

山东大厦

十石堂



2018.02
NO.1 总第58期

山东大厦圆满完成山东省“两会”接待工作
省、市级饭店业技能大赛山东大厦连创佳绩

山东大厦荣获“山东省服务名牌”称号

大寒虽至不寒冷，帮扶慰问暖心怀

2018酒店技术升级的五大趋势

2018，我的“中国梦”

宁愿为梦想灼伤自己，也不要平庸地喘息

以高质量发展为指引
不断开创山东大厦发展新局面



官方微信二维码



官方微博二维码



《江南雨后洁如玉》



刘 建

1960年生，现为中国国家画院研究员，中国美术家协会理事，中央文史研究馆书画院研究员，中国政协文史馆中国山水画研究院副院长，中国长城书画院副院长，中国友联画院画家，中国画学会理事，安徽师范大学兼职教授，深圳大学艺术设计学院客座教授，中国美术家协会办公室主任。



讲好山东大厦故事， 展示好客山东魅力

又到了春风吐绿、草木萌发的美好时节。冬去春来，山东大厦也已走过16年的春秋，并在山东旅游酒店业的发展史上书写下精彩绚丽的篇章。众力并则万钧举，人心齐则泰山移。大厦始终不忘初心，牢记使命，以创新的智慧，奋斗的汗水，顺应市场新常态，践行新理念，及时转方式调结构，立足新时代经济发展的根本要求，加大创新力度，加快新旧动能转换，干出了实打实的新业绩，干出了千帆竞发、百舸争流的生动局面。

“为者常成，行者常至。”春天的大厦，充满生机与活力。圆满完成了省“两会”接待，全面检阅了队伍；胜利召开2018年职代会暨2017表彰大会，提升鼓舞了士气；喜获市级、省级饭店业技能大赛大奖，同时荣获山东省服务名牌称号……

九鼎重器，百炼乃成。未来的成色，依旧需要靠大厦人的激情与拼搏来打磨。迈入新时代的山东大厦，将以众志成城的合力，滴水穿石、绳锯木断的韧劲，敢闯敢试的勇气，自我革新的智慧，无懈可击的“狼狽”协作精神，继续在打造全国一流世界知名的民族品牌酒店的道路上砥砺前行、不懈奋斗。将顺应产业变革大势，不断增强创新力和竞争力，荡涤有悖于激励创新、有碍于释放创新活力的陈规旧章，集众智汇众力，跑出山东大厦创新“加速度”，在市场浪潮中大显身手。在不断创新发展中，以优雅舒适的环境、独一无二的服务讲好山东大厦故事，向世界展示齐鲁文化的魅力，好客山东的热情。

