**2022年湖南省服务技能大赛**

**选手须知补充说明（一）**

**第一轮答疑汇总**

**前厅：**

1. 组委会提供2-3张身份证，那么持卡人入住全程都是出示本人证件，还是用备用身份证办理？

答：比赛中，入住登记是模拟真实情境。客人持身份证办理登记入住，本人或备用身份证均有可能。

1. 组委会提供洗漱用品3套，是收费还是免费提供，若收费，标准是否统一？ 比赛时对于房间是否已配备一次性洗漱用品有什么规定和说法？

答：关于一次性洗漱用品没有统一规定，依据酒店自身实际情况准确描述即可。

1. 突发事件处理的考核点在哪里？是否有评分细则？

答：评分表里有突发事件处理的评分项，总分20分，涉及5个方面。组委会会提前公布10个突发事件场景设置，具体考哪个场景由选手现场抽签决定。

1. 是否用客人真实信用卡结帐操作？

答：如果使用信用卡结账，可以使用相关道具情景模拟操作，不需要真实刷卡。

1. 入住、退房过程及突发事件处理操作时间27分钟，过程设置是否有固定的场景模式？

答：组委会将提前公布10种常见顾客类型，搭配10种突发事件场景，具体考哪个场景由选手现场抽签决定。

1. 健康码和行程码拍照留存：是否做动作即可，还是必须使用专用手机？

答：客人会带打印好的健康码和行程码给选手查验，选手只需要拍照做动作，展示流程即可。

1. 饭店简介、城市地图、服务项目：是否介绍指定的酒店？组委会提供的是真实的某一饭店简介还是设计出来的理想酒店？

答：统一使用“株洲华天大酒店”饭店简介，会在赛前提供。参赛选手可以在这一简介基础上进行创新性设计。

1. 关于更改房态的问题：退房结账后，系统中此间房会变VD，是否默认房间清理完毕？需要选手手动将房态由VD改VC？

答：比赛使用的系统会提供足够的房间数量，选手无需担心房态问题。

1. 关于发票的问题：是真实开具发票还是使用发票复印件模拟操作？？如真实开具发票，是请扮演客人的评委提供单位、纳税人识别号、金额等具体的发票信息吗？

答：由客人提供发票信息，选手需要在系统中备注发票信息，但无需打印真实的发票，选手需要有递交发票的动作，展示流程即可。

1. 行李和出租车服务：需要真实操作还是模拟操作，是否有行李员配合？

答：比赛中，关于行李和出租车服务，参赛选手只需要通过语言来完成，现场没有行李员配合。

1. 服务英语：是在过程中客人说英语，还是操作完了再提问英语？

答：服务英语考核是在选手操作完毕后，单独测试英语环节，测试方法为现场抽题并作答。

1. 各类饭店常用报表、单据包括哪些？能否提供模板？

答：有模板。组委会拟于6月8日组织前厅选手线上培训，培训时会展示。

13、笔试考核有题库或资料吗？

答：笔试有题库，其中有少量的英语题，均为选择题，近期会公布题库。

1. 10种常见顾客类型

1）商务出行客人：讲究效率与便利

2）度假客人：推荐城市旅游景点，提供合理的规划

3）洁癖客人：客人很挑剔，对房间卫生及标准很高

4）康养老年：注重环境及养身

5）行动不便客人：为出行以及入住提供便利

6）蜜月/情侣客人：浪漫加惊喜

7）考生客人：清净不被打扰

8）美食达人：推荐地方美食

9）网红达人：推荐网红景点

10）有投诉史的客人：前期在网络上写过差评的客人再次入住

**客房：**

1、突发事件的处理中，事件是否有范围要求？

答：突发事件主要考核选手的临场应变能力，组委会会提前公布10个突发事件场景设置，具体考哪个场景由选手现场抽签决定。

2、铺床结束后直接进行夜床操作，还是铺床结束后进行铺床评分，再进行夜床操作？

答：铺床结束后先进行铺床评分，再进行夜床操作。

3、铺床比武中，床上用品是否选手自带？

答：中式铺床床上用品均由组委会提供，夜床物品、主题装饰物由选手自备。

4、床头柜尺寸是多少？

答：床头柜尺寸为55cm\*42cm\*56cm。

5、笔试考核有题库或资料吗？

答：笔试有题库，其中有少量的英语题，均为选择题，近期会公布题库。

**中餐：**

1、有没有转盘？如果没有凉菜和热菜怎么上菜？

答：没有，站立于副主人位右侧上菜。

