

上海市“星光计划”
第十届职业院校技能大赛

“酒店接待”项目

赛务文件

上海市星光计划组委会竞赛办公室

二〇二三年五月

目 录

一、大赛介绍.....	1
(一) 项目介绍.....	1
(二) 赛场导览图.....	2
(三) 项目场地布局示意图.....	3
二、参赛人员.....	4
(一) 执裁专家.....	4
(二) 选手.....	4
三、竞赛整体日程安排.....	6
四、比赛安排表.....	8
五、项目竞赛保障组.....	9
(一) 人员配置.....	9
(二) 专业技术人员.....	9
(三) 赛务管理人员.....	10
六、其他.....	10

一、大赛介绍

上海市“星光计划”第十届职业院校技能大赛（以下简称“大赛”）由上海市教育委员会、上海市人力资源和社会保障局、上海市教育发展基金会、上海市民办教育发展基金会主办，由上海市教育委员会教育技术装备中心、上海市职业技能鉴定中心、上海市教师教育学院承办。大赛坚持面向全体学生，实践“为了每一个学生的终身发展”理念，坚持大赛与教育培养目标、专业教学标准、国家职业标准、全国技能大赛和世界技能大赛相结合，坚持大赛的开放性、科学性和国际化。借鉴全国及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。

（一）项目介绍

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。

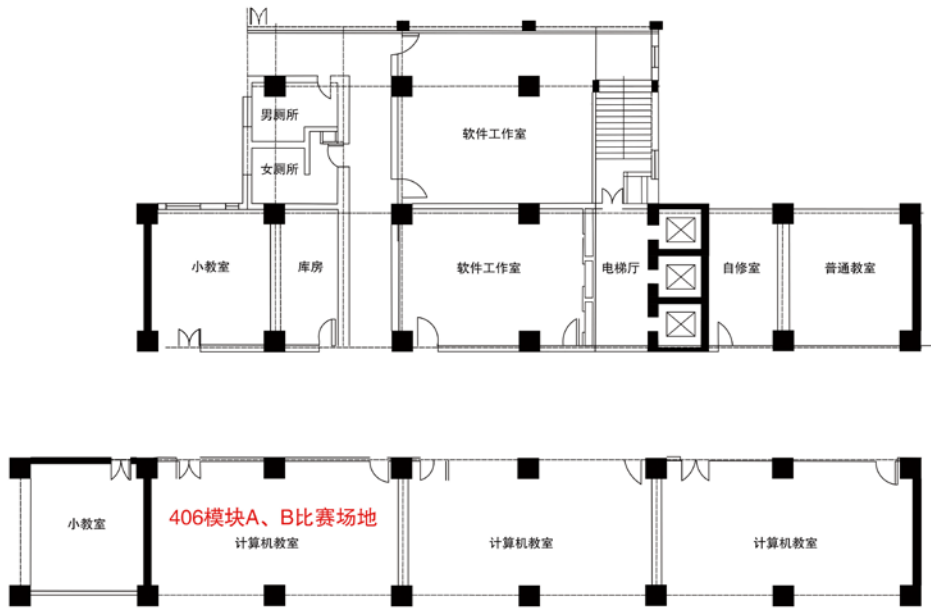
(二) 赛场导览图



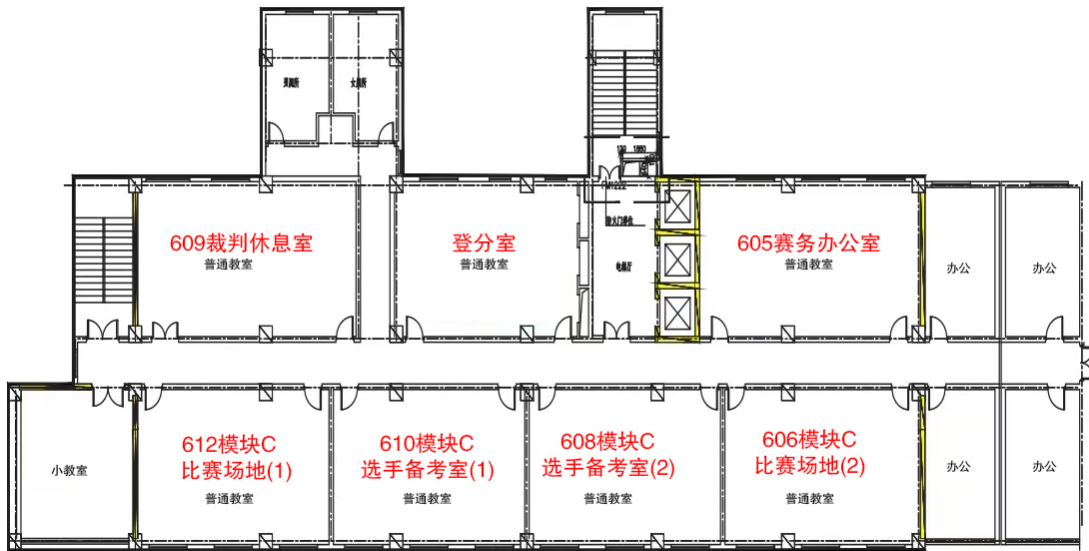
上海商学院 中山西路 2271 号

交通：轨道交通 3、4、9 号线：宜山路站；轨道交通 1 号线：上海体育馆站；
公交 87、89、93、138、205、224、721、732、808、830、909（中山西路宜山路站）

(三) 项目场地布局示意图



教学楼 4 层比赛场地



教学楼 6 层比赛场地

二、参赛人员

(一) 执裁专家

岗位	姓名	所在单位	联系电话	执裁专家性
首席专家	施松柏	上海复旦皇冠假日酒店	13817531288	组委会任命
执裁专家	冯晓晖	上海市商业学校 (上海商学院高等技术学院共 和新路院区)	13817920982	参赛队推荐
执裁专家	黄凯	上海城建职业学院	15221887119	参赛队推荐
执裁专家	茅苇	上海工商职业技术学院	13817333193	参赛队推荐
执裁专家	陆旻敏	上海济光职业技术学院	13816696763	参赛队推荐
