## 2023年江苏省职业院校技能大赛中职赛项规程

## 一、赛项名称

赛项编号：JSZ202346

赛项名称：酒店服务

赛项组别：学生组、教师组（餐饮、客房）

赛项归属专业大类：旅游类

1. **竞赛目的**

为贯彻落实《国家职业教育改革实施方案》《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》、全国职业教育大会精神和国家新职业教育法，进一步强化职业院校本专业学生职业技能训练和职业能力的综合运用，检验中职选手在酒店服务学习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,营造崇尚技能的社会氛围。

1. **竞赛内容**

**（一）学生组竞赛内容**

本赛项竞赛主要考核选手理论知识、实操技能和职业素养。其中：

理论知识考核占比20%，考核内容主要包含：专业理论及专业英语口试。

实操技能考核占比80%，考核内容主要包含：餐饮服务及房务服务。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **分值** | **比例** |
| 现场操作 | 餐饮服务  （含工作台准备、中餐宴会摆台、席间服务、仪容仪表展示） | 100 | 40% |
| 房务服务  （含中式铺床与开夜床、前厅接待服务、系丝巾领带） | 100 | 40% |
| 专业理论和专业英语口试 | 专业理论 | 100 | 10% |
| 专业英语 | 100 | 10% |
| 总 计 | | 400 | 100% |

1.仪容仪表展示：学生组选手在中餐宴会摆台与服务模块，需进行专业仪容仪表展示；在中式铺床与开夜床模块，学生需在规定时间内完成男生打领带、女生系丝巾的操作展示。

2.现场操作：

（1）中职组餐饮服务：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；

（2）中职组客房中式铺床与开夜床：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）中职组前厅接待服务：主要考察选手前厅基本服务技能，比赛时间为10分钟。

3.理论测试：采取机考方式进行，时间为1小时。测试内容包括餐饮服务（中餐及服务知识、西餐及服务知识、酒水饮品及服务知识、菜肴知识、餐饮管理等）和客房服务（前厅接待、客房概述、客房清洁保养、客房对客服务、公共区域清洁保养、客房安全管理等）两大部分内容。主要考察选手的专业理论基础知识及综合分析能力。理论知识指定用书为：高等教育出版社2019年出版十三五职业教育国家规划教材《餐饮服务与管理》（第二版，主编樊平、李琦）、旅游教育出版社2012年版《餐饮服务与管理》（主编乐盈、姚源等）、2010年版《饭店餐饮管理》（主编陈增红）、2009年版《餐厅服务实训教程》（主编李晓东）、高等教育出版社2012年第三版《客房服务与管理》（主编范运铭、陈莹）、高等教育出版社2022年出版十三五职业教育国家规划教材《客房服务与管理》（第二版，主编陈莹）、高等教育出版社2022年版十三五职业教育国家规划教材《前厅服务与管理》（第二版）（主编陈春燕）、中国旅游出版社2010年版《旅游饭店星级的划分与评定释义》。理论知识按百分制考核，占总成绩10%。

4.专业英语测试（口试）：主要考查选手对客服务英语口语表达能力，题型为情景应答。中职学生组每位选手需回答6道题，其中餐饮、客房（含前厅内容）各3道，时间为3分钟，试题均出自题库。

**（二）教师组竞赛内容**

本赛项竞赛主要考核选手理论知识、实操技能和职业素养。其中：

理论知识考核占比20%，考核内容主要包含：专业理论及专业英语口试。

实操技能考核占比52%，考核内容主要包含：中式主题宴会台面设计与摆放或中式铺床与开夜床。

职业素养考核占比28%，考核内容主要包含：在线教学、课堂讲解。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **分值** | **比例** |
| 现场操作 | 餐饮：中餐主题宴会台面设计与摆放  客房：中式铺床与开夜床 | 100 | 52% |
| 专业理论和专业英语口试 | 专业理论 | 100 | 10% |
| 专业英语 | 100 | 10% |
| 教学技能比赛 | 在线教学、课堂讲解 | 100 | 28% |
| 总 计 | | 400 | 100% |

1.现场操作

（1）餐饮教师组：竞赛内容为中餐主题宴会台面设计与摆放（以24节气为主题范围），主要考察教师对中餐主题宴会的文化挖掘与设计，操作的规范性、主题设计的观赏性与实用性。中餐主题宴会台面设计与摆放现场操作比赛时间为20分钟。

（2）客房教师组：竞赛内容为中式铺床和主题夜床并开夜床（以24节气为主题范围），主要考察教师对中式铺床标准的把握与规范操作，以及对开夜床服务的理解与设计；主题设计要求经济、环保，具备一定的适用与推广性。中式铺床与开夜床现场操作比赛时间为4分30秒。

2.理论测试：采取机考方式进行，时间为1小时。测试内容包括餐饮服务（中餐及服务知识、西餐及服务知识、酒水饮品及服务知识、菜肴知识、餐饮管理等）和客房服务（前厅接待、客房概述、客房清洁保养、客房对客服务、公共区域清洁保养、客房安全管理等）两大部分内容。主要考察选手的专业理论基础知识及综合分析能力。理论知识指定用书为：高等教育出版社2019年出版十三五职业教育国家规划教材《餐饮服务与管理》（第二版，主编樊平、李琦）、旅游教育出版社2012年版《餐饮服务与管理》（主编乐盈、姚源等）、2010年版《饭店餐饮管理》（主编陈增红）、2009年版《餐厅服务实训教程》（主编李晓东）、高等教育出版社2012年第三版《客房服务与管理》（主编范运铭、陈莹）、高等教育出版社2022年出版十三五职业教育国家规划教材《客房服务与管理》（第二版，主编陈莹）、高等教育出版社2022年版十三五职业教育国家规划教材《前厅服务与管理》（第二版）（主编陈春燕）、中国旅游出版社2010年版《旅游饭店星级的划分与评定释义》。理论知识按百分制考核，占总成绩10%。

3.专业英语测试（口试）：主要考查选手对客服务英语口语表达能力，题型为情景应答。教师组每位选手回答6道题，按照竞赛项目分别考核对应赛项英语（客房教师组英语考核含前厅内容），其中一道试题出自题库以外，时间为3分钟。英语按百分制考核，占总成绩10%。

4.教学技能比赛：

（1）在线教学。参赛教师选取酒店餐饮或客房服务其理论或实操在线教学真实场景，通过提交8~10分钟视频录像的方式参赛。要求有参赛教师教学镜头/场景与学生学习的互动及反馈镜头/场景。重点考察教师近年在疫情影响前提下是如何利用网络载体实现创新、高效酒店服务教学效果的。比赛报到时上交。

（2）课堂讲解。教师组餐饮、客房选手现场抽取比赛课题后在指定地点进行40分钟的备课（无网络状态使用电脑制作PPT、教案等），而后进行10分钟的课堂教学演示。

（3）教学技能按百分制考核，占总成绩的28%。

1. **竞赛方式**

本次竞赛分为中职学生组、餐饮教师组和客房教师组三个组别，中职学生组为团体赛，教师组为个人竞赛项目。

各市必须统一组织所有具有高星级饭店运营与管理专业、旅游服务与管理专业的学校参加市级中职学生选拔赛。参加省赛选手的报名材料中需提供盖有市赛组委会（或相关机构）公章的该选手的市赛参赛赛项及成绩排名，各市报名参加省赛的学生为2队，同一所学校不超过1队。鼓励餐饮、客房及酒店服务相关专业教师积极参与比赛，每校参赛教师不超过2名。

