

江西省第二届职业技能大赛

“酒店接待”项目技术工作文件

（世赛选拔）

2025 年 03 月

目录

1. 项目简介	1
1.1 项目描述	1
1.2 考核目的	1
1.3 相关文件	2
2. 基本能力与职业标准	2
3. 竞赛内容	9
3.1 考核内容	9
3.2 竞赛模块	10
3.3 模块简述	10
3.3.1 模块 A: 前台接待	10
3.3.2 模块 B: 后台写作	10
3.3.3 模块 C: 竞速模块	11
3.3.4 模块 D: 前后台混合模块	11
3.3.5 模块 E: 小组模块	11
3.4 命题方式	11
3.5 竞赛日程及地点安排	11
4. 评分标准	12
4.1 评价分（主观）	12
4.2 测量分（客观）	13
4.3 评分流程说明	13
4.4 统分方法	13
4.5 裁判构成和分组	13
4.5.1 裁判组	13
4.5.2 裁判任职条件	14
4.5.3 裁判长职责	14
4.5.4 裁判员职责	14
4.5.5 裁判评判工作及纪律要求	15
4.5.6 预期分组与分工方案	16

5. 竞赛相关设施设备	16
5.1 场地设备	16
5.2 材料	17
5.3 竞赛选手自备的设备和工具	17
5.4 竞赛场地禁止自带使用的设备和材料	17
6. 项目特别规定	18
7. 赛场布局要求	18
8. 健康安全和绿色环保	19
9. 开放赛场	19

本项目技术工作文件（技术描述）是对本竞赛项目内容的框架性描述，正式比赛内容及要求以竞赛最终公布的赛题为准。

1.项目简介

1.1 项目描述

酒店接待是酒店关键的形象窗口，更是一门对客接待的服务艺术。酒店前台接待区域是酒店人员与客人主要沟通的工作场所。客人对酒店的第一印象，主要来自酒店接待人员，其职业形象、礼仪修养、表达艺术、服务质量、销售技巧等都会影响和决定客人在酒店居住期间的满意度，无论是正面的还是负面的差异化，都将会影响酒店服务的品质声誉和顾客的回头率，让酒店商业价值大幅变化。

酒店接待人员主要在酒店的前台工作，既要充分展现酒店的风格品味，也要充分展现个人良好的职业素养。因此，酒店接待人员需要熟练掌握并正确使用多种业务知识和技能，包括：当地和相关旅游文化信息知识、良好的书面英语和口语表达、较好的礼仪修养、得体的职业着装、良好的沟通表达技巧、解决突发事件的能力、宾客公共关系、计算机互联网应用技能、收银知识、预定程序、接待问询、入住退房。

该项目对应的职业（工种）：前厅服务员（4-04-01-01），旅店服务员（4-03-01-03）。

1.2 考核目的

本次竞赛参照第二届全国技能大赛酒店接待赛项技术文件、第47届世界技能大赛酒店接待项目技术文件，考核选手酒店接待方面的专业知识、技能及语言沟通等能力，展示当前和未来酒店服务行业的优质服务技能。通过本次竞赛，选拔专业知识扎实、技能水平过硬、具有竞争力的酒店

接待专业人才，组建第 48 届世界技能大赛酒店接待项目江西省集训队，力争为国家集训队挑选精英选手。

1.3 相关文件

本项目技术工作文件只包含项目技术工作的相关信息。除阅读本文件外，开展本技能项目竞赛还需配合其他相关文件一同使用：

- 第二届全国技能大赛酒店接待赛项相关技术文件；
- 第 47 届世界技能大赛酒店接待项目技术说明 TD Hotel Reception；
- 江西省第一届职业技能大赛竞赛规则；
- Cambridge 或 OPERA PMS 使用说明；
- 本次竞赛的背景酒店《酒店信息包》(Hotel information pack)。

