

民宿管家职业技能大赛

（决赛）技术工作文件

民宿管家职业技能大赛组委会技术工作组

2025年8月

目录

一、技术描述	1
(一) 项目概要	1
(二) 基本知识与能力要求	4
二、试题与评判标准	6
(一) 试题 (样题)	6
(二) 比赛时间及试题具体内容	7
(三) 评判标准	10
三、竞赛细则	25
四、竞赛场地、设施设备等安排	33
(一) 赛场规格要求	33
五、安全、健康要求	35

一、技术描述

(一) 项目概要

1. 赛项名称

民宿管家

2. 职业描述

依据《中华人民共和国职业分类大典》（2022年版）及《民宿管家国家职业标准》（2024年版），民宿管家是提供客户住宿、餐饮以及当地自然环境、文化与生活方式体验等定制化服务的人员。随着休闲旅游方式多元化和消费者对深度体验需求的提升，民宿管家将在多样化的场景中（包括但不限于城市精品民宿、乡村院落、景区特色民宿等），为追求独特体验的宾客提供专业服务，满足其在住宿舒适度、文化沉浸感、便捷性及情感连接等方面的综合需求，从而创造难忘的旅居记忆，提升品牌美誉度，并塑造独特的民宿文化与口碑。

民宿管家应具备高度的服务热忱、良好的职业道德和职业素养，遵守国家相关法律法规（如《旅游法》、《消费者权益保护法》）、地方民宿管理规定及行业规范。需掌握基础知识，包括：基本礼仪与职业规范、民宿运营基础、在地文化知识等。民宿管家应具备核心专业能力，包括：卓越的人际沟通与亲和力、需求洞察与个性化方案设计能力、高效

服务执行与问题解决能力、资源协调与运营管理能力、在地体验策划与导览能力、应变与创新能力、安全意识与风险防控能力等。基于上述能力要求，民宿管家开展的核心服务内容包括：全流程宾客服务、住宿环境保障、在地生活导航、文化体验连接、情感价值营造、口碑与品牌维护等。

民宿管家在遵循行业最佳实践、民宿自身服务标准及相关安全规范基础之上，通过需求沟通、方案策划、高效执行、持续反馈的服务闭环，采取人性化、有温度、有创意的措施，提供专业、安全、个性化、超出预期的服务。注重与宾客及其同行者构建互信、融洽的合作关系，开展人文关怀与在地文化传播，提升宾客满意度与忠诚度，有效预防和化解潜在矛盾与风险，维护并提升民宿的运营效率与品牌价值，最终从宾客的功能性需求满足、情感体验丰富度及文化获得感等多维度，显著提升其整体旅居体验品质。

3. 竞赛目的

本赛项的决赛环节以对标国际标准、展示中国特色、贴近生产实际、体现工作过程为宗旨，通过考核民宿服务人员的理论知识和技能水平，全面推动“岗课赛证融通”改革，培养更多高素质技术技能人才，适应当前民宿产业快速发展的需要。

(1) 通过竞赛，进一步检验民宿服务人员在客房服务、宾客接待等对客服务工作中的灵活应变能力、社会交往能力、

工作组织能力、服务技术技能等民宿运营服务的专业核心能力。

(2) 通过竞赛，进一步引导民宿服务人员的教育培训。从职业岗位能力分析、课程模块设计、教学内容组织、实践教学安排等方面加强研究，引领专业建设和教学改革。

(3) 通过竞赛，进一步强化民宿服务人员的标准意识、服务意识、卫生安全意识、环境保护意识等职业素养的培养。

(4) 通过竞赛，进一步展示民宿服务人员的个人风采和工匠精神，营造支持民宿行业发展、宣传崇尚技艺技能的社会氛围，促进民宿业企业的规范发展。

4.相关文件

(1) 国家人社部《民宿管家国家职业标准（2024年版）》；

(2) 全国旅游行业饭店服务技能大赛西餐、客房、前厅等相关标准；

(3) 第45届、46届世界技能大赛餐厅服务、酒店接待相关标准；

(4) 全国第一届职业技能大赛世赛选拔酒店接待、国赛精选餐厅服务赛项相关标准；

(5) 2023年全国职业院校技能大赛高职组餐厅服务等相关标准。

(二) 基本知识与能力要求

具体要求		分值比重 (%)
1	沟通与人际交往	25
	<p>参赛选手需要掌握和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 与宾客建立信任关系的重要性及情感连接技巧 • 宾客隐私保护规范及信息安全规定 • 本地文化传播的核心要素及讲解技巧 • 处理宾客投诉与冲突的心理学方法 	理论知识
	<p>参赛选手需要掌握和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通过开放式提问精准识别宾客潜在需求 • 运用非语言沟通（肢体/表情）传递亲和力 • 针对不同客群（家庭/情侣/商务）调整沟通策略 • 服务语言基础表达能力 • 规范撰写服务日志与客情记录 • 协调内外部资源（清洁/维修/供应商）的沟通技巧 	技能应用
2	需求评估与体验设计	10
	<p>参赛选手需要掌握和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 旅客行为心理学与消费决策模型 • 在地旅游资源价值分析与动线规划原理 • 民宿场景化服务设计方法论 • 特殊需求客群（亲子/银发/残障）服务要点 	理论知识
	<p>参赛选手需要掌握和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通过预订单信息预判宾客核心需求 • 设计个性化行程方案（文化/美食/探险等主题） • 评估服务资源匹配度（交通/票务/活动承接能力） • 制定弹性服务预案应对天气/政策等变量 	技能应用
3	服务执行与危机管理	35
	<p>参赛选手需要掌握和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 民宿宾客餐饮与住宿需求的协调落实 • 民宿安全运营标准（消防/食品/建筑） • 紧急事件处理流程（医疗/自然灾害/治安） • 设施设备维护知识（水电/智能家居/网络） • 服务品控关键节点管理方法 	理论知识

