

今日泰山·透视

全市六十多家星级饭店,仅有四家是四星以上

酒店“追星”长路漫漫

本报记者 李芳芳

22日,丽景广场酒店顺利通过国家旅游星级饭店评定委员会的验收,荣膺四星级旅游饭店。作为泰安市第三家晋升为“四星”的酒店,其授牌仪式受到了社会各界的高度重视。是什么动力让酒店有了“追星”的念头?“挂星”,对一家饭店意味着什么?

摘掉“准”字
跨入四星时代

彩虹门、条幅、红毯、礼炮……22日,对于丽景广场酒店的全体员工来说是一个不同寻常的日子。“今天总算盼来了,回头想想,为了这‘四颗星’,我们付出再多也值!”丽景广场酒店前厅负责接待的工作人员们骄傲地说。

上午9时许,当丽景广场酒店总经理张心东接过烫有四颗金星的牌子时,所有丽景人都激动不已。“从现在开始,丽景广场酒店成了真正的四星级饭店。”张心东说,2008年8月8日开业之初,按照四星级饭店标准筹建的丽景广场酒店,明确提出了向四星级饭店迈进的口号。

“以前旅行社在为游客定房间时总会问:‘你们酒店是准四星,还是挂四星?’,其实严格意义上讲,并不存在‘准几星’的说法。”张心东说,目前很多酒店都是按照星级的标准来筹建,在没有被正式评定为星级饭店之前,已经习惯被业内外称之为“准星级饭店”,实际上这个称呼很不严谨。只有酒店向相关部门提出申请并由星级评定委员会严格评定之后,才有可能跨入星级时代。

“‘准星级’和‘挂星级’,这两种不同的叫法对酒店来说,体现的是质的跨越。”参加当天仪式的一位旅行社代表说。



①



②



③

“追星”：
过程犹如
再度开荒

正常情况下电话铃响10秒内回答;熟练掌握岗位英语或岗位专业用语;登记入住手续高效,准确无差错;正常情况下,如宾客走到前台能在30秒内被招呼……这些条条框框都是出自国家旅游局批准的《星级饭店访查规范》。访查规范,从酒店硬件设施到软件服务,甚至“客人用餐时,要及时提醒餐盘烫手”等这样的细节也被明确列出。

“星级评定标准近乎苛刻,不管人力还是物力,酒店要想完成这个过程都需要做很大的投入。从酒店向有关部门发出星级申请开始,工作便接踵而至。泰安市旅游局首先对酒店进行初审、中间

情况反馈和终评,同时还要穿插多次暗访检查活动。过了市级这一关,再过省级关口,一级比一级难。”张心东说,暗访人员都是具备检查资格的专业人员,受全国旅游星级饭店评定委员会及相应星评机构的委派,会以普通客人的身份入住酒店,针对已评定星级饭店落实和执行星评标准的情况进行检查,或在不通知饭店管理方具体检查时间的情况下,以“神秘客人”的形式对饭店质量进行暗访检查活动。“在所有评定工作中,这是最能反映问题的一环,同时也是最残酷的一环。”

相比之下,作为目前泰安开业的唯一一家五星级旅游饭店——

情况反馈和终评,同时还要穿插多次暗访检查活动。过了市级这一关,再过省级关口,一级比一级难。”张心东说,暗访人员都是具备检查资格的专业人员,受全国旅游星级饭店评定委员会及相应星评机构的委派,会以普通客人的身份入住酒店,针对已评定星级饭店落实和执行星评标准的情况进行检查,或在不通知饭店管理方具体检查时间的情况下,以“神秘客人”的形式对饭店质量进行暗访检查活动。“在所有评定工作中,这是最能反映问题的一环,同时也是最残酷的一环。”