中职学生每队参赛选手指导教师2名，指导教师须为本校专、兼职教师。

省赛、国赛酒店服务赛项获得过一等奖的学生不得再次报名参赛。

1. **竞赛流程**

**（一）学生组竞赛流程**

1.学生组竞赛流程安排如下表所示：

酒店服务赛项学生组竞赛流程安排表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 竞赛阶段 | 时间安排 | | 工作内容 | 责任人 | 备注 |
| 赛前 | 8:00-12:30 | | 参赛选手及领队、指导教师报到 | 承办院校 |  |
| 13:30-14:30 | | 领队会议 | 专家组 |  |
| 15:30-16:30 | | 理论竞赛机考 | 裁判组 |  |
| 19:00-20:00 | | 赛场体验 | 裁判组 |  |
| 赛中 | 第一天 | 9:00-12:00 | 选手比赛 | 裁判组 |  |
| 13:00-19:00 | 选手比赛 | 裁判组 |  |
| 第二天 | 9:00-12:00 | 选手比赛 | 裁判组 |  |
| 13:00-19:00 | 选手比赛 | 裁判组 |  |
| 赛后 | 9:30-10:30 | | 发布成绩  （闭赛式） | 裁判组  专家组 |  |
| 12:00后 | | 退房、返程 | 承办院校 |  |

2.学生组竞赛流程图如下图所示：

中职学生组每队2人，每名参赛选手抽签完成相应的竞赛内容，其中一名选手完成餐饮服务，另一名选手完成前厅、客房服务。

|  |  |
| --- | --- |
| 全部选手专业理论考试 | |
|  | |
| 领队抽取选手比赛批次 | |
|  | |
| 赛前选手检录 | |
|  | |
| 选手二次加密，抽取比赛场次、工位号，候考 | |
|  | |
| 餐饮服务现场操作比赛  （含仪容仪表展示） | | 客房服务及前厅服务现场操作比赛  （含仪容仪表展示） | |
| 专业英语口试 | |

学生组酒店服务赛项竞赛流程图

**（二）教师组竞赛流程**

1.教师组竞赛流程安排如下表所示：

酒店服务赛项教师组竞赛流程安排表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 竞赛阶段 | 时间安排 | | 工作内容 | 责任人 | 备注 |
| 赛前 | 8:00-12:30 | | 参赛选手及领队、指导教师报到 | 承办院校 |  |
| 13:30-14:30 | | 领队会议 | 专家组 |  |
| 15:30-16:30 | | 理论竞赛机考 | 裁判组 |  |
| 19:00-20:00 | | 赛场体验 | 裁判组 |  |
| 赛中 | 第一天 | 9:00-12:00 | 选手比赛 | 裁判组 |  |
| 13:00-19:00 | 选手比赛 | 裁判组 |  |
| 第二天 | 9:00-12:00 | 选手比赛 | 裁判组 |  |
| 13:00-19:00 | 选手比赛 | 裁判组 |  |
| 赛后 | 9:30-10:30 | | 发布成绩  （闭赛式） | 裁判组  专家组 |  |
| 12:00后 | | 退房、返程 | 承办院校 |  |

2.教师竞赛流程图如下图所示：

|  |  |
| --- | --- |
| 全部选手专业理论考试 | |
|  | |
| 领队抽取选手比赛批次 | |
|  | |
| 赛前选手检录 | |
|  | |
| 选手二次加密，抽取比赛场次、工位号，候考 | |
|  | |
| 教师组中餐主题宴会台面设计与摆放（含仪容仪表展示） | | 教师组中式铺床与做夜床  （含仪容仪表展示） | |
| 专业英语口试 | |

|  |
| --- |
| 教师组教学技能比赛 |

教师组酒店服务赛项竞赛流程图

1. **竞赛赛卷**

本赛项无样卷，根据竞赛规程，竞赛分为理论与操作两部分内容。

1. **理论竞赛**

根据竞赛规程，学生组与教师组题库将由江苏省技大赛组委会统一公布。

1. **操作技能竞赛**

根据竞赛规程，选手按竞赛规程考核项目进行操作。

1. **竞赛规则**

**（一）选手报名**

1.各市必须统一组织所有具有高星级饭店运营与管理专业、旅游服务与管理专业的学校参加市级中职学生选拔赛。参加省赛选手的报名材料中需提供盖有市赛组委会（或相关机构）公章的该选手的市赛参赛赛项及成绩排名。省赛、国赛酒店服务赛项获得过一等奖的学生不得再次报名参赛

2.各市报名参加省赛的学生为2队，同一所学校不超过1队。

3.教师组鼓励餐饮、客房及酒店服务相关专业教师积极参与比赛，每校参赛教师不超过2名。

4.各职业院校按照大赛组委会规定的报名要求，通过“江苏省职业院校技能大赛网络报名系统”报名参赛。

5.参赛选手和指导教师报名，获得确认后不得随意更换。比赛前参赛选手和指导教师因故无法参赛，须由学校在相应赛项开赛前10个工作日出具书面说明，并按参赛选手资格补充人员并接受审核，经省大赛组委会办公室同意后予以更换。

6.各设区教育行政部门负责本地参赛师生的资格审查工作。

**（二）熟悉场地**

比赛前一天安排参赛队熟悉比赛场地，召开领队会议，宣布竞赛纪律和有关事宜。

**（三）赛场规范**

1.参赛选手必须持本人身份证、学生证并携带（佩戴）统一签发的参赛证参加竞赛。

2.参赛选手必须按竞赛时间，提前30分钟检录进入赛场，并按指定工位号参加竞赛。迟到15分钟者不可参加竞赛。

3.参赛选手应严格遵守赛场纪律，操作技能竞赛除携带竞赛必备的用具外，不可带入任何技术资料和工具书。所有通讯工具、摄像工具一律不得带入竞赛现场。

4.选手在竞赛过程中不得擅自离开赛场，如有特殊情况，需经监考人员或裁判人员同意后作特殊处理。

5.参赛选手在竞赛过程中，如遇问题需举手向裁判人员提问，选手之间不得互相询问，否则按作弊处理。

6.在竞赛规定时间结束时应立即停止答题或操作，不得以任何理由拖延竞赛时间。

7．各类赛务人员必须统一佩戴由大赛组委会印制的相应证件，着装整齐。

8．各赛场除现场裁判员、赛场配备的工作人员以外，其他人员（包括媒体记者等）未经赛点领导小组允许不得进入赛场。

9．各参赛队的领队、指导老师以及随行人员一律不得进入赛场。

**（四）中职组餐饮服务现场操作规则**

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。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；超时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、桌号牌可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

8.餐巾准备期间无任何折痕；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、装饰布、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选取、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、席面更、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；牙签位于席面更和筷子之间，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10种不同造型杯花，每种餐巾花3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定位，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：站在副主人位右侧上菜，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，分 5 人份量，剩余1人份量，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，为客人上凉菜；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；比赛用的为鲍汁烩饭，盐开水烫熟西兰花100克，鲍汁调料酱50克（用汤碗装），煮熟白米饭200克（用大汤碗装）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。

**（五）中职学生组客房中式铺床与开夜床服务现场操作规则**

1.按客房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. 客房中式铺床与开夜床服务操作时间8分钟，包括连续中式铺床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。女生在玫瑰花结、小平结、小领带结、心形结、牛仔结5种丝巾花中随机抽取一种，男生穿衬衫（可自配马甲）在温莎结、单结、双结3种领带系法中随机抽取一种，现场进行操作展示，时间1分钟。丝巾与领带由选手自备。

4.裁判员统一口令“开始准备”后进行准备，准备时间2分钟。准备就绪后，选手站在工作台前、床尾后侧，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，选手立于工作台前，举手示意“比赛完毕”。

7. 比赛用床架不带床头板，在两张床之间放置床头柜。

8.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。

9.中式铺床比赛结束后，裁判组长现场抽签确定开夜床的床铺。选手在裁判“开始准备”口令后进行开夜床准备，准备时间1分钟。准备就绪后，根据裁判口令完成开夜床操作，时间1分30秒。