2. 基本能力与职业标准

本竞赛是对酒店接待服务技能的展示和评估，仅测试技能操作方面的表现能力。参赛选手需要按照第二届全国技能大赛、第 47 届世界技能大赛酒店接待服务标准规范展示酒店接待服务技能。包括：当地和相关旅游文化信息知识、良好的书面英语和口语表达、较好的礼仪修养、得体的职业着装、良好的沟通表达技巧、解决突发事件的能力、宾客公共关系、计算机互联网应用技能、收银知识、预定程序、接待问询、入住退房。

第二届全国技能大赛酒店接待服务标准规范

1	工作组织和自我管理	15%
	个人(选手)需了解和理解： <ul style="list-style-type: none">• 酒店提供的服务和设施，以及相应的费率• 酒店入住登记手续的法律方面的要求，健康与安全、辨识、	

	<p>客户财物、客户的行为、酒精饮料的服务、货物销售和服务、数据保护等</p> <ul style="list-style-type: none"> • 为残疾客人提供的服务设施 • 酒店行业前台运作的组成、角色和要求 • 上报(报告)的流程、轮班方式和员工的类型 • 客户周期管理 • 酒店的客户类型 	
	<p>个人(选手)应具备的能力:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 高效地应对意外情况 • 与客人、同事和访客打交道的时候保持健康和安全 • 认同、行为举止符合酒店的宗旨和目标 • 换班时, 确保所有信息都传递移交到下一班次 • 有效并保证优先工作 • 确保接待区的良好表现: 外观、标识、清洁 • 遵守与客人安全有关的规则和指南 • 在紧急状况下酒店撤离时按照应急预案处理, 发现意外情况第一时间通知紧急救援服务 • 保护客人的隐私 • 在有关酒店内货物销售、服务等方面遵守相关法规 	
2	沟通、客户关怀和人际沟通技巧	36%
	<p>个人(选手)需了解和理解:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 与客人有效沟通的重要性 • 与酒店客人沟通的程序和指南 • 有效沟通的障碍和克服障碍的办法 • 酒店接待(前台)与其他部门之间的联系, 以及接待(前台)作为部门间沟通的枢纽作用 • 酒店关于制服和个人仪容仪表的相关规定 • 个人仪容仪表的重要性 • 酒店接待区的重要性, 留下优质的第一印象 	

