



□ 高艳庆 武桂红

赤峰市平庄宾馆是赤峰市元宝山区唯一一家三星级酒店。多年来,该宾馆在抓好经济效益的同时,全面落实以人为本的管理思想,努力构建以感动服务为标准的特色企业文化,把企业文化建设融入经营管理、服务各个环节,充分发挥了企业文化在管理中的核心力量,增强了企业的凝聚力、向心力,使优质服务工作开展的有声有色。2002年、2005年分别被共青团中央命名“青年文明号”。一家酒店的成功,固然有许多要素,如超前规模的投资、品牌的支撑、市场渠道的确立、准确的战略定位、专业化的管理等等,都值得我们去探究!然而,其中企业文化建设更值得我们去思考。

服务没界限,文化能共鸣。酒店是个劳动密集型、感情密集型行业,酒店产品就其本质来说,是酒店员工所提供的服务。而影响服务质量的因素太多了,决不仅仅是靠提高科技含量、利用高新技术进行管理所能达到的。只有利用酒店文化的微妙性来管理员工,从整体上提高员工的素质,才是提高酒店服务质量、增强酒店竞争力的重要手段。所以,对于一家星级酒店来讲,应该是生产文化、经营文化的企业。客人到酒店来,有个很重要的心理预期,就是要享受文化和消费文化,获得最高的文化附加值。

流金岁月固然见证了平庄宾馆人团结、开



【迎接十八大—党的优秀儿女】

□ 本报记者 赵长远

一个人生命中最自豪的,莫过于在他年富力强的时候,就体现出了人生价值,且奋斗在自己追求的使命中……

——题记

开篇语:

英雄城四平是闻名遐迩的国家级卫生城,取得这样高的“荣誉”,是因为四平市有一支思想红、作风硬、战斗力强的环卫队伍。这支环卫队伍不仅荣获了来自国家、省、市、区的共计百余项集体荣誉和各级政府颁发给个人的多项殊荣,更重要的是他们为中国环卫工人争得了骄傲和自豪!当我们向这支环卫队伍行注目礼时,心里油然而生的是感动。他们用“宁愿一人脏,换来万人洁”的优良劳动品德,塑造了中国现代化城市建设美容师的形象。如今,环卫战线已经不仅仅是清洁街道、环保市容,更可贵的是环卫战线正在向文化最高领域阔步迈进。

今天,接受本报记者采访的这位全国五一劳动奖章获得者、吉林省四平市铁东区环卫处处长陈力正是新时代环卫大军中优秀的领军先锋。

环卫工人谱写时代赞歌

这是一支与众不同的优秀队伍。他们政治思想强、业务技能精、作风过硬、文化底蕴深厚,年轻的陈力处长更是时代骄子。

在陈处长不足12平方米简洁的办公室里,各种荣誉成了室内的装饰。其中:2011年,陈力荣获全国五一劳动奖章证书和吉林省劳动模范等等。有这样高的荣誉,着实令记者对年轻的陈力处长产生了敬意。

陈处长对记者说:“近年来,我们环卫处多

拓、进取的坚实足迹,但怎样在新起点上开辟新时代,实现永续发展,也是一件考验管理者的事。为此,在总经理洪伟的带领下,平庄宾馆找到了切入点:以文化领军,全面提升核心竞争力!

“心”文化: 企业文化建设的模式路径

平庄宾馆文化是服务的文化。可以说,这种服务已经沉淀成独特的服务文化。之所以这样认为,是因为在平庄宾馆的眼中,服务是一件精美的“艺术品”,只有用“心”去做,才能将其雕琢得无比美丽。因此,心合才能达到和谐,心诚才能感动世界!把感动服务行动落实到实处。

回首平庄宾馆企业文化建设的历程,我们会发现,它具有鲜明的“心”文化特征。“心”文化以酒店、员工、顾客作为边界,三者同一条心,遵循共同的价值频率,通过源源不断地价值循环,呈现“三位一体”共同跳动的“心”型现象。

将平庄宾馆企业文化建设模式定位为“心”型文化,意在以企业共同价值观为指导,培养统一、规范的行为方式,建设一支敬业的员工队伍,培育一批忠实的顾客群体,从而最大化发挥各个价值主体在心型价值链中的作用;意在通过员工的一言一行、一举一动,使喜悦真心传递,从而喜传天下,人人欢喜。

“心”文化的团队之美

平庄宾馆认为,企业需要忠诚的员工,需要能共富贵、也能共患难的员工,需要员工为酒店的利益保持高昂的士气。平庄宾馆企业精神中所提到的“敬业勤奋”,其价值观所倡导的“但求把事做好,不求回报多少”等,都是体现了宾馆对员工精神状态方面的期望与要求。多年以来,平庄宾馆一直为此而努力,而事实上,努力的成果也让人欣慰。平庄宾馆的员工很能吃苦,很团结,经常不计报酬、不讲条件地加班

