

2023年佛山市“青年匠才”职业技能大赛  
酒店接待项目技术工作文件

2023年11月20日

# 目录

一、技术描述 .....	3
(一) 项目概要 .....	3
(二) 基本知识与能力要求 .....	4
(三) 考核内容 .....	4
二、试题与评判标准 .....	10
(一) 试题 .....	10
(二) 比赛时间及试题具体内容 .....	13
(三) 评判标准 .....	14
三、竞赛细则 .....	14
(一) 比赛流程和安排 .....	14
(二) 违规情形和处理 .....	14
(三) 问题或争议处理 .....	15
四、竞赛场地、设施设备等安排 .....	15
(一) 场地布局图（最终以场地实地布局为准） .....	15
(二) 基础设施清单 .....	16
(三) 项目特别规定 .....	17
(四) 赛场布局要求 .....	17
五、场地安全 .....	17

## 一、技术描述

### （一）项目概要

全球化、社会经济和人口流动变化以及交通运输的方便快捷，极大地推动了旅游业的快速增长和商业旅行的繁荣发展。因此，旅行和旅游业在世界各地的社会和经济增长中发挥着重要作用。

不同类型、不同规模、不同品牌、多种格调的酒店为世界各地的客人提供住宿和一系列的规范服务，营造宾至如归、畅享商旅的温馨氛围和生活体验。酒店服务品质和价格定位通常是相对应的，国际星级酒店系统可以为客人提供一个合理通用的参考值。同时，酒店在品牌建设及市场营销的过程中，可根据自己的所在位置、历史背景、建筑特色和目标客户，进行符合自己特色的产品文化推介。

酒店接待是酒店关键的形象窗口，更是一门对客接待的服务艺术。酒店前台接待区域是酒店人员与客人主要沟通的工作场所。客人对酒店的第一印象，主要来自酒店接待人员。其职业形象、礼仪修养、表达艺术、服务质量、销售技巧等都会影响和决定客人在酒店居住期间的满意度，无论是正面的还是负面的差异化，都将会影响酒店服务的品质声誉和顾客的回头率，让酒店商业价值大幅增加。

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味，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、预定程序、接待问询、入住退房。酒店接待是一个真正的国际化和全球化的职业。

## （二）基本知识与能力要求

本次比赛是对酒店前台接待服务技能的展示和评估，目的是测试参赛选手技能操作方面的表现能力。参赛选手需要按照酒店接待服务标准（或要求）展示酒店前台接待服务技能。

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、预定程序、接待问询、入住退房。详细内容请参照阅读世界技能大赛酒店接待项目标准规范。

比赛分理论考核和技能竞赛，考核过程全程需要使用英语作答。

## （三）考核内容

	考核内容	权重
1	工作组织和自我管理	15
	<p><b>个人需要知道和理解：</b></p> <p>酒店提供的服务和设施，以及相应的房费</p> <p>酒店对客法律方面的要求，包括入住登记、健康与安全、歧视客户财物、客户的行为、酒精饮料的服务、货物销售和服务、数据保护等</p> <p>酒店疏散时的规则和紧急服务的第一呼叫点系统</p> <p>为残疾客人提供的服务设施</p> <p>酒店行业的前台运作的组成、角色和要求</p> <p>上报的流程、轮班方式和员工的类型</p> <p>客户周期的管理</p> <p>酒店客户目标群体和类型</p> <p><b>个人应具备的能力：</b></p> <p>高效地应对意外情况</p> <p>与客人、同事和访客打交道的时候保持健康和安全</p> <p>认同自己的所在组织宗旨及其目标</p> <p>换班时，确保所有信息都传递给移交到下一班次</p>	

