附件2

2020年湖南省旅游饭店服务技能大赛

工作方案

为全面贯彻落实党的十九大提出的“建设知识型、技能型、创新型劳动者大军，弘扬劳模精神和工匠精神，营造劳动光荣的社会风尚和精益求精的敬业风气”，加快培养和选拔我省旅游饭店业高技能人才，全面培养高技能旅游人才队伍建设，发现和挖掘优秀人才，促进全省饭店业高质量发展，湖南省文化和旅游厅、湖南省人力资源和社会保障厅、湖南省总工会、湖南省妇女联合会联合举办“2020年湖南省旅游饭店服务技能大赛”（以下简称“大赛”）。现制定大赛工作方案如下：

一、指导思想和宗旨

以党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以“培育湖湘工匠，服务产业发展”为主题，以推动我省旅游饭店业高质量发展为宗旨，通过举办技能大赛活动，展示我省饭店从业人员爱岗敬业的精神风貌及良好的职业素养和娴熟精湛的业务技能，大力营造“尊重知识、尊重人才、崇尚技能”的良好行业氛围。

二、活动组织

**（一）主办单位**

湖南省文化和旅游厅、湖南省人力资源和社会保障厅、湖南省总工会、湖南省妇女联合会

**（二）承办单位**

湖南省旅游饭店协会

**（三）协办单位**

各市州文化旅游广电（体育）局

三、比赛时间及地点

决赛于2020年11月初在长沙市举行，具体事宜另行通知。

四、大赛组织机构及工作分工

“2020年湖南省旅游饭店服务技能大赛”竞赛组委会（以下简称“组委会”）负责整个赛事活动的组织领导。组委会下设技术评判委员会，负责大赛评审工作；设仲裁监审委员会，负责现场赛务仲裁工作；设办公室，负责大赛组织协调工作。

各市州文化旅游广电（体育）局要相应成立本地区选拔工作机构，具体负责本次大赛各市州参赛选手的选拔组织和推荐上报工作。

五、大赛项目及内容

**（一）竞赛项目（4个）**

1.前厅服务员（前台接待）；

2.客房服务员（中式铺床/开夜床）；

3.餐厅服务员（中餐宴会摆台8人位）；

4.中式烹调师（中式烹饪）。

**（二）表演项目（1个）**

会议茶歇

**（三）竞赛内容**

1.前厅、客房、餐厅服务竞赛的参赛内容有：

1）理论知识考核（15%）：主要考核选手的政策与法规、旅游和历史文化常识、饭店专业知识等。考核内容要点将于10月中上旬通过湖南省旅游饭店协会官网公布。

理论考核为一份综合试卷，题型为单项选择题、多项选择题和判断题，满分100分，考试时间60分钟。

2）英语口语测试（10%）：服务英语考核要求每名选手回答3道与本岗位服务内容相关的提问，英译中1道，中译英1道，情景对话1道。英语服务问答时间3分钟。

3）仪容仪表（5%）：主要考察参赛选手的仪容仪表是否符合旅游行业的基本规范及岗位要求。

理论知识考核、外语水平设单独考场进行。

4）现场操作（70%）：四个项目分别比赛，各项目参赛选手在规定时间内完成现场操作，主要考察选手操作的熟练性、规范性、美观性、创造性以及职业素养。

①前台接待选手在酒店10种常见顾客类型中抽取一种，进行前台接待服务，包括对饭店产品的推销和进行入住登记，时间5分钟；岗位知识及应变能力问答以回答问题形式考察参赛选手服务岗位应知应会的知识和技能，以及服务应变能力，问答时间2分钟。

扮演顾客角色的演员由大赛组委会指定，配合选手表演，参赛选手提前5分钟检录进入比赛场地，比赛准备时间2分钟，操作时间5分钟，岗位知识及应变能力问答时间2分钟。除电话座机、POS机、操作台由组委会提供外，其余比赛用品（房卡、纸、笔等）均由参赛选手自备。

②中式铺床/开夜床，内容包括中式铺床、开夜床创意。参赛选手按照参赛时间提前15分钟检录进入比赛场地。中式铺床比赛准备时间2分钟，操作时间3分钟；开夜床比赛准备时间2分钟，操作时间2分钟。中式铺床物品由组委会提供，开夜床服务的创意物品由参赛选手自备。

③中餐宴会摆台（8人位），内容包括中餐宴会摆台，鼓励选手积极利用自身条件，创新台面及宴会主题设计。本次大赛为双筷摆台，摆放标准参照评分标准的要求。参赛选手按照参赛时间提前30分钟检录进入比赛场地，比赛准备时间3分钟，操作时间15分钟。中餐宴会摆台物品由组委会提供，宴会主题设计的创意物品由参赛选手自备。

