

曙光酒店报

SHUGUANG HOTEL NEWS



总第 1 期

2011年3月31日
星期四

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

承前启后促发展 重中之重“四统一”

曙光酒店集团首届总结表彰大会圆满落幕

本报讯 3月6日,2010年度曙光酒店集团总结表彰大会在南京曙光国际大酒店隆重召开。曙光控股集团董事长江夫友,曙光酒店集团总经理李建平、副总经理王卫星,集团旗下成员酒店总经理及其管理团队共同出席会议。

会议历时近4个小时,以“总结经验、表彰先进、明确目标”为宗旨,为酒店集团在“十二五”开局之年的工作定下了基调。

会议首先表彰了酒店集团及旗下六家酒店推荐的“优秀员工”、“优秀管理者”和“优秀部门”(名单详见四版)。

温岭国际大酒店总经理林倩、南京曙光国际大酒店总经理吴军、句容曙光国际大酒店总经理陈明华、淮安曙光国际大酒店常务副总吴东、宁波曙光丽亭酒店总经理周华维和黄山曙光云松大酒店副总经理郑雪花分别上台作了发言。

酒店集团总经理李建平向大会作集团年度工作报告。报告称,酒店集团总部主要管理人员在2010年4月到职后,先后考察了温岭、南京、句容、黄山、淮安等几家已经运营或正在筹备的酒店,与各个酒店的管理层进行了深入广泛的沟通,对酒店集团和成员酒店的实际情况做了基础了解。随后,酒店集团在5月15日召开了管理研讨会,基



本明确了集团未来的发展方向和发展趋势,梳理清晰了运作和发展思路。在报告中,李总再次强调了“四个统一”,即财务统一、人力资源统一、采购统一、品牌统一对于酒店集团发展的基础与核心作用。他说,酒店集团已在2010年11月召开了“财务统一协调会”,今天下午将召开“人力资源统一专题会”,

另外还计划在5月份举行“2011年度集团财务会议”。酒店集团力图通过此类会议,明确并以集团政策形式固定下相应的政策程序及实施操作方法。他说,在日常管理工作中,酒店集团将落实各项措施,加快基础层面“四个统一”的建设步伐,尽快打造出一套标准一致、特色鲜明且具备核心竞争力的可复制模式,为集团在业

界的激烈竞争中开疆辟土夯实基础。

集团年度工作报告结束后,六家酒店总经理与酒店集团总经理李建平签订了《2011年度经营目标书》,将口头宣示落实到书面保证,立下了新年度的“军令状”。

控股集团董事长江夫友发表了重要讲话。他将酒店集团比作控股集团的“窗口”,认为酒店员工展现的精神气质、风范气度对于提升控股集团的整体社会形象意义重大。他说,酒店产业作为控股集团的重要产业之一,为曙光的壮大作出了重大贡献,要求全体曙光酒店人进一步增强归属感和自豪感,奋勇拼搏,踏实工作,为曙光的健康可持续发展作出更大贡献。

2011年是“十二五”规划的开局之年,据中国国家旅游局年初公布的数据显示,到2015年,中国出境、入境和国内三大旅游市场人数将超过35亿人次,届时中国将成为世界第一大入境旅游接待国、第四大出境旅游客源国并形成世界上最大的国内旅游市场。与此同时,资本围猎中国饭店业的格局也已初现端倪。如何在激烈的市场竞争中脱颖而出,如何在与众多老牌国际酒店的交手中发挥“后发优势”,酒店集团此次总结表彰大会所提出的指导性纲领与原则应为我们长期坚持并切实贯彻。(任薇)

推进人力资源统一 助力品牌价值跃升

人力资源管理专题会议成功召开



本报讯 3月6日,曙光酒店集团“人力资源专题管理会议”在南京曙光国际大酒店如期举行。出席会议的有曙光酒店集团总经理李建平、副总经理王卫星、集团旗下六家酒店的总经理及其人事管理人员。

李总在会上强调,人力资源统一作为酒店集团“四个统一”工作的重要一环,是

集团化管理与运作最基础的部分。有效的人力资源统一不仅可以大大提高集团的凝聚力,还能实现集团人员在制度规定范围内的合理调动,给各个成员酒店提供更多的人力支持,最终实现企业和员工的双赢。

李总还列举了“中国旅游饭店业协会”公布的2011年1月份“饭店经营统计数据”,指出集团旗下酒店距离全国四星级酒店(外资企业除外)平均客房出租率56.28%、平均房价392元/晚的水平还有一定差距。他认为,要尽快缩短差距,提升酒店服务质量,必须加强集团的“统一”工作,在充分发挥集团作为民营企业机制灵活优势的同时,克服人事、财务、采购等部门各行其道、权限不一带来的随意性。

关于如何开展人力资源统一工作,李总认为,酒店集团将弥补在集中人员招聘、实习生学校联系、集团内部人员调动、筹备开业兄弟酒店人员支持、高级管理人员聘用、统一人事政策和服务标准以及各酒店岗位

设置指导方针等方面的不足,继续完善以能力为核心开展选拔评估、综合市场水平与业绩进行薪酬管理的体系建设,在充分调动各个成员酒店积极性的同时发挥集团的监控与服务功能。

