

# 第十届“星光计划”职业院校技能大赛

## “酒店接待”项目

### 技术描述

上海市星光计划组委会竞赛办公室

二〇二三年四月

# 目录

<b>1.项目简介 .....</b>	<b>1</b>
1.1 项目描述 .....	1
1.2 竞赛目的 .....	1
1.3 相关文件.....	1
<b>2.选手应具备的能力 .....</b>	<b>1</b>
<b>3.竞赛模块及命题方式 .....</b>	<b>3</b>
3.1 竞赛模块.....	3
3.2 模块简述.....	3
3.2.1 模块A： OPERA系统操作.....	3
3.2.2 模块B： 后台写作.....	4
3.2.3 模块C： 前厅服务情境模拟.....	4
3.3 命题方式 .....	5
3.4 命题方案.....	5
<b>4.评分规则 .....</b>	<b>5</b>
4.1 评价分（主观） .....	5
4.2 测量分（客观） .....	6
4.3 评分流程说明 .....	6
<b>5.项目特别规定.....</b>	<b>7</b>
<b>6.竞赛相关设施设备 .....</b>	<b>7</b>
6.1 场地设备工具 .....	7
6.2 材料 .....	7
6.3 决赛选手须自备的设备和工具 .....	8
6.4 决赛场地禁止自带使用的设备和材料： .....	8
<b>7.健康和安全的.....</b>	<b>8</b>
<b>8.开放赛场 .....</b>	<b>8</b>
<b>9.绿色环保 .....</b>	<b>9</b>

本项目技术描述是对本竞赛项目内容的框架性描述，正式比赛内容及要求以竞赛当日公布的赛题为准。

## 1.项目简介

### 1.1 项目描述

酒店属于服务性行业，酒店接待是酒店接触客人最频繁的岗位之一，本项目旨在丰富酒店文化，促进员工服务技能提高，充分调动专业技能学习的积极性。参赛选手需要在规定时间内完成酒店客房预订、前台接待客人情景模拟以及账务处理等工作。

通过比赛，学生需要掌握与前厅接待相关的理论知识及考核其在对客服务过程中的操作能力和应变能力，进一步提升酒店专业学生的接待技能水平，充分展示作为服务人员的良好精神风貌和精湛的工作技能。

### 1.2 竞赛目的

本次大赛以“新时代、新技能、新精彩”为主题，借鉴世界技能大赛的先进理念，深化教学改革、推进校企合作，促进专业发展，展示师生风采。提高学生素养，培育工匠精神。发挥大赛社会效应，展示职业教育成果，服务上海产业转型发展，增强职业教育影响力和吸引力。

### 1.3 相关文件

本项目技术工作文件只包含项目技术工作的相关信息。

## 2.选手应具备的能力

模块	能力描述
A	OPERA 系统操作
	个人需要知道和理解：

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 档案建立的必要性。</li> <li>• 客人偏好记录的重要性。</li> <li>• 预订各 option 功能的作用。</li> <li>• Check-in 和 Check-out 的基本流程。</li> <li>• 入账时各种情况的处理方法。</li> </ul>
	<p>个人应能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 熟练地为客户建立新的档案，并正确归纳管理建立好的客户档案。</li> <li>• 熟练地为客人建立新的预订，并正确归纳管理建立好的预订。</li> <li>• 熟练操作系统为客人进行入住登记。</li> <li>• 熟练使用系统对记账和出纳进行操作。</li> <li>• 熟练使用系统对结账和关账进行操作。</li> </ul>
<b>B</b>	<b>后台写作</b>
	<p>个人需要知道和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能够快速准确地用邮件回复客人</li> <li>• 了解并明白一般办公室行政程序和流程，包括归档，文字处理，数据库，影印和记录维护。</li> </ul>
	<p>个人应能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能够有效的使用计算机和常用办公软件。</li> <li>• 能够对文件和数据进行物理和电子归档。</li> <li>• 能够根据客人的需求用邮件回复客人</li> </ul>
<b>C</b>	<b>前厅服务情境模拟</b>
	<p>个人需要知道和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 接待工作的规范和流程。</li> <li>• 升级销售使用的情境和技巧。</li> <li>• 礼宾可以为客人服务的项目内容。</li> <li>• 如何处理客人住店期间遇到的各类问题。</li> <li>• 处理客人投诉的步骤和流程。</li> </ul>

