# 附件1：

2021年浙江省旅游饭店服务技能大赛

工作方案

一、大赛名称：2021年浙江省旅游饭店服务技能大赛

二、目的意义：深入贯彻文化和旅游部《关于加强旅游服务质量监管提升旅游服务质量的指导意见》，落实省委、省政府《关于开展质量提升行动的实施意见》要求，不断提升我省旅游饭店行业服务技能水平,树立旅游饭店行业服务质量标杆，持续推动我省旅游饭店行业高质量发展、竞争力提升，为高质量发展建设共同富裕示范区贡献行业力量。

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“2021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、一级巡视员）

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：

魏洁文（浙江商业职业技术学院旅游研究所所长、教授）

卢静怡（浙江旅游职业学院酒店管理学院院长、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

许林军（省文化和旅游厅机关纪委书记）

刘 奇（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：吴 斌（省文化和旅游厅市场管理处副处长）

 王卫平（省饭店业协会秘书长）

六、大赛原则：公平公正、竞争择优。

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：“迎亚运”特色服务设计、中餐宴会摆台、“迎亚运”主题宴会设计、中式铺床及客衣服务。每位参赛选手的名次按照理论知识（15%）、技能操作（75%）、外语水平（10%）三项成绩之和计算排序。

每个参赛饭店在每个单项赛上限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，才能取得代表队团队奖项的参赛资格，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、省属饭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、各饭店集团自行确定。

（二）指导集训

2021年9月-11月指导集训

（三）赛前预备会

2021年11月上旬召开赛前预备会

（四）参赛

1.大赛时间：2021年11月24日-26日，24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，观摩席位有限，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11-13家、宁波市8家，其他市3-5家（详见附件2）。国务院部委办局所属饭店企业、省属饭店企业统一向杭州市报名参赛。

2.参赛选手条件

从事饭店行业工作1年及以上，热爱本职工作，具有良好的职业道德、具备较高的服务技能。

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2021年8月15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化和旅游厅市场管理处陈静。

4.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（报名表需附选手照片）。

5.各市联络员于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，获奖比例：一等奖5%，二等奖15%，三等奖20%，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。获奖比例：一等奖5%，二等奖15%，三等奖20%。

3.表演奖

以代表队工装表演得分排序，设一、二、三等奖，其中一等奖获奖为5%，二等奖10%，三等奖15%。

4.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。

附件2：

**2021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）。