

山东大厦

十周年



2018.07
NO.3 总第60期

参观省党史陈列馆开展红色教育主题党日活动
山东大厦厨师团队致力上合组织青岛峰会国宴记
山东大厦摘得2017年度泉城济南旅游“品牌之星”桂冠
山东大厦开展全员轮岗工作
丁肇中回家
10年&60期专题
如何打造使顾客产生情感共鸣的新时代酒店产品

让敢担当、善作为
成为新时代山东大厦主旋律

——山东大厦召开2018年工作会议



官方微信二维码



官方微博二维码



《冬月》



吕峻涛

1963年生于陕西省旬邑县；大学学历；现任中共陕西省美术家协会党组书记、驻会副主席兼秘书长，陕西美术事业发展基金会理事长。系政协陕西省委员会第十一届委员，中国作家协会会员、中国美术家协会会员、中国散文学会会员。主要艺术成就有：出版长篇小说《生命如树》、散文集《检讨自己》、中短篇小说《秋天的诺言》、文艺评论集《涉艺录》，长篇纪实文学《守望的小村》及美术理论等，国画作品曾入选全国及省级美展，并在俄罗斯、美国、日本、马来西亚等国家和地区交流展出，国画《跃动的山音》等作品被省级美术机构收藏。



火热的夏天，火一样的热情

这个夏天有点热，持续的高温反而点燃了大厦人火一样的热情。

科学家丁肇中、钢琴家马克西姆、明星李易峰等国内外名流的到访，使山东大厦成为星光闪耀、粉丝爆棚的聚焦地。大厦精英厨师团队在上合组织青岛峰会主题国宴的卓越表现，进一步提升了山东大厦的国际标准和眼界。

在“中国旅游日”惠民成果展上，山东大厦再次星光闪耀，展台前人气火爆，开启省内智能机器人客房先河的智能“机器人管家“小白””等优秀产品引发济南市领导的关注和游客的青睐，山东大厦同时摘下“山东2017年度泉城十佳旅游饭店”奖。2017年度泉城济南旅游品牌之星评选中，山东大厦同样以独特的文化魅力，高端的设施设备，优质贴心的love式服务，众望所归地夺得“品牌之星”桂冠。一封祝贺《山东大厦》创刊60期的宾客来信也验证了这些年大厦文化建设走过的成功足迹。

没有无缘无故的成功,也没有一无是处的汗水。令人欣喜的成绩和突破都是握指成拳,上下同心、同频共振的大厦人以辛勤汗水铸就,和大厦坚持创新的科学发展方式密不可分。创新性开展全员轮岗,积极推动了对一专多能复合型人才的培养。基层管理人员的竞聘上岗,使一批优秀人才成为大厦前进的骨干力量。组织员工赴济南植物园一日游,放松了员工身心,更提高了团队凝聚力和向心力。开展红色教育主题党日,组织党员参观省党史陈列馆,进一步教育引导广大党员不忘初心,牢记使命,充分发挥先锋模范作用。7月下旬召开的山东大厦工作会议既是对过去半年的复盘总结,也是厉兵秣马、整装再发的冲锋号。

时间的鼓点又密又急,时不我待,把握好2018的下半年,我们要坚持高点定位,聚焦服务好省委和省委办公厅的中心工作,坚持以高质量发展理念统领工作,坚持以创新驱动提升经营管理水平,坚持践行文化管理、人本管理,坚持高素质、专业化干部队伍建设,坚持新时代党的建设总要求。让改革创新、干事创业成为山东大厦的鲜明特征,让人人敢担当、人人善作为成为新时代山东大厦的主旋律,放眼国际,对标一流,高点定位,不忘使命,让这个夏天的火热成为推动山东大厦高质量发展的澎湃动力。

山东大厦总经理

田纳新

Contents 目录

编委会

EDITORIAL COMMITTEE

主任 DIRECTOR

田纳新 Tian Naxin

委员 COMMITTEEMEMBER

鹿敏 Lu Min

李宏梅 Li Hongmei

曲颖霞 Qu Yingxia

肖波涛 Xiao Botao

张令霞 Zhang Lingxia

王琳 Wang Lin

孙培丽 Sun Peili

宋伟 Song Wei

孟蕾 Meng Lei

胥晓明 Xu Xiaoming

郭炜 Guo Wei

张家森 Zhang Jiasen

王美君 Wang Meijun

马婷婷 Ma Tingting

傅钢 Fu Gang

王文广 Wang Wenguang

刘书合 Liu Shuhe

张广文 Zhang Guangwen

主编 EDITOR-IN-CHIEF

田纳新 Tian Naxin

责任编辑 EDITOR

张家森 Zhang Jiasen

赵桂琴 Zhao Guiqin

美术编辑 ART EDITOR

黄志芊 Huang Zhiqian

编辑部电话 82958888-5363

投稿邮箱 263553462@qq.com

卷首语

火热的夏天，火一样的热情（田纳新）/ 01

动态&专题



■专题

让敢担当、善作为成为新时代山东大厦主旋律

——山东大厦召开2018年工作会议（赵桂琴）/ 05

高点定位、不忘使命

全面推动山东大厦高质量发展（田纳新）/ 06

■大事记

参观省党史陈列馆开展红色教育主题党日活动（王小芳）/ 09

山东大厦厨师团队致力上合组织青岛峰会国宴记（陈幼男）/ 10

山东大厦摘得2017年度

泉城济南旅游“品牌之星”桂冠（陈幼男）/ 11

2018“中国旅游日”惠民成果展山东大厦展台人气火爆（刘海伟）/ 11

山东大厦开展全员轮岗工作（董冉）/ 12

山东大厦员工亲近自然之旅（杨眉）/ 13

■足迹

丁肇中回家（赵桂琴）/ 13

众志成城接待丁肇中夫妇（温文文 柏青）/ 15

文化&管理

■管理论坛

这样的酒店设计

简直是给顾客上帝制造麻烦！（陈文生）/ 17

细节决定成败

智能化让酒店由传播变成“播传”(卢俊杰)/18

对“中国服务”的个人理解(张家森)/19

重新定义住宿(王京)/20

酒店工作者需要具备的六种服务能力(安然)/22

■ 轮岗专栏

客房部岗位轮换有感(米振华)/23

平凡中的不平凡、简单中的不简单(尹春华)/24

服务&家园

■ 大厦故事会

亲情在左 幸福在右(赵航)/26

万能帮办——爱心摆渡(李杜嘉旭)/27

■ 服务心得

服务：认真对待，用心努力(赵航)/28

服务附加值(董悦)/29

如何做到“恰到好处服务”(平雪梅)/30

服务心得(郭天琦 李梦玉)/31

■ 10年&60期

写在《山东大厦》10年&60期(赵桂琴)/32

永远成长的青春企业(王新中)/34

见证(周广亮)/34

相伴10年，感恩有你(武丽娜)/35

成长路上有你、有我、有他(米振华)/35

铭刻十年芳华(闫莉莉)/35

《山东大厦》正青春(杨眉)/36

十年，我们一起走过(侯玮)/36

十载风雨砥砺(朱万禄)/36

十年相伴，我们一路走来(胡东东)/36

十年深情始终(陈蓉)/37

未来，我与大厦携手共盼(路其鹏)/37

我们陪《山东大厦》一起走(安然)/37

■ 家园

我的两点工作经验(郭凯芮)/38

你是我无与伦比的美丽(孟玉环)/38

期待遇见更好的自己(赵悦)/39

情动大厦(丁云建)/40

实习——我成长蜕变的时刻(殷一丹)/40

我的几点心得(察鲁单)/41

志当存高远(朱万禄)/41

山东大厦，请重新认识我(翟雪妍)/42

■ 大厦微博

如何打造使顾客产生情感共鸣的新时代酒店产品/43

锋尚&阅读

■ 爱读书 我推荐

苏东坡传(田纳新)/48

比知识更重要的是想象力(李菲)/49

我的文化人生只修不改(刘桂英)/50

这是很长，很好的一生

——读《季羨林：我这一生》有感(孟玉环)/51

读书心得(殷一丹)/51

■ 悦读

洛克菲勒：从年轻的时候，

我就拒绝同两种人交往(约翰·D·洛克菲勒)/52

机会伪装成困难(浅望幸福)/53

人生必备的十件奢侈品，你有几件(刘敏)/54

五块钱的故事/55

香港中文大学校长：如何不负此生(沈祖尧)/56



■ 舌尖上的山东大厦

最是华美极致“上合青岛峰会-齐鲁宴”(胡宗强 朱森)/58



动态 & 专题





让敢担当、善作为成为新时代山东大厦主旋律

——山东大厦召开2018年工作会议

办公室 赵桂琴

7月20日，骄阳似火的盛夏，山东大厦在青岛厅召开工作会议，大厦主管以上管理人员参加了会议。会议旨在复盘总结上半年工作情况，明确下半年的工作方向，动员全体干部员工团结一心、脚踏实地，聚焦聚力，一鼓作气、一以贯之，出色完成全年工作任务。

各部门负责人分别结合各自职能就上半年工作完成情况和亮点、存在的问题与不足以及下半年工作计划进行了主题发言。党委书记、总经理田纳新作了题为《高点定位、不忘使命，全面推动山东大厦高质量发展》的工作报告。

在全体干部员工的共同努力下，2018年1-6月份，山东大厦不仅出色完成系列重大接待任务，生产经营也保持了平稳前行。同时，大厦优化管理机制新动能，以新变化开创科学管

理新局面。不断增强宾客幸福体验，服务重点由满足宾客物质需求向启动情感乐点转化。厚植“故事酒店”新内涵，以新模式展现企业文化新魅力。完善引才育才留才机制，以新平台激发创业新活力。筑牢“安全生产”防火墙，以新动力打造和谐稳定新环境。提升基层党建整体水平，以新作为彰显党员干部新担当。

会议认为，上半年的工作成绩是以习近平新时代中国特色社会主义思想为做好各项工作的总遵循、总定位、总航标，是全体干部员工在省委办公厅和南郊集团的坚强领导下，全面落实发展新理念握指成拳，上下同心、同频共振，攻坚克难，砥砺奋进，用辛勤汗水换来的。

会议强调，下半年，山东大厦要深入学习贯彻习近平总书记视察山东重要

讲话精神以及刘家义书记在省委十一届五次全体会议和全省招商引资招才引智会议上的讲话，紧紧围绕会议提出的目标任务，更好地服从和服务于省委和省委办公厅的工作大局。一是坚持高点定位，聚焦服务好省委和省委办公厅的中心工作。二是坚持以高质量发展理念统领工作。三是坚持以创新驱动提升经营管理水平。四是坚持科学发展，牢记并践行文化管理、人本管理。五是坚持抓好干部队伍建设。六是坚持新时代党的建设总要求。

会议号召全体干部员工以总书记视察山东为强大动力，让改革创新、干事创业成为山东大厦的鲜明特征，让人人敢担当、人人善作为成为新时代山东大厦的主旋律，放眼国际，对标一流，高点定位，不忘使命，努力实现山东大厦的高质量发展。



半年盘点专题

高点定位、不忘使命 全面推动山东大厦高质量发展（摘要）

党委书记、总经理 田纳新

半年来，我们深入贯彻落实习近平总书记视察山东讲话精神，一鼓作气、一气呵成、一以贯之，凭着强烈的责任感、历史感，解放思想，团结一心、脚踏实地，聚焦聚力，以坚定的信念追求以及“功成不必在我”、“功成必定有我”的精神境界，在创建民族品牌酒店的道路上取得新突破。

上半年工作回顾

过去的半年，是山东大厦发展进程中平稳前行的半年，全面完成目标任务，实现营业收入14290.5万元，在省委办公厅和南郊集团的坚强领导下，大厦经营利润率(GOP)达33.3%，取得收入增长、效益提高的好成绩，经营发展呈现出增长与质量、结构与效益相得益彰的良好局面。

半年来，接待国家、省、市级各类会议活动600余个，圆满完成山东省两会、山东省全面展开新旧动能转

换重大工程动员会议、2018央企助力山东新旧动能转换座谈会、山东省招商引资招才引智工作会议、全省旅游工作会议等一系列高规格、高标准重要政务、商务活动接待，荣获中国饭店品质金爵奖、缤客网“好评住宿奖”、山东省饭店行业优秀企业、泉城十佳旅游饭店等荣誉称号。

着力培植市场发展新理念，以新举措挖掘经营新空间

完善总体营销战略，巩固稳定政务市场，加大对各类协会、商会市场开拓力度，推升会议市场整体营销效果。优化营销团队激励机制，开展多渠道网络宣传推介，着手搭建山东大厦会员制系统，组织周年店庆、幸福假期等特色促销活动，实现增收创益。

大厦餐饮以打造味道品牌、服务品牌为切入点促进经营收入。合并婚礼会馆与宴会预订部职能，婚宴增收105万元。举办“舌尖迎乡愁”、

“湖北宜昌美食节”等美食活动，完善菜品创新机制，丰富了菜品结构，突出了菜品特色。

会议中心抓住核心产品不放松，把服务、资源优势转化为经营优势，计划指标和人均创收均取得较明显增长。康乐部创新捆绑销售模式，改进配套服务，超额完成经营目标。酒店管理公司、物业管理公司依托大厦资源优势，各项工作有序开展。园博园度假酒店、省委党校东西校区整体运营良好；红山园逐步走上正轨；山东大厦·清照酒店项目筹备工作取得阶段性进展。

着力启动宾客幸福乐点，以新思路开辟服务新境界

以“暖心LOVE式服务，让宾客体验幸福，为宾客提供恰到好处的服务”主题活动为抓手，围绕服务主题活动扎实开展“服务明星”及“让客人体验幸福”奖项评选工作，上半年共选出“服

务明星”25位，共获得宾客幸福体验卡26314张，获奖员工55位。完善大厦的网络点评信息动态管理模式，开展“网评之星”评选，上半年大厦网络评分始终保持4.9分以上。

开展多层次培训工作，创新新员工培训模式：提高了培训效果和员工参与热情。加大对训导师的培训和考核力度，外请专业老师开展一系列培训，员工的服务意识得到了培养。

积极参加上海合作组织青岛峰会接待，大厦精英厨师团队参与了整个峰会各类宴会菜品的提案、设计、研发、制作。

着力优化管理机制新动能，以新变化开创科学管理新局面

加强文件化管理体系建设，出台行政、安全、保障等管理制度汇编，加强内外部审计监督，继续推进网上物资申购升级，对大厦固定资产进行彻底清查，依规开展产权登记工作，规范采购流程，加速资金回笼，压缩仓库物资。持续开展节能减排工作，能耗指标始终控制在合理水平区间。

不断优化完善经营环境，完成6层客房改造和鲁能厅、海岱厅音响系统改造对金色大厅地毯、窗帘，泉之韵餐厅内部装饰以及部分场地灯具进行微整形，仅用不到全面改造十分之一的资金，就使整体效果焕然一新。更新江园餐厅屋顶花园景观，突出高低错落、层次分明的园林意境。

着力厚植“故事酒店”新内涵，以新模式展现企业文化新魅力

按照打造“故事酒店”活动方案要求，成功开展山东大厦“故事达人秀”活动，生动展示了大厦的文化魅力。

创新开展班前会季度评比和日常检查制度，提升班前会召开质量。对外拓单位进行统一的企业文化管理，

使之更好融入大厦文化。李忻峰、董俊超教授山水巨作《龙脊》的创作，宋丰光、张锦平西双版纳写生展以及山东大厦美术馆馆藏作品展等活动使大厦的文化建设工作频添亮点。

上半年，大厦还组建太极拳、乒乓球和瑜伽兴趣社团，进一步丰富了员工的文娱生活。

着力完善引才育才留才机制，以新平台激发创业新活力

多方式、多渠道推动人力资源开发。举办“山东大厦春季专场招聘会”，与相关院校保持更加紧密的合作关系，增加了新的生源。努力打造有温度的HR，从员工面试、录取到住宿、就餐以及家长、老师的接待，对一系列环节进行设计策划。

创新性开展人才发展工作。依据岗位需求对前厅、客房、康乐等部分管理人员进行调整，组织开展年度基层管理人员竞聘上岗工作，一批优秀人才充实到基层管理岗位。创新性开展全员轮岗工作，对培养一专多能复合型人才起到积极推动作用。坚持“双师制”和定向留用制度，实施师傅全程负责制，提升了新员工融入度。

着力筑牢“安全生产”防火墙，

以新动力打造和谐稳定新环境

组织安全隐患专项检查、电器设备专项检查等各类安全检查14次，查出并整改安全隐患300余处。强化消防安全培训，有力有效组织消防演习，防范和处置能力不断提高。严格落实《反恐防暴管理规定》和《反恐防暴网格化管理》，通过四次反恐防暴模拟检查和暗访检验，切实提高了内部反恐防暴快速反应和处置能力。组织开展开业以来首次建筑结构方面的安全检查，两次排查共查出结构方面的安全隐患80余项，并及时进行了整改。

加强食品安全管理，建立餐饮晨检制度，杜绝食品安全隐患。严把采购进货关，严格执行货品验收制度，确保食品品质。

着力提升基层党建整体水平，以新作为彰显党员干部新担当

先后制定《2018年党的工作要点实施意见》、《红色教育活动计划》等文件十余个，对全年党建学习、党员发展、组织活动等任务和流程进行明确规范。加强党务工作培训调研，突出日常教育管理，开展“灯塔一党建在线党的十九大精神学习竞赛”



等活动，先后组织党员集中学习党的十九届一中二中三中全会精神、习总书记视察山东重要讲话精神，将党员学习抓紧抓实。建立党建文化阵地，完善任务督办台账，确保各项任务落实落地。

大厦纪委紧紧围绕中心工作，健全纪委运行机制，出台《廉洁谈话制度实施办法》等十余项制度。强化廉政教育，进行廉洁谈话，扎实推进党风廉政建设，为大厦发展提供政治和纪律保证。

山东大厦派驻沂南县铜井镇大张庄村的扶贫“第一书记”张超同志大力开展“抓党建、促脱贫”工作，带领当地群众进行饮用水改造，修建排水渠、健身广场和乡村大舞台，建设樱桃联栋大棚、推动猕猴桃种植，群众幸福指数有了新的提升，脱贫攻坚卓有成效。

让我们以总书记视察山东为强大动力，让改革创新、干事创业成为山东大厦的鲜明特征，让人人敢担当、人人善作为成为新时代山东大厦的主旋律，放眼国际，对标一流，高点定位，不忘使命，努力实现高质量发展，把山东大厦建设发展的更加美好。

下半年工作思路

1. 坚持高点定位，聚焦服务好省委和省委办公厅的中心工作。要紧紧领会习总书记视察山东重要讲话以及刘家义书记在省委十一届五次全体会议上的讲话精神，进一步提高政治意识、核心意识、大局意识和忧患意识，围绕省委和办公厅的中心工作，认真研究新形势下的政务接待新方式新要求，置身我省改革开放大局，以高度的政治责任感和使命感履职尽责

责，让省委和省委办公厅领导满意。

要在管理服务、设施设备、环境建设等方面，努力走在前列，通过国际化、专业化的经营，以惟精惟一、独树一帜的形象，扩大知名度和影响力，向着“全国一流、世界知名的民族品牌酒店”目标一步步迈进。

2. 坚持以高质量发展理念统领工作。要紧盯行业前沿，不断优化经营结构、鼓舞增长动力，推动质量和效率变革。要眼光向前，视野放宽，厚积薄发，谋远笃行，打造转型变革的新高地。要坚持以宾客为中心，以员工为根本，更好地满足宾客日益增长的多元化需要和员工的新期待，努力达到和谐平衡全面发展。

要着力开展学习调研活动，“跳出大厦看大厦”，找到进一步发展的突破口，破除高质量发展中的障碍和短板，破解建设道路上的困难和问题，以更高的标准把大厦事业继续推向前进。

3. 坚持以创新驱动提升经营管理水平。要始终把创新摆在发展全局的关键位置，着重从培育发展新动力、拓展发展新空间、实施创新驱动新战略、构建现代化酒店管理新体系等方面不断推进理念、制度、科技、文化等各方面创新，使之贯穿于经营管理与服务的各个环节。要通过对标明确创新方向，建立“先人一步”的管理服务创新理念，使大厦经营、管理和服务实现从低端向高端、从粗放向精细、从分散性到集约化的转型升级。

要把学习融入到大厦企业文化体系的每一个角落、每一个层面，进而为创新发展提供可持续的源动力和智力支持。

4. 坚持科学发展，牢记并践行文化管理、人本管理。要把大厦的文化

理念和具体工作相结合，用文化解放思想、指导工作，不断增强我们服务工作的厚度，不断丰富大厦文化的价值内涵。

要始终坚持以人为本理念，尊重人才、培养人才、成就人才、爱护人才，打造一流的管理和服务团队。要多谋员工之利，多解员工之忧，在发展中不断使员工有更多获得感、幸福感，不断促进员工与大厦共发展共成长，确保企业基业长青。

5. 坚持抓好干部队伍建设。经过十几年的锤炼，山东大厦目前拥有一支坚强有力、勇于拼搏、能打硬仗、值得信任的干部队伍，这支队伍政治上忠诚、任劳任怨、能吃苦，有一股“老黄牛”的精神和干劲，但是我们也要清醒看到，大厦干部队伍在管理方法、工作质效、适应能力等方面存在的差距，因此，要对现有的组织、机制、理念、方法、技术、服务进行审视，力求实现经济学中讲到的“帕累托改进”。各级管理人员既要成为率先垂范、冲锋在前的战斗员，又要成为多谋善断、督促落实的指挥员，要用自己的大局观、执行力和责任意识，带领广大员工在工作难点、痛点、堵点上实现突破。

6. 坚持新时代党的建设总要求。要把从严从实精神贯彻到新时代党建工作全过程。坚持“严”字当头、“实”字托底，始终拧紧从严治党的螺丝。大厦全体党员要有“夙夜在公、勤勉工作”的担当精神和“昼无为、夜难寐”的事业心，始终信守对党的承诺，时刻牢记自己的使命和职责，切实发挥榜样和带头作用，用自身的实际行动去影响和带动大厦员工为推动山东大厦事业的全面进步做出新的贡献。



