赛任务的操作，有序离开赛场。

## **七、技术规范**

1.教育部《高等职业教育酒店管理与数字化运营专业教学标准》。

2.文化和旅游部全国旅游行业饭店服务技能大赛前厅、中西餐等赛项相关标准。

3.第 45 届、46 届世界技能大赛酒店接待、餐厅服务赛项相关标准。

4.中华人民共和国第一届职业技能大赛世赛选拔赛酒店接待、餐厅服务赛项相关标准。

5.中华人民共和国第一届职业技能大赛国赛精选赛餐厅服务赛项相关标准。

6.文化和旅游部 2022 年全国星级饭店从业人员服务技能竞赛活动相关标准。

## 八、技术环境

### （一）竞赛场地

竞赛赛场主要划分为比赛区、裁判区、观摩区、后勤保障区等四个功能区。其中比赛区划分为前厅接待比赛区、中餐服务比赛区和西餐服务比赛区。

前厅接待比赛区设 2 个赛位，每组比赛用 2 个赛位，每个赛位面积不小于  $20\text{m}^2$ ；

中餐服务比赛区设 8 个赛位，每组比赛使用 4 个赛位，每个赛位面积不小于  $20\text{m}^2$ ；

西餐服务比赛区设 8 个赛位，每组比赛使用 4 个赛位（每个赛位 2 张桌子），每个赛位的面积不小于  $30\text{m}^2$ 。

后勤保障区提供餐用具、菜品、酒水、水果及保鲜冷藏设施，设置选手更衣区和休息区域。

### （二）竞赛设备及物品

竞赛器材除大赛统一提供的以及本规程不允许自带的设备、器材、用品外，其他设备、器材可由参赛队根据比赛需要自行准备。

比赛场地相关设备及物品的详细信息在比赛前一个月公开发布。如有变动，最终以比赛场地提供的为准。

### 1.前厅接待模块物品清单（每个工位）

表 7 前厅接待模块物品清单

品名	技术参数
站式前台	外侧高 120cm，内侧高 90cm，长 150cm 左右
接待标识牌	1 个
沙发椅及配套茶几	1 套
电脑（含鼠标、键盘、鼠标垫）	可运行酒店管理信息系统
大屏电视机（监视器）	42 寸以上
电话座机	饭店常规电话
模拟人脸识别设备	可进行人脸识别
模拟二代身份证读卡器	可读取模拟身份证信息
模拟身份证	2—3 张
POS 机（含配套卡单）	可实现信用卡、支付宝、微信预付和收款
信用卡	2 张
点钞机	具备点、验人民币功能
练钞币	50 张
打印机	可打印、复印 A4 纸
电子钥匙制卡机	可制作对应饭店钥匙
房卡及房卡套	10 套
房卡收纳盒	2 个
计算器	1 个
必要洗漱用品	3 套
客账收集袋	33 cm*24cm
行李箱	2 个
秒表	2 个

A4纸	1包
酒店账袋信封	2个
专票、普票复印件	各3张
黑色、红色签字笔	各2支
酒店简介	2份
城市地图	2份
普通信封	4个
各类酒店常用报表	若干
各类酒店常用单据	若干

## 2.中餐服务分项物品清单（每个工位）

表 8 中餐服务模块物品清单

品名	参考技术参数	备注
餐台	圆形，直径 180cm、高 75cm	统一提供
餐椅	软面无扶手椅，椅子总高度 95cm 椅背宽 41.4cm，椅背长 46.5cm	统一提供
工作台	长方形，180cm×90cm	统一提供
桌裙（装饰布）	与台布协调	自备
台布	与桌裙（装饰布）协调	自备
餐巾	边长 45cm-60cm	自备
主题装饰物	突出设计主题	自备
牙签	与餐具协调，符合主题创意	自备
菜单	菜品及装帧符合主题创意	自备
桌号牌	美观，符合主题创意	自备
托盘	防滑，圆形直径 35cm-40cm，长方形 40cm*55cm	统一提供/ 可自备
平盘	圆形，14-16 寸	统一提供

餐酒具	骨碟、汤碗、筷子、味碟、汤勺、 筷架、长柄勺、白酒杯、红酒杯、 水杯	统一提供
水果盘	8 寸	统一提供
水果叉	--	统一提供
瓷盘	10 寸	统一提供
砧板	--	统一提供
果盘制作工具	刀叉勺	自备
垃圾桶	--	统一提供
果篮	--	统一提供
茶壶、茶杯	--	统一提供
汤碗	--	统一提供
分汤勺	--	统一提供
分餐勺、叉	--	自备
红葡萄酒	瓶装，750ml	统一提供
白酒	瓶装，500ml	统一提供
碳酸饮料	听装，330ml	统一提供
水果	--	统一提供
海马刀	--	统一提供/ 可自备
消毒巾	棉质，30cm×30cm	统一提供
相关一次性耗材	--	统一提供
中餐菜品、中餐比赛用酒	--	统一提供

