

# 用热爱为工匠精神写下生动注脚

——全国星级饭店从业人员服务技能竞赛获奖选手岗位追梦纪实

□ 本报记者 唐伯依 首席记者 王玮

全国星级饭店从业人员服务技能竞赛总决赛(以下简称大赛)结束已有两个多月,酒店人“精于此道 以此为生”的精神,选手们在赛场上精湛的技能,让业界为之振奋。两个月之后,大赛对于酒店日常服务产生了哪些影响?参赛选手又有了哪些新成长、新变化?日前,记者对部分获奖选手进行了回访。



山东文旅酒店集团旗下临沂鲁商铂尔曼大酒店前厅经理殷允慧为客人送上兔子玩偶 酒店 供图

第一时间复盘和总结,取长补短、查缺补漏,热火朝天地再次投入到服务工作中……这是选手们回到工作岗位后的“统一动作”,不少人从“参赛强手”转变为“实战能手”。他们将大赛经验分享给了更多同事与同行,让大赛精神持续“生根开花”。

镜头一:“宝贝,阿姨把这个可爱的兔子送给你吧,希望在它的陪伴下,你可以开心一整天。”送上玩偶的工作人员俯下身,微笑着对小朋友说。这是几天前山东文旅酒店集团临沂鲁商铂尔曼大酒店前厅经理殷允慧和同事接待一家亲子客人时发生的一幕。

“小朋友年纪比较小,一到前台就说要住到酒店的最高楼层,但最高楼层都是行政房,价格比普通房型要高。当时,小朋友的父母选择的是高级房,我们便将其安排在了高级房中的最高楼层。但小朋友的想法还是落空了,我们能明显感觉到她的失落情绪。”殷允慧和同事立刻拿出酒店定制的玩偶小兔子送给小朋友,小朋友的心情也“由阴转晴”了。第二天退房前,小朋友父母给酒店留下了长长的

据某大型专业人力资源服务机构发布的相关数据显示,去年,餐饮、酒店行业员工的主动离职率较高。长期以来,酒店行业也因工作繁重辛苦而让不少从业者望而却步。但参赛的这些从业多年的“老”员工不仅没有动摇,反而越战越勇。酒店行业对他们来说,究竟有哪些吸引力?

汪嘉琪已经从业快10年了,在她看来,酒店是客人在外地的落脚点。“我本身就喜欢旅游,经常会换位思考,如果我到一个人生地不熟的地方出差或旅游,服务人员能够热心、耐心地帮我解决问题,我会感到非常暖心。同样,我很乐于在客人有需要的时候站出来,看到他们获得帮助,我也会感到非常慰藉。”

同伴们都称赞汪嘉琪在大赛中优雅自信、闪闪发光,而这背后,离不开大量的练习与积累。汪嘉琪坦言,自己并不是专业旅游院校出身,最开始甚至不清楚摆台和服务流程。“但任何工作都是熟能生巧,摆台一遍摆不好,我就练几十遍,总会有进步的。”

因为热爱,所以执着。在杭州开

“一提起对客服服务的精益求精必然会提到工匠精神,你们是如何理解这一精神的?”这次接受采访的获奖选手大部分是90后,面对记者的提问,他们分享了不同的观点。

“比如,有的客人刚进酒店时,可能会因为有些细节心生不满,但如果之后的每个服务岗位的工作人员在每个环节都想办法让客人满意,就一定能够弥补,不让客人带着不满离开。”在陈赛看来,这不单单是对客服服务的技巧,更是工匠精神的体现,各个岗位相互配合、术业有专攻,让客人在每一个环节都感到舒心。

事实上,为了实现这一点陈赛一直在努力。从事酒店客房服务8年的她有一个习惯,就是每天晨跑,因为“铺床”既要有技巧支撑,还要有良好的体能。抛单、端托、下蹲……陈赛的身体早已形成了标准的肌肉记忆,虽然这些是客人看不到的,但是一想到他们看到整齐床面时的那份安心,陈赛就觉得“值”了。