执裁专家	江舟	上海科学技术职业学院	15050711529	参赛队推荐
执裁专家	梁雅丽	上海旅游高等专科学校	18321483397	参赛队推荐
执裁专家	吴倩	上海复旦皇冠假日酒店	13816963710	第三方推荐
执裁专家	贾筠	上海石基信息技术有限公司	13621858793	第三方推荐
执裁专家	董佳	灏悦程信息科技南京有限公司	13916857699	第三方推荐
执裁专家	孙遇安	上海国际会议中心有限公司	13761259664	第三方推荐
执裁专家	颜榕	上海外滩茂悦大酒店	13918965226	第三方推荐

(二) 选手

姓名	所在单位	联系电话
张海婷	上海济光职业技术学院	15921322436
闵思思	上海济光职业技术学院	15201711600
陈思宇	上海济光职业技术学院	15900782492
李奕娜	上海工商职业技术学院	13764943697
朱烨灵	上海工商职业技术学院	18101814812

吕帅杰	上海工商职业技术学院	15003209797
黄嘉仪	上海商学院高等技术学院	17749762789
卢淞婵	上海商学院高等技术学院	13701629537
徐悦	上海商学院高等技术学院	15221033563
孙守权	上海立达学院	18516733393
何云娇	上海立达学院	17317768289
周依宣	上海立达学院	17521581639
应惠婕	上海科学技术职业学院	18046736376
许嘉慧	上海科学技术职业学院	19916022328
张倩玉	上海科学技术职业学院	18800358259
邱心敏	上海旅游高等专科学校	18950805267
罗湘妮	上海旅游高等专科学校	15080932905
杨佳丽	上海旅游高等专科学校	15779987629
张怡柯	上海城建职业学院	15511375504
陈正嵘	上海城建职业学院	17621996730
明倩倩	上海城建职业学院	18726666797

三、竞赛整体日程安排

赛前 1 个月 (C-30) 周四 2023.04.20				
时间	事项	参与人员	负责人	地点
赛前 1 个月	赛事筹备	首席专家 场地经理 竞赛保障组成员	首席专家	上海商学院

赛前 8 天 (C-8) 周四 2023.05.11				
时间	事项	参与人员	负责人	地点
8:00-18:00	技术说明会	首席专家 参赛选手、教练	首席专家	上海复旦皇冠 假日酒店

赛前 3 天 (C-3) 周三 2023.05.17				
时间	事项	参与人员	负责人	地点
8:00-20:00	赛场搭建和设施设备进场	场地经理 竞赛保障组成员	场地经理 场地运营总管	上海商学院 徐汇校区

