

2026 年河北省职业院校技能大赛酒店服务 (中职组) 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：本赛项归属住宿和餐饮业核心产业，紧密对接旅游业配套服务需求，聚焦酒店前厅、客房、餐饮等核心岗位技能，契合现代服务业复合型人才培养导向。

二、大赛主题

主题：“技炫青春 能创未来” （英文：Skilled Youth, Shining Future）。

主题内涵突出“精湛技能、青春风采、美好生活”三大元素，展示职业学校师生朝气蓬勃、精益求精、勇于创新的精神风貌，传达友谊、合作、共赢的世界强音，体现“促进学生成长成才、引领职业教育发展、助力国际交流合作”的大赛定位。

三、竞赛目的

本赛项贯彻全国职业教育大会精神，落实国家新职业教育法，以高水平赛事引领中等职业教育高质量发展，发挥树旗、导航、定标和催化作用。具体目标如下：

（一）检验参赛选手酒店服务相关专业知识的扎实程度，以及基于酒店前厅、客房、餐饮核心服务模块的操作技能规范性、熟练度，同时考察现场问题分析处理能力、语言表达沟通能力；

（二）强化选手对客服务意识、卫生安全操作意识、心理素质及匠心精神，全面客观反映中等职业教育相关专业实践教学水平；

（三）引导中职院校关注酒店新业态、世界技能大赛标准及行业对

复合型服务人才培养的新需求，促进中职旅游服务类、公共服务类等相关专业群深化基于酒店实际工作过程的教学改革，推动产教融合、校企合作走深走实；

（四）提升参赛选手酒店行业从业能力与职业适配性，展现酒店职业所需的高水准技术技能，提高社会对酒店职业的认同感，推动酒店职业教育改革与产业需求精准对接、课程内容与职业标准紧密对接、教学过程与生产过程深度对接，使人才培养目标更契合行业企业多元化用人要求，营造崇尚技能、精益求精的社会氛围。

四、参赛队伍

（一）竞赛方式

本赛项为线下团体赛。

（二）组队要求

1. 参赛队伍以学校为单位组队，不得跨校组队，每校限报 1 支队伍；
2. 每支参赛队伍由 4 名参赛选手组成，可配备指导教师 2 名、领队 1 名；领队和指导教师须为本校专兼职教师。

（三）参赛人员要求

1. 参赛选手须为当年全日制中等职业（技工）学校旅游及相关专业在籍学生（依据教育部《职业教育专业目录（2022 年）》）；五年一贯制学生报名参赛的，仅限一至三年级（含三年级）学生参加中职组比赛；

2. 凡往届获世校赛金奖或国赛一等奖的学生，不能参加同一赛项同一组别的省赛。

3. 参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换；如比赛前因故无法参赛，须在赛项开赛前 10 个工作日内出具加盖学校公章的书面说明，经大赛执委会核实后可予以更换。

（四）参赛名额

省内参赛队伍数量依据各地市职业教育学生技能大赛成绩分配，计划单列地区中职组参赛名额单列。省内参赛队伍由市级教育行政部门按

分配名额推荐。

五、赛项安排

每支参赛团队由 4 名选手组成（3 名技能岗+1 名项目讲解岗，默认按平台报名顺序确定前 3 名为技能岗选手）。选手分工及考核内容如下：

1. 技能岗选手（3 名）：通过抽签确定个人考核项目，分别独立完成前厅服务、餐饮服务、客房服务三个赛项的单项技能考核；同时需与团队其他选手共同完成礼仪展示及项目创新展示环节。

