第 46 届世界技能大赛湖北省选拔赛

酒店接待项目技术文件



主办单位: 湖北省人力资源和社会保障厅湖北省教育厅

承办单位:武汉职业技术学院

湖北·武汉

2020年 6 月

第46届世界技能大赛湖北省选拔赛

酒店接待项目技术文件

# 一、赛项名称

赛项名称：酒店接待

英语翻译：Hotel Reception

赛项归属产业：现代服务业（酒店业）

# 二、竞赛目的

本项竞赛旨在考察参赛选手的酒店预订操作能力、酒店接待工作的组织及自我管理能力、人际沟通、应变、销售和语言表达能力，以及按照国际国内相关法律法规安全操作等方面的职业素养，引导旅游院校关注行业发展趋势，促进酒店管理专业人才培养紧贴产业需求，促进专业教育教学改革，展示旅游院校的专业建设成果，加快产教融合、校企合作人才培养模式改革和创新的步伐，培养酒店管理专业高素质技术技能人才。

# 三、竞赛项目

## （一） 竞赛模块

本次大赛考试形式参考世界技能大赛，比赛内容为七个模块，具体为：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 模块编号 | 模块名称 | 分数 |
| A | 数据核算 | 10 |
| B | 登记入住（高级别VIP客人） | 15 |
| C | 登记入住（非会员客人） | 15 |
| D | 电话预订 | 15 |
| E | 结账离店 | 15 |
| F | 突发情况处理 | 10 |
| G | 第三方网络评价回复 | 20 |
| 总计 | | 100 |

## （二）模块简述

### 1.模块A 数据核算（后台任务，统一笔试考核）

此模块要求选手掌握酒店前厅部运营的关键数据的核算方法，如客房出租率、平均房价、每间房平均营业收入等关键数据的核算方法。此模块为笔试，需用英文书写。

### 2.模块B 登记入住（高级别会员客人含旅游问讯）

此模块要求选手根据酒店的规定和流程熟练为高级别会员客人办理入住登记，能根据客人需求推荐景点及安排行程，用英文与客人对话并完成任务。

### 3.模块C 登记入住（非会员客人）

此模块要求选手根据酒店的规定和流程熟练为非会员客人办理入住登记，用英文与客人对话并完成任务。

### 4.模块D 电话预订

此模块要求选手记录预订信息，结合房间的可用性和费用，进行最大化增销；并根据酒店相关支付规定，收取担保金，合理进行房间的分配，记录额外服务或特殊要求，用英文与客人对话并完成任务。

### 5.模块E 结账离店

此模块要求选手根据具体情境为客人办理结账离店，整个服务过程需按照行业规范考量，用英文与客人对话并完成任务。

### 6.模块F 突发情况处理

此模块要求选手根据具体情境妥善处理突发情况。处理过程须遵循酒店处理突发情况的基本原则及程序，用英文与客人对话并完成任务。

### 7.模块G 第三方网络评价回复 （后台任务，统一笔试考核）

此模块要求选手对于客人在第三方网络平台上提出的各类型的评价进行第一时间处理，及时将解决方案展示在回复里，此模块为笔试，需用英文书写。

## （三） 命题方式

本项目竞赛题的命题方式：部分公开命题

所命竞赛题内容基于世界技能大赛的技术要求，赛前裁判长可结合赛场设备、材料状况，按照本项目试题调整的工作流程和方法，组织裁判人员对已公布的试题进行不超过30%的修改调整。然后，由裁判长对最终比赛试题签字确认。最终比赛试题应于正式比赛开始时公布（与赛区、专家商定具体时间）。

本项目为赛前需对试题保密的项目。赛前公布样题（包括赛题、素材）。赛前，赛区组委会选定本赛区该项目裁判长，裁判均来自行业，参照本项目第45届世界技能大赛试题命制、公布的方法和程序，结合湖北省保密工作管理要求，命制和公布试题，确保比赛公平、公正。

## （四）命题方案

本次竞赛以第45届世界技能大赛酒店接待项目比赛模块为基础，涵盖世界技能大赛酒店接待项目所涉及的技能要点，以检验参赛选手专业理论知识、实操技能、英语口头表达能力为重点。

# 四、竞赛方式

## （一）参赛对象

凡在1999年1月1日以后出生，思想品德优秀，身心健康（且必须提交7天内的核酸检测报告）、具备相应职业（专业）扎实基本功和技能水平，且有较强学习领悟能力及应变能力的人员均可报名参加。