纪录片《我在故宫修文物》中修复师们“择一事终一生”的工匠精神对殷

感谢信,称赞他们服务的专业性。

殷允慧坦言,这件事其实也是把大赛经验“搬”进了现实,对客服务要做到“眼观六路、耳听八方”。“我们可能满足不了客人的所有需求,但不等于不能让他们满意。”

镜头二:“比赛过程中,一定要保持冷静的头脑、热情的态度,评委提出的问题都是我们日常工作中遇到的,只要仔细梳理便能找到答案。”在金陵饭店酒店前厅部组织的技能大赛现场,金陵饭店质培部助理总监徐余洋正在指导选手们提高技术。

徐余洋告诉记者,总决赛结束两周后,酒店便组织了此次比赛,自己也参与其中。“我为大家分享了参与总决赛的要点和经验,提醒大家按照规范的流程进行操作。”

在徐余洋看来,对客服务做到“眼里有活”和态度良好是关键。“尤其是做前厅服务,要主动发掘客人需求,多想一步、多问一句。大赛设计了突发事件

环节,就是考察我们在服务过程中不失服务水准的应变能力。”

“比客人提出的要求更早一步”,不只是对前厅服务人员的要求,对其他部门同样如此。

镜头三:“天气转热,酒店空调风力比较足,女性客人相对怕冷,所以在组织宴会活动时,要提前把披肩备好。”金陵饭店宴会会议经理汪嘉琪对部门同事说。

细心的汪嘉琪发现,不少女性客人即使感觉室内温度偏低,但碍于场合正式,便不好意思开口向服务员寻求帮助。“所以我们就把工作做在前面,提前询问客人是否需要披肩等。如果通过名签、席签判断有女性客人,我们会把披肩提前放置在座位上。此外,推荐饮品时询问客人是否需要常温,如需常温则要关注其是否有身体不适或是服用药物,菜品上是否有忌口等,提前做好准备。”

汪嘉琪告诉记者,大赛的实操服

## 不为繁华易初心

元名都大酒店前厅部值班经理张彤看来,每个行业都有自己的辛苦,但如果发自内心地喜欢,就不会觉得累。张彤告诉记者,从上学接触行业到现在已经8年了,最初的实习便是从客房部开始。此前为了备赛,单是铺床时甩床单的动作,张彤一天就会练习100次以上,一套动作下来基本上满身是汗。“当我看到平平整整的床面和客人满意的眼神,就感觉一切辛苦都不算什么。干一行爱一行、爱一行专一行,‘酒店人’这3个字需要用长时间的坚守去诠释。”

除了热爱,更有看到自身成长后发自内心的喜悦。殷允慧的坚守是因为看到了自己的进步和成长。“从酒店行业的‘门外汉’到部门骨干,从刚入行时的慌乱茫然到现在的应对自如,酒店也安排了很多培训,帮我们提升沟通技巧和职业技能,随着日复一日的坚持与经验的不断积累,我感觉到自己的目标也更为明晰了,想用自己所

学为顾客提供更优、更好服务的意愿更强烈了,而这是在刚入行时完全无法想象的。”

徐余洋对此也表示认同。当他刚刚从礼宾部转岗到酒店总台时,也是经过了一段时间的“磨砺”。短短3个月时间,他瘦了10公斤。为了更快地熟悉房型,徐余洋每天下班后会在酒店多留两三个小时,并请师傅带着自己到每个房型参观,边看边记。“无论是在回家路上还是吃饭过程中,我都会在脑中一遍遍地回想,向客人介绍时应该用怎样的顺序,每个房型有哪些亮点。随后再对电脑系统进行梳理,这样,看似繁杂的内容就能较快消化了。在这个过程中,我能够感受到自己的成长,这是非常令人兴奋的事情。”

