

2021年河北省职业院校（中职）酒店服务技能大赛 赛项规程

一、赛项名称

赛项名称：酒店服务

赛项组别：中职组

赛项归属产业：旅游业

二、竞赛目的

本赛项旨在检验中职选手在酒店服务工作过程中的专业知识掌握情况；检验选手基于酒店工作流程中核心服务模块的操作技能的规范性、熟练度，现场分析与处理问题的能力、语言沟通表达能力；检验选手的对客服务意识、卫生安全操作意识、心理素质及匠心精神；全面客观反映国家中等职业教育旅游服务类教学水平，引导中职院校关注酒店新业态、全国技能大赛以及行业对酒店人才培养的新需求，促进中职高星级饭店运营与管理专业群更好地开展基于酒店实际工作过程导向的教学改革，深化产教融合、校企合作，通过赛事展现酒店职业所需要的高水准的技术技能，提高社会对酒店职业的认同感；有效推动酒店职业教育改革，促进酒店职业教育与产业需求对接，课程内容设置与职业标准对接，专业教学过程与实际生产过程对接，使人才培养目标更好的符合行业和企业要求，提高酒店专业人才培养质量，营造崇尚技能的社会氛围。

三、竞赛内容

（一）竞赛内容的组成与比重

具体内容组成及比重如下：

一级指标	二级指标	分值	比例
理论知识测试	客房专业理论	100分（折合成30分）	20%
	餐厅专业理论		
专业英语测试	客房英语问答	10分	
	餐厅英语问答		
客房服务	仪容仪表展示 10分	80分	40%
	客房中式铺床 60分		
	开夜床 10分		
餐饮服务	仪容仪表展示 10分	80分	40%
	工作台准备 10分		
	中餐宴会摆台 60分		
总 计			100%

（二）竞赛的内容与时长

1. 理论知识测试（100分，折合成30分。）

主要考察选手的专业理论知识及综合分析能力。理论知识测试为笔试，指定题库。餐厅服务与客房服务合为一张卷。考试时间为60分钟。

2. 专业英语测试（10分）：主要考查选手的对客服务英语口语表达能力，选手需回答情景对话5道题。时间为3分钟。

3. 现场操作

（1）仪容仪表（20分）

考察选手是否符合旅游酒店行业餐饮、房务两个部门的基本要求及岗位要求。在客房中式铺床与开夜床和餐饮服务项目比赛之前进行仪容仪表展示，每次展示时间不超过1分钟。

（2）客房中式铺床与开夜床（70分）

主要考察选手客房服务的必备技能，比赛时间为6分30秒。开夜床比赛时间为1分30秒。

（3）餐饮服务：（70分）

主要考察选手中餐厅服务的基本技能，工作台准备比赛时间为 9 分钟；中餐宴会摆台操作时间为 20 分钟。

要求每位参赛选手独立完成所有比赛内容。

四、竞赛赛卷

（一）公开题库

本赛项的竞赛试题内容由专业理论和专业英语两部分组成，全部竞赛试题分别建立试题库，按全国旅游职业教育教学指导委员会编制的高星级饭店运营与管理专业教学标准的教学要求、人力资源和社会保障部制订的原餐厅服务员（四级）、客房服务员（四级）职业资格标准进行开发，于赛前一个月公开。题库数量和类型如下：

项目	专业理论		英语问答
	前厅客房题	餐饮题	情景应答
数量	60	60	100

（二）专业理论样题

1. 简答题

简述接受点菜的要点。

答：①首先了解客人有无特别要求；

②点菜时应主动介绍菜式的特点，帮助宾客挑选本餐厅的特色菜，特别是厨师当天推荐的创新菜、时令菜、特价菜，点菜完毕后，应复述给宾客听，并询问是否有错漏，并告知第一道菜的出菜时间；

③主动向宾客推销酒品、饮料；

④入厨单应迅速准确，遇到特殊宾客要求要加以注明，必要时与具体生产部门交代沟通。

2. 应变题

上菜时发现桌面不够摆放怎么办？

答：①及时撤掉空盘；

②整理台面，留出空间；

③征得客人同意后合并同类菜或帮助分派；

④或将剩的不多的菜换小盘；

⑤切忌菜盘重叠摆放；

⑥及时与厨房沟通控制出菜速度。

（三）英语问答样题

情境应答

Q: What will you do when the guest tells you that there's something wrong with the bill?

