

聚焦 2022年全国星级酒店从业人员服务技能竞赛

赛出从业者风采 提振饭店业士气

2022年全国星级酒店从业人员服务技能竞赛活动总决赛计划于11月底开赛,各省市参赛优秀选手将汇集武汉,同台比拼。

本次技能竞赛由文化和旅游部、中华全国总工会、共青团中央、全国妇联联合共同主办,分为省内选拔赛和全国总决赛两个阶段。在省内选拔赛阶段,各省市文化和旅游局系统积极行动,组织

培训、开展竞赛、层层选拔,让优秀人才脱颖而出。各地星级酒店也借助此次机会以赛促训,提升从业人员的服务技能,不断适应消费者的新需求。

为了提振行业士气,有力推动旅游市场复苏,本报将陆续推出专版,分享各省选拔赛的成功经验,展现从业者的职业风采。

河北:以赛事促提升 擦亮星级品牌

□ 任英文 高越

“本次选拔赛增设了突发事件的情景实操模拟环节,重点考验选手的服务流程意识,以此考察星级酒店全服务流程设置。”赛事评委介绍。

“虽然没有取得名次,但收获很多,许多以前不理解的问题也通过这次大赛找到了答案。”参赛选手兴奋地说。

日前,由河北省文化和旅游厅、河北省总工会、共青团河北省、河北省妇女联合会共同举办的“山海杯”2022年河北省星级酒店从业人员服务技能竞赛圆满收官,12名选手和6个团体获奖。此次竞赛也是为2022年全国星级酒店从业人员服务技能竞赛选拔参赛选手。

自信从容展风采

来自全省10家星级饭店的68名选手参赛。此次省级选拔赛共设前厅服务、客房服务、中餐服务、西餐服务4个项目,参赛者中既有以往获奖的资深“老手”,也有刚入职不久的“00后”,充分展示了一线从业人员娴熟的服务技能和主动创新奋发有为的精神面貌。

此次省级决赛服务技能(前厅服务)竞赛冠军、河北敬业酒店前台接待员肖肖燕说:“得知自己获奖后心里十分激动,但成绩已成为过去,今后,我会加倍努力工作,在对客服务中更加注重细节,让每一位客人感受到家一样的温暖。”

服务技能(西餐服务)竞赛亚军、沧州市金狮国际酒店收益预定员田睿是此次参赛年纪最小的选手,入职之前是高铁乘务员。

田睿说:“在参赛选手中我年龄

小,经验不足,比赛前感到非常紧张,对此,酒店负责人找我谈心舒缓压力,还专门请了老师对我进行培训,每天的理论学习和实操课,使我对酒店服务工作有了更深刻的了解。”

田睿请酒店有经验的老师傅指导,每天不停地练习摆台和服务礼仪,不断寻找技巧缩短实操时间,最终将摆台时间从30分钟缩短到12分钟。

努力付出换来丰厚回报,闭幕式上,当主持人读到“西餐组亚军是来自沧州市金狮国际酒店的田睿”时,田睿眼含热泪,迟迟不敢相信。田睿说:“在酒店普遍不景气的背景下,这场比赛大大增加了酒店从业人员的信心。此次参赛,我收获了很多,今后的工作一定会做得更好!”

寻找不足补短板

2022年河北省星级酒店从业人员服务技能大赛的总裁判长杨冬梅说:“此次选拔赛,是一场提振士气,扩大行业影响,以赛代训、激励酒店员工技能提升、锻造工匠精神、展现员工风貌、增进行业交流的大赛。”

杨冬梅认为,此次选拔赛与以往相比,有很多新的特点,如参赛方式、选手资格要求、竞赛项目以及竞赛内容设置,都更加贴合星级酒店的实际。大赛还增设了突发事件的情景实操模拟,更加注重服务流程,强调对客服务细节,关注沟通交流,更加注重临场应变。

