

# 曙光酒店报

SHUGUANG HOTEL NEWS



总第 3 期

2011年5月31日  
星期二

http://www.sghotelgroup.com 投稿邮箱: shuguangbao@163.com 新闻热线: 0576-86208928 联系 QQ: 996927484

曙光酒店集团主办 编委会主任: 李建平 副主任: 王卫星 林倩 陈明华 吴军 周华维 吴东 总编: 应振武 责任编辑: 任薇

## 淮安曙光国际大酒店 顺利通过四星级旅游饭店终审评定

成为江苏省首家按 2010 版《旅游饭店星级的划分与评定》考核达标的四星级酒店, 被省旅游局列为新版“星评标准”标杆酒店。

本报讯(淮安曙光国际大酒店吴非)5月30—31日,江苏省旅游局行业管理处处长杨晓明、副处长曹益明会同省旅游星级饭店评定委员会专家组一行,在淮安市旅游局局长吉文海、行业管理处处长冯祥文等领导的陪同下,对淮安曙光国际大酒店创建四星级旅游饭店工作进行评定。

省星评委专家组一行认真听取了酒店负责人对创星工作的详细汇报,按照星级

旅游饭店评定标准实地仔细查看了酒店的各项硬件设施和相关资料,亲身体验了酒店的高品质服务。在评定会上,省星评委专家组对酒店明显的亮点予以了充分的肯定,认为酒店在初评的基础上整改措施得当、整改效果明显,硬件设施和软件服务各方面都有进一步改善和提升。

省专家组郑敏女士宣布,酒店各项评分成绩优异,圆满完成四星终审,为江苏省首

家按 2010 版星级旅游饭店标准评定达标的四星级酒店。吉文海局长、杨晓明处长、曹益明副处长分别发表讲话,在恭喜酒店星评顺利通过的同时,要求酒店进一步加强星级酒店文化氛围的营造,进一步提升酒店的舒适度,进一步强化安全工作,进一步加强管理层及员工的培训工作,不断提升酒店的市场竞争力,争取更好的社会效益和经济效益。

## 创四星酒店 做四星员工

### 半年倒计时 温岭国际大酒店申星工作进入实质阶段

本报讯(温岭国际大酒店周巧燕)5月11日,温岭国际大酒店在三楼“世纪厅”召开了“评星动员大会”,正式拉开了申报四星酒店的帷幕。

“创四星酒店,做四星员工”是酒店的申报口号。总经理林倩号召,从现在开始,全店上下应齐动员,对照星级评定标准严格要求自己。酒店将在未来 5 到 6 个月的时间内,调整改造不足之处,加强内部培训,提高服务质量,争取在年内拿到星级证书。

温岭国大于 2000 年开业,2002 年评上三星。2010 年 6 月份,为适应社会竞争,酒店进行了全面装修,并于今年 1 月重新开业。改造升级后,酒店整体面貌焕然一新,硬件、软件都得到了完善,以星级申报促品质提升成为酒店今年的一项重点工作。

外贸经济活跃 宁波曙光丽亭酒店推出定向优惠活动 实现互利共赢

本报讯(宁波曙光丽亭酒店汪大为)近日,酒店针对外国客人推出了免费升级客房的优惠活动,即根据外国客人预订的房型,在入住时免费为其升级到高一级的客房。

随着金融危机浪潮的退去和全球经济的复苏,宁波的外贸经济又重新恢复了活力。在出口型企业占有较大比重的镇海骆驼,众多公司与外商的商贸互动日益频繁。为此,酒店不失时机地推出了针对外国商人的免费升级客房的优惠活动。

酒店在开业伊始,除努力做好自身工作外,更需要宾客提供建设性的意见以有针对性地提升酒店的服务水平。外国商人士,尤其是来自欧美国家的客人具有素质高、对服务要求高、消费水平高的特点,酒店针对其推出的此项优惠活动不仅能提高他们对酒店的忠诚度,还对酒店及时发现并改正自身的缺点、增加酒店的收益大有裨益。同时,入住酒店的外国客人大多为酒店协议单位的商业客户,酒店此举也在协议单位中间产生了良好的反响,进一步密切了其酒店的关系,对酒店稳定客户和长远发展起到了良好的促进作用。

此项活动自推出以来,受到了外国客人和协议单位的一致好评,相信此举定能为酒店赢得良好的口碑与收益。

## 集团特邀专家开展高管培训讲座

本报讯(淮安曙光国际大酒店吴非)4月26-27日,5月7-8日,酒店集团特别邀请上海星硕酒店管理咨询有限公司首席咨询官袁学娅、慧泉国际商学院常务副校长林皓琪,分别于句容曙光国大和温岭国际大酒店举行专题讲座,对集团旗下各酒店经理级以上管理人员进行培训。

本次培训由酒店集团人力资源总监孙泳洪主持。在为时两天的培训中,袁学娅老师分别就“酒店管理新概念——酒店营销诊断系统的建议与运用”和“酒店

财务管理控制与决策的六大制胜法宝”两大部分进行了系统的讲解,许多新颖的理念和建议帮助各位管理人员开拓了思维,明确了新方向。林皓琪教授则风趣幽默地讲解了“非人力资源管理的人力资源管理”,授课中大量的互动和生动的案例使得现场氛围活跃,掌声不断。

据悉,今后集团还将与袁学娅老师及其所在的咨询公司展开进一步的合作,通过专题培训及咨询诊断等方式,为集团旗下各酒店的管理系统升级、管理理念更新提供更多的专业分析和经验指导。



林皓琪



袁学娅

## 温岭国际大酒店 2011 青工比武圆满结束 展示风采 查找不足 稳抓培训待创佳绩

本报讯(温岭国际大酒店周巧燕)4月25日上午九点,酒店3楼“世纪厅”内安静得只剩下“刷刷”的点钞声,所有人的目光都聚集在选手飞快拨动的手指上——财务点钞比赛正式拉开了温岭国际大酒店2011青工技能比武大赛的帷幕。

