**2024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（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**

1.前厅接待服务

比赛时间30分钟，比赛内容为：

（1）仪容仪态

参赛选手仪容仪态符合星级旅游饭店前厅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）前厅接待服务

参赛选手从10种常见内宾类型（见附件1）、3种外币结算业务中各抽取一种，分别完成内宾与外宾的前台接待服务。比赛前，组委会提供一份模拟外汇牌价表、饭店简介（见附件2），作为参赛选手比赛时与宾客交流的基本信息，参赛选手与宾客交流时可以选用但不限于提供的信息。宾客由饭店职业经理人扮演。

内宾接待服务：比赛时间20分钟。包括迎宾、推销、运用绿云系统完成入住登记、结账服务等操作。时间到即停止操作，裁判按完成部分打分。其中，推销环节介绍内容为总决赛承办地（湖南省长沙市）的城市情况，包括但不限于：城市区位、地理环境、自然资源、风景名胜、历史文化等。时间不少于3分钟，不超过5分钟。办理入住登记过程中，将考察参赛选手对“不主动提供一次性塑料用品”等具体问题的应对能力。

外宾接待服务：比赛时间10分钟，全程使用英语。一是外币结算业务。宾客根据参赛选手抽签结果，提出外币结算业务需求，参赛选手按要求完成外卡POS机结算、外币结算、外币兑换三种业务中的任意一种。比赛时间5分钟。时间到即停止操作，裁判按完成部分打分。二是饭店与城市旅游资源介绍。参赛选手现场使用英语介绍总决赛承办地（湖南省长沙市）的城市情况，内容包括但不限于：城市区位、地理环境、自然资源、风景名胜、历史文化等。时间不少于3分钟，不超过5分钟。时间到即停止介绍，裁判按完成部分打分。

二、竞赛相关设备和材料

（一）前厅服务设备和材料（每个工位）

|  |  |
| --- | --- |
| **品名** | **技术参数** |
| 站式前台 | 常规 |
| 接待台标识牌 | 2个 |
| 电脑（含鼠标、键盘、鼠标垫） | 可运行饭店信息管理系统 |
| 大屏电视机（监视器） | 42寸以上 |
| 电话座机 | 常规电话 |
| 模拟二代身份证阅卡器 | 可读取模拟身份证信息 |
| 身份证/模拟护照 | 10张 |
| 外卡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 | 4张 |
| 点钞机 | 具备点、验人民币功能 |
| 练炒币（含外币） | 若干 |
| 打印机 | 可打印、复印A4纸 |
| 电子钥匙制卡机 | 可制作饭店钥匙 |
| 房卡及房卡套 | 2套/人×参赛人数 |
| 房卡收纳盒 | 2个 |
| 计算器 | 2个 |
| 一次性洗漱用品 | 6套 |
| 客账收集袋 | 33cm×24cm |
| 行李箱 | 2个 |
| 秒表 | 2个 |
| A4纸 | 2包 |
| 饭店账袋信封 | 2个/人×参赛人数 |
| 专票、普票复印件 | 各6张 |
| 黑色、红色签字笔 | 各6支 |
| 饭店简介 | 4份 |
| 城市地图 | 4份 |
| 普通信封 | 40个 |
| 各类饭店常用报表 | 若干 |
| 各类饭店常用单据 | 若干 |
| 耳麦 | 2付 |

