**乐清市旅游饭店创意服务技能大赛**

**技术文件**

**一、竞赛技术文件制定依据**

本次大赛以各竞赛职业分别按照《中式烹调师》《中式面点师》高级工（国家职业资格三级）的要求，和浙江省人力资源和社会保障厅办公室印发《客房服务员》、《餐厅服务员》、《前厅服务员》、《民宿管家服务》专项能力考核规范要求作为命题依据，以《中式烹调师》、《中式面点师》高级工（国家职业资格三级）的要求为基础，适当增加部分技师（国家职业资格二级）内容。《客房服务员》、《餐厅服务员》、《前厅服务员》《民宿管家服务》以浙江省人力资源和社会保障厅办公室印发对应的专项能力考核规范要求内容为依据，增加创意设计布置内容。

**二、竞赛工种**

中式烹调师、中式面点师、客房服务员、餐饮服务员、前厅服务员、民宿管家（主人）

**三、参赛对象及条件**

热爱本职工作，遵纪守法，具有良好的职业道德，具备一定的理论知识，年满18周岁以上，在乐清市饭店、餐饮企业和民宿中从事相关岗位工作的在职员工，可由所在单位或个人报名参加（在校师生除外；已获金燕奖和省级以上技术能手的选手不再参加）。

**四、竞赛标准及内容**

各竞赛工种分别按照《客房服务员》、《餐厅服务员》、《前厅服务员》、《民宿管家服务》专项能力考核规范，《中式烹调师》《中式面点师》国家职业标准三级（高级工）以上等级的基础理论知识和技能要求，中式烹调师和中式面点师以理论考试和实际操作的形式进行，满分各为100分。其中，理论知识部分采用闭卷笔试方式进行，试题类型为选择题和判断题（内容见题库），考试时间60分钟，占竞赛总成绩的20%；操作技能部分采用现场操作方式进行，占竞赛总成绩的80%。客房服务员、餐厅服务员、前厅服务员、民宿管家（主人）项目以现场操作的形式进行竞赛，现场操作分为竞赛总成绩。比赛名次以总成绩（分数保留两位小数）从高分到低分依次排名来确定。（若总分数相同，以操作技能成绩较高者名次为先）参赛选手放弃任一环节将不参与比赛总分排名统计。

本次竞赛设置客房服务员（中式铺床+客房小景布置）、餐厅服务员（中餐宴会创意摆台）、前厅服务员（饭店接待）、中式烹调师（含热菜+热菜；艺术冷拼+热菜；食品雕刻+热菜）、中式面点师（中式面点2道）、民宿主人或管家（客房或餐厅小景布置+主人文化）

**五、操作技能评判办法**

所有参加个人项目比赛的选手均须参加操作技能竞赛，竞赛项目分别为客房服务、餐厅服务、前厅服务、中式烹调、中式面点、民宿管家（主人）服务六个项目。每个职业（工种）的现场技能操作成绩采用百分制，评判采用扣分的办法，现场技能操作成绩中式烹调、中式面点占竞赛总成绩的80%，客房服务、餐厅服务、前厅服务、民宿管家（主人）服务项目占总成绩的100%，现场技能操作成绩含仪表仪容10%。

操作技能考核的每个环节各由3-5名评委专家评判，得分取评委专家的平均分。

1. **客房服务操作技能竞赛**

**客房服务操作包括两方面内容：中式铺床+小景设计**

**1.中式铺床竞赛规则**

（1）铺床操作时间3分钟。超时扣分，每超过10秒扣2分，不足10秒按10秒计算，超过1分钟停止操作，按完成部分计分；提前完成予以加分，每提前10秒加1分，不足10秒不加分, 提前加分最高不超过3分。

（2）选手必须佩戴参赛证提前进入比赛场地，裁判员统一口令“开始准备”后进行准备，准备时间1分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。准备就绪后，举手示意。

（3）选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

（4）比赛用床不带床头板，不设床头柜，床头柜位置由“床头柜地贴”代替。

（5）在比赛过程中，不允许选手绕床头、在床头操作，也不允许跑动、跪床或手臂撑床，每违例一次扣2分。

（6）操作过程中，凡物品落地不得再使用。每落地一件物品扣2分。

（7）操作结束后，选手立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

**2.客房小景设计竞赛规则**

（1）铺床比赛评判工作结束后，选手进行客房小景设计准备，准备时间为1分钟。

（2）小景设计比赛时间2分钟，提前完成不加分，超时扣分，每超过5秒扣1分，不足5秒按5秒计算。超过30秒停止操作，按实际完成情况给分。

（3）小景设计作品摆放在组委会提供的茶几上。装饰物及花艺、水果、点心、欢迎信（或致意卡）为必备品（选手可根据需要适当增加表达创意与敬意的其他用品），顾客身份与小景组合方式由选手自行设定。同时，选手须设计客房小礼品1份，放置于组委会提供的展示台上。