每位选手的最后比赛成绩为上述1、2、3、4项之和。

2.中式烹饪的参赛内容有：

1）仪容仪表（10%）：主要考察参赛选手的仪容仪表是否符合旅游行业的基本规范及岗位要求。

2）现场操作（90%）：参赛选手在规定时间内完成二个菜品的制作，一是指定菜品为茭瓜溜牛里脊丝，二是自选热菜一款。主要考察内容包括烹饪原料加工与切配、菜肴制作与创新等内容。要求参赛作品均以适应当前餐饮市场为基本原则，需基于色、香、味、意、形、器以及烹饪技法、烹饪食材基础上进行创新，作品原材料自备，但不允许使用国家明令保护的动植物，突出主题和创新点。赛场提供物品包括灶具、炒锅、砧板等用具类以及各种常用调味品等，选手自备食品原材料、刀具等。比赛准备时间5分钟，操作时间60分钟。

每位选手的最后比赛成绩为上述1、2项之和。

每个代表队的最后比赛成绩为该队所有参赛选手的平均成绩。

六、赛事组织

1.参赛范围：全省旅游星级饭店及湖南省旅游饭店协会会员单位的相关服务岗位具有正式聘任合同的员工，无不良行为及投诉记录，且在本单位工作满1年以上。

2.参赛方式：以市州为单位组成参赛代表团参加全省决赛，每个代表队要求1名领队带队，每队每个项目要求有1名指导教练，即每队由选手、领队、指导教练组成市州参赛代表队。

3.参赛选手：每队每个竞赛项目由2-5名选手组成（长沙每个项目5人、张家界每个项目3人、其他市州每个项目2人）。

4.报名方式：决赛报名由大赛组委会统一组织协调，各市州文旅局于2020年10月26日17：00前将本地区《2020年湖南省旅游饭店服务技能大赛报名表》及参赛选手近期免冠2寸彩色照片（含电子版）报送至组委会邮箱。

5.费用安排：大赛组织、裁判评审、赛务执行、宣传推广等费用由大赛组委会承担；各市州参赛代表队（含领队、教练、参赛选手）的交通费、食宿费由各市州文旅局按公务出差标准承担。

6.物品准备：组委会统一提供基本的比赛工具和用品，特殊工具和用品均由参赛选手自备。

七、奖励办法

**（一）单项奖**

1.各赛项按照成绩之和从高分到低分排列，每个赛项各设一等奖1名、二等奖2名、三等奖3名。

2.各获奖选手的项目指导教练，颁发优秀教练证书。

**（二）团体奖**

1.团体竞赛奖：依据团队选手总成绩对各市州代表团授予团体奖励，设团体竞赛一等奖1名、二等奖2名、三等奖3名，由竞赛组委会颁发奖牌。

2.优秀组织奖：竞赛组委会根据各代表队组织发动范围、选拔赛情况、赛场纪律、文明礼貌等情况确定并颁发“优秀组织奖”若干，由竞赛组委会颁发奖牌。

3.突出贡献奖：竞赛组委会为做出突出贡献的有关单位颁发“突出贡献奖”，由竞赛组委会颁发奖牌。

**（三）推荐申报相应称号**

对在全省决赛中成绩突出的选手，由竞赛组委会推荐申报相应称号。

1.获得各赛项第1名的选手，由省人力资源和社会保障厅核准后按程序授予“湖南省技术能手”荣誉；

2.获得“中式烹饪”前3名的选手，由省总工会核准后按程序授予“湖南省五一劳动奖章”；

3.获得“前台接待”“中式铺床”“中餐宴会摆台”第1名的符合条件的女选手，由省妇联核准后按程序授予“湖南省巾帼建功标兵”称号。

八、实施步骤

技能竞赛按照饭店选拔赛、市选拔赛和全省决赛三个阶段进行。

1.饭店选拔赛阶段

各饭店根据自身的服务项目和员工情况，组织技能培训和外语培训，开展群众性的岗位练兵和技能比武活动，筛选确定参加市选拔赛的项目及选手，并向所在市州文旅局报名参赛。

2.市选拔赛阶段

市州文旅局在各饭店培训、选拔的基础上，组织开展本市选拔赛，竞赛办法由各市州自行确定。各市州经选拔赛后组成代表队参加全省决赛。

3.全省决赛阶段

2020年11月初进行全省决赛，具体时间、地点另行通知。

九、宣传报道

组织媒体对赛事全程宣传报道。

十、工作要求

“2020年湖南省旅游饭店服务技能大赛”是2020年全省旅游质量提升的一项重要工作，各市州文化旅游广电（体育）局、各旅游饭店要统一思想，高度重视，精心组织。要以举办大赛为契机，掀起全省旅游饭店行业开展岗位练兵和技能培训的新高潮，切实提高饭店行业从业人员职业素养和服务技能，全面提升旅游饭店服务质量，为促进全省旅游业又好又快发展作出新的贡献。