**2018年全国职业院校技能大赛**

**拟设赛项规程**

### 一、赛项名称

赛项编号： ZZ-2018089

赛项名称：酒店服务

英语翻译：Hotel Services

赛项组别：中职组

赛项归属产业：旅游服务

### 二、竞赛目的

本赛项旨在检验中职选手在酒店服务业中专业操作技能的规范性和熟练性、酒店服务意识、现场问题的分析与处理能力、语言沟通表达能力、卫生安全操作意识及心理素质等全方面综合素质，充分反映国家中等职业教育旅游服务类教学水平，引导中职院校关注现代酒店服务业发展趋势及对中职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的开展基于酒店“实际工作过程导向”的教学改革，深化产教融合、校企合作，实现通过赛事推动职业教育的专业改革与和实现产业需求对接、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零距离对接的中职旅游服务人才培养目标，提高酒店行业所需高素质技能型人才的培养质量。

### 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** | **比例** | **二级指标** | **比例** |
| 现场实操 | 80% | 中餐宴会摆台与服务仪容仪表展示 | 5% |
| 中餐宴会摆台与服务实操 | 35% |
| 客房中式铺床仪容仪表展示 | 5% |
| 客房中式铺床实操 | 35% |
| 专业理论和专业英语口试 | 20% | 专业理论 | 10% |
| 专业英语 | 10% |
| 总计 | 100% |

 （二）理论竞赛的内容与时长

1. 仪容仪表：主要考察选手的仪容仪表是否符合旅游酒店行业的基本要求及岗位要求。在每个现场操作项目比赛之前进行仪容仪表展示，展示时间不超过1分钟。

2.现场操作：现场操作分中餐宴会摆台与服务、客房中式铺床两个竞赛环节。主要考查选手操作的熟练性、规范性、实用性及观赏性。中餐宴会摆台与服务现两个场操作比赛环节时间为18分钟；客房中式铺床现场操作环节比赛时间3分钟，要求各参赛选手独立完成所有现场操作比赛内容。

3.专业理论测试（口试）：主要考查选手的专业理论知识、综合分析及服务应对能力。每位选手须回答专业理论4道题，其中简答题、应变题各2道。时间为3分钟。

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

### 四、竞赛方式

本赛项为个人赛，各参赛选手独立完成所有竞赛内容。同一学校报名人数不超过2人，每名选手限报1名指导教师。

### 五、竞赛流程

（一）比赛日程安排

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **日 期** | **时 间** | **事 项** |
| 报 到 | 8:00—19:30 | 参赛选手及领队、指导教师报到 |
| 19:30—21:30 | 领队会议 |
| 19:30—21:30 | 赛场体验 |
| 第一天 | 8:00—8:30 | 开赛式 |
| 9:00—12:00 | 选手比赛 |
| 13:00—19:00 | 选手比赛 |
| 第二天 | 9:00—12:00 | 选手比赛 |
| 13:00—19:00 | 选手比赛 |
| 返 程 | 9:30—10:30 | 专业建设风采演示 |
| 10:30—11:30 | 闭赛式 |
| 12:00后 | 退房、返程 |

（二）比赛流程

|  |
| --- |
|  领队抽取抽签序位 |
|  |
| 领队抽取选手比赛批次 |
|  |
| 赛期选手检录 |
|  |
| 选手二次加密，抽取比赛场次、工位号，候考 |
|  |
| 选手现场实操比赛（含仪容仪表展示） |
|  |
| 选手口试 |

（三）比赛场次安排（以36支代表队，108名选手为例）

1.中餐宴会摆台与服务及专业英语口试

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **日 期** | **场次** | **选手** | **参赛小组数量** | **赛位/组** |
| 第一天 | 1 | C1—C18号 | 3个组（第1—3组） | 6个/备用6个 |
| 2 | C19—C36号 | 3个组（第4—6组） |
| 3 | C37—C54号 | 3个组（第7—9组） |
| 第二天 | 4 | C55—C72号 | 3个组（第10—12组） |
| 5 | C73—C90号 | 3个组（第13—15组） |
| 6 | C91—C108号 | 3个组（第16—18组） |

2.客房中式铺床及专业理论口试

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **日 期** | **场次** | **选手** | **参赛小组数量** | **赛位/组** |
| 第一天 | 1 | K1—K9号 | 3个组（第1—3组） | 3个 |
| 2 | K10—K18号 | 3个组（第4—6组） |
|  3 | K19—K27号 | 3个组（第7—9组） |
| 4 | K28—K36号 | 3个组（第10—12组） |
| 5 | K37—K45号 | 3个组（第13—15组） |
| 6 | K46—K54号 | 3个组（第16—18组） |
| 第二天 | 7 | K55—K63号 | 3个组（第19—21组） |
| 8 | K64—K72号 | 3个组（第22—24组） |
| 9 | K73—K81号 | 3个组（第25—27组） |
| 10 | K82—K90号 | 3个组（第28—30组） |
| 11 | K91—K99号 | 3个组（第31—33组） |
| 12 | K100—K108号 | 3个组（第34—36组） |

