

# 湖北省第一届职业技能大赛

## 世赛精选项目——酒店接待赛项

### 技术工作文件

世赛精选项目——酒店接待专家组

2022年10月

## 一、技术描述

### （一）项目概要

本技能竞赛全程使用英文，是对酒店前台接待服务技能的展示和评估。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。本技能竞赛要求选手应具备酒店预订操作能力、酒店接待工作的组织及自我管理能力和人际沟通能力、应变能力、销售能力和语言表达能力等。

### （二）基本知识与能力要求

| 相关要求 |  | 权重 (%) |
|------|--|--------|
| 1    | <b>工作组织和自我管理</b>   | 15     |
| 基本知识 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 酒店提供的服务和设施，以及相应的费率</li><li>• 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</li><li>• 为残疾客人提供的服务设施</li><li>• 酒店行业前台运作的组成、角色和要求</li><li>• 上报（报告）的流程、轮班方式和员工的类型</li><li>• 客户周期的管理</li><li>• 可能光顾酒店的客户类型</li></ul>          |        |
| 工作能力 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 高效地应对意外情况。</li><li>• 与客人、同事和访客打交道的时候保持健康和安全。</li><li>• 认同、行为举止符合机构的宗旨和目标。</li><li>• 换班时，确保所有信息都传递给移交到下一班次。</li><li>• 有效并保证优先工作。</li><li>• 确保接待区的良好表现：外观、标识、清洁。</li><li>• 遵守与客人安全有关的规则和指南。</li><li>• 在紧急状况下酒店撤离时按照应急预案处理，发现</li></ul> |        |

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
|          | <p>意外情况第一时间通知紧急救援服务。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 保留客人的隐私。</li> <li>• 在有关酒店内货物销售、服务等方面遵守相关法规。</li> </ul>  |           |
| <b>2</b> | <b>沟通、客户关怀和人际沟通技巧</b>   |           |
| 基本知识     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 与客人有效沟通的重要性</li> <li>• 与酒店客人沟通的程序和指南</li> <li>• 有效沟通的障碍和克服障碍的办法</li> <li>• 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</li> <li>• 酒店关于制服和个人外观的相关规定</li> <li>• 个人外观呈现的重要性</li> <li>• 酒店接待区的重要性，留下优质的第一印象</li> </ul>   |           |
| 工作能力     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根据客人类型和/或情况，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</li> <li>• 提供有关酒店的准确和全面的信息服务和设施</li> <li>• 向客人提供旅游信息</li> <li>• 与客人、同事和供应商保持良好的专业关系和沟通</li> <li>• 从客户/向客户、同事、供应商等接收和传递信息</li> <li>• 拨打和接听电话、收发电子邮件</li> <li>• 在住宿期间照顾客人，确保他们满意</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 有效地应用倾听技巧</li> <li>• 进行适当的、专业的交流谈话</li> <li>• 在对话中展现出自信</li> <li>• 与酒店内其他部门有效、及时沟通</li> <li>• 表现机智、具备交际能力</li> <li>• 对特殊要求做出适当回应</li> </ul> | <b>30</b> |
| <b>3</b> | <b>酒店预订相关步骤</b>   |           |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>  |           |

|             |  |          |
|-------------|--|----------|
| <p>基本知识</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 酒店连锁的中心预订地点</li> <li>• 用于记录酒店预订情况的软件系统</li> <li>• 费用的种类和范围</li> <li>• 临时、确认和保证预订的状况</li> <li>• 订金相关政策，及在订房时收取订金的流程</li> <li>• 可用房间的公布时间</li> <li>• 酒店关于预订超额预订相关规定</li> <li>• 酒店内使用的与预订相关的文档</li> <li>• 酒店的收益管理规定</li> <li>• 有关使用代理或经纪人的规定</li> </ul>                              | <p>9</p> |
| <p>工作能力</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 接受来自面谈、电话、电子邮件、传真或信函的个人预约</li> <li>• 接受来自电话、电子邮件、传真或信函的团体预订</li> <li>• 通过批准的代理或经纪人进行预订，并进行适当的记录</li> <li>• 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</li> <li>• 根据酒店的规定要求并接收订金</li> <li>• 根据酒店的规定和流程进行房间分配</li> <li>• 记录额外服务或销售物品的要求，以确保交付和正确收费</li> <li>• 使用软件制作和记录预订的详细信息</li> </ul> |          |
| <p>4</p>    | <p><b>入住流程</b></p>   |          |
| <p>基本知识</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 法律方面对本国、国际酒店客人的文件和记录的相关要求</li> <li>• 为客人办理入住登记的电子系统和人工方式</li> <li>• 发放房卡的流程和相关规定</li> <li>• 不同类型的传统的和电子的房间钥匙</li> <li>• 注册的要求</li> <li>• 功能与更新顾客的历史记录</li> <li>• 普通的客人要求, 例如叫醒服务、报纸、早餐、客房服务</li> <li>• 自动入住手续</li> </ul>  | <p>3</p> |

