

# X X 周 岁 一 员 工 服 务 技 能 P K 比 赛

具体实施方案如下：

## 一、 参与部门及报名方式

房务部、餐饮部、财务部、前厅部、安保部均可报名参加；后勤部门员工也可以报名参加；此次比赛各部门先进行初赛，初赛由各部门自行安排，总办人力资源部参与比赛监督和考核各部门选拔出4名优秀选手上报行政部，统一参加酒店举办的技能大赛；

## 二、 大赛内容及时间安排

酒店服务技能大赛定暂定7月15日下午14:00时在酒店10楼“宴会厅”和酒店外围举行如有变动另行通知，比赛的项目见下表：

### 2017年酒店周岁一员工服务技能PK比赛

## 三、 大赛规则

1、 各项比赛采用百分制：

2、 各项比赛评分标准见附表

3、 大赛要求

1 参赛人员及其它观摩员工必须遵守纪律，提前15分钟入场，提前做好比赛的准备工作；

2 着装、仪表仪容、礼节礼貌要符合酒店要求；

3 比赛过程中禁止在场人员以任何方式暗示或提示参赛者，各参赛人员除回答提问外，不得就自己的操作等做任何解释；

4 参赛人员必须尊重裁判，不得以任何理由干扰裁判工作，如发现有作弊现象则取消参赛资格；

5 各部门要立即着手组织员工开展比赛的初评活动,从比赛中选出规定人数上报参赛人员名单;

6 参赛时各部门观摩人员 5—8 人,赛场纪律有序,严禁中途退场;

#### 4、奖励办法

1 优秀奖: 共计 2 个项目奖,各组将选出岗位技能标兵一名,奖金 1000 元 同时颁发“酒店岗位技能第一名”证书,同时获得技能保持者上酒店员工荣誉榜、行政加分 20 分;第二名: 奖金 500 元,同时颁发“酒店岗位技能第二名”证书同时给予行政加分 20 分;第一名工资晋级一级;

#### 四、大赛分工

大赛评委: 总裁判长: 董事长、裁判员: 各部门第一负责人;

参赛名单上报,参赛工具的准备按“会场布置图示”,提前在赛场进行布置;

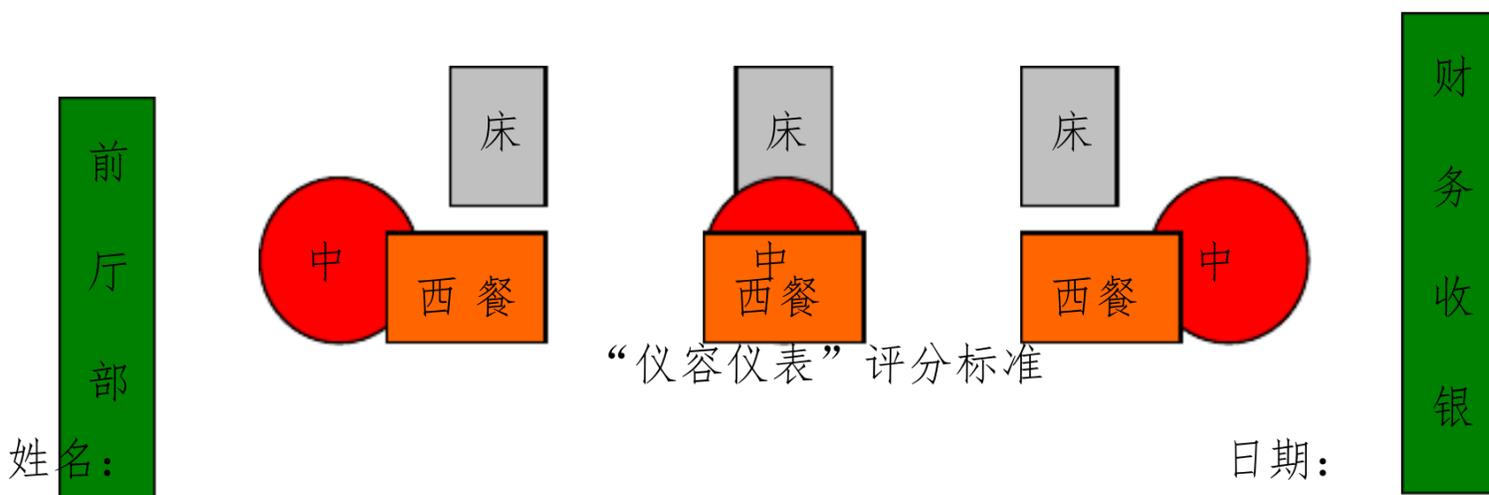
负责本部门观摩人员的组织;