2. 项目讲解岗选手（1 名）：担任项目展示主讲人，负责核心内容讲解；3 名技能岗选手需配合参与，共同完成礼仪展示及项目创新展示环节。

为兼顾传统技能考察与创新能力评估，赛项设置两个核心考核区域，相关考核维度、场地布置及流程要求明确如下：

考核维度	模块一：传统技能操作赛场	模块二：项目创新展示赛场
核心定位	三名学生抽签考核前厅、客房、餐饮核心服务技能，强调规范性与标准性，以及操作完成程度	承接实操成果，考核创新方案设计与落地能力，凸显问题解决思维
团队人数要求	抽取技能岗的 3 人分别完成前厅、客房、餐饮传统技能操作，具体标准见竞赛规则	团队进行一分钟礼仪展示，然后开始进行项目讲解
权重占比	占总成绩权重 80%	占总成绩权重 20%
流程拆分	1. 物品准备（前厅、餐饮 2 分钟，中式做床 2 分钟，夜床准备 1 分钟） 2. 技能操作：各岗位正计时按照要求完成 3. 离场评委评分	1. 团队礼仪展示 2. 核心展示：项目创新讲解（10-15 分钟） 3. 离场 注：无需携带物品，呈现 PPT 或视频即可，PPT16: 9，视频（MP4）。
核心操作内容	1. 前厅 10 分钟：模拟入住登记、房卡办理，超时停止操作 2. 客房 9 分钟：6 分 30 秒完成 2 张中式铺床+ 开夜床（1 分钟准备，1 分 30	1. 团队礼仪展示：需酒店服务行业礼仪标准，时间一分钟， 2. 项目创新讲解：结合 PPT/视频讲解，内容需包含痛点、路径、

		秒操作）， 做床最多不能超一分钟 3. 餐饮 16 分钟：完成 10 人位中餐摆台（含拉椅让座）， 超时停止操作	效果， 讲解时间 10-15 分钟
物品携带要求		无需自带物品，全程使用承办方提供的标准道具（接待台及制卡机、床品、餐具等）	无需携带参赛物品
场地配置	前厅服务操作区	接待台 1 张、模拟制卡机 1 台、入住登记单若干、POS 机 1 台、验钞机 1 台、身份证（模拟用）若干、房卡及房卡套若干、电话 1 部	移动大屏 2 个
	客房服务操作区	标准双床 2 张（无床头板，床架 + 床垫总高 49 厘米 ±1 厘米）、床品套装 2 套（含床单、被套、枕套、被芯、枕芯）、床头柜 1 个、防滑托盘 1 个、地巾 1 条、拖鞋 1 双、晚安卡（环保卡）1 张、瓶装矿泉水 1 瓶	
	餐饮服务操作区	中餐圆形餐台 1 张（直径 180 厘米）、餐椅 10 把、餐具套装 10 套（含餐碟、汤碗、味碟、汤勺、筷架、筷子、牙签）、杯具套装 10 套（含水杯、葡萄酒杯、白酒杯）、餐巾 10 块、托盘 2 个、花盆 1 个、桌号牌 1 个、菜单 2 份	
评分规则		前厅、客房、餐饮按照国赛旧赛制评分标准评价打分	依展示内容综合评分
赛程适配性		轮换赛程，平衡场地使用效率	轮换赛程，平衡场地使用效率
关键考核重点		技能规范性、操作速度	方案创新性、问题针对性、展示逻辑性

六、竞赛规则

★模块一：传统技能操作

（一）前厅接待服务比赛现场操作规则

1. 按前厅接待服务流程，根据组委会统一提供设备物品进行操作。
2. 其中前厅接待操作比赛时间为 10 分钟，时间到停止操作，按完成部分计分，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“开始准备”后进行前厅接待服务比赛准备，准备时间 1 分钟。准备就绪后，选手站在接待台后侧，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，选手立于接待台后侧，举手示意“比赛完毕”。

7. 操作过程中，选手表现应自然大方，操作过程中注意与客人保持交流。选手应保持优雅站姿，不可倚靠接待台。每违例一次扣 2 分。

8. 前厅接待服务操作具体流程

(1) 检查整理服务台（准备工作）：物品分类归档，摆放位置符合操作习惯，台面整洁。

(2) 迎接客人：注意接待台附近动态，面带微笑及时问候客人，与客人有眼神交流。当客人出现在 3 米之外时，能向客人微笑示意，到达 1.5 米时能主动问候并询问有何需要。

(3) 询问客人是否有预订，默认客人为无预定散客。

(4) 了解需求，推介客房：信息准确，表达生动，根据客人需要针对性地介绍客房类型，针对客人心理变化及时调整客房的档次或给予客人的折扣。

(5) 在客房推荐上，一般采用房价由高到低的策略，高档、中档房先介绍房间再报价，低档房先报价后介绍房间。根据预设的权限打折，在特殊情况下可请示上级给予更大折扣。默认客人要求打折。

