

壶关县首届技能大赛

酒店接待项目

2023 7

一、技术描述	1
(一) 项目概要	1
(二) 基本知识与能力要求	1
二、试题与评判标准	2
(一) 竞赛试题内容	2
(二) 样题及赛题变化	3
1、命题方式	3
2、命题方案	3
(三) 竞赛评判标准	4
1、竞赛试题配分	4
2、成绩计算方式	4
3、评判方法	4
4、成绩并列	4
三、竞赛规则	4
(一) 竞赛时间安排	4
(二) 裁判员分组和职责	4
1、裁判长	4
2、裁判员	4
(三) 竞赛实施细则	5

1、赛前准备	6
2、竞赛实施	6
3、技术违规处理	7
4、问题或争议处理	8
5、本项目特别规定	8
四、竞赛场地、设施设备等安排	9
(一) 赛场规格要求	9
(二) 基础设施设备清单	9
1、赛场提供设施、设备清单表	9
2、选手着装规范和携带清单	10
3、裁判使用设备和工具	11
五、健康、安全和环保要求	11

一、技术描述

(一)项目概要

酒店接待赛项旨在丰富酒店文化,促进员工服务技能提高,充分调动专业技能学习的积极性。参赛选手需要在规定时间内完成酒店客房预订、前台接待客人情景模拟以及账务处理等工作。

通过比赛,选手需要掌握与前厅接待相关的理论知识及考核其在对客人服务过程中的操作能力和应变能力,进一步提升酒店工作人员的接待技能水平,充分展示作为服务人员的良好精神风貌和精湛的工作技能。

本文件参考前厅服务员、餐厅服务员国家职业技能标准二级,适当吸收世界技能大赛相关技术要求编制,含项目技术描述、评判标准、本项目竞赛特别规定、常见违规行为的处罚、健康安全具体要求、设备设施安排及清单等。未尽事宜,将在补充通知及赛前项目技术交流时予以说明。

(二)基本知识与能力要求

本赛项考核参照世界技能大赛(酒店接待)项目规范标准进行,酒店接待人员主要在酒店的前台工作,既要充分展现酒店的风格品味,也要充分展现个人良好的职业素养。因此,酒店接待人员需要熟练掌握并正确使用多种业务知识和技能,包括:当地和相关旅游文化信息知识、良好的书面和口语表达、较好

的礼仪修养、得体职业着装、良好的沟通表达技巧、解决突发事件的能力、宾客公共关系、计算机互联网应用技能、收银知识、预订程序、接待问询、入住退房，酒店接待是一个真正的国际化和全球化的职业。

本赛项是对酒店前台接待服务技能的展示和评估，仅测试技能操作方面的表现能力和水平。参赛选手需要按照酒店接待服务标准(或要求)展示酒店接待服务技能和相关专业知识。

二、试题与评判标准

(一) 竞赛试题内容

本次竞赛内容参考世界技能大赛(酒店接待)项目，前台实际操作。

模块	模块内容	要求
前台实际操作	(一) 预订服务	以角色扮演方式，根据酒店的规定和流程，适当记录预订信息根据房间可用性和费用，进行最大化销售相关服务和设施，与客人达成一致意见，接受预订并根据酒店相关支付规定，收取订金，记录额外服务或特殊要求，并将预订信息录入电脑系统。
	(二) 入住服务	以角色扮演方式，根据酒店的规定和流程，熟练办理客人入住登记，包括：分配房间、证件扫描、制发房卡、收取押金、文件归档提供相关信息咨询和服务等。
	(三) 退房服务	以角色扮演方式，根据酒店的规定和流程，熟练办理客人退房离店，包括：确认房号、核对账单、付款、文件复印归档，提供相关信息咨询和服务等。

本赛项采用抽签方式确定赛场轮转，具体安排将根据选手

人数进行，每模块具体用时如下表。

	竞赛模块	竞赛时间
前台实际操作	预订服务	10分钟
	入住服务	15分钟
	退房服务	10分钟
	合计	35分钟

(二) 样题及赛题变化

1、命题方式

本项目由裁判长负责命制考核试题，不出样题，但是项目指定模拟考核酒店会按照组委会要求，由裁判长按照流程和时间节点提前公布，确保比赛公平、公正。

2、命题方案

本项目参照世界技能大赛(酒店接待)项目规范标准进行，酒店接待人员主要在酒店的前台工作，既要充分展现酒店的风格品味，也要充分展现个人良好的职业素养。因此，酒店接待人员需要熟练掌握并正确使用多种业务知识和技能，包括：当地和相关旅游文化信息知识、良好的书面和口语表达、较好的礼仪修养、得体的职业着装、良好的沟通表达技巧、解决突发事件的能力、宾客公共关系、计算机互联网应用技能、收银知识、预订程序、接待问询、入住退房。酒店接待是一个真正的国际化和全球化的职业。

