

第三届忻州市职业技能大赛 酒店接待项目

技 术 文 件

2021 年 11 月

目录

一、技术描述.....	3
(一) 项目概要.....	3
(二) 基本知识与能力要求.....	3
二、试题与评判标准.....	4
(一) 竞赛试题内容.....	4
(二) 样题及赛题变化.....	6
(三) 竞赛评判标准.....	6
三、竞赛细则.....	7
(一) 竞赛时间安排.....	7
(二) 裁判员分组和职责.....	8
(三) 竞赛实施细则.....	9
四、竞赛场地、设施设备等安排.....	11
(一) 赛场规格要求.....	12
(二) 场地布局要求.....	12
(三) 基础设施设备清单.....	13
五、健康、安全和环保要求.....	15
(一) 选手安全防护要求.....	15
(二) 赛事安全要求.....	15
(三) 赛场要求.....	16
(四) 绿色环保要求.....	17
(五) 疫情防控.....	17

一、技术描述

（一）项目概要

酒店接待是酒店关键的形象窗口，更是一门对客接待的服务艺术。酒店前台接待区域是酒店工作人员与客人主要沟通的工作场所。客人对酒店的第一印象，主要来自酒店接待人员。其职业形象、礼仪修养、表达艺术、服务质量、销售技巧等都会影响和决定客人在酒店居住期间的满意度，无论是正面的还是负面的差异化，都将会影响酒店服务的品质声誉和顾客的回头率，让酒店商业价值大幅增加。

本文件按照酒店接待职业国家职业技能标准（三级）及以上要求，适当吸收世界技能大赛相关技术要求编制，含项目技术描述、评判标准、本项目竞赛特别规定、常见违规行为的处罚、健康安全具体要求、设备设施安排及清单等。未尽事宜，将在补充通知及赛前项目技术交流时予以说明。

（二）基本知识与能力要求

本赛项考核参照世界技能大赛（酒店接待）项目规范标准进行，酒店接待人员主要在酒店的前台工作，既要充分展现酒店的风格品味，也要充分展现个人良好的职业素养。因此，酒店接待人员需要熟练掌握并正确使用多种业务知识和技能，包括：当地和相关旅游文化信息知识、良好的书面和口语表达、较好的礼仪修养、得体的职业着装、良好的沟通表达技巧、解决突发事件的

能力、宾客公共关系、计算机互联网应用技能、 收银知识、预订程序、接待问询、入住退房。酒店接待是一个真正的国际化和全球化的职业。

本赛项是对酒店前台接待服务技能的展示和评估，仅测试技能操作方面的表现能力和水平。参赛选手需要按照酒店接待服务标准（或要求）展示酒店接待服务技能和相关专业知识。

二、试题与评判标准

（一）竞赛试题内容

本次竞赛内容参考世界技能大赛（酒店接待）项目，分为前台（实际操作）模块和后台（书面笔试）模块。

模块		要求
前台 模块	（一） 预订 服务	1) 通过口头、电话、电子邮件、传真或信函进行散客/团队/旅行社/代理商预约 2) 根据酒店的政策，提供可售房、价格和付款方式 3) 记录对额外服务或销售的请求，并确保交付适当的订金 4) 准确记录预订细节并录入系统
	（二） 入住 服务	1) 根据政府相关要求、酒店的政策和程序，为内外宾客办理登记手续 2) 要求并接受额外服务和客房增销 3) 准确记录客人要求，如叫醒，报纸，早餐，客房服务

		4) 根据酒店规定, 处理客人行李、物品和停车等服务
	(三) 退房 服务	1) 熟悉退房时间及客人离店的计费程序 2) 不同付款方式的处理 3) 准确说明酒店账单、结算及退款方式、发票 4) 退房和整理客人离店有关的文件
	(四) 投诉 处理	1) 熟悉酒店的投诉程序、灵活性和符合程序的范围 2) 预见到潜在的问题和投诉, 参考酒店的流程, 确定选项和解决方案, 准确处理投诉
后台 模块	(一) 工作交接报告	
	(二) 网络平台回复	