	<p>参赛选手需要掌握和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 高效完成全流程接待（入住引导-在住服务-退房送别） • 实施客房6S管理（清洁/布草/耗品标准化） • 处理突发状况（停水停电/设备故障/宾客伤病） • 执行在地体验活动（手作/农事/导览等）的安全管控 • 数字化工具应用（PMS系统/智能门锁/能耗监控） 	技能应用
4	在地文化创新应用	10
	<p>参赛选手需要掌握和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 本土文化符号的解构与场景化表达 • 非遗技艺与现代服务的融合路径 • 可持续旅游理念的实践方法 	理论知识
	<p>参赛选手需要掌握和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 设计沉浸式文化体验项目（节气活动/民俗工坊） • 将地域元素转化为服务触点（陈设/餐饮/仪式） • 开发特色伴手礼与记忆点服务（如晚安甜汤） 	技能应用
5	体验评价与优化	10
	<p>参赛选手需要掌握和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 服务蓝图分析工具 • 口碑传播心理学 	理论知识
	<p>参赛选手需要掌握和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 设计多维度满意度测评（硬件/服务/体验） • 通过宾客行为观察验证服务效果 • 转化差评为服务升级机会点 • 建立客情档案实现精准复购营销 	技能应用
6	资源协调与品牌管理	10
	<p>参赛选手需要掌握和理解</p> <ul style="list-style-type: none"> • 成本控制核算方法（能耗/物料/人力） • 在地供应链管理知识 • 新媒体内容运营逻辑 	理论知识
	<p>参赛选手需要掌握和理解：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 优化布草洗涤、食材采购等供应链流程 • 制作传播素材（短视频/图文故事） • 执行全员服务标准培训 • 分析运营数据（入住率/好评关键词） 	技能应用
	总分	100

二、试题与评判标准

(一) 试题 (样题)

竞赛内容以《民宿管家国家职业标准》(2024年版)三级/高级工及以上知识和技能要求为准,通过主题演讲、技能展示、民宿场景模拟部分。

1. 主题演讲

依据《民宿管家国家职业标准》(2024年版)的内容和能力要求,以公开推介当地民宿和旅游资源的形式,向评委和观众开展主题演讲。

2. 民宿场景模拟

选手将从电话预订、入住登记、投诉处理等常见场景中,由裁判员现场选取一个开展模拟,场景自拟。

重点考查选手客户接待与服务、客人咨询回复、到店迎接、入住手续办理、客房介绍、宾客需求响应、离店送别等环节操作,综合评判选手沟通能力、礼仪规范、应变技巧、危机处理能力、安抚客人情绪技巧以及与相关同事协调配合能力。

3. 技能展示

试题依据《民宿管家国家职业标准》（2024年版）实操技能的要求命题，自选茶艺、调饮、咖啡制作三个职业技能模块任意一项。

以上比赛内容涵盖了职业分类大典中关于民宿管家的岗位标准及行业中所需的核心技能和职业素养，要求有效策划体验活动、推广服务项目、熟练的沟通技巧、良好的礼仪举止为客人提供优质的民宿服务，强调操作的规范化、个性化、实景化与职业化。

4.样题

民宿管家决赛试题（样题）

- 一、开展一场民宿所在地区风土人情的主题演讲，题目自拟，可以提及民宿所在省、市、县、乡、村，但不得提及民宿名字，时间五分钟。
- 二、请选取民宿运营中普通场景下的常规服务开展模拟，由赛场志愿者人员担任模拟宾客，选手不得提及自己工作民宿的名称，所有选手统一为XX民宿，时间五分钟。
- 三、从裁判员要求的饮品服务技能中，选择自己比较拿手的一项技能，用不超过十五分钟时间进行展示，并简要介绍。

（二）比赛时间及试题具体内容

1.比赛流程

决赛采用一轮制，以技能展示为竞赛方式。

决赛第一部分：以主题演讲的形式，推介本地旅游民宿及相关旅游资源。主要考核参赛选手营销宣传能力和语言表达能力。时间为5分钟以内。

决赛第二部分：参赛选手开展民宿场景模拟实操技能，赛事志愿者担任模拟宾客，时间为5分钟以内。

决赛第三部分：技能展示，参赛选手从茶艺、调饮、咖啡制作三个职业技能模块中选取任意一项。选手自备原材料，时间为15分钟以内。

每位选手决赛考核总时间为25分钟，具体流程如下图所示：

民宿管家实操技能竞赛流程图



2.成绩评定

决赛成绩采用每个单项百分制，汇总所有参赛选手成绩排名，总成绩300分。具体成绩评定规则如下：

竞赛内容	单项 (分)	总分 (分)
主题演讲	100	300
服务情景模拟	100	
技能展示	100	

3. 竞赛命题

决赛试题设计：该部分包括主题演讲、服务情景模拟、技能展示三个部分。能反映出选手综合素养、旅游接待能力、技能才艺等，符合民宿行业实际。

(1) 赛题公布

专家工作组根据《民宿管家国家职业标准》（2024年版）的要求，严格按照公平、公正、公开的原则，开展科学、规范、有针对性的命题及评判标准制定工作，在不晚于赛前10天公布决赛参考题目。

