

培养新时代的工匠明星和服务标兵

□ 本报见习记者 唐伯依 本报记者 黄高原

3月29日至30日,由文化和旅游部、中华全国总工会、共青团中央、全国妇联共同主办的全国星级酒店从业人员服务技能竞赛总决赛在湖北武汉举办,来自全国31支代表队的123名选手同台竞技。最终,江苏省、浙江省、山东省荣获团体奖项一等奖;江苏省选手徐余洋荣获前厅接待服务竞赛项目一等奖、河北省选手陈赛荣获客房服务竞赛项目一等奖、四川省选手戚瑞卿荣获中餐服务竞赛项目一等奖、江苏省选手丁慧敏荣获西餐服务竞赛项目一等奖。

获奖选手:把比赛当成真正的服务



前厅接待服务一等奖获得者徐余洋:

比赛现场,来自江苏省南京市金陵饭店的前厅接待服务人员徐余洋全程面带微笑迎接客人,他时刻关注细节,主动向客人需求,并有针对性地提供个性化服务。最终,徐余洋凭借阳光的微笑、大方的举止、真诚的服务和贴心的关怀在场观摩团和裁判频频点头,荣获大赛前厅服务一等奖。

赛后,当本报记者询问他取得优异成绩的关键是什么时,徐余洋说:“是真诚服务和细致入微的服务理念。”这也是徐余洋十余年酒店服务工作的初心。“把客人服务好,让客人开心,是一件非常有意义的事情。前厅服务人员要具备同理心,要学会换位思考,主动了解客人想要什么,给予客人人文关怀,让客人真正感受到宾至如归。”徐余洋说。

在本次前厅服务竞赛项目中,选手们除了要完成询问预订、推荐房型、退房结账等规定动作,还要从容应对突发状况。比赛时,徐余洋接待的客人提前预订了一间商务套房,但当他到达酒店办理入住时,却发现商务套房已经住满了。面对突发情况,徐余洋积极与客人沟通,了解客人的住房需求,并为其介绍合适的房间,成功留住了客人。

徐余洋说:“比赛增设的突发事件环节,十分贴合我们前台服务人员的工作实际,正是因为平时将细致入微的服务理念深入人心,才能在比赛中表现得更加自然,把比赛当成一次真正的服务,裁判一定会被打动。”

谈到赛后回到工作岗位后的打算,徐余洋说:“我会把自己比赛的心得毫无保留地分享给同事,也会将赛事考核的服务标准告诉大家。希望我们能够共同进步,规范服务流程,用更真诚、热情、细致的服务打动更多客人。”



客房服务一等奖获得者陈赛:

工作车的物品摆放到位,被子四角包角整齐,床面平整,床单、被子的中线三线合一……一番操作过后,河北省代表队客房服务组选手陈赛举起右手,声音洪亮地说:“操作完毕。”至此,她完成了大赛比赛项目的所有内容。

陈赛告诉记者,在比赛过程要完成两张床的操作,规定操作时长是8分钟,时间非常紧张。“因此,在平时的练习中,我会要求自己6分半内完成全部动作,这样即使参赛时操作环境和物品摆放与平时不同,导致速度稍慢,但还是可以在规定时间内完成的。只有做到高于比赛标准的练习和完成度,才能做到心里有数。”

陈赛能够在规定时间内保质保量完成动作,是源于体力与技巧的双重支撑。除了每天晨跑,长时间的分解练习也是她保持良好体能和动作顺畅的关键。“例如将铺床项目分解为10个以上的动作,每个分解动作一天至少练习60次。抛单、端托、下蹲……一次次地打磨动作,一点点地丈量尺寸,把动作做标准后再进行5至8分钟的停留,这样才能让身体形成准确的肌肉记忆。”陈赛个子不高,这让她在“拼脚力”的比赛中并不占优势。“比赛规定取物、操作时不能出现奔跑,有些身高有优势的男选手从床尾到床头只需迈两步,我的步子小,所以我会增加步频,同时减少碎动作,这样才能在时间上找齐。”陈赛说。

