

2024年成都市中等职业（技工）学校 师生技能大赛酒店服务赛项规程

一、赛项名称

赛项名称：酒店服务

英文名称：Hotel Services

赛 道：学生赛

赛项编号：CDZZ202414

二、赛项信息

涉及专业大类、专业类、专业及核心课程			
专业大类	专业类	专业名称	核心课程
旅游类	旅游类	高星级饭店运营与管理	饭店概论
			前厅服务与管理
			客房服务与管理
			餐饮服务与管理
		旅游服务与管理	旅游概论
			旅游政策与法规
			旅游职业礼仪与交往
			旅游情景英语
		康养休闲旅游服务	休闲管理学
			康养休闲餐饮服务
			康养休闲旅游基础
			酒店服务基础
		会展服务与管理	会展基础
			会议服务

			会展公共关系	
			会展客户服务	
		茶艺与茶营销	茶叶审评	
			中华茶艺	
			茶席茶会	
			茶艺编创与表演	
交通运输类	邮轮乘务	邮轮乘务	邮轮运营实务	
			邮轮服务礼仪	
			邮轮客舱服务管理	
			邮轮餐饮服务管理	
对接产业行业、对应岗位（群）及核心能力				
产业行业	岗位（群）	核心能力		
服务业	餐饮服务及基层管理	掌握中餐服务基本技能和操作要领		
		掌握中式菜肴的特点和烹饪方法		
		掌握西餐服务的各项技能并按照程序提供西餐服务		
		中西餐宴会的台面布置		
	客房服务及基层管理	掌握客房机构设置和各个岗位的工作职责、工作程序及管理		
		掌握客房中式铺床的程序、方法和动作要领		
		掌握客房的清扫程序标准		
	前厅服务及基层管理	掌握前厅的客房预订、礼宾服务、总台接待等流程		
		掌握客房销售的内容和方法		
		掌握突发问题处理的技巧		
			掌握康乐服务与管理程序与操作标准	

	康乐部门服务及基层管理	掌握娱乐服务与管理程序与操作标准
		掌握康体服务与管理程序与操作标准
		掌握休闲保健服务与管理程序与操作标准
	销售部门服务及基层管理	掌握销售、行销组合等基本概念
		掌握销售市场环境的分类
		掌握消费者特点及行为分析
		了解市场定位及策略应用

三、竞赛目标

本赛项贯彻全国职业教育大会精神和落实国家新职业教育法，以高水平赛事引领中等职业教育高质量发展，发挥树旗、导航、定标和催化作用。检验中职选手在酒店服务工作过程中的专业知识掌握情况；检验选手基于酒店工作流程中核心服务模块的操作技能的规范性、熟练度，现场分析与处理问题的能力、语言沟通表达能力；检验选手的对客服务意识、卫生安全操作意识、心理素质及匠心精神。全面客观体现国家中等职业教育旅游服务类教学水平，引导中职学校关注酒店新业态、世界技能大赛以及行业对酒店人才培养的新需求，促进中职高星级饭店运营与管理专业群更好地开展基于酒店实际工作过程导向的教学改革，深化产教融合、校企合作，通过赛事展现酒店职业所需要的高水准的技术技能，提高社会对酒店职业的认同感。有效推动酒店职业教育改革，促进酒店职业教育与产业需求对接，课程内容设置与职业标准对接，专业教学过程与实际生产过程对接，使人才培养目标更好的符合行业和企业要求，提高酒店专业人才培养质量，营造崇尚技能的社会氛围。

四、竞赛内容

（一）竞赛内容

1.仪容仪表：主要考察选手的仪容仪表是否符合酒店行业的职业规范及岗位要求。选手在每个分赛项现场操作比赛之前进行仪容仪表展示。

2.现场操作：选手抽签进行中餐宴会摆台或客房中式铺床操作。主要考察选手操作的熟练性、规范性、实用性、观赏性。

3.专业理论测试（口试）：主要考察选手的专业理论知识、综合分析及服务应对能力。每位选手须现场回答专业理论题4道，其中简答题、应变题各2题。

4.专业英语测试（口试）：主要考察选手的对客服务英语口语表达能力，每位选手须现场回答情景对话3题。

（二）竞赛时长

仪容仪表展示时间不超过1分钟。

中餐宴会摆台现场操作比赛时间不超过16分钟；客房中式铺床现场操作比赛时间不超过3分钟。

专业理论测试（口试）环节时间为3分钟。

专业英语测试（口试）环节时间为3分钟。

（三）成绩比例

比赛内容包括中餐宴会摆台、客房中式铺床、专业理论、英语口语。具体内容组成及比重如下：

模块	项目	分值	比例
现场操作	中餐宴会摆台仪容仪表展示	10	5%
	中餐宴会摆台实操	80	40%
	客房中式铺床仪容仪表展示	10	5%
	客房中式铺床实操	80	40%

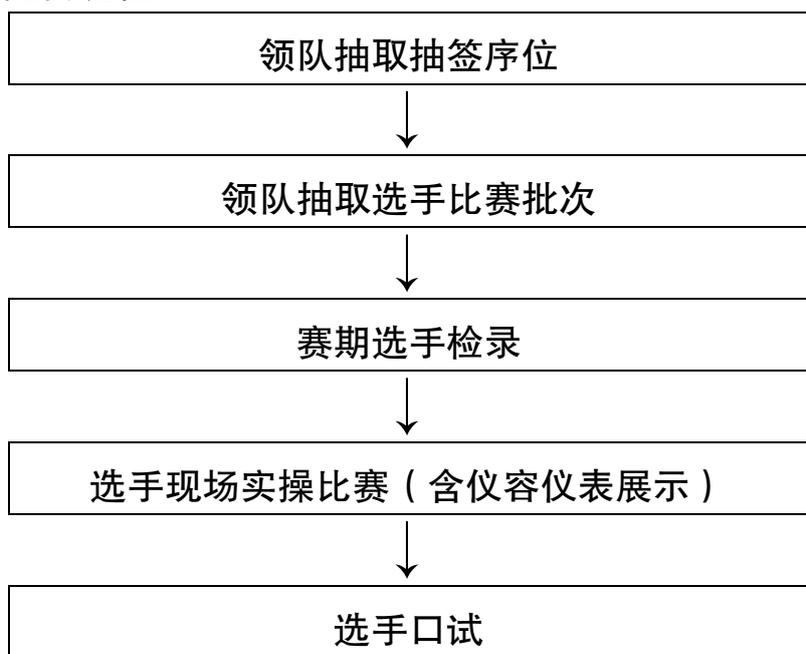
专业理论和专 业英语口语	专业理论	10	5%
	专业英语	10	5%
总计		200	100%