酒店集团人力资源总监孙泳洪作了关于建设人力资源管理模式的专题报告。报告阐述了酒店集团2011年的人事工作要点,并分板块详细介绍了人力资源统一管理范畴。孙总介绍说,酒店集团将在制度、招聘及人员储备和培训等方面展开工作,通过细致化规范劳动合同格式、部门和岗位设置、人员调配制度、网络课程培训等工作,推进人力资源的统一。

在此次会议确定的方针指引下,酒店集团今年将紧抓推进人力资源统一工作,配合财务、采购等工作部门的统一进度,尽快实现曙光酒店品牌价值的跃升,为控股集团和董事会创造更大的价值。(任薇)

回顾 2010 展望 2011

2010年度曙光酒店集团总结大会“工作报告”摘要

曙光酒店集团

2010年是曙光酒店集团进行集团化管理整合,推进集团化建设的开头年。在控股集团的领导与支持下,酒店集团紧紧围绕集团化工作的核心内容即“四个统一”工作,努力推进,在2010年迈出了坚实的第一步。酒店集团总经理李建平在2010年度工作总结报告中,分别就集团运营管理体系、人力资源、工程筹建、品牌建设以及“四个统一”工作展开叙述,为我们描绘了一幅稳扎稳打、踏实进取的奋斗图景。

2010年,集团制订了《总经理运作手册》、《曙光酒店品牌产品服务标准》以及《管理规范

手册》等一系列统一的指导性操作标准和程序,初步建立了酒店集团的管理体系框架。

2010年,集团重点开发实习合作用工,积极联系全国的各个职业院校,洽谈校企合作意向,先后与四川文化传媒职业技术学院、江苏食品技术学院、淮安电力、淮阴职业技术学院、淮阴职业培训中心、六安巨人职业学校达成了定向输送实习生和毕业生的意向。并于8月25日与四川文化传媒职业学院签订《校企合作协议》,该学校将为酒店集团定向培养曙光班的学生。之后又与广西河池职业技术学院建立联系,为温岭国际大酒店重新开业提供人员上的支持。同时,集团致力于建立和完善网络招聘、职业中介组织、学校招

聘会等多渠道的人员招聘方式。

2010年是集团酒店工程筹建繁忙的一年,是集团历史上预计开业酒店数量最多的一年。在集团副总经理王卫星的主导下,经过集团工程筹建团队的辛勤工作和不懈努力,淮安曙光酒店顺利完工,于2010年7月8日盛装亮相,温岭国际大酒店的升级装修工作完美收官并于年初正式试营业,黄山曙光云松大酒店的翻新改造工程也进展顺利,将于今年5月试营业。

2010年,集团草拟了曙光酒店品牌四星和五星酒店统一的产品服务标准,为之后成员酒店的考核评估、质量检查工作提供了核心依据明确了VI体系主要内容。(下转2版)

创刊致辞

一元复始,万象更新。值此曙光酒店集团总结表彰大会召开之际,《曙光酒店报》创刊了。

继往开来,再接再厉。《曙光酒店报》的诞生离不开酒店集团旗下各酒店内刊多年来的经验积累,更得到了各酒店管理团队诚挚的精神支持。希望站在前人肩膀上、坐拥丰厚资源的新内刊能够开拓出更加广阔的天地。

志存高远,脚踏实地。沟通企业上下、传播企业文化是企业内刊的天然使命。《曙光酒店报》将立足企业、心怀大局,努力呈现真实客观、平衡持重的企业动态与行业信息,提供建设性的意见与建议,为酒店集团及旗下各个酒店的管理与发展贡献一份力量。

群策群力,博采众长。企业内刊的逐步完善与延续性成长离不开稳健的通讯员队伍,离不开通讯员与编辑的良性互动。编辑与通讯员要做到坦诚相见,并积极带动广大员工的创作热情,使得《曙光酒店报》真正成为百家争鸣的“众言堂”。

艰难困苦,玉汝于成。企业内刊要做出特色,取得长足发展,并不能寄望毕其功于一役。企业发展任重道远,内刊的成长同样面临诸多困难,我们坚信,在控股集团的关怀下,在各成员酒店的大力支持下,《曙光酒店报》必将茁壮成长,成为酒店集团加强管理的载体、展示个性的舞台和输出品牌的窗口。

曙光酒店集团总经理 李建平



回顾 2010 展望 2011

2010 年度曙光酒店集团总结大会“工作报告”摘要

(上接 1 版)

并在 2010 年新开业的酒店实施,取得了较好的效果;出台了网络系统发展规划,启用了集团的电子邮箱系统,酒店网站的改版工作、酒店管理系统和订房系统等的一体化工作也已经进行了相应的准备。

鉴于企业文化建设对于集团发展的重要推进作用,集团对企业的愿景使命、曙光精神、核心价值观、行为规范、经营理念以及服务哲学等进行了系统性的总结阐述,并制订了一整套的培训课件以及执行办法。

对于作为集团基础与核心的“四个统一”工作,即财务统一、人力资源统一、采购统一、品牌统一工作,集团在 2010 年做出了实质性的启动工作:2010 年 11 月,集团召开了财务统一协调会,统一了集团汇总报表的种类和格式,强化了财务管理工作的要求并规定了一些具体的工作标准和流程,为实现真正意义上的集团财务统一管理,迈出了坚实的一步;统一运作集中人员招聘、实习生学校联系、集团内部人员调动以及高级管理人员聘用等各项工作,统一人事政策和服务标准,统一对外捐款、统一网络招聘等方面已在逐步完善中;集团的采购人员统一进行了 2010 年三家筹建酒店的工程装修物资和开业所需物资的采购,合理控制了采购价格,压低了采购成本;集团将原来注册的曙光旅业集团正式变更为曙光酒店管理集团,并在标识视觉识别方面基本上实现了品牌统一,为建设有内涵、特色和核心竞争力品牌的漫长征程吹响了冲锋号。

