



四川技能大赛——广元市第十届职业技能大赛  
民宿管家项目

技  
术  
文  
件

2025年8月

# 目 录

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 一、技术描述 .....          | 1  |
| (一) 专业知识及技能要求 .....   | 1  |
| (二) 技术规范参照职业规范 .....  | 1  |
| 二、试题与评判标准 .....       | 1  |
| (一) 试题 .....          | 1  |
| (二) 比赛时间及试题具体内容 ..... | 1  |
| (三) 评判标准 .....        | 4  |
| 三、竞赛细则 .....          | 13 |
| (一) 技术与赛务保障工作 .....   | 13 |
| (二) 比赛流程和安排 .....     | 13 |
| (三) 违规情形和处理 .....     | 15 |
| (四) 问题或争议处理 .....     | 15 |
| 四、竞赛场地、设施设备等安排 .....  | 16 |
| (一) 赛场规格要求 .....      | 16 |
| (二) 场地布局图 .....       | 16 |
| (三) 基础设施清单 .....      | 16 |
| 五、安全、健康要求 .....       | 19 |
| (一) 文明参赛 .....        | 19 |
| (二) 竞赛操作安全规范 .....    | 19 |
| (三) 突发事件应急处理预案 .....  | 19 |

## 一、技术描述

民宿管家是为客户提供住宿、餐饮以及当地自然环境、文化与生活方式体验等定制化服务的人员。应具备遵纪守法，诚实守信，爱岗敬业，规范运营，文明礼貌，热忱服务，团结协作，勇于创新，安全高效，绿色环保的职业守则。应掌握咨询接待服务、住宿与餐饮服务、休闲与体验服务、市场营销、安全基础、环境保护、法律法规等相关知识。

### （一）专业知识及技能要求

#### 1、营销服务

1.1维护客户关系。能收集、记录客户偏好信息；能完成客户回访。

1.2制作营销素材。能采集服务过程图片、影像等资料；能采集客户体验、分享的媒体信息资料。

#### 2、接待服务

2.1定制接待服务。能按定制方案准备金接待物品；能引导客户体验定制的接待流程。

2.2代办客户委托。能确认客户委托代办事项和要求；能完成客户委托代办事项。

2.3处理客户投诉。能确认客户投诉内容，并提出处理建议；能记录、报告客户投诉处理结果。

2.4定制餐饮服务。能按定制方案摆（撤）台；能按定制方案提供餐食和酒水；能介绍定制餐饮的特色。

2.5定制客房服务。能按定制方案布置客房场景；能按定制方案调整客房用品和用具；能示范定制客房服务设施设备的使用；能介绍定制客房服务的特色。

#### 3、活动服务

3.1服务主体活动。能布置休闲、娱乐主题场景；能布置团建、会议主题场景；能布置庆典主题场景；能提供主题活动相关服务。

3.2布置定制场景。能按定制方案布置休闲、娱乐场景；能按定制方案布置团建、会议场景；能按定制方案布置庆典场景。

#### 4、运营管理

4.1财务管理。能盘点物料、清点物料损耗；能汇总各收银点结算信息及客户消费明细；能审阅物料补充申请，并统计和整理采购信息。

4.2安全管理。能排查设施设备安全隐患，并分类分级统计；能记录人员、消防、食品、设施设备安全台账；能处理轻微安全事故。

#### (二) 技术规范参照职业规范

人力资源和社会保障部、文化和旅游部联合颁布的《国家职业标准（2024年版）》民宿管家“四级/中级工”要求。

### 二、试题与评判标准

#### (一) 试题

1、比赛模块。笔试、口试、中餐宴会摆台、客房中式铺床等四个模块。

2、配分说明。民宿管家竞赛项目采用300分制。笔试90分（专业理论知识90分）、口试10分（民宿推介10分）、中餐宴会摆台100分（含仪容仪表）、客房中式铺床100分（含仪容仪表）。