五、竞赛方式

分为：中餐宴会摆台（含仪容仪表）+专业理论测试、客房中式铺床（含仪容仪表）+英语口语测试两项。

本赛项为团体赛。同一学校 2 名参赛选手现场抽签决定 1 人参加中餐宴会摆台（含仪容仪表）+专业理论测试，另 1 人参加客房中式铺床（含仪容仪表）+英语口语测试。

六、竞赛流程



七、竞赛赛卷

专业理论测试及专业英语测试形式为口试，在 2023 年全国职业院校技能大赛酒店服务赛项赛题库抽取，详见全国职业院校技能大赛官网（网址：<http://www.chinaskills-jsw.org/>）。

八、比赛规则

（一）参赛资格

1. 各校经选拔和资格审查，原则选派 1 支代表队报名参加，选送符合条件的学生报名参加本赛项比赛，不得跨校组队。每队由中等职业学校全日制在籍学生 2 人组成，设领队 1 人，每队学生选手的指导教师人数不超过 2 人，指导教师须为本校专兼职教师。

2. 同一学校学生选手报名人数不超过 2 人，经学校主管部门审批，由同一法人代表登记、使用同一办学资源、使用多个校名举办同一层次不同类别学历教育的职业学校按一所学校组织报名。

3. 选手须为成都区域内中等职业（技工）学校全日制在籍学生，资格以报名时所具有的在校学籍为准。

4. 凡在往届全国职业院校技能大赛中职组酒店服务赛项中获一等奖的选手，不再参加本项目的竞赛。

5. 参赛选手所学专业须为职业教育专业简介（2022 年修订）旅游大类中旅游类专业、及交通运输类邮轮乘务专业。

（二）选手报名

1. 各个参赛院校择优向组委会选送不超过 2 名参赛选手。选手报名时请提交加盖学校公章的工作证明和身份证（正、反面）扫描件。

2. 正式报名后原则上不得更换参赛选手，如选手因故无法参加比赛，参赛队选手和指导教师原则上不再更换（含参赛选手顺序），如确因故不能参赛，学校所属教育行政主管部门须于开赛前 3 个工作日，出具书面说明并按承办单位要求提交变更资料和接受审核，大赛开始后不得更换选手。

3. 请参赛学校根据要求，做好参赛选手的资格审查及推荐工作。大赛执行委员会办公室负责参赛选手最终的资格审查，经审查发现弄虚作假者，将取消该队参赛资格。

（三）熟悉场地规则

各参赛选手报到当天可熟悉比赛场地。

（四）入场规则

1. 各参赛选手的参赛顺序由领队现场抽签结果决定。
2. 参赛选手按规定时间到达指定地点候场。检录时间开始 15 分钟内未到取消比赛资格。

（五）赛场规则

1. 各代表队领队以及观摩人员在赛场指定的观摩区观摩比赛。
2. 新闻媒体在赛场设定的媒体采访区工作，并且听从现场工作人员的安排和管理，不能影响比赛进行。
3. 各类赛务人员必须统一佩戴由大赛执委会签发的相应证件，着装整齐。
4. 各赛场比赛区域除裁判和赛场配备的工作人员外，其他人员未经允许不得进入。
5. 参赛选手不得携带通讯工具和其它未经允许的资料、物品进入比赛场地，不得中途退场。如出现违规、违纪和舞弊等现象，经裁判组裁定取消比赛成绩。
6. 比赛过程中，参赛选手须严格遵守比赛规则，保证自身安全，并接受裁判员的监督和警示；若因设备故障导致选手中断或终止比赛，由大赛裁判长根据比赛规程中的预案视具体情况做出裁决。

（六）离场规则

1. 实操比赛现场提供倒计时 30 秒提示，比赛时间到选手应立即停止操作，并按赛场指示离场。
2. 口试环节由主持人串场，宣布各项比赛内容的开始和结束。现场工作人员同步进行计时。

（七）成绩评定与管理规则

1. 中餐宴会摆台现场操作规则

1) 按中餐正式宴会摆台（10 人位），根据组委会统一提供设备物品进行操作。

2) 操作时间 16 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，裁判根据选手完成部分进行评判计分）。

3) 选手必须佩带参赛证、号牌提前进入比赛场地，在指定区域按组别向裁判进行仪容仪表展示，时间 1 分钟。

4) 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，选手站在工作台前、主人位后侧，举手示意。

5) 选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

6) 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。

7) 所有操作结束后，选手应回到工作台前，举手示意“比赛完毕”。

8) 除台布、装饰布、花瓶和桌号牌可徒手操作外，其他物品均须使用托盘操作。

9) 餐巾准备无任何折痕；餐巾折花花型不限，但须突出正、副主人位花型，整体挺括、和谐、美观。

10) 比赛中允许使用托盘垫。

11) 在拉椅让座之前（铺装饰布、台布时除外），餐椅保持“三三二二”对称摆放，椅面 1/2 塞进桌面。铺装饰布、台布时，可拉开主人位餐椅。铺完装饰布、台布后将餐椅归位。

12) 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。逆时针操作扣 1 分/次。

2. 客房中式铺床现场操作规则

1) 按客房中式铺床流程，根据组委会统一提供设备物品进行操作。

2) 操作时间 3 分钟（其中，中式铺床时间 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 分钟不予继续比赛，裁判根据选手完成部分进行评判计分）。

3) 选手必须佩带参赛证、号牌提前进入比赛场地，在指定区域按组别向裁判进行仪容仪表展示，时间 1 分钟。

4) 裁判员统一口令“开始准备”后进行准备，准备时间 2 分钟。准备就绪后，选手站在工作台前、床尾后侧，举手示意。

5) 选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

6) 操作结束后，选手立于工作台前，举手示意“比赛完毕”。

7) 比赛用床架不带床头板，不设床头柜，床头柜位置赛场指定，靠近裁判一头为床头。

8) 操作过程中，选手不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，每违例一次扣 2 分。

9) 其他

① 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。被芯折叠法：S 型折叠，再两头向中间折，然后对折。

② 选手不可在床头操作，其余位置不限。

③ 床架（含脚）+床垫高度为 49 厘米（误差 1 厘米）。

3. 专业理论和专业英语测试规则

专业理论和专业英语测试采用考官与选手现场问答的形式。每位选手考试时间约为 3 分钟。

九、比赛环境

（一）中餐宴会摆台与服务操作区

根据中餐宴会摆台流程要求布置赛场，设 6 个赛位。按照直线形布置比赛设备，包括圆餐桌、餐椅、工作台等，工作台与餐桌沿相距 1.4 米，并与其他比赛区域隔离；仪容仪表展示区设在距裁判席前的

