

“鼎盛诺蓝杯”第十一届全国旅游院校服务技能（饭店服务）大赛赛项点评

客房服务

点评人：蔡平

尊敬的各位领导、各位专家、老师、同学们：

大家上午好！

受大赛组委会委托，很荣幸在这里代表本次比赛客房服务项目裁判组的 10 名裁判员将比赛的情况与大家做简单的交流和分享。

参加本次大赛中式铺床项目的选手一共有 262 名，其中本科 93 名，高职高专 108 名，中职选手 61 名。通过两天的比赛，裁判组一致认为，本次大赛有以下几个特点：

1. 大部分参赛队对本次比赛均高度重视，并做了精心的准备。参赛选手的整体水平较往年明显提高。

2. 历届比赛取得好成绩的地区和学校，本次大赛也取得了较好的成绩，保持了较高的技能水平。体现出学校领导对大赛一如既往的重视、带赛老师的辛勤付出和选手的高度投入的良好传统。值得其他学校的借鉴和学习。

3. 地区之间的技能水平差异逐渐缩小，特别在高职和中职参赛选手中，因为参加过多次大赛，没有出现早期大赛有部分参赛选手明显不了解大赛规程和行业操作惯例的违规现象。而本科选手因为参加的次数少，还有一些选手表现出不了解大赛规程和行业操作惯例的明显违规现象。

4. 近几年大赛中优秀选手的操作技法形成了一套成熟的客房中式铺床操作流程并得到了推广和普遍采用。比如铺第一张床单：由大赛初期原来的“白天鹅宾馆”技法和各自“五花八门”技法并存到现

在基本形成“南京流派”和“白天鹅流派”两种比较成熟的技法并存的局面。越来越多的参赛队整个操作过程利落、快捷、娴熟、优美、流畅。达到了大赛以赛促学、以赛促教的目的。

下面主要谈谈大赛中存在的问题和在今后训练中需注意的几个方面：

酒店服务大赛经过了六届的历练和总结学习，许多方面都得到了本质上的提升。但从本届大赛来看，存在的问题和丢分较多的项目基本上与历届大赛相同：如操作时间的把握、礼仪和酒店形象气质表现、制服选择、操作规程和尺寸的掌握、对夜床的理解方面等。

1. 在时间的掌控方面：能够在三分钟之内完成操作的选手：本科不超过 5%、高职不超过 20%、中职不超过 40%。由此可见，大部分选手均不能在三分钟之内完成操作。

我们都知道，中式铺床比赛主要是比规范、力度和速度。只有对大赛标准有充分的理解才能训练出规范操作的选手，只有规范的操作、长期反复的训练才能掌握操作的力度、提升操作的速度。

在这一点上基本没有捷径可走。

2. 在礼仪容仪方面：大部分选手没有笑容，更谈不上职业表现力。虽然本次比赛没有专门的仪容仪表展示环节，但从选手进场开始，平时训练情况就会通过选手的走姿、站姿和仪态中表现出来。一些选手表现出缺乏职业自豪感和酒店从业人员应有的亲和力、气质和自信。

在仪容仪表的表现方面，90%的选手的丢分主要就是因为没有笑容。为什么这么说？因为在仪容仪表的其他项目都能提前准备，是很容易避免的丢分项，唯有笑容和形象气质需要经过较长时间专业的训练。

在本次比赛中，同样有不少选手缺少微笑致意和评委的目光交流、基本的致意问候。其中本科组的选手因此丢分比较多，高职的选手次之，相比之下，中职的选手做得比较好。

3. 制服的选择能体现老师对岗位的理解和认识。建议在今后的比赛中从岗位需求去设计和选择服装，以使我们的参赛制服更加职业化。

本次比赛仍有一些参赛队选用的制服、鞋袜不符合岗位要求，个别选手穿着自己的便装，T恤衫、球鞋，有几位选手穿西餐马甲，打领结、衬衣和紧身的衣服，在操作的时候把背部皮肤暴露出来，明显不符合客房岗位操作需求。