本赛项采用抽签方式确定赛场轮转, 具体安排将根据选手人数进行, 每模块具体用时如下表,

		竞赛时间
前台模块	预订服务	30 分钟
	入住服务	30 分钟
	退房服务	30 分钟
	投诉处理	30 分钟
后台模块	网络平台回复	60 分钟
	工作交接报告	60 分钟
	合计	240 分钟

（二）样题及赛题变化

本赛项为封闭式赛题，不提供样题。

（三）竞赛评判标准

1、竞赛试题配分

本赛项采用测量（客观评分）和评价（主观评分）两种方式进行评分，总分为 200 分，其中前台模块占总分 66%，后台模块占总分 34%。

模块名称		竞赛时间	分数		
			评价分	测量分	小计
前台模块	预订服务	30 分钟	15	18	33
	入住服务	30 分钟	15	18	33
	退房服务	30 分钟	15	18	33
	投诉处理	30 分钟	15	18	33
后台模块	网络平台回复	60 分钟		34	34
	工作交接报告	60 分钟		34	34
合计		240 分钟			200 分

2、成绩计算方式

本赛项各模块成绩在总成绩所占比例如上图，总成绩为所有项目相加得出。

3、评判方法

本赛项采用测量（客观评分）和评价（主观评分）两种方式进行评分，总分为 200 分。

3.1 测量分（客观）

测量分（Measurement）打分方式：按模块设置若干个评分组，每组由 3 名及以上裁判构成。每个组所有裁判一起商议，

在对该选手在该项中的实际得分达成一致后最终只给出一个分值。

3.2 评价分（主观）

评价分（Judgement）打分方式：按模块设置若干个评分组，每组由3名及以上裁判构成，各自单独评分，计算出平均权重分，裁判相互间分差必须小于等于1分，否则需要给出确切理由并在小组长或裁判长的监督下进行调分。评价评分实行0-3级制，为保证尺度的一致性和严谨性。评价评分必须按照如下要求进行：

- 0 至 3 级尺度如下
- 0：表现低于行业标准
- 1：表现达到行业标准
- 2：表现达到并在某些方面超过行业标准
- 3：表现完全超过行业标准并视为完美。

4、成绩并列

按比赛总成绩从高到低排列名次。比赛总成绩相同，按前台模块成绩较高的名次在前；如总成绩、前台模块成绩均相同，按前台模块中（投诉处理项）成绩高者名次在前。

三、竞赛细则

（一）竞赛时间安排

本项目的比赛天数为2天、各模块的时长、每名选手规定的竞赛时长要求如下图。

模块名称		竞赛时间	竞赛第一天	竞赛第二天
			8:30-20:00	8:30-20:00
前台模块	预订服务	30 分钟	√	×
	入住服务	30 分钟	√	×
	退房服务	30 分钟	×	√
	投诉处理	30 分钟	×	√
后台模块	网络平台 回复	60 分钟	√	×
	工作交接 报告	60 分钟	×	√
合计		240 分钟		

（二）裁判员分组和职责

本次竞赛设立裁判组，由 1 名裁判长，若干裁判员组成。

1、裁判长

裁判长按照本项目技术文件，对裁判员进行培训和工作分工，带领裁判员对本项目比赛设备设施和现场布置情况进行检验；组织选手进行安全培训并熟悉赛场及设备，保障所有选手在比赛前掌握必备的安全知识和安全操作规范；比赛期间组织裁判员执裁，并按照相关要求和程序，处理项目内出现的问题；组织统计、汇总并及时录入大赛成绩等工作；赛后组织开展技术点评。裁判长应公平公正组织执裁工作，不参与评分。