(2) 正式赛题

在组委会秘书处、监督仲裁委的监督下，由裁判长从已公布的竞赛试题库内，抽取正式赛卷，可作不超过30%的修改。正式赛题不公布。

4.比赛时间安排：

民宿管家赛项竞赛模块设置一览表

竞赛模块 名称	比赛形式	竞赛时间 (min)	备注
民宿管家决赛	主题演讲	5	每人一组
	情景模拟	5	
	技能展示	15	三人一组
合计时间：25分钟			

(三) 评判标准

1.评判规则

裁判员通过观察，根据评分标准现场评分，但不得干扰参赛选手，不得提问或者参与竞赛过程。倒计时为零时即停止竞赛，未完成部分不得分。

2.分数评价

评价评分针对评分要素按照符合程度进行评分的条款，决定在满分及以下可以赋予的分值，裁判员每一单项分数相差最多不超过5分。所有单项只能打整数分。

(1) 主题演讲评分标准

评分模块	评分项	分值	评分标准	得分
内容策划 (40分)	1. 民宿及旅游资源介绍准确全面	10	准确涵盖民宿特色（如设施、服务、风格）及本地旅游资源（景点、美食、文化等），信息完整无错漏，得 8-10 分；基本准确但有少量遗漏，得 5-7 分；信息错误较多或严重缺失，得 0-4 分	
	2. 主题突出，贴合“推介本地旅游”核心	10	主题明确，紧密围绕“推广本地旅游民宿及资源”，逻辑主线清晰，得 8-10 分；主题较清晰但关联性一般，得 5-7 分；主题模糊或偏离核心，得 0-4 分	
	3. 特色亮点突出，融入在地文化	10	突出民宿及本地资源的独特性（如在地文化、小众体验等），亮点鲜明有记忆点，得 8-10 分；有特色但不突出，得 5-7 分；无特色或同质化，得 0-4 分	
	4. 内容逻辑清晰，层次分明	10	民宿与旅游资源介绍衔接自然，从“民宿体验”到“本地探索”过渡流畅，结构完整（如开场引入、主体介绍、结尾呼吁），得 8-10 分；逻辑基本清晰但有断层，得 5-7 分；结构混乱、层次不清，得 0-4 分	
语言表达 (30分)	1. 语言流畅，用词规范	10	表达流畅无卡顿，用词准确、专业（如民宿术语、旅游行业表述），得 8-10 分；偶有卡顿但不影响理解，用词基本规范，得 5-7 分；频繁卡顿或用词不当，得 0-4 分	
	2. 富有感染力，亲和力强	10	语气真诚、热情，能调动听众兴趣，有眼神交流和适当肢体语言，得 8-10 分；语气较平淡但有一定互动，得 5-7 分；生硬刻板、缺乏情感，得 0-4 分	
	3. 表述简洁，重点突出	10	在 5 分钟内高效传递核心信息，无冗余内容，重点（如特色、优势）明确，得 8-10 分；略有冗余但重点较清晰，得 5-7 分；内容冗长、重点模糊，得 0-4 分	
宣传效果 (20分)	1. 有吸引力，激发消费欲望	10	能突出民宿及旅游资源的价值，让听众产生体验意愿，得 8-10 分；有一定吸引力但力度不足，得 5-7 分；无吸引力，得 0-4 分	
	2. 有推广	10	推介方案具备实际推广意义（如可转化为短视频脚本、宣传文案等）	

评分模块	评分项	分值	评分标准	得分
	价值，可落地性强		，建议具体可行，得 8-10 分；有一定推广潜力但建议模糊，得 5-7 分；无推广价值，得 0-4 分	
时间把控（10分）	1. 时间控制在 5 分钟以内	10	4-5 分钟内完成，得 10 分；3-4 分钟或 5-5.5 分钟，得 6-8 分；3 分钟以内或 5.5 分钟以上，得 0-5 分，超过5.5分钟，打断，比赛结束，本项得0分	
总分		100	各模块得分累加	

(2) 服务场景模拟评分标准

2.1 电话订房评分表

评分模块	评分项	分值	评分标准	得分
电话礼仪规范 (20分)	1. 接听开场规范	10	开场白清晰(含问候、基本介绍,提供帮助),得8-10分;开场基本规范,得5-7分;开场遗漏关键信息,得0-4分	
	2. 语气与语速控制	10	语气亲切温和,语速适中(清晰可辨),无不耐烦或生硬感,得8-10分;语气平淡,语速偏快/偏慢,得5-7分;语气冷淡、语速混乱,得0-4分	
订房信息处理 (30分)	1. 信息询问完整性	15	主动询问并确认关键信息(入住日期、天数、人数、房型偏好、特殊需求等),无遗漏,得12-15分;基本询问但遗漏1-2项信息,得7-11分;信息询问混乱或缺失3项以上,得0-6分	
	2. 信息反馈准确性	15	准确复述订房信息(如“您预订的是XX房型,入住XX天,对吗?”),确认无误,得12-15分;复述基本准确但有轻微偏差,得7-11分;复述错误或未复述,得0-6分	
服务能力与技巧 (30分)	1. 需求响应与推荐	15	根据客人需求(如预算、出行目的)主动推荐合适房型及配套服务(如早餐、接送),建议合理,得12-15分;能回应需求但推荐针对性不足,得7-11分;未推荐或推荐与需求不符,得0-6分	
	2. 问题解答清晰度	15	清晰解答客人疑问(如房价、设施、周边交通等),用词准确无歧义,得12-15分;解答基本清晰但有模糊之处,得7-11分;无法解答或解答错误,得0-6分	
流程规范与收尾 (15分)	1. 订房流程完整性	8	完成信息记录、确认预订方式(如押金、留房时长)、告知入住须知等全流程,得6-8分;流程基本完整但有轻微疏漏,得3-5分;流程中断或关键环节缺失,得0-2分	
	2. 收	7	礼貌道别(含“期待光临”“有问题随时联系”等	