(6) 适时介绍酒店的餐饮及其他服务项目：在办理流程中，适时介绍健身房、游泳池、Wi-Fi 等房价包含的服务，介绍房价是否包含早餐。当客人有特殊需求时，根据客人需求，为客人具体介绍。

(7) 确认客人入住信息：确认客人所需要入住的房型、房间数量、

住店期间及房价，确认客人的付款方式。确认客人关于房间的特殊要求，如楼层、位置、朝向、是否吸烟。

(8) 登记入住：根据客人需求为客人办理入住（默认宾客为内宾）。

(9) 办理证件传输；填写入住登记表请客人确认签字，留下联系方式，以便后期有遗留物品或其他需要与宾客联系，准确指示签字位置并提醒相关注意事项，注意保护客人隐私。

(10) 正确递送单据，双手递接物品，笔尖朝向自己，将笔放置在登记单的右侧，或直接递到客人手中。

(11) 准确收取押金（现金或信用卡）并开具证明。收取合理数额的押金并解释原因。归还信用卡（用信用卡做押金时）。

(12) 登记客人证件并填写房卡套。为客人制作房卡并介绍房卡使用方法，双手递交房卡及相关物品。

(13) 询问客人是否需要寄存贵重物品或房内一次性洗漱用品。询问是否有开车并帮助客人录入车辆信息。

(14) 礼貌道别：询问客人是否还有其他需求（客人围绕酒店客房、餐饮、娱乐等设施和服务提出一项需求），并告知前台、总机联系方式。温馨提醒客人早餐时间及地点，询问客人是否需要行李服务，为客人指引电梯并祝客人入住愉快。

(15) 完善客人信息，整理台面，将单据放入单据柜或背面朝上。

(16) 总体印象：竞赛中，选手精神饱满，举止优雅，表情自然大方，注意与客人交流，操作规范，不能跑动、物品落地及物品碰倒等。

9. 前厅接待服务比赛物品准备(组委会统一提供)

(1) 接待台：1 个

(2) 行李箱：1 个

(3) 模拟证件传输设备：1 台

- (4) 模拟制卡机：1 台
- (5) 垫板
- (6) 房卡套：1 打
- (7) 房卡：若干
- (8) 电脑：1 台
- (9) 电话：1 部
- (10) 预付单收据（一式两联）：1 打

宾客姓名 GUEST Name		收据	
日期 Date/时间TIME			
房间号码 Room No.		Payment Receipt	
确认号 Conf/单据号 Recpt			
日期DATE		描述Description	
人民币现金		大写	
前台员工 Cashier		宾客签名 Guest signature	

- (11) POS 机及单据若干（有预授权功能）
- (12) 验钞机及纸币若干、信用卡
- (13) A4 纸：若干
- (14) 黑色签字笔：若干
- (15) 入住登记单：若干
- (16) 身份证（若干）
- (17) 一次性洗漱用品（若干）
- (18) 标签贴
- (19) 客账收集袋子

宾客住宿登记单					
Registration					
		填表日期		年	月
		Date		Y	M
中文姓名		性别		出生日期	
Name in Chinese		Sex		Date of Birth	
国家或地区		房号			
Country/Region		Room No.			
证件种类		证件号码			
Certificate Type		Certificate No.			
永久地址					
Permanent Address					
抵达日期		离店日期			
Date of Arrival		Date of Departure			
房间类型		房价	已包含服务费及税款		
Room type		Room Rate	Include Svc Charge and Tax		
会员号码		联系电话			
Membership		Contact Number			
电子邮件					
Email Address					
备注					
Remarks					
付款方式	<input type="checkbox"/> 现金	<input type="checkbox"/> 信用卡	<input type="checkbox"/> 公司	<input type="checkbox"/> 凭单	<input type="checkbox"/> 其他(请说明)
Payment	Cash	Credit Card	Company	Voucher	Others (Please specify)
请用正楷填写 Please fill in block letters					
酒店不接受以个人支票付账, 请将行李交行李房寄放及贵重物品寄放保险箱。同时, 对客人在本酒店遗失金钱、珠宝及贵重物品不承担任何责任。大堂前台及客房内为您提供免费提供保险箱服务。					
酒店并保留为您提供一切饮食服务的权利。晚上11点之后, 来访客人恕不挽留。					
The Hotel does not accept any personal cheques for the settlement of your account. We regret the hotel cannot assume for the loss of money, jewelry and other valuables on our premise. Safe deposit boxes are available without charge at the Front Desk and guest rooms. Please keep your luggage in our concierge for storage. The Management reserves the exclusive right to provide you with food and beverage during your stay with us.					
VISITORS ARE NOT PERMITTED IN GUEST ROOM AFTER 11:00PM.					
CHECK IN TIME IS 2:00PM. CHECK OUT TIME IS 12:00AM.					
宾客签名		接待员			
Guest Signature		Assisted By			