	<p>个人(选手)应具备的能力:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根据客人类型, 欢迎、照料客人并进行沟通, 包括残疾人和沟通存在困难的客人 • 提供有关酒店的准确和全面的信息服务和设施 • 向客人提供旅游信息 • 与客人、同事和供应商保持良好的专业关系和沟通 • 从客户/向客户、同事、供应商等接收和传递信息 • 拨打和接听电话、收发电子邮件 • 在住宿期间照顾客人, 确保他们满意 • 保持优秀的个人表现, 遵守有关制服、姓名、徽章和个人外貌的相关规定 • 对非言语沟通方式, 如肢体语言和手势有适当的认识和反应 • 有效地应用倾听技巧 • 进行适当的、专业的交流谈话 • 在对话中展现出自信 • 与酒店内其他部门有效、及时沟通 • 表现机智、具备交际能力 • 对特殊要求做出适当回应 	
3	酒店预订相关步骤	3%
	<p>个人(选手)需了解和理解:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 房间分配流程, 包括: 密度控制图 (density chart), 常规图表 (conventional chart), 软件解决方案 • 连锁酒店的预订 • 用于记录酒店预订情况的软件系统 • 费用的种类和范围 • 临时、确认和保证预订的状况 • 订金相关政策, 及在订房时收取订金的流程 • 可用房间的公布时间 • 酒店关于超额预订相关规定 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 酒店内使用的与预订相关的文档 • 酒店的收益管理规定 • 有关使用代理或经纪人的规定 	
	<p>个人(选手)应具备的能力:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 接受来自面谈、电话、电子邮件、传真或信函的个人预约 • 接受来自电话、电子邮件、传真或信函的团体预订 • 通过批准的代理或经纪人进行预订, 并进行适当的记录 • 根据房间的可用性, 费用与客户达成一致, 接受预订根据酒店的相关规定支付经费 • 根据酒店的规定要求并接收订金 • 根据酒店的规定和流程进行房间分配 • 记录额外服务或销售物品的要求, 以确保交付和正确收费 • 使用软件制作和记录预订的详细信息 	
4	入住流程	3%
	<p>个人(选手)需了解和理解:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 法律方面对本国、国际酒店客人的文件和记录的相关要求 • 为客人办理入住登记的电子系统和人工方式 • 发放房卡的流程和相关规定 • 不同类型的传统的和电子的房间钥匙 • 注册的要求 • 功能与更新顾客的历史记录 • 普通的客人要求, 例如叫醒服务、报纸、早餐、客房服务 • 自动入住手续 • 处理客人行李、物品和停车的流程 	
	<p>个人(选手)应具备的能力:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根据酒店的规定和流程, 对客人进行分配 • 保留与客人有关的所有必要的文件和信息 • 给客人发房卡 (钥匙) • 提供关于酒店服务和设施、分配房间和信息的相关指导 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 要求并接受额外的服务和销售的相关指示 • 确保付款，为顺利退房做好准备 • 建议将客人的行李转到客房，并根据酒店的规定进行运送 	
5	后台办公室(管理和事务部门)流程	8%
	<p>个人(选手)需了解和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 各种类型的来宾记录和计费系统，包括手动(表格分类账)和计算机化系统 • 帐户类型 • 在客人账单上增加其他费用，如餐厅费用、房间服务，酒吧等 • 信用控制系统 • 坏账和酒店如何对其进行管理 • 如何解读数据，包括来宾历史记录、邮件列表、数据库、帐户 • 房间统计；客房和已入住房间，平均房费，房间收益，总营业利润 • 如何获取和改进收入、促销、折扣、预测、趋势、策略的数据 • 一般办公室和行政管理流程以及相关流程，包括归档、文字处理、数据库、复印和维护记录等 • 关于处理和记录现金和现金等价物的安全重要性和手段 	
	<p>个人（选手）应具备的能力：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 有效使用计算机和常用办公软件 • 以物理和电子方式归档文件和数据 • 现金和现金等价物的处理和核算 • 根据需要管理货币兑换 • 执行一般办公室和行政流程, 如归档、文字处理、数据库、复印和维护记录 • 用适当的佣金计算货币交易 • 准确地将费用寄给客人帐户 • 按照酒店政策规定，维护信用体系 	

6	销售推广	14%
个人(选手)需了解和理解： <ul style="list-style-type: none"> • 酒店及酒店集团推广活动的范围及目的 • 酒店接待人员在销售促进和最大化销售和利润方面的作用 • 酒店接待人员在吸引回头客中的作用 • 视觉显示和宣传材料的影响 		
个人（选手）应具备的能力： <ul style="list-style-type: none"> • 在入住和入住期间向客人介绍（推销）酒店服务和设施 • 根据酒店政策和收益管理规定，最大化销售、客房入住率、客房费用 • 为客人预订其他服务，如出租车、鲜花和剧院门票 • 在接待区设立有效的促销显示 • 对酒店或酒店集团的广告和促销活动作出适当回应 		
7	投诉管理	8%
个人(选手)需了解和理解： <ul style="list-style-type: none"> • 酒店的投诉程序 • 灵活掌握和符合工作程序的范围 • 调查和分析的基本方法 • 个人职责权限的范围 • 冲突管理所依据的原则 		
个人（选手）应具备的能力： <ul style="list-style-type: none"> • 提前发现的潜在问题和可能的投诉等 • 缓和投诉对象的情绪，包括必要的时候更换房间 • 认真听取投诉，按要求做好记录 • 客观、敏锐地提问 • 在保持客观的同时表现出思考和同情心 • 整理所采取的笔记，区分事实、观点或假设 • 请参考酒店的管理程序以确定选择和解决方案 		