被同行的韧性 with 坚守所打动也是他们选择留下的重要原因。

河北云臻世纪大饭店客房部副主管陈赛向记者分享了刚刚入行时的故

## 精益求精用匠心

允慧的触动很大。而她也一直坚持做自己喜爱的工作。“工匠精神就是坚持初心。在从业过程中,我遇到过可以重新选择其他行当的机会,也有‘高薪’诱惑,但我还是想在这个行业闯出名堂,成为前厅对客服服务的资深专家。”

“主要体现在传帮带上。”这是汪嘉琪对工匠精神的理解,也是金陵饭店一直保持的老传统。“每个新员工都是由老员工手把手带出来的。就像师傅带徒弟一样,除了一些基础知识,师傅常会把他们积攒多年的经验分享出来,经验越积累越多,也就覆盖了对客交流的方方面面,金陵饭店细意浓情的服务精髓也就体现出来了。酒店的每一位师傅都非常有责任心,他们会特别留意徒弟的工作流程,随时将不足之处‘点’出来。如果有了工作失误,酒店也会先问责师傅,这样徒弟反而会更精心、更努力地把事情做好。”

在新媒体、新技术盛行的当下,传

统酒店里的对客服务也不再墨守成规。

在接受记者采访时,汪嘉琪刚做完一场抖音直播,推荐的是酒店的网红美食。“这算是我们酒店在疫情期间的突破,现在金陵盐水鸭、杏仁萨其马都是直播的拳头产品,复购率很高。”汪嘉琪注意到在社交媒体上进行传播的重要性。“这是让年轻人认识我们这个已有40年历史的酒店的新平台。”

随着各个酒店的发展都进入了数字化时代,这几位年轻的酒店人,已经开启了和机器人打配合的工作模式。

“我们很幸运享受到了科技带来的便利性。”在殷允慧看来,酒店前台电脑录入客人信息的繁琐操作中解脱出来,让她有更多的时间跟客人去交流。“现在很多酒店都启用了机器人等人工智能设备,但我们并不担心被取代,甚至分工更明确了,把一部分程序化的工作交由机器人来完成,让我们能

务环节有很强的实用性,拨开云雾了解到客人的真实需求是第一位的,以此为基准,在做好基础服务的同时再多做一步,为客人营造更多惊喜。

镜头四:“各位贵宾,现在为您展示的这道菜品是山东的特色美食——富贵开花大馒头,它的中间有裂纹,形似盛开的花朵,有花开富贵的美好寓意。”午餐时间,山东大厦餐饮部宴会主管田密密满眼笑意地向客人介绍。

“即使这只是一道主食,我们也希望能给客人留下深刻印象。酒店平时主要是做政务接待,服务形式相对固定。经过参与大赛,我了解到待客更重要的是具备热情和亲切感,回来之后就对菜品介绍进行了‘改良’。不再是死记硬背、套用‘模板’,而是加入更多自己的语言,像和朋友交谈般介绍菜品的典故由来、制作过程及特色亮点,客人也会听得津津有味。”

以赛代练,以赛促练正是大赛最大的意义。服务更加标准了,对客交流更自然了,客人才能获得更为舒适的体验。大赛结束后,田密密还成为酒店的推介山东宣传员。

事。“我本身个子不高,但是做客房工作经常需要推着放满布草的工作车,尤其是推车进电梯时非常困难,车体很沉,每次都要花费很长时间,常常要求助同事帮忙。”陈赛坦言,这仿佛是她工作中的一道“坎”,让自己非常沮丧。直到有一天,她看到了一个比自己还瘦小的女孩子轻轻松松便完成了推车工作。“那一瞬间真的被感动了,于是我沉下心来,边学边问,摸索规律,终于找到了突破口,迈过了这道坎。”

被同事感动的还有徐余洋。“有一天晚上,我看到了一位前辈在酒店一期和二期两栋楼的连廊上往返迎接赴宴客人。连廊很长,步行大概需要一分钟,但他从第一位客人进场到婚宴开始的一个小时,没有停下脚步。”徐余洋便走上去询问前辈运送的是不是都是他的客户,前辈回答,自己只是负责宴会预订,但除了主家之外,其他的到店客人也都是自己的客人。不希望让客人“迷路”,也想让他们感受到酒店是有温度的。前辈的这番话让徐余洋瞬间红了眼圈,也暗下决心,要努力向前辈看齐。