从开赛到 28 日颁奖典礼举行,青工比武大赛持续三天,有来自客房、前厅、财务、餐饮、厨房、工程、保安六大部门的一百多名选手参加,赛程紧张。

最终,共有 45 名选手在各项比赛中脱颖而出,获得了较好的名次。酒店也基本确定了 6 月底参加曙光酒店集团青工比武的名单,为有计划的训练打下了良好的基础。

本次比赛不仅是为了配合酒店集团层面的青工比武,更是对酒店员工操作技能的一次全员摸底考核。

酒店自完成改造于今年 1 月份开始营业

至今,已有 3 个多月。由于重新开业的前期工作比较繁琐,员工培训成果还未经过考核。5 月份开始,酒店的“四星”申报工作也将展开。借助此次一年一度的青工技能比武大赛,酒店号召,凡进店满两个月的员工都要参加,以便对其日常操作水平进行一次知根知底的了解。

通过本次青工技能比武,酒店管理层发现,不少工作中存在不足,需要今后有针对性地进行加强管理;员工的技术水平也普遍有所欠缺,需要老员工做好“传、帮、带”工作。不过,也发现了许多可取之处,比如厨房热菜比赛中有两道新菜赢得了评委的一致好评,当即就决定在晚宴中开始向客人推介。

颁奖典礼上,大赛裁判长对各项比赛做了总结点评。酒店总经理林倩也发表了重要讲话,希望员工在今后的评星工作和集团的青工比武中能发挥出水平,圆满完成各项任务。

## 集团着手落实“曙光班” 学生暑期入店实习工作

本报讯 5月25日,酒店集团下发《关于“曙光班”学生暑期实习安排的通知》,要求各成员酒店及时填报、提交餐饮、前厅、财务等一线部门的《实习生需求申请表》,配合落实集团教育培训基地——四川文化传媒职业学院 2010 级酒店管理专业“曙光班”66 名学生的实习工作。

按照集团与校方签订的《校企合作协议书》的约定,此次暑期实践计划自 7 月 16 日开始,为时 45 天。通过实战训练,以加强学生的社会实践经验,提高学生的酒店服务意识和技能,并为曙光酒店集团旗下酒店发掘、培养未来的人才。(任薇)

## 行之有效的培训提升酒店服务品质 宁波曙光丽亭酒店 开展“培训月”活动

本报讯(宁波曙光丽亭酒店应娜)4、5 两个月内,宁波曙光丽亭酒店中层管理人员通过生动、有趣的 PPT 课件,多次开展专题培训讲座。

总经理周华维先作了题为《酒店意识》的专题讲座,就什么是酒店意识展开论述。之后,各部门负责人合理安排时间,自选课题开展讲座,其中包括人力资源部经理的《沟通》,营销总监的《商务礼仪》,餐饮经理的《菜肴知识》,客房部副经理的《说服力》,前厅部副经理的《礼节礼貌》等等。讲座内容精彩纷呈,参与员工受益匪浅。

此番密集培训一方面锻炼了管理人员的培训能力,另一方面调动了员工学习的积极性,效果良好。酒店将开展有效、持续的培训,为提高服务质量、工作效率和管理能力奠定基础。

## 争当“国大之星” 争创一流服务

本报讯(温岭国际大酒店周巧燕)近日,温岭国大公布了酒店 3、4 两个月份的“国大之星”名单,并将获选员工照片在酒店员工通道宣传栏内展示。在酒店申报四星酒店的关键时期,此举极大地鼓舞了员工的士气。“国大之星”分“服务之星”、“管理之星”、“微笑之星”、“奉献之星”等,以当月工作出色,遵守酒店各项规章制度,无违规行为的优秀员工为评选对象。候选员工由部门推荐上报酒店行政人事部,经酒店各部门经理会议评选通过。获选员工会得到酒店给予的现金奖励,照片也会在酒店宣传栏展示。

## 黄山曙光云松大酒店收到市烟草局致感谢信

本报讯(黄山曙光云松大酒店张庭倩)5月1日,曙光云松大酒店收到了黄山烟草局签发的感谢信。信中,市烟草局对酒店于 4 月 27 日出色承办“全市卷烟打假工作会议”表达了诚挚的谢意。

信中评价说,酒店“在硬件环境、硬件设施,尤其是人员服务质量方面明显优于其他酒店,得到了会议组织方与与会代表的一致好评。”

此次打假工作会议得到了酒店的精心筹备,酒店总经理参与会议设计并强调,酒店上下务必在接待、组织工作中展现曙光云松的服务特色和精神风貌。

## 集团高管培训延伸阅读(一)

短短两天的培训结束了,大家有思想的交流与碰撞,也有经验的分享与探讨,时间虽短但却充实。作为各自专业领域内见识广博、积淀深厚的实战家,相信两位讲师带大家不少启发。因为时间的关系,一些观点、案例,袁老师和林教授仅仅一带而过。在本期和下期,我们将分两部分,对那些一带而过的内容做一些补充、梳理,希望能帮助大家加深记忆,拓展思考。

### 专家视点

## 酒店销售:“以人为本”不如依托“系统”

培训中,袁学娅老师提到,曾见识过一家国营酒店的销售人员跳槽至同城的国际酒店后,在短短一年时间内,营销水平有了质的飞跃。而这并不是因为员工的素质和能力有了“质变”,而是酒店销售系统有没有建立以及建设水平的差异。“系统提升个人,行业需要团队”,那么酒店的销售系统与销售队伍应该如何建设呢?袁老师在《中国旅游报》上有这样的阐述——

我国酒店采用的是“以人为本”的销售方式,它最大的弊端是对人的依赖性很大。这种依赖性的程度又是以供求关系作为杠杆的,酒店生意越是不好,销售人员的要价就越高,销售人员的感受就越好,对那些销售业绩出色的销售人员,销售部的经理最怕他被别的酒店挖走。由于没有科学的严密的销售体系和管理考核方法,销售人员之间存在着客户的冲撞、销售人员拉来的生意在酒店内部的利益冲撞、销售人员的越级行

为等现象,到月底整个酒店目标没有完成,部分销售人员却拿到了很高的奖金和提成。

当然,在整个销售过程中,不能没有人的作用,但人的作用是不能替代系统、不能替代网络、不能替代品牌的。因为客户对系统、网络的依赖,对品牌的信赖,并不是人可以替代的。跨国集团管理的酒店销售工作是一项系统工程,它依靠严密的系统来进行销售,实行对过程的规范化管理及考核,确保销售业务的稳定性与连续性。