### 3.西餐服务分项物品清单（每个工位）

表 9 西餐服务模块物品清单

品名	参考技术参数	备注
餐桌	120cm×120cm	统一提供
椅子	软面无扶手椅，椅子总高度 95cm 椅背宽 41.4cm，椅背长 46.5cm	统一提供



边台	120cm×60cm	统一提供
边台台布	纯棉, 190cm×150cm, 2 块	统一提供
托盘	防滑, 圆形直径 35cm-40cm, 长方形	统一提供/ 可自备
台布	180cm×180cm	统一提供
展示盘	瓷器, 10.5 寸	统一提供
开胃菜刀叉	不锈钢	统一提供
鱼刀鱼叉	不锈钢	统一提供
主菜刀叉	不锈钢	统一提供
浓汤勺	不锈钢	统一提供
甜品叉勺	不锈钢	统一提供
水杯	玻璃, 高脚	统一提供
红葡萄酒杯	玻璃, 高脚	统一提供
白葡萄酒杯	玻璃, 高脚	统一提供
冰桶	不锈钢	统一提供
醒酒器	--	统一提供
置物架	--	统一提供
脏餐台	120cm×60cm	统一提供
咖啡壶	玻璃/瓷器	统一提供
茶壶	玻璃/瓷器	统一提供
糖盅、奶盅	瓷器	统一提供
餐巾	白色, 全棉 (50cm)	统一提供
开胃菜盘	瓷器, 8 寸	统一提供
主菜盘	瓷器, 10 寸	统一提供
海马刀		统一提供/可自备
沙司盅	--	统一提供
甜品盘	--	统一提供
花瓶	--	统一提供
盐、胡椒、牙签盅	--	统一提供
相关一次性耗材	--	统一提供
西餐菜品、西餐比赛用酒	--	统一提供

## 九、竞赛样题

1.本赛项设赛卷 40 套，其中 A 卷、B 卷、C 卷、D 卷各 10 套。赛题的 70%（即 A 卷 7 套、B 卷 7 套、C 卷 7 套、D 卷 7 套）在赛前 1 个月公布；赛题的 30%（即 A 卷 3 套、B 卷 3 套、C 卷 3 套、D 卷 3 套）为考核选手现场应变能力和综合素养的神秘赛题。

2.赛卷包含前厅接待模块的客人信息、投诉及突发事件处理，中餐服务模块的水果清单、菜品，休闲餐厅服务菜单等内容。

3.样题：见本规程附件 2

## 十、赛项安全

### （一）比赛环境

场地设计、流程设计注重人流、物流的路线设计，合理划分比赛区域和观摩区。在各区域设立临时分界线，选派志愿者维持考场秩序，避免现场混乱。

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，赛前按照赛项规程要求排除安全隐患。

在承办酒店设立大赛专用停车区域，设置明确的指示标志，增加引导人员，确保选手进出安全、便捷。

### （二）生活条件

比赛期间，原则上由赛项执委会统一安排食宿，住宿地应具有经营许可资质。承办单位须根据国家相关民族政策，安排少数民族选手和教师的饮食起居。

大赛期间承办方负责裁判员、工作人员交通、食宿。制定竞赛安全管理措施，确保选手、指导教师比赛安全。

### （三）参赛队责任

各学校组织参赛队时，须安排为参赛选手、领队、指导教师等人员购买大赛期间的人身意外伤害保险。

各参赛队伍须加强对参与比赛人员的安全管理，实现与赛场安全管理的对接。

### （四）应急处理

比赛期间发生意外事故，发现者应第一时间报告赛项专家组长，同时采取措施避免事态扩大，立即启动预案予以解决并报告组委会。赛项出现重大安全问题可以停赛，应向组委会报告详细情况。

## 十一、成绩评定

### （一）评分组成

大赛最终成绩由前厅接待 30 分、中餐服务 40 分、西餐服务 30 分三个部分构成，总计 100 分。

表 10 评分构成表

赛项	模块	分项编号	主要内容	分数		
				测量分	评价分	合计
酒店服务	前厅接待	分项 A	办理入住、退房离店、投诉或突发事件处理	14	16	30
	中餐服务	分项 B	主题宴会设计	13	7	40
		分项 C	宴会服务	11	9	
	西餐服务	分项 D	休闲餐厅服务	15	15	30

### （二）评分办法

本项目的成绩评定由裁判组对选手进行评分。评分的方式分为测量和评价两类，主要为过程性评分。凡可采用客观数据表述的评判称为测量；凡需要采用主观描述进行的评判称为评价。

### 1.评价分（主观）

评价分打分方式：按模块设置若干个评分组，裁判各自单独评权重分，计算出平均权重分，除以3后再乘以该子项的分值计算出实际得分。裁判相互间分差必须小于等于1档，否则需要给出解释并在小组长或裁判长的监督下进行调分。

表 11 “社交能力”评价分例表

权重	要求描述
3	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	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
1	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
0	0 选手没有社交能力或与客人无交流

### 2.测量分（客观）

测量分打分方式：按模块设置若干个评分组，每组由3名及以上裁判构成。每个组所有裁判一起商议，在对该选手在该项中的实际得分达成一致后最终只给出一个分值。

表 12 “仪容仪态”测量分例表

类型	示例	最高分值	正确分值	不正确分值
满分或零分	制服干净整洁，熨烫挺括合身，符合行业标准	0.2	0 或 0.2	0-0.2
	工作鞋干净，且符合行业标准	0.2	0 或 0.2	0-0.2
	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	0 或 0.2	0-0.2