3、记分。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）。

#### (二) 比赛时间及试题具体内容

##### 1、比赛时间安排

每个竞赛模块独立计时。

笔试模块限时60分钟。不允许超时，超时到点后须立即停止作答，提前完成不加分。

口试模块限时10分钟。不允许超时，超时到点后须立即停止作答，提前完成不加分。

中餐宴会摆台时间21分钟。提前完成不加分，每超时30秒，扣1分，不足30秒按30秒计算，超过1分钟不予继续比赛，裁判根据选手完成部分进行评判计分。

客房中式铺床操作时间4分钟。提前完成不加分，每超过10秒扣2分，不足10秒按10秒计算，超过1分钟不予继续比赛，裁判根据选手完成部分进行评判计分。

## 2、比赛项目说明及评判要求

### 2.1 笔试

#### 2.1 竞赛赛题

##### 2.1.1 比赛样题公布

###### (1) 专业理论笔试样题

单选题样题：以下哪项是民宿管家主要工作内容之一（）。

A、负责民宿的清洁卫生 B、负责民宿的营销推广 C、负责民宿的日常运维和客人接待 D、负责民宿的管理

判断题样题：民宿接待规范允许民宿管家在未经客人同意的情况下，进入客人房间（）。

多选题样题：民宿管家需要具备哪些技能（）。

A、沟通和协调能力 B、清洁和整理能力 C、维修设备能力 D、客户服务技巧

###### (2) 赛题拟定

本赛项的竞赛试题内容由专业理论组成，赛题以民宿运管过程的专业知识和应变处理为主，全部竞赛试题建立试题库并随机组合竞赛赛卷，按人力资源和社会保障部制订的民宿管家(四级)职业资格标准进行开发，于赛前半个月以上公开。

###### (3) 赛题保密

专业理论测试形式为笔试，赛题由大赛组委会遴选专家进行题库建设和赛卷抽取，所有参与人员均签订保密协议，在大赛正式开始前不能透露任何与比赛用试卷相关的内容。

### 2.2 口试

由选手模拟民宿进行推介，应包括民宿特色、房型、餐饮、周边娱乐等内容，考察选手服务意识，市场推广能力、人际沟通和团队管理能力等。但不得出现选手所在民宿的名称和所在区市县名称。

### 2.3 中餐宴会摆台（十人台）

本项目限定于按中餐服务员工作职责和技能要求进行实际操作。选手独立完成中餐宴会摆台。

2.3.1宴会摆台开始前的餐椅围绕十人桌面三三二二对称摆放，比赛开始后方能移动餐椅。选手可在入场检录后、比赛开始前进行椅套准备。

2.3.2除台布、装饰布和主题装饰物可徒手操作外，其它物品均须使用托盘操作，竞赛中允许使用装饰盘垫。

2.3.3竞赛餐巾平整无折叠痕迹，餐巾折花的花型不限，不限制使用餐巾扣，餐巾花摆放要突出正、副主人，操作手法标准、熟练、卫生，餐巾花挺括、造型美观、与台面遥相呼应、盘花、杯花均可。

## 2.4客房中式铺床

选手独立完成客房中式铺床操作。主要考察选手操作的熟练性、规范性、实用性、观赏性。

### （三）评判标准

#### 1、评分方法

评分裁判根据评分标准，为每名选手评分，分值保留至小数点后一位。现场裁判选手得分的计算方式为：去掉一个最高分，一个最低分，取其他3名裁判的平均分为每名选手最后得分，选手最后得分保留至小数点后两位。

#### 2、裁判构成

本次竞赛设立裁判组，由1名裁判长、1名监事长、10名裁判员组成，执裁中餐宴会摆台、中式客房铺床、口试等三部分。实行裁判长负责制，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和裁判组分工，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。

3、记分规则。当出现选手总成绩并列时，根据技术文件模块客房中式铺床、中餐宴会摆台、口试及笔试先后划分顺序进行对比。当总成绩并列，以客房中式铺床成绩高低为名次；若客房中式铺床成绩并列，再以中餐宴会摆台成绩名次，以此类推。

## 4、评分标准

### 4.1中餐宴会摆台标准

#### 4.1.1摆台的基本要求

餐具图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，为宾客提供一个舒适的就餐位置和一套必需的就餐餐具。

#### 4.1.2摆台的顺序和标准

4.1.2.1铺装饰布、台布：拉开主人位餐椅，在主人位铺装饰布、台布；装饰布平铺在台布下面，正面朝上，台面平整，下垂均等；台布正面朝上；定位准确，中心线凸缝向上，且对准正副主人位；台面平整；十字居中，台布四周下垂均等。

4.1.2.2餐碟定位：从主人位开始一次性定位摆放餐碟，餐碟边沿距桌边 1.5 厘米；每个餐碟之间的间隔要相等；相对的餐碟与餐桌中心点三点成一直线；操作要轻松、规范、手法卫生。

4.1.2.3摆放汤碗、汤勺和味碟。汤碗摆放在餐碟左上方1厘米处，味碟摆放在餐碟右上方，汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行。汤碗与味碟之间距离的中点对准餐碟的中点，汤碗与味碟、餐碟间相距 1 厘米。

4.1.2.4摆放筷架、银更（长柄勺）、筷子、牙签：筷架摆在餐碟右边，其中点与汤碗、味碟中点在一条直线上；银更、筷子搁摆在筷架上，筷尾的右下角距桌沿1.5 厘米；牙签位于银更和筷子之间，牙签套正面朝上，底部与银更齐平；筷套正面朝上。筷架距离味碟 1 厘米。

