

第二届山东省职业技能大赛 酒店接待项目技术工作文件

第二届山东省职业技能大赛
组委会办公室技术工作组

2025年3月

目 录

一、技术描述	1
(一) 项目概要	1
(二) 基本知识与能力要求	1
二、试题与评判标准	8
(一) 试题	8
(二) 比赛时间及试题具体内容	9
(三) 评分流程	11
三、竞赛细则	14
(一) 技术与赛务保障工作	14
(二) 竞赛流程	14
(二) 裁判员须知	16
(三) 参赛选手须知	17
(四) 工作人员须知	17
(五) 成绩公布	18
(六) 技术违规处理	18
(七) 问题或争议处理	18
(八) 项目特别规定	19
四、竞赛场地、设施设备等安排	20
(一) 赛场规格要求	20
(二) 场地布局图	20
(三) 基础设施清单	21

五、安全、健康要求	22
(一) 文明参赛	23
(二) 竞赛操作安全规范	23
(三) 突发事件应急处理预案	23
六、其他	24

一、技术描述

（一）项目概要

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位，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、良好的书面英语和口语表达、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、入住退房等。

（二）基本知识与能力要求

相关要求		权重比例
1	工作组织和自我管理	15%
	个人（选手）需了解和理解： <ul style="list-style-type: none">• 酒店提供的服务和设施，以及相应的费率• 酒店入住登记手续的法律方面的要求，健康与安全、辨识、客户财物、客户的行为、酒精饮料的服务、货物销售和服务、数据保护等	
	<ul style="list-style-type: none">• 为残疾客人提供的服务设施• 酒店行业前台运作的组成、角色和要求• 上报（报告）的流程、轮班方式和员工的类型• 客户周期管理• 酒店的客户类型	
	个人（选手）应具备的能力： <ul style="list-style-type: none">• 高效地应对意外情况• 与客人、同事和访客打交道的时候保持健康和安全• 认同、行为举止符合酒店的宗旨和目标• 换班时，确保所有信息都传递移交到下一班次• 有效并保证优先工作	