（4）小景设计布置过程中，凡物品落地不得再使用。每落地一件物品扣2分。

（5）布置结束，选手立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。

（6）小景设计创意需准备文字说明稿（文稿中不能出现\*\*代表队或\*\*单位等字样）6份，在比赛检录时交给检录裁判。不提交文字说明稿，影响小景设计“整体效果”的评分。

**3.竞赛物品**

（1）由组委会提供的物品如下：

1）床架（1个），床垫（1个，2米×1.2米×0.2米）,床架+床垫高度为50厘米；

2）床单（1条，2.8米×2米，80纱支），正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次；

3）被套（1条，2.4米×1.9米，80纱支，底部开口），正面朝里，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次；

4）羽绒被（1床，2.3米×1.8米，重量约1.5千克/床）；

5）枕芯（2个，75厘米×45厘米）；

6）枕套（2个，85厘米×55厘米，80纱支，不带荷叶边，开口方式为信封口）；

7）茶几（1个，台面直径0.50米，高0.64米 ）；

8）工作台（1个，1.8米×0.9米）。

（2）由选手自备的物品如下：

1）小景设计所需要的物品；

2）客房小礼品。

**4.竞赛评分标准**

（1）“仪容仪表”评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **评分依据** | **分值** | **扣分** | **备注** |
| **头 发**  **（2.0分）** | **男士** |  |  |  |
| 1、后不盖领，侧不盖耳 | 1 |  |  |
| 2、干净、整齐，发色自然，发型符合岗位规范 | 1 |  |  |
| **女士** |  |  |  |
| 1、后不过肩，前不盖眼 | 1 |  |  |
| 2、干净、整齐，发色自然，发型符合岗位规范 | 1 |  |  |
| **面 部**  **（1分）** | **男士：**不留胡须及长鬓角 | 1 |  |  |
| **女士：**淡妆 | 1 |  |  |
| **手及指甲**  **（2.0分）** | 1、干净 | 1 |  |  |
| 2、指甲修剪整齐，不涂有色指甲油 | 1 |  |  |
| **服 装**  **（2.0分）** | 1、整齐干净，熨烫挺括 | 1 |  |  |
| 2、无破损、无丟扣 | 1 |  |  |
| **鞋**  **（1.0分）** | 符合岗位要求的黑颜色皮鞋（中式铺床选手可为布鞋），干净，无破损 | 1 |  |  |
| **袜 子**  **（1.0分）** | 男深色、女浅色，干净、无破损 | 1 |  |  |
| **饰 物**  **（1.0分）** | 不佩戴过于醒目的饰物 | 1 |  |  |
| **合 计** |  | 10 |  |  |
| **得 分** |  |

（2）铺床评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **评分依据** | **分值** | **扣分** | **备注** |
| **床 单**  **（15分）** | 一次抛单定位（两次扣1分，三次及以上不得分） | 2 |  |  |
| 不偏离中线（偏1厘米（含）以内不扣分，超过1厘米、不足2厘米扣1分，超过2厘米、不足3厘米扣2分，超过3厘米（含）以上不得分） | 5 |  |  |
| 床单正反面准确（床单凹线朝上，毛边向下，抛反不得分） | 2 |  |  |
| 床单表面平整光滑 | 2 |  |  |
| 包角紧密平整，式样统一（90度） | 4 |  |  |
| **羽绒被**  **（22分）** | 被套一次抛开（两次扣1分，三次及以上不得分） | 2 |  |  |
| 被套正反面准确（被套凸线朝上，抛反不得分） | 1 |  |  |
| 羽绒被装填操作规范卫生，一次抛开定位（整理超过一次扣1分），被子与床头平齐 | 2 |  |  |
| 羽绒被中心不偏离床中心（偏1厘米（含）以内不扣分，超过1厘米、不足2厘米扣1分，超过2厘米、不足3厘米扣2分，超过3厘米（含）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 | 1 |  |  |
| 被套口平整且要收口，羽绒被不外露 | 2 |  |  |
| 被套开口在床尾（方向错不得分） | 1 |  |  |
| 被套表面平整光滑 | 2 |  |  |
| 羽绒被在床头翻折45厘米（2厘米（含）以内不扣分，超过2厘米，每相差2厘米扣1分） | 2 |  |  |
| 羽绒被尾部自然下垂，尾部两角应标准统一 | 2 |  |  |
| **枕头**  **（10分）** | 四角到位，饱满挺括 | 4 |  |  |
| 枕头边与床头平行 | 1 |  |  |
| 枕头中线与床中线对齐（2厘米（含）以内不扣分，超过2厘米，每相差1厘米扣1分） | 3 |  |  |
| 枕套表面平整，开口方向一致 | 2 |  |  |
| **综合印象**  **（3分）** | 动作规范舒展，有节奏感 | 1 |  |  |
| 姿态优美，能体现岗位气质 | 1 |  |  |
| 床面整体平整，挺括，三线对齐。 | 1 |  |  |
| **合 计** |  | 50 |  |  |
| **实际得分** |  |
| 操作时间： 分 秒 | 超时： 秒 扣分： 分 |
| 提前： 秒 加分： 分 |
| 绕床头、床头操作、跑动、跪床、撑床 次 扣分： 分 |
| 物品落地 件 扣分： 分 |
| **最终得分** |  |

