

当酒店遇见导盲犬……

提高员工执行力六要点

热点事件

视障客人携导盲犬入住酒店遭拒绝

□ 陈熠瑶 本报首席记者 王玮

视障人士杨先生带着导盲犬入住广东某酒店遭到拒绝一事日前引发广泛关注。视障人士是社会中的一个特殊群体,如何解决其在出游过程中遇到的各种难题,值得业界深思。

9月26日,杨先生计划入住该酒店,他花费1574元预订酒店客房,包含园区门票和早餐。不料,当他带着导盲犬抵达酒店,出示了导盲犬工作证,并告知工作人员根据相关规定,导盲犬可以出入公共场所时,却遭到酒店工作人员的拒绝。

经过长时间协商,酒店才勉强同意导盲犬进入。但是,因酒店方态度恶劣,杨先生决定退房。可在退房时酒店要求扣除部分房费,随后杨先生

报警。在办案民警的帮助下,酒店给杨先生办理了全额退款,杨先生也顺利入住其他酒店。

事后,杨先生将相关视频发布到社交网站上,引起了网友的高度关注。有网友表示,导盲犬相当于盲人的眼睛,不允许盲人带着导盲犬入住酒店涉嫌歧视。

9月28日凌晨,该酒店主管方通过官方网站发表致歉声明,称由于酒店培训不力,导致员工在导盲犬相关接待规定上存在理解不足,造成杨先生未能顺利完成旅行计划。据悉,杨先生已接受道歉和邀请,并计划于近期重游。主管方表示,将全面完善度假区内酒店、餐厅以及乐园等公共场所面向视障人士和导盲犬的标识体系及接待措施。

“酒店作为服务型企业,首先要做到为每一位客人提供无微不至的帮助和关照,其中也包括残障人士。”针对此事件,中国旅游饭店业协会理事祖长生认为,酒店应该允许视障客人携带导盲犬进入。

祖长生坦言,目前,很多酒店是不允许大型犬类进入的。因为酒店是公共场所,酒店管理者担心如果无条件地让大型犬类进入,有可能给其他住客人带来健康和安全风险。

“这件事情在酒店行业引发热议。大部分业者的观点认为,对于视障客人想要携带导盲犬入住,酒店首先要遵守有关法律的规定,为客人提供相关的帮助和便利。同时,酒店应细化相关流程,比如,与客人一同入住的导盲犬须有健康证明。酒店工作人

员应该协助客人携带导盲犬进入客房,并提供辅助性的服务,如提醒客人携带导盲犬出入酒店公共区域时,遵守相关法律法规,以免对其他客人造成伤害。客人携带导盲犬离店后,酒店要对该房间做更深层次的清洁等。”祖长生建议。

在广东省酒店行业协会副会长唐伟良看来,面对视障客人,酒店应该多一点关爱和同理心。他表示,禁止动物进入酒店是普遍做法,是基于保障酒店其他人住客人的安全做出的决定。在星级酒店评定中,为残障人士设立无障碍房间是“硬指标”,但这个指标并没有考虑到视障人士的“指引员”导盲犬。导盲犬作为特殊犬类,酒店可以做人性化处理,妥善安置导盲犬,主动为视障客人的生活所需做出安排。

记者专访

□ 本报记者 赵垒

如何服务好残障客人？

要重视提供个性化服务

虽然当下酒店的某些无障碍设施在使用上遭遇“尴尬”,但是,谷安迪对记者表示,随着我国进入老龄化以及全社会对于残障人群的关切日益提升,酒店更应该把残障客人作为一个重要的具有特殊需求的客群来看待。

“如果我们拥有了这样一个视角,那么,为客人提供携带导盲犬的便利,帮助使用轮椅的客人,在各个区域‘无障碍通行’,在自助餐厅为行动不便的客人安排餐饮服务,或是为他们提供更便利的座位等,都可以成为酒店为残障客人提供的个性化服务,成为创造差异化服务价值的一部分。”谷安迪说。

谷安迪认为,在以客户需求为中心的指导思想下,或许残障客人根本就没有必要被打上“残障”这个特殊标签。其实,他们和其他客人一样,都是具有不同服务需求、期待获得不同个性化服务的消费者。而酒店只要从同理心出发,不断剖析他们的需求,并且恰如其分地给予他们应有的服务体验,那么,那些规范中要求的设施清单和检查项,或许就没有业者想象的那么难以实现了。