4.1.2.5摆放葡萄酒杯、白酒杯、水杯：葡萄酒杯摆放在餐碟正上方（汤碗与味碟之间距离的中点线上）；白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧，水杯位于葡萄酒杯左侧，杯肚间隔1厘米，三杯杯底中点连线成一直线，该直线与相对两个餐碟的中点连线垂直；水杯待餐巾花折好后一起摆上桌，杯花底部应整齐、美观，落杯不超过 2/3处，水杯肚距离汤碗边 1 厘米；摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生。

4.1.2.6 摆放公用餐具：公用筷架摆放在主人和副主人餐位正上方，距水杯肚 3 厘米，公勺、公筷置于公用筷架之上，勺柄、筷子尾端朝右。如折的是杯花，可先摆放杯花，再摆放公用餐具。

4.1.2.7 折餐巾花：折十种以上不同餐巾花，每种餐巾花三种以上技法；花型突出正、副主人位；有头尾的动物造型应头朝右，主人位除外；巾花观赏面向客人，主人位除外；巾花挺拔、造型美观、款式新颖；操作手法卫生，不用口咬、下巴按、筷子穿；手不触及杯口及杯的上部。如折的是杯花，水杯待餐巾花折好后一起摆上桌。

4.1.2.8 上花瓶、菜单（2 个）和桌号牌：花瓶摆在台面正中，造型精美；菜单摆放在正副主人的筷架右侧，位置一致，菜单右尾端距离桌边 1.5 厘米；桌号牌摆放在花瓶正前方、面对副主人位。

4.1.2.9 拉椅让座：先拉第一主宾（主人位右侧第 1 位）、第二主宾（主人位左侧第 1 位）、主人位，然后按顺时针方向逐一定位，示意让座；座位中心与餐碟中心对齐，餐椅之间距离均等，餐椅座面边缘距台布下垂部分 1 厘米；让座手势正确、规范。

4.1.3 台布、装饰布的折叠方法：反面朝里，沿凸线长边对折两次，再沿短边对折两次。

4.1.4 注意事项：所有操作结束后，选手应回到工作台前，举手示意“比赛完毕”。物品落地每件扣 3 分，物品碰倒每件扣 2 分；物品遗漏每件扣 1 分。逆时针操作扣 1 分/次。

## 4.2 客房中式铺床程序和标准

4.2.1 整理床垫（准备工作时）：位置正确、平整，四边平齐，床垫无污迹、无毛发、无破损、床垫拉正对齐。

4.2.2 抛铺床单：开单、抛单、打单定位一次成功；床单中线居中，不偏离床垫中线；床单正面朝上，表面平整光滑；包角紧密垂直且平整，式样统一；四边掖边紧密且平整。

4.2.3套被套：站在床尾，一次性抛开被套，平铺于床上；被套口向床尾打开；羽绒被芯放置于床尾，被芯长宽方向与被套一致；将被芯两角一次性套入被套内，被芯头部塞入被套顶部并填实，抖开被芯，四角定位，被芯与被套两边的空隙均匀；抛开羽绒被，被头拉到与床垫的床头部位齐平，一次定位成功；被头朝床尾方向反折45厘米。被套中线居中，不偏离床中线；羽绒被在被套内四角到位，饱满、平展，羽绒被在被套内两侧两头平整，被套表面平整光滑，被套口平整且要收口，被芯、绑绳不外露。

4.2.4套枕套：将枕芯平放在工作台上，撑开枕袋口，将枕芯往里套；抓住枕袋口，边提边抖动，使枕芯全部进入枕袋里面；将超出枕芯部分的枕袋掖好，枕套开口包好不外露，并把袋口封好；套好的枕头须四角饱满、平整，且枕芯不外露。

4.2.5放枕头：枕头放置于床头中央，与床头平齐，枕头开口朝下并反向床头柜，放好的枕头距床两侧距离均等，整个枕头表面平整、光滑、无皱折，枕套中线与床单中线在一条线上。

4.2.6外观：床铺整齐美观，整张床面挺括。

4.2.7总体印象：竞赛中，选手操作规范、自如，轻松紧凑，动作优美，技术娴熟，不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，不重复。

4.2.8 注意事项：操作结束后，选手立于工作台前，举手示意“比赛完毕”；比赛用床架不带床头板，不设床头柜，床头柜位置赛场指定，靠近裁判一头为床头；选手不可在床头操作，其余位置不限；操作过程中，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣2分。