山东大厦总经理

田纳新

Contents 目录

编委会

EDITORIAL COMMITTEE

主任 DIRECTOR

田纳新 Tian Naxin

委员 COMMITTEEMEMBER

鹿敏 Lu Min

李宏梅 Li Hongmei

曲颖霞 Qu Yingxia

王平 Wang Ping

肖波涛 Xiao Botao

张令霞 Zhang Lingxia

王琳 Wang Lin

宋伟 Song Wei

孙培丽 Sun Peili

孟蕾 Meng Lei

胥晓明 Xu Xiaoming

郭炜 Guo Wei

张家森 Zhang Jiasen

王美君 Wang Meijun

马婷婷 Ma Tingting

傅钢 Fu Gang

王文广 Wang Wenguang

刘书合 Liu Shuhe

张广文 Zhang Guangwen

主编 EDITOR-IN-CHIEF

田纳新 Tian Naxin

责任编辑 EDITOR

张家森 Zhang Jiasen

赵桂琴 Zhao Guiqin

美术编辑 ART EDITOR

黄志芊 Huang Zhiqian

编辑部电话 82958888-5363

投稿邮箱 263553462@qq.com

卷首语

讲好山东大厦故事，展示好客山东魅力（田纳新）/ 01

动态&专题

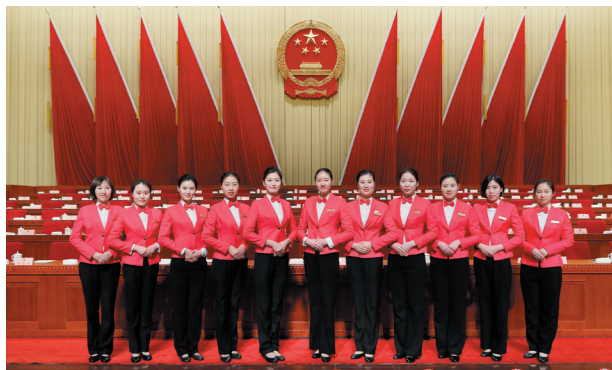


■ 专题

以高质量发展为指引

不断开创山东大厦发展新局面（田纳新）/ 05

山东大厦2017年度先进集体和先进个人名单 / 08



■ 大事记

山东大厦圆满完成山东省“两会”接待工作（陈幼男）/ 11

省、市级饭店业技能大赛山东大厦连创佳绩（陈幼男）/ 12

山东大厦荣获“山东省服务名牌”称号（王小芳）/ 13

大寒虽至不寒冷，帮扶慰问暖心怀 / 13

山东大厦春节联欢会恭贺新春！（杨眉）/ 14

山东大厦收看学习山东省全面展开

新旧动能转换重大工程动员大会实况（尹春华）/ 14

春节，我们在一起！（陈幼男）/ 15

■ 足迹（赵桂琴）/ 16

文化&管理



■管理论坛

- 2018酒店技术升级的五大趋势 (AHLEI) / 18
- 酒店工作者需要具备六种服务能力 (安然) / 19
- 摒弃固有思维边界未来也许渐无“酒店人” (谷安迪) / 20
- 顺势而为, 永不停滞, 决胜2018 (鹿敏) / 22

服务&家园

■大厦故事会

- 我们替您尽地主之谊 (贾子恒) / 24
- 遗落的身份证和车钥匙 (王超) / 25

■服务心得

- 服务要做到“三心二意” (刘宗海) / 26
- 工作是一种态度 (赵航) / 26



■家园

- 用年轻火热的激情为宏伟蓝图书写朝气 (张光涛) / 27
- 山东大厦藏头诗 (王刚) / 27
- 想都是问题, 做都是答案 (贾子恒) / 28

- 幸福是奋斗出来的 (刘玲玲) / 28
- 像蚂蚁一样工作, 像蝴蝶一样生活 (武丽娜) / 29
- 启航 (郝贤峰) / 30

■新人心语

- 张开手掌, 你会发现一片灿烂人生 (李彤) / 30
- 2017, 我走过人生第一个十字路口 (李剑浩) / 31
- 感动与欣喜并存 (尚豆豆) / 31
- 实习心得: 用实力证明我是一个强者 (顾琪) / 32
- 入职新人: 热爱这个行业, 认同这家企业 (李金铭) / 33

■大厦微博

- 2018, 我的“中国梦” / 34

锋尚&阅读

■爱读书 我推荐

- 丘吉尔传 (田纳新) / 39
- 帝国酒店 (恰到好处的服务图解服务的细节) (马婷婷) / 41
- 可口可乐传: 一部浩荡的品牌发展史诗 (施佳) / 42
- 极致产品 (邹世贤) / 42

■悦读

- 经典咏流传——诗词之美 / 43
- 宁愿为梦想灼伤自己, 也不要平庸地喘息 (程维) / 44
- 最美女教授的人生沉淀: 我自风情万种与世无争 (陈果) / 46
- 平庸与卓越的差别 (陈吉宁) / 47
- 丰子恺: 春之美, 要仔细探寻 (丰子恺) / 49



■舌尖上的山东大厦

- 赴一场春天的盛宴 (胡宗强 朱森 吴丽娟) / 50



动态 & 专题



以高质量发展为指引 不断开创山东大厦发展新局面

☆ 党委书记、总经理 田纳新



2018年2月9日，山东大厦在礼乐厅召开山东大厦2018年职工代表大会暨2017年度总结表彰大会，山东大厦党委书记、总经理田纳新同志在会上作了题为《以高质量发展为指引，不断开创山东大厦发展新局面》的工作报告，全面总结了2017年工作，部署了2018年任务，报告摘要如下：