评分模块	评分项	分值	评分标准	得分
	尾礼貌性), 语气真诚, 得 6-7 分; 道别简单 (仅 “再见”), 得 3-5 分; 无道别或语气敷衍, 得 0-2 分	
时间把控 (5 分)	1.时间控制在 5 分钟以内	5	1-5 分钟内高效完成订房流程, 得 5 分, 少于1分钟, 得3分; 5-5.5分钟得2分, 5.5 分钟以上, 得 0 分	
总分		100	各模块得分累加	

2.2 接待入住评分表

评分维度	细分项目	分值	评分标准	得分
入住登记（ 30分）	1. 礼仪规范	10	着装整洁，微笑问候，使用“您好”“请”等礼貌用语，站立服务	
	2. 办理效率	12	前台登记≤4分钟，信息准确无误，押金收取说明清晰（现金 / 扫码 / 免押）	
	3. 信息传达	8	主动告知 WiFi 密码、早餐时间、退房规则，重要事项重复确认（如“您确认明早 8 点退房”）	
房间介绍（ 40分）	1. 设施讲解完整性	15	演示空调、电视、热水器等使用方法，说明安全事项（消防通道、紧急按钮）	
	2. 沟通技巧	15	语速适中（120 字 / 分钟），根据客人需求重点讲解（如老人强调防滑垫位置）	
	3. 特色亮点介绍	10	介绍房间特色设计（如观景阳台、手作家具）或增值服务（免费夜宵券）	
退房结账（ 30分）	1. 流程快捷性	12	≤3分钟，无纠纷时立即办理退房，退款到账时间说明清晰	
	2. 客情维护	10	主动邀评，赠送小礼品或优惠券，记录客人偏好（如房型、习惯）	
	3. 应急处理	8	遇物品损坏时，礼貌协商赔偿方案，争议处理时间≤10 分钟	
总分		100	各模块相加	

2.3 宾客需求响应评分表

评分模块	评分项	分值	评分标准	得分
需求理解与回应 (30分)	1. 倾听与确认	15	耐心倾听宾客需求，不打断、不敷衍，主动复述确认需求（如“您是希望安排一间安静的无烟房，对吗？”），得 12-15 分；基本倾听但确认不细致，得 7-11 分；打断宾客或未确认需求，得 0-6 分	
	2. 响应及时性	15	10 秒内给出初步回应（如“我马上为您处理”“您的需求我记下了”），无拖延，得 12-15 分；10-20 秒内回应，得 7-11 分；20 秒以上未回应或消极回应，得 0-6 分	
解决方案与执行 (35分)	1. 方案合理性	20	根据需求提供 2 种及以上可行方案（如特殊饮食需求推荐本地 3 家合规餐厅 + 民宿定制餐食），兼顾宾客体验与民宿实际，得 16-20 分；提供 1 种基本合理方案，得 10-15 分；方案不可行或脱离实际，得 0-9 分	
	2. 执行清晰度	15	明确告知方案执行步骤、时间节点（如“10 分钟内为您调换房间”），让宾客清晰知晓流程，得 12-15 分；步骤说明基本清晰但细节模糊，得 7-11 分；未说明执行流程，得 0-6 分	
服务态度与沟通 (25分)	1. 态度热情度	13	语气真诚、积极主动，展现解决问题的意愿（如“您放心，一定帮您妥善处理”），得 10-13 分；态度平和但热情不足，得 5-9 分；态度冷淡或推诿，得 0-4 分	
	2. 语言表达	12	用词礼貌规范（如“您”“请”“抱歉”等），表达简洁易懂，无专业术语滥用，得 9-12 分；语言基本得体但有口语化表述，得 5-8 分；用词生硬或表述混乱，得 0-4 分	
时间把控 (10分)	1. 时间控制在 5 分钟以内	10	3-5 分钟内高效解决或明确响应需求，得 8-10 分；2-3 分钟（方案简略）或 5-5.5 分钟，得 4-7 分；2 分钟以内得 3 分；（未回应）或 5.5 分钟以上，得 0 分	

评分模块	评分项	分值	评分标准	得分
总分		100	各模块得分累加	

2.4 餐饮服务评分表

评分维度	细分项目	分值	评分标准	得分
迎宾与拉椅 (20分)	1. 迎宾礼仪	10	主动开门问候, 引导至座位, 微笑询问是否有预订	
	2. 拉椅服务规范	10	双手扶椅背, 轻拉椅子让客人入座, 距离餐桌 20cm	
点酒水 (20分)	1. 需求挖掘	10	询问客人偏好推荐适配饮品	
	2. 点单技巧	10	清晰说明酒水价格、容量, 主动提示 “是否需要先看菜单?”, 下单无错漏	
酒水服务 (30分)	1. 开酒规范	15	红酒: 海马刀开瓶无木屑掉入, 擦拭瓶口; 啤酒: 45° 角开启, 泡沫溢出 ≤10ml	
	2. 倒酒礼仪	15	红酒倒 1/3 杯 (约 50ml), 手持杯柄不碰杯口; 啤酒沿杯壁倒, 泡沫高度 ≤2cm	
特色菜品推荐 (30分)	1. 知识储备	12	讲解菜品食材来源、烹饪工艺、口味特点	
	2. 推荐策略	10	根据客群推荐, 搭配套餐建议	
	3. 综合印象	8	确认点单信息, 告知宾客预计菜品上齐的等待时间	
总分		100	各模块得分累加	

