

浪费可耻 节约光荣

厉行节约 酒店利润增长点

□ 谷安迪

近几年来,中央一再倡导厉行节约,各地方政府也都持续不断地对“遏制舌尖上的浪费”进行动员部署。作为经营“舌尖上的幸福”、满足美好生活需求的酒店行业,如何响应厉行节约号召、做好分内之事,是一个必须正视的问题。

厉行节约看似宏观大计,其实与企业的生存与发展息息相关。对于酒店行业而言,厉行节约的重要程度或许比其他行业更有过之而无不及。

然而,很多人理解的厉行节约,只是“不用”或者“不做”,或是一味降低成本。笔者认为,这种简单的“表层节约”并不是厉行节约的真谛。真正的节约,应该让每一份资源都得到最高效地利用,服务好客人并创造饱

满的客户价值。

在节约方面,有一个著名的管理理念值得借鉴,那就是“利润=成本-浪费”。在这个理论中,浪费被定义为“不能为客户创造价值的成本”。比如,有些餐饮菜品以量多取胜,多到客人根本就吃不了。那么,这些让客人吃不了的食品成本就是纯粹的浪费,并没有给消费者带来额外的满足和愉悦。

同样,对于酒店内部的员工餐及其他内部成本消耗而言,这个理论依然适用。厉行节约并不是将员工餐的供应量把控到让员工吃不好或是吃不饱。正相反,酒店可以把节约下来的成本用于提高菜品质量、增加员工满意度上,以此让垃圾箱里的残羹剩饭持续减少,让员工内心的满足感节节提升。

有的时候,厉行节约措施之所以不能持之以恒,正是因为管理简单粗暴和思想动员不到位。一提及厉行节约,有的管理者首先想到的就是“卡”,第一行动就是“停”。而在“卡”与“停”中,系统报错不断,员工意见很大。久而久之,节约成了一段时间的面子工程,难以为继。实际上,如果酒店管理者不断地潜心研究,持续挖掘工作中那些不能为员工和客户创造价值的成本,并将其剥离。同时又不断投入更能为他人创造价值的成本,就可以让团队更有凝聚力,服务更增值。从这个角度来看,厉行节约、去除浪费,不但不是阻碍酒店赢利的桎梏,恰恰正是不断强化之根基。

循着“利润=成本-浪费”的思维导图,我们不妨思考一下市场对于厉

行节约的新认知。

随着国家经济的深入发展,经济主体对于节约的认识也在向着更高层次的价值创造方向演变。在这个过程中,国民从贫穷到富裕再到对美好生活的持续追求这个走向不会变,需要转变的则是那些爱慕虚荣、空讲排场,对资源缺少敬畏的落后观念和自信 deficit。

在国家的正确引导和全民认知水平的不断提升中,已经有越来越多的国人懂得敬畏资源、珍惜资源并反对浪费。与之相对应,他们的消费观念也从之前的侧重于量的追求逐渐演变为以品质为导向的追求,对于简单拥有的渴望逐渐演变为对于体验和意义的期待。

恐怕过不了多长时间,那种粗放式的、为满足铺张与排场而设计的土

豪式产品将逐渐丧失原有的市场,取而代之的则是精准投入成本,为消费者创造饱满价值的那些“简约而不简单”的产品。或许,这样的趋势已经显现,纵观市面上翻台率较高的平价或品质型社会餐饮,还有多少是靠菜量立足的呢?

因此,笔者认为,厉行节约既是国家之大计,亦是市场发展之必然走向。要顺应这个走向,酒店应该做到以下几点:

一是在产品设计上要从虚荣满足逐渐转变为价值服务,那些为满足面子而生的产品已然被消费者淘汰。

二是开展持续不断地剥离浪费活动,让每一份投入都能够为客户创造价值,并且持续改进,从不间断。

三是与员工团队达成“厉行节约”共识,即厉行节约是企业创造更多价值的优化过程,是企业的立足之本,亦是国家的兴盛之源。

综上所述,对国家而言,取之有度,用之有节,则常足。对企业而言,剥离浪费,蓄能价值,则常兴!