指定区域；现场保证良好的采光、照明和通风，地板为防滑地板；为每位参赛选手提供一整套专业用具与用品。比赛现场设置专门的观摩区，供各参赛队领队、教练现场观摩。

（二）客房中式铺床操作区

根据客房中式铺床流程要求布置赛场，设3个赛位。按照直线形布置比赛设备，包括床及床垫、工作台等，工作台与床相距1.4米，并与其他比赛区域隔离；仪容仪表展示区设在距裁判席前的指定区域；现场保证良好的采光、照明和通风，地板为防滑地板；为每位参赛选手提供全套铺床用品。比赛现场设置专门的观摩区，供各参赛队领队、教练现场观摩。

（三）专业理论和专业英语测试区

根据专业理论和专业英语测试要求，设置专业理论和专业英语口语试室各1间，每间面积约30-40平方米；现场保证良好的采光、照明和通风。

（四）裁判区域

指定裁判工作场地，酒店服务赛项向每个裁判位提供一台计算器供裁判使用。另设成绩统计区。

（五）其他功能区域

在指定场地，设观摩展示区、媒体区、休息区、服务保障区、咨询区、申诉区等区域。另设成绩公布区。

十、技术规范

（一）专业知识及技能要求

1. 能够掌握前厅入住接待、问询、解决宾客问题等技能及相关理论知识。
2. 能够掌握客房服务与管理中客房中式铺床技能、开夜床服务技能。
3. 具备对客服务英语表达等技能及客房服务及本专业其他理论知识。

4. 能够掌握中餐厅包括托盘、铺台布、宴会摆台、餐巾折花、迎宾入座、斟酒服务、上菜服务、分菜服务、对客服务英语表达等技能及餐饮服务理论知识。

(二) 技术规范

技术规范参照旅游行业职业规范：

1. 《高星级饭店运营与管理专业教学标准》
2. GB/T14308-2010《旅游饭店星级的划分与评定》
3. 全国旅游职业教育教学指导委员会编制的高星级饭店运营与管理专业人才培养方案中的专业教学要求。
4. 人力资源和社会保障部制订的原餐厅服务员（三级）、客房服务员（三级）职业资格标准。

十一、技术平台

(一) 酒店服务（中餐宴会摆台）（由于厂家原因以及购买批次不同，尺寸与物品实际测量有一定误差）

1. 电脑：1 台
2. 摄录设备：6 台
3. 设施设备清单（以 1 名选手计）

序号	名称	规格	质地	数量
1	中餐圆形餐台	高度为 75 厘米、直径 180 厘米		1 张
2	工作台	100 厘米 × 200 厘米		1 张
3	餐椅			10 把
4	防滑圆托盘 (含装饰盘垫)	外径 32 厘米, 内径 30 厘米, 误差 0.5 厘米		2 个

5	台布及装饰布	台布：正方形，240×240厘米，70%棉、30%化纤，1000克 装饰布：圆形，直径320厘米，材质约30%的棉，70%的化纤，1550克		1套
6	餐巾（口布）	56厘米×56厘米；70克		10块
7	花瓶	外径17.5厘米，内径16.5厘米，直径13.5厘米，盆高7.5厘米	瓷器	1个
8	餐碟（骨碟）	外径20.3厘米，内径12.5厘米	瓷器	10个
9	汤碗（翅碗）	碗口直径11.3厘米，底部直径5厘米，高4厘米	瓷	10个
10	味碟	碟口7.3厘米，底部4厘米，高1.8厘米	瓷器	10个
11	汤勺（瓷更）	长13.4厘米，宽4厘米	瓷器	10个
12	筷架	长7.1厘米，底部长7.3厘米；宽3.1厘米；底部宽3.3厘米；高1.5厘米；勺子位长4.9厘米，圆形凹口位2.5厘米；筷子位顶部2.2厘米，凹位1.3厘米，高度1.1厘米	瓷器	10个
13	筷子	长24.5厘米，筷子头直径0.4厘米；带筷套：长29.5厘米，宽3厘米		10双
14	长柄勺（银更）	全长20.4厘米，勺子长6.4厘米，直径4.3厘米	不锈钢	10个
15	水杯（414ML）	杯口外径6.5厘米，杯口内径6.1厘米，内高13.5厘米，外高18.7厘米，杯底直径6.7厘米，厚0.4厘米	玻璃器	10个

16	葡萄酒杯 (14CL)	杯口外径 5.8 厘米, 杯口内径 5.5 厘米, 内高 6.9 厘米, 外高 14 厘米, 杯底直径 5.7 厘米, 厚 0.2 厘米	玻璃器	10 个
17	白酒杯 (2.6CL)	杯口外径 3.7 厘米, 杯口内径 3.4 厘米, 内高 3.3 厘米, 外高 8.9 厘米, 杯底直径 4.1 厘米, 厚 0.2 厘米	玻璃器	10 个
18	牙签	长 8.3 厘米, 宽 1.5 厘米		10 套
19	菜单	长 24.3 厘米, 外宽 14.7 厘米, 内宽 29.7 厘米, 厚 1.4 厘米		2 个
20	桌号牌	底座长 10 厘米, 宽 4.5 厘米, 高 8.1 厘米, 底座厚度 0.8 厘米		1 个
21	公用餐具(公筷架、筷子、公勺)	公筷架全长 9.5 厘米, 底座长 5.9 厘米, 宽 1.2 厘米, 勺座直径 2.5 厘米, 筷座长 3.5 厘米, 宽 1.2 厘米		2 套
22	折叠餐巾花专用大盘	直径 40 厘米	瓷器	1 个

2. 裁判用具清单

序号	量具名称	数量
1	米直尺	2 把
2	软卷尺 3M	2 个
3	小三角尺	2 把
4	计时器	10 个

(二) 酒店服务(客房中式铺床)