2、裁判员

裁判员应服从本项目裁判长的工作安排，诚实、客观和公正执裁。

根据裁判员的相关工作经验以及赛前培训的情况，裁判员分成多个小组：

加密组：主要负责选手的检录、核实证件身份并对选手所提交的作品进行加密和解密工作。

监考组：主要负责竞赛现场监考工作和安全巡查，做好维护赛场纪律；记录赛场情况，做好监考记录；纠正选手违规行为，并对情节严重者及时向裁判长报告作好记录并给出处罚结果；核查实际操作竞赛使用材料、设备；记录每位选手的实际工作时间。

评判组：负责竞赛结果的评判、成绩复核和汇总工作。

时间记录组：负责记录每位选手的实际工作时间。

（三）竞赛实施细则

1、赛前准备

①裁判长与承办单位于赛前 2-3 天对场地设备设施等准备工作进行最终确认；裁判长与裁判员于赛前 1 至 2 天进行集中培训、技术对接和设备设施、耗材确认。

②参赛选手报到时需领取参赛证、参赛资料、参赛物料、抽取参赛选手编号；赛前 30 分钟，到指定检录口进行检录，由检录人员核实编号，开赛后迟到 15 分钟的选手视为自动放弃参赛；

③检录完毕，每位选手按照选手抽签工工位号到指定位置。可携带竞赛规则规定的工具，必备的用具等；所有通讯、照相、摄像、磁盘等工具一律不得带入比赛现场。

2、竞赛实施

①在竞赛过程中，选手应遵守安全操作规程，接受裁判员的监督和警示，确保参赛选手人身安全及设备安全；严禁交头接耳，也不能相互借用工具、仪器仪表。各参赛选手间不能走动、交谈。

②由裁判长统一告知选手比赛规则、时间和流程后，裁判长宣布比赛正式开始并计时。选手进入赛场后，不得擅自离开赛场，因病或其他原因离开赛场或终止比赛，应向裁判示意，须经赛场裁判长同意，并在赛场记录表上签字确认后，方可离开赛场并在赛场工作人员指引下到达指定地点。

③比赛过程中，选手若需休息、饮水或去洗手间，一律计算在操作时间内。

3、技术违规处理

①不得携带其他未经组委会认可的设备、工具、机具、材料等参赛，不听劝告的取消比赛资格。

②竞赛过程中，选手不得接受场外送进的材料等。

③选手不得损坏、拆卸、改装赛场提供的设备、工具和工作台等设施。

④选手不得在任何竞赛区域、位置、赛件上作任何涉嫌作弊

的标记。如比赛开始前发现有明显痕迹，可上报裁判员进行处理，严重者可按作弊处理。

⑤在完成竞赛任务的过程中，因操作不当导致事故，扣 10~20 分，情况严重者取消比赛资格。

⑥因违规操作损坏赛场提供的设备、污染赛场环境等不符合职业规范的行为，视情节扣 5~10 分。

⑦扰乱赛场秩序，干扰裁判员工作，视情节扣 5~10 分，情况严重者取消比赛资格。

4、问题或争议处理

参赛选手、裁判员发现竞赛过程中存在问题或争议，应向裁判长反映。裁判长依据相关规定处理或组织比赛现场裁判员研究解决。处理意见需比赛现场全体裁判员表决的，须获全体裁判员半数以上通过。最终处理意见应及时告知意见反映人，并填写《问题或争议处理记录表》。