(3) 技能技艺展示评分标准

3.1 茶艺技能评分表

评分模块	评分项	分值	评分标准	得分
备具准备 (15分)	1. 茶具选择适配性	8	茶具类型(如绿茶用玻璃杯、乌龙茶用紫砂壶)与所选茶类匹配度高,质地洁净、摆放有序,得6-8分;基本适配但细节有瑕疵(如杯具微瑕),得3-5分;茶具错配或不洁,得0-2分	
	2. 备茶规范性	7	茶叶量适中(按茶类标准投茶,如绿茶3-5g/杯),冲泡用水(温度、水质)符合茶类要求,得5-7分;投茶量偏差或水温不当,得2-4分;备茶步骤错误(如用生水冲泡),得0-1分	
冲泡技艺 (35分)	1. 操作流程完整性	15	涵盖温器、投茶、注水、出汤、分茶等核心步骤,顺序正确,无遗漏,得12-15分;流程基本完整但有顺序颠倒,得7-11分;关键步骤缺失(如未温器),得0-6分	
	2. 动作规范性	12	注水(高冲/低斟)、出汤(手法平稳)、分茶(均匀无洒漏)等动作标准,符合茶艺礼仪,得9-12分;动作较规范但有轻微晃动,得5-8分;动作生硬、频繁失误(如打翻茶具),得0-4分	
	3. 时间把控精准度	8	各步骤时长合理(如乌龙茶洗茶5秒、浸泡30秒),出汤时机恰当,得6-8分;时长偏差较小(±10秒内),得3-5分;时间把控混乱(如久泡过浓),得0-2分	
茶汤呈现 (20分)	1. 汤色与香气	10	茶汤清澈透亮(无杂质),香气纯正(符合茶类特质,如龙井清香、普洱陈香),得8-10分;汤色较清、香气较淡,得4-7分;汤色浑浊、香气异常,得0-3分	
	2. 口感适配性	10	茶汤滋味符合茶类标准(如绿茶鲜爽、红茶甘醇),浓淡适中,得8-10分;滋味基本达标但偏浓/偏淡,得4-7分;滋味苦涩或寡淡,得0-3分	
礼仪与形象	1. 形体礼	10	站姿/坐姿端正,手势自然(如持杯用指腹托底),	

评分模块	评分项	分值	评分标准	得分
(20分)	仪		眼神专注，无多余动作（如摸头发、抖腿），得 8-10 分；姿态较得体但有轻微晃动，得 4-7 分；姿态随意、礼仪失当（如用手抓茶具），得 0-3 分	
	2. 解说恰当性	10	简要介绍茶类特点、冲泡要点（如“此茶需 85℃ 水温，避免苦涩”），语言简洁、专业，得 8-10 分；解说基本准确但表述生硬，得 4-7 分；解说错误（如混淆茶类产地），得 0-3 分	
时间把控（10分）	15 分钟内完成	10	5-15 分钟内流畅完成全程，得 10 分；小于 5 分钟，得 6-8 分；15-15.5 分钟，得 6 分；15.5 分钟以上（超时终止），得 0-5 分	
总分		100	各模块得分累加	

3.2 饮品调制评分表

评分模块	评分项	分值	评分标准	得分
料准备 (15分)	1. 原料选择适配性	8	原料(基酒、果汁、配料等)新鲜度高,与饮品主题(如“在地特色”“季节限定”)匹配,用量精准(按配方比例),得6-8分;原料基本适配但有轻微偏差(如少量配料过期),得3-5分;原料错配或严重不新鲜,得0-2分	
	2. 器具使用规范性	7	器具(摇酒壶、榨汁机、量杯等)选择合适,清洁无异味,摆放有序,得5-7分;器具基本适用但清洁度一般,得2-4分;器具错用(如用铁锅调制饮品)或不洁,得0-1分	
调制技艺 (35分)	1. 流程完整性	15	涵盖原料处理(如榨汁、切配)、混合调制(摇制/搅拌/分层)、装饰点缀等核心步骤,顺序正确,无遗漏,得12-15分;流程基本完整但有顺序颠倒,得7-11分;关键步骤缺失(如未过滤杂质),得0-6分	
	2. 操作规范性	12	摇制(力度均匀)、搅拌(方向正确)、分层(层次清晰)等动作标准,无原料洒漏,得9-12分;操作较规范但有轻微失误(如少量洒出),得5-8分;操作混乱(如原料混合错误),得0-4分	
	3. 细节把控	8	温度控制恰当(如冰饮加冰量合理)、口感平衡(酸甜度适中),得6-8分;细节有轻微瑕疵(如温度偏差 $\pm 2^{\circ}\text{C}$),得3-5分;细节失控(如过甜/过淡),得0-2分	
成品呈现 (25分)	1. 外观与造型	13	色泽协调(符合饮品特性),装饰精致(如薄荷叶、水果片搭配得体),杯口洁净,得10-13分;外观较美观但装饰简单,得6-9分;色泽浑浊、装饰杂乱,得0-5分	
	2. 口感与风味	12	口感顺滑(无颗粒感),风味纯正(符合设计主题,如“桂花蜜柚饮”突出花香与果香),得9-12分;口感较顺、风味较淡,得5-8分;口感粗糙或风味怪异,得0-4分	