1. 电脑：1 台

2. 摄录设备：3 台

3. 设施设备清单（以 1 名选手计）（由于厂家原因以及购买批次不同，尺寸与物品实际测量有一定误差）

序号	名称	规格	质地	数量	备注
1	床垫	200 厘米 × 120 厘米，高 22 厘米		1 张	
2	床架	床架高 20+ 床脚 7 厘米		1 个	
3	工作台	100 厘米 × 200 厘米 × 75 厘米		1 个	
4	床单	280 厘米 × 200 厘米（缩水前：288 厘米 × 206 厘米）	100%精梳棉高支高密 80 支纱/400 针，丝光全工艺白色贡缎纹，两头 2.5 厘米折边，两侧 1 厘米折边。	1 张	
5	被套	235 厘米 × 185 厘米 × 5 厘米（缩水前：242 厘米 × 190 厘米 × 5 厘米）	100%精梳棉高支高密 80 支纱/400 针，丝光全工艺白色贡缎纹，三边 5 厘米法式飞边。	1 张	底部中半开口，系带方式，2 组，距两端 45 厘米
6	被芯	230 厘米 × 180 厘米		1 床	内充 1.5 千克羽绒棉，含填充物总重

					量 2.6 千克
7	枕芯	75 厘米 × 45 厘米		2 个	内充羽绒棉，含填充物总重量 1.35 千克
8	枕套	48 厘米 × 78 厘米 + 15 × 5 厘米	100%精梳棉高支高密 80 支纱/400 针，丝光全工艺白色贡缎纹，四边 5 厘米法式飞边，于背面距离边缘 15 厘米为枕套开口。	2 个	

2. 裁判用具清单

序号	量具名称	数量
1	米直尺	2 把
2	软卷尺 3M	2 把
3	1.2 米丁字尺	2 把
4、	计时器	6 个

(三) 专业理论和专业英语口语试

1. 电脑：各 1 台
2. 摄录设备：各 1 台

以上设备设施及用品由组委会统一提供，并将根据专家组要求，提前 1 个月在赛项说明会上予以公布。

十二、成绩评定

(一) 评分文件

1. 评分标准

1) 中餐宴会摆台标准

① 摆台的基本要求:

餐具图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，为宾客提供一个舒适的就餐位置和一套必需的就餐餐具。

② 摆台的顺序和标准:

a. 铺装饰布、台布: 拉开主人位餐椅，在主人位铺装饰布、台布; 装饰布平铺在台布下面，正面朝上，台面平整，下垂均等; 台布正面朝上; 定位准确，中心线凸缝向上，且对准正副主人位; 台面平整; 十字居中，台布四周下垂均等。

b. 餐碟定位: 从主人位开始一次性定位摆放餐碟，餐碟边沿距桌边 1.5 厘米; 每个餐碟之间的间隔要相等; 相对的餐碟与餐桌中心点三点成一直线; 操作要轻松、规范、手法卫生。

c. 摆放汤碗、汤勺(瓷更)和味碟。汤碗摆放在餐碟左上方 1 厘米处，味碟摆放在餐碟右上方，汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行。汤碗与味碟之间距离的中点对准餐碟的中点，汤碗与味碟、餐碟间相距 1 厘米。

d. 摆放筷架、银更(长柄勺)、筷子、牙签: 筷架摆在餐碟右边，其中点与汤碗、味碟中点在一条直线上; 银更、筷子搁摆在筷架上，筷尾的右下角距桌沿 1.5 厘米; 牙签位于银更和筷子之间，牙签套正面朝上，底部与银更齐平; 筷套正面朝上。筷架距离味碟 1 厘米。

e. 摆放葡萄酒杯、白酒杯、水杯: 葡萄酒杯摆放在餐碟正上方(汤碗与味碟之间距离的中点线上); 白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧，水杯位于葡萄酒杯左侧，杯肚间隔 1 厘米，三杯杯底中点连线成一直线，该直线与相对两个餐碟的中点连线垂直; 水杯待餐巾花折好后一起摆上桌，杯花底部应整齐、美观，落杯不超过 2/3 处，水杯肚距离汤碗

边 1 厘米；摆杯手法正确（手拿杯柄或中下部）、卫生。

f. 摆放公用餐具：公用筷架摆放在主人和副主人餐位正上方，距水杯肚 3 厘米，公勺、公筷置于公用筷架之上，勺柄、筷子尾端朝右。如折的是杯花，可先摆放杯花，再摆放公用餐具。

g. 折餐巾花：折十种以上不同餐巾花，每种餐巾花三种以上技法；花型突出正、副主人位；有头尾的动物造型应头朝右，主人位除外；巾花观赏面向客人，主人位除外；巾花挺拔、造型美观、款式新颖；操作手法卫生，不用口咬、下巴按、筷子穿；手不触及杯口及杯的上部。如折的是杯花，水杯待餐巾花折好后一起摆上桌。

h. 上花瓶、菜单（2 个）和桌号牌：花瓶摆在台面正中，造型精美；菜单摆放在正副主人的筷架右侧，位置一致，菜单右尾端距离桌边 1.5 厘米；桌号牌摆放在花瓶正前方、面对副主人位。

i. 拉椅让座：先拉第一主宾（主人位右侧第 1 位）、第二主宾（主人位左侧第 1 位）、主人位，然后按顺时针方向逐一定位，示意让座；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 1 厘米；让座手势正确、规范。

③ 台布、装饰布的折叠方法：反面朝里，沿凸线长边对折两次，再沿短边对折两次。

2) 中式铺床程序和标准

① 整理床垫（准备工作时）：位置正确、平整，四边平齐，床垫无污迹、无毛发、无破损、床垫拉正对齐。

② 抛铺床单：开单、抛单、打单定位一次成功；床单中线居中，不偏离床垫中线；床单正面朝上，表面平整光滑；包角紧密垂直且平整，式样统一；四边掖边紧密且平整。

③ 套被套：站在床尾，一次性抛开被套，平铺于床上；被套口向床尾打开；羽绒被芯放置于床尾，被芯长宽方向与被套一致；将被

芯两角一次性套入被套内，被芯头部塞入被套顶部并填实，抖开被芯，四角定位，被芯与被套两边的空隙均匀；抛开羽绒被，被头拉到与床垫的床头部位齐平，一次定位成功；被头朝床尾方向反折 45 厘米。被套中线居中，不偏离床中线；羽绒被在被套内四角到位，饱满、平展，羽绒被在被套内两侧两头平整，被套表面平整光滑，被套口平整且要收口，被芯、绑绳不外露。

④ 套枕套：将枕芯平放在工作台上，撑开枕袋口，将枕芯往里套；抓住枕袋口，边提边抖动，使枕芯全部进入枕袋里面；将超出枕芯部分的枕袋掖好，枕套开口包好不外露，并把袋口封好；套好的枕头须四角饱满、平整，且枕芯不外露。