（3）小景设计评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **评分依据** | **分值** | **扣分** | **备注** |
| **欢迎信**  **（致意卡）**  **（6分）** | 形式设计独特精致，具有美感 | 2 |  |  |
| 内容具有针对性与独特情感，充分体现个性化 | 3 |  |  |
| 文字等表述准确清晰 | 1 |  |  |
| **装饰物及花艺**  **（6分）** | 创意独特，富有意境 | 2 |  |  |
| 选材、色彩搭配合理，构思组合巧妙 | 2 |  |  |
| 表现手法简洁，大小适中，经济环保 | 2 |  |  |
| **水果**  **（4分）** | 品种选择合理，数量适中 | 1 |  |  |
| 盛器美观，造型别致 | 2 |  |  |
| 符合卫生要求 | 1 |  |  |
| **点心**  **（6分）** | 品种选择合理，数量适中 | 2 |  |  |
| 制作精致 | 2 |  |  |
| 符合卫生要求 | 2 |  |  |
| **小礼品**  **（8分）** | 小巧精美，便于收藏 | 4 |  |  |
| 针对性强，具有一定情感价值 | 2 |  |  |
| 具有较高的实用或者纪念价值 | 2 |  |  |
| **整体效果**  **（10分）** | 主题明确，特色鲜明 | 2 |  |  |
| 整体组合巧妙，赏心悦目 | 4 |  |  |
| 投入成本经济合理 | 2 |  |  |
| 可推广性强 | 2 |  |  |
| **合 计** |  | 40 |  |  |
| **实际得分** |  |
| 操作时间： 分 秒 | 超时： 秒 扣分： 分 |
| 物品落地 件 扣分： 分 |
| **最终得分** |  |

**（二）餐厅服务操作技能竞赛**

**餐厅服务操作内容：中餐宴会创意摆台**

**1.竞赛规则**

（1）按中餐正式宴会8人摆台。操作时间16分钟，提前完成不加分；超时扣分，每超时30秒（含）扣1分，不足30秒按30秒计算，以此类推。超时2分钟时停止操作，成绩根据已完成部分评分。

（2）选手须佩戴参赛证提前进入比赛场地，裁判员统一口令“开始准备”后进行准备，准备时间1分钟。准备就绪后，举手示意。

（3）选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

（4）比赛开始时，选手站在主人位后侧。比赛中所有操作必须按顺时针方向进行。

（5）除台布、装饰布和主题装饰物可徒手操作外，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，但须突出主位花型，整体挺括、和谐，符合台面设计主题。

（7）餐巾折花和摆台先后顺序不限。

（8）比赛中允许使用装饰盘垫。

（9）组委会统一提供餐桌转盘，是否使用由参赛选手自定。如需使用，须在抽签之后说明。

（10）比赛评分标准中的项目顺序，并不是规定的操作顺序，选手可以自行选择完成各个比赛项目。

（11）在操作过程中，物品落地或掉落在台面、椅面每件扣3分；物品碰倒在托盘或桌面每件扣2分；物品遗漏每件扣1分。掉地及破损物品不得再使用，违者扣5分，且所摆之物品不计分。