赛前 2 天 (C-2) 周四 2023.05.18				
时间	事项	参与人员	负责人	地点
8:00-20:00	赛场搭建和设施设备装调	场地经理 竞赛保障组成员	场地经理 场地运营总管	上海商学院 徐汇校区
13:00-18:00	赛前技术对接 (检查、确认场地设备准备工作、 CIS 及劳务费制单系统等落实)	项目首席专家 场地经理 竞赛保障组成员	项目首席专家 场地经理 场地运营总管	上海商学院 徐汇校区

赛前 1 天 (C-1) 周五 2023. 05. 19

时间	事项	参与人员	负责人	地点
8:00-13:30	执裁专家组专业培训	项目首席专家 项目执裁专家	项目首席专家	上海商学院 徐汇校区
	首席专家分配执裁专家员执裁任务	项目首席专家 项目执裁专家	项目首席专家 场地运营总管	
	首席专家对试卷进行检查确认 录入评分细则	项目首席专家 网管/登分员	项目首席专家	
	技术支持单位确认比赛当天技术保障小组和赛务保障小组人员工作岗位和工作任务	项目首席专家 项目执裁专家 场地经理 竞赛保障组成员	项目首席专家 场地运营总管	
13:30-14:00	选手工位抽签	选手 竞赛保障组成员	场地运营总管	
14:00-15:30	自带工具检查、进场 选手熟悉场地与设备	项目首席专家 执裁专家 选手 竞赛保障组成员	项目首席专家 场地运营总管	
14:00-19:30	项目首席专家组织设备及封场	项目首席专家 竞赛保障组成员	项目首席专家	

比赛第 1 天 (C1) 周六 2023. 05. 20

时间	事项	参与人员	负责人	地点
7:00	工作人员报到	工作人员	场地经理 场地运营总管	上海商学院 徐汇校区
7:30	选手及项目执裁专家报到	项目首席专家 项目执裁专家 选手	场地经理 场地运营总管	
8:00-8:30	各项目赛前会： 1. 选手身份核对 2. 比赛规则说明 3. 选手交流	项目首席专家 项目执裁专家 选手	项目首席专家	

比赛第 1 天 (C1) 周六 2023.05.20

时间	事项	参与人员	负责人	地点
8:30-9:00	模块 A 竞赛 (20 分钟)	选手、执裁专家	项目执裁专家	上海商学院徐 汇校区
9:15-9:45	模块 B 竞赛 (30 分钟)	选手、执裁专家	项目执裁专家	
10:00-12:00	模块 C 竞赛 (10 分钟/人)	选手、执裁专家	项目执裁专家	
12:00-12:30	午餐		场地运营总管	
12:30-17:10	模块 C 竞赛 (10 分钟/人)	选手、执裁专家	项目执裁专家	
16:30-17:30	当日成绩打分、汇总、 登分、签字确认	项目执裁专家	项目首席专家	
17:30-18:00	技术点评	项目首席专家 项目执裁专家	项目首席专家	

四、比赛安排表

比赛第 1 天 (C1) 5 月 20 日

时间	项目	
7:00	工作人员报到	
7:30	执裁专家组与选手报到	
08:00-08:30	项目赛前会	
08:30-09:00	A01~A18 模块 A 竞赛	
09:00-10:00	A01~A18 模块 A 评分	
09:15-09:45	A01~A18 模块 B 竞赛	
09:45-12:00	A01~A18 模块 B 评分	
10:00-12:00	A01~A06 模块 C 竞赛 (情景一)	A13~A18 模块 C 竞赛 (情景二)
12:00-12:30	午餐	
12:30-17:10	A07~A18 模块 C 竞赛 (情景一)	A01~A12 模块 C 竞赛 (情景二)
16:30-17:30	当日成绩汇总、登分、签字确认	

时间	项目		
17:30-18:00	技术点评		
竞赛工位数	模块 A	模块 B	模块 C
	18 个	18 个	2 个
执裁专家人数	首席专家 1 名 + 执裁专家 11 名		
评分方式	过程与结果相结合，由三位执裁专家对一个模块进行打分		
各模块 执裁专家人数	模块 A	模块 B	模块 C
	3	3	8
备注	1. 根据回避原则，执裁专家应回避自己所在参赛单位的选手评分 2. 如涉及拆复位，请在安排表中列出具体时间		