	<p>有效并保证优先工作</p> <p>确保接待区的良好表现：外观、标识、清洁</p> <p>遵守与客人安全有关的规则和指南</p> <p>保护客人的隐私</p> <p>有关酒店内货物销售、服务等方面遵守相关法规</p>	
<b>2</b>	<b>沟通、客户关怀和人际沟通技巧</b>	<b>36</b>
	<p><b>个人需要知道和理解：</b></p> <p>与客人有效沟通的重要性</p> <p>与酒店客人沟通的程序和指南</p> <p>有效沟通的障碍和克服障碍的办法</p> <p>酒店关于制服和仪容仪表的相关规定</p> <p>个性形象的重要性</p> <p>酒店接待区在营造第一印象的重要性</p> <p>使用正确的称呼和礼仪</p> <p>酒店接待与其他部门之间的联系</p> <p>前台接待作为部门间沟通的枢纽作用</p> <p><b>个人应具备的能力：</b></p> <p>根据客人类型和/或情况，欢迎、照顾客人并进行沟通，包括残疾人和沟通存在困难的客人</p> <p>提供有关酒店的准确和全面的信息服务和设施</p> <p>与客人、同事和供应商保持良好的专业关系和沟通</p> <p>从客户/向客户、同事、供应商等接收和传递信息</p> <p>与酒店内其他部门有效、及时沟通</p> <p>与客人保持良好的专业关系和沟通</p> <p>从客人/向客人接收和传递信息</p> <p>拨打和接听电话、收发电子邮件</p> <p>在住宿期间照顾客人,确保他们满意</p> <p>保持优秀的个人形象,遵守有关制服、个人仪容仪表的相关规定</p> <p>对非言语沟通方式，如肢体语言和手势有适当的认知和反应</p> <p>有效地应用倾听技巧</p> <p>进行适当的、专业的交流谈话</p> <p>在对话中展现出自信</p> <p>表现机智、具备外交能力</p>	

	<p>有效解决冲突</p> <p>对特殊要求做出适当回应</p>	
<b>3</b>	<b>酒店预订流程</b>	<b>3</b>
	<p><b>个人需知道和理解：</b></p> <p>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</p> <p>连锁酒店的中心预订地点</p> <p>用于记录酒店预订情况的软件系统</p> <p>房费种类和范围</p> <p>临时、确认和担保预订的状况</p> <p>订金相关政策，及在订房时收取订金的流程</p> <p>房间的可售时间</p> <p>酒店关于超额预订相关规定</p> <p>酒店内使用的与预订相关的文档</p> <p>酒店的收益管理政策</p> <p>有关使用代理或经纪人的规定</p> <p><b>个人应具备的能力：</b></p> <p>接受来自面对面、电话、电子邮件、预订平台或信函的个人预约</p> <p>接受来自电话、电子邮件、预订平台或信函的团体预订</p> <p>通过批准的代理或经纪人进行预订，并进行适当的记录</p> <p>根据房间的供应情况，与无预定的客人就房费达成一致，根据酒店的相关规定支付经费</p> <p>根据酒店的规定要求并接收订金</p> <p>根据酒店的规定和流程进行房间分配</p> <p>记录额外服务或销售物品的要求，以确保交付和正确收费</p>	
<b>4</b>	<b>办理入住</b>	<b>3</b>
	<p><b>个人需要知道和理解：</b></p> <p>对本国、国际酒店客人的法律方面的文件和记录的相关要求</p> <p>为客人办理入住登记的电子系统和人工方式</p> <p>发放房卡的流程和相关规定</p> <p>不同类型的传统的和电子的客房钥匙</p> <p>注册的要求</p> <p>客人历史记录和更新的功能</p> <p>常见的客人要求，例如叫醒服务、报纸、早餐、客房送餐服务</p>	

	<p>自动办理入住手续</p> <p>处理客人行李、物品和停车的流程</p> <p>团队办理入住的程序</p> <p>超额预订的政策</p> <p><b>个人应具备的能力：</b></p> <p>根据酒店的政策和程序为客人办理入住手续</p> <p>保留与客人有关的所有必要的文件和信息</p> <p>给客人发房卡（钥匙）</p> <p>提供关于酒店服务和设施、分配房间和信息的相关指导</p> <p>要求并接受额外的服务和销售的相关指示</p> <p>确保付款，为顺利退房做好准备</p> <p>建议将客人的行李转到客房,并根据酒店的规定进行运送</p> <p>有效地准备和处理团体的到来</p> <p>有效处理超额预订和客满的情况</p>	
<b>5</b>	<b>行政和后台程序</b>	<b>8</b>
	<p><b>个人需要知道和理解：</b></p> <p>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</p> <p>帐户类型</p> <p>将费用记入客人的账单，如餐厅费用、房间服务，酒吧以及其他支付</p> <p>信用控制系统</p> <p>坏账和酒店如何对其进行管理</p> <p>如何解读数据，包括来宾历史记录、邮件列表、数据库、帐户房间统计；客房和已入住房间，平均房费，房间收益，总营业利润</p> <p>如何获取数据和改进收入、促销、折扣、预测、趋势、策略的数据</p> <p>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</p> <p>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> <p><b>个人应具备的能力：</b></p> <p>有效使用计算机和常用办公软件</p> <p>以物理和电子方式归档文件和数据</p>	