（12）比赛开始前的餐椅围绕桌面二二二二对称而放，比赛开始后方能移动餐椅。选手不得拉开椅子在内圈操作，违者扣5分。

（13）椅套不作为本次比赛的评分内容，选手如需使用自己的椅套，须在抽签之后告知裁判，并在比赛开始后进行。

（14）所有操作结束后，选手须回到工作台前，举手示意“操作完毕”。

（15）餐台主题设计须准备书面说明稿（包括选手参赛号、宴请对象、宴会主题及内涵、中心装饰物、餐用具等设计思路），说明稿须打印6份，在比赛检录时交给检录裁判。未上交说明稿，“主题设计说明”这一项不得分。

**2.竞赛物品**

（1）由组委会提供的物品如下：

1）餐台（高度为75厘米），圆桌面（直径200厘米）；

2）餐椅（宴会椅8把，套白色椅套）；

3）工作台（90厘米×180厘米）；

4）转盘（直径100厘米，一体式玻璃材质）。

（2）由选手自备的物品如下：

1）防滑托盘（2个，含装饰盘垫或防滑盘垫）；

2）台布；

3）装饰布；

4）餐巾（8块）；

5）主题装饰物；

6）餐碟、味碟、汤勺、口汤碗、长柄勺、筷子、筷架、牙签（各8套）；

7）水杯、葡萄酒杯、白酒杯（各8个）；

8）菜单。

**3.竞赛评分标准**

（1）“仪容仪表”评分标准（与客房服务项目相同）

（2）中餐宴会创意摆台评分由技能评分标准、创意与效果评分标准构成

1）中餐宴会摆台技能评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **评分依据** | **分值** | **扣分** | **备注** |
| **台布**  **（2分）** | 一次完成，两次以上不得分 | 0.5 |  |  |
| 台布定位准确，十字居中，下垂均等 | 1 |  |  |
| 台面平整，凸缝朝向主、副主人位 | 0.5 |  |  |
| **装饰布**  **（2分）** | 一次完成，两次以上不得分 | 1 |  |  |
| 装饰布平整，下垂均等 | 1 |  |  |
| **餐椅定位**  **（7.5分）** | 从主宾位开始拉椅定位 | 0.5 |  |  |
| 座位中心与餐碟中心对齐 | 2 |  |  |
| 餐椅之间距离均等 | 3 |  |  |
| 餐椅座面边缘与台布下垂部分相切 | 2 |  |  |
| **餐碟（或装饰盘）**  **定位**  **（7分）** | 碟间距离均等 | 3 |  |  |
| 相对餐碟与餐桌中心点三点一线 | 2 |  |  |
| 距桌沿1.5厘米 | 1 |  |  |
| 操作卫生，手拿餐碟边缘部分 | 1 |  |  |
| **味碟、汤碗、汤勺**  **（7.5分）** | 味碟位于餐碟正上方，相距1厘米 | 1.5 |  |  |
| 汤碗摆放在味碟左侧1厘米处 | 1.5 |  |  |
| 汤碗中心与味碟中心在一条直线上 | 1.5 |  |  |
| 汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行 | 1.5 |  |  |
| 操作卫生，手拿碟、碗边缘部分 | 1.5 |  |  |
| **筷架、筷子、**  **长柄勺、牙签**  **（4分）** | 筷架摆在餐碟右边，与味碟中心在一条直线上 | 1 |  |  |
| 筷子、长柄勺搁摆在筷架上，（长柄勺靠近餐碟，筷子在长柄勺右侧），长柄勺距餐碟3厘米 | 1 |  |  |
| 筷尾距餐桌沿1.5厘米，筷套正面朝上 | 1 |  |  |
| 牙签位于长柄勺和筷子之间，牙签套正面朝上，底部与长柄勺齐平 | 1 |  |  |
| **葡萄酒杯、**  **白酒杯、水杯**  **（10分）** | 葡萄酒杯在味碟正上方 | 1.5 |  |  |
| 葡萄酒杯与味碟间隔2厘米 | 1.5 |  |  |
| 白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧，杯肚间隔1厘米 | 1.5 |  |  |
| 水杯位于葡萄酒杯左侧，杯肚间隔1厘米 | 1.5 |  |  |
| 三杯成斜直线，向右与汤碗、味碟中心的水平线呈30度角。如果折的是杯花，水杯待餐巾花折好后一起摆上桌 | 2 |  |  |
| 操作卫生，手拿杯柄或中下部 | 2 |  |  |
| **合 计** |  | 40 |  |  |
| **实际得分** |  |

