

四川省文化和旅游厅
四川省人力资源和社会保障厅
四川省总工会文件
共青团四川省委
四川省妇女联合会

川文旅发〔2024〕37号

关于举办四川技能大赛——2024年全国星级
旅游饭店从业人员服务技能竞赛选拔赛暨
四川省星级旅游饭店从业人员服务
技能大赛的通知

各市（州）文化和旅游局、人力资源社会保障局、总工会、团委、
妇联：

为深入学习领会习近平总书记在全国旅游发展大会上重要

指示和关于旅游发展的一系列重要论述，充分展示我省星级旅游饭店从业人员爱岗敬业的精神风貌、娴熟精湛的服务技能，增强星级旅游饭店从业人员的品牌意识、服务意识、质量意识，全面提高星级旅游饭店从业人员的业务素质和服务水平，树立服务质量的榜样和标杆，我省将举办全省星级旅游饭店从业人员服务技能大赛，现将有关事项通知如下。

一、竞赛安排

（一）竞赛时间

2024年8月上旬前各市（州）完成初赛，2024年9月上旬开展“2024年全国星级旅游饭店从业人员服务技能竞赛选拔赛暨四川省星级旅游饭店从业人员服务技能大赛”（以下简称“省级比赛”）。

（二）地点

各市（州）分别组织初赛，省级比赛地点定在德阳市旌湖宾馆（德阳市旌阳区长江西路一段1号）。

二、竞赛内容

（一）主要内容

重点围绕前厅接待服务、客房服务、中餐服务、西餐服务等核心工作环节，突出对参赛选手业务知识、服务质量、沟通协调能力和突发事件应对能力的考察。其中，前厅接待服务项目，除要求能够熟练接待国内宾客外，还需要能够熟练运用一门外语应对外宾过程中的突发情况，并向外宾简要介绍本饭店情况及

所在城市文化和旅游资源。

比赛项目、技术要求等具体内容，待全国星级旅游饭店服务技能竞赛总决赛技术文件下达后另行通知。

（二）竞赛项目

竞赛分为团体风采展示、笔试和现场操作三项内容。参赛选手均要参加团体风采展示和笔试，分别参加现场操作。

1.前厅服务员（职业编号：4-04-01-01）竞赛内容为：以《前厅服务员国家职业技能标准》要求为基础，围绕仪容仪态、前厅接待服务、饭店与城市旅游资源介绍、服务知识问答等方面开展竞赛，具体竞赛内容详见大赛技术文件。

2.客房服务员（职业编号：4-04-01-02）竞赛内容为：以《客房服务员国家职业技能标准》要求为基础，围绕仪容仪态、准备工作车、铺床、VIP 致意小品设计与布置等方面开展竞赛，具体竞赛内容详见大赛技术文件。

3.餐厅服务员（中餐）（职业编号：4-03-02-05）竞赛内容为：以《餐厅服务员国家职业技能标准》要求为基础，围绕仪容仪态、宴会摆台、主题餐巾折花设计与布置、著名菜品推介等方面开展竞赛，具体竞赛内容详见大赛技术文件。

4.餐厅服务员（西餐）（职业编号：4-03-02-05）竞赛内容为：以《餐厅服务员国家职业技能标准》要求为基础，围绕仪容仪态、西餐宴会摆台、西餐服务、服务知识问答等方面开展竞赛，具体竞赛内容详见大赛技术文件。

三、参赛组队方式与要求

（一）参赛代表名额分配

按照各市（州）星级旅游饭店数量分配市（州）代表队数量，每 24 家星级旅游饭店分配 1 个代表队名额（如市州星级旅游饭店总数不足 24 家的，分配 1 个代表队名额），代表队分配数见附件。

每个代表队由 6 人组成：1 名领队、1 名教练，前厅接待服务、客房服务、中餐服务、西餐服务 4 个项目各 1 名参赛选手。

竞赛分为初赛和决赛，各市（州）组织初赛，初赛参赛人数同一组别不低于 50 人，决赛由文化和旅游厅等部门联合举办。根据比赛成绩，遴选 1 支代表队参加 2024 年全国星级旅游饭店从业人员服务技能竞赛活动总决赛（以下简称“国赛”）。

（二）资格条件

参赛选手一般应具有相应职业（工种）中级工（国家职业标准四级）国家职业资格（国家职业技能等级）；未取得中级工（国家职业标准四级）国家职业资格（国家职业技能等级）的，原则上应从事本职业（工种）工作五年以上，特别优秀的，可适当放宽工作年限要求。