	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	0 或 0.2	0-0.2
	合适的发型，符合职业要求	0.2	0 或 0.2	0-0.2
	工作中站姿、走姿优美，表现专业	0.5	0 或 0.5	0-0.5

### （三）统分方法

各组裁判进行复核后由工作人员录入、统计，裁判组长签字，裁判长进行审核签字，最后由大赛监督仲裁组组长确认后发布。

### （四）裁判构成

按照大赛专家和裁判工作管理办法建立全国职业院校技能大赛赛项裁判库，由全国职业院校技能大赛执委会在赛项裁判库中抽定赛项裁判人员。裁判长由赛项执委会向大赛执委会推荐，由大赛执委会聘任。

本赛项共设裁判 33 名，设裁判长 1 名，裁判 32 名，其中评分裁判 30 名，加密裁判 2 名。

表 13 裁判要求表

序号	专业技术方向	知识能力要求	执裁、教学及工作经历	专业技术职称（职业资格等级）	人数
1	裁判长	熟悉酒店前厅、中西餐教学及实践的相关知识和技能，熟悉大赛的竞赛规程和相关制度流程，具有良好的沟通协调能力和处理问题的能力	从事旅游、酒店教学工作相关工作多年，具有省级以上职业技能大赛裁判长执裁经历，行业企业专家应具有酒店高级管理人员工作经历	具有副高以上职称或者拥有酒店相关高级职业资格证书	1
2	前厅接待	系统掌握前厅服务与管理专业知识及技能，具有良好的英语听说能力	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	具有讲师以上职称或者拥有酒店相关高级职业资格证书。行业企业专家应担任经理级以上	9

				职务或者拥有酒店相关高级职业资格证书	
3	主题宴会设计	熟悉中餐主题宴会设计的相关知识和技能，具有独立评判和处理问题的能力	从事中餐教学或实践工作，有省级以上职业技能大赛执裁经历	具有讲师以上职称或者拥有酒店相关高级职业资格证书。行业企业专家应担任经理级以上职务或者拥有酒店相关高级职业资格证书	5
4	宴会服务	熟悉中餐宴会服务的相关知识和技能，具有独立评判和处理问题能力	从事中餐教学工作，有省级以上职业技能大赛执裁经历	具有讲师以上职称或者拥有酒店相关高级职业资格证书。行业企业专家应担任经理级以上职务或者拥有酒店相关高级职业资格证书	7
5	休闲餐厅服务	熟悉西餐休闲餐厅服务的相关知识和服务技能，具有独立评判能力和良好的英语沟通能力	从事西餐教学工作，有省级以上职业技能大赛执裁经历	具有讲师以上职称或者拥有酒店相关高级职业资格证书。行业企业专家应担任经理级以上职务或者拥有酒店相关高级职业资格证书	9
6	大赛加密	熟悉大赛加密流程	具有省级以上职业技能大赛加密裁判执裁工作经历		2
裁判总人数					33

## 十二、奖项设置

比赛设团队奖。一等奖占比 10%，二等奖占比 20%，三等奖占比 30%。如遇参赛选手总分相同的情况，则分别依据中餐服务模块、前厅接待模块、西餐服务模块的得分从高到低排序。

### 十三、赛项预案

1.后勤安保组接到大赛突发安全事故报告后，应在最短时间内到达事故现场，组织抢救和善后处置工作，并根据事故情况及时向上级部门汇报。

2.如发生食物中毒，后勤安保组要做好人员救治，立即封存相关食物，同时联系食品药品监督部门和120急救中心进行应急处置。

3.比赛期间供水供电设施发生故障时，由后勤安保组协调相关部门开展设施维护，保障比赛水电设施正常运行。供电发生停电时，立即启用应急电源恢复供电。

4.安排专门人员负责现场人身、财产事故处理，当领导、专家、参赛师生到赛场后如发生迷路、被盗、被抢、被骗、人身受到伤害等情况时，第一时间负责现场组织指挥。

5.在大赛现场显著位置配备应急医疗小组，为大赛顺利进行提供医疗保障服务。

6.根据1:1.5的比例配备比赛器具和用品。每场比赛前，赛场工作组根据比赛规程和要求，及时更换和补充比赛物资，满足选手比赛需要。及时补充或添加赛场出现的因损坏、打碎等原因造成的物资短缺情况，确保赛项的正常进行。

7.严格按照赛项规程设计赛题，制作赛题。做好赛题印制、保存和保密工作。一旦出现赛题泄露等现象，经相应审批后立即使用备用赛题，满足比赛需要。

### 十四、竞赛须知

### **(一) 参赛队须知**

- 1.领队负责本参赛队的参赛组织和与大赛相关方的联络。
- 2.参赛队按照大赛赛程安排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。
- 3.各参赛队统一安排参加比赛前熟悉场地环境的活动。
- 4.各参赛队准时参加赛前领队会，领队会上举行抽签仪式抽取场次号。
- 5.各参赛队要注意饮食卫生，防止食物中毒。
- 6.各参赛队要发扬良好道德风尚，听从指挥，服从裁判，不弄虚作假。