⑤ 放枕头：枕头放置于床头中央，与床头平齐，枕头开口朝下并反向床头柜，放好的枕头距床两侧距离均等，整个枕头表面平整、光滑、无皱折，枕套中线与床单中线在一条线上。

⑥ 外观：床铺整齐美观，整张床面挺括。

⑦ 总体印象：竞赛中，选手操作规范、自如，轻松紧凑，动作优美，技术娴熟，不能跑动、绕床头、跪床或手臂撑床，不重复。

3) 仪容仪表标准

1. 头发要求

男士：后不盖领、侧不盖耳；干净、整齐，着色自然，发型美观大方。

女士：后不过肩、前不盖眼；干净、整齐，着色自然，发型美观大方。

2. 面部要求

男士：不留胡须及长鬓角。

女士：淡妆。

3. 手及指甲要求：干净；指甲修剪整齐，不涂有色指甲油。

4. 服装要求：符合岗位要求，整齐干净；无破损、无丢扣；熨烫挺刮。

5. 鞋要求：符合岗位要求的黑颜色皮鞋(中式铺床选手可为布鞋)；干净，擦试光亮、无破损。

6. 袜子要求：男深色、女浅色；干净、无褶皱、无破损。

7. 首饰及徽章要求：选手号牌佩戴规范，不佩戴过于醒目的饰物。

8. 总体印象：举止自然、大方、优雅；注重礼节礼貌，面带微笑。

2) 专业理论和专业英语测试标准

① 专业理论测试评分说明

8—10分：答案内容完整、准确，无错漏，语言表达精炼、用词准确，语句通顺，反应敏捷，普通话发音准确，语音清晰，讲话速度与节奏恰到好处，音量适中。

6—8分：答案内容基本完整，语言表达基本正确，语音语调尚可，较熟悉专业知识，对不同情景有一定的应变能力。

4—6分：答案内容有错漏，语言表达有一定错误，发音有缺陷，但不严重影响交际，对不同情景应变能力较差。

4分以下：答案内容有错漏，语言表达停顿较多，严重影响交际，应变能力差。

② 英语口语测试评分说明

8—10分：语法正确，词汇丰富，语音语调标准，熟练、流利地掌握岗位英语，对不同语境有较强反应能力，有较强的英语交流能力。

6—8分：语法与词汇基本正确，语音语调尚可，允许有个别母语口音，较熟悉岗位英语，对不同语境有一定的适应能力，有一定的英语交流能力。

4—6分：语法与词汇有一定错误，发音有缺陷，但不严重影响交际。对岗位英语有一定了解，对不同语境的应变能力较差。

4分以下：语法与词汇有较多错误，停顿较多，严重影响交际。岗位英语掌握不佳，不能适应语境的变化。

(二) 评分表

1) 中餐宴会摆台现场操作比赛评分表

项 目	操作程序及标准	分 值	扣 分	得 分
台布及装饰布 (7分)	可采用抖铺式、推拉式或撒网式铺设装饰布、台布，要求一次完成，两次扣0.5分，三次及以上不得分。	2		
	拉开主人位餐椅，在主人位铺装饰布、台布。	1		
	装饰布平铺在台布下面，正面朝上，台面平整，下垂均等。	2		
	台布正面朝上；定位准确，中心线凸缝向上，且对准正副主人位；台面平整；十字居中，台布四周下垂均等。	2		
餐碟定位 (12分)	从主人位开始一次性定位摆放餐碟，餐碟间距离均等，与相对餐碟与餐桌中心点三点一线。	8		
	餐碟边距桌沿1.5厘米。	2		
	拿碟手法正确(手拿餐碟边缘部分)、卫生、无碰撞	2		
汤碗、汤勺、味碟 (10分)	汤碗摆放在餐碟左上方1厘米处，味碟摆放在餐碟右上方，汤勺放置于汤碗中，勺把朝左，与餐碟平行。	5		
	汤碗与味碟之间距离的中点对准餐碟的中点，汤碗、味碟、餐碟间相距均为1厘米。	5		
筷架、银更、筷子、牙签 (5分)	筷架摆在餐碟右边，其中点与汤碗、味碟在一条直线上。	1		
	银更、筷子搁摆在筷架上，筷尾的右下角距桌沿1.5厘米。	2		
	筷套正面朝上。	1		

项 目	操作程序及标准	分 值	扣 分	得 分
分)	牙签位于银更和筷子之间，牙签套正面朝上，底部与银更齐平。	1		
葡萄酒杯、白酒杯、水杯 (9分)	葡萄酒杯在餐碟正上方(汤碗与味碟之间距离的中点线上)。	2		
	白酒杯摆在葡萄酒杯的右侧，水杯位于葡萄酒杯左侧，杯肚间隔1厘米，三杯杯底中点与水平成一直线。水杯待餐巾花折好后一起摆上桌，杯花底部应整齐、美观，落杯不超过2/3处。	5		
	摆杯手法正确(手拿杯柄或中下部)、卫生。	2		
公用餐具 (2分)	公用筷架摆放在主人和副主人餐位正上方，距水杯3厘米。如折的是杯花，可先摆放杯花，再摆放公用餐具。	1		
	先勺后筷顺序将公勺、公筷搁摆于公用筷架之上，勺柄、筷子尾端朝右。	1		
餐巾折花 (16分)	花型突出正、副主人位，整体协调；	1		
	有头、尾的动物造型应头朝右(主人位除外)；	1		
	巾花观赏面向客人(主人位除外)；	1		
	巾花种类丰富、款式新颖；	4		
	巾花挺拔、造型美观、花型逼真；	3		
	操作手法卫生，不用口咬、下巴按、筷子穿。	1		
	折叠手法正确、一次性成形。如折的是杯花，巾花折好后放于水杯中一起摆上桌。	4		
	手不触及杯口及杯的上部。	1		
菜单、花瓶和桌号牌 (3分)	花瓶摆在台面正中。	1		
	菜单摆放在正副主人的筷子架右侧，位置一致，菜单右尾端距离桌边1.5厘米。	1		
	桌号牌摆放在花瓶正前方、面对副主人位。	1		