工程部: 提前做好音响设备的准备工作,准备入场、休场音乐;

行政部: 负责大赛的组织、沟通和协调工作,制定评分标准,评委召集及大赛过程的控制、条幅制做;

大赛主持人: 迟龙

#### 技能大赛“宴会厅”会场安排图示



| 仪表项目  | 细节要求                | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-------|---------------------|----|----|----|
| 头发分   | 男士                  |    |    |    |
|       | 1、后不盖领              |    |    |    |
|       | 2、侧不盖耳              |    |    |    |
|       | 3、干净、整齐,着色自然,发型美观大方 |    |    |    |
|       | 女士                  |    |    |    |
|       | 1、后不过肩              |    |    |    |
|       | 2、前不盖眼              |    |    |    |
| 面部分   | 3、干净、整齐,着色自然,发型美观大方 |    |    |    |
|       | 男士: 不留胡及长鬓角         |    |    |    |
| 手及指甲分 | 女士: 淡妆              |    |    |    |
|       | 1、干净                |    |    |    |
|       | 2、指甲修剪整齐            |    |    |    |
| 服装分   | 3、不涂有色指甲油           |    |    |    |
|       | 1、整齐干净              |    |    |    |
|       | 2、无破损、无丢扣           |    |    |    |
| 鞋分    | 3、熨烫挺刮              |    |    |    |
|       | 1、黑颜色皮鞋             |    |    |    |
| 袜子分   | 2、干净,擦试光亮、无破损       |    |    |    |
|       | 1、男深色、女浅色           |    |    |    |
| 袜子分   | 2、干净、无褶皱、无破损        |    |    |    |

|            |                  |    |  |  |
|------------|------------------|----|--|--|
| 首饰及徽章<br>分 | 1、不佩戴过于醒目的饰物     |    |  |  |
|            | 2、选手工号牌佩戴规范      |    |  |  |
| 总体印象<br>分  | 1、举止：大方,自然,优雅    |    |  |  |
|            | 2、礼貌：注重礼节礼貌,面带微笑 |    |  |  |
| 合计         |                  | 10 |  |  |

评委：

核分员：

前厅服务业务口试评分标准

姓名：

日期：

| 项目           | 操作程序及标准                              | 满分 | 扣分 | 得分 |
|--------------|--------------------------------------|----|----|----|
| 上门散客<br>办理入住 | 客人离前台 2-3 米,主动热情微笑的问候宾客;             | 2  |    |    |
|              | 询问客人有无预定;                            | 2  |    |    |
|              | 了解客人需求,详细介绍酒店房型、房价以及优惠项目;            | 5  |    |    |
|              | 根据客人选择确定相应房间,询问入住人数收取客人证件并进行核对,扫描证件; | 12 |    |    |
|              | 请客人确认 RC单,收取押金,递送房卡及押金单<br>双手递拿      | 15 |    |    |
|              | 提醒客人贵重物品寄存;                          | 3  |    |    |
|              | 为宾客介绍早餐地点与用餐时间及用餐依据; 告知退房时间          | 3  |    |    |
|              | 为宾客指引电梯位置,或请礼宾员为客人服务;                | 2  |    |    |

