

**Refueling China**



S  
U  
C  
C  
E  
S  
S

# 新冠疫情后四川旅游饭店业前行思考

四川省旅游饭店行业协会书记、常务副会长 鲍小伟

2020年3月 成都



# CONTENT 目录

## 01 背景分析

## 02 饭店人的信念

坚定信心，立足当下，面向未来

## 03 饭店人的责任

不负韶华，晴耕雨读，修炼内功

## 04 饭店人的精神

功于朝夕，怀揣远虑，谋划未来

## 05 饭店人的践行

强于安全，精于环境，重于健康

# PART 01

---

背景

Background



# 抗击疫情

不缺席、不止步。  
——四川饭店人的职业精神



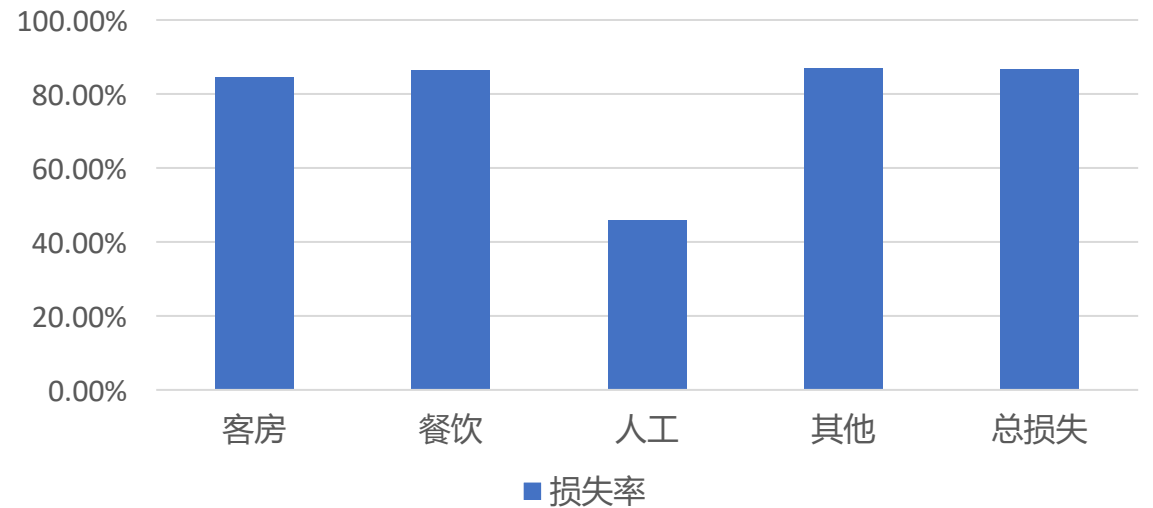
为逆行天使提供后勤保障



为滞留四川的湖北籍宾客给予温暖

## 战胜疫情、熬过寒冬、迎接春天

我省疫情期间饭店损失率统计  
(2020年1月22-2月22日)



- 某种程度上作为“弱势群体”的全省众多中小旅游饭店企业能否活下去和顺利渡过难关，它决定着四川整体旅游饭店业能否平稳的发展。

# 全省旅游饭店经营从“顶点”快速的掉入了“冰点”

## 客房出租率仅为5%

就象一张很好的渔网，有很坚韧的丝线互相连着，需要聚的时候，一触即收，鱼跑不掉，需要要分的时候，张开大网，富有弹性，大鱼小鱼尽收网底，网眼与网眼之间的距离也很合适

## 餐饮、会议等主营业务几乎为零

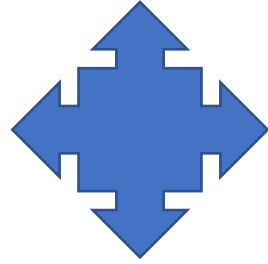
就是员工与员工之间、员工与企业之间的距离问题  
团队的力量很重要，但不要只能聚不能分