（二）前厅接待服务项目（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** |
| 前  厅  接  待  服  务 | 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 |
| 内宾  接待  服务  （入  住登  记） | 1.礼貌关注宾客、做好服务准备 | 20 |
| 2.微笑问候宾客、询问宾客是否有预订 |
| 3.根据是否预订，针对性地介绍饭店可出租客房类型、介绍客房价格，且报价方式合乎规范 |
| 4.确认房间类型、确认房价、离店日期 |
| 5.在电脑系统中准确录入宾客信息、打印入住登记单 |
| 6.正确指示签字位置，并提示宾客仔细阅读相关规定 |
| 7.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 |
| 8.制作房卡，填写房卡套、正确递送表单、文具等用品 |
| 9.询问宾客是否需要一次性洗漱物品，提醒宾客做好贵重物品保管 |
| 10.为宾客指引电梯方向，询问宾客是否需要行李服务，祝宾客入住愉快 |
| 内宾  接待  服务  （结  账服  务） | 1.主动问候宾客，收回宾客房卡和钥匙，读取房号信息，并在电脑系统核对信息 | 20 |
| 2.传递查房信息给客房中心并确认 |
| 3.打印账单，并请宾客核对、签字确认 |
| 4.询问宾客付款方式，并正确完成收款操作流程 |
| 5.在电脑系统中正确办理退房手续，及时更改房态 |
| 6.开据发票，并与账单、卡单或找零放入信封内，双手递交给宾客 |
| 7.提醒宾客有无贵重物品遗漏，检查宾客有无邮件或留言 |
| 8.询问宾客住后感受，并及时给予回应 |
| 9.询问宾客是否需要行李服务或出租车服务，感谢宾客的入住，欢迎其下次光临 |
| 10.做好账、款的统计和资料的存档工作 |
| 饭店  及文  化旅  游资  源介  绍 | 1.适时介绍饭店餐饮、娱乐等设施和服务项目，介绍早餐时间、地点；根据宾客需求介绍城市旅游文化信息 | 10 |
| 2.介绍内容全面、要素完整，讲解内容结构合理、条理性强，过渡自然 |
| 3.态度亲切友好 |
| 4.语音语调标准，语言清晰、表达自然流畅 |
| 外  宾  接  待  服  务 | 1.主动问候宾客，对宾客需求积极响应 | 40 |
| 2.外币结算业务流程正确，服务内容完整，操作流畅、准确；外币识别正确，汇率运用得当，兑付手续完备，资料交付和存档完整；结算业务规范，流程清晰，内容完整，操作符合行业要求 |
| 3.饭店和城市旅游资源介绍内容完整、全面，结构合理，条理清晰 |
| 4.专业术语使用规范，词汇丰富生动，符合口语表达习惯 |
| 5.语音语调标准，语言清晰、表达自然流畅 |

（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% |

附件1

前厅接待服务宾客样例

类型1

X先生于2024年10月12日至10月15日期间入住饭店，王先生第一次入住本饭店，他睡眠质量不好，比较喜欢安静的房间，不希望入住期间有太多的干扰，另外，希望能体验本地特色美食。

类型2

X先生和太太新婚蜜月选择入住本饭店，这也是他们蜜月旅行的最后一站，旅途较为疲劳，希望能尽快入住休息，太太是过敏体质，对坚果过敏。X先生想预订饭店中式晚餐，并于当晚7点送房内用餐。

类型3

X先生一家四口于2024年10月12日—10月15日入住饭店，X先生的孩子分别是3岁和8个月，他希望房间有婴儿床、小宝宝晚上需要冲泡奶粉。X先生一家想在当地游玩，需要租车和旅游咨询服务。

类型4

X教授夫妇于2024年10月10日—10月12日参加一个国际会议期间入住饭店，教授入住期间需要在客房会见客人，教授夫妇会议结束后想要在城市附近游玩2天，X教授入住期间偶感风寒。他们希望体验当地特色美食。

类型5

X先生是位机械工程师，2024年10月12日—10月15日期间来本市参加一个国际展，他是第一次入住本饭店，他希望客房风景好，比较安静，还希望体验本地特色美食，但他接受不了过于辛辣的食品。

类型6

少小离家的X先生和太太来本市探亲，选择入住本饭店，X先生因腿脚骨折，出行需要轮椅，希望饭店能提供房内送餐。太太希望适当游览一下先生的故乡，并购买一些当地有特色的纪念品带回去送给朋友。

类型7

X先生和太太选择入住本饭店，住店期间恰逢太太的生日，太太对花粉和烟味过敏。X先生希望预订饭店西餐厅靠窗能看到风景的位置为太太共度烛光晚宴。

类型8

X教授和夫人入住本饭店，在附近城市自驾游期间，两人偶感风寒，到达饭店已经驾车9个小时，非常疲惫，想体验饭店的SPA水疗放松身心。X教授和夫人想去附近的药房买一些药物，缓解身体的不适。

类型9

年轻的X先生和太太新婚蜜月旅行的最后一站将会入住本饭店，一路旅行他们碰到了一些不开心的事情，这对新时代的年轻人喜欢新奇、刺激，不墨守成规，但前面的饭店总是不能很好地满足他们的需求。因此，对最后一站的居住他们充满了希望和期盼，希望能为他们的蜜月旅行画上圆满的句号。