加大培训和引导力度

对于如何服务好残障客人,夏子帆认为,酒店应该同时加强对服务人员培训和引导。

《中华人民共和国残疾人保障法》第五十八条规定,盲人携带导盲犬出入公共场所,应当遵守国家有关规



图虫创意 供图

定。2012年8月1日起施行的《无障碍环境建设条例》第十六条规定,视力残疾人携带导盲犬出入公共场所,应当遵守国家有关规定,公共场所的工作人员应当按照国家有关规定提供无障碍服务。

“导盲犬进入公共场所所有法可依,这一点很多人都不知道。”夏子帆说,现在,相当一部分人对于导盲犬的认识是有偏差的,以为它就是一个动物,甚至是宠物。其实,我国相关法律明确规定,视力残疾人可以携带导盲犬出入公共场所。而公共场所就包括公园、酒店、理发室、博物馆、候诊室、候车(飞机、船)室和公共交通工具(汽车、飞机、火车、轮船)等。由此可见,酒店拒绝残疾人携带导盲犬进入是违法的。再有,导盲犬是非常温顺及安全的犬种,都经过极为严格的筛选和

训练。导盲犬诞生百年,目前未发生过一起导盲犬攻击人的事件。导盲犬是残障人士的眼睛,帮助主人克服自身残疾问题,能够得到更好的帮扶,是值得人类尊重的犬种。这些内容都需要酒店向服务人员及客人普及。

“过去,酒店内部有礼仪标准、VIP接待流程、残疾人接待流程、宴会接待流程等。但是,现在,少数酒店可能只剩下前厅服务和客房服务流程了,不仅基层工作人员,就连管理者对于酒店的服务流程都不太清楚,这是行业发展的一种倒退。”夏子帆说,希望这次事件,能够引起业者的普遍关注,思考酒店行业的发展方向,“重拾酒店行业人的荣誉感,重拾失去的服务标准,回归行业本质,这才是探讨此次事件的真正意义。”

残障设施使用效率不高

我国酒店业对于残障客人的“规范化关注”要追溯到1997年。1997版《旅游饭店星级的划分与评定》中规定:三星级及以上的酒店必须具备门厅及主要公共区域有残疾人出入坡道、配备轮椅,能为残疾人提供必要的服务;四星级及以上的酒店应具备残疾人专用卫生间或厕位。五星级酒店的选项项中,“设有残疾人客房及电梯内有方便残疾人使用的按键”是必不可少“的分项”。多数有志参评五星级的酒店,都不会放弃残疾人硬件设施的配置,甚至还会不惜投入进行专项设施的改造。

然而,实践中,除了残疾人出入坡道以及轮椅外,残疾人专用卫生间及残疾人客房使用效率较低。有的酒店残疾人客房一年也难以迎来一次残障客人入住。而有的残障客人,也并愿意接受入住有“特殊标签”的残疾人专用房间。至于残疾人专用公共卫生间,虽然使用效率略好于残疾人专用房间,但真正被残障客人使用的概率也不高,往往在卫生间厕位比较紧张的情况下,成为普通客人的备用卫生间。在实际管理中,残疾人专用公共卫生间也存在被不当使用的安全隐患。

延伸思考

“带宠物入住”的需求,酒店怎样满足?

□ 李原

近日,被社会广泛关注的视障人士携带导盲犬入住某酒店遭拒绝一事,以酒店主管方的一纸道歉信终结。然而,笔者总感觉此事尚未结束,如果逢事皆如此,面对不断出现的新问题,业者缺乏深入思考,未从根本上采取措施予以解决,长久下去,对整个行业的发展非常不利。

近年来,随着人们生活方式的变化,更多个性化、特色化、细微化的消费需求正在不断涌现,并且对酒店既有的产品和服务提出了挑战。其实,不仅是导盲犬,实践中,宠物进酒店也是非常突出且亟待解决的问题。

面对客人带宠物入住的需求,酒店是应该设计专门的产品,还是通过专门的宠物接待型酒店来完成?哪种方式既利于酒店业提升服务品质,又利于吸引消费者?如果说需要设计专门的产品,那么,产品应该如何设计、要具备哪些功能?酒店要为此提供哪些服务、流程又该如何设计、相应的成本投入与收益之

间的关系又该怎样处理?以上问题,业者是否认真地思考过,是否有了可实施的计划?笔者以为,上述事件中,员工以没有提供相关规定来回答客人,可见从思想认识上尚且没有做好准备。