### 六、竞赛试题

（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赛题库，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1个月在大赛信息发布平台上（www.chinaskills-jsw.org）公开。题库数量和类型如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | **专业理论** | **专业英语** |
| 题型 | 简答题 | 应变题 | 情景应答 |
| 数量 | 60 | 60 | 100 |

（二）专业理论口试样题

1.简答题

宴会预订业务的程序是什么？

答：①做好预订前的准备工作；

　 ②做好宴会预订受理工作；

　 ③填写宴会预订单、处理预订资料；

　 ④编制宴会预算；

　 ⑤签发宴会预订确认书。

2.应变题

上菜时发现桌面不够摆放怎么办？

答：①整理台面，留出空间；

 ②撤掉空盘；

 ③征得客人同意后合并同类菜或帮助分派；

 ④将剩的不多的菜换小盘；

 ⑤切忌菜盘重叠摆放。

（三）英语口试样题

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.

### 七、竞赛规则

（一）报名资格

1.同一学校报名人数不超过2人。指导教师人数不超过参赛选手人数，指导教师须为本校专兼职教师。

2.参赛选手须为全日制正式学籍的中职在校学生，或五年制高职一至三年级（含三年级）的学生。

3.参赛选手年龄须不超过21周岁，年龄计算以2018年5月1日为准。

4.凡在往届全国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。

5.参赛选手所学专业须为中职高星级饭店运营与管理专业、旅游服务与管理专业、旅游外语专业等现代服务业类专业。

 （二）报名要求

参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。如备赛过程中参赛选手和指导教师因故无法参赛，须由省级教育行政部门于相应赛项开赛10个工作日之前出具书面说明，经大赛执委会办公室核实后予以更换。竞赛开始后，参赛队不得更换参赛队员，允许队员缺席比赛。

（三）中餐宴会摆台与服务现场操作规则

1.按中餐正式宴会摆台与服务（10人位），根据组委会统一提供设备物品进行操作与服务。

2.中餐正式宴会摆台与服务操作时间18分钟（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，每超过30秒扣总分2分，不足30秒按30秒计算，以此类推；超时2分钟不予继续比赛，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”进行中餐正式宴会摆台与服务准备，准备时间3分钟。准备就绪后，选手面向裁判员，站在工作台前、主人位后侧，举手示意。

5.选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

6.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。

7.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”。

8.除台布、装饰布、花盆和桌号牌可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

9.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。

10.比赛中允许使用托盘垫。

11.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。

12.物品落地每件扣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。

13.中餐宴会摆台与服务标准

（1）摆台的基本要求：餐具图案对正，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和一套必需的就餐餐具。

（2）摆台的顺序和标准

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。

⑩托盘斟酒：将斟倒酒水装盘，从第一主宾位开始，连续五个餐位，每个餐位换瓶斟酒，先葡萄酒后白酒共十杯；左手托盘，右手持瓶斟酒，酒标朝向客人，斟酒时瓶口不碰杯口；斟酒量均匀，葡萄酒二分之一杯、白酒三分之二杯，斟倒时做到不滴不洒；服务操作时托盘展开，姿势正确、保持平衡、位置合理。

（3）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。

（4）酒水准备：比赛斟酒所用葡萄酒为食用葡萄汁和水兑制而成，比赛斟酒所用白酒用水代替。葡萄酒杯和白酒杯每批次撤换一套；每位选手配一瓶比赛用葡萄酒和一瓶比赛用白酒。

14.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。

（四）客房中式铺床现场操作规则

1.按客房中式铺床流程，根据组委会统一提供设备物品进行操作。

2.客房中式铺床操作时间3分钟（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）。

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”后进行客房中式铺床准备，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，不设床头柜，床头柜位置赛场指定，靠近裁判一头为床头。

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。

10.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。

（五）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、无丟扣；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。

（六）专业理论和专业英语测试规则

1.比赛形式

专业理论和专业英语测试采用问答的形式。每位选手考试时间约为专业理论和专业英语各3分钟。每位选手须回答专业理论4道题，其中简答题、应变题各2道。每位选手须回答专业英语5道题，即情景对话5道。