参观省党史陈列馆 开展红色教育主题党日活动

办公室 王小芳

为深入学习宣传贯彻党的十九大精神，教育引导广大党员不忘初心，牢记使命，充分发挥党员先锋模范作用，7月25日下午，山东大厦党委开展红色教育主题党日活动，组织党员及入党积极分子赴中共山东省党史陈列馆和中共山东省委领导机关旧址，重温入党誓词缅怀革命先烈。

在省党史陈列馆，大家怀着崇敬的心情，认真听取讲解员的讲解，仔细观看展板、实物，回顾党的光辉历程，我们党为民族独立、国家富强、人民幸福作出的重大贡献、付出的巨大牺牲，在革命、建设、改革的奋斗进程中取得的辉煌成就、建立的丰功伟绩，使广大党员深受震撼和感染。

在三楼展厅，全体党员及入党积极分子面对党旗，庄严宣誓，重温入党

誓词。随后，同志们瞻仰了中共山东省委领导机关旧址和王尽美、邓恩铭两位中国共产党早期党组织创始人的纪念雕像，追忆峥嵘岁月，缅怀革命先烈。

今年以来，大厦党委不断加强党的建设，抓实党员教育管理，党的组织生活有序开展，本次主题党日活动就是年度党建活动计划中的一项工作。

通过本次活动，全体党员深刻感受到了革命先辈们为追求理想信念、为了人民幸福不怕牺牲的崇高精神，进一步增强了新形势下围绕中心服务大局的责任感和使命感。大家一致表示要继承先烈遗志，弘扬革命精神，立足本职，干事创业为山东大厦的高质量发展作出贡献。



山东大厦厨师团队致力上合组织青岛峰会国宴记

企化部 陈幼男

2018上海合作组织青岛峰会举世瞩目，相信大家还对央视直播的国宴印象深刻，那低调华美的国宴器具，那极致诱人的鲁菜孔府宴，都是大师们精益求精默默付出的结晶。作为此次宴会核心厨师长团队之一的山东大厦名厨们载誉归来，为我们讲述了极致宴会背后那鲜为人知的故事。让我们一同来感受上合精神，品读鲁菜文化的博大精深。



食不厌精 脍不厌细

山东大厦厨师团队参与了整个峰会各类宴会菜品的提案、设计、研发、制作，很多国宴呈现的极致菜品都是在大厦多年来沉淀的优秀孔府菜的基础上改良提升而成。这其中就包含欢迎晚宴“四菜一汤”里的主要菜品，受到了各国元首及领导的高度评价，尤其是晚宴的头汤（孔府一品八珍盅），那香飘满屋的极致味道让人久久难以忘怀，没有精湛的烹饪技艺与对菜肴的极为考究，是不可能达到这种极高的文明境界。汤汁需要经过八个多小时的熬制，加上两个多小时的调味，十个小时才可达到味道的极致。

风雨无阻 日夜前行

山东大厦的名厨团队怀着无比自豪的心情讲述着点滴，虽然宴会呈现给大家是很短的时间，但背后的辛勤付出是漫长的日日夜夜，研发菜品至凌晨、追求极致零瑕疵，他们将大厦人的敬业精神发挥的淋漓尽致，将精益求精的工匠精神全部融入到菜品烹制中。

文化传承 正宗味道

虽然上合青岛峰会完美闭幕了，但大厦人将“上合”的精神带了回来，将博大精深的鲁菜文化传承了下来，将最正宗的“上合”口味与味道呈现

给更多的四海宾朋，我们期待您与我们一起，感受上合精神、传承鲁菜文化、品鉴正宗味道。

上合峰会山东大厦厨师团队：

胡宗强，山东大厦行政总厨上合峰会宴会核心厨师长，“中国十大鲁菜名厨”，“齐鲁首席技师”

张强，山东大厦天泽府餐厅厨师长，上合峰会宴会专班核心成员，“中国十大鲁菜名厨”

宋继超，泉之韵餐厅厨师长，上合峰会宴会专班核心成员，“中国十大鲁菜名厨”。



山东大厦摘得2017年度 泉城济南旅游“品牌之星”桂冠

企化部 陈幼男

近日，在2017年度泉城济南旅游品牌之星评选中，山东大厦以独特的文化魅力，高端的设施设备，优质贴心的love式服务荣获泉城十佳旅游饭店、泉城特色旅游美食、泉城旅游企业经营管理人才等诸多奖项，摘得“品牌之星”桂冠。

近年来，山东大厦不断开启品牌

提升和创新发展的新篇章，打响新旧动能转换攻坚战，经营转型持续向纵深推进，各项工作保持了良好态势。

山东大厦荣获“诸多殊荣，是广大消费者对大厦品牌和服务的高度认可，大厦将继续发挥名牌企业领先示范作用，向社会提供更加高质量的产品和品质的服务。



2018“中国旅游日”惠民成果展 山东大厦展台人气火爆

营销部 刘海伟

以“全域旅游，美好生活”为主题的2018“中国旅游日”山东省暨济南市分会场活动在济南大明湖风景区内举行，行业翘楚云集，为泉城市民带来了一场旅游盛宴。山东大厦应邀参与此次惠民成果展示活动，并荣获“山东2017年度泉城十佳旅游饭店”奖。

山东大厦积极响应本次活动主题，以惠民消费和成果展示为契机，设计

展出了四款极具代表性的酒店优秀作品：①智能“机器人管家”客房，②山东大厦微信商城，③山东大厦高端婚宴定制，④山东大厦“世界杯之夜”系列活动，还将聪慧逗趣的客房智能机器人管家“小白”带到了活动现场，引得游客纷纷驻足参观，丰富的产品深受市民喜爱。

作为山东大厦爆品之一，“小白”

智能管家房开启了省内智能机器人客房的先河，济南市副市长孙斌和旅游局领导们来到酒店展台前参观时，也对这个聪明可爱的智能机器人管家十分感兴趣，在工作人员的详细介绍中，大家了解智能机器人客房的概念以及智能科技在现代客房的技术应用领域，孙斌市长对山东大厦展示的一系列惠民产品及文化内涵给与了高度的肯定。

山东大厦开展全员轮岗工作

人力资源部 董冉

为促进部门间的文化交流，有效培养“一专多能”的复合型人才，山东大厦创新性的开展了全员轮岗工作。大厦部分经营部门和所有职能部门凡符合轮岗条件的人员将分批次的进行轮岗。

为了确保轮岗工作的顺利进行，人力资源部会同轮入部门对轮岗人员和轮换岗位进行了认真细致全面的考虑，以尽可能做到对轮岗人员量身定做，因材施教，达到体会不同文化、了解不同职能、实现一岗多能的目的。餐饮部、客房部作为轮入部门，有针对性的制订了培训计划，并提出考核要求，通过组织轮岗员工集体签订师徒协议、“拜师仪式”等形式，为轮岗人员尽快适应新岗位提供了帮助。同时，人力资源部还建立了完善的考核机制，分别就轮岗计划的制订、工作交接、考勤、工作完成情况、岗位员工评价以及轮岗工作总结等



多项内容进行了明确的标准要求和分值量化，使轮岗人员清楚了解轮岗要求，利于轮入部门进行考核及人力资源部对轮岗人员的横向比较。在轮岗交流过程中，轮岗人员除了学习新岗位业务外，还结合自身优势对轮入岗位开展英语培训、班前会指导等工作，真正实现了互相学习，互相进步。

目前，全员轮岗工作已经顺利开展了两期，第三期也正在进行中。作为一

项长期工作，力求通过交换岗位增加对彼此间工作、业务的熟悉程度，促使岗位间合作更加默契，相互更加理解，为今后岗位间更好地协作打下良好基础。正如营销部主管张庆在轮岗感言中谈到：“在客房部轮岗这段时间，更加深刻的了解了员工清扫一间房是多么的辛苦，在今后的客房销售工作中会更加的努力，使销售出去的每一间房都能更好体现员工的价值”。

山东大厦员工亲近自然之旅

企化部 杨眉



为丰富广大员工的业余文化生活，倡导快乐工作、健康生活的新风尚，山东大厦工会分两批组织员工赴济



南植物园开展一日游活动。

济南植物园为国家4A级旅游景区，齐鲁山水新十景、济南市优秀旅

游景区。占地面积1158亩，目前已引种栽培植物88科200属533种近40万株，并收集保育珍稀濒危植物10余种，是济南新一代综合植物园。

游览途中，园内的风景深深的吸引着大家的目光，迷人的景色与欢声笑语相映成趣，让人流连忘返。此次春游活动，为员工提供了一个放松身心，亲近自然的机会，不仅增进了员工间的感情，更提高了团队的凝聚力和向心力。



丁肇中回家

办公室 赵桂琴

2018年7月5日晚，诺贝尔奖获得者、华裔物理学家丁肇中先生抵达济南下榻山东大厦，山东大厦是丁先生在济南的固定居所，每来济南，必住这里。他说“我每次飞山东来这里，就是回家的感觉！”

小时不爱读书的科学家

1936年1月27日，丁肇中降生在美国密歇根州的安娜堡，其时，他的工程学教授的父亲和心理学教授的母亲正在美国做访问学者，提早出世的他意外成为美国公民。两个月后，一家三口回到了中国，因为在战乱年代，丁肇中直到12岁都没有接受过正规教育。

丁肇中：我非常留恋和我父亲在山东度过的那一年的生活。在那里我

见到了我的祖母和丁氏家族中的许多成员。父亲常常带我去看京剧和看电影，却从来不强迫我念书。

我在青岛呆了不到一年，一九四六年至一九四七年期间，我单独和父亲一起住在青岛。父亲在山东大学当教授，并为联合国救济总署工作。

青岛有一个地方叫大港，还有个地方叫小港，大港小港的工人日照人最多，我记得很清楚。有一天我去大港玩，那里有个天主教教堂，下面有个天主教小学，父亲把我送到里面去上学，里面的德国修女面无表情，我害怕极了，第二天我就不去上学了，下午就跟父亲去看电影了，从此以后我再不去那个地方了。

童年的我大部分时间都是呆在家里。非常值得感激的是，我的父母从

来不管束我，而总是激励我的兴趣。他们不像许多中国父母那样强求自己的子女在学校中得到好分数。

父亲常常向我讲述一些伟大的科学家，像是法拉第、牛顿、爱因斯坦和冯卡门的故事，他们的成就以及父亲谈起他们时的神态，都给我留下了很深的印象。

可能正是童年的这些印象，让我立志要成为一个科学家。

诺奖演讲先用中文，再用英文复述

1948年迁居台湾后，丁肇中开始没日没夜地补习功课。很快，丁肇中补上了落下的课，还被保送到成功大学。1956年，丁肇中转学到了父母的母校密歇根大学读工程学。一年后，

丁肇中转到了他更感兴趣的物理系，仅用5年时间，他就在密歇根大学获得了学士、硕士、博士学位。

丁肇中：J粒子的发现使我成为1976年诺贝尔物理学奖的得主，按照惯例，获奖人在颁奖典礼上要用本国语言发表演讲，我被要求在颁奖典礼上必须用英语发表演讲。但我是中国人的后代，只不过是美国的土地上出生而已。所以我要求先用中文演讲，再用英文复述。瑞典皇家科学院对此感到为难，美国政府也不同意。美国驻瑞典大使几次找到我，要我放弃这种想法，我告诉他：“这不是你的事，你管不着”。

1976年12月10日，丁肇中的声音响彻诺贝尔奖颁奖大厅。“中国有句古话，‘劳心者治人，劳力者治于人’，这种落后的思想对发展中国家的青年们有很大的害处。由于这种思想，很多发展中国家的青年倾向于理论研究，而避免实验工作。我希望我这次得奖能够唤起发展中国家学生们的兴趣，注意实验工作的重要性。”

丁肇中的幽默： 这个人我认识

问他在头晚山东大厦休息的怎么样，他回答说很好。看见2014年他回国时笔者在山东大厦给他和儿子克里斯托弗·丁拍的合影，丁肇中幽默地指着照片中的克里斯托弗·丁说，“这个人我认识”，并拿给夫人苏珊看这个他们共同“熟悉”的青年。看到2014年《山东大厦》上他和总经理田纳新的合影，他笑着说，“这个人我也认识。”并给山东大学的陪同人员讲述2014年在山东大厦的情景。

他在山东大学做完讲座的第二

天，服务人员把载有整版报道的济南时报放入他的房间，他看到后，指着报纸上他的照片说，“过来，姑娘，这个人我认识，这个报纸你再给我拿两份好吗？”

丁先生最爱喝咖啡，客房服务人员特意为他调配了一台最新款的咖啡机，每天早上起床后用餐前丁先生都要喝杯热咖啡。

夫人苏珊因为肠胃不适住进齐鲁医院治疗，当晚只有丁肇中一人住在房间，服务人员发现原本为两人准备的两杯睡前牛奶都空了：这个科学家爷爷原来也爱喝牛奶，之后每晚就特地为他准备两杯牛奶。

每次来山东就是回家， 告诫儿女根在日照

丁肇中先生的祖籍是日照市东港区涛雒镇。尽管他出生和生活在美国，但对祖居地一往情深，曾先后七次回日照寻根祭祖探亲。

丁肇中：要讲对山东的印象，我感觉山东这几年进步很大。说到乡愁，这是每个不在国内的中国人都会有的情感，我每次飞山东来这里，就是回家的感觉！



我印象最深的是煎饼，日照人去法国考察，自己带着煎饼去，不吃人家准备的法国牛排，吃自带的煎饼。鲁菜是中国的名菜，我很喜欢吃。至于我爱不爱吃煎饼，啊哈哈。

树高千尺，叶落归根。我曾几次带儿子克里斯托弗回日照老家。2012年，我还带上女儿、女婿、外孙女、外孙一起回家，在祖父丁履巽的墓前，我告诉他们，“Your root is here(你的根在这儿)。”

对于齐鲁文化，我不能说有印象，不过很浅薄地略知一二，但我永远记得我的老家在山东，我也要把故土的根深深扎在孩子们的心里。

拳拳赤子心、殷殷故乡情。敞开心扉的丁肇中先生向我们展示了一位海外赤子的家国情怀。



服务手记：

众志成城接待丁肇中夫妇 ☆ 温文文 柏青

服务无止境，在任何时候，对任何宾客服务标准与品质绝不改变。接待好每位宾客是我们不懈的追求。

(一) 欢迎您回家

7月初，接到丁肇中教授莅临的预订通知，为做好此次接待，客房部孟蕾经理专门召开调度会，安排温文文当贴身管家，房间按照客史信息精心准备，领班赵鲁杰精心准备了电子相册，有丁教授近期的几张照片，有大厦的美景，济南的景观特色，还有上次入住时留下的合影一起传进电子相册开始循环播放，摆放在写字桌显眼的地方。

根据客史，我们特意制作了精美的果盘，摆放了有六种著名小食品的特色红盒。房间巾类是魏华经理从布草房特意挑选的，卫生间多配了面巾、长巾、浴巾和一次性物品，地面上又铺了四条地垫，卧室还配了两双新的塑料拖鞋，方便使用。李菲经理看到客史信息中晚上教授回房间后要送热牛奶，便安排曹艳艳紧急采购了一箱最新日期的纯牛奶，并按照客史在房间的小冰箱内放了两盒牛奶，供丁教授夫妇日常需要。房间及物品准备就绪，等待贵宾的到来。

(二) 咖啡~伴侣

5日晚上大约十点左右，丁教授夫妇到店，中班值班人员韩娟亲自送上晚安牛奶。第二天早上，魏经理、李经理、主管温文文就在等候丁教授夫妇准备送梯。魏经理在与丁教授的沟通中得知丁夫人喜欢喝咖啡，特别喜欢其中的一种黄色咖啡胶囊，并且希望咖啡能够加淡奶。于是魏经理又协调从2302房间撤了一台最新款的咖啡机配到房间，特意配上多个黄色咖啡胶囊，又多配了六个咖啡杯，夫人喝咖啡喜欢加奶，她想



要的奶，客房暂时没有，温主管又咨询餐饮部的徐高峰，得知餐饮部有奶盅盛放的淡奶，但为了食品安全考虑，仅供一餐的使用，时间不能太长。李经理迅速去从咖啡厅端来两奶盅淡奶，因为此时丁夫妇需要休息，淡奶未能送进房间。温主管考虑到丁教授夫妇醒后还会喝咖啡的，这奶盅的奶就过期了，于是温主管又请餐饮徐高峰帮忙找到了夫人想要的淡奶，得知在泉之韵餐厅有罐装淡奶，应该就是丁夫人所说的淡奶，于是温文文去餐厅取来放在冰箱内冷藏。一个小时后丁教授夫妇匆忙外出赶往山东大学。温文文立即将淡奶放到房间的小冰箱内方便丁教授夫妇饮用。房间还有两束花立在电视机柜上，温主管又安排张慧敏借来了两个大花瓶。温主管立即将花束分别放到盛满水的花瓶里，摆放在圆茶几上，增添了房间的温馨感。下午四点多丁教授夫妇才回来，看到房间的一切和冰箱里的淡奶惊喜不已，直夸赞大厦的服务好，绝对世界一流，并与我们合影留念。

(三) “这个人”我认识的

七号的济南时报头版报道了丁教授在山东大学的讲座，我们作为服务人员看到后也很激动，立即把报纸头版的照片拍下来录入了电子相册里，进行循环播放，把济南时报整齐放在

了茶几的显眼位置。崔主任来迎接丁教授去山东大学，主管温文文和崔主任一起在门口等候。十分钟后丁教授开门，热情和崔主任打招呼，让她进房间，看到温文文的丁教授也亲切地对她说：“姑娘，你也进来”，丁教授拿起茶几上的报纸幽默地说：“这个人我认识，可以再给我三份吗？我想给我的美国朋友们看看。”温文文立即答应并马上取来三份报纸送给丁教授，丁教授拿到后整整齐齐放在了自己的资料夹里。

(四) 特别的餐饮服务

6日，7日，早上丁教授夫妇二人在泉之韵林汲餐厅用早餐，副总经理李宏梅特意向跟随的工作人员询问他们的客史情况和用餐习惯，公海玲经理多次了解二人的用餐情况，发现他们特别喜欢山东地方小吃，餐饮总监孙培丽及时调度，在其后的早餐配置中，更为丰富的为其搭配蒲菜水饺，济南油璇、潍县肉火烧、煎饼卷大葱、烤地瓜等山东各地名优小吃。

在济南期间，丁肇中夫人肠胃不适，需入院治疗，田纳新总经理和餐饮总监孙培丽得知情况后高度重视，立即召集有关人员，商讨提供送餐等针对性的服务。

餐饮部经理助理郭俊峰安排咖啡厅厨房积极准备送餐的菜品，备好流食和半流食的小馄饨、小米粥，考虑到营养搭配，又准备了粗粮：清炒菠菜、铁棍山药、蒸南瓜等，并做好打包、保温、留样等各项事宜。为了保证食品温度，工作人员将打包盒、保温桶用塑料打包袋、毛巾等进行多层覆盖，丁夫人对大厦为她所做的一切非常感动。



文化 & 管理





客人使用物品倘若不方便甚至为此烦恼，怎么可能对该酒店有好感呢？



这样的酒店设计 简直是给顾客上帝制造麻烦!

