

浙江省饭店业协会文件

浙饭协〔2019〕12号

关于观摩2019年浙江省旅游饭店服务技能大赛的通知

各会员单位：

根据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》精神和要求，在大赛期间，全省各会员单位可根据实际情况组织相关人员免费观摩大赛，现将有关事项通知如下：

一、赛事安排

2019年浙江省旅游饭店服务技能大赛将于2019年11月26日至28日在杭州海外海皇冠大酒店举办，大赛分为个人赛、个人小组赛、团体赛和表演赛。其中个人赛分客房中式铺床及小景设计、中餐宴会摆台和西餐宴会摆台三个项目，个人参赛选手的比赛内容包括英语水平、理论知识与操作技能三个部分；个人小组赛项目为消防基本技能，比赛内容包括理论知识与操作技能两个部分。

大赛具体项目设置安排见《2019年浙江省旅游饭店服务技能大赛工作方案》（详见附件1）。

二、日程安排

日期	时间	活动安排
11月26日 (星期二)	下午一晚上	各参赛代表队、裁判陆续抵店，报到
		召开赛前预备会、裁判培训会、领队会议
	19:00-20:00	大赛选手理论考试
11月27日 (星期三)	9:30-10:00	入场仪式
	10:00-10:30	开幕式
	11:00-12:00	各工种比赛
	12:00-13:00	自助午餐（皇冠咖啡厅、彩荷厅+假日 1F 餐厅）
	13:00-18:00	各工种比赛
	18:00-19:00	自助晚餐（皇冠咖啡厅+假日 1F 餐厅）
11月28日 (星期四)	08:00-12:00	各工种比赛
	12:00-13:00	自助午餐（皇冠咖啡厅+假日 1F 餐厅）
	13:00-14:30	饭店工装表演赛
	15:00 开始	闭幕式
	16:00	大赛结束

三、注意事项

1、大赛观摩分为现场观摩区和现场直播区两个部分，一律凭观摩证入场。

2、请观摩人员注意交通、饮食、住宿等安全，按赛场相关要求文明观赛，不影响大赛正常进行。

3、观摩人员食宿和交通请自行解决，费用自理。如有订房和订餐需要，请致电杭州海外海皇冠大酒店 0571-88168888。

4、请于**2019年11月18日（星期一）**前将填写好的观摩人员回执表发送至协会邮箱（office@zjhotels.org），并予以确认。

联系人：王晓玲 任少可

电 话：0571-87631283 87631855

网 址：www.zjhotelsorg.cn（可下载报名回执）

特此通知。



（浙江省饭店业协会微信公众号：zjhotels）

- 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观摩人员回执表》



抄报：浙江省文化和旅游厅

抄送：浙江省旅游协会

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

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，设在浙江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）

副总裁判长：魏洁文（浙江省商业职业技术学院教授）

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、个人小组赛、团体赛、表演赛。

1、个人赛：分为三个比赛项目：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）。个人参赛选手的比赛内容包括英语水平、理论知识与操作技能三个部分。选手名次按照理论知识（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、个人小组赛：饭店消防安全演练技能比赛内容包括理论知识与操作技能两个部分。

选手的名次按照理论知识（25%）、技能操作（70%）、仪容仪表（5%）三项成绩之和计算排序。

3、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。

4、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日-28日，26日各代表队报到。
- 2、大赛地点：杭州海外海皇冠大酒店（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，省属单位单独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、参赛选手登记表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、各市参赛团队报名汇总表由各市联络人于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观摩人员回执表

填报单位（加盖公章）：_____

姓名	工作单位	职务	手机号码	备注 (请注明负责人)

备注：观摩人员食宿费用自理，如有订房和订餐需要，请与杭州海外海皇冠大酒店联系（地址：杭州市上塘路 333 号，联系人：甘裕贤 电话：18458868856）。