(二) 客房中式铺床现场操作和做夜床规则

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. 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。
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. 选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。
5. 操作结束后, 选手立于工作台前, 举手示意“比赛完毕”。

6. 客房中式铺床操作要求连续中式铺床 2 张共 6 分 30 秒，（提前完成不加分，每超过 10 秒扣 2 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过 1 分钟不予继续比赛，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，每超过 5 秒扣 1 分，不足 5 秒按 5 秒计算，超过 30 秒不予继续比赛，裁判根据选手完成部分进行评判计分）。

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，选手根据评委指令，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）（准备工作时）检查床铺、准备夜床物品：仅可以观察床面整体情况和备品情况，不允许挪动位置。

（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) 床头柜置于两张床之间，柜头与床头平齐，与床相距 30 厘米。

(5) 所有比赛用品均由组委会统一提供，选手不得自带比赛用品参加比赛。

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 （含托盘垫）	外径 35.5 厘米，内径 32 厘米，误差 0.5 厘米		1 个	
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

序号	名称	规格	质地	数量	备注
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 \geq 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

（三）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. 中餐宴会摆台（10 人位），时间为 16 分钟，不延时；
3. 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。
4. 裁判员统一口令“开始准备”后进行准备，准备时间 2 分钟。准备就绪后，选手站在工作台前，举手示意。选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。操作结束后，选手应回到工作台前，举手示意“比赛完毕”。
5. 除台布、装饰布、花盆、桌号牌可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。
6. 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。
7. 比赛中允许使用托盘垫。
8. 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。
9. 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。

10. 餐饮服务操作标准:

(1) 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; 操作要规范、轻松、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。

11. 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）所有比赛用品均由组委会统一提供，选手不得自带比赛用品参加比赛。

选手操作设施设备清单（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

序号	名称	规格	质地	数量
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

序号	名称	规格	质地	数量
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
24	净手小毛巾	30X30 厘米	纯棉	1 块

★模块二：现场项目讲解

（一）团队礼仪展示

1. 精神面貌佳，着装、发型等符合职业要求，展示时间 1 分钟。

2. 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。

3. 面部要求

男士：不留胡须及长鬓角。

女士：淡妆。

4. 手及指甲要求：干净；指甲修剪整齐，不涂有色指甲油。

5. 服装要求：符合岗位要求，整齐干净；无破损、无丢扣；熨烫挺括。

6. 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。

7. 袜子要求：男深色，女浅色；干净，无褶皱，无破损。

8. 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。

9. 注重礼节礼貌，面带微笑。

（二）项目展示内容

参赛队伍结合所学专业和教育教学实际，围绕生产、管理、服务一线真问题、真场景，自主确定参赛项目名称，自主设计参赛项目内容，自定呈现形式，展示时间 10-15 分钟。

参赛项目须符合职业岗位要求，操作规范、安全。不得含有任何违反《中华人民共和国宪法》及其他法律法规的内容。所涉及的发明创造、专利技术、资源等必须为参赛选手所拥有的清晰、合法的自主知识产权。参赛项目如有涉密内容，参赛前须进行脱密处理。如有抄袭盗用他人成果、弄虚作假等行为，一经发现即取消参赛资格、奖励奖项等相关权利，并自行承担法律责任和相应后果。

七、评分标准与评分方法

（一）评分标准

1. 传统技能操作

（1）前厅接待服务比赛评分标准（60 分，占总成绩权重 20%）

项目	操作程序及标准	分值	扣分
迎接 (4 分)	整理台面，时刻关注客人，做好服务准备	3	
	微笑问候客人	1	
介绍 (10 分)	询问客人是否有预订	1	
	针对性地介绍饭店可出租客房类型	3	
	介绍客房价格，且报价方式合乎规范	4	
	适时介绍饭店餐饮、娱乐等设施和服务项目	2	
确认 (5 分)	确认房间类型	1	
	确认房价（是否含早餐）	1	