A: I will check it with the guest carefully. If there is a mistake, I should make an apology to the guest and then bring the bill back to the cashier's desk to correct it.

五、竞赛规则

（一）客房中式铺床与开夜床服务现场操作规则

1. 按客房中式铺床服务流程，根据组委会统一提供的设备物品进行操作。

2. 客房中式铺床与开夜床服务操作时间 8 分钟，包括连续中式铺床 2 张共 6 分 30 秒，（提前完成不加分，超过不予继续比赛，裁判根据选手完成部分进行评判计分）。开夜床服务 1 分 30 秒（提前完成不加分，超过不予继续比赛，裁判根据选手完成部分进行评判计分）。

3. 选手必须佩带参赛证提前接受检录，然后佩戴参赛号牌进入比赛场地，在指定区域按组别向裁判进行仪容仪表展示，时间 1 分钟。

4. 裁判员统一口令“开始准备”后进行中式铺床准备，准备时间

2 分钟。准备就绪后，选手站在工作台前、床尾后侧，举手示意。

5. 选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

6. 操作结束后，选手立于工作台前，举手示意“比赛完毕”。

7. 比赛用床架不带床头板，每张床预设床头柜。

8. 操作过程中，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

9. 中式铺床比赛结束后，选手整理床铺，进行开夜床服务准备，准备时间 1 分钟。

10. 中式铺床程序和标准

(1) 整理床垫（准备工作时）：位置正确、平整，四边平齐，床垫无污迹、无毛发、无破损，床垫拉正对齐。

(2) 抛铺床单：开单、抛单、打单定位一次成功；床单中线居中，不偏离中线；床单正面朝上，表面平整光滑；包角紧密垂直且平整，式样统一；四边掖边紧密且平整。

(3) 套被套：站在床尾，一次性抛开被套，平铺于床上；被套口向床尾打开；羽绒被芯放置于床尾，被芯长宽方向与被套一致；将被芯两角一次性套入被套内，被芯头部塞入被套顶部并填实，抖开被芯，四角定位，被芯与被套两边的空隙均匀；抛开羽绒被，被头拉到与床垫的床头部位齐平，一次定位成功；被头朝床尾方向反折 45 厘米。被套中线居中，不偏离床中线；羽绒被在被套内四角到位，饱满、平展，羽绒被在被套内两侧两头平整，被套表面平整光滑，被套口平整且要收口，被芯、绑绳不外露。

(4) 套枕套：将枕芯平放在工作台上，撑开枕套口，将枕芯往里套；抓住枕套口，边提边抖动，使枕芯全部进入枕套里面；将超出枕芯部分的枕套掖好，枕套开口包好不外露，并把枕套口封好；套好

的枕头须四角饱满、平整，且枕芯不外露。

(5) 放枕头：枕头放置于床头中央，枕头边与床头边平行，枕头开口朝下并反向床头柜，放好的枕头距床两侧距离均等，整个枕头表面平整、光滑、无皱折，枕套中线与床单中线在一条线上。

(6) 外观：床铺整齐美观，整张床面挺括，三线对齐。

(7) 总体印象：竞赛中，选手操作规范、自如，轻松紧凑，动作优美，技术娴熟，不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，不重复。