总结经验,寄望未来。2011 年是国家“十二五”规划开局之年,也是曙光酒店集团正式更名组建后的第二个年头,为紧跟国家发展大势,实现酒店集团的质实齐飞,一个完整、合适、可实施的年度工作计划是重要基础。

2011 年,集团将根据酒店项目的分类方式,制订出系统的运营管理体系,并从集团层面完善各个方面的政策与程序,使集团的所有工作人员感到工作有程序和标准可依,使各项工作走上规范有章可循的道路上来。

2011 年,集团将继续深入推进“四个统一”工作:以管理支持的角度,制订指导性的财务运营管理流程和政策制度,加强财务人事考核及人才内生培养,加大集团稽核部门对财务工作和财务人员的监督力度;人力统一工作要在相关报表统一、人员调动政策与程序统一、职级架构与福利政策标准统一、人员招聘与实习生联系统一等方面达标;建立集团中央采购的政策、制度和操作流程,厘清筹建采购和运营采购概念,发挥集团采购的价格谈判优势,建立大宗物资询价采购与招投标相结合的公开采购原则,确立采购部门自我监督与集团财务、审计监督相结合的监督体系;依照集团制定的 VI 等统一标准体系,进行系统性深化和延伸,对各个成员酒店逐步进行各个方面的品牌标识识别系统对内、对外的统一。

2011 年,集团第一家五星级标准酒店——安徽六安曙光国际大酒店将进入前期筹建和筹备阶段。为保证这家安徽省的标杆性区域旗舰酒店顺利开业,集团将借鉴上一年的工程筹建经验,提前准备并做好各方面的沟通协调工作。

企业文化是企业的灵魂。2011 年集团将深入研发培训导入体系和各种课件,将在集团和各个成员酒店进行系统性的培训,确保所有员工都接受相关的培训并认同曙光的企业文化,从而提高员工的凝聚力与向心力、荣誉感与自豪感。

培训是提高服务质量必不可少的手段。2011 年集团将开发包括操作技能培训、服务语言和技能培训、服务意识和团队建设培训、管理技能培训等诸多方面的培训课程,还将与第三方培训机构进行付费合作,为优秀员工提供发展性的培训机会。

另外,在加强质量监督、深化绩效考核、严肃稽核纪律、建立投诉反馈机制、拓展市场营销渠道、完善网络信息系统、打造特色餐饮品牌等方面,李总也详细阐述了 2011 年集团的规划部署。在报告结尾,李总还强调了几项工作要点:借鉴成熟的酒店管理集团的模式,建立成员酒店的管理行政委员会制度,通过群策群力提高决策的科学性和正确度并保证决策顺利地实施;加强对餐饮费用、工程能源费用、行政和销售费用等方面的成本控制,有效保障酒店经营利润;责成各成员酒店制订出详细的设施设备保养计划和防止人为损坏的防治措施,并严格贯彻于培训计划和日常管理中。

温岭国际大酒店



温岭国际大酒店作为温岭市的老牌酒店,开业十年以来,为集团各兄弟酒店培养了大量的管理人才,为集团的发

展打下了坚实的基础。

为更新设施,完善服务,提升酒店集团整体实力,2010 年 5 月 21 日,温岭国大正式停业装修。在上半年 5 个月时间内,温岭国大实现营业收入 2000 多万,上交税收 140 万元,先后荣获“温岭市服务行业龙头企业”、“温岭市纳税大户”、“温岭市第九届消费者信得过单位”等称号。历时半年,耗资 6000 多万元,按四星标准升级改造的温岭国大于 2011 年 1 月 11 日对外试营业。

在总经理林倩为首的管理团队和广大员工的努力下,旧貌换新颜后的温岭国大将以“营造阳光企业文化、全面提升服务品质,坚持各式培训、长期稳固优质服务,明确各部门工作职责,实行有效绩效考核”等主要方面部署工作,争取在 2011 年第三季度内全面完成升级四星的标准工作,将新国大打造成为温岭商务客人入住的首选酒店。

淮安曙光国际大酒店



淮安曙光国际大酒店于 2010 年 7 月 8 日试营业,于 9 月 7 日举行了隆重的正式开业仪式。经过酒店全体员工的共同努力,在试营业开始后的半年时间,酒店营收近 1700 万,在淮安市场树立了一个新的高档商务酒店的良好形象。其中客房出租率达到了 58.73%,平均房价 322.25 元,餐饮方面则在酒店正式开业后创造了各月营收连超 200 万的当地市场奇迹。

成绩是可喜的,但问题也需要正视。针对酒店账面营收良好,利润实现不理想的情况,酒店在 2011 年将狠抓服务品质和培训工作,力行成本控制与绩效管理,考核,剔除酒店服务意识和礼仪落后、专业不精且责任心与主人翁精神欠缺、执行不彻底、熟人文化引致风气不正等弊端。

为完成集团制定的 2011 年 1500 万元的经营预算指标,酒店将在运行管理、文化建设、技能培训、公关营销以及酒店设施设备维护方面实行合格率达标考核,切实保障落实各项规划,在 2010 年的基础上实现更大的提升。

