

2024年壶关县第二届技能大赛

# 酒店客房服务项目

## 技术文件

壶关县第二届技能大赛组委会

2024年9月

# 目 录

|                   |   |
|-------------------|---|
| 一、竞赛项目.....       | 1 |
| 二、竞赛目的.....       | 1 |
| 三、竞赛内容与要求.....    | 1 |
| （一）中式铺床.....      | 1 |
| （二）夜床服务.....      | 2 |
| 四、竞赛方式及规则 .....   | 2 |
| （一）竞赛形式.....      | 2 |
| （二）竞赛规则.....      | 3 |
| 五、竞赛场地布局要求 .....  | 4 |
| 六、竞赛物品准备 .....    | 5 |
| （一）竞赛形式.....      | 5 |
| （二）竞赛规则.....      | 5 |
| 七、现场操作评分标准 .....  | 6 |
| （一）中式铺床评分标.....   | 6 |
| （二）开夜床服务评分标准..... | 7 |
| 八、竞赛成绩评定和公布 ..... | 7 |
| 九、其他事项 .....      | 8 |

## **一、竞赛项目**

酒店客房服务。

## **二、竞赛目的**

培养适应现代酒店业发展需要的高素质专业技术技能型人才，推动我县酒店业的发展，弘扬工匠精神，树立“劳动光荣、技能宝贵、创造伟大”的新风尚。

## **三、竞赛内容与要求**

本次竞赛根据客房服务职业技能工作要求，紧密联系行业生产实际，参照客房服务员国家职业标准、技能要求，融入相关新技术、新技能等内容制定。比赛主要考核客房服务的技能实操，包括中式铺床操作和开夜床服务两个模块。比赛内容包括选手仪容仪表展示和现场技能操作。其中仪容仪表展示主要考察选手的仪容仪表是否符合酒店行业的基本要求及岗位要求。在比赛之前进行仪容仪表展示和检查，展示时间不超过1分钟。现场操作包括中式铺床项目和开夜床服务项目，为贴近行业实际运用，操作考察选手技能标准掌握的准确性，基本技能与核心技能的熟练性、规范性、实用性、观赏性。中式铺床现场操作比赛时间3分30秒，夜床服务操作比赛时间为2分钟。

### **（一）中式铺床**

1. 铺床操作时间3分30秒，每超过10秒扣1分，不足10秒按10秒计算，超过1分钟停止操作，按完成部分计分。

2. 选手必须佩戴参赛号码牌提前进入比赛场地，裁判员统一口令“开始准备”后进行准备，准备时间2分钟。准备时间

内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

3. 选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

4. 操作结束后，选手站立于工作台前，举手示意“比赛完毕”。

5. 比赛用床架不带床头板，床头方向由赛项裁判组指定。参赛操作过程中，选手不得绕床头操作。

6. 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次。被芯折叠法：S型折叠，再两头向中间折，然后对折。

7. 操作过程中，选手不能跑动、跪床和手臂撑床，每违例一次扣2分。

8. 操作过程中，选手不能逆向操作，每违例一次扣2分。

9. 操作过程中，布草拖地或物品落地一次扣2分。

## **（二）夜床服务**

1. 铺床比赛评判工作结束后，选手整理床铺，做开夜床准备，准备时间为1分钟。

2. 制作或摆放温馨服务致意品。形式不限，可以是折纸、剪纸、插花、服务提示卡片等，但内容应与夜床服务创意主题吻合，有创意、有特色，符合夜床服务温馨、舒适、方便、经济、安全的要求。

## **四、竞赛方式及规则**

### **（一）竞赛形式**

采用单人竞赛形式，独立完成规定的比赛内容。

## **（二）竞赛规则**

### **1. 赛前准备**

（1）根据项目实际需要，裁判长与承办单位于开赛前1天对场地设备、设施、耗材等准备工作进行最终确认；裁判长与裁判员于赛前进行集中培训技术文件、评分标准、工作流程等。