	<ul style="list-style-type: none"> • 确保接待区的良好表现：外观、标识、清洁 • 遵守与客人安全有关的规则和指南 • 在紧急状况下酒店撤离时按照应急预案处理，发现意外情况第一时间通知紧急救援服务 • 保护客人的隐私 • 在有关酒店内货物销售、服务等方面遵守相关法规 	
2	沟通、客户关怀和人际沟通技巧	36%
	<p>个人（选手）需了解和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 与客人有效沟通的重要性 • 与酒店客人沟通的程序和指南 • 有效沟通的障碍和克服障碍的办法 • 酒店接待（前台）与其他部门之间的联系，以及接待（前台）作为部门间沟通的枢纽作用 • 酒店关于制服和个人仪容仪表的相关规定 • 个人仪容仪表的重要性 • 酒店接待区的重要性，留下优质的第一印象 	
	<p>个人（选手）应具备的能力：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根据客人类型，欢迎、照料客人并进行沟通，包括残疾人和沟通存在困难的客人 • 提供有关酒店的准确和全面的信息服务和设施 • 向客人提供旅游信息 • 与客人、同事和供应商保持良好的专业关系和沟通 • 从客户/向客户、同事、供应商等接收和传递信息 	
	<ul style="list-style-type: none"> • 拨打和接听电话、收发电子邮件 • 在住宿期间照顾客人，确保他们满意 • 保持优秀的个人表现，遵守有关制服、姓名、徽章和个人外貌的相关规定 • 对非言语沟通方式，如肢体语言和手势有适当的认识和反应 • 有效地应用倾听技巧 • 进行适当的、专业的交流谈话 • 在对话中展现出自信 • 与酒店内其他部门有效、及时沟通 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 表现机智、具备交际能力 • 对特殊要求做出适当回应 	
3	酒店预订相关步骤	3%
	<p>个人（选手）需了解和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 房间分配流程，包括：密度控制图（density chart），常规图表（conventional chart），软件解决方案 • 连锁酒店的预订 • 用于记录酒店预订情况的软件系统 • 费用的种类和范围 • 临时、确认和保证预订的状况 • 订金相关政策，及在订房时收取订金的流程 • 可用房间的公布时间 • 酒店关于超额预订相关规定 • 酒店内使用的与预订相关的文档 • 酒店的收益管理规定 • 有关使用代理或经纪人的规定 	
	<p>个人（选手）应具备的能力：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 接受来自面谈、电话、电子邮件、传真或信函的个人预约 • 接受来自电话、电子邮件、传真或信函的团体预订 • 通过批准的代理或经纪人进行预订，并进行适当的记录 • 根据房间的可用性，费用与客户达成一致，接受预订根据酒店的相关规定支付经费 • 根据酒店的规定要求并接收订金 • 根据酒店的规定和流程进行房间分配 • 记录额外服务或销售物品的要求，以确保交付和正确收费 • 使用软件制作和记录预订的详细信息 	
4	入住流程	3%
	<p>个人（选手）需了解和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 法律方面对本国、国际酒店客人的文件和记录的相关要求 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 为客人办理入住登记的电子系统和人工方式 • 发放房卡的流程和相关规定 • 不同类型的传统的和电子的房间钥匙 • 注册的要求 • 功能与更新顾客的历史记录 • 普通的客人要求，例如叫醒服务、报纸、早餐、客房服务 • 自动入住手续 • 处理客人行李、物品和停车的流程 	
	<p>个人（选手）应具备的能力：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根据酒店的规定和流程，对客人进行分配 • 保留与客人有关的所有必要的文件和信息 • 给客人发房卡（钥匙） • 提供关于酒店服务和设施、分配房间和信息的相关指导 • 要求并接受额外的服务和销售的相关指示 • 确保付款，为顺利退房做好准备 • 建议将客人的行李运到客房，并根据酒店的规定进行运送 	
5	<p>后台办公室（管理和事务部门）流程</p>	8%
	<p>个人（选手）需了解和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 各种类型的来宾记录和计费系统，包括手动（表格分类账）和计算机化系统 • 账户类型 • 在客人账单上增加其他费用，如餐厅费用、房间服务，酒吧等 • 信用控制系统 • 坏账和酒店如何对其进行管理 • 如何解读数据，包括来宾历史记录、邮件列表、数据库、账户 • 房间统计；客房和已入住房间，平均房费，房间收益，总营业利润 • 如何获取和改进收入、促销、折扣、预测、趋势、策 	

	<p>略的数据</p> <ul style="list-style-type: none"> • 一般办公室和行政管理流程以及相关流程，包括归档、文字处理、数据库、复印和维护记录等 • 关于处理和记录现金和现金等价物的安全重要性和手段 	
	<p>个人（选手）应具备的能力：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 有效使用计算机和常用办公软件 • 以物理和电子方式归档文件和数据 • 现金和现金等价物的处理和核算 • 根据需要管理货币兑换 • 执行一般办公室和行政流程，如归档、文字处理、数据库、复印和维护记录 • 用适当的佣金计算货币交易 • 准确地将费用寄给客人账户 • 按照酒店政策规定，维护信用体系 	
6	销售推广	14%
	<p>个人（选手）需了解和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 酒店及酒店集团推广活动的范围及目的 • 酒店接待人员在销售促进和最大化销售和利润方面的作用 • 酒店接待人员在吸引回头客中的作用 • 视觉显示和宣传材料的影响 	
	<p>个人（选手）应具备的能力：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在入住和入住期间向客人介绍（推销）酒店服务和设施 • 根据酒店政策和收益管理规定，最大化销售、客房入住率、客房费用 • 为客人预订其他服务，如出租车、鲜花和剧院门票 • 在接待区设立有效的促销显示 • 对酒店或酒店集团的广告和促销活动作出适当回应 	
7	投诉管理	8%