陈赛坦言,虽然受到疫情影响决赛时间一再推迟,但从去年10月到总决赛前,自己从未间断过训练,工作之余也在不停地打磨动作、背理论,保持状态不松懈。

今年33岁的陈赛已经从事酒店客房服务8年了,她还打算继续坚持下去。“我喜欢在一线工作,不会离开,虽然辛苦,但客人的认可和鼓励让我觉得非常幸福和满足。在今后的比赛中,我会把经验和技能讲给更多年轻人,让更多客人获得舒适温馨的入住体验。”陈赛说。



中餐服务一等奖获得者戚瑞卿:

“大家好,我叫戚瑞卿,今年24岁,是一名来自四川锦江宾馆的中餐服务人员,很高兴能参加此次比赛……”面对媒体的镜头,中餐服务一等奖获得者戚瑞卿落落大方,彰显着青春与活力。

赛场上,这名“90后”四川姑娘凭借干净利落的中餐摆台、行云流水的席间服务、热情洋溢的对客服务赢得现场观摩团和裁判的阵阵称赞。赛场下,从托盘的手法,到斟酒、摆台、折花、上菜、撤换餐具等,她一处一处抠细节,将精益求精的工匠精神体现在服务中。

今年是戚瑞卿从事中餐服务工作的第三年,相对于其他获奖选手,她的年龄较小、工龄较短,但表现却格外出色。娴熟的服务流程和时刻注重细节的人性化服务,让她看上去像是一位经验丰富的“职场老人”。“‘想客人之所想,急客人之所急’是我始终铭记于心的一句话。在日常工作中,我会积极与客人沟通,了解客人的真实需求,在完成标准化服务流程的基础上,注重提供个性化、人性化的服务。”戚瑞卿补充说,每一次比赛对她来说都是一次真实待客的过。真诚、热情、细致地服务好每一位客人,让客人满意是她最开心的事情。

在日常工作中,戚瑞卿十分重视客人的反馈,比如在客人用餐结束后,她会询问客人菜品好不好吃、对服务满不满意、有没有什么建议等。“客人的反馈对于我们提高服务品质至关重要,餐饮服务人员不仅要会沟通,还要会观察,要时刻关注客人的动作和表情,这些细节能够体现出他们对于菜品和服务的满意程度,也是我们提供个性化服务的信号。”戚瑞卿说。

对于此次比赛的结果,戚瑞卿笑着说:“参加此次大赛我是抱着学习的态度而来,学到了不少新知识。荣誉是一时的,成长是长久的,我还年轻,还有很多需要学习的地方。”



西餐服务一等奖获得者丁慧敏:

“您好,请不要担心,红酒中有沉淀物是正常现象,它其实是葡萄皮和葡萄籽,是在酒水发酵过程中产生的……”总决赛现场,江苏省代表队西餐组选手丁慧敏向“客人”解释道。

这是丁慧敏在突发事件环节的“考题”,当客人提出质疑时,该如何应对?“比赛过程中,客人提出问题需要耐心、专业地解释说明,此外,我会主动征询他们的意见,这样服务起来会比较顺畅。”丁慧敏告诉记者,虽然是比赛任务,但她把模拟客人当成自己真正的客人,发自内心地了解他们的喜好和感受。

不少选手反映,总决赛的场地环境、物品摆放以及物品尺寸等与日常工作时有差别,这在无形中给选手带来了压力,而在丁慧敏看来,这并不是不可破解的。“到现场后,我会迅速观察并做出判断,找出场地环境与平时的不同,在心里迅速列出操作的‘时间表’,想清楚什么时间做哪个步骤,这样才能做到有条不紊。”丁慧敏说。

而赛场上的沉着冷静并不是一日练就的,丁慧敏在日常工作中就非常注重服务节奏。“我们不能被外部环境干扰,平时服务客人时,即使被客人的临时的问题打断,解释过后还是要回到自己的服务步骤。”

