



各项目参赛选手竞争激烈

## 旅游饭店服务技能比赛

# “金钥匙”打开全域旅游品质提升之门

金秋时节，宁波天高气爽，气候宜人，是旅游出行的好时节。在旅游六要素中，“住”是重要的一环，也是体现旅游目的地接待水平的一个指标。为进一步提升我市旅游饭店服务品质，加快培养“旅游工匠”，优化旅游发展环境，宁波市旅发委携手市总工会、市人力社保局、团市委、宁波文促会等单位共同举办2018年宁波市旅游饭店服务技能大赛，对全市旅游饭店行业职工服务技能和服务水平进行了一次大检阅。

开幕式现场，12支宁波市区县(市)代表队的90多名选手整齐排列。身侧，作为对口帮扶地区参加大赛的黔西南代表队和延边州旅游饭店代表也被现场热烈而又紧张的氛围感染，与异乡同行交流着工作心得。队伍中还出现了外国面孔，奉化代表队的华侨豪生大酒店员工Skurayova Mariia报名参加了工装秀，为这场本地赛事增添些许“国际范”。

“这场技能赛肩负着检验饭店职工服务水平、培养一批‘旅游工匠’的责任，不仅要体现‘专业性’，而且要有‘高水平’。”市旅发委主任李浙闽表示。比赛前，组委会还特别增设了专家组，着手制定详细严谨的比赛标准和赛制，负责对大赛赛事作专业解释；邀请来自浙江旅院、浙江工商学院、宁波大学等专业教授以及经验丰富的杭州、温州酒店老总作为大赛裁判，为比赛的良好秩序和公平公正的结果上上了一道“保护锁”。

“如今，全市已有星级酒店120家，高星级酒店资产总量占行业65%以上，从业人员达6万人，结构持续优化、集团化趋势强劲、整体经营业绩稳中有升、全国首创的花级管理制度也日趋成熟，有望催生一批兼具国际水平和鲜明地域特色的旅游服务品牌，增加游客在宁波旅游的幸福指数和旅游收获。”市旅发委副主任杨雄鹰说。



参赛选手

### 花絮

## 带伤“上阵” 依旧美丽

中餐宴会创意摆台比赛的场地里，参赛选手个个妆容精致、姿势干练，在圆桌前聚精会神展示技能。场地边，奉化代表队选手、来自滕头生态酒店奉化旗舰店的吴霏璐同样盛装打扮，但膝盖上的纱布十分显眼，一瘸一拐的走路姿势也时常引起旁人的注意——这个姑娘受伤了，还要参赛吗？

原来，吴霏璐是在参赛前一天的早上受伤的。施工路段的湿滑地面让骑着“小电驴”的她重重摔在地上，虽然没有伤及筋骨，但膝盖和脚蹠的皮肤都磨破了不少。医生裹上的厚绷带会影响正常走路，她就临时在酒店借了纱布、并用袜子固定，坚持着走上了比赛场地。

“穿上高跟鞋后，走路时伤口就会疼痛，时间长了也会出血。但好不容易做足准备参加比赛，实在不希望半途而废。”候场时，吴霏璐尽量适应着穿高跟鞋走路时的痛感，同时不断勉励自己，“不就20分钟的事情嘛，忍一忍就过去了，没问题的！”

走上赛场的吴霏璐还是受到了脚伤的影响，走路姿势没那么标准，在操作时也有些许的小失误，但她全程保持微笑、顺利地完成了摆台的各个步骤。她身上的蓝色旗袍鲜明醒目，依旧是摄影机和观众眼中最美丽的“风景线”。

“换个角度看，受伤也不是什么坏事，我可以放下包袱，专心展示自己，同时借这个大赛的机会学习先进经验。”吴霏璐笑着告诉记者，“两年后，希望自己还能再来、且有了进步，可以不和别人争高低，但一定要对得起自己。”



精心准备摆台的吴霏璐

### 双语展示争夺“金钥匙”

大赛期间，绝大部分场地都摆放着精致漂亮的桌椅和餐具，参赛选手忙碌地穿梭其中，或摆盘、或整理，接受裁判的审阅。但参加“金钥匙服务展示比赛”的选手们则有所不同，他们西装革履地坐在候场区，需要与评审进行面对面交流，通过语言表达展示自己的业务水平和服务能力。这是大赛首次引入“金钥匙”项目，展示了宁波打造精品