跨国酒店管理集团是由全球品牌宣传、全球预订网络、全球各主要城市所设立的销售中心,再加上各酒店的销售力量所组成。广告宣传、特价推广等都是集团、系统、销售中心和酒店共同行为,销售人员的工作很少有主观意识,只是作为系统工程的一个组成部分。这个�过程是有规范的,管理是科学的,目标是和酒店的市场计划、经营计划相匹配的。正因为此,这项系统工程确保了各酒

店销售业务的稳定性和连续性,在整个过程中,各个组成部分之间的沟通和配合是至关重要的,而销售人员的个人作用就无关大局了。在这种体系下,销售人员的薪资结构就根据职务高低,责任大小来区别,提成基本没有,奖金视酒店全年经营业绩而定。

要建立与推行和国际接轨的销售体系,一定要经过一个投入产出的过程。这个过程包括建立品牌、宣传品牌、管理品牌,挂靠全球性的、有影响力的预订网络,到有目标市场客源地的城市设立销售中心,培养一支有专业水平的销售队伍。同时花大力气,通过对全员的不间断的培训,把酒店内部的服务质量、管理水平都上台阶,争取顾客对酒店有一个认同感,这对于酒店在网路和营销中心能否销售成功至关重要。有集团管理的酒店,可以由各酒店出资,由集团统一来进行这项工作。经过一两年的投入与努力,会取得实质性成效的。



了解到曙光酒店集团旗下也有翻新改造老酒店的成员酒店,袁老师认为,在高级酒店不断涌现、酒店产品同质化的今天,老酒店改造是一条可以探索的路径。业界中所称的老酒店及“老酒店问题”是指,由上世纪90年代末的酒店投资热潮而遗留到今天的一大批经营困难的高星级酒店。针对老酒店改造中应该避免的问题,老酒店突围要注意的重点,袁老师的专栏文章《星级酒店路在何方?》中有一些指导和建议——

## 老酒店突围:依靠文化和记忆东山再起

任何一家老酒店面临经营困境,首先做就是拿出必要的资金进行改造,这个资金要充足,因为小额资金用于酒店改造很难达到预期效果,得不到应有的投资回报。改造不能随意模仿市场最新同类产品,而是应该在当地市场环境下,挖掘当地独特文化特征,寻求酒店的文化特色,这种文化一定要与当地或酒店有历史渊源,切不可胡编乱造。

“主题”将重新为老酒店打造核心竞争力,实现经营上的突破。因为在目前市场竞争环境下,摆脱酒店价格战,必须靠“文化”与“特色”

取胜,在特定主题文化背景下,可以进行酒店所有环境的装饰装修,依靠酒店独特的文化魅力再次吸引消费者,正如某位学者所说“老酒店依靠文化和记忆可以东山再起”。

更新改造过程中,要避免投机升值的误区。很多老星级酒店最先想到的就是通过改造升级,三星变四星,四星变五星,其实这种做法收效不大,因为作为老酒店改造建设项目,很多客观条件受限制,如停车场、游泳池等场地建设,改造升级往往使得酒店不伦不类,最终钱花了,但仍很难得到消费者认同。

### 案例聚焦

## 中央预定系统:酒店集团化发展的核心平台

培训讲座上,袁学娅老师建议,曙光酒店集团现已有6家开业酒店,在建及计划开业酒店也逐年递增,已经打下了集团化发展的良好基础,可以考虑建立自身的中央预定系统。中央预订系统(CRS-Central Reservation System),上端连接旅行社、协议公司、订房中心等渠道,下端连接旗下自有的、管理的、特许经营的各成员酒店,凭借其广阔的触角和强大的功能模块,是大众订房时代酒店集团化、连锁化发展的利器。国内CRS建设比较突出的几家内资酒店集团中,尤以金陵饭店集团成绩显著——

### 一、建设初衷

解决金陵饭店集团化发展中遇到的瓶

颈,主要包括:

1. 沟通成本越来越高,经营半径越来越大;
2. 集团的经营信息越来越繁杂和分散,难于收集和利用;
3. 旗下饭店处于各自为政的状态。

### 二、建设模式

2004年,金陵饭店集团委托IBM完成一个高起点的5年规划——《信息化建设战略总体规划》,开始了信息化之路。其中的重头戏是与西软合作开发CRS,并且通过承担提供需求分析的工作,金陵以极低的代价获得了软件的使用权和部分版权。

1. 该中央预定系统主要包括中央预定、常客计划、集团销售与在线自助;

2. 中央预定主要实现集团的预定和预定管理。主要包括预定中心预定、网络预定、成员互定、佣金管理、客户历史管理等。与所有成员饭店直接相连,可以查看成员饭店的各类信息,如宾客档案、客房资源、餐饮资源、会议室资源等。

3. 常客计划主要实现顾客关系管理,帮助饭店建立各种客户数据体系,提高对客户的服务质量,满足客户各种个性化需求。功能主要包括:客户管理、会员管理、积分奖励、储值消费等功能。

4. 集团营销通过掌握实时资源,进行经营数据分析,为管理者提供决策依据,最大限度合理利用资源,进行整体营销,主要实现客户价值挖掘和销售分析等功能。

5. 在线自助系统是CRS的功能延伸,主要实现顾客自助预定,功能主要包括客房预定、订单查询、房态查询、客户消费及积分查询、客户资料信息修改、客户交流及投诉等。中央预定系统能够跟踪客户的网上预定信息,并进行检验和相应的处理。

### 三、建设成果

金陵集团的CRS实现了和成员饭店的无缝链接,也实现了饭店和各种渠道的链接,如集团网站、网络分销系统、全球分销系统等,最终形成了金陵自己的全球市场营销系统,目前其70%以上的订房量来自该系统。

值得一提的是,2007年,正是由于中央预定系统强大的信息共享与传输功能,金陵饭店与全球旅游技术和服务领域的领导者Pegasus Solutions公司签订合作协议,与全球最大的GDS分销系统实现了“无缝”连接。这样,不仅在全球60多万家旅行社、1000家主流网站可以直接预订金陵饭店,同时还又有70万个直接销售点,金陵进一步扩大了自身的业务收入和市场营销影响力。