|      |  |   |
|------|--|---|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 处理客人行李、物品和停车的流程</li> </ul>  |   |
| 工作能力 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根据酒店的规定和流程，对客人进行分配</li> <li>• 保留与客人有关的所有必要的文件和信息</li> <li>• 给客人发房卡（钥匙）</li> <li>• 提供关于酒店服务和设施、分配房间和信息的相关指导</li> <li>• 要求并接受额外的服务和销售的相关指示</li> <li>• 确保付款，为顺利退房做好准备</li> <li>• 建议将客人的行李转到客房, 并根据酒店的规定进行运送</li> </ul>   |   |
| 5    | <b>后台办公室（管理和事务部门）流程</b>  | 8 |
| 基本知识 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 帐户类型</li> <li>• 在客人账单上增加其他费用, 如餐厅费用、房间服务, 酒吧, VPO</li> <li>• 信用控制系统</li> <li>• 坏账和酒店如何对其进行管理</li> <li>• 如何解读数据, 包括来宾历史记录、邮件列表、数据库、帐户</li> <li>• 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</li> <li>• 如何获取和改进收入、促销、折扣、预测、趋势、策略的数据</li> <li>• 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</li> <li>• 关于处理和记录现金和现金等价物的安全重要性和手段</li> </ul> |   |
| 工作能力 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 现金和现金等价物的处理和核算</li> <li>• 根据需要管理货币兑换</li> <li>• 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</li> <li>• 用适当的佣金计算货币交易和交易</li> <li>• 准确地将费用寄给客人帐户</li> </ul>  |   |

|      |   |    |
|------|---|----|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>按照酒店政策规定，维护信用体系</li> </ul>   |    |
| 6    | <b>销售推广</b>   | 14 |
| 基本知识 | <ul style="list-style-type: none"> <li>酒店及酒店集团推广活动的范围及目的</li> <li>酒店接待人员在促进和最大化销售和利润方面的作用</li> <li>酒店接待人员在吸引回头客中的作用</li> <li>视觉显示和宣传材料的影响</li> </ul>  |    |
| 工作能力 | <ul style="list-style-type: none"> <li>在入住和入住期间向客人介绍（推销）酒店服务和设施</li> <li>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</li> <li>为客人预订其他服务，如出租车、鲜花和剧院门票</li> <li>在接待区设立有效的促销显示</li> <li>对酒店或酒店集团的广告和促销活动作出适当回应</li> </ul>   |    |
| 7    | <b>投诉管理</b>   | 8  |
| 基本知识 | <ul style="list-style-type: none"> <li>酒店的投诉程序</li> <li>灵活掌握和符合工作程序的范围</li> <li>调查和分析的基本方法</li> <li>个人职责权限的范围</li> <li>冲突管理所依据的原则</li> </ul>  |    |
| 工作能力 | <ul style="list-style-type: none"> <li>缓和投诉对象的情绪，包括必要的时候更换房间</li> <li>认真听取投诉，按要求做好记录</li> <li>客观、敏锐地提问</li> <li>在保持客观的同时表现出思考和同情心</li> <li>整理所采取的笔记，区分事实、观点或假设</li> <li>请参考酒店的管理程序以确定选择和解决方案</li> <li>根据情况，应用酒店的程序</li> <li>当超出自己的职权范围时，把这件事转交给你的上级领导个人的职权范围</li> </ul> |    |
| 8    | <b>结账退房流程</b>   |    |
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>退房时间</li> <li>客人离开时的付费流程</li> <li>各种不同的付款方式：</li> </ul>  |    |