### 4.3仪容仪表标准

#### 4.3.1头发要求

男士：后不盖领、侧不盖耳；干净、整齐，着色自然，发型美观大方。

女士：后不过肩、前不盖眼；干净、整齐，着色自然，发型美观大方。

#### 4.3.2面部要求

男士：不留胡须及长鬓角。女士：淡妆。

4.3.3手及指甲要求：干净；指甲修剪整齐，不涂有色指甲油。

4.3.4服装要求：符合岗位要求，整齐干净；无破损、无丢扣；熨烫挺刮。

4.3.5鞋要求：符合岗位要求的黑颜色皮鞋（中式铺床选手可为布鞋）；干净，擦试光亮、无破损。

4.3.6袜子要求：男深色、女浅色；干净、无褶皱、无破损。

4.3.7首饰及徽章要求：选手号牌佩戴规范，不佩戴过于醒目的饰物。

4.3.8总体印象：举止自然、大方、优雅；注重礼节礼貌，面带微笑。

#### 4.4口试标准

民宿介绍文稿条理清晰、内容完整、紧扣主题；讲解时语言规范，体现丰富的专业知识、较高的服务水平及各种综合能力、应变能力；普通话发音准确，语音清晰，讲话速度与节奏恰到好处，音量适中。

### 5、评分表

表1 中餐宴会摆台现场操作比赛评分表

| 项目                      | 操作程序及标准   | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-------------------------|---|----|----|----|
| 台布<br>装饰布<br>(10分)      | 可采用抖铺式、推拉式或撒网式铺设装饰布、台布，要求一次完成，两次扣0.5分，三次及以上不得分  | 3  |    |    |
|                         | 拉开主人位餐椅，在主人位铺装饰布、台布                             | 1  |    |    |
|                         | 装饰布平铺在台布下面，正面朝上，台面平整，下垂均等                       | 3  |    |    |
|                         | 台布正面朝上；定位准确，中心线凸缝向上，且对准正副主人位；台面平整；十字居中，台布四周下垂均等 | 3  |    |    |
| 餐碟<br>定位<br>(15分)       | 从主人位开始一次性定位摆放餐碟，餐碟间距离均等，与相对餐碟与餐桌中心点三点一线         | 10 |    |    |
|                         | 餐碟边距桌沿1.5厘米                                     | 3  |    |    |
|                         | 拿碟手法正确（手拿餐碟边缘部分）、卫生、无碰撞                         | 2  |    |    |
| 汤碗<br>汤勺<br>味碟<br>(12分) | 汤碗摆放在餐碟左上方1厘米处，味碟摆放在餐碟右上方，汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行   | 6  |    |    |
|                         | 汤碗与味碟之间距离的中点对准餐碟的中点，汤碗、味碟、餐碟间相距均为1厘米            | 6  |    |    |
| 筷架                      | 筷架摆在餐碟右边，其中点与汤碗、味碟在一条直线上                        | 2  |    |    |
|                         | 银更、筷子搁摆在筷架上，筷尾的右下角距桌沿1.5厘米                      | 2  |    |    |

|                            |   |   |  |  |
|----------------------------|---|---|--|--|
| 银更<br>筷子<br>牙签<br>(6分)     | 筷套正面朝上  | 1 |  |  |
|                            | 牙签位于银更和筷子之间，牙签套正面朝上，底部与银更齐平   | 1 |  |  |
| 葡萄酒杯<br>白酒杯<br>水杯<br>(10分) | 葡萄酒杯在餐碟正上方（汤碗与味碟之间距离的中点线上）  | 2 |  |  |
|                            | 白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧，水杯位于葡萄酒杯左侧，杯肚间隔1厘米，三杯杯底中点与水平成一直线。水杯待餐巾花折好后一起摆上桌，杯花底部应整齐、美观，落杯不超过2/3处 | 6 |  |  |
|                            | 摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生   | 2 |  |  |
| 公用餐具<br>(4分)               | 公用筷架摆放在主人和副主人餐位正上方，距水杯3厘米。如折的是杯花，可先摆放杯花，再摆放公用餐具                                   | 2 |  |  |
|                            | 先勺后筷顺序将公勺、公筷搁摆于公用筷架之上，勺柄、筷子尾端朝右   | 2 |  |  |
| 餐巾折花<br>(20分)              | 花型突出正、副主人位，整体协调   | 1 |  |  |
|                            | 有头、尾的动物造型应头朝右（主人位除外）  | 1 |  |  |
|                            | 巾花观赏面向客人（主人位除外）   | 1 |  |  |
|                            | 巾花种类丰富、款式新颖   | 5 |  |  |
|                            | 巾花挺拔、造型美观、花型逼真  | 5 |  |  |
|                            | 操作手法卫生，不用口咬、下巴按、筷子穿   | 1 |  |  |
|                            | 折叠手法正确、一次性成形。如折的是杯花，巾花折好后放于水杯中一起摆上桌   | 5 |  |  |
|                            | 手不触及杯口及杯的上部   | 1 |  |  |
| 菜单<br>花瓶<br>桌号牌<br>(3分)    | 花瓶摆在台面正中  | 1 |  |  |
|                            | 菜单摆放在正副主人的筷子架右侧，位置一致，菜单右尾端距离桌边1.5厘米   | 1 |  |  |
|                            | 桌号牌摆放在花瓶正前方、面对副主人位  | 1 |  |  |
| 拉椅让座<br>(5分)               | 拉椅：从主宾位开始，座位中心与餐碟中心对齐，餐椅之间距离均等，餐椅座面边缘距台布下垂部分1厘米                                   | 3 |  |  |
|                            | 让座：手势正确，礼仪规范  | 2 |  |  |
| 托盘<br>(5分)                 | 用左手胸前托法将托盘托起，托盘位置高于选手腰部，姿势正确  | 3 |  |  |
|                            | 托送自如、灵活   | 2 |  |  |
| 综合印象<br>(10分)              | 台面摆台整体美观、便于使用、具有艺术美感  | 5 |  |  |
|                            | 操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻，姿态优美，能体现岗位气质   | 5 |  |  |

