**兰州大学后勤保障部公共设施中心**

**会务接待技能竞赛活动方案**

一、活动目的：为了进一步提高员工服务意识和服务水平，提升会务服务专业技术水平，提高后勤服务质量，助力后勤现代化发展，进一步加强城关校区与榆中校区员工的竞争意识和团队协作力，提高员工的职业素养，组织开展此次活动。

二、活动时间：6月20日——6月25日

三、活动地点：

榆中校区学术交流中心(一楼、三楼会议室)

四、组织机构

主办单位：兰州大学校工会

承办单位：兰州大学后勤保障部公共设施中心

 工作组分工：

·**工作小组**

**组长**：王晶

**成员**：王国庆、姚廷雄、刘宾、雷涛、梁景山、马建玲

**职责**：统筹活动筹备、物资准备、现场协调、后勤保障等。

·**裁判组**

**成员**：李升红、豆永杰、张建民、王晶

**职责**：制定评分标准、监督比赛流程、评定成绩并宣布结果

·**主持人**：王国庆

**职责**：把控活动流程、活跃现场氛围。

 五、参赛对象

公共设施中心会务服务人员、客房服务员

六、竞赛内容

**1.理论考核：会务礼仪、接待流程、应急处理等知识测试**

**2.实操考核**

**·会场布置（桌签摆放、设备调试等）**

**·礼仪接待（引导、茶水服务等）**

**·模拟突发情况处理（如设备故障、嘉宾临时需求等）**

**·客房服务（中式铺床）**

七、评分规则

会务摆台：

|  |  |
| --- | --- |
| **项 目** | **操作程序及标准** |
| **拉椅定位** | 桌子中间椅子居中摆放，且座位两侧间距相等 |
| **文件夹、笔** | 摆放整齐 |
| **茶 杯** | 一茶一座 |
| 杯把一律朝右 |
| 摆放整齐 |
| **矿泉水** | 位于茶杯左边 |
| 商标正对座椅 |
| 摆放整齐（横竖成直线） |
| **湿纸巾** | 商标朝上 |
| 摆放纸巾规范有序平整 |
| **席位卡** | 顺序正确 |
| 摆放规范 |
| **纸巾** | 摆放纸巾规范有序平整 |
| **检查** | 台面整洁 |
| 各种用具干净、齐全，摆放符合标准 |
| **托 盘** | 用左手胸前托法将托盘托起，托盘位置高于选手腰部 |
| **茶水服务** | 上茶顺序 |
| 姿势规范 |
| 倒水七分满 |
| 面带微笑 |
| **综合印象** | 台面布置符合要求，整齐美观 |
| 操作过程中动作规范、娴熟、敏捷、声轻，姿态优美，能体现岗位气质 |

客房服务：

|  |  |
| --- | --- |
| **项 目** | **标准** |
| **床 单** | 一次抛单定位 |
| 不偏离中线 |
| 床单正反面准确（毛边向下） |
| 床单表面平整光滑 |
| 包角紧密平整，式样统一（90度） |
| **被 套** | 一次抛开平整 |
| 被套正反面准确 |
| 被套开口在床尾 |
| **羽绒被** | 一次抛开平整 |
| 一次收回压入被套内做有序套被操作 |
| 抓两角抖开丝棉被并一次抛开定位，被子与床头平齐 |
| 被套中心不偏离床中心 |
| 羽绒被在被套内四角到位，饱满、平展 |
| 羽绒被在被套内两侧两头平 |
| 被套口平整且要收口，羽绒被不外露 |
| 被套表面平整光滑 |
| 羽绒被在床头翻折45厘米 |
| 两侧距地等距，尾部自然下垂，尾部两角应标准统一 |
| **枕头（2个）** | 四角到位，饱满挺括 |
| 枕头边与床头平行 |
| 枕头中线与床中线对齐 |
| 枕套沿无折皱，表面平整，自然下垂 |
| **综合印象** | 总体效果：三线对齐，平整美观 |
| 操作过程中动作娴熟、敏捷，姿态优美，能体现岗位气质 |

1. 奖项设置

会务摆台：一等奖1名、二等奖2名、三等奖3名

客房服务：一等奖1名、二等奖2名、三等奖3名

1. 活动流程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 时间 | 环节 | 负责人 |
| 8：30-9:00 | 参赛签到、抽签 | 王国庆 |
| 9：00-9:10 | 开幕式（领导致辞） | 汉文博 |
| 9：10-10:40 | 理论笔试 | 姚廷雄 |
| 10：50-12:00 | 实操环节①：会场布置 | 马建玲 |
| 12：00-13:30 | 午餐休息 | 马建玲 |
| 13：30-15:00 | 实操环节②：情景模拟 | 雷 涛 |
| 15：10-16:00 | 裁判点评与颁奖 | 李升红 |

1. 经费预算

1.场地费：中心提供

2.竞赛使用物资：中心提供

3.奖品费用： 元

十一、注意事项

1.参赛人员需统一工装、佩戴工牌。

2.严格遵守比赛纪律，服从裁判安排。

十二、联系方式

负责人：王晶 电话：15095310429