陈文生

案例：

以下均是因设计不当，给我们的“上帝”（顾客）造成生活不便或产生精神烦恼的例子。

例1，许多酒店客房的沐浴液、洗发液都是使用精致的塑料瓶子包装。笔者经常遇到以下的情形：身上冲过水后，接下来要打开沐浴液、洗发液的瓶子，却往往磨蹭半天。

原因之一，两个瓶子中哪一个是沐浴液，哪一个是洗发液搞不清楚，因为标示品名的字小如蚂蚁，难以辨识。不过，店名、店标倒是十分显著，大概出于宣传的需要吧。

原因之二，有的塑料瓶子的瓶身柔软性不够，要将液体捏出来也非易事，连捏带甩，不小心就把液体挥洒得到处都是。

原因之三，有的瓶盖设计成球状，沾上水的手指要拧开它则直打滑，只好又是拿毛巾擦手，又是用毛巾包住瓶盖再拧，折腾一番才能洗上澡。

例2，洗手时，习惯上都是先用水

冲手，再去拿肥皂。但拿到的往往是包装结实的小香皂，只好连抠带剥，连撕带扯，好不容易才用上它。

例3，也许是厂家考虑周到，怕客人担心某些物品被人用过，于是作特别牢固包装设计。如牙刷、梳子和拖鞋等包装的塑料纸特别厚实，花大力气还难以撕开。有时急于使用，只好用牙齿咬，用打火机点火烧。或将梳子、牙刷用力捅破塑料纸包装袋，抽出的结果可能是梳子齿断，牙刷毛变形。

例4，挂在壁橱里的睡衣（浴袍），一般套以半截长的塑料衣罩，以示未被他人用过。然而有的酒店只是将睡衣（浴袍）裸挂，手摸上去倘若不是那么干爽，则怀疑是否被以前入住的客人用过，踌躇半天，仍不敢使用。

例5，不知什么原因，有的酒店将体重秤放置于卧室的地毯上。殊不知，体重秤着地不实，所称的结果也是不准确的。遇此情况，只得弯腰把体重秤移到坚实地面的过道或卫生间使用。

例6，客房里安放私人保险柜，本

是为方便客人存放贵重物品而设置，然而有的酒店将保险柜直接放在壁橱里的底部，客人只好屈蹲于地上艰难操作。

例7，客房灯光一般都以“目的物照明”原则设计，而不少酒店客房行李架上方没有设计光源。客人要整理行李箱，只好“摸黑”进行，或将行李箱搬到床上操作，十分不便。

点评：

有人提出过酒店产品质量“三凡是”的黄金标准：凡是客人看到的必须清洁美观，凡是客人使用的必须方便可靠，凡是客人遇见的员工必须热情礼貌。此所谓黄金标准，其实只能看作是最基本标准而已。比如，客人使用物品倘若不方便甚至为此烦恼，怎么可能对该酒店有好感呢？

产品使用是否方便，与设计有很大关系。换言之，质量如何从设计环节就开始了。本案诸例支持了这一观点。有的设计不当，看似厂家所为，其实与酒店管理者的宾客意识不到位甚至错位有关。酒店产品及其组合的设计是否科学合理，酒店管理者应当站在顾客的角度去体验感受和审视判断，继而与厂家沟通或自行改进。唯有如此，酒店产品质量才可能得到顾客的认可和称道。

细节决定成败 智能化让酒店由传播变成“播传”

3 卢俊杰

酒店品牌传播思路

酒店行业和其他行业一样，说起商业模式，盈利是首要目标。想要盈利，就要想方设法让更多的消费者认可你的酒店，认可你的品牌，这也是任何酒店都无法绕开的重要一环——品牌的传播。

你可以给消费者灌输你的理念，但是接受与否，在于消费者自身，只有真正触及消费者的G点，他们才会“帮你传播”，也就达到了事半功倍的效果。那具体要做哪些工作呢？

第一步：首先了解顾客会遇到哪些问题，关键点在于给客户供给解决方案，而不是产品信息；

第二步：就是考虑给用户带来什么利益，很直接、很简练地把它提出来。信息爆炸的时代，内容其实是过剩的，如果说我们不能在9秒钟之内捕捉用户的注意力，那么就是失败的；

第三步：内容为王，让你的营销文案看起来“不像广告”。消费者想看什么就展示什么，说得再好，消费者不想看那也无济于事。很重要的一点是，消费者不喜欢看广告！

传播的本质不在播，而在传

传播的本质其实是播传，也就是说，传，是最核心的。品牌话语不是我说一句话给消费者听，而是设计一句话让消费者去传给他的亲朋好友。广告语不是一句我说的话，而是替消费者设计一句他要说的话。

营销的主战场从来就不在屏幕上，也不在海报上和杂志上，而是在我们与

别人进行日常交流的场景中。实际上，几乎所有成功的营销活动永远都是消费者完成的，广告只不过起到触发作用。你消费的任何一种商品，不论是服装、饮料、化妆品、电器甚至你去关注某个微信公众号，更多是因为看到了周围人使用、推荐、讨论、分享，而不是你看到了它本身的广告。那么，如何才能把传播变成“播传”呢？

口语化原则

要想让消费者到处朗诵你的文案，首先就得保证你的文案不是书面语，而是口语。也就是我们常说的“接地气”，或者“说人话”。那该如何判断自己的文案有没有说人话呢？举个例子，你的一位朋友来度假，问你有什么酒店可以推荐，你想推荐假日酒店，就是Holiday Inn。假日酒店的slogan是“假日酒店，始终是你自己”。如果你朋友问你为什么推荐假日酒店，你告诉他“假日酒店，始终是你自己”，他肯定会觉得莫名其妙。但是如果你跟他说“度假当然就住假日酒店啊”（这句是笔者自己写的，不是假日酒店的slogan，假日酒店也从来没用过这句话），那么你朋友就会豁然开朗。所以很重要的一点就是，你要让对方在最短的时间内明白你想说什么。

酒店营销其实是场“心理战”

移动互联网时代对营销的要求变得复杂，传统互联网习惯了线上的玩法和覆盖，到移动互联网时代需要整合线下的

玩法，尤其是资源和系统互通，而且需要玩法灵活多变。营销客户其实还是营销酒店本身，从人，系统，标准与非标培养营销环境，让销售自然产生，传播产品或服务价值得以回馈。

酒店想要做好营销和传播，其实要做的就是把握用户的心理活动；要站在人性的角度去看你的产品，再精美的酒店都会存在同质化，只有差异化的东西才会让用户去主动分享。因为分享的人无非就是想获得别人的点赞与认同，你的酒店如果与众不同，分享的人才会觉得自己做了一件别人未曾做到的事，体验到了别人未曾体验过的经历，也就是所谓“炫耀的资本”。抓住了用户的这种“爱炫心理”，这场心理战可以说胜券在握了。

细节体验很重要

相信入住酒店的用户都会遇到这样一个场景：半夜起来去洗手间，黑暗之中找不到灯的开关在哪。当然，也有细心的人会在入住时就记住房间各种开关的大致位置，但是我敢说，能第一下就按对开关的人一定很少，因为洗手间的灯、走廊灯、浴室灯一般是集成在一个面板上的，如果上面没有字，或者字不是夜光的，那么能第一次就按对的几率只有1/3。其实这也不会耽误多少时间，大不了就是全部按下去，全亮就OK了。但是关完灯之后还得摸黑走回床上，睡意惺忪的用户如果不小心，还真会磕着碰着。

想开空调，结果不知道遥控器放哪了，那就先把房间灯打开。开哪个？难

道又要靠记忆力?床头灯面板一般是不带夜光的,因为会干扰睡眠。所以客人很可能会摸黑找到床头的开关面板上,一巴掌拍下去,把所有灯都打开,因为真的不知道开哪个。所以说,想要在夜间准确打开自己想要打开的那盏灯,好像真的有点困难。

巧借客人习惯

酒店经历了这么多年的变迁,这些细节上的“欠佳体验”依旧存在,而且还相当普遍,但是其实想要改变并不难。入住的客人因为不常住,不熟悉环境,对房间内设施的位置不清楚是必然的,但是他们肯定会知道自己的手机在哪里,因为是自己的东西,而且使用频繁,事实就是手机已经成为用户离不开身的物件,他们找不到什么都不会找不到自己的手机。

这样一来问题就好解决了,如果能让客人用手机就操控完房间内的所有设施就OK了。想要实现这样的场景,需要改造酒店吗?改造费用很贵吗?就目前的智能客控的技术来看,其实可以做到小改造,低成本,用时短。传统的酒店只要进行一些小升级就能实现。

用智能创造惊喜

市面上智能客控的厂商有很多,不少酒店经营者认为,让酒店智能化是一件很浩大的工程,智能化只适用于新酒店。其实这些观点是错误的,一般来说,只要升级更换酒店客房的开关面板,然后对房间的网络环境进行一些简单的配置,就能实现智能客房。结合酒店的微信公众号,客人可以通过手机直接操控房间内的灯光、空调、电视、窗帘等设施,十分方便,而且几乎不会出现上文的“摸黑按错开关按钮”的情况。

总结

综上所述,想要让酒店口碑“炸裂”,广泛“播传”,经营者需要从两方面入手,一是自身品牌的品牌理念,管理者要有品牌意识;二是酒店的用户体验,细节决定成败,从顾客会遇到问题入手,用顾客意想不到的方式,给顾客完美解决问题。

对“中国服务”的个人理解

企化部经理 张家森

关于服务,可分为“大服务”和“小服务”,如同“大美与小美”“大爱与小爱”一样。

伟人毛泽东说过:为人民服务。

宋代范仲淹说过:先天下之忧而忧,后天下之乐而乐。

再比如习总书记提出的“中国梦”以及“建立人类命运共同体”等等,既服务于中国人民,同时又服务于世界各国人民。

以上显然都是“大服务”,或称“大爱”“大美”。

关于“中国服务”,却是个不大不小的“服务”。可以有多种理解,即:中国服务于世界,世界服务于中国,与金钥匙的理念有相通之处,即:我为人人,人人为我。

服务可以是跨国的,全领域的,跨行业、跨界的。服务无处不在,中国服务更是无处不在。一个简单的例子:本届世界杯比赛,虽然中国队没有参加,但中国提供的服务,从直播权到奖品,到广告,比比皆是。更有甚者,10万球迷齐聚赛场,为各国球队摇旗呐喊,并为俄罗斯的旅游服务业服务,所以说,准确定义“中国服务”的内涵是很难的,几乎是不可能的。

我理解或期望的“中国式服务”有几个特点:

第一,无论是硬件还是软服务,其质量都是世界一流的,但价格又是“物美价廉”的;

第二,服务品质一定是超乎顾客满意的;

第三,服务效率一定是最高的;

第四,与顾客的心一定是最接近的;

第五,中国特色。

简言之:世界一流标准、中国鲜明特色。

如何达成“中国服务”是个难题,需要八仙过海,各显其能,一切由市场优胜劣汰。

服务需要服务的人,需要制定战略战术,总之人是最重要的因素……

新时代来临,服务的内涵和方式都会随之更新,中国应该走在世界的前列……

说起重塑，我们到底在说什么？

中国的酒店行业在过去相当长的一段时间里，一直在学习别人，取得过辉煌的成绩，甚至在某些领域曾弯道超过车。但今天，中国的经济环境正在发生很大的变化，GDP的增长速度已大不如前，各种互联网新技术也渐渐超越欧美日本。人口结构的巨变以及大环境的变化让一些企业无奈地掉队了，大部分企业在观望，却有一些企业正奔跑在荒蛮的无人区，咬紧牙关在黑暗中独自摸索。

人口结构正在发生巨变。

最近我们调查了十几家有代表性的酒店连锁品牌，了解到其主要用户群的年龄构成，结果也没有给我们特别的惊奇，这也验证了和很多行业面临的类似环境：人口结构正在发生巨变，80后绝对主力，90后加速接班，95后的潮流你不懂。有个有趣的发现是，有几家品牌的90后用户占比在去年第一次超过70后。

90后网民群体已经占整体网民的52%，正式成为主力军。90、95后用户想要的是一个能与之沟通互动的人格化品牌，品牌的人格化与年轻化成为市场部同事最常讨论的话题，“一不小心你就被鄙视了”，在今天更加凸显了潮流文化的趋势，

但是你刚搞明白了90后热衷的抖音BGM，却发现绝地求生与B612咔叽才是95后的最爱，而95后在很大概率上将成为中国有史以来最宅的一代，他们与虚拟世界的关系甚至比物理世界还要紧密。

我们在定义用户的同时，也被用户重新定义着。

你知道95后最反感的是什么？是被标签化，他们要的是自我表达。所以我们的品牌面对这个群体时不要再

重新定义住宿

环球旅讯首席商务官 王京

自说自话，而要帮助他们发声，让他们主动给你代言。

对于中国乃至全球的旅游行业来说，人口结构的迭代变化也让传统的旅行方式发生了重大改变，举一个最简单的例子，有相机以来，旅行者的镜头一直是面对景色的，而今天，旅行者的镜头总是对着自己，真正成为旅行的中心，所有或美丽或神奇的景色都不过是个背景或者引起朋友圈点赞的内容而已。在这个万物互联，万物分享的时代，所有人都想尽办法分享出高质量的照片、视频与感受，竭力体现出自己独特的品味与格调，比自身实际的体验似乎更重要。

我，才是旅行的中心。不仅旅行的方式，似乎旅行的本质也在发生变化。

今天的消费者，他们每一次旅行的目的都更加的明确，对每一次旅行的期望值都更高，希望每一次预订决策都更加简单高效，希望每一次入住体验都更加的美好，能够有在家里的舒适，又能够有未知的新鲜的体验，还有，酒店必须要关注我，甚至随时可以一对一的和我对话。

个人生活与工作的边界越来越模糊

工作与生活加速融合，谁说放松与工作不能兼得？70%的商务旅行者有过商务+休闲旅行结合的经历。

我们似乎都遇到过类似的场景：

那就在酒店大堂里开个小会，处理邮件吧；

选择机票时会给自己巧妙地留出

时间，而越来越多的人最后一分钟预订，不是因为懒；

而这个趋势下，酒店逐渐打开了另外一扇大门，一个庞大但一直被忽略的本地市场。

商务休闲游正爆发。在Expedia Media Group最近发布的商务休闲行为报告中，2016年美国商务旅行中有43%是商务休闲游，到2017年，已增长了近40%。2017年，美国、英国、中国等五个大国平均有60%的商务旅行变成了商务休闲游，中国也达到62%。

如果把商务休闲游进一步拆解，对比商务天数和休闲天数，我们发现，一旦把休闲加入到商务旅行中，整体旅行的时长竟然几乎翻倍。在中国地区也达到了3.4天对2.0天。

探索新鲜的体验与融入当地是今天的旅行者最重要的出行动机之一。

他们热衷于探险与刺激，体育与健身，充电，学习与增长见识，看到真实的本地风土人情文化，补偿自己一次短暂的奢侈，不仅与当地建立联系，更要短期参加目的地建设，做力所能及的贡献。他们希望能遇见有趣的人，炫耀性的旅行减弱，真实性旅行崛起，甚至通过旅行来选择一座城，选择新的生活方式，选择另外一种人生。

亲子市场继续爆发，时尚购物、亲子与度假酒店是天然的盟友

8090后去体验新开业的ClubMed Joyview时最大的一个期望是“有人可以代他们照顾孩子，然后自己可以痛

痛快快地去玩”。

喜欢淘宝的80后以及偏爱拼多多的90后妈妈成为亲子旅行的核心决策人群，那么也决定了度假型酒店与时尚购物必然是天然的盟友，零售行业转型更加关注营销体验也给了酒店新的机遇，在选择、时间与空间管理上结合零售业而找到突破口，当然，亲子酒店一定少不了有趣的街区和儿童喜欢的玩乐设施。

二孩亲子市场正在爆发，未来每年新生儿数将介于1780-1950万人，儿童人口总数将维持在2.2-2.5亿之间。根据《2018携程酒店亲子房白皮书》，亲子用户中二孩家庭的占比高达近20%，二孩家庭对高星酒店的需求更高，儿童娱乐设施、独立床铺、洗漱用具的要求都要高于一孩家庭。

小众、潮牌、亚文化、嘻哈，街舞是这个时代下年轻人强烈的自我表达。

MUJI, Chao, 电竞酒店，电影酒店，设计师酒店在全世界范围内的出现绝不是偶然，是“一个人经济”时代下的必然，仅仅在中国，就有5800万人独自生活，2亿的单身人口数量，53%中国职场单身率，一个人吃饭，一个人睡觉，一个人唱歌，一个人健身，一个人旅行，一个人住酒店，这些空巢青年的生活，你懂吗？

今天酒店的设计感不再仅仅是硬件本身。

年轻群体爱尝鲜，特立独行，自我意识强又乐于分享经历。导致了酒店在设计上要注重新奇、个性化、设计感、同时又社交化与故事性，最大程度满足了年轻群体找新奇、晒朋友圈的需要。

更多本地元素（学习与情怀）

少女酒馆“30分钟找回少女感”
（自拍）

趣味性（社交与故事性）

情感性需求，追求舒适与社交，把椅子替换成床，兼具酒吧、音乐现场和休憩功能，是闺蜜的最爱。

新的细节设计，增加有温度的接触点，建立更有效的沟通。

今天，令人感动的细节不再仅是浴室的喷头面向墙；

也不仅仅是炎热夏季入住时递来一块冰毛巾；

开夜床时放一个小可爱的玩偶或巧克力，当发现你不舒服时送上的一碗热汤面；

或者离店时给你塞上一瓶矿泉水。

新的细节更可能是：

未抵达酒店时，延误的飞机里，手机里接到酒店发来的温暖询问；

入住时的引导服务：送你到房间的路上了解本地游需求，推荐或设计更适合你的个性化线路和玩法；

在房间里：小冰箱里新鲜感十足饮料随便用，还可以扫二维码选择更多本地特色饮料或小食；

24小时的简单美食；

离店时：下单可以帮助你笨重的行李送到机场。

酒店品牌纷纷挖掘本地市场，寻找与共享的结合点

首旅如家集团联合优客工场的合作，是大型连锁酒店和共享办公空间组合的全新尝试。

华住最近投资无人健身舱“公园盒子”，打造社区场景到酒店场景的延展。初创企业Hyperfit 位于上海锦江都城经典静安寺店以及亚朵酒店的案例，既为酒店住客又为所在社区居民提供充满活力的私交健身工作室，多赢的新模式。

人口结构与需求变化，科技进步与商业环境重构驱动不甘平庸的企业大胆跨界探索，边界越发模糊。

长租：商务酒店跟长租公寓，有着相似的目标用户和需求，可以互相借鉴经验，实现在同一体系内长短租转换自如。华住典型代表是华住酒店集团通过投资和自营进入了长租领域。

短租：随着雅高将Onefinestay模式整合到其业务中，他们正在制定一个包括其他分支的产品路线图，这些分支可能包括Onefinestay模式衍生的全新豪华非标住宿模式，据说可以创造较多利润。

雅高针对高频的本地市场推出“Accor Local”的试点项目——开放酒店，提供大量社区服务，包括帮助当地人保管行李或钥匙，或者推荐附近优质的服务，以此来吸引客户和非客户。

我所理解的住宿业的新定义是：让顾客真正选择到适合他们的酒店，无论他们使用哪种渠道，都是最合适的价格体验了最合适的产品。这意味着更加流畅和值得回忆的体验；意味着使用正确的技术；意味着这个领域中所有人一无论是传统的还是时尚的，连锁的还是单体的，渠道还是直销，虚拟的还是物理的，大家携手为顾客打造更好的体验，只有优质的服务才是永远不变的。



酒店工作者需要具备的六种服务能力

康乐部 安然



在工作中我认为作为酒店服务至少要具备以下几方面的服务能力。

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务中的精神涵养、气质底蕴、态度性格。在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。另外，还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

二、交际能力

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务人员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一

感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是实现这些目标的重要基础。

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在、观察能力。能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，这就需要具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。

四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、旅游等方面的

问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

五 应变能力

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承顾客是上帝宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

六 营销能力

这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。

客房部岗位轮换有感

☆ 质培部 米振华

转眼间轮岗工作已经结束了，在客房部我感受到了领导们对我的关怀期望、同事们对我的关心帮助，同时让我收获了很多，感悟了很多，对轮岗有了更深一层次的认识，为下一步更好的提升工作奠定了良好的基础，下面我将从三个方面对这15天的轮岗工作进行如下总结：

首先，我非常感谢酒店领导给我这次难得的轮岗学习机会，让我能够完善业务知识，丰富管理经验；感谢马经理及同事为我分去原有的工作，让我能够全身心的投入到新的岗位上；感谢孟经理及客房部的同事们对我的关心和帮助，为我精心挑选了师傅，带我认真学习了客房部基本工作流程，让我更深刻的了解了酒店客房部的服务内容。为确保尽快了解客房部的工作环境和岗位业务，我提前学习客房部的管理实务，向其部门人员请教不懂的问题。带着感恩的心，我俯下身子，踏踏实实地工作，切切实实地学到了新知识、新技能同时也收获了友情。

其次，把简单的工作做好就是不平凡。客房部承担着每日客房的清理及服务工作，虽然没有其他一线部门那样更多的面对客人，但是大家默默无闻努力做出的每一间房间都是我们酒店经营收入的一个重要组成部分。我这15天的主要任务就是学习员工做房的工作流程，我跟随一区王海莹同事对客房楼8楼进行房间清扫流程的学习，在做房的过程中，我掌握了客房房间物品的配备情况及标准，掌握了



房间的卫生清理流程及清理标准，努力认真的学习为我随后的工作带来了良好的基础，在这15天让我深深地体会到了客房工作的辛苦，虽然没有原来脑力工作时大脑的疲惫但是身体的疲惫同样提示着我一天的充实。

看似简单的抹尘工作，如何快速、高效的完成是存在技巧的。抹布的折叠、干湿程度及抹尘的方向都是有要求的，这直接决定了抹尘的效率和质量。我三天后的抹尘工作得到了一区主管王秋丽的认可，她笑称我的抹尘可以达到免检。所以，工作中永远需要保持积极乐观、对工作负责的心态。

怎样铺一张合格的床。在铺床时每一步都有要求，而整个铺床进程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等。对从未接触过客房工作的我而言，首先的甩单就显得很艰难。一般的，这个步骤是要一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。接下来就是给床单包角，即把床单整齐划一地包进高低两个床垫之中，这里的要求是不能让床单和床垫之间

有空隙，并且最重要的是床角必须包成45°与90°。否则床单就不能保持平整。然后就是开端套被子，这个步骤很讲究，也很显技巧性，操作时需把被子和被套的角相对应，然后用巧劲甩几下就行，其它可以细节整理，要求被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且还要注意枕套开口的方向。完美的做好一张床是需要大量的实践后才能实现的。

我利用工作之余，主动向中班员工段作鲁和申久远学习开夜床的流程。我在客房所学到的知识和技能对我今后的培训和质检工作都将起到很大的作用。在给新员工培训时，我可以很自信的列举客房的做房流程及标准、进门程序、房间的物品配备等等。对于考核前厅部人员温馨带房程序也更专业。

最后，互相学习，共同进步。客房部的工作虽然忙碌辛苦，但是各级管理人员对于员工的人性化管理、

企业文化的每日渗透以及执行力的监督管理做的很到位，是值得我们每一个部门学习的。从早上的班前会到日常查房工作中的沟通，到每周一次的培训，再到一天工作结束与员工的工作简短交流，无处不在体现。尤其是客房留言文化，更是让员工把大厦的love服务融入到了日常的工作中。在轮岗期间，我有幸参加了一区的班前会评比和班组每周一次的培训，并在PPT制作的字体、字号、颜色的选用等方面提出合理的建议，真正起到提高助教、助学的的作用。对于下午13:30的培训，正是犯困的时间段，尤其对于理论知识的培训，在培训形式和开场设计上都给出合理化的建议，可以加入员工的练习和提问，让所有人都参与进来，达到培训的真正目的。钟点工的高效使用，在做房时发现钟点工铺的床，很多都不合格，需要我们服务人员或是主管领班查房时再去整理，这样既浪费时间又会降低大厦的服务标准，所以对钟点工要加强做房程序的培训和做房质量的制约。

客房部每天的做房量很大，工作很辛苦，但在这里我看到的是一个团结有爱，充满活力，为集体荣誉而拼搏的团队，我相信这样的团队一定会稳步前进，不断完善创新自己，最终会给客人提供更加完美的客房新体验。而轮岗客房部所带给我的新知识、新思路是我今后工作的助力，从部门经理、主管、领班以及员工身上所学习到的工作态度、敬业精神、服从精神、业务知识，我都会更好的运用到今后的工作中。

平凡中的不平凡、 简单中的不简单

办公室 尹春华



首先非常感谢大厦领导给予我此次到客房部轮岗学习的机会，在短短的15天里，我从最初的新奇、忐忑、手足无措到逐步适应并融入工作，期间得到了各位领导和同事们无微不至的关心、指导，得到了师傅厨秀的精心教导，在此，向大家在这段时间给予我的包容、帮助表示深深的感谢！