	<p>个人（选手）需了解和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 酒店的投诉程序 • 灵活掌握和符合工作程序的范围 • 调查和分析的基本方法 • 个人职责权限的范围 • 冲突管理所依据的原则 	
	<p>个人（选手）应具备的能力：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提前发现的潜在问题和可能的投诉等 • 缓和投诉对象的情绪，包括必要的时候更换房间 • 认真听取投诉，按要求做好记录 • 客观、敏锐地提问 • 在保持客观的同时表现出思考和同情心 • 整理所采取的笔记，区分事实、观点或假设 • 请参考酒店的管理程序以确定选择和解决方案 • 根据情况，应用酒店的程序 • 当超出自己的职权范围时，把这件事转交给你的上级领导的职权范围 	
8	结账退房流程	3%
	<p>个人（选手）需了解和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 退房时间 • 客人离开时的付费流程 • 各种不同的付款方式： • 现金 • 外币支票 • 旅行支票 • 借记卡和信用卡 • 公司账户 • 客人预付定金的相关流程，提前准备相关汇票及收款 • 如何进行（解释）退款 • 销售税及其如何在酒店账单中体现 • 退房和客人离店的相关规定 • 快速退房流程 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 延迟退房手续和相关规定 • 如何管理大型团体客户的退房 	
	<p>个人（选手）应具备的能力：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根据酒店的规定和流程，办理客人结账退房程序 • 管理快速退房和延迟退房 • 管理大型团体客户的退房 • 接收付款： • 现金 • 外币 • 支票 • 信用卡和借记卡 • 公司账户 • 分开付费 • 提前支付预付金的和对客人的退款 • 正确地计算销售税额 	
9	当地景点和文化的推介	10%
	<p>个人（选手）需了解和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 当地的文化、历史和旅游信息 • 公共交通的可选项 • 当地美食 • 当地的沟通和传统等方面情况 • 如何利用互联网快速获取最新信息 	
	<p>个人（选手）应具备的能力：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通过故事讲述、实际体验和导游，对地方、地区和国家进行推介 • 为客人安排行程、订票和预约 • 了解客人的需求并相应地推介 • 协助客人的交通出行 • 进行研究以获取信息，并使信息保持最新 • 用心学习，最重要的目标是能够为客人提供快速地回馈 • 收集客户体验反馈 	

合计	100%
----	------

二、试题与评判标准

(一) 试题

1. 比赛模块。前台接待、后台回复、竞速、前后台混合共四个模块。

2. 配分说明。酒店接待服务竞赛项目采用 100 分制。前台接待模块 22 分，占总分 22%；后台回复写作模块 36 分，占总分 36%；竞速模块 12 分，占总分 12%；前后台混合模块 30 分，占总分 30%。

3. 各个评分项的分数应精确到小数点后两位，小数点后第三位数字采用四舍五入。(如 1.055 计 1.06, 1.054 计 1.05)。

4. 比赛背景酒店素材信息将在比赛前 15 天，由赛项联络员通过竞赛平台以及裁判微信群公布。

5. 本次比赛试题，背景酒店素材以及评判标准公开细节如下：

项目名称	模块	具体内容		
		模块内容	试题是否公开	素材是否公开
酒店接待	模块A	前台接待	否	是
	模块B	后台回复写作	否	是
	模块C	竞速模块	否	是
	模块D	前后台混合模块	否	是

(二) 比赛时间及试题具体内容

1. 比赛时间安排

每位选手竞赛的总时长为 290 分钟，每个竞赛模块独立计时不允许超时，提前完成不加分。

竞赛内容具体时间分配如下：

模块编号	模块名称	竞赛时间（分钟）
A	前台接待	30
B	后台回复写作	150
C	竞速模块	30
D	前后台混合模块	80
总计		290

2. 比赛项目说明及评判要求

2.1 比赛项目说明

本次大赛以第 47 届世界技能大赛为引领，以中华人民共和国第二届全国技能大赛技术标准为基础，以培养选拔世赛选手和高技能人才为目标，综合考核选手基本知识水平及各项技能和应用。通过这次大赛，达到选拔、储备、培养优秀的技能型人才的目的，为世赛人才培养打好基础，让更多的学校了解世赛项目，并且参与技能大赛。

2.2 相关文件

本项目技术描述只包含项目技术工作的相关信息。除阅读本文件外，开展本技能项目竞赛还需配合以下文件一同使用：《酒店介绍相关信息》(Hotel Factsheet)