大赛裁判组自成立以来,分别就4个比赛项目的技术文件进行了线上线下沟通交流,制定了详细的评判标准、竞赛流程,整理了突发事件题库及情境模拟题。

杨冬梅说:“通过此次选拔赛,

我们也看到了一些不足,例如有些选手适度微笑不足;与客沟通时服务语言的语音语速、逻辑性和肢体语言的配合度还有欠缺;处理突发事件时缺乏敏锐的观察力,不能准确地把握客人真正的诉求等,这些问题恰恰是我们以赛代训,对星级酒店全服务流程的标准品质进行检验的目的。只有做好技能大赛技术成果转化,才能更好地擦亮河北星级酒店的服务品牌。”

河北省文化和旅游厅党组成员、副厅长郭勇表示,通过参赛选手表现出的精神面貌可以感受到,面对疫情带来的困难,全省星级酒店不等不靠,主动寻求转型自救,努力在危机中寻新机,在困局中开新局,充分展现了饭店人坚韧执着、踔厉奋发的精神。

厉兵秣马备“国赛”

据介绍,自今年4月下发比赛通知后,河北各市高度重视,迅速成立专门机构,制定工作方案,广泛动员,加强协作,严格推荐标准和程序,认真做好参赛选手的筛选和选拔等工作。各市在初赛赛中,重点突出对从业人员职业道德、工作技能、突发事件应对能力等方面的考核,真正做到了让优秀的星级酒店从业人员脱颖而出。

据了解,此次比赛选出的优秀选手,将代表河北省参加全国星级酒店从业人员服务技能竞赛。前段时间,为迎接2022年全国星级酒店从业人员服务技能竞赛总决赛,河北加大了对参加全国总决赛的选手的培训力度,采取线上线下相结合的方式进行了封闭性培训。聘请指导老师进行一对一的指导,同时,组织选手学习了历届大赛的视频资料,

以汲取经验,提升能力。

培训期间,除了日常基础问题,还增加时政课,组织选手共同学习党的二十大精神,了解疫情防控的最新政策措施。

据介绍,下一步,河北省将启动全省星级酒店服务质量提升三年专项行动,以星级酒店国家标准为指引,以推动全省星级酒店转型升级、提质增效为主线,重点开展系统培训、技能比武、学习交流、复核检查和体验式暗访检查,培育一支政治强、业务精、服务好的星级酒店从业人员队伍。



选手参加服务技能项目比赛
河北省文化和旅游厅 供图

湖南:培养匠心人才 推动行业发展



大赛评委为西餐摆盘项目评分
湖南省旅游饭店协会 供图

□ 本报记者 高慧

日前,由湖南省文化和旅游厅、省人力资源和社会保障厅、省总工会、共青团湖南省委员会、省妇女联合会联合主办的2022湖南旅游饭店职业技能大赛在株洲举办,来自全省14个市州组织的代表队共150名优秀参赛选手在赛前接待、中式铺床/开夜床、中餐宴会摆台/主题台型设计、西餐摆台、中式烹饪等5个竞赛项目展开个人角逐。

记者了解到,除了为2022年全国星级酒店从业人员服务技能竞赛决赛选拔优秀选手,发现、检验、选拔一批高水平、高素质专业服务技能人员,带动、培养、锻造一批执着专注、追求卓越的“工匠”,也是湖南举办此次比赛的目的之一。

4个月大练兵 优中选优

湖南省旅游协会秘书长、湖南省旅游饭店协会秘书长陈伏蛟介绍,本次大赛是湖南旅游饭店业一次权威性、专业性的大赛,比赛时间长、参赛选手多、规模层次高,对提高广大职工的职业技能和整体素质,推动行业整体竞争力具有十分重要的意义。

今年1月,结合湖南省委省政府建设人才强省、落实“三高四新”战略行动的有关要求,湖南省旅游饭店协会征求了湖南省人力资源和社会保障厅等部门的意见建议,确定了本次职业技能大赛的比赛项目,并制定了大赛总体实施方案,明确了竞赛方式、参赛范围、奖励办法和工作要求等。

