附件2：

**2022年湖南省旅游饭店职业技能大赛**

**前厅服务比赛规则及评分标准**

一、竞赛内容

**（一）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**

**1.竞赛时间**

竞赛时间40分钟，其中服务操作30分钟，评分10分钟。

**2.竞赛内容**

**（1）仪容仪表**

选手仪容仪表符合星级饭店前厅服务岗位特点和要求。不专门安排现场展示，由裁判在选手服务过程中进行评判。

**（2）前厅服务（含突发事件处理）**

选手从10种常见顾客类型中抽取一种，按照疫情常态化控制情况下进行前台接待服务。客人由现场裁判担任。

接待服务包括迎宾、适当推销、运用绿云系统完成入住登记、结账服务等操作（赛前组委会将组织3场线上系统安装与实操培训）。

竞赛前，组委会统一提供一份纸质饭店简介（不包括全部考核信息），由选手回答客人的随机提问。

入住登记时，需完成健康码、行程码等防疫检查，以及人脸识别等常规服务项目。

前厅接待服务中同时考核常见的突发事件处理。

时间27分钟。入住登记与结账服务中间按照饭店常规流程，不做故意停顿，连续计时。

**（3）服务英语考核**

时间3分钟。要求前厅选手用英语回答1个与本岗位服务内容相关的提问。

裁判宣布“开始”的同时启动计时，选手结束比赛报告“完毕”时结束计时。选手提前完成不加分，超时扣分。前厅接待服务（含突发事件处理）每超时30秒扣1分，不足30秒按30秒计算，最多扣2分。服务英语时间到即停止回答。

二、竞赛相关设备和材料

竞赛相关设备和材料均由组委会统一提供。

前厅服务设备和材料（每个工位）

|  |  |
| --- | --- |
| **品名** | **技术参数** |
| 站式前台 | 外侧高110CM，内侧高93CM， 长80CM，宽53CM） |
| 接待台标识牌 | 1个 |
| 沙发椅及配套茶几 | 1套 |
| 电脑（含鼠标、键盘、鼠标垫） | 可运行绿云管理信息系统 |
| 大屏电视机（监视器） | 42寸以上 |
| 电话座机 | 饭店常规电话 |
| 测温仪 | 可准确测温 |
| 模拟人脸识别设备 | 可进行人脸识别 |
| 模拟二代身份证阅卡器 | 可读取模拟身份证信息 |
| 模拟身份证 | 2-3张 |
| POS机（含配套卡单） | 可实现信用卡、支付宝、微信预付和收款 |
| 信用卡 | 2张 |
| 点钞机 | 具备点、验人民币功能 |
| 练钞币 | 50张 |
| 打印机 | 可打印、复印A4纸 |
| 电子钥匙制卡机 | 可制作对应饭店钥匙 |
| 房卡及房卡套 | 2套 |
| 房卡收纳盒 | 2个 |
| 耳麦 | 1个（另备用电池2节） |
| 计算器 | 1个 |
| 必要洗漱用品 | 3套 |
| 客账收集袋 | 33cm\*24cm |
| 行李箱 | 2个 |
| 秒表 | 2个 |
| A4纸 | 1包 |
| 饭店账袋信封 | 2个 |
| 专票、普票复印件 | 各3张 |
| 黑色、红色签字笔 | 各2支 |
| 饭店简介 | 2份 |
| 城市地图 | 2份 |
| 普通信封 | 4个 |
| 各类饭店常用报表 | 若干 |
| 各类饭店常用单据 | 若干 |

三、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 | 仪容仪表 | 80% |
| 操作技能 |
| 突发事件处理 |
| 前厅服务英语 |
| 总分 | | 100% |

（二）前厅服务项目（现场操作）计分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一级项目** | **二级评价项目** | **三级评价项目** | **配分** |
| 1.前厅服务 | 1.仪容仪表 | 1.头发干净、整体着色自然，发型符合岗位要求 | 5 |
| 2.服装、鞋袜符合岗位要求，干净整齐，衣服熨烫挺括 |
| 3.手部洁净、指甲修剪整齐，不涂有色指甲油 |
| 4.仪态端庄，站姿、走姿规范优美，表情自然大方，面带微笑 |
| 2.入住登记 | 1.礼貌关注客人、做好服务准备 | 30 |
| 2.微笑问候客人、询问客人是否有预订 |
| 3.测温、查验健康码、行程码并拍照留存 |
| 4.如有预订，则针对性地介绍饭店可出租客房类型、客房价格，且报价方式合乎规范；如无预订，则核实相关预订信息，并根据客人需求适时进行Upselling |
| 5.确认房间类型、确认房价、离店日期 |
| 6.适时介绍饭店餐饮、娱乐等设施和服务项目 |
| 7.确认客人其他个性化要求 |
| 8.证件传输、人脸识别验证 |
| 9.在电脑系统中准确录入宾客信息、打印入住登记单 |
| 10.正确指示签字位置，并提示客人仔细阅读相关规定 |
| 11.确定预收费用及付款方式，规范进行预付款操作，并做相关说明 |
| 12.制作房卡，填写房卡套，正确递送表单、文具等用品 |
| 13.询问是否有贵重物品寄存及是否需要一次性洗漱物品 |
| 14.介绍早餐时间、地点，为客人指引电梯方向并询问客人是否需要行李服务 |
| 15.祝客人入住愉快 |
| 16.服务过程中，至少有三次用姓氏称呼客人 |
| 3.结账服务 | 1.主动问候客人 | 20 |
| 2.收回客人房卡和钥匙，读取房号信息，并在电脑系统核对信息 |
| 3.传递查房信息给客房中心 |
| 4.礼貌询问客人是否有未付或未挂账的新近消费 |
| 5.请客人稍等，打印账单，并请客人核对、签字确认 |
| 6.礼貌询问客人付款方式，并正确完成收款操作流程 |
| 7.检查客人有无贵重物品寄存、邮件或留言 |
| 8.在电脑系统中正确办理退房手续，及时更改房态 |
| 9.开据发票，并与账单、卡单或找零放入信封内，双手递交给客人 |
| 10.询问客人住后感受，并及时给予回应 |
| 11.询问客人是否需要行李服务或出租车服务 |
| 12.感谢客人的入住，欢迎其下次光临 |
| 13.做好账、款的统计和资料的存档工作 |
| 4.突发事件处理 | 1.处理方法合理科学 | 20 |
| 2.兼顾饭店与宾客的利益 |
| 3.有一定的应变能力 |
| 4.创新、独到性 |
| 5.语言表达清晰、流畅 |
|  | 5.服务英语 | 1.回答内容合理 | 5 |
| 2.语言准确、流畅 |
| 3.临场反应、现场应变 |