过去的2017年，看到了每位员工的拼搏和付出，向你们致敬，为你们点赞！

2017年工作回顾

2017年是山东大厦稳中有进、进中向好的一年。

——**经济效益大幅提升**。全年实现营业收入29723.5万元，经营利润率(GOP)达39.3%，取得收入增长、效益提高的好成绩。

——**发展动力和活力显著增强**。

餐饮、客房、会议等支柱项目收入实现较大跨越，主营产业地位更加巩固，外拓项目齐头并驱，大厦转方式、调结构改革取得实质性进展。

——**品牌形象进一步凸显**。接待国家、省、市级各类会议活动1600余个，圆满完成了山东省两会、省第十一次党代会等一系列高密度、高规格、高标准重要活动的接待。先后荣获“山东省服务名牌”、“第四届山东饭店金星奖”、“全国会议酒店100强”、“山东饭店优秀企业”、

“山东饭店优质服务创新奖”等荣誉称号，荣登“2017年度中国单体饭店品质榜”和“2017年度中国五星级饭店品质榜”。

——**干事创业氛围愈加浓厚**。管理人员积极担当作为，一线二线互补互帮，全体干部员工不弛于空想、不骛于虚声，在自己的岗位迸发出空前的干事创业伟力。

2017年，大厦坚定不移抓发展，发展动力明显增强。通过灵活的价格调控，提高营销的精确度，市场占有率进一步提高。实施餐饮创新，以“味道”品牌打造为切入点，在菜品架构、主题宴会设计、美食节文化打造上动脑子、下功夫。做优做强婚宴营销，确定了山东大厦婚宴品牌的绝对影响力。深耕现有会议场地资源，会、展结合，推升了会议收入。物业公司顺利接管红山园和省委党校西校区物业项目。酒店管理公司签约章丘城建·城市广场酒店项目，大厦品牌的壮大与外延再添重要砝码。旅游车队、省智车辆维修中心、蔬菜基地应对市场变化能力愈发成熟。

2017年，大厦坚定不移抓服务，窗口作用愈加突显。大力开展“暖心LOVE式服务，让宾客体验幸福，大力开展服务技能比武活动，在刚刚结束的省、市旅游饭店行业服务技能大赛中取得骄人成绩。牢固树立大服务理念，各级管理人员高效执行“五在三关键”，下沉到一线，服务到一线，保障了服务质量的稳定提高。加强质

量管控，开展训导师、TTT等各类培训以及“网评之星”、“服务明星”等系列评优活动，激发了员工的服务热情和积极性。全年共收到宾客幸福体验卡59382张，2017年携程网络点评得分达到4.91分（满分5分）。

2017年，大厦坚定不移抓管理，各项工作高效运转。完成《山东大厦制度汇编》，制定《建设项目管理规定》等十余项内控管理性文件。开展成本精细化管理，创新推出工程项目一揽子招标、资金存储招标等招标新模式。加强能源管理，在新改造项目引入节能技术。2017年大厦五项能源率为5.27%。完成齐鲁厅、海右厅、泺源厅的更新改造和部分会议设施的提升改造，经营环境不断优化，经营接待能力不断提高。

2017年，大厦坚定不移抓党建，党组织的战斗堡垒作用明显强化。圆满完成大厦党委换届工作、落实三会一课制度，“两学一做”呈现常态化、制度化。严格执行《“三重一大”决策实施意见》和中央八项规定精神，党风廉政建设取得新成效。认真贯彻学习党的十九大精神，通过集中学习研讨、党委书记上党课、邀请专家专题宣讲等多种形式，在大厦内掀起全面贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想热潮。选派新的“第一书记”到沂南县铜井镇大张庄村开展扶贫攻坚，实施大量惠民惠民工程，受到当地群众的肯定。

2017年，大厦坚定不移抓人力资源管理，发展正能量不断凝聚。完善管理人员聘任新机制，通过竞岗有48位“新生力量”选聘到中、基层管理岗位。扎实落实对员工“七个一”LOVE式关爱，做好实习生“双导师培养”和定向留用，优化钟点工队伍管