11. 开夜床服务程序和标准

(1) 整理床铺、准备物品（准备工作时）：位置正确，操作规范。

(2) 被子折角：将被子翻折于床上一侧的直角边与被子中线重合；折角平整，下垂自然。

(3) 摆放晚安卡（环保卡）、矿泉水及水杯：在床头柜上摆放晚安卡（环保卡）、矿泉水及水杯（含杯垫、杯盖）；物品摆放位置合理，方便客人使用，卫生。

(4) 铺地巾、放拖鞋：将地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子翻折 45 厘米（靠近床头一侧）齐平；地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平；拖鞋摆放于地巾之上，鞋头朝外。

(5) 整体效果：三线对齐，床品清洁，平整美观，方便使用；操作过程动作规范、娴熟、敏捷。

12. 其他相关说明

(1) 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再单边朝里沿宽边对折两次。被芯折叠法：沿长边 S 型折叠，再两头向中间折，然后对折。

(2) 选手不可在床头操作，其余位置不限。

(3) 床架（含脚）+床垫高度为 49 厘米（误差 1 厘米）。

(4) 所有比赛用品均由承办方提供，选手不得自带比赛用品参加比赛。

比赛物品准备(组委会统一提供)

选手操作用设施设备清单 (以 1 名选手计)

序号	名称	规格	质地	数量	备注
1	床垫	200×120×22 厘米		2 张	误差 0.5 厘米
2	床架	床架高 20 厘米 床脚 7 厘米		2 个	误差 0.5 厘米
3	工作台	100×200×75 厘米		2 个	
4	床单	280×200 厘米 (缩水前: 288×206 厘米)	100%精梳棉, 80支纱/400 针	2 张	
5	被套	235×185×5 厘米 (缩水前: 242×190×5 厘米)	100%精梳棉, 80支纱/400 针, 三边 5 厘米法式飞边。	2 张	底部中半开口, 系带方式, 2 组, 距两端 45 厘米
6	被芯	230×180 厘米		2 床	内充 1.5 千克羽绒棉, 含填充物总重量 2.6 千克
7	枕芯	75×45 厘米		4 个	内充羽绒棉, 含填充物总重量 1.35 千克
8	枕套	48×78 厘米+15×5 厘米 (含 5 厘米法式飞边)	100%精梳棉, 80支纱/400 针	4 个	
9	床头柜	45×45 厘米, 高 55 厘米		1 张	误差 0.5 厘米
10	防滑圆托盘 (含托盘)	外径 35.5 厘米, 内径 32 厘米, 误差 0.5 厘米		1 个	

	垫)				
11	古典水杯	杯口直径 8.5 厘米	玻璃	1 个	
12	瓶装矿泉水	高 17.5 厘米, 底部直径 5.5 厘米	塑料	1 瓶	水量 348 毫升
13	杯垫	直径 8.5 厘米	纸制	1 个	
14	杯盖	最大直径 9.5 厘米	纸制	1 个	
15	地巾提篮		藤制	1 个	
16	地巾	长 80 厘米, 宽 50 厘米	100%纯棉	1 条	重量 ≥ 0.45 千克
17	拖鞋	饭店常用	一次性	1 双	
18	环保卡及晚安卡	长 12 厘米, 宽 9 厘米	纸制	1 个	帐篷立式

(二) 餐饮服务现场操作规则

1. 按餐饮服务流程, 根据组委会统一提供设备物品进行操作。
2. 工作台准备, 时间 9 分钟; 中餐宴会摆台 (10 人位), 时间为 20 分钟, 不延时; 每个项目独立计时。(每项比赛结束前 3 分钟两遍提醒选手“离比赛结束还有 3 分钟”; 提前完成不加分。
3. 选手必须佩带参赛证提前接受检录, 然后佩戴参赛号牌进入比赛场地。
4. 裁判员统一口令“比赛开始”进行餐饮服务的比赛。
5. 比赛开始时, 选手站在主人位后侧。比赛中所有操作与服务必须按顺时针方向进行。
6. 所有操作与服务结束后, 选手应回到工作台前, 举手示意“比赛完毕”。