在赛前集训时,丁慧敏需要上下午各进行3遍操作,每做完一遍立刻总结记录下缺点和不足,在下一遍操作时再把出现的错误逐个“击破”。每天晚上,丁慧敏除了会总结白天训练的得失,还会大量浏览国外西餐服务的视频。“了解西餐的文化和氛围感很重要,优雅、从容和淡定是必须的。”

“此次大赛给了从业者莫大的鼓励,我看到了同行的坚守与热爱,感受到了榜样的力量。回到工作岗位后,我会继续保持在比赛中的激情,把工作中的每一个环节做到像比赛中一样精准,我想把经验带给更多的年轻人。我告诉自己,只要足够认真,付出是一定有回报的。”丁慧敏说。

大赛声音

总裁判长,四川省旅游饭店行业协会书记、常务副会长鲍小伟:

此次大赛重点考察了星级酒店从业人员的业务知识、服务质量、英语服务能力、沟通协调能力、突发事件应对能力等,对于提升行业整体发展水平、培养优秀的服务队伍和人才具有积极意义,有助于引领星级酒店业高质量发展,擦亮星级饭店的招牌,提升从业人员的职业荣誉感。总决赛的选手们仿佛是清晨八九点钟的太阳,是星级酒店业发展的希望。此次大赛,他们带着对行业的执着和热爱而来,参赛的积极性、敬业状态以及对行业的敬畏之心非常令人感动。希望所有参赛者今后能够继续秉持“精于此道 以此为生”的精神,热爱酒店事业、忠于酒店事业,坚持工匠精神,成长为新时代的工匠明星和服务标兵。

客房裁判、河北保定景智酒店管理公司董事长杨冬梅:

此次参与国赛客房组的执裁工作,看到选手们个个精神饱满、自信优雅、操作娴熟,作为从餐饮、客房一线成长起来的文旅人,内心无比感慨和激动。此次客房组共有31位选手参加比赛,他们训练有素、热情饱满,微笑中透露着对岗位的热爱与自豪。工匠不是一日而成,需要在日常岗位中持之以恒、严格执行标准、刻苦练习,是对岗位葆有热爱之心,对服务葆有敬畏之心,在工作中不断思考、在思考中不断提升的过程。期待每位参赛选手都能在今后的比赛中以大赛为新的起点,将大赛精神和大赛技术指标化为日常工作中的传帮带,即传大赛精神、帮技能提升、带高质量发展。

解说员、浙江旅游职业学院副教授沙绍举:

本次大赛意义重大、效应非凡,达到了激励技能提升、锻造工匠精神、展现员工风貌、提振行业士气、增进行业交流、扩大行业影响力的目的。赛场上选手们热情地接待着客人,淡定地处理着突发状况,展露出温暖亲和的笑容,这十分令人感动。所有的观赛者都能感受到他们一路走来的蜕变和成长。希望选手们回到工作岗位后继续以比赛为契机,提升服务水平,感染、带动更多的酒店服务工作者,以赛促练、以赛促学,为助力行业高质量发展贡献力量。

志愿者、湖北艺术职业学院学生张晴:

作为本次大赛扮演客人角色的志愿者,置身场景中,近距离地观摩和学习,让我收获很多,也感受到,只要服务工作足够努力和用心,客人是一定能感受到的。学无止境,有了前辈们的引路,年轻一代要沉下心来去积淀、去收获、去学习。毕业后,我会在酒店行业努力深耕,希望以后能像赛场上的选手们一样优秀,在岗位上闪闪发光。

行业代表、湖北文旅酒店集团副总经理张洪钧:

洪山宾馆作为本次大赛的比赛场地,从去年开始就进行硬件提升,成立专班,组织服务大练兵,提升服务质量,优化升级酒店产品,提升安全保障水平,彰显湖北的荆楚文化魅力,让选手们在轻松愉悦的环境中赛出水平。

大赛的举办能够重塑酒店行业的信心,让社会更加关注、重视和尊重从业者,对于行业服务水平和从业者职业荣誉感的提升具有积极意义。作为大赛举办地,洪山宾馆的员工们从赛事中感受到了从事服务工作是光荣的。想要做美好生活的铸造者,就要让服务从“心”开始。



