

浙江省文化和旅游厅

浙江省文化和旅游厅关于举办 2019 年浙江省旅游饭店服务技能大赛的通知

各市文化和旅游局、省属酒店集团、各有关单位：

为全面贯彻落实《文化和旅游部关于实施旅游服务质量提升计划的实施意见》和《中共浙江省委浙江省人民政府关于开展质量提升行动的实施意见》等文件精神，充分彰显我省饭店业在新时代浙江“两个高水平”建设中的地位和作用，更好的满足人民群众对美好生活的向往和需求。以高标准、高水平、高质量为统领，进一步提升我省旅游饭店行业管理水平和服务质量，着力培育和弘扬饭店人“追求卓越、精益求精”的工匠精神，同时，为全国旅游饭店服务技能大赛选拔优秀的参赛队伍。根据年度工作安排，我厅将于 2019 年 11 月 26 至 28 日举办 2019 年浙江省旅游饭店服务技能大赛，现将有关事项通知如下：

一、高度重视，强练内功

组织开展 2019 年浙江省旅游饭店服务技能大赛，是实施旅游服务质量提升计划的重要举措，是提高旅游饭店从业人员服务

意识、服务技能的重要手段，是提升饭店管理水平、服务质量，展示我省饭店人优秀职业精神与职业素养的有效载体。本次大赛以“抓标准、提品质、展风采、树标杆”为宗旨，旨在全面展示浙江省旅游饭店行业取得的优异成绩，尤其是饭店从业人员爱岗敬业的精神风貌、娴熟精湛的服务技能，着力培育和弘扬饭店人“追求卓越、精益求精”的工匠精神。各市文化和旅游局、各有关单位要按照《2019年浙江省旅游饭店服务技能大赛工作方案》要求，高度重视，切实加强组织领导，广泛发动饭店企业积极参与本次大赛，积极鼓励饭店企业开展岗位练兵、技能比武活动，通过评选技术能手、服务大师等形式，促进饭店企业不断提高服务人员培养质量，为我省饭店服务人才队伍建设、全省饭店业品质提升和实现行业稳定发展提供保证。同时，要充分利用大赛契机，结合本地实际，着力弘扬行业精神，传播行业正能量，提振饭店企业信心，在饭店行业中掀起练技能、强品质，争一流的热潮。

二、精心组织，严格选拔

各地、各单位要坚持公平、公正、择优原则，切实把握大赛主题，规范标准，层层筛选，择优选拔，高标准做好参赛队伍及选手的选拔推荐工作。同时，要进一步强化饭店服务人员的业务知识和实战能力的培训工作，对饭店服务人员的推荐选拔，要着重从职业道德、职业技能、职能形象等方面进行综合考量，通过业务培训和技术比武，促进我省饭店从业人员服务意识、服务品质的有效提升。

三、学以致用，扩大影响

各地、各单位要充分利用官网、微信公众号等媒体，进一步加大宣传力度，开展形式多样、富有特色的宣传活动，鼓励更多的饭店服务人员关注大赛、参与大赛，为大赛营造良好的宣传氛围。同时要加强协调配合，为参赛选手提供多种形式的服务保障，对参赛选手在时间和工作安排等方面予以充分支持，对大赛中表现优异的选手予以一定的奖励。要结合比赛项目（工种）特点和进展情况，适时组织技术点评等交流活动，总结获奖选手成长成才规律，分析技术难点和创新点，注重比赛成果转化，推动饭店服务技能创新和技能水平提升。发挥获奖选手的示范引领作用，引导更多旅游饭店人爱岗敬业，不断学习新技术、勤练新技能、勇创新业绩，带动更多旅游饭店人走技能成才之路。

- 附件：
1. 2019 年浙江省旅游饭店服务技能大赛工作方案
 2. 2019 年浙江省旅游饭店服务技能大赛参赛选手登记表
 3. 2019 年浙江省旅游饭店服务技能大赛各市参赛团队报名汇总表



附件 1

2019 年浙江省旅游饭店服务技能大赛 工作方案

一、大赛名称：2019 年浙江省旅游饭店服务技能大赛

二、大赛宗旨：全面贯彻落实《文化和旅游部关于实施旅游服务质量提升计划的实施意见》和《中共浙江省委浙江省人民政府关于开展质量提升行动的实施意见》等文件精神，以高标准、高水平、高质量为统领，以“抓标准、提品质、展风采、树标杆”为宗旨，全面展示浙江省旅游饭店行业取得的优异成绩，着力培育和弘扬旅游饭店人“追求卓越、精益求精”的工匠精神，充分展示旅游饭店人职业素养、职业能力、职业品质。

三、主办单位：浙江省文化和旅游厅

四、协办单位：浙江省饭店业协会

五、组织领导

（一）成立“2019 年浙江省旅游饭店服务技能大赛组委会”（以下简称“组委会”），负责大赛的组织领导工作。组委会下设评审（仲裁）委员会、监审委员会和组委会办公室。组委会办公室负责大赛的总体组织协调，设在省文化和旅游厅市场管理处。