2.评分说明

（1）专业理论测试评分说明

8—10分：答案内容完整、准确，无错漏，语言表达精炼、用词准确，语句通顺，反应敏捷，普通话发音准确，语音清晰，讲话速度与节奏恰到好处，音量适中。

6－8分：答案内容基本完整，语言表达基本正确，语音语调尚可，较熟悉专业知识，对不同情景有一定的应变能力。

4－6分：答案内容有错漏，语言表达有错误，发音有缺陷，但不严重影响交际，对不同情景应变能力较差。

4分以下：答案内容有错漏，语言表达停顿较多，严重影响交际，应变能力差。

（2）专业英语测试评分说明

8—10分：语法正确，词汇丰富，语音语调标准、流畅，熟练、流利地掌握岗位英语，对不同语境有较强反应能力，有较强的英语交流能力。

6－8分：语法与词汇基本正确，语音语调尚可，允许有个别母语口音，较熟悉岗位英语，对不同语境有一定的适应能力，有一定的英语交流能力。

4－6分：语法与词汇有错误，发音有缺陷，但不严重影响交际。对岗位英语有一定了解，对不同语境的应变能力较差。

4分以下：语法与词汇有较多错误，停顿较多，严重影响交际。岗位英语掌握不佳，不能适应语境的变化。

（七）成绩公布

赛项由裁判员现场评分，将成绩登陆在竞赛成绩单上并签字，经裁判长审核并签字确认，经公示程序后在成绩公布区发布成绩。参赛代表队若对赛事有异议，可由领队按规程向大赛仲裁工作组提出申请复核。

### 八、竞赛环境

（一）中餐宴会摆台与服务操作区

根据中餐宴会摆台与服务流程要求，将宴会厅布置为赛场，在1200平方米的空间共设12个赛位，每组比赛使用6个赛位。每个赛位面积约50㎡。按照直线形布置比赛设备，包括圆餐桌、餐椅、工作台等，工作台与餐桌沿相距1.4米，并与其他比赛区域隔离；仪容仪表展示区设在距裁判席约2米的指定区域；现场保证良好的采光、照明和通风，必要时设置抽风装置；地板需铺地毯或为防滑地板；提供稳定水、电供应和供电应急设备；配备多媒体设备（含投影仪）一套；为每位参赛选手提供一整套专业用具与用品。比赛现场设置专门的观摩区，供各参赛队领队、教练现场观摩。

竞赛软件平台：自动计时系统1个。

（二）客房中式铺床操作区

根据客房中式铺床流程要求，将宴会厅布置为赛场，在500平方米的空间共设3个赛位，每个赛位面积约60㎡。按照直线形布置比赛设备，包括床及床垫、工作台等，工作台与床相距1.4米，并与其他比赛区域隔离；仪容仪表展示区设在距裁判席约2米的指定区域；现场保证良好的采光、照明和通风，必要时设置抽风装置；地板需铺地毯或为防滑地板；提供稳定水、电供应和供电应急设备；配备多媒体设备（含投影仪）一套；为每位参赛选手提供全套铺床用品。比赛现场设置专门的观摩区，供各参赛队领队、教练现场观摩。

竞赛软件平台：自动计时系统1个。

1. 专业理论和专业英语测试区

根据专业理论和专业英语测试要求，设置专业理论和专业英语口试室各1间，每间面积约30-40平方米；现场保证良好的采光、照明和通风，必要时设置抽风装置；提供稳定水、电供应和供电应急设备；配备多媒体设备（含投影仪）一套。