项目	操作程序及标准	分值	扣分
	确认离店日期	1	
	确认其他个性化要求	2	
登记 (20分)	证件传输	2	
	填写入住登记表	4	
	正确指示签字位置，并提示客人仔细阅读相关规定	2	
	确定预收费用，收取房费押金，出示证明，并做相关解释	4	
	制作 IC 卡钥匙，填写房卡套，注意保护客人隐私	2	
	正确递送表单、文具等用品	2	
	询问是否有贵重物品寄存及是否需要一次性洗漱物品	2	
	询问是否有开车并帮助客人录入车辆信息	2	
结束 (8分)	介绍早餐时间、地点	1	
	询问宾客有无其他需求，答复合理	3	
	为客人指引电梯方向并询问客人是否需要行李服务	1	
	祝客人入住愉快	1	
	整理客人入住资料，保护客人隐私，并保持台面整洁	2	
综合 (13分) 登记(20分)	服务过程中，有三次以上用姓氏称呼客人	1	
	操作娴熟，服务亲切热情	5	
	推荐职业，具备良好的职业素养	4	
	精神饱满，仪表仪容符合规范	3	
合 计		60	
跑动、物品落地、物品碰倒 次		扣分	
最 终 得 分			

(2) 客房中式铺床与开夜床现场操作比赛评分标准(90分，占总成绩权重30%)

项目	操作程序及标准（单床）	分值	扣分		得分
			床 1	床 2	
床单 (20 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）	3			
	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）	3			
	包角紧密垂直且平整，式样统一（90 度）	4			
	四边掖边紧密且平整（每条水波纹扣 0.5 分）	4			
被套 (7 分)	一次抛开（两次扣 1 分，三次及以上不得分）、平整光滑	4			
	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 (31 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）	3			
	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）	3			
	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）	3			
	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）	3			
	羽绒被在被套内四角到位，饱满、平展	4			
	羽绒被在被套内两侧两头平整（一侧一头不平整扣 1 分）	4			

项目	操作程序及标准（单床）	分值	扣分		得分
			床 1	床 2	
	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）	3			
	被套表面平整光滑（每条水波纹扣 1 分）	4			
	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）	3			
枕头 (2 个) (12 分)	四角到位，饱满挺括	4			
	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。	4			
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 (12 分)	整体效果：三线对齐，床品清洁，平整美观	4			
	将被子翻折于床上一侧的直角边于被子中线重合（偏 2 厘米及以下不扣分，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	3			
合 计		90			
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) 餐饮服务现场操作评分标准 (50 分, 占总成绩权重 30%)

项目	操作程序及标准	分值	扣分	得分
台布、装饰布 (6 分)	拉开主人位餐椅, 在主人位铺台布和装饰布, 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		
	拉开主人位餐椅, 在主人位铺台布和装饰布	1		
	装饰布平铺在餐桌上, 正面朝上, 台面平整, 下垂均等	1		
	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 (7 分)	手拿餐碟边缘部分, 从主人位开始一次性定位摆放餐碟	3		
	相邻两餐碟间距相等, 餐碟边距桌沿 1.5 厘米	3		
	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	2		
	味碟摆放在汤碗的右侧, 与汤碗相距 1 厘米。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、席面更、筷子、牙签 (4 分)	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。	1		
	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 (5 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。	2		
	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。	2		
	摆杯手法正确 (手拿杯柄或中下部)、卫生。	1		

项目	操作程序及标准	分值	扣分	得分
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 (2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	1		
	托送自如、灵活。	1		
综合印象 (6分)	台面摆台整体美观、便于使用、具有艺术美感。	3		
	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。	3		
合计		50		
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. 现场项目讲解（100 分，占总成绩权重 20%）