|      |                                    |    |  |  |
|------|------------------------------------|----|--|--|
|      | 祝愿宾客入住愉快并留下前台电话号码;                 | 2  |  |  |
|      | 对话中至少称呼客人姓氏 3 次;                   | 2  |  |  |
|      | 通知 HSKP 宾客入住                       | 2  |  |  |
|      | 将宾客信息及时准确录入系统;                     | 2  |  |  |
|      | 3 分钟之内完成收取证件至离开前台, 不含介绍和系统录入       | 3  |  |  |
|      | 小计                                 | 65 |  |  |
| 办理退房 | 客人离前台 2-3 米, 主动热情微笑的问候宾客;          | 2  |  |  |
|      | 收取房卡及押金单                           | 2  |  |  |
|      | 通知 HSKP 查房                         | 2  |  |  |
|      | 询问客人住店感受, 听取客人意见;                  | 3  |  |  |
|      | 收到查房反馈后, 汇总消费、打印账单并请客人核对签字;        | 10 |  |  |
|      | 询问客人是否需要开据发票;                      | 3  |  |  |
|      | 填写退款单请客人签字并退款;                     | 3  |  |  |
|      | 询问是否需要酒店帮助安排车辆去往下一站, 需要时进行介绍并帮助安排; | 3  |  |  |
|      | 与客人道别并欢迎再次光临                       | 2  |  |  |
|      | 3 分钟之内完成从收到查房反馈到开完发票, 不含系统结账       | 3  |  |  |
|      | 系统操作结账事宜                           | 2  |  |  |
| 小计   | 35                                 |    |  |  |

|    |  |      |  |  |
|----|--|------|--|--|
| 共计 |  | 90 分 |  |  |
|----|--|------|--|--|

评委：

核分员：

## 五、客房服务现场实操比赛规则和评分标准用于所用选手

### 一比赛内容：标准中式铺床

### 二比赛要求

- 1、每组 4 名选手同时参加比赛；
- 2、操作时间 3 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 分钟不予计分；
- 3、选手必须佩戴参赛证提前进入比赛场地，裁判员统一口令“准备开始”后进行准备，准备时间 2 分钟；准备就绪后，举手示意；
- 4、选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作；
- 5、所有操作结束后，选手立于工作台侧，举手示意“比赛完毕”；
- 6、比赛用床架不带床头板；靠近裁判一头为床头，选手比赛过程中不允许绕床头操作；
- 7、操作过程中，选手不能跑动、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分；
- 8、其他
  - 1 床单和被套叠法：正面朝上，沿长边对折两次，再沿宽边对折两次；
  - 2 选手在床尾位置操作；
  - 3 床架+床垫高度为 45 厘米；

### 三比赛物品准备

- 1、床架 1 个
- 2、床垫 1 个，2 米×米

- 3、工作台 1 个
- 4、床单 1 个，
- 5、被套 1 个，
- 6、被芯 1 床,重量约
- 7、枕芯 2 个,75 厘米×45 厘米
- 8、枕套 2 个

客房服务比赛评分标准

姓名：

日期：

| 项 目         | 要求细则                                   | 分值 | 扣分 | 得分 |
|-------------|--|----|----|----|
| 床 单<br>24 分 | 一次抛单定位两次扣 2 分,多一次扣 1 分                 | 11 |    |    |
|             | 不偏离中线偏 2 厘米以内不扣分,2-3 厘米扣 1 分,3 厘米以上不得分 | 3  |    |    |
|             | 床单正反面准确毛边向下,抛反扣 1 分                    | 2  |    |    |
|             | 床单表面平整光滑                               | 3  |    |    |
|             | 包角紧密平整,式样统一 90 度                       | 5  |    |    |
| 被 套<br>13 分 | 一次抛开两次扣 2 分,多一次扣 1 分、平整                | 9  |    |    |
|             | 被套正反面准确抛反抛反扣 1 分                       | 2  |    |    |
|             | 被套开口在床尾方向错扣 1 分                        | 2  |    |    |
| 羽绒被<br>31 分 | 一次抛开两次扣 2 分,多一次扣 1 分平整                 | 4  |    |    |
|             | 一次收回压入被套内做有序套被操作多一次扣 1 分               | 2  |    |    |