2.3 模块简述

模块 A: 前台接待

前台接待是世界技能大赛酒店接待项目最为重要的比赛模块之一。考核过程中，选手应能作为酒店前台接待员，独立接待一位或多位客人，为客人提供宾至如归的入住体验。所有前台接待员在岗期间可能遇到的情况都有可能在考核过程中出现。例如，选手应能为客人完成预订、入住登记、退房结账等手续，并完成客人提出的餐厅预订、音乐会门票购买、旅游行程安排、延迟退房、提前离店等其他需求。

模块 B: 后台写作

后台写作包括所有酒店前台接待员需要在后台办公室内完成的相关工作，包括但不限于核算关键数据、制作促销海报、回复客信、回复 OTA 平台留言等，选手应能够在规定时间内完成上述任务。

模块 C: 竞速模块

竞速模块由三部分组成，比赛内容包括名人识别、酒店信息填空、城市地图标注等内容，分值占比相对较低。设置该赛项主要是为了考察选手的记忆能力，选手应能够熟记酒店前台相关正确布置与设置目标酒店信息中涉及的所有信息、熟悉城市地图及景点并能够快速识别各国政要、皇室、明星、运动员等。

模块 D: 前后台混合模块

前台后台混合模块是一项由前台接待和后台写作模块相结合而引申出的新增模块。选手将首先通过与客人的沟通（10 分钟）了解客人需求，随后前往后台完成 60 分钟的操

作，并完成一份提案。将提案制作出来后，选手将再次来到前台利用电脑显示设备向客人陈述说明提案内容（10 分钟）。

（三）评分流程

1. 分数权重

模块编号	模块名称	分数		
		评价分	测量分	合计
A	前台接待	6分	16分	22分
B	后台回复写作	12分	24分	36分
C	竞速模块	0分	12分	12分
D	前后台混合模块	12分	18分	30分
总计		30分	70分	100分

2. 评判方法

本项目评分标准分为测量（客观评分）和评价（主观评分）两种方式进行评分。

（1）测量（客观评分）

比赛作品是需要检测的，由裁判长安排至少 2 名来自不同参赛队的裁判员监督检测，并进行测量打分，按模块设置若干个评分小组，每组由至少 3 名裁判组成。

（2）评价（主观评分）

每个评价评分项，均由 3 名裁判同时评分。选手最终得分是根据评分小组中 3 位裁判的评分结果计算得出 0 至 3 级评分，裁判相互间分差必须小于等于 1 分，否则需要在裁判长的监督下重新进行。

主观评分权重表如下：

权重分值	要求描述
0分	各方面均低于行业标准，包括“未做尝试”
1分	达到行业标准
2分	达到行业标准，且某些方面超出标准
3分	达到行业期待的优秀水平，始终保持出色状态与服务标准，整体表现非常专业

（3）裁判构成以及分工

本次竞赛设立裁判组，由1名裁判长和1名裁判长助理、若干名裁判员组成。实行裁判长负责制，负责编写技术文件、命题和落实赛场设备设施（包含工具物料）保障。负责组织裁判员培训、安排裁判员分工、组织实施本项目比赛、开展技术点评。裁判员按照公平工作原则，承担比赛执裁和评分工作，本着廉洁、诚信的原则履行职责，确保大赛公平公正公开透明。裁判员分组以及分工由裁判长按照裁判员工作经验，学历背景以及特长进行分配。

本次竞赛裁判分工为前台接待考核部分；后台回复写作考核部分；竞速考核部分；前后台混合部分。做好现场监理、检录和综合协调，如裁判人数低于6人，裁判长助理可兼任监理工作。

裁判员按照回避原则不对本参赛团的选手进行打分。裁判员不得针对任何选手进行恶意打分（恶意打分包括但不限于以下行为：打分结果与被评估人的表现严重不符合，或者蓄意抬高或压低某一位或者某几位被评估人的分数的行为）。如有恶意打分行为，一旦经由裁判长上报大赛组委会认定，该分数视为无效，重新评定。对恶意打分的裁判员给予严重