	<ul style="list-style-type: none"> • 根据情况，应用酒店的程序 • 当超出自己的职权范围时，把这件事转交给你的上级领导的职权范围 	
8	结账退房流程	3%
	<p>个人(选手)需了解和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 退房时间 • 客人离开时的付费流程 • 各种不同的付款方式： • 现金 • 外币支票 • 旅行支票 • 借记卡和信用卡 • 公司帐户 • 客人预付定金的相关流程，提前准备相关汇票及收款 • 如何进行（解释）退款 • 销售税及其如何在酒店账单中体现 • 退房和客人离店的相关规定 • 快速退房流程 • 延迟退房手续和相关规定 • 如何管理大型团体客户的退房 	
	<p>个人（选手）应具备的能力：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根据酒店的规定和流程，办理客人结账退房程序 • 管理快速退房和延迟退房 • 管理大型团体客户的退房 • 接收付款： • 现金 • 外币 • 支票 • 信用卡和借记卡 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 公司帐户 • 分开付费 • 提前支付预付金的和对客人的退款 • 正确的计算销售税额 	
9	当地景点和文化的推介	10%
	个人(选手)需了解和理解： <ul style="list-style-type: none"> • 当地的文化、历史和旅游信息 • 公共交通的可选项 • 当地美食 • 当地的沟通和传统等方面情况 • 如何利用互联网快速获取最新信息 	
	个人(选手)应具备的能力： <ul style="list-style-type: none"> • 通过故事讲述、实际体验和导游，对地方、地区和国家进行推介 • 为客人安排行程、订票和预约 • 了解客人的需求并相应的推介 • 协助客人的交通出行 • 进行研究以获取信息，并使信息保持最新 • 用心学习，最重要的目标是能够为客人提供快速的回馈 • 收集客户体验反馈 	
	合计	100%

每位裁判员和选手都必须阅读并理解本技术说明文件。

计算机操作系统以 Cambridge 或 OPERA PMS 系统为准。

3.竞赛内容

3.1 考核内容

本次竞赛为技能操作比赛，试题形式参考第二届全国技能大赛及第47届世界技能大赛，将理论融入技能考核过程中，比赛内容分前台接待、后台写作、竞速模块、前后台混合模块、小组模块等共五个模

块。

3.2 竞赛模块

模块 编号	模块名称	竞赛时间 min	分数		
			评价分	测量分	合计
A	前台接待	60	9	16	25
B	后台写作	90	8	17	25
C	竞速模块	30	0	12	12
D	前后台混合模块	90	8	17	25
E	小组模块	60	5	8	13
总计			30	70	100

3.3 模块简述

3.3.1 模块 A：前台接待

前台接待是世界技能大赛酒店接待项目最为重要的比赛模块之一。考核过程中，选手应能作为酒店前台接待员，独立接待一位或多位客人，为客人提供宾至如归的入住体验。所有前台接待员在岗期间可能遇到的情况都有可能在考核过程中出现。例如，选手应能为客人完成预订、入住登记、处理投诉、退房结账等手续，并完成客人提出的餐厅预订、音乐会门票购买、旅游行程安排、延迟退房、提前离店等其他需求。

3.3.2 模块 B：后台写作

后台写作包括所有酒店前台接待员需要在后台办公室内完成的相关工作，包括但不限于在 PMS 系统中快速制作预订、核算关键数据、制作促销海报、回复客信、回复 OTA 平台留言等，选手应能够在规定时间内完成上述任务。

3.3.3 模块 C：竞速模块

竞速模块是第 47 届世界技能大赛酒店接待项目的新增赛项，比赛内容包括名人识别、酒店信息填空、城市地图标注等内容，分值占比相对较低。设置该赛项主要是为了考察选手的记忆能力，选手应能够熟记目标酒店信息中涉及的所有信息、熟悉城市地图及景点并能够快速识别各国政要、皇室、明星、运动员等。

3.3.4 模块 D：前后台混合模块

前台后台混合模块是一项由前台接待和后台写作模块相结合而引申出的模块。选手将首先通过与客人的沟通（10 分钟）了解客人需求，随后前往后台完成 60 分钟的操作，并完成一份提案。将提案制作出来后，选手将再次来到前台利用电脑显示设备向客人陈述说明提案内容（20 分钟）。