## 60%以上关闭线上、线下预定通道，选择歇业

对于这个问题，我们要的是随时随地都能方便地聚起强大力量的能力，开合自如，而不是要事事捆在一起，时时挤在一起，失去弹性和活力

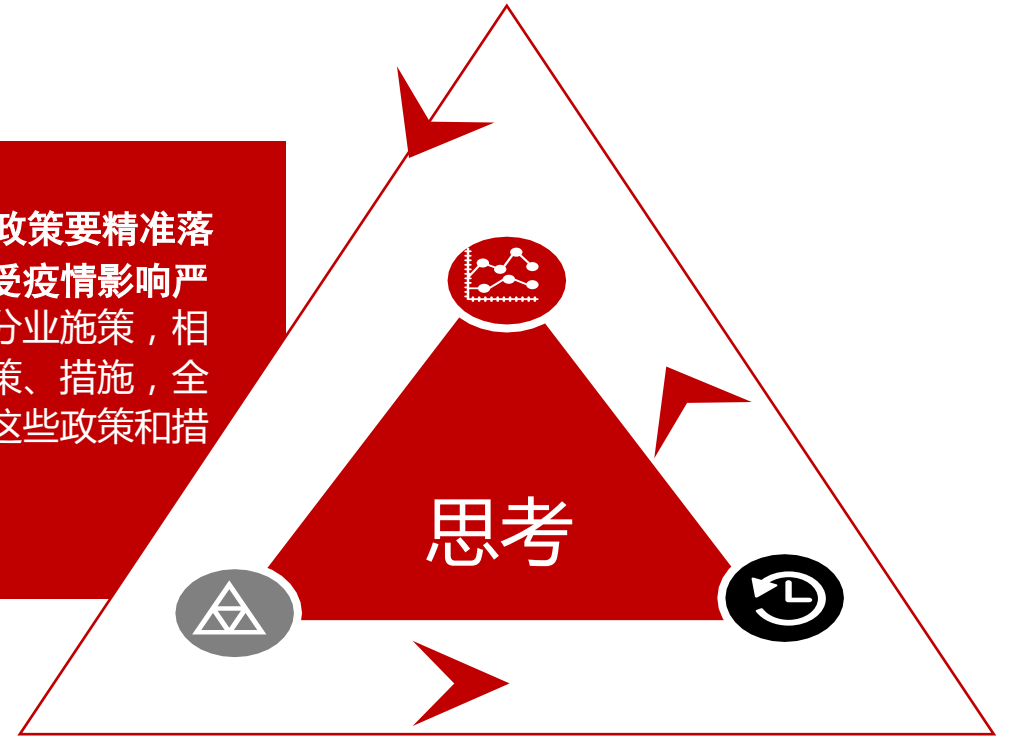


疾风知劲草，四川旅游饭店业和四川旅游饭店人，一定要以高昂的斗志战胜疫情、熬过寒冬、迎接春天。



## “人无远虑必有近忧，凡事谋定而后动”

2月21日在习近平总书记主持召开的中共中央政治局会议上，提出了“救助政策要精准落地，政策要跑在受困企业前面。要帮扶住宿餐饮、文化娱乐、交通运输、旅游等受疫情影响严重的行业”在党中央、国务院的坚强领导下，从中央到地方到各级政府职能部门分业施策，相继出台了一系列帮助企业走出困境、助力企业复工复产、扶持企业振兴发展的政策、措施，全省旅游饭店企业在继续做好抗击疫情有序复工复产工作中，正全面的用够、用活这些政策和措施，共同迎接抗击疫情的最后胜利，共同期待旅游饭店业春色烂漫的早日到来。



- 理性地看待饭店明天的生存、振兴和发展；
- 更为积极地认识与重塑新时代、新观念、新市场下旅游饭店生产、销售、卫生、安全、
- 预防、应急等系列操守与标准；
- 更为客观深入地感知与分析“危机”的辩证逻辑

# PART 02

---

## 饭店人的信念

坚定信心，立足当下，面向未来





# 坚定信心，立足当下，面向未来

## 坚定信心

坚定的树立对振兴行业、发展行业、繁荣行业的坚强信心，要看到四川旅游饭店业在“治蜀兴川”和推动四川产业发展中的重要作用和力量

## 立足当下

更好地思考当下该做些什么、反思过去没有做好什么、规划未来行业的发展应该是什么等一系列重要的问题。

我们的痛点在哪里？

我们抵御风险的能力又在哪里？



## 面向未来

### 三个转变：

经营观念

效益获取模式

新时代服务产品

以创新能力、竞争能力、适应能力、发展能力为坐标，提升饭店产品的多元性，强化饭店经营的时代性，健全饭店管理的全面性，丰富饭店文化的民族性，增强饭店服务的安全性，提振饭店员工的适应性，扩大饭店品牌的传播性。