警告处理。

(4) 当出现选手总成绩并列时, 根据技术文件模块前台接待、后台回复写作、竞速、前后台混合及综合测评先后划分顺序进行对比。当总成绩并列以前台接待成绩高低为名次、若前台接待成绩也并列再以后台回复写作成绩名次, 以此类推。

(5) 评分标准

A. 前台模块 (22 分)

N0	评分项描述	分值
A1	入住办理	11
A2	离店服务与延伸服务	11

B. 后台模块 (36 分)

N0	评分项描述	分值
B1	OTA反馈	14
B2	运营数据计算	8
B3	宣传资料制作	14

C. 竞速模块 (12 分)

N0	评分项描述	分值
C1	速度问答-1	4
C2	速度问答-2	4
C3	速度问答-3	4

D. 前后台混合模块 (30 分)

N0	评分项描述	分值
D1	对客交流	14
D2	明确需求	10
D3	行程设计	6

三、竞赛细则

(一) 技术与赛务保障工作

技术与赛务保障工作由场地经理及助理、其他技术与赛务保障人员共同完成。

1. 场地经理及助理

场地经理负责组织相关工作人员做好竞赛设施设备、工具、材料落实及场地布置，参与赛务管理手册编制，配合裁判长做好技术工作文件编制、赛前准备和现场技术支持与后勤保障等工作。场地经理助理根据场地经理工作安排，负责协助场地经理开展相关工作。场地经理和助理在竞赛期间应全程在竞赛区域值守，本着廉洁、诚信的原则履行职责，确保大赛公平公正。

2. 其他技术与赛务保障人员

其他技术与赛务保障人员包括由执委会为各项目配备的竞赛联络员、技术负责人、录分员及赛务保障人员。具体职责是按照竞赛技术规则规定和大赛统一要求，在执委会相关部门领导下做好相应的竞赛保障工作。

(二) 竞赛流程

1. 赛前技术对接。根据各项目实际需要，裁判长与场地经理于赛前2天对场地设备设施等准备工作进行最终确认。各项目裁判长与裁判长助理、裁判员于赛前2天进行集中培训、技术对接和设备设施、材料、必备工具确认。竞赛详细时间、轮次，安排以及轮转方案会在赛前1天公布。

2. 报到要求。参赛选手报到时领取参赛证、参赛资料、统一进行两次抽签：第一次抽取抽签顺序号，第二次抽取参赛选手赛号，根据赛号，选手自然落入提前公布的相应工位以及竞赛顺序。

3. 检录要求。赛前 30 分钟，选手根据场次、时间到指定检录口进行检录。

4. 入场准备。选手检录完毕，选手入场后可在取得裁判同意的前提下进行准备工作。

5. 竞赛开始。裁判长统一告知选手比赛规则、时间和流程后，宣布比赛正式开始并计时。

6. 竞赛程序。赛项会提前公布由抽签决定的详细竞赛日程表，并在赛前进行一次培训。比赛各个模块分为两大类，后台模块（含模块 B 以及模块 C）在计算机上进行，采用集中统一考核的方式。即所有选手同时开考，统一计时。实践操作类模块（含模块 A 以及模块 D）采用分散单人操作比赛的方式，按照每个模块时间长短来分配安排，每个模块原则上在一天内考完。

模块编号	模块名称	总轮次	赛位方式	预计模块比赛总时长
A	前台接待	10	按抽签赛号落入工位进行比赛	4 小时
B	后台回复写作	1	统一评测	3 小时
C	竞速模块	1	统一评测	2 小时
D	前后台混合模块	10	按抽签赛号落入工位进行比赛	6 小时