分)	打单定位一次成功（两次扣 1 分，三次及以上不得分）。	2		
	中线居中，不偏离中线（偏 1 厘米以内不扣分，1-2 厘米扣 1 分，2-3 厘米扣 2 分，3 厘米以上不得分）。	3		
	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 (8 分)	一次抛开（两次扣 2 分，三次及以上不得分）、平整光滑。	6		
	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 (30 分)	羽绒被放于床尾，羽绒被长宽方向与被套一致。	1		
	抓住羽绒被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）。	5		
	抓住床尾两角抖开羽绒被并一次抛开定位（两次扣 2 分，三次以上不得分）。	4		
	被套中线居中，不偏离床中线（偏 1 厘米以内不扣分，1-2 厘米扣 1 分，2-3 厘米扣 2 分，3 厘米以上不得分）。	4		
	羽绒被在被套内四角到位，饱满、平展。	4		
	羽绒被在被套内两侧两头平整（一侧一头不平整扣 1 分）。	4		
	被套口平整且要收口，羽绒被不外露（未收口扣 1 分）。	2		
被套表面平整光滑（每条水波纹扣 1 分）。	2			

	2、侧不盖耳	0.5		
	3、干净、整齐，着色自然，发型美观大方	0.5		
	女士			
	1、后不过肩	0.5		
	2、前不盖眼	0.5		
	3、干净、整齐，着色自然，发型美观大方	0.5		
面部 (0.5分)	男士：不留胡须及长鬓角	0.5		
	女士：淡妆	0.5		
手及指甲 (1分)	1、干净	0.5		
	2、指甲修剪整齐，不涂有色指甲油	0.5		
服装 (1.5分)	1、符合岗位要求，整齐干净	0.5		
	2、无破损、无丢扣	0.5		
	3、熨烫挺刮	0.5		
鞋 (1.0分)	1、符合岗位要求的黑颜色皮鞋(中式铺床选手可为布鞋)	0.5		
	2、干净，擦试光亮、无破损	0.5		
袜子 (1.0分)	1、男深色、女浅色	0.5		
	2、干净、无褶皱、无破损	0.5		
首饰及徽章 (0.5分)	1、选手号牌佩戴规范，不佩戴过于醒目的饰物	0.5		
总体印象 (3.0分)	1、走姿自然，大方，优雅	0.5		
	2、站姿自然，大方，优雅	0.5		
	3、手势自然，大方，优雅	0.5		
	4、蹲姿自然，大方，优雅	0.5		
	5、礼貌：注重礼节礼貌，面带微笑	1.0		
合计		10		

4) 专业理论口试评分表 (10分)

专业理论	项目	分值	答案要点	清楚流利	反应敏捷	语音语调	标准时间	实际用时	扣分合计	得分合计
	简答题	5	2	1	1	1	3分钟			
	应变题	5	2	1	1	1				
	合计 (满分 10分)									

5) 专业英语口试评分标准 (10分)

专业英语	项目	分值	语法词汇	反应敏捷	语音语调	语境应变	标准时间	实际用时	扣分合计	得分合计
	情景对话	10	3	2	3	2	3分钟			
	合计 (满分 10分)									

(二) 评分方式

1. 裁判及其分工

裁判员选聘: 由成都市中等职业学校师生技能竞赛赛执委会在赛项裁判库中抽定赛项裁判人员。裁判长由赛项执委会向大赛执委会推荐, 由大赛执委会聘任。

比赛时每位裁判根据各项评分标准和选手实际完成情况进行独立评判，严禁讨论；每组比赛结束后，要求用红笔打分，并在评分表上签名；如需修改，须本人签名确认。

2. 裁判培训

赛前裁判员培训评判打分标准并实境模拟打分。

2. 评分方法

评分裁判根据评分标准，为每名选手评分，分值保留至小数点后一位。现场裁判选手得分的计算方式为：去掉一个最高分，一个最低分，取其他 3 名裁判的平均分为每名选手最后得分，选手最后得分保留至小数点后两位。

（三）成绩审核与产生

1. 成绩产生方法

（1）赛项总分为 200 分，其中中餐宴会摆台（含仪容仪表展示）、客房中式铺床（含仪容仪表展示）各 90 分，专业理论和专业英语口语各 10 分。

（2）中餐宴会摆台现场操作部分（含仪容仪表展示）由五位评委组成，去掉一个最高分和一个最低分，算出每位选手的最后平均分（小数点后保留两位）。客房中式铺床现场操作部分（含仪容仪表展示）由五位评委组成，去掉一个最高分和一个最低分，算出每位选手的最后平均分（小数点后保留两位）。专业理论和专业英语口语各由三位评委组成，直接算出每位选手的平均分（小数点后保留两位）。

（3）每支参赛队的最终成绩为中餐宴会摆台现场操作（含仪容仪表）得分+客房中式铺床现场操作（含仪容仪表）得分+专业理论+专业英语口语得分的总和。

2. 成绩审核及发布

选手分组进行比赛，每组选手单项成绩出来以后，由裁判长审核并签名，在成绩公布区发布成绩。

选手最终成绩经裁判长签字后进行公布，公布时间为 60 分钟。成绩公布无异议后，由仲裁组长在成绩单上签字，并在闭赛式上公布比赛成绩。参赛代表队若对赛事有异议，可由领队按规程向大赛仲裁工作组提出申请复核。

为保障成绩评判的准确性，监督组将对赛项总成绩排名前 30% 的所有参赛队的成绩进行复核；对其余成绩进行抽检复核，抽检覆盖率不得低于 15%。如发现成绩错误以书面方式及时告知裁判长，由裁判长更正成绩并签字确认。复核、抽检错误率超过 5% 的，裁判组将对所有成绩进行复核。赛项最终成绩经复核无误，由裁判长、监督人员和仲裁人员签字确认后公布。

（四）名次排列

竞赛名次按照得分高低进行排序。当总分相等时，按照现场操作得分（含仪容仪表得分）→专业理论口试→专业英语口语得分高低排序；当现场操作得分、口试得分均一致时，操作用时最短者为优。比赛只设团体成绩，不计算个人成绩。

十三、奖项设定

大赛各赛项按照实际参赛队（人）数的 10%、20% 和 30% 分别设置一、二、三等奖，学生赛一等奖的指导教师获优秀指导教师奖，由大赛主办单位共同颁发获奖证书。按照《成都市职业技能竞赛及奖励管理办法（成人社办发〔2022〕184 号）》中“市级二类竞赛”标准，成都市人力资源和社会保障局对符合条件的技能类个人赛项第一名获奖选手按规定晋升技能等级或颁发相应职业资格证书。推荐优秀选手参加相关赛事。

十四、赛场预案

1. 电力供应事故紧急处理预案

1) 赛场电力应急小组提前与供电管理部门联系，如遇特殊情况启用备用设备或原料。

2) 电力供应在比赛前准备一套正常供电线路，一套备用线路，派供电人员负责，确保大赛供电正常。

3) 停电期间立即启用应急灯，控制好人员活动，听从统一指挥，保证大赛正常进行。

2. 设备事故紧急处理预案

赛项执委会须在赛前组织专人对比赛现场、食宿场所和交通保障进行考察，并对安全工作提出明确要求。赛场的布置，赛场内的器材、设备，应符合国家有关安全规定。如有必要，也可进行赛场仿真模拟测试，以发现可能出现的问题。承办单位赛前须按照执委会要求排除安全隐患。