有些选手没穿袜子、或者穿着船袜、较短的袜子、球鞋、高跟皮鞋。

4. 有少数选手没有剪指甲、佩戴饰物或者发饰比较招眼等。

我们认为出现以上现象而丢分主要有两个方面原因：一是参赛队不太了解评分标准，或者对大赛标准重视不够，比如：服装、鞋子、袜子符合岗位要求、修剪指甲、不佩戴醒目饰物等，在评分标准中有明确规定；另一方面是我们的指导老师对岗位的要求不了解或理解不到位，如酒店客服服务员一般不会选择高跟鞋和过紧的制服，以方便操作。

5. 一些选手的妆容画得太浓，本次比赛有不少选手将面部的粉底和口红沾到被子上，污染了床上用品。

6. 在操作规程的掌握方面。一些选手表现出操作不够规范、对得分点和评分标准理解不透的现象。如，在被套和被子的操作时，有三个“一次性”：被套一次性抛开定位、平整光滑；被子一次性套入被套、一次性抛开定位，各占4分，共12分，大部分选手没能做到一次性定位，或有些选手没有定位。

在本科和高职组中，有不少选手出床或绕床操作、把第一张单铺反；有10%的选手枕头开口方向与标准中的要求相反，还有一些选手两个枕头的开口不一致；几名选手出现床单四个角包角不统一等现象。

在今后的训练中，希望老师们要将大赛标准与岗位要求结合起来理解。如果老师对酒店客房岗位业务熟悉，就会理解为什么不能出床操作，为什么枕头的开口方向要与床头柜方向相反等等。

7. 在尺寸的把握方面。本次比赛因尺寸丢分较多，据统计因尺寸丢过分的选手达 90%以上。在评分表中，尺寸的直接分值有 25 分，包含床单、被子和枕头中线、三线对齐、被子与床头平齐、被子翻折 45 厘米等。可见尺寸分值在比赛中的重要性。

8. 在夜床比赛方面。本届大赛展现出来较好的夜床设计较少，只有少数几个作品给我们留下了较深的印象。大部分作品缺少主题设计和创意、个性化不明显、服务元素缺失等，甚至认为将较多的物品和贵重的东西摆在床上就是好的夜床设计，不少参赛队对夜床标准理解不透。

我们认为，相比铺床操作，夜床是比较容易得分的项目，首先是 1 分钟保证了足够的操作时间，其次是几个得分点写得非常清晰且容易操作，10 分中有 7 分是非常容易得的，包括：将几条线折好了、将拖鞋整齐放在平整的地巾上，按标准准备好服务元素、不要使用影响客人睡觉的危险和不卫生的物品，只有 3 分是需要花心思去思考的，比如主题突出、具有艺术美感等。

本次大赛有许多选手因为地巾摆放的尺寸不准而被扣分，有些夜床没有一样服务元素。还有些选手将开业床本来应该撤走的床旗放在床上、甚至还有选手将夜床的方向开反等等。

对夜床的评判，除了以上“线条”以外，我们对“创意”的评判，基本上从主题、服务要素、安全卫生实用性、经济性、展示特色和美观度等几个方面进行。在服务要素方面，要考虑放置晚安卡、早餐牌、洗衣袋、洗衣单、环保卡等物品；在安全性方面，不要将锋利的装饰品、玻璃器皿或有安全隐患的物品直接放在床上，以免造成对客人的伤害；在卫生性方面，不宜在直接接触客人皮肤的地方放置东西，最

好不要将吃的东西或鲜花直接摆在被子上；在实用性、美观性和方便客人方面，不要将零碎的东西摆满整个床面。试想，如果床上的东西超过三样，客人在睡觉前就得将这些东西一样一样的往下搬，不仅给客人增加麻烦，还会显得凌乱；在经济性和实用性方面，应考虑夜床成本，切忌不计成本将所有贵重的东西都堆砌在床上。有些东西虽然成本不高，但在酒店夜床中基本不会使用的，也最好不要出现在夜床设计里面，如在床上放火箭、机器人模型等。

大赛表面上是考学生，实际上是考老师。老师们在设计夜床时要从客人的角度出发，营造温馨氛围，方便客人使用，充分利用地方元素，通过主题设计来展示自己的特色。我们认为一个好的夜床设计应该是简捷、安全、美观且是实用的。

夜床中的 10 分对大赛成绩至关重要，而这 10 分是完全可以提前准备而获得的，属于比赛中比较容易得分的项目，各个参赛队可以通过加强对夜床设计来为大赛加分。

以上是中式铺床裁判组对本次大赛的总结和建议，不妥之处请各位专家老师批评指正。