

山西省文化和旅游厅
山西省机关事务管理局
山西省人力资源和社会保障厅
山西省总工会
共青团山西省委
山西省妇女联合会

文件

晋文旅发〔2022〕40号

关于举办山西省星级饭店从业人员服务 技能竞赛活动的通知

各市文旅局、机关事务管理局、人社局、总工会、团委、妇联：

为深入贯彻落实习近平总书记关于职业技能竞赛的重要指示精神，落实国务院办公厅关于“支持提升职业技能，全面提升就业能力”和省委省政府的重大决策部署相关要求，立足新发展阶段，通过岗位练兵和技能竞赛，带动和提升星级饭店从业人员的业务素质和服务水平，增强星级饭店从业人员的品牌意识、服务意识，全面促进我省星级饭店行业高质量发展，省

文旅厅、省机关事务管理局、省人社厅、省总工会、团省委、省妇联决定联合举办山西省星级饭店从业人员服务技能竞赛，现将《山西省星级饭店从业人员服务技能竞赛活动的实施方案》印发你们，请各市有关部门加强组织领导，积极宣传发动，做好本市参赛选手的选拔推荐工作。

联系人：张献波

联系电话：0351-7325169 13546365059

指定邮箱：872545672@qq.com

附件：山西省星级饭店从业人员服务技能竞赛活动的实施方案



山西省文化和旅游厅



山西省机关事务管理局



山西省人力资源和社会保障厅



山西省总工会



共青团山西省委

山西省委员会

（此件主动公开）



山西省妇女联合会

2022年6月24日

附件

山西省星级饭店从业人员服务技能竞赛 活动的实施方案

为贯彻落实《文化和旅游部 中华全国总工会 共青团中央 全国妇联关于举办2022年全国星级饭店从业人员服务技能竞赛活动的通知》（文旅市场发〔2022〕21号）要求，进一步提振我省星级饭店从业人员信心，提升从业人员服务技能和质量，全面展示我省星级饭店从业人员爱岗敬业的精神风貌、娴熟精湛的业务技能，省文旅厅、省机关事务管理局、省人社厅、省总工会、团省委、省妇联决定联合举办山西省星级饭店从业人员服务技能竞赛活动（以下简称“竞赛”），现制定方案如下：

一、工作目的

以习近平总书记关于职业技能竞赛的重要指示精神为指导，全面落实国务院办公厅关于“支持提升职业技能，全面提升就业能力”和省委省政府的重大决策部署相关要求，立足新发展阶段，弘扬工匠精神，引导星级饭店适应新情况，增强星级饭店从业人员的品牌意识、服务意识、质量意识，提升星级饭店从业人员的业务素质和服务水平，全面促进我省星级饭店行业高质量发展。

二、大赛主题

扬技能之帆，启行业星旅

三、竞赛内容

竞赛设前厅接待服务（含服务英语考核）、客房服务、中餐服务、西餐服务四个项目，每个竞赛项目分为笔试和现场操作两个部分。每名参赛选手均要参加笔试和现场操作。

（一）笔试

笔试采用答题纸形式现场答题，主要考核选手的文化和旅游政策法规知识、旅游饭店相关标准知识、饭店专业知识（含职业素养、部门服务基础知识、旅游和历史文化常识、疫情防控知识等），时间 45 分钟。

（二）前厅接待服务项目（现场操作）

1. 竞赛时间

竞赛时间 40 分钟，其中服务操作 30 分钟，评分 10 分钟。

2. 竞赛内容

（1）仪容仪表

选手仪容仪表符合星级饭店前厅服务岗位特点和要求。不专门安排现场展示，由裁判在选手服务过程中进行评判。

（2）前厅接待服务

选手从 10 种常见顾客类型中抽取一种，按照疫情常态化控制情况下进行前台接待服务。客人由现场裁判担任。

接待服务包括迎宾、适当推销、运用中软或绿云系统完成入住登记、结账服务等操作。

竞赛前，组委会统一提供一份纸质饭店简介（不包括全部考核信息），由选手回答客人的随机提问。

入住登记时，需完成查验健康码、行程码，测温、扫场所码等防疫要求，以及人脸识别等常规服务项目。

前厅接待服务中同时考核常见的突发事件处理。

时间 27 分钟。入住登记与结账服务中间按照饭店常规流程，不做故意停顿，连续计时。

（3）服务英语考核

时间 3 分钟。要求前厅选手用英语回答 1 个与本岗位服务内容相关的提问。

裁判宣布“开始”的同时启动计时，选手结束比赛报告“完毕”时结束计时。选手提前完成不加分，超时扣分。前厅接待服务（含突发事件处理）每超时 30 秒扣 1 分，不足 30 秒按 30 秒计算，最多扣 2 分。服务英语时间到即停止回答。

