



2024年7月15日
星期一
农历甲辰年六月初十
今日8版
总第10585期
中共常州市委主管 常州日报社主办
国内统一连续出版物号CN32-0103
http://www.cz001.com.cn

常州晚报

关注生活 服务市民 新闻热线:86633355



我市举办旅游饭店服务技能大赛

常州旅游饭店服务水准 哪是“端盘子”那么简单



■记者 周洁 夏晨希 图文报道

能一手托稳盘中10个红酒杯，会叠20多种口布花，动作流畅仪态佳……在常州，一名优秀的旅游饭店服务人员掌握的技能点远不止这些。

11日至12日，我市举办2024年常州市旅游饭店服务技能竞赛。33家旅游饭店优选出的88位选手亮出风采，展示常州礼遇的高质量服务水准，获奖者将进行集中培训，备战8月的省赛、10月的国赛。

比赛分为笔试和现场操作。笔试主要考核选手对时事政治、饭店服务基本知识掌握情况；现场操作设客房服务、西餐服务、中餐服务和前厅接待服务(含服务英语考核)四项，围绕选手业务知识、服务质量、

沟通协调、突发事件应对能力等进行考察。其中，前厅接待服务项目除了要求能够熟练接待国内外宾客外，还需要能够熟练掌握一门外语应对外宾过程中的突发情况，以及向其简要介绍本店情况及所在城市文化和旅游资源。

此次比赛的总裁判长是全国饭店服务技能竞赛规程设计组组长匡家庆。他说，在饭店服务业，看起来和谐、舒适的场景，具体操作都有讲究，“比如中式圆餐桌上，相对而坐的2把椅子，椅子前的骨碟、调味碟、葡萄酒杯3种餐具，以及餐桌的中心点，这9个点要在一条线上。这就是中餐服务标准里的‘九点一线’。”

匡家庆说：“在全国范围内，常

州旅游饭店的服务质量名列前茅。在高级别赛事中，有时候一眼就能看出这选手是常州的。因为他们不仅做对，还做到了流程流畅、动作连贯，操作过程中仪态也大方自信。”据了解，在共举办过6届的全国旅游饭店服务技能大赛上，常州选手获得过5个冠军和1个二等奖(第三名)。

本次比赛由市劳动竞赛委员会主办，市文广旅局、市旅游协会承办。最终，常州晋陵中吴酒店管理有限公司刘敬宜、溧阳天目湖涵田度假村酒店徐四凤、常州文隽精选酒店孙雨薇、常州晋陵中吴酒店管理有限公司方旭分获各项目第一名。



天气预报

全市今天阴到多云，有分散性阵雨或雷雨，局部雨量大，偏东风3到4级，今天最高温度33℃，明晨最低温度29℃。