### **(二) 指导教师须知**

- 1.各指导老师要发扬良好道德风尚，听从指挥，服从裁判，不弄虚作假。指导老师经报名、审核后确定，一经确定不得更换。
- 2.对申诉的仲裁结果，领队和指导老师应带头服从和执行，还应说服选手服从和执行。
- 3.指导老师应认真研究和掌握本赛项比赛的技术规则和赛场要求，指导选手做好赛前的一切准备工作。
- 4.领队和指导老师应在赛后做好技术总结和工作总结。

### **(三) 参赛选手须知**

- 1.参赛选手应遵守比赛规则，尊重裁判和赛场工作人员，自觉遵守赛场秩序，服从裁判的管理。
- 2.参赛选手应佩戴参赛证，带齐身份证、注册的学生证。赛场着装应符合职业要求。赛场表现应体现自己良好的职业习惯和职业素



养。

3.进入赛场前须将手机等通讯工具交赛场相关人员保管，不能带入赛场。未经检验的工具、电子储存器件和其他不允许带入赛场物品，一律不能进入赛场。

4.比赛过程中不准互相交谈，不得大声喧哗；不得有影响其他选手比赛的行为，不准有旁窥、夹带等作弊行为。

5.比赛过程中，参赛选手须严格遵守操作标准和规范，保证自身安全，并接受裁判员的监督和警示，文明竞赛；参赛选手竞赛过程中，严重违背竞赛纪律和规则的，现场裁判员有权中止其竞赛。

6.参赛选手比赛时需听从裁判员的统一指令。参赛选手提前结束比赛不加分，应向裁判员举手示意，不得再进行任何操作；比赛时间到须停止操作。现场比赛结束，经裁判员确认后选手方可离开赛场，离开后，不能再次进入赛场。

7.如对裁判员的执裁有异议，可在比赛结束后2小时内由领队向赛项仲裁组以书面形式提出申述。

8.遇突发事件，立即报告裁判和赛场工作人员，按赛场裁判和工作人员的指令行动。

#### **（四）工作人员须知**

1.大赛期间，工作人员须佩戴组委会核发的证件进入赛场，统一着装，并遵守赛场相关规定。

2.树立服务观念，一切为参赛选手着想，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。注意文明礼貌，保持良好形象，明确职责，规范言行。

3.工作人员按照分工准时上岗，不得擅自离岗，应认真履行各自的工作职责，保证竞赛工作的顺利进行。

4.工作人员应在规定的区域内工作，未经许可，不得擅自进入竞赛场地。如需进场，需经过裁判长同意，核准证件，有裁判跟随入场。

5.如遇突发事件，须及时向裁判长报告，同时做好疏导工作，避免重大事故发生，确保竞赛圆满成功。

6.竞赛期间，工作人员不得干涉个人工作职责之外的事宜，不得利用工作之便，弄虚作假、徇私舞弊。如有上述现象或因工作不负责任情况，造成竞赛程序无法继续进行，由赛项组委会视情节轻重，给予通报批评或停止工作，并通知其所在单位做出相应处理。

## 十五、申诉与仲裁

1.各参赛队对不符合赛项规程规定的设备、工具、材料、计算机软硬件、竞赛执裁、赛场管理及工作人员的不规范行为等，可向赛项仲裁组提出申诉。

2.申诉主体为参赛队领队。

3.申诉启动时，参赛队以该队领队签字同意的书面报告的形式递交赛项仲裁组。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。

4.提出申诉应在赛项比赛结束后2小时内提出。超过2小时不予受理。

5.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

领队向大赛仲裁工作组提出申诉。大赛仲裁工作组的仲裁结果为最终结果。

6.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。

7.申诉方可随时提出放弃申诉。

## 十六、竞赛观摩

本着开放办赛的方针，本赛项在竞赛场地设置直播观摩区。大赛组织方向参赛队发放观摩证，持证可进入比赛观摩区观摩比赛。观摩须知如下：

1.根据比赛场地情况，向每个参赛队发放观摩证3个。

2.观摩人员需凭证入场。

3.观摩人员可以凭证在观摩区现场观摩，也可以通过直播平台观看实况直播。

4.各观摩院校可与各自省代表队领队联系，观摩证将在各代表队报到时统一发给各领队。其他观摩单位人员可与赛项工作人员联系，并将观摩人数提前告知赛项工作人员。

5.观摩人员需遵守场地规则，服从工作人员管理。

6.当观摩人数超出赛场容量时，赛项承办方将根据现场情况调节场地观摩人数。

## 十七、竞赛直播

1.建立大赛直播专用通道，分前厅接待、中餐服务、西餐服务三

个板块进行全网直播，保障大赛公正公平，增强大赛的影响力和知名度。

2.为了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，赛项将对比赛过程、开闭幕式及赛项点评等环节全程录像。