7. 除台布、装饰布、花盆、桌号牌和可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

8. 餐巾准备无任何折痕；餐巾折花花型不限，但须突出正、副主人位花型，整体挺括、和谐、美观。

9. 比赛中允许使用托盘垫。

10. 在拉椅让座之前（铺装饰布、台布时除外），餐椅保持“三三二二”对称摆放，椅面 1/2 塞进桌面。铺装饰布、台布时，拉开主人位餐椅。铺完装饰布、台布后将餐椅归位。

11. 物品掉落每件扣 3 分，物品碰倒每件扣 2 分；物品遗漏每件扣 1 分。逆时针操作扣 1 分/次。

12. 餐饮服务操作标准：

（1）工作台准备：根据组委会统一提供设备物品，包括瓷器、玻璃器皿、不锈钢用具、菜单、花盆、台布、餐巾等，进行准备工作台，要求操作过程中安全、卫生，物品摆放便于操作、科学合理。

（2）中餐宴会摆台：餐具摆放正确，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，为宾客提供一个舒适的就餐位置、一套必需的就餐餐具及恰到好处的服务体验。摆台与服务的顺序和标准：

①铺装饰布、台布：拉开主人位餐椅，在主人位铺装饰布、台布；装饰布平铺在餐桌上，正面朝上，台面平整，下垂均等；台布铺在装饰布上，正面朝上；定位准确，中心线凸缝向上，且对准正副主人位；台面平整；台布四周下垂均等。

②餐碟定位：从主人位开始一次性定位摆放餐碟，餐碟边沿距桌边 1.5 厘米；每个餐碟之间的间隔要相等；相对的餐碟与餐桌中心点三点成一直线；操作要轻松、规范、手法卫生。

③摆放汤碗、汤勺和味碟。汤碗摆放在餐碟左上方 1 厘米处，汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行，味碟摆放在餐碟右上方。汤碗与味碟之间距离的中点对准餐碟的中点，汤碗分别与味碟、餐碟间相距 1 厘米。

④摆放筷架、席面更、牙签、筷子：筷架摆在餐碟右边，其横中线与汤碗、味碟横中线在同一条直线上；筷架左侧纵向延长线与餐碟右侧相切。席面更、筷子搁摆在筷架上，筷子与对座餐碟中心线平行，筷尾的右下角距桌沿 1.5 厘米，筷套正面朝上；牙签位于席面更和筷子之间，牙签套正面朝上，底部与席面更齐平。

⑤摆放葡萄酒杯、白酒杯、水杯：葡萄酒杯摆放在餐碟正上方（汤碗与味碟之间距离的中点线上）；白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧，水杯位于葡萄酒杯左侧，杯肚间隔 1 厘米，三杯杯底中点连线成一直线，该直线与相对两个餐碟的中点连线垂直；水杯待餐巾花折好后一起摆上桌，杯花底部应整齐、美观，落杯不超过 2/3 处，水杯肚距离汤碗边 1 厘米；摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生。

⑥折餐巾花：折十种不同造型杯花，每种餐巾花三种以上技法；花型突出正、副主人位；有头尾的动物造型应头朝右，主人位除外；巾花观赏面向客人，主人位除外；巾花挺拔、造型美观、款式新颖；操作手法卫生，不用口咬、下巴按、筷子穿；手不触及杯口及杯的上部。

⑦摆放公用餐具：公用筷架摆放在主人和副主人餐位水杯正上方，距水杯肚下沿切点 3 厘米，公勺、公筷置于公用筷架之上，勺柄、筷子尾端朝右。

⑧上花盆、桌号牌和菜单（2 个）：花盆摆在台面正中；桌号牌

摆放在花盆正前方、面对副主人位；菜单摆放在正副主人的筷子架右侧，位置一致，菜单右尾端距离桌边 1.5 厘米。

⑨拉椅让座：先拉第一主宾（主人位右侧第 1 位）、第二主宾（主人位左侧第 1 位）、主人位，然后按顺时针方向逐一定位，示意让座；座位中心与餐碟中心对齐，餐椅之间距离均等，餐椅座面边缘距台布下垂部分 1 厘米；让座手势正确，体现礼貌。