7. 比赛结束。选手向裁判举手示意比赛完毕。示意结束后，选手不可再触动任何设备，不可以随处走动。

（二）裁判员须知

1. 裁判员在比赛前，必须熟悉掌握本次技能大赛的有关项目的内容。

2. 实际操作比赛时，裁判员必须在赛前半小时到达比赛现场，认真核对选手信息，并积极做好比赛的各项准备工作。

3. 比赛开始前，裁判员的手机等通讯工具将由现场工作人员统一保管，待全部比赛结束时再交还。

4. 裁判员要认真做好现场原始记录，要求笔迹清楚，数据准确，评分表如有更改，须在更改处签名，评分完毕裁判员必须在评分表上签名。

5. 裁判员要严格执行赛场纪律。

6. 遇有疑难或争议性问题，提请裁判长裁决。

7. 裁判员在执行裁判工作期间，应严守工作岗位，不迟到早退，不无故离岗。若因病或其它原因不能继续工作时，须经裁判长同意并派人接替后，才能离开。

8. 裁判员对评分过程应严格保密，无权私自向选手提供比赛成绩。

9. 裁判员必须作风正派，不徇私情，坚持原则，秉公办事。严守赛场纪律，不得弄虚作假。凡利用裁判员职权进行舞弊活动者，大赛组委会将视情况给予严肃处理。

10. 不得私自接触参赛团队和参赛选手，不谈论任何比赛保密事宜，不向他人透露比赛相关信息。

11. 比赛过程中，必须佩戴“裁判证”，精神饱满，得体着装。

(三) 参赛选手须知

1. 参赛选手应遵守比赛规则，尊重裁判和赛场工作人员，自觉遵守赛场秩序，服从裁判的管理。

2. 参赛选手应佩戴参赛证，带齐身份证。赛场着装应符合职业要求。

3. 进入赛场前须将手机等通讯工具交赛场相关人员保管，不能带入赛场。未经检验的工具、电子储存器件和其他不允许带入赛场物品，一律不能进入赛场。

4. 比赛过程中不准互相交谈，不得大声喧哗；不得有影响其他选手比赛的行为，不准有旁窥、夹带等作弊行为。

5. 比赛过程中，参赛选手须严格遵守操作标准和规范，保证自身安全，并接受裁判员的监督和警示，文明竞赛；参赛选手竞赛过程中，严重违背竞赛纪律和规则的，现场裁判员有权中止其竞赛。

6. 参赛选手比赛时需听从裁判员的统一指令。参赛选手提前结束比赛不加分，应向裁判员举手示意，不得再进行任何操作；比赛时间到须停止操作。现场比赛结束，经裁判员确认后选手方可离开赛场。

7. 遇突发事件，立即报告裁判和赛场工作人员，按赛场裁判和工作人员的指令行动。

(四) 工作人员须知

1. 大赛期间，工作人员须佩戴组委会核发的证件进入赛场，并遵守赛场相关规定。

2. 树立服务观念，一切为参赛选手着想，以高度负责的

精神、严肃认真的态度和严谨细致的作风，积极完成本职工作。注意文明礼貌，保持良好形象，明确职责，规范言行。

3. 工作人员按照分工准时上岗，不得擅自离岗应认真履行各自的工作职责，保证竞赛工作的顺利进行。

4. 工作人员应在规定的区域内工作，未经许可，不得擅自进入竞赛场地。如需进场，需经过裁判长同意，核准证件。

5. 如遇突发事件，须及时向裁判长报告，同时做好疏导工作，避免重大事故发生，确保竞赛圆满成功。

6. 竞赛期间，工作人员不得干涉个人工作职责之外的事宜，不得利用工作之便，弄虚作假、徇私舞弊。

（五）成绩公布

最终成绩经复核无误，由裁判长会同裁判组签字确认后公布。实操比赛全部结束后 24 小时内公布最终成绩。

（六）技术违规处理

1. 选手不得在竞赛物件上作任何标记。若在比赛开始前发现有明显作弊痕迹，必须上报裁判长进行处理。赛后发现一项扣 5 分。

2. 比赛作品、展示卡不得出现任何比赛选手姓名等个人信息，否则根据情况，由裁判长决定扣 1—5 分。

3. 竞赛过程不得交头接耳，或者询问裁判问题，否则每次扣 5 分。

4. 裁判评判完后，裁判通知选手可以撤离方可撤离。

（七）问题或争议处理

1. 竞赛项目内解决

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，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。