## **十八、赛项成果**

1.根据大赛竞赛规程，按照前厅接待、主题宴会设计、宴会服务、休闲餐厅服务等竞赛内容，制作服务操作视频及作品图片，供学习使用。

2.整理竞赛规程等大赛的技术标准文件，结合大赛评审和专家点评会的要点，形成技术标准资源和大赛点评资源，供大家学习和使用。

## 附件 1: 酒店背景资料

和合大酒店位于济南大明湖景区，是高星级餐饮主题文化酒店，于 2022 年 11 月 11 日开业，酒店总面积三万平方米，拥有 860 间豪华客房，设高档宴会包房 40 间，大小会议室 19 个、棋牌室、健身房、网球馆，室内游泳池，美容美发、商务中心以满足商务客人的商务、会议、休闲、娱乐之需求。酒店距离火车东站三十分分钟车程，距机场五十分分钟车程。酒店可提供丰富的特色美食，享誉盛名的云顶中餐厅可为宾客提供正宗的鲁菜、淮扬菜和粤菜佳肴，是一家集住宿、餐饮、商务、会议、度假等服务为一体的豪华五星级涉外酒店。酒店还提供旅客代办旅游服务。

### √ 前厅服务

叫醒服务、租赁服务、商务打印服务、机场接送服务、快递服务等  
房型与房价

房型	面积	特点	是否禁烟	房价
标准双床房	20 m <sup>2</sup>	2 张 1.2 米单人床	否	550 元/间/天
高级湖景大床房	30 m <sup>2</sup>	1 张* 1.8 米双人床	是	800 元/间天
豪华大床房	40 m <sup>2</sup>	1 张* 1.8 米双人床	是	1000 元/间/天
行政大床房	50 m <sup>2</sup>	1 张* 1.8 米双人床	是	1280 元/间/天
高级套房	55 m <sup>2</sup>	1 张* 1.8 米双人床	是	1480 元/间/天
行政套房	70 m <sup>2</sup>	1 张* 1.8 米双人床	部分禁烟	1880 元/间/天
浪漫主题套房	65 m <sup>2</sup>	1 张 2 米双人床	是	2080 元/间/天
亲子房	40 m <sup>2</sup>	1 张 2 米双人床 1 张 1.2 米单人床	是	800 元/间天 有帐篷
残疾人客房	30 m <sup>2</sup>	1 张* 1.8 米双人床	是	600 元/间天

### √ 餐饮服务

餐厅名称	地点及 营业时间	面积	主营特色	备注
云顶中餐厅	酒店二楼 10: 00—22: 00	可容纳 300 人 就餐	鲁菜、淮扬菜 和粤菜	可提供素食 服务
芝乐西餐厅	酒店一楼 07: 00—22: 00	可容纳 150 人 就餐	法式服务、意 式美食	24 小时可提供 送餐服务
大堂吧	酒店一楼 24 小时	可容纳 200 人 就餐	西式快餐和酒 水饮料服务	自助早餐
宴会厅	酒店三楼 10: 00—22: 00	可容纳 2000 人 就餐	鲁菜、淮扬菜 和粤菜	可租赁

### √ 休闲服务

服务项目	地点及营业时间	服务内容
室内网球场	酒店五楼 周一至周五: 09: 00—22: 00 周六、周日: 08: 30—22: 00	拥有国际标准的室内网球场 6 个
健身房	酒店八楼 9: 00—24: 00	拥有专业健身器材, 专业的健身 教练为您量身定制运动计划
游泳馆	酒店三楼 08: 30—24: 00	温泉游泳馆
SPA 中心	酒店三楼 09: 00—22: 00	芳疗 SPA、精油按摩等

说明:

- 1.上述房间房价均含 2 份早餐，早餐时间为 7:00am 至 10:30am,
- 2.住店客人可免费使用酒店健身房、游泳池。
- 3.豪华级以上房间可免 SPA 的门票 2 张，价值 388 元。
- 4.行政房、套房客人可在行政酒廊用早餐，免费享受 2 人下午茶  
(正常价格 128 元/人)。
- 5.套房客人入住期间可免费洗熨衬衫 1 件。
- 6.所有客房均配备电脑和无线网络，可 24 小时免费上网
- 7.退房时间： 14:00
- 8.本酒店不可将宠物带入客房

## 附件 2: 赛题样卷

### 一、赛题 A 样卷

请选手根据抽取的客人信息, 完成相关竞赛内容。

王先生于 2023 年 7 月 1 日—7 月 4 日期间入住酒店, 客史档案记录王先生以往入住的都是行政套房, 且王先生喜欢去酒店的健身中心运动, 喜欢在酒店的西餐厅用餐。王先生此次逗留期间, 在 2023 年 7 月 2 日上午 10: 00 要求酒店安排车辆去机场接一位重要客户来酒店。

### 二、赛题 B 样卷

你是酒店前厅工作人员, 请根据给出的信息, 完成前厅服务模块中投诉或突发事件处理。

你接到来自酒店 1818 房间李先生的电话, 李先生反映房间内可以听到窗外施工的噪音, 想要更换房间, 你查询客房系统后发现, 目前所有空房间都还没有完成清扫, 但是李先生告知你他 10 分钟后就要出门和客户商谈, 请你处理李先生反馈的问题, 给出合理的解决方法。