理。连续两次提高住房公积金缴纳基数、系数，改造完善员工活动室，建设员工健身房和哺乳室，开展丰富多彩、员工喜闻乐见的文化活动，使员工生活更加充实快乐。

2017年，大厦坚定不移抓文化建设，大厦名片更加靓丽。积极打造“有故事的酒店”，完成大厦故事的收集、整理、修订等工作。创新开展班前会，实现管理约束与文化渗透的统一。开展“全员文化学习”，组织学习了《孙子兵法》、《优秀员工》等课程。青未了电视台策划制作短视频12部，引入全景VR导航技术与制作，为大厦品牌形象推广起到积极作用。

2017年，大厦坚定不移抓安全，严格落实安全责任，配套设施更完善，安全保障更有力。建立微型消防站，组织消防培训演练20余次。引进面部识别系统，实行反恐防暴网格化管理。聘请省级首席食品安全监督员长期驻守指导，委托食品检验机构对肉类、蛋类等60多种原食材进行甲基汞等多项检查，检测范围、投入力度及检验效果进一步提升。

新的一年已扬起风帆，我们站在时代发展的转折点上，惟有用改革推开机遇的大门。

2018年工作安排

2018年山东大厦发展的总体要求是：**全面学习贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在省委办公厅和南郊集团的正确领导下，坚持改革创新、稳中求进的工作总基调，坚持新发展理念，坚持高质量发展，稳增长、促改革、优结构、惠员工，不断开创山东**

大厦发展新局面。

一、着力提升营销管理能力

要坚持“渠道为王、差异化营销”的营销理念，根固核心客户、牢固潜力客户、巩固小微客户，持久保持客户的忠诚度。要制定总体营销战略，深度挖掘客户的深层次需求，建立科学的价格体系和管理控制。要提升营销队伍素质，优化营销团队的激励机制，全力打造济南市场最专业、最具品质的高星级酒店营销队伍。

制定并建立山东大厦常客计划。要不断规范并完善婚宴配套服务，打造最好的婚宴品牌。要提升收益管理能力，优化对合作伙伴的服务品质。继续加大与携程的合作，并善用网评回复来“纳客引流”。

二、着力增强餐饮经营创新和效益

增强菜品创新能力，完善菜式创新制度，定期调整菜品架构，重点做到烹饪技法的创新、产品形态的创新、中西餐结合的创新；充分发挥菜品研发小组的作用，定时、定量、定质的做好菜品常变常新。

打造大厦金牌厨师队伍。打造精品服务团队，培养一支高素质、高技能、高水平的VIP服务团队。

丰富宴会形式及服务，增强品牌宣传力度。各餐厅推出新、奇、特产品及特色消费形式，推出“爆品”，满足宾客的个性化需求。

三、着力优化服务和管理品质

一是创新开展“暖心LOVE式服务，让宾客体验幸福——为宾客提供恰到好处的好处”为主题的活动。二是完善宾客信息反馈机制，建立山东大厦网络点评信息动态管理模式。三是健全培训体系，提高培训的针对性、互动性和吸引力。四是加大人才队伍



的培养，提高管理人员酒店运营的综合能力。五是强化责任意识，提高管理水平。

四、着力抓好硬件升级改造

做好基建改造工作：仁和厅改造成多功能厅，泉之韵整修、大堂吧重新设计改造，部分区域灯光、音响、地毯及会议用品的更新及改造；对客房电视系统及客房区域的WiFi全面升级；围绕酒店智能化开展，为酒店经营和服务管理做好助推。

五、着力推进外拓项目

园博园度假酒店要积极调整经营策略，多渠道提升核心竞争力。省委党校物业项目和新接管的红山园项目，要秉承山东大厦的服务文化，不断提升服务专业化、精细化水平，展示和传播大厦品牌形象。蔬菜基地要充分利用大厦的品牌优势，扩大“山东大厦生态农业”品牌影响力，积极推动生产模式、合作模式的转型升级。省智加油站要做好安全管理，并做好配套服务项目。

