



商旅资讯

荷航开通直飞美国的“地沟油”航班

3月8日,荷兰皇家航空公司开通了从荷兰首都阿姆斯特丹到美国纽约的生物燃油航班。据悉,荷航使用的生物燃料是以餐厨废油即俗称的“地沟油”为原料提炼、加工而来的。

在未来的25周中,这一洲际航班将于每周四从阿姆斯特丹斯希普霍尔机场飞往纽约。

荷航从2009年开始探索生物燃油替代航空煤油的可能性。自2012年以来,以“地沟油”制成的生物燃料为动力的客机,已执飞阿姆斯特丹至巴黎航线和至里约热内卢航线。

航空业一些决策者认为,生物燃油将为航空业带来新的增长空间。虽然目前很少有客机使用生物燃料,但到2020年年底欧洲航空业每年将使用200万吨生物煤油作为飞行燃料,约占欧洲飞行燃料消耗总量的3%。

荷航董事卡米尔·厄尔林斯表示:“荷航的目标是在2015年让生物燃油占该公司飞行总耗油量的1%,这听起来似乎微不足道,但是这在航空界可意味着一大转变。”

上海今年拟推出出境游地接社“黑名单”

上海市旅游局近日透露,上海拟在今年择机推出出境游地接社“黑名单”。

据介绍,上海目前已经建立了沪上旅行社服务质量排行榜,每个季度都会通过质监通报在行业内予以公开,让质量问题较多的旅行社及时整改。事实上,鉴于出境游投诉日益增多,从去年年底开始,上海市已经开始梳理出境游过程中游客投诉较多的地接社、导游、购物点的名单,并逐一核实整理。今年,将在适当的时候在行业内予以公开通报,建立“黑名单”制度,规范出境游市场,有助上海组团社择优选择地接社。同时,还会向当地旅游局驻上海办事处及时通报,要求其予以调查处理。

据透露,上海市旅游局旅游质量监督所还将推进国内游地接服务“黑名单”制度,并向兄弟省市进行通报。

索菲特奢华酒店今年在华新增两家酒店

索菲特奢华酒店集团近日对外宣布,2013年将在亚太地区新开4家索菲特奢华酒店,以进一步扩展索菲特品牌在亚太地区的酒店网络。

在这4家新酒店中,有两家位于中国,分别是沈阳丽都索菲特酒店和上海华敏世纪索菲特大酒店。

自1993年中国首家索菲特奢华酒店——索菲特海仑宾馆在上海开业以来,索菲特就将大中华区作为其全球中一个极重要的发展市场。现如今,索菲特在大中华区的14个城市中一共管理18家酒店,稳居中国奢华酒店市场重要席位。

索菲特大中华区副总裁 Michel Molliet 表示:“目前,我们在中国拥有一个稳固统一的酒店网络,并以高贵优雅的法国情怀而独树一帜。目前,我们在中国有9间酒店正在兴建当中,并预计于2015年前落成。我们非常期待能够在中国市场建立强大的酒店网络。”

作为中国豪华酒店市场中唯一的法国品牌,在不断扩大版图的同时,索菲特还不间断地调整品牌战略。除了布局一线城市外,它还将目光瞄准了那些经济发达、旅游业发展较好的二线城市。

据 Michel Molliet 透露,未来3年至5年,索菲特在大中华区的发展将着眼于一线和二线城市的平均分布,大中华地区将继续成为索菲特的主要市场之一。

“目前,中国一线城市的酒店业市场趋于饱和状态,而二线城市的发展环境可以为酒店经营者提供广阔的前景。”Michel Molliet 表示。

(本报综合报道)

最高管理水准来自团队紧密合作

——专访中国旅游饭店业协会副会长、北京励骏酒店总经理徐锦祉



北京励骏酒店总经理徐锦祉

■ 本报记者 傅立钢

一次偶然的机会与在北京励骏酒店工作的朋友聊天,得知其酒店总经理是位香港人,但他出自无锡名门,家学渊源深厚,他还是中国旅游饭店业协会副会长,是国家旅游局聘请的全国旅游标准技术化委员会委员。在北京申办2008年北京奥运会期间,他担任申奥答辩委员会项目主答辩人以及2008年北京奥运会、残奥会的运动员村住宿服务运营团队常务副总经理。徐锦祉尽管是北京励骏酒店的总经理,但他对酒店的建筑、工程装修、财务都了然于心。日前,记者对他做了一次深度访谈。