## （二）名额分配

本赛项为个人赛，参赛选手独立完成所有比赛项目。各参赛代表队参赛人员应优中选优，每个参赛队参赛选手不超过3人，每名选手不超过2名指导教练（含2名），每个参赛队配领队1名。（备注：第46届世界技能大赛酒店接待项目武汉市选拔赛的前十名选手可直通本赛，且不占参赛队的报名名额）。

## （三）报名方式

1.符合条件的选手，可关注“湖北工匠”微信公众号，通过“技能竞赛”中的“我要报名”栏目，选择参赛项目报名。

2.各地人社部门在辖区内组建参赛代表队，省（部）属单位可单独组队参加；本赛项候选裁判需来自行业且具备优秀的英文沟通能力，经大赛组委会审定和培训后，参与执裁工作。

3.各参赛代表队于2020年6月12日前，将参赛代表队信息汇总表（见附件）电子版和盖章扫描件发至电子邮箱[１２２２８１９５１@qq.com](mailto:136326029@qq.com)。

## （四）时间安排

1.开幕式

时间：2020年7月31日 09：30-10:00

地点：武汉职业技术学院逸云楼113教室

2.技术说明会

时间：2020年7月31日，10:00点开始。

地点：武汉职业技术学院逸云楼113室

3.正式比赛

时间：2020年7月31日-2020年8月1日

地点：武汉职业技术学院逸云楼229室、逸云楼230室

4.技术点评

时间：2020年8月1日 14:00-14:30

地点：武汉职业技术学院逸云楼113室

5.闭幕式

时间：2020年8月1日 14:30-15:00

地点：武汉职业技术学院逸云楼113室

## （五）比赛费用

本次大赛不收取参赛费，各参赛代表队食宿由酒店接待项目组委会统一安排，费用自理（承办单位提供比赛期间提供中、晚餐）。请各代表队自行购买保险。

# 五、竞赛流程

## （一）竞赛日程安排

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **时间** | **日程安排** | |
| **上午** | **下午** |
| 2020年  7月31日 | 09:00-09:30 选手报到  09:30-10:00 开幕式  10:00-10:45 技术说明会  10:45-11:00 检录  11:00-12:00 比赛(笔试部分)  11:00-12:00裁判培训、领队抽签  12:00-12:30 午餐 | 12:30-13:00 检录  13:00-18:00比赛(操作部分)  18:00-18:30 晚餐  18:30-18:45 检录  18:45-20:15 比赛(笔试部分) |
| 2020年  8月1日 | 07:30-08:00 检录  08:00-13:00 比赛(操作部分) | 13:00-14:00 午餐  14:00-14:30 技术点评会  14:30-15:00 闭幕式 |

注：具体日程待报名结束后公布。

## （二）竞赛模块安排

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **第46届世界技能大赛湖北省选拔赛酒店接待项目** | | | | |
| **日期** | **考试地点** | **时间** | **任务安排** | |
| **第一天** | **武汉职业技术学院** | **10:45-11:00** | **选手检录** | |
| **11:00-12:00** | **笔试部分（数据核算）** | |
| **12:30-13:00** | **选手检录** | |
| **13:00-18:00** | **A桌：登记入住** | **B桌：登记入住** |
| **工作任务：办理入住登记，高级会员VIP接待（已预订）（含旅游问讯）（10分钟，含1分钟准备间）** | **工作任务：办理入住登记，（已预定）散客（非会员）接待（招募会员）（10分钟，含1分钟准备时间）** |
| **18:30-18:45** | **选手检录** | |
| **18:45-20:15** | **笔试部分（第三方网络评价回复）** | |
| **第二天** | **武汉职业技术学院** | **07:30-08:00** | **选手检录** | |
| **08:00-13:00** | **A桌：离店结账/突发情况处理** | **B桌：电话预订** |
| **工作任务1：办理结账离店，高级会员VIP退房 （7分钟，含1分钟准备时间）** | **工作任务：电话预订（Up-selling） （10分钟，含1分钟准备时间）** |
| **工作任务2：突发情况处理（3分钟）** |

注：A、B为两个独立工作台，且两个工作台同时开考，具体日程待报名结束后公布。

# 六、竞赛试题

技能操作标准公开。

# 七、竞赛规则

1.参赛队及参赛选手资格：参赛选手不限职业，不限学历。年龄需在1999年1月1日以后出生，思想品德优秀，身心健康（且必须提交7天内的核酸检测报告）、具备相应职业（专业）扎实基本功和技能水平，且有较强学习领悟能力及应变能力的人员均可报名参加。

