附件 2

2026 海南省职业院校技能大赛
酒店服务赛项比赛赛卷 A

第 1 套

王先生/女士于 2026 年 11 月 28 日—11 月 30 日期间入住酒店，客史档案记录他以往入住的都是行政套房，且喜欢去酒店的健身房运动，喜欢在酒店的西餐厅用餐。因商务行程时间紧张，需要 11 月 29 日 6 点叫醒服务。

第 2 套

王先生/女士于来本市旅行,于 2026 年 11 月 28 日—11 月 30 期间入住酒店，要求安排不靠近电梯且楼层高的房间。王先生/女士到达之前致电酒店有私人快递寄送到酒店，请前台帮忙签收并寄存。

第 3 套

王教授夫妇因参加一个学术会议入住本酒店，希望房间大一些，最好能有会客空间。王教授夫妇还想在会议结束后在本市游玩 2 天，希望能推荐一些游玩的景点和当地特色美食。

第 4 套

王先生/女士新婚蜜月选择入住本酒店，他们第一次入住本酒店，希望房间做蜜月房布置。王先生/女士想给另一半一个惊喜，想预订酒店西餐厅的蜜月晚餐，并且在晚餐就餐时送上一束鲜花。

第 5 套

王先生/女士一家三口入住本酒店。他要求房间每天包含 3 份早餐，还希望在房间里布置儿童帐篷，并询问了酒店有哪些亲子游乐设施，有没有儿童泳池。

附件 2

2026 海南省职业院校技能大赛
酒店服务赛项比赛赛卷 B

第 1 套

你是酒店前厅工作人员，请根据给出的信息，完成前厅服务模块中客人投诉或突发事件处理。

你接到来自酒店 1818 房间王先生的电话，王先生反映房间内可以听到窗外施工的噪音，想要更换房间，你查询客房系统后发现，目前所有空房间都还没有完成清扫，但是王先生告知你他 10 分钟后就要出门和客户商谈，请你处理王先生反馈的问题，给出合理的解决方法。

第 2 套

你是酒店前厅工作人员，请根据给出的信息，完成前厅服务模块中客人投诉或突发事件处理。

王先生因商务出行，于 2026 年 11 月 28 日—11 月 30 入住酒店，入住期间，王先生皮肤出现过敏红疹等问题，王先生怀疑是酒店床品不卫生导致。对相关问题进行了投诉。

第 3 套

你是酒店前厅工作人员，请根据给出的信息，完成前厅服务模块中客人投诉或突发事件处理。

你接到来自 1818 房间王先生的电话，王先生反馈他订的早餐送餐服务有问题，他预订了一份美式早餐，但是送到房间的是欧式早餐，王先生在电话里告知他半个小时后就要离开酒店，赶往机场，请你处理王先生反馈的问题，给出合理

的解决方法。

第 4 套

你是酒店前厅工作人员，请根据给出的信息，完成前厅服务模块中客人投诉或突发事件处理。

王先生在入住酒店期间，在客房内不慎滑倒，脚部出现肿胀现象，去医院就医后被诊断为软组织挫伤，王先生认为是酒店房间内地板太滑导致其摔倒，对酒店提出投诉。

第 5 套

你是酒店前厅工作人员，请根据给出的信息，完成前厅服务模块中客人投诉或突发事件处理。

酒店 1818 房间客人王先生在该酒店已入住 3 天，按入住信息应于当日中午 12 点办理离店手续，但 12 点 20 分仍未见王先生到前台办理离店手续，前台服务员电话 1818 房间进行退房提醒，但王先生并无退房意愿也不愿办理续住手续。