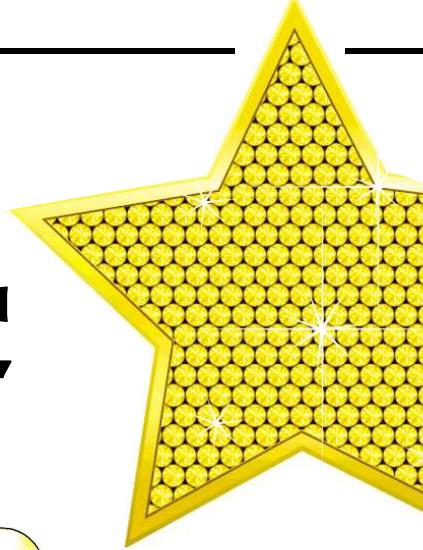
相比之下,作为目前泰安开业的唯一一家五星级旅游饭店——

“尽管星级评定的过程漫长且艰辛,但酒店仍然希望通过挂星来得到提升。如果说挂星后的酒店有哪些具体变化,从价格上并不能直接体现出来。相对而言,在经济效益和社会效益上的潜移默化反而能更好地诠释挂星的意义。”张心东说,对于星级饭店来说,星级好比一块“金字招牌”,凸显同行业中社会地位的同时,也能得到顾客更高的认同度,从而带来更广阔的客源和市场。

“酒店的级别越高,所承担的责任就越大,因为星级给了顾客最

直观的认识,同时酒店也应该给他们更高要求的切身感受。”东尊华美达大酒店公关部相关负责人同样表示,酒店“追星”挂牌,不单单是为了追求几颗星,而是通过挂星作为酒店的新起点、新开始,来提高服务标准、员工素质、产品品质等,进而提升酒店形象。

记者了解到,即将在11月份开业的福朋喜来登大酒店和正在筹建的蓝海大酒店,都是捧着“金字招牌”入住泰城的五星级饭店。随着泰安打造国际旅游名城工作的逐步推进,泰城的酒店行业也逐渐进入了



①丽景广场酒店的工作人员高兴地看着四星级饭店标牌。

②星级饭店要求餐具摆设整齐划一。

③丽景广场酒店的工作人员在总统套房布置具有泰山文化特色的挂件。

本版摄影 本报记者 陈琳

城市要提升
尚需多“摘”星

在22日“优质服务争先锋,我为创城作贡献”全市星级饭店工作会议上,加强星级饭店监督管理和提升饭店服务质量被作为重点内容。

星级饭店的服务质量如何,直接关系到入住客人的舒适度和满意度。

目前,全市星级饭店有60多家,但四星级以上的高级饭店只有4家,数量偏少,还没有形成高星级饭店集群效应。另外,饭店的经营与管理水平参差不齐,缺乏泰安特色主题酒店和度假型酒店。”泰安市星级评定委员会对泰安市酒店业给出了这样的分析。“泰安以打造国际旅游名城为奋斗目标,旅游实现了跨越式发展,特别是随着泰山方特欢乐世界、中华泰山封禅大典、泰山花样年华景区等一批旅游大项目的建成,改变了旅游‘进山不进城’的局面,‘泰山半日游’也变成了‘泰安几日游’,这一现象对于泰安市酒店业来说无疑是一大捷报,也带来了前所未有的商机。”张心东表示,旅游城市须满足“吃、住、行、游、购、娱”六大要素,仔细分析会发现,酒店除了占据“吃”和“住”两大要素外,在一定程度上还与其他要素有联系。所以,要想跟上旅游城市发展的脚步,酒店必须要相应提升,抓好各种机遇。

在全市星级饭店工作会议上,泰安市委副书记、市旅工委主任王云鹏强调,泰山旅游正由单一的观光旅游向观光体验休闲度假全方位旅游转变,星级饭店是规范化管理和优质服务的典型,代表着一个城市旅游接待服务的品质。谁拥有品牌,谁就拥有市场、拥有客源。星级饭店本身就是一种品牌,要通过不断创新和过硬的管理、服务,去擦亮这块“金字招牌”。