（三）客房服务项目（现场操作）

1. 竞赛时间

竞赛时间 40 分钟，其中服务操作 28 分钟，评分 12 分钟。

2. 竞赛内容

（1）仪容仪表

选手仪容仪表符合星级饭店客房服务岗位特点和要求。不专门安排现场展示，由裁判在选手服务过程中进行评判。

（2）准备工作车

选手在规定客房物品存放区域准备一辆客房清扫和服务工作车，车中物品包括 3 个标准间的基本物品及常用清扫物品，铺床物品和夜床服务用品等。时间 10 分钟，裁判宣布“开始”

的同时启动计时，时间到即停止操作，裁判按完成部分打分。

（3）铺床

选手在规定时间内完成 2 张床的铺床，床的规格为 2×1.2 米和 2×1.8 米各一张。2 张床分别评分，各占 50%。时间 8 分钟。裁判宣布“开始”的同时启动计时，选手结束比赛报告“完毕”时结束计时。选手提前完成不加分，超时扣分，每超 20 秒扣 1 分，不足 20 秒按 20 秒计算，最多扣 6 分。

（4）夜床服务

现场完成 1 张大床（配床头柜）的开夜床服务工作，赛前由组委会在“带 5 岁男孩的一家三口、30 岁一对新婚夫妻、65 岁一对老年夫妻”三个主题中抽签选定一个主题进行夜床服务。时间 5 分钟（含选手挑选夜床主题物品）。裁判宣布“开始”的同时启动计时，时间到即停止操作，裁判按完成部分打分。

现场操作完成后采用回答问题方式考核常见的突发事件处理。时间 5 分钟，裁判宣布“开始”的同时启动计时，时间到即停止回答。

（四）中餐服务项目（现场操作）

1. 竞赛时间

竞赛时间 45 分钟，其中服务操作 35 分钟，评分 10 分钟。

2. 竞赛内容

（1）仪容仪表

选手仪容仪表符合星级饭店中餐服务岗位特点和要求。不专门安排现场展示，由裁判在选手服务过程中进行评判。

（2）宴会摆台

选手现场摆一张 8-10 人的中餐宴会台,并做好餐前准备(具体客位数由组委会赛前统一确定)。

摆台包括铺台布、摆放骨碟、餐具、长柄勺、三杯、口布折花等。

时间 15 分钟(含准备时间)。裁判宣布“开始”的同时启动计时,时间到即停止操作,裁判按照完成部分打分。

（3）中餐服务

在疫情防控常态化情况下,选手利用上阶段摆好的台面,为 3 位客人(主人、主宾、次主宾)提供服务,服务内容包括迎宾、餐前服务、酒水服务、上菜、分菜、送客服务等。

餐前服务包括上茶水等。

酒水服务包括采用托盘问斟酒水,为每位客人斟倒 2 种酒水(酒水由客人自选)。酒水包括白酒、红葡萄酒、啤酒、碳酸饮料,白酒、红葡萄酒不需要现场开瓶,啤酒、碳酸饮料现场打开,酒水斟倒量符合行业规范。

上菜、分菜服务包括上 1 道凉菜、1 道热菜、1 道紫菜蛋花汤(不提供点菜服务)。凉菜和热菜使用菜品模型,不需要分菜;需对热菜进行菜肴介绍(组委会统一提供菜名)。采用边桌分菜方式分汤。

