

# 探索传统饭店业多元转型创新之路

## 龙游东方文岚饭店： 是饭店，更是“龙游商帮”文化体验馆

◎ 记者 章琳 通讯员 陈小云



无远弗届、天下归仁。

“龙游商帮”曾被誉为浙商之源。凭借“海纳百川”的肚量和“敢为天下先”奋斗精神，龙游商帮在明清时期异军突起，成为能与晋徽潮三大商帮抗衡的一个国家级商帮。

2021年11月28日，龙游东方文岚饭店正式开业。这是中国首家以“龙游商帮”文化为主题、按金鼎级标准设计建设的特色文化主题饭店。从建筑布局、大堂设计、客房格调到餐饮品味、会务规格，都融入了龙游商人“无远弗届”“亦贾亦儒”“胸怀天下”的儒商风范。

龙游东方文岚饭店不仅是一家集会议接待、休闲旅游接待为一体的特色文化主题饭店，更是龙游县城的会客厅、龙游商帮文化的“博物馆”、属地文化精髓的展示馆、东方集团商业文明的彰显地。

### 走进龙游东方文岚饭店 沉浸式体验龙游商帮的传奇



东方文岚饭店将龙游商帮的道义感召力和酒店现代化服务交融到极致。

步入饭店大厅，就如同穿越到了商帮的世界。首先，一个名为“方·圆”艺术作品迎面而来。雕塑“天圆地方”的造型沿袭了古代铜钱外形，意味商贾交易，也寓意龙游商人包容和谐、正直规矩的处世经商之道。作品外圆造型是用简化版明清古建筑艺术手法进行打造，并与山石拼接围绕成一个圆形，采用中国特有活字印刷术的表现形式，将江南地区特色民居一个个错落装点起上，体现了当年商贸繁华。雕塑身后是一个高耸如云的水晶牌坊：古代牌坊是主要用来表彰那些忠、孝、节、义人物的建筑，这也是龙游商帮的丰功伟绩的体现。

穿过晶莹剔透的牌坊就是总台，背景墙是一幅“遍布龙游足迹图”。其以古地图为底板，串联出龙游商人的经商足迹，如龙游鸡鸣山、温州雁荡山、湖北塔

山等，点出“遍地龙游”的特点。里面还有商帮四大经营行业造纸业、印刷业的制作交易场景。

饭店的很多服务设施都巧妙融入了文化内涵。一楼电梯厅的艺术画，讲述着古时龙游商贸的繁荣。走廊装饰墙画采用立体装饰画的形式，选取龙游名居苑建筑砖雕纹样为主视觉背景，画面中展现了龙游商船在大江大海中破浪而行，远赴日本、东南亚、缅甸、印度开展国际商贸活动的场景。

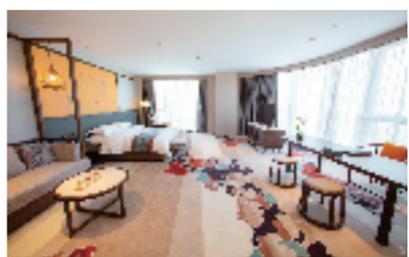


装饰柜上的艺术品名叫“荆花永茂”，取名自三门源叶氏建筑群主体建筑之一。艺术品中间镂空的经典陶瓷器型，上面绘制优雅的花卉纹样，突出大气、吉祥和喜气。

### 美学和文化相融 把商道精神雕琢成落地产品

饭店在营造文化氛围时，巧妙地将文化民宿糅合注入到软件、硬件当中，并转化为充满生活美学和艺术情调的沉浸式文化场景。

饭店总共有373间客房，629个床位。其中主楼302间客房为特色主题客房。



房。共有4种房型，分别是纸之仁、书之智、竹之节、锦之礼。起对应的正好是商帮四大主营业务，既造纸纸业、竹产业、刻书纸业、丝绸棉布业。

每类房间根据主题设定来打造装饰。如竹之节主题客房，整体色调为清雅新活的绿色，让人仿佛住进了“浙西竹乡”。床头是茂密竹林的背景画，代表龙游溪口的竹海涌浪。

竹子制造了纸，商人们把纸又订成了书。龙游商人在读书的同时，还刻书、贩书、收藏书籍，兴建学堂、书院，注重下一代文化教育的培育。在书之智主题客房，墙上的艺术品采用书法笔触跟文字图案相结合的形式，来体现龙游商人“亦贾亦儒”的特点。