同时,利用CRS附属的客户关系管理模块(CRM),通过跟踪和分析每个会员在各家酒店的消费,并借助与国航、东航、海航、招商银行等签约合作,以400万国航知音卡会员、1000万“金陵饭店-招商银行信用卡”等客户共享待遇,极大吸引了高端客户群体。金陵集团旗下酒店目前已发展贵宾会员20多万。

## 酒店礼品:酒店理念与体验的延伸

“十二五”期间,作为集团品牌“统一”的重要步骤,曙光酒店集团将逐步发展配套的食品、旅游用品、低值易耗品的加工生产基地,为集团内部各家酒店提供快捷、标准化的配送服务,同时也可以打开集团自身的纪念品、特色礼品营销渠道。培训中,袁老师提到了在酒店用品自产及销售领域比较出色的两家——悦榕庄酒店与W酒店,通过了解其官网展示及相关新闻,他们在酒店用品及礼品中融入自身理念的做法值得我们借鉴——

### 悦榕庄酒店

新加坡悦榕集团(Banyan Tree)旗下的悦榕庄酒店主打东南亚风格,以精湛的泰式SPA闻名。酒店在建筑及装潢设计上大量采用亚洲地区特色的天然建材,并在营销中以保护自然生态、拥抱并发展酒店与度假村所在地的社区为经营理念。

在悦榕庄众多的自产酒店用品中,为媒体广泛报道的是其沐浴用品。因为很少酒店会开发自家酒店的沐浴用品,悦榕庄却是少数中的一家。据了解,悦榕庄使用的Banyan Tree品牌的沐浴用品系列在新加坡制造,全部以纯天然的材料提炼制成,装在悦榕庄特有的黑色或是绿色瓷形陶瓷罐中,

而这些瓷罐是与泰国的许多瓷窑合作打造的,无铅、环保,十分精致。

其礼品店——悦榕阁和悦榕阁以“艺术生活化、生活艺术化”为宗旨,主要经营一系列SPA产品和配件、精品饰物、传统手工艺品、度假酒店式的家具等。礼品店致力于推广亚洲民间传统工艺发展,让各地乡野民俗工艺能受到更多关爱,同时也为这些社群提供更多就业机会。例如:与其他的Spa中心宁愿从西方进口护肤与美颜护肤品不同,悦榕阁同悦榕Spa紧密合作,将其代表性Spa产品与疗程本土化,原料全部取自于泰国天然草药、花卉及香料,经独家配方秘制而成;通过融合许多工艺技术,以再生纸——而非竹子或草叶——编制篮子,以及利用泰国丝绸为其增添柔性,改善并提升工艺师才能,以响应小众市场的品味。

### W酒店

W酒店为美国喜达屋酒店集团旗下最“时尚”的精品酒店,主打紧跟奢华潮流的年轻顾客市场。大到建筑装潢的风格,小到背景音乐的选择,无不注重贯彻W酒店的时尚与设计感。其中,W酒店零售商店(WHotelStore)也同样把酒店的时尚体验延伸到了零售领域。

W零售店以男性、女性、儿童、家居分门

别类,主要提供富含酒店特色的精巧商品,包括:床垫、床罩、毛毯、T恤、浴袍、鞋袜、珠宝配饰、手提袋、旅行包、面部及身体护理用品、书籍、玩具等等。这些商品售价不等,除床垫类别中有高达一千元以上的之外,多在数十至一百多美元之间。

商品虽品类繁多,但以简约精致、时尚创新取胜。例如,书籍类别中的《派对秘籍》,通过网罗派对社交的小贴士与小窍门,提供社会名流的经验之谈以及著名餐厅的热门菜单,迎合年轻人的享乐潮流。又如针对成人推出的《“运动鞋”图鉴》,收集了100款著名品牌的运动鞋侧面线条图,以便读者自己搭配色彩,在提供给年轻人手脑并用、体验设计乐趣的同时,满足了年轻人的“大牌收集癖”。

袁老师提到的如何处理礼品“Logo”的问题——是否非要将酒店名称印在商品上,W酒店由于其自身的特色,似乎没有这方面的困扰。据了解,酒店之所以命名为“W”,是取一系列单词的美好寓意,如Warmth(温暖)、Witted(智慧)、Wired(激情)等。如此一来,在商品上大方的印上“W”字样,不仅没有让人避嫌的麻烦,反倒和酒店张扬的风格很协调。例如,酒店的T恤图案“I W NY”即成功翻版自经典平面设计“我爱纽约”,贴切又讨巧。

# 引领潮流的时尚先锋 创造不凡的酒店品质

## ——曙光酒店集团副总经理王卫星和他的酒店观

□ 南京曙光国际大酒店人力资源总监 赵昌峰



站在南京曙光国际大酒店 32 的楼旋餐厅,一览南京紫金玄武美景。面对曙光酒店集团的下一个目标,在美好的蓝图前,王总在向我们描绘他心目中下一个恢弘场景的同时,也为我们第一次了解了他的酒店情结,了解了他的理念是如何在每一家酒店的筹建与运营中落地开花的。

南京,包容,淮安,温岭,细数一家又一家成功的酒店,他说,成功来之不易,这里面既有集团公司的英明决策,也有筹建团队的共同努力。这个团队的目标非常明确:要让曙光酒店成为以品质取胜的、引领潮流的时尚先锋,成为酒店所在地中高端客人的不凡之选和城市气质的形象代表。王总和他的团队在努力创造不凡的酒店品质的同时,也在建立曙光品牌的不朽丰碑。

### 工程筹建:业主的高度决定酒店的品质

酒店从前期筹划到施工装饰再到运营管理,是一个系统的工程,其中前期筹划尤为重要。对于前期筹划,王总的独到见解是,做好功能布局和专业系统的建设是工程的核心。他认为,功能布局是酒店的灵魂,专业系统是酒店的心脏,酒店的成功基于合理的功能布局规划和优良的专业系统运作,而内部功能必须与外部架构、外部流线相协调,包括空间尺度的控制上,功能和流线的组合应该力求完美。

基于这样的理念,王总认为,酒店业主必须从系统和长远的角度来思考,站在百年经营的高度来做筹建工程。这也是为什么国内顶级酒店的筹建大多都要找国际品牌酒店集团来运作的原因所在。国际品牌酒店筹建工作非常系统,体现在专业分工、人员配备全、调查研究有深度、分析论证力度大等诸多方面。他们的筹建经验比我们丰富得多,这也是他们长期积淀的结果。