竞赛软件平台：自动抽题系统各1个。

（四）裁判区域

指定裁判工作场地，酒店服务赛项向每个裁判位提供一台计算器供裁判使用。另设成绩统计区。

（五）其他功能区域

在指定场地，设观摩展示区、媒体区、休息区、服务保障区、咨询区、申诉区等区域。另设成绩公布区，配备相应的电脑和投影设备。

### 九、技术规范

1.执行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人才培养方案中的专业教学要求；

2.执行人力资源和社会保障部制订的餐厅服务员（四级）、客房服务员（四级）职业资格标准。

### 十、技术平台

（一）酒店服务（中餐宴会摆台与服务）

1.应用软件（自动计时系统）：1套

2.电脑：1台

3.投影仪：1台

4.液晶计时器：1台

5.摄录设备：6台

6.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 | 高度为75厘米、直径180厘米 |  | 1张 |
| 2 | 工作台 | 100厘米×200厘米，高74厘米 |  | 1张 |
| 3 | 餐椅 | 椅面40厘米×40厘米，高91.5厘米 |  | 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 |  | 1套 |
| 6 | 餐巾（口布） | 56厘米×56厘米；70克 | 纯棉 | 10条 |
| 7 | 花盆 | 外径17.5厘米，内径16.5厘米，底径13.5厘米，盆高7.5厘米 | 瓷器 | 1个 |
| 8 | 餐碟（骨碟） | 外径20.3厘米，内径12.5厘米 | 瓷器 | 10个 |
| 9 | 汤碗（翅碗） | 碗口直径11.3厘米 ，底部直径5厘米,高4厘米 | 瓷器 | 10个 |
| 10 | 味碟 | 碟口7.3厘米， 底部4厘米，高1.8厘米 | 瓷器 | 10个 |
| 11 | 汤勺 | 长13.7厘米， 宽3.8厘米 | 瓷器 | 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 | 瓷器 | 10个 |
| 13 | 筷子 | 长24.5厘米，筷子头直径0.4厘米；带筷套：长29.5厘米，宽3厘米 |  | 10双 |
| 14 | 席面更（长柄勺） | 全长20.4厘米，勺子长6.4厘米，直径4.3厘米 | 不锈钢 | 10个 |
| 15 | 水杯（414ML） | 杯口外径6.5厘米，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 | 玻璃器 | 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 | 玻璃器 | 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 | 玻璃器 | 10个 |
| 18 | 牙签 | 长8.3厘米，宽1.5厘米 |  | 10套 |
| 19 | 菜单 | 长18.5厘米，外宽12.5厘米，内宽10.5厘米，厚1.7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 | 公用餐具（公筷架、筷子、公勺） | 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套 |
| 22 | 折叠餐巾花专用大盘 | 直径40厘米 | 瓷器 | 1个 |
| 23 | 服务巾（斟酒用） | 边长48厘米 | 棉质 | 2条 |
| 24 | 酒瓶 | 葡萄酒瓶：墨绿色750ml 高：32厘米 瓶身直径：7.3厘米 口径（外）：2.7厘米 口径（内）：1.9厘米白酒瓶：透明色500ml 高：26.5厘米 瓶身直径：6.6厘米 口径（外）：2.75厘米 口径（内）：1.75厘米 | 玻璃 | 2个 |
| 酒瓶样例图片 | 葡萄酒瓶 白酒瓶 |  |  |

7.裁判用具清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **量具名称** | **数量** |
| 1 | 米直尺 | 2把 |
| 2 | 软卷尺3米 | 2个 |
| 3 | 小三角尺 | 2把 |

（二）酒店服务（客房中式铺床）

1.应用软件（自动计时系统）：1套

2.电脑：1台

3.投影仪：1台

4.液晶计时器：1台

5.摄录设备：3台

6.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厘米×120厘米，高22厘米 |  | 1张 | 误差0.5厘米 |
| 2 | 床架 | 床架高20厘米+床脚7厘米 |  | 1个 | 误差0.5厘米 |
| 3 | 工作台 | 100厘米×200厘米×75厘米 |  | 1张 |  |
| 4 | 床单 | 280厘米×200厘米（缩水前：288厘米×206厘米） | 100%精梳棉高支高密80支纱/400针，丝光全工艺白色贡缎纹。 | 1张 | 两头2.5厘米折边，两侧1厘米折边 |
| 5 | 被套 | 235厘米×185厘米×5厘米（缩水前：242厘米×190厘米×5厘米） | 100%精梳棉高支高密80支纱/400针，丝光全工艺白色贡缎纹，三边5厘米法式飞边。 | 1张 | 底部中半开口，系带方式，2组，距两端45厘米 |
| 6 | 被芯 | 230厘米×180厘米 | 内充1.5千克羽绒棉，含填充物总重量2.6千克 | 1床 |  |
| 7 | 枕芯 | 75厘米×45厘米 | 内充羽绒棉，含填充物总重量1.35千克 | 2个 |  |
| 8 | 枕套 | 48厘米×78厘米+15×5厘米 | 100%精梳棉高支高密80支纱/400针，丝光全工艺白色贡缎纹。 | 2个 | 四边5厘米法式飞边，于背面距离边缘15厘米为枕套开口 |

7.裁判用具清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **量具名称** | **数量** |
| 1 | 米直尺 | 2把 |
| 2 | 软卷尺3米 | 2把 |
| 3 | 1.2米丁字尺 | 2把 |

