会议服务职业技能竞赛实施细则

为了提高后勤员工工作技能，激发员工工作活力，依据《后勤集团第四届员工职业技能竞赛实施方案》，制定本实施细则。

1. 竞赛主旨

通过竞赛进一步提高员工综合素质，增强员工的团队协作意识，提升会议服务质量、会议服务形象、会议服务水平，促进相关业务知识的学习和相关专业技能的训练，更好的为广大师生提供优质服务。

二、竞赛内容

本次竞赛主要考核员工会议服务业务核心和常用技能。竞赛共分2个单元：

第一单元：形体礼仪。主要考核员工的着装.发型.化妆.站姿等基本工作形象。

第二单元：技能考核。主要考核员工会议撤台、摆台、上水等技能。

上述第一单元考核权重为10%；第二单元考核权重为90%。

三、竞赛规则

（一）参赛对象

后勤集团在岗员工均可参赛。集团鼓励相关岗位员工踊跃参赛。

（二）竞赛流程和规则

1.准备工作

员工自带工作服装、工作鞋。竞赛用具和设备由经营服务中心会议部门提供。

2.竞赛要求

参赛人员两人一组，提前30分钟签到、进行抽签。

3.竞赛的流程

所有参赛人员依次进行比赛，先后进行第一单元、第二单元的比赛。

4.竞赛规则

第一单元：所有参赛人员依次进行自我介绍和自我展示。

第二单元：所有参赛人员依次进行比赛，按照正确完成时间先后顺序及相关评分标准进行现场打分。

（三）参赛纪律

1、比赛过程中，严格遵守《会议服务比赛流程》及行业相关规章制度。

2、发现参赛者有违章操作行为，取消其参赛资格。

（四）竞赛评分标准

本项比赛采取完成规定项目竞时竞技评分制，员工按照规定时间完成摆台，按摆台质量依次评出相应名次。

竞赛详细内容及其考评标准如下表：（附表1）

四、组织实施

本次竞赛由后勤集团主办，经营服务中心承办。

（一）工作机构

1.工作组

工作组负责本次比赛的筹备和具体实施。

组长：王鑫

成员：集团人力资源部、启航中心会议部、剧场部等工作人员。

2.裁判组

由集团统一安排。裁判员3名，记录人员1名，工作人员3名。

（二）报名

报名截止时间6月19日上午11:00，联系人：吴宪超 联系电话：0451-82568753

（二）竞赛时间

2017年6月22日（星期四） 9:00-12:00

（三）比赛地点

启航活动中心四楼多功能厅

（四）奖项设置

本次竞赛优胜奖和鼓励奖。竞赛成绩由竞赛领导小组按总得分排名确定。

经营服务中心

2017年6月13日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **会议服务比赛评分表——**会议主席台摆台 | | | | | |
| **项 目** | | **考 核 标 准** | | **分值** | **得分** |
| **形体礼仪（10分）** | **自我介绍 （1分）** | 声音洪亮，吐字清晰，语言流畅。 | | 1 |  |
| **仪容仪表  （5分）** | 着装 | 1.按规定着工装，保持工装整洁，无污渍，无褶皱,纽扣完好无缺损。 | 1 |  |
| 2.穿裙装时，必须穿连裤丝袜，不穿挑丝、有洞或补过的丝袜，颜色以肉色为宜，不光脚穿鞋。 |
| 3.衬衫下摆需束缚在裙内或裤内。 |
| 发型 | 整齐无碎发，刘海不过眉，不染异色头发，长发不过肩，长发需盘起并佩戴头花，发髻不低于耳垂。 | 1 |  |
| 化妆 | 1.**眉毛**以浅咖啡色或淡黑色为主，**眼线**要纤细，**睫毛膏**为黑色，**眼影**以浅色为主，**腮红**以淡粉色为主，**口红**以粉红色、橙红色、豆沙色为主。 2.佩戴**耳钉**数量不得超过一对，式样以素色耳针为主。 | 1 |  |
