

2026 年江苏省职业院校技能大赛项目规程

一、项目名称

项目名称（编号）：酒店服务（JSG2026031-3）

项目组别：高职学生组

项目归属赛道：旅游赛道

二、竞赛目的

项目以“借鉴国际标准、突出中国特色、贴近生产实际、体现工作过程”为宗旨，考核学生在酒店接待服务过程中的专业技能、职业素养、协同配合、创新意识等，促进高职旅游类专业学生进一步增强实践动手能力、运用专业技能解决现实问题能力，同时提升团队协作能力、应变能力、表达能力等综合能力。推动高职旅游类专业“以赛促学、以赛促教、以赛促改、发挥示范引领作用”的教育教学改革，促进旅游类专业高素质技术技能人才的培养。

三、竞赛内容

可选项目竞赛内容分为技能（占比 80%）和展示讲解（占比 20%）两部分。

技能竞赛由前厅接待服务、中餐服务和休闲餐服务三部分组成。其中，前厅接待服务包括入住登记与退房结账等内容；中餐服务包括主题宴会设计与摆台、斟酒服务等内容；休闲餐服务包括休闲餐摆台与葡萄酒服务、时尚饮品创作调制等内容。

项目内容涵盖了旅游大类酒店管理与数字化运营专业的核心技能和相关岗位职业素养，反映了现代酒店工作的个性化、数字化、国际化的特点，体现了酒店工作过程的规范化、实境化、流程化、个性化与职业化要求。

展示讲解要求团队按照抽取的任务单，现场进行问题解决方案（或策划方案）及 PPT 的制作，并由团队成员分工讲解总体设计思路、新技术应用、主要成果、项目创新等内容，并根据情境需要进行情景或任务演示。

竞赛内容模块及比赛时长、分值分配如下：

表 1 竞赛内容模块

项目/模块		主要内容	比赛时长	分值
技能竞赛	前厅接待服务	入住登记、退房结账	20 分钟	25
	中餐服务	主题宴会设计、宴会摆台和斟酒服务	20 分钟	25
	休闲餐服务	休闲餐摆台、葡萄酒服务、时尚饮品创作调制	30 分钟	30
展示讲解		酒店服务文案制作，服务任务或情境展示讲解	70 分钟 (文案制作 60 分钟，展示讲解 10 分钟)	20

(一) 技能竞赛内容

1.前厅接待服务

竞赛时间：20 分钟

竞赛任务简述：

每位选手根据抽取的赛卷 A 中所呈现的客人信息，依据规程中附件 1 提供的酒店背景资料，以角色扮演方式，用英文完成入住登记、退房结账等前台接待服务流程。

(1) 入住登记：运用酒店信息系统，根据选手所抽取的客人信息，结合酒店产品特色和服务所需，适时进行酒店客房及相关产品推介，同时完成房间分配、证件扫描、房卡制作、押金收取、行李运送等入住相关手续。