不仅如此,在产品功能与服务流程上,业者也尚未做好准备。客人带宠物进酒店说起来简单,实际上涉及私域空间与公共空间的关系问题。在城市社区的公共空间和私域空间中,因为养宠物的家庭住房是私域空间,宠物在家中如何生活与其他人无关,因而,在社区公共空间中,大家对养宠物多持宽容的态度。

酒店空间分为公共空间和客房“变动性私域空间”两部分。此次事件涉及的酒店是一家定位亲子主题的酒店,酒店公共空间中小朋友很多,而宠物与小孩之间发生问题的概率很高,员工之所以拒绝导盲犬进入酒店大概也有这方面的顾虑。

从酒店私域空间看,尽管客人入住酒店后,客房属于住客的私域空间,但这个私域空间和家庭住房有着本质区别。

客房是一种变动性的私域空间,今天是你的私域空间,明天则可能是另一位客人的私域空间。因而,宠物进入客房,宠物在客房的生活状态便会让她其他客人心存担忧。防疫的问题、毛发的问题、其他过敏源问题等都非常复杂,谁也不敢保证万无一失。处理不好,很有可能对下一位入住客房的消费者产生影响。

而现阶段的问题之处就在于酒店没有做好相应的准备工作,更没有相关的技术手段,工作流程确实避免类似问题发生。思路不清,势必方向不明;准备不足,必然行动懈怠,漏洞百出。酒店业者要从产品结构体系到具体生产流程等各个方面寻求突破,最终形成有针对性的服务产品。

总之,分析此次事件,切忌就事论事。业者应从更高的层次进行思考,充分意识到充满不确定性的变革时代行业面临的考验还很多,需要我们拿出勇气、调动智慧,变革生产、创新产品,为消费者提供更多的服务可能性,创造更美好的酒店生活。

(作者单位:四川大学)

□ 罗旭东

什么是执行力?通俗地讲,执行力就是把想法变成行动,用行动创造结果,也就是说执行力是把决策变为结果的能力。

酒店总经理、酒店集团负责人都希望拥有一支执行力强的队伍。为了提高执行力,酒店设计了各项规章制度,但总感觉团队执行力不足,工作推动起来困难重重。

分析其原因,要从人力资源的六大板块说起。所谓人力资源的六大板块,即人力资源规划、招聘与配置、培训和开发、绩效管理、薪酬福利管理、劳动关系管理。这六大模块相互联系、相互作用、相互影响。其中,人力资源规划是人力资源管理的起点,主要通过规划来帮助组织预测未来的人员需求数量及基本素质构成;招聘与配置是人力资源规划的基础,通过“选人”来解决组织人员配置、人岗匹配的问题;培训和开发的目的是“育人”,通过提高人员的岗位知识技能、培养未来人才等方式不断提高企业的竞争力;绩效管理是六大模块的核心,其目的是“用人”,旨在不断挖掘人的潜能,既实现企业利益的最大化,又帮助员工实现个人梦想;薪酬福利管理,旨在激励人,解决企业“留人”的问题;劳动关系管理,旨在明确企业和员工的权利与义务,为企业发展提供一个稳定和谐的环境,并通过公司战略目标的达成实现企业和员工的共赢。

上述六大板块,有起点、有核心,但是缺少一个执行的闭环。实践中,很多酒店总经理总是头痛HR不给力。例如,国际品牌酒店的HR更注重培训、员工活动以及人员招聘,国内品牌酒店则更为重视绩效考核。然而,即便有了这些手段,企业却依然无法实现理想的绩效。究其原因,在于执行力管理没有到位。

如何提高执行力?可以从以下几个方面入手:

一、布置工作时,要目标清晰、要求明确。首先,要设立清晰的目标和实现目标的进度表,且目标一定要可衡量、可检查、有时间节点、有汇报进度;其次,明确任务第一负责人,明确其担负的统筹、协调、配合等工作,避免出现互相踢皮球的情况;最后,工作任务要量化具体,是以提交方案为任务终点,还是以任务得以落地为终点?都需要明确。

二、追办工作讲进度、抓效能。既然制定了任务进度表,就需要严格按照时间节点来进行通报、追办。实践中,这一阶段极易出现松懈和拖延现象。推动工作除了用管理手段外,还要让企业形成“比学赶超”的氛围,让每个员工都能自发地工作和提高效