南京曙光国际大酒店



南京曙光国际大酒店挖掘潜力,深耕市场,加上大环境的向好,2010 年经营收入突破 6000 万元,超出年度预算 146 万,是集团年度经营效益最好的酒店。在南京市 12 家四星酒店的年度排行中,南京曙光国大更是取得了客房排名第一、总营业额排名第二的佳绩。

2011 年,酒店的经营指标为 6600 万元,其中客房 3400 万元,餐饮 3200 万元。为保质保量的完成任务,酒店将做好三个方面的重点工作部署:在经营方面,酒店将加强客户拜访维护和团队预定、接待工作,提高行政楼层接待水平,加大会员卡促销力度,成立房务预订小组以合理调控预订数量和散客房价,成立宴会小组以开拓、维护就餐客户等;在加强内部管理、提升服务品质方面,酒店将在加强对部门经理的考核力度、加强酒店培训和质检力度,延伸酒店六常法管理以及加强酒店安全生产管理等方面着力;另外,今年酒店将继续充分发挥党工团的作用,关心员工生活,增强企业的凝聚力和战斗力。

句容曙光国际大酒店

句容曙光国际大酒店 2010 年全年完成经营收入 3429 万,同比增收 564 万,增幅达 19.69%,并超出年度预算指标 229 万元。客房全年出租率 64.57%,平均房价 252 元/间天,均创历史最好水平。在当地人均消费水平偏低的市场环境中,酒店在陈明华总经理的带领下,大力开发新产品,努力拓展宴会、会议市场,在句容打造出了“曙光宴会”品牌,取得了良好的经济和社会效益。酒店顺利通过星评复核,并先后获得了“四星平安场所”、“年底消防工作先进单位”、“年度食品安全诚信示范单位”等多项荣誉和称号。



2011 年,酒店的经营目标为营业收入 3800 万元,GOP 值 910 万元。为完成这一任务,酒店将围绕以制度为平台,以产品为核心,以创新为动力的指导思想,积极贯彻“优质服务、扩大影响、整合资源、共同发展”的工作方针,切实推行“外拓经营渠道,内挖发展潜力;完善机制建设,实施科学管理;提升全员素质,加大人才储备;提升服务质量,打造高星酒店;加强团队建设,打造快乐工作”五大措施,迎接充满挑战的 2011 年。

宁波曙光丽亭酒店

宁波曙光丽亭酒店作为酒店集团的新成员,在 2010 年 5 月至 12 月进行了整体工程的改造、装修,于 2011 年 2 月 15 日由曙光酒店集团全资控股全权经营管理。



2011 年,酒店将坚持“品质提炼年”的工作方针,围绕四星评定目标,抓住经济效益这一核心,优化资源整合,稳健实现经营与品质的均衡发展。酒店全年经营目标为实现营业收入 3100 万元,实现 GOP 值 600 万元。

为落实这一预定目标,酒店将从“依托曙光品牌优势,提升经营驾驭能力,扩大市场辐射范围,实现经营稳步发展;实施系列举措保障,关注品牌经营管理;完善管理机制,强化内部管理;传承发扬曙光文化,提升酒店综合能力”四大方面入手,稳扎稳打,力争上游。

黄山曙光云松大酒店

黄山曙光云松大酒店作为集团旗下又一家老酒店翻新的项目,存在着重新定位、产品设计、装修改造、酒店筹备等大量事项。由于股权变更、装修设计方调整等问题,酒店开业时间预计将推迟到 2011 年 5 月。



酒店定位为四星园林式酒店,建筑面积 12000 平方米,规模较小。为在竞争激烈的旅游城市黄山占据一席之地,酒店将经营重点放在餐饮,将餐位包扩扩大至 28 个,打造出黄山市高星级酒店餐饮包厢最多这样一个宣传亮点。

回顾 2010 年,酒店在工程改造、营业筹备和内部管理三方面花心思、下功夫,努力力为酒店的顺利开业做好准备。酒店严把装潢材料和物品的选购关,严把施工质量关,严格验收,控制采购成本并合理安排工程进度;酒店建立质量管理手册,制订营销策划方案,做好开业前期的物资配备和市场宣传、推广工作;酒店加大中层管理人员的考核力度,狠抓安全工作并贯彻“安全是最大的效益,事故是最大的浪费”的安全理念。

2011 年,酒店将加大宣传和营销力度,提升服务品质,完善企业文化建设,并继续加强安全管理,做好增效节支工作,全面树立酒店的良好形象,努力完成集团制定的经营指标 2200 万(即餐饮 1600 万,客房 600 万)的任务。

愿做一棵饭店业的“长青树”

——记温岭国际大酒店总经理林倩



曙光酒店人

初见林总，还以为是个未经世事的小姑娘呢。如此清丽苗条的外形，如此明快爽朗的性格。只是一接触交流，才会有“此人非等闲之辈”的感叹，不简单、不简单——

林总在曙光控股集团是当之无愧的元老。自集团改制前的1992年到今天，整整18年的光阴。她做过很多不同的部门岗位，经历过很多不同性质的工作，从一个小小不能或缺的财务人员岗位，再到严谨细致的财务角色，然后就是事无巨细皆要管的办公室主任，最后就是这国际大酒店的总经理。这一串角色的转换过程里，又有谁真正知道背后的辛酸辛苦，体会到个中滋味？

