

2023 年琼海市技能竞赛 “客房服务员”赛项

技 术 文 件

主办单位：琼海市人力资源和社会保障局

承办单位：琼海市就业服务中心

协办单位：琼海市职业技能鉴定中心

一、赛项名称

赛项名称：客房服务员

二、竞赛目的

为深入贯彻落实习近平总书记关于技能人才工作重要批示精神，充分发挥职业技能竞赛对技能人才队伍建设示范带动作用，以“技能成才，技能报国”为主题，为海南自由贸易港建设和琼海市建设提供技能人才支撑。

三、竞赛标准

依据《客房服务员国家职业资格标准》，按四级（中级）工以上应具备的理论知识和实际操作技能要求为基础，增加新知识、新技术、新工艺、新技能以及才队伍建设等方面，结合当前现代酒店客房从业人员的专业知识、岗位技能、职业素养行、精神风貌等相关内容，关注操作细节，突出操作规范，依据安全规程进行竞赛。

四、竞赛方式

1. 竞赛形式分为理论知识和实操技能两部分。理论知识考试,采用闭卷答题的方式进行；实操技能采用现场操作方式进行。理论知识和实操技能分值均为满分 100 分，理论知识和实操技能的成绩权重设定为 2 : 8，理论成绩不合格者不能进入实操技能，本次竞赛只取个人成绩和名次。

2. 比赛规模：不少于 25 人参赛。

3. 所有参赛选手需参加赛前辅导及培训，时间为 2 天。

4. 成绩排名：参赛选手的综合成绩由“20%（理论）成

绩+80%（实操）成绩”构成，按照总分高低排名，决定最终获奖名次；个人得分相同时，按照操作技能、笔试、仪容仪表得分依次排名。

五、竞赛内容

（一）理论知识竞赛

以《客房服务员国家职业资格标准》，按四级（中级）工以上应具备的理论知识命题，题型为单选题和判断题。单项选择题共 80 题，每题 1 分；判断题共 20 题，每题 1 分；满分 100 分。考试时间为 60 分钟。

（二）实操技能竞赛

1. 竞赛内容

客房服务实操技能项目由中式铺床、开夜床两部分组成，中式铺床（含仪容仪表）以 90 分评分；开夜床以 10 分评分，计入实操总成绩。

2. 竞赛要求

（1）中式铺床操作时间 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 分钟终止比赛。开夜床服务时间 1 分钟，提前完成不加分，每超过 5 秒扣 1 分，不足 5 秒按 5 秒计算，超过 30 秒终止比赛。

（2）参赛选手须佩带参赛证提前检录进入比赛场地，听从裁判统一安排进行仪容仪表展示，展示完毕后回到比赛工作台。

（3）裁判员统一口令“开始准备”后进行准备，准备

时间 2 分钟。准备时间内，不得改变床单、被套、枕套的折叠方式。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) 操作结束后，选手立于工作台侧，举手示意“操作完毕”。举手示意后不得再有其他操作动作，否则视为违例。若违例扣 3 分。

(6) 比赛用床架不带床头板，靠近裁判一头为床头。操作过程中，选手不允许在床头操作，不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违规一扣 2 分。

(7) 比赛过程中，物品落地不得再使用，违者扣 5 分，且摆放之物不计分。每落地一件物品扣 2 分。

(8) 中式铺床比赛评判工作结束后，选手整理床铺，做开夜床准备，准备时间为 2 分钟。

(9) 其他

a. 床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再单边朝里沿宽边对折两次。折好后的床单和被套单边朝前、朝右。被芯折叠法：S 型折叠，再两头向中间折，然后对折。枕套叠法：沿宽边对折，开口朝上，单边朝前。

b. 床架+床垫高度为 48 厘米（误差 2 厘米）。

3. 物品准备（以 1 名选手计）

(1) 组委会统一提供

a. 床架（1 个）

- b. 床垫（1 个，2 米×1.2 米）
- c. 床头柜（1 个）
- d. 工作台（1 个）
- e. 床单（1 个，2.8 米×2 米）
- f. 被套（1 个，2.3 米×1.8 米，底部开口，系带方式）
- g. 羽绒被（1 床，重量约 1.5 千克/床）
- h. 枕芯（2 个，75 厘米×45 厘米）
- i. 枕套（2 个，开口方式为信封口）
- J. 地巾、拖鞋