2）中餐宴会摆台创意与效果评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **评分依据** | **分值** | **扣分** | **备注** |
| **主题设计**  **与装饰物**  **（18分）** | 台面设计主题明确，创意新颖独特，具有市场价值 | 4 |  |  |
| 台面设计特色鲜明，紧密围绕主题，能令顾客触景生情，产生美好联想 | 2 |  |  |
| 主题装饰物造型精美，具有较强观赏性 | 3 |  |  |
| 主题装饰物体量、高度得当，不影响客人交流 | 2 |  |  |
| 主题装饰物环保、经济，大部分可重复使用 | 2 |  |  |
| 主题设计说明稿主题突出，简洁明了，令人感动 | 5 |  |  |
| **餐巾折花**  **（3分）** | 花型突出主位 | 1 |  |  |
| 花型美观、逼真，符合主题，整体协调 | 1 |  |  |
| 操作过程卫生 | 1 |  |  |
| **台面用品**  **（8分）** | 颜色协调、规格统一 | 2 |  |  |
| 整体美观，具有美感 | 1 |  |  |
| 质地环保，符合酒店经营特色 | 2 |  |  |
| 色彩、图案等与主题相呼应 | 2 |  |  |
| 方便客人使用 | 1 |  |  |
| **菜 单**  **（4分）** | 表现形式独特，富有创意与艺术 | 2 |  |  |
| 菜单内容与主题呼应 | 2 |  |  |
| **托 盘**  **（3分）** | 用左手胸前托法；起托、行走等姿势准确、平稳 | 2 |  |  |
| 装盘科学合理 | 1 |  |  |
| **选手制服**  **（4分）** | 服装与装饰符合酒店业中餐工作要求 | 2 |  |  |
| 与主题相呼应 | 2 |  |  |
| **综合印象**  **（10分）** | 台面整体美观、具有强烈艺术美感 | 3 |  |  |
| 操作过程始终面带微笑 | 2 |  |  |
| 操作过程举止优雅、体现岗位职业气息 | 3 |  |  |
| 操作过程轻拿轻放 | 2 |  |  |
| **合 计** |  | 50 |  |  |
| **实际得分** |  |
| 操作时间： 分 秒 | 超时： 秒 扣分： 分 |
| 物品落地 件（每件3分） | 扣分： 分 |
| 物品碰倒 件（每件2分） | 扣分： 分 |
| 物品遗漏 件（每件1分） | 扣分： 分 |
| 违规操作 项（每项5分） | 扣分： 分 |
| **最 终 得 分** |  |

**（三）前厅服务竞赛**

**前厅服务竞赛分两大内容：前厅服务业务口试+入住登记实际操作**

**1.前厅竞赛规则**

（1）前厅服务竞赛每位选手口试竞赛时间15分钟。前厅业务、前厅咨询、投诉处理3个问题分别5分钟，一题回答5分钟提示，超时停止回答，口试成绩根据已经回答的内容给分。入住登记实际操作时间3分钟，

（2）选手必须佩戴参赛证提前进入比赛场地，准备就绪后，举手示意。

（3）选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始答题和操作。

（4）答题、操作结束后，选手举手示意“操作完毕”。

**2、前厅接待服务口试内容：**

（1）、入住接待办理：包括从客人抵达酒店到办理入住手续前的接待服务程序、办理入住手续过程中的接待程序和客人办理离店手续过程中的服务程序以及应变能力等内容，时间为20分钟。

以角色扮演方式，根据酒店的规定和流程，熟练办理客人入住登记，包括：分配房间，证件扫描、制发房卡，行李运送，收取押金、文件复印归档，提供相关信息咨询和服务等，以及客人结账退房程序，提前支付预付定金的和客人退款处理，正确的计算销售税额，现金或外币兑换，打印账单等，与客人对话并完成任务。

（2）、岗位技能：选手在15分钟内完成以下解答（六选三）：

**酒店介绍**：请介绍您酒店的服务设施（功能）且运用实例，着重说明如何利用这些服务设施（功能）来帮助您促销房间提高房价，为酒店争创营收？并请阐述前台对客服务的具体程序有哪些？

**处理投诉**：当一位美国客人投诉前台接待员在为她办理入住登记时，去接听其他电话，也没有向她道歉，认为是一种怠慢的态度，您认为客人说得对不对？运用实例说明应该怎样做才合理？并请阐述处理客人投诉的具体程序有哪些？

**客房预订**：某月一个星期六下午5：00，您酒店的客房出租率约达到100％，大部分客人已抵达，还有6个保证类预订客人和3个非保证类客人尚未抵达，此时一位宾客跟您说他已经预订了房间，然后您无法找到他的预订记录而该客人也没有确认号，在这种情形下，您应采取什么具体措施？并请阐述客房预订的主要形式有哪几种？

