**2022年湖南省服务技能大赛**

**选手须知补充说明（三）**

**前厅：**

1. **前厅英语口语题库是否提供，具体如何考核？**

答：英语比赛采用考官与选手问答的形式，要求每位选手回答1个与本岗位服务内容相关的提问。评委通过准确性、熟练性、灵活性进行综合打分。会提供题库（发前厅培训群），但答案仅供参考，不作标准答案，口语表达需根据语境作答，现场以评委打分为准。

1. **前厅是否提前公布突发事件场景？**

答：之前已公布10种常见客户类型，关系到前厅选手的核心考核点，不再提前公布突发事件场景。

**3、前厅接待收钱现金有练习钞，那刷卡，线上支付是模拟不是真的操作吧?**

答：现金是模拟钞，刷卡和线上支付都是模拟。

**说明：有关前厅系统操作的问题，均在培训群里统一解答，请选手务必关注群内信息。**

**客房：**

**1、开夜床三个主题是自己选还是抽签定？**

答：开夜床主题是自己选。

**2、大床与小床操作台是分别有几个，摆放左侧、右侧还是床尾？**

答：大床操作台是两张条桌，小床操作台是一张条桌，均放在床尾。

**3、床单是正面在里面还是在外面？**

答：床单的正面在外面。

**4、被套的边叠的朝左边还是右边？**

答：被套边叠的朝右。

1. **中式铺床规则里有指出这个项目的突发事件的处理是情景模拟吗？**

答：是。

**6、理论考试题型是否有调整？**

答：共100题，均为选择题。

**中餐：**

**1.请问会务组提供椅子图片和座板的宽度？**

答：椅子座板的宽度为40厘米\*40厘米，会提供图片。

**2、请问公筷是一人一位，还是只传统的主人位和副主人位？**

答：公筷是一人一位。

**3.水杯可否斟倒啤酒？**

答：使用自带啤酒杯。

**4.茶杯茶碟是摆台时都摆放，还是餐厅服务中只斟倒两位茶水？**

答：中餐服务中使用。

**5、服务流程物品图片和赛场示意图何时公布？**

答：会务组统一时间，近期公布。

**6、理论考试题型是否有调整？**

答：共100题，均为选择题。

**7、中餐摆台中先拉椅和最后拉椅有没有要求?**

答：依据规则，符合行业规范，进行服务。

**8、把椅子拉开在桌子和椅子之间摆台扣不扣分?**

答：依据规则，符合行业规范，进行服务。

**9、边桌分汤分完剩下的汤需不需要上桌?**

答：需要上桌。

**10、主人位如何定位？**

答：主人位设置在靠近工作台的位置。

附件：突发事件处理场景（客房、中餐、西餐）

**客房服务突发事件处理场景**

（情景模拟）

1、深夜,客人来电说隔壁客人很吵,无法入睡。

2、客人称钥匙留在房内，要求服务员为其开门。

3、客人通知收取洗衣。

4、一个自称是客人朋友的人来领取客人遗失在饭店的物品。

5、客人反映在客房失窃。

6、客人要求换房。

7、客人反映房间空调无法使用。

8、当客人已到楼层发现开重房。

9、客人在房间摔倒而受伤。

10、客人中午回房，发现房间没有整理好，表示强烈不满。

11、工作岗位上客人缠着服务员聊天。

12、打扫卫生时客人回房。

13、巡楼时发现有一位客人在楼层来回走了几次。

14、客人刚入住发现房间有蟑螂。

15、客人通知送手机充电器，但等了半小时仍没有送到。

**中餐服务突发事件处理场景**

（情景模拟）

1、客人行动不便（如：腿崴了、怀孕等）。2、用餐客人中有老人（或小孩等）。3、餐厅突然停电。4、客人认为上的菜与他所点的菜不一致。5、客人在用餐过程中感到身体不适。6、客人在餐厅内吸烟。7、用餐过程中，客人不小心掉落餐具（如：筷子等）。8、用餐过程中，客人不小心将餐具弄翻（如：茶杯等）。9、客人因等待时间太长，要求取消（如：菜品等）。10、客人在饭菜中吃出杂物。  11、客人投诉菜肴太咸。12、客人要求与服务员合影。 13、客人要求服务员敬酒。14、客人喝醉酒了。15、客人用餐结束后，将物品（如手机等）遗留在餐厅。

**西餐服务突发事件处理场景**

（情景模拟）

1、用餐时突然停电了。

2、客人不小心碰翻了酒杯。

3、客人提出账单不准确。

4、客人在用餐时发现杂物。

5、客人离开后，不小心遗留了手机在餐厅。

6、客人不慎将面包掉在餐桌和地上。

7、用餐中，客人突然感到身体不适。

9、客人不小心损坏餐厅餐具（如杯具或瓷器）。

10、客人因等菜时间太长，要求取消食物。

11、客人对菜肴口味不满，如太咸，有腥味。

12、客人离座时将腿崴了，导致行动不便。

13、客人用餐（试餐）后再次为公司老总预订。

14、客人认为上的菜与他所点的菜不一致。

15、客人来就餐但餐厅已经客满了。