15天的相处，客房部员工务实的工作作风和爱岗敬业的精神极大的影响了我，我看到了一个团结友爱、奋发有为、充满热情和正能量的集体，在这里，我重点学习的内容是做房，通过学习实践，使我对做房的工作流程有了更加深刻的了解，学到了宝贵的业务知识，增长了见识，积累了经验，丰富了阅历，收获了友情，更是对“平凡中的不平凡、简单中的不简单”这句话有了更深的体会。

客房服务员是一个非常平凡的岗位，但在这平凡的岗位上却站着一群不平凡的人，她们克服了自己家离单

位远、孩子小等诸多困难，几乎把全部的身心都投入到工作中，由于酒店的特殊性，每当周末、节假日，客人从四面八方涌入大厦，住得满满的，每个人的工作量也成倍增长，有时一层楼仅仅一二个服务员，在这种情况下，休班是不可能的，大家舍弃了亲情和休息时间，以强烈的事业心和“追求卓越、不断超越”的精神把这项又苦又累、枯燥而又乏味的工作做得有声有色、有滋有味，精心的策划、暖心的LOVE，为住店客人营造了一个又一个的惊喜，使宾客在大厦有了不一样的体验和感动。

做房是一项很简单的事情，但做好房却又是那么的不简单，“1进，2撤，3铺，4抹、5洗、6补、7吸、8检”一系列工作做下来，说“腰酸腿痛脚抽筋”真是一点都不夸张，每一个细节、每一项物品的配备、每一个小水点、即使连最普通的抹尘都变得那么不简单，而客房服务员却始终如一，精益求精、专注地把这件事情做好、做到了极致。我想能把简单的事情认真地每天都坚持做好，这才是真正的不简单。这种精神是值得我一生学习的财富。在此，为客房服务员点赞、致敬！

轮岗虽然结束了，但我将始终牢记“我进三区我以三区为荣，我出三区三区以我为荣”的箴言，把客房部三区的精神在自己的岗位上发扬下去，以追求极致的精神完善自己，以更高更全面的要求约束自己，以更加饱满的工作状态全力做好自己的本职工作。



服务 & 家园



亲情在左 幸福在右

☆ 餐饮部 赵航

时间流逝，许多往事已经淡忘，可在历史长河中，唯独亲情永恒不灭。

2018年5月28日，接到餐饮预订台通知：圣膳堂今晚的主题是两位老人的结婚纪念日。接到预订后，大家立刻忙碌起来，主管姜超带着赵航到主题仓库寻找合适的台面，邵梅到仓库拿了气球，特地挑选了颜色鲜亮明艳的，并用马克笔画上“周年快乐”等字样，没一会儿，圣膳堂被布置的温馨而又精致。

17:30左右，领班杨云安排刘加香在天泽府小院门口迎宾，并叮嘱她先到泉之韵借好蛋糕车并布置一番。十分钟后一位男士匆匆赶到小院，手里提着AILI蛋糕说是客人预订的，赵航接过来，将蛋糕放在了冷库中。18:30左右祝先生赶到，一进餐厅便着急地说先点菜，一会其他客人就到。刘加

香便立刻帮助客人点了几道特色菜品及适合老人的菜品。

祝先生点完菜后，赵航便向其询问两位老人的喜好。祝先生表示两位老人在一起几十年了，老爷子喜欢书法，平时写写字，除此也没什么特别的爱好了。说者无意，听者有心，赵航向主管提出准备文房四宝，请爷爷写一幅字送给奶奶。经主管同意后，我们决定将这份礼物暂时保密，作为惊喜送给祝先生一家。杨云打电话请人帮忙搬来了一张长条桌，邵梅取来笔墨。18:45左右，客人终于全部落座，于是我们将东西轻轻搬到会客区，铺好台呢、桌布，并将笔墨放好。餐桌这边，赵航与刘加香继续为客人餐中服务。

用餐氛围和乐美满，但老人突然拍了拍手示意大家安静。在大家都望

向老人时，祝爷爷看了看老伴，慢慢说道：“你们都挺忙的，今天能聚一块不容易，我们也很高兴。但有件事我一直想跟你们说。”老人顿了顿继续说道：“我跟你妈决定搬到老人院去住……”话没说完便被儿女打断了，纷纷问为什么，怎么突然有这个决定。老人一开始并不说话，但慢慢说了一句：“你们都忙，我们俩就不添乱了。”老人的一句话让全场再次安静下来。祝先生首先开口安慰老人说要长计议，并不断给我们打眼色。于是刘家香上前大声说到：“今天是祝爷爷、奶奶的结婚纪念日，我们准备了一份小礼物，请大家移步会客区好不好！”

于是大家连忙顺着话题，搀着爷爷、奶奶到会客区。赵航向祝先生一家说明，听说祝爷爷爱写毛笔字，而且写得很好，今天就请祝爷爷写幅字作为礼物送给奶奶，祝爷爷呵呵笑着应了。祝爷爷提起毛笔，蘸满墨汁，缓缓写下“得成比目何辞死，只羡鸳鸯不羡仙”。一旁的奶奶幸福的合不拢嘴。这时祝先生说：“爸，您看我的字也是您教的，咱不提去敬老院的事了，我以后回家多陪陪您二老，再说，您孙子还等着您教他写字呢！”一番话说的祝爷爷、奶奶眼中含泪，不停的说好好！听到这，刘加香与赵航也欣慰地笑了。

不要让亲情在熙熙攘攘的社会变革中越来越脆弱。“树欲静而风不止，子欲养而亲不在。”不要给自己留有遗憾，趁现在为自己的双亲送上一份不算奢侈的温馨问候吧。





万能帮办——爱心摆渡

☆ 前厅部 李杜嘉旭

5月7日，山东省政协新任委员培训班成员入住山东大厦，礼宾部全体同事都做好了服务好每一位委员的准备。

今天门僮徐彦超正在门口值班，此时一辆本田奥德赛驶来，停车后奥德赛的自动伸缩座椅把一位六十岁左右的先生送了下來，徐彦超的第一感觉就是这位客人腿脚不便。果不其然，这位先生扶着自己腰慢慢站了起来，徐彦超立马上前搀扶。

小徐热情询问客人是否需要轮椅，客人听后表示感谢并说暂时不用，自己进出车不太方便，但走几步还是可以的。小徐接过客人的行李，一路护送着先生穿过旋转门，将客人行李交接给同事李杜嘉旭继续提供服务，并在对讲机里把客人的情况简短向同事说明。

李杜上前引领客人，通过交谈得知客人是来参加政协培训的吴委员。吴委员患有脊椎炎和腰椎间盘突出，近期正好病症有些加重，所以影响行走。李杜得知后，更加热情、耐心地照顾着客人，在引领客人办完入住手续后，一路护送其至1623房间。

当走到房间时，李杜发现客人已经气喘吁吁，并且腰痛加剧，行走更为艰难。李杜回想起此次政协会议前部门召开调度会时，宋经理特意强调部分委员住在大厦，但会议及用餐均在附宾的南郊宾馆。所以，住在大厦的委员们需要每日步行至南郊宾馆用早餐及参会，中午用完午餐再步行返回大厦午休，下午再步行至南郊，晚上再步行返回。虽然南郊宾客与大厦相隔不远，但这样的行程无疑给身有

病痛的吴委员带来负担，尤其本次会议还明令禁止个体司机来回接送。

李杜为吴委员能否经受住这来回往返很是担心，并表示我们礼宾有轮椅，可以随叫随到。

告别了吴委员返回岗位的李杜找到小徐一起琢磨起来，我们可以为吴委员提供轮椅服务，但问题是中午午餐结束及下午晚餐结束从南郊至大厦谁来护送呢。李杜便向主管尹燕龙请求帮助，尹燕龙想到如果要为吴委员提供特殊服务，必须要两家酒店通力协作才可以了。尹燕龙首先想到了南郊的摆渡车，如果能有一辆摆渡车来回接送吴委员真是最好的结果。

尹燕龙将此情况向宋伟经理做了汇报，宋经理听了后立马与南郊方面协调。此次政协会议南郊方面也很重视，所以很快得到了肯定的答复，随时可以为吴委员提供摆渡车服务，具体的时间等事宜可以直接与南郊礼宾对接。

得到好消息的尹燕龙立马与南郊礼宾进行了对接，随后又电话联系了吴委员。吴委员听说我们可以为其专门提供特殊的摆渡车服务时非常惊喜，直表示我们的周到服务真是太让他意外了，尹燕龙便与吴委员约好了明日出发时间，并互留了联系方式。尹燕龙随后与南郊礼宾约好了来接的时间，并将此事情做了交班。

8日一早，南郊礼宾的摆渡车按时抵达，顺利接到了吴委员，中午会议结束又把吴委员安全送回，如此南郊与我们配合默契，来回护送吴委员一直持续了两天，直到会议顺利结束。10日吴委员来到大堂退房后，特意来到我们礼宾对我们表达了感谢，如果不是我们的特殊照顾真不知会是什么结果，直夸赞我们大厦和南郊不愧是省级接待的担当。



服务：认真对待，用心努力

☆ 餐饮部 赵航

兜兜转转已是一年，一年时间让我收获颇多。笔尖流转，浅谈一年服务所得。

在我们学习过的《恰到好处的服务》一书中写到，帝国酒店所有人员会随身携带记录行为规范的卡片。它的执行主题共有九个“问候·清洁·仪态”“感谢·为客人着想·谦虚”“知识·创意·挑战”。这与服务——“service”一词有异曲同工之妙。

S-smile of everyone.我们常说，微笑是最好的问候，微笑是世上最美的语言。我们每天与不同的客人打交道，如何快速拉近与客距离呢？尝试多微笑吧。

E-excellent in everything you do.精通你所做的事情，简单讲便是熟练。对于服务人员来说，业务的熟练技能的最基本的，也是最考验服务人员素质的一项。熟练的技能使服务人员在日常对客服务中能够减少很多不必要的麻烦，可以更好的为宾客提供更加优质的服务。

R-ready at all times.我们要做的便是时刻准备并恭候着以便随时随地满足客人需求。就如《恰到好处》书中所讲虽然眼睛只能看得到前方，但应该像背后也长了眼一样，360度全方位地关照客人。眼观六路，耳听八方这句话真的不为过。再如大厦服务准则中写到的，对宾客表达、未表达的愿望和需求，我能及时准确判断做出恰当反应，并提供物超所值的服务。这便需要我们服务人员高度集中注意力并处处为客人着想。

V-viewing every customer as special.这句话其实讲的就是态度问题，在酒店中，客人是绝对的主角。我们的服务姿态取决于客人喜好。客人是喜欢积极热情的还是低调默默无闻的，这就需要大家自己观察了。其实“态度”还有一个含义，《恰到好处的服务》一书讲到一个案例是“与客人隔开一个木桩的距离”，而在《惠风词话》中一句话“毋不及，毋太过”。什么意思呢？简单讲客人就

是客人，我们对待客人既要亲切友好但不能过份接近。无论来过多少次，无论服务人员与其多相熟，但只要你在岗上便要为自己设定一条界线，这条界线不是一条鸿沟阻碍你与客的沟通，相反它由尊重与感激构成。客人多次来我们大厦是对酒店的认可，对酒店人的认可。那我们如何回报这份认可呢？为自己设一条线，让自己保持应有的理智，不会为一时的赞扬所迷惑。

I-inventing your customer to return.一个酒店的招牌是什么？回头客。一个酒店的招牌是如何打出去的？回头客。就如我们送客或出去吃饭时，每次都能听见“欢迎再次光临”这样的话，这句话可不是随意说说的。服务准则中提到要为大厦创造忠实宾客，酒店想要招揽一个顾客很容易，但留住一个顾客是很难的，拼的不仅是酒店的魅力，还有酒店人的魅力。

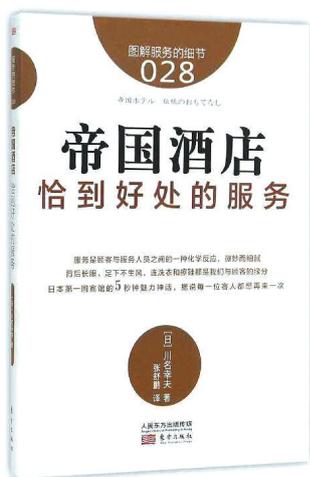
C-creating a warm atmosphere.

为客创造温馨用餐环境。就如平时餐厅有客人过生日，我们会为其煮长寿面；有客人订婚，我们会为其布置房间，置换台面；有客人胃不舒服，我们会为其煮米粥。一切的一切，只为能够给客人创造一个温暖的用餐环境，只为客人能吃好这顿饭。

E-eye contact that we care.先前讲过，客人是绝对的主角，对于主角我们需时刻关注。这不仅提升我们的服务效率与质量而且可以得到客人的认可与赞扬。

其实，这些都是相辅相成，相信在日常工作中很多人也是这样做的。我们是服务人员，而不是冷冰冰的服务机器，我们具有人情味，我们会在标准允许的范围内，转变可转变的方式，拓展可拓展的服务。就像帝国酒店的餐厅经理所说“我们在服务方法上，虽然会遵循最基本的规矩，但硬要说的话，我们的规矩不是绝对严格且一成不变的，而是配合每一位客人做出调整”。

服务不难，却需认真对待；服务很难，仅需用心努力。



服务附加值

☆ 餐饮部 董悦

来到泉之韵班组已经三个月了，之前一直对餐饮得理解是：它是集诱人的美食，端庄得体的礼仪，华美大方的装潢艺术，淡雅秀丽的妆容，能言善辩的口才为一体的长盛行业，日益欣欣向荣。带着一份对餐饮的好奇和喜爱，期待揭开它神秘的面纱，所以我来到了这里，它是一个大家庭，让我们感到很温馨和快乐，共同努力。

我们的服务理念是：阳光微笑暖人，love服务暖心。

在这段时间里，作为一名宴会服务员，我想做好餐饮，美味的佳肴是前提，大厨们都做得很用心，客人都比较满意，那我们服务员就得做好服务工作，让服务物超所值，把产品融入到企业文化内涵中去，让它带着文才来到客人面前，走进客人心里，更是非常重要的，所以我想到了服务附加值。

细节决定成败，细节留住客人，记得一位贵宾说过，要做好细节服务，比如说：客人感冒了要及时告诉厨房，可以为客人熬上一碗姜汤，虽然是一碗姜汤，但是客人会很感激你，会觉得你为他着想，正所谓：“礼”轻情意重，可谓说得就是这个了，也响应了企业品牌的号召，打造绿色健康品牌。

服务，服务，还是服务，这是我们班组倒茶的一个小小的典范，比如给客人倒茶时他会一边倒茶水，一遍说领导您的茶水，祝你喝出一个好的心情。我觉得很好。还有在客人点菊花茶的时候，可以为客人解说一下，菊花清热降火，冰糖温胃止咳，还能

养生等等，这都是一中无形的品牌服务附加值，虽然一般，无形却很有型。客人会很享受的去和每一杯茶水，因为他知道他喝得是健康和享受。

服务附加值，为服务锦上添花。诸如，过生日的长寿面，如果干巴巴端上一碗面条，会很普通，如果我们给客人举行一个小小的煮寿面的仪式，儿女为爸妈煮一碗长寿面，孝心融在面里，孝敬父母。我们为各式各样的客人举行这个爱得仪式，颇受欢迎，客人们也一直关注泉之韵班组。

还有好多典故，在餐桌中的适当讲解运用，都是很有意思的。小礼品的赠送，也可加入自己的语言来美化：例如领导，这是本店精心为你准备的小礼品，又或者赠送的果盘，假如都是小番茄的话，我们就可以说：先生，女士，您的大珠小珠落玉盘来了等。

记得有句谚语说过：你怎样对待别人，别人就会怎样对待你，客人也是一样。当我们给予客人优质的服务时，客人也会深深的体会到。他们很多时候也的“赠人玫瑰，手有余香”，像山东倒酒的文化，很有讲究；地方特色；星际酒店好的服务方法等的。

服务附加值，我认为：做好餐饮，作为人员服务，我们不仅要要知道菜品色彩的搭配，让客人迫不及待的想吃，细细品尝；要学会得体的语言，礼仪，让客人感到亲切；要了解营养学的知识，满足客人需求。

服务附加值，服务员的葵花宝典，企业创造更多价值的小配方。

如何做到“恰到好处”的服务

☆ 餐饮部 平雪梅

1、提高关注度

首先我们需要把关注点放在顾客的身上，只有细致入微的观察宾客的言行举止，才能及时发现服务契机，达到事半功倍的效果。

正如《恰到好处的服务》第二章中所学的（小小一杯水，服务效果大）这篇文章，在宴会或聚会活动时，一般会有代表在众人面前讲话的环节，重要场合，说过的话是不可以重新说一遍的，而且语言也会有很多要求，这些问题都会导致演讲者时刻紧绷着神经。所以，为了缓解发言人的紧张情绪，工作人员想出了为演讲者提供一杯水，别看是小小一杯水，效果却很明显，人一旦产生紧张情绪时就会口干舌燥，所以小小一杯水带来的镇定效果比想象的大的多。

之所以会想到这么一个小妙招，说到底还是我们总是在思考怎么样做才能让客人们感到高兴和满意，事实上，只要站在客人的立场上看问题，意想不到的好点子就会接二连三蹦出来。

通过这篇文章，我学习到了只要我们把关注度放在宾客的身上，总是会发现好的服务契机，大大提高我们的服务效果。

当然关注宾客的同时自然少不了交流。往往很多时候，服务人员缺乏与客人的交流沟通，只有及时与客人交流，才能了解宾客的需求，因而对症下药，投其所好，让宾客体验物超所值的服务。

2、加强交流

每逢周末咖啡厅自助餐会有许多

工作中如何进行恰到好处的服务需要我们在服务中不断探索完善。下面我谈一下自己对恰到好处服务的浅薄之见。

家庭式聚餐，往往周末又是餐厅繁忙之时。有一次我在自助餐厅轮岗，分在A区服务，在开餐时，迎来了徐先生一家到咖啡厅用餐，徐先生一家坐下后我第一时间询问咖啡红茶的需求，在添加红茶时，我听到徐先生的小女儿一直在咳嗽，看在眼里的我便主动与徐先生一家交谈，交谈过程中，我得知徐先生一家是到济南旅游的，身为南方人的他们初来北方，有些不适应北方的干燥天气，刚来第一天小女儿就嗓子发炎，一直干咳，出发前从家里备的全是感冒药，也起不到作用。今天想着吃过午饭，找个药店买点止咳药呢，谁知这会严重了，本来是想假期出来好好玩呢，没想到孩子还跟着受罪了。听完徐先生和妻子的交谈后，我想着需要做点什么帮助他们。于是我把事情告诉了当值管理人员，在经过管理人员的同意后，我去后厨拜托厨房师傅熬制了一杯梨水，盘子里盛了一点冰糖。放下梨水后，我又去展台取了一些清淡的食品。这让徐先生一家很感动，连连对我致谢，并说你们

这边客人这么多，还能做到这么体贴入微，真的是太细心了。

徐先生一家用完餐离开时还特意过来对我表达感谢。徐先生，这些都是我们应该做的，您不用客气，您用餐时不是说要去买点止咳药吗？我们五楼有医务室，您可以到那去看看，这样可以帮您节约不少时间呢。那太好了，我们对济南不熟悉，去外边找药店也不好找，谢谢你了姑娘。

虽然周末忙碌，但我们还是会时刻关注着客人，为客人提供及时恰到好处的服务。

服务人员换位思考是提供恰到好处服务的前提，在为客人服务之前，站在顾客的角度去考虑如何服务才能达到所需要的效果，在常客和vip客人到来后能迅速记住客人的名字，并且能在见面时称呼准确，对客人表达和未表达的愿望，能及时准确判断，并提供物超所值的服务，了解并熟悉专业知识，便于对顾客做详细的介绍。

3、投其所好，铭记客史

对于老顾客而言，了解顾客喜好并依据顾客的喜好进行针对性的服务，正如《恰到好处的服务》这本书中第一章的第一篇文章所提出的“对于频繁入住的老主顾，根据客人上一次入住房间的样子，尽量营造出客人喜欢的效果，客人相对于咖啡更偏爱喝红茶，那么就



为客人调整饮品，烟灰缸摆放的位置等种种细节，根据客人们种种不同的喜好做出调整。”

虽然书中提到的是客房服务，但“时刻站在客人角度观察与思考”适用于酒店的每一个岗位，我们在日常工作中也遵循这个标准提升和完善我们的服务。

赵先生是大堂吧常客，喜欢喝龙凤普洱，我们在为赵先生提供服务时，听到赵先生对朋友说自己早上从来不吃早饭，于是，我们每次在提供茶水时同时都会为赵先生提供一些小饼干，发现他只爱用高杯子喝茶，喜欢茶壶一直有加热底座加热，知道赵先生的喜好后，每次为赵先生提供服务时，都会按照赵先生的个人喜好针对性的提供服务。

山东大学李教授每次到大堂吧消费时，一听苏打水，一杯热水是教授固定的消费，于是我们每次都在李教授开口前准备好饮品，放在教授平时喜欢的位置。虽然是一些微不足道的小事，但我们站在客人的角度为客人提供恰到好处的服务，会为酒店留住忠诚的宾客。

4、学以致用

对待不同的顾客我们要学会灵活运用自己的专业知识与服务技巧，巧妙的为客人提供舒适而又恰到好处的服务。作为一名大厦人 我们应该时刻明确服务的目的，让顾客满意，不仅仅是完成工作，而要做到真正意义上的恰到好处、准确到位的服务，光有普通意义上的尽职尽责是不够的，要用心去做才行。

服务心得：

康乐部 郭天琦：

对客服务中往往我们的一句话就可以影响客人对酒店的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。

如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名酒店人员所必须要学习的课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间。人不免会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事。如何带给别人一个最好的笑容，是每天都要认真思考的问题。

作为一名吧台服务人员，每天都要接听不同客人的电话，面对不同的状况，必须学会自己有能力的事情必须自己做的这个道理。只有培养自身的独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