评分模块	评分项	分值	评分标准	得分
礼仪与形象（15分）	1. 形体礼仪	8	操作时站姿 / 坐姿端正，手势自然，无多余动作（如摸头发、倚靠操作台），得 6-8 分；姿态较得体但有轻微晃动，得 3-5 分；姿态随意（如翘腿操作），得 0-2 分	
	2. 解说简洁性	7	简要介绍饮品名称、特色（例如“这款饮品用本地蜂蜜调制，适合夏季解暑”），语言清晰，得 5-7 分；解说基本准确但表述冗长，得 2-4 分；解说错误（如混淆原料产地），得 0-1 分	
时间把控（10分）	15 分钟内完成	10	5-15 分钟内流畅完成，得 10 分；5 分钟以内得 6-8 分，15-15.5 分钟，得 6 分，15.5 分钟以上（超时终止），得 0 分	
总分		100	各模块得分累加	

3.3 咖啡拉花评分表

评分模块	评分项	分值	评分标准	得分
前期准备 (20分)	1. 原料与器具准备	10	咖啡豆新鲜度高(烘焙日期1个月内),研磨粗细适配(意式浓缩需中细研磨);咖啡机、拉花缸、温度计等器具清洁无残留,摆放有序,得8-10分;原料基本合格但研磨偏差,或器具轻微不洁,得4-7分;原料过期、研磨错误,或器具脏乱,得0-3分	
	2. 浓缩咖啡制作	10	萃取时间精准(20-30秒),咖啡液量标准(单份30ml±5ml),表面油脂(Crema)呈深棕金色、厚度0.3-0.5cm,得8-10分;萃取时间或液量偏差较小,油脂较薄,得4-7分;萃取过度/不足,油脂缺失或发黑,得0-3分	
拉花技艺 (40分)	1. 奶泡打发	15	奶泡细腻绵密(无大气泡),温度控制在55-65℃,与咖啡液比例协调(奶泡量占杯体1/3),得12-15分;奶泡较细腻但有少量气泡,温度偏差±5℃,得7-11分;奶泡粗糙(大气泡多),温度过高(>70℃)或过低(<50℃),得0-6分	
	2. 拉花操作	15	融合阶段(咖啡与奶泡混合)平稳,拉花时手腕控制稳定,图案成型流畅(无断裂、歪斜),得12-15分;融合基本平稳,图案轻微变形,得7-11分;融合混乱(奶泡沉底),图案模糊或完全失败,得0-6分	
	3. 图案复杂度与完成度	10	能完成中等难度图案(如心形、树叶、郁金香),线条清晰、对称美观,得8-10分;完成基础图案(如简单心形),线条较清晰,得4-7分;图案简单潦草(如仅圆点)或严重变形,得0-3分	
成品呈现 (25分)	1. 整体造型	13	咖啡杯洁净无污渍,拉花图案居中协调,液面平整无溢出,得10-13分;杯具轻微瑕疵,图案位置略偏,得6-9分;杯具脏乱,液面溢出,得0-5分	
	2. 口感与风味	12	浓缩咖啡与奶泡融合均匀,口感顺滑,咖啡香气与奶香味平衡,无焦苦味或奶腥味,得9-12分;融合较均匀,口感略涩或奶味偏重,得5-8分;融合分离(分层明显),口感苦涩或异味,得0-4分	
时间把控	15分钟	15	5-15分钟内流畅完成全程(含准备、制作、收尾),节奏合	

(15分) 内完成) 理,得15分;2-5分钟(流程仓促但完整)或15-15.5分钟(超时半分钟内),得7-11分;2分钟以内(步骤缺失)或15.5分钟以上(超时终止),得0分

总分 100 各模块得分累加

3. 评判方法

(1) 决赛的单项赛中,赛室1、赛室2、赛室3各由三位裁判员评判,裁判员按照统一的评分标准独立打分。选手得分为评分裁判所打分数的平均值。

(2) 操作技能扣分起点为1分,各赛室三位裁判员之间的评分值差不得大于5分,同时须标出扣分条目或写出扣分关键点。

(3) 实操技能各模块竞赛实施过程中,对前三位参赛选手进行评分合议,统一评分尺度。如有特殊情况,当值裁判员及时向裁判长汇报,并按照大赛技术规则及相关文件进行协调处理。

(4) 当参赛选手总成绩出现并列时,依次按照主题演讲、场景模拟、技能展示三个单项赛成绩顺序,得分高者排序在前。

(5) 特别提示:本赛项采用过程打分,因此必须严格按照公平公正原则执裁。裁判长或其指定人员负责整体督导或协

调，如发现违反纪律、恶意打分等违反公平公正的行为，有权按有关规定采取相应措施处理。

三、竞赛细则

根据本项目特点和工作要求，具体说明本项目比赛的流程、时间安排。提出对选手、裁判人员及相关技术赛务支持人员的比赛纪律、道德要求等。例如：裁判员具体分工安排，出现评判技术争议，违规携带工具材料出、入赛场具体处理办法（如出现争议由谁反映、向谁反映、以何种形式反映、在何时反映等），以及其他涉及本项目比赛规则的纪律、约束性规定。

（一）赛事安排

1. 竞赛日程

日期	时间	事项
报到日	8:00-12:00	参赛选手报到
	13:30-17:30	参赛选手赛前培训
	15:00-15:40	领队会
	15:40-16:30	熟悉赛场
	17:00	封闭赛场
竞赛第一天	7:50-8:30	检录、一次加密
	8:30-12:30	主题演讲模块
		场景模拟模块