客人由志愿者或现场裁判担任。

中餐服务中同时考核常见的突发事件处理。

时间 20 分钟。裁判宣布“开始”的同时启动计时,选手结

束比赛报告“完毕”时结束计时。选手提前完成不加分；超时扣分，每超 30 秒扣 1 分，最多扣 2 分；选手停止操作，裁判按完成部分打分。

（五）西餐服务项目（现场操作）

1. 竞赛时间

竞赛时间 45 分钟，其中服务操作 35 分钟，评分 10 分钟。

2. 竞赛内容

（1）仪容仪表

选手仪容仪表符合星级饭店西餐服务岗位特点和要求。不专门安排现场展示，由裁判在选手服务过程中进行评判。

（2）西餐零点摆台

选手摆一张 4-6 人西餐零点台，并做好餐前准备（具体客位数由组委会赛前统一确定）。

摆台包括铺台布、摆放展示盘、餐具、葡萄酒杯、饮料杯、口布折花、公用物品等。

摆台准备时，选手需根据竞赛需要选择、检查、擦拭餐器具，整理工作台。

餐前准备包括准备服务所需的餐器具、酒水等。

时间 15 分钟（含准备时间）。裁判宣布“开始”的同时启动计时，时间到选手停止操作，裁判按照完成内容打分。

（3）西餐服务

在疫情防控常态化情况下，选手为 2 位客人提供西餐服务，包括迎宾、餐前服务、酒水服务、上菜、咖啡或茶服务、结账送客服务等。

餐前服务包括冰水服务等。

酒水服务包括红葡萄酒、白葡萄酒、啤酒、矿泉水、咖啡或茶服务。红葡萄酒、白葡萄酒不需要现场开瓶，啤酒现场打开，酒水斟倒量符合行业规范。

餐食服务采用美式服务方式。每位客人上 1 道前菜、1 道汤，前菜使用菜品模型。

为客人提供咖啡或茶服务。

为客人提供结账服务，结账方式可以是统一结账，也可以是 AA 制结账。

客人由志愿者或现场裁判担任。

西餐服务中同时考核常见的突发事件处理。

时间 20 分钟。裁判宣布“开始”的同时启动计时，选手结束比赛报告“完毕”时结束计时。选手提前完成不加分；超时扣分，每超 30 秒扣 1 分，最多扣 2 分；选手停止操作，裁判按完成部分打分。

技术要求及评分细则等具体内容另行通知。

四、排名方法

1. 各竞赛项目分别计算每名选手的个人得分，按照得分从

高到低排名。个人得分相同时，按照操作技能、突发事件处理、笔试、仪容仪表得分依次排名。

2. 每队 4 名选手个人得分之和为该队团体得分，按照得分从高到低排名。团体得分相同时，按照操作技能、突发事件处理、笔试、仪容仪表得分依次排名。

五、竞赛形式

竞赛分小组选拔赛和省总决赛两个阶段，小组选拔赛须在 7 月底前完成，并将选拔赛优胜选手报组委会办公室（各市名额分配情况见附件 2），组委会根据实际情况组织总决赛。

六、参赛条件及选拔方式

（一）参赛条件

参赛选手应为本省区域内星级饭店（或绿色旅游饭店）有正式聘用合同的员工，且工作满 1 年以上，报到时需提供上一年度所在地的社保证明。

选手应具有良好的政治素质和道德品行，每人限报一个竞赛项目，每个酒店派 4 人组成一个参赛团体。

选手应有良好的职业道德和素养，热爱饭店服务工作，认真履行岗位职责，在本职工作中表现良好，无重大投诉和违规记录。

（二）选拔方式

各小组赛优胜选手参加省级总决赛，总决赛各单项第 1 名将代表我省参加全国总决赛，第 2 名和第 3 名由组委会评估后选定 1 名为全国总决赛备用选手。

七、组织机构

本次大赛由省文旅厅、省机关事务管理局、省人社厅、省总工会、团省委、省妇联主办。大赛设组委会（见附件1），负责统筹决策和推动赛事各项工作。组委会下设办公室，办公室设在省文旅厅，负责大赛的具体组织实施工作。各市成立参赛工作机构，协助赛事做好宣传及保障工作。

八、奖项设置

省总决赛设团体奖、个人奖、其他奖励，具体如下：

（一）团体奖

由组委会对参赛队进行名次排序，颁发团体奖证书。

（二）个人奖

各比赛项目前三名由组委会颁发获奖证书，各比赛项目第一名且符合条件的选手由省人社厅报请省人民政府授予“三晋技术能手”荣誉称号；由省妇联按相关程序授予“山西省巾帼建功标兵”称号；由团省委按规定和程序授予“山西青年岗位能手”称号。