|                |   |   |  |  |
|----------------|---|---|--|--|
|                | 抓两角抖开丝棉被并一次抛开定位多一次扣 1 分,被子与床头平齐                 | 6 |  |  |
|                | 被套中心不偏离床中心偏 2 厘米以内不扣分,3—5 厘米扣 1 分,20 厘米以上不得分    | 3 |  |  |
|                | 羽绒被在被套内四角到位,饱满、平展                               | 3 |  |  |
|                | 羽绒被在被套内两侧两头平                                    | 3 |  |  |
|                | 被套口平整且要收口,羽绒被不外露                                | 2 |  |  |
|                | 被套表面平整光滑  | 2 |  |  |
|                | 羽绒被在床头翻折 45 厘米每相差 5 厘米扣 1 分,不足 4 厘米不扣分          | 2 |  |  |
|                | 两侧距地等距每相差 4 厘米扣 1 分,不足 3 厘米不扣分,尾部自然下垂,尾部两角应标准统一 | 4 |  |  |
| 枕头 2 个<br>12 分 | 四角到位,饱满挺括                                       | 3 |  |  |
|                | 枕头边与床头平行  | 3 |  |  |
|                | 枕头中线与床中线对齐每相差 4 厘米扣 1 分,不足 4 厘米不扣分              | 3 |  |  |
|                | 枕套沿无折皱,表面平整,自然下垂                                | 3 |  |  |
| 综合印象 10 分      | 总体效果: 三线对齐,平整美观                                 | 5 |  |  |
|                | 操作过程中动作娴熟、敏捷,姿态优美,能体现岗位气质                       | 5 |  |  |

|            |    |    |     |         |
|------------|----|----|-----|---------|
| 合 计        |    | 90 |     |         |
| 操作时间：      | 分  | 秒  | 超时： | 秒 扣分： 分 |
| 选手跑床、跪床、撑床 | 次： |    | 扣分： | 分       |
| 实 际 得 分    |    |    |     |         |

### 擎天餐饮部标准技能大赛项目

#### 餐厅服务中餐宴会摆台比赛规则和评分标准

一、比赛内容：中餐宴会摆台 10 人位

二、比赛要求：

- 1、按中餐正式宴会摆台,鼓励选手利用自身条件,创新台面设计;
- 2、操作时间 15 分钟提前完成不加分,每超过 30 秒,扣总分 2 分,不足 30 秒按 30 秒计算,以此类推; 超时 2 分钟不予继续比赛,未操作完毕,不计分;
- 3、选手必须佩带参赛证提前进入比赛场地,裁判员统一口令“开始准备”进行准备,准备时间 3 分钟;准备就绪后,举手示意;
- 4、选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作;
- 5、比赛开始时,选手站在主人位后侧;比赛中所有操作必须按顺时针方向进行;
- 6、所有操作结束后,选手应回到工作台前,举手示意“比赛完毕”;
- 7、操作过程中物品不离盘台布、桌裙和装饰布除外;
- 8、餐巾准备无任何折痕;餐巾折花花型不限,但须突出主位花型,整体挺括、和谐,符合台面设计主题;
- 9、餐巾折花和摆台先后顺序不限;
- 10、比赛中允许使用装饰盘垫;
- 11、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;

三、比赛物品准备

1、组委会提供物品：圆桌面直径 180 厘米、餐椅 10 把、工作台;

1 防滑托盘 2 个

2 规格台布

3 餐巾 10 块

- 花瓶或花篮 1 个
  - 5 餐碟、白瓷勺、翅碗、席面更、筷子、筷架各 10 套
  - 6 饮料杯、葡萄酒杯、白酒杯各 10 个
  - 7 牙签 1 盅
  - 8 菜单 2 个
  - 9 桌号牌 1 个
  - 10 公用餐具筷子、筷架、公勺各 1 份/套
- 2、选手自备物品：桌裙