(2) 退房结账：运用酒店信息系统，为客人办理结账离店手续。完成回收房卡、打印账单、客人退款、开具发票、行李及租车等服务。

2.中餐服务

竞赛时间：20 分钟

竞赛内容包括中餐主题宴会设计、摆台和斟酒等内容。

竞赛任务简述：

(1) 选手以家庭宴为题，设计一个中餐主题宴会台。竞赛内容包括：工作准备、宴会摆台、口布折花、斟酒、主题宴会设计等。

(2) 选手将自备的主题宴会设计物品带到比赛位后，根据裁判口令比赛计时开始，选手进行物品准备，检查场地和设施，完成餐器具的清洁卫生和整理工

作，现场完成 8 人宴会台面的布置，并进行主题设计与布置。

(3) 选手根据宴会需要折叠口布花，花型不限，需要突出主人位。

(4) 选手采用托盘斟酒方式为客人斟酒。斟倒方式为主宾葡萄酒，主人白酒，依次交叉斟倒，白酒和葡萄酒各斟 4 杯，一次性完成斟酒服务。

(5) 主题宴会设计中，主题创意说明书（内容含菜单设计）需准备一式五份（每份不少于 1000 字），检录时提交给工作人员。

(6) 摆台所使用的常规餐具由组委会统一提供，与主题相关的台布、口布、装饰品等由选手自备。

(7) 主题创意说明书、自备餐具、布草等均不能出现××代表队或××院校字样。

3. 休闲餐服务

竞赛时间：30 分钟

(1) 休闲餐摆台与葡萄酒服务

竞赛内容包括休闲餐摆台和葡萄酒服务等内容，比赛时间 20 分钟。

竞赛任务简述：

① 选手需要现场完成一张 3 人台休闲餐摆台。

② 引领客人，协助客人入座。

③ 根据客人的菜单进行酒水推荐和搭配（菜单见附件 2）。

④ 提供酒水服务。红葡萄酒需要提供示酒、开瓶、鉴酒、醒酒和斟酒服务；白葡萄酒需要进行冰镇、开瓶和斟酒。

⑤ 征询客人意见并送客。

⑥ 选手全程使用英语比赛。

(2) 时尚饮品创新调制

竞赛内容包括时尚饮品的创新设计与制作等，比赛时间 10 分钟。

竞赛任务简述：

① 根据饮品行业发展现状与趋势，创新设计一款时尚饮品（现场制作 2 杯，1 杯展示，1 杯供裁判评分）。

② 饮品至少选用 2 种具有中国文化属性的传统食材（如茶叶、花卉、果实、草本等），并对其进行“现代转化”，需要炮制、精细化处理的原材料可以提前

准备好带进赛场。

③调制方法不限，但必须做到卫生、安全，符合操作基本规范。

④饮品调制材料、工具自备。

⑤选手需要提前制作一份时尚饮品创新创业说明书，一式五份，检录时交给工作人员。创新创业说明书应包括饮品名称、原材料、制作方法、创意主题等相关内容。

（二）展示讲解竞赛内容

竞赛时间：70 分钟（其中酒店服务文案制作与准备 60 分钟，展示讲解 10 分钟）

竞赛任务简述：

1.选手检录后现场抽取一个客人情景，按照任务单进行问题解决方案或策划方案的制作。客人情景样例见附件 3，比赛期间的客人情景为神秘题。

2.选手准备区配备标准台式电脑，预装 Office 办公软件套装，前 30 分钟为无网络，后 30 分钟提供网络环境，可供使用的 AI 工具网页端，免费登录使用。

3.选手需将设计完成的方案打印并装订，并于展示讲解前提交给评委。

4.选手须制作展示讲解 PPT，制作格式为 PPTX，文件大小合适。

5.展示讲解内容应包括服务方案设计思路、技能要点（重点是新技术应用）、主要成果、总结与反思等内容。涉及知识产权须真实可靠，否则取消竞赛成绩。

5.展示讲解可以结合 PPT、图片资料等进行，是否需要进行情景还原展示由各参赛队自行决定，但不需要提前准备任何道具和展示用品。

四、竞赛方式

（一）竞赛形式：团体赛

（二）组队方式：

本项目为团体赛。每个代表队由 3 位选手组成，具体分工由参赛队报名时确定。其中 1 位选手完成前厅接待服务模块；1 位选手完成中餐服务模块，1 位选手完成休闲餐服务模块，展示讲解 3 位选手均需参加。

不得跨校组队，同一学校参赛队不超过 1 队，江苏联合职业技术学院经选拔可报 3-5 个队参加比赛。

每队可报 1-2 名指导教师，指导教师须为本校专兼职教师。

五、竞赛流程

（一）竞赛流程

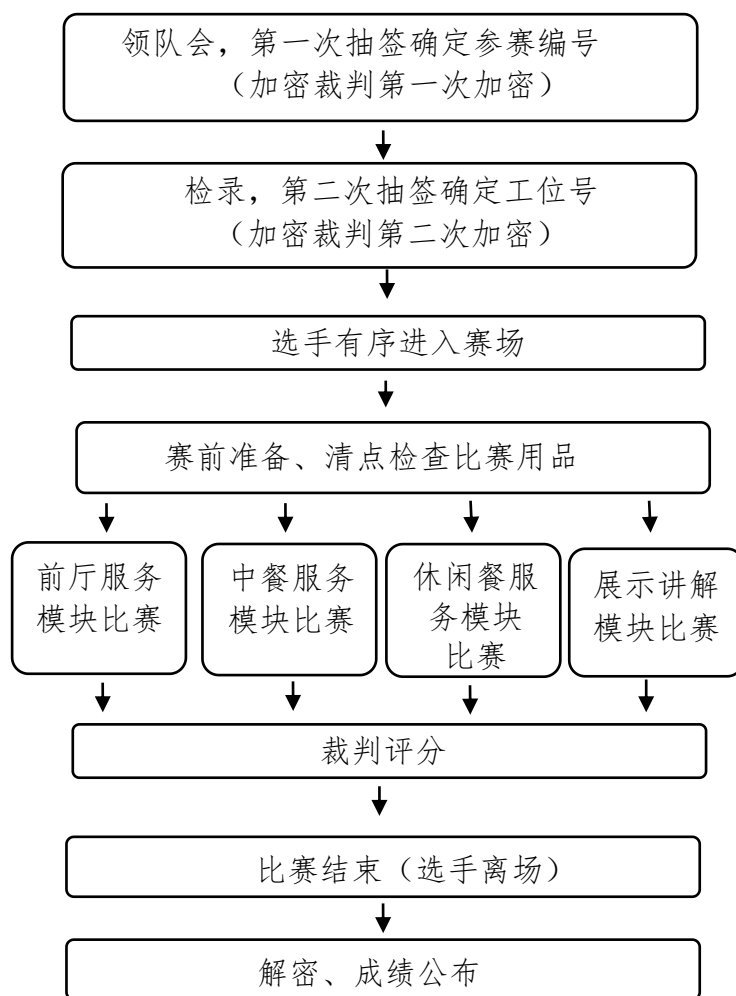


图 1 竞赛流程图

（二）竞赛日程安排

表2 竞赛日程表（根据参赛队数量调整）

日 期	时 间	事 项
报到当天	9:00-12:00	参赛选手及领队、指导教师报到
	15:00-18:00	领队会议、抽签分组、比赛场地观摩
第一天	7:30-12:00	选手比赛
	13:00-18:00	选手比赛
第二天	7:30-12:00	选手比赛
	13:00-18:00	选手比赛