作为一名酒店的员工，应该时刻有为客人提供最好服务的意识。多关注细节服务，时刻提醒自己的职责所在。

康乐部 李梦玉：

我来到大厦不知不觉间已经一年多，渐渐从实习生变成了一名老员工。在这一年中遇到过困难，但当困难来临时，总有同事的帮助和领导的点拨，让我顺利成长。

在酒店行业中，服务最重要也是最基本的就是礼节礼貌。礼貌的问候，甜美的微笑，热情的帮助会使客人心情愉悦放松。懂礼节使客人感到宾至如归，既缩小了大厦与宾客的距离，又能提升大厦形象。

在今后的工作中，我将倾注全力，常怀感恩之心，对工作充满激情，为大厦的发展贡献自己的绵薄之力。

关键词

10年：2008-2018年

60期：1-60期

关于60：在百分考试中，60为及格线。在时间计算中，1小时=60分钟，1分钟=60秒，在度量单位里，1度=60分，结婚60周年称为“钻石婚”，机构成立60周年，称为“钻禧”，中国古代形容一个男子60周岁是“花甲”，干支纪年中60年为1个周期。今天《山东大厦》创刊60期了，让我们感觉到这是个值得纪念和盘点的节点。

2008-2018，是众多大厦人最闪亮的芳华十年，一群帅气小伙漂亮姑娘在陪伴着《山东大厦》一路走来共同成长的同时，也将青春和汗水奉献、挥洒在大厦的建设发展中，《山东大厦》杂志见证了这一切，以梦为马，不负韶华，无比骄傲，无比自豪。

这十年也是山东大厦快速发展的十年，《山东大厦》杂志忠实记载了历史，向世人展现着一座越来越富有国际范的本土酒店企业文化建设发展的历程，彰显着齐鲁文化的独特魅力，也展示着大厦人握指成拳、同频共振、锐意创新的精神风貌，成为酒店形象代言的一张文化名片。

每期杂志的诞生过程不乏艰辛，其中凝聚着各部门通讯员和作者们的辛劳付出，但每次出刊后那份迎接新生命般的喜悦总是让人兴奋不已。纪念是为了更好地前行，未来的日子里，《山东大厦》亦将不负使命，砥砺奋进，做文化的记录者，做理念的先行军，发展的助推力，形象的代言人，谱写山东大厦更为动人的篇章。

在《山东大厦》创刊十年&60期之际，《山东大厦》杂志的忠实读者、全国集邮联盟副会长王新中同志也特地寄来文章祝贺，文中充满了对大厦的赞美和鼓励。

写在《山东大厦》10年&60期



办公室 赵桂琴



永远成长的青春企业

全国集邮联原副会长 王新中

我从2013年4月到泰安参加齐鲁集邮研究会举办的全国《邮缘》时起，荣幸地成为《山东大厦》的忠实读者。

盛夏时节，收到《山东大厦2018年第四期》，一股春天的芬芳扑面而来。

“卷首语”“做永远成长的青春企业”是本期的主题，也是山东大厦永恒的主题。“动态专题”“文化管理”“服务家园”“尚锋阅读”四个传统栏目的篇章，充满创新发展的青春活力。

不论是“山东大厦荣登中国饭店品质金爵榜”“清照酒店即将落成开业”，还是“服务家园”中的感人故事以及“尚锋阅读”上的推荐书目，犹如心灵鸡汤，滋润着员工的心田，所以才不断涌现出了“为艺考保驾护

航”“寻找记忆中的房间”的优秀员工，让大厦永葆青春。

推荐书目康震评说苏东坡“第一章少年成名，讲的是家庭教育造就了苏轼的宽厚、仁慈、正义、博大的精神世界。由此，我想到，正是学习《山东大厦》，我真切地体会到，山东大厦就是全体员工的大家庭，田纳新总经理为首的大厦各级领导，就是大家庭的家长。正是他们以自己的人格魅力与言传身教和严格管理、精心培育，练就了一支富有爱心、勤奋学习、尽职尽责的员工队伍，让大厦成为永远成长的青春企业。

2017年11月3日至5日，我和全国集邮联会长杨利民到济南参加黄河集邮研究会举办的《邮缘诗歌集》首发式等

活动，有幸入住山东大厦，虽然时间很短，且是每天早出晚归，但通过员工的细微关照和客房的舒适温馨及自助餐厅山东特色美食的丰富多彩，已经让我感受到大厦党建、管理、创新、服务取得的显著成效，亲身体验了大厦追求完美的服务文化建设的丰硕成果。因此学习本期《山东大厦》，我认识到《山东大厦》不仅是大厦的形象大使，更是员工的生动教材。

改革开放四十周年之际，《山东大厦》将迎来总第60期。和做永远成长的青春企业一样，《山东大厦》也要做永远成长的青春期刊。《山东大厦》将以总第60期为新的起点，不断精益求精，追求卓越，谱写出一曲曲昂扬向上的青春之歌。

见证

会议中心 周广亮

2018年7月19日，我又见到了孙振玉老师。

山东省残联第七次代表大会，我又见到了山东大学欧洲艺术哲学教授孙振玉老师，5年前的点滴涌现在脑海中。5年前的6月份，省残联第六次代表大会，作为会议管家，有幸结识了身残志坚的孙振玉老师。作为所负责会场内唯一乘坐轮椅的代表，他自然成为了我重点关注的对象，无论是从南郊宾馆驻地，还是到山东大厦会场，无论是会议室还是餐厅，我与孙老师共同度过了一段难忘而美好的时光。那时的孙老师，独立自强，除道路不平时的相助，其他琐事均能自理，连会议结束都是独自开车（残疾人专用）回家。整齐而光亮的发髻，洁净而平整的衬衣，足以看出这位教书育人的园丁对自己的要求，对生活的憧憬。

5年后的今天再见孙老师，除发髻

的斑白，他依然是容光焕发，笑容满面，依然与我侃侃而谈，岁月并没有给他刻下年轮的痕迹。我想：这就是一个人对自己，对生活，最好的“信仰”吧，有幸，我见证了。

2012年3月28日，山东大厦10周年庆典，我是现场主持。

2012年的我，进入山东大厦短短几年，对于一名酒店人，我是小学生。那时的山东大厦蓬勃、旺盛，年轻的我用仰视的目光去瞻仰大厦的足迹，年少的我用崇拜的目光去欣赏前辈的事迹，大厦10年，大厦人10年，而我才刚刚起步。稚嫩的一个新人，有幸站在10周年庆典的舞台上，我的心里是怯懦的。我的声音，不足以烘托起10年的稳健，我的面容，不足以承载10年的汗水，我的力量，不足以肩负10年的灌溉，而我却站在了10年这个被前辈夯实了的平台上，灿烂成长。

舞台上，当我看到同为10年的李

总，我明白了：10年对于一个人，是一段成长，对于一份事业，是一种拼搏，对于正茁壮迎春的大厦，大厦人，是一份信仰，有幸，我见证了。

2018年8月1日，我来到山东大厦10年了，《山东大厦》10岁了。

见证了那么多，转身看看自己，原来自己来到山东大厦也已经10年了，也已经从一懵懂少年成长为为人夫、为人父的而立之人。10年，不长不短，匆匆而过，写下了感恩和欣慰。看看身边的《山东大厦》，她也10年了，芳华之年、靓丽之年、青春之年。10年走过，有她陪伴，幸哉乐哉；10年走过，想过放弃，但不曾离开；10年走过，有一份坚持，是一个梦想，也是一份信仰。回首相望，周边的人和事，有多少还是10年的？有幸，有她，《山东大厦》10年，生日快乐。

微微一下，下个10年，我们再见证。

相伴10年，感恩有你 客房部 武丽娜

当初来到山东大厦工作，未曾想过是否能够成功，既然选择了远方，便只顾风雨兼程，如果非要用一个称代词来命名，那便是你，其实你有一个更响亮的名字——《山东大厦》。2008年的7月，这个看似平凡的日子却发生了一件不平凡的事，双月刊杂志《山东大厦》在这里发行了，因为你的诞生为这座酒店开启了一个历史新篇，中石先生题字写下的“山东大厦”刚健质朴、华美自然的印在封面上，是那么的耀眼夺目，因为你的加入，这里的文化底蕴更加浓厚。

你在一座历史的丰碑。初来乍到的人或许对这座酒店是陌生的，通过你能够更加深入的了解这个地方，发掘更多对自身发展有利的优势，因为你见证并记录了大厦10年来在经营、管理、服务、创新等成长的每一步，每一个印记

都会帮助追求进步的人在这里站稳脚，并且深深扎根，而你也在新人的不断加入中焕发更强的生机与活力，随着你的茁壮，也得到了更多专家和酒店同行的关注和厚爱，使你在这片天地自由挥洒你的才能，尽情展示你的卓越风采，在磨练中成长，在成长中不断强大。没有人会想到在这短短的10年里，你会成长得如此壮大，你克服了种种困难，风雨兼程，无所畏惧，奋勇向上，你用你的实力证明了你的价值。

你是一个激情的舞台。你在记录大厦、记录自我的同时，也给拥有满怀激情与热血的奋斗青年提供了一个尽情挥洒情感与才华的舞台，让所有大厦人及广大宾客看到我们温暖宾客，争先创优的精神力量。大厦人你追我赶，即便取得骄人成绩也不敢慢一步，一路马不停蹄，辛苦却从不抱怨，不断的奔跑向

前，就像一辆公交车，总有人在这里上上下下，来来回回，你也像这样年复一年满怀热情的迎接一批批崭新的面孔，祝他们成长成才。同时又目送另一批人离开，虽有不舍，却心宽慰，你说只要他们能在外面的世界发光发热，就足以证明你的精彩栽培。精心栽培没有白费，为社会不断输送人才，这也是担当社会责任的表现吧！《山东大厦》，多么大气的一个名字，我对你存着长久的崇拜，你的历史、你的发展，还有你永不停止的脚步，我何其幸运，与你同行，能够跟你零距离靠近，对你的过去和现在有很深的了解，你的过去我有幸参与，你的未来我奉陪到底，虽然未来的路漫长而又艰难，却总能够披荆斩棘，一路向前，在你10岁生日之际，这是我对你最深的祝福，感恩有你，一路相伴！

成长路上有你、有我、有他 ——《山东大厦》创刊十周年随感 质培部 米振华

岁月如梭，光阴荏苒。转眼间，咱们的双月刊《山东大厦》已经走过了十年的风雨历程。十年，三千六百五十天，让《山东大厦》从一个呱呱落地，到咿呀学语，再到蹒跚学步的孩童，出落成了一个玉树临风的翩翩少年。俗话说：“十年磨一剑。”十年，让《山东大厦》与大家一道见证、记录了大厦的奋斗与

发展、激情与艰辛。

十年，我们的刊物越办越好，内容也日益丰富多彩，投稿源源不断，每一件稿件都记录着大家的成长、工作、服务点滴、快乐心情……我们的每一个板块都贴近生活、源于工作，是大家畅所欲言、抒发观点、谈论服务、讨论管理的平台。从最初的几十个字的投稿到后期一整篇的文章，

《山东大厦》也见证了我们的成长。

《山东大厦》已成为大厦人心目中一个不可替代的阅读品牌，成为深受各位读者公认的我们自己的最爱刊物！新时期、新面貌，我们相信，在今后的日子里，在各位新老读者一如既往的支持和鼓励下，《山东大厦》的明天一定是个灿烂辉煌的艳阳天。

铭刻十年芳华 前厅部 闫莉莉

作为《山东大厦双月刊》从首期起至今的通讯员，习惯了定期鼓励部门同事积极投稿，更是习惯了每期专注地捧读《双月刊》时的喜悦。当赵编辑提醒我“双月刊”已经六十期，我们相伴已逾十年时，我的内心内心

感慨万分，不是因为感叹时间都去哪了，而是觉得此时此刻更像是对我人生芳华的一次铭刻。

回顾与双月刊走过的十年光阴，回忆在大厦与领导、同事们工作、相处的点点滴滴，我发现我是如此的

热爱这个集体。作为一名对大厦感情笃定的老员工，我愿意在自己平凡的工作岗位上继续努力奋斗、创造新的业绩！以与大厦以及与同事们的情为笔，以新时代大厦对我的要求为纸，续写我人生新的芳华！

《山东大厦》正青春 企化部 杨眉

现代社会的变革总在一次次地推翻我们对传统生活的习惯，带来更多便利的同时也丰富着我们的选择，支付不再只是现金，打车不再只有出租车，就连看书都悄然跳入电子科技行列。不过还好，总有一份坚守可以凝聚我们的初心，见证成长，分享收获，在传统行业中坚持做好店刊并且不断扩大她的影响力，《山东大厦》

正如快节奏时代的一股清流，坚守不变的秉性，焕发青春的光彩！

10年60期，如果问什么事情你坚持做了十年并且还越做越好，可能很多人答不出来，但《山东大厦》这本杂志做到了。记得我刚到大厦工作的时候，办公桌上就摆着一本《山东大厦》，或许这是打开让我了解大厦、热爱大厦的第一把

钥匙，我想很多同事应该和我有一样的感受。从阅读者再到投稿人，《山东大厦》给员工提供了一个表达自我的平台，并且不断丰富栏目内容，让她的魅力无限。

10岁，正是青春洋溢的年纪，心中的小目标也更加接近，相信《山东大厦》会伴着山东大厦的发展，一直越办越好，我们一起努力。

十年，我们一起走过 人力资源部 侯玮

漫过岁月的春秋，十年的时间您已从稚嫩走向成熟。在这个繁花似锦的美好时节，您迎来了创刊十周年，十年间她既是宣传的窗口，也是沟通的桥梁，更是施展才华的舞台。

十年，不仅仅是一个数字，十年，存留下许多难忘的回忆。都说腊梅傲雪笑盈盈，却不知其中几许甘苦才有甜。十年来您记录了多少次圆满完成重大接待任务后的喜悦；十年来您多少次为我们供给养分，使我们对企业文化、服务理念更加明了；又有

多少次面对同事们的优秀LOVE式案例深深点赞。因为我们深知您是一面高扬的旗帜连接着我们每一个人。

十年，我们一起走过。您的胸怀里装有大厦的巾帼英雄，是您展现了巾帼不让须眉的英雄气概和独特魅力；您的胸怀里装有服务岗位上默默无闻、兢兢业业的兄弟姐妹，是您指引着他们如何为四海的宾客提供优雅的服务；您的胸怀里装有淳朴、善良的PA大姐，是您见证了他们用辛勤汗水换来的一片蓝天。

十年，三千六百五十天，在一个企

业的发展历程中也是一段辉煌的记忆，不积跬步无以至千里，不积小流无以成江海，十年间每一期、每一页都记录着山东大厦取得了无数荣誉，作为一名大厦人，一路走来我感到无尚的光荣和荣耀。

“十年之前，我不认识你，你不属于我，……十年之后，我们是朋友……”耳畔回荡着陈奕迅的歌——《十年》，伴奏着我的这次纪念；此刻，闭上眼睛深吸一口气我想对您说：“明天开始的又一个十年，我不做过客，将继续陪你，一起走过……”

十载风雨砥砺 康乐部 朱万禄

宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来，不知不觉中已经来山东大厦一年了，这一年来有过荣誉，有过心酸，不过更多的是成长。

遥记出道大厦时，所面对的一切都是新的，那时的我，刚从学校步入

社会，不懂得如何去服务客人，让客人高兴而来满意而归，不过好在有师傅的指导，主管的教诲，经理的鼓励，慢慢地懂得了酒店这个行业，懂得了服务的重要性。每当看到客人满意的神情听到客人赞美的话语，我的

心里就会有满满的自豪感。其实有时候看似微不足道的小事却往往能给宾客一份惊喜，一份感动，服务并没有想象中那么难。十载春华秋实，感谢山东大厦这个平台也感谢那些奋斗在路上的人们。

十年相伴，我们一路走来 康乐部 胡东东

光阴似箭，转眼间山东大厦已走过了十个年头，山东大厦见证了我的成长，我见证了山东大厦追求卓越，不断

超越的创业史，这一路走来，有风有雨，有苦有甜，有欢乐也有泪水……

自己刚来到大厦的场景还历历在

目，由一名初出茅庐的学生进入到雄伟辉煌的山东大厦，就被宏伟的波特曼共享空间所吸引，大厦作为山东省首屈一

指的五星级酒店，多次接待省乃至全国的重要会议，用优美的环境，先进的设施设备和优质的服务质量，在各界人士面前充分展示了大厦的靓丽风采，在田总的正确领导下，大厦的经营业绩屡创新高，居同行业榜首，我们骄傲着；大厦提升服务质量的三大法宝——love式服务、七常管理法、黄金服务准则，

让打造“全国一流，世界知名的民。

有人说幸福是可以传递族品牌酒店”的宏伟愿景实现就在眼前。的，我相信大厦的企业文化也会在大厦的每一个角落进行传递，打造“全国一流，世界知名民族品牌酒店”的信念会在每一个大厦人的心中生根发芽，并为了这一愿景拼搏努力，大厦的变

化，大厦的腾飞，让每一个走过十年风雨的员工心潮澎湃，感慨万千。

未来的山东大厦充满了机遇与挑战，相信这条大船必将在服务业的大潮中，乘风破浪，勇往直前。真诚的祝愿在田总及各位领导的带领下，在全体员工的努力下共创辉煌，山东大厦的明天更加姹紫嫣红！

十年深情始终

客房部 陈蓉

十年，在浩瀚的历史长河中不过短短的一瞬间，十年会有多少个不眠之夜，会流多少滴辛勤汗水，会有多少个精彩瞬间，会创多少个辉煌硕果！

一株嫩芽，十年成木。一个初生的婴儿，十年后便是一位蓬勃的少年。

十年前，我刚来大厦的时候，大厦双月刊刚开始创办，作为双月刊诞

生的见证人之一，我对她有支持、有付出、有关心、有理解、有期许、有欣慰、深情厚意蕴藏心间，无论以后工作如何变化，我对她的深情始终。

未来，我与大厦携手共盼

路其鹏

从懵懂到熟稔我微笑的度过425个夜晚，No pain,no gain 一分耕耘，一分收获。落叶飘零，记忆我与大厦的每一份情缘；风雨兼程，

刻录我与大厦理不清的相念。阳光微笑，让生活中的我静夜思盼；服务暖心，让工作中的我备受夸赞。坚定大厦独有的信念，让我在文化

里沉淀与蜕变。一路走来，少了诗歌，却多了梦想的执念。静坐常思已过，闲谈莫论人生。未来，我与大厦携手共盼。

我们陪《山东大厦》一起走

康乐部 安然

汪国真在《热爱生命》中说我不去想能否成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。而我，却想说选择在大厦，成长在康乐是我最想留住的幸运。

曾经看到过这样一句话：没有卑微的工作，只有伟大的服务。当我们踏入山东大厦接受服务行业的那一刻起，就要学会热爱。回想起刚步入大厦的自己，很青涩，很稚嫩。但是却充满着希望与梦想。

松下幸之助说过，心存感谢与服务诚意，必须一切利益又回馈到自己身上。在大厦这段快乐的时光里让我学会了感恩，学会了尊重，懂得了服务的价值与意义。在以后的成长道路中也会坚定信念，心存感激。在康乐

部，我们彼此呵护，彼此关爱与成长，这不仅仅是因为我们是一个大家庭，更重要的是我们认识到了服务的真谛—爱。没有那么复杂，没有那么沉重，它源于我们对生活的感知，对工作的热爱。时光荏苒，在大厦工作的五年时光里，我的生活就像一首交响乐，高低起伏充满了各种各样的音符。但是回过头来看一下，每一段路过的旅程也就是人生未来最美好的启迪。人要用美好的眼光看待这个世界就会发现很多历经的东西都是值得怀念和珍惜的。在这里我是幸福的，因为有家一样的温馨，有可爱的同事还有自己可以为之奋斗的目标。

大厦的生命和愿景可谓两位

一体，是我们共同的理想和信念，也是我们当下存在的意义，工作的终极目的。譬如鸟之两翼，车只两轮，相辅相成、不可偏废更不能偏离方向。不积跬步无以至千里，不积小流无以成江海。十年的时光里，褪却掉的是我们的青涩与不足，永不可磨灭的是我们对工作认真负责积极阳光的心态和日益完善的大厦企业文化。我很遗憾没有陪伴《山东大厦》一起经历10年的跌宕起伏，但是我很荣幸能加入这个大家庭，我们致力要做一个有理想有爱的大厦人，与大厦一起共进共享。人生很长，充满希望，以梦为马，不负韶华。未来的路，我们陪《山东大厦》一起走。

会议中心

郭凯茵

我的两点工作经验



不知不觉来大厦已经一个多月了，通过这一个月的工作，我的体会非常的深刻，学到并总结了以下两点经验跟大家分享。

一是与别人打交道时一定要主动积极。我自己本身是个相对比较内向的，不擅长主动和别人交流打交道，在此次实习中我也发现了自己的不足。比如在刚开始实习的几天内，我比较怯生，和同事们打过招呼后就不敢说什么了。但我也认识到了自己的不足，面对沉默不语的尴尬，自己有责任和义务去与大家主动交流。

二是注重团队协作。工作不是一个人所能完

成的，那是几个人或是一个团队的工作，而且你还必须去帮助别人或是接受别人的帮助才能完成工作。因此你不能期望自己一个人就能完成任务，或是看到别人有困难也不去帮助。虽然此次我是来实习的，由于对业务的不了解以及专业知识的不熟悉，只能先进行一些相对简单的工作，但是我也很积极地去帮助别人完成自己力所能及的工作。

对于即将步入社会，真正走上工作岗位的我来说，充分利用好这次实习的机会，调整好心态，把看似简单的事，做得不简单，这将成为我真正步入社会之前一笔最大的财富。

餐饮部

孟玉环

你是我无与伦比的美丽



初章：遇见，你是我的命中注定

2016年，平凡的那一天，转角遇见你。彼时我还是一名青涩的山东大学在读大三学生，有幸跟着吉小青老师来到山东大厦参观学习。尽管在课堂上，吉老师不止一次地提起山东大厦所创下的辉煌业绩和在行业内不可撼动的地位，但当我亲眼亲耳亲身体会到大厦的巍峨庄严，才真正明白了那句傲谈：我有国士，举世无双。我有大厦，至尊唯一。