日期	时间	事项
	12:30-13:30	午餐
	13:30-14:00	检录、二次加密
	14:00-17:30	技能展示模块

(二) 工作要求

1. 赛前

(1) 赛场设备确认

根据实际需要，专家组（裁判长）于赛前对场地设备设施等准备工作进行检查确认。

(2) 赛前培训

专家组（裁判长）对裁判员于赛前进行集中培训、技术对接和设备设施、材料、必备工具确认。按照组委会统一的安排对参赛选手进行赛前培训，内容包括熟悉场地设备设施和安全培训。

(3) 赛前领队会

报到完毕后，本赛项按照组委会统一安排的时间组织召开赛前领队会，对参赛注意事项、参赛日程进行说明。

(4) 参观赛场

领队会结束后，统一组织参观赛场、熟悉场地。

(5) 封闭与解封赛场

参观完赛场后，确保赛场无异常后封闭赛场，竞赛当天解封赛场、启动并检查竞赛设备。

(6) 检录

由检录工作人员依照检录表进行点名核对，并检查确定无误后向专家组组长（裁判长）递交检录单。

(7) 抽签加密

竞赛当日进行两次加密，加密后参赛选手中途不得擅自离开赛场。分别由两组场地工作人员组织实施加密工作，管理加密结果。专家组组长（裁判长）全程监督加密过程。

竞赛日上午场地工作人员，组织参赛选手进行第一次抽签，产生上午参赛编号，替换选手参赛证等个人信息，填写一次加密记录表后，连同选手参赛证等个人信息证件，当即装入一次加密结果密封袋中单独保管。

竞赛日下午场地工作人员，组织参赛选手进行第二次抽签，产生下午参赛编号，填写二次加密记录表后，连同选手参赛证等个人信息证件，当即装入二次加密结果密封袋中单独保管。

(8) 入场

每位选手按照参赛编号到指定位置，等待比赛。

2.赛中

(1) 比赛

由专家组长（裁判长）统一告知选手比赛规则、时间和流程，宣布比赛正式开始并计时。

(2) 纪律要求

竞赛过程中严禁交头接耳，直播展示过程中不得干扰其他参赛选手，严禁扰乱秩序。

(3) 评分

由裁判在竞赛评分系统对评价评分项目进行打分。

(4) 汇总与公示

由专家组长（裁判长）从竞赛系统导出各模块成绩并汇总成绩。

3.违规情形

(1) 选手不得穿戴、携带有显示个人信息的衣物等；

(2) 在比赛操作过程中，出现任何透露个人信息的行为，该选手所做模块判定为0分。

4.评判结果

(1) 抽检复核为保障成绩评判的准确性，监督仲裁委对竞赛总成绩排名前30%的所有参赛选手的成绩进行复核。对其余成绩进行抽检复核,抽检覆盖率不低于15%。复核、抽

检错误率超过5%的，则认定为非小概率事件，此时裁判组须对所有参赛选手成绩进行复核。

（2）成绩公布

在全部阶段（模块）竞赛结束后，由裁判长对总成绩签字确认并锁定，报技术工作组公布参赛选手成绩。

（3）仲裁

对竞赛成绩有异议时，应由各参赛队领队在成绩公布后1小时内，向监督仲裁委员会提交书面申诉材料。监督仲裁委员会会同专家组和裁判组给予成绩复核，在2小时内给予答复。

（4）留档备案

竞赛每个比赛环节裁判员判分的原始材料和最终成绩等结果性材料都须经监督仲裁委员会人员和裁判长签字后装袋密封存档，并由组委会（技术工作组）封存。

5.设施设备

根据《民宿管家国家职业标准》(2024年版)提出的相应技能要求，以及采购的条件和实际情况，提交设施设备物品清单和落实要求。

设施设备和物品验收：专家工作组在赛前确认设施设备和物品是否符合竞赛要求，具体包括：确认设施设备和物品数量、功能/性能。同时，做好应急预案准备（含备用设施设备、突发事件应急预案等）。

具体设施设备和物品清单见下文。本赛项参赛选手需自备技能展示模块的比赛道具和原材料。

6.特别规定

（1）本赛项参赛选手竞赛服装参赛队自行准备，要求得体大方、符合职业特点。服装、服饰等不得显示参赛方的信息，参赛选手在竞赛过程中不能透露参赛单位和真实姓名等身份信息，但可以按照情境中提及到的信息进行真实操作。

（2）本竞赛项目要求参赛选手自行携带场景模拟和技能展示所需道具，不得使用明火，使用电器前，应由主办方核对功率及电路载荷。

（3）参赛选手在竞赛前熟悉场地时，分组轮换进行。

（4）竞赛设置备赛室（用于读题和备物），所需物品按照情境要求摆放在备赛室。参赛选手在规定的时间内完成

读题及备物。离开读题备物室后不得再次取物。

7.注意事项

(1) 比赛为单人赛。

(2) 场景模拟选手进入场地有1分钟准备时间，准备时间到是由裁判员下令比赛开始。

操作技能倒计时 1分钟时，工作人员举牌提醒。竞赛时间结束，参赛选手离开赛室。

(3) 竞赛中不得向裁判员提问或要求帮助，如遇特殊情况，如设施设备故障，或者影响竞赛进行的问题，参赛选手可举手示意，向裁判员申请暂停竞赛。裁判员先暂停竞赛时间，然后听取陈述，共同商议后给予解决方案。计时员如实记录暂停时间。因参赛选手个人原因导致竞赛中断，中断的时间计入参赛选手竞赛时间，不予补时；非参赛选手个人原因造成的竞赛中断，中断时间不计入参赛选手竞赛时间，并予补时。