### 三、赛题 C 样卷

#### 水果清单

选手从以下六种水果中选取四种, 其中猕猴桃、哈密瓜必选, 其余两种水果选手可自行选择。

1.哈密瓜

2.猕猴桃

3.芒果



4.苹果

5.橙子

6.香蕉

#### 中餐宴会服务菜品

1.热菜：西芹百合（主料：西芹、百合，辅料：胡萝卜）

2.汤：紫菜蛋花汤（主料：紫菜、鸡蛋）

#### 四、赛题 D 样卷

休闲餐厅服务菜单

<b>MENU</b>	
<b>Appetizers</b>	Chef Salad
<b>Main Courses</b>	Sea bass with Seafood Sauce
	Spaghetti with Meatballs
<b>Desserts</b>	Banana Pie
	Cheese Cake
<b>DRINK LIST</b>	
<b>Drinks</b>	Sparkling Water
	White Wine (A)
	Red Wine (A)

## 附件 3:

## 2023 年全国职业院校技能大赛高等职业教育组“酒店服务”赛项评

## 分标准

模块	序号	M=测量 J=评判	标准名称或描述	权重	评分
A 前厅接待	A1 仪容 仪态 2分	M	制服干净整洁，熨烫挺括合身，符合职业标准	0.2	Y N
		M	工作鞋干净，且符合职业标准	0.2	Y N
		M	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	发型符合职业标准	0.2	Y N
		J	3 态度谦和、动作优雅，微笑服务，注重文化差异，专业度高，整体表现优秀 2 注意倾听，体态语言运用得当，表现较专业，整体表现良好 1 自信不足，体态局促，语言不畅，专业度较低 0 动作不规范，语言交流困难，表现力差	1.0	3 2 1 0
	A2 办理 入住 14分	M	礼貌问候客人	0.2	Y N
		M	询问客人是否有预订（默认为无预订客人）	0.2	Y N
		M	根据所抽取服务客人信息，合理推荐房间及报价	0.5	Y N
		M	根据酒店背景资料，提供正确信息	0.2	Y N
		M	根据客人的个性化需求及系统显示正确分房	0.4	Y N
		M	传输证件，人脸识别验证	0.2	Y N
		M	准确录入宾客信息、打印入住登记表	0.2	Y N
		M	提示客人仔细阅读相关规定，正确指示签字位置	0.2	Y N
		M	确认付款方式	0.2	Y N
		M	办理预付款	0.2	Y N
		M	制作房卡及房卡套	0.2	Y N
		M	根据所抽取客人类型，结合酒店特色和服务项目，进行酒店增销推介	1.0	Y N
		M	推介内容正确，满足客人个性化需求	0.2	Y N
		M	询问是否有贵重物品寄存	0.2	Y N

	M	询问是否需要一次性洗漱用品	0.2	Y N
	M	介绍早餐时间、地点	0.2	Y N
	M	询问是否需要行李服务等	0.1	Y N
	M	为客人指引电梯方向	0.1	Y N
	M	祝客人入住愉快	0.1	Y N
	M	落实客人的要求并录入系统存档	0.2	Y N
	J	3 全程出色完成问候（迎接）礼、称呼礼、递送礼、电话礼仪等，动作规范自如，亲和度高，客人满意度高 2 礼貌礼节操作规范，客人满意度较好 1 礼节礼貌意识淡薄，操作不流畅，客人满意度较低 0 未能礼貌待客，语言及操作不规范，客人满意度低	2	3 2 1 0
	J	3 优雅回复客人特殊要求（问题），并达到客人满意 2 回答客人特殊要求（问题）方法得当，客人较为满意 1 未能圆满回复客人特殊要求（问题），客人满意度低 0 无法处置客人特殊要求（问题），客人不满意	2	3 2 1 0
	J	3 熟悉酒店信息系统，操作快捷流畅，客人体验感好 2 能够操作酒店信息系统，较好完成接待任务 1 对操作酒店信息系统熟练程度低，无法流畅完成相关工作任务 0 不熟悉酒店信息系统，无法完成相关工作任务	3	3 2 1 0
	J	3 客户需求与产品特点推介匹配度高，积极主动推介酒店餐饮服务、康体以及地方特色等产品，具有较高的销售技巧 2 客户需求与产品特点推介匹配度较高，有销售意识，具有一定的销售技巧 1 与客户需求与产品特点推介匹配度较低，销售技巧欠缺 0 客户需求与产品特点推介匹配不符	2	3 2 1 0
A3 退房 离店 9分	M	礼貌问候客人	0.4	Y N
	M	收回客人房卡并致谢	0.4	Y N
	M	读取房号信息，并在电脑系统核对信息	0.4	Y N
	M	通知客房中心查房，确认客人是否有物品遗留	0.4	Y N
	M	礼貌询问客人是否有未付或未挂账的最新消费	0.4	Y N
	M	打印账单，请客人核对并签字确认	0.4	Y N
	M	礼貌询问客人付款方式	0.2	Y N
	M	正确完成收款操作流程	0.8	Y N
	M	在系统中正确办理退房手续并更改房态	0.4	Y N
	M	开具发票，并呈送发票	0.4	Y N