**结帐服务：**一位客人在您酒店入住退房时使用了快速结帐服务，事后当他收到了信用卡帐单比他快速结帐的帐单的费用要高，造成这种情况的原因是什么？此种情况称作什么帐项？并请阐述客人结帐时的具体程序有哪些？

**客史收集：**一天某公司总经理张先生来到酒店总台办理退房手续，等手续全部办完后，总台接待员请张先生填写一种特别的表格，回答有关他的配偶、子女的姓名、生日及喜爱的房间种类。请问酒店收集这些信息的用途是什么？对酒店有什么帮助呢？并请阐述酒店客史档案收集的具体程序有哪些？

**文化旅游推介：**选手根据组委会现场提供的乐清市境内知名旅游图片及背景资料，可根据当地的文化、历史、旅游、美食及文化传统等方面进行讲解，通过故事讲述或实际体验进行推介，让游客更好的了解乐清当地文化。推介讲解能结合当地基本文化或酒店设计的营销方案，能从酒店产品营销和顾客服务环节体现自身营销的周到和细致，凸显地域特色。

**3.竞赛评分标准**

（1）“仪容仪表”评分标准（与客房服务项目相同）

（2）前厅服务评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 考 核 要 求 | 配分 | 扣分 | 得分 |
| 前厅业务  （20分） | 1、内容准确。 | 10 |  |  |
| 2、语言表达能力较强，语言流畅。 | 5 |  |  |
| 3、理解力、灵活应变能力强。 | 5 |  |  |
| 前厅问询  （20分） | 1、内容准确。 | 10 |  |  |
| 2、语言表达能力较强，语言流畅。 | 5 |  |  |
| 3、理解力、灵活应变能力强。 | 5 |  |  |
| 投诉处理  （20分） | 1、内容准确。 | 10 |  |  |
| 2、表达语言流畅、态度诚恳。 | 5 |  |  |
| 3、理解力、灵活应变能力强。 | 5 |  |  |
| 项 目 | 考 核 要 求 | 配分 | 扣分 | 得分 |
| 入住登记（30分） | 1、热情接待，主动、友好地问候宾客 | 6 |  |  |
| 2、用姓氏称呼宾客，与宾客确认离店时间，询问是否需要贵重物品寄存，解释相关规定 | 6 |  |  |
| 3、登记验证、信息上传，制作房卡，收取押金、开具押金单 | 12 |  |  |
| 4、指示电梯方向，告知早餐时间和早餐厅位置，招呼行李员为宾客服务，祝客人入住愉快 | 6 |  |  |
| 合计 |  | 90 |  |  |
| 实际得分 |  |  |  |  |

**（三）中式烹调师竞赛**

**中式烹调师操作竞赛项目：热菜+热菜；艺术冷拼+热菜；食品雕刻+热菜。**

比赛方式：现场制作。

比赛要求：每个参赛选手需制作一道热菜，和一道热菜或一道艺术冷拼或一组食品雕刻组成的两道作品，参赛选手自选主题，本着节约、绿色、健康、安全的要求合理采购原材料，不得使用鱼翅及国家明令禁止的野生动植物为原材料，组委会不提倡使用鲍鱼、海参等高档原材料参赛。参赛作品使用的配饰原料不得使用非食用原料，不得过度装饰。

评判办法：以热菜项目为主的参赛选手，指定热菜项目分数占中式烹调工种现场操作总成绩的50%，自选热菜项目分数占中式烹调工种现场操作总成绩的50%。

以艺术冷拼项目为主的参赛选手，艺术冷拼项目分数占中式烹调工种现场操作总成绩的70%，指定热菜项目分数占中式烹调工种现场操作总成绩的30%。

以食品雕刻项目为主参赛的选手，食品雕刻项目分数占中式烹调工种现场操作总成绩的70%，指定热菜项目占中式烹调工种现场操作总成绩的30%。

A.热菜项目

1、规定原料（大黄鱼）自选菜热菜必须在30分钟内按筵席10人量现场制作菜品一道，其中两人量菜肴供评委品尝，三人量菜肴供观摩代表品尝，五人量送到展示区展示，整只（条）原料的作品可以不送品尝碟。

2、自选菜热菜必须在40分钟内按筵席10人量现场制作菜品一道，其中两人量菜肴供评委品尝，三人量菜肴供观摩代表品尝，五人量送到展示区展示，整只（条）原料的作品可以不送品尝碟。（自选热菜原料除黄鱼或类似黄鱼外）