六、着力提高人力资源的体系化管理水平

要大力优化经营结构和人力资源结构，创造并推出薪酬、福利、成长空间等方面具有竞争优势和吸引力的工作环境和生活条件。要建立健全人才梯队搭建培养机制，持续保持后备人才队伍的生机和活力。坚持基层管理岗位竞争上岗、技术岗位评聘、实习生双导师培养和见习管理岗位等制度的实施，留住更多有志于大厦发展的优秀人才。

要进一步增加工作的“温度”，对员工切实做到从亲情上关爱、生活上关心、职业发展上关注，一切工作围绕“人”来做文章。

七、着力打造有故事的品牌

根据2017年大厦故事达人系列活动所产生的故事素材，策划编辑成图文在微信上宣传；编辑《山东大厦故事》；对所有的外拓单位进行统一的企业文化管理，进行统一的“山东大厦企业文化课程”宣贯，实施统一的

“5M1C”班前会模式；探究举办首届年度“大厦艺术节”，支持省内有关潜质的中青年艺术家在大厦免费举办展览，履行服务山东文化强省建设的社会责任。

八、着力加强党建和工会工作

进一步健全党建制度体系，完善执行《“三会一课”制度》等相关制度；规范组织生活流程，扩大党建宣传阵地，强化党员档案管理，不断推动党建工作向纵深开展。纪委要协助大厦党委落实主体责任，积极履行监督责任，为推动大厦各项工作高效有序运转提供政治和纪律保证。派驻到沂南县铜井镇大张庄村的“第一书记”，要继续遵照中央和省委关于扶贫工作的指示和要求，履职尽责、精准扶贫，为群众雪中送炭。

充分发挥工会团委的作用，为大厦发展凝聚智慧力量。组织开展“点亮名牌”活动，积极开展青年志愿活动，完善对女职工的权益保护和困难职工的救助方式。

山东大厦2017年度先进集体和先进个人名单

一、先进部门（8个）

营销部、前厅部、餐饮部、客房部、会议中心、质培部、设备工程部、管家部

二、先进班组名单（25个）

营销部：销售班组、电子商务班组
前厅部：大堂副理班组
餐饮部：咖啡厅班组、江园餐厅班组、大型宴会班组、江园厨房班组、咖啡厅厨房班组、泉之韵厨房班组
客房部：房管班组、楼层二区班组
会议中心：会展班组
康乐部：东方益SPA班组
计财部：财务结算班组
设备工程部：运维班组
管家部：大堂班组、会议中心班组
安保部：监控中心班组
园博园度假酒店：宴会班组、炒锅班组、前台班组、客房楼层班组、成本控制班组、园林班组
物业公司：省委党校后厨班组

三、班前会最佳班组（8个）

餐饮部：泉之韵班组、天泽府VIP班组、天泽府厨房班组
客房部：楼层二区班组、楼层四区班组
康乐部：康体中心班组
园博园度假酒店：客房部班组
省委党校：前厅部班组

四、创新奖（36项）

创新一等奖（空缺）

创新二等奖（6项）

- 1、质培部：创新开展“暖心LOVE式服务，让宾客体验幸福—从发现并尊重宾客的习惯开始”服务主题活动（服务创新）
- 2、质培部：打造服务产品文化传播力，突出服务的展示

性、仪式性、表演性（服务创新）

- 3、营销部、会议中心：营销部和会议中心“狼狽”组合服务，确保会议品牌提升（营销创新）
- 4、餐饮部：打造寿宴、生日宴等主题宴会品牌（服务创新）
- 5、计财部：腾笼换鸟，规范有序完成了后库区废旧物资的清理（管理创新）
- 6、企化部：编制《山东大厦艺术品名录》（文化创新）