| 手部 | 1.手部清洁，指甲不得长于2mm，可适当涂无色护甲油。 | 1 |  |
| 2.可佩带简单大方手表，不可佩带其它饰物。 |
| 鞋 | 着黑色中跟皮鞋（不带声响）或布鞋，不得穿露趾鞋或休闲鞋，保持鞋面光亮、清洁、无破损。 | 1 |  |
| **站姿 （4分）** | 1.身体立直，抬头、挺胸、收腹，下颌微收，双目平视，两脚呈“丁”字型，双臂自然下垂，体前交叉，右手放在左手上。 2.总体感觉：动作优美、大方，不做作，动作不僵硬，面带微笑。 | | 4 |  |
| **技能考核（90分）** | **撤台(15分)** | 轻拿轻放，不得损坏，不得发出碰撞声，不得出现液体滴、洒，撤掉椅子，将会议桌上所有器皿送洗、归位保存。椅子撤到主席台两侧。 | | 5 |  |
| **摆台 主席台6人  （55分）** | 台布 | 台布平整干净，无褶皱，无破损，桌子两边多余的台布固定整齐；台布垂线与地面距离均等，铺台布顺序自左侧向右侧（以面向主席台做定位）。 | 5 |  |
| 椅子 | 摆放整齐，椅子与桌布下垂线距离25cm,呈一条直线，最外侧椅子距主席台外侧距离不少于10cm,椅子之间距离均等。 | 5 |  |
| 桌签 | 桌签应摆放于领导的正前方居中位置，距桌边5厘米，主要领导居中，其他领导按“先左后右”的原则顺序排列 | 5 |  |
| 茶 水   矿 泉 水 | 1.茶水台：垫盘右边缘与领导座椅右侧扶手取齐，距桌边前沿15厘米，杯垫放置于垫盘上的正中间位置。 | 5 |  |
| 2.茶杯：检查茶杯有无破损，是否有污迹；将茶杯摆放在垫盘中心位置，杯把向右呈45度角（杯盖图案与杯子图案对正，图案朝向领导）。 | 5 |  |
| 3.玻璃杯：摆放前洗消双手，放置水杯前应配戴白手套。 杯垫平行摆在茶水台垫盘左侧，距离3cm，玻璃杯无破损，无污渍，玻璃杯摆放在杯垫中心位置，杯口向下。 | 5 |  |
| 4.矿泉水：检查矿泉水是否过期，瓶身是否干净，表面有无凹凸，商标是否完好，中文标志朝向领导，摆放于玻璃杯左侧3cm处。 | 5 |  |
| 5.杯具校对：茶水台、玻璃杯及矿泉水呈一条直线。 | 5 |  |
| 文具 | 1.信笺纸摆放：信笺纸应整洁，无褶皱、无破损，文字正向上，数量为3张，整齐摆放于椅子所对桌面下边沿的正中位置，呈一条直线,与桌边相距5cm。 | 5 |  |
| 2.笔的摆放：将笔摆在平行信笺纸右侧1㎝处，且处于纸张上下两端居中位置,红、黑两种颜色笔，红笔摆在里侧，黑笔摆在外侧，摆放要整齐划一，笔尖朝前，商标向上。 | 5 |  |
| 毛巾 | 在整理台上将小毛巾叠好，将小毛巾整齐摆放于专用的毛巾盘或毛巾托上，有图案或文字的一面朝向领导，竖向摆放于信笺纸的的左侧1cm处，且位于信笺纸上下两端居中位置，小毛巾开口朝向信笺纸。 | 5 |  |
| **上水 （20分）** | 1.脚步轻盈，步伐一致，右手自然执壶，站在领导右侧。 | | 5 |  |
| 2.用左手小拇指和无名指夹住杯盖，拿杯撤身，背向领导上水。 | | 5 |  |
| 3.水沿杯壁滑下，水满七分后，从领导右侧放于垫盘正中间位置，杯把还原至45度 | | 5 |  |
| 4.上水顺序，两位服务员同侧依次上场，以第一位领导、第二位领导中间为起点，两名服务员依次由中间向外的排序同时上水，总体感觉：快、静、齐、稳。 | | 5 |  |

（附表一）

分组情况：第一组：吴宪超 程明昕

第二组：叶家彤 赵莉

裁判员：代红文 时榕 王鑫

记录员：单美娇

工作人员：吴宪超，张磊，叶家彤，许蓓蕾