

10月13日、14日,2016年宁波市旅游饭店服务技能大赛在宁波凯洲皇冠假日酒店举行。在大赛总裁判长、浙江省旅游职业技术学院酒店管理系主任沈建龙的眼中,这场比赛“创新强,展现的宁波饭店综合服务技能水平走在了全省,乃至全国的前列”。

在大赛组委会主任、宁波市旅游局局长励永惠眼中,这场比赛“组织严密、高效务实;赛制创新、成效显著,展示了风采、树立了形象”。

……

一场行业服务技能比赛,为何引来好评如潮?在于“工匠”精神的体现。这些万里挑一,来自基层的旅游饭店从业人员,用他们精湛的技艺展示了宁波旅游业的服务技能水平和综合素质。

在于引领趋势的超前思维。这次比赛通过项目和赛制的创新,向全社会传达着宁波旅游业积极推进行业转型升级,不断强化服务品质的决心与信心。

当然,一场赛事的精彩,还在于它严谨细致的组织、现场选手超凡的发挥和颜值等。

# 紧贴新需求 打造新“工匠”

## ——记2016宁波市旅游饭店服务技能大赛



特色客栈主题宣传视频展示

饭店万能工技能操作

下午茶创意设计

中式铺床暨夜床设计



中餐宴会主题摆台 (郑勇 制图)

### 万里挑一选“工匠”

雪白的床单抛出去,不偏不倚落在中线上,正面朝上,表面平整光滑;一纸中式宴会订单到手,25分钟内完成包括十余道工序在内的摆台任务;客人来吃下午茶,不但要把桌面营造得“有山有水”,还要对茶文化如数家珍……

今年的比赛共设置了5个项

目,分别是“中式铺床暨夜床设计”、“中餐宴会主题摆台”、“下午茶创意设计”、“饭店万能工技能操作”、“特色客栈主题宣传视频展示”。一路看下来,观众非但不觉得枯燥,反而觉得趣味盎然。因为那一道道技能,就像一场场演出,充满了艺术张力与现场震撼力。

技能大赛肩负着展示行业技术水准和挑选一流人才的任务。今年的比赛共有13支代表队的近70名选手参与。这些选手是从全市100余家星级饭店的数万名从业人员中选拔出来的佼佼者。

大赛场面紧张而有序。选手们镇定自若,操作娴熟,将平时学得

的服务技能和基本功展示无余,不时引来现场观众的阵阵喝彩。沈建龙教授在总结点评中说,“在两天的时间里,各位选手努力拼搏,积极进取,赛出了成绩,赛出了风格,赛出了水平,涌现出一批素质良好的优秀服务人员,同时展现了旅游行业奋发向上的精神风貌。”

### 引领潮流接“地气”

今年的赛场上,来了一群新面孔:他们既能接线配电,又能修补墙纸,还会打L型玻防胶,被称为饭店“万能工”。他们为什么来“凑热闹”?因为在酒店业转型,精减人员的背景下,对员工越来越要求“一专多能”。今年比的是电工要“万能”,明年说不定就要求厨师也要会摆台了!

大赛设置的创新项目历来被视为行业发展的“风向标”。今年的大赛在这一点上体现得更充分:针对散客时代的到来,设置了“下午茶创意设计”项目,针对乡村旅游的兴起,设置了“特色客栈主题宣传视频展示”……

宁波市旅游饭店服务技能大赛从举办以来就注重创新赛制,引领潮流,有时还很“大胆”。2012年,当全国各地饭店都在比西餐摆台、鸡尾酒调制、前厅服务、工装展示等项目时,宁波却转向更强调管理水平的自助餐摆台、下午茶创意和管理案例展示等项目。其

中,下午茶创意设计比赛在国内属于首创。“我们的比赛突出‘实用’和‘引导’两大特点。‘实用’体现在保留了传统的中餐宴会摆台和中式铺床这样的旅游饭店基本功能项目,‘引导’体现在紧扣发展趋势,适时增设代表市场需求的项目,为广大旅游饭店企业服务。”组委会副主任,宁波市旅游局副局长杨雄鹰说。

本次大赛由市旅游局、市总工会、市人社局和团市委共同举办。最终,北仑戚家山宾馆夏玲玲、南苑环球酒店沈凯乐和戴小洁、象山港国际大酒店姚建伟分别获得中式铺床暨夜床设计、中餐宴会主题摆台、下午茶创意设计、饭店万能工技能操作的单项一等奖;江北老樟树民宿获得特色客栈主题展示单项一等奖;慈溪代表队获得团体一等奖;宁波凯洲皇冠假日酒店被授予大赛特殊贡献奖。据悉,获得一等奖的选手将被授予“宁波市优秀青年岗位能手”和“宁波市首席工人”称号。