|                          |     |  |  |
|--------------------------|-----|--|--|
| 合计                       | 100 |  |  |
| 操作时间： 分 秒          超时： 秒 |     |  |  |
| 扣分： 分                    |     |  |  |
| 物品落地、物品碰倒、物品遗漏 件         |     |  |  |
| 扣分： 分                    |     |  |  |
| 实际得分                     |     |  |  |

表2 客房中式铺床现场操作比赛评分表

| 项目           | 操作程序及标准   | 分值 | 扣分 | 得分 |
|--------------|---|----|----|----|
| 床单<br>(27分)  | 开单一次成功（两次扣1分，三次及以上不得分）                              | 3  |    |    |
|              | 抛单一次成功（两次及以上不得分）                                    | 1  |    |    |
|              | 打单定位一次成功（两次扣1分，三次及以上不得分）                            | 3  |    |    |
|              | 中线居中，不偏离中线（偏1厘米以内不扣分，1-2厘米扣1分，2-3厘米扣2分，3厘米以上不得分）    | 5  |    |    |
|              | 床单正反面准确（毛边向下，抛反不得分）                                 | 2  |    |    |
|              | 床单表面平整光滑（每条水波纹扣1分）                                  | 5  |    |    |
|              | 包角紧密垂直且平整，式样统一（90度）                                 | 4  |    |    |
|              | 四边掖边紧密且平整（每条水波纹扣1分）                                 | 4  |    |    |
| 被套<br>(10分)  | 一次抛开（两次扣2分，三次及以上不得分）、平整光滑                           | 6  |    |    |
|              | 被套正反面准确（抛反不得分）                                      | 2  |    |    |
|              | 被套开口在床尾（方向错不得分）                                     | 2  |    |    |
| 羽绒被<br>(38分) | 羽绒被放于床尾，羽绒被长宽方向与被套一致                                | 1  |    |    |
|              | 抓住羽绒被两角一次性套入被套内，抖开被芯，操作规范、利落（两次扣2分，三次及以上不得分）        | 6  |    |    |
|              | 抓住床尾两角抖开羽绒被并一次抛开定位（两次扣2分，三次以上不得分）                   | 6  |    |    |
|              | 被套中线居中，不偏离床中线（偏1厘米以内不扣分，1-2厘米扣1分，2-3厘米扣2分，3厘米以上不得分） | 6  |    |    |
|              | 羽绒被在被套内四角到位，饱满、平展                                   | 6  |    |    |
|              | 羽绒被在被套内两侧两头平整（一侧一头不平整扣1分）                           | 4  |    |    |
|              | 被套口平整且要收口，羽绒被不外露（未收口扣1分）                            | 2  |    |    |
|              | 被套表面平整光滑（每条水波纹扣1分）                                  | 2  |    |    |

|                                  |   |     |  |  |
|----------------------------------|---|-----|--|--|
|                                  | 羽绒被在床头翻折 45 厘米（每相差 2 厘米扣 1 分，不足 2 厘米不扣分）          | 5   |  |  |
| 枕头<br>(2个)<br>(15分)              | 四角到位，饱满挺括   | 6   |  |  |
|                                  | 枕头开口朝下并反向床头柜                                      | 2   |  |  |
|                                  | 枕头中线与床中线对齐（偏离床中线 1 厘米以内不扣分，1-2 厘米扣 1 分，2 厘米以上不得分） | 3   |  |  |
|                                  | 枕套沿无折皱，表面平整，自然下垂                                  | 4   |  |  |
| 综合印象<br>(10分)                    | 总体效果：三线对齐，床品清洁，平整美观                               | 6   |  |  |
|                                  | 操作过程规范，动作娴熟、敏捷、声轻、姿态优美，能体现岗位气质和礼节礼貌               | 4   |  |  |
| 合计                               |   | 100 |  |  |
| 操作时间： 分 秒                  超时： 秒 |   |     |  |  |
| 扣分： 分                            |   |     |  |  |
| 选手跑动、跪床、撑床 次：                    |   |     |  |  |
| 扣分： 分                            |   |     |  |  |
| 实际得分                             |   |     |  |  |