2.各参赛选手参赛顺序由现场抽签结果决定。

3.报到当天9：00-9:30熟悉比赛场地，但不得进行现场练习。

4.参赛选手按规定时间到达指定地点，凭参赛证、学生证（或工作证）和身份证（三证必须齐全）参加检录。选手迟到20分钟取消比赛资格。

5.本赛项比赛使用的预订登记单、入住登记单、房卡等均由赛场统一准备。所有比赛用前厅接待台、用具、桌椅等实物图片在比赛前上网公布。

6.各队领队和指导教练，以及观摩人员在赛场指定的观摩区观摩比赛，全程直播比赛过程。

7.新闻媒体在赛场设定的媒体采访区工作，并且听从现场工作人员的安排和管理，不能影响比赛进行。

8.参赛选手不得携带通讯工具和其它未经允许的资料、物品进入比赛场地，不得中途退场。如出现较严重的违规、违纪、舞弊等现象，经裁判组裁定取消比赛成绩。

9.参赛选手进入赛场后接受仪表仪容检查。现场比赛准备时间1分钟，确认现场条件无误后举手示意，听到统一指令后开始比赛。

10.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；若因设备故障导致选手中断或终止比赛，由选拔赛裁判长视具体情况做出裁决。

11.为避免影响其他选手比赛，现场操作比赛不允许播放背景音乐。

12.若参赛选手欲提前结束比赛，应向裁判员举手示意，比赛终止时间由裁判员记录，参赛选手结束比赛后不得再进行任何操作。

13.现场比赛结束，经裁判员确认后方可离开赛场。

14.各赛项由裁判员现场评分，经裁判长签字确认后予以公布，如有异议请直接向选拔赛仲裁工作组申请复核。

15.现场比赛接待道具（如：预订登记单、入住登记单、房卡等）由赛项执委会统一提供。

# 八、竞赛环境

1.比赛现场合理的设置人流、物流通道；保证良好的采光、照明和通风，设置抽风装置；提供稳定的水、电供应和供电应急设备。

2.每个比赛现场录像。

# 九、技术规范

1.参照世界技能大赛酒店接待赛项技术规范。

2.参照酒店前厅接待服务的行业要求。

3.参照教育部发布的“旅游管理”类酒店管理专业教学基本要求。

# 十、技术平台

## （一）设备设施：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **品名** | **型号** | **备注** |
| 前厅工作台 | 长方形 | 统一提供 |
| 电话机 | 金顺迪 IDS-6628/912、比特（BITTEL）HA25T | 统一提供 |
| 笔记本电脑 | 联想T570 | 统一提供 |
| 茶几 | 楣蒂雅双层茶几 | 统一提供 |
| 预定办公桌 | 恬梦 现代简约办公桌 | 统一提供 |

## （二）耗材：

|  |  |
| --- | --- |
| **品名** | **备注** |
| 签字笔 | 统一提供 |
| 文案纸 | 统一提供 |
| 垫板 | 统一提供 |
| 房卡 | 统一提供 |
| 卡套 | 统一提供 |

## （三）用具：

|  |  |
| --- | --- |
| **品名** | **备注** |
| 预定单 | 统一提供 |
| 入住登记单 | 统一提供 |
| 账单 | 统一提供 |
| 计时器 | 统一提供 |

# 十一、成绩评定

## （一）评分标准制订原则

1.在第46届世界技能选拔赛湖北省选拔赛组织委员会的领导下，酒店接待项目裁判长负责赛项成绩评定工作，并上报46界世界技能选拔赛湖北选拔赛赛事仲裁工作组，由该赛事仲裁工作组对竞赛结果做最终裁定。

2.赛项裁判组本着“公平、公正、公开、科学、规范”的原则， 通过不同酒店接待服务流程的展示，对各模块操作规范性、科学性， 沟通能力有效性等多方面进行综合评价，最终按总分得分高低，确定奖项归属。

## （二）评分方法

1.裁判员选聘：按照《世界技能选拔赛专家和裁判工作管理办法》建立酒店接待项目裁判库，由酒店接待项目组委会在裁判库中抽定该赛项裁判人员。裁判长由酒店接待项目组委会推荐，由第46届世界技能选拔赛湖北省选拔赛组织委员会聘任。