本次比赛吸引了全市13支代表队参与

本版文字 张正伟 周倩华  
摄影 童晓波

## 金牌导游、特聘导游招募

由宁波市旅游局联合新浪宁波推出的2016宁波市金牌导游评选及特聘导游招募等系列评选活动开始接受报名。

为进一步加强导游队伍建设,促进我市导游队伍整体素质提升,市旅游局决定开展全市金牌导游评选和特聘导游招募活动,发现和推出一批诚实守信、业务娴熟、品德优良、爱岗敬业的优秀导游工作者,树立我市导游优秀形象,同时吸收社会上有志于旅游事业的专业人才进入导游队伍,优化导游队伍结构,弘扬社会正能量,树立行业先进典型,培育宁波旅游城市形象代言人,宁波文化魅力的传播者,宁波故事的讲述者。

我们寻找的,其实是宁波的旅游城市形象代言人,宁波文化魅力的传播者,宁波故事的讲述者。

有意向者可通过旅行社推荐、旅游局推荐和自我推荐等方式参加此次金牌导游及特聘导游评选活动。此次活动报名时间即日起至10月30日。本次评选将通过资格审核、初选、网友投票、专家组评审等

方式,最终评选出10名金牌导游和10名提名金牌导游以及若干名宁波市首批特聘导游。评选结果将在新浪网以及其他媒体平台进行宣传报道。

特聘导游招募作为本次活动的亮点,鼓励热爱宁波旅游、热心社会公益事业的退休干部、专家学者以及其他专业领域的特殊专门人才加入导游队伍。特聘导游可根据工作需要免费参观游览全市各大景区(点),参与宁波市旅游局重大活动以及获得适当工作补贴或物质奖励。

金牌导游及特聘导游自荐报名链接:  
<http://nb.sina.com.cn/zt/other/jinpaidayou/index.shtml> 详细情况可登录宁波市旅游局官方网站、官方微博查询。



## 宁波市旅游饭店服务技能大赛 获奖名单

### 团体奖

- 一等奖:慈溪代表队
- 二等奖:北仑代表队、海曙代表队
- 三等奖:余姚代表队、鄞州代表队、象山代表队
- 优胜奖:奉化代表队、江北代表队、宁海代表队、镇海代表队、东钱湖旅游度假区代表队
- 最佳组织奖:  
余姚市旅游局、鄞州区旅游局、江北区旅游局、宁海县旅游委员会、海曙区旅游局
- 优秀组织奖:  
镇海区旅游局、慈溪市旅游局、象山县旅游局、奉化市旅游局、北仑区旅游局、江东区旅游局、东钱湖旅游度假区旅游与湖区管理局、杭州湾新区旅游局
- 特殊贡献奖:  
宁波凯洲皇冠假日酒店

### 中式铺床暨夜床设计

- 一等奖:夏玲玲,北仑戚家山宾馆
- 二等奖:毛国平,南苑饭店;俞雪萍,奉化太平洋大酒店
- 三等奖:丁长虹,东海宾馆;徐连欢,余姚宾馆;黄杰,宁波恒元温泉酒店;钱洪英,新东谷湖大酒店;唐国英,三碧酒店
- 一等奖:沈凯乐,南苑环球酒店
- 二等奖:田丽雯,慈溪杭州湾环球酒店;何婷婷,南苑饭店
- 三等奖:王晗,北仑老板娘新光大酒店;任文娟,奉化华信国际大酒店;茅琴琴,宁波石浦

半岛酒店;罗玉姝,宁波开元大酒店;苏鹏霞,宁波太平洋大酒店

### 下午茶创意设计

- 一等奖:戴小洁,南苑环球酒店
- 二等奖:曾媛,慈溪国际大酒店;周淑敏,南苑饭店
- 三等奖:程进良,宁波石浦豪生大酒店;闵成成,奉化溪口银凤度假村;曾莹,余姚阳明温泉山庄;李苗苗,宁波柏悦酒店;尤锦平,镇海招宝山饭店

### 中餐宴会主题摆台

- 一等奖:姚建伟,象山港国际大酒店
- 二等奖:孙新峰,慈溪国

际大酒店;李才,宁海慢哈顿丽景酒店

- 三等奖:张明方,北仑黄山酒店;吕伟国,余姚宾馆;梁丰,宁波远洲大酒店;郑国光,宁波开元名都大酒店;李苏良,宁波开元大酒店

### 特色客栈主题视频展示

- 一等奖:江北老樟树精品民宿
- 二等奖:镇海云图原乡枕水名宿;宁海前童故事客栈
- 三等奖:慈溪银号客栈;奉化速造香小院;鄞州鹰龙海畔大酒店;余姚九龙潭乡村庄园;海曙正房客栈