但林倩觉得始终是幸福的。你相信吗？这么一个年漂亮的女子，竟然在十八年里，没有想放弃过，没有想停过，没有一丝一毫地妥协过！与其说这是奇迹，不如说这是让人欣赏的。因为这样的执着，在饭店服务业里，最为需要。

林倩经历了曙光集团的改制。它的前身是一家非常普通的建筑集体企业。当她在1992年到这个改制前的企业时，还真没想到集团会发展成现在这样大规模的大企业。企业改制后，十年发展“飞速”。温岭国际大酒店是2000年开业的，是集团旗下一家子公司，林倩是2002年被派到酒店担任副总。由于初涉酒店业，她一边学习一边摸索，事无俱细，配合总经理全面管理。慢慢的，林倩成长了，也逐渐喜欢上了这个行业。

温岭国大在开业十年后的2010年6月开始全新的装修，按四星级标准彻底改建。经

过半年多时间，酒店于2011年1月11日对外正式试营业。从装修到开业是一次全新的经历和体验，也是一次严峻的考验和挑战。一个老牌国大的重新开业，这件事本身就具有非常重要的意义，无论对国大，对集团，还是对温岭。所以，集团要求硬件上要，软件也要上，特色更要明显。

林倩是拧足了一股子劲上的。凭着对酒店多年来的管理经验，也凭着多年来对国大客户的熟悉，更凭着自己对饭店业无尽的爱，她带领着一帮同样有热情有干劲的或年青或年青不再的部下，从选材的采购，到设计布置的调整，再到新老员工的招聘和技能培训，以及服务特色的提炼与推广……这一切，推在这个有着如此细弱外形的女子身上，她竟然干得有声有色，风声水起！真叫人忍不住击掌叹服：厉害！牛！

林倩却掩着嘴角呵呵地说：我才不是牛人，我只是个适合做饭店，喜欢这行业，到目前都还没有想停下来的念头。我希望自己已做一棵“长青树”，永远保持这种工作上的热情与激情。

在热情与激情背后，林倩也不乏对所从事行业的思考：浙江省饭店业的发展是越来越快，但温岭饭店业的发展与当地经济相比是落后了些。温岭高级饭店数量虽少，品质上也显落后。但这也正是我们的机会，可以力争做温岭最好的一家四星级酒店，引领温岭饭店业的风向。另外，我对省饭店业协会也是充满希望的。通过这些年的培训和考察，特别是去年11月在省局领导的带领下去北京考察

高级饭店，收获颇大，感悟很深。要做好这一行，在自己的努力之外还需要不断的有效的引导。通过培训、考察、长见识，扩大眼界，与优秀同行交流，这会让自己和酒店受益匪浅。

那么，这位“领头羊”在温岭国的管理上有什么心得？林倩说：希望和谐的管理，亲情化管理，让所有国大人都快乐工作、开心生活。我的管理团队非常稳定，具有很好的忠诚度，都是在国大和我一起成长的，所以我尽量给他们创造比较好的工作和生活条件。但同时我也不能让他们安于现状，不求进取，经常性的市场分析及各种绩效考核让他们随时因危机感而更加努力。因为现在的竞争真的很激烈，不论对酒店还是个人，不进则退。

谈到对全新国大的希望，林倩双眼看着窗外，憧憬着：尽可能让流失在外的老员工回归国大家庭，让这些老国大人都回来，一起来努力，提升国大品质，争取今年顺利挂四星，共同创造更美好的国大。我要让每一个现在还在外的国大人知道，这里永远是你们的家！让所有国大老客户知道，国大虽然日就焕新颜了，但国大的热情依旧、温馨依旧。同时非常希望曙光酒店的品牌日益响亮。

采访即将结束，才得悉林总刚刚被选举为温岭市旅游协会会长。望着她起身离去继续忙碌，曼妙的身姿掠过茶杯，也掠过这新建不久的温岭国际大酒店的大堂吧，像一缕初春的清风，非常值得回味。

——祝福她，祝福曙光！
(作者：《浙江饭店业》杂志主编 张晗贞)

南京曙光上下一心 稳步推进工会建设



本报讯 3月8日中午，南京曙光国际大酒店工会主席鲁宁和安全部经理史志强赶往医院，看望了生病住院的安全部员工马贤民。鲁宁主席代表工会送上了慰问金并转达了酒店领导及同事的关切之情。

这次让马师傅和他的家人倍感温暖的探望之行，是新上任的鲁主席带领工会发挥其协调关系、稳定人心功能的第一次出击。在之前一天，也就是3月7日上午，鲁宁

到工会主席的颁奖鼓励与合影留念。

据了解，南京曙光国大员工中70%左右为外地人。“独在异乡为异客”，他们更需要来自集体的、制度性的关怀和激励。在3月6日举行的“2010年度曙光酒店集团总结表彰大会”上，南京曙光国大总经理吴军在“年度工作报告”中表示：2011年酒店将“充分发挥党工团的作用，关心员工生活，增强企业的凝聚力和战斗力”。与会的曙光控股集团董事长汪友友在指示中也强调，酒店集团各成员酒店应加强“党工团”建设工作。

开展“党工团”建设工作是国家积极鼓励的，与促进企业发展密切相关。《人民日报》消息称，自从中央组织部开展“创先争优”活动以来，截至2010年底，全国非公企业新建党、工、团组织逾14.2万家。