（三）专业理论和专业英语口试

1.应用软件（自动抽题系统）：各1套

2.电脑：各1台

3.投影仪：各1台

4.摄录设备：各1台

以上设备设施及用品由组委会统一提供，并将根据专家组要求，提前1个月在赛项说明会上予以公布。

### 十一、成绩评定

（一）评分标准

1.中餐宴会摆台与服务现场实操评分标准（70分，占总分35%）

| **项 目** | **操作程序及标准** | **分值** | **扣分** | **得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **台布及装饰布（6）** | 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，两次扣0.5分，三次及以上不得分。 | 2 |  |  |
| 拉开主人位餐椅，在主人位铺装饰布、台布。 | 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（8）** | 从主人位开始一次性定位摆放餐碟，餐碟间距离均等，与相对餐碟、餐桌中心点三点一线。 | 6 |  |  |
| 餐碟边距桌沿1.5厘米。 | 1 |  |  |
| 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（5）** | 汤碗摆放在餐碟左上方1厘米处，味碟摆放在餐碟右上方，汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行，汤碗、味碟的横向直径和汤勺柄成一条直线。 | 3 |  |  |
| 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、餐碟间相距均为1厘米。 | 2 |  |  |
| **筷架、席面、筷子、牙签（5）** | 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。 | 1 |  |  |
| 席面更、筷子搁摆在筷架上，筷尾的右下角距桌沿1.5厘米。 | 2 |  |  |
| 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（7分）** | 葡萄酒杯在餐碟正前方（汤碗与味碟之间距离的中点线上）。 | 1 |  |  |
| 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）** | 公用筷架摆放在主人和副主人餐位水杯正上方，距水杯杯肚下沿切点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（15）** | 花型突出正、副主人位，整体协调；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）；巾花种类丰富、款式新颖；巾花挺拔、造型美观、花型逼真；操作手法卫生，不用口咬、下巴按、筷子穿。 | 111331 |  |  |
| 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。 | 4 |  |  |
| 手不触及杯口及杯的上部。 | 1 |  |  |
| **菜单、花盆和桌号牌（2）** | 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（3）** | 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。 | 2 |  |  |
| 让座：手势正确，体现礼貌。 | 1 |  |  |
| **托盘斟酒（9）** | 将酒水装盘，从第一主宾位开始，连续五个餐位，每个餐位换瓶斟酒。顺时针方向前行，在客人右侧斟酒，先斟葡萄酒后斟白酒，共十杯； | 2 |  |  |
| 左手托盘，右手持瓶斟酒，酒标朝向客人，斟酒时瓶口不碰杯口； | 2 |  |  |
| 斟酒量均匀，葡萄酒二分之一杯、白酒三分之二杯，斟倒时做到不滴不洒； | 3 |  |  |
| 服务操作时托盘展开，姿势正确、保持平衡、位置合理。 | 2 |  |  |
| **托盘（2）** | 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）** | 台面摆台整体美观、便于使用、具有艺术美感。 | 2 |  |  |
| 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 |
| 物品落地、物品碰倒、物品遗漏： 件 逆时针： 次 扣分： 分 |
| **实 际 得 分** |  |

2.客房中式铺床现场操作比赛评分标准（70分，占总分35%）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **操作程序及标准** | **分值** | **扣分** | **得分** |
| **床单（17）** | 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1分，2-3厘米扣2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1分）。 | 3 |  |  |
| 包角紧密垂直且平整，式样统一（90度）。 | 2 |  |  |
| 四边掖边紧密且平整（每条水波纹扣1分）。 | 3 |  |  |
| **被套（6）** | 一次抛开（两次扣2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）。 | 1 |  |  |
| 被套开口在床尾（方向错不得分）。 | 1 |  |  |
| **羽绒被（27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2分，三次及以上不得分）。 | 5 |  |  |
| 抓住床尾两角抖开羽绒被并一次抛开定位（两次扣2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。 | 2 |  |  |
| 羽绒被在被套内两侧两头平整（一侧一头不平整扣1分）。 | 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）。 | 2 |  |  |
| 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）（11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。 | 3 |  |  |
| **综合印象（9分）** | 总体效果：三线对齐，床品清洁，平整美观。 | 6 |  |  |
| 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。 | 3 |  |  |
| **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，两个实操项目各占5%，共占总分10%）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **细节要求** | **分值** | **分** | **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 |  |  |
| 3．干净、整齐，着色自然，发型美观大方 | 0.5 |  |  |
| **面部（0.5分）** | 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、无丟扣 | 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.专业理论和专业英语口试评分标准（共20分，占总分20%）

（1）专业理论口试（10分，占总分10%）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **业****理论** | 项目 | 10分 | 答案要点 | 清楚流利 | 反应敏捷 | 语音语调 | 标准时间 | 实际用时 | 扣分合计 | 得分合计 |
| 简答题 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3分钟 |  |  |  |
| 应变题 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 |  |  |
| 合计（满分10分） |  |  |

（2）专业英语口试（10分，占总分10%）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **业英语** | 项目 | 10分 | 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） |  |  |

（二）评分方法

1.裁判组成

（1）裁判员选聘：裁判员选聘按照《全国职业院校技能大赛专家和裁判工作管理办法》建立全国职业院校技能大赛赛项裁判库，由全国职业院校技能大赛执委会在赛项裁判库中抽定赛项裁判人员。裁判长由赛项执委会向大赛执委会推荐，由大赛执委会聘任。

