**2020年湖南省旅游饭店服务技能大赛****前厅服务（前台接待）比赛规则及评分标准**

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。理论知识考核设单独考场进行。

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。英语测试设单独考场进行。

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。

4.现场操作（70%）：办理入住登记、岗位知识及应变能力问答。

二、比赛要求及流程

1.参赛选手在酒店10种常见顾客类型中抽取一种，进行前台接待服务，包括对饭店产品的推销和进行入住登记，时间5分钟；岗位知识及应变能力问答以回答问题形式考察参赛选手服务岗位应知应会的知识和技能，以及服务应变能力，问答时间2分钟（每超时30秒扣1分, 以此类推，提前不加分）。

2.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。

3.评委统一口令“开始准备”后选手进行准备，准备时间2分钟；准备就绪后，在操作台后举手示意。

4.选手在评委宣布“比赛开始”后开始操作。

5.所有操作结束后，选手举手示意“比赛完毕”。

6、比赛要求：

（1）由组委会选派人员到比赛现场扮演客人和礼宾员，扮演客人的角色由比赛前选手抽签决定；

（3）选手入场后到评委前接受仪容仪表检查；

（4）登记单、信用卡和押金条核对证件、宾客签名即可；

（5）在与客人的每一次的接触中选手的身体语言和口头语言列为细项评分（微笑、问候、目光接触、手势、行走、语音、语速等），错一次扣2分，以此类推；

（6）该项目比赛的过程将进行现场录像，留作评分依据。

三、比赛物品准备：

1、组委会提供物品：操作台、POS机；

2、选手自备物品：需使用的单据、表格、身份证、笔等。

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** | **得分** |
| **头 发****（1.0分）** | **男士** |  |  |  |
| 后不盖领，侧不盖耳 | 0.5分 |  |  |
| 干净、整齐，发色自然，发型符合岗位规范 | 0.5分 |  |  |
| **女士** |  |  |  |
| 后不过肩，前不盖眼 | 0.5分 |  |  |
| 干净、整齐，发色自然，发型符合岗位规范 | 0.5分 |  |  |
| **面 部****（0.5分）** | **男士：**不留胡须及长鬓角 | 0.5分 |  |  |
| **女士：**淡妆 | 0.5分 |  |  |
| **手及指甲****（1.0分）** | 干净 | 0.5分 |  |  |
| 指甲修剪整齐，不涂有色指甲油 | 0.5分 |  |  |
| **服 装****（1.0分）** | 整齐干净，熨烫挺刮 | 0.5分 |  |  |
| 无破损、无丟扣 | 0.5分 |  |  |
| **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分 |  |  |
| **袜 子****（0.5分）** | 男深色、女浅色，干净、无破损 | 0.5分 |  |  |
| **饰 物****（0.5分）** | 不佩戴过于醒目的饰物 | 0.5分 |  |  |
| **合 计** |  | **5分** |  |  |
| **得 分** |  |

2.办理入住登记评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **要求细则** | **分值** | **扣分** | **得分** |
| **迎侯宾客****（3分）** | 微笑,站立于接待台后0.5米处，上前一步,敬语问候客人  | 3分 |  |  |
| **询问预订****（2分）** | 礼貌地问清客人是否有预订(有预订则称呼客人姓氏)  | 2分 |  |  |
| **出示健康码****（2分）** | 邀请客人扫描湖南健康码以及出示14天的行踪记录 | 2分 |  |  |
| **入住登记****（40分）** | 入住手续高效：五分钟内完成登记入住 | 5分 |  |  |
| 熟悉房间特点，主动向客人推销介绍房间，满足客人的需要 | 6分 |  |
| 是否做到升级销售，升级销售未成功扣2分 | 6分 |  |
| 再次确认房间类型、特殊要求（楼层、床品、吸烟偏好等）、预退时间等 | 3分 |  |
| 准确无差错 ，宾客登记卡上的有关内容准确填写（登记结束交评委查看登记内容，错一处扣1分，最多不超过5分） | 5分 |  |
| 确认宾客姓名，并至少在对话中使用一次  | 2分 |  |
| 询问宾客付款方式，是否需要签单消费  | 2分 |  |
| 对于第一次入住的客人，对酒店进行简要的介绍，并指出酒店至少两个关键设施的位置(例如早餐餐厅、健身中心、商务中心、等的位置） | 2分 |  |
| 双手交付房卡、信用卡/押金条等  | 3分 |  |
| 主动询问客人是否有其它需求  | 2分 |  |
| 向客人介绍带领客人去往房间的同事，若客人拒绝陪同前往房间，指引客人电梯或房间方向 | 2分 |  |
| 敬语道别 ，并祝愿入住愉快 | 2分 |  |
| **语言表达 （20分）** | 普通话/英语标准、讲话清晰、语速恰当  | 10分 |  |  |
| 以匀速的、自然的(非脚本、行话/俚语)、友好的和感兴趣的口吻交流 | 5分 |  |
| 积极倾听、避免打断并全神贯注于客人 | 5分 |  |
| **应变能力****（23分）** | 员工表现出高度的自信 | 5分 |  |
| 与客人进行个性化互动 | 5分 |  |  |
| 在富有挑战性的互动中表现出自我控制和同理心 | 3分 |  |  |
| 尽一切努力满足客人的要求或提供合适的替代方案/解决方案 | 5分 |  |  |
| 效果明显,具有及时、妥善处理问题的能力  | 5分 |  |  |
| **整体效果****（10分）** | 规范标准、主动热情；服务有创新,表演使人受到感染，得到惊喜  | 10分 |  |  |
| **合 计** | **100分** |
| 操作时间： 分 秒超 时： 分 秒 扣分： 分 |
| 身体语言扣分 处，说明： 口头语言扣分 处，说明： 错1次扣2分，扣分： 分 |
| **实际得分** |  |