5、本项目特别规定

①参赛选手必须严格按照赛项要求，听从竞赛现场工作人员安排。

②凡有书面答题的，选手一律采用蓝色或黑色的水笔（或圆珠笔）在卷内设定的位置书写，用其他颜色笔或在草稿纸上答题均为无效。

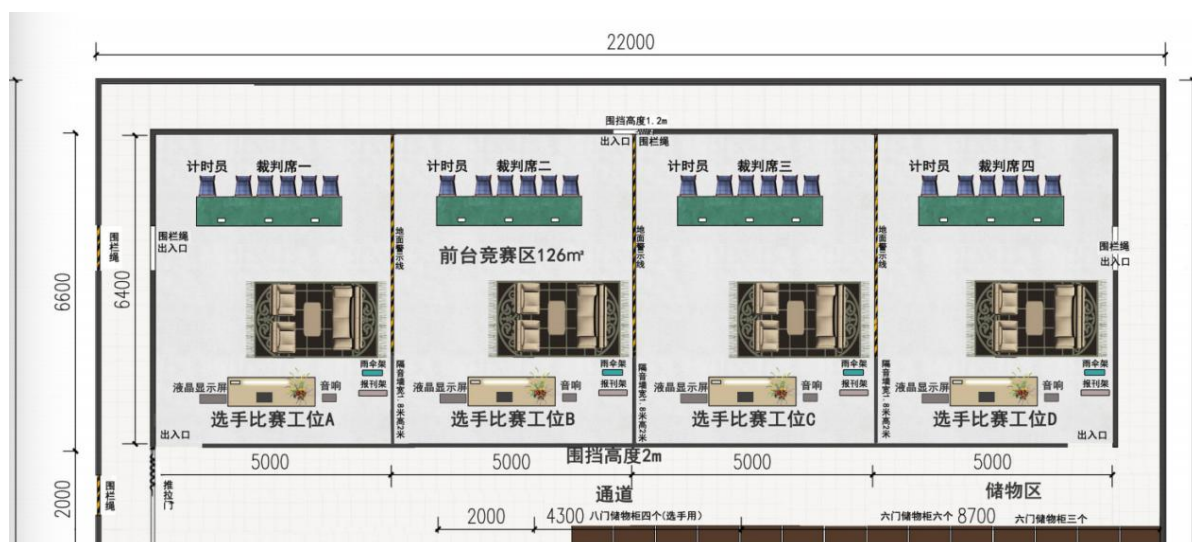
四、竞赛场地、设施设备等安排

(一) 赛场规格要求

本赛项设检录区，竞赛操作区，裁判评判区，选手区，观摩区等，以组委会最后公布为准，每个前台工位面积不低于 20 平方，检录区配备储物柜，可供选手及裁判存放电子设备等小件个人物品，场内所有设备安排妥当。场地布局，最终以场地实际布局为准。

(二) 场地布局要求

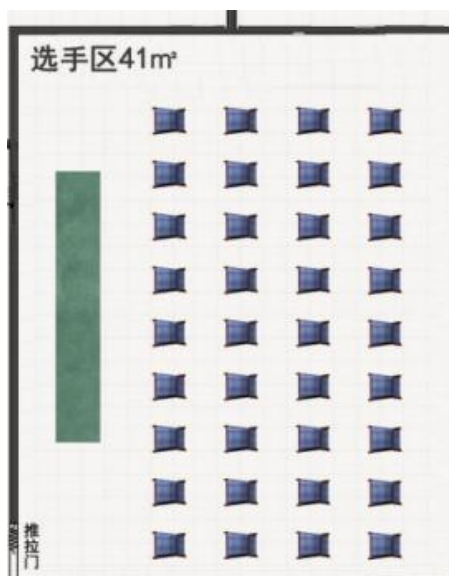
1、前台竞赛区（最少 2 工位）



2、后台竞赛区（按选手人数调整）



3、选手区（按选手人数调整）



（三）基础设施设备清单

1、场地设施设备、材料

序号	设备名称	型号	单位	数量
1	电脑（含鼠标、键盘、鼠标垫等成套）	联想	台	2
2	前厅服务台	前台	桌	2
3	电话座机		部	2
4	打印复印机		台	2
5	点钞机	普通	台	2
6	POS机	仿真	部	2
7	笔记本电脑		台	2
8	计算机	普通	个	10
9	秒表	普通	个	4
10	A4纸	普通	张	若干