	M	询问客人入住后感受，并及时给予回应	0.5	Y N
	M	询问是否需要行李服务，出租车服务等	0.2	Y N
	M	再次表达感谢	0.2	Y N
	M	完成账、款的统计和资料存档工作	0.5	Y N
	M	礼貌称呼客人姓氏 2 次以上	0.4	Y N
	J	3 操作程序准确，语言表达清晰，与客人沟通高效，整体表现优秀 2 操作程序正确，语言表达清楚，与客人有较好的沟通，整体表现良好 1 操作程序基本正确，整体表现一般 0 操作程序混乱，失误较多，整体表现较差	1.0	3 2 1 0
	J	3 熟悉酒店信息系统，操作快捷流畅，客人体验感好 2 能够操作酒店信息系统，较好完成退房任务 1 对操作酒店信息系统熟练程度低，无法流畅完成相关工作任务 0 不熟悉酒店信息系统，无法完成相关工作任务	2.0	3 2 1 0
A4 投诉 或 突 发 事 件 的 处 理 5 分	M	礼貌接受客人投诉或反馈	0.2	Y N
	M	向客人致歉	0.2	Y N
	M	礼貌询问事件原委，及时向客人提供帮助	0.2	Y N
	M	进行事件调查并做好记录	0.4	Y N
	M	提供解决问题的方案，供客人选择	0.4	Y N
	M	兼顾酒店和客人的利益	0.2	Y N
	M	协调相关部门做好后续工作	0.2	Y N
	M	做好投诉及事件处理工作记录	0.2	Y N
	J	3 全程礼貌待客，优质服务意识贯穿始终 2 礼貌待客，态度友好，有一定的服务意识 1 未能有效提供礼貌服务，服务意识薄弱 0 不注重礼貌，客人综合感受差	1	3 2 1 0
	J	3 处理投诉或突发事件张弛有度，熟悉酒店相关政策，客人满意度高 2 处理投诉或突发事件具有一定应变能力，较熟悉酒店相关政策，客人满意度较高 1 处理投诉或突发事件逻辑性较差，对酒店相关政策运用不够得当，客人满意度较低 0 处理投诉或突发事件不够完善，不熟悉酒店相关政策，客人满意度低	1	3 2 1 0

		J	3 具有较强的沟通应变能力，客人满意度高 2 具有一定的沟通应变能力，客人满意度较好 1 沟通应变能力较弱，无法正确处理投诉或突发事件 0 沟通不畅，缺乏应变能力，客人满意度差	1	3 2 1 0
B 主题宴会设计	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	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	3 所有工作中的站姿、走姿优美，表现非常专业 2 所有工作中的站姿、走姿良好，表现较专业，但是仍有瑕疵 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 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	1.0	3 2 1 0
	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	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	0.2	Y N
	M	正确使用托盘操作（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	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 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 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 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	1.0	3 2 1 0
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	3 花型美观，整体挺括、和谐，凸显主题、有创意 2 花型较美观，整体较挺括，与主题有关联、有创意 1 花型欠美观，整体缺少挺括，与主题关联低、缺少创意 0 花型不美观，整体不挺括，与主题无关、无创意	1.0	3 2 1 0
B4 主题 创意 设	M	台面物品、布草的质地环保，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	0.2	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	0.1	Y N

计 3 分	M	选手服装与台面主题创意呼应、协调	0.2	Y N
	J	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 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 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 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	1.0	3 2 1 0
	J	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 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 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 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	1.0	3 2 1 0
	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	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 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 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 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	1.0	3 2 1 0
	B5 菜单 设计 2分	M	设计精美,图文并茂,材质精良,制作考究	0.5
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		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 2 创意说明书总体结构较合理,层次较清楚,逻辑较严密 1 创意说明书结构欠合理,层次欠清楚,逻辑欠严密 0 创意说明书结构较混乱,层次不清楚,逻辑不严密	1.0	3 2 1 0
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	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 2 创意说明书总体结构较合理,层次较清楚,逻辑较严密 1 创意说明书结构欠合理,层次欠清楚,逻辑欠严密 0 创意说明书结构较混乱,层次不清楚,逻辑不严密	1.0	3 2 1 0

C 宴会服务	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	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 选手展现较高水平的自信，与客人沟通良好，整体印象良好 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 0 选手社交能力欠缺或与客人无交流	1.0	3 2 1 0
	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	有节约意识，去皮水果须完全使用，将没有完全去皮的水果放回指定位置	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	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 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 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 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	2.0	3 2 1 0
		M	向客人正确介绍酒水	0.3	Y N
		M	服务用语恰当	0.2	Y N
M		准确提供客人所点酒水	0.3	Y N	



	C3 酒水服务 5分	M	正确调整和更换客人餐具	0.3	Y N
		M	示酒姿势标准，站位正确	0.3	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	使用托盘，按顺序斟倒酒水	0.3	Y N
		M	斟倒酒量符合标准	0.3	Y N
		J	3 托盘技术稳定，服务流畅，动作优雅，最终效果出色 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 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 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	2.0	3 2 1 0
	C4 菜品服务 5分	M	服务顺序正确	0.2	Y N
		M	站位准确，上菜手法正确	0.2	Y N
		M	菜肴摆放位置准确	0.2	Y N
		M	正确报菜名	0.2	Y N
		M	分菜过程操作规范、安全、卫生	0.3	Y N
		M	分汤过程操作规范、安全、卫生	0.3	Y N
		M	分菜的份量均等，留有余量	0.3	Y N
		M	分汤的份量均等，留有余量	0.3	Y N
		J	3 菜品介绍内容丰富，表达流畅，感染力强，有文化内涵 2 菜品介绍内容较丰富，表达流畅，有一定的感染力 1 菜品介绍有亮点，声音清晰，表达较流畅，但缺乏感染力 0 菜品介绍简单，声音不清晰，语言不流畅	1.0	3 2 1 0
		J	3 服务技术优秀，对客交流自然得体，动作顺畅 2 服务技术良好，比较自然得体，对客交流良好，动作顺畅 1 服务技术一般，动作基本流畅，有一些对客交流 0 服务技术差，动作不流畅，几乎没有对客交流	2.0	3 2 1 0
C5 餐后	M	主动征询客人意见	0.2	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	0.2	Y N	
	M	服务用具归位，完成撤台工作	0.4	Y N	