10.中式铺床与开夜床服务现场操作标准。

（1）客房中式铺床与开夜床的基本要求：床铺整齐美观，床品清洁，整张床面挺括，三线对齐，方便使用；操作过程动作规范、娴熟、敏捷。

（2）中式铺床与开夜床的顺序和标准。

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，正反面准确；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；将枕套开口处整理平整；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，两个枕头表面平整、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。

⑦开夜床准备物品（准备工作时）：位置正确，操作规范。

⑧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。

⑨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；地巾靠床体边被子、拖鞋与被子下垂边沿垂直齐平；拖鞋摆放于地巾之上，方便使用。

⑩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）；物品摆放位置符合要求，方便客人使用，卫生。

11.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。

12.选手不可在床头操作，其余位置不限。

13.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。评判与得分详见客房服务技能操作评分标准（中职学生组）。

**（六）中职学生组前厅接待服务现场操作规则**

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，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）请客人出示健康码、行程卡、测量体温并做好记录。

（4）询问客人是否有预订，默认客人为无预定散客。

（5）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，针对客人心理变化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。

（6）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。

（7）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。

（8）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（现金或信用卡）并开具证明。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。

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。

（9）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。

（10）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。

9. 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。评判与得分详见前厅接待服务技能操作评分标准（中职学生组）。

**（七）餐饮教师组中餐主题宴会台的设计与摆放规则**

1．完成中餐10人主题宴会台的设计与摆放，包括：铺台布、摆台、餐巾折花、制作主题造景、拉椅、斟酒等中餐服务技能。

2．操作时间20分钟。提前完成不加分；超时扣分：每超30秒，扣总分2分，不足30秒按30秒计算，以此类推；超过2分钟不予继续比赛，未操作完毕项目不得分。

3．操作结束后，统一安排选手抽签，交叉点评其他选手作品（主题宴会台面），点评重点为主题效果鉴赏和进一步完善台面效果建议，准备时间3分钟，点评时间2～3分钟（现场可以拟写提纲，口头点评）。

4．竞赛中选手所有操作必须按顺时针方向进行，只能在餐椅背后或右侧操作，不得拉开椅子在椅子圈内进行操作。

5．主题插花及主题造景可徒手操作，其余物品摆放均须使用托盘操作。

6．餐巾在操作前无任何折痕，展开摆放于工作台上；摆台时根据主题要求折叠摆放。

7．托盘斟酒，葡萄酒和白酒各斟5杯，从主宾开始，连续5个餐位，每个餐位换瓶斟酒。

8．设计宴会主题并现场拼摆、制作，花草现场剪插；根据主题选择台布、餐巾、装饰盘及相关物品；转盘及公用筷架、公筷、公勺可根据主题需要选择是否摆放，其它摆台餐用具（包括菜单）不得减少；筷套和牙签可根据主题情况选用组委会准备物品或自带；餐巾折花与摆台等操作的先后顺序不限；应遵循方便实用且美观富有特色的原则。

9．参赛选手须制作主题说明，并将主题说明面对副主人餐位摆放在主题插花（主题造景）前。

**（八）客房教师组客房中式铺床与开夜床现场操作规则**

1.按客房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. 客房中式铺床与开夜床服务操作时间4分45秒。其中，中式铺床3分15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。

5.选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

6.操作结束后，选手立于工作台前，举手示意“比赛完毕”。

7. 比赛用床架不带床头板，靠近裁判台一方为床头；不设床头柜，由裁判长现场指定床头柜示意位置。

8.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。

9.教师组中式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2分钟。准备就绪后，根据裁判口令完成开夜床操作，时间1分30秒。

10.中式铺床与开夜床服务现场操作标准。

（1）客房中式铺床与开夜床的基本要求：床铺整齐美观，床品清洁，整张床面挺括，三线对齐，方便使用；操作过程动作规范、娴熟、敏捷。

（2）中式铺床与开夜床的顺序和标准。

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，正反面正确；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；将枕套开口处整理平整；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，两个枕头表面平整、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。

⑦开夜床整理床铺、准备物品（准备工作时）：位置正确，操作规范。

⑧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。

⑨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；地巾靠床体边被子、拖鞋与被子下垂边沿垂直齐平；拖鞋摆放于地巾之上，方便使用。

⑩摆放晚安卡（环保卡）、矿泉水及水杯等：在床头柜上摆放晚安卡（环保卡）、矿泉水及水杯（含杯垫、杯盖）等；物品摆放位置符合要求，方便客人使用，卫生。

11.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。

12.选手不可在床头操作，其余位置不限。

13.中式铺床比赛用品由承办方提供，主题夜床用品由选手自备。评判与得分，详见客房中式铺床与开夜床服务技能操作评分标准（客房教师组）。

**（九）专业理论和专业英语测试**

1.专业理论测试

专业理论采取机考方式进行，时间为1小时。

2.专业英语测试

专业英语水平测试题型为情景应答。主要考察选手的英语口语表达能力。中职学生组每位选手需回答6道题，其中餐饮、客房（含前厅内容）各3道。时间为3分钟。试题均出自题库。教师组每位选手回答6道题，按照竞赛项目分别考核对应英语（客房教师组考核含前厅内容），其中一道试题出自题库以外。

**（十）教师教学技能比赛**

在线教学环节：报到时，统一上交视频录像资料。评委组集中观看，进行评审打分。

课堂讲解环节：餐饮、客房教师组选手检录进入候赛现场，根据比赛进程，在赛前40分钟抽取所参赛项目的讲课试题，讲课试题均选自中职课程指定教材高等教育出版社2019年出版十三五职业教育国家规划教材《餐饮服务与管理》（第二版，主编樊平、李琦）、高等教育出版社2022年出版十三五职业教育国家规划教材《客房服务与管理》（第二版，主编陈莹）、上海交通大学出版社2018版《餐饮服务与管理》（主编张丹花、茅蓉）、上海交通大学出版社2018年版《客房服务与管理》（主编茅蓉、张丹花）四本教材，在40分钟的准备阶段，选手设计竞赛课程、制作PPT课件等，组委会统一提供无网络环境电脑和相应的教材、纸、笔，40分钟准备时间结束即进行10分钟的竞赛现场教学，教学结束后现场回答评委与该教学相关的问题1个。

**（十一）成绩评定与结果公布**

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。

1. **竞赛环境**
2. **理论竞赛环境要求**

专业理论考试在机房进行，每位选手一台电脑用于答题。专业英语口试一间，场所独立。餐饮、客房教师教学技能比赛备课用房各1间，各房间均配备备课所需电脑两台（无网络）；教学竞赛教室各1间，各间教室均配备多媒体设备（含投影仪）一套；现场保证良好的采光、照明和通风，必要时设置抽风装置，提供稳定水、电供应和供电应急设备。

1. **技能竞赛环境要求**

1.餐饮服务操作区

根据中餐宴会摆台与服务流程要求，将宴会厅布置为赛场，在1200平方米的空间共设12个赛位，每组比赛使用6个赛位。每个赛位面积约60㎡。按照矩形布置比赛设备，包括公用的长形置物台、圆餐桌、餐椅、工作台、备餐车等，公用的长形置物台放置于工作台后方，两者相距2.5米；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；地板需铺地毯或为防滑地板；提供稳定水、电供应和供电应急设备；配备多媒体设备（含投影仪）一套；赛场提供的专业用具与用品应多于参赛选手所需的一整套专业用具与用品的10％-15％。比赛现场设置专门的观摩区，供各参赛队领队、教练现场观摩。

