**2020年湖南省旅游饭店服务技能大赛客房服务（中式铺床/开夜床）竞赛规则及评分标准**

一、竞赛内容

1.理论知识考核（15%）：主要考核选手的政策与法规、旅游和历史文化常识、饭店专业知识等。考核内容要点将于10月中上旬通过湖南省旅游饭店协会官网公布。

理论考核为一份综合试卷，题型为单项选择题、多项选择题和判断题，满分100分，考试时间60分钟。

2.英语口语测试（10%）：服务英语考核要求每名选手回答3道与本岗位服务内容相关的提问，英译中1道，中译英1道，情景对话1道。英语服务问答时间3分钟。

3.仪容仪表（5%）：主要考察参赛选手的仪容仪表是否符合旅游行业的基本规范及岗位要求。

理论知识考核、外语水平设单独考场进行。

4.现场操作（70%）：中式铺床、开夜床。

二、竞赛规则

1.按中式铺床标准铺床、开夜床，鼓励选手积极利用自身条件，创新夜床设计。

2.选手需在比赛检录时提交以下物品：夜床设计主题说明稿5份（包括主题名称、内涵等，不能出现选手姓名及代表队名称等个人信息）。

3.铺床操作时间3分钟，提前完成不加分，每超过10秒扣2分，不足10秒按10秒计算。超时1 分钟停止操作，成绩按已完成部分评分。夜床服务时间1分钟，提前完成不加分；超时扣分，每超过5秒扣1分，超时30秒停止操作，成绩按已完成部分评分。

4.选手必须佩带参赛证和提前抽取的比赛顺次号牌，由引赛员引入比赛场地，将选手参赛证递交评委后，再做平伸手加转体动作。进行仪容仪表考评后，回操作台旁边。

5.裁判员统一口令“开始准备”后选手进行准备，准备时间2分钟；准备就绪后，在床尾举手示意。

6.选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

7.所有操作结束后，选手立于工作台侧，举手示意“比赛完毕”。

8.比赛用床架不带床头板。设一个床头柜，靠近床头柜一头为床头，床头柜一侧为宾客睡眠方位。

9.选手在比赛过程中，不允许绕床头，不允许在床头操作，不允许踩单、跑动、跪床、手臂撑床。以上规定，每违例一次扣2分。

10.比赛过程中，物品落地不得再使用，违者扣5分，且摆放之物不计分。每落地一件物品扣2分。

11.铺床比赛裁判工作结束后，选手整理床铺，做好家具消毒，夜床准备时间3分钟（含家具消毒）。

12.选手应在准备时间做好手部消毒，违反要求每次扣2分。

13.其他：

（1）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；

（2）被芯折叠法：沿长边S型折叠，再两头向中间折，然后对折。

（3）床架+床垫高度为35+25=60厘米。

三、比赛物品准备

1.组委会提供物品：

（1）床架（1个，35厘米高）

（2）床垫（1个，2米×1.2米，25厘米高）

（3）床头柜（1个，0.4米×0.45米×0.6米）

（4）工作台（1个）

（5）床单（1个，2.8米×2米）

（6）被套（1个，2.3米×1.8米，底部开口）

（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，开口方式为信封口）

2.选手自备物品：

夜床物品（地巾、拖鞋、晚安致意卡、早餐送餐菜单、天气预报卡为必备，其中天气预报卡位于床头柜上）、主题装饰物、主题说明稿5份。

四、比赛评分标准

1.仪容仪表评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **要求与评分细则** | **分值** | **扣分** | **备注** |
| **头 发**  **（1.0分）** | **男士** |  |  |  |
| 后不盖领，侧不盖耳 | 0.5 |  |  |
| 干净、整齐，发色自然，发型符合岗位规范 | 0.5 |  |  |
| **女士** |  |  |  |
| 后不过肩，前不盖眼 | 0.5 |  |  |
| 干净、整齐，发色自然，发型符合岗位规范 | 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）** | 干净 | 0.5 |  |  |
| 指甲修剪整齐，不涂有色指甲油 | 0.5 |  |  |
| **服 装**  **（1.0分）** | 整齐干净，熨烫挺刮 | 0.5 |  |  |
| 无破损、无丟扣 | 0.5 |  |  |
| **鞋**  **（0.5分）** | 符合岗位要求的黑颜色皮鞋（中式铺床选手可为布鞋），干净，无破损 | 0.5 |  |  |
| **袜 子**  **（0.5分）** | 男深色、女浅色，干净、无破损 | 0.5 |  |  |
| **饰 物**  **（0.5分）** | 不佩戴过于醒目的饰物 | 0.5 |  |  |
| **合 计** |  | **5** |  |  |
| **得 分** |  | | | |

