附件3：

**2022年湖南省旅游饭店职业技能大赛**

**客房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35分钟，其中比赛操作25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客房服务岗位特点和要求。不专门安排现场展示，由裁判在选手入场及服务过程中进行评判。

（2）铺床

选手在规定时间内完成2张床的铺床，床的规格为2×1.2米和2×1.8米各一张。2张床分别评分，各占50%。时间8分钟。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，每超20秒扣1分，不足20秒按20秒计算，最多扣6分。

（3）夜床服务

现场完成1张大床（配床头柜）的开夜床工作，在“带5岁男孩的一家三口、30岁一对新婚夫妻、65岁一对老年夫妻”三个主题中选定一个进行夜床服务。时间2分钟。裁判宣布“开始”的同时启动计时，时间到即停止操作，裁判按完成部分打分。夜床服务中应包含消毒程序。

（4）投诉或突发事件处理

现场操作完成后采用回答问题方式考核常见的突发事件处理。时间5分钟，裁判宣布“开始”的同时启动计时，时间到即停止回答。

二、竞赛相关设备和材料

**1.铺床项目设备和材料（组委会统一提供）**

|  |  |
| --- | --- |
| **铺床物品** | **参考技术参数** |
| 小床：床架 | 200cm\*120cm，床脚+床座高约35cm |
| 床垫 | 200cm\*120cm\*25cm |
| 床单 | 300cm\*235cm |
| 被套 | 240cm\*210cm,尾部开口 130cm |
| 被芯 | 230cm\*185cm |
| 枕芯 | 75cm\*45cm |
| 枕套 | 90cm\*55cm，有飞边,信封口，下 1/4 开口 |
| 大床：床架 | 200cm\*180cm，床脚+床座高约 30cm |
| 床垫 | 200cm\*180cm\*30cm |
| 床单 | 300cm\*290cm |
| 被套 | 245cm\*265cm，尾部开口 180cm |
| 被芯 | 230cm\*250cm，内填羽丝棉,重量约 2 千克 |
| 枕芯 | 75cm\*45cm |
| 枕套 | 90cm\*55cm，有飞边,信封口,下 1/4 开口 |
| 床头柜 | 55cm\*42cm\*56cm |
| 工作台 | 长180cm\*宽60cm\*高75cm |

**2.选手自备：**

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。

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  |
| 总分 | 100% |

（二）客房服务项目（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** |
| 2.客房服务 | 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.铺床 | 1.床单一次抛开定位，中线居中，表面平整 | 40 |
| 2.床单包角样式统一，四边紧密 |
| 3.被套一次抛开定位，正反面及开口方向准确 |
| 4.被子装入被套有序整理，套好的被子抛开铺在床面，被子与床头齐平 |
| 5.被套中线居中，两侧两头、四角到位平整，表面平整 |
| 6.被子不外露，收口平整 |
| 7.被子床头翻折距离适当 |
| 8.枕头四角到位，表面平整 |
| 9.枕头边与床头平行，枕头中线与床中线对齐，枕套开口方向一致 |
| 10.综合印象：三线合一，操作规范、卫生，动作娴熟、敏捷，符合岗位气质 |
| 3.夜床服务 | 1.被子床头两侧分别反折角为 45度，折角平整，下垂自然 | 15 |
| 2.两条地巾分别摆放在两侧被子折角一侧，与被子翻折45厘米齐平，地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平；拖鞋摆放在地巾上 |
| 3.夜床服务服务元素齐全，物品摆放位置合理，具有观赏性和创新性，符合卫生规范，方便客人使用 |
| 4.整体效果：床品清洁，床面美观，主题突出，有创意 |
| 5.操作过程中动作规范、娴熟、敏捷，无物品掉落 |
| 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 |