



亚运接待服务“大练兵”

宁波举行2023“迎亚运”旅游饭店服务技能大赛

◎ 记者 陈冲 通讯员 孙亚玲

“阿拉宁波”中式宴会摆台、“缤纷亚洲”铺床和小景布置、岗位英语测试……8月19日-21日,以“迎亚运盛会,展行业风采”为主题,由宁波市文化广电旅游局、宁波市总工会、宁波市人力资源和社会保障局、共青团宁波市委员会主办的2023年“迎亚运”宁波市旅游饭店服务技能大赛在宁波工人疗养院举行,来自宁波全市12个代表队46家饭店的172名从业人员共同参赛,他们展现了娴熟精湛的服务技能和文明周到的综合礼仪。

A 172名选手参赛创历届之最

本次大赛旨在全面展示宁波市旅游饭店服务质量建设成果,着力弘扬“追求卓越、精益求精”的工匠精神,全力做好“杭州亚运会”服务保障。比赛不仅为广大旅游饭店行业青年人才搭建了一个互相切磋技艺、学习交流的平台,同时提供了一个展示个人风采、宣传企业风貌的舞台,对于提高饭店服务质量和加快人才队伍建设具有积极的促进作用。

“我们将抓住大赛机遇,努力发挥自身潜能,尽力展现服务风采,争取以杰出的技能水平展示岗位风采、诠释工匠精神。”选手代表、宁波工人疗养院郭美凤表示。

宁波首届旅游饭店服务技能大赛于2007年举办,一般每两年一次。今年,这次大赛在保留地方代表队的基礎上,增加了饭店代表队,比赛共有

46家酒店,172位选手参赛,是文旅融合以来,宁波举办的规模最大、规格最高、赛项最多、影响力最广的综合性职业技能大赛。技能大赛分预赛和决赛,各县市区、各饭店企业组织选拔、培训和比赛,比赛全员参与,以赛促训,以赛促产,提高了酒店综合接待能力,相当于亚运前的大练兵。

宁波市文化广电旅游局有关负责人表示,宁波全市各地文广旅部门积极响应、广泛发动,精心组织,开展多种形式的技术练兵和服务技能大培训,通过“以赛促训,以赛强业”,掀起了一股争先创优和服务大比拼的热潮,促进了行业创新力和竞争力的提升,为高质量推进城市品质、城市治理、城市文明三大提升行动,全面推动全市旅游饭店服务形象提档升级奠定基础。

C 宁波非遗民俗文化元素融入

宁波元素也频现赛场——在多个赛项安排的讲解环节中,选手将宁波的景观、物产、非遗、民俗等融入内容表达,展现宁波旅游饭店业的特色和吸引力。



▲酒水调制与创作

“我参加了自制鸡尾酒项目,使用宁波本地特产杨梅酒作为基酒,在装饰物的设计上也用到了杨梅。”作为亚运接待酒店之一,来自宁波象山海景皇冠假日酒店的选手代表耿艺铭告诉记者。

同样作为亚运接待酒店之一,来自宁波工人疗养院的选手代表胡扬均表示,希望运动员充分感受到宁波酒店的体贴、细致、周到,以及蕴含中国文化的服务理念;享受到以“满意+惊喜”为服务理念的金钥匙服务。

“赛场外,单是硬件改造就有很多。如我们根据沙排运动员的身高,在客房增加了床尾凳和定制加长拖鞋。我们还专门聘请了东南亚厨师,在14天的赛程比赛中,确保菜品每天不重样。”宁波工人疗养院有关负责人表示。

据了解,宁波饭店业是宁波市文化和旅游业的重要支柱之一。数据显示,宁波有各类住宿业态酒店1756家,今年上半年总营业收入34.8亿元。

宁波市文化广电旅游局党组书记、副局长王辅榕表示,尽管受三年疫情影响,宁波市旅游饭店整体实力依然保持国内同类城市前列,呈现多元化、差异化、集群化、国际化发展趋势。但也面临诸多挑战,主要是整体结构有待进一步优化、经营成本不断攀升、同质化竞争日趋激烈、人才供需矛盾加大等问题,而优秀经营管理人员和服务人员缺乏成为当前饭店业的突出痛点。