过于“热情”的行李生

□ 陈文生

案例

肩背挎包、手拖行李箱,客人陈先生刚迈进某酒店大堂,两旁的行李生就围过来。一位行李生接过他的行李箱在前面引路,另一位行李生小魏想要接过陈先生背着的挎包,却被拒绝了。

“您一路辛苦了,挎包由我帮您拿吧。”小魏抓住挎包背带说道。

“不用。”也许挎包里装有贵重物品,陈先生推开了小魏的手。

“别客气啊。”小魏抓着挎包背带不放。

陈先生似乎有点生气了,大声地说:“你放手。这个包我马上就要用,证件和各种卡都在里面呢。”

小魏好像突然明白了过来,随即放手作罢。摆脱了这位“热情”的行李生,陈先生走向总台办理入住手续。

点评

“主动、热情、耐心、周到”是良好服务态度的表现,带来的效果往往会令客人感动。不过,必须掌握好以下两点:一是要符合规范,二是要适度。否则,不但无法让客人感动,而且可能令客人哭笑不得,甚至厌烦。

行李生欲帮客人提挎包就不合规范。客人肩背手提的小包,一般装有贵重物品。何况小包重量轻,没必要别人代劳。因此,在行李服务的操作规范中应明确:客人肩背或手提的小包,不宜也不必主动要求代拿。案例中,陈先生对小魏过于“热情”的不满,就说明了这一操作规范的必要性。



任思潼 绘

□ 陆诤岚

杭州蝶来望湖宾馆创立于1986年,是我国较早的涉外宾馆。宾馆于1996年开展节能管理工作,是浙江省较早开展节能降耗管理的酒店之一,2018年被评为“金树叶”级绿色旅游饭店。近年来,响应厉行节约号召,结合绿色旅游饭店创建,蝶来望湖宾馆走出了一条绿色发展之路。

变废为宝的智慧

厨房下脚料是厨余垃圾的主要来源。在开展垃圾分类减排工作之初,宾馆积极尝试各种减少垃圾排放的方法。通过实践,最终确定了“变废为宝”的解决方案。要想减少厨房下脚料,如果只是局限在减少这个思路

上,就很可能在实施中出现菜肴品质下降的问题。对此,宾馆提出了“利用下脚料做新菜”的思路。一部分菜肴在制作过程中产生下脚料,另一部分菜则以这些下脚料为原料进行加工,实现食品原材料的“内循环”。

在尝试“利用下脚料做新菜”方面,厨师们报以极高的热情。西兰花的梗做成了爽口凉菜,鸡鸭的下脚料变成小米椒口蘑鸡胗、雪里红冬笋鸭,东坡肉的余料做成了干菜扣肉,这些新菜深受欢迎。

除了对客餐厅,宾馆内部还有员工食堂,两者都提供餐饮服务,但需求不同,提供的菜品和服务自然有所区别。蝶来望湖宾馆尝试通过系统化的管理,达到有效利用食品原材料、减少浪费的目的。宾馆调整了员工食堂的组织架构,交由餐饮部管理,统筹原

材料的使用和菜肴制作,极大地减少了食品原材料的浪费。

节能降耗的努力

中央空调是宾馆的“耗能大户”。通过反复比较,宾馆工程部发现,引入磁悬浮机组,可以让系统能源费用降低三分之一。

在宾馆洗衣房里,熨烫等环节产生的大量热气,导致工作环境差、能耗高。工程部引入了空气源热泵,改善了洗衣房的环境,热泵产生的热量还可以用于加热宾馆的生活热水。现在,洗衣房一台空气源热泵机组每天大约可产生20吨左右的热水,机组更新的费用两年就能回收。

室内照明用电占宾馆全部用电量的20%左右,因此,更换灯具以及有效地使用是照明系统节能的重点环节。

从2017年绿色旅游饭店创建初期开始,宾馆就有计划地开展照明系统的提升改造工程。从前台到后台区域,再到停车场、库房,从灯具更新到照明控制系统改造,宾馆根据照明的不同需求以及“按需供应”原则,引入了智能化照明控制系统,实现了50%以上的节电量,提高了用电效率。

勤俭文化的养成

技术与管理的创新需要制度与企业文化的保障,厉行节约工作也不例外。每位员工在工作中都要用到相关设备,会产生相应的水电消耗和物料消耗,客人的消费行为也需要员工积极引导。因此,在员工中倡导勤俭节约、培养勤俭文化,是落实厉行节约工作的根本保障。

宾馆通过多种途径培育“勤俭文

走近开平碉楼·创5A系列宣传之二

开平碉楼：融汇中西建筑之美

建筑,是凝固的历史,以其顽强的生命力,沉稳而强劲地与时间对抗,勾勒历史之经纬,篆刻人类发展演变历程。以中西合璧的建筑风格独树一帜的开平碉楼,正是建筑长河中精妙的一笔。

矗立在宁静村落中的坚固堡垒,张扬在简易壁垒之上的华丽塔顶,凌空于塔楼四壁的燕子窝,在静穆无声中诉说着被建筑凝固的历史。

开平碉楼,始建于明末清初,大量兴建于20世纪中期,集防卫、居住和观赏性于一体,因其碉堡状外形与多层塔楼式结构得名。开平碉楼建筑规模宏大,品类繁多,造型别致,记录着中国华侨发展历史,传承着开放包容的华侨精神。