竞赛软件平台：自动计时系统1个。

2.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，将宴会厅布置为赛场，中职组在500平方米的空间共设6个赛位，每组比赛使用3个赛位；教师组共设8个赛位，每组比赛使用4个赛位。每个赛位面积约45-60㎡。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；地板需铺地毯或为防滑地板；提供稳定水、电供应和供电应急设备；配备多媒体设备（含投影仪）一套；为每位参赛选手提供全套铺床用品。比赛现场设置专门的观摩区，供各参赛队领队、教练现场观摩。

竞赛软件平台：自动计时系统1个。

3.前厅接待服务操作区

根据前厅入住接待服务流程要求，将多功能厅布置为赛场，在200平方米的空间，设置接待台1个。接待台采用站立服务标准，外侧1.2米高，内侧0.9米高。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。接待台内侧附带单据柜、客账夹等区域，能够做到隐私保密。接待台需要连接电源，布置注意美观。现场保证良好的采光、照明和通风，必要时设置抽风装置；地板需铺地毯或为防滑地板；配备多媒体设备（含投影仪）一套；为每位参赛选手提供全套竞赛用品。

竞赛软件平台：自动计时系统1个。

**（三）裁判员工作场所及要求**

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。

**（四）其他需要说明的内容**

在指定场地，设观摩展示区、媒体区、休息区、服务保障区、咨询区、申诉区等区域。另设成绩公布区，配备相应的电脑和投影设备。

**九、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）](http://www.baidu.com/link?url=_J5QUsLjL1y3Xk_V7Rx0SGKbHocHsZwhy_iQCVNucS0Nq3NzM8kv2j861_wiaTghbUxOoKNaCWgI00gYFdM_VjE1TqhjEtKcj41PbpFfxja&wd=&eqid=e58a54f000045a07000000065c8214c8" \t "https://www.baidu.com/_blank)中高星级旅游饭店服务相关标准，要求中职学生必须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；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、前厅服务及本专业其他理论知识。

**十、技术平台**

**（一）餐饮服务**

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：6台

6.选手操作用设施设备清单（以1名选手计）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名 称** | **规 格** | **质地** | **数量** |
| 1 | 中餐圆形餐台 | 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 |  | 2个 |
| 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 | 1个 |
| 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29.5 X 3厘米 |  | 12双 |
| 14 | 席面更、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，厚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，厚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 X 12.5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 | 折叠餐巾花专用大盘 | 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 |
| 酒瓶样例图片 | 葡萄酒  白酒瓶 |  |  |
| 26 | 备餐车（或工作台） | 长95厘米，宽50厘米，高95厘米 | 不锈钢 | 1辆 |
| 27 | 备餐盘 | 外径20.3厘米，内径12.5厘米 | 瓷器 | 1个 |
| 28 | 分菜叉 | 长24厘米，叉面长6.5厘米，宽2.8厘米，叉柄宽1厘米。误差0.5厘米。 | 不锈钢 | 2个 |
| 29 | 分菜勺 | 长25厘米，勺面长6.5厘米，宽5.3厘米，叉柄宽1厘米。误差0.5厘米 | 不锈钢 | 3个 |
| 30 | 菜盘 | 直径29厘米，误差1厘米 | 瓷 | 1个 |
| 31 | 餐盘 | 直径17.5厘米，误差1厘米 | 瓷 | 10个 |
| 32 | 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 | 实物 | 1份 |
| 33 | 分饭造型小碗 | 圆形，直径内径为7厘米 | 金属 | 1个 |
| 34 | 鲍汁烩饭 | 盐开水烫熟西兰花100克  鲍汁调料酱50克（用汤碗装）  煮熟白米饭200克（用大汤碗装） | 实物 | 1套 |
| 35 | 分汤勺 | 总长度29.5厘米，勺径7.5厘米 | 金属 | 1个 |
| 36 | 甜羹汤碗 | 4.5英寸，高6.8厘米，口径11.8厘米 | 瓷 | 10个 |
| 37 | 大汤碗 | 高9厘米，直径25厘米。 | 瓷 | 2个 |
| 38 | 银耳汤 | 容量1.5L  银耳40克，白糖100克。 | 实物 | 1份 |

7.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个 |
| 3 | 小套尺（测量1厘米、1.5厘米、3厘米） | 2把 |

**（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：3台

6.选手操作用设施设备清单（以1名选手计）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **规格** | **质地** | **数量** | **备注** |
| 1 | 床垫 | 200厘米×120厘米，高22厘米 |  | 2张 | 误差0.5厘米 |
| 2 | 床架 | 床架高20+床脚7厘米 |  | 2个 | 误差0.5厘米 |
| 3 | 工作台 | 100厘米×200厘米×75厘米 |  | 2个 |  |
| 4 | 床单 | 280厘米×200厘米（缩水前：288厘米×206厘米） | 100%精梳棉，80支纱/400针 | 2张 |  |
| 5 | 被套 | 235厘米×185厘米×5厘米（缩水前：242厘米×190厘米×5厘米） | 100%精梳棉， 80支纱/400针，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厘米×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厘米×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厘米×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 | 长45厘米×宽45厘米，高55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 | 塑料瓶 | 1瓶 | 水量348毫升 |
| 13 | 杯垫 | 直径8.5厘米 | 纸质 | 1个 |  |
| 14 | 杯盖 | 最大直径9.5厘米 | 纸质 | 1个 |  |
| 15 | 地巾提篮 |  |  | 1个 | 藤制 |
| 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 | 纸质 | 1个 | 帐篷立式 |

7.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）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