在第二届领导小组的带领下，南京曙光国大工会将继续支持酒店的经营管理，关心员工的利益诉求，以工团促党建，促进酒店“党工团”建设水平的整体提升。

(马 焘)

重视网络留言反馈 完善宾客关系管理

□ 南京曙光国际大酒店 马焘

当前酒店业竞争激烈，酒店同行在比拼硬件设施、加大优惠力度的同时，另一个着力点恐怕就是完善宾客关系管理体系了。客户关系管理，直接译自英文 Customer Relationship Management(CRM),最早由美国产业分析巨头加特纳集团(Gartner Group)提出。这一理念与企业电子商务中流行开来。CRM致力于吸引、赢取新客户、维护老客户，以减少市场营销和客户服务的成本。另外，通过对客户详细资料的深入分析和客户消费特性的跟踪培养，以提高客户满意度，从而提高企业的竞争力。

早在2004年，我任职华美达怡华酒店宾客关系主任时，就参加了酒店邀请的CRM外贸培训机构系统的培训课程。2008年，当我有幸就任南京曙光国际大酒店品质部经理、分管大客户经理岗时，更是亲身体验了酒店宾客关系管理体系建设的重要性。

当时，酒店董事长王卫星先生指示：酒店的服务与管理应以客人的期望值为导向来建立。这一理念与近年来管理学中突出的热点——建设以结果为导向的管理模式——完全契合。客人的期望值，最直观的表现就是已消费客人的反馈留言。而就反馈留言的真实度及影响面来讲，尤以客人在网络订房系统上留下的意见和建议最应引起酒店重视。适时、妥

善地回复网络订房客户的留言可说是酒店运行与客户反馈之间形成良性互动的起点。酒店总经理吴军先生也指出：21世纪是电子商务的天下，网络订房将越来越受到广大客户的青睐，入住客人的点评对潜在客源的影响将非常重大。而提升入住客人在携程、艺龙等主流网络订房系统上的好评率，无疑是完善宾客关系管理的最佳着力点。同时，酒店对客户点评的关注及相应对策的跟进也能体现出酒店服务质量的优劣和应急水平的高低。

正式接手前厅部宾客关系维护工作后，我首先做的就是与携程和艺龙公司取得联系。通过他们客服的指导，我学会了使用E-BOOKING做网络反馈的相关步骤。之后，我调看了其他五星级品牌酒店的网上回复内容，经过反复比对和总结，才开始尝试南京曙光国大的网络客户留言回复工作。在团队同事的协同努力下，加上反复早上总经理的修正和指导，目前酒店在携程网及艺龙旅行网上已基本做到“留言条条有回复，意见条条都跟进”。截至发稿时，酒店在携程网上的客户“好评”达到了106条，好评率80%以上；在艺龙旅行网上的客户“推荐”也有227条，评论版面上下橘红色“大拇指”压倒性优势。针对客户不满集中的前台效率问题、打的困难问题、自助早餐拥挤问题，相关部门也及

时跟进，或纠偏或协调，切实贯彻了“以客人期望值为导向”的指导方针。

总结这两年来网上的客户关系维护工作，我个人有几点体会和大家分享。针对客人表扬类的点评：回复时不仅应对此次客人表示感谢并提出欢迎再次入住的邀请，还应附带介绍一下酒店其他未被客人提及的优点，如毗邻火车站、面朝玄武湖等，努力做到举一反三、锦上添花，增加与潜在客户成交的几率。针对客人提出的投诉意见：首先，应认清回复者自身的位置，应站在全酒店的高度，具备大局意识。像一些酒店，由于回复客户留言工作由前厅部执行，他们言语中往往容易流露出埋怨其他部门的意思，这是万万不可的。其次，解释性的、澄清性的语句应参照质检类的用语，做到准确、精炼。力避含糊其词，以免给客人留下敷衍了事、推诿扯皮的、不认真、不专业的印象。再次，要做到一事一议。应避免系统自动回复造成的僵硬形式，或是由人工回复但依然套话连篇的情况。

网上宾客关系维护作为CRM系统建设的重要分支和未来趋势，离不开酒店实体服务的配合与互动，因为“服务就是最好的营销”。在当今“细节为王”的竞争环境下，谁抓住细节并用宾客关系管理上，谁就是赢家。

感动——在员工食堂

□ 句容曙光国际大酒店 谭苏南

看了下时间，已经是17:24。我赶忙拿出记录本，随手抽了支笔便一路小跑奔向食堂。这次可不是平时开饭前的那股冲动，而是带着任务去的：采访员工食堂质朴、真诚的东北大厨——李三平。

乍到李厨办公室，他正在埋在写东西。看到我，李厨立刻笑呵呵地迎了上来，还是一如既往的热情。寒暄几句后，我表明了自己的来意。当我说由于我们员工食堂一直备受赞赏，我想通过了解李厨的一些管理理念和厨房的状况写一篇关于员工食堂的报道时，李厨顿时神采飞扬。兴奋之余，他又突然一丝怯怯与真诚。李厨低声说：“写啥呢？咱们也没啥好写的，都是上边儿领导的政策好，咱都是按领导的要求办事儿，尽最大的努力把事儿踏实做好就行。”

其实，我们知道，员工食堂的作息时间跨度很大，从早上六点晚上十一点，可谓是起早贪黑。从早餐的第一根油条，到夜宵的最后一口炒饭，都是我们李厨和员工食堂其他后勤员工辛勤劳作的成果。他们始终坚持高标准的菜肴品质和卫生理念，并且切实贯彻到每一天的工作中，我们才能惬意地享受食堂的每一餐。