（2）裁判员组成：具体见裁判组成表。赛前裁判员培训评判打分标准并实境模拟打分；比赛时每位裁判根据各项评分标准和选手实际完成情况进行独立评判，严禁讨论；每组比赛结束后，要求用红笔打分，并在评分表上签名；如需修改，须本人签名确认。

|  |
| --- |
| **裁判组成表** |
| 类别 | 从事专业 | 职称 | 数量 | 备注 |
| 总裁判长 | 旅游教育 | 高级职称 | 1 | 有国家级技能比赛执裁经验 |
| 评分裁判 | 中餐宴会摆台与服务现场操作裁判 | 旅游教育/酒店餐饮管理 | 中级以上职称/技师 | 7 | 有省级以上技能比赛执裁经验 |
| 客房中式铺床现场操作裁判 | 旅游教育/酒店客房管理 | 中级以上职称/技师 | 5 | 有省级以上技能比赛执裁经验 |
| 专业理论口试裁判 | 旅游教育/英语教育 | 中级及以上职称/技师 | 3 | 有市级以上比赛执裁经验 |
| 专业英语口试裁判 | 旅游教育/英语教育 | 中级以上职称 | 3 | 有市级以上比赛执裁经验 |
| 加密裁判 | 教育 | 中级以上职称 | 4 | 有市级以上比赛执裁经验 |
| 裁判总人数 | 23名 |

2.成绩产生方法

（1）赛项总分为100分，其中现场操作(含仪容仪表展示)80%分，专业理论和专业英语口试各10%。

（2）中餐宴会摆台与服务的宴会摆台现场实操部分（含仪容仪表展示）由七位评委组成，去掉一个最高分和一个最低分，算出每位选手的最后平均分（小数点后保留两位）。客房中式铺床的现场实操部分（含仪容仪表展示）由五位评委组成，去掉一个最高分和一个最低分，算出每位选手的最后平均分（小数点后保留两位）。专业理论和专业英语口试各由三位评委组成，直接算出每位选手的平均分（小数点后保留两位）。

（3）选手的最终成绩：现场操作得分（含仪容仪表得分）+专业理论口试+专业英语口试得分的总和。

3.成绩审核及发布

选手分组进行比赛，每组选手单项成绩出来以后，由裁判长审核并签名。竞赛名次按照得分高低进行排序。当总分相等时，按照现场操作得分（含仪容仪表得分）→专业理论口试→专业英语口试得分排序；当现场操作得分、口试得分均一致时，操作用时最短者为优。比赛只设个人成绩，不计算团体成绩。

为保障成绩评判的准确性，监督组将对赛项总成绩排名前30%的所有参赛队伍（选手）的成绩进行复核；对其余成绩进行抽检复核，抽检覆盖率不得低于15%。如发现成绩错误以书面方式及时告知裁判长，由裁判长更正成绩并签字确认。复核、抽检错误率超过5%的，裁判组将对所有成绩进行复核。赛项最终成绩经复核，经裁判长、监督组签字后进行公示。公示时间为2小时。成绩公示无异议后，由仲裁长和监督组长在成绩单上签字，并在闭赛式上公布竞赛成绩。

### 十二、奖项设定

本赛项奖项只设个人奖，以实际参赛人数为基数，一等奖占比10%，二等奖占比20%，三等奖占比30%；

一等奖参赛选手的指导教师获组委会颁发优秀指导教师荣誉证书。

### 十三、赛项安全

赛事安全是技能竞赛一切工作顺利开展的先决条件，是赛事筹备和运行工作必须考虑的核心问题。赛项执委会采取切实有效措施保证大赛期间参赛选手、指导教师、裁判员、工作人员及观众的人身安全。

（一）比赛环境

1.赛项执委会须在赛前组织专人对比赛现场、食宿场所和交通保障进行考察，并对安全工作提出明确要求。赛场的布置，赛场内的器材、设备，应符合国家有关安全规定。如有必要，也可进行赛场仿真模拟测试，以发现可能出现的问题。承办单位赛前须按照执委会要求排除安全隐患。

2.赛场周围要设立警戒线，防止无关人员进入扰乱赛场秩序或发生意外事件。比赛现场内应参照相关职业岗位的要求为选手提供必要的劳动保护。在具有危险性的操作环节，裁判员要严防选手出现错误操作。

3.承办单位应提供保证应急预案实施的条件。对于比赛内容涉及可能有坠物、大用电量、易发生火灾的情况，必须明确制度和预案，并配备急救人员与设施。

4.赛项执委会须会同承办单位制定开放赛场和体验区的人员疏导方案。赛场环境中存在人员密集、车流人流交错的区域，除了设置齐全的指示标志外，须增加引导人员，并开辟备用通道。

5.大赛期间，承办单位须在赛场管理的关键岗位，增加力量，建立安全管理日志。

6.参赛选手进入赛位、赛事裁判工作人员进入工作场所，严禁携带通讯、照相摄录设备，禁止携带记录用具。如确有需要，由赛场统一配置、统一管理。赛项可根据需要配置安检设备对进入赛场重要部位的人员进行安检。