谈起自己参与过的酒店筹建工程,王总神采飞扬,如数家珍。从前期市场调研到建筑设计、室内设计、厨房设计、IT 集成设计等诸多方案的甄选,从艺术风格的定位到软装、VI 系统、外立面形象等一系列工程的选择,王总都作了全面考虑、系统把关。他说,一个城市有一个城市的特色,每家曙光酒店应该既体现曙光的鲜明特色,也要结合所在城市的文化性格和主流消费群的需求特征,做到不同的城市不同的曙光,不同的工程不同的思路。这些特色的把握来自于我们前瞻的理念和坚持做“好品质酒店”的不变信仰。而做好酒店还必须要有的,好的设计师,好的施工单位,好的材料供应商,三者缺一不可。王总介绍说,淮安曙光国际大酒店从淮安当地来看,规模不是最大,投资不是最多,开业运营后,却成为当地最受欢迎的酒店,酒店的品质也获得了同行的认可,正是由于在酒店筹建时我们

就坚持这三条原则:温岭国际大酒店的成功,也是筹建团队与设计师、施工单位、材料供应商满意合作的结果。在温岭国大,新材料的运用,高科技的应用,比如高光漆、新颖大理石的应用,外立面灯带突破常规的选择等,这些都是创新思维在工程上的应用,收到了很好的装饰效果。这些创新的角度来源于我们对酒店筹建的认识高度,也为后期经营管理打下了好的基础。

在王总看来,所谓高度,就是要有前瞻的思维和预见性。为了获取新的知识,丰富自己的思维元素,他每到一个地方,总是尽可能多地到当地最好的酒店去参观、考察、学习。对著名国际品牌酒店的特点,他能够一一道来,绝不重复。他说,其中一个例子带给他的触动很大:雅高酒店集团管理的某家经济型酒店,201 间客房,白天就一个万能工在值班,因为酒店在筹建时,选用的设备都是有利于酒店长期经营的需要。王总强调说,曙光作为一个品牌企业,立志于做酒店业的百年品牌,在关键与核心部位的选择上,要从可持续发展角度来看,筹建工程选材上要着眼长远,哪怕是贵一点,只要有利于降低运营成本都可以使用。

四年来,王总在筹建和改建酒店的过程中,不放过每一个细节,用心观察,耐心揣摩,善于总结。比如他在筹建过程中总结出来的对房间噪音的处理,要从房门与地面的空隙、窗户玻璃用材及结构、墙面隔墙施工方案、风机盘管选型安装几方面着手来控制;在温岭国际大酒店的房间里,顾客看不到在其他酒店客房内卫生间裸露的排风扇,看不到房间内台灯与插座的链接线。这些都是王总经过多次总结得来的。总结的过程,也是规避缺点,发扬优点的过程,缺点会在下一个工程中避免,优点会在下一个工程中合理采用。现代饭店,在王总看来,是新技术、新材料和高科技的统一,是时尚、奢华、文化、财富、形象和实力的集中展现。五星级饭店在每个城市都是受特定消费群体欢迎的,没有了五星级酒店,城市形象犹如锦衣夜行,暗淡无光。

### 运营管理:开源节流维系品牌生命力

前期筹划,中期施工,后期运营是一个必不可少的系统。酒店的成功,一是硬件上的投入,二是管理模式创新。如果说前期的筹划与施工注重的是硬件上的投入,那么后期的管理模式创新经营则是在软件上的发挥。王总认为,酒店的产品已经让“顾客满意不满意”升级到了“顾客喜欢不喜欢”的境界。要想达到顾客喜欢的境界,必须要细分顾客群,不为所有顾客服务,只为部分顾客服务,除了在筹建酒店时专为细分的顾客群量身订做产品外,在经营上,还针对这一顾客群的喜好创新酒店的产品。

南京曙光国大开业一年多后,遇到了发展的瓶颈期,业绩并不理想。2008 年 5 月,王总上任后,针对当时南京的市场情况,适时调整经营策略,制定了以商务散客与会议并重的策略。于是《会议金钥匙组织管理制度》、《婚宴客人优惠方案》等政策、制度、实施办法逐一出台,并在实际管理工作中严格实施,将近三个月后,酒店的营业额有了质的飞跃,远超南京其他品牌的酒店。2009 年,为了锁定一部分顾客群,王总推出了《酒店会员卡制度》、《酒店行政楼层优惠办法》、《婚宴市场全员促销销售奖励方案》等,细化了内部管理,深化了服务环节,量化了考核标准,受到了顾客的欢迎,拉动了酒店平均房价,也为酒店增加了一个新的赢利模式。

开源节流才能有赢利,如果说促销是开源,那么内部管理就是节流。在内部管理上,酒店与远大集团进行战略合作,实行能源合同管理,所有的空调设备都由对方投资,酒店付给对方使用费,使酒店能源费用不断降低。在内部管理上,酒店将一系列制度作成制度汇编,涵盖了酒店管理的方方面面,成为指导酒店运营的基本准则。比如,在《硬件管理制度》中,涉及对酒店所有硬件管理的考核,对酒店硬件管理起到维护和延长使用寿命的作用,而不是像在其他酒店,硬件受到了损坏却相互推诿、无人担责、酒店买单。在管理实际操作中,酒店全面推广“六常法”管理,《部门经理绩效考核实施办法》《全员合理化建议奖励制度》等的推出和实施,都为酒店提高管理水平、降低运营成本提供了制度基础和管理依据。

酒店的核心竞争力是人的管理,在实践中,王总将员工福利待遇的提高作为人力资源管理最重要的工作:如提高员工就餐标准;将部分员工宿舍安排到了酒店楼层;为改善-2 楼厨房初加工间的工作环境,花费数千元移走阻碍通风的空调室外机;设立了员工休息室等有利于员工休息放松的场所。

