

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。

“追星”：过程犹如再度开荒

捧“星”：要的是块“金字招牌”



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——

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”入住泰城的两星级饭店。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

东尊华美达大酒店,在追逐五星的过程中体会到了更多。从2006年1月试营业到2007年底正式晋升为五星级旅游饭店,东尊华美达大酒店同样用了近两年的时间做准备。“申请的星级越高,对酒店的要求也就越高。酒店星级评审那段时间,所有工作人员都打起了十二分精神,来应对随时发现的问题。现在回想起来,我觉得星级评定的过程丝毫不亚于酒店再度开荒。”东尊华美达大酒店公关部工作人员用这样的比喻总结了评定过程的艰辛。

活跃期。面对纷至沓来的星级饭店,东尊华美达相关负责人说,星级饭店云集泰城,虽然酒店行业的竞争更加激烈,但站在全局角度上用长远的眼光看,这是一个极好的发展趋势。“如果一个城市星级饭店的数量极为有限,一方面反映出这座城市还不够发达。另外一方面,对有限的几家酒店也没有发展的动力。星级饭店的入住,给我们压力的同时,也激发我们去积极寻求突破,靠特色去打造自己的品牌,手中的‘金字招牌’也会越来越亮。”东尊华美达大酒店公关部相关负责人表示。

①丽景广场酒店的工作人员高兴地看四星饭店标牌。

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

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‘泰安一日游’,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”。