创新三等奖（14项）

- 1、餐饮部：2017年节日促销主题活动（营销创新）
- 2、餐饮部、营销部、设备工程部：节日活动氛围营造（营销创新）
- 3、设备工程部：新型燃气蒸发器安装使用（节能创新）
- 4、设备工程部、会议中心：山东会堂品质提升（升降讲台、人体工程学座椅）（科技创新）
- 5、会议中心：不断完善会议设施、提升会议品质（服务创新）
- 6、质培部：加强培训体系建设，出台《山东大厦训导师授课质量评估管理办法》，充分发挥训导师作用（管理创新）
- 7、质培部：优化网络点评管理机制，开展“网评之星”评选（管理创新）
- 8、办公室：开设“名人与大厦的故事”专栏，增加可读性（文化创新）
- 9、人力资源部：优化员工激励机制，创新进行基层和中层管理岗位竞聘、开展新晋升管理人员培训课，推行实习生差异化薪资制度等（人资创新）
- 10、企化部：拍摄制作山东大厦创新成果展示片（文化创新）
- 11、计财部：山东大厦网上物资申购创新（管理创新）
- 12、安保部：山东大厦反恐防暴系列举措（网格化管理、建立微信群、制定《山东大厦反恐防暴管理规定》）（管理创新）
- 13、省智项目组：省智项目整体出租，实现华丽转型（经营产品创新）
- 14、园博园度假酒店：节能新举措（升级改造空调冷却系统、进一步升级改造A座斜面浇灌管路）（节能创新）

创新四等奖 (15项)

- 1、营销部：“达达主义”婚礼创意市集，突显大厦婚宴品牌影响力（营销创新）
- 2、前厅部：礼宾台丰富服务内容（电脑查询、百宝箱、“充电加油站”）（服务创新）
- 3、前厅部：总机服务升级，向实现“一站式服务”的迈进（服务创新）
- 4、客房部：创意夜床赠品(丝绸零钱包、口红盒，并用欧根纱小袋子包装房间四液，糖果、夜床赠品等)(服务创新)
- 5、客房部：自制清洁工具，创新阳台和风口清理方式，提升清理效果（管理创新）
- 6、客房部：提升宾客舒适体验感（服务创新）
- 7、餐饮部：主题台面创新（服务创新）
- 8、会议中心：在山东会堂增设热水区，满足大型会议客人饮水需求（服务创新）
- 9、企化部：国学培训创新使用扫码签到，提高考勤数据的有效性及科学性（管理创新）
- 10、质培部：与培训机构合作，推出系列培训课程，扩大大厦在行业的知名度和影响力（管理创新）
- 11、设备工程部、会议中心：山东会堂独立空间与会场音视频同步（科技创新）
- 12、设备工程部：自制管道疏通工具（科技创新）
- 13、管家部：大厦园林美化新举措（管理创新）
- 14、园博园度假酒店：推出儿童主题房（经营产品创新）
- 15、园博园度假酒店：私人订制爱美刻软件制作宝宝宴视频，助力宴会氛围提升（服务创新）

五、荣立省委办公厅三等功人员 (8名)

鹿敏、李宏梅、曲颖霞、王琳、孙培丽、王美君、王文广、刘焱

六、被省委办公厅授予嘉奖人员 (32名)

王平、肖波涛、张令霞、马婷婷、胥晓明、刘海伟、刘爱丽、黄爱霞、许红红、李姗姗、高飞、姜超、付晓艳、杨玉军、孟庆治、陈克伟、王希宏、丁均岭、崔学政、宋继超、韩娟、武丽娜、王秋丽、刘玲玲、马建涛、米振华、曹磊、于运龙、马庆峰、刘臣、王乐伟、孙新

七、为大厦争得荣誉奖 (14名)

田纳新荣获“全国三八红旗手”荣誉称号
 鹿敏荣获“全国巾帼建功标兵”荣誉称号
 陈亭荣获“山东省脱贫攻坚先进个人”荣誉称号
 马宏冉、徐俏荣获山东省旅游饭店业服务品质提升技能大赛决赛一等奖（中餐宴会摆台项目）
 张明哲、郝明红、郝贤峰荣获山东省旅游饭店业服务品质提升技能大赛决赛一等奖（中式铺床/开夜床项目）
 王栋荣获山东省旅游饭店业服务品质提升技能大赛决赛一等奖（西餐宴会摆台项目）
 徐高峰荣获山东省旅游饭店业服务品质提升技能大赛决赛一等奖（英式鸡尾酒调制项目）
 平雪梅荣获山东省旅游饭店业服务品质提升技能大赛决赛一等奖（咖啡拉花项目）
 王允垒制作的空心大麻花在山东金牌旅游小吃竞赛决赛中荣获“山东金牌旅游小吃”称号
 杨玉军制作的济南油炸糕在山东金牌旅游小吃竞赛决赛中荣获“山东金牌旅游小吃”称号
 张娜制作的济南馓子在山东金牌旅游小吃竞赛决赛中荣获“山东金牌旅游小吃”称号

