



受月饼销售“小年”的周期性规律和中央及地方倡导节俭理念的影响,高价礼盒月饼遇冷,平价的散装月饼和现做月饼占据了市场主流,受到市民的追捧。

(新华网)

“星星”多了,“星光”还不够亮

# 咸宁酒店业:期待从量变到质变

□记者 黄兰芬

十月旅游旺季即将到来。酒店业作为衡量一个旅游城市的标准之一,受到人们的广泛关注。作为新兴旅游城市,近几年,咸宁酒店业进入高速发展通道,酒店规模壮大,服务标准优化,独特优势展露。但树立品牌、储备人才等方面仍是行业短板。未来,咸宁酒店业将围绕着旅游标准化建设的核心,伴随“智慧旅游”城市发展的脚步,走向更新更好的未来。

## 二十年打造一批星级酒店

1990年以前,咸宁宾馆饭店没有星级这一说,全地区饭店主要是政府投入建设,为政府接待服务。

1992年起,当时的咸宁地区开展旅游涉外星级宾馆饭店标准建设,行业开始标准化。

1994年11月,泉山宾馆桂圆山庄被评为三星级旅游涉外饭店,是当时咸宁地区首家涉外星级饭店。

进入2000年,旅游黄金周启动,多方资金投入酒店业,星级宾馆饭店数量开始增长。与此同时,咸宁市旅游饭店协会成立。同年,咸宁市旅游涉外饭店星级评定委员会成立,开展一、二星级旅游饭店评星工作。

2004年7月,咸宁市旅游星级饭店评定委员会成立,咸宁市旅游涉外饭店星级评定委员会停止运作。

2006年,咸宁市市委、市政府出台了《关于突破性发展旅游业的若干意见》,在政府的强力推进、政策扶持之下,咸宁酒店业进入高速发展时期。

2010年,咸宁旅游标准化工作开始,酒店业标准化建设优化升级。

一步一个脚印,咸宁酒店业实现了从无到有,从弱到强的发展。20多年间,咸宁酒店业历经一次次蜕变:权属从国有到私营,

现在咸宁多家酒店是私人投资、营运;功能从单一到多元,90年代初酒店主要提供住宿,而现在有酒店集住宿、吃饭、购物、旅游于一体;分类从粗放到精细,商务型酒店、度假型酒店、经济型酒店等多种类型相继出现市场上。截止2012年底,咸宁市拥有星级饭店55家。其中,五星级酒店1家,四星级酒店4家,三星级酒店18家,二星级酒店31家,一星级酒店1家。

## 我市星级酒店数量全省第五

近年来,咸宁酒店业吸纳了大量资金,引进高层次人才,正蓬勃壮大。

万豪·咸宁温泉谷酒店、咸宁碧桂园凤凰温泉酒店、凯悦大酒店……一批斥巨资投入的高档大型酒店纷纷在咸宁落户营业,带动了咸宁酒店业的发展。每到节假日,客房一床难求。加上三届温泉国际文化旅游节的成功举办,潜力巨大的咸宁旅游市场吸引了很多人投资酒店业。

据市旅游局统计,至2012年底,全市有各类宾馆、饭店1205家,客房总数27723万间,床位总数47591张。其中星级饭店55家,客房总数3477间,床位总数6435张。

咸宁星级酒店量在全省排名靠前。数据显示,截止去年底,咸宁市星级酒店55家,占全省总数的6.7%,在全省排名第5,显示出

咸宁酒店在全省中具有较强的竞争力。

“和其他三四线旅游城市相比,咸宁酒店业处在一个中高端的层面上。”咸宁市餐饮协会会长、万豪·咸宁温泉谷酒店负责人何裕琪认为,咸宁酒店业现在所处的水平是“比下有余,比上不足”,在咸宁,大型酒店业的规模已逐步形成,但还未将真正的高端酒店的品牌化、服务优质化等方面展现出来。

咸宁酒店业发展至今,也逐渐展露出自己的特色。在咸宁星级酒店中,很多以温泉、九宫山、赤壁等地方特有的旅游资源命名,不少酒店建在景区内或是把旅游资源纳入自身酒店产品一部分。