映日荷花别样红 风景这边独好

赤峰市平庄宾馆企业文化建设纪实

加点来完成任务,而且这样的事例多得举不胜举。

在接待平庄矿业集团公司50年庆典活动时,为了做好接待工作,宾馆领导专门召开了会议,具体安排工作,责任到人,宾馆整个部门都投入紧张工作,大家加班加点,办公室人员全体出动。前厅总台人员为集团公司会务组做接待,特别是李亚男、刘柏兰下夜班还坚守岗位,客房部员工们加班加点,餐饮部在最短的时间内不仅要做好菜品的备料,而且在各种菜品的制作当中还要保证菜品的色、香、味、器的完美,他们加班加点在一线。前台的服务人员无论从摆台还是上菜的工序,都使客人体验到尽善尽美的服务,保证会议活动圆满进行。

“心”文化的真诚之美

平庄宾馆认为,要有从客人利益出发的服务立场。有了客人的利益,才会有酒店的利益,这个道理是永远不会错的。

2012年4月7日中午时分,入住在五楼的一位腿脚不方便的女客人及几位同伴在宾馆二楼餐厅用餐,用餐过后几位同来的伙伴要出去办事,只剩下这位腿脚不方便的客人,这时为客人服务的餐饮服务员赵娜娜主动搀扶客人回五楼,由于当时宾馆的主楼装修,通往五楼的电梯又坏了,只能走步梯上楼。看到客人这么不方便,赵娜娜主动帮助客人与总台值班的服务员联系,为客人调到一楼的房间,以便客人出行方便。她又自己一个人楼上楼下来回跑了五六趟,帮助客人把行李、包等一切物品从五楼拿到一楼客人的房间,累得满头大汗,感动得客人抓住赵娜娜的手不愿放开,直夸娜娜是个细心、周到的好服务员。

也正是由于“设身处地为顾客着想”这一理念深入人心,融入了员工的血液,平庄宾馆才有了不断进步、追求最好的理由,才形成了自动自发、主动改善、不断创新的服务氛围,也正是这种氛围,才使服务的形式和内涵得到了不断延展。

“心”文化的动情之美

平庄宾馆的服务是令客人动容的服务,是从优秀走向卓越的服务,是充满情感魅力的服务,最能打动顾客的心。平庄宾馆人通过这种用情的服务,感动着来自五湖四海的客人。

2011年4月15日,来自北京清大育博研究院的孙苏力教授,在本地给学生来讲课,回来时手里抱着教案、行李、还有好多的调研表,在等电梯时前厅的负责人小马经理看到后,急忙跑过来帮助孙教授把行李、教案及调研表等送到孙教授的房间。孙教授在与同来的同事说因为几天的演讲,再加上北方的干燥天气,使得咽喉的老毛病又犯了,嗓子又疼又干很难受。这时小马听到后,急忙到外面的药店自己掏钱为客人买来了药,同时又给客人买来了小柿子和黄瓜,客人非常地惊喜和感动,客人临走时给小马经理写来了感谢信,同时也给总经理写来了感谢信,感谢平庄宾馆的领导培养了这么好的员工。

“心”文化的惊喜之美

平庄宾馆的服务是令客人眷恋的服务,是令客人满意加惊喜的服务,是充满细节魅力的服务,最能打动顾客的心。平庄宾馆人自动自发、像打造艺术品一般精雕细刻、不放过任何服务细节的完美主义态度极为动人,给客人创造了无数的惊喜,真实而生动地演绎着服务文化的无穷魅力。2010年9月7日姚先生等三人入住205房间,当时询问洗衣店洗衣事宜,当时是晚19点左右,洗衣店已经下班,客房服务员汤玉凤二话没说,为客人免费洗了五件衣服,为了让衣服晾干,她把衣服拿到了门卫通风处,第二天清晨,客人如愿穿上散发着洗衣粉清新而又干净的衣服,他们说,出门已经10来天了,衣服挺脏的,没想到你们服务员能为客人洗衣服,特别感动,非要给小费奖励,汤玉凤婉言谢绝。

只是一次小小的服务,就不知让多少海内外客人记住了平庄宾馆,并且在心灵中留下了永远散不去的情怀和思念,以致仅仅因一次服务,就使平庄宾馆的员工与客人成了忘不掉的朋友。

获得,是一种满足;给予,是一种快乐,在获得与给予之间,平庄宾馆选择分享。可以说,作为价值链成员,平庄宾馆不仅掌握自己的生存价值,而且懂得创造价值和共享价值链,为此,平庄宾馆倡导亲情化的快乐服务,主张服务的零距离,坚持打通企业、员工、顾客之间的价值通道,让大家都能够体验“我为人人、人人为我”的快乐。所以,“酒店、员工、顾客”三位一

体的价值创造流程所体现出的,是组织(酒店)价值、顾客价值、个人(员工)价值之间的和谐统一与共创共赢;是从组织流程再造迈向价值流程再造的新路径;是平庄宾馆人炼就精致服务上乘功夫的通脉大法。