# PART 03

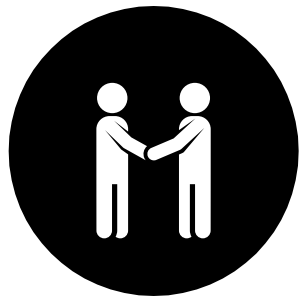
---

## 饭店人的责任

不负韶华，晴耕雨读，修炼内功



# 不负韶华，晴耕雨读，修炼内功



## 冷静面对，辩证思考

引导企业去积极探寻自身存在与发展的新的着力点，聚集饭店与疫情、与危机、与市场抗争的核心力量，进而提高四川旅游饭店全行业的“免疫力”

“乐躬耕于陇中，吾爱吾庐；聊寄傲于琴书，以待天时”。

— 诸

葛亮



## 创新变革，逆水行舟

随着文旅融合发展进程的加速，四川旅游饭店业正面临着一次重要的创新变革，传统的旅游饭店产品已经不能满足人民群众日益多样化的消费需求，因循守旧的经营思想观念将不复存在，逆水行舟不进则退，疫情终将过去，发展不可阻挡，时代赋予四川旅游饭店人强店兴业的重任不可懈怠。



## 把握主动，保持心境

这个时期应该是我们全行业从业人员一次学习和提高的最难得的宝贵时段。做好抗击疫情各项工作的同时，充分利用各方资源，各项帮扶政策，实现人才培养成本的最优化，获取行业 and 饭店可持续发展的原动力，让学习成为四川旅游饭店业前进的座右铭，让知识成为四川旅游饭店人不断成长的修身之器。

# 不负韶华，晴耕雨读，修炼内功

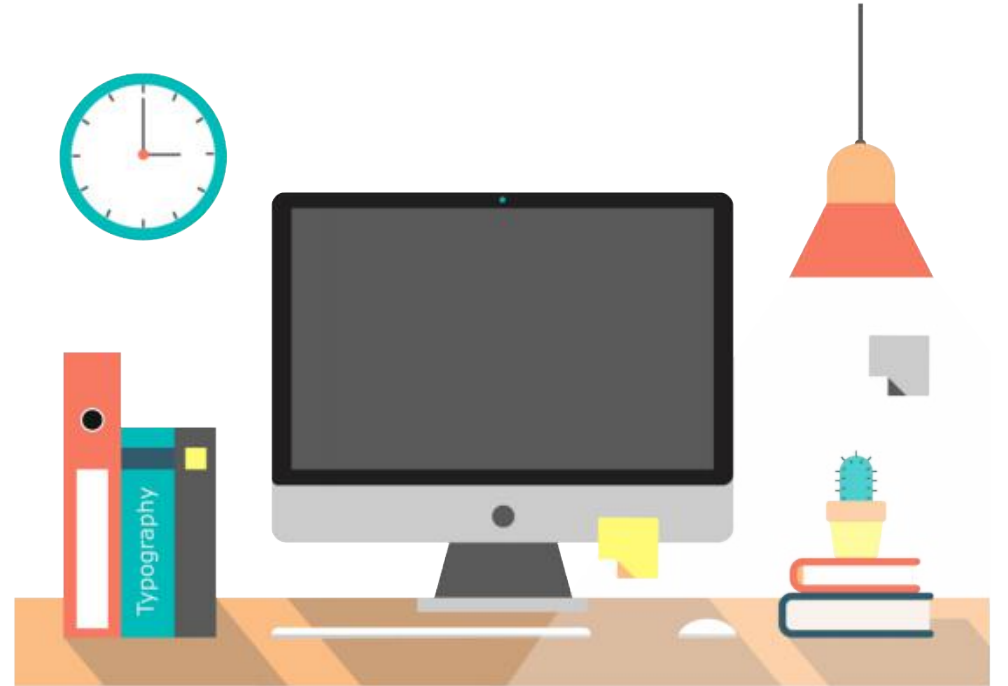
人的知识和人的力量这两件东西是结合为一体的；工作的失败都起于对因果关系的无知”。

—— 弗朗西斯·培根

(英)

“立志宜思真品格，读书须尽苦功夫”。

—— 阮元(清)