类型10

X女士为某直播平台网红，粉丝量众多，喜欢打卡各星级旅游饭店，并将打卡经历拍成短视频发布在网上。X女士此次选择入住本饭店，希望能有一个美好的居住体验，X女士对SPA和美食情有独钟。

附件2

城市文化旅游资源介绍

城市：总决赛承办地（湖南省长沙市）

内容包括但不限于：城市区位、地理环境、自然资源、风景名胜、历史文化等内容。

湘沙饭店概况

湘沙饭店位于XX市新技术开发区，面朝景色秀美的云尚湖，背倚旖旎的吴王山，饭店距离云尚湖风景区、湘沙商贸区约5分钟车程，距离龙泉河历史景区、将军庙、龙泉湖等约15~20分钟车程，离高铁站约30分钟车程，离湘沙国际机场约45分钟车程。

饭店总面积达49000平方米，是一座具有时尚简约风格的30层建筑。饭店内部布局合理，装修时尚简约，又不失典雅，拥有各类客房280间/套，设计合理，舒适大气，现代感十足。其中有为各类人群精心准备的特色客房，如高级湖景房、高级套房、特色水床房、亲子房、好莱坞房等。

饭店位于二楼的中餐厅以湘菜为主，还配有特色宴会包间和法式西餐厅；位于饭店一楼的全日制餐厅、酒吧等为客人提供足不出户的珍馐美馔。饭店拥有面积1000㎡的无柱大宴会厅和大小会议厅9个，能满足各类的会议需求。客人闲暇之余可以去饭店内的健身房、水疗SPA、游泳池、KTV、棋牌室等放松、娱乐。

湘沙饭店坐拥城市美景和山景，是您商务旅行、会议、家庭出游的上佳选择。

饭店主要房型与房价

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 房型 | 房间特点 | 房价 |
| 高级双床房、大床房 | 32㎡ | 800元/间天 |
| 高级湖景大床房 | 32-40㎡，落地窗，1.8m大床 | 800元/间天 |
| 高级湖景双床房 | 32-40㎡，落地窗，1.35m双床 | 800元/间天 |
| 豪华双床房、大床房 | 40㎡ | 1000元/间天 |
| 豪华湖景大床房 | 40㎡，2m大床，落地窗、智能卫浴系统 | 1200元/间天 |
| 行政大床房 | 40-50㎡，2m大床，落地窗、智能客控系统、智能卫浴系统 | 1280元/间天 |
| 高级套房 | 60㎡，2m大床，落地窗、智能客控系统、智能卫浴系统 | 1480元/间天 |
| 豪华套房 | 60-70㎡，2m大床，落地窗、智能客控系统、智能卫浴系统 | 1680元/间天 |
| 行政套房 | 60-75㎡，2m大床，落地窗、智能客控系统、智能卫浴系统 | 1880元/间天 |
| 小黄鸭亲子主题套房 | 60㎡，2m大床，落地窗、智能客控系统 | 1680元/间天 |
| 海底纵队亲子主题套房 | 60㎡，2m大床，1.35m小床 | 1680元/间天 |
| 特色水床房 | 50㎡，直径1.8m特色水床 | 1680元/间天 |
| 特色好莱坞房 | 65㎡，2m大床 | 2080元/间天 |

备注：

1.上述房间房价均含1份早餐，住店客人早餐每份价格88元（标准价128元/人）。

2.住店客人可免费使用饭店健身房、游泳池。

3.豪华级以上房间可免SPA的门票2张，价值488元。

4.行政房、套房客人可在行政酒廊用早餐，免费享受2人下午茶（正常价格68元/人）。

5.套房客人入住期间可免费洗熨衬衫1件。

6.饭店餐厅正在举办海鲜美食节，售价每位280元。

7.办理会员卡，当次消费可享受会员折扣。

饭店今日外兑换牌价（主要币种）如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 币种  Currency Name | 现钞买入价  Cash Buying Rate |
| 美元 USD | 7.166100 |
| 英镑 GBP | 8.908400 |
| 港币 HKD | 0.916600 |
| 欧元 EUR | 7.590600 |
| 日元 JPY | 0.044690 |
| 瑞士法郎 CHF | 7.754100 |
| 新加坡元 SGD | 5.183800 |
| 加拿大元 CAD | 5.115200 |
| 澳大利亚元AUD | 4.645700 |