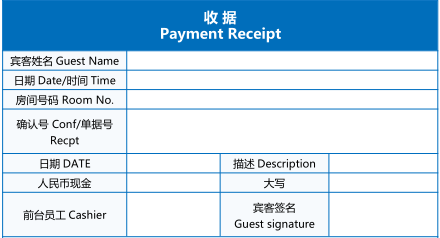
6．房卡套：1打

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）：1打



11. POS机及单据若干

12. 验钞机及纸币（练功券）若干、信用卡

13. A4纸：若干

14. 黑色签字笔：若干

15. 入住登记单（一式三联）：若干

16. 体温测试屏

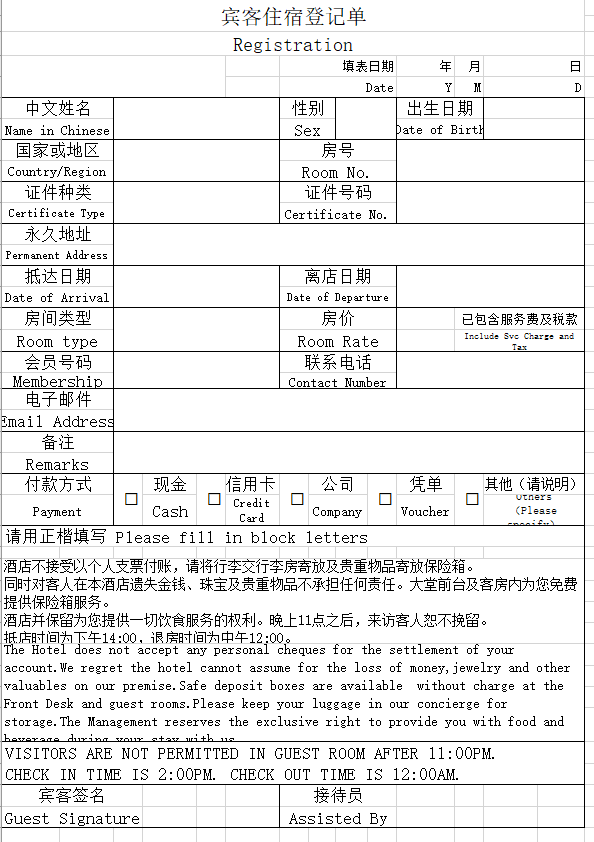
17. 身份证（若干）

18. 一次性洗漱用品（若干）

19. 标签贴

20. 客账收集袋子

21. 垫板



**（四）餐饮教师组现场技能（中餐主题宴会台设计与摆放）**

1. 赛场提供（每个赛位）：

点评、备课用纸、垫板、笔1套；净手巾1条（30厘米×30厘米，棉质）

2. 参赛教师自备：

（1）赛场提供（每个赛位）：

点评、备课用纸、垫板、笔1套；净手巾1条（30厘米×30厘米，棉质）

（2）参赛教师自备：

规格台布、餐巾

骨碟、味碟、汤碗、汤勺、筷架、席面羹、筷子、牙签（各10套）

水杯、葡萄酒杯、白酒杯（各10个）

菜单（2份以上，含2份）

装饰碟根据主题需要选择是否自备

根据主题需要选择是否自备公用筷架、公筷、公勺（2套）

主题插花（主题造景）的用具、用品

**（五）客房教师组现场技能（夜床用品由参赛教师自备）**

1.赛场提供（每个赛位）：

（1）单人床：1张，规格200×120（厘米）；床架（含脚）+床垫高度为49厘米。

（2）床单：1条，规格280×200（厘米），100%精梳棉高支高密80支纱/400针，两头2.5厘米折边，两侧1厘米折边。

（3）被套：1条，规格235厘米×185厘米+5厘米飞边，100%精梳棉高支高密80支纱/400针，底部中半开口，系带方式，2组，距两端45厘米。

（4）被芯：1床，规格230×180（厘米），内充1.5千克羽绒棉，含填充物总重量2.6千克。

（5）枕套：2条，规格78×48（厘米），100%精梳棉高支高密80支纱/400针，四边5厘米法式飞边，于背面距离边缘15厘米为枕套开口。

（6）枕芯：2个， 75厘米×45厘米；内充羽绒棉，含填充物总重量1.35千克。

（7）工作台: 1个， 100厘米×200厘米×75厘米。

2.参赛教师自备：

参赛选手自备主题夜床服务的用具、用品、饰品。其中地巾、拖鞋、矿泉水、水杯、晚安致意卡、早餐送餐菜单、天气预报卡、洗衣单、洗衣袋、浴袍为必备。

**（六）专业理论**

1.应用软件：在线题库

2.电脑机房：多个工位的台式计算机

**（七）专业英语测试**

1.应用软件（自动抽题系统）：各1套

2.电脑：各1台

3.投影仪：各1台

4.摄录设备：各1台

**（八）教学技能比赛**

1. 备课教室：电脑（无网络）、教材、纸、笔

2. 高标准多媒体教室

3. 音响设备与话筒

4. 全程录像设备

**十一、成绩评定**

**（一）评分方法**

1.裁判队伍组成

按照《江苏职业院校技能大赛专家和裁判工作管理办法》建立江苏职业院校技能大赛赛项裁判库，赛前由江苏省职业院校技能大赛组委会依据各赛项的裁判组成要求在赛项裁判库中抽签产生。

赛前组织裁判培训，模拟评分，统一各比赛项目的评判标准和评分细则，确保裁判工作按照公平、公正、客观的原则进行。

成绩评定实行裁判长负责制，裁判组独立完成成绩评定工作。由竞赛裁判经验丰富的人员组成，具体组成和要求如下表。

裁判员组成与执裁资格要求

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 裁判员类别 | 知识能力要求 | 工作经历 | 专业技术职称  或资格等级 | 人数 |
| 1 | 加密  裁判 | 熟悉大赛加密流程 | 具有技能大赛工作或加密裁判执裁经历 | － | 2 |
| 2 | 餐饮  服务  裁判 | 熟悉餐饮教学，熟悉餐饮服务的相关知识和技能，熟悉大赛的竞赛规程，熟悉大赛的相关制度流程，具有良好的沟通协调能力和处理问题的能力 | 从事餐饮教学工作，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旅游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旅游相关高级职业资格证书 | 5 |
| 3 | 客房  服务  裁判 | 熟悉客房教学，熟悉客房服务的相关知识和技能，熟悉大赛的竞赛规程，熟悉大赛的相关制度流程，具有良好的沟通协调能力和处理问题的能力 | 从事客房教学工作，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旅游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旅游相关高级职业资格证书 | 5 |
| 4 | 前厅  服务  裁判 | 熟悉前厅教学，熟悉前厅服务的相关知识和技能，熟悉大赛的竞赛规程，熟悉大赛的相关制度流程，具有良好的沟通协调能力和处理问题的能力 | 从事前厅教学工作，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旅游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旅游相关高级职业资格证书 | 3 |
| 5 | 英语  口语  裁判 | 熟悉酒店英语教学，熟悉酒店英服务的相关知识和技能，熟悉大赛的竞赛规程，熟悉大赛的相关制度流程，具有良好的沟通协调能力和处理问题的能力 | 从事英语教学工作，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旅游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旅游相关高级职业资格证书 | 3 |
| 6 | 教师  授课  裁判 | 熟悉酒店餐饮、前厅或客房服务教学，熟悉酒店的相关知识和技能，熟悉大赛的竞赛规程，熟悉大赛的相关制度流程，具有良好的沟通协调能力和处理问题的能力 | 从事餐饮、客房或前厅教学工作，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旅游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旅游相关高级职业资格证书 | 5（从操作裁判中选取） |
| **裁判员总数：18** | | | | | |

2.裁判评分方法

赛前组织裁判培训，模拟评分，统一各比赛项目的评判标准和评分细则，确保裁判工作按照公平、公正、客观的原则进行。

3.成绩产生方法

（1）中职组团队成绩（百分制）=理论成绩（2位选手成绩相加÷2×10%）+餐饮服务成绩（操作成绩×40%）+房务服务成绩（客房操作成绩×25%+前厅操作成绩×15%）+英语口试成绩（2位选手成绩相加÷2×10%）。

（2）餐饮教师组个人成绩=理论成绩（满分100分，实占10%）+中餐主题宴会设计与摆放操作成绩（评判满分100分，实占52%）+教学技能比赛成绩（评判满分100分，实占28%）+英语口试成绩（评判满分100分，实占10%）。

（3）客房教师组个人成绩=理论成绩（满分100分，实占10%）+中式铺床与做夜床成绩（评判满分100分，实占52%）+教学技能比赛成绩（评判满分100分，实占28%）+英语口试成绩（评判满分100分，实占10%）。

（4）餐饮服务、客房服务的操作成绩参照评分标准分值，依据现场裁判员的赛场记录和评分实际，由现场裁判组集体客观评判、计分。

（5）参赛选手的最终名次依据各选手的总成绩排定。当出现成绩相同时，计算小分分出名次，计算小分顺序为：比较操作技能成绩，成绩高者名次在前。

4.成绩审核方法

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。

**（二）成绩复核与解密**

监督、仲裁组将对赛项总成绩排名前30%的所有参赛队伍（选手）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。

成绩复核、确认无误后进行成绩排名，得出排名结果后进行解密，不允许先解密后排序。

**（三）评分标准**

1.餐饮服务现场操作比赛评分标准（中职组）

| **项目** | **操作程序及标准** | **分值** |
| --- | --- | --- |
| **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**  **（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、席面更、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 |
| 席面更、筷子搁摆在筷架上，筷尾的右尾端距桌沿1.5厘米。 | 1 |
| 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**  **（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，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**  **（10分）** | 花型突出正、副主人位，整体协调；  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 |
| **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：从第一主宾位开始，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 |
| **上菜**  **（2分）** | 站在副主人位右侧上菜，上菜时姿势、动作正确、自然。 | 1 |
| 菜肴介绍内容准确，音量适中，上菜过程讲究卫生、礼貌。 | 1 |
| **分凉菜**  **（2分）** | 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。 | 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 |
| **仪容仪表（6分）** | 整齐着装，符合职业要求。  发型符合行业规范，精神面貌佳，微笑，有礼貌。  （国赛无） | 6 |
| **合 计** |  | 100 |