评分要点	评审内容	权重	得分
一分钟团队礼仪展示	1. 装符合职业岗位规范、妆容整洁得体、成员精神面貌积极饱满； 2. 站姿挺拔、走姿稳健、服务手势规范统一，动作衔接自然协调； 3. 时间把控：严格在 1 分钟内完成展示，流程完整无遗漏，节奏流畅不拖沓； 4. 成员动作、表情保持一致，整体展现出良好的团队协作仪态	20 分	
职业素养	1. 展现较好的职业伦理，具有工匠精神； 2. 展现学校对学生全面培养、基本素养培育和成长发展的成效； 3. 展现职业教育育人成果，体现产教融合、科教融汇； 4. 具备良好的职业道德、职业精神、职业素养	20 分	
应用价值	1. 有助于解决生产一线实际问题或现实困难； 2. 能够促进职业学校学生高质量就业； 3. 对推动产业转型升级、区域经济发展、乡村振兴、城市社区治理、城乡融合发展等具有积极作用； 4. 符合绿色低碳节能的可持续发展理念，有利于改善人民生活、提升生活质量	20 分	
团队合作	1. 团队成员能准确理解共同目标和任务，清楚自身角色定位和职责； 2. 团队成员在比赛中能有效沟通、紧密协作； 3. 团队成员能相互补台，共同应对突发情况； 4. 团队成员相互尊重、信任和支持，拥有良好的团队氛围	20 分	
创新创意	1. 体现原始创意、创新； 2. 体现面向职业和岗位的创意及创新； 3. 体现团队成员创新精神和创新能力	20 分	
总分		100 分	

（二）评分方法

1. 评分原则遵循“公平、公正、公开、客观”原则，按各赛项操作规范、服务质量、职业素养等维度进行量化评分。

2. 赛项构成与权重本次竞赛总成绩满分为 100 分，由四个赛项按既定权重换算后累加得出，具体设定如下：

（1）前厅服务：分项满分 60 分，占总成绩 20%（换算后满分为 20 分）；

（2）客房服务：分项满分 90 分，占总成绩 30%（换算后满分为 30 分）；

(3)餐饮服务:分项满分 50 分,占总成绩 30%(换算后满分为 30 分);

(4) 综合展示: 分项满分 100 分, 占总成绩 20% (换算后满分为 20 分)。

3. 得分计算方式

单项换算得分计算: 某赛项换算得分 = 选手该赛项实际得分 \div 该赛项满分 \times 对应换算后满分

示例: 若选手前厅服务实际得分为 48 分 (分项满分 60 分), 则前厅换算得分 = $48 \div 60 \times 20 = 16$ 分;

最终总成绩 = 前厅服务换算得分 + 客房服务换算得分 + 餐饮服务换算得分 + 综合展示换算得分, 结果保留 2 位小数;

若总成绩相同, 依次比较客房服务换算得分、餐饮服务换算得分、综合展示换算得分、前厅服务换算得分, 得分高者排名靠前; 若仍相同, 由裁判组集体评议确定名次。

八、奖项设定

本赛项奖项只设团体奖, 以实际参赛队数量为基数, 一等奖占比 10%, 二等奖占比 20%, 三等奖占比 30%。

九、保障措施

(一) 设备保障: 赛前全面检查赛场设备, 每个赛场配备备用电脑、投影、餐具、床品等物资, 技术人员全程待命, 及时处理设备故障。

(二) 安全保障: 赛场配备急救箱, 明确安全疏散通道; 提醒学生操作时注意安全, 避免因快速操作导致划伤、磕碰等意外。

(二) 公平保障: 双赛场设备、物料、流程完全一致, 评委统一培训后上岗; 评分表公开透明, 比赛过程全程录像, 接受监督。

(四) 后勤保障: 合理安排评委与参赛队伍的休息, 候赛区提供饮用水、座椅等基础物资, 营造良好的比赛环境。

十、申诉与仲裁

本赛项在比赛过程中若出现有失公正或有关人员违规等现象, 代表队领队可在比赛结束后 2 小时之内向监督仲裁组提出书面申诉。书面申

诉应对申诉事件的现象、发生时间、涉及人员、申诉依据等进行充分、实事求是的叙述，并由领队亲笔签名。非书面申诉不予受理。赛项监督仲裁组在接到申诉后的 2 小时内组织复议，并及时反馈复议结果。申诉方对复议结果仍有异议，可由省（市）领队向赛区仲裁委员会提出申诉。赛区仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

十一、竞赛观摩

所有领队、指导教师、参加完本项目比赛的选手凭相应的领队证、指导教师证、参赛证，可在指定场地观看传统技能操作赛场（无声音），项目展示讲解赛场参照国赛新赛制不设直播和观摩。