努力总有回报,思路决定出路。王总上任以来,南京国大取得了有目共睹的成绩:2008 年底,酒店 GOP 值超千元大关;2009、2010 年酒店 GOP 以 50% 速度递增。2010 年度,酒店经营收入突破 6000 万元,在南京市 12 家 4 星级酒店的品牌排行中取得了客房排名第一、总营业额排名第二的佳绩。最让人骄傲的是,2010 年 1 月 9 日,酒店荣获全国“2009 年度最受欢迎首选商务品牌酒店”称号。

### 展望未来:确立自己的标准塑造辉煌的曙光

令王总欣慰的是,他参与筹建的酒店,他经营管理的酒店,正在越来越受到客人的欢迎。这些酒店的成长历程中都表现出了阶梯性的跨越、螺旋式的上升。这个被称之为



“半路出家”的酒店筹建人——王卫星,这个被事实证明了“半路出家”者也可以经营管理好一家拥有 348 间(套)客房四星级酒店的王卫星,依然很谦虚。他说,未来酒店业的品牌化、集团化程度将越来越高,酒店经营管理必须进入到一个更深的层次,酒店业再也不能走三、五年一小改、八、十年一大改的浪费资源重复性道路。因此,前期筹划、工程施工、运营管理各个环节上是否有统一的标准就显得特别的重要,为什么国外品牌能保持着持久的生命力?为什么有的国际酒店品牌来到中国大陆后,依然保持着他们在本土产品的原汁原味和产品标准?他认为,他们固执地坚持着自己的产品标准,使得这种产品标准引领的品牌认知度在任何地域都是统一的,所以,形成了国际酒店品牌生命力的持久性。

王总告诉我们,目前,曙光酒店集团的标准,特别是筹建酒店的标准还没有做好。下一阶段,曙光将“确立曙光酒店集团的酒店筹建标准”列为最重要的工作,相信有了这一标准的指导,再加上集团先进的理念和创新的思维,曙光酒店集团的成绩会更好。

王总满怀信心地提出了自己的想法和建议,曙光酒店集团的下一步工作重点就是建立曙光酒店集团的标准,在前期筹划、工程施工、运营管理上,通过对现有酒店的筹建、改建经验的总结,通过对现有投入运营的酒店经营管理经验教训的总结,结合曙光酒店的实际,依据控股集团对酒店集团的政策,逐步建立起曙光酒店集团的一套产品标准,以统一形象,统一品牌,统一的标准,在不同地域、不同城市,让天南海北的顾客共同感受曙光酒店的品质,达到企业、社会、顾客和员工四维一体的和谐,共创曙光的辉煌。

炎炎夏日,热火朝天的厨房内,除了喧嚣与汗水,还有什么?温岭国际大酒店 2011 青工比武厨房部门“菜品周边”组的比赛中,几位厨师用他们的创意,给我们带来了一丝夏日的清凉。佳肴巧周边,美味更美观。看着这些清新雅致的荷花、精巧逗人的螃蟹、憨态可掬的兔子,你是不是觉得不忍下箸呢?

(温岭国际大酒店 韩海澄 / 摄)

比出创意 赛出清凉

——温岭国大青工比武「盘饰周边」赏析

## 《旅游饭店星级的划分与评定》2010 版与 2003 版的区别

□ 黄山曙光云松大酒店 郑雪花

通过学习 2010 版《旅游饭店星级的划分与评定》释义,与 2003 版比较,有下列区别:

1. 新附录 A 为必选项,是其他条款的前提,必须高度重视,是刚性要求,每条必选项具有:“一条否决”的效力。
2. 原附录 D 取消,相关合条款直接进入其他附录条款中。
3. 新标准中,将一到三星级酒店为有限服务饭店,四到五星级为完全服务饭店,高度强调饭店环境,氛围与服务整体协调性,关注宾客的全面感受与价值体现。
4. 原星级为 5 年申报,现变更为 3 年申报。
5. 增加了对国家 GB/T 15566.8 等的引用,要求更规范导向标识,做到客人能通过服务人员指引,就清楚饭店的功能布局。
6. 在不影响服务的前提下,突出强调绿色环保要求,取消 6 小件的要求(即香皂、浴液、洗发液、牙刷、牙膏、浴帽),注重节能减排,关注节能的方式方法。
7. 强调安全是企业发展的生命线,要求强化安全管理,做好防火、防盗、防疾病、防恐等。应急预案被列入必选项内。
8. 增加例外条款,引导特色经营,提

倡主题建设。对于以住宿为主营业务,建筑与装修风格独特,拥有独特客户群体,管理和服务均特色鲜明,可参照五星的要求申报。

9. 关注饭店服务质量评价的操作性,以客人的期望、感知过程为标准,要求服务从项目——流程——动作系统性制定。
  10. 所有服务项目中,服务质量如差异较大的,以低等级服务产品为评定标准。
  11. 新标中更加注重饭店核心产品,弱化配套设施。
- 客房——舒适。舒适度是核心中的核心。例:列出纺织品的纱织数、重量及质地;房间温度和湿度;隔音的效果;照明效果;热水的温度及出热水的速度等所有均注重客人的感知度和满意度,要求方便、舒适。
- 前厅——适用。取消了公共面积的要求。明确大堂卫生间设置必须在同一楼层。降低贵重物品保险箱的种类,只需要 2 种规格,建议注意客人的要求,以方便客人为主,比如箱子大小可存放电脑。
- 餐厅——品质。要求菜品的质量、卫生与安全。
- 康体——弱化。只是住宿设施的附属,在舒适度上做比较。

## 无怨无悔的足迹 默默辛勤的服务

——记南京曙光国际大酒店车辆收费员昌吉海  
□ 南京曙光国际大酒店 赵昌峰

2007年,南京曙光国际大酒店刚刚开业不久,刚从工厂内退的52岁的昌吉海就来到了酒店。从此,风雨无阻,来自天南海北的客人认识了这位上了年纪的停车员,昌吉海的服务也让他们认可了南京曙光国际大酒店。

南京曙光国际大酒店坐落于南京火车站东边,火车站鱼龙混杂,加之酒店停车场的东边到西边约200米,就是小伙子,7、8个小时下来都难以承受,50余岁的昌吉海能吃得下这份苦,确实令人怀疑。但是四年来,昌吉海不仅坚持了下来,还多次因为服务到位受到了客人的称赞,获得了酒店的表彰。