从企业文化各个层面来讲,其核心价值观是什么,显然就能传递出什么样的信息给员工,从而使员工产生相应的行动,这样的行动再来影响顾客,最终形成顾客的反应,产生顾客消费行为。所以,一个好的酒店服务文化的形成,要能体现这样的一种三维逻辑关系:企业对顾客的承诺、企业对员工的承诺、员工对顾客的承诺,最终表现为一种指导和规范消费行为、管理行为和服务行为的原则,以及其背后的价值管理机制。



◎图书室



◎员工表演快板



◎为顾客缝补衣服

环卫战线上的领军先锋

——访全国五一劳动奖章获得者、四平市铁东区环卫处处长陈力



次接到央视的邀请,参加由央视主办的不同节目。在城市建设高速发展的新时期,环卫工人已不仅仅是马路清洁工,伴随着社会发展,环卫队伍已是一支不可忽视的文化主力军。由我们环卫处组成的演出小分队,近年来经常亮相央视,仅2011年我们就四次登上中央电视台。”

2011年6月24日,四平铁东区环卫处接到央视邀请,全体文艺演出人员赶赴京参加央视大型品牌综艺栏目《欢乐中国行》的节目录制工作。时隔半年,这些演出人员再次赴京应邀参加由中央电视台“欢乐中国行”栏目组新推出的大型青春励志节目《力争上游》的节目录制工作。今年2月9日,四平环卫处演出小分队再次赴京,应邀参加了中央三台《回声嘹亮》栏目的节目录制工作。在中央电视台,他们

时,坚持开展文化学习活动,处机关35岁以下青年每天坚持写一页书法日记,累计开展书法比赛20多次,环卫职工的文化、业务水平得到明显提高。另外,坚持开展丰富多彩的文体活动。铁东环卫处先后投资10多万元,设立了职工阅览室、活动室、荣誉室,购置了电视机等电教设备、购买图书3000多册。特别是坚持每天早8点组织职工做体操,每年组织一次职工运动会,此外在元旦、春节、“五一”、“十一”等节日坚持组织文艺演出,因此,我们环卫处受到社会各界的好评和赞扬。”

在平凡岗位中建功立业

随着现代化城市建设的快速发展,人们对环境卫生的要求也在进一步提高。如何适应新形势、让市民满意,成为环卫工人面临的严峻挑战。2009年9月,上级任命陈力担任四平市铁东区环卫处处长。他率领新一届领导班子精诚团结,坚持用科学发展观指导各项工作,三年来,他们头顶夜幕、闻鸡起舞,寒冬酷暑、劲挥笤帚,不怕脏累、不惧辛苦,冬天两鬓挂霜、夏日汗透衣裳。时代呼唤楷模,时代需要榜样,在平凡的工作岗位上,陈力和他领导的环卫处取得了令人欣慰的成绩。

四平铁东环卫处负责全区8个街道、38个社区、108个居民委的垃圾清运、清扫、保洁和城市居民卫生费收缴工作。保洁区人口33万,面积38平方公里,街路72条,垃圾站21个。陈力同志带领986名环卫工人,以“团结、自强、实干、争先”的铁东环卫精神为鼓舞,爱岗敬业,真抓实干,“冬战严寒清雪、夏战酷暑保洁”,为四平市创建国家级卫生城作出了突出贡献。

由于保洁区面积大,棚户区多,人口密集,乱扔垃圾现象时有发生,保洁任务十分繁重。为此,他制订了“五净三清”卫生标准和“周检查、月评比、季总结、年奖励”的管理制度,天天起早贪黑,月月没有假日,每年迎接各级检查70多次,均受到好评。一到冬季的下雪天,他都凌晨3点钟起床,带领工人在人们上班之前就把最重要交通道路上的雪清扫干净,为其他清雪单位树立了榜样。在一些巷路上,每当垃圾形成越冬冰包时,他就与工人一起挥镐刨冰,每年运走的冰块垃圾就有上百车。而当到了夏季的大雨天,低洼路段淤泥成片,他总是提前来到现场,指挥工人分片分块清除淤泥,并和工人一起装车运走,最后用水冲刷马路,干到最后他往往是满身污泥。秋季则是他们最忙的季节,秋白菜上市,烂菜叶子、大葱皮子,还有枯树叶子,每条街路都有他与工人一起清理的身影。

针对环卫工人女职工多、文化水平低、工资待遇差、社会地位不高的现状,他组织职工积极开展自立、自强、自尊、自信等“四自”教育活动,通过讲述市、区领导每年来给拜年的事例,以此增强环卫工人的自信心和自豪感。积极参加处里开展的文化展示、文艺表演、体育比赛等活动,以此增强环卫工人的凝聚力。同时,环卫处工会发挥“大学校”作用,组织开展了“创建学习型组织,争当知识型职工”,“自学成才”等活动,这种经验和做法在全省得到了推广交流,有效地激发了广大职工的工作热情和创造活力,提高了工作水准,促进了服务水平。大家工作热情高涨,心往一处想、劲往一处使,全心全意干工作。这不仅展示了环卫工人风采,从而也树立了环卫工人的良好形象,使环卫工人在工作岗位上争相建功立业。