3、耐火功菜肴需场外预加工，须提前报告经批准后到组委会指定场地初加工。

4、菜品要求突出绿色健康、节约简约、创新求异的特点。

5、评判标准：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评判内容 | 评分标准 | 配分 |
| 口味 | 调味适当，味道纯正，主味突出，无异味。 | 30分 |
| 质地 | 选料精致、火候得当。符合其应有的嫩、脆、软、酥等特点。 | 25分 |
| 色泽 | 色调明快自然、美观大方。主料、辅料、调料等相互搭配协调。 | 20分 |
| 造型 | 主副料配比得当、刀工细腻、形态优美自然，菜肴盛装器皿协调。 | 15分 |
| 营养卫生 | 讲究营养卫生、器皿卫生、操作卫生和绿色健康，不用色素。 | 10分 |
| 时间控制 | 比赛规定时间为70分钟。超出规定时间：在5分钟以内 |

**B.艺术冷拼项目**

1、艺术冷拼以中式为主，选手在90分钟内按宴席10人量制作1道冷拼，要求使用6种以上自选自制的原料，成品重量600—800克（围碟除外）。

2、现场完成切、配、拼、摆并成形。

3、菜品体现绿色健康、造型新颖、食用性强、味美卫生、刀工精湛等特点。

4、评判标准：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评判内容 | 评分标准 | 配分 |
| 造型 | 具有一定的艺术构思，主题鲜明，寓意高雅，装盘协调。 | 30分 |
| 食用价值 | 选料适宜、荤素合理、口味多样、食用价值高。符合冷拼本身应具有的咸、甜、鲜、香等不同口味特点。 | 25分 |
| 刀工 | 刀工细腻、刀面光洁、规格整齐、层次清晰。 | 20分 |
| 色泽 | 色彩自然光洁，配色鲜明协调。 | 15分 |
| 营养卫生 | 讲究营养卫生、器皿卫生、操作卫生和绿色健康，不用色素。 | 10分 |
| 时间控制 | 比赛规定时间为90分钟。超出规定时间：在5分钟以内扣2分；6-10分钟每分钟扣1分，共扣5分；超过10分钟，停止操作。 |

C.食品雕刻项目

1、选手必须在90分钟内制作完成一组雕刻，雕刻所用原材料必须为保持自然形态并可食用的原料。

2、食品雕刻作品由参赛选手自主选择主题，作品必须贴近所选主题要求。

3、作品必须体现绿色环保、造型新颖、刀工精湛、市场欢迎等特点。

4、评判标准：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评判内容 | 评分标准 | 配分 |
| 造型 | 贴近主体要求，体现出时代感强的特点。形状新颖逼真，栩栩如生。 | 40分 |
| 刀法 | 刀法运用合理，纹路流畅，下刀准确。 | 30分 |
| 色彩 | 准确运用原料的自然色彩，美观大方。 | 20分 |
| 点缀、装饰 | 点缀装饰突出主题，简洁明快。 | 10分 |
| 时间控制 | 比赛规定时间为180分钟。超出规定时间：在5分钟以内扣2分；6-10分钟每分钟扣1分，共扣5分；超过10分钟，停止操作。 |  |

**（四）中式面点师竞赛**

比赛项目：中式面点2道。

比赛方式：现场制作。

比赛要求：参赛选手自选主题，合理采购原材料，要求不同面团、不同制法。制作两道面点。

评判办法：选手在90分钟内以两种不同面团不同馅心制作两道点心，每种面团制作一个品种（10人量），其中两人量供评委品尝，三人量供观摩代表品尝，五人量送到展示区展示。面点制作要突出绿色健康、营养卫生、创新求异的特点。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评判内容 | 评分标准 | 配分 |
| 造型 | 形态优美自然、平滑、光润，规格一致，层次清晰，花纹细腻、匀称，馅与皮均衡适度，装盘美观。 | 30分 |
| 口味 | 调味适当、口味鲜美、纯正，符合成品应具有的咸、甜、鲜、香等不同口味特点。 | 30分 |
| 质地 | 选料精致、火候得当、质感鲜明，符合成品本身应具有的软、酥、脆、滑、松、糯、爽等特点。 | 15分 |
| 色泽 | 色调匀称、自然、美观，符合品种应有的洁白、金黄、透明等不同要求。 | 15分 |
| 营养卫生 | 讲究食品营养卫生、个人卫生、操作卫生、场地卫生、器皿卫生及绿色健康。 | 10分 |
| 时间控制 | 比赛规定时间为90分钟。超出规定时间：在5分钟以内扣2分；6-10分钟每分钟扣1分，共扣5分；超过10分钟，停止操作。 |