会议室的厅名均以龙游商人的商业精神和传统命名。如云会议一号厅是“天下先”、体现龙游商帮“敢为天下先”的胆识；二号厅“纳百川”、五号厅“言九鼎”、六号厅“义云天”、八号厅“聚鸿儒”诠释龙游商人讲信誉、重然诺，义薄云天的精气神和诗书传家、耕读遵礼，教泽涵儒的文化涵养。

### 发挥示范带头作用 探索传统饭店业转型创新之路

该饭店是龙游地区目前单店体量最大的一家饭店，自创建初始便担负起探索传统饭店业转型升级、产品品牌双创新的重任。将龙游东方文岚定位为特色文化主题饭店也是东方集团对旗下酒店多元化发展的新探索。



过去一年，饭店从硬件设施调整到文化氛围营造，从内部管理把控到经营思路探索都有着长足的进步。充分发挥各项软硬件设施领先本地的优势，在龙游地区高品质接待方面做出了突出贡献，得到了龙游县政府的高度认可。2022年先后接待了党代会，人代会，“百名侨商”峰会，全省深化“千万工程”美丽乡村现场会等高标准接待工作。

在社会责任方面，疫情期间，饭店积极履行企业的社会责任，主动成为了衢州市、龙游县两级新冠疫情防控的隔离点，全力配合疫情期间各项工作的落实和开展，多次承担疫情隔离、转运的任务，得到了衢州市、龙游县各级的好评。

在文明创建方面，积极响应政府号召，提倡使用公勺公筷并开展免费赠送公筷活动，用实际行动倡导大家使用公勺公筷。

在产品创新方面，文岚宴会也已成为龙游婚宴市场的标杆，全年婚宴平均



餐标达3200元/桌左右，领先于龙游市场，开业一年来宴会营收725.75万，占餐饮营收的60.6%。同时积极开拓本地疗休养产品，共创收110余万元。

2022年1月至11月，饭店总营收为2802.32万元，其中客房共出租46250间(套)，共接待宾客54907人次。在疫情影响之下，饭店的平均客房出租率接近50%，客房收入1571.88万元。其中主题客房受到市场青睐。

### 创新文化服务 坚持绿色理念 加速饭店精细化经营与管理

特色文化主题饭店在保证服务品质的基础上还要融入特色文化元素，这对饭店的管理提出了更高的要求，更大的挑战。

开业后，饭店在原有商务型酒店管理制基础上，先后制定了一系列运营标准、程序和规范，要求部门和员工严格执行，从我做起，加速饭店制度化、精细化；对工作完成情况建立管理人员绩效考核制度，更好的推动饭店管理。开展服务技能、业务知识提高月活动等，既丰富了员工生活，又开拓了员工眼界，更增强了员工之间沟通交流。

针对特色主题文化服务，饭店制定了相关的程序和制度，以促使服务规范化，其中包括：欢迎仪式、特色文化餐饮、特色文化观光、茶室文化体验、特色夜床、特色文化讲解，以及龙游剪纸、北乡汤圆、竹编编制等特色文化民俗体验活动服务程序，同时制定了特色文化研究员岗位说明书、餐饮文明劝导员岗位说明书。

同时，在低碳环保的大背景下，饭店从高层到普通员工均深入贯彻绿色发展理念，保证人员思想到行动同频一致，为下一步创建“绿色旅游饭店”打下坚实基础。

其他如学习相关标准，认真贯彻“安全、放心、好吃、不贵的企业理念”。定期组织食品安全培训和消防安全培训。

利用龙游将创文明城市的契机，组建了“环境保护”小队，参与公益清洁活动；制定了符合饭店自身的节能减排方案，坚持绿色管理和节约资源；建设绿色客房，客房内不主动提供或有偿提供一次性用品，部分用品采用可降解材料；厨房食材均由集团中央厨房统一配送，安全健康；积极响应政府号召，使用公勺公筷，制作绿色餐单，提倡“光盘行动，适量消费”；设立“阳光厨房”，让客人吃的放心。