(三) 竞赛评判标准

1、竞赛试题配分

竞赛项目采取百分制，各个评分项的分数精确到小数点后两位，小数点后第三位采取四舍五入。

模块	竞赛模块	占比	分数
前台实际操作模块	预订服务	35%	35
	入住服务	50%	50
	退房服务	15%	15
合计		100%	100

2、成绩计算方式

裁判员评分结束后，取平均值，平均值为各个模块最后得分，评分保持小数点后2位，最后总分由各个模块得分相加。

3、评判方法

选手竞赛成绩由多名裁判为1名选手分别打分，选手得分取裁判评分的平均值。

4、成绩并列

按比赛总成绩从高到低排列名次。比赛总成绩相同，按模块中(入住服务)成绩高者名次在前。

三、竞赛细则

(一) 竞赛时间安排

本项目的比赛天数为2天、各模块的时长、每名选手规定

的竞赛时长要求如图：

模块名称		竞赛时间	竞赛第一天	竞赛第二天
			8:30-18:00	8:30-18:00
前台实际 操作模块	预订服务	10分钟	✓	×
	入住服务	15分钟	✓	×
	退房服务	10分钟	×	✓
合计		35分钟		
备注：根据工位及参赛选手人数调整赛程安排，最长不超过3天。				

(二) 裁判员分组和职责

本次竞赛设立裁判组，由1名裁判长，3名裁判员组成。

1、裁判长

裁判长按照本项目技术文件，对裁判员进行培训和工作分工，带领裁判员对本项目比赛设备设施和现场布置情况进行检验；组织选手进行安全培训并熟悉赛场及设备，保障所有选手在比赛前掌握必备的安全知识和安全操作规范；比赛期间组织裁判员执裁，并按照相关要求和程序，处理项目内出现的问题；组织统计、汇总并及时录入大赛成绩等工作；赛后组织开展技术点评。裁判长应公平公正组织执裁工作，不参与评分。

2、裁判员

裁判员应服从本项目裁判长的工作安排，诚实、客观和公正执裁。

根据裁判员的相关工作经验以及赛前培训的情况，裁判员分成多个小组：

监考组：主要负责竞赛现场监考工作和安全巡查，做好维护赛场纪律；记录赛场情况，做好监考记录；纠正选手违规行为，并对情节严重者及时向裁判长报告作好记录并给出处罚结果；核查实际操作竞赛使用材料、设备；记录每位选手的实际工作时间。

评判组：负责竞赛结果的评判、成绩复核和汇总工作。

时间记录组：负责记录每位选手的实际工作时间。

(三) 竞赛实施细则

1、赛前准备

①裁判长与协办单位于赛前 2-3 天对场地设备设施等准备工作进行最终确认，裁判长与裁判员于赛前 1 至 2 天进行集中培训、技术对接和设备设施、耗材确认。

②参赛选手报到时需领取参赛证、参赛资料、参赛物料、抽取参赛选手编号；赛前 30 分钟，到指定检录口进行检录，由检录人员核实编号，开赛后迟到 15 分钟的选手视为自动放弃参赛；

③检录完毕，所有通讯、照相、摄像、磁盘等工具一律不得带入比赛现场。

2、竞赛实施

①在竞赛过程中，选手应遵守安全操作规程，接受裁判员的监督和警示，确保参赛选手人身安全及设备安全，严禁交头

接耳，也不能相互借用工具、仪器仪表。各参赛选手间不能走动、交谈。

②由裁判长统一告知选手比赛规则、时间和流程后，裁判长宣布比赛正式开始并计时。选手进入赛场后，不得擅自离开赛场，因病或其他原因离开赛场或终止比赛，应向裁判示意，须经赛场裁判长同意，并在赛场记录表上签字确认后，方可离开赛场并在赛场，工作人员指引下到达指定地点。

③比赛过程中，选手若需休息、饮水或去洗手间，一律计算在操作时间内。

3、技术违规处理

①不得携带其他未经组委会认可的设备、工具、机具、材料等参赛，不听劝告的取消比赛资格。

②竞赛过程中，选手不得接受场外送进的材料。

③选手不得损坏、拆卸、改装赛场提供的设备、工具和工作台等设施。

④选手不得在任何竞赛区域、位置、赛件上作任何涉嫌作弊的标记。如比赛开始前发现有明显痕迹，可上报裁判员进行处理，严重者可按作弊处理。

⑤在完成竞赛任务的过程中，因操作不当导致事故，扣10-20分，情况严重者取消比赛资格。

⑥因违规操作损坏赛场提供的设备、污染：赛场环境等不

符合职业规范的行为，视情节扣 5-10 分。

⑦扰乱赛场秩序，干扰裁判员工作，视情节扣 5-10 分，情况严重者取消比赛资格。

4、问题或争议处理

参赛选手、裁判员发现竞赛过程中存在问题或争议，应向裁判长反映。裁判长依据相关规定处理或组织比赛现场裁判员研究解决。处理意见需比赛现场全体裁判员表决的，须获全体裁判员半数以上通过。最终处理意见应及时告知意见反映人，并填写《问题或争议处理记录表》。