“人无我有,对比其他城市酒店,这也是咸宁酒店业优势所在。”咸宁市旅游局副局长郑丽年说。

## 竞争力疲弱“星光”稍显黯淡

数量规模增大、设施档次提高的同时,咸宁酒店行业竞争也日益激烈。在目前行业由数量竞争转向质量竞争的趋势下,咸宁酒店业竞争力稍显疲弱。

每到旅游旺季的用工荒让咸宁酒店管理者颇为头疼。现在咸宁大大小小的1000多家宾馆酒店,按照每家30人的用工量计算,总共需要三万多人。由于咸宁城市不

大、人口有限,直接限制了酒店用工人员的素质。碧桂园凤凰温泉酒店总经理邓俊称:“具备酒店业务技能的人员十分难招,有时在整个咸宁市场用工紧张的情况下,甚至需要招用周边乡村在家务农的人来维持酒店运转。”

以万豪·咸宁温泉谷酒店为例,2009年10月开业营业到今,温泉谷酒店不仅遭遇

用工荒,还碰到超负荷运转。到旅游高峰期,酒店难免会因超负荷运转导致服务质量下降。

这种现象在咸宁酒店行业普遍存在,对此,何裕琪建议,首先应合理控制酒店的数量,使有限的人力资源得以调配,方能缓冲用工难的问题;其次,酒店内部加强培训,提高自身素质和服务意识,尽快建立完善的酒店

业投诉系统,及时进行监督。

咸宁旅游协会秘书长徐赐全说,质量竞争主要是服务竞争,服务竞争的核心是人员素质的竞争。酒店业人员的敬业精神、技术水平、职业心理素质、高级管理人员和技术人才的组合效应,以及形成一支训练有素的人才队伍等,都影响酒店业的竞争力。

## 行业未来走集约智能之路

有业内人士指出,立足全国酒店业发展态势,规模集团、品牌连锁、个性特色、多样多元、绿色环保、地方元素、高效智能或将成为咸宁酒店业建设关键词。

随着咸宁酒店业的发展,服务质量不断创新提高、硬件建设更新换代,环保意识逐渐渗透,绿色客房已经从创新走向了成熟。酒店文化越来越受到客人追捧,创建独具特色的酒店文化成为塑造酒店优势品牌的一部分。

郑丽年说,纵观国内外酒店业,装修独树一帜的客房、几十名员工管理数千间客房、一个城市酒店统一营销管理……智能代替人工、特色彰显价值、整合酒店节约资源等发达旅游地区的做法值得咸宁借鉴。

何裕琪说,咸宁酒店业未来发展方向其实和全国酒店业的发展方向是一致的,为的就是持续稳定性的发展,而咸宁酒店业未来需要做的就是整合现有资源,向品牌化、规模化发展,使咸宁酒店业成为咸宁旅游业的一张名片。

未来咸宁酒店业必须紧紧围绕着旅游标准化建设的核心,加强各酒店企业的自

身发展、自我约束。伴随咸宁朝着“智慧旅游”城市迈进的脚步,积极推进旅游信息化

建设,不断开拓创新,提高经营与管理水平,以完善周到、优质温馨的服务,来赢得

社会各界的广泛好评和赞誉。

**中国邮政**  
CHINA POST

寄快件 请拨打邮政速递 **11183**

邮件查询:<http://www.ems.cn/> 服务投诉电话:  
咸宁18971809333 嘉鱼13807241728 崇阳13907245500  
赤壁13907246988 通山13907242109 通城18971812815

省内今天寄明天到,全国重点大中城市二天到

**EMS** 全球邮政特快专递  
WORLDWIDE EXPRESS MAIL SERVICE

**中国农业银行** 咸宁分行

**大行德广 伴您成长**

地址:咸宁市温泉淦河大道37号  
电话: 0715-8255579 电话银行: 95599

**服务大众 情系民生**



2013年7月8日,美国《财富》杂志公布了2013年度世界500强名单。中国民生银行以284.363亿美元营收首次进入榜单,位居411位。此刻,距离民生银行成立才仅仅17个年头。17年,从刘永好先生发起设立到通过银行间债券市场成功发行了58亿元人民币次级债券再到开创性的事业部制改革。民生银行锐意改革、积极进取,业务不断地拓展,规模不断地扩大,效益逐年递增,保持了快速健康的发展势头。民生银行始终秉承“服务大众,情系民生”的理念。3年,民生银行咸宁支行员工始终把提升服务质量,为客户和投资者创造更大的价值和回报牢记于心,付诸于行。极富人本思想和人文关怀“民生”精神,为民生银行的成长和发展注入了强劲的动力。服务大众,情系民生!让我们一起用真挚服务点亮民生的未来! 民生欢迎您,我们欢迎您!

**中国民生银行**  
CHINA MINSHENG BANKING CORP., LTD.

**民生财富** Beyond Wealth Management