中餐宴会摆台比赛评分标准

姓名：

日期：

| 项 目                  | 操作程序及标准  | 分值 | 扣分 | 得分 |
|----------------------|--|----|----|----|
| 台布<br>12 分           | 单层台布铺台可采用抖铺式、推拉式或撒网式铺设,要求一次完成,两次扣分,三次及以上不得分                        | 7  |    |    |
|                      | 台布定位准确,十字居中,凸缝朝向主副主人位,下垂均等,台面平整,桌裙长短合适,围折平整或装饰布平整,四角下垂均等装饰布平铺在台布下面 | 5  |    |    |
| 餐碟定位<br>10 分         | 餐碟一次性定位、碟间距离均等,餐碟标志对正,相对餐碟与餐桌中心点三点一线                               | 6  |    |    |
|                      | 距桌沿约厘米 1 指距离   | 2  |    |    |
|                      | 拿碟手法正确手拿餐碟边缘部分、卫生  | 2  |    |    |
| 翅碗、白瓷勺<br>5 分        | 翅碗摆放在餐碟正前方 1 厘米处   | 2  |    |    |
|                      | 白瓷勺放置于翅碗中,勺把朝左   | 3  |    |    |
| 筷架、筷子、席面更、牙签<br>9 分  | 筷架摆在餐碟右边,与翅碗在一条直线上   | 3  |    |    |
|                      | 筷子、席面更搁摆在筷架上,长柄勺距餐碟厘米,筷尾距餐桌厘米                                      | 5  |    |    |
|                      | 牙签盅摆放于餐桌正中   | 1  |    |    |
| 饮料杯、葡萄酒杯、白酒杯、<br>9 分 | 饮料杯摆放在餐碟正上方 1 厘米,定位作用  | 3  |    |    |
|                      | 葡萄酒杯摆放在饮料杯的右左侧,白酒杯摆放在饮料杯右侧,杯肚间隔 1 厘米,三杯成斜直线与水平成 30 度;              | 4  |    |    |

|                   |  |     |   |       |
|-------------------|--|-----|---|-------|
|                   | 卫生   | 2   |   |       |
| 餐巾折花<br>10分       | 花型突出主位,符合主题、整体协调   | 4   |   |       |
|                   | 折叠手法正确、卫生、一次性成形、花型逼真、美观大方  | 6   |   |       |
| 公用餐具<br>9分        | 公用餐具摆放在正副主人的正上方转盘上公用筷架、筷子、公勺,摆设一套                                |     |   |       |
|                   | 按先席面更后筷子勺顺序将席面更、筷子、公勺搁在公用筷架上公用筷架与正副主人位水杯对间成一条直线,筷子末端及席面更柄距离转盘厘米; |     |   |       |
| 菜单、花瓶花篮和桌号牌<br>4分 | 花瓶或花篮摆在台面正中,造型精美、符合主题要求  | 1   |   |       |
|                   | 菜单摆放在筷子架右侧,位置一致  | 2   |   |       |
|                   | 桌号牌摆放在花瓶或花篮正前方、面对副主人位  | 1   |   |       |
| 餐椅定位<br>5分        | 从主宾位开始拉椅定位,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厘米                  | 5   |   |       |
| 托 盘 3分            | 用左手胸前托法将托盘托起,托盘位置高于选手腰部  | 3   |   |       |
| 综合印象<br>14分       | 台面设计主题明确,布置符合主题要求  | 5   |   |       |
|                   | 餐具颜色、规格协调统一,便于使用   | 2   |   |       |
|                   | 整体美观、具有强烈艺术美感  | 4   |   |       |
|                   | 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                                  | 3   |   |       |
| 合 计               |  | 90  |   |       |
| 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           |  |     |   |       |

评委:

核分员:

### 餐厅服务西餐宴会摆台比赛规则和评分标准

一、比赛内容:西餐宴会摆台4人位

二、比赛要求

1、按英式席位安排法,以宴会套餐程序摆台,鼓励选手进行适当台面设计与布

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/236203205241010224>