**知识的力量是无限的，让我们用努力的学习和浩瀚的知识，去引领四川旅游饭店疫情后的扬帆远航！**

# PART 04

---

## 饭店人的精神

功于朝夕，怀揣远虑，谋划未来



# 功于朝夕，怀揣远虑，谋划未来

## 四川旅游饭店企业持续、稳定发展的四个能力

### 静态实力

即饭店的体量，包括饭店的资本积累、经营规模、员工数量等

### 动态能力

即饭店是否注重并完全具备了能够快速适应不确定环境的生存能力

### 企业文化“定力”

保持饭店既有而良好的工作运行状态的因素之一

### 对外协调、组织能力

即饭店对外组织资源、形成合力的能力，也是饭店“化危为机”的能力



“功于朝夕的行动，怀揣远虑的思想，谋划未来的眼界”而深耕细作于饭店经营管理的点滴之中，与实践紧密相伴，与危机避之而行，与实力携手为伍，与繁荣不失不离，推动四川旅游饭店业不断演绎耀眼与成功的精彩纷呈。

# PART 05

---

## 饭店人的践行

强于安全，精于环境，重于健康



# 强于安全，精于环境，重于健康

## 强于安全

安全是基于饭店全方位战略理念、规章制度和员工思想意识并付诸于行动之上的硬件与软件无缝结合的命运体系

**贯穿于饭店规划、建设、生产、经营的全过程之中**



构建于先进的  
企业文化建设之上



以先进技术为支撑的  
硬件系统建设



# 强于安全，精于环境，重于健康

## 精于环境

疫情之后的四川旅游饭店业应更加注重基于企业核心竞争力地位的经营与服务环境的提升与变革

**让精美的环境成为品质的代名词、成为四川旅游饭店一张响当当的名片**



**更加注重宾客  
对消费环境的关切**



**更加注重改善工作环境  
对提升工作效率的作用**

# 强于安全，精于环境，重于健康



“健康生产”



健康观念

新冠肺炎疫情来袭，已彻底的改变了行业、饭店、消费者对健康观念的认知态度，而这些将从根本上助推文明消费理念的全面升级



“健康消费”

## 将健康纳入饭店未来经营与发展的重要与关键内容之中

- 01 融入饭店全员全域服务与管理的考评体系之中
- 02 融入饭店全面质量管理的系统化评价之中
- 03 融入饭店合格产品销售的售前检测体系之中
- 04 融入饭店全域安全管理的高等级行业标准之中
- 05 融入饭店楼宇及室内外清洁卫生的防疫级标准之中
- 06 融入饭店餐饮食品采购、生产、销售的防疫级标准之中
- 07 融入饭店客房清洁卫生及服务的防疫级标准之中
- 08 融入饭店室内外空气及新风的高质量检测与控制之中
- 09 融入饭店给排水及排污系统的防疫级运行管理标准之中
- 10 融入市场和宾客对饭店的多维度重要评价指标之中
- 11 融入饭店建设、经营、管理的总体规划要求之中



01

## 引导宾客文明健康意识

着力对宾客文明健康意识的引导，对健康消费行为的遵循和参与。

02

## 倡导文明健康消费理念

在饭店经营与服务的全过程中，积极倡导文明健康消费理念，适时推出《宾客健康消费指南》。

03

## 创新文明健康服务方式

创新前厅自助式登记入住与退房结账消费方式；进行低碳客房的消费引导；实现餐饮分餐式零点、宴会、团餐等用餐形式的行为改变；坚持饭店室内各消费空间非吸烟行为的树立与遵循；鼓励拒绝食用野生保护动物的行动践行。

04

## 引领宾客多维度精神文明活动

引领宾客对饭店自然环境及室内多类型康体健身活动的广泛参与，引领宾客对饭店文化艺术展示空间多维度精神文明活动的参与。

疫情下的四川旅游饭店业和全体饭店人，应保持高昂的工作斗志，不惧此时的“悬崖百丈冰”，团结、拼搏、奋斗、有为，我坚信“待到山花烂漫时”，我们四川旅游饭店业辉煌的灯火将灿烂依旧，我们四川旅游饭店人自信而骄傲的声音将长留天府大地。



## 结 语

苦寒尽头是春天，  
熬过去，迎春天。

**Refueling China**



**感谢您的聆听**

S  
U  
C  
C  
E  
S  
S