### 年轻人解决不了的,让我来

作为酒店车辆收费员,既要为客人提供优质服务,又要及时收取合理的停车费。同时,因为酒店地处火车站,还必须分清消费客人与非消费客人,散客与长住客,办公室租赁客及其访客,昌师傅的工作内容可谓不复杂。加上火车站地段的特性,并不是所有的客人都是很好服务的。对于那些不配合的客人,昌师傅总是以耐心的服务感动客人,以热情坦诚获得配合,以诚心赢得客人。

一次,一位新入职的年轻外保员遇到了一位非常不配合车辆停放并不愿意交费的客人,几经周折,小伙子还是不能说服客人将车停放到合适的位置上。昌师傅看到后,立即走到客人旁,又是敬礼,又是道歉,客人看到他满头大汗,听到他近乎沙哑的声音,最终被他折服,把车停到了合理的位置上,又按照规定交了费。整个过程虽然花费了很长的时间,但是昌师傅认为很值得。他说,客人既然交了费,就要享受他应该享受的服务,而我们的服务代表酒店,收了费就是酒店的,我们又何乐而不为呢!

### 四个轮子与两条腿

四年来,昌师傅一直默默地在停车收费这个岗位上,熟记车牌号,熟记人名,将业务熟练于心。他说,将这些记熟了,服务起来就方便多了,客人也会遵从你。很多办公用房和长包房的客人都是昌师傅的老熟人了。对于这些老熟人,他从来不会因为熟络而省掉服务环节;而对于那些新客人,他也更加殷勤于言,真情于行,将该收的停车费收上。

有一次,一辆面包车驶入了停车地段,昌师傅跟上去收费,这位面包车司机师傅方向盘一打就转出去了。过了一会,这辆面包车趁他在西区收费时又进来了,他看到后立即从东区跑过来,没想到这个面包车又转出去了。转了四次,最后,这位面包车司机师傅来了一句:“老师傅,我服了你了。我们面包车四个轮子,都跑不过你老师傅两条腿啊!”

四年多来,昌吉海师傅犹如酒店门前的一道移动风景,迎接着天南海北的客人。从一名下岗工人,到酒店的年度先进个人,这当中他付出了别人难以想象的艰辛,也收获了酒店、同事、客人给他的肯定和鼓励。四年来,他将自己辛勤的汗水、无悔的足迹留在了国大的停车场,也留在了自己默默耕耘的人生舞台上。

## 平凡的岗位 不平凡的工作

——记温岭国际大酒店人事文员林莹  
□ 温岭国际大酒店 周巧燕

在温岭国际大酒店,每个新入职的员工第一眼看到的是她,第一个认识的是她;每个离职员工办完手续,结算完工资,最后看到的也是她。相信他们都会记得她的真诚,记住她事事为人着想周到。齐耳的短发,大大的眼睛,不高的身材,活泼的身影,这就是温岭国际大酒店行政人事部文员——林莹。用她自己的话来介绍:“我是办公室姓林的。”

行政人事工作相对比较繁琐,也不起眼,但如果缺少了行政人事的统筹协调,整个酒店恐怕会像一盘散沙。从员工第一时间接触酒店,不管是电话咨询应聘消息还是本人过来填表面试,都会先经过林莹这一关。除了基本的人事工作,她每天的工作都繁忙又充实:从每周一、三、五部门经理早会的会议纪要记录、整理,到每周一次员工食堂菜单的更新、打印;从每月员工工资的整理到每季度劳保福利券的发放;从每个员工生日贺卡的制作到每月各部门夜宵券的发放……

特别让人记忆深刻的是酒店开业初期那段日子。那时,林莹每天接待的人不止二十来个。单是指导应聘人员填写应聘表格一项,工程量就不小;有些应聘者一看到中英文的表格就慌了神,转身想走,她总能及时而耐心地安抚他们的情绪,从旁逐项讲解;对于有些上了年纪,文化程度不高的大姐,她也会不嫌麻烦,代她们填写。得到帮助的大姐们都会连声夸奖:这个小姑娘真好。她却笑笑说:举手之劳而已嘛。

在离职手续的办理过程中,她细致周到的服务也令人称道。由于员工离职结算工资需要多层审批,而领导事务繁忙,要拿到他们的签字很难在一天内办完。为了方便离职员工,林莹总是先让他们留下联系方式,在帮他们拿齐领导签字并从出纳处领取工资后,再及时打电话通知他们过来领取。这帮当事员工减少了不少麻烦,让他们在离开酒店的最后时刻也感受到了一丝贴心与温暖。

作为一名活泼开朗的乐天派,林莹总是不吝撒播快乐:在紧张的工作期间,她会穿插进几句妙语辣评,让人不禁会心一笑;在枯燥的工作间歇,她会勇敢地献上她那不全的五音,为办公室带来阵阵笑声。

热情、爽朗、真诚、用心工作,乐于助人,这就是做着不平凡工作的平凡女孩——林莹。



## 员工风采

五一,五四,因为这两个节日,五月份闪耀着一份荣光,彰显着一份责任。作为服务行业的一员,不管是久经沙场的老员工,还是初入职场的年轻人,集团各酒店的大部分员工都是在工作岗位上度过这两个节日的。在此,我们特别介绍几位或是努力在管理岗,或是奋战在第一线的六名员工。通过展现他们的日常工作,让我们认识他们,也对照自我,为他们鼓掌,也为自己加油。



昌吉海



林莹



郑海花



吴婷



郭生琴

## 踏实工作 以心换心

□ 句容曙光国际大酒店宿管员郭生琴 余叶

郭生琴大姐是句容曙光国际大酒店一名普通的员工——宿舍管理员。听说我是来采访她的,她一脸惊喜和意外,随即又害羞地说:“我的工作这么平凡,没什么好说的啊。”

郭阿姨四十多岁,说话和举止都透着股温和、柔软劲儿,让人感觉异常的随和、亲切。她是地道道的句容人,2008年来酒店工作之前一直在句容三中做宿舍管理员,有多年的宿管经验。在酒店工作的三年中,她兢兢业业,任劳任怨,曾连续被评为酒店2008和2009年度“优秀员工”。

采访郭阿姨的时候,她笑着告诉我,她已经把宿舍当成了自己的家,把舍里的每一名员工当成了自己的家人。她说:“在自己家里为自己家人做事哪能不尽尽心力呀?”