11	黑、红色签字笔	普通	支	若干
12	大堂沙发、茶几	普通	套	2
13	仿真鲜花（瓶）		个	2
14	报刊架、雨伞架、雨伞		套	2
15	房卡套	普通	张	若干
16	银行练功券、仿真信用卡		张	若干
17	仿真护照		本	5
18	房卡	普通	张	若干
19	酒店介绍		本	若干
20	城市地图		张	若干
21	各类酒店常用报表	普通	张	若干
22	各类酒店常用单据	普通	张	若干
23	行李箱	普通	个	4
24	行李生服装		套	4
25	酒店行李车		台	2
26	模拟电话铃声手机		台	4
27	裁判评分夹板		套	4
28	A4 文件档案袋		个	20
29	小信封		个	20
30	订书机、剪刀		部	4
31	回形针、订书针、长尾夹		盒	各2盒
32	急救箱/医务包		套	1

2、裁判使用设备和工具

序号	设备名称	型号（备注）	单位	数量
1	A4 纸	普通	张	若干
2	黑、红色签字笔	普通	支	若干
3	工作台			

3、选手自备的设备和工具

序号	设备名称	型号（备注）	单位	数量
1	身份证			
2	参赛证			
3	深色职业套装	符合职业要求		

注：若选手自带设备工具少于表中所列项目，赛场不负责提供。

4、禁止自带使用的设备、工具和材料

序号	设备名称	型号（备注）	单位	数量
1	电子通讯设备			

五、健康、安全和环保要求

（一）选手安全防护要求

- 1、参赛选手应严格遵守设备安全操作规程。
- 2、参赛选手停止操作时，应确保设备的正常运行，比赛结束后，所有设备保持运行状态。
- 3、参赛选手应遵从安全规范操作。
- 4、参赛选手应保证设备和信息完整及安全。

（二）赛事安全要求

- 1、禁止参赛选手及所有参加赛事的人员携带任何有毒有害

物品进入竞赛现场。

2、承办单位应设置专门的安全防卫组，负责竞赛期间健康和安​​全事务。主要包括检查竞赛场地、与会人员居住地、车辆交通及其周围环境的安全防卫；制定紧急应对方案；监督与会人员食品安全与卫生；分析和处理安全突发事件等工作。

3、场地备有医疗站点，放置医药急救箱，包括外伤处理和急救药物，并备有相应急救设施；

（三）赛场要求

1、赛场光线充足，照明良好，每个比赛工位之间互不干扰，每个竞赛工位标明编号，竞赛设备、材料、工具、耗材等，在每个模块比赛时，直接分发到竞赛工位。

2、赛场设置隔离带，非裁判员、参赛选手、工作人员不得进入，赛场设置安全通道和警戒线，确保进入赛场的大赛参观、采访、视察 的人员限定在安全区域内活动，以保证大赛安全有序进行。

3、主办方允许进入赛场的人员，只可在安全区内观摩竞赛。

4、主办方允许进入赛场的人员，应遵守赛场规则，不得与选手交谈，不得妨碍、干扰选手竞赛。

5、主办方允许进入赛场的人员，不得在场内吸烟、喧哗。

6. 赛场设有保安、公安、消防、医疗、设备维修和电力抢险人员待命，以防突发事件；赛场还应设有生活补给站等公共服务

设施，为选手和赛场人员提供服务。

7. 赛场设置安全通道和警戒线，确保进入赛场的大赛参观、采访、视察的人员限定在安全区域内活动，以保证大赛安全有序进行。

（四）绿色环保要求

1、参赛者应爱护赛场的设备设施，按规定的操作程序谨慎使用赛场的设备设施；

2、所有操作符合安全卫生要求；

3、参赛者需维护比赛场地卫生，无任何遗留物品影响后续选手的比赛；

4、在比赛过程中，参赛选手应严格遵守相关专业的操作规程，安全、文明参赛；

（五）疫情防控

执行国家及本次大赛疫情防控的相关规定。