**（六）民宿管家（主人）服务竞赛**

**民宿管家（主人）服务操作包括两方面内容：对客亲情化服务及民宿主人文化介绍+客房或餐厅小景布置**

民宿管家（主人）服务竞赛共分为两个环节：对客亲情化服务及民宿主人文化介绍、客房或餐厅小景布置，在规定时间20分钟内、规定场地同台竞技。两个环节同时进行，每个环节各占50分。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **环节** | **名称** | **时间** | **流程** |
| 1 | 对客亲情化服务及民宿主人文化介绍 | 5分钟 | 完成迎候客人的基本流程，包括问好、询问客人需求、解答客人咨询等。  评委提问，基础知识和服务应变问答。 |
| 介绍自家民宿特色、优势，结合特色进行在地文化体验设计，根据要求设计民宿早餐，为客人提供周边旅游线路及特色活动体验。  可自行准备PPT展示（竞赛前经评委允许） |
| 2 | 民宿小景布置 | 15分钟 | 利用装饰物、水果、点心、干果、茶具、茶席、花卉、花瓶、欢迎卡、毛巾以及其他道具对客房或餐厅进行布置。  可自行携带特色道具布置客房或餐厅（竞赛前经评委允许） |
| 茶艺展示、根据茶叶种类进行茶叶冲泡。  花艺展示自备花材、花瓶进行设计插花。 |
| 合计 | 20分钟 | 100分 |

**2.竞赛内容、评分标准及要求**

（1）评分标准制定原则

民宿管家（主人）服务竞赛评分标准浙江省人力资源和社会保障厅办公室印发的《民宿管家服务》专项能力考核规范。强调用科学的技法，展现参赛选手民宿管家（主人）服务的综合技能，能够全面考核参赛选手为客人提供亲情接待、在地文化体验设计、民宿空间布置等服务能力。

（2）竞赛评分标准

对客亲情化服务及自家民宿主人文化推介评分标准（满分50分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **分值** | **要求和评分标准** |
| 1 | 礼仪  仪表  仪容 | 5 | 着装正式；形象自然、得体，优雅；  动作、手势、姿态端正大方 |
| 2 | 语言  表达 | 5 | 口齿清晰，表达流利，言辞得当，思路具有条理 |
| 3 | 对客亲情化服务 | 15 | 能完成迎候客人的基本流程，能解答客人的基本问题；  礼貌待人，对客人具有亲和力；  能根据客人要求制定早餐菜单 |
| 4 | 民宿主人文化介绍 | 15 | 能向客人简明扼要的介绍民宿的基本情况，突出民宿的地理优势、文化特色和服务亮点，使客人对民宿产生兴趣和好感；  能根据乡村景观和民宿景观的特点，提供拍摄景点指导；  能结合民宿特色，利用农耕、美食、手工、非遗等技艺在地文化，设计体验项目提供客人 |
| 5 | 基础知识服务应变问答 | 10 | 熟悉民宿消防安全、治安管理、清洁消毒等基础知识；  能对突发事件进行有效反应和控制  对客人服务要求进行有效处理 |
| 合计 | 50 |  |

3）民宿客房或餐饮小景布置评分标准（满分50分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **分值** | **要求和评分标准** |
| 1 | 装饰物 | 10 | 创意独特，富有意境，选材、色彩搭配合理，构思组合巧妙，表现手法简洁、大小适中。 |
| 2 | 水果或点心 | 5 | 品种选择合理，数量适中，成品美观，制作精致，造型别致。 |
| 3 | 茶艺及花艺 | 10 | 具备茶文化相关知识，能根据绿茶、红茶、普洱等茶叶的种类，进行茶叶冲泡  动作自然、手法连贯，冲泡程序合理，过程完整、流畅，形神俱备 |
| 4 | 布置整体效果 | 15 | 具备茶席布置的相关知识，茶席背景与房间主题搭配，茶席整体配色美观、协调、合理，茶具布置具有美感，有实用性  具备插花相关知识，能运用插花技艺进行空间布置  能设计不同特色的欢迎卡，布置客房或餐厅 |
| 5 | 整体效果 | 10 | 主题明确，特色鲜明，整体组合巧妙，赏心悦目，投入成本经济合理，可推广性强，环保、经济、大部分材料和重复使用。造型精美，具有较强观赏性。 |
| 合计 | 50 |  |

**六、未尽事宜由大赛组委会另行通知解释。**