中章：相遇，你是我逃不开的宿命

2018年，下定决心的那一天，我决定来见你。人的一生要面临无数的选择，选择安逸还是拼搏，选择平凡还是不凡，每个人都有自己的答案。面临毕业，我选择了我的梦想——成为一名酒店人。于是，我单枪匹马，横冲直撞地来到了山东大厦。本是抱着试一试的心态，哪怕只是实习一段时间，都想来看看大厦内里深藏的底蕴和魅力。可能就是冥冥之中的缘分吧，大厦总是吸引着我，引导着我不断走近它并且深深地喜欢上它。大厦总是在讲“阳光微笑暖人，LOVE服务暖心”，可它不自知，大厦本身就有让人爱上的无与伦比的魔法。身为大

厦人，我当然爱它，也愿意陪它一起成长。

末章：久安，你是我心之所向的桃源

今天，平静而又愉悦的日子里，我就在你身边。来到大厦快两个月了，两个月的时间里我成长了许多。我拥有了更多的新朋友，我们一起工作，一起为彼此加油呐喊；我学会了更多服务技巧，不再是课本上枯燥抽象的服务知识，而是实实在在的服务实践和应用，将所学理论用到实处，我真正找寻到了自我价值；我过上了更加自律的生活，按时上班，规律下班，日出而作日落而息的生活充实而又惬意，特别是大厦优美的风景和温暖的人文气息始终包围着我，感染着我，引导着我，努力做一个积极阳光，温柔坚定的生活人儿。时间就像美酒，愈发香醇沉醉，我越来越留恋大厦的日子。大厦能够让人久安且留恋，大概就是我心中的世外桃源了。

有人曾说，世间所有的相遇都是久别重逢的美好。我很庆幸能够遇见山东大厦并且相伴走过一段日子。我更加不后悔不遗憾加入到江园餐厅成为其中的一份子。真的很感谢遇到你，因为你是我无与伦比的美丽；我也会努力提高自己，成为你无与伦比的骄傲。



餐饮部

赵悦

期待遇见更美的自己



常言道，“为者常成，行者常至”。

在其位，谋其职，担其责。短短几个字，却是我们步入社会，对待工作应有的态度。现在是2018年，时间虽然在一点一点溜走，但偶尔我们也应该停停脚步往回看看，问问自己在过去的这些时间里学到了什么、收获什么、成长些什么。

小小的我来到大厦已经半年，记得刚进大厦时的青涩与懵懂，那时的自己害怕会迟到，害怕犯错，但每天都充满了激情和冲劲。直到现在都能记得当时的自己在没有师傅的带领下开的第一次餐，记得那是一位李女士，笨拙的我从点菜开始磕磕巴巴的跟李女士介绍着大厦的菜品，李女士见状便说到：姑娘，别紧张，慢慢来，我不着急。李女士的一句话顿时让自己紧张的心情放松了下来。

再次见到李女士已是半个月后，见到李女士的我，已不再像以前一样，我熟练地给李女士介绍大厦的特色菜及饮品，因为李女士上次的忌口我还清楚的记得，我便询问李女士是否还跟上次一样，李女士说对的，李女士的一句对的，代表着李女士对我的信任，点完菜后李女士跟

我说到，“上次见你和这次见你明显的不同啊，现在的你比上次我来的时候成熟多了，这仿佛让我看到了以前的我。”俗话说熟能生巧，谁不是呢？时间一点一点的积累，工作的细节也一点一点在脑子里堆了一大堆，慢慢开始发觉也没自己想象中的那么难。当客人真心向我们表示感谢时，对我们自己而言，何尝不是一种收获呢？

来到大厦后的半年里，虽然每天都在重复做着一样的事情，但每天所面对的客人以及宴会形式都是不一样的，这就需要我对自己的要求提高，不仅仅只是做自己会的还要学自己不会的，不仅仅只是适应天泽府这个小环境，还要适应餐饮部这个大环境。一次次的成长让我明白做好事情是不能马虎的，一次次的学习让我了解工作中只有认认真真学习，踏踏实实去做，才能将工作做好。

静下心来想想，做好每一件你该做的事，只要你拼尽全力，改变自己，提升自己，未来某一天，时光会赐予你一个闪亮的登场。

勿忘初心，方能始终！愿你在这2018年里没有遗憾，只求遇见更好的自己。

客房部

丁云建

情动大厦



好久不看海 那片海还在 好久不爬山 那座山还在 好久不提情 那份情还在	有的人走了 领导的祝福 同事的想念 是依依不舍的别情	喜结连理于大厦 是相濡以沫的爱情 五分的网络好评 称霸山东省 令同行望其项背 是舍我其谁的豪情	狂热的去逐那灯火 一次次飞扑 一次次被灼伤 直到我的青春 化为一抹儿灰烬 那是我忠诚的殉情
2018的立夏日 泉城济南被抖音捧火 泉城公园被绿荫笼罩 山东大厦被浓情包围	有的人来了 领导的期望 同事的关爱 是血浓于水的亲情 相识于大厦 相恋于大厦	在我的梦中 “山东大厦” 变成一盏灯火 我变作一只飞蛾	2018 情动大厦 LOVE服务 温暖大家

客房部

殷一丹

实习——我成长蜕变时刻



稚嫩的蚕蛹幻想着成熟的翩翩舞姿，孰知一层层的剥茧的剧痛与内心的煎熬才是蜕变的最美见证，宛如我们的实习，是一段成长的故事，一首磨练的舞曲，一段永恒的回忆。实习，成长的蜕变。

初开始，从学生转变成实习生，或者说是一名上班族，从心里上都是一种磨练，因为还贪恋着轻松愉快的校园时光，却也同时向往着工作的状态。从熟悉的环境到陌生的环境，从朝夕相伴的舍友到日日相见的同事，从单调无聊的校园到复杂繁华的世界……什么都是新鲜的，同时什么也都是陌生的。

初来乍到我对所处的工作环境得一脸茫然，对工作的一无所知，在我的师傅谆谆教导下，听着她讲述她曾经的工作经历：一开始和我现在一样，初来乍到，对即将分配的工作心怀憧憬，来到之后对一切的茫然，然后再到时至今日，各类服务技能的熟练掌握、各类业务都能胜任，一切都与努力息息相关，一切都需要一个适应的过程，要学着适应工作环境，而不是等待环境去适应我们，尽快的进入工作状态，有问题不懂得及

时请教同事，唯有自己主动出击，主动去了解，才能真正明白实习的意义。

实习的路程也并不是没有挫折，因为不懂的东西有很多，要学的东西也有很多，人是在不断犯错的过程中成长的，从另一种角度来看错误是成长道路上的垫脚石，年轻的人别怕犯错，因为没有人能够不犯错。我，算是那种大大咧咧的不拘小节的女生，然而服务这个行业最需要的恰恰就是细心和耐心。刚刚进入工作状态的我，从一开始的松松散散到后来也意识到严肃性，工作的顺利进行需要脚踏实地，走出校园不代表学习的停止，恰恰相反是工作的开始，正式自己学习社会这一重要课程的起步，在学校的课程只是理论的知识，在工作中学到的才是能帮助自己进步的学问。

我清楚地认识到，“怀揣信念上路，不惧怕失败，实习过程中的不足，是为以后更好的工作打下的基础，成长蜕变的过程就是突破自我，实现自我价值的过程。”实习的时刻是忙碌的，更是充实的，对于刚走出象牙塔的我来说，这一切都弥足珍贵，值得我认真对待每一分钟，为以后的工作打下基础。

康乐部

察鲁单

我的几点心得



首先非常感谢大厦给予我一个良好的学习机会和平台，还要感谢我的同事对我的帮助和支持，我于七月十五日来到大厦，一年的时间很快也很短，但我确实感觉到自己学到了很多东西，受到了很大的启发，由此也产生了许多心得体会。

酒店，是一个拥有多个部门的复杂系统，对于刚刚入职不久的新人，多深入现场应该是快速学习的最好方法。多深入现场，可以有效掌控第一手资料。对酒店所布置的工作执行的如何，只有深入现场才能知晓。比如，对掌握的其他信息及时分析和总结，这样工作才能更具有针对性和有效性，这也是作为管理人员执行到现场、管理到现场、检查到现场的重要体现。反之，对工作布置后的情况一知半解，久而久之，业务能力必定大打折扣。

多关注细节。关注细节，就是关注对客人服务的品质。首先，要有发现问题、解决问题的能力，对客人的一举手一投足，一颦一笑，一言一行，穿衣打扮等等，点点滴滴都要仔细

观察，以达到最优秀的服务理念，同时发现问题要及时纠正；其次，发挥良好表率作用，对自身要求从细节做起，要求到现场，服务到现场。其三，通过沟通、交流、改进，提高自己的服务理念，不断在细节中体现对客户服务的个性化、亲情化，形成把服务当作亲情的传递，融细节于点滴服务之中，让客人真正感受亲情、愉悦和惊喜，让细节发挥超值的作用。

快速解决问题。酒店业一年365天，天天会遇到各种各样的问题，快速处理或解决各类问题，是业务能力、沟通协调能力，以及责任心、使命感最好的体现，也是执行中工作效率高低最直接的反映，问题处理得快，工作效率就高，反之，工作效率就低。通过这段时间的学习，让我对酒店有了更深刻的认识，真正感受到了酒店的活力与魅力，认识到作为一个星级酒店员工的应尽的义务和服务意识！在今后的工作当中，我将通过所学的知识灵活运用到酒店工作中，真正做到是星级酒店的满意员工。我坚信大厦在我们大家的共同努力下，一定会创造新的辉煌！

康乐部

朱万禄

志当存高远



曾经有位伟人曾经说过“回顾自己一生时，却认为自己在最苦的那些年是他人生中最棒的日子，在那其中，他造就了自己。”

在山东大厦生活差不多一年的时间了，在这一年里从懵懂无知到慢慢的熟悉这个行业，熟悉酒店的生活，熟悉如何去服务，这个过程中虽然有艰辛，有困难，但是在领导和同事们的帮助下，所有的问题都能迎刃而解，而我也能不断地收获一些知识。在这其中，让我记忆最深刻的便是我刚刚到康乐部的时候，服务的流程和语言都是全新的，需要我重新去学习。在周六周天的时候，都会有好多小朋友去学习游泳，他们虽然有

父母陪同，但许多小朋友需要我们去给他们换衣服洗澡，在这之前我从来没有接触过，也不知该从何入手，正当我一筹莫展的时候，我的师傅路其鹏过来帮我解决了这个困难，他在细心帮小朋友换衣服洗澡同时，还不断教会我如何去做，如何逗小朋友们开心，让他们喜欢上康体中心，喜欢上我们的服务。这件事虽然小，但是却让我懂得了在固定服务的同时还可以提供附加服务，有些可能微不足道，但是却可以让客人感动好久。

以梦为马，莫负韶华。工作只有越做越好，在以后的每天我不仅做好本职工作，更要为宾客提供物超所值的服务。

客房部

翟雪妍

山东大厦，请重新认识我



今年济南的夏天如去年一样，烈日当头。

2017年5月15日我怀着对实习生活的期待，来到山东大厦开始我为期一年的实习生活。但好像生活并没有我想象中的美好，培训一分岗一进入工作岗位，每一个过程都充满着挑战和无助，从轻松地学校环境忽然变成高强度的工作环境，心理总有些说不出的委屈和埋怨，还记得刚开始的时候，每天重复一样的工作，每天都是自己一人独立的完成几乎相同的工作任务，那时候的我无数次的想过放弃，无数次的厌恶这个地方，无数次的理解领导的工作安排……好在在日常工作中，领导、同事不断地帮助和鼓励我，让我在疲劳的工作中感到一丝温暖。渐渐地，我发现我好像喜欢上了这项工作，作为一名客房部的服务员，每天默默地为每一位慕名而来、尝试而来的客人整理着房间，完成自己本职工作的同时为客人提供更多的个性化服务，让每一为客人都带着满意离开。每次看到客人在房间留言下的回复



都觉得很开心，即使客人只是一句“谢谢”，也会觉得很感动，会觉得自己的努力并不是没有价值的。一年的时间我体验了楼层服务员的各项工 作，每个不同的岗位都有不同的工作内容，承担着不同的责任。实习期间我也犯过大大小小不少错误，好在能够从错误中积累经验，让自己逐步成长。

很快，一年时间在转眼间结束，一年内我积累了很多在学校学不到的知识，遇到了几个能够细心指教和帮助我的领导、同事，结识了一群玩的不错的朋友……所以我感谢山东大厦，用时间教会了我怎样在困境中坚持，用实践教会了我怎样与人交流沟通。在实习即将结束时，有幸被调到房务中心工作，作为一名实习生能够在这样一个岗位上锻炼是我的荣幸。房务中心是一个与楼层工作完全不同的工作岗位，但是每天的房态、账目、信息传达等问题对于我来说都是不小的挑战，经过领导、师傅还有同事的悉心教导终于渐渐理清了日常的工作流程和工作内容，房务中心的工作要更细心，想的要更周全，交班要更清楚，现在是我来到房务中心的第四个月，对于房务中心的工作流程和内容渐渐得心应手，接下来就是在工作中继续学习，努力学到更多的知识，给自己积累更多的工作经验，以便以后更好的提升工作效率。

在大厦工作的时间越长越喜欢这个地方，越觉得这个地方有种强大的吸引力，所以在实习结束时我选择在大厦继续工作，有人说，你就不想去别的地方看看吗？你就情愿一直被束缚在这吗？每个人的选择不同，这里有我喜欢的工作，有我熟悉的朋友，而且我相信在大厦一定能够让我学到更多的知识，积累更多的社会经验，得到更多的锻炼机会，所以我选择坚守。

因为济南，我选择了大厦；因为大厦，我爱上了济南。

我想说：山东大厦，谢谢你一年的包容，请给我让你重新认识我的机会！

本期主题:

如何打造使顾客产生情感共鸣的新时代酒店产品

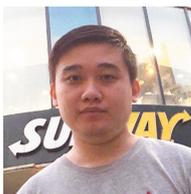


★让顾客拥有幸福感和归属感:

@米振华 (质培部): 让顾客产生情感共鸣, 最关键的有两点: 幸福感和归属感。幸福感和归属感是什么? 价格便宜吃着舒服、住着放心。我们可以主打“附加值”“性价比”“体验感”, 从而找到属于自己的符号。也就是你对这个事情的理解, 再跟你的风格的交融, 并且让接受的人感觉很舒服、很愿意接受的一种交织。所以我理解的共鸣, 是“挖掘传统, 做自己的表达。”灵魂产品不在于价格, 而是意义, 当你找到自己的表达语言, 你还会发现很多意外收获。



@曹艳艳 (客房部): 想要打造与宾客情感共鸣, 需要让宾客有幸福感、归属感, 这就需要打造精致产品品质、合理的价格、恰到好处的服务、舒适的空间, 让宾客感到尊贵、温馨、好客, 有家的归属感。



@刘嵩 (客房部): 如何让客人产生情感上的共鸣我认为就是要让客人产生归属感, 让客人把我们酒店当作另外一个家, 因为只有家的感觉才能让人产生情感上的寄托, 才能够让进而让客人产生情感上的共鸣, 所以我们要打造像家一样温馨酒店。

★霸气总裁的赶脚有没有:



@刘宗海 (餐饮部): 我们首先要具备世界水准、呈现中国气派、展示山东风格、彰显齐鲁特色, 再用极具创新性、情节性、故事性、仪式感、个性化和温情化的优质服务, 创造宾客“确认过眼神, 我选对了酒店”的幸福体验, 使宾客产生“纸短情长, 我要留一封表扬信”的情感共鸣。

★做好新时代的表达:



@刘永召 (客房部): 打造新时代产品, 就是做新时代的表达, 传承以往经验但不守旧, 站在客人角度出发, 通过做好产品的了解、业务掌握的熟练、服务体系的完善来做自己的表达, 如大厦正在推得世界杯客房、智能机器人管家房都是。



@刘天霞 (客房部): 产品决定体验, 体验提升产品, 两者息息相关。酒店客房为客人提供的产品是客房, 客房除了满足客人住宿的基本需求外还要注重服务的仪式性和展示性, 利用不同的方法提升客房的品质, 增加客人愉悦的体验。



@段辛鹏 (客房部): 想要与客人产生情感上的共鸣, 首先应该保证硬件设施足够现代化。其次是酒店的软实力, 随着社会的发展, 人们对于高星级酒店的期望值越来越高。入住的宾客普遍也是见多识广。他们追求的往往是一种美好的体验和酒店独有的文化内涵, 所以, 一个酒店一定要有自己独特的文化, 这个文化不能只是一个噱头, 而应该是一种存在与延续。只有这样才有可能与宾客产生情感上的共鸣。

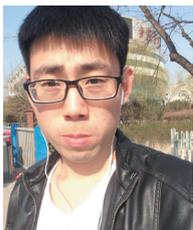


@唐明丽（会议中心）：在当代竞争环境下，拥有良好形象成为高星级酒店制胜的关键因素。高星级酒店想要掌握长时间的领先权，站在行业的前沿，除了满足顾客的物质需求，还要满足顾客的情感需求，这就需要用心而优质的服务。大厦优秀的企业文化和阳光微笑暖人，love服务暖心的服务理念独特创新，别具一格，二者相互贯穿融合，在向外展示大厦内涵的同时，也展示了酒店产品，充分表达了大厦打造全国一流世界知名的民族品牌酒店的美好愿景。让外界更加充分的认识了解大厦，向往大厦。在社会形象，服务技能，硬件环境，气氛渲染和消费经历的基础上，大厦的love式服务和恰到好处的服务能较大程度上提高顾客的满意度和忠诚度，从而使顾客产生情感共鸣，打造新时代酒店产品。



@张杰（前厅部）：随着消费者需求从物理条件往精神条件过渡，新时代酒店产品成为国内行业投资热点，因为它可以满足消费者舒适、经济、个性甚至更高的需求，利用现代技术来提升饭店品质已成为趋势。”智能家居、语音服务、生活管家功能等基于人工智能的服务正在不断让客人的消费体验升级。而这些需求恰恰能为酒店带来更大的溢价空间。“酒店可持续、高质量的竞争优势将来自高品质、高效率、高技术、高情感。”消费者选择高端酒店是希望得到尊贵、温情、有格调的体验。

★学术型：



@贾子恒（前厅部）：日益激烈的消费者市场竞争下，新时代酒店开始重视建立和保持与目标顾客群体的长期关系。顾客关系承诺是新时代酒店长期建立顾客关系和获取竞争优势的必要条件。情感性承诺促使顾客与新时代酒店形成情感性依赖，使之比注重物质的顾客更愿意与新时代酒店保持长期的关系，保持较高的顾客忠诚度。以上两因素促使了新时代酒店无论是在设计上、装修上、服务上都要趋于人性化和情感化，原来的专业化慢慢的变为基本化。



@杨树人（前厅部）：新时代酒店与传统酒店的区别在于创新，无论是更改设计、引入科技、改造餐厅或是更换整个运营理念等等。未来，人们谈到酒店，将不只是“休息、过夜、睡觉”，而是将酒店作为旅途的第一章节，酒店提供的也许是宴会、节日、美餐，或是其他的有趣体验，这些都将成为每一个客人的美好回忆。体验类的感知是超越于运算法则的，因此，未来的酒店业依旧无法通过捷径来获取客人的认同，而是需要更加努力地优化细节来赢得客人的心。

★建言献策型：



@徐小森（前厅部）：不断创新产品，并及时向顾客宣传，再忠实的顾客，长期消费同样的产品，也会感到厌倦，所以酒店要适时更新自己的产品，不断使自己的产品更新换代，并及时推销给客人，这样客人才会有新鲜感，不至于因消费疲倦而转到其他酒店。适当运用价格策略，不断增加产品附加值，有时候价格策略的应用也是十分重要的，它可以吸引更多的顾客来酒店消费。比如如给顾客打折扣，免费住宿等等，这些措施在短期内不失为一个很好的策略，但是从长远的角度来讲，酒店更应该注重的是酒店产品附加的提高，这样客人才会感到物超所值，进而建立对酒店的忠诚感。



@杜洪锐（会议中心）：情感共鸣是指在他人情感表现或造成他人情感变化的情境(或处境)的刺激作用下，所引起的情感或情绪上相同或相似的反应倾向。所以无论消费怎样升级，酒店服务都摆脱不了人与人的交流。想要与其产生情感共鸣就要把握好客人的心理状态，了解客人的认知程度，让我们的服务情感能够快速准确地感染到客人，情感的共鸣也就很快出现了。作为一个服务人员更应提高自己的各方面能力，准确的观察力，灵活的应变能力，富有感染的表达能力都是我们不可或缺的。情感的共鸣是双向的，真心接纳别人，才能得到他人的认可。



@刘洪君（前厅部）：要想打造让顾客产生共鸣的新时代酒店产品，首先要让顾客进行体验，体验以后会得到更有效的产品传播的策略和方式。不仅让顾客体验，企业必须根据自身的属性进行创新，来营造与不同的目标顾客的心理需求相一致的体验产品，从而让自己的产品可以与消费者产生共鸣的“生活同感型”产品。

★划重点：增加情感投入：



@马芳芳（客房部）：随着时代的发展酒店的服务和主体越来越重要，作为现代酒店，在现有条件的基础上对顾客增加感情的投入，突出情感服务特色充分利用情感的个性化服务，来增大对顾客的吸引力酒店与顾客产生情感互动效，是酒店的一种高层次服务特色。



@王海丽（客房部）：随着科技时代不断发展变化，人们越来越不满足于标准化程序的服务模式，而是需要我们用心、用爱、用情感表达出对客人的关心及重视，从而让客人感受到家的温暖。培养员工注重细节的习惯和能力，对客服务的态度和沟通技巧，把情感灌输在每一个客人心里，让宾客对大厦流连忘返！



@李莹（前厅部）：超出预期的服务就是惊喜服务，惊喜就会带来情感的共鸣。情感是发自内心的，有关周到，体贴，温暖。只有发自内心的对顾客的问题进行解决，才能带来不一样的情感体验，引发共鸣，人的细微情感会不自觉在动作、神情中流露，只有真的从内心愿意将顾客放在心上，才能激发和顾客的心理情感共鸣。