管好酒店宿舍这个家可不是件简单的事儿。酒店东裙楼及咖啡厅投入运营以来,酒店住宿人员不断增加;宿舍共有三层,住宿员工有二百多人。宿舍大家庭的不断扩充让宿舍园区的管理工作越来越繁重。

但是,郭阿姨就是抱着把每一个员工当做家人的念头,真诚、尽力地为大家服务。记得有一次,一名男员

## 因为喜爱 所以充实

——记黄山曙光云松大酒店前厅部主管吴婷  
□ 黄山曙光云松大酒店 张庭晴

吴婷可以说是酒店行业的老资格了。2000年就开始在曙光云松大酒店的前身——云松宾馆工作,任职老宾馆的前台接待岗位。由于工作成绩突出,2010年9月,她被任命为酒店的前厅部主管。

在接受我们采访的时候,她同时也回忆起了工作初期的点点滴滴。她说:“因为自己喜欢所从事的工作和岗位,所以从始至终都没有想过要调换岗位。”

工作中,吴婷是一贯的认真、负责。每天早上,七点半开始检查班前所属岗位员工的仪容仪表,接着安排、督促他们完成规定的工作,并做好每天的工作记录。接着她还要在前台帮助客人办理入住、结账等一系列工作,还需负责指导和培训部门员工进行应急应会的设备操作,扩大员工的知识范围提高他们的业务水平和服务质量等等。另外,如果发生突发情况,她也要能及时、迅速上报上级领导并通告安全部,并全程协助处理。林林总总的工作,就这样一天持续8-12个小时。甚至下班之后,她仍要仔细检查设施设备有无损坏,工作台面周边环境是否整洁,可谓滴水不漏。

生活中,吴婷也能保持一颗积极进取的心。业余时间,她坚持学习酒店管理的相关知识,坚持自我提升。由于非常看重诚实守信、团结互助的酒店精神,所以她首先严于律己,在各方面争取做到最好。

十年如一日,吴婷乐此不疲。因为有一份喜爱在里面,所以虽然繁忙,但是充实。这就是吴婷,爱岗、乐业、坚定、进取,与酒店一路同行,也与酒店共同成长。

## 技高心细的“甜妹子”

——记南京曙光国际大酒店中餐服务员郑海花  
□ 南京曙光国际大酒店 赵昌峰

南京曙光国际大酒店的很多客人,无论是商会的吴总还是发展集团的刘总,都对郑海花有一个深刻的印象——笑起来特别甜,甜得边上的两个酒窝像是装满了蜂蜜。采访郑海花的时候,说来说去,她还是那句话:“真的没有什么可说的,都是些最小最小的事情。”说这话的时候,她的眼角和眉毛一起微笑,洁白的牙齿与粉红的脸庞一起微笑。

是的,自从2009年4月份来到酒店做餐饮服务员工,迄今为止已经整整两年了。两年来,郑海花从家里赶上班,自酒店下班回家,做的都是些最小最小的事情。两年来如此,今后还要再继续做下去。

当然,甜妹子郑海花并不总是笑,也有愁的时候。只是,这些愁一般不会被人看出来,记得有一次,在倒酒的时候,她按照客人的要求将红酒倒进醒酒器,但是倒着倒着,却发现杯底下的台布变红了。原来杯子底部已经完全破碎了。她赶忙向客人说声对不起,但可能是由于她那甜甜的笑传递了真诚的歉意,结果客人反倒对她说“对不起”了。因为这次疏漏,晚上回家的时候,她愁眉苦脸了一路,老是在想自己怎么就没能事先看出来呢。就是这样的小事,总是让她惦记。惦记的时候,她就会反复跟自己说,以后该怎么怎么做,怎么怎么注意这些细节。

微笑不是她的专长,却是她的特质;中餐摆台不是她的特质,却是她的专长。酒店服务没有什么高难技能,重在细微之处的完善。因为在意了那些小事,所以她成为了酒店的技能标兵。面对她的微笑,面对她特有的腼腆,当她说自己是2010年酒店中餐摆台技能比赛第一名时,我有点不相信:这个瘦弱的女孩子,在展台布、定转盘、摆花瓶、托盘、斟酒等一系列中餐摆台的程序中,能够坚持下来,并以优美的台面和利落的动作赢得了第一名!

她说不出自己有什么惊天动地的服务事迹,却能说出一大串她所服务过的客人的名字;她说不出自己有什么惊天动地的言行,却能说到客人每次来都会亲切的叫她“甜妹子”。她赢得了一批又一批客人的赞扬,赢得了他们对酒店服务的认可。

张爱玲说过:“她变得很低很低,低到尘埃里,但她心里是欢喜的,从尘埃里开出花来。”这是在说恋爱时女人的心态,也可以用来形容以细致、谦逊呈现优良服务的这位“甜妹子”——南京曙光国际大酒店中餐服务员郑海花。

心情不好,借酒消愁,喝醉了自己反锁在厕所里,结果昏睡了过去。其他员工叫不开门,以为出了什么意外,都吓坏了。后来郭阿姨来了,打开了厕所门,在其他员工的帮助下把他抬进了宿舍,又帮他换了脏衣服,直到确信他没事了,才回去休息。忙完这些,已经是凌晨两点多了。那名员工是外地人,没有什么亲人在身边,自从发生了这件事后,就把郭阿姨当成了亲人,遇到了开心的事就和郭阿姨分享,有了烦恼也会向郭阿姨倾诉。在郭阿姨的影响下,他工作更加认真努力了,和同事们的关系也和和睦了起来。

在很多人看来,郭阿姨的工作在酒店中是最无关紧要的。当我就这个问题请教郭阿姨的时候,她说:“后勤工作虽然不像其他一线工作一样直接和客人接触,但同样需要有人来做,需要做好。宿舍是员工在酒店的家,只有这个家卫生了,舒适了,员工们的心情才舒畅,才能更好地为客人提供服务。”

说的多好啊!郭阿姨就是有这样一颗积极、负责的心,把很多人觉得繁重而琐碎、甚至一些人嗤之以鼻的宿管工作做的井井有条,在工作中寻找乐趣,在工作中服务他人,努力散播着自己的一份光和热。