2月,湖南省旅游饭店协会印发了《关于举办2022年全省旅游饭店职业技能大赛的通知》。陆续组织成立了专家组,指导推动各市(州)组织选拔赛,全省旅游饭店行业掀起了长达4个月的“比道德、比诚信、比质量、比技能”的热潮。

为迎接比赛,各星级酒店举行了形式多样的技能培训和技能竞赛活动。为了让每个参赛选手都能练就技能,在比赛中取得好成绩,部分参赛单位积极组织职工每周召开1至2次技术研讨会,购买理论知识书籍并组织队员学习,搭建实际操作平台,安装操作系统等。

最终,湖南省有6000余名职工参加这次大赛的选拔。通过“考理论、比技能、拼实力”等层层选拔,最终67家旅游饭店的150名优秀选手晋级到了省级选拔赛。

湖南省委宣传部副部长,省文化和旅游厅党组书记、厅长李爱武介绍,选拔赛的5个竞赛项目,涵盖了旅游饭店的核心工作岗位,更加贴近一线、突出实战,达到了以赛促练、以赛促学,推动岗位练兵活动深入开展的目的。

3000道理论题 弥补短板

此次选拔赛由理论考试和实际操作两部分组成。为此,大赛组委会收集整理3000余道理论试题并创建了题库。有选手表示,通过系统的理论学习,加深了对服务行业的认知,为今

后进一步提升服务素养提供了知识保障。

在实操环节,明城国际大酒店代表林雅琴荣获西餐摆台一等奖。

林雅琴坚持参加了5届湖南省旅游饭店职业技能大赛。这次比赛,她每天都要不断做分项练习、计时练习等,每个动作要重复几百上千次。林雅琴说,只有日复一日地努力练习,才能在最关键的时候用精湛的技艺完成好自己的工作。

开单、抛单、定位、包角……在中式铺床项目中,要求选手们动作敏捷利落,在规定的8分钟内给一大一小两张“裸床”铺好床单、被套、棉被、枕头摆放整齐。湖南圣爵菲斯大酒店客房服务员魏海强的动作尤为规范,仅花了6分30秒就完成了两张床的铺设,充分展示了业务技能和职业素质,一举夺得客房服务项目的冠军。

从事酒店服务行业9年,魏海强共参加了5届技能比武大赛。“我算是赛场老手了。”魏海强说,“为了将床铺好,每天从早上9点练到晚上9点,三四月的天气也是汗流浹背。”为了做到最好,魏海强坚持在日常工作中不断地雕琢,“规定1.2米的床中线在60厘米,就一定要在那个位置,不能有毫厘之差。”在他看来,所谓匠心就是把一件事做到极致,将服务变成可以细分量化、有标准规范的流程。

有业者评价,此次大赛主题突出、组织有力、成效明显,有助于在全行业进一步弘扬劳模精神和工匠精神。

以赛事促培训 提振士气

今年11月29日至12月1日,魏海强、童哲娟、龚扬、林雅琴将代表湖南饭店行业参加在武汉举行的全国技能大赛。从11月1日起,这4名选手开始进行专业训练、体能训练及理论知识的学习,为全国技能大赛做准备。为帮助选手们提高水平,湖南省旅游饭店协会安排专职教练执教,每天上传训练截图打卡。

魏海强说,除了上班时间,每天专业训练时长三四个小时,体能训练1小时,下班回家再学习理论知识,“虽然很累,但感觉浑身有用不完的劲,希望能在全国技能大赛上赢得好成绩。”

“人才是产业发展之基,是企业发展之本。希望湖南各级文化和旅游部门要充分认识旅游饭店业人才工作的重要性,把旅游饭店从业人员培养工作纳入本单位培训工作的整体部署和工作规划,积极争取相关部门的政策支持,以赛促训,提升技能,深入开展好旅游饭店职业技能大赛活动,把此项活动作为一项长期性工作来抓,进一步推动大赛活动常态化、制度化、创新化,不断提高旅游饭店从业人员专业服务技能。坚持点面结合,以旅游饭店行政管理人员、旅游饭店高级经营管理人员、高技能人才等为重点,更加注重管理人才、紧缺人才的培养,面向旅游饭店行业,整体提升从业人员素质。要加强引导、树立导向,在全行业营造重视技能人才、尊重技能人才、培养技能人才的良好氛围。”李爱武说。