已获得“中华技能大奖”、“全国技术能手”、“四川省技术能手”、“全国五一劳动奖章”、“四川省五一劳动奖章”等荣誉或称号的人员，不得以选手身份参赛。

四、奖项设置

（一）单项奖：各比赛项目分别设立一等奖 1 名，二等奖 2 名，三等奖 3 名，按选手个人得分排序，由组委会颁发获奖证书与奖牌，总获奖人数不超过决赛参赛人数的 50%。决赛个人赛项职业（工种）为国家职业标准中设有高级（国家职业资格三级或国家职业技能等级三级）以上等级的，其第 1 名的选手，属于职工且符合相关条件的，按规定向人力资源社会保障厅申报“四川省技术能手”；决赛获奖选手，符合条件的，按照人力资源社会保障厅、财政厅《关于加强职业技能竞赛管理工作的通知》（川人社办〔2016〕31 号）及人力资源社会保障厅《转发人力资源社会保障部关于职业技能竞赛选手获取相应职业资格证书有关工作两个文件的通知》规定，获取相应职业资格证书。

对符合条件的获奖选手，按照相关程序和要求向团省委申报相关荣誉称号；对符合条件的女性获奖选手在行业系统内优先向省妇联推荐参评相关奖项。

（二）团体奖：以每个代表队总得分排序，取前 3 名，其中一等奖、二等奖、三等奖各 1 个。

五、排名方法

（一）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、笔试、仪容仪态得分依次排名。

（二）代表队风采展示得分和每队 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、笔试、仪容仪态、风采展示得分依次排名。

六、组织机构

（一）主办单位

文化和旅游厅、人力资源社会保障厅、省总工会、团省委、省妇联。

（二）承办单位

各市（州）文化和旅游局。

（三）大赛组委会

主 任：戴允康 文化和旅游厅党组书记、厅长

副主任：邹 健 文化和旅游厅二级巡视员

刘晓博 人力资源社会保障厅党组成员、副厅长

彭 闯 省总工会党组成员、副主席

蒋 亭 团省委副书记

吴咏梅 省妇联党组成员、副主席

成 员：李静波 文化和旅游厅市场管理处处长

李 桢 人力资源社会保障厅职业能力建设处处长

尹 晓 四川省职业技能鉴定指导中心主任

李龙昊 省总工会经济技术部部长

贾 玺 团省委青年发展部副部长

侯雪轶 省妇联妇女发展部部长

陆跃峰 文化和旅游厅市场管理处副处长

各市（州）文化和旅游局负责人

组委会办公室设在文化和旅游厅市场管理处，负责统筹协调具体业务工作。

七、集训和参加国赛安排

省级比赛结束后，组织每个项目的前2名选手开展集训，由每个项目的裁判长负责该项目的集训工作。择优组织领队、教练和参赛选手参加国赛。

八、有关要求

（一）高度重视，认真做好选拔工作。举办2024年全省星级旅游饭店从业人员服务技能竞赛活动，是加强星级旅游饭店从业人员队伍建设，提高我省星级旅游饭店服务质量和树立我省星级旅游饭店从业人员形象的重要举措。各市（州）要高度重视、加强协作，广泛动员，扎实做好选拔工作，掀起旅游饭店业的岗位练兵热潮，发挥旅游饭店业标杆作用，全面提升旅游饭店服务质量和水平。

（二）精心组织，切实赛出专业水平。要围绕竞赛主题，从星级旅游饭店工作实际出发，精心组织本地旅游饭店服务技能比赛，并于**2024年8月10日前**填写省级比赛参赛队报名表并报送市场管理处。联系人：王园园，联系电话：028-86702979；邮箱：86303112@qq.com。安全责任人：陆跃峰 联系电话：18828217727

（三）加强宣传，持续扩大竞赛影响。要将宣传报道工作贯穿竞赛始终，充分利用各类媒体持续开展竞赛宣传活动，全过程、

多角度展现竞赛主题和亮点、展示星级旅游饭店从业人员队伍专业素养和职业风采，不断拓展竞赛的社会影响和示范效应。

（四）积极鼓励，激发选手参赛热情。要主动作为，鼓励更多的星级旅游饭店参与竞赛，积极为参赛选手提供多种形式的保障，对获奖星级旅游饭店及选手进行多种形式的奖励。

附件：组队名额分配表



四川省文化和旅游厅



四川省人力资源和社会保障厅



四川省总工会



共青团四川省委



四川省妇联

2024年7月15日

附件

组队名额分配表

序号	市州	星级旅游饭店数	组队数
1	成都	72	3
2	自贡	11	1
3	攀枝花	13	1
4	泸州	20	1
5	德阳	12	1
6	绵阳	23	1
7	广元	23	1
8	遂宁	12	1
9	内江	10	1
10	乐山	12	1
11	南充	21	1
12	眉山	5	1
13	宜宾	4	1
14	广安	10	1
15	达州	13	1
16	雅安	16	1
17	巴中	16	1
18	资阳	11	1
19	阿坝	11	1
20	甘孜	13	1
21	凉山	20	1

合计348 家23 队