13. 其他相关说明

(1) 台布、装饰布的折叠方法：反面朝里，沿凸线长边对折两次，再沿短边对折两次。

(2) 所有比赛用品均由承办方提供，选手不得自带比赛用品参加比赛。

比赛物品准备(组委会提供物品)

选手操作用设施设备清单（以 1 名选手计）：

序号	名称	规格	质地	数量
1	中餐圆形餐台	直径 180 厘米、高 75 厘米		1 张
2	工作台	100×200 厘米、高 75 厘米		1 张
3	餐椅	实物		10 把
4	防滑圆托盘 (含托盘垫)	外径 35.5 厘米,内径 32 厘米,误差 0.5 厘米		2 个
5	台布及装饰布	台布：正方形，240×240 厘米，70%棉、30%化纤，1000 克 装饰布：圆形，直径 320 厘米，材质约 30%的棉，70%的化纤，1550 克		各 1 块
6	餐巾（口布）	56×56 厘米；70 克	纯棉	10 块
7	花盆	鼓形，最大外径 17.5 厘米，底径 13.5 厘米，插花约高 30 厘米	瓷	1 个

8	餐碟（骨碟）	外径 20.3 厘米，内径 12.5 厘米	瓷	10 个
9	汤碗	碗口直径 11.3 厘米，底部直径 5 厘米，高 4 厘米	瓷	10 个
10	味碟	碟口 7.3 厘米，底部 4 厘米，高 1.8 厘米	瓷	10 个
11	汤勺	长 13.7 厘米，宽 3.8 厘米	瓷	10 个
12	筷架	长 7.3 厘米，底部长 7.7 厘米；宽 2.8 厘米；底部宽 3.1 厘米；高 1.3 厘米；勺子位长 5 厘米，圆形凹口位 3 厘米；筷子位顶部 2.2 厘米，凹位 1.3 厘米，高度 1.6 厘米	瓷	10 个
13	筷子、公筷	套筷套：筷套 29.5 X3 厘米		12 双
14	席面更、公勺（长柄勺）	长 20.4 厘米，勺子长 6.4 厘米，勺面直径 4.3 厘米	不 锈 钢	12 个
15	水杯（414ML）	杯口内径 6.1 厘米，内高 13.5 厘米，外高 18.7 厘米，杯底直径 6.7 厘米，厚 0.4 厘米	玻璃	10 个
16	葡萄酒杯（14CL）	杯口外径 5.8 厘米，杯口内径 5.5 厘米，内高 6.9 厘米，外高 14 厘米，杯底直径 5.7 厘米，厚 0.2 厘米	玻璃	10 个
17	白酒杯（2.6CL）	杯口外径 3.7 厘米，杯口内径 3.4 厘米，内高 3.3 厘米，外高 8.9 厘米，杯底直径 4.1 厘米，厚 0.2 厘米	玻璃	10 个
18	牙签	长 8.3 厘米，宽 1.5 厘米		10 包
19	菜单	双页折叠型，折叠后 18.5 厘米 X12.5 厘米		2 个
20	桌号牌	底座长 10 厘米，宽 4.5 厘米，高 8.1 厘米，底座厚度 0.8 厘米		1 个
21	公筷公勺架	公筷架全长 9.5 厘米，底座长 5.9 厘米，宽 1.2 厘米，勺座直径 2.5 厘米，筷座长 3.5 厘米，宽 1.2 厘米		2 个
22	折叠餐巾花专用大盘	40X40 厘米	瓷	1 个