第三天	9:30-10:30	技术点评
	10:30后	返程

六、竞赛规则

（一）竞赛报名

- 1.各高职院校按照大赛组委会规定的报名要求，通过“江苏省职业院校技能大赛网络报名系统”报名参赛。
2. 高职组参赛对象为全省高等职业学校（含本科职业院校）全日制在籍在校生及五年制高职四至五年级在籍在校生；已在国赛、省赛中获得过一等奖或在世赛争夺赛获得过金奖的学生不得参加同一组别、同一赛道的比赛。
- 3.同一学校每个项目的学生限报1支参赛队，不得跨校组队，江苏联合职业技术学院经过选拔可报3-5支参赛队。每位选手仅可参加一个项目。
- 4.参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。比赛前参赛选手和指导教师因故无法参赛，须由学校相应项目开赛前10个工作日内出具书面说明，并按参赛选手资格补充人员并接受审核，经省大赛组委会办公室同意后予以更换。

（二）熟悉场地规则

- 1.承办校在大赛前一天有责任和义务安排各参赛队熟悉比赛场地。
- 2.各参赛队统一有序地熟悉场地，熟悉场地时限定在指定区域，不允许进入比赛区。
- 3.熟悉场地时严禁与现场工作人员进行交流，不发表没有根据以及有损大赛整体形象的言论。
- 4.熟悉场地时严格遵守大赛各种制度，严禁拥挤，喧哗，以免发生意外事故。

（三）入场规则

- 1.参赛选手按规定的时间准时到达赛场检录区集合。
- 2.裁判将对各参赛选手的身份进行核对。参赛选手须提供参赛证、身份证、经学校注册的学生证，证件上的姓名、年龄、相貌特征应与参赛证一致。
- 3.裁判检验参赛选手的工具、量具及书写物品，不允许携带任何通讯及存储设备、纸质材料等物品，检查合格后进入赛场抽签区。
- 4.一级加密选手按抽签顺序号依次抽取参赛编号，二级加密凭参赛编号抽取

比赛工位号，然后在指定区域等待；在现场裁判的指挥下有序进入赛场，按抽取的比赛工位号就位。

5.展示讲解部分，若有自带的设备设施等，现场布置时间不超过 5 分钟。

（四）赛场规则

1. 前厅接待服务参赛选手进入赛场后，从 A 卷的 5 套赛卷中随机抽取 1 套，由参赛选手独立完成。中餐服务和休闲餐服务参赛选手根据二次加密时抽取的工位号完成相应模块比赛。展示讲解部分选手检录后抽取工作任务单，进入准备区进行文案准备。

2.本项目各模块需要赛场提供的竞赛物品清单，将随竞赛规程一并公布。

3.选手进入赛场后，必须听从现场裁判的统一布置和指挥。

4.比赛过程中，不能说明自己的代表队或参赛院校。自备物品上面不能出现××代表队或××院校字样。

5. 比赛过程中选手不得随意离开工位，不得与其他参赛选手和人员交流。因故终止比赛或提前完成比赛任务需要离场，应报告现场裁判，在赛场记录表的相应栏目填写离场时间、离场原因并由现场裁判签名和选手签工位号确认。

6.比赛过程中，严重违反赛场纪律影响他人比赛者，违反操作规程不听劝告者，越界影响他人者，有意损坏赛场设备或设施者，经现场裁判报告裁判长，经大赛组委会办公室同意后，由裁判长宣布取消其比赛资格。

（五）离场规则

比赛结束时，由裁判长宣布终止比赛。裁判长宣布终止比赛后，选手应停止竞赛任务的操作，有序离开赛场。

（六）成绩评定与管理规则

1. 成绩管理的机构及分工

成绩管理机构由裁判组、监督组和仲裁组组成。裁判在大赛裁判库中随机抽取，监督组和仲裁组由大赛组委会办公室指派。

（1）裁判组实行“裁判长负责制”，设裁判长 1 名，全面负责项目的裁判分工、裁判评分审核、处理比赛中出现的争议问题等工作。每个参赛队可以选派一名专业教师参与裁判工作。