掌舵港澳中心21年

读者一定很好奇,北京励骏酒店到底是怎样一家酒店?在北京奥运会期间,这家酒店汇集了来自全球22个国家的元首,以及来自56个国家和地区的部长和奥运官员。奥运的光环让这家原本就别具一格的法式宫廷酒店名声大噪,成为众多商贾名流热衷下榻的酒店之一。这便是由澳门励骏创建有限公司投资兴建的超豪华五星级酒店——北京励骏酒店。而这家酒店的总经理正是从事酒店业近30年的徐锦祉,他见证了中国酒店业的跌宕起伏,业内对他极其敬重和钦佩。到北京励骏酒店担任总经理之前,他执掌港澳中心酒店整整21年,是酒店的常务董事总经理。据他介绍,他经历了港澳中心合资项目筹建的全过程,在决定建筑方案、施工招投标、工程合同洽谈等各个环节,其创新超前的理念始终贯穿于饭店建设和更新改造过程中。在他担任酒店董事总经理期间,港

澳中心获得了很多荣誉,包括中国政府、国家旅游局、北京市旅游局颁发给酒店业的所有奖项、奖励500余次,还连续12年获得首都酒店业最高荣誉——紫禁杯。

徐锦祉告诉记者,经营酒店就像学生读书,家长对孩子的要求是做个好学生,不希望其数学考满分而语文不及格,或者数理化不错而体育不及格。经营酒店也是这个道理。作为一家酒店来讲要全面发展,这个全面不能只是用经济效益来衡量,还必须有很好的社会效益。所以,即使是征兵、献血、赈灾等,他们也都认真真地去完成,担起社会责任。

接管励骏酒店

2011年9月,北京励骏酒店特聘徐锦祉为酒店总经理,这是徐锦祉酒店管理生涯的再次出发。据他介绍,这家酒店是位于王府井中心地带的一栋白墙蓝顶的新古典主义风格古堡建筑,带有浓厚的19世纪末南欧特色。区别于金宝街上的其他建筑,北京励骏酒店第一眼就给人时空交错的穿越感,仿佛来到了17世纪的巴黎。走进酒店,巴洛克式加洛可可式的装修风格令整个酒店绝对与众不同。来到酒店大堂,最先映入眼帘的是17层的中庭式结构和剧院包厢式的走廊设计。他告诉记者,从欧洲各地搜罗来的19世纪的家具及内饰,散布于酒店的各个角落。如法式古钟设计于法国路易十四时代,法国水晶吊灯映射出法国国王路易十四时期座钟的古朴。此外,在大堂正中的壁炉制作于1880年,与保存在卢浮宫和巴黎皇家歌剧院的两座壁炉齐名。

徐锦祉告诉记者,2001年北京获得奥运主办权,澳门励骏以此为契机,选择项目、物色地点、筹组公司,宣布投资兴建超豪华五星级酒店——北京励骏酒店。2004年,澳门励骏与北京华丽金宝房地产开发有限公司等合作,建设北京励骏酒店等项目。2008年3月,历时720天,北京励骏酒店建设完成。北京奥运会前夕,北京励骏酒店交付奥运组委会作为官方接待饭店无偿使用。

国际品牌推动中国酒店业发展

当记者问及如何看待国外知名酒店品牌在中国的迅速扩张时,身为中国旅游饭店业协会副会长的徐锦祉表示,对于国际酒店品牌进入中国酒店业,不应该一味地排斥,市场经济就是由市场来决定需求。改革开放30多年来,中国对国际酒店品牌进入的态度可以分为三个阶段,第一阶段是很多酒店业主抗拒国际酒店品牌介入;第二阶段是逐步接受,因为看到了国际品牌对中国酒店业的积极作用;第三阶段是一些酒店业主只相信国际酒店品牌,目前,各类知名国际酒店品牌大规模进入中国,但这种现象将会有所调整。在他看来,国内酒店业正逐步走向成熟。