（2）参赛选手报到时需领取参赛证、参赛资料、抽取参赛选手编号，选手的比赛顺序由抽签决定。报到完毕后可观摩赛场。

（3）赛前30分钟，到指定检录口进行检录，由检录人员核实编号、身份信息以及开夜床个人准备物品，开赛后迟到15分钟的选手取消参赛资格。

（4）检录完毕，每位选手按照选手抽签号到指定位置候考。

（5）未尽事宜，将在补充通知或赛前项目技术交流时予以说明。

### **2. 竞赛实施**

（1）在竞赛过程中，参赛选手应服从比赛现场工作人员组织和安排，接受裁判员的监督和警示，确保比赛正常进行和选手人身安全。

（2）参赛选手应严格遵守赛场纪律，参赛选手不得携带通讯工具和其他未经允许的资料、物品进入比赛场地，不得中

途退场。如出现严重的违纪、违规等现象，经裁判裁定取消比赛成绩。

（3）参赛选手在竞赛过程中，如遇问题需举手向裁判人员提问，选手之间不允许互相询问。

（4）在竞赛规定时间结束时应立即停止操作，不得以任何理由拖延竞赛时间。

（5）参赛选手操作结束后，需回到原位，举手向裁判员和计时员报告，由裁判员和工作人员进行记录。参赛选手举手示意操作结束后不得再进行任何操作。

（6）选手比较结束后，需在指定地点等待，等待裁判现场打分评定工作结束后，允许选手离场时，选手方可整理自带物品离开赛场。

### **3. 技术违规处理**

在比赛现场，扰乱赛场秩序，干扰裁判员工作或者不接受现场指挥，视情节扣5~10分，情况严重者取消参赛资格。

### **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。

## **五、竞赛场地布局要求**

1. 竞赛场地设置隔离区，非裁判员、参赛选手、工作人员不得进入比赛场地；竞赛场地设置检录区、竞赛操作区、裁

判评判区、选手休息（候赛）区、观摩通道等区域。

2. 赛场应设有保安、公安、消防、医疗、设备维修和电力抢险人员待命，以防突发事件；赛场还应设有生活补给站等公共服务设施，为选手和赛场人员提供服务。

3. 赛场设置安全通道和警戒线，确保进入赛场的大赛参观、采访、视察的人员限定在安全区域内活动，以保证大赛安全有序进行。

## **六、竞赛物品准备**

### **（一）竞赛物品准备（由组委会统一提供）**

- （1）床架（1个，2米×1.2米×0.28米（含床脚））
- （2）床垫（1个2米×1.2米×0.2米）
- （3）床单（3条，2米×2.8米）
- （4）床头柜（1个，0.58米×0.48×0.55米）
- （5）工作台（1个，长1.8米×宽0.9米×0.75米）
- （6）被套（1个，2.3米×1.8米，底部开口，系带方式）
- （7）羽绒被（1床，重量约1.5千克/床）
- （8）枕芯（2个，75厘米×45厘米）
- （9）枕套（2个，3厘米荷叶边，开口方式为信封口）
- （10）LED计时器（1个）