2.裁判员人数9名：其中裁判长1名、仲裁长1名、仲裁员1名（选拔赛组委会委派），比赛分AB两个工位，A桌现场裁判3名；B桌现场裁判3名。

# 十二、奖项设定

## （一）个人奖

1.对各项目前3名选手，由省人力资源和社会保障厅核准后，授予“湖北省技术能手”荣誉称号。

2.根据第46届世界技能大赛湖北省集训工作安排，确定各项目集训选手，由大赛组委会颁发荣誉证书。

3.按各项目参赛选手人数的10%、15%、20%分别设一、二、三等奖，由大赛组委会颁发荣誉证书。

## （二）优秀教练奖

各项目前3名获奖选手的指导老师（教练），授予“优秀教练”称号并颁发荣誉证书，在参加人力资源社会保障厅组织的职称评定以及湖北工匠、湖北省首席技师等高技能人才评选表彰等评选工作时，同等条件下优先推荐。

## （三）团体奖

对认真组织开展本地、本单位比赛和积极参加省选拔赛的市州及有关单位，颁发“优秀组织奖”；在选拔赛中取得优异成绩的单位，颁发“竞赛优胜奖”。

# 十三、赛项安全

1.比赛现场设计考虑安全因素，注意人流、物流的路线设计， 合理划分比赛区域和观摩区。

2.制定防疫防控工作方案。（见附件1）

3.设专门安保人员巡查现场各种安全隐患。

4.赛前检查设施设备的安全性。

# 十四、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1小时之内向仲裁组提出申诉。选拔赛采取两级仲裁机制。赛项设仲裁工作组，赛区设仲裁委员会。酒店接待项目组委会办公室选派人员参加赛区仲裁委员会工作。赛项仲裁工作组在接到申诉后的1小时内组织复议，并及时反馈复议结果。申诉方对复议结果仍有异议，可由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。

# 十五、竞赛须知

见附件2

# 十六、资源转化

1.本赛项资源转化工作由酒店接待项目组委会负责，于赛后30日内向大赛组委会办公室提交资源转化方案，半年内完成资源转化工作。

2.赛项资源转化的内容包括本赛项竞赛全过程的各类资源。做到赛项资源转化成果应符合行业标准、契合课程标准、突出技能特色、展现竞赛优势，形成满足职业教育教学需求、体现先进教学模式、反映职业教育先进水平的共享性职业教育教学资源。

3.本赛项资源转化成果包含基本资源和拓展资源，充分体现本赛项技能特点，并符合技术标准。

附件：

1.第46届世界技能大赛酒店接项目湖北省选拔赛防疫防控工作方案

2.第 46 届世界技能大赛湖北省选拔赛酒店接待项目比赛须知

3.第 46 届世界技能大赛湖北省选拔赛参赛代表队信息汇总表

4.交通路线

5.校园导向图

武汉职业技术学院

2020年 6 月

附件1：

第46届世界技能大赛酒店接项目湖北省

选拔赛防疫防控工作方案

根据湖北省、武汉市统一部署，为全面贯彻落实省相关部门精神，以“战时体制”切实做好关于第46届世界技能大赛酒店接待项目湖北省选拔赛的疫情防控工作，确保选手与工作人员生命安全的前提下，顺利完成第46届世界技能大赛酒店接项目湖北省选拔赛工作，特制定本防疫防控工作方案。

## 一、组织保障

## （一）加强组织领导，落实主体责任

在学校新冠肺炎疫情防控工作领导小组的指导下，第46届世界技能大赛酒店接项目湖北省选拔赛期间的防疫防控工作由学院新冠肺炎疫情防控领导小组总体安排和部署，学院党政领导亲自挂帅，严格按照主体责任落实各项防控措施。

## （二）调整测试流程，确保安全有序

结合疫情防控的具体要求，调整竞赛流程，确保竞赛工作的每个环节符合疫情防控的要求，有效保护选手与工作人员的生命健康。

## （三）加强联防联控，确保无缝对接

积极寻求学校相关职能部门的支持，与送校医院、疾控中心、定点医院提前联系沟通，提前告知竞赛安排，提请做好防控预案。同时，在赛前，组织全体工作人员开展疫情防控培训，开展防控演习。