八、最佳员工 (11名)

营销部：荆予倩
 前厅部：刘敏
 餐饮部：邵梅、刘行行
 客房部：陈英、郝明红
 会议中心：刘希琳
 康乐部：安然
 设备工程部：赵丰才
 管家部：张凤苗
 园博园度假酒店：董淑颖

九、金牌厨师 (12名)

田象永、刘任、张强、杨志伟、石绍峰、张克文、李敬敏、宋德秀、耿立全、梁彪、段宗升、李洪成

十、销售状元 (1名)



相其昌

十一、班前会魅力主持人 (6名)



餐饮部: 许红红、陈克伟

客房部: 曲伟强、武丽娜

园博园度假酒店客房部: 王艳

省委党校前厅部: 张静

十二、优秀“LOVE式”服务奖 (20名)



前厅部: 刘俊、郭娇

客房部: 冯清华、马芳芳、张秀春、王淑萍

餐饮部: 柏青、王明辉、赵玉霞、范新琪

会议中心: 黄潇潇、王翠竹

康乐部: 郭天琦、杜丽

营销部: 印婷婷

安保部: 王宁、江鹏

管家部: 赵宝章

园博园度假酒店: 邹连霞、王淑莹

十三、优秀LOVE案例策划奖 (16名)



前厅部: 张璐、杜新灿、范冬梅

客房部: 曹咏梅、高瑞霞、刘新琪

餐饮部: 张晓雪、尹国伟、夏冬梅、李萍、刘秀

会议中心: 周广亮

康乐部: 由晓

安保部: 王超

园博园度假酒店: 高炳成、孙仕成

十四、优秀训导师 (10名)



前厅部: 黄爱霞、刘爱丽

餐饮部: 许红红、姜超、高飞

客房部: 吴艳芳、温文文

安保部: 杜新强

人力资源部: 乔秀青

管家部: 孙爱宁

十五、年度网评之星 (3名)



前厅部: 孔庆岩

客房部: 陈英、张莉

十六、优秀员工 (146名)



刘晓明、张璐、荆予倩、陈璐、贾子恒、闫莉莉、师长青、尹燕龙、秦林、刘敏、徐小淼、王平、张亚靖、侯楠楠、马宏冉、李若男、刘行行、杨如意、井远琦、李迎鑫、谢春迎、杨霞、李继霞、张英、毛春三、刘家利、李新峰、寇宗明、程楠、廖晴晴、刘加香、秦建梅、朱莉、陈景红、宋艳辉、邹永镇、李梅、李生庆、范光新、刘凯、楚焕强、赵斌、王允垒、蒋宇伟、曹民元、苏大伟、李其春、蒋同强、宋绚绚、石光庆、刘德梅、陈召美、王元波、张洪涛、崔振圣、颜廷民、黄勇、王中勇、王义胜、苏公意、王建波、何子良、夏道峰、徐允刚、黄建民、郇金龙、孟现峰、温庆功、周叶、王慧、何程程、张竞如、孙红达、刘晓杰、陈英、郝明红、刘永召、周闫兰、贾同娟、陈蓉、刘天霞、吴文达、王双双、郝贤峰、刘翠梅、翟雪妍、张金艳、徐燕、张光涛、刘善隆、刘希琳、杜洪锐、李金铭、邹世贤、安然、刘铭、陈相斌、尹春华、侯玮、崔芹、张中华、张锋、吴丽萍、颜晓东、刘先勇、侯登亮、王进军、邓锋、赵丰才、张茂军、赵贵来、霍连太、李雷、张凤苗、宫健、曹磊、马安东、杨红莲、高秀华、赵宝章、贺明华、王福胜、闫玉超、杜新强、徐秀臣、杜瑞东、陈超、周长峰、康健、汝承勇、史叶、王华修、曹光莲、樊启强、卢宗娟、王荣山、董淑颖、赵晓文、庄秀秀、杨功升、刘盼、亓彬、王雪、李建平、李孝宁、卢泽锋