表3 仪容仪表评分表

| 项目           | 细节要求                       | 分值  | 扣分 | 得分 |
|--------------|----------------------------|-----|----|----|
| 头发<br>(1分)   | 男士                         |     |    |    |
|              | 1、后不盖领、侧不盖耳                | 0.5 |    |    |
|              | 2、干净、整齐，着色自然，发型美观大方        | 0.5 |    |    |
|              | 女士                         |     |    |    |
|              | 1、后不过肩、前不盖眼                | 0.5 |    |    |
|              | 2、干净、整齐，着色自然，发型美观大方        | 0.5 |    |    |
| 面部<br>(1分)   | 男士：不留胡须及长鬓角                | 0.5 |    |    |
|              | 女士：淡妆                      | 0.5 |    |    |
| 手及指甲<br>(1分) | 1、干净                       | 0.5 |    |    |
|              | 2、指甲修剪整齐，不涂有色指甲油           | 0.5 |    |    |
| 服装<br>(1分)   | 1、符合岗位要求，整齐干净              | 0.5 |    |    |
|              | 2、无破损、无丢扣、熨烫挺刮             | 0.5 |    |    |
| 鞋            | 1、符合岗位要求的黑颜色皮鞋(中式铺床选手可为布鞋) | 0.5 |    |    |

|               |                       |     |  |  |
|---------------|-----------------------|-----|--|--|
| (1分)          | 2、干净，擦试光亮、无破损         | 0.5 |  |  |
| 袜子            | 1、男深色、女浅色             | 0.5 |  |  |
| (1分)          | 2、干净、无褶皱、无破损          | 0.5 |  |  |
| 首饰及徽章<br>(1分) | 1、选手号牌佩戴规范，不佩戴过于醒目的饰物 | 1   |  |  |
| 总体印象<br>(3分)  | 1、走姿自然，大方，优雅          | 0.5 |  |  |
|               | 2、站姿自然，大方，优雅          | 0.5 |  |  |
|               | 3、手势自然，大方，优雅          | 0.5 |  |  |
|               | 4、蹲姿自然，大方，优雅          | 0.5 |  |  |
|               | 5、礼貌：注重礼节礼貌，面带微笑      | 1   |  |  |
| 合计            |                       | 10  |  |  |
| 实际得分          |                       |     |  |  |

表4 民宿推介评分表

| 项目            | 细节要求                              | 分值 | 扣分 | 得分 |
|---------------|-----------------------------------|----|----|----|
| 民宿推介<br>(10分) | 民宿推介文稿条理清晰、内容完整、紧扣主题              | 2  |    |    |
|               | 讲解时语言规范、口齿清晰、表达准确、流畅、自然           | 2  |    |    |
|               | 体现丰富的专业知识、较高的服务水平及各种综合能力、应变能力     | 3  |    |    |
|               | 现场整体表现评价                          | 3  |    |    |
|               | 操作时间： 分 秒          超时： 秒<br>扣分： 分 |    |    |    |
| 合计            |                                   | 10 |    |    |

### 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、其他技术与赛务保障人员共同完成。

##### 1、场地经理

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) 比赛流程和安排

### 1、赛前准备

1.1赛前技术对接。根据各项目实际需要，各项目专家组长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、裁判员于赛前1天进行集中培训、技术对接和设备设施、材料、必备工具确认。

1.2报到要求。参赛选手报到时领取参赛证、参赛资料、抽取参赛选手场次、工位号。

1.3现场抽签。根据系统名单，首先抽取抽签顺序，然后根据顺序抽取比赛时间、场次、工位。

1.4笔试共一场，同时进行；实操现场3台/轮，具体轮次根据实际参赛选手人数决定，各项目顺序进行，分别为口试一场、中餐宴会摆台一场、客房中式铺床一场。

### 2、准备竞赛

2.1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。检录时需提交两份纸质民宿推介文稿，检录时提供民宿推介文稿封面（A4纸），统一填写选手编号、场次、工位号。

2.2入场准备。选手检录完毕，每位选手可携带两位助手协助运送比赛物品到指定比赛工位号（选手必须在开赛前完成物品的运输，助手不得在赛场停留，开赛后助手不得进场）。选手入场后可进行椅套准备工作。

2.3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。

### 3、竞赛程序

3.1模块一：笔试；模块二：口试；模块三：中餐宴会摆台；模块四：客房中式铺床。按照比赛程序依次完成以上竞赛环节。

3.1.1笔试：所有选手同时作答，限时 60 分钟。

3.1.2口试：每组3名选手同时参加比赛，作答时间10分钟。依次为仪容仪表展示、民宿推介。每组比赛结束后裁判评分。

3.1.3中餐宴会摆台比赛：每组3名选手同时参加比赛，操作时间21分钟。每组比赛结束后裁判评分。比赛顺序采取抽签的方式确定。

3.1.4客房中式铺床比赛：每组3名选手同时参加比赛，操作时间 4分钟。每组比赛结束后裁判评分。比赛顺序采取抽签的方式确定。

3.2参赛选手必须佩戴参赛证，按照参赛时段提前15分钟检录进入比赛场地进行仪容仪表展示。当裁判员发出“开始准备”口令后，选手进行赛前准备，中餐宴会摆台准备时间3分钟，客房中式铺床准备时间2分钟。准备就绪后，举手示意。