2. 监督仲裁组解决

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 1 小时之内向监督仲裁工作组提出书面申诉。监督仲裁工作组在接到申诉后的 1 小时内组织复议，并及时反馈仲裁结果，经调查确认所反映情况属技术性问题的，仍交由竞赛项目内解决。属非技术性问题的，由监督仲裁组作最终裁决。各类问题或争议处理情况，由执委会填写《争议处理记录表》报监督仲裁工作组备案。没有书面申诉或超过 1 小时进行申诉的不予受理。

（八）项目特别规定

1. 比赛需全程使用英文。
2. 参赛选手需身体健康，无传染性疾病。
3. 性格开朗外向，具有良好的仪表以及积极的态度。
4. 参赛选手，迟到十五分钟以上不得入场。
5. 凡有书面答题的，选手一律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属无效。如果是在电脑上答题，选手必须按照提示进行编辑，并按照规定来命名文件名。
6. 选手应爱护赛场设施设备，操作规范，注意安全。违

反安全操作规定造成的损失由考生负责。

7. 选手在比赛中严禁使用各类通讯工具。

8. 选手必须严格遵守考场有关规定，严禁作弊或代考，自觉服从裁判长、裁判员、考场工作人员的管理。

9. 选手着装、用品等在外观上不应显示选手所在单位等个人信息。

四、竞赛场地、设施设备等安排

(一) 赛场规格要求

1. 本项目场地总体面积

本项目前台工位数量 2 个,每个工位的面积约 60-90 m²;
后台竞赛区 20 个工位。

2. 比赛区域

比赛区域为选手前台比赛工位区、后台竞赛区;裁判区、演员区、检录区和录分区。

3. 在现场设立功能区

现场分为录分室、裁判工作室、选手休息室等。

4. 比赛现场进出口

安排选手主要进出口,保证选手正常出入。

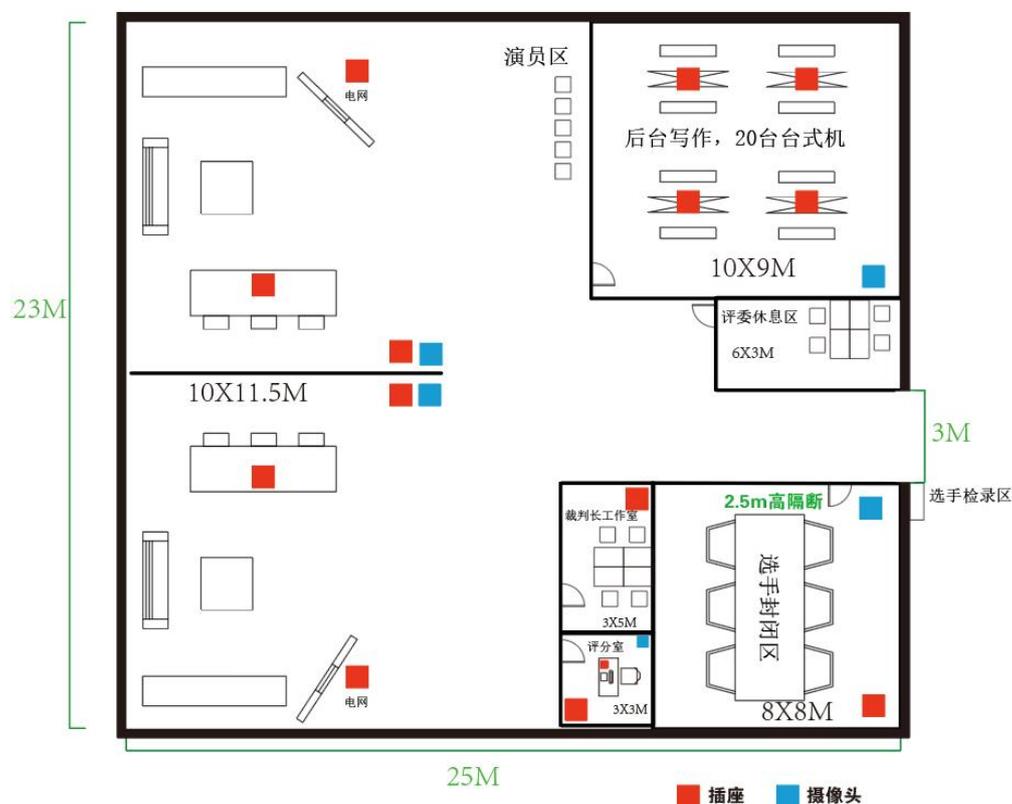
5. 消防安排

比赛现场均有灭火器材,保证赛场的防火安全。

(二) 场地布局图

最终以现场布局为准。

酒店接待赛项



(三) 基础设施清单

1. 本项目选手自带工具、材料

(1) 选手无需自带工具、材料。

(2) 选手自备身份证、参赛证、比赛服装。

2. 本项目严禁带入赛场物品

未明确在选手携带工具清单中的，一律不得带入赛场。

另外，赛场配发的各类工具、材料，选手一律不得带出赛场。

酒店接待项目赛场提供设施、设备清单表

序号	设备名称	型号	单位	数量
1	电脑 (含键盘、鼠标、鼠标垫成套, 安装 PMS 系统)	笔记本/台式	台	22
2	电话座机	仿真	部	2

3	打印复印一体机	小型	台	2