23	杯筐		实物	
24	餐具收纳箱		实物	

(三) 仪容仪表要求

1. 精神面貌佳，着装、发型等符合职业要求。

A. 头发要求

男士：后不盖领，侧不盖耳；干净、整齐，着色自然，发型美观大方。

女士：后不过肩，前不盖眼；干净、整齐，着色自然，发型美观大方。

B. 面部要求

男士：不留胡须及长鬓角。

女士：淡妆。

C. 手及指甲要求：干净；指甲修剪整齐，不涂有色指甲油。

D. 服装要求：符合岗位要求，整齐干净；无破损、无丢扣；熨烫挺刮。

E. 鞋要求：符合岗位要求的黑颜色皮鞋（中式铺床选手可为布鞋）；干净整洁，擦试光亮，无破损。

F. 袜子要求：男深色，女浅色；干净，无褶皱，无破损。

G. 首饰及徽章要求：选手号牌佩戴规范，不佩戴过于醒目的饰物。

举止自然、大方、优雅。

注重礼节礼貌，面带微笑。

（四）专业英语测试

所有参赛选手在技能比赛开始时，按规定进行检录后，进入专业英语测试现场进行英语口语比赛，时间3分钟，选手在比赛期间，本组其余选手须在赛场外排队等候。

六、评分标准

1. 餐饮服务现场操作评分标准（70分）

项目	操作程序及标准	分值	扣分	得分
准备工作台 (10分)	按照规定的时间完成。	3		
	工作台面整理摆放合理、科学；	3		
	操作安全、卫生	4		
台布、装饰布 (8分)	拉开主人位餐椅，在主人位铺台布和装饰布。	2		
	可采用抖铺式、推拉式或撒网式铺设装饰布、台布，要求一次完成。 若需第二次完成扣0.5分，两次未完成不得分。	2		
	装饰布平铺在餐桌上，正面朝上，台面平整，下垂均等。	2		
	台布正面朝上，铺在装饰布上；定位准确，中心线凸缝向上，且对准正副主人位；台面平整；台布四周下垂均等。	2		
餐碟定位 (5分)	手拿餐碟边缘部分，从主人位开始一次性定位摆放餐碟。	2		
	相邻两餐碟间距相等，餐碟边距桌沿1.5厘米。	2		
	拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）、卫生、无碰撞	1		
汤碗、汤勺、味碟 (4分)	汤碗摆放在餐碟左上方1厘米处， 汤勺放置汤碗中，勺把朝左。	1		
	味碟摆放在汤碗的右侧，与汤碗相距1厘米。	1		
	两者间距离的中点在经过餐碟圆心的台面直径上， 汤碗、味碟的圆心及汤勺的中轴线在一水平线上。	2		
筷架、席面	筷架摆在味碟右边，其横中线与汤碗、味碟横中线在同一条直线上。筷架左侧纵向延长线与餐碟右侧相切。	2		

项目	操作程序及标准	分值	扣分	得分
更、筷子、牙签 (5分)	席面更、筷子搁摆在筷架上，筷尾的右尾端距桌沿 1.5 厘米。	1		
	筷套正面朝上。	1		
	牙签位于席面更和筷子之间，牙签套正面朝上，底部与席面更齐平。	1		
葡萄酒杯、白酒杯、水杯 (10分)	葡萄酒杯摆放在汤碗和味碟之间距离的中点向上延长线上（经过餐碟圆心的台面直径上），白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧，水杯位于葡萄酒杯左侧，手拿杯柄摆放。	4		
	三杯杯肚间隔 1 厘米，三杯杯底中点成一水平直线。水杯待杯花折好后一起摆上桌，杯花底部应整齐、美观，落杯不超过 2/3 处。	4		
	摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生。	2		
公用餐具 (2分)	公用筷架摆放在主人和副主人餐位水杯正上方，距杯底 3 厘米。先摆放杯花，再摆放公用餐具。	1		
	先勺后筷顺序将公勺、公筷搁摆于公用筷架之上，勺柄、筷子尾端朝右。	1		
餐巾折花 (10分)	花型突出正、副主人位，整体协调；	1		
	有头、尾的动物造型应头朝右（主人位除外）；	1		
	巾花观赏面向客人（主人位除外）；	1		
	巾花种类丰富、款式新颖；	2		
巾花挺拔、造型美观、花型逼真，落杯在 1/2-2/3 处；	2			
操作手法卫生，不用口咬、下巴按、筷子穿。	1			
	折叠手法正确、一次性成形。杯花折好后放于水杯中一起摆上桌。	1		
	手不触及杯口及杯的上部。	1		
菜单、花盆和桌号牌 (2分)	花盆摆在台面正中。桌号牌摆放在花盆正前方、面对副主人位。	1		
	菜单摆放在正副主人的筷子架右侧，位置一致，菜单右尾端距离桌边 1.5 厘米。	1		
拉椅让座 (2分)	拉椅：从第一主宾位开始，座位中心与餐碟中心对齐，餐椅之间距离均等，餐椅座面边缘距台布下垂部分 1 厘米。	1		
	让座：面带微笑、注视宾客，手势正确，体现礼貌。	1		
托盘 (4分)	用左手胸前托法将托盘托起，托盘位置高于选手腰部，姿势正确。	2		