2.客房中式铺床与开夜床服务现场操作比赛评分标准（中职组）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项 目** | **操作程序及标准** | **分值** |
| **仪容仪表（6分）** | 整齐着装，符合职业要求。  发型符合行业规范，精神面貌佳，微笑，有礼貌。 | 2 |
| 丝巾花型整齐、正面朝外，大小、宽度、长度和谐精致美观；领带长度适中、领结端正挺括平整。 | 4 |
| **床单**  **（20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）。 | 3 |
| 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）。 | 3 |
| 包角紧密垂直且平整，式样统一（90度）。 | 4 |
| 四边掖边紧密且平整（每条水波纹扣1分）。 | 4 |
| **被套**  **（8分）** | 一次抛开（两次扣2分，三次及以上不得分）、平整光滑。 | 5 |
| 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**  **（32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2分，三次及以上不得分）。 | 3 |
| 抓住床尾两角抖开羽绒被并一次抛开定位（两次扣2分，三次及以上不得分）。 | 3 |
| 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）。 | 3 |
| 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2分）。 | 4 |
| 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）。 | 4 |
| 被套表面平整光滑（每条水波纹扣1分）。 | 4 |
| 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）。 | 3 |
| 羽绒被在床头翻折45厘米（每相差2厘米扣1分，不足2厘米不扣分）。 | 3 |
| **枕头（2个）**  **（12分）** | 四角到位，饱满挺括。 | 4 |
| 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。 | 4 |
| **综合**  **印象**  **（12分）** | 总体效果：三线对齐，床品清洁，平整美观。 | 6 |
| 操作过程规范，动作娴熟、敏捷、优美，能体现岗位气质和礼节礼貌。 | 6 |
| **开夜床（10分）** | 整体效果：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1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，物品摆放位置符合要求，方便客人使用，卫生。 | 2 |
| **合计** |  | 100 |

3.前厅接待服务现场操作比赛评分标准（中职组）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **操作程序及标准** | **分值** |
| **迎接**  **（6分）** | 整理台面，时刻关注客人，做好服务准备 | 4 |
| 微笑问候客人 | 2 |
| **介绍**  **（16分）** | 询问客人是否有预订 | 2 |
| 针对性地介绍饭店可出租客房类型 | 4 |
| 介绍客房价格，且报价方式合乎规范 | 6 |
| 适时介绍饭店餐饮、娱乐等设施和服务项目 | 4 |
| **确认**  **（10分）** | 确认房间类型 | 2 |
| 确认房价（是否含早餐） | 2 |
| 确认离店日期 | 2 |
| 确认其他个性化要求 | 4 |
| **登记**  **（32分）** | 证件传输、人脸识别验证 | 4 |
| 填写入住登记单 | 6 |
| 正确指示签字位置，并提示客人仔细阅读相关规定 | 4 |
| 确定预收费用，收取房费押金，提供收据，并做相关解释 | 6 |
| 制作IC卡钥匙，填写房卡套 | 4 |
| 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 | 4 |
| 询问是否有开车并帮助客人录入车辆信息 | 2 |
| **结束**  **（18分）** | 介绍早餐时间、地点 | 3 |
| 询问宾客有无其他需求，答复合理 | 5 |
| 为客人指引电梯方向并询问客人是否需要行李服务 | 4 |
| 祝客人入住愉快 | 2 |
| 整理客人入住资料，保护客人隐私，并保持台面整洁 | 4 |
| **综合**  **（18分）** | 服务过程中，有三次以上用姓氏称呼客人 | 4 |
| 操作娴熟，服务亲切热情 | 6 |
| 具备良好的职业素养 | 4 |
| 精神饱满，仪表仪容符合规范 | 4 |
| **合 计** | | **100** |
| **跑动、物品落地、物品碰倒 次** | |  |

4. 中餐服务技能操作评分标准（餐饮教师组）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **操作标准与要求** | | **分值** | **得分** |
| **仪容仪表** | 整齐着装，符合职业要求  发型符合行业规范，精神面貌佳，微笑，有礼貌 | | 4 |  |
| **准备工作** | 2分钟准备（20分钟操作时间之外）  没有漏项，准备有序，台面整洁，操作卫生 | | 4 |  |
| **台布** | 动作一次到位 | | 5 |  |
| 台布定位准确，十字居中，凸缝朝向主人副主人位，  下垂均等，台面平整 | |
| **骨碟（装饰碟）定位** | 一次定位、碟间距离均等 | | 10 |  |
| 距桌沿1.5厘米 | |
| 拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分） | |
| **味碟、汤碗、汤勺** | 味碟位于骨碟正上方 | | 5 |  |
| 汤碗摆放在味碟左侧，汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与味碟、筷架在一条横直线上 | |
| **筷架、筷子**  **席面羹、牙签** | 筷架摆在骨碟右边，与味碟、筷架在一条横直线上 | | 5 |  |
| 筷子、席面羹正放于筷架上，席面羹左侧距骨碟右侧1.5厘米，筷尾距餐桌沿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，底部与席面羹底边平齐 | |
| **葡萄酒杯**  **白酒杯、水杯** | 葡萄酒杯在味碟正上方2厘米处；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，三杯杯底中点成一直线 | | 5 |  |
| 摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部） | |
| **餐巾折花** | 花型与主题符合，突出主人位 | | 5 |  |
| 折叠手法正确、卫生、一次成型、花型逼真、美观 | |
| **餐椅定位** | 从主宾位开始拉椅，座位中心与骨碟中心对齐，餐椅间距相等，椅边与台布下垂处相切 | | 5 |  |
| **斟酒** | 托盘斟酒，操作规范（主商标朝外），不滴不洒  先葡萄酒后白酒，葡萄酒三至六成，白酒八成，每杯酒量均衡一致 | | 10 |  |
| 从主宾开始，连续5个餐位，每个餐位换瓶斟酒 | |
| **主题效果** | 台面主题鲜明突出，艺术雅致，整体感较强，有层次，摆放合理，设计新颖，色彩协调 | | 25 |  |
| 主题造景不影响客人视线交流 | |
| 主题说明摆放在主题造景前方、面对副主人位 | |
| 符合主题，设计并摆放菜单 | |
| 物品摆放合理，台面符合安全和卫生规范 | |
| **交叉点评** | 点评贴合实际，层次清楚，内容全面，用词准确，言语流利顺畅，确有借鉴价值、指导意义 | | 7 |  |
| **净手巾使用** | 使用规范、恰当，起到净手效果 | | 2 |  |
| **综合印象** | 托盘上物品摆放整齐、合理，托盘平稳，悬于餐椅外 | | 8 |  |
| 步伐轻盈，整体动作美观、有节奏、一次到位 | |
| 操作过程中动作规范、娴熟、声轻，姿态优美，能体现职业气质 | |
| 台面摆放美观、整齐、大方 | |
| **合 计** |  | | **100** |  |
| 操作时间： 分 秒 超时： 秒  每超过30秒扣2分，不足30秒按30秒计算，超过2分钟后停止摆台 | | | 扣分 |  |
| 物品落地（扣3分/件）；物品碰倒（扣2分/件）  物品遗漏（扣1分/件）；托盘扣翻（扣20分/次） | | | 扣分 | 分 |
| 实 际 得 分 | |  | | |