碉楼的雏形为古时的“角楼”与“望楼”。“角楼”反映其多分布于村落、住宅的边角位置,“望楼”则呈现了碉楼瞭望、防守的功能。据史料记载,开平以前盗匪横行,洪涝之灾频繁,村民们不得不修建碉楼以求自保,在天灾人祸中建造一处安宁之所。早期的碉楼多为宗族或村落集体建造,而后期出现的防御住房一体式碉楼则是在外华侨衣锦还乡兴建的。

作为防御型乡土建筑,碉楼既保留了当地传统民居“三间两廊”式特色,又在其基础上增加了防御性。碉楼上部四角悬挑突出的角堡呈全封闭或半封闭状,可居高临下视察进村之敌,顶层瞭望台还配备了铜钟、警报器等防卫装置,且碉楼皆为多层建筑,坚固厚实的墙体,狭长的窗口,铁闸铁门等均进一步加强了建筑的防御功能。开平古村落的营建讲究“风水格局”,倚山、向水、前祠、后楼,规整而富有韵律。碉楼多建于村后,与半圆形的池塘、池边条石、大晒场共同组成“文房四宝”的格局,山峦如案,村前辟出半圆形泮池一畦为砚,池边条石似墨,高大的碉楼成笔形者为佳。在侨乡人民心中,这是文脉昌盛、耕读诗家最理想的屋场。

开平碉楼源于本土劳动人民的智慧,根植于中国传统文化,又焕新于中西文化的碰撞交融。漂洋过海的外国建筑图纸将古罗马的廊柱、拜占庭的穹庐顶、欧洲中世纪的哥特式尖拱、葡萄牙式的骑楼、文艺复兴时期的巴洛

克雕花、英国城堡式的燕子窝等西方文化艺术一并带到了开平,使典雅恢宏的西方艺术风格在含蓄的东方传统风韵中融合绽放。

其中,号称“开平第一楼”的瑞石楼,将中西方建筑艺术融合之美展现得淋漓尽致。繁杂而精美的线脚和柱饰从一层延至五层,颜色醒目而艳丽,各层楼的窗裙、窗楣和窗花的纹样与造型各不相同,罗马式拱券吸入眼球,四角别致的托柱循序而上,爱奥尼克风格的列柱与拱券共同组成了气势恢宏的柱廊。上层的平台四角是穹窿顶角亭,南北两面皆以巴洛克风格山花图案装饰,三层西式亭阁之中,以罗马穹庐顶和拜占庭穹庐顶造型最为显著,西欧风情极其浓厚。

又如开平塘口镇的立园,集传统园林、岭南水乡和西方建筑风格于一体。园内分大花园、小花园和别墅区三部分,彼此以人工河或围墙分隔,又用桥亭和回廊连成一体,园中有园,景中有景,里面亭台楼阁,黄墙绿瓦,飞檐斗拱,兼具岭南水乡的精致和北方园林的大气,沿袭中国殿堂之古风,又融入西式建筑的典雅。

瑞石楼和立园只是中西方建筑文化在开平交融碰撞的一个缩影,不同时期、不同风格的建筑艺术凝聚于开平碉楼之内,展现着中西交融的别样魅力,马降龙碉楼群、自力村碉楼群、燕平楼、方氏灯楼等均为其中的典型代表。

这些高大建筑“唐装”与“西装”的结合不仅在外,更在于内。古希腊风格柱廊上雕刻着龙、凤等中国传统吉祥图案,房屋楼里不仅有春兰秋菊、更有精美的欧式花卉,而建造碉楼所用的钢筋、水泥、陶瓷等材料也大多是从国外海运回国内……“不土不洋”的建筑“面子”和“里子”成就了开平碉楼的独特价值。

散落的开平碉楼,如同一间间的近代建筑博物馆,以其独特的建筑艺术,吸引着络绎不绝的海内外游客。如今,经过多年争创国家5A级旅游景区的改造提升,开平碉楼焕然一新,正以其非凡的风姿与魅力开拓前路,为未来书写无限可能。

(张宝忻)



开平碉楼

话说星湖·旅游扶贫系列宣传之二

扶贫先扶智 肇庆星湖拓宽脱贫路

今年是全面打赢脱贫攻坚战收官之年。作为旅游产业发展的核心要素,旅游景区依靠自身优势、因地制宜,在助力脱贫攻坚中扮演了极其重要的角色,广东省肇庆星湖旅游景区便是对口帮扶周边农民精准脱贫、助增收致富的新生力量。