3. 其它事故紧急处理预案

1) 若发现火灾隐患，应及时向大赛安全保卫组及赛项执委会报告。

2) 若发生火灾，现场教师应及时利用就近灭火器或消防栓扑灭火源。

3) 若火情严重，现场人员应及时向大赛安保组报告，同时向 119 报警，请求现场救援。大赛安保组人员要在第一时间赶赴现场进行指挥，及时组织指挥全体人员在安保人员的配合下，迅速按紧急疏散路线把所有人员疏散到室外安全区域，并向大赛安全领导小组报告。

4) 遇到有现场骚乱、打架等治安事件时，现场安保人员应紧急处理平息事态，确保比赛能继续进行，现场裁判长（裁判组长）可决定暂停或继续比赛时间；寻衅挑事参赛队员取消比赛资格。

5) 比赛期间发生意外事故时，发现者应第一时间报告执委会，同时采取措施，避免事态扩大。赛项执委会应立即启动预案予以解决并向大赛执委会报告。出现重大安全问题的赛项可以停赛，是否停赛由赛项组委会决定。事后，赛项执委会应向大赛执委会报告详细情况。

6) 出现安全事故，首先追究赛项相关责任人的责任。赛项工作人员违规的，按照相应的制度追究责任。情节严重并造成重大安全事故

的，报相关部门按相关政策法规追究相应责任。

7) 在赛项执委会的统一领导与组织下，编制赛项各项应急预案，应急预案列为赛项指南的内容，在赛前公布。

赛事安全是技能竞赛一切工作顺利开展的先决条件，是赛事筹备和运行工作必须考虑的核心问题。赛项执委会采取切实有效措施保证大赛期间参赛选手、指导教师、裁判员、工作人员及观众的人身安全，保障比赛顺利进行。

4. 赛卷应急预案

比赛前为保证赛卷的保密性，可设置 AB 卷各一套，在开赛前由监督组任意抽选一套进行比赛测试。如发现赛卷泄密，应立即撤销泄密赛卷。

十五、赛项安全

(一) 赛项安全管理

所有人员不准在比赛场所和禁烟区域吸烟。比赛期间如遇极端天气等意外状况，请参赛选手注意保持身体健康。如遇身体不适，请及时联系大赛工作人员。

比赛期间务必请领队及参赛选手注意自身的人身和财产安全。比赛休息期间外出的领队或选手更要注意交通安全。

比赛期间如发生火情、伤病等特殊情况，要保持镇静，服从现场工作人员指挥。遇到紧急情况服从安保人员统一指挥，有秩序撤离

(二) 赛场安全操作规定

参赛选手进入赛位、赛事裁判工作人员进入工作场所，严禁携带通讯、照相摄录设备，禁止携带记录用具。如确有需要，由赛场统一配置、统一管理。赛项可根据需要配置安检设备对进入赛场重要部位的人员进行安检。

严禁在赛场使用闪光拍摄设备、激光红外设备等对选手、裁判和工作人员进行拍摄和扫视，影响和干扰赛场，一经发现，请出场外。

十六、比赛须知

（一）参赛队须知

1. 参赛队员在报名获得审核确认后，原则上不再更换，如筹备过程中，队员因故不能参赛，所在学校需出具书面说明并按相关规定补充人员并接受审核；竞赛开始后，参赛队不得更换参赛队员，允许队员缺席比赛。

2. 参赛队按照大赛赛程安排，凭赛项组委会颁发的参赛证和有效身份证件参加比赛及相关活动。

3. 各参赛队须为参赛选手购买大赛期间的人身意外伤害保险，并承担所有参赛学生往返的交通费、食宿费等费用。

4. 参赛队员应自觉遵守赛场纪律，服从裁判、听从指挥、文明竞赛；持证进入赛场，禁止将通讯工具、自编电子或文字资料带入赛场。

5. 比赛过程中，参赛选手须严格遵守操作过程和相关准则，保证设备及人身安全，并接受裁判员的监督和警示；若因设备故障导致选手中断或终止比赛，由大赛裁判长视具体情况做出裁决。

6. 在比赛过程中，参赛选手由于操作失误导致设备不能正常工作，或造成安全事故不能进行比赛的，将被终止比赛。

7. 在比赛过程中，各参赛选手限定在自己的工作区域和岗位完成比赛任务。

8. 若参赛队欲提前结束比赛，应向裁判员举手示意，比赛终止时间由裁判员记录，参赛队结束比赛后不得再进行任何操作。

9. 参赛队不得利用比赛相关的微信群、QQ群发表虚假信息和不当言论。

（二）参赛选手须知

1. 总要求：

（1）严格遵守大赛组委会制定的各项竞赛规则和技术要求。

（2）坚决服从大赛组委会和裁判员的指挥、管理。

(3) 尊重裁判和赛场工作人员，自觉遵守赛场纪律和秩序，文明参赛。

2. 准备阶段

(1) 参赛队领队负责本参赛队的参赛组织以及大赛联络工作。

(2) 参赛选手须认真填写报名表各项内容，提供个人真实身份证明，凡弄虚作假者，一经发现立即取消其比赛资格。

(3) 参赛队按照大赛赛程安排和具体时间前往指定地点，各参赛选手凭大赛组委会颁发的参赛证和有效身份证件参加比赛及相关活动。

(4) 参赛选手进行操作比赛前须检录。检录时应出示本人身份证及参赛证，检录合格后方可参赛。凡未按时检录或检录不合格者取消参赛资格。

(5) 参赛选手仪表规范，着装干净整洁，举止大方得体，女选手可适度化妆以符合岗位要求。

(6) 参赛选手应自觉遵守赛场纪律，服从裁判、听从指挥。

3. 比赛阶段

(1) 专业理论和专业英语口语选手依次按抽签顺序完成，每名选手时间为各 3 分钟。

(2) 中餐宴会摆台比赛：每组 6 名选手同时进行比较，内容包括仪容仪表展示、中餐宴会摆台、餐巾折花、拉椅让座。仪容仪表展示 1 分钟，实操比赛操作时间 16 分钟。每组比赛结束后裁判评分。比赛顺序采取抽签的方式确定。