3.3.5 模块 E：小组模块

小组模块是第 47 届世界技能大赛特别赛酒店接待项目的新增赛项，比赛内容包括面试、晨会、环保欢迎礼品介绍等，主要考核选手当众表达、跨文化沟通、领导力等综合素养。

3.4 命题方式

本项目竞赛题的命题方式：参照第二届全国技能大赛、第 47 届世界技能大赛技术文件，本项目为赛前需对试题保密的项目。不晚于赛前 3 周公布样题（包括样题、素材、评分细则）。

3.5 竞赛日程及地点安排

（1）技术对接。项目专家组长、裁判长会同场地经理等组织裁判员于赛前 2 天开始开展赛前技术对接，介绍项目组织实施工作要求、项目技术工作文件（含竞样题、素材、评

分细则、确定的软件名称等)和工作纪律,检查赛场设施、设备、工具、材料准备情况等;裁判长组织研讨确定裁判员分工;组织裁判员对需调整的试题进行讨论、投票或抽签,确定最终竞赛试题。

(2) 临赛培训。执委会于赛前 2 天组织全体参赛选手、领队及助理、全体裁判员、技术及赛务保障人员培训。

(3) 参赛选手熟悉赛场。执委会会同裁判人员于赛前 1 天组织全体参赛选手按要求熟悉赛场及设备,确保每位参赛选手有同等性能的设备及材料、工具和同等充足的时间进行适应性操作。

(4) 参赛选手抽签。竞赛开始前,项目裁判长组织参赛选手抽签确定竞赛顺序和工位。

(5) 竞赛实施。不含赛前准备和赛后技术点评,项目的比赛时间一般不超过 2 天。具体安排在《竞赛手册》中明确。

(6) 成绩公布。比赛结束后,裁判长须组织全体裁判员和参赛选手进行技术点评。比赛结束后,组委会将各参赛队的成绩交各参赛队领队。

(7) 时间地点

竞赛时间:2025 年 4 月,具体时间以大赛正式通知为准。

竞赛地点:江西省电子商务高级技工学校。

4.评分标准

本项目评分标准分为测量和评价两类。凡可采用客观数据表述的评判称为测量;凡需要采用主观描述进行的评判称为评价。

4.1 评价分(主观)

评价分(Judgement)打分方式:3 名裁判为一组,各自单独评分,计算出平均权重分,除以 3 后再乘以该子项的分值计算出实际得分(四舍五入,保留小数点后两位)。裁判

相互间分差必须小于等于 1 分，否则需要给出确切理由并在小组长或裁判长的监督下进行调分。

权重表如下：

权重分值	要求描述
0 分	各方面均低于行业标准，包括“未做尝试”
1 分	达到行业标准
2 分	达到行业标准，且某些方面超过标准
3 分	达到行业期待的优秀水平

4.2 测量分（客观）

测量分（Measurement）打分方式：按模块设置若干个评分组，每组由 3 名及以上裁判构成。每个组所有裁判一起商议，在对该选手在该项中的实际得分达成一致后最终只给出一个分值。若裁判数量较多，也可以另定分组模式。

测量分评分准则样列表：

测评内容	项目特征描述	配分	标准值	测量值	得分
操作时间	在规定时间内完成任务	1	1	1	1

4.3 评分流程说明

此次江西省第二届职业技能大赛的成绩评判采用客观分与主观分相结合的方法，主要为过程性评分。

所有选手成绩不并列，如出现相同分数，按模块 A 至模块 E 顺序，以各模块成绩高低进行排序，排名前者为胜者，以此类推。

4.4 统分方法

裁判员评分结束后，取平均值，平均值为各个模块最后得分，评分保持小数点 2 位，最后总分由各个模块得分相加。裁判长应进行最后复核，工作人员录入系统，各裁判签字确认。