|             |   |           |
|-------------|---|-----------|
| <p>基本知识</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 现金</li> <li>• 外币支票</li> <li>• 旅行支票</li> <li>• 借记卡和信用卡</li> <li>• 公司帐户</li> <li>• 客人预付定金的相关流程，相应的提前相关准备汇票及收款</li> <li>• 如何进行（解释）退款</li> <li>• 销售税及其如何在酒店账单中体现</li> <li>• 退房和客人离店的相关规定</li> <li>• 快速退房流程</li> <li>• 延迟退房手续和相关规定</li> <li>• 如何管理大型团体客户的退房</li> </ul>                      | <p>3</p>  |
| <p>工作能力</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根据酒店的规定和流程，办理客人结账退房程序</li> <li>• 管理快速退房和延迟退房</li> <li>• 管理大型团体客户的退房</li> <li>• 接收付款： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 现金</li> <li>• 外币</li> <li>• 支票</li> <li>• 信用卡和借记卡</li> <li>• 公司帐户</li> <li>• 分开付费</li> </ul> </li> <li>• 提前支付预付金的和对客人的退款</li> <li>• 正确的计算销售税额</li> </ul> |           |
| <p>9</p>    | <p><b>当地景点和文化的推介（旅游）</b></p>  |           |
| <p>基本知识</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 当地的文化、历史和旅游信息</li> <li>• 公共交通的可选项</li> <li>• 当地美食</li> <li>• 当地的沟通和传统等方面情况</li> <li>• 如何利用互联网快速获取最新信息</li> </ul>   |           |
|             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通过故事讲述、实际体验和导游，对地方、地区和</li> </ul>  | <p>10</p> |

|      |   |  |
|------|---|--|
| 工作能力 | 国家进行推介<br>• 为客人安排行程、订票和预约<br>• 了解客人的需求并相应的推介<br>• 协助客人的交通出行<br>• 进行研究以获取信息，并使信息保持最新<br>• 用心学习，最重要的目标是能够为客人提供快速的回馈<br>• 收集客户体验反馈 |  |
|------|---|--|

## 二、试题与评判标准

### (一) 试题 (样题见附件二)

本次大赛考试形式参考世界技能大赛，比赛内容为六个模块，模块 A 占 15%，为 15 分，模块 B 占 10%，为 10 分，模块 C 占 25%，为 25 分；模块 D 占 15%，为 15 分，模块 E 占 15%，为 15 分，模块 F、G 占 10%，均为 10 分，具体为：

| 模块编号 | 模块名称           | 时间                            |
|------|----------------|-------------------------------|
| A    | 数据核算 (笔试)      | 45 分钟                         |
| B    | 第三方网络评价回复 (笔试) | 30 分钟                         |
| C    | 登记入住 (含旅游问询)   | 16 分钟, 含 1 分钟准备时间             |
| D    | 电话预订           | 16 分钟, 含 1 分钟准备时间             |
| E    | 综合能力评估         | 评委进行小组 (3-4 人一组) 评估, 每人 10 分钟 |
| F    | 结账离店           | 7 分钟, 含 1 分钟准备时间              |
| G    | 投诉处理或突发情况处理    | 3 分钟, 无准备时间                   |

### (二) 比赛时间及试题具体内容

#### 1. 模块 A 数据核算 (后台任务, 统一笔试考核)

此模块占比 15%，考试时间 45 分钟，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。

2. 模块 B 第三方网络评价回复（后台任务，统一笔试考核）

此模块占比 10%，考试时间 30 分钟，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酒店回复里，此模块为笔试，需用英文书写。

3. 模块 C 登记入住（含旅游问询）

此模块占比 25%，考试时间 16 分钟（含 1 分钟准备时间），要求选手根据酒店的规定和流程熟练为客人办理入住登记，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。

4. 模块 D 电话预订

此模块占比 15%，考试时间 16 分钟（含 1 分钟准备时间），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 综合能力评估

此模块占比 15%，评委进行小组（3-4 人一组）评估，

每人 10 分钟，在特定场景下，以评委对选手的面对面交谈与观察为主要手段，由表及里测评考生的知识、能力、经验等有关素质的一种评估活动。评委与选手用英文完成任务。

#### 6. 模块 F 结账离店

此模块占比 10%，考试时间 7 分钟（含 1 分钟准备时间），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。

