

# 第十三届全国旅游院校服务技能（饭店服务） 大赛客房服务赛项点评

点评人：曾小力 客房服务裁判组长

客房服务赛项分本科院校组、高职高专组和中职学校组。裁判分为两组，每组五个裁判，一组执裁高职高专院校组，一组执裁本科院校组和中职组。我们两组裁判，认真学习贯彻赛项规程，根据选手的表现，对照选手的要求，公平公正，认真执裁，通过两天的执裁，我们认为客房服务赛项呈现以下几个特点：

一、各学校高度重视，赛事的关注度越来越高，我们这次本科选手 65 人，高职高专院校选手 56 人，中职 56 人，共有 187 名选手参赛。

二、本次比赛，选手的整体水平较上一届有较大的提升，特别是本科院校组。

三、选手的专业性、职业性越来越得到彰显，主要表现在：客房中式铺床的基本功掌握得比较好，如开单、抛单、打单的动作较为规范，床单能一次到位，且中线居中；如床单包角都能做到开口一致。开夜床的主题，创意比较广泛，有些作品可以在企业和酒店的经营实际中得到推广。

同时，我们也看到在比赛过程中，选手在对赛项规程、

比赛考核内容的全面理解方面存在以下一些不足：

## 一、仪容仪表

服装、鞋要符合岗位要求。客房服务员的日常重点工作之一是客房卫生清扫，主要包括铺床和客房、卫生间的打扫。从岗位的要求来看，服装要方便、安全，服务员服装裤腿、衣袖不宜过长、上装不宜过短，不能露不能透；要方便铺床操作、卫生清扫；要方便下蹲、弯腰，还要耐脏。鞋要防滑、便于长时间站立和下蹲，高跟鞋不适合。

## 二、开夜床

### （一）开夜床的目的

1. 睡前氛围的营造。开夜床要撤掉床旗，但比赛中有的同学把床旗给铺上了。还要注意被子的折角，地巾和拖鞋的摆放，其他物品的摆放规范等。

2. 酒店推销。开夜床具有营销的功能，比如放置洗衣单、早餐牌等，让客人感受酒店周到的服务。

3. 提醒。放置的物品中包括环保卡、天气牌、请勿床上吸烟等，都是具有提醒功能的。

4. 惊喜服务。即根据主题，提供个性化的服务。

### （二）开夜床的原则

1. 安全。金属、尖锐、易燃易爆的物品不要放在床上、不要放在房间。

2. 卫生。无包装的食物要盖保鲜膜，水杯要有杯垫和杯盖。所有的主题用品不要弄脏布草

3. 方便客人取用。

4. 成本意识。开夜床不是不计成本的，根据行业规范，客人可以带走的酒店用品，原则不超过房价的 5%，这才可复制、可推广。

### （三）操作程序

先是床上把被子折角，然后是床头柜，包括创意用品，最后到地面，到离开。

在今后的训练中，我们要注意的和强化的有以下几点：

一、时间。铺床是基本功，要练速度，力争在 3 分钟内完成，本次比赛中超时的选手很多，有些同学最终成品非常漂亮，但由于超时被扣掉很多分数，所以老师们一定要注意时间速度的提升。

二、加强枕头的套/放的训练。枕头往往具有画龙点睛的功效，很多选手因为套枕头浪费了时间，枕头的摆放也不是很美观，因此影响后面整体质量效果的打分。

三、加强对套羽绒被的练习。

四、被套一次抛开、平整光滑，被套不能挂角、被头不能落地。

五、训练有效动作，力求规范。

六、动作要优美。

七、化妆问题。女性服务员要求化淡妆，但是比赛中有很多女选手在布草上沾上了粉底，把布草弄脏了，在行业中这是很容易起纠纷的。另外，男性服务员不建议化妆。

以上仅供参考，谢谢！