旅游饭店、优化城市旅游形象勇气与决心。来自杭州湾新区世纪金源大酒店的汪艳文是第一个上场的。他准备了很久，但依旧有点紧张，分享完接待一批湖南长沙客人的案例后，他需要抽签选择英语面试的问题，围绕一些旅游饭店接待的必答问题完成翻译和情景问答。面对五位评审的连环考验，汪艳文顺利地回答了大部分问

题，但也出现了一些失误，只能面带微笑地说“sorry”。当然，现场也不乏表现优异的“种子选手”，来自象山海景皇冠假日酒店的严晓蒙对答流利、精神饱满、表情自然，最终斩获该项目一等奖；来自宁波开元名都大酒店的江一丹则用客房个性化生日宴的案例打动了评审，顺利斩获二等奖。“比赛有清晰的规则，可以轻易地谈论输赢；但服

务效果全凭顾客心里的感受，远比赛场上的问答更复杂、更需要技巧和真诚的态度。”台下，一位等待比赛的选手感慨地告诉记者。前段时间，市旅发委主任李浙闽、副主任杨雄鹰赴市委宣传部门汇报我市文明旅游工作开展情况，就提到了选树六大文明旅游金字招牌、打造文明旅游“金项链”，象征高品质服务的“金钥匙”也是不可或缺的重要组成部分。此前，国际金钥匙学院也已落户宁波，正在饭店、景区、旅行社及其它新业态中全力推广，培养了一批旅游服务高端领军人才。

### 借“比武”为对口帮扶添彩



黔西南代表队展示具有民族特色的工装

除了宁波各区县(市)的代表队，今年的大赛还出现了几张新面孔——贵州黔西南州代表队首次参赛，带来5名旅游饭店职工参与饭店工装展示项目，来自吉林延边州的一支“观摩团”也抵达现场。

黔西南州旅游发展委员会行业管理科科长龙鸣在两年前来过宁波，当时的身份是旁观者，如今却成为参赛代表队的领队。“黔西南州的少数民族以布依族和苗族为主，因此，我们从家乡带来了两个民族的特色工装，还在闭幕式穿着盛装，希望展示我们的

民族特色、提升黔西南州的旅游形象。”龙鸣表示。

延边州延吉市延边白山大厦行政部经理任丽萍则是第一次现场观摩赛事。“短短数日时间，我获得了不少灵感。”任丽萍坦言，“未来，我们会将新潮的设计和民族的传统风格融合起来，为顾客提供兼具个性化和亲切感的优质服务。”

黔西南州和延边州代表的到来，得益于城市间航班、车次增多带来的便利，是宁波加速推进精准扶贫工作的缩影。这场大规模的“比武”，将为三地旅游饭店接待能力、服务品质的提升提供催化剂，为全面开展旅游合作创造良好条件，满足往来游客的全方位需求。

### 小景设计显露“脉脉温情”

在中式床铺及小景设计比赛的现场，记者注意到了一封送给VIP客户宋先生的信，边上还精心布置了桂花糕、桂花茶、青提和树莓，还有一本1972年出版的西方文学名著《钢铁是怎样炼成的》。

这个小小的房内景观背后，是旅游饭店赠予旅行者的“脉脉

温情”。这位宋先生来自湖南，已过花甲之年，此次来甬的目的是看望战友，希望再叙数十年前的战友情，在年轻时当兵的城市找回青春的热情。为此，服务人员在他的房间里设计、放置了寓意满满的小景，它以金色为主色，整体色调厚重、沉稳，寓意宋先生

已积累了丰富的阅历，正值人生的黄金岁月和收获季节；桂花茶本就有“引之寿千年”的传闻，性情温和、暖胃化痰，搭配少糖的桂花糕，非常适合老人秋季食用。此外，服务人员还了解到宋先生存在高血压的身体状况，因此贴心地准备了具有降压功效的茶点和水果。

精致的信封上，“小管家”为宋先生送上了真诚的寄语：行销的桂花茶、青提、树莓希望您带来好心情！1972年版《钢铁是怎样炼成的》，它承载着您那段热血的峥嵘岁月。祝您青春常在！

赛事主办方负责人表示，小景设计只是中式铺床比赛的新增环节，现场布置的时间也只有短短1分钟，但它能以小见大、清晰地展现旅游饭店的服务态度和接待水平，让标准化的客房成为温馨的“异乡小窝”。

### 链接

## 旅游“金钥匙”是什么？

被酒店业从业者奉为主角的“金钥匙”，是一个起源于法国巴黎的国际组织，从1929年至今，已延续近90年。1995年进入中国后，该组织已覆盖约200个城市的数千家高星级酒店、高档物业，并被国家旅游局列入国家星级饭店标准。