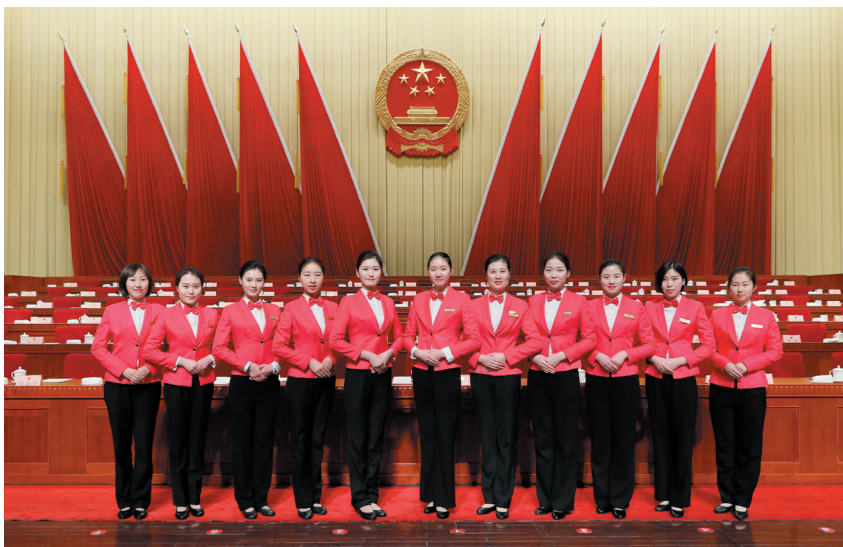
十七、工会积极分子 (40名)



贾思娟、张丽蕾、殷焕晨、李晓宇、谷梦、邵琛琛、亓孝荣、周园、田密密、时彦鑫、杨云、周华一、李文勇、王崇华、韩春龙、尹延涛、韩娟、曹艳艳、赵鲁杰、段作鲁、丁云建、李俊强、丁程程、刘甜甜、仪文燕、郑煜子、朱赢赢、董冉、李环中、宋丽、杨眉、李坚、方华民、崔峰、宫健、李增燕、董贻民、宋阳、曲伟强、高英华

山东大厦圆满完成山东省“两会”接待工作

企化部 陈幼男



1月22日-31日，中国人民政治协商会议第十二届山东省委员会第一次会议和山东省第十三届人民代表大会第一次会议在山东会堂隆重召开。山东大厦作为主会场，为全力做好会议的服务接待工作，全体动员、周密部署，确保大会“安全第一，保障有力，服务周到，万无一失”。

今年已是山东大厦接待省“两

会”的第十六个年头，虽然经验丰富，但每年的会前准备都始终秉持着高度重视、不麻痹不松懈的思想，成立了以总经理为组长的接待领导小组，多次召开会议，研究落实各项服务细节，创新细化接待方案，从设施设备保障、消防安保、员工服务礼仪、食品安全、保密教育等诸多方面做了大量细致的工作。

寒冬时节，会场外冷风刺骨，值勤的武警官兵们却在严寒中站如松柏很是辛苦，大厦安保人员每天三次坚持给日夜坚守岗位的官兵们送去热腾腾的姜茶、热水，会场里的茶水台为委员、代表们准备了姜水、红茶等饮品，让一抹温暖和贴心驱走冬日的严寒。

伴随着寒潮一场大雪让泉城银装素裹，在市民们欣赏美景堆雪玩耍时，大厦员工连夜将会场外的积雪清扫干净，次日一早再次清扫，保证会议期间道路的安全出行。由于大雪持续在下，很多员工都清扫到深夜，将“保障有力”落实到行动中。

此次接待得到了省领导、大会秘书处及与会委员、代表的高度认可，会议期间共收到表扬信1354封，宾客幸福体验卡1119张，随着山东省十三届人大一次会议的胜利闭幕，山东大厦又一次圆满完成了“