多地频建“智慧旅游”平台 专家告诫勿入误区

■ 本报记者 袁 远

记者日前从安徽黄山市旅委了解到,“智慧黄山”精品旅游信息化项目——旅游指挥调度中心已开工建设。“智慧黄山”主要由旅游综合服务平台和旅游电子商务平台构成,该平台以电子商务为依托,可实现大黄山地区景点票务、住房和旅游线路等的网上预订、网上交易和网上结算等功能,还具有360度虚拟全景漫游功能,游客可通过该平台享受个性化服务。

日前,在四川都江堰召开的全国智慧旅游建设现场会上,国家旅游局提出,争取在10年内初步实现“智慧旅游”的总体目标。目前,“智慧旅游”正在成为全国多地旅游规划的重点建设内容。

“智慧黄山”不只是形式上的智慧

今年,全国各地、各景区开展了形式多样的智慧旅游景区建设工作,如北京推进A级旅游景区无线上网工作、河北启动了全省智慧景区试点建设、江苏南京实施智慧景区工程、安徽黄山景区开展“智慧黄山”示范应用项目建设、四川青城山—都江堰景区建成统一的数据处理和智能指挥中心等。“智慧旅游”在提升景区管理与服务水平、提升景区品牌影响力、提升游客满意度方面的作用已经开始显现。

中国旅游研究院院长戴斌表示,虽然国外很少使用“智慧旅游”一词,但与其相关的项目开发较早,如欧盟在2001年就创办了“创建用户友好的个性化移动旅游服务”项目、美国于2006年就在宾夕法尼亚州波科诺山的度假区引入

了射频识别手腕带系统等。

不过,旅游专家指出,虽然目前很多国内旅游企业已经建立了自己的网站,一些旅游企业也尝试在线商务运营和营销,部分景区尝试发行电子门票,但总体来看,信息技术在传统旅游企业和管理部门中的运用还不普遍。通过手机、电子屏、互联网等终端体验“智慧旅游”的游客仍不多,“智慧旅游”有待进一步发展和推广。

黄山旅游发展股份有限公司副总裁黄慧敏表示,“智慧黄山”不是形式上的智慧,它将实现游客随时随地可获取全过程、个性化的服务,增强游客的感受,并通过宽带移动网络实现任何地点、任何人可以共享旅游感受。黄慧敏还表示,智慧精品旅游将成为旅游产业新的增长点,全面提升黄山旅游文化形象,使黄山成为富有个性魅力的国际旅游城市,成为国际游客入境首选的目的地之一,并为黄山市实现年接待游客总量、旅游总收入、旅游创汇的发展目标提供强有力支撑。

随时随地获取旅游信息

千岛湖旅委的余登辉告诉本报记者,千岛湖为实现智慧旅游专门打造了千岛湖旅游中央数据库。这个数据库包括旅游信息数据中心和数据交换系统,是整个“智慧旅游”建设的信息基础。旅游企业可以通过旅游云服务平台集中上传数据,也可以通过旅委提供的数据交换标准和接口,与各自现有系统实现数据同步和交换。

同时,千岛湖的无线互联网基础设施建设为游客随时随地上网获取目的地旅游信息提供了极大的便利,尤其方便商

如果国外酒店管理公司进入不合适的市场,那么给酒店业主的回报一定不会高。比如说,县级市的酒店雇佣外籍总经理管理酒店就不一定合适,因为外籍总经理难以融入当地文化,语言沟通、开拓市场等也都是问题,而他较高的工资会增加酒店的运营成本。徐锦祉注意到,目前,国内小城市的知名酒店开始聘用有管理经验的当地总经理。同时,他也承认,如果没有国际酒店品牌的介入,中国酒店业不可能在如此短的时间获得快速的成长和发展。

此外,徐锦祉认为,会奖旅游将对酒店业发展起到决定性的作用。随着中国会奖旅游业的整体发展,将会带来大批停留时间长、消费水平高、出行受季节影响小的游客。由于这类游客对酒店服务水平要求非常高,需要酒店服务人员提高业务能力,需要酒店提高资源整合能力,促进酒店集团品牌化,这将给众多酒店集团发展带来新的契机。