5.客房中式铺床技能操作评分标准（客房教师组）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项 目** | **要求与评分细则** | **分值** |
| **仪容仪表 （5分）** | 文明礼貌，面带微笑。仪容仪表符合岗位要求。 | 5 |
| **床单**  **（16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）。 | 3 |
| 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1分）。 | 3 |
| 包角紧密垂直且平整，式样统一（90度）。 | 2 |
| 四边掖边紧密且平整（每条水波纹扣1分）。 | 2 |
| **被套**  **（6分）** | 一次抛开（两次扣2分，三次及以上不得分）。被套表面平整光滑。 | 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**  **（30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2分，三次及以上不得分）。 | 5 |
| 抓住床尾两角抖开羽绒被并一次抛开定位（两次扣2分，三次及以上不得分）。 | 3 |
| 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）。 | 3 |
| 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）。 | 4 |
| 被套口平整且要收口，羽绒被不外露（未收口扣1分）。 | 2 |
| 被套表面平整光滑（每条水波纹扣1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）。 | 3 |
| 羽绒被在床头翻折45厘米（每相差2厘米扣1分，不足2厘米不扣分）。 | 3 |
| **枕头（2个）**  **（11分）** | 四角到位，饱满挺括。 | 4 |
| 枕头开口朝下并反向床头柜。 | 1 |
| 枕头边与床头边平行。 | 2 |
| 枕头中线与床中线对齐。（偏离床中线1厘米以内不扣分，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。 | 2 |
| **综合印象**  **（12分）** | 总体效果：三线对齐，平整美观。 | 6 |
| 操作过程规范，动作娴熟、敏捷、优美，能体现岗位气质和礼节礼貌。 | 6 |
| **合 计** |  | 80 |

6.开夜床服务评分标准（客房教师组）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项 目** | **要求与评分细则** | **分值** |
| **被子折角**  **（7分）** | 开夜床方向正确 | 2 |
| 将被子一角折起为45度等腰直角形 | 1 |
| 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合（偏2厘米(含)以内不扣分，2-3厘米以内扣0.5分，3厘米（含3厘米）以上不得分） | 2 |
| 折角平整，下垂自然 | 2 |
| **地巾、拖鞋**  **（5分）** | 地巾摆放于被子折角一侧，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； | 2 |
| 地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平，超过不得分； | 2 |
| 拖鞋摆放于地巾之上，便于使用 | 1 |
| **夜床物品与设计**  **（8分）** | 夜床必备物品齐备，摆放位置合理、卫生，方便宾客使用 | 2 |
| 整体设计主题鲜明，用品精巧，和谐美观 | 4 |
| 经济实用，推广性强 | 2 |
| **合 计** |  | 20 |

7.教学技能比赛评分标准（餐饮/客房教师组）

在线教学评分表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **要 求** | **分值** |
| **教学内容** | 专业知识/技能选取效果  教书育人效果  课程思政效果  逻辑严谨性  结构完整性 | **10分** |
| **教学方法** | 形式多样性与实用性  在线教学的科学性与合理程度  创新性与可推广程度  其他积极价值 | **6分** |
| **交互效果** | 即时互动状况  点评与放大效果  交互与总体授课协调程度  其他积极效果 | **6分** |
| **视频效果** | 声音清楚  画面清晰  场景恰当  视听综合效果 | **5分** |
| **综合印象** | 理念先进，选材得体，设计新颖，技术实用，具有较强的应用性与示范性 | **3分** |
| **合计** |  | **30分** |

课堂讲解评分表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **要 求** | **分值** |
| **教学目标**  **（7分）** | 紧扣专业人才培养方案和课程标准，明确表述教学目标，重点突出。 | 7分 |
| **教学内容**  **（14分）** | 教学内容有效支撑教学目标的实现，选择科学严谨、容量适度，表述精准、安排合理、衔接有序、结构清晰。 | 14分 |
| **教学方法**  **（18分）** | 针对教学内容灵活利用PPT、板书等教学手段，关注教学重点和难点的解决；节奏把控张弛有度，强调知行合一，善于启发，注重能力培养。 | 18分 |
| **现代职教理念融入（7分）** | 将精益求精的工匠精神及酒店职业素养有机融入课程教学；及时反映酒店行业的新特点、新技术、新规范等。 | 7分 |
| **教学素养**  **（10分）** | 仪态端庄、大方，亲切、自然，精神饱满，手势及其它肢体语言应用恰当。  语言规范简洁，熟练流畅，语言生动、富有感染力。  符合职业岗位要求，展现良好“双师”素养。 | 10分 |
| **效果与特色**  **（7分）** | 注重教书育人，能够引导学生树立正确的理想信念、学会正确的思维方法、培育正确的劳动观念；教学有风格特色，综合效果好。 | 7分 |
| **现场提问**  **（7分）** | 聚焦主题、科学准确、思路清晰、逻辑严谨、研究深入、方法得当、简洁明了、表达流畅。 | 7分 |
| **合计** |  | 70分 |

**十二、奖项设定**

**（一）参赛选手奖**

根据竞赛成绩，从高到低排序，个人赛按参赛人数、团体赛按参赛队的数量，其中10%设一等奖，20%设二等奖，30%设三等奖。

**（二）指导教师奖**

对获得一、二、三等奖选手的指导教师颁发指导教师奖。

**十三、赛场预案**

**(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。

**十四、赛项安全**

赛项安全是技能竞赛一切工作顺利开展的先决条件，是赛项筹备和运行工作必须考虑的核心问题。采取切实有效措施保证大赛期间参赛选手、指导教师、裁判员、工作人员及观众的人身安全。

**（一）比赛环境**

在赛前组织专人对比赛现场、住宿场所和交通保障进行考察，并对安全工作提出明确要求。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。承办单位赛前须按照赛项规程要求排除安全隐患。

赛场周围要设立警戒线，防止无关人员进入发生意外事件。比赛现场内应参照相关职业岗位的要求为选手提供必要的劳动保护。在具有危险性的操作环节，裁判员要严防选手出现错误操作。

承办单位应提供保证应急预案实施的条件。对于比赛内容涉及高空作业、可能有坠物、大用电量、易发生火灾等情况的赛项，必须明确制度和预案，并配备急救人员与设施。

承办单位制定开放赛场和体验区的人员疏导方案。赛场环境中存在人员密集、车流人流交错的区域，除了设置齐全的指示标志外，须增加引导人员，并开辟备用通道。

大赛期间，承办单位应在赛场管理的关键岗位增加力量并建立安全管理日志。

参赛选手进入工位、赛事裁判工作人员进入工作场所，严禁携带通讯、照相摄录设备，禁止携带记录用具。如确有需要，由赛场统一配置、统一管理。赛项可根据需要配置安检设备对进入赛场重要部位的人员进行安检。

**（二）生活条件**

比赛期间，统一安排参赛选手和指导教师食宿。承办单位须尊重少数民族的信仰及文化，根据国家相关的民族政策，安排好少数民族选手和教师的饮食起居。

比赛期间安排的住宿地应具有宾馆/住宿经营许可资质。以学校宿舍作为住宿地的，大赛期间的住宿、卫生、饮食安全等由提供宿舍的学校负责。

大赛期间承办单位须保障比赛期间选手、指导教师和裁判员、工作人员的交通安全。

各赛项的安全管理，除了可以采取必要的安全隔离措施外，应严格遵守国家相关法律法规，保护个人隐私和人身自由。

**（三）参赛队责任**

1. 各学校组织参赛队时，须安排除参赛选手、指导教师、领队以外的随行人员购买大赛期间的人身意外伤害保险。

2. 各学校参赛队组成后，须制定相关管理制度，并对所有选手、指导教师进行安全教育。

3. 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。

**（五）处罚措施**

1.因参赛队伍原因造成重大安全事故的，取消其获奖资格。

2.参赛队伍有发生重大安全事故隐患，经赛场工作人员提示、警告无效的，可取消其继续比赛的资格。

3.赛场工作人员违规，按照相应的制度追究责任。情节恶劣并造成重大安全事故的，由司法机关追究相应法律责任。

**十五、竞赛须知**

**（一）参赛队须知**

1. 本次竞赛分为中职学生组、餐饮教师组和客房教师组三个组别，中职学生组为团体赛，教师组为个人竞赛项目。

2.参赛人员报名获得确认后不得随意更换。如备赛过程中参赛人员因故无法参赛，须经由市级教育行政管理部门于相应赛项开赛7个工作日之前出具书面说明，经大赛组委会办公室核实后予以替换；参赛人员在赛场注册报到后，不得更换。