	<p>个人应能够：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 熟练地为客人提供专业得体友好礼貌的入住，退房等接待服务。</li> <li>• 熟练运用酒店术语对客人进行适当的升级销售。</li> <li>• 熟练使用英语帮客人进行行李的寄存和物品转交（外卖、快递或文件）。</li> <li>• 熟练使用英语为客人提供接送机服务，安排交通工具等。</li> <li>• 熟练地运用对话帮助客人解决住店期间遇到的各类问题。</li> <li>• 熟练使用英语解决客人投诉处理问题。</li> </ul>
--	--

### 3.竞赛模块及命题方式

#### 3.1 竞赛模块

模块编号	模块名称	竞赛时间 min	分数		
			评价分	测量分	合计
A	OPERA 系统操作	20	0	45	45
B	后台写作	30	5	10	15
C	前厅服务情境模拟	20	20	20	40
总计		50	25	75	100

如选手决赛成绩出现同分情况的，以 OPERA 系统操作模块成绩排名顺序。操作模块出现同分情况，以操作时间短者为胜。

#### 3.2 模块简述

##### 3.2.1 模块 A：OPERA 系统操作

###### (1) 操作一——预订以及入住登记（25 分）

- 建立档案（熟练操作系统为客户建立新的档案）。

- 正确归纳管理建立好的客户档案（合并档案和修改档案，输入客人偏好等）。
- 建立预订（熟练操作系统为客户建立新的预订）。
- 入住登记（熟练操作各类必要软件）。
- 利用管理软件更好的为客人服务（熟练掌握 options 各种功能，以便为不同需求的客人提供服务）。

### **(3) 操作二——入账及退房（20分）**

- 账单处理（熟练使用系统对记账和出纳进行操作）。
- 结账退房（熟练使用系统对客人进行结帐退房操作）。
- 利用管理软件更好的为客人服务（熟练掌握 options 各种功能，以便为不同需求的客人提供服务）。

## **3.2.2 模块 B：后台写作**

### **(1) 操作一——预订回复（15分）**

- 根据酒店的相关要求和程序回复订房间询信件
- 优秀的写作能力。
- 工整的信件格式且注意细节。

## **3.2.3 模块 C：前厅服务情境模拟**

### **(1) 情境一——入住接待（23分）**

- 做好接待工作（为客人提供专业得体友好礼貌的服务）。
- 根据特定情境为客人做升级销售（熟练运用酒店术语对客人进行适当的升级销售）。

• 行李寄存服务（熟练地为客人进行行李寄存和物品转交工作，如外卖、快递或文件等）。

- 提供接送机服务（能为客人提供接送机服务，安排交通工具等）。

### **(2) 情境二——退房以及投诉处理（17分）**

- 做好接待工作，为客人提供结账服务
- 处理住店问题（熟练地运用对话帮助客人解决各类问题）。
- 解决投诉（熟练使用英语解决客人投诉处理问题）。

### 3.3 命题方式

本项目竞赛题的命题方式：

本项目为试题保密的命题方式。

对试题保密的项目,由裁判长签署保密责任书后,根据本《技术描述》的思路及内容独立负责试题的命制、印刷及保密工作,赛前不再重新公布。赛前 2 周公布部分样题或命题思路。

### 3.4 命题方案

参考结合 47 届世界技能大赛酒店接待项目技术描述以及各类酒店前厅管理课程教材,结合酒店实际 OPERA 系统操作情况。

竞赛组委会将在规定的时间节点在竞赛系统上公布决赛试题,组织命题专家与参赛选手及其指导老师就技术描述及赛题方面的交流与解答。

## 4.评分规则

本次评分规则参照世界技能大赛评分规则执行。本项目评分标准为测量和评价两类。凡可采用客观数据表述的评判称为测量;凡需要采用主观描述进行的评判称为评价。

### 4.1 评价分(主观)

评价分(Judgment)打分方式:3名裁判为一组,各自单独评分,计算出平均权重分,除以3后再乘以该子项的分值计算出实际得分。裁判相互间分差必须小于等于1分,否则需要给出确切理由并在小组长或裁判长的监督下进行调分。

权重表如下:

权重分值	要求描述
0分	各方面均低于行业标准,包括“未做尝试”
1分	达到行业标准
2分	达到行业标准,且某些方面超过标准

3分	达到行业期待的优秀水平
----	-------------

例如

权重分值	要求描述
0分	事件处理流程错误，没有可操作性，英语表达不流畅。
1分	事件处理有所欠缺，弱可操作性，英语表达一般。
2分	事件处理较完整，有一定的可操作性，英语表达较好。
3分	事件处理流程正确完整，可操作性强，英语表达流畅，口语发音纯正。

## 4.2 测量分（客观）

测量分（Measurement）打分方式：按模块设置若干个评分组，每组由2名及以上裁判构成。每个组所有裁判一起商议，在对该选手在该项中的实际得分达成一致后最终只给出一个分值。若裁判数量较多，也可以另定分组模式。

测量分评分准则样例表：

类型	示例	最高分值	正确分值	不正确分值
满分 或零分	没有过多的香水、须后水；不能浓妆，没有纹身、不佩戴珠宝、不留长指甲和涂抹指甲油，不带有色美瞳	1	1	0
	合适的发型，不过分使用护发用品，不染成不适合前厅接待的发色	1	1	0
	主动问候客人	1	1	0
	保持态度礼貌，优雅微笑	1	1	0

## 4.3 评分流程说明

模块A为结果评分，模块B、C为过程评分和结果评分相结合。选手决赛成绩出现同分情况的，以OPERA系统操作模块成绩排名顺序。操作模块出现同分情况，以操作时间短者为胜。



## 5.项目特别规定

1. 本项目为全英文比赛项目。
2. 本项目需着正装参赛，男生着符合前台接待的白色衬衫、黑色或者深蓝色西服套装、黑色袜子、黑色皮鞋；女生着符合前台接待的深色西服套装、肉色或黑色丝袜、黑色皮鞋。如有不符合规定的着装，此项评分为0。
3. 比赛中严禁使用各类通讯工具，禁止在竞赛期间对赛场设施、设备、赛项题目或项目的其他组成部分进行摄影、摄像，否则做取消比赛资格处理。
4. 比赛中爱护赛场设施设备，操作规范，注意安全。违反安全操作规定造成的损失由选手负责。

## 6.竞赛相关设施设备

### 6.1 场地设备工具

序号	主体设备名称	型号	单位	数量
1	Opera PMS	V5		21
2	应用服务器/数据库服务器	HP DL 360/380/580 系列		1+1
3	MS WinXP 工作站			21

### 6.2 材料

序号	设备名称	型号	单位	数量
1	工作台			2
2	椅子			若干
3	房卡 信封 A4 纸			若干
4	计时器			2
5	电话座机		部	2
6	计算器	普通	个	20
7	黑、红色签字笔	普通	支	若干
8	银行练功券、仿真信用卡		张	若干

9	仿真护照		本	2
---	------	--	---	---

### 6.3 决赛选手须自备的设备和工具

序号	设备名称（或图片）	型号	单位	数量
1	黑色水笔		只	1
2	手表		个	1
3	前厅接待西装制服		套	1

除以上列表的材料、工具以外的材料、工具需报备裁判长同意后才能带入赛场使用。

### 6.4 决赛场地禁止自带使用的设备和材料：

序号	设备和材料名称
1	平板电脑
2	手机
3	U 盘
4	耳机
5	MP3、MP4 等
6	跟比赛有关的文字材料、图片等参考资料

## 7.健康和安

所有比赛的操作用具须符合安全要求，参赛者须保持比赛场地卫生，无任何遗留物品影响后续选手的比赛。在比赛过程中，参赛选手应该严格遵守相关专业的操作规程，符合安全、文明要求。参赛选手应该爱护赛场的仪器设备，并且在操作仪器设备时应按规定的操作程序谨慎操作，不得触动非比赛用仪器设备。

## 8.开放赛场

比赛承办方应在不影响选手比赛和裁判员工作的前提下提供开放式场地供参观者观摩。

观摩人员应遵守赛场规则，听从场地工作人员的管理，遵循赛场安全管理要求，不得与选手交谈，不得妨碍、干扰选手竞赛，不得在场内吸烟等。

比赛承办方应积极做好竞赛的宣传工作。

## **9.绿色环保**

竞赛任何工作都不应该破坏赛场周边环境。

赛场设置排烟除尘系统，尽可能地减少和控制烟尘。所有可循环利用的材料都应分类处理和收集。