**2022年湖南省服务技能大赛**

**选手须知补充说明（二）**

**前厅：**

1. 竞赛前统一提供一份纸质版饭店简介（不包括全部考核信息）？答：统一用株洲华天饭店简介，内容如下：株洲华天大酒店于2002年5月8日开业，位于株洲市天元区长江北路1号，与株洲炎帝广场、中心广场连为一体。距离株洲火车站和京港澳高速十分钟车程，距武广高铁株洲西站二十分钟车程。酒店共25层，建筑面积4万平方米，设有总统套房、绿色商务房、豪华标准房等各式客房244间套，并配套中西餐厅、宴会厅、国际会议中心、美容美发中心、游泳池等。酒店设施齐全，环境优雅，是旅游休闲、洽谈商务、尊贵宴请的首选之地。（各参赛选手可在此基础上做语言设计）

2、前台接待用时是否是27分钟接待服务+3分钟英语问答，分别计时，分开考核？

答：前厅接待服务中同时考核常见的突发事件处理，视抽签场景和现场客人提问内容，选手必须在27分钟以内完成，时间适度，不代表选手用时越长越好。英语问答环节3分钟，分别计时，分开考核。

3、入住登记计分标准第4小点有预订和无预订要求是否需要调换一下？

答：2个要求是需要调换一下。计分标准如下：如无预订，则针对性地介绍饭店可出租客房类型、客房价格，且报价方式合乎规范；如有预订，则核实相关预订信息，并根据客人需求适时进行Upselling。

**客房：**

1. 中式铺床时被子装入被套内，是否可以甩一次，再抛开？

答：中式铺床时被子装入被套内可以甩一次再抛开。

2、夜床选择大床开夜床，那么床头柜是否配备两个，两个床头柜上是否都要求摆放物品？

答：比赛现场会安排2个床头柜，2个床头柜都可以摆放物品。

3、中式铺床、开夜床时准备时间分别为几分钟？

答：中式铺床两个床的准备时间共2分钟，开夜床的准备时间是1分钟。

4、规则标准中中式铺床被套床头反折部分为适当，请问检测时多少尺度为适当？

答：统一为反折45厘米。

5、在开夜床中开角部分是沿被套中线折45度还是在其它床头位置反折45度？

答：开角部分沿被套中线折45度。

6、1.8米大床开夜床服务中被子床头两侧分别反折角为45度，是只要反折45度角就可以，还是要反折45度角，两角相对齐平？

答：两侧分别反折角为45度，要求两角相对齐平。

1. 请问客房1.8米床被套的折法是否与1.2米被套的折法一致？

答：折法一致。

8、1.8米床需要套几个枕头？

答：4个枕头。

**中餐：**

1、具体餐具摆放的标准尺寸比赛标准里没有，餐具间距操作是如何把控的？

答：依据标准评分“间距均等”。

2、已消毒标识是放在桌上还是工作台上？

答：已消毒标识放在工作台上。

3、中餐服务流程的服务过程前会否统一安排工作人员撤离各位选手的主题台型设计，会否摆上转盘？（如果不会这样安排，选手该如何操作才不会被扣分）

答：不摆放转盘，没有工作人员撤换台型设计。

4、中餐服务流程的服务过程中，客人选择了要喝的酒水后，是否要求撤离其他多余的杯具？（是可以撤离，也可以不撤离么？是否会是扣分点）

答：现场会有2位客人（主人和主宾），依据规则，符合行业规范，进行服务。

5、18分钟的操作流程（含准备时间），请问准备时间会否单独计时？

答：不会单独计时。

1. 酒水服务里的采用托盘问斟酒水，是用托盘问斟酒水后，撤回操作台还是客人点了酒水后需马上为客人进行服务？啤酒和饮料是先就打开还是客人点了再打开？

答：依据规则，符合行业规范，进行服务。

7、凉菜和热菜是否都要介绍还是指对热菜进行菜肴介绍，另这些菜名选手何时可得知？

答：补充说明（一）中有提供菜名，服务中需对热菜进行菜品介绍。

8、是否可提供中餐宴会摆台组委会提供所有物品图片。

答：组委会会提前提供物品图片。

9、是否可出赛场示意图（平面图），图上标明入场处、侯场、所有物品摆放位置等等。

答：组委会会提前提供赛场平面图。

1. 选手操作时，要带口罩吗？

答：不带口罩。

1. 选手自带物品需要啤酒杯吗？

答：需要准备。

12、工作台和备餐台尺寸？

答：尺寸有变更，原尺寸为180cm\*60cm，变更后尺寸为180cm\*120cm。

13、具体上什么热菜与凉菜，是现场抽签决定吗？

答：是的，现场抽签。

**西餐：**

1. 烛台是否可以使用5头的？

答：本次比赛摆设西餐零点台，不需要摆放烛台。

1. 是否可出赛场示意图（平面图），图上标明入场处、侯场、所有物品摆放位置等等。

答：场地图赛前会公布。

1. 这次西餐操作台为1m\*2m,请问是按长边各2人位摆台还是按4边各1人位摆台？

答：没有具体要求，请根据对西餐零点摆台的理解确定4人位。

4、15分钟时间里的包含准备时间是否单独计时？

答：不单独计时。

5、是否可提供西餐摆台组委会提供所有物品图片？

答：组委会将提前公布统一准备的物品。

6、饮料杯是指？是否就是水杯？

答：可以理解为水杯。

7、西餐摆台的西餐服务用品详单5份，3份检录时交给评，1份供评委使用的那1份哪个上交？

答：检录时上交4份给评委，一份摆放在服务台上。

8、西餐中菜品模型是选手自备还是组委会统一备？

答：组委会统一准备，具体菜单赛前公布，选手抽签决定考核内容。

**中式烹饪：**

1、自制菜品的份量是不是10人位的量？

答：8-10人量。

2、指定菜原材料可否自备，可否备青红椒提色？

答：指定菜品原材料不能自备。

3、自选热菜“三不”原则，即不使用燕窝、干鲍、鱼翅等高档原料，不使用国家明令保护动植物，不违规使用添加剂。这句话中的“等高档原料”如何理解，大龙虾算不算高档原料？

答：大龙虾可以做。

4、菜品一定要选手逐个解说么，像中餐宴会摆台那样？规则里没有提到，在评分标准里又有一项分值。

答：选手在检录时统一提供纸质菜品解说词，解说词不得出现选手姓名及代表队名称等信息，否则取消评分资格，不需要选手现场解说。