（二）生活条件

1.比赛期间，原则上由执委会统一安排参赛选手和指导教师食宿。承办单位须尊重少数民族的信仰及文化，根据国家相关的民族政策，安排好少数民族选手和教师的饮食起居。

2.比赛期间安排的住宿地应具有宾馆/住宿经营许可资质。大赛期间的住宿、卫生、饮食安全等由执委会和承办学校共同负责。

3.大赛期间有组织的参观和观摩活动的交通安全由执委会负责。执委会和承办单位须保证比赛期间选手、指导教师、领队、裁判员、专家、工作人员的交通安全。

4.各赛项的安全管理，除了可以采取必要的安全隔离措施外，应严格遵守国家相关法律法规，保护个人隐私和人身自由。

（三）组队责任

1.各学校组织代表队时，须安排为参赛选手购买大赛期间的人身意外伤害保险。

2.各学校代表队组成后，须制定相关管理制度，并对所有选手、指导教师进行安全教育。

3.各参赛队伍须加强对参与比赛人员的安全管理，实现与赛场安全管理的对接。

（四）应急处理

比赛期间发生意外事故，发现者应第一时间报告执委会，同时采取措施避免事态扩大。执委会应立即启动预案予以解决并报告组委会。赛项出现重大安全问题可以停赛，是否停赛由执委会决定。事后，执委会应向组委会报告详细情况。

（五）处罚措施

1.因参赛队伍原因造成重大安全事故的，取消其获奖资格。

2.参赛队伍有发生重大安全事故隐患，经赛场工作人员提示、警告无效的，可取消其继续比赛的资格。

3.赛事工作人员违规的，按照相应的制度追究责任。情节恶劣并造成重大安全事故的，由司法机关追究相应法律责任。

### 十四、竞赛须知

（一）参赛队须知

1.本赛项为个人赛，每省限报3名选手，每名选手限1名指导教师。

2.参赛人员报名获得确认后不得随意更换。如备赛过程中参赛人员因故无法参赛，须经由省级教育行政部门于相应赛项开赛10个工作日之前出具书面说明，经大赛执委会办公室核实后予以替换；参赛人员在赛场注册报到后，不得更换。

3.熟悉竞赛规程，负责做好本参赛队大赛期间的管理工作。

4.贯彻执行大赛各项规定，竞赛期间不私自接触裁判。

5.准时参加赛前领队会议，并认真传达落实会议精神，确保参赛选手准时参加各项比赛及活动。

6.领队在比赛时需密切留意参赛选手的比赛时间，安排充足人员进行调度，避免出现因迟到而被取消比赛资格的现象。

7.对不符合竞赛规定的设备、软件、工具，有失公正的评判、奖励以及工作人员的违规行为等，均可提出申诉。申诉须在专项竞赛结束后2小时内提出，否则不予受理。

8.领队应负责赛事活动期间本队所有选手的人身及财产安全，必要时为参赛学生购买保险。如发现意外事故，应及时向组委会报告。

（二）指导教师须知

1.熟悉竞赛规程，指导选手做好各项参赛准备。

2.比赛过程中，指导教师不得操作任何工具和设备，不得现场书写、传递任何资料给参赛选手。

3.贯彻执行大赛各项规定，竞赛期间不私自接触裁判。

（三）参赛选手须知

1.总要求：

（1）严格遵守大赛组委会制定的各项竞赛规则和技术要求。

（2）坚决服从大赛组委会和裁判员的指挥、管理。

（3）尊重裁判和赛场工作人员，自觉遵守赛场纪律和秩序，文明参赛。

2.准备阶段

（1）参赛队领队负责本参赛队的参赛组织以及大赛联络工作。

（2）参赛选手须认真填写报名表各项内容，提供个人真实身份证明，凡弄虚作假者，一经发现立即取消其比赛资格。

（3）参赛队按照大赛赛程安排和具体时间前往指定地点，各参赛选手凭大赛组委会颁发的参赛证和有效身份证件参加比赛及相关活动。

（4）参赛选手进行操作比赛前须检录。检录时应出示本人身份证及参赛证，检录合格后方可参赛。凡未按时检录或检录不合格者取消参赛资格。

（5）参赛选手仪表规范，着装干净整洁，举止大方得体，女选手可适度化妆以符合岗位要求。

（6）参赛选手应自觉遵守赛场纪律，服从裁判、听从指挥。

3.比赛阶段

（1）专业理论和专业英语口试选手依次按抽签顺序完成，每名选手时间为各3分钟。

（2）中餐宴会摆台与服务现场操作比赛：每组6名选手同时进行比赛，内容包括仪容仪表展示、中餐宴会摆台、餐巾折花、拉椅让座和托盘斟酒。仪容仪表展示1分钟，实操比赛操作时间18分钟。每组比赛结束后裁判评分。比赛顺序采取抽签的方式确定。

（3）客房中式铺床现场操作比赛：每组3名选手同时进行比赛，内容包括仪容仪表展示和客房中式铺床。客房中式铺床比赛仪容仪表展示1分钟，实操比赛操作时间3分钟。每组比赛结束后裁判评分。比赛顺序采取抽签的方式确定。