福建:展示技能风采 提升服务水平

□ 李金枝

近期,2022年全国星级酒店从业人员服务技能竞赛福建省选拔赛在福州举办。本次大赛由福建省文化和旅游厅、省总工会、共青团福建省委和省妇女联合会共同主办,来自全省10个代表队72名选手参加角逐,最终评选出获奖选手代表福建饭店行业参加于11月底举行的全国竞赛。

此次选拔赛全面展示了福建星级酒店从业人员勤奋敬业的精神风貌和娴熟精湛的服务技能,进一步提升了星级酒店旅游服务质量。

展示服务风采

“清代道光年间,福州官钱局宴请布政使周莲,席间一道菜是用几种海产品及鸡肉、鸭肉、羊肘、鸽蛋等食材精制而成,极为可口……”在中餐服务项目比赛现场,来自厦门悦华酒店餐饮部的选手杨欣正在声情并茂地介绍菜肴有关知识。



参赛选手展示摆台技能
杨秀玲 摄

中餐服务项目比赛是此次选拔赛中的一项。在比赛中,杨欣以娴熟的摆台技能、流畅的菜肴知识介绍,应对突发问题时的沉着冷静,赢得评委们的高度评价。“能够和这么多优秀选手同台竞技,学习到非常多的专业知识,我很开心。今后,我将尽我所能,为客人提供更加专业温馨的服务。”杨欣说。

此次大赛得到福建各地的高度重视,层层动员,精心组织,选送优秀选手参加省选拔赛。

泉州崇武西沙湾假日酒店的宾客服务部经理郑雪清获得前厅服务项目的一等奖。“其实比赛中大家的整体业务能力都差不多,主要比拼的是心理素质 and 外语能力。”郑雪清介绍,虽然已经工作10年,也多次在各类旅游饭店服务技能竞赛中获奖,仍然很珍惜这次参赛机会,因为能够和这么多的优秀同行共同学习,互相切磋,受益匪浅,不仅学习了很多前厅服务的新知识,也进一步增强了自信心。

福建省文化和旅游厅相关负责人表示,此次选拔赛是一次星级酒店岗位练兵、技能比武,在全方位展示星级酒店从业人员服务风采的同时,进一步增强星级酒店从业人员的品牌意识、服务意识、质量意识,不断强化从业技能和服务本领。

提升服务技能

如今,市场需求的升级倒逼着各星级酒店从业人员苦练内功、注重创新,积极提升旅游住宿服务技能,不断推动旅游住宿业高质量发展。

此次选拔赛客房服务项目比赛以服务亲子家庭为主题,现场选手们各显身手,创意不断。来自漳州宾馆客房部主管黄琼琦推出的主题夜床布置吸引了评委们的目光。

“目前,中国空间站正进入发展新阶段,关注度很高,尤其是受孩子们的关注。于是我把此次夜床布置的主题定为‘航天梦’。”黄琼琦介绍,她在床品布置时加入了与主题相应的创意物品,比如儿童读物“钱学森的故事《长空与星海》”、乐高积木“太空人”、登月造型的蓝牙音箱,并选录了有关中国航天事业的录音《钱学森:航天报国,逐梦神州》,为孩子们点亮了“航天梦”,也为比赛现场增添一抹亮色。

“今年选拔赛不仅在参赛选手的选拔面更广,比赛的标准也更高,更注重互动创新,更能够贴近疫情防控常态化下的旅游市场。”本次大赛总裁判长、华侨大学旅游学院教授高级实验师汪京强表示,此次比赛中,增加了选手现场服务顾客的场景以及选手处置突发情况的考核,这将进一步增强从业人员的职业技能,不断适应消费者的新需求,积极推动旅游市场强势复苏。

培养专业人才

星级酒店要发展,人才是关键。