（2）裁判员根据比赛需要分为检录裁判、加密裁判和评分裁判。

检录裁判：负责对参赛队伍（选手）进行点名登记、身份核对等工作；

加密裁判：负责组织参赛队伍（选手）抽签，抽取竞赛工位并二次加密等工作；

评分裁判（含现场裁判）：负责对参赛选手现场作品和服务过程按评分细则评定成绩。

（3）监督组对裁判组的工作进行全程监督，并对竞赛成绩抽检复核。

（4）仲裁组负责接受由参赛队领队提出的对裁判结果的申诉，组织复议并及时反馈复议结果。

2.成绩管理流程

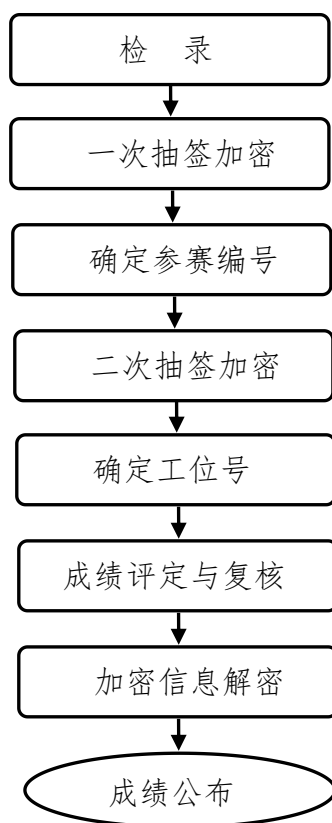


图2 成绩管理流程图

3. 比赛成绩评定

（1）过程评分

由现场裁判依据评分表，对参赛选手的操作规范、职业素养、赛场表现等进行评分。

（2）结果评分

由评分裁判依据评分表，对参赛选手操作技能、操作流程、沟通技巧以及最终成果等进行评分。

(3) 违规扣分

选手有下列情形，需从比赛成绩中扣分：

在完成比赛任务的过程中，因操作不当损坏比赛设备，不影响他人比赛，从比赛成绩中扣5分；影响他人比赛，从比赛成绩中扣10分。

4. 解密

裁判长正式提交工位号评分结果并复核无误后，加密裁判在监督人员监督下对加密结果进行逐层解密。

5. 成绩公布

将解密后的各参赛队结果汇总，经裁判长、监督员和专家组长及巡视员签字后，在成绩发布会上公布。

七、竞赛环境

(一) 竞赛场地

竞赛赛场主要划分为比赛区、裁判区、观摩区、后勤保障区等四个功能区。其中比赛区划分为前厅接待比赛区、中餐服务比赛区、休闲餐服务比赛区和展示讲解比赛区。

前厅接待比赛区设2个赛位（每个系统1个赛位），每组比赛用1个赛位，每个赛位面积不小于20m²；

中餐服务每组比赛使用3-4个赛位，每个赛位面积不小于20m²；

休闲餐服务每组比赛使用3-4个赛位，每个赛位面积不小于30m²；

展示讲解酒店服务方案设计区使用6个赛位，每个赛位面积不小于20m²；展示讲解区每组比赛使用1个赛位，每个赛位面积不小于30m²。

后勤保障区提供餐用具、酒水等比赛物资，设置选手更衣区和休息区域。

(二) 竞赛设备及物品

竞赛器材除大赛统一提供的以及本规程不允许自带的设备、器材、用品外，其他设备、器材可由参赛队根据比赛需要自行准备。

比赛场地相关设备及物品的详细信息在比赛前一个月公开发布。如有变动，最终以比赛场地提供的为准。

八、技术规范

- 1.教育部《高等职业教育酒店管理与数字化运营专业教学标准》；
- 2.文化和旅游部全国旅游星级饭店服务技能大赛前厅、中、西餐项目相关标准；
- 3.第45届、第46届世界技能大赛酒店接待、餐厅服务项目相关标准
- 4.2025年世界职业院校技能大赛相关标准

九、技术平台

（一）技能操作部分

- 1.前厅接待服务模块物品清单（每个工位）

表3 前厅接待服务模块物品清单

品名	参考技术参数
站式前台	外侧高 120cm，内侧高 90cm，长 150cm 左右
接待台标识牌	1 个
电脑（含鼠标、键盘、鼠标垫）	可运行酒店管理信息系统
大屏电视机（监视器）	42 寸以上
电话座机	饭店常规电话
模拟二代身份证读卡器	可读取模拟身份证信息
模拟身份证	2—3 张
POS 机（含配套卡单）	可实现信用卡、支付宝、微信预付和收款
信用卡	2 张
点钞机	具备点、验人民币功能
练钞币	不同面值，各 50 张
打印机	可打印、复印 A4 纸
电子钥匙制卡机	可制作对应饭店钥匙
房卡及房卡套	2 套
房卡收纳盒	2 个
计算器	1 个
必要洗漱用品	3 套

客账收集袋	33 cm*24cm
行李箱	2 个
秒表	2 个
A4 纸	1 包
酒店账袋信封	2 个
专票、普票复印件	各 3 张
黑色、红色签字笔	各 2 支
酒店简介	2 份
城市地图	2 份
普通信封	4 个
各类酒店常用报表	若干
各类酒店常用单据	若干
前厅操作系统软件	绿云/云驴通

2.中餐服务模块物品清单（每个工位）

表4 中餐服务模块物品清单

品名	参考技术参数	备注
餐台	圆形，直径 180cm、高 75cm	统一提供
餐椅	软面无扶手椅，椅子总高度 95cm 椅背宽 41.4cm，椅背长 46.5cm	统一提供
工作台	长方形，180cm×90cm	统一提供
台布、装饰台布		自备
餐巾	边长 45cm-60cm	自备
主题装饰物	突出设计主题	自备
牙签	与餐具协调，符合主题创意	自备
菜单	菜品及装帧符合主题创意	自备
主题名牌	美观，符合主题创意	自备
托盘	防滑，圆形直径 35cm-40cm，长 方形 40cm*55cm	统一提供/可自备