“智力扶贫是阻断贫根的重点,对贫困户扶贫先扶志、扶贫必扶智。”这是肇庆星湖管理局扶贫的法宝。自2016年5月至今,肇庆星湖管理局对口帮扶长安镇5村(居)散居贫困户,严格按照“两不愁、三保障、一相当”和“八有脱贫”验收标准,因地制宜,因户施策,深入了解贫困户家庭情况,切实解决贫困户实际困难。

“想要富口袋,先要富脑袋”。为了充分发挥教育在脱贫攻坚中的先导性作用,帮助贫困学生增强学习动力,为贫困家庭脱贫致富种下希望的种子,肇庆星湖管理局扎实做好教育扶贫工作,为村民们勾画出可期的未来。

摸清底数是肇庆星湖管理局扶贫工作队的第一步。在走街串巷的走访调查中,工作队深入对口帮扶肇庆市封开县长安镇长安社区5村(居),对贫困学生情况进行详细摸底,做到“不落一户”“不落一人”。据调查数据显示,肇庆星湖管理局对口帮扶5村(居)现有在校学生127名,其中小学生53人、初中生36人、高中生15人、中职生17人、大专生4人、本科生2人。

为贫困家庭和孤儿解决实际困难,肇庆星湖管理局多措并举大力推进教育扶贫,其为127名贫困学生建立台账,确保教育扶贫不漏一人。由驻村工作队收集相关材料,提交教育部门,率先从建档立卡的家庭经济困难学生实施普通高中教育免除杂费,而后逐步分类推进中等职业教育免除杂费,让贫困家庭子女都能接受公平有质量的教育。在落实现有各教育阶段家庭经济困难学生资助政策的基础上,对贫困户子女就读小学、初中、高中、中职(含技校)、大专、本科实行生活费补助办法,同时为高考成绩达到本科线以上的学生申请肇庆市“冯毅扶助学金”1万元,教育扶贫托举起贫困学子的求学梦,让他们走出“大山”。

此外,在落实现有的教育补助政策基础上,肇庆星湖管理局对中职以上9名贫困学生进行爱心助学资助,发动热心人士帮扶村贫困学生,赠送自行车47辆,解决贫困学生路途遥远不便上学的问题;更多次发动社会热心机构分别对口帮扶村开展“爱心助学和慰问孤寡老人”活动,“广东狮子会”“东莞竹园公益”“肇庆市河南商会”“新时代国际旅行社”纷纷加入帮扶工作,对小学以上的在校困难学生、孤儿、单亲家庭、孤寡老人开展献爱心助学慰问活动,送上书籍、衣服、慰问品、慰问金等物资。

“我们充分发挥教育在脱贫攻坚中的重要作用,坚持



七星岩水月岩云

“输血”不如“造血”,直指导致贫穷落后的根源,让教育扶贫最大程度阻隔贫困的代际传递,让扶贫不在一时,而是可持续发展。”扶贫驻村工作队队长郭钊波表示,教育扶贫可能短期内看不到成效,但却是一项润物无声的工程,是脱贫致富的根本。

因贫辍学、因学返贫是教育扶贫的难点,为了保证每个孩子不因贫困而失学,除了全覆盖式的资助体系,还需要改变“贫穷”的思想。肇庆星湖管理局持续强化“控辍保学”,以扶志扶智谋长远发展。

2016年5月,驻村工作队来到长安社区陈汝养家里开展精准识别工作。在建档立卡过程中,驻村工作队了解到,陈汝养家中有5名小孩均处于学龄阶段,最大的女儿读高一,最小的儿子读一年级,家中儿女多因家境困苦而产生辍学念头。肇庆星湖管理局高度重视,积极引导陈汝养子女树立“知识改变命运”的信念,同时广泛发动社会热心机构捐助,确保其子女不因贫困而辍学。

肇庆星湖管理局种下的这颗希望种子,在2018年生根发芽,陈汝养大女儿陈颖欣被湖南中南林业科技大学录取。在校期间,陈颖欣通过课余时间成为一名助教,免费辅导一些在学业上遇到困难的学生,她表示,“扶贫驻村工作队的热心帮助改变了我们家的生活,也改变了我的命运,我希望将无私奉献、教育为本的精神不断传承下去。”

随着教育扶贫政策的不断完善,扶智的投入力度也不断加大,肇庆星湖管理局利用景区教育资源打好扶智扶智组合拳,聚力脱贫攻坚。暑假期间,该局组织帮扶村的贫困学生到七星岩、鼎湖山景区进行爱国主义教育、科普教育和传统文化教育,切实做到扶贫先扶智,拓宽贫困学生视野,激励其成长成才。

5年时间里,肇庆星湖管理局对口帮扶封开县长安镇长安社区5村(居)127名贫困学生建档立卡,确保对贫困学生精准资助、应助尽助,实现了建档立卡贫困学生义务教育阶段零失学辍学的目标。

(张宝忻)