机构设置如下：

1. 大赛组委会

主 任：褚子育（省文化和旅游厅党组书记、厅长）

副主任：许 澎（省文化和旅游厅党组成员、副厅长）

2. 评审（仲裁）委员会：

丁 屹（省文化和旅游厅市场管理处处长）

王建平（省饭店业协会会长）

下设总裁判长及各项目裁判组

总裁判长：邹益民（原浙江大学管理学院院长、教授）

副总裁判长：卢静怡（浙江旅游职业学院酒店管理系主任）

各项目裁判组由 3-5 人组成（其中 1 人担任项目裁判长）

3. 监审委员会

方向明（省文化和旅游厅机关纪委书记）

董 捷（省旅游协会秘书长）

4. 组委会办公室

主 任：丁 屹（省文化和旅游厅市场管理处处长）

副主任：谢群武（省文化和旅游厅市场管理处副处长）

谢建民（省饭店业协会秘书长）

六、大赛原则：严格遵守“公平、公正、公开”原则。

七、大赛内容：大赛分为个人赛、团体赛、表演赛。

1. 个人赛：分为四个比赛项目：客房服务（中式铺床及小景设计）、餐厅服务（中餐宴会摆台）、餐厅服务（西餐宴会摆台）、饭店消防安全演练技能。每位参赛选手的名次按照理论知识（15%）、技能操作（70%）、外语水平（10%）、仪容仪表（5%）四项成绩之和计算排序。

每个参赛饭店在每个单项赛上仅限 1 位报名。

2. 团体赛：每个代表队需同时参加四个单项的比赛，才能取得代表队团体奖项的参赛资格，同一饭店限组一个代表队。

3. 表演赛：每个地市、省属单位选派 4-8 名选手组成一个代表队，参加饭店工装表演赛。

八、大赛步骤

（一）选拔

各市文化和旅游局、省属酒店集团负责组织开展本地区、本单位的选手选拔工作，选拔办法由各市、各酒店集团自行确定。

（二）指导集训

2019 年 9 月-11 月指导集训

（三）赛前预备会

2019 年 11 月上旬召开赛前预备会

（四）参赛

1. 大赛时间：2019 年 11 月 26-28 日，26 日各代表队报到。

2. 大赛地点：杭州海外海皇冠假日酒店（杭州市上塘路 333 号）。

3. 费用：各市领队、参赛选手、工作人员的交通及住宿费用自理。

4. 比赛工具和用品：大赛组委会统一提供基本的比赛工具和用品，特殊工具和用品自备。

（五）观摩

大赛现场设观摩席，观摩席数有限，请观摩单位及人员提前向组委会办公室报名，额满为止。

九、参赛名额及要求

1. 参赛名额

原则上杭州、宁波市 8-10 家，其他市 3-5 家，省属单位直接向组委会办公室报名参赛。

2. 参赛选手条件

从事饭店行业工作一年以上，热爱本职工作，具有良好的职业道德和较高的服务技能水准。

3. 报名工作由组委会办公室负责。请各市文化和旅游局、各有关单位于 2019 年 9 月 10 日前确定负责此项工作的联络员，并将姓名和联系方式报省文旅厅市场管理处陈静。

4. 附件 2 由各市统一收集盖章后于 10 月底前将原件寄市场管理处陈静（报名表需贴上选手照片）。

5. 附件 3 由各市联络人于 10 月底前报 office@zjhotels.org 邮箱。

十、奖项设置

1. 单项奖

各单项设一、二、三等奖和优胜奖，其中一等奖获奖比例为 5%，二等奖 10%，三等奖 15%，优胜奖 30%。

2. 团体奖

以代表队总得分排序，设一、二、三等奖和优胜奖，其中一等奖获奖比例为 5%，二等奖 10%，三等奖 15%。

3. 组织奖

大赛设组织奖若干名，根据各市组织发动、选拔、培训、赛场纪律、文明礼貌等方面考核确定。

十一、组委会办公室联系方式

联系人：省文化和旅游厅 谢群武、陈静

联系电话：0571-85212743

电子邮箱：107291689@qq.com

联系人：省饭店业协会 谢建民、徐炜

联系电话：0571-87631283

电子邮箱：office@zjhotels.org

附件 2

2019 年浙江省旅游饭店服务技能大赛 参赛选手登记表

姓名		年龄		性别		照片
参赛单位						
身份证号						
手 机			文化程度			
参赛职业 (工种)			原有职业技术等级			
工作 业绩 及表 现						
单位 意见						

地 市 文 化 和 旅 游 局 意 见	
--	--

附件 3

2019 年浙江省旅游饭店服务技能大赛 各市参赛团队报名汇总表

单位名称:

总领队 (主管部门) 姓 名				职 务		手 机	
参 赛 选 手							
姓名	性 别	出生 年月	文化 程度	所在单位	参赛工种	手机	

抄送：浙江省饭店业协会。

浙江省文化和旅游厅办公室

2019 年 9 月 3 日印发