项目	操作程序及标准	分值	扣分	得分
	托送自如、灵活。	2		
综合印象 (8分)	台面摆台整体美观、便于使用、具有艺术美感。	4		
	操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻,姿态优美,能体现岗位气质。	4		
合计		70		
操作时间: 分 秒 超时: 秒 扣分: 分				
物品掉落、物品碰倒、物品遗漏: 件 逆时针: 次 扣分: 分				
实际得分				

2. 客房中式铺床与开夜床现场操作比赛评分标准 (70分)

项目	操作程序及标准 (单床)	分值	扣分		得分
			床 1	床 2	
床单 (16分)	开单一次成功(两次扣1分,三次及以上不得分)。	2			
	抛单一次成功(两次及以上不得分)。	1			
	打单定位一次成功(两次扣1分,三次及以上不得分)。	2			
	床单中线居中,不偏离床中线(偏离床中线1厘米以内不扣分,1-2厘米扣0.5分,2-3厘米扣1分,3厘米以上不得分)。	2			
	床单正反面准确(毛边向下,抛反不得分)。	1			
	床单表面平整光滑(每条水波纹扣0.5分)。	2			
	包角紧密垂直且平整,式样统一(90度)。	3			
	四边掖边紧密且平整(每条水波纹扣0.5分)。	3			
被套 (5分)	一次抛开(两次扣1分,三次及以上不得分)、平整光滑。	2			
	被套正反面准确(抛反不得分)。	2			
	被套开口在床尾(方向错不得分)。	1			
羽绒被 (21分)	羽绒被放于床尾,羽绒被长宽方向与被套一致。	1			
	抓住羽绒被两角一次性套入被套内,抖开被芯,操作规范、利落(两次扣1分,三次及以上不得分)。	2			
	抓住床尾两角抖开羽绒被并一次抛开定位(两次扣1分,三次及以上不得分)。	2			