食堂给我的感觉总是热乎乎的：热腾腾的饭菜，热情的阿姨，热闹的就餐区……在这里我们不仅可以吃到精心准备的季节性蔬菜和水果，还能切身感受阿姨们的微笑服务。每次从这里走出去，我们总会情不自禁地绽放笑容，总是心怀感恩并希望能够更好地将这份温馨传递给客人。

我起身要离开时，李厨意味深长地跟我说：“陈总在逢年过节给咱发水果、发粽子，让咱们这些外地人找到了家的感觉。采购人员在菜肴采购上处处把关，保证了咱们食堂菜肴的质量和卫生。另外还要感谢所有同事对咱们食堂的信任和肯定，我们会更加努力做好食堂，做好大家的后勤保障工作，祝愿大家工作愉快！”

回味着李厨用浓重东北口音道出的这一番话，我走出了他的办公室。陈总常说：快乐的员工是企业的财富，和谐的团队是企业的灵魂。员工食堂的李厨和他的团队不就以他们的勤劳、宽容和感恩很好地印证了这句话吗？



曙光酒店集团 2010 年度表彰名单



优秀员工

- 曙光酒店集团
温岭国际大酒店
- 吕海霞 (财务部会计)
杨小巧 (客房部楼层领班)
姜洪莲 (客房部 PA 服务员)
- 南京曙光国际大酒店
- 曹杰 (客房部楼层主管)
张芝 (餐饮部餐饮管事主管)
周慧 (餐饮部迎宾员)
- 句容曙光国际大酒店
- 马顺英 (客房部楼层服务员)
胡志华 (客房部楼层服务员)
- 淮安曙光国际大酒店
- 王俊香 (餐饮部服务员)

优秀部门

- 温岭国际大酒店
南京曙光国际大酒店
句容曙光国际大酒店
淮安曙光国际大酒店
- 工程部
财务部
前厅部
安全部



优秀管理者

- 温岭国际大酒店
南京曙光国际大酒店
句容曙光国际大酒店
淮安曙光国际大酒店
- 朱伟忠 (工程部经理)
史志强 (安全部经理)
吴美林 (餐饮部副经理)
于海洋 (工程部副经理)



几缕曙光

——“曙光班”学生大学生生活感想摘编

编者按：曙光酒店集团自 2010 年成立以来，积极联系各个职业院校洽谈校企合作，先后与四川文化传媒学院和淮阴职业技术学院签订了《校企合作协议书》，并分别设立一个“曙光班”。“曙光班”现有学生 100 名，明年他们将走出校门，到各酒店实习和工作。进入大学半年多来，四川文化传媒职业学院 2010 级“曙光班”的学生们对于大学生生活有哪些感想呢？

我们班级在教师布置、体育器材配置等方面都得到了曙光的赞助。曙光酒店也正如她的名字一样，像清晨出来的第一缕阳光，让我们在这个陌生的环境、迷茫的生活中看到了希望。曙光酒店还为我们提供了穿着正装的机会。就在选服装的那天，大家脸上都洋溢着幸福的笑容。想象着自己身着正装、面带微笑出入酒店的样子，那掩饰不住的欢喜已在脸颊上绽放出来了……

——李晓霞《放飞梦想，追逐理想》

当我们穿上庄严而神圣、风韵而雅致的职业装时，它不仅温暖了我们的心，也让我们意识到：我们不再是初春的嫩芽，盛夏的百合，亦不再是金秋的稻穗，严冬的梅花，我们是沐浴在曙光下的四色瓣的艾米花，娇嫩却顽强，渺小却多姿。当历史往事已如烟霭般飘散，当绿柳荫难难以挽留时，那从缝中穿透的“曙光”，便成了我找寻梦想的最美憧憬和不竭动力。

——张定兰《花儿朵朵开，蝶儿翩翩飞》

我认为作为大学生，树立正确的就业观很重要。虽然我们属于定向班，未来却不是被打上了“包票”的。我们要有“居安思危”的意识。首先我们需要学习职业生涯规划，它包括审视自我，确立目标，生涯策划，生涯评论四个环节。具体来讲，因为我们“曙光酒店班”致力于培养管理型人才，那么在平时我们就要培养自己的分析能力、人际交往能力和情感控制能力等。其次我们要提升自己的

语言能力，学好英语和日语。不管以后我们走什么样的路，有计划地走总会加快我们成功的步伐。

——伍治宜《几缕曙光》

当地球的第一缕阳光抚摸着我的双眼，温暖向全身散去，嘴角自然上扬，原来幸福如此简单。幸福就是每天有规律的生活，幸福就是和寝室的室友一起学习、一起步行在这葱葱郁郁的校园里，幸福就是开心地听老师讲而论道……

别人说在大学逃不出睡觉，恋爱，浪费时间的模式。然而我到这学校，这个班却学到了很多：学会了怎样和同学相处，学会了理解，积极参加社团锻炼了能力，好好地生活培养了乐观的态度……