更好地提供个性化的服务。”

汪嘉琪发现,现在不少社会餐饮使用的是“扫码点单、线上支付”的方式。“这确实可以节省不少服务人员,提高效率。但是,如果是一位初次到餐厅用餐的客人,他很可能无法通过菜名了解菜品。点单服务是酒店的亮点,在此过程中,我们可以对客人的需求、喜好有更深入的了解,客人也会对菜品更加了解。因此,我们正在尝试如何将智能化和人性化服务更紧密地结合。”

在漳州宾馆有限公司餐饮部厅面副主任陈雅英看来,服务的灵魂是要靠一线员工去展现的。哪怕是通过机器人来送物,也是先由工作人员与客人沟通,再由智能设备完成下一步服务。

采访接近尾声时,此次接受采访的获奖选手都再次向记者表达了要继续在自己热爱的岗位上“追梦”的执着。他们说,这次技能大赛带给他们的不仅是一份行业最高的荣誉,一次突破自我的机会,也是一个让更多人愿意坚守工匠精神的动力源泉。他们正用热爱为工匠精神写下生动注脚。

### 理论与实践

酒店作为企业,创造利润并实现最大化是经营管理的核心任务,而开源和节流是完成这个任务的两个根本措施,其中,节流有几个不易觉察的漏洞,在管理过程中经常被忽略。

33.24 吨

因冰冻原料解冻或是原材料涨发的需要,厨房师傅通常会采用“长流水”(即自来水长流)的方式完成这道工序。因这种方式相对温和,能较好地保护原料品质,因此也成了行业里大家普遍接受的做法。但看似细小的水流,却会造成严重的水资源浪费。浪费的程度究竟有多高?

以某家酒店厨房进行的测试为例。工作人员找来一个500mL矿泉水瓶,先测试装满一瓶水的时长,然后用水流总时长进行计算。经过多次统计,得出结论:每个流水点平均每次“长流水”的流量为45.53升。假设中餐、晚餐每餐流水1次,如此计算,得出每个长流水点每年水的消耗量是33.24吨(即,45.53×2×365÷1000)。这只是一个流水点的情况。从全行业角度来考虑,这个数字就十分惊人了。因此,酒店在资源管理方面,要重视细节,有些看似“天经地义”的做法,实际上暗藏着巨大的成本“黑洞”。尤其对企业来说,节约用水,不仅仅是个经济效益的问题,更是应该承担的社会责任。

1836 千瓦时

酒店厨房使用了大量的机器设备,如冰箱、电烤箱、电蒸箱、轧面机等,这些确实是酒店正常经营的必需品。针对该环节进行调研时发现,师傅们都能认识到采购这些物资需要大量的投资,也认为使用过程要加大保养的力度,但当问及各设备的功率分别是多少瓦,平时在节能方面采取哪些具体措施时,几乎没人能回答出来,只是泛泛地说要有节能意识。关于设备使用过程的成本,以酒店最常用的四门冰箱为例。四门冰箱额定功率为425瓦,为便于计算,设定冰箱每日开启时间为12小时,则这台四门冰箱每月的电量消耗为153千瓦时(即:425×12×30÷1000),每年为1836千瓦时。也就是说,不知不觉中,每台四门冰箱每年“吃掉”了1836千瓦时电。很多人认为,使用电器消耗电能,这是很正常的现象,但有一个常常被管理者忽略的问题——设备闲置。当前,物流力量越来越强,厨房为保原材料新鲜,普遍采取降低单日采购量、少买勤买的策略。因此,厨房需储存的物资减少,尤其是晚餐后,冰箱里放的东西很少,甚至有的空间都是空的。