2.中式铺床评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **要求细则** | **分值** | **扣分** | **得分** |
| **床 单**  **（19分）** | 一次抛单定位（两次扣2分，三次及以上不得分），无翻角 | 6 |  |  |
| 不偏离中线（偏2厘米以内不扣分，2-3厘米扣1分，3-4厘米扣2分，4厘米以上不得分） | 3 |  |  |
| 床单正反面准确（毛边向下，抛反不得分） | 2 |  |  |
| 床单表面平整光滑 | 3 |  |  |
| 包角紧密平整，式样统一（90度） | 5 |  |  |
| **被 套**  **（8分）** | 一次抛开（两次扣2分，三次及以上不得分）、平整 | 4 |  |  |
| 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） | 2 |  |  |
| **羽绒被**  **（31分）** | 打开羽绒被压入被套内做有序套被操作 | 3 |  |  |
| 抓两角抖羽绒被并一次抛开定位（整理一次扣2分，类推），被子与床头平齐 | 6 |  |  |
| 被套中心不偏离床中心（偏2厘米以内不扣分，2-3厘米扣1分，3-4厘米扣1分，4厘米以上不得分） | 4 |  |  |
| 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 | 3 |  |  |
| 被套口平整且要收口，羽绒被不外露 | 2 |  |  |
| 被套表面平整光滑 | 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 |  |  |
| 两侧距地等距（每相差2厘米扣1分，不足2厘米不扣分），尾部自然下垂，尾部两角应标准统一 | 4 |  |  |
| **枕头2个**  **（12分）** | 四角到位，饱满挺括 | 3 |  |  |
| 枕头边与床头平行 | 3 |  |  |
| 枕头中线与床中线对齐（每相差2厘米扣1分，不足2厘米不扣分） | 3 |  |  |
| 枕套沿无折皱，表面平整，自然下垂 | 3 |  |  |
| **综合印象**  **（10分）** | 总体效果：三线中缝对齐 | 3 |  |  |
| 床单、被套、羽绒被、枕套边、角不触碰地面 | 2 |  |  |
| 动作规范舒展，有节奏感，能体现岗位气质 | 3 |  |  |
| 按要求做好卫生防疫工作 | 2 |  |  |
| **合 计** | | **80** |  |  |
| 操作时间： 分 秒  超 时： 秒 扣分： 分 | | | | |
| 选手踩单、跑床、跪床、撑床 次： 扣分： 分 | | | | |
| 物品落地 件 扣分： 分 | | | | |
| **实际得分** | |  | | |

3.开夜床评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **要求细则** | **分值** | **扣分** | **备注** |
| **被子折角（2.5分）** | 被子整理为45度等腰直角形 | 0.5 |  |  |
| 反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合（3厘米（含）以内不扣分，超过3厘米不得分） | 1 |  |  |
| 折角平整，下垂自然 | 0.5 |  |  |
| 开夜床方向正确 | 0.5 |  |  |
| **地巾、拖鞋**  **（1.5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，超过不得分 | 1 |  |  |
| 拖鞋摆放于地巾之上 | 0.5 |  |  |
| **夜床物品与设计**  **（16分）** | 夜床必备物品齐全 | 2 |  |  |
| 摆放位置安全、方便宾客使用 | 3 |  |  |
| 设计符合客人共性需求，能运用到实际工作中去 | 3 |  |  |
| 操作卫生，符合防疫要求 | 2 |  |  |
| 主题突出 | 2 |  |  |
| 色彩搭配和谐，整体设计具有艺术美感 | 2 |  |  |
| 能合理控制所用物品成本 | 2 |  |  |
| **合 计** | | **20** |  |  |
| 操作时间： 分 秒 超时： 秒 扣分： 分 | | | | |
| 物品落地 件 扣分： 分 | | | | |
| 违规使用物品 件 扣分： 分 | | | | |
| **实际得分** | |  | | |