

锻造优质服务的高素质团队

——从上海延安饭店在行业技能比赛中的出色表现看饭店的队伍和作风建设



● 朱生元 本报记者 王剑兰 于丹

近年来,旅游饭店行业提高规范服务质量的业务技能竞赛广受社会青睐,上海延安饭店领导历来十分重视服务质量的培训提升,积极开展“服务质量年”活动和“满意在军招、温馨在延安”活动,充分利用军内外各种机会锤炼员工优质服务的业务技能素质;积极参加上海市旅游饭店行业举办的各项业务技能比赛。今年在上海市旅游局和市旅游饭店行业协会组织举办的技能竞赛中,延安饭店按“能打胜仗,作风优良”要求,精心组织、创新策划、悉心指导,参赛选手精心准备、刻苦演练,以良好的精神风貌、精湛的服务技能,经过选拔赛、初赛、决赛等一系列激烈角逐,获得高星级组西餐铺台二等奖、中餐铺台三等奖和客房服务三等奖;在上海市旅游饭店行业举办的第二届“锦宏杯”星级饭店自助餐早餐摆台比赛和岗位工装模特展评比赛中,延安饭店参赛选手不畏强手,团结协作,沉着应战,凭借良好的精神状态,规范的服务礼仪,精湛的服务技能,获得评委好评和对手称赞。其以“绿色畅想曲”环保梦想和健康追

求为主题,获得自助餐早餐摆台比赛第一名和最佳创意奖;岗位工装模特展评比赛获得二等奖和最佳情景设计奖。参赛选手们不但为延安饭店争得了荣誉,也为饭店今年正在进行的“规范服务质量年”活动增添了光彩,展示了军旅饭店过硬的作风和业务技能素质。

地处上海静安寺高档商务区的延安饭店,从一家军内招待所成长为涉外四星级旅游饭店,已走过漫长的 52 年。延安饭店始终严格奉行“宾客至上、服务第一”的宗旨,坚持结合自身特点和优势,更新服务理念,强化竞争意识,创新管理模式,在时代潮流中不断发展壮大,高标准、高质量地多次完成各项保障服务任务,接待服务过众多党和国家领导人

●上海延安饭店优秀的领导团队与来宾合影

与一大批军队将帅,赢得了军内外宾客的广泛赞誉,曾多次获得全军、南京军区接待工作先进单位,集体三等功,先进党委等荣誉,多次获得上海市“拥政爱民”、“军民共建”等先进单位称号;获得中国饭店协会“改革开放三十周年功勋企业”、“功勋会员”等称号,被国家旅游局评定为“银叶级”绿色饭店。同时逐步建立和完善了适合自身特点的管理机制,先后修编完成了《延安饭店管理规范与服务流程》一书,形成了具有军队特点、延安特色的管理模式,实现了饭店接待保障、服务管理的制度化、标准化、规范化。

建设好、管理好现代饭店,必须拥有一支高素质的员工队伍。近年来,各行各业在获得前所未有的大发展的同时,许多企业也品尝到

了“过剩”的滋味,同行竞争愈演愈烈,客人对饭店的要求也越来越高,饭店领导层以与时俱进的现代意识强化管理机制的改革,在进一步完善硬件建设的同时,坚持从加强干部员工能力素质入手,着力打造一支理想坚定、作风过硬、技能精湛的特别能战斗的团队;他们在政治上关心员工,生活上关怀员工,福利上关爱员工的同时,不断建立和完善激励与约束机制,要求广大员工切实把心思放在工作上,把作用发挥在岗位上,把能力体现在管理上,坚持从细微之处做起,不断加强软环境建设和员工业务素质提升,以保证饭店能在日益激烈的市场竞争中,以能打胜仗为坚定目标,永立潮头,永当标杆。

近年来,延安饭店着眼于科学发展和全面进步,以围绕中心、服务大局、内强素质、外拓市场的管理理念,率领饭店全体员工不断提高技术业务素质,从岗位练兵到培养“万金工”;从专业培训到普及提高;从“岗位学雷锋”到文明树新风;从职业道德教育到“八荣八耻”荣辱观教育;从“满意在军招、温馨在延安”到“规范服务质量年”活动……延安饭店广大员工忠实践行“微笑迎宾客,才智献饭店”的企业精神,牢固树立优质服务、诚信服务、温馨服务的从业理念,涌现了多名全国烹饪大师、名师和上海市青年岗位技术能手,全面提高了服务人员的业务技能和职业素养,成为延安饭店不断发展进步的重要生产力要素。

今年,为全面提高服务保障能力和经营增效能力,饭店深入开展“规范服务质量年”活动,不断加大各项专业培训力度,促进服务质量上台阶、上水平,加快技能人才培养,提升饭店员工的业务素质和服务保障能力,推动饭店服务生成模式的转型发展。饭店坚持以人为本管理理念,坚持立足创新,勇于开拓,不懈进取,进一步完善饭店的软硬件建设,在完善设施倾注人性化服务基础上,展示饭店丰富的文化内涵,向宾客展现人无我有、人有我优的优质服务,把饭店推上一个新的层次,再创新业绩、再上新高地!



**中国重汽**
SINOTRUK



WEIRO
军工品质

威沃工程勇士
可靠保证



中国重汽 服务品牌 服务热线: 400-6012806
Service brand of SINOTRUK Service hotline: 400-6012806

地址: 山东省济南市长清区新苑路583号 服务热线: 0531-85582806 400-6012806 网址: www.sinosptruck.cn
Address: No.583, Jiyuan Rd., Huayin District, Jinan, Shandong, China. Service hotline: 0531-85582806 400-6012806 Website: www.sinosptruck.cn