▲中餐宴会摆台



▲饭店工装展示



▲小景布置

B 比赛模块设置突出亚运特色



▲理论考试

记者在现场看到,无论是赛项模块设置还是选手巧思上,“亚运氛围感”都拉满了。比赛分为单项比赛和团体比赛。单项比赛包括理论考试和技能操作,理论考试包括专业知识测试和岗位英语测试;技能操作包括“用心极致”服务方案设计、“阿拉宁波”中餐宴会摆台、“情满亚运”西餐宴会摆台、“缤纷亚洲”中式铺床及小景布置、“友谊长存”酒水调制与创作。团体比赛为饭店工装展示,考察工装设计的美观性和职业性、编排展示的艺术性。

比赛中,大赛主办方鼓励选手们在展示精湛技能的同时,结合宁波独具特色的地域文化,支持和推进“迎亚运”城市品质、城市治理、城市文明三大提升行

动,促进本土化与国际化融合。如,“用心极致”服务方案设计赛项,要求选手以参加亚运会的运动员、技术官员、媒体、观赛客人为对象,精心设计相应的接待方案,体现服务品质和服务创意;“缤纷亚洲”中式铺床及小景布置赛项,希望选手们展示出亚洲文化的多样性和丰富性,展现对多元文化的尊重和理解;“友谊长存”酒水调制与创作赛项,则需要体现出友谊和交流的精神等。

来自余姚宾馆的选手刘毓林则为亚运特调了一杯鸡尾酒,取名“亚运之光”。“我用中国白酒作为基酒,寓意亚运会举办地在中国;用草莓利口酒的香甜淡化白酒的口味;再用苏打水增添酒品的灵动……”

“通过此次比赛,为旅游饭店业从业人员搭建一个开拓视野、展示才艺、交流经验的平台;同时,更希望选拔出的优秀人才和团队,能成为亚运会期间重要的保障力量。”大赛总裁判长、浙江旅游职业学院教授卢静怡表示,比赛将考察从业人员的业务知识、服务质量、沟通协调能力、突发事件应对能力,检阅旅游饭店保障亚运的服务规范水准。

D 宁波饭店业以优质服务“迎亚运”

8月21日,2023年“迎亚运”宁波市旅游饭店服务技能大赛落下帷幕。闭幕式上,经裁判团严格细致的评判和组委会工作人员的认真记分,个人奖项、地方团体奖、饭店团体奖,以及组织奖和特殊贡献奖陆续揭晓,其中,比赛各工种第一名获得者通过综合考评,将有机会成为宁波市技术能手和青年岗位能手候选人。

“饭店行业作为城市文明的重要窗口,同时也是展示城市营商环境的重要平台,在亚运会酒店举办全市旅游饭店服务技能大赛,就是要通过比赛来进一步展示行业形象,提升行业的服务水平,更好地为亚运会旅游服务,打下基石、提供更好的保障。”宁波市文化广电旅游局党组成员、文化市场行政执法队队长邵道良表示。

“本次大赛涵盖了酒店前台对客服务的各岗位,展示前厅、客房、餐饮等5个工种的服务风采,在项目设计上做了创新,即围绕亚运主题,又凸显地域特色。”卢静怡在点评大赛时表示,大部分选手很好地全面展示了优秀饭店人的风采,整体差距相比以往有缩小,反映出宁波市饭店业员工整体水准在提升。如理论素养高,笔试满分选手占比23%,90分及以上选手占70%;西餐选手结合亚运文化和宁波地域文化,挖掘设



▲西餐宴会摆台

计元素,展示精彩纷呈;酒水项目按照主题设计,既有宁波地方文化特色,又有亚运元素,大胆创新、突破常规,用中国白酒、茶叶、杨梅等中国饮品来制作鸡尾酒,特色鲜明。

随后,现场举行了宁波市旅游饭店优质服务行动出征仪式,宁波市12个文广旅部门的分管领导和宁波市饭店业协会负责人接旗,代表宁波旅游饭店优质服务品牌的“金钥匙”代表护旗;为12个区(县、市)旅游饭店行业主管部门和市饭店业协会授“迎亚运旅游饭店优质服务行动”旗。

“闭幕式上的授旗出征,预示着宁波旅游饭店行业将以最大的热情、最精心的准备、最优质的服务,全身心投入到第19届亚运会接待与服务工作中去,为亚运会成功举办保驾护航。”宁波市饭店业协会会长胡云波表示。