2、关于中餐宴会摆台的问题：8-10人位，是指可能是8人位，可能是9人位或10人位吗？摆8/9/10人台何时通知？

答：是的,具体位数提前一周通知。

3、白酒是哪一种？红酒是否要包瓶口？

答：组委会提供图片，红酒要包瓶。

4、组委会提供菜名，是什么菜？涉及到介绍。

答：凉菜：泡萝卜皮或果木烟熏鱼；热菜：剁椒鱼头或毛氏红烧肉。

5、是否有结账服务？

答：宴会服务，无需结账。

6、杯花盘花是否都可以？

答：都可以。

7、凉菜和热菜模具、紫菜蛋花汤由谁提供？

答：凉菜和热菜模具统一由组委会提供。紫菜蛋花汤由组委会提供实物。

8、具体客位数组委会会提前告知吗？

答：会提前告知。

9、中餐服务在摆好的宴会台面上进行，是否提供中餐宴会服务？

答：是的。

10、关于客人的席位安排：（1）次主宾安排在副主人位右侧还是安排在主人位左侧？（2）主人位的安排是根据实际工作而定（主人位在工作台对面）还是根据竞赛需要而定（正对工作台）？

答： （1）次主宾安排在主人位左侧。

 （2）会务组提供现场布局图。

11、竞赛没有设置转盘，且凉菜和热菜均不需要分菜，请问选手是否上菜后做模拟转动转盘操作即可视为菜品上至正确位置？

答：模拟转动转盘即可。

12、处理突发事件是以情景模拟方式还原场景还是只做动作即可？需要选手自备并使用道具吗？

答：语言需要到位，操作方面如无道具做动作即可。

13、工作台与备餐台是如何布局的？能否提供场地图？服务用品是从另外的备餐台取运过来吗？

答：场地图赛前会公布，服务用品不用从另外的备餐台取运。

14、笔试考核有题库或资料吗？

答：笔试有题库，其中有少量的英语题，均为选择题，近期会公布题库。

**西餐：**

1. 茶杯是在摆台时摆上还是在问完茶水再摆?

答：西餐摆台时不需要摆茶杯。

1. 西餐4人怎么定位？口布花是否要突出主人、副主人？

答：请选手根据对西餐零点摆台的理解确定4人位，因为摆放零点台，没有主人、副主人之分。

1. 啤酒斟倒哪个杯子？冰水在餐前服务环节斟倒？

答：根据“客人”要求选择和调整杯具。冰水是在餐前服务环节斟倒。

1. 台布尺寸？

答：280\*180cm。

5、1份供评委使用的服务用品清单何时给评委？

答：可在检录时与另外3份服务用品详单一起交评委，即检录时上交4份给评委，一份摆放在服务台上。

6、餐前面包是否要选手自备？

答：由组委会统一准备。

1. 垃圾桶规格是？

答：酒店常见规格。

1. 西餐零点摆台选手摆一个4人零点台，是不是选手自备的西餐宴会摆台物品只供选手选择使用？（选手自备的是宴会摆台用品）

答：零点摆台，不是宴会摆台。选手自备的宴会摆台用品根据摆台和服务需求供选手选用。

9、在选手自备物品中，需准备台布和装饰布，如何理解？

答：西餐摆台只有台布，没有装饰布。

1. 工作台尺寸大小及数量如何？能否提供场地图？

答：180\*60cm，场地图赛前会公布。

1. 组委会是否提供菜单及酒水单？是否要做点菜、点酒水操作？如果不需要，组委会是否在竞赛任务书中确定客人已经点好的菜单？

答：没有菜单和酒水单，不需要做点菜，点酒水操作。菜已经配好，在竞赛任务书里体现。

1. 红、白酒不需要现场开瓶，是否直接斟倒？红酒、白酒、啤酒是否都要点到？

答：红酒、白酒不需要现场开瓶，直接斟倒。菜单与酒水均已搭配好，根据赛前抽签而定的竞赛任务书进行服务。

1. 处理突发事件是以情景模拟方式还原场景还是只做动作即可？

答：语言需要到位，操作方面如无道具做动作即可。

1. 关于结账送客服务：结账是模拟操作，无需提供账单，对吗？

答：是的。

1. 餐前准备中餐器具的清洁如何进行？

答：根据西餐零点摆台时间长短，可以进行擦拭设计。

1. 竞赛流程是否为西餐零点摆台-裁判评分-西餐服务？

答：是的。

1. 准备工作是指从哪个环节开始？摆台用品和赛品是直接放置在工作台上吗？

答：摆台用品是直接放置在工作台上，摆台准备工作从清点，检查、擦拭餐器具、整理工作台开始。

18、笔试考核有题库或资料吗？

答：笔试有题库，其中有少量的英语题，均为选择题，近期会公布题库。