3.3参赛选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

3.4操作结束后，选手立于工作台前，举手示意“比赛完毕”。示意结束后，选手不可再触动任何餐具和用具，不可随处走动。

3.5参赛选手在比赛中，除回答裁判的提问外，不得对裁判透露自己的姓名和单位以及对操作过程作任何解释。

### (三) 违规情形和处理

1、选手不得在竞赛物件上（台布等）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、裁判评判完作品后，裁判长通知可以撤摆台作品时方可撤台，严禁选手私自撤摆台作品。

#### （四）问题或争议处理

广元市第十届职业技能大赛期间，与竞赛有关的问题或争议，各方应通过正当渠道并按程序反映和申诉，不得擅自传播、扩散未经核查证实的言论、信息。

对竞赛期间出现的问题或争议按以下程序解决：

##### 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《广元市第十届职业技能大赛问题或争议处理记录表》。处理期间，执委会技术保障部和组委会技术工作组应给予支持和指导。

##### 2、监督仲裁委解决

对项目内处理结果有异议的，在参赛选手成绩最终确认锁定前，各参赛队领队可向监督仲裁委出具署名的书面反映材料并举证。监督仲裁委在执委会监督仲裁协助部协助下受理并开展调查工作。其中，经调查确认所反映情况属技术性问题或争议的，仍交由各竞赛项目内解决。属非技术性问题或争议，由监督仲裁委作最终裁决。各类问题或争议处理情况，由执委会监督仲裁协助部填写《争议处理记录表》报监督仲裁委备案。

#### 四、竞赛场地、设施设备等安排

##### （一）赛场规格要求

比赛区域为实操区、备料区、展示区；非操作区域分检录区、物品区、裁判评分区和录分区及选手待赛区。

##### 1、中餐宴会摆台与服务操作区 15

根据中餐宴会摆台流程要求布置赛场，设 3 个赛位。按照直线形布置比赛设备，包括圆餐桌、餐椅、工作台等，工作台与餐桌沿相距 1.4 米，并与其他比赛区域隔离；仪容仪表展示区设在距裁判席前的指定区域；现场保证良好的采光、照明和通风，地板为防滑地板；为每位参赛选手提供一整套专业用具与用品。

## 2、客房中式铺床操作区

根据客房中式铺床流程要求布置赛场，设 3 个赛位。按照直线形布置比赛设备，包括床及床垫、工作台等，工作台与床相距 1.4 米，并与其他比赛区域隔离；仪容仪表展示区设在距裁判席前的指定区域；现场保证良好的采光、照明和通风，地板为防滑地板；为每位参赛选手提供全套铺床用品。

## 3、其他功能区域

在指定场地，设媒体区、休息区、服务保障区、咨询区、申诉区等区域。另设成绩公布区。

## 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

最终以现场布局为准。

### (三) 基础设施清单

#### 1、本项目选手自带工具、材料

##### 1.1 参赛工具和原料。

选手根据竞赛要求自己准备比赛所需要的各种装饰用品，如果蔬雕、工艺品、花草和工具等。

##### 1.2 选手自备比赛服装。

#### 2、赛场设备及物品清单 — 16

## 2.1 评判测量工具清单

| 序号 | 名称   | 数量  | 技术规格  |
|----|------|-----|-------|
| 1  | 软卷尺  | 2把  | 3m    |
| 2  | 米直尺  | 2把  | 1m    |
| 3  | 小三角尺 | 2把  | 20cm  |
| 4  | 丁字尺  | 2把  | 1.2m  |
| 5  | 计时器  | 12个 |       |
| 6  | 评分夹板 | 12个 | A4 尺寸 |

## 2.2 场内设备物品

| 序号 | 名称  | 规格/质地  | 数量 |
|----|-----|--|----|
| 1  | 床垫  | 200cm*135cm, 高22cm   | 1张 |
| 2  | 床架  | 床架高30cm+床脚7cm  | 1个 |
| 3  | 工作台 | 200cm*150cm*75cm   | 1个 |
| 4  | 床单  | 规格: 235cm*300cm<br>质地: 100%精梳棉高支高密80支纱/400针, 丝光全工艺白色贡缎纹, 两头2.5cm折边, 两侧1cm折边。                             | 1张 |
| 5  | 被套  | 规格: 215cm* 250cm*5cm<br>质地: 100%精梳棉高支高密80支纱/400针, 丝光全工艺白色贡缎纹, 三边5cm法式飞边<br>要求: 底部中半开口, 系带方式, 2组, 距两端45cm | 1张 |
| 6  | 被芯  | 规格: 230cm*195cm<br>要求: 内充1.5kg羽绒棉, 含填充物总重量2.6kg  | 1床 |
| 7  | 枕芯  | 内充1.5kg羽绒棉, 含填充物总重量2.6kg<br>要求: 内充羽绒棉, 含填充物总重量1.35kg   | 2个 |
| 8  | 枕套  | 规格: 58cm*88cm+15×5cm<br>要求: 100%精梳棉高支高密80支纱/400针, 丝光全工艺白色贡缎纹, 四边5cm法式飞边, 于背面距离边缘15cm为枕套开口。               | 2个 |