3.熟悉竞赛规程，负责做好本参赛队大赛期间的管理工作。

4.贯彻执行大赛各项规定，竞赛期间不私自接触裁判。

5.准时参加赛前领队会议，并认真传达落实会议精神，确保参赛选手准时参加各项比赛及活动。

6.领队在比赛时需密切留意参赛选手的比赛时间，安排充足人员进行调度，避免出现因迟到而被取消比赛资格的现象。

7.对不符合竞赛规定的设备、软件、工具，有失公正的评判、奖励以及工作人员的违规行为等，均可提出申诉。申诉须在专项竞赛结束后2小时内提出，否则不予受理。

8.领队应负责赛事活动期间本队所有选手的人身及财产安全，必要时为参赛学生购买保险。如发现意外事故，应及时向组委会报告。

1. **指导教师须知**

1.熟悉竞赛规程，指导选手做好各项参赛准备。

2.比赛过程中，指导教师不得操作任何工具和设备，不得现场书写、传递任何资料给参赛选手。

3.贯彻执行大赛各项规定，竞赛期间不私自接触裁判。

1. **参赛选手须知**

1.总要求：

（1）严格遵守大赛组委会制定的各项竞赛规则和技术要求。

（2）坚决服从大赛组委会和裁判员的指挥、管理。

（3）尊重裁判和赛场工作人员，自觉遵守赛场纪律和秩序，文明参赛。

2.准备阶段

（1）参赛队领队负责本参赛队的参赛组织以及大赛联络工作。

（2）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，一经发现立即取消其比赛资格。

（3）参赛队按照大赛赛程安排和具体时间前往指定地点，各参赛选手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。

（4）参赛选手进行操作比赛前须检录。检录时应出示本人身份证及参赛证，检录合格后方可参赛。凡未按时检录或检录不合格者取消参赛资格。

（5）参赛选手仪表规范，着装干净整洁，举止大方得体，女选手可适度化妆以符合岗位要求。

（6）参赛选手应自觉遵守赛场纪律，服从裁判、听从指挥。

3.比赛阶段

（1）专业理论采用机考，统一安排，集中进行。专业英语口试选手依次按抽签顺序完成，每名选手时间为3分钟。

（2）餐饮服务操作比赛：每组6名选手同时进行比赛，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；每组比赛结束后裁判评分。比赛顺序采取抽签的方式确定。餐饮教师组每组5人同时进行比赛，竞赛内容为中餐主题宴会台面设计与摆放，包括仪容仪表展示、交叉点评等，中餐主题宴会台面设计与摆放现场操作比赛时间为20分钟。

（3）客房中式铺床与开夜床服务现场操作比赛：中职组每组3名选手同时进行比赛，教师组每组4人同时进行比赛，内容包括仪容仪表展示、客房中式铺床和开夜床服务。客房中式铺床比赛仪容仪表展示1分钟，操作比赛时间中职学生组6分30秒，客房教师组3分15秒，开夜床服务比赛操作时间1分30秒。每组比赛结束后裁判评分。比赛顺序采取抽签的方式确定。

（4）前厅接待服务现场操作比赛：每组1名选手进行比赛，操作比赛时间10分钟。每组比赛结束后裁判评分。比赛顺序采取抽签的方式确定。

（5）参赛选手必须佩带参赛证，按照参赛时段提前15分钟检录进入比赛场地进行仪容仪表展示。当裁判员发出“开始准备”口令后，选手进行赛前准备，中餐宴会摆台准备时间3分钟，客房中式铺床准备时间2分钟，开夜床服务准备时间学生组1分钟、教师组2分钟。准备就绪后，举手示意。

（6）参赛选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

（7）操作结束后，选手立于工作台前，举手示意“比赛完毕”。

（8）参赛选手在比赛中，除回答裁判的提问外，不得对裁判透露自己的姓名和学校以及对操作过程作任何解释。

4.结束阶段

（1）参赛选手操作完毕后应立即离开比赛现场，不得以任何借口在赛场逗留。

（2）参赛选手在竞赛期间未经组委会的批准，不得接受其他单位和个人进行的与竞赛内容相关的采访，不得私自公开竞赛的相关情况和资料。

（3）参赛选手在竞赛过程中须主动配合裁判的工作，服从裁判安排；若对竞赛的裁决有异议，须通过领队以书面形式向仲裁工作组提出申诉

（4）本竞赛项目的最终解释权归大赛组委会。

1. **工作人员须知**

1.树立服务观念，一切为选手着想，以高度负责的精神、严肃认真的态度和严谨细致的作风，积极完成本职任务。

2.注意文明礼貌，保持良好形象，熟悉大赛指南。

3.严守大赛秘密。

4.于赛前1小时到达赛场，严守工作岗位，不迟到，不早退，不无故离岗，特殊情况需向大赛组委会请假。

5.熟悉竞赛规程，严格按照工作程序和有关规定办事，快速准确完成设备、货物复位工作，保证比赛顺利进行。

6.如遇突发事件，按照安全工作预案，组织指挥人员疏散，确保人员安全。

7.不得携带通讯工具，服从统一领导，严格遵守竞赛纪律，加强协作配合，提高工作效率。

8.服从统一领导，严格遵守竞赛纪律，加强协作配合。

9.负责各自赛区的工作人员不得随意进入其它赛区。

**十六、申诉与仲裁**

（一）各参赛队对不符合大赛和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，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。

（二）参赛队领队可在比赛结束后（选手赛场比赛内容全部完成）2小时之内向仲裁组提出书面申诉。

（三）书面申诉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，并由领队亲笔签名；非书面申诉不予受理。

（四）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，可向省大赛仲裁工作组提出申诉。省大赛仲裁工作组的仲裁结果为最终结果。

（五）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。

（六）申诉方可随时提出放弃申诉。

（七）申诉方必须提供真实的申诉信息并严格遵守申诉程序，不得以任何理由采取过激行为扰乱赛场秩序。

**十七、竞赛观摩**

1.赛场内设定观摩区域和参观路线，向媒体、企业代表、院校师生及家长等社会公众开放，不允许有大声喧哗等影响参赛选手竞赛的行为发生。

2.在不影响选手比赛的前提下，所有领队、指导教师、参加完本项目比赛的选手凭相应的领队证、指导教师证、参赛证，相关观摩院校、酒店行业人士等凭观摩证件，可在指定场地观摩；指导教师不能进入赛场内指导，可以观摩。

3.根据比赛场地情况，各代表队观摩人员不超过3人。

4.英语口语、教学赛场谢绝现场观摩，可通过视频直播观看。

5.所有观摩人员须服从现场工作人员的安排和管理，保持安静，不得用闪光灯，以免影响竞赛的正常进行。不听劝阻造成后果者，追究其责任，并对单位进行通报批评。

**十八、竞赛直播**

为了更好地做好赛事工作的网络化和信息化，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，实时录制赛场情况。技能操作环节安排现场观摩。赛场外有大屏幕或投影，同步显示赛场内竞赛状况。

**十九、其他**

1.参赛选手及相关工作人员，由赛点赛务工作小组统一安排食宿，费用自理。

2.本技术文件的最终解释权归大赛组织委员会。