比赛现场 吴佳 摄

记者手记

为者常成 行者常至

□ 本报见习记者 唐伯依

总有人说从事酒店服务行业很辛苦、认可度低,你还会选择继续坚持下去吗?当记者向参赛选手提出这个问题时,他们的态度都非常笃定,即使有人瞬间红了眼眶,但依旧目光灼灼地说:“一定会。”

赛场上的游刃有余和驾轻就熟,离不开日复一日的努力与打磨。有人在训练时一天能被汗水浸湿六七套衣服,有人向外抛床单的动作一天会练上百次,有人为了手部力量的稳定会在工作之余手托托盘不间断行走,有人为备战理论考试准备了厚厚的复习资料……事非经过不知难,成如容易却艰辛。当我们走进宽敞明亮的酒店大堂和干净整洁的客房时,又是否会想到这背后承载了多少服务人员的默默付出和精心准备。

“只要我们足够努力,就一定会有闪闪发光。”这些朝气蓬勃的选手们有的刚刚入行,有的已经身处管理岗位,深耕

行业多年。他们的执着和用心让在场的每个人为之动容,更让大家看到了行业发展的希望。

“我们今后还会做得更好。”一路走来,无论是领队、教练还是选手,都收获满满。有人说,自己受到了前辈的鼓舞,从前辈身上看到了无私奉献和工匠精神,自己也有义务将这种精神传承下去;有人说,看到客人就有了安全感,感受到了烟火气;有人说,羡慕酒店人身上的优雅和品质感,他们能永远保持微笑,永远彬彬有礼;有人说,相信行业还有更多的温暖和善意,愿意花更多时间去探索。

为者常成,行者常至。随着旅游业的加速复苏,酒店服务行业会成为更多年轻人展现自我、实现梦想的舞台。记者相信,以参赛选手为代表的年轻一代一定会不负众望,用奋斗诠释青春、以拼搏灌溉梦想,为满足人民对美好生活的向往贡献更多力量。

获奖代表队:运用大赛成果 形成服务范例

江苏省代表队:

在全国星级酒店从业人员服务技能竞赛总决赛上,江苏省代表队的4名成员表现优异,其中两名选手荣获单项奖一等奖,江苏省代表队荣获团体奖一等奖。

“优异的成绩离不开选手们的辛勤付出。”江苏省文化和旅游厅市场管理处二级调研员黄桦介绍,“为了更好地准备全国总决赛,省里组织选手从3月中旬起进行全封闭训练,前厅服务项目参赛选手徐余洋的妻子那时刚生宝宝不久。徐余洋克服孩子小需要照顾等诸多困难,全身心投入训练和比赛。在这个过程中,大家共同为了树立行业服务标杆而努力,让我们看到了酒店青年人的昂扬斗志。”

除了参赛选手的刻苦训练,科学的培训计划也至关重要。江苏省队教练、南京旅游职业学院酒店管理专业副教授田园介绍,本次大赛除了考察选手服务流程是否规范,还注重考察对客服务和综合能力,这对星级酒店从业人员提出了更高要求。

“针对新的考核内容,我们制定了科学的集训计划,并对选手进行定期考核,还会根据选手的技能水平、心理状况制定个性化的集训方案。”田园补充说,“酒店服务的核心是以为人本,在日常培训和教学过程中,我们会特别强调了解客人需求、提高客人体验感的重要性,鼓励服务人员更多地为客人提供个性化、人性化的服务。”

“接下来,我们会将选手们在全国

总决赛上的优秀技能在全行业内进行宣传和推广,让更多的星级酒店从业人员专注于服务品质和服务技能的提升。同时,我们也会吸收其他省队好的经验和做法,让全省星级酒店的服务质量和水平再上新台阶。”黄桦说。

浙江省代表队:

“选手们来自不同酒店,从省赛到集训再到国赛,一路走来无论是对他们的个人成长还是职业发展,都很有益处,我很为他们感到骄傲。”浙江省代表队领队、浙江省文化和旅游厅市场管理处副处长吴明克难掩激动的心情。

决赛前,队员们在浙江旅游职业学院全封闭集训,每天从早上8时训练到晚上9时。“我们针对每位选手的特点定制了不同的训练方案,让他们更好地发挥优势。”浙江省代表队教练、浙江旅游职业学院酒店管理专业副院长张晶说。

西餐项目选手戴一楠说:“整个备赛、参赛过程大家在一起,彼此陪伴一鼓作气往前冲的感觉特别好,一遍遍纠错、过流程,一起准备理论考试。因为动作、西餐和中餐项目比赛时都有模拟客人的环节,我们还会相互客串,互相帮忙忙不足。”

“无论是领队、教练还是其他队员,都会帮我指出服务中需要改进的内容,前厅服务主要是语言类的训练,我所说的每一句话,大家都会帮我逐字核对。”前厅项目选手段永莹说起了备赛过程中服务语言的转变,从询问客人“请问有什么可以帮您的”到“请

问有什么可以为您服务的”。“小小的变化却能让您感到更舒适、更亲切,回到岗位后我也会据此对部门的服务用语和服务标准进行调整。”

“这次比赛感觉自己收获了很多,以中餐服务为例,不仅要做好托盘到理盘、装盘、起盘、走盘、卸盘的每一个细节,还要更专注于客人需求。多练习、多积累,再多的突发状况也可以从容应对了。”中餐项目选手卞莹说。

团队中,年纪最小的客房项目选手张彤是1999年出生的,她说:“我入行时间不长,但我愿意坚持下去,择一事终一生,不为繁华易匠心。”

“今后,我们会以比赛为契机,将学术与行业相结合,将优秀选手的技能展示给更多酒店从业者,只要让这些选手成为星星之火影响到更多的人,就一定能够形成行业整体服务水平提升的燎原之势。”吴明克说。

山东省代表队:

“这次大赛让我们看到了全行业的蓬勃朝气,感受到了从业者的热情与专业,我和选手们都收获满满。比赛不是目的,今后,选手们要继续沉下心来,修炼技能、提升服务品质,培养对行业的热爱。”山东省代表队领队、山东省旅游饭店协会常务副会长马尚英说。

在参加总决赛前,山东省代表团遴选出4名省赛获奖选手进行了3个月的集训。除了基本技能培训,还有体能训练、礼仪训练和理论学习等。山东省代表队教练、山东旅游职业学

院讲师闫雪梅介绍,备赛过程中,会按照一流选手的标准开展日常训练,确保操作动作的专业性、准确性和一次到位的稳定性,训练选手们的表情管理和服务用语的语音、语速、语调。

“集训时大家彼此间的陪伴与鼓励让我觉得心里很踏实,虽然参赛项目不同,我们也会互相提醒,以客人的视角帮其他选手改进服务。领队和教练就像我们的大家长,除了训练技能的专业性,生活中也把我们照顾得很周到。”西餐项目选手王栋说。

中餐项目选手田密密告诉记者,参赛过程让自己收获了很多。“日常工作与比赛还是略有不同的,日常对客服务讲究的是效率,就省去了一些步骤,但这次大赛让我发现,服务品质和效率同样重要,应有的服务步骤不能省略,还要做到精益求精,这样才能让客人感受到酒店服务人员真诚态度,收获更好的人住体验。”

前厅项目选手殷允慧分享了自己的收获:“无论是服务细节的精细程度还是流程的规范,都需要以后在工作中继续细细打磨。我会将比赛中的服务水准延续到日常对客服务中,耐心、真诚和热情是让客户满意的關鍵。”

马尚英介绍,下一步,将总结比赛成果、形成服务范例,以点带面,以赛促训,将大赛成果应用到全省酒店实际工作中,提高酒店一线岗位操作流程和标准的规范性,举办省级的饭店业服务技能大赛,打响好客山东服务品牌,提升全省饭店业的服务水平和职业技能。