笔者跟踪几家酒店近两个月,观测了近110组四门冰箱的情况,闲置空间接近80%,这种状态笔者为其命名为“新型闲置”。按此标准,酒店是否可以考虑停用,甚至慢慢减少一部分冰箱的配置,这样可以有效降低能源消耗,也可以缓解采购环节的投资压力。其实,厨房中还有很多设备存在类似情况,如保鲜柜等。这样的闲置现象,都应该引起管理者的关注。

3 公斤

食品原材料是厨房成本控制的关键要素,因此各酒店行政总厨都给予高度的关注,并想尽办法予以控制。控制原材料,各酒店通常通过两个数据进行,即,标准食谱卡和盘点。在对厨师每日的具体工作进行调研后不难发现其中存在的问题——“实际消耗量”同“理论消耗量”脱节了。厨师在烹调菜肴过程中,行政总厨经常会有“注意按照食谱卡投料”的提醒,厨师也都会答应。在一天的工作完成后,厨房通过盘点对原材料消耗情况进行统计并记录。完成这些工作后,一天的工作就算是结束了,却不知疏漏了最关键的一步。

以胡萝卜为例。该厨房有A、B、C、D共4款菜肴会用到胡萝卜,按标准食谱卡,4款菜肴的使用量分别为200克/份、100克/份、150克/份和300克/份。这一日,4款菜肴分别出品10、15、20和25份,计算的胡萝卜消耗量为14公斤。班后盘点胡萝卜的实际消耗情况发现,该岗位上日结存8公斤,本日早晨领用10公斤,本日结存为1公斤,由此得出本日实际消耗17公斤(即:10公斤+8公斤-1公斤)。不同的统计方式,形成了不同的统计结果,前后差3公斤。差异形成的原因就在于厨师在菜肴烹调过程未严格按照标准食谱卡进行投料。通过上述分

# 算算账堵漏洞 强化酒店成本管理

□ 马继明

50 分钟

婚宴是酒店经营重要的目标市场,其以批量生产、回款快的特点,更是受到各餐饮企业的重视。某日,笔者到酒店进行调研,恰巧赶上该酒店为次日婚宴做接待准备。本次婚宴为30桌,安排12位员工进行准备。酒店员工先把餐桌、餐椅摆开,然后派分餐具。所有餐具放在多个大的收纳箱里,员工有的用车推着,没分到车的就只能用手搬着,一桌一桌地分派。300只骨碟、300个汤碗、300把勺子,还有筷子、牙签等,工作效率不高,且劳动强度很大。好不容易分完了,下一道工序便是摆台了,这时,新的问题又出现了:很多餐桌上,某类餐具,确实是10只,但10只的型号不一致。这时经理又发了一道命令,各餐桌间调整一下,保证每桌上的同类餐具规格统一,员工又开始忙碌起来。

上述现象反映出酒店餐具管理方面的两个问题,存放和采购规格。“大宗物资的小单元管理”的方法在这个时候是比较有效的。即,准备大小合适的小整理箱,在宴会结束清洗餐具时,就将所有餐具按桌分装,每箱里放10个骨碟、10个汤碗、10双筷子等,正好是一桌的用量。如此一来,多少桌婚宴,员工直接取多少箱即可,劳动强度降低了,更重要的是工作效率提高了。针对某样餐具有大有小的现象,可以用“物资参数体系”来解决,即,规定好每类餐具的高、直径等指标。以高脚杯为例,采购前明确杯高、柄高、杯口直径、杯肚直径、杯底直径等这些指标,形成“参数体系”,每次采购都严格按照这些参数进行,从根本上统一餐具的规格、外观。

这两个建议在应用一段时间后,同样的桌数,相同的员工人数,准备的时间减少了50分钟。看上去不起眼的工作,降低了劳动强度,提高了劳动效率,这也算是又堵了一个成本漏洞。

当前,随着酒店经营管理水平的提高,很多的成本漏洞被发现并被弥补,但部分“隐蔽较深”的细微漏洞依然存在,挤占酒店本不丰厚的利润空间,酒店管理者须继续“抽丝剥茧”,把这些漏洞尽量堵上,增加企业利润的同时,提升企业的管理水平。



图虫创意 供图