(4) 竞赛开始后，所有参赛选手不可离开赛场，需在候赛室等待，如有特殊情况必须离开，经裁判长同意并由工作人员陪同，速去速回。完成当日全部竞赛项目的参赛选手可离开赛场。候赛、备赛、竞赛期间，不可携带和阅读与专业相关的书籍资料，不可携带手机、智能手表、智能手环、各类电脑等有通讯功能的设备。

8.开放赛场

竞赛承办方在不影响参赛选手和裁判工作的前提下，开放赛场。观摩人员在指定区域内进行观摩，遵守观摩规定并服从工作人员管理。未经允许不得录像录音，不能以任何形式与赛场内任何人员交流，如若影响参赛选手竞赛，工作人员应当及时制止。

9.绿色环保

竞赛后用物回收管理，赛区中的材料可以部分回收再利用，用于相关专业培训和练习学习。

10.问题处理

竞赛期间，与竞赛有关的问题或争议，各方应通过正当渠道并按程序反映和申诉，不得擅自传播、扩散未经核査证实的言论、信息。对竞赛期间出现的问题或争议按以下程序解决：

(1) 竞赛项目内解决

参赛选手、裁判员发现竞赛过程中存在问题或争议，应向裁判长或裁判长指定的负责人反映。裁判长依据相关规定处理或组织竞赛当值裁判员研究解决。处理意见需竞赛现场全体评分裁判表决的，须获全体评分裁判半数以上通过。最终处理意见应及时告知意见反映人，并填写争议处理记录表。处理期间，技术工作组、技术与赛务保障组、监督仲裁委应

给予指导和支持。

（2）监督仲裁委解决

针对本单位参赛选手，对项目内处理结果有异议的，在参赛选手成绩最终确认锁定前，各参赛队领队可向监督仲裁委出具署名的书面反映材料并举证，监督仲裁委在监督仲裁协助组协助下受理并开展调查工作。其中，经调查确认所反映情况属技术性问题或争议的，仍交由竞赛项目内解决。属非技术性问题或争议，由监督仲裁委作最终裁决。各类问题或争议处理情况，由监督仲裁协助组填写争议处理记录表，报组委会秘书处备案。

四、竞赛场地、设施设备等安排

（一）赛场规格要求

民宿管家赛项场地总体竞赛场地包括三个赛室，赛室1为多功能厅或小型会议室。赛室2为多功能厅或酒店（民宿）前台区域，赛室3为能容纳三位选手同时比赛的多功能厅，裁判员现场评判。

所有的区域应保障参赛人员的饮水、座位、卫生间等需求。重点安全物品设置包括安全防火器材，要求数量充分、性能完好；重点安全区域设置包括紧急情况疏散通道，应保持通畅并充分告知等。

赛场区域采取分区管理，主要分为竞赛区和工作区，其中竞赛区包括参赛选手操作区，即候场区和赛室1-3；非参

参赛选手操作区是候赛室、休息室、统分室等工作区域。大赛各类工作人员需要按照工作岗位进入相应的区域，工作人员根据岗位采用不同颜色标识。原则上，进入竞赛区的所有人员采用区域管理，在工作牌上采用颜色管理，只可进入相应的区域。参赛选手和当值裁判员在规定时间内可进入参赛选手操作区，并在规定区域活动或执裁；场地经理及助理和相关赛务保障人员应在非参赛选手操作区待命，但竞赛需要时，按照裁判长的要求第一时间进入参赛选手操作区；录分员在指定区域从事相应工作；工作人员未经允许不得进入参赛选手操作区；裁判长可以进入全部竞赛区，并可安有关人员进入相应区域；执委会工作人员、技术保障人员如因工作需要，经裁判长允许后可凭证进入需要的区域；组委会或执委会安排的媒体记者需经裁判长允许后方可进入指定区域拍照、录像，但不得影响、干扰参赛选手竞赛；其他人员只可在指定区域观摩竞赛。

（二）基础设施清单

民宿管家项目赛项操作技能场景设备物品清单

序号	名称	数量	技术规格
1	长条桌	6	1.2米*0.6米
2	投影仪或LED屏幕	1	不限
3	电脑	1	不限
4	中性笔	20	不限
5	打分表	50	
6	推车	3	不限

7	椅子	20	不限
8	插排（接线板）	6	6孔或以上
9	半自动咖啡机	1	配备咖啡豆及牛奶
10	房卡	40	酒店房卡
11	身份证	2	志愿者（模拟宾客）本人身份证
12	身份证识别设备	1	不限
13	模拟制房卡机	1	不限
14	餐桌	2	方桌(1.5*1.5米*1米)
15	筷子	4	不限
16	筷架	4	不限
17	不锈钢长柄勺	4	不限
18	啤酒杯	4	透明玻璃杯（400ml）
19	葡萄酒杯	4	透明玻璃高脚杯（400ml）
20	骨碟	4	直径15厘米
21	茶杯	4	不限
22	葡萄酒开瓶器	4	海马刀
23	口布	8	白色40*40cm
24	电子计时牌	4	不限（用于赛室1、3、4、5）
25	秒表	8	不限（用于赛室2）

五、安全、健康要求

竞赛区域设置合理，符合安全、健康和环保要求。竞赛场地具有良好的照明和通风设施设备，有安全疏散通道；配备完备的灭火等应急处理设施；配备应急救护及相关设施设备；张贴安全信息，如操作流程、现场紧急疏散指示图等。所有的操作物品符合安全要求，参赛者保持赛区场地卫生，无任何遗留物品影响后续参赛选手的竞赛。在竞赛过程中，参赛选手严格遵守相关专业。