（2）参赛选手自备

夜床物品（晚安致意卡、早餐送餐菜单、天气预报卡为必备，其中天气预报卡位于床头柜上，其他折叠物品可以提前准备好）。

4. 评分标准

（1）中式铺床评分标准（90 分）

项 目	要求与评分细则	分值	扣分	得分
仪容仪表 (5 分)	头发干净、整体着色自然，发型符合岗位要求	1		
	服装、鞋子、袜子符合岗位要求、干净整齐，衣服仪容仪表 熨烫挺括	2		
	手部洁净、指甲修剪整齐，不涂有色指甲油。不戴过于醒目的首饰，选手号牌佩戴规范	1		
	仪态端庄，站姿、走姿规范优美，表情自然大方，面带微笑	1		
床单 (22 分)	开单一次成功（两次扣 1 分，三次及以上不得分）。	2		
	抛单一次成功（两次及以上不得分）。	1		
	打单定位一次成功（两次扣 1 分，三次及以上不得分）。	3		
	中线居中，不偏离中线（偏 2 厘米以内不扣分，2-3	4		

	厘米扣 1 分，3 厘米以上不得分）。			
	床单正反面准确（毛边向下，抛反不得分）。	1		
	床单表面平整光滑（每条水波纹扣 1 分）。	3		
	包角紧密垂直且平整，式样统一（90 度）。	4		
	四边掖边紧密且平整（每条水波纹扣 1 分）。	4		
被套 (6 分)	一次抛开（两次扣 2 分，三次及以上不得分）、平整光滑。	4		
	被套正反面准确（抛反不得分）。	1		
	被套开口在床尾（方向错不得分）。	1		
羽绒被 (28 分)	被芯放于床尾，长宽方向与被套一致。	1		
	抓住被芯两角一次性套入被套内，抖开被芯，操作规范、利落（两次扣 2 分，三次及以上不得分）。	6		
	抓住床尾两角抖开被子并一次抛开定位（整理一次扣 2 分，以此类推），被子与床头平齐。	6		
	被套中线居中，不偏离床中线（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		
	被芯在被套内四角到位，饱满、平展。	2		
	被芯在被套内两侧两头平整（一侧一头不平整扣 1 分）。	2		
	被套口平整且要收口，被芯不外露（未收口扣 1 分）。	2		
	被套表面平整光滑（每条水波纹扣 1 分）。	2		
	被子在床头翻折 45 厘米（每相差 2 厘米扣 1 分，不足 2 厘米不扣分）。	4		
两个枕头 (14 分)	四角到位，饱满挺括。	4		
	枕头开口朝下并反向床头柜。	1		
	枕头边与床头边平行。	2		
	枕头中线与床中线对齐（每相差 2 厘米扣 1 分，不足 2 厘米不扣分）。	3		
	枕套沿无折皱，表面平整，自然下垂。	4		
综合印象 (15 分)	总体效果：三线对齐，平整美观。	6		
	操作过程规范，动作娴熟、敏捷、优美，能体现岗位气质。	9		
合 计		90		

(2) 开夜床服务评分标准（10 分）

项 目	要求与评分细则	分值	扣分	得分
被子折角 (3.5 分)	被子整理为 45 度等腰直角形	1		
	反折角于床上一侧的直角边与被子中线重合（偏 2 厘米(含)以内不扣分，2-3 厘米以内扣 0.5 分，3 厘米（含 3 厘米）以上不得分）	1		
	折角平整，下垂自然	0.5		
	开夜床方向正确	1		

地巾、拖鞋 (2.5 分)	地巾摆放于折角一侧，地巾靠床头边与被子反折 45 厘米边（靠近枕头一侧）齐平，超过不得分	1		
	地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平，超过不得分	1		
	拖鞋摆放于地巾之上，便于使用	0.5		
夜床物品 与设计 (4 分)	夜床必备物品齐全，摆放位置符合要求	1		
	装饰品新颖、卫生，突出个性化	1		
	方便宾客使用	1		
	整体设计具有艺术美感	1		
合 计		10		

六、竞赛规则

（一）理论竞赛规则

1. 参赛选手应在竞赛前 30 分钟，凭身份证、参赛证进入赛场，对号入座，将身份证、参赛证备好，以便随时供监考人员查验。

2. 竞赛开始后进行封场，迟到的参赛选手不得进入赛场参加竞赛；竞赛开始后 60 分钟内，参赛选手不得交卷离场。

3. 不准携带任何书籍、纸张、笔记和报刊进入考场。

4. 参赛选手在室内必须保持安静，不得交头接耳、大声喧哗，不准吸烟，要独立思考、独立完成答题；提交试卷后，不得在考场附近逗留或交谈。

5. 参赛选手在竞赛中途不得离开赛场，如确有特殊情况需要暂时离开赛场必须经监考人员同意并由指定的监考工作人员陪同。

6. 竞赛时间一到，参赛选手立即停止作答并提交试卷。

7. 参赛选手在赛场内须保持肃静，严格遵守赛场纪律，不得出现请人代考，或有夹带、偷看、交谈、传递、代做等行为否则取消其竞赛资格。

（二）实操竞赛规则

1. 参赛选手需提前 30 分钟凭身份证、参赛证进入赛场，由竞赛工作人员负责选手签到，核对选手身份证和参赛证，出场顺序由参赛选手抽签决定，在候考区候考；即将比赛的选手按规定佩戴好号牌，进入赛场指定区域进行竞赛前的各项准备工作。