(3) 客房中式铺床比赛：每组 3 名选手同时进行比较，内容包括仪容仪表展示、客房中式铺床（2 张）。客房中式铺床比赛仪容仪表展示 1 分钟，中式铺床实操比赛操作时间 3 分钟。每组比赛结束后裁判评分。比赛顺序采取抽签的方式确定。

(4) 参赛选手必须佩带参赛证，按照参赛时段提前 15 分钟检录

进入比赛场地进行仪容仪表展示。当裁判员发出“开始准备”口令后，选手进行赛前准备，中餐宴会摆台准备时间 3 分钟，客房中式铺床准备时间 3 分钟。准备就绪后，举手示意。

(5) 参赛选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。

(6) 操作结束后，选手立于工作台前，举手示意“比赛完毕”。

(7) 参赛选手在比赛中，除回答裁判的提问外，不得对裁判透露自己的姓名和学校以及对操作过程作任何解释。

4. 结束阶段

(1) 参赛选手操作完毕后应立即离开比赛现场，不得以任何借口在赛场逗留。

(2) 参赛选手在竞赛期间未经组委会的批准，不得接受其他单位和个人进行的与竞赛内容相关的采访，不得私自公开竞赛的相关情况和资料。

(3) 参赛选手在竞赛过程中须主动配合裁判的工作，服从裁判安排；若对竞赛的裁决有异议，须通过市领队以书面形式向仲裁工作组提出申诉

(4) 本竞赛项目的最终解释权归大赛组委会。

(三) 工作人员须知

1. 树立服务观念，一切为选手着想，以高度负责的精神、严肃认真的态度和严谨细致的作风，积极完成本职工作。

2. 注意文明礼貌，保持良好形象，熟悉大赛指南。

3. 严守大赛秘密。

4. 于赛前 1 小时到达赛场，严守工作岗位，不迟到，不早退，不无故离岗，特殊情况需向大赛组委会请假。

5. 熟悉竞赛规程，严格按照工作程序和有关规定办事，快速准确完成设备、货物复位工作，保证比赛顺利进行。

6. 如遇突发事件，按照安全工作预案，组织指挥人员疏散，确保

人员安全。

7. 不得携带通讯工具，服从统一领导，严格遵守竞赛纪律，加强协作配合，提高工作效率。

8. 服从统一领导，严格遵守竞赛纪律，加强协作配合。

9. 负责各自赛区的工作人员不得随意进入其它赛区。

（四）裁判员须知

裁判长职责

1. 裁判长由竞赛组委会推选。

2. 负责竞赛裁判工作的组织实施，负责对测量竞赛个人成绩进行审定。

3. 裁判长有权指定或更换裁判员。

4. 负责竞赛规则的组织起草和讲解等工作。

5. 竞赛期间因不可预见因素影响，裁判长可向组委会汇报后共同决定延期或终止竞赛。

6. 负责处理竞赛过程中出现的技术问题，对竞赛成绩有争议时进行最终裁定。

7. 负责向竞赛组委会汇报竞赛情况。

裁判员职责

1. 裁判员必须服从裁判长的领导，遵守裁判职业道德，文明裁判。

2. 裁判员在执行裁判工作时必须佩戴工作证，仪表整洁，举止文明、礼貌。

3. 判员严格履行裁判员守则，保守竞赛活动秘密，严肃赛场纪律。

4. 在竞赛之前熟悉本次竞赛活动的项目内容、评判标准及其它相关内容，做好竞赛场地、仪器设备等有关项目的检验和确认工作。

5. 竞赛开始前应查验参赛选手的参赛证件，并按照竞赛规程查验参赛选手自带的文具用品是否符合要求，对超出竞赛规定的文具用品禁止带入赛场。

6. 严格遵守竞赛时间规定,不得擅自提前或延长,如遇特殊情况,报请裁判长裁决。

严格执行竞赛规则,在竞赛过程中不得向参赛选手暗示或解答与竞赛项目有关的内容。

7. 严格执行赛场纪律,及时制止本赛场选手的违章、违纪行为。

8. 裁判员应正确处理比赛中出现的技术问题。

9. 现场裁判员负责提醒选手注意操作安全,对于选手的违规操作或有可能引发人身伤害、仪器损坏等事故的操作,应立即制止,并向现场裁判长报告。

10. 竞赛结束裁判员确认评判相关内容并签名。

11. 裁判员应按有关竞赛规程、评判标准进行评审工作,做到公平、公正、真实、准确。

12. 裁判员打分时不得相互商量,竞赛或评审过程中如出现问题或异议,裁判长应召集裁判员共同研究,提出评审意见,最终由裁判长裁决。

13. 在正式公布成绩和名次前,裁判员不得私自透露选手的比赛成绩。

14. 裁判员必须秉公执法、文明裁判,不得弄虚作假、循私舞弊、以权谋私,对违纪者取消裁判资格。

十七、申诉与仲裁

本赛项在比赛过程中若出现有失公正或有关人员违规等现象,代表队领队可在比赛结束后 2 小时之内向仲裁组提出书面申诉。

(一) 仲裁组

本赛项在比赛中设置仲裁组,仲裁组长组织仲裁组工作。

(二) 申述内容

本赛项在比赛过程中若出现有失公正或有关人员违规等现象,参

赛队可向仲裁组提出申诉。

（三）申述与仲裁

参赛队领队可在比赛结束后 2 小时之内向仲裁组提出申诉。书面申诉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，并由领队亲笔签名。非书面申诉不予受理。赛项仲裁工作组在接到申诉后的 2 小时内组织复议，并及时反馈复议结果。申诉方对复议结果仍有异议，可由领队向赛区仲裁委员会提出申诉。赛区仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

十八、比赛观摩

1. 赛场内设定观摩区域和参观路线，向媒体、企业代表、院校师生及家长等社会公众开放，不允许有大声喧哗等影响参赛选手竞赛的行为发生。

2. 在不影响选手比赛的前提下，所有领队、指导教师、参加完本项目比赛的选手凭相应的领队证、指导教师证、参赛证，相关观摩院校、酒店行业人士等凭观摩证件，可在指定场地观摩；指导教师不能进入赛场内指导，可以观摩。

3. 根据比赛场地情况，各代表队观摩人员不超过 3 人。

4. 口试测试场地谢绝现场观摩。

5. 所有观摩人员须服从现场工作人员的安排和管理，保持安静，不得用闪光灯，以免影响竞赛的正常进行。不听劝阻造成后果者，追究其责任，并对单位进行通报批评。

6. 当观摩人数超出赛场容量时，将根据现场情况控制观摩人员进入赛场。