	被子与床头平齐。(以羽绒被翻折处至床头距离45厘米为评判标准,相差1厘米之内不扣分,1-2厘米扣1分,2-3厘米扣2分,3厘米以上不得分)。	2			
	被套中线居中,不偏离床中线(偏离床中线1厘米以内不扣分,1-2厘米扣1分,2-3厘米扣2分,3厘米以上不得分)。	2			
	羽绒被在被套内四角到位,饱满、平展。	2			
	羽绒被在被套内两侧两头平整(一侧一头不平整扣1分)。	3			
	被套口平整且要收口,羽绒被不外露,两角一致(未收口扣1分)。	2			
	被套表面平整光滑(每条水波纹扣1分)。	3			
	羽绒被在床头翻折45厘米(每相差2厘米扣1分,不足2厘米不扣分)。	2			
枕头(2个) (10分)	四角到位,饱满挺括。	3			
	枕头开口朝下并反向床头柜。	2			
	枕头中线与床中线对齐。(偏离床中线1厘米以内不扣分,1-2厘米扣1分,2厘米以上不得分)。	2			
	枕套沿无折皱,表面平整,自然下垂。	3			
综合印象(8分)	总体效果:三线对齐,床品清洁,平整美观。	4			
	操作过程规范,动作娴熟、敏捷、声轻,姿态优美,能体现岗位气质和礼节礼貌。	4			
开夜床(10分)	整体效果:三线对齐,床品清洁,平整美观。	3			
	将被子翻折于床上一侧的直角边于被子中线重合(偏2厘米及以内不扣分,2-3厘米扣2分,3厘米及以上不得分)	2			
	将地巾摆放于折角一侧,地巾靠床头边与被子翻折45厘米(靠近床头一侧)齐平,超过不得分;地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平,超过不得分;拖鞋摆放于地巾之上,便于使用。	3			
	在床头柜上摆放晚安卡(环保卡)、矿泉水及水杯,物品摆放位置合理,方便客人使用,卫生。	2			
合 计		70			
操作时间:	分	秒	超时:	秒	扣分: 分
选手跑动、跪床、撑床	次:				扣分: 分
实 际 得 分					

3. 仪容仪表评分标准（10分）

项目	细节要求	分值	扣分	得分
头发 (1.5分)	男士			
	1. 后不盖领	0.5		
	2. 侧不盖耳	0.5		
	3. 干净、整齐，着色自然，发型美观大方	0.5		
	女士			
	1. 后不过肩	0.5		
	2. 前不盖眼	0.5		
面部 (0.5分)	3. 干净、整齐，着色自然，发型美观大方	0.5		
	男士：不留胡须及长鬓角	0.5		
	女士：淡妆	0.5		
手及指甲 (1.0分)	1. 干净	0.5		
	2. 指甲修剪整齐，不涂有色指甲油	0.5		
服装 (1.5分)	1. 符合岗位要求，整齐干净	0.5		
	2. 无破损、无丢扣	0.5		
	3. 熨烫挺刮	0.5		
鞋 (1.0分)	1. 符合岗位要求的黑颜色皮鞋（中式铺床选手可为布鞋）	0.5		
	2. 干净，擦试光亮、无破损	0.5		
袜子 (1.0分)	1. 男深色、女浅色	0.5		
	2. 干净、无褶皱、无破损	0.5		
首饰及徽章 (0.5分)	选手号牌佩戴规范，不佩戴过于醒目的饰物	0.5		
总体印象 (3.0分)	1. 走姿自然，大方，优雅	0.5		
	2. 站姿自然，大方，优雅	0.5		
	3. 手势自然，大方，优雅	0.5		
	4. 蹲姿自然，大方，优雅	0.5		
	5. 礼貌：注重礼节礼貌，面带微笑	1.0		
合计		10		

4. 专业理论评分标准（10分）

理论考试为笔试，题型为简答题、应变题，满分100分，折合成30分。

5. 专业英语测试评分标准（10分）

专业英语	项目	分值	语法词汇	反应敏捷	语音语调	语境应变	标准时间	实际用时	扣分合计	得分合计
	情景对话	10	3	2	3	2	3分钟			
合计（满分10分）										

七、竞赛规则

1. 本赛项为个人赛，以学校为单位组队参赛，每所学校限报1支参赛队，每个代表队由6名参赛学生组成。参赛对象为河北省中职学校在籍学生。每校设领队1人，指导老师2人，领队须由专人担任，指导老师须为本校老师。

2. 参赛选手须为全日制正式学籍的中职在校学生。

3. 凡在往届河北省职业院校技能大赛中职组酒店服务赛项中获一等奖的选手，不再参加本项目的竞赛。

八、奖项设定

依据冀教职成【2019】24号文件设置个人奖。其中一等奖10%，二等奖20%，三等奖30%。获得一等奖选手的指导老师授予“优秀指导教师”奖。