## 二、人员防控措施

## （一）严格压降人员聚集

1.要求各参赛单位陪同人员不超过3名。

2.候考室等聚集场地，人数上限为30人。

## （二）落实各项检测要求

1.所有选手必须提交有效的核酸检测报告方可参赛。

2.全体裁判、工作人员、教练、指导教练及领队必须提交有效的核酸检测报告方可进入竞赛场所，且需统一填写《健康承诺书》，统一存档备查。

3.校内工作人员在考试前2周执行体温报告制度，考前1周由学校组织统一进行核酸检测。

4.所有人员进入考试区域时，再次检测体温、核验绿码。

## 三、技术防控措施

1.组织专业人员开展考试区域消杀工作，以半天为单位，在赛前、赛后各消杀一次，更衣室，洗手间、公共区域均不得遗漏。

2.竞赛各个分场地均应配备充足的防疫物资，如口罩、免洗消毒液、一次性手套等。

3.防疫物品按指定地点丢弃，并由专业人员进行回收。

## 四、场地防控措施

1.考生检录室外设置自主储物柜，供考生存放通讯工具及个人物品，严格做好消杀工作。

2.建立“日报告”和“零报告”制度，竞赛期间每天向学校校新冠肺炎疫情防控领导小组报告防控情况。

3.在考场附近就近设置临时等候区，入校排查时若出现发热等可疑症状，应由专人带至临时等候区，复测体温，及时联系带队老师和家长，做好基础防护后，按规定流程送发热门诊。定期常规消毒，若有可疑病例或发热人员进入，需在专业部门指导下进行消毒处理。

旅游与航空服务学院

2020年6月

## 附件2

第46届世界技能大赛湖北省选拔赛酒店接待

项目比赛须知

## 一、总则

为贯彻“公正、公开、公平”的竞赛原则，保证第 46 届世界技能大赛湖北省选拔赛酒店接待项目顺利进行，特制定本须知。

1.严格遵守选拔赛组委会制定的各项竞赛规则和技术要求。

2.坚决服从选拔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。

## 二、参赛队须知

1.熟悉竞赛规程，负责做好本参赛队选拔赛期间的管理工作， 负责本参赛队的参赛组织和与选拔赛的联络。

2.贯彻执行选拔赛各项规定，选拔赛期间不私自接触裁判。

3.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。

4.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。

5.对不符合选拔赛规定的设备、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。申诉须在专项选拔赛结束后1 小时内提出，否则不予受理。

6.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发现意外事故，应及时向组委会报告。

## 三、指导教师须知

1.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。

2.贯彻执行选拔赛各项规定，选拔赛期间不私自接触裁判。

## 四、参赛选手须知

## （一）准备阶段

1.参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，将取消其比赛资格。

2.参赛队按照选拔赛赛程安排和具体时间前往指定地点，各参赛选手凭选拔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。

3.参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。

4.参赛选手仪表规范，着装干净整洁、外观平整大方得体，女选手可适度化妆以符合岗位要求。

5.参赛选手应自觉遵守赛场纪律，服从裁判、听从指挥。

## （二）比赛阶段

１.比赛阶段选手按照比赛规定七个项目时间分别完成，裁判选拔操作时间到即停止操作，按选手完成部分打分，未完成部分不计成绩。

２.参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赛前准备，裁判员统一口令“开始准备”进行准备，每位选手准备时间为1分钟。准备就绪后，举手示意。

３.参赛选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

４.操作结束后，选手立于工作台侧，举手示意“比赛完毕”。

５.参赛选手在比赛中，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。

## （三）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执委会的批准，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，如果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选拔赛组委会

附件3：

第46届世界技能大赛湖北省选拔赛参赛代表队信息汇总表

**参赛代表队（报名单位盖章）： 联系人： 联系电话：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **参赛项目** | **姓名** | **性别** | **类别** | **单位*/*职务** | **联系电话** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

备注:1.类别包含选手、裁判员、领队、教练等。

1. 本表请于2020年6月12日前发送电子版和盖章扫描件到邮箱：１２２２８１９５１@qq.com。
2. 联系人及联系电话：杨丹 １８６２７９２５５１０。

— 21 —

附件4：

学校路线

## 一、武汉天河机场出发

武汉天河机场乘坐轨道交通 2 号线至光谷广场站 C 出口，下车前往民族大道光谷广场公交站乘757、755、715、510 路公交车在武汉职业技术学院站下车即到。

## 二、武汉火车站出发

武汉火车站乘坐轨道交通 4 号线在中南路地铁站换乘轨道交通 2 号线至光谷广场站C 出口，下车前往民族大道光谷广场公交站乘757、755、715、510 路公交车在武汉职业技术学院站下车即到。

## 三、武昌火车站出发

武昌火车站乘坐轨道交通 4 号线在中南路地铁站换乘轨道交通 2 号线至光谷广场站C 出口，下车前往民族大道光谷广场公交站乘757、755、715、510 路公交车在武汉职业技术学院站下车即到。

## 四、汉口火车站出发

汉口火车站乘坐轨道交通 2 号线至光谷广场站C 出口，下车前往民族大道光谷广场公交站乘757、755、715、510 路公交车在武汉职业技术学院站下车即到。

— 22 —

附件5：

— 23 —

校园导向图