	<p>处理和核算现金和现金等价物</p> <p>根据需要管理货币兑换</p> <p>执行一般办公室和行政流程,如归档、文字处理、数据库维护、复印和记录维护</p> <p>根据酒店政策计算货币兑换和交易并收取适当的佣金</p> <p>准确地将费用寄给客人帐户</p> <p>按照酒店政策规定,维护信用体系</p> <p>创建和记录任何与客人相关的文件(确认信函、往来信件等)</p>	
<b>6</b>	<b>销售推广</b>	<b>14</b>
	<p><b>个人需要知道和理解:</b></p> <p>酒店及酒店集团推广活动的范围及目的</p> <p>酒店接待人员在促进和最大化销售和利润方面的作用</p> <p>酒店接待人员在吸引回头客中的作用</p> <p>视觉显示和宣传材料的影响</p> <p>忠诚度计划的作用和好处</p> <p>如何在线推广酒店</p> <p>收益管理和在线分销的角色</p> <p>用于产生销售的不同合作伙伴和第三方组织,以及他们各自的角色</p> <p><b>个人应具备的能力:</b></p> <p>在客人预订时、抵达时和入住期间向客人宣传和销售酒店服务和设施</p> <p>根据酒店政策和收益管理最大限度地提高销售额、客房入住率、客房费用</p> <p>为客人预订其他服务,如出租车、鲜花和剧院门票</p> <p>在接待区设立有效的促销显示</p> <p>对酒店或酒店集团的广告和促销活动作出适当回应</p> <p>管理价格阻力</p> <p>推广和销售忠诚度计划,认可酒店会员并确保他们获得适当的福利</p>	
<b>7</b>	<b>投诉管理</b>	<b>8</b>
	<p><b>个人需要知道和理解:</b></p> <p>酒店的投诉流程</p> <p>灵活掌握并确保在工作程序的范围内</p>	



	<p>调查和分析的基本方法</p> <p>个人职责权限的范围</p> <p>冲突或者投诉管理所依据的原则</p> <p><b>个人应具备的能力：</b></p> <p>提前预见的潜在问题和可能的投诉等</p> <p>缓和投诉对象的情绪，包括必要的时候在合适处理投诉的地方交谈</p> <p>认真听取投诉，按要求做好记录</p> <p>客观、敏锐地提问</p> <p>在保持客观的同时表现出体谅和同情心</p> <p>整理所记录的笔记，区分事实、观点或假设</p> <p>请参考酒店的管理程序以确定选择和解决方案</p> <p>根据情况，参考酒店程序，以确定解决方案</p> <p>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</p> <p>处理完投诉之后再关切一下宾客的满意度</p>	
<b>8</b>	<b>结账退房流程</b>	<b>3</b>
	<p><b>个人需要知道和理解：</b></p> <p>退房时间</p> <p>宾客离开时的结账流程</p> <p>各种不同的付款方式</p> <p>准备宾客账单和收款时预付押金的核算程序</p> <p>如何进行（解释）退款</p> <p>销售税及其如何在酒店账单中体现</p> <p>退房和宾客离店的相关文件</p> <p>快速退房流程</p> <p>延迟退房手续和相关规定</p> <p>如何管理大型团体和聚会客户的退房</p> <p><b>个人应具备的能力：</b></p> <p>根据酒店的规定和流程，办理宾客结账退房程序</p> <p>管理快速退房和延迟退房</p> <p>管理大型团体和聚会客户的退房</p> <p>接收付款</p> <p>说明酒店收到的预付款以及因以下原因而产生的任何退款</p>	