#### 7. 模块 G 投诉处理或突发情况处理

此模块占比 10%，考试时间 3 分钟，无准备时间，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。

### **（三）评分标准**

#### 1. 评分方案

评分方案是本届技能大赛的关键，因为它将把评价和代表技能的标准结合起来。评分方案是按照标准规范中的权重对各项评分指标打分来设计的。

#### 2. 评测及使用评价评分（JUDGEMENT）

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：

- 参照标准（要求）应该对每个评分项的详情指导（文字、图片、样品或单独的指导说明）

•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

### 3. 评测及使用测量评分（MEASUREMENT）

每个评分项都需要 3 名专家进行评判。除非另有说明，只能给予满分或 0 分。如果需要使用 0 分到满分之间分数，该项中应有清晰的解释说明。

### 4. 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、评分细则）。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，参照本项目第一届全国职业技能大赛试题命制、公布的方法和程序，确保比赛公平、公正。

### 三、竞赛细则

根据本项目特点和工作要求，本项目比赛的具体细则如下：

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 2002 年 1 月 1 日以后出生，思想品德优秀，身心健康（且必须提交 24 小时的核酸检测报告）、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 11:00-12:00 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表、入住登记表、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：预订登记表、入住登记表、房卡等）由赛项执委会统一提供。

#### **四、竞赛场地、设施设备等安排**

##### **（一）赛场要求**

###### **1. 赛场面积要求**

以组委会最后公布为准，客房预订、入住接待、入住期间、退房程序等每个前台工位面积不低于 20 平方，所有设备安排妥当。

## 2. 赛场基础设施要求

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；每个比赛现场录像。

## (二) 设施设备要求

### 1. 硬件设备要求

主要硬件设备清单

| 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  | 电话座机              |    | 部  | 4  |
| 3  | 打印复印机             |    | 台  | 9  |
| 4  | 点钞机               | 普通 | 台  | 4  |
| 5  | POS 机             | 仿真 | 部  | 4  |
| 6  | 前厅服务台             | 前台 | 桌  | 4  |
| 7  | 计算器               | 普通 | 个  | 40 |
| 8  | 秒表                | 普通 | 个  | 6  |
| 9  | A4 纸              | 普通 | 张  | 若干 |
| 10 | 黑、红色签字笔           | 普通 | 支  | 若干 |
| 11 | 大堂沙发、茶几           | 普通 | 套  | 4  |
| 12 | 银行练功券、仿真信用卡       |    | 张  | 若干 |
| 13 | 仿真护照              |    | 本  | 20 |

### 2 辅助工具清单

辅助工具清单

| 序 | 工具名称 | 参考型号及规 | 数量 | 备注 |
|---|------|--------|----|----|
|---|------|--------|----|----|

|   |     | 格    |    |        |
|---|-----|------|----|--------|
| 1 | 签字笔 | 统一提供 | 若干 | 符合行业规范 |
| 2 | 文案纸 | 统一提供 | 若干 | 符合行业规范 |
| 3 | 垫板  | 统一提供 | 若干 | 符合行业规范 |
| 4 | 房卡  | 统一提供 | 若干 | 符合行业规范 |
| 5 | 卡套  | 统一提供 | 若干 | 符合行业规范 |

## 五、安全、健康要求

### （一）选手安全防护要求

赛场需配备医务人员和必要的医疗用品，同时在医疗区域做好醒目的“+”字标示。

### （二）有毒有害物品的管制

禁止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。竞赛现场的化学物品应有明显标示，并配备专人监管。

### （三）赛事安全要求

承办单位应在设置专门的安全应急组，负责竞赛期间健康和安事务。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；督导竞赛场地用电、用气等相关安全问题；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。

竞赛相关文件见下列附件：

附件一 湖北省第一届职业技能大赛酒店接待项目竞赛流程

附件二 湖北省第一届职业技能大赛酒店接待项目样题

附件三 湖北省第一届职业技能大赛酒店接待项目评分标准

附件四 湖北省第一届职业技能大赛酒店接待项目目标酒店