

# 风云际会20年 百舸争流再出发 浙江省饭店业迈向高品质发展新时代

7月30日-31日,由浙江省饭店业协会主办,浙江金华君澜大饭店协办的浙江省饭店风云大会暨协会成立20周年庆典在浙江金华君澜大饭店召开。浙江省各地饭店人、合作商、旅游院校代表、获奖代表共计300余人参加大会。政协第十一届浙江省委员会副主席、中国国际茶文化研究会常务副会长王建满,浙江省文化和旅游厅党组书记、厅长陈广胜,中国旅游研究院院长戴斌,世界旅游联盟副主席兼秘书长刘士军,金华市人民政府副市长李斌峰,浙江日报社副总编辑王水明等领导受邀参加大会。金华市人民政府副市长李斌峰致欢迎辞。

◎ 记者 刘青



浙江省文化和旅游厅党组书记、厅长陈广胜发表讲话,他认为,浙江饭店业正迈向高品质发展新时代,呈现出一系列的新特征,新动向。要将许多传统文化成为饭店行业高质量发展的最优背景、最新契机、最强功能,合力打造浙江饭店业高品质发展的新赛道。

一是以品质化赋品牌。要激活内容存量,积极推进饭店品质、饭店评价规范;放大机制变革,加快建立优质旅游服务承诺标识和管理制度;提升创新增量,构建以文化、健康、智能、低碳等产品创新为重点的旅游饭店产业新体系。

二是要以融合化谋发展。要以文塑旅,以旅彰文。同时鼓励精品度假酒店、精品民宿与15分钟品质文化生活圈等有机融合,探索公共文化服务与饭店业方向。

三是要以数字化提服务。坚持整体整治,将“匠心文化”应用进一批饭店业多跨数字化的应用场景,进一步放大我省饭店业数字化建设的优势。

四是要以多元化强产业。从实体的传统业态和经营模式跳出来,构建开放、共享、扩圈、共赢格局。

五是以精准化拓供给。创新思维,创新产品,形成需求引领供给,供给创造需求的更高水平的动态。

六是要以亚运会展展形象。旅游饭店尤其是亚运接待饭店,要以高标准的浙江服务,展现浙江文旅品牌形象。

他指出,浙江省饭店业协会要把把握风云际会,努力建成全国饭店业新型标杆协会,在发展引领上创新突破,在服务能力上创新突破,在行业治理上创新突破,做到扬长补短,更好地扎根饭店业,为会员单位尽心尽职服务,更好地推动全省饭店业高品质发展。



会上,中国旅游研究院院长戴斌作了题为《为民族的大众的现代化的旅游住宿业而奋斗》的主题演讲:审视当下,中国饭店人要更加关注大众旅游时代的国之大事和民之关切;新时代中国饭店人的新战略必须、也只能是保障旅游权利、促进旅游消费、推动旅游业高质量发展的

国家战略相向而行,培育旅游住宿业创新发展新动能,守住安全生产的底线、意识形态的红线和服务标准的基准线,在更高层次上满足大众旅游者的品质要求;未来的旅游住宿业应当是民族的,在世界旅游发展体系中具有较高的中华文明辨识度和影响力。他希望能有更多的年轻人加入饭店业,饭店企业能为年轻人提供正能量的价值观、职业精神和专业能力,以及有吸引力的薪酬待遇和高成长空间。



浙江省饭店业协会会长王建平表示,面对行业现状,需要深刻剖析,更待锐意改变。要在功能型的被动消费向享受性互动消费转变的过程中,去找到饭店业未来的发展空间;要在满足千人一面的饭店业走向适应千人千面的饭店业格局转换的过程中,去推进饭店业形态业态最优化;要在单一价值主张向多维价值主张转变过程中,去实现饭店业价值的最大化。

他强调,面对市场环境的重大改变,饭店业正在被深度改写。作为浙江省饭店行业自己的组织,协会将积极融入浙江经济和文旅产业革命的大局中,以“携手、破圈、重构”为主基调,发挥行业引领作用,谋划有效推动饭店行业转型。协会要做浙江饭店转型的赋能者,做浙江饭店跨界发展的引领者,做浙江饭店高品质发展的助推者。

在颁奖典礼环节,现场嘉宾共颁发了“浙江省饭店业风云奖”等六个奖项,共有43家单位、120位个人获得殊荣。其中浙江省饭店业匠人匠心奖的设立,旨在通过对20年来一直奋战在一线的优秀饭店员工表彰,树立学习标杆,引导更多的饭店员工向榜样学习,激发出全省饭店员工的工作积极性和热情,振奋行业精神。