对中外商务旅游者而言，酒店的“金钥匙”意味着可信赖的高品质服务，加入“金钥匙”组织的服务人员，通常是一个在旅途中可以信赖的人，一个充满友情的忠实朋友，一个解决麻烦问题的人，更是一个个性化服务的专家。

酒店“金钥匙”服务理念：1、酒店金钥匙需恪守服务宗旨，即在不违反法律和道德的前提下，为客户解决一切困难。

2、酒店金钥匙为顾客排忧解难，“尽管不是无所不能，但是也是竭尽所能”，要有强烈的为顾客服务意识和奉献精神。

3、为顾客提供满意加惊喜的个性化服务。

4、酒店金钥匙组织的工作口号是“友谊、协作、服务”(Service Through Friendship)。

5、酒店金钥匙的人生哲学，是在客人的惊喜中找到富有乐趣的人生。



### 获奖名单

#### ★饭店工装展示

一等奖：海曙代表队、镇海代表队、奉化代表队  
三等奖：鄞州代表队、江北代表队、宁海代表队  
优胜奖：北仑代表队、象山代表队、慈溪代表队、东钱湖代表队

#### ★单项三等奖

中式铺床及客房小景设计三等奖  
柯燕儿(浙海大酒店)  
马艳梅(威家山宾馆)  
葛菊芳(金海开元名都大酒店)  
董丽丽(慈溪杭州湾大酒店)  
楼晓红(东钱湖恒元酒店)  
中餐宴会台面创意摆台三等奖  
黄小妹(宁大宾馆)  
黄双双(九龙湖开元度假村)  
汪月月(余姚宾馆)  
姚敏(慈溪杭州湾大酒店)  
高启慧(东钱湖恒元酒店)  
西餐宴会创意摆台三等奖  
王静(远洲大酒店)  
李洁莹(北仑希尔顿逸林酒店)  
周舒婷(象山海景皇冠假日酒店)

孙磊(宁波太平洋大酒店有限公司)  
张林琳(宁波东钱湖恒元酒店)  
会议茶歇创意摆台三等奖  
徐苏泰(南苑饭店)  
黄杨(九龙湖开元度假村)  
朱泽(丽筠酒店)  
左峰(阳明温泉山庄)  
陈凯奇(宁波柏悦酒店)  
金钥匙服务展示三等奖  
王聪(凯洲皇冠假日酒店)  
王楚皓(太平洋国际大酒店)  
张焯(宁波太平洋大酒店有限公司)  
王小梦(慈溪杭州湾大酒店)  
骆鑫杰(宁波柏悦酒店)

#### ★单项二等奖

中式铺床及客房小景设计二等奖  
牛丹华(曙光丽亭酒店)  
张伟丽(溪口银凤度假村)  
中餐宴会台面创意摆台二等奖  
郑丽君(南苑饭店)  
张蒙蒙(象山海景皇冠假日酒店)  
西餐宴会创意摆台二等奖  
王李松(南苑饭店)  
吴定丽(慈溪杭州湾国际大酒店)

会议茶歇创意摆台二等奖  
许晓楠(象山海景皇冠假日酒店)  
郭芊芊(慈溪杭州湾环球酒店)  
金钥匙服务展示二等奖  
江一舟(宁波开元名都大酒店)  
杜文雅(海尚大酒店)

#### ★单项一等奖

中式铺床及客房小景设计一等奖  
何茂丽(宁波南苑环球酒店)  
中餐宴会台面创意摆台一等奖  
沈凯乐(宁波南苑环球酒店)  
西餐宴会创意摆台一等奖  
归珊珊(宁波南苑环球酒店)  
会议茶歇创意摆台一等奖  
李珍珠(宁波南苑环球酒店)  
金钥匙服务展示一等奖  
严晓蒙(象山海景皇冠假日酒店)  
★团体优胜奖  
江北代表队  
镇海代表队  
北仑代表队  
奉化代表队  
宁海代表队  
杭州湾代表队

#### ★团体三等奖

象山代表队、余姚代表队、东钱湖代表队  
★团体二等奖  
海曙代表队、慈溪代表队

#### ★团体一等奖

鄞州代表队  
★优秀组织奖  
象山代表队、东钱湖代表队、镇海代表队、江北代表队、北仑代表队

#### ★最佳组织奖

鄞州代表队、慈溪代表队、海曙代表队  
★饭店工装特别展示奖  
黔西南代表队  
★特别贡献奖  
开元名都大酒店