维护员工利益是酒店管理的核心

在徐锦祉眼中,在酒店行业这个劳动密集型的服务行业里,不是总经理好酒店就可以经营得好,单靠总经理一个人什么事都做不了。在众多管理理念中,最重要的是员工;在服务理念中,最重要的是宾客。酒店业作为服务性行业,需要靠各个部门员工,通过团队紧密合作达到管理的最高水准。对于他的团队,徐锦祉提出,力争在酒店形成一种大家庭的氛围,管理人员就像家族中的长辈,关爱自己的下属、同事,而下级人员要尊重自己的上级和其他同事。酒店的规章制度就是酒店的“家风”,酒店内发生的一切包括效率、上下级之间与各部门之间的配合、管理上的细致都离不开人。他对记者说,要真正做到换位思考,站在别人的立场上思考问题,这是酒店行业所应该有的。

“你可以设想一下,我要带好一个团队,但我并不了解我的员工在想什么;我在制定员工福利计划,但我并没有考虑到我的员工需要什么,我怎么可能带好这支队伍?所以,要换位思考。假定你是员工,你现在需要好的培训计划,需要好的个人未来发展计划,需要好的福利待遇,需要好的工资等级。这些都需要我换位思考,去理解我的员工。”徐锦祉说。

在与记者的交谈中,徐锦祉提到最多的是,他是个幸运的人,他一直都从他的同事和同行们那里学到很多东西。作为从事酒店行业多年的大咖、中国旅游饭店业协会副会长,徐锦祉谈及个人贡献时却十分低调谦虚。谈及长期驻守酒店业的原因,他坦言,对酒店业的感情难以割舍,近30载的回忆弥足珍贵。

商旅关注

务游客通过自己的智能手机获取旅游信息服务。覆盖区域以游客集聚的码头、咨询中心、广场、景点、酒店、休闲游船、餐馆、茶楼以及乡村旅游特色村、自驾游行营地等场所为主。旅游企业也可以实时、精准地开展移动营销及推广宣传,并与旅游者进行实时互动、反馈,借助良好的网络口碑实现品牌和产品的广泛传播。

余登辉还告诉记者,他们同步创建的电子地图是游客导航、导游、导览的基础,也是景区管理的基础。通过旅游电子地图,游客可以自己安排旅游线路,在地图上获取景区、酒店、餐馆、码头、车站、农家乐、便民生活场所等全县旅游资源的精确位置,同时还可以提升旅游行业管理的效率。针对游客集中游览对景区造成拥堵的现象,千岛湖旅委还专门建设了统一的旅游接待指挥中心,通过汇集各交通道路的车流量信息、风景区的游客量信息以及湖区游船艇的运力情况信息,通过游客动态监测系统的分析,制定有效的疏导方案,并把相关引导信息通过LCD/LED屏、手机、互动信息屏、数字电视等渠道发布告知游客,实现疏导和指挥。

顶多只能算是“智能旅游”

中国旅游研究院学术委员会主任魏小安认为,现在的“智慧旅游”实际上还没有达到所设想的深度,更多的只是基于互联网的技术应用,只具有工具性意义。“狭义的‘智慧旅游’,就是以互联网为基础,以新技术为手段,以细分为目标,形成对旅游者全面服务的网络,就是物联网络和信息网络的结合。我们习惯从宏观的认识角度看问题,反应到‘智慧旅游’就是强调喊概念口号,但很少思考这真是消费者需要的产品吗?”魏小安在2012智慧旅游高峰论坛上说,这不是“智慧旅游”的智慧所在,顶多只能算作是“智能旅游”,而“智能旅游”是人们在操作层面和工具层面上都可以达到的。“相反,我们真正应该做的始终是以客户为中心,把细节做到极致,如果在细节上不能完善,或者说在细节方面不能不断完善和深化,我们就跟不上这个时代。”魏小安表示。

巅峰智业集团副总经理刘威凯也在论坛上告诫业内人士,在做“智慧旅游”规划的时候,只有把人才引进来,才能将旅游业发展成为人民群众更加满意的现代服务业。“‘智慧旅游’对游客来讲,服务要智能便利;对旅游业态来讲,要协同发展;对旅游行业管理来讲,监管要精细。另外,旅游业的信息化发展也非常重要,它所营造的旅游公共服务环境会比政府主导的公共服务环境更好。”刘威凯深有感触地说。

业界焦点