在颁奖典礼环节,现场嘉宾共颁发了“浙江省饭店业风云奖”等六个奖项,共有43家单位、120位个人获得殊荣。其中浙江省饭店业匠人匠心奖的设立,旨在通过对20年来一直奋战在一线的优秀饭店员工表彰,树立学习标杆,引导更多的饭店员工向榜样学习,激发出全省饭店员工的工作积极性和热情,振奋行业精神。

在颁奖典礼环节,现场嘉宾共颁发了“浙江省饭店业风云奖”等六个奖项,共有43家单位、120位个人获得殊荣。其中浙江省饭店业匠人匠心奖的设立,旨在通过对20年来一直奋战在一线的优秀饭店员工表彰,树立学习标杆,引导更多的饭店员工向榜样学习,激发出全省饭店员工的工作积极性和热情,振奋行业精神。

## “对话20年” ——浙江省饭店业高质量发展系列论坛

7月31日,大会就“饭店餐饮重构”“饭店品质提升”和“人力资源破局”三个主题进行了“对话20年”浙江省饭店业高质量发展系列论坛。

“饭店餐饮重构”环节,浙江工商大学副教授杨欣作《饭店餐饮重构:缘起、路径和现实》主题演讲。他提出,当前饭店餐饮经营模式变化、市场变化迭代太快,已经进入了自媒体、年轻化、多元业态快速迭代阶段。消费者希望产品变得更好;消费者的决策人和决策的方式变了;消费者希望美的东西来标榜自己;沉浸式的体验让年轻人看起来有文化。

产品是生命,服务是续命,模式是救命。中餐品类未来的发展机会会有两个趋势,必须要满足场景分化、满足消费者的多元需求和探索儿童赛道并且阶段性满足。

本环节的圆桌对话上,甬府创始人兼主理人翁拥军、宁波天港控股集团有限公司董事长龚浩强、开元旅业集团副总裁金杭甬、杭州国寿君澜大饭店总经理谢军分别结合自身管理经验,对饭店餐饮未来发展提出了新见解:饭店餐饮市场化将成为未来趋势;饭店餐饮定位很重要;餐饮经营要注重产品研发、加工工艺和技术,保持产品生命力的同时,要做出品牌;产品品质是基础,思路决定一切。

“饭店品质提升”环节,北京和泰盛典酒店管理公司总裁赵晓川作《客房品质提升的价值衡量》主题演讲。通过大量数据和模型,对客房品质提升的内在逻辑和价值关系做了深度分析,指出饭店管理包括资产管理、经营管理、客户管理,战略的定位是靠市场支撑的,客源结构要更加准确和精细化。

圆桌对话中,杭州钱江新城万豪酒店总经理陈国军、雷迪森酒店集团品质运营中心总经理陈云丽、伯瑞特酒店集团总经理江强峰、媒体人、作家蒋瞰与主持人赵晓川热议主题。四位嘉宾从不同角度对

饭店品质提出了新的想法:一家有品质的饭店,需要较高的宾客满意度和员工满意度;做一家品质饭店,需要有“三力”——动力、能力和努力;要基于在地文化,给饭店营造氛围;服务不能过度化,但要有个性化。

“人力资源破局”环节,中瑞酒店管理学院酒店业研究中心副主任吴琼瑶作《疫后酒店人力资源痛点问题及发展趋势》主题演讲。她从“疫情三年人力资源数据分析”“痛点问题解析”“解决思路与建议”和“发展趋势”四个方面,结合大量数据,对饭店人力资源发展趋势、面临的问题和应对策略做了深入的分析,并通过不同案例介绍了饭店企业进行人力资源管理的经验和方法。如灵活用工、校企合作、内部推荐、社区招聘等。如何解决招人难、留人难的问题,饭店企业关键要提升人效。

由最佳东方副总裁胡小玲担任主持的圆桌对话:“对话20年”——人力资源破局,开元森泊管理公司总经理助理兼人资总监陈静、香格里拉集团资深人力资源总监杜含春、浙江黄龙酒店管理集团有限公司人力资源负责人叶晔、寻职记创始人陈鸿飞分别就如何破解饭店人力资源困局提出了新思路、新方法。提出饭店企业要与大学合作开辟第二课堂,开展公益活动,提升行业对年轻人的吸引力;给予员工发展的机会,为员工设计职业发展规划和晋升通道,让员工具有获得感;关爱员工,让员工感受到大家庭的温暖。

未来,饭店业将面对经济结构调整和消费迭代的大趋势,伴随旅游市场发生的新变化及游客需求的升级,饭店业的发展将迎来最好的机遇。浙江省饭店业协会将以坚如磐石的信心、创新拼搏的精神,把握新机遇,激发新动能,创造新价值,推动浙江省饭店业的经营管理和服务品质继续走在全国前列,成为中国文旅高质量发展融合发展的排头兵、领头雁。