	适当地征收销售税	
<b>9</b>	<b>酒店所在地的推广介绍</b>	<b>10</b>
	<p><b>个人需要知道和理解：</b></p> <p>当地的文化、历史和旅游信息</p> <p>公共交通的不同选择</p> <p>当地美食</p> <p>当地的沟通和传统等方面情况</p> <p>如何利用互联网快速获取最新信息</p> <p><b>个人应具备的能力：</b></p> <p>通过故事讲述、实际体验和导游，对目的地进行推介</p> <p>为宾客安排行程、订票和预约</p> <p>了解宾客的需求并相应的推介</p> <p>协助宾客的交通出行</p> <p>进行研究以获取信息，并使信息保持最新</p> <p>用心学习，最重要的目标是能够为宾客提供快速的回馈</p> <p>收集客户体验反馈</p>	
	<b>合计</b>	<b>100</b>

每位裁判员和选手都必须阅读并理解本技术说明文件。计算机系统以OPERA系统为准。

## 二、试题与评判标准

### (一) 试题

**1.比赛模块。**本次大赛试题形式参考世界技能大赛，分为前台和后台两大模块。

**前台模块为：**

- 客房预订
- 客人抵达
- 登记入住
- 投诉处理
- 旅游信息

- VIP接待
- 特殊情况
- 办理退房

后台模块为：

- 核算相关数据
- 书面预订确认
- 研讨会询价回复
- VIP 城市游
- 回复客房预订平台的投诉

**2.评分说明。**本次竞赛评分表按照 CIS（竞赛信息系统）格式，并使用竞赛专用评分系统自动计算和汇总分值，具体的评分细则按照各个模块分值进行。评价评分实行0-3级制：

- 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

三名裁判将对每个评分项进行评价，第四名专家协调打分工作，并在必要的时候进行打分。评分标准包括以下几个方面：

**A部分：行为和个人展示**

- 态度
- 姿态
- 组织良好
- 关注细节
- 效率
- 对文化差异的深度理解

- 展现自己的内驱力

### **B部分：沟通/通讯**

- 写作沟通技能
- 口头沟通技能
- 面向客户的社交技能
- 服务推介

### **C部分：接待服务技能**

- 电话通用操作沟通
- 办理入住
- 在入住期间照顾客人
- 旅游信息
- 关注细节
- 酒店异常和意外情况的处理
- 结账退房

### **D部分：接待服务技能**

- 房间预订相关步骤
- 客人抵达/离店相关流程
- 房屋分配

### **E部分：出纳和其他管理运行技能**

- 外币兑换
- 员工换班
- 出纳
- 开具票据
- 了解销售在接待角色中的重要性
- 了解酒店主体市场及其细分
- 了解安全在接待角色中的作用

## F部分：技术设备技能

- 电话
- 计算机（微软Office）和预订系统
- 复印件
- 计算器

每项任务结束后立即进行评价评分。

## （二）比赛时间及试题具体内容

### 1.比赛时间安排

C: 选手	日期	时间	前台	后台
C1-C10	12月23日	8:00-8:30		C1-C10 后台写作
		8:35-11:00	C1-C10 角色扮演：模块1	
		11:40-13:00	午餐	
		13:00-16:00	C1-C10 角色扮演：模块2	
		16:00-19:00	C1-C10 角色扮演：模块3	

注：上述时间以比赛实际时间为准。

### 2.比赛项目说明

本次比赛技能竞赛采用与演员互动的方式，每一组任务都有几个不同的任务情况，比如说入住时，参赛选手可能需要为不同的客人办理入住，将由演员扮演不同的角色。

### （三）评判标准

1.裁判组成。裁判长1名，裁判员若干名。裁判长由组委会审核任命，裁判员由各参赛队伍和组委会推荐，经组委会审核后确定。裁判组成员在裁判长带领下，负责比赛各环节的技术工作。裁判员须具备本项目所要求具备的相关知识和技能，具备熟练的英文听、说、阅读能力，有酒店接待领域或者相关领域工作至少三年的工作经验。