平盘	圆形，18 寸	统一提供
餐酒具	骨碟、汤碗、筷子、味碟、汤勺、 筷架、长柄勺、白酒杯、红酒杯、 水杯	统一提供
红葡萄酒	瓶装，750ml	统一提供
白酒	瓶装，500ml	统一提供
消毒巾	棉质，30cm×30cm	统一提供

3.休闲餐服务模块物品清单（每个工位）

表5 休闲餐服务模块物品清单

品名	参考技术参数	备注
餐桌	120cm×120cm	统一提供
椅子	软面无扶手椅，椅子总高度 95cm 椅背宽 41.4cm，椅背长 46.5cm	统一提供
托盘	防滑，圆形直径 35cm-40cm	统一提供
台布	180cm×180cm	统一提供
口布	白色，全棉 50*50cm	统一提供
开胃菜刀叉	不锈钢	统一提供
鱼刀鱼叉	不锈钢	统一提供
主菜刀叉	不锈钢	统一提供
汤勺	不锈钢	统一提供
甜品叉勺	不锈钢	统一提供
水杯	玻璃，高脚	统一提供
红葡萄酒杯	玻璃，高脚	统一提供
白葡萄酒杯	玻璃，高脚	统一提供
冰桶	不锈钢	统一提供
醒酒器	--	统一提供
海马刀	--	统一提供/ 可自备
花瓶	--	统一提供
盐、胡椒、牙签盅	--	统一提供
红、白葡萄酒	750 毫升	统一提供

（二）展示讲解部分

表6 展示讲解模块物品清单

品名	参考技术参数	备注
餐桌	方桌 120cm×120cm ， 1 张	统一提供
椅子	软面无扶手椅，椅子总高度 95cm 椅背宽 41.4cm，椅背长 46.5cm 3 把	统一提供
大屏电视机（监视器）	常规一体机 一台	统一提供
台式电脑	3 台， windows 系统	统一提供

十、成绩评定

本项目满分为100分，其中：技能竞赛重点考核技能水平和职业素养，占80%（前厅接待服务25分、中餐服务25分、休闲餐服务30分）；展示讲解竞赛考核应用价值、团队合作、创新创业等，占20%。

（一）评分文件

1.评分标准

一级项目	二级评价项目	三级评价项目	配分
（一） 技能竞赛	前厅接待服务	仪容仪态符合行业标准	25
		根据客人信息，合理推荐房间及报价	
		根据客人个性化需求正确分房、传输证件	
		正确录入宾客信息，打印入住登记表	
		确定付款方式，办理预付款	
		正确制作房卡，介绍早餐及其他服务设施	
		询问行李、贵重物品保管等服务，落实客人要求并录入系统	
		正确办理退房手续	
		正确打印账单，完成收款程序	
		完成账款统计和资料存档	
	中餐服务	仪容仪态符合行业标准	25
		按规范和标准正确摆台	
		口布折花条线清晰，造型美观	
		斟酒服务动作规范，酒量符合行业标准	
		操作卫生，技能熟练	
		台面物品、布草（含台布、餐巾、椅套等） 质	

		地环保，符合酒店经营实际	
		台面布草色彩、图案与主题相呼应	
		中心主题装饰物设计规格与餐桌比例恰当	
		主题创意新颖，观赏性和文化性强，具有推广价值	
	休闲餐服务	仪容仪态符合行业标准	30
		餐台桌布铺设平整	
		餐具摆放合理、整齐、一致，符合用餐需要	
		主动问候客人，引领方式正确	
		为客人确认菜单并推荐酒水	
		提供红葡萄酒示酒、开瓶、醒酒、鉴酒和斟酒服务	
		提供白葡萄酒酒水准备、示酒、开瓶和斟酒服务	
		热情送客	
		时尚饮品主题明确，符合市场需求	
		饮品用料适配性强，与主题关联度高	
		制作方法注重传统工艺与现代技术的结合	
		出品现代感、艺术感强，色彩协调	
		制作过程清晰，符合卫生、安全要求	
(二) 展示讲解	展示讲解	熟练掌握本专业或岗位技能，操作规范，符合行业标准，具有较高解决问题的综合能力	20
		具备良好的职业道德、职业精神、职业素养	
		具有较好的应用价值和推广意义	
		团队分工合作默契，氛围良好	
		体现良好的创新精神和创新能力	

2.评分表

评分表根据项目评分标准，由命题专家在拟定比赛任务书时拟定，裁判根据评分表对选手的比赛成绩进行评定。

(二) 评分办法

本项目的成绩评定由裁判组对选手进行评分。

技能竞赛部分由裁判员根据评分标准统一评分与计分。操作技能的成绩由操作过程的规范和最终完成工作任务的质量两部分组成。

展示讲解部分的评分依据2025年世赛评分要素中的技能水平、职业素养、应用价值、团队合作、创新创业五个维度确定本项目的展示讲解部分评分方法。

(三) 成绩审核与产生

1.评分小组应统计各个工位在该评分项目中的得分，对项目成绩进行复查审核，提交裁判长。

2.裁判长统计各个工位各个评分项目的得分，产生每个工位的总分（竞赛成绩）。

3.为保障成绩评判的准确性，监督组将对项目成绩抽检复核，如发现成绩错误以书面方式及时告知裁判长，由裁判长更正成绩并签字确认。

4.最终成绩经复核无误，由加密裁判在监督员的监督下解密，由裁判长、监督人员签字确认。

十一、奖项设定

（一）参赛选手奖

根据竞赛成绩，从高到低排序，按参赛队数的10%设一等奖，20%设二等奖，30%设三等奖。如遇参赛队总分相同的情况，则分别依据技能竞赛（前厅接待服务模块、中餐服务模块、休闲餐模块）、展示讲解的得分从高到低排序。