注：选手具体比赛时间以首席专家通知为准

五、项目竞赛保障组

（一）人员配置

项目场地运营总管：姜红，18939965770；

场地经理：裘亦书，15601781345；

监督仲裁人员：由中心统一委派

项目竞赛保障组内设专业技术人员和赛务管理人员。

（二）专业技术人员

序号	姓名 联系方式	岗位	工作内容
1	周伟	技术对接负责人	赛场技术总负责
2	徐成	技术支持人员	赛场搭建、比赛工位准备、 赛场拆除
3	林万春	技术支持人员	设施设备准备、维护保障

4	赵金	技术支持人员	赛场摄影
6	徐嘉欣	HSE 保障	赛场 HSE 保障
7	董瑞鑫	网管/登分员	赛场网络负责、登分

(三) 赛务管理人员

序号	姓名 联系方式	岗位	工作内容
1	丁延芳	服务保障负责人	赛场保障总负责
2	吴倩芸	赛场服务保障	后勤保障、赛务协调
3	宋志培	赛场服务保障	后勤保障、赛务协调
4	连雨沁	赛场服务保障	后勤保障、赛务协调

六、其他

6.1 赛场纪律

6.1.1 参赛选手须凭本人身份证原件（或带照片的社会保障卡、公安局核发的机动车驾驶证、初中职学校在校生学生证等有效证件原件）及参赛证进入赛场，否则不得参加比赛。

6.1.2 参赛选手应准时参赛，迟到 30 分钟以上者，将不得入场，按自动弃权处理。

6.1.3 进入考场后，参赛选手应按照抽签号进入相应工位，并检查设备状况。

6.1.4 除选手自备物品外，参赛选手不得携带任何其他物品进入竞赛区域。

6.1.5 参赛选手着装、用品等在外观上不应显示选手所在参赛单位等个人信息。

6.1.6 首席专家发出开始竞赛的时间信号后，参赛选手方可进行操作。

6.1.7 竞赛期间，每位参赛选手必须独立完成所有竞赛内容，除征得首席专家许可、否则严禁与其他选手、选手所在参赛单位执裁专家交流接触，否则将取消比赛资格。

6.1.8 参赛选手应爱护赛场设施设备，操作规范，注意安全。参赛选手在操作过程中存在安全隐患的，首席专家视情况决定是否暂时中止选手竞赛。

6.1.9 参赛选手遇有问题应向首席专家举手示意，由非所在参赛单位执裁专家负责处理。

- 6.1.10 参赛选手在竞赛期间可饮水、上洗手间，但其耗时一律计入竞赛时间。
- 6.1.11 竞赛过程中，参赛选手不得再将其他工具、材料、设备和资料携带入竞赛区域，也不得接受其他人员从场外传递的任何工具、材料、设备和资料等，违反者将被取消本模块评分。
- 6.1.12 竞赛过程中，参赛选手不得进入其他选手工作区域，不得干扰或影响其他选手比赛，经过提示或警告仍不改正者，将取消该选手的竞赛成绩，禁止该选手继续比赛。
- 6.1.13 参赛选手不得在作品上做任何不属于试题要求范围的标记。
- 6.1.14 参赛选手存在违纪行为并经确认的，由首席专家决定取消部分模块或所有模块成绩。
- 6.1.15 首席专家发出结束竞赛的时间信号后，参赛选手应立即停止操作，依次有序地离开赛场。如发现未停止操作并不听劝阻的，予以取消该模块成绩的处理。

6.2 异常情况处理

- 6.2.1 竞赛过程中，参赛选手发现设备异常的，须立即举手示意，经首席专家及技术人员核查后，确定是否中断比赛时间。因选手个人原因导致设备故障而造成比赛延误的时间，计入选手比赛时间并不予补偿。
- 6.2.2 参赛选手中途自行放弃比赛的，应向首席专家提出，经首席专家同意并由参赛选手本人签字确认后，方可离开赛场。部分模块弃权的，弃权模块成绩不得分。整场比赛弃权的，竞赛成绩为 0 分。
- 6.2.3 竞赛过程中发生安全事故的，由首席专家及技术负责人进行处理，首席专家视处理结果决定是否继续竞赛。
- 6.2.4 竞赛过程中受到外围干扰的，首席专家向干扰者提出警告，并视情况决定是否将干扰者驱逐出赛场。

鸣 谢

技术支持单位



上海商学院

项目完成确认

首席专家：

项目场地运营总管：

场地经理：

完成日期： 2023 年 月 日