2.2.1 中餐宴会摆台设施设备清单（以1名选手计）（由于厂家原因以及购买批次不同，尺寸与物品实际测量有一定误差）

2.2.2 客房中式铺床设施设备清单（以1名选手计）（由于厂家原因以及购买批次不同，尺寸与物品实际测量有一定误差）

### 3、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。

## 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

竞赛过程严禁选手跑、推拉餐桌、餐椅，如特殊需要可向裁判申请。竞赛过程若出现酒瓶、酒杯落地打碎；筷子、筷架等其它餐具物品落地，选手不可私自捡起掉落物件。应立即向裁判报告，由裁判长安排处理，选手得到允许后到工作台取备用餐具继续比赛。

| 序号 | 名称     | 数量  | 技术规格            |
|----|--------|-----|-----------------|
| 1  | 中餐圆形餐桌 | 1张  | 直径180cm、高度75cm  |
| 2  | 餐椅     | 10把 | 高91cm、椅面38cm；椅套 |
| 3  | 工作台    | 1张  | 长200*宽100*75cm  |
| 4  | 防滑圆托盘  | 2个  | 外径35cm，内径32cm   |

|    |         |      |   |
|----|---------|------|---|
| 5  | 台布及装饰布  | 1 套  | 台布：正方形240*240cm(70%棉30%化纤1000g)<br>装饰布：圆形直径320cm(30%棉70%化纤1550g)      |
| 6  | 餐巾（口布）  | 10 张 | 45cm×45cm；棉   |
| 7  | 餐碟（骨碟）  | 10 个 | 瓷器、外径 20cm，内径 10 cm   |
| 8  | 汤碗（翅碗）  | 10 个 | 瓷器、碗口直径11.3cm，底部直径5cm，高4cm  |
| 9  | 味碟      | 10 个 | 瓷器、碟口 7.5cm，底部 4 cm，高 2.5cm   |
| 10 | 汤勺（瓷更）  | 10 个 | 瓷器、长 14 cm，宽 4 cm   |
| 11 | 筷架      | 10 个 | 瓷器、勺子位、筷子位  |
| 12 | 筷子      | 10 双 | 27cm、非一次性、筷套  |
| 13 | 长柄勺(银更) | 10 个 | 不锈钢、全长20.4cm，勺子长6cm，直径4cm   |
| 14 | 水杯      | 10 个 | 玻璃杯、杯口外径5.5cm，杯口内径5cm，内高15cm，<br>外高16.5cm，杯底直径5cm，厚1.5cm              |
| 15 | 葡萄酒杯    | 10 个 | 玻璃杯、杯口外径6.5cm，杯口内径6.3cm，内高<br>9.5cm，外高20cm，杯底直径7cm，厚0.2cm             |
| 16 | 白酒杯     | 10 个 | 玻璃杯、杯口外径2.3cm，杯口内径2cm，内高2.6cm，<br>外高 7cm，杯底直径3cm，厚0.2cm               |
| 17 | 牙签      | 10 套 | 竹制、长 8.3 cm，宽 1.5 cm  |
| 18 | 菜单      | 2 个  | 长24.3cm，外宽14.7cm，内宽29.7cm，厚1.4cm                                      |
| 19 | 公用餐具    | 2 套  | 公筷架、筷子、公勺<br>公筷架全长9.5cm，底座长5.9cm，宽1.2cm，勺座直径<br>2.5cm，筷座长3.5cm，宽1.2cm |
| 20 | 折花盘     | 1 个  | 瓷器、直径 40cm  |

### （三）突发事件应急处理预案

#### 1、竞赛过程中出现意外

如果赛场出现滑到、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或领队助理，进入赛场为本队选手提供必要的帮助。

#### 2、赛场安全

2.1 熟悉各赛场“安全出口”及“疏散通道”。

2.2 赛场内禁止使用明火，禁止在场地内及其他禁烟区域吸烟。

2.3 易燃易爆物品禁止带入赛场。

2.4 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。

2.5 不得挪动、损坏消防器材。

2.5 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置。

(4) 遇有突发事件，特别是危及公共安全的突发情况，是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。