	服务 2分	J	3 选手动作熟练，操作规范，有关注细节的能力 2 选手展现较好的自信，操作顺畅，最终呈现效果较好 1 选手展现出一定的自信，最终呈现效果一般 0 选手动作不顺畅，不自信，最终呈现效果较差	1.0	3 2 1 0
D 休闲餐厅服务	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	指甲干净整齐，不涂有色指甲油，不佩戴过于醒目的饰物	0.2	Y N
		J	3 所有工作中的站姿、走姿优美，表现非常专业 2 所有工作中的站姿、走姿良好，表现较专业，但仍有瑕疵 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 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	1.0	3 2 1 0
	D2 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	使用熏桶清洁餐用具，确保清洁卫生	0.5	Y N
		M	工作台物品摆放整齐，易于取用	0.5	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	0.5	Y N
		M	餐巾挺括整洁，花型一致，符合休闲餐厅需求	1.0	Y N
	D3 餐前 服	J	3 包边台操作规范、卫生，平整美观，工作物品摆放整洁有序 2 包边台操作规范、卫生，但欠缺平整、工作物品美观和有序 1 包边台操作不规范、不卫生，不平整，工作物品不整洁、无序 0 未完成包边台操作	2.0	3 2 1 0
		M	主动、友好地问候客人	0.2	Y N
		M	引领方式正确、规范	0.3	Y N
		M	为宾客拉椅入座，服务顺序正确	0.2	Y N
		M	向客人询问并提供倒水服务	0.3	Y N

务 3分	J	3 热情真诚地迎宾,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 2 与客人交流良好,帮助客人入座,呈送菜单并简单介绍 1 与客人有交流,呈送菜单,有基本沟通服务 0 与客人交流较少,需要客人提醒,服务缓慢、无序	2.0	3 2 1 0	
	M	向客人推销、介绍酒水	1.0	Y N	
	M	提供红葡萄酒的示酒、开瓶、醒酒、鉴酒和斟酒服务	1.0	Y N	
	M	提供白葡萄酒的酒水准备、示酒、开瓶和斟酒服务	1.0	Y N	
	D4 酒水服务 5分	J	3 红葡萄酒服务流程优秀,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 红葡萄酒服务流程良好,动作自然得体,对客交流良好 1 红葡萄酒服务流程一般,动作一般,有一定的对客交流 0 红葡萄酒服务流程差,动作不佳,缺乏对客交流	1.0	3 2 1 0
		J	3 白葡萄酒服务流程优秀,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 2 白葡萄酒服务流程良好,动作自然得体,对客交流良好 1 白葡萄酒服务流程一般,动作一般,有一定的对客交流 0 白葡萄酒服务流程差,动作不佳,缺乏对客交流	1.0	3 2 1 0
	D5 餐食服务 7分	M	正确调整客人餐用具	0.4	Y N
		M	在客人左侧,提供面包服务	0.4	Y N
		M	正确提供客人点单餐食	0.4	Y N
		M	正确服务调味汁	0.4	Y N
		M	采用美式服务方式服务	1.0	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		持续关注客人需求,适时为客人续酒水	0.4	Y N	
M		水杯留到用餐结束	0.5	Y N	
D6 餐后服	J	3 服务流畅,对客交流能力强,组织管理能力强 2 服务较流畅,对客交流能力较强,组织管理能力较强 1 服务整体一般,有一定组织管理能力 0 服务不自然,流程不流畅,缺乏组织管理能力	2.0	3 2 1 0	
	M	提醒客人带好随身物品,检查并确认客人无遗留物品	0.2	Y N	
	M	送客热情、有礼貌	0.4	Y N	
	M	用餐结束后正确的清理收尾	0.4	Y N	

务 3分	J	3 选手动作熟练，操作规范，关注细节 2 选手展现较好的自信，操作较规范，最终呈现效果较好 1 选手展现出一定的自信，最终呈现效果一般 0 选手动作不规范，不自信，最终呈现效果较差	2.0	3 2 1 0
D7 社交 技能 4分	J	3 全程使用英语服务，十分流利，专业术语准确 2 全程使用英语服务，较为流利，但专业术语欠缺 1 全程大部分使用英语服务，但不流利 0 全程没有或较少使用英语服务	2.0	3 2 1 0
	J	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 选手展现较好水平的自信，与客人沟通良好，整体印象良好 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 0 选手缺乏社交能力或与客人交流少	2.0	3 2 1 0
合计			100	