（二）指导教师奖

对获得一、二、三等奖选手的指导教师颁发指导教师奖。

十二、项目预案

1.后勤安保组接到大赛突发安全事故报告后，应在最短时间内到达事故现场，组织抢救和善后处置工作，并根据事故情况及时向上级部门汇报。

2.如发生食物中毒，后勤安保组要做好人员救治，立即封存相关食物，同时联系食品药品监督部门和120急救中心进行应急处置。

3.比赛期间供水供电设施发生故障时，由后勤安保组协调相关部门开展设施维护，保障比赛水电设施正常运行。供电发生停电时，立即启用应急电源恢复供电。

4.安排专门人员负责现场人身、财产事故处理，当领导、专家、参赛师生到赛场后如发生迷路、被盗、被抢、被骗、人身受到伤害等情况时，第一时间负责现场组织指挥。

5.在大赛现场显著位置配备应急医疗小组，为大赛顺利进行提供医疗保障服务。

6.根据1:1.5的比例配备比赛器具和用品。每场比赛前，赛场工作组根据比赛

规程和要求，及时更换和补充比赛物资，满足选手比赛需要。及时补充或添加赛场出现的因损坏、打碎等原因造成的物资短缺情况，确保项目的正常进行。

7.严格按照项目规程设计赛题，制作赛题。做好赛题印制、保存和保密工作。一旦出现赛题泄露等现象，经相应审批后立即使用备用赛题，满足比赛需要。

十三、项目安全

（一）比赛环境

场地设计、流程设计注重人流、物流的路线设计，合理划分比赛区域和观摩区。在各区域设立临时分界线，选派志愿者维持考场秩序，避免现场混乱。

赛场的布置，赛场内的器材、设备，应符合国家有关安全规定。如有必要，也可进行赛场仿真模拟测试，以发现可能出现的问题，赛前按照项目规程要求排除安全隐患。

在承办场地外设立大赛专用停车区域，设置明确的指示标志，增加引导人员，确保选手进出安全、便捷。

（二）生活条件

比赛期间，由承办院校统一安排参赛选手和指导教师食宿。比赛期间推荐具有宾馆/住宿经营许可资质的其他住宿设施供参赛队自主选择。

大赛期间承办方负责裁判员、工作人员交通、食宿安全。制定竞赛安全管理措施，确保选手、指导教师比赛安全。

安全管理，除了可以采取必要的安全隔离措施外，应严格遵守国家相关法律法规，保护个人隐私和人身自由。

（三）参赛队责任

1.各学校组织参赛队伍时，须安排为参赛选手、领队、指导教师等人员购买大赛期间的人身意外伤害保险。

2.各学校参赛队组成后，须制定相关管理制度，并对所有选手、指导教师进行安全教育。

3.各参赛队伍须加强对参与比赛人员的安全管理，实现与赛场安全管理的对接。

（四）应急处理

比赛期间发生意外事故，发现者应第一时间报告项目专家组长，同时采取措

施避免事态扩大，立即启动预案予以解决并报告组委会。项目出现重大安全问题可以停赛，应向组委会报告详细情况。

（五）处罚措施

1.因参赛队伍原因造成重大安全事故的，取消其获奖资格。

2.参赛队伍有发生重大安全事故隐患，经赛场工作人员提示、警告无效的，可取消其继续比赛的资格。

3.赛场工作人员违规，按照相应的制度追究责任。情节恶劣并造成重大安全事故的，由司法机关追究相应法律责任。

十四、竞赛须知

（一）参赛队须知

1.参赛队名称统一使用规定的代表队名称。

2.参赛队员在报名获得审核确认后，原则上不再更换，如筹备过程中，选手因故不能参赛，所在学校需出具书面说明并按相关规定补充人员并接受审核；竞赛开始后，参赛队不得更换参赛队员。

3.参赛队按照大赛赛程安排凭大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。

4.各参赛队统一安排参加比赛前熟悉场地环境的活动。

5.各参赛队准时参加赛前领队会，领队会上举行抽签仪式抽取场次号。

6.各参赛队要注意饮食卫生，防止食物中毒。

7.各参赛队要发扬良好道德风尚，听从指挥，服从裁判，不弄虚作假。

（二）指导教师须知

1.各指导老师要发扬良好道德风尚，听从指挥，服从裁判，不弄虚作假。指导老师经报名、审核后确定，一经确定不得更换。

2.对申诉的仲裁结果，领队和指导老师应带头服从和执行，还应说服选手服从和执行。

3.指导老师应认真研究和掌握本项目比赛的技术规则和赛场要求，指导选手做好赛前的一切准备工作。

4.领队和指导老师应在赛后做好技术总结和工作总结。

（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、注册的学生证。赛场着装应符合职业要求。赛场表现应体现自己良好的职业习惯和职业素养。