4.5 裁判构成和分组

4.5.1 裁判组

裁判长：裁判长由大赛组委会另行确定后公布；

裁判员：一般由参赛代表队派专业人员组成，各参赛代表队限派 1 人。

4.5.2 裁判任职条件

裁判员应具有团队合作、秉公执裁等基本素养，原则上需具备下列条件之一：

- 1.思想品德优秀，身体健康，年龄原则上不超过 60 岁；
- 2.具有本职业（赛项）高级工及以上职业资格或中级及以上专业技术职务；
- 3.有省级以上职业技能竞赛相关技术工作经历；
- 4.具备省级职业技能竞赛裁判员资格；
- 5.省级赛事技术专家。

裁判员需参加本项目赛前培训方可上岗。

4.5.3 裁判长职责

- 1.全面负责竞赛技术、裁判及争议处置等工作。
- 2.解读竞赛赛题及技术文件，牵头组织开展裁判员培训会议。
- 3.以分组形式安排裁判组任务分工，监督裁判员各项工作。
- 4.现场裁定有关裁判争议，协助仲裁组做出仲裁处理。
- 5.对扰乱赛场秩序，干扰裁判员工作，经裁判长讨论后酌情扣分，情况严重者取消竞赛资格。
- 6.裁判长在裁判员测评中，可进行抽查，若出现失职，第一次进行警告，同时对本代表队选手按规定给予扣分处罚，第二次取消执裁资格。
- 7.比赛过程中，A、B、C、D、E 模块由裁判小组随机进行评测，小组签字后交给裁判长，再由裁判长审核后交由工作人员进行分数汇总，最终成绩由裁判长公布。

4.5.4 裁判员职责

- 1.按照裁判长分组分工，具体承担比赛现场赛务工作，公平公正开展具体裁判和测评工作，并对本小组承担执裁工

作的评判结果签字确认。

- 2.查看选手身份证和随身佩戴的对应工位号。
- 3.组织选手在赛前检查环境、设备、工具等，选手签字确认，审核选手自带设备工具是否符合要求，保障选手人身安全和设备正常使用。
- 4.协助裁判长解答技术及考核工作问题。
- 5.详实记录选手考核过程，及时提出意见建议。
- 6.遵照执行考核回避、保密等规则及议定事项。
- 7.接受裁判长和监督仲裁组的抽查和监督。

4.5.5 裁判评判工作及纪律要求

1.裁判员出入赛场要佩戴胸牌，衣着整齐，举止大方，不大声喧哗，听从指挥，按照裁判长统一安排分组开展工作。

2.裁判员要严格遵守保密规定，正式比赛期间，不允许携带通信设备、智能设备、存储设备，比赛期间，不允许泄露任何比赛信息，不允许单独离开赛场或单独与场外人员交流沟通。

3.裁判过程中实行回避政策，各代表队推荐的裁判员不参与本代表队选手和本地区代表队选手的执裁、测量、评分等工作，不得与本代表队选手和本地区代表队选手现场交流、指导。

4.各项目裁判组在选手报到、检录阶段，要按照本项目比赛细则要求，对选手携带的工具等进行严格检查，避免选手违规携带物品进入赛场对比赛成绩造成影响。

5.每一阶段(模块)比赛结束，需参赛选手离场的，各项目裁判组要在裁判长带领下，会同技术保障组，对每个工位的设备、设施、比赛工件(成果)、工具、材料等进行全面检查，确认无误后统一安排选手退场。

6.执裁过程中，出现技术争议、测评争议等问题由裁判长负责解释并裁定。

4.5.6 预期分组与分工方案

根据裁判员人数，划分为若干小组，每组若干人（不少于 3 人）。各小组由裁判长选定 1 人担任组长。

5.竞赛相关设施设备

5.1 场地设备

（以每一个选手必须配备）

序号	设备名称	型号	单位	数量
1	电脑（含鼠标、键盘、鼠标垫等成套，配专用 PMS）	普通	台	1
2	电脑服务器（专用 PMS 专用）		台	1
3	大屏电视机	》65 寸	台	2
4	音响系统	普通	套	1
5	电脑（含鼠标、鼠标垫等成套，配常用办公软件）	普通	台	1
6	电话座机	普通	部	2
7	打印、复印机一体机	普通	台	1
8	点钞机	普通	台	1
9	POS 机	仿真	部	1
10	前厅服务台	普通	桌	1
11	计算器	普通	个	1
12	秒表	普通	个	1