### **（二）参赛选手自备物品**

自备物品不得显示所代表饭店的真实名称及相关标志或参赛选手个人除参赛号码外的其他真实信息。

## 七、现场操作评分标准

### （一）中式铺床评分标准

| 项目                              | 评分细则                                   | 分值 | 扣分 | 得分  |
|---------------------------------|----------------------------------------|----|----|-----|
| 仪容仪表<br>7分                      | 头发干净、整洁，发色自然，发型符合岗位规范，精神面貌佳，微笑，有礼貌     | 3  |    |     |
|                                 | 服装整齐干净，熨烫挺括，无破损、无丢扣                    | 2  |    |     |
|                                 | 鞋袜：符合岗位要求，干净，无破损                       | 2  |    |     |
| 床单<br>17分                       | 一次抛单到位（两次扣1分，三次及以上不得分）                 | 2  |    |     |
|                                 | 四边离地距离相等（相差1cm以内不扣分，2cm以上不得分）          | 2  |    |     |
|                                 | 不偏离中线，（偏离床中线1厘米以内不扣分，2厘米以上不得分）         | 2  |    |     |
|                                 | 床单正反面准确                                | 2  |    |     |
|                                 | 床单表面平整光滑                               | 3  |    |     |
|                                 | 包角紧密，式样统一（90度角）                        | 6  |    |     |
| 被套<br>7分                        | 一次抛开、平整（两次扣1分，三次及以上不得分）                | 3  |    |     |
|                                 | 被套正反面准确                                | 2  |    |     |
|                                 | 被套开口在床尾                                | 2  |    |     |
| 羽绒被<br>23分                      | 打开羽绒被压入被套内做有序被操作                       | 3  |    |     |
|                                 | 抓两角抖羽绒被并一次抛开定位，被子与床头平齐（两次扣1分，三次及以上不得分） | 3  |    |     |
|                                 | 被套中心不偏离床中心（偏离床中线1厘米以内不扣分，2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                          | 2  |    |     |
|                                 | 被套口收口平整，羽绒被不外露                         | 1  |    |     |
|                                 | 羽绒被在床头翻折45cm（2厘米以内不扣分，3厘米以上不得分）        | 3  |    |     |
|                                 | 被套表面平整光滑                               | 3  |    |     |
|                                 | 两侧距地等距，尾部自然下垂，尾部两角应标准统一                | 2  |    |     |
| 枕头<br>8分                        | 四角到位，饱满挺括                              | 2  |    |     |
|                                 | 枕头边与床头平行                               | 2  |    |     |
|                                 | 枕头中线与床中线对齐（偏离床中线1厘米以内不扣分，2厘米以上不得分）     | 2  |    |     |
|                                 | 枕套四边沿无褶皱，表面平整，自然下垂                     | 2  |    |     |
| 综合印象<br>8分                      | 总体效果：三线对齐，平整美观                         | 5  |    |     |
|                                 | 操作过程中动作娴熟、敏捷，姿势规范，能体现岗位气质              | 3  |    |     |
|                                 |                                        |    | 总分 | 70分 |
| 操作时间： 分 秒 超时： 秒 扣分： 分           |                                        |    |    |     |
| 选手跑动、绕床头、跪床、撑床、被子拖地 次数： 次 扣分： 分 |                                        |    |    |     |
| 物品落地 件 扣分： 分                    |                                        |    |    |     |
| 实 际 得 分                         |                                        |    |    |     |

## （二）开夜床服务评分标准

| 项目              | 要求细则                                 | 分值         | 扣分 | 得分 |
|-----------------|--------------------------------------|------------|----|----|
| 被子折角<br>(5分)    | 被子整理为45度等腰直角形                        | 2          |    |    |
|                 | 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合                  | 1          |    |    |
|                 | 折角平整，下垂自然                            | 1          |    |    |
|                 | 开夜床方向正确                              | 1          |    |    |
| 地巾、拖鞋<br>(4分)   | 地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子反折45厘米边（靠近枕头一侧）齐平 | 2          |    |    |
|                 | 地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平                    | 1          |    |    |
|                 | 拖鞋摆放于地巾之上，便于使用                       | 1          |    |    |
| 夜床物品与设计<br>(8分) | 夜床必备物品齐全，摆放位置符合要求                    | 2          |    |    |
|                 | 主题突出，装饰品新颖、有特色                       | 3          |    |    |
|                 | 所有物品符合卫生规范                           | 1          |    |    |
|                 | 方便宾客                                 | 1          |    |    |
|                 | 经济适用                                 | 1          |    |    |
| 温馨服务致意品<br>(7分) | 有创意                                  | 2          |    |    |
|                 | 材料符合夜床服务要求，经济实用                      | 2          |    |    |
|                 | 制作工艺精致                               | 2          |    |    |
|                 | 具有收藏性、纪念性                            | 1          |    |    |
| 综合印象<br>(6分)    | 夜床整体设计具有艺术美感                         | 2          |    |    |
|                 | 有一定手工技能要求                            | 1          |    |    |
|                 | 动作利落，现场整洁                            | 2          |    |    |
|                 | 夜床设计符合安全性原则                          | 1          |    |    |
| 合 计             |                                      | 30         |    |    |
| 操作时间：           | 分      秒      超时：                    | 秒      扣分： | 分  |    |
| 物品落地：           | 件                                    | 扣分：        | 分  |    |
|                 |                                      | 实际总得分      |    |    |

## 八、竞赛成绩评定和公布

参赛选手的最终名次依据总成绩综合得分排定。总成绩＝中式铺床＋开夜床服务成绩。当出现成绩相同时，以中式铺床

操作成绩高为先，当操作成绩相同时，以完成用时较少为先，并在成绩登记中进行备注说明。

比赛成绩在所有选手比赛结束45分钟后，由裁判员签字后，在指定区域公布。如参赛选手对成绩或比赛过程有异议，需在成绩公布后2小时内以书面形式向大赛组委会申请复议，由现场工作人员受理并及时反馈仲裁结果。

## **九、其他事项**

本技术文件的最终解释权归大赛组委会。