4	大屏电视机	42寸	台	2
5	制卡器	普通	台	2
6	POS机	仿真	部	2
7	计算器	普通	个	20
9	秒表	普通	个	5
10	前厅服务台	仿真	个	2
11	行李箱	普通	个	2
12	酒店简介	仿真	本	若干
13	城市地图	普通	张	若干
14	各类酒店常用单据	普通	张	若干
15	房卡套	普通	张	若干
16	房卡	普通	张	若干
17	护照	仿真	本	若干
18	身份证	仿真	个	若干
19	裁判评分硬夹板	普通	套	若干
20	黑、红色签字笔	普通	支	若干
21	A4纸	普通	包	若干
22	A4文件档案袋	普通	个	若干
23	信封	普通	个	若干
24	订书机、剪刀	常规	部	2
25	回形针、订书针、长尾夹	常规	盒	若干

五、安全、健康要求

根据国家相关法规要求，结合本项目实际，了解大赛健康防疫须知，为确保事故为零，需提升所有参赛人员的职业健康及安全意识。

（一）文明参赛

按照相关安全规定设备、工器具安全操作规程，穿戴并妥善存放、保养个人防护用品，在整个竞赛过程保持场地整洁、材料物件及工器具摆放整齐，文明参赛。

（二）竞赛操作安全规范

竞赛过程中如选手对设备，器材有特殊需要可向裁判申请。裁判应立即向裁判长报告，由裁判长安排处理。

（三）突发事件应急处理预案

1. 竞赛过程中出现意外

如果赛场出现选手滑倒、跌伤、扭伤及其他不可预测意外情况，由裁判长根据现场情况通知领队，进入赛场为本队选手提供必要的帮助。

2. 赛场安全

（1）熟悉各赛场“安全出口”及“疏散通道”。

（2）赛场内禁止使用明火，禁止在场地内及其他禁烟区域吸烟。

（3）易燃易爆物品禁止带入赛场。

（4）未经允许，勿操作各种开关。当使用的电器、电源插座等出现故障时，请与工作人员联系，应由专业人员进行维修。当需要连接临时电源线路或使用大功率用电设备时，请与工作人员联系。

（5）不得挪动、损坏消防器材。

（6）发现安全隐患请及时通知工作人员。

3. 突发情况

(1) 如遇火险请勿慌乱，从安全出口紧急撤离。

(2) 如需撤离，请听从工作人员指挥，到指定紧急集合点集合。

(3) 项目如遇各种紧急情况，请立即与执委会现场应急小组联系，并说明您的姓名、所处位置和紧急情况的性质，赛场应急小组将及时进行处理。

(4) 遇有突发事件，特别是危及公共安全的突发情况，由执委会现场总指挥下达暂停竞赛或终止竞赛指令，执委会按照事先制订的预案开展工作，及时组织所有人员有序撤离。

六、其他

经大赛组委会允许的赞助商和负责宣传的媒体记者，按竞赛规则的要求进入赛场相关区域。上述相关人员不得妨碍、烦扰选手的正常比赛。与大赛相关的赛题、评分细则、技术文件等均有著作权保护，未经许可不得它用。