注：具体设备以实际为准。

5.2 材料

(以每一个选手必须配备)

序号	设备名称	型号	单位	数量
1	A4 纸	普通	张	若干
2	黑、红色签字笔	普通	支	若干
3	房卡套	普通	张	若干
4	银行练功券、仿真信用卡		张	若干
5	仿真护照		本	若干
6	房卡	普通	张	若干
7	酒店简介		本	若干
8	城市地图		张	若干
9	各类酒店常用报表	普通	张	若干
10	各类酒店常用单据	普通	张	若干
11	行李箱	28 寸以上	个	2

5.3 竞赛选手自备的设备和工具

序号	设备名称（或图片）	型号	单位	数量
1	身份证			
2	参赛证			

除以上列表的材料、工具以外的材料、工具需报备裁判长同意后才能带入赛场使用。

5.4 竞赛场地禁止自带使用的设备和材料

序号	设备和材料名称
1	手机等通信设备
2	智能手表、摄影摄像等电子设备
3	存储设备
4	其它任何与竞赛内容相关的物品

6.项目特别规定

（1）比赛需全程使用英文。考虑到赛区实际情况，允许选手用中文完成比赛各模块，但需按 50%比例计分。

（2）参赛选手需身体健康，无传染性疾病。

（3）性格开朗外向，具有良好的仪表以及积极的态度。

（4）参赛选手，迟到十五分钟以上不得入场。

（5）凡有书面答题的，选手一律用蓝色或黑色的水笔在卷内设定的位置书写，用其它颜色笔或在草稿纸上答题均属无效。

（6）选手应爱护赛场设施设备，操作规范，注意安全。违反安全操作规定造成的损失由考生负责。

（7）选手必须严格遵守考场有关规定，严禁作弊或代考，自觉服从裁判长、裁判员、考场工作人员的管理。

（8）选手着装、用品等在外观上不应显示选手所在单位等个人信息。

7.赛场布局要求

赛场设置前台模块竞赛区、后台模块竞赛区、裁判会议休息区、选手候考区、演员区、技术支持与录分区、仓储区等区域，前台模块每个工位面积不低于 20 平方米，赛场总面积不低于 400 平方米。



注：具体赛场布局图以实际为准。

8.健康安全和绿色环保

参赛者应爱护赛场的设备设施，按规定的操作程序谨慎使用赛场的设备设施；所有操作需符合安全卫生要求；参赛者需维护比赛场地卫生，无任何遗留物品影响后续选手的比赛；在比赛过程中，参赛选手应严格遵守相关专业的操作规程，安全、文明参赛；按照规定处理垃圾。禁止选手及所有参加赛事的人员携带任何有毒有害物品进入竞赛场地。

9.开放赛场

本着开放办赛的方针，本赛项在技能比赛 A、D、E 模块设观摩区。观摩者可进入比赛指定区，感受比赛氛围。观摩须知如下：

- (1) 根据比赛场地情况，规定各代表队观摩人员人数。
- (2) 观摩人员需凭证入场。
- (3) 观摩证将在各代表队报到时统一发给各领队。其他观摩单位人员可与赛项工作人员联系，并将观摩人数提前告

知赛项工作人员。

（4）观摩人员需遵守赛场规则，服从工作人员管理，保持赛场安静，手机设置成静音，观摩期间不得大声喧哗，不得接听电话，不得抽烟，不得与选手交谈，不得妨碍、干扰选手比赛。

（5）在不影响比赛的情况下，观摩人员可在观摩区观摩、摄影，但不可摄像或开闪光灯；

（6）当观摩人数超出赛场容量时，赛项执委会将根据现场情况控制观摩人员进入赛场。