——杜慧敏《新学期感想》

我身为院团委组织部一员，筹办各种活动是必不可缺的。在活动中需要注意很多细节的东西：做 PPT，安排人员，拟定活动流程等等。许多看似简单的东西做起来可没那么容易。虽然第一次主办活动时有些棘手，但功夫不负有心人，经过将近三周的充分准备，我们主办的经典诵读大赛圆满结束了。在这次活动中我充实了自己，能力方面也得到了提高，思想上也得到了升华。在过去的三个月里，学院举办了许多的有意义的活动，因此拉赞助也成了我们必不可少的工作内容。当我拿着活动流程表去市中心拉赞助时，旁人的冷眼和不理解非但没有使我垂头丧气、心灰意冷，反而让我更有动力。一家家去询问，去尝试，风雨无阻，坚持不懈。当遇到稍微有意向的客户时，我和同伴就绞尽脑汁地想办法去说服对方。曾有一次，我们花了整整两天的时间跑遍了整个崇州，最终圆满地完成了任务。拉赞助让我懂得了怎样更好地与人沟通，让我学会了怎样为人处事，进一步提升了我的交际能力和抗压能力。

——仲春花《大学生生活感想》

英国记者、政论家乔治·奥威尔曾于 20 世纪 30 年代流亡法国巴黎，此间他在多家酒店兼职，做过一年的洗碗工。关于酒店的内部运转情况以及酒店员工的工作样态，他都留下了简洁而生动、读来令人爆笑又倍感心酸的文字。收录在《巴黎伦敦落魄记》一书当中。此书首版于 1933 年，距今已将近 80 个年头。现在读来，这本书除了为我们展现出一幅西方酒店业发轫时期的横切图外，也可为中国蓬勃涌现的酒店新秀略作参考与反思。

在书中相关章节，奥威尔开门见山地点题道：“酒店工作不是特别难，但工作性质使它经常出于忙乱状态。”因为“你不能提前两个小时烤好一块牛排，你得等到最后一刻”，结果就是“每个人到了用餐时间都在做两个人的事”。所以，要酒店保持正常运转，“员工要对工作怀有真正的骄傲，尽管这种骄傲会显得粗俗和傲慢”。具体说来，厨师以他“工作中的艺术性”，“技巧”和“记忆力”而自豪；侍者以他的“服从技巧”而自豪，另外还能从“看到富人们大把花钱”中获得“间接消费快感”；至于主要由“足够强壮的女人”来担任的洗碗工一职，虽然工作“单调乏味”，但他们有“勤恳苦干”的尊严。

至于酒店的缺点，奥威尔认为最明显的是“工作人员的劳动付出与顾客所付的价钱并不成比例”。就他观察所得，酒店在有些重要的方面“比私人旅馆还要差很多”。例如卫生方面，酒店服务区的角落里“都有沉积多年的污垢”，“面包箱里有很多蟑螂”。因为员工的“首要职责是准时”，并没有被要求“真正保持干净”。厨房的情况也好不到哪里去：法国厨师会往汤里“吐口水”，厨师长检查牛排烤制情况则直接用“手指掂起”并“舔尝肉汁的味道”，再把它“优雅地扔回原处”。奥威尔甚至不无夸张的推测，在巴黎价格超过 10 法郎的肉菜肯定经过这样的“手指洗礼”，而且点的菜越贵，越可能会“吃到更多的汗水和口水”。不过考虑到酒店员工在忙

得手忙脚乱时，一道菜对他们来说就只是一个“指令”而已，这样的肮脏又似乎是难以避免的。他们只知道菜肴必须做得“看起来不错，而且必须在 X 分钟内完成”而已。奥威尔形象地比喻说，后勤区“是一条秘密的肮脏通道，曲折折折，就像人体内的肠子一样蜿蜒在华丽的酒店里。”

除了卫生不佳之外，这家酒店还存在欺骗顾客的问题：食物的“原料质量都很差”；客房里的床单用过之后“很少洗，只是浸润一下，晾干后又铺到床上。”

那么，这家每晚“两百法郎，还不包括早餐”的“巴黎最昂贵的酒店”，为什么还能不愁客源呢？奥威尔也给了暗示：他们(客户)大多数都是美国人。其中一位美国客人甚至为只有“盐和热水”的早餐支付二十五法郎。一战之后世界经济的强势反弹，新晋“暴发户”美国对古老欧洲的崇仰所推动的跨洋旅游热，这些背景或许都可以为这家酒店的繁荣景象做出注解。

作为英国近代讽刺文学的杰出代表，奥威尔的言辞难免尖酸刻薄。如今的西方酒店业相比当初，无论是在员工福利保障还是安全卫生维护方面，都有了长足发展。在这里详细引述奥威尔，除了实在是佩服他的洞察力和文笔之外，更重要的是这些资料性的文字补充、澄清了之前读过的关于酒店先驱的传奇性表述：某酒店业元老最初只是一家仅有 5 个座位的快餐店，某酒店业巨鳄只是从一家小规模啤酒酒店起步，又某酒店业翘楚脱胎于 15 美元一晚的汽车旅馆……细节的力量在于祛魅，很多“传奇”其实不外乎是“时势造英雄”。消费市场的整体壮大、经营模式与技术手段的时代性革新，都是各个微观企业获取成功离不开的“天时地利”。

当然，别人的不足并不能成为自己完善的借口，更何况是别人多年前的自己。只是了解他人的发展历程，并在对比中反思、完善自身，才能在成长的过程中避免妄自尊大，才能在前进的道路上锐意进取。

“管孔窥豹”话酒店

——读《巴黎伦敦落魄记》有感

□任薇