★关键词：恰到好处的服务



@王荣华（客房部）：现在客人对酒店的产品需求已经不仅仅局限于产品硬件和标准服务，而是需要我们对每位宾客提供私人订制般的服务。根据不同客人的不同需求，提供可以满足客人多元化服务，将心比心般的温暖，让入住的宾客对我们的服务充分的信任，如同家人一般。营造一个温暖舒适的居住环境，使我们与宾客更为融洽，尊贵温馨好客尽在山东大厦。



@丁云建（客房部）：酒店LOVE式服务在较大程度上提高宾客的满意度，忠诚度，所以在酒店服务过程中，除酒店高科技智能服务外，最关键的是人能的服务，关注“最后一米的微笑”人能服务，用真诚的微笑和温暖的语言去服务宾客，让宾客感受到幸福，对提升酒店竞争力有着不可低估的作用。



@薄文超（客房部）：提供恰到好处的服务，思客人之思，解客人之忧，了解客人的喜好和需求，提供物超所值的服务。



@刘婷婷 (客房部)：打造新时代酒店产品首先要做到想客人之所想，解客人之所急，其次是要服务在客人开口之前，为客人提供更多细致贴心的服务。让客人更深刻的体验大厦的优质love式服务。



@吕雪 (客房部)：现在酒店客人的要求多种多样，我们要根据每个客人的不同习惯和喜好，在标准化、规范化的基础之上，提供个性化人性化的服务。创造宾客流连忘返的入住体验，不断提高大厦的知名度和好评度。



@于相霞 (客房部)：首先在工作中要有一颗高度的工作责任心，责任是工作出色的前提，也是职业素质的核心！服务好每一位宾客并对客服务过程充分把握客人的心理，让客人感受到我们服务的真诚，要切实站在客人的角度上考虑问题，让客人感受到我们的用心，让客人有一个轻松愉悦的居住环境，时刻感受到大厦温馨与好客！



@翟雪妍 (客房部)：要让客人对我们的酒店产品产生情感共鸣不光要让客人体验到我们细致贴心的服务，还要让客人有较好的入住体验，能够在入住期间有家的感觉，这就要求我们在给客人提供服务时要做到恰到好处，既不过度服务也不服务过度，把握好尺度便能让客人期待而来满意而归。



@王子贤 (餐饮部)：对我们来说，想让顾客产生情感共鸣，就一定要从客人的角度考虑，一切为客人着想。我们的个性化服务同样也是一种产品。酒店个性化服务在较大程度上能够提高顾客的满意度和忠诚度，对提升酒店竞争力有着不可低估的作用。为了促进和顾客之间的情感交流，我们就要做到细致入微的服务，把最好的我们展现给客人。

★关键词：恰到好处的服务



@荆玉兰 (客房部)：我做为客房部的一名服务人员，我用勤勤恳恳的实际行动感染着每位入住的客人，为大厦创造忠诚宾客，在以自己无声语言诠释LOVE式服务真谛的同时也向每位宾客提供了最真诚的恰到好处的服务。



@吴桂铨 (客房部)：做为大厦的人员，每一天用欢笑做好服务，用真诚保证质量，用爱心布置好环境。从表情上读懂客人的内心，从语言上听懂客人的需求，从行动上周到服务。就会让宾客来的高兴，住的称心，去的满意。

★吹号角型，顾左右而言他，到底怎么做就是不说



@胡东东 (康乐部)：酒店行业在新时代下的竞争最基本的无疑还是服务的竞争，新的时代也是新的挑战，相信我们在新的时代里能够做出更多的服务创新，能够带给客户不一样的服务和体验。



@李林 (康乐部)：能征服人心的，永远不是价格，而是品质；能感动人心的，永远不是语言，而是诚信。品质决定未来，诚信赢得市场，山东大厦为您提供更舒适、更健康的产品。



锋尚 & 阅读





推荐书目

1

苏东坡传

推荐人：总经理 田纳新

内容简介：

这是一部传记，出自一代国学大师、华语文坛幽默睿智的一支笔林语堂之手，讲述了苏东坡是一个秉性难改的乐天派，是悲天悯人的道德家，是散文作家，是新派的画家，是伟大的书法家，是酿酒的实验者，是工程师，是假道学的反对派，是瑜伽术的*者，是佛教徒，是士大夫，是皇帝的秘书，是饮酒成性者，是心肠慈悲的法官，是政治上的坚持己见者，是月下的漫步者，是诗人，是生性诙谐爱开玩笑的人。这本

书从各个方面讲述了苏东坡的全部，内容详实，图文并茂，值得收藏……

作者简介：

林语堂（1895-1976）一代国学大师，曾多次获得诺贝尔文学奖提名的中国作家。著有《生活的艺术》《吾国与吾民》《京华烟云》等，并将孔孟老庄哲学和陶渊明、李白、苏东坡、曹雪芹等人的文学作品英译推介海外，是一位以英文书写扬名海外的中国作家，也是集语言学家、哲学家、文学家于一身的知名学者。

书摘

序言

林语堂

我写苏东坡传并没有什么特别理由，只是以此为乐而已。给他写本传记的念头，已经存在心中有年。1936年我全家赴美时，身边除去若干精选的排印细密的中文基本参考书之外，还带了些有关苏东坡的以及苏东坡著的珍本古籍，至于在行李中占很多地方一事，就全置诸脑后了。那时我希望写一本有关苏东坡的书，或是翻译些他的诗文，而且，即便此事我不能如愿，我旅居海外之时，也愿身边有他相伴。像苏东坡这样富有创造力，这样守正不阿，这样放任不羁，这样令人万分倾倒而又望尘莫及的高士，有他的作品摆在书架上，就令人觉得有了丰富的精神食粮。现在我能专心致志写他这本传记，自然是一大事，此外还需要什么别的理由吗？元气淋漓富有生机的人总是不容易理

解的。像苏东坡这样的人物，是人间不可无一难能有二的。对这种人的人品个性作解释，一般而论，总是徒劳无功的。在一个多才多艺，生活中多彩多姿的人身上，挑选出他若干使人敬爱的特点，倒是轻而易举。我们未尝不可说，苏东坡是个秉性难改的乐天派，是悲天悯人的道德家，是黎民百姓的好朋友，是散文作家，是新派的画家，是伟大的书法家，是酿酒的实验者，是工程师，是假道学的反对派，是瑜伽术的修炼者，是佛教徒，是士大夫，是皇帝的秘书，是饮酒成癖者，是心肠慈悲的法官，是政治上的坚持己见者，是月下的漫步者，是诗人，是生性诙谐爱开玩笑的人。可是这些也许还不足以勾绘出苏东坡的全貌。我若说一提到苏东坡，在中国总会引起人亲切敬佩的微笑，也许这话最能概括苏东坡的一切了。苏东坡的人品，具有一个多才多艺的天才的

深厚、广博、诙谐，有高度的智力，有天真烂漫的赤子之心——正如耶稣所说，具有蛇的智慧，兼有鸽子的温柔敦厚，在苏东坡这些方面，其他诗人是不能望其项背的。这些品质之荟萃于一身，是天地间的凤毛麟角，不可多见的。而苏东坡正是此等人！他保持天真淳朴，终身不渝。政治上的钩心斗角与利害谋算，与他的人品是格格不入的：他的诗词文章，或一时即兴之作，或是有所不满时有感而发，都是自然流露，顺乎天性，刚猛激烈，正如他所说的“春鸟秋虫之声”：也未尝不可比作他的诗句：“猿吟鹤唳本无意，不知下有行人行。”他一直卷在政治漩涡之中，但是他却光风霁月，高高超越于狗苟蝇营的政治勾当之上。他不忤不求，随时随地吟诗作赋，批评臧否，纯然表达心之所感，至于会招致何等后果，与自己有何利害，则一概置之度外了。因是之

故，一直到今天，读者仍以阅读他的作品为乐，因为像他这一等人，总是关心世事，始终冗言直论，不稍隐讳的。他的作品之中，流露出他的本性，亦庄亦谐，生动而有力，虽需视情况之所宜而异其趣，然而莫不真笃而诚恳，完全发乎内心。他之写作，除去自得其乐外，别无理由，而今日吾人读其诗文，别无理由，只因为他写得那么美，那么道健朴茂，那么字字自真纯的心肺间流出。

苏东坡一生的经历，根本是他本性的自然流露。在玄学上，他是个佛

教徒，他知道生命是某种东西刹那间表现，是永恒的精神在刹那间存在躯壳之中的形式，但是他却不肯接受人生是重担、是苦难的说法——他认为那不尽然。至于他本人，是享受人生的每一刻时光。在玄学方面，他是印度教的思想：但是在气质上，他却道地的中国人的气质。从佛教的否定人生、儒家的正视人生、道家的简化人生，这位诗人在心灵识见中产生了他的混合的人生观。人生最长也不过三万六千日，但是那已然够长了：

即使他追寻长生不死的仙丹露药终成泡影，人生的每一刹那，只要连绵不断，也就美好可喜了。他的肉体虽然会死，他的精神在下一辈子，则可成为天空的星、地上的河，可以闪亮照明，可以滋润营养，因而维持众生万物。这一生，他只是永恒在刹那显现问的一个微粒，他究竟是哪一个微粒，又何关乎重要？所以生命毕竟是不朽的、美好的，所以他尽情享受人生。这就是这位旷古奇才乐天派的奥秘的一面。



推荐书目

2

比知识更重要的是想象力

推荐人：客房部经理助理 李菲

内容简介：

这本书介绍了50个伟大的科学头脑在一生中灵光闪耀的智慧洞见。书中原样呈现了他们的见解，并没有提供任何细致主观的解读。智慧犹如芝兰，只能让它自己发挥作用，而不能去解释它，否则它就会被稀释甚至会腐坏。我们可以从这些完好保存了自己的想象力的科学洞见中，获取那些深埋其中的智慧。或许这些文字还能激发更多人对科学的热情。不管这种科学是西方的还是东方的，它们都属于全人类并且都值得我们努力去了解和深挖。

作者简介：

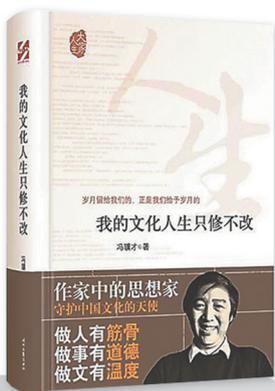
恩斯特·彼得·费舍尔 (Ernst Peter Fischer)，生于1947年，科学史教授。先于科隆大学学习数学和物理学，后于帕萨迪纳市加州理工学院学习生物学，现于科隆大学任教。著有

多部畅销书，并因此获得殊荣，其中就有哥廷根萨托里乌斯科学奖。

书摘：

“想象力比知识更重要，因为知识是有限的，而想象力则可以囊括整个世界。”这个洞见精准地契合了爱因斯坦异于常人的伟大形象，同时也间接为本书提供了书名。尽管没有人能明确指出这句话是爱因斯坦于何时何地说的，但大多数人依然很赞同这个观点。那些各个时代中的伟大的大脑，那些不仅为人类知识的大厦添砖加瓦，同时还不忘为这些知识添上想象的翅膀的人，在他们那些受到同时代人景仰的智慧中，想象力也是其中之一。

智慧，我们也可以将其称为洞见——它是需要时间积淀的，在后者不断流逝的同时，人们才能更加全面彻底地发现和理解智慧。



推荐书目

3

我的文化人生只修不改

推荐人：康乐部副经理 刘桂英

内容简介：

这是冯骥才先生的自传体人生笔记，共计收录散文随笔106篇，并配有珍贵照片几十幅，对冯骥才迷而言是不折不扣的文化盛宴。

冯骥才是作家中的思想家，全书以“人生”这一永恒的命题为线索，从“岁月留给我们的，正是我们给予岁月的”“城市的根基是活着的历史”“民间文化是我们的母亲”“绘画是文学的梦”“我心中的文学”“艺术来自浪漫的灵魂”“文化是一种生命情怀”七个方面展开叙述，跟随冯先生的笔触，我们可以看到一个和我们面对面、灵魂与灵魂碰撞的作者。他把自己坦坦荡荡地和盘托出，尤其是和巴金、冰心、张贤亮、人文社韦君宜等的交往充满了温情，对1977年至1979年文化界的上层变革

进行了真实回顾，是对当下知识分子“做人有筋骨、做事有道德、做文有温度”的最好的诠释。

作者简介：

冯骥才，浙江宁波人，中国当代作家、画家和文化学者。1942年生于天津。代表作《啊！》《雕花烟斗》《高女人和她的矮丈夫》《神鞭》《三寸金莲》《珍珠鸟》《一百个人的十年》《俗世奇人》等。作品被译成英、法、德、意等十余种文字。近十年来，他投身于城市历史文化保护和民间文化抢救，是我国民间文化遗产抢救工程和传统村落的倡导者和践行者。

现任全国政协常委，国务院参事，天津大学冯骥才文学艺术研究院院长，博士生导师，国家非物质文化遗产名录专家委员会主任，中国传统村落保护专家委员会主任等职。

书摘

逛娘娘宫

小时候，像我们这些生长在天津的男孩子，只要听大人们一提到娘娘宫，心里就仿佛有只小手抓得怪痒痒的。尤其大年前夕，娘娘宫一带是本地的年货市场，千家万户预备过年用的什么炮儿啦、灯儿啦、画儿啦、糕儿啦等等，差不多都是在那里堆成一座座花花绿绿的小山似的。我多么盼望能去娘娘宫玩一玩！但一直没人带我去，大概那时我家好歹算个富

户，不便出没于这种平民百姓的集聚之地。我有个姑表哥，他爸爸早歿，妈妈有疯病，日子穷窘；他是个独眼——别看他独眼，他反而挺自在；他那只剩下单独一只又小又细、用来看世界的右眼，却比我的一双黑黑的、正常的大眼睛视野更广，福气更大，行动也更自由——像什么钓鱼逮蟹、到鸟市上听说书、捅棋、买小摊上便宜又好玩的糖稀吃等，他样样能做，我却不能。对于世上的快乐与苦恼，大人和孩子的标准往往不同。大

人们是属于社会的，孩子们则属于大自然，这些话不必多说。就这我这独眼表哥吧，他不止一次去过娘娘宫，听他描绘娘娘宫的情景，看耍猴呀，抖空竹呀，逛炮市呀等，再加上他口沫横飞、洋洋得意的神气，我都真有私逃出家、随他去一趟的念头。此刻饭菜不香，糖不甜，手边的玩具顷刻变得索然无味了。我的妈妈立刻猜到我的心事，笑咪咪地对我说：“又惦记着逛娘娘宫了吧！”

说也怪，我任何心事她都知道。

这是很长，很好的一生

——读《季羨林：我这一生》有感 ☆ 餐饮部 孟玉环

As an old saying goes that life is short and you deserve to be happy.我不这样认为。我们每个人的一生，都应该是很长，很好的一生。

最近刚刚读完国学大师季羨林先生的自传：《季羨林：我这一生》，心中有些小小的感悟想要跟他人分享。季老先生的一生，尝遍酸甜苦辣。少小离开至亲至爱的母亲，青年留学德国，十年不能回归祖国母亲的怀抱，又经历了历史的动荡与非人的磨难，可谓伤哉，痛哉，不幸哉！泰戈尔曾说，生命以痛吻我，我却报之以歌。先生也是这样做的，生命以痛吻他，他报之以歌，报之以真心。先生始终拥抱希望，留学德国时不放弃一丝一毫回国的渺茫机会，被人误解时不抛弃挚爱的文学研究，甚至在生命道路的尽头也不丢弃手边的工作，又可谓敬哉，爱哉，伟大哉！

人生很长，二十弱冠，三十而立，四十为惑，五十而知天命，六十花甲，七十古来稀，八十耄耋……然后相期以茶，何止于米。先生幸运的落在了茶与米之间。人生很好，世间万物，大千世界，我们都要看一看，会一会，总之不能白白走一遭。就像先生似的，虽然他遗憾于六岁离开母亲，遗憾于有些朋友此生未曾相见，遗憾于晚年亲人渐逝，但我想，先生对于自己的一生一定是不悔的。“我曾尝遍世间酸哭，也曾看遍万物颜色。我的一生很好。”

这是很长，很好的一生。而当下的我们正处于一生最好的年龄。俗话说，一年之计在于春。因为春天意味着生命的复苏与开始。而一生之计永远

在当下。当下的努力，勤奋，真诚，勇敢……永远是我们一生中最宝贵的财富和礼物，永远是我们人生星河里最最最闪亮的那颗星。所以，为人生奋斗吧，别辜负这很长很好的一生啊！



■ 读书心得：

☆ 客房部实习生 殷一丹

愿你在历经过所有的世事沧桑之后，忍受了所有的孤苦无依之后，捱过了无数个泪往肚里流的夜晚之后，内心仍然充满积极向上的希望，依旧拥有疯狂爱一个人的力量。

——沈从文《在春天，去看一个人》

人生就是这样子，自己造囚笼，关着自己。自己也做上帝，自己来崇拜。生存真是一种可怜的事情。

——沈从文《边城》

很喜欢沈从文，喜欢他的文字，淡淡的，却让人无限怅惘。也喜欢他讲述的故事，淡淡的，让人忘却了情节却依然回味无穷。喜欢他善良，与世无争的隐者风格，认真的做人也认真的写文章，也想做一个像他一样的温和温婉的人。

洛克菲勒： 从年轻的时候，我就拒绝同两种人交往

☆ 约翰·D·洛克菲勒

亲爱的约翰：

我想你已经觉察到了，你的某些思想和观念正在发生着变化，因为你的那些朋友。我当然不反对你扩大社交圈，它可以增加你的生活情趣，扩展你的生活领域，甚或帮你找到知己或帮你实现人生理想的人。但有些人显然不值得你与他交往，比如，那些拘泥于卑微琐碎的人。

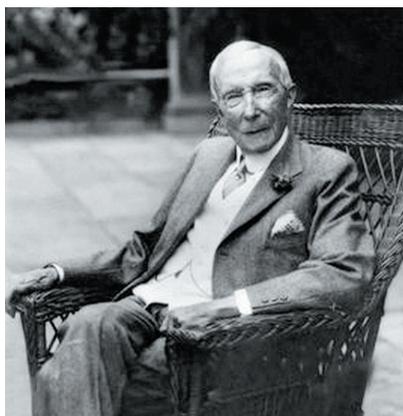
从我年轻的时候开始，我就拒绝同两种人交往。

第一种人，是那些完全投降和安于现状的人。他们深信自己条件不足，认为创造成就只是幸运儿的专利，他们没有这个福气。这种人愿守着一个很有保障却很平凡的职位，年复一年浑浑噩噩。他们也知道需要一份更有挑战性的工作，这样才能继续发展与成长，但就因为有无数的阻力，使他们深信自己不适合做大事。

明智的人绝不会为命运坐下来哀号。但这种人只会哀叹命运不济，却从不欣赏自己，把自己看成是更有份量、更价值的人，他们失去了使自己全力以赴的感觉，和自我鼓励的功能，反让消极占据了自己的内心。

第二种人是不能将挑战进行到底的人。他们曾经非常向往成就大事，也曾替自己的工作大做准备，制订计划。但是过去几十年或十几年后，随着工作阻力的慢慢增加，为更上层楼需要艰苦努力的时候，他们就会觉得这样下去实在不值得，因而放弃努力，变得自暴自弃。

他们会自我解嘲：「我们比一般人



赚得多，生活也比一般人要好，干嘛不知足，还要冒险呢？」其实这种人已经有了恐惧感，他们害怕失败，害怕大家不认同，害怕发生意外，害怕失去已有的东西。他们并不满足，却已经投降。这种人有些很有才干，却因不敢重新冒险，才愿意平平淡淡地度过一生。

这两种人身上有着共同的思想毒素，极易感染他人的思想毒素，那就是消极。

我一直以为，一个人的个性与野心，目前的身分与地位，同与什么人交往有关。经常跟消极的人来往，他自己也会变得消极；跟小人物交往过密，就会产生许多卑微的习惯。反过来说，经常受到大人物的熏陶，自会提高自己的思想水准。

我喜欢同那些永远也不屈服的人做朋友。有个聪明人说得好：我要挑战令人厌恶的逆境，因为智者告诉我，那是通往成功最明智的方向。只是这种人少之又少。

这种人绝不让悲观来左右一切，绝不屈从各种阻力，更不相信自己只

能浑浑噩噩虚度一生。他们活着的目的就是获得成就。这种人都很乐观，因为他们一定要完成自己的心愿。这种人很容易成为各个领域的佼佼者。他们能真正的享受人生，也真正了解生命的可贵与价值。他们都盼望每一个新的日子，以及跟别人之间的新接触，因为他们把这些看成是丰富人生的历练，因此热烈地接受。

我相信人人都希望列入其中，因为只有这些人才能成功，也只有这些人才真正做事，并且能得到他们期盼的结果。

不幸的是，消极的人随处可见，也使很多很多人无法逃脱消极之墙的围困。

在我们的周围的人并非人人相同，有些消极保守，有些则积极进取。与我曾共事的人，有些人想混口饭吃，有些则胸怀大志，野心勃勃，想要有更好的表现，他们也了解，在成为大人物前，必须先做个好的追随者。

要有所成就，就要避免落入各式各样的陷阱或圈套。在任何一个地方都有人自知不行，却硬要挡住你上进的路，阻止你更上层楼。有许多人因为力争上游，而被人嘲笑甚至被恐吓。还有些人非常嫉妒，看到你努力上进，力求表现，会想尽办法来作弄你，要你难堪。

我们不能阻止他人成为那些无聊的消极分子，却可以不被那些消极人士影响，降低我们的思想水准。你要让他们自然溜过，就像水鸭背后的水一样自然滑过。时时跟随思想积极前进的人，跟

着他们一起成长、一起进步。

你确实能够做到这一点，只要你的思想正常，一定可以办到，而且你最好要这样做。

有些消极的人心肠很好，另外还有一些消极的人，自己不知上进，还想把别人也拖下水，他们自己没有什么作为，所以想使别人也一事无成。记住，约翰，说你办不到的人，都是无法成功的人，亦即他个人的成就，顶多普普通通而已。因此这种人的意见，对你有害无益。