2. 在裁判长宣读竞赛规则，竞赛开始后，由裁判员宣读实操比赛赛题，同时开始竞赛计时。

3. 竞赛过程中，若选手需要休息、饮水或者上洗手间需经裁判同意，其耗时一律计算在竞赛时间内。

4. 参赛选手应严格遵守赛场纪律，不得相互交谈，不得作弊，所有的通讯工具、摄像工具不得带入竞赛现场，对竞赛设施设备应爱护、保养、保管，防止丢失和损坏。

5. 竞赛过程中出现设备问题，选手可举手向裁判示意，现场裁判确认原因后，如果确实因为设备故障原因导致选手中断或终止比赛，由现场裁判视具体情况作出决定。

6. 如果选手操作完成时，应举手向裁判员示意，比赛终止时间由裁判员记录在案，选手结束竞赛后不得再进行任何操作。

7. 参赛选手必须严格执行安全操作规则和赛场规则，并接受现场裁判员的监督和警示，现场裁判发现选手违规操作应该及时劝阻，对违反安全操作规则和赛场规则，不服从裁判员劝阻者，经裁判长裁决取消竞赛资格，因为违反规则造成设备或人身安全事故者，竞赛成绩无效并按规定追究相关

责任。

（三）赛场规则

1、赛场工作人员必须统一佩戴由竞赛组委会签发的相应证件，着装整齐。

2、除现场裁判员、赛场配备的工作人员以外，其他人员未经竞赛办许可不得进入赛场。

3、新闻媒体等进入赛场必须经过竞赛组委会允许，并且听从现场工作人员的安排和管理，不能影响竞赛进行。

4、各参赛队的领队、指导老师以及随行人员一律不得进入赛场。

5、参赛选手不得将竞赛相关的资料私自公布

（四）裁判员纪律

1、裁判员必须熟练掌握竞赛规则和评分标准，认真负责，忠于职守，严格遵守裁判员守则，充分体现“公平、公正、公开”的原则，秉公裁判。

2、裁判员必须严守保密规定，不同项目的裁判员之间不得相互打听，整个竞赛期间严禁使用任何通讯工具，不得与任何参赛方，领队、教练、选手等私下联系。

3、裁判员应尊重参赛选手，统一佩戴裁判员证件，提前做好竞赛准备工作。

4、竞赛过程中，裁判员不得回答选手任何涉及竞赛内容的问题，也不得以任何形式暗示参赛选手。

5、裁判员必须严格按照评分标准独立评分，并在评分表上签名确认比赛成绩；评审时不得随意涂改竞赛评分表，

若出现涂改情况，请在涂改处签名确认。

6、裁判员应严格执行赛场纪律，对拒不执行抽签顺序和模块的参赛选手，裁判员有权终止竞赛。裁判员发现参赛选手有可能引起安全事故的操作，应及时制止；对严重违反安全操作规程者，必须立即终止竞赛。

7、裁判员应监督参赛选手完成竞赛项目，如实进行现场竞赛记录，在评分过程中出现有争议的问题，裁判长应及时果断处理，不得影响整个竞赛进程。

8、裁判员之间要相互学习，互相尊重，互相支持，比赛期间服从裁判长的统一指挥。

（五）申诉与仲裁

参赛队对比赛过程和结果存在异议并表示不服的，可向赛项仲裁组提出申诉：

1. 申诉启动时，由参赛队领队向仲裁组递交亲笔签字同意的书面申诉报告。申诉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、实事求是的叙述。非书面申诉不予受理。

2. 提出申诉的时间应在比赛结束后（选手赛场比赛内容全部完成）2 小时内，超过时效不予受理。申诉方可随时提出放弃申诉。

3. 赛项仲裁组在接到申诉报告后的 2 小时内组织复议，并及时将仲裁结果以书面形式告知申诉方，仲裁组的仲裁结果为最终结果。

七、竞赛环境

1. 竞赛环境安静、整洁，设立紧急疏散通道、消防设施。
2. 实操竞赛需准备竞赛室与候赛室各一间。
3. 项目赛场使用面积应在 60 平米左右，竞赛场地 2 位选手同时进行操作，设置 2 个考位，以满足 2 个选手同时操作的需要。

八、技术平台

现场提供的物品

1. 物料台（4 张约 1.2 米*0.45 米，配有桌布）
2. 2 个考位的竞赛物品
3. 裁判席（3 张约 1.2 米*0.45 米）
4. 计时计分员席（1 张约 1.2 米*0.45 米）
5. 5 个硬夹板、红色水笔 10 支、黑色 2 支
6. 1 个订书机、秒表 2 个、卷尺 2 个
7. 评分表、草稿纸（A4 纸）