2.评判方法。所有评分与评价模块由3位裁判组成，取3位裁判所打分数的平均分作为每位选手最后的分数（小数点后保留两位）。

## 三、竞赛细则

根据本项目特点和工作要求，本项目比赛的具体流程和安排如下：

### （一）比赛流程和安排

1.赛前技术对接。根据各项目实际需要，各项目裁判长与场地负责人于赛前1天对场地设备设施等准备工作进行最终确认。

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。

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。

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.比赛结束。

### （二）违规情形和处理

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痕迹，必须上报裁判进行处理。否则一项扣2分。

2.比赛过程中，不得出现任何选手姓名、参赛代表队等信息，否则根据情节严重情况，由裁判长决定扣1-5分。

3.竞赛过程出现交头接耳、交流比赛信息等现象，每项扣5分。

比赛期间，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。

### （三）问题或争议处理

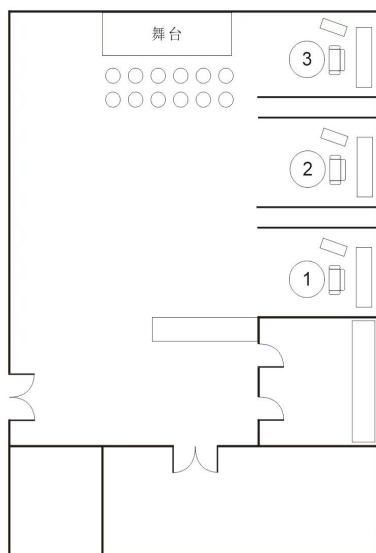
对竞赛期间出现的问题或争议按以下程序解决：

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《2023年第二届佛山市“青年匠才”职业技能大赛问题或争议记录处理表》。

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，各参赛队领队可向仲裁组出具署名的书面反映材料并举证。仲裁组在执委会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，仍交由竞赛项目内解决。属非技术性问题或争议，由仲裁组作最终裁决。各类问题或争议处理情况，由执委会监督仲裁组填写《争议处理记录表》报执委会备案。

## 四、竞赛场地、设施设备安排

### （一）场地布局图（最终以场地实地布局为准）



## (二) 基础设施清单

### 1.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(含鼠标、键盘、鼠标垫等成套)	联想	台	4
2	一体机		台	3
3	电话座机		部	3
4	打印复印机		台	3
5	POS机	仿真	部	3
6	前厅服务台	前台	桌	3
7	计算器	普通	个	6
8	秒表	普通	个	5
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	普通	套	3
12	报刊架		个	3
13	房卡套	普通	张	若干
14	仿真信用卡		张	3
15	房卡	普通	张	若干
16	酒店简介		本	若干
17	城市地图		张	若干
18	各类酒店常用报表	普通	张	若干
19	各类酒店常用单据	普通	张	若干
20	行李箱	普通	个	3
21	行李生服装		套	若干
22	特别演员角色服装		套	若干



## 2. 选手自带物品

(1) 参赛工具和原料。竞赛场地中所有的材料和设备都将由大赛主办方提供。选手可以携带身份证、参赛证和英汉词典。场地禁止使用手机等通讯设备。

(2) 参赛选手须穿着得当，严格按照酒店接待人员着装。

### (三) 项目特别规定

- 参赛选手需身体健康，无传染性疾病。
- 性格开朗外向，具有良好的仪表以及积极的态度。
- 参赛选手，迟到十五分钟以上不得入场。
- 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。
- 选手在比赛中严禁使用各类通讯工具。
- 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。
- 选手着装、物品等在外观上不应显示选手所在单位等个人信息。

### (四) 赛场布局要求

以组委会最后公布为准。

## 五、场地安全

根据国家相关法规要求，结合本项目实际，为确保事故为零，需提升所有参赛队伍的职业健康及安全意识。

1.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。

2.突发事件应急处理预案。竞赛过程中出现滑到、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组织处理。

### 3.突发情况

如遇各种紧急情况，请立即与赛场应急小组联系，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.进入赛场相关注意事项

(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。如遇突发事件，请保持镇静，听从应急小组指挥。

(7) 如遇火险请勿慌乱，从安全出口紧急撤离。

(8) 如需撤离，请听从工作人员指挥，到指定紧急集合点集合。

(9) 遇有突发事件时启动应急程序。一切应急工作由大赛组委会应急小组进行处理。

5. 赛场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。