**2024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（修订版）**

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。

1. **现场操作**
2. 竞赛时间

比赛时间 30 分钟。

2、 比赛内容

（1）仪容仪态

参赛选手仪容仪态符合星级旅游饭店客房服务岗位特点和 要求。不需要现场展示， 由裁判在比赛过程中进行评判。

（2）准备工作车

参赛选手在规定的客房物品存放区域布置一辆客房清扫和 服务工作车，车中物品包括 3 个标准双床房基本物品及常用清 扫物品。比赛时间 12 分钟，时间到即停止操作，裁判按完成部 分打分。

（3）铺床

参赛选手在规定时间内完成 2 张床的铺床，床的规格为 2m × 1.35m 和 2m × 1.8m 各一张。2 张床分别评分。比赛时间 12 分 钟，时间到即停止操作，裁判按完成部分打分。

（4）VIP 致意小品设计与布置

现场提供直径为 50cm 至 60cm 的圆形茶几一张，参赛选手按 照不超过 100 元成本的商务宾客 VIP 礼遇标准，设计布置一个 VIP 礼遇致意小品。相关物品由参赛选手自带。比赛时间 6 分钟， 时间到即停止操作，裁判按完成部分打分。

1. 竞赛相关设备和材料

比赛主要设备和材料由比赛组委会统一提供，具体技术参数以赛前公布的数据为准（自带物品除外），本技术文件中的技术参数为参考数据。

（一）客房服务设备和材料（每个工位）

**1.准备工作车项目设备和材料**

|  |  |
| --- | --- |
| **品名** | **参考技术参数** |
| 房务工作车 | 常规 |
| 信纸、信封（普通） | 常规 |
| 洗衣单、酒水单、宾客意见书 | 常规 |

|  |  |
| --- | --- |
| 房间检查报告表 | 纸质，常规 |
| 服务员工作表 | 纸质，常规 |
| 工程维修单 | 纸质，常规 |
| 便笺 | 常规 |
| 铅笔 | 常规 |
| 圆珠笔 | 常规 |
| 环保购物袋（无纺布） | 常规 |
| 针线包 | 常规 |
| 茶包 | 红茶、绿茶，2g 左右 |
| 袋装咖啡 | 速溶型，含伴侣，13g |
| 天气预报卡 | 常规 |
| 送餐卡 | 常规 |
| 水杯 | 直口玻璃杯 |
| 杯垫（杯盖） | 纸质，与水杯配套 |
| 矿泉水 | 550ml |
| 拖鞋（男士） | 剪绒，27cm，包头不分左右脚 |
| 拖鞋（女士） | 剪绒，27cm，包头不分左右脚 |
| 擦鞋布 | 白色，手型，绒布 |
| 床单、被套、枕套 | 同铺床物品 |
| 大浴巾 | 140cm×80cm，600g |
| 大地巾 | 80cm×50cm，350g |
| 方巾 | 32cm×32cm，55g |
| 面巾 | 75cm×35cm，140g |
| 毛巾浴袍（女士） | 毛巾料 |
| 毛巾浴袍（男士） | 毛巾料 |
| 香皂 | 椭圆形，保鲜膜包装，30g |
| 面纸 | 130 抽/包 |
| 厕纸 | 50g/卷 |
| 清洁篮 | 常规 |
| 马桶刷、浴缸刷 | 常规 |

|  |  |
| --- | --- |
| 卫生袋（女宾袋）、垃圾袋 | 常规 |
| 多功能清洁剂 | 瓶装 |
| 玻璃清洁剂 | 瓶装 |
| 玻璃刮 | 35cm 刮子，短柄 |
| 消毒水 | 瓶装（喷壶瓶） |
| 胶手套 | 常规 |
| 喷水壶 | 家用喷壶，小号，透明 |
| 家具蜡 | 瓶装 |
| 洁厕剂 | 瓶装 |
| 分色抹布 | 五种颜色（红黄蓝绿咖啡色） |
| 工作篮 | 藤编 |

**2.铺床、VIP** **致意小品与布置设计项目设备和材料**

|  |  |
| --- | --- |
| **铺床物品** | **参考技术参数** |
| 小床：床架 | 200cm×135cm，床架包括床脚，建议高 27cm～30cm |
| 床垫 | 200cm×135cm×30cm |
| 床单 | 300cm×230cm，面料 60s×40s |
| 被套 | 245cm×210cm，尾部开 口，面料 60s×40s |
| 被芯 | 235cm×200cm，内填羽丝棉(约1.5千克） |
| 枕芯 | 85cm×50cm, 内填羽丝棉,面料 60s×40s |
| 枕套 | 90cm×55cm，无飞边,信封 口,下 1/4 开 口, 面料 60s×40s |
| 大床：床架 | 200cm×180cm，床架包括床脚建议高 27cm～30cm |
| 床垫 | 200cm×180cm×30cm |
| 床单 | 300cm×280cm，面料 60s×40s |
| 被套 | 240cm×260cm，尾部开 口 180cm,面料 60s×40s |
| 被芯 | 230cm×250cm，内填羽丝棉(约2千克） |
| 枕芯 | 85cm×50cm, 内填羽丝棉,面料 60s×40s |
| 枕套 | 90cm×55cm，无飞边,信封 口,下 1/4 开 口, 面料 60s×40s |
| 床头柜 | 常规 |
| 工作台 | 180cm×90cm×75cm |
| 茶几 | 直径 50cm～60cm |

三、计分标准

（一）客房服务项目（现场操作）计分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **二级评** **价项目** | **三级评价项目** | **配分** |
| 仪容仪态 | 1.头发干净、整体着色自然，发型符合岗位要求 | 10 |
| 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 |
| 准 备 工 作 车 | 1.工作车及布草袋、垃圾袋整体干净整洁 | 25 |
| 2.物品摆放整齐、美观，方便拿取。重物在下、轻物在上；高 物在后，低物在前 |
| 3.布草单面朝外，取用方便。易耗品数量充足，摆放有序 |
| 4.清洁篮干净，清洁工具及清洁用品完备，不缺项 |
| 5.清洁工具分开摆放，不混放 |
| 6.分色抹布干湿分开、功能分开 |
| 7.工作表单齐备 |
| 8.操作过程中动作规范、娴熟、敏捷，无物品掉落 |
| 铺床 | 1.床单一次抛开定位，中线居中，表面平整 |  |
| 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 | 50 |
| 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 |
| VIP 致 意小品 设计与 布置 | 1.设计要素完整 | 15 |
| 2.内容符合VIP 接待要求 |
| 3.成本控制合理 |
| 4.清洁卫生、方便使用 |
| 5.主题突出，有创意 |

（二）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 | 10% |
| 旅游饭店相关标准知识 |
| 饭店专业知识 |
| 现场操作 | 仪容仪表 | 90% |
| 操作技能 |
| 总分 | | 100% |