（三）其他奖励

1、优秀教练

对4个国赛项目的优秀指导教练（指导的选手在国赛中排名前五）颁发“优秀指导教练”证书。

2、优秀裁判

对大赛工作中表现突出的裁判员颁发“优秀裁判员”证书。

九、工作要求

（一）各市文旅局要高度重视，精心组织。此次由六部门联合举办的山西省星级饭店从业人员服务技能竞赛是我省星级饭店行业内部的一次服务技能大展示，为增进星级饭店间的交流与学习，各市要认真做好辖区内宣传、发动、选拔工作，切实比出行业精气神，赛出行业新风貌，彰显行业奋进新姿态。

（二）本次竞赛不收取参赛费，各代表队参赛选手的意外伤害保险由派出单位负责购买。参加省级总决赛的选手食宿费用由省文旅厅承担，往返交通费用由派出单位承担；各市领队及工作人员的往返交通费、食宿费由派出单位承担。

（三）各市文旅局要严格遵循属地疫情防控要求，视新冠疫情管控情况，灵活安排大赛规程。

- 附件：1. 山西省星级饭店从业人员服务技能竞赛活动组委会成员名单
2. 山西省星级饭店从业人员服务技能竞赛优胜选手名额分配表
3. 山西省星级饭店从业人员服务技能竞赛参赛团队报名表

附件 1

山西省星级饭店从业人员服务技能竞赛活动 组委会成员名单

一、主任

王爱琴 山西省文化和旅游厅 厅长

二、副主任

赵曙光 山西省文化和旅游厅 副厅长

金 璋 山西省文化和旅游厅 副厅长

冀保胜 山西省文化和旅游厅 二级巡视员

高晋红 省机关事务管理局 副局长

吴海亮 省人力资源和社会保障厅 副厅长

韩丽珍 省总工会 一级巡视员、省财贸轻纺烟草工会主席

丁国栋 团省委 副书记、省少工委 主任

吕惠兰 山西省妇女联合会 副主席

三、办公室

包尚恩 山西省文化和旅游厅市场管理处 处长

范丁忠 山西会务集团 董事长

张国旺 山西省人力资源和社会保障厅职业能力建设处 处长

樊巨成 山西省职业技能鉴定中心 主任

李 晟 山西省总工会财贸轻纺烟草工会常务 副主席

郭卫华 共青团山西省委青年发展部 部长

谢元元 山西省妇女联合会发展部 负责人

四、成员

张献波 山西省文化和旅游厅市场管理处 副处长

王永健 山西省文化和旅游厅市场管理处 四级调研员

冯守瑞 山西烹饪饭店餐饮行业协会 会长

关 亮 山西省旅游协会 副会长

董文涛 山西会务集团 副总经理

高振亮 山西省旅游协会旅游饭店分会 会长

韩跃飞 山西省旅游协会文化餐饮分会 会长

王少华 太原市文化和旅游局 副局长

常 炜 大同市文化和旅游局 四级调研员

高 续 朔州市文化和旅游局 副局长

赵有祥 忻州市文化和旅游局 二级调研员

郭 雄 吕梁市文化和旅游局 副局长

马宏凯 阳泉市文化和旅游局 副局长

赵肖波 晋中市文化和旅游局 四级调研员

郜治平 长治市文化和旅游局 党组成员、副局长

赵 芳 晋城市文化和旅游局 党组成员、副局长

李 刚 临汾市文化和旅游局 副县级领导干部

杨连中 运城市文化和旅游局 党组成员、一级调研员

附件 2

山西省星级饭店从业人员服务技能竞赛优胜 选手名额分配表

市 域	团体赛名额	联系人	联系电话
太原市	5		
大同市	3		
朔州市	2		
忻州市	2		
吕梁市	3		
阳泉市	2		
晋中市	3		
长治市	2		
晋城市	4		
临汾市	4		
运城市	3		

备注：五星级饭店不占所在市名额，但需要所在市一起统计上报，
电子表发送至 872545672@qq.com 邮箱。

附件 3

山西省星级饭店从业人员服务技能竞赛
参赛团队报名表

酒店名称	(公章)				
联系人		手机号		星级	
团队成员	姓 名		性 别		
	身份证号		联系方式		
	政治面貌		学 历		
	参赛项目		健康状况		
团队成员	姓 名		性 别		
	身份证号		联系方式		
	政治面貌		学 历		
	参赛项目		健康状况		
团队成员	姓 名		性 别		
	身份证号		联系方式		
	政治面貌		学 历		
	参赛项目		健康状况		
团队成员	姓 名		性 别		
	身份证号		联系方式		
	政治面貌		学 历		
	参赛项目		健康状况		