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；参赛选手在竞赛过程中，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，离开后，不能再次进入赛场。

7.如对裁判员的执裁有异议，可在比赛结束后 2 小时内由领队向项目仲裁组以书面形式提出申诉。

8.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，统一着装，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，应认真履行各自工作职责，保证竞赛工作的顺利进行。

4.工作人员应在规定区域内工作，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，由裁判跟随入场。

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。如有上述现象或因工作不负责任的情况，造成竞赛程序无法继续进行，由项目组委会视情节轻重，给予通报批评或停止工作，并通知其所在单位做出相应处理。

（五）裁判员须知

1.裁判员执裁前应参加培训，了解比赛任务及其要求、考核的知识与技能，认真学习评分标准，理解评分表各评价内容和标准。不参加培训的裁判员，取消执裁资格。

2.裁判员执裁期间，统一佩戴裁判员标识，举止文明礼貌，接受参赛人员的监督。

3.遵守执裁纪律，履行裁判职责，执行竞赛规则，信守裁判承诺书的各项承诺。服从项目专家组和裁判长的领导。按照分工开展工作，始终坚守工作岗位，不得擅自离岗。

4.裁判员有维护赛场秩序、执行赛场纪律的责任，也有保证参赛选手安全的问题。时刻注意参赛选手操作安全的问题，制止违反安全操作的行为，防止安全事故的出现。

5.裁判员不得有任何影响参赛选手比赛的行为，不得向参赛选手暗示或解答与竞赛有关的问题，不得指导、帮助选手完成比赛任务。

6.公平公正地对待每一位参赛选手，不能有亲近与疏远、热情与冷淡差别。

7.赛场中选手出现的所有问题如：违反赛场纪律、违反安全操作规程、提前离开赛场等，都应在赛场记录表上记录，并要求学生签工位号确认。

8.严格执行竞项目目评分标准，做到公平、公正、真实、准确，杜绝随意打分；对评分表的理解和宽严尺度把握有分歧时，请示裁判长解决。严禁利用工作之便，弄虚作假、徇私舞弊。

9.竞赛期间，因裁判人员工作不负责任，造成竞赛程序无法继续进行或评判结果不真实的情况，由项目组委会视情节轻重，给予通报批评或停止裁判资格，并通知其所在单位做出相应处理。

十五、申诉与仲裁

1.各参赛队对不符合项目规程规定的设备、工具、材料、计算机软硬件、竞赛执裁、赛场管理及工作人员的不规范行为等，可向项目仲裁组提出申诉。

2.申诉主体为参赛队领队。

3.申诉启动时，参赛队以该队领队签字同意的书面报告的形式递交项目仲裁组。报告应对申诉事件的现象、发生时间、涉及人员、申诉依据等进行充分、实事求是地叙述。非书面申诉不予受理。

4.提出申诉应在项目比赛结束后 2 小时内提出。超过 2 小时不予受理。

5.项目仲裁组在接到申诉报告后的 2 小时内组织复议，并及时将复议结果以书面形式告知申诉方。申诉方对复议结果仍有异议，可由领队向大赛仲裁工作组提出申诉。大赛仲裁工作组的仲裁结果为最终结果。

6.申诉方不得以任何理由拒绝接受仲裁结果；不得以任何理由采取过激行为扰乱赛场秩序。仲裁结果由申诉人签收，不能代收；如在约定时间和地点申诉人离开，视为自行放弃申诉。

7.申诉方可随时提出放弃申诉。

十六、竞赛观摩

本着开放办赛的方针，本项目在竞赛场地设置直播观摩区。观摩人员持证可进入比赛观摩区观摩比赛。观摩须知如下：

1.观摩人员需凭证入场。

2.观摩人员需遵守场地规则，服从工作人员管理。

3.当观摩人数超出赛场容量时，项目承办方将根据现场情况调节场地观摩人数。

十七、竞赛直播

建立大赛直播专用通道，分前厅接待、中餐服务、休闲餐服务三个板块进行直播，保障大赛公正公平，增强大赛的影响力和知名度。

为了更好地向大家呈现比赛盛况，共享比赛精彩瞬间，突出项目的技能重点与优势特色，为宣传、仲裁、资源转化提供全面的信息资料，项目将对比赛过程、开闭幕式及项目点评等环节全程录像。

十八、其他

- 1.参赛选手及相关工作人员，由项目承办院校统一安排食宿，费用自理。
- 2.本技术文件的最终解释权归大赛组织委员会。

附件 1：酒店背景资料

南京大酒店位于南京中山陵景区，是高星级旅游度假酒店，于2018年8月8日开业，酒店总面积三万平方米，拥有580间豪华客房，设各类宴会包房25间，大小会议室10个、棋牌室、健身房、室内游泳池，美容美发、商务中心以满足商务客人的商务、会议、休闲、娱乐之需求。距离火车南站30分钟车程，距机场50分钟车程。酒店可提供丰富的特色美食，享有盛名的紫金中餐厅可为宾客提供正宗的淮扬菜和粤菜佳肴；是一家集住宿、餐饮、商务、会议、度假等服务为一体的豪华五星级酒店。并为旅客代办旅游服务。