（4）参赛选手必须佩带参赛证，按照参赛时段提前15分钟检录进入比赛场地进行仪容仪表展示。当裁判员发出 “开始准备”口令后，选手进行赛前准备，中餐宴会摆台准备时间3分钟，客房中式铺床准备时间2分钟。准备就绪后，举手示意。

（5）参赛选手在裁判员宣布“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）参赛选手在比赛中，除回答裁判的提问外，不得对裁判透露自己的姓名和学校以及对操作过程作任何解释。

4.结束阶段

（1）参赛选手操作完毕后应立即离开比赛现场，不得以任何借口在赛场逗留。

（2）参赛选手在竞赛期间未经组委会的批准，不得接受其他单位和个人进行的与竞赛内容相关的采访，不得私自公开竞赛的相关情况和资料。

（3）参赛选手在竞赛过程中须主动配合裁判的工作，服从裁判安排；若对竞赛的裁决有异议，须通过领队以书面形式向仲裁工作组提出申诉

（4）本竞赛项目的最终解释权归大赛组委会。

（四）工作人员须知

1.树立服务观念，一切为选手着想，以高度负责的精神、严肃认真的态度和严谨细致的作风，积极完成本职任务。

2.注意文明礼貌，保持良好形象，熟悉大赛指南。

3.严守大赛秘密。

4.于赛前1小时到达赛场，严守工作岗位，不迟到，不早退，不无故离岗，特殊情况需向大赛组委会请假。

5.熟悉竞赛规程，严格按照工作程序和有关规定办事，快速准确完成设备、货物复位工作，保证比赛顺利进行。

6.如遇突发事件，按照安全工作预案，组织指挥人员疏散，确保人员安全。

7.不得携带通讯工具，服从统一领导，严格遵守竞赛纪律，加强协作配合，提高工作效率。

8.服从统一领导，严格遵守竞赛纪律，加强协作配合。

9.负责各自赛区的工作人员不得随意进入其它赛区。

### 十五、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。赛项仲裁工作组在接到申诉后的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。

### 十六、竞赛观摩

1.赛场内设定观摩区域和参观路线，向媒体、企业代表、院校师生及家长等社会公众开放，不允许有大声喧哗等影响参赛选手竞赛的行为发生。

2.在不影响选手比赛的前提下，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，相关观摩院校、酒店行业人士等凭观摩证件，可在指定场地观摩；指导教师不能进入赛场内指导，可以观摩。

3.根据比赛场地情况，各代表队观摩人员不超过3人。

4.口试测试场地谢绝现场观摩，可通过视频直播观看。

5.所有观摩人员须服从现场工作人员的安排和管理，保持安静，不得用闪光灯，以免影响竞赛的正常进行。不听劝阻造成后果者，追究其责任，并对单位进行通报批评。

6.当观摩人数超出赛场容量时，赛项执委会将根据现场情况控制观摩人员进入赛场。

### 十七、竞赛直播

为了更好地做好赛事工作的网络化和信息化，更好地向大家呈现比赛盛况，共享比赛精彩瞬间，突出赛项的技能重点与优势特色，为宣传、仲裁、资源转化提供全面的信息资料，实时录制赛场情况。技能操作环节安排现场观摩，口试环节安排视频直播。赛场外有大屏幕或投影，同步显示赛场内竞赛状况。赛项将安排专门人员负责比赛过程、开闭赛式及赛项点评等环节的摄像和录像。通过摄录像，记录竞赛全过程，并及时将赛事动态提交全国职业院校技能大赛官网，进行信息交流与互动。通过多种途径真实呈现大赛的每个精彩画面。

### 十八、资源转化

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **资源名称** | **表现形式** | **资源数量** | **资源要求** | **完成时间** |
| 基本资源 | 风采展示 | 赛项宣传片 | 视频 | 1 | 15分钟以上 | 20180630 |
| 风采展示片 | 视频 | 1 | 15分钟以上 | 20180630 |
| 技能概要 | 技能介绍技能要点评价指标 | 电子 | 1 |  | 20180630 |
| 裁判点评 | 电子 | 1 |  | 20180630 |
| 教学资源 | 技能训练指导书 | 纸质 | 1 |  | 20180630 |
| 技能操作规程 | 纸质 | 1 |  | 20180630 |
| 大赛优秀选手比赛实况 | 视频 | 2 | 5名以上 | 20180630 |
| 拓展资源 | 案例库 | 电子 | 1 |  | 20181130 |
| 素材资源库 | 电子 | 1 |  | 20181130 |
| 赛题库 | 电子 | 1 |  | 20180630 |
| 优秀选手访谈 | 视频 | 1 | 15分钟以上 | 20180630 |
| 获奖选手成长过程 | 电子 | 1 |  | 20181230 |