**2022年湖南省旅游饭店职业技能大赛**

**技术工作文件**

一、参赛方式与要求

**（一）参赛方式**

以市州为单位组成参赛代表团参加全省决赛，每个代表队要求1名领队带队，每队每个项目要求有1名指导教练，即每队由选手、领队、指导教练组成市州参赛代表队。

1. **选手名额**

每队每个竞赛项目由2-4名选手组成（长沙每个项目可推荐4人、其他市州每个项目推荐2人）。

**（三）选手资格要求**

全省旅游星级饭店、绿色旅游饭店及湖南省旅游饭店协会会员单位具有正式聘任合同的员工，无不良行为及投诉记录，且在本单位工作满1年以上。

二、竞赛项目

1.前厅服务员（前台接待）；

2.客房服务员（中式铺床+开夜床）；

3.餐厅服务员（中餐宴会摆台+主题台型设计）；

4.餐厅服务员（西餐摆台）；

5.中式烹调师（中式烹饪）。

三、竞赛内容

**（一）笔试**

除中式烹调师只要求现场操作外，其他竞赛项目均要求笔试。

主要考核选手的文化和旅游政策与法规知识（含时事政治）（20%）、旅游饭店相关标准知识（20%）、饭店专业知识（含职业素养、部门服务基础知识、旅游和历史文化常识、疫情防控知识等）（60%）。

笔试为一份综合试卷，采用答题纸形式现场答题。题型为单项选择题（60题，每题1分）、多项选择题（20题，每题2分），共80题，满分100分，考试时间45分钟（笔试大纲见附件1）。

1. **现场操作**（详见附件2-6）

四、计分标准

（一）项目计分比重

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **比例** |
| 笔试 | 文化和旅游政策与法规知识 | 20% |
| 旅游饭店相关标准知识 |
| 饭店专业知识 |
| 现场操作  （前厅、客房、中餐、西餐服务） | 仪容仪表 | 80% |
| 操作技能 |
| 突发事件处理 |
| 总分 | | 100% |

1. 现场操作计分标准（详见附件2-6）

五、排名方法

1.各竞赛项目分别计算每名选手的个人得分，按照得分从高到低排名。个人得分相同时，按照操作技能、突发事件处理、笔试、仪容仪表得分依次排名。

2.每队选手个人得分之和为该队团体得分，按照得分从高到低排名。团体得分相同时，按照操作技能、突发事件处理、笔试、仪容仪表得分依次排名。

六、竞赛须知

（一）参赛队须知

1.领队负责本参赛队的参赛组织和与大赛相关方的联络。

2.建议参赛队为选手购买竞赛期间的人身意外保险。

3.参赛队须按照大赛赛程安排，前往指定地点参加竞赛及相关活动。

4.参赛队可以在规定的时间进入竞赛场地进行适应练习。承办方有权根据疫情防控的要求对场地适应练习进行调整。

5.为避免影响其他选手，竞赛中不允许播放背景音乐。

6.教练要做好本队参赛选手的组织工作，督促参赛选手按指定时间和地点报到；做好参赛选手的后勤保障、安全工作；自觉维护赛场秩序。

（二）参赛选手须知

1.参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，取消竞赛资格。

2.参赛选手按规定时间到达指定地点，凭参赛证和身份证进行检录，抽工位号之后进入赛场。开赛后迟到10分钟及以上者，取消竞赛资格。

3.竞赛过程中，参赛选手须严格遵守操作标准和规范，保证自身安全，并接受裁判的监督和警示，文明竞赛；若因设备故障等因素导致选手中断或终止竞赛，由总裁判长视具体情况做出裁决。参赛选手竞赛过程中，因严重违背竞赛纪律和规则的，现场裁判有权终止其竞赛。

4.参赛选手竞赛时需听从裁判的统一指令。现场竞赛结束，经裁判确认后，选手方可离开赛场。

5.在竞赛过程中，参赛选手不得故意干扰其他选手的竞赛。

6.竞赛过程中，禁止携带手机、移动存储设备等与竞赛无关的物品。

7.参赛选手着装不得泄露选手个人及所在单位信息。

七、裁判职责

1.遵守竞赛的各项纪律，听从组委会的安排，服从总裁判长的领导，遵守职业道德，文明裁判。

2.裁判必须佩带“裁判证”，仪表整洁，语言举止文明礼貌，接受参赛选手的监督。

3.严格执行竞赛规则，按计分标准进行计分，做到公平、公正、真实、准确。

4.裁判打分时不得互相商量，竞赛过程中如出现问题或异议，服从裁判小组长的裁决，避免与参赛选手和相关人员发生争执。

5.裁判不得私自与参赛选手或代表队联系。不得参加参赛单位和个人的宴请，不得接受任何形式的赠品。

6.严守保密纪律，不得公开裁判会议内容，在竞赛组委会正式公布成绩和名次前，不得透露有关情况。

7.坚守岗位，不迟到早退，无特殊情况不得在竞赛期间请假。

八、申诉与仲裁

竞赛过程中若出现有失公正或有关人员违规等现象，参赛队领队可在竞赛结束后2小时之内，以书面形式向仲裁组提出申诉，不得在比赛中与裁判争执，更不得以任何理由罢赛。

仲裁组在接到申诉后的2小时内组织复议，并及时反馈复议结果。

仲裁组的仲裁结果为最终结果。