√ 前厅服务

叫醒服务、租赁服务、商务打印服务、机场接送服务、快递服务

房型与房价

房型	面积	特点	房价
高级双床房（城景）	20 m ²	2 张 1.2 米单人床	550 元/间/天
高级大床房（城景）	20 m ²	1 张 1.8 米双人床	550 元/间/天
豪华双床房（湖景）	30 m ²	2 张 1.2 米单人床	800 元/间/天
豪华大床房（湖景）	30 m ²	1 张 1.8 米双人床	800 元/天
亲子房	40 m ²	1 张 2 米双人床 1 张 1.2 米单人床	980 元/间天 有帐篷
行政双床房（湖景）	50 m ²	2 张 1.35 米单人床	1080 元/间/天
行政大床房（湖景）	50 m ²	1 张 2 米双人床	1080 元/间/天
高级套房（城景）	55 m ²	1 张 2 米双人床	1480 元/间/天
行政套房（湖景）	70 m ²	1 张 2 米双人床	1880 元/间/天
无障碍客房	30 m ²	1 张 1.8 米双人床	600 元/间天

√ 餐饮服务

餐厅名称	地点及营业时间	面积	主营特色	备注
紫金中餐厅	酒店二楼 10:00—21:30	可容纳 300 人就餐	淮扬菜和粤菜	可提供素食服务
芝乐咖啡厅	酒店一楼 07:00—22:00	可容纳 150 人就餐	自助早餐 西餐零点	24 小时可提供送餐服务
大堂吧	酒店一楼 10:00-24:00	可容纳 200 人就餐	酒水饮料服务	
宴会厅	酒店三楼 10:00—22:00	可容纳 2000 人就餐	淮扬菜和粤菜	可租赁

√ 休闲服务

服务项目	地点及营业时间	服务内容
健身房	酒店 38 楼 9:00—24:00	拥有专业健身器材 专业的健身教练为您量身定制运动计划
游泳池	酒店负一楼 08:30—24:00	恒温游泳池
温泉	酒店负一楼 10:00—22:00	天然的优质碳酸温泉

说明：

- 1.上述房间房价均含1份早餐，早餐售价88元/份，早餐时间为7:00am至10:00am。
- 2.住店客人可免费使用酒店健身房、游泳池。
- 3.行政房、套房客人可在行政酒廊用早餐，免费享受2人下午茶（正常价格188元/人）。
- 4.套房客人入住期间可免费洗熨衬衫1件。
- 5.所有客房均配备无线网络，可24小时免费上网。
- 6.退房时间：14:00。
- 7.本酒店不可将宠物带入客房。
- 8.酒店严格履行环保要求，不提供客房6小件。
- 9.酒店全店禁烟。
- 10.酒店泳池无儿童戏水区。

A卷 前厅接待赛卷（入住与退房）

请选手根据抽取的客人信息，完成相关竞赛内容。

情景1：A客人公务出差入住酒店4天，客人喜欢去酒店的健身中心运动，喜欢在酒店的西餐厅用餐。入住第2天上午10:00要求酒店安排车辆去高铁站接一位重要客户来酒店。

情景2：A教授夫妇因参加一个学术会议入住本酒店3天，希望房间大一些，最好能有会客空间。教授夫妇还想在会议结束后在本市游玩2天，希望能推荐一些游玩的景点和当地特色美食。

情景3：A客人夫妇入住酒店4天，由于年龄较大，要求酒店安排不临街相对安静的客房，另外太太是一位素食主义者，先生要求在中餐厅就餐时安排素食套餐。

情景4：A先生由于商务出行入住酒店3天，住店期间希望酒店提供打印服务和洗衣熨烫服务，并在酒店中餐厅预约了最后一天中午的商务套餐用于接待客户洽谈。

情景5：A先生和太太蜜月旅行，入住酒店3天，太太喜欢鲜花，但对百合花花粉过敏，他们希望酒店西餐厅能提供一顿烛光蜜月晚餐，为他们的蜜月旅行画个圆满句号，返程时需要租车去机场。

附件2 休闲餐客人套餐菜单

A客人

Chef Salad

Beef Steak with Black Pepper Sauce

Banana Pie

B客人

Caesar Salad

Seabass with Seafood Sauce

Cheese Cake

附件3 酒店服务方案设计客人情景任务单（样例）

【任务单1】一家三代入住智能套房，老人误操作导致房间窗帘、灯光持续混乱无法关闭，孩子受到惊吓大哭。客人情绪激动地到前台投诉，“你们的高科技房间根本没法住”。

核心任务：

- 1.请借助AI工具，制定一份即时解决方案。
- 2.请设计一个内部员工培训项目，以长效解决此类问题。
- 3.制作PPT并现场展示讲解。

【任务单2】一对年轻的新婚夫妇入住酒店蜜月套房，前台通过聊天得知明天是妻子生日。

核心任务：

- 1.使用AI工具生成2个有创意的生日惊喜服务方案（预算控制在300元内）并设计完整的执行流程（包括协作部门、时间节点、话术）。
2. 为选定的一套惊喜方案，撰写一封以酒店总经理名义发出的、温馨而个性化的生日贺卡文案。
- 3.制作PPT并现场展示讲解。