5、本项目特别规定

- (1) 选手需身体健康，无传染性疾病。
- (2) 性格开朗外向，具有良好的仪表以及积极的态度。
- (3) 选手需要按照赛场要求在规定区域候赛和比赛，未经组委会同意，不能够随意出入赛场其他区域。
- (4) 选手每个模块迟到十五分钟以上不得入场。
- (5) 选手应爱护赛场设施设备，操作规范，注意安全。违反安全操作规定造成的损失由选手负责。
- (6) 选手必须严格遵守考场有关规定，严禁作弊或代考，自觉服从裁判长、裁判员、考场工作人员的管理。
- (7) 选手着装、用品等在外观上不应显示选手所在单位等个人信息。

四、竞赛场地安排

(一) 赛场规格要求

本项目场地主要划分为检录区、竞赛前厅操作区、后台操作区、裁判休息区、录分室、选手休息(候赛)区、物料区。

本项目前台赛场共设计4个比赛区域，其中设置3个工位操作区，总体面积不低于100平方米，同时设置候赛区。

(二) 基础设施设备清单

1、赛场提供设施、设备清单表

序号	设备名称	型号	单位	数量
1	电脑(含键盘、鼠标、鼠标垫成套)		台	1/每工位
2	电话座机	仿真	部	1/每工位
3	打印复印一体机	小型	台	1/每工位
4	制卡器	普通	台	1/每工位
5	POS机	仿真	部	1/每工位
6	计算器	普通	个	10
7	秒表	普通	个	5
8	前厅服务台		个	4
9	人脸识别设备	仿真	套	1/每工位
10	行李箱		个	4
11	酒店介绍		本	若干
12	城市地图		张	若干
13	各类酒店常用单据	普通	张	若干

14	房卡套	普通	张	若干
15	房卡	普通	张	若干
16	护照	仿真	本	若干
17	身份证	仿真	张	若干
18	银行练功券、仿真信用卡		张	若干
19	裁判评分硬夹板	普通	套	若干
20	黑、红色签字笔	普通	支	若干
21	A4 纸	普通	包	若干
22	A4 文件档案袋		个	若干
23	信封		个	若干
24	订书机、剪刀		个/把	2
25	回形针、订书针、长尾夹		盒	若干
26	医药箱		个	2
27	时间显示器		台	1/每工位

2、选手着装规范和携带清单

(1) 着装规范

每位参赛选手必须严格按照酒店接待人员着装要求，穿着得当，符合职业规范要求才能进行比赛。选手着装规范为：

男士：深色西装、白色长袖衬衫、领带、皮带、深色袜子、无任何装饰物的深色皮鞋，佩戴比赛号牌。指甲干净且修剪整齐、发型规范，干净整洁。不允许佩戴珠宝。

女士：深色西装配长裤或裙子、白色长袖衬衫、纱巾、肉色连裤丝袜，佩戴比赛号牌，裙子必须到膝盖以下，为便于行

走，可开叉，但开叉不可高于膝盖，服装款式应较为保守，避免使用不合适的颜色。鞋跟高度应在 3-5 厘米之间。短发(不超过下巴)或束发，化淡妆，仪容干净整洁。指甲干净且修剪整齐，可使用裸色美甲。

(2) 选手携带清单

序号	设备名称	型号(备注)	单位	数量
1	身份证		个	1
2	参赛证		个	1

除以上列表的材料、具以外的材料、工具需报备裁判长同意后才能带入赛场使用。

(3) 赛场地禁止自带使用的设备和材料

序号	设备或材料名称
1	手机等具备通信设备
2	移动存储设备
3	任何与赛事内容有关的物品

3、裁判使用设备和工具

序号	设备名称	型号(备注)	单位	数量
1	A4纸	普通	包	1
2	黑红色签字笔	普通	支	各5
3	铅笔、橡皮、小刀	普通	套	5
4	工作台			

五、健康、安全和环保要求

参赛选手应爱护赛场的设备设施，按规定操作程序谨慎使用赛场的设备设施；所有操作应符合安全卫生要求；参赛选手需维护比赛场地卫生，无任何遗留物品影响后续选手的比赛；在比赛过程中，参赛选手应严格遵守相关专业的操作规程，安全、文明参赛；按照规定处理垃圾；禁止选手及所有参加赛事的人员携带任何有毒有害物品进入选拔赛场地。