你要多加防范那些说你办不到的人，只能把他们的警告看成证明你一定办得到的挑战。你还要特别防范消极的人破坏你迈向成功的计划，这种人随处可见，他们似乎专门破坏别人的进步与努力。千万要小心，要多多注意那些消极的人，千万不要让他们破坏你的计划。不要让那些思想消极、度量狭窄的人妨碍你的进步。那些幸灾乐祸、喜欢嫉妒的人都想看你摔跤，不要给他们机会。

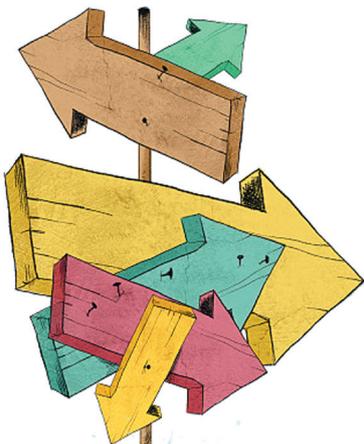
当你有任何困难时，明智的做法是找一流的人物来帮你。如果向一个失败者请教，就跟请求庸医治疗绝症一样可笑。你的前途很重要，千万不要从长舌妇那里征求意见，因为这种人一辈子都没有出息。

你要重视你的环境。就像食物供应身体一样，精神活动也会滋润你的心理健康。要使你的环境为你的工作服务，而不是拖累你。不要让那些阻力，亦即专门扯你后腿的人使你萎靡不振。让环境帮助你成功的方法是：多接近积极的人，少同消极的人来往。

每一件事情都要做得尽善尽美。你付不起贪小失大所累积的种种额外负担。

爱你的父亲

May 11, 1902



机会伪装成困难

□ 浅望幸福

美国名校芝加哥大学的一位教授到访北大时曾提到：“芝加哥大学对学生的基本要求是——做困难的事，因为一个人要想有所成就，就必须做那些困难的事。”

只有做困难的事，才能推动社会发展的进步。

历史上，具有划时代意义的重大变革，无一不是在解决前人遗留的巨大困难后得到的成果，不论是科学、经济、文化、还是政治上。

如果人类满足于已有认知，只做容易的事，社会发展就会停滞不前。

困难的事，往往是机会所在。

机会常常被认为是那些有利的条件和境遇，但从竞争的角度看，每一个困难的背后，都是一个重大的机会。因为困难的事情让大众止步，这正是你脱颖而出的机会。

不要再等待时机成熟，一件事如果有六成的把握就要去做，如果你等到有十成把握，那只能是上帝的事了。

机会往往伪装成困难到来。

做困难的事，你才能取得真正意义上的进步。

困难是人生的财富。

当你回首往事，你会发现，那些让你终生难忘的、值得怀念的、人生的重要经历，都集中在那些曾经让你觉得困难的事情上。

实际上，这些困难是在增长你的见识，提高你的能力，磨练你的心智，正如一位将军所说“那些未能将我置之死地的事，会使我变得更有力。”

历史上的伟人都是在饱经困难和磨难之后，才能够成就一番伟业。

但是现实生活中，许多人总是想消除工作中的困难，避开困难的事。他们幻想找到一条成功的捷径，可以平步青云，结果走的大多是一条弯路。



人生必备的十件奢侈品，你有几件

刘敏

01 保持健康饮食习惯

《黄帝内经·素问》有云：食饮有节，起居有常，不妄作劳，故能形与神俱，而尽终其天年。

人到中年，要学会保持健康的饮食习惯。

一日三餐按时吃、早餐要吃好、中餐要吃饱、晚餐要少吃。

食盐要限量、甜食要少吃、饮酒要节制。

食物要多样、饥饱要适当、油脂要适量、粗细要搭配。

02 经常运动

经济学家有一个共识：健康等于1，只有拥有健康，人才可以去努力工作，去创造财富，去享受生活，而这些都是1后面的那些0。

中年之后，要尤其注意自己的身体健康，时常锻炼，保持良好的体魄，不要轻易生病，你是在为你自己负责。

要知道身体是你自己的，要坚持运动。

03 保持健康的生活作息

在中医看来，早睡早起是顺应自然的发展。

早睡是能够顺应体内阳气的收敛，早起则是能够使得心中的肺气得到很好的舒展，在这舒展的过程中能够很好地让机体自我调节。

年轻时熬的夜，都潜伏在身体里，不知什么时候就会爆发。要早睡早起，不熬夜。每天保证七八个小时充足的睡眠。



04 定期体检

每一次体检都是对过往的不健康生活方式的一次“审判”。

定期体检可以让人在早期时排查出身体的隐患，从而早做治疗，否则“亡羊补牢”，悔之晚矣。

定期做健康检查，以便及时发现疾病，防微杜渐。定期体检是非常重要的，为了自己，也为了家人。

什么东西丢了，都有可能找回来，但是有一件东西丢了永远找不回来，那就是命。

05 保持好的心态

这个世界，有两件事我们不能不做：一是赶路，二是停下来看看自己是否拥有一份好心态，好心态是一生的好伴侣，让人愉悦健康。

人生不可能一帆风顺，有成功，也有失败，有开心，也有失落。物随心转，境由心造，烦恼皆由心生。别总是抱怨，生活就是会有很多不如意，别总是想太多，就会很快乐。

日出东海落西山，愁也一天，喜也一天。遇事不钻牛角尖，人也舒坦，心也舒坦。

06 学会给自己解压

柏拉图说：如果你老是把弦崩得太紧，弓很容易折断。

这世上没有铁打的身体，该休息时就得休息。这世上没有坚硬的心灵，想哭泣时就去哭泣。

努力过就好，尽心了就行。遇事别想太多，别太逼迫自己。

人生要懂得自我减压、放松心情、享受生活的快乐与美好。

不要去强求那些不属于自己的东西，要学会适时的放弃。

07 学会珍惜家人

一天很短，短得来不及拥抱清晨，就已经手握黄昏。

一生很短，短得来不及享用美好年华，就已经身处迟暮。

总是经过得太快，领悟的太晚，我们要学会珍惜。

请珍惜人生路上的亲情、友情、同事情、同学情、朋友情。

一旦擦身而过，也许永不邂逅。人生短短几十年，不要给自己留下更多的遗憾。

08 定时清理自己的朋友圈

一个人的精力是有限的，没必要把太多人请进生命中。

把自己宝贵的时间和精力留给关心自己的人，留给懂自己的人。

跟懂你的人一起散步，跟让自己舒服的人一起吃饭。

过自己想过的生活，珍惜真正的朋友。

09 坚持独处

善待别人的时候，请记得也要善待自己。

不管什么时候，给自己留一份独处的空间。

做些自己喜欢的事，有些自己的爱好，愉快地生活。

保持对生活的热爱与希望，将日子过得热气腾腾。

10 常感恩

感恩上苍的眷顾。与见到的、听到的、遇到的太多的不幸和灾难相比，一切安好，生活是多么幸运。

感恩大自然的赐予。我们走过千山万水、尝遍人间美味。

感恩父母的恩情。孩子渐渐长大。为人父母的我们开始感悟到父母养育的艰辛与不易。

感恩自己，一路风雨人生，即使一边流泪，一边放弃，却还是没有忘记微笑，面对未来，依然拥有梦想和希望。

累了，就停一停，让手贴着手，温暖冷漠的岁月；

苦了，就笑一笑，让心贴着心，体味至爱的抚摸；

哭了，就让泪水尽情流淌，痛彻心扉也是精彩；

昨天已经过去，明天还有一段距离。望好好珍惜，认真过好余下每一天。

共勉。



五块钱的故事

美国海关有一批没收的脚踏车，在公告后决定拍卖，拍卖会中，每次叫价，总有一个十岁出头的男孩以“五块”开始出价，然后又眼睁睁地看着脚踏车被别人用三十、四十元买去。拍卖暂停休息时，拍卖员问那小男孩为什么不出较高的价格来买。男孩说，他只有五块钱。

拍卖会又开始了，男孩还是每次都以“五块”起价，当然最后还是被别人竞走。慢慢地，聚集的观众开始注意到那个总是首先出价的男孩，越来越多的人对男孩竞价的结果产生了浓厚的兴趣。

拍卖会快结束的时候，只剩一辆最棒的脚踏车，车身光亮如新，有多种排档、十段杆式变速器、双向手煞车、速度显示器和一套夜间电动灯光装置。这无疑是一辆难得的好车！

拍卖员问：“有谁出价？”

站在最前面，而几乎已经放弃希望的那个小男孩还是站起来，坚定地说：“五块”。此时拍卖会现场一片寂静。所有人屏住呼吸，静静地站在那儿等待着结果。

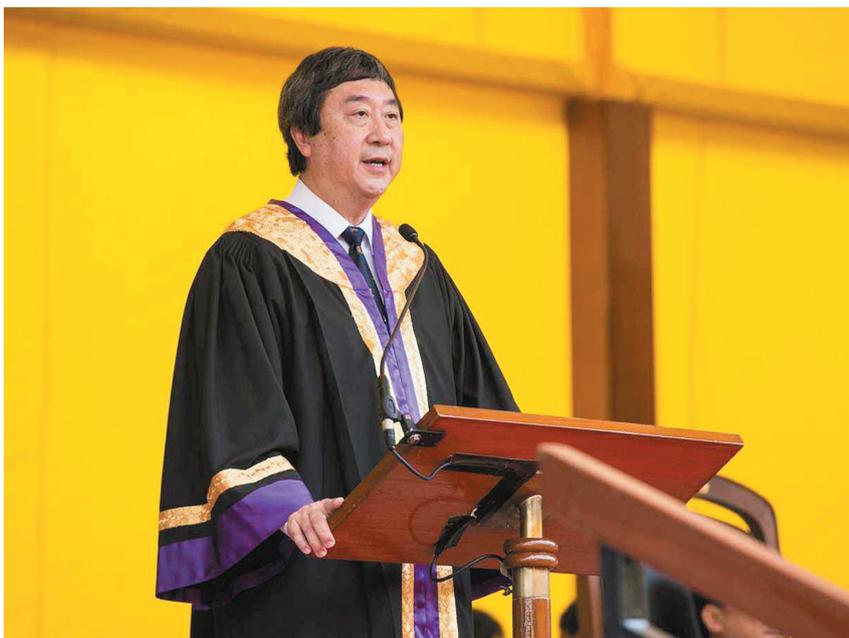
这时，所有在场的人全部盯住这位小男孩，没有人出声，没有人举手，也没有人喊价。直到拍卖员唱价三次后，他大声说：“这辆脚踏车卖给这位穿短裤白球鞋的小伙子！”

此话一出，全场鼓掌。那小男孩欢呼着举上那皱巴巴的五块钞票，得到了那辆毫无疑问是世上最漂亮的脚踏车，脸上流露出人们从未见过的最灿烂的笑容。

在我们的生命当中，除了“胜过别人”“压过别人”“超越别人”之外，我们是否可以“成就别人”？这是值得深思的。

香港中文大学校长：如何不负此生

沈祖尧



今天早上我翻阅了毕业礼的典礼程序。当我见到毕业生名册上你们的名字，我按手其上，低头为你们每一位祷告。我祈求你们离校后，都能过着“不负此生”的生活。你们或会问，怎样才算是“不负此生”的生活呢？

首先，我希望你们能俭朴地生活。过去的三至五年间，大家完成了大学各项课程，以真才实学和专业知**识**好好地装备了自己。我肯定大家都**能**学以致用，前程锦绣。但容我提醒各位一句：快乐与金钱和物质的丰盛并无必然关系。一个温馨的家、简单的衣着、健康的饮食，就是乐之所在。漫无止境地追求奢华，远不如俭朴生活那样能带给你幸福和快乐。

其次，我希望你们能过高尚的生活。我们的社会有很多阴暗面：不公、剥削、诈骗等等。我呼吁请大家

为了母校的声誉，无比庄敬自强，公平待人，不可欺负弱势的人，也不可以做损及他人或自己的事。高尚的生活是对一己的良知无悔，维护公义，事事均以道德为依归。这样高尚地过活，你们必有所得。

其三，是我希望你们能过谦卑的生活。我们要有服务他人的谦卑心怀，时刻不忘为社会、国家以至全人类出力。一个谦卑的人并不固执己见，而是会虚怀若谷地聆听他人的言论。伟大的人物也不整天仰望山巅，他亦会蹲下来为他的弟兄濯足。

假如你拥有高尚的情操、过着俭朴的生活、并且存谦卑的心，那么你的生活必会非常充实。你会是个爱家庭、重朋友，而且是关心自己健康的人。你不会着意社会能给你什么，但会十分重视你能为社会出什么力。

认清大学的价值和本质

我相信一所大学的价值，不能用毕业生的工资来判断。更不能以他们开的汽车、住的房子来作准，而是应以它的学生在毕业后对社会、对人类的影响为依归。

我们也要弄清楚大学的本质：它并非纯粹是一座知识宝库，也并非单单是创意和创新的推动者。大学绝非一所职业训练学校，更万万不可沦为培育贪婪、自私、毫无道德和社会责任可言的人才的机构。大学不可能是排名榜的盲目追随者，更不可以被视为推动生产总值的引擎。

在21世纪，全球的大学都有如处身于十字路口，因为在历史中，大专院校从来没有增长与膨胀得像现在那么快，而又像现在一般，忘其所以、失其导向。正当全球大专学生数目不断增加的时候，人们也前所未有地对大学教育的真正意义作出了重大的质疑。

正当在某些国家，大学被誉为推动科技与经济建设的火车头的时候，在另一些地方，大学却被诋为纵容精英主义和放任不羁的地方。那么大学教育，所为何事？

纽曼枢机曾经这样说：“若大学课程一定要有一个实际的目的，我认为就是为了培养良好的社会公民……这种教育能给人以对自己的观点与判断的真理，给人以倡导这种观点与判断的力量。它教他客观地对待事物，教他开门见山直奔要害，教他理清混乱的思想，教他弄清复杂的而摒弃无关的。”

认识并带领你的时代

今天你们毕业了，我送你钱穆老师的一番话“认识你的时代，带领你的时代”。

“你们一个人怎么样做人，怎么样做学问，怎么做事业，我认为应该有一个共同的基本条件，就是我们一定先要认识我们的时代。我们生在今天这个时代，我们就应该在今天的时代中来做人、做学问、做事业。”

大部分的人不能认识时代，只能追随时代，跟着这个时代跑。这一种追随时代，跟着时代往前跑的，这是一般的群众。依照中国人的话来讲，即是一种流俗。每一个时代应该有它一个理想，由一批理想所需要的人物，来研究理想所需要的学术，干出理想所需要的事业，来领导此社会，此社会才能有进步。

否则不认识这个时代，不能朝向这个理想的标准来向前，此即是流俗。流俗又如何能来领导此社会？所以每一个时代，不愁没有追随此时代的流俗，而时代所需要的，则是能领导此时代的人物、学术与事业。”

这是一个怎样的时代？

这是一个个人主义抬头的时代：个人利益凌驾于群体福祉，个人意见往往成为唯一能接受的意见。但海纳百川，有容乃大。我们不应只顾自己的利益，不要过于自以为是，而要学会多听别人意见，考虑各方看法，协力实现梦想。

这是一个资讯爆炸、是非难辨的时代：每日在网上流传的资讯，媒体发放的消息，为我们带来不少冲击。但事情往往不是表面看来那么简单，是非黑白往往需要仔细分析，深入了解。大学教育的目的，是培养独立思考。同学毕业后更需终身学习，有慎思明辨的能力。

这是一个利益在前，道德在后的时代：金钱、地位、权力，已经成为世人追逐的唯一之物，道德和价值观念的培育，却渐渐被人遗忘。壁立千仞，无欲则刚。但愿你们不要让利益掩盖良心，以厚德载物自许。我们所追求的，理应是较名与利更能持久的东西。

我盼望中大毕业生能虚怀若谷，

以远大眼光，包容态度，带领我们的时代。我盼望中大毕业生能恪守道德，做好本份，不要为了个人利益，埋没良知。我盼望中大毕业生能认识时代，引领潮流，不流俗、不盲从，做个对社会有贡献的人。

知道满足，懂得感恩，贡献更多

面前放着半杯水，你看到的杯子是半满，而非半空。你会明白世界上没有什么是理所当然的，无论是健康、家人、爱人或者机会。你在这个年纪所拥有的一切，所获得的成就，是这个世界上许多人想也无法想像的。知道满足便会快乐。懂得感恩，你心中所念兹在兹的，就不是还想获得更多，而是贡献更多。你应努力回报社会，用你的时间、你的知识，或许有一天，是你的财富。到那时你会发现，奉献愈多，就愈富足。

“不要问社会可以为你做些什么，而是你可以为社会做些什么。”为自己和别人创造更多机会，献上更多关怀，你的烦恼反而减少。懂得感恩，你大概也是个包容的人。

一天当父母开始双鬓斑白，记忆衰退，步履蹒跚时，你不会对他们抱怨挑剔，你会不离不弃的照顾双亲，为他们做饭洗脚。

一天你有了更大的成就、更高的收入，或更高荣誉时，你也不会瞧不起老师，你会饮水思源，告诉别人他是我脚前的灯、路上的光。

今天是值得我们庆祝并为之欣喜的大好日子，但不要忘记……这还是应当感恩的日子。在我的心目中大家都是我的儿女。当我诵念你们的名字时，我默祷你们都能不负此生。





四品小菜迎宾冷头盘



孔府一品八珍汤



孔府酱烧牛肋排



三色水饺拼萝卜酥

最是华美极致“上合青岛峰会-齐鲁宴”

菜单制作/胡宗强 朱淼 摄影/吴丽娟

关于上合组织青岛峰会，相信大家还对央视直播的国宴印象深刻，那低调华美的国宴器具，那极致诱人的鲁菜孔府宴，都是大师们精益求精、默默付出的结晶，作为此次宴会核心厨师长团队之一的山东大厦名厨们，也为这次极致宴会奉献了经典鲁菜技艺，让我们一同来品味鲁菜文化的博大精深。

1、四品小菜

餐前四小味取名“味道山东”也是青岛上合峰会宴会的特色之一。选料基于山东各地特产精心搭配而成，融合了鲁菜拌、炆、腌、卤、冻、酥、熏、扒等多种烹制方法。食材包含德州扒鸡、陈集铁棍山药、山东沿

海小黄鱼、青州果丹皮、青岛蛎虾、章丘鲍芹等名优特产。

2、冷盘

牡丹素有花中之王盛誉，是吉祥富贵的象征，本菜用胶东大虾经刀工处理成牡丹花状，加以辅料衬托，相

应成趣、生动形象用“花开盛世”借喻当今繁荣气象、国泰民安。原料包含北极贝、胶东大虾、潍县萝卜等。

3、孔府一品八珍汤

历代朝廷为了尊崇孔子、相继对其后裔封赏，明初成祖时赐孔子五十六代孙孔希学官居一品，位列文官之首。清代不但沿袭，还特许“紫禁城骑马”等优礼，故以“一品”寓孔府。孔府菜是我国延续时间最长的典型官府菜，其中“三套汤”又是最具代表和权威的菜式。次菜根据“三套汤”的制作工艺调制而成，选用八种珍贵食材（鲍鱼、花胶、瑶柱、松茸、黄耳、黑松露、枸杞、冬瓜），运用隔水炖的烹调技法，



孔府焦溜鱼



孔府神仙鸭



卤味烧双冬

炖制8小时，汤清味醇，唇齿留香。食材包含鲍鱼、花胶、瑶柱、松茸、黄耳、黑松露、枸杞、冬瓜，口味汤清味醇，唇齿留香。

4、孔府焦溜鱼

根据孔府菜“连年有余”创新而来，运用了鲁菜传统工艺焦溜的烹调技法，保证了原料的水分和营养，外酥里嫩，酸甜适口。原料选用深海鱼，肉质鲜美。“连年有余”表达了国人美好的愿望，丰收满仓、年年有余。

5、孔府神仙鸭

这是孔府的一个传统名菜，相传始于孔子七十四代孙孔繁坡时期，在

孔繁坡任山西同州知府时，府内厨师以鸭子出骨，加调料入碗加上笼蒸制而成，蒸制时以点香三柱烧尽为度，渺渺青烟缓缓上升与蒸汽形成云雾缭绕般的仙境，故取名为神仙鸭。此菜为了满足食客的需求，跟进餐饮文化的脚步对色、香、味、型上进行了改进做成了扇面型加上毛笔“仁”字的盘饰点缀，仁义礼智信为儒家“五常”，“礼之用，和为贵”，“礼”与“仁”互为表里，象征和谐，更能体现出孔府菜的菜品文化之博大精深。

6、孔府酱烧牛肋排

此菜选用山东黑牛肋肉为主料，

运用孔府菜“秋季酱牛肉”的烹制方法，先将牛肉腌制入味，再酱至而成。孔府菜选料讲究“食不厌精脍不厌细”选用的黑牛肉呈雪花状，肉质细腻，汁多味美。

7、卤味烧双冬

相传乾隆皇帝有一次来曲阜祭礼，因为连食山珍海味已没了胃口，衍圣公命内厨想方设法的做出新菜，内厨无奈将冬笋、冬菇烧制成菜品，乾隆皇帝吃后胃口大开，此菜得以流传至今，因选用冬笋、冬菇故取名烧双冬。冬笋清脆，冬菇绵软柔韧，芡汁爽滑，滋味醇厚，营养丰富。

8、三色水饺、萝卜酥

(1) 三色水饺

是山东人迎客必吃的主食之一，用即墨黄鱼、南瓜面粉制成的黄色饺子，日照墨鱼制成白色饺子，沙子口鲅鱼、裙带菜面粉制成的绿色饺子，味道鲜美，色彩鲜亮。

(2) 萝卜酥

此菜为山东名点，采用山东潍县青萝卜为主要原料，经过传统制作方法，充分发挥萝卜清香的味道。菜品表皮酥脆、制馅软糯、层次分明。

在城市的中轴线上邂逅

Meeting Unexpectedly In Jinan's Central Axis



地址：中国山东济南市马鞍山路2-1号
邮编：250002
电话：86 531 82958888/82508888
传真：86 531 82958886
网址：www.sdhotel.com.cn