能。人力资源部要善于进行制度设计,善于把定性的东西进行量化考核。实际工作中,酒店有多种管理工具或者电子化系统,但是就是缺少一个实实在在的人(角色)来跟进。对此,酒店总经理通常无暇顾及,运营副总经理又分管不同板块,各部门负责人通常是执行人,不能即当运动员又当裁判员,所以,这个追办者由人力资源部负责人担任最为合适,即“首辅”。同时在这个过程中,人力资源部也能够发现工作中的不足,为方案和制度的优化奠定良好的基础。

三、考核问责要及时、严格。布置工作如果不落实,一切都等于零;布置工作如果不检查,同样也是零。因而,考核要讲究及时性,也就是说奖励和处罚都要及时,否则做得好的人就会失去积极性,做得差的则依然我行我素,成了“老油条”。同时,考核也要讲究激励与处罚,要与事物的大小成正比,大贡献大奖励,小贡献小激励,大过错重处罚,小过错小惩戒。只有做到奖罚分明,才能形成酒店良好的工作氛围,提高酒店的工作执行力。

四、复盘工作要集中找差距、讲结果。要想提高工作执行力,方法很重要,平时推动工作要一个阶段一个阶段地进行复盘、总结、回顾,不断地寻找工作执行中存在的偏差和不足,并找到解决偏差和不足的新办法、新手段,这样才有利于更有成效地开展工作。

五、真诚沟通,形成合力。工作中,人力资源部要倡导真诚沟通的工作方式和氛围,形成工作的最大合力。有调查表明,企业内存在的问题有70%是由于沟通不力造成的。每个人都应该从自己做起,看到别人的优点,包容或善意地提醒别人的不足。

六、营造崇尚执行、注重结果的企业文化。其基本内涵包括:雷厉风行、讲求效能;拒绝烦琐、直接沟通;各司其职、分工合作;责任明确、赏罚分明;绩效导向、拒绝无为;继承创新、不断扬弃;能上能下、任人唯才;相互尊重、相互鼓励;乐于分享、共同成长。

总之,一个优秀的酒店一定是奉行“高效执行力文化”的组织。只有让每位员工都从意识深处认同酒店倡导的执行力文化,辅之以强有力的监督措施和奖惩制度,使立即执行、高效执行成为企业信条,才能达到企业运行的最高境界。

本报常年法律顾问:

北京市岳成律师事务所

网址: www.yuecheng.com

电话: 010-84417799

微信: beijingyuecheng

地址:北京市东三环北路内2号天元港

中心A座7层



遗失声明

广东省 骆铭章 台湾领队证遗失 证件号:粤-100568
广东省 耿玉凤 台湾领队证遗失 证件号:粤-100588
广东省 张明超 台湾领队证遗失 证件号:粤-100589
广东省 郑观玲 台湾领队证遗失 证件号:粤-100799
广东省 范晓英 台湾领队证遗失 证件号:粤-100250

广东省 高英 台湾领队证遗失

证件号:粤-100248

广东省 温志立 台湾领队证遗失

证件号:粤-100253

广东省 雷超 台湾领队证遗失

证件号:粤-100251

广东省 杨红英 台湾领队证遗失

证件号:粤-100567

广东省 梁日 台湾领队证遗失

证件号:粤-100289

声明作废

北京博雅方略文化旅游集团
北京博雅方略旅游景观规划设计院

深耕文旅二十载,以匠人之心,为政府、企业提供优质服务

“十四五”文化旅游业发展规划

国家级旅游度假区创建

国家文化公园

红色旅游

国土空间规划

研学旅行

风景名胜街区

旅游休闲街区

城市双修

乡村振兴

全域旅游

康养旅游

文旅融合专项规划

景区提升与创A

露营地

田园综合体

北京博雅方略旅游景观规划设计院是北京博雅方略文化旅游集团的核心机构之一,具有国家认定的旅游规划设计甲级资质、城乡规划编制乙级资质、土地规划乙级资质等多项专业资质,是中国旅游协会休闲农业与乡村旅游分会会员单位、中国旅游景区协会景区红色旅游研究与发展中心主任单位、中国城镇化促进会民宿发展专业委员会副会长单位。

建院以来,完成了2000余个精品规划项目,其中完成省级、市级和县级全域旅游规划70余个,荣获“中国旅游知名品牌”,在业界享有良好的口碑,得到了客户及社会各界的认可和好评。

地址:北京西城区车公庄大街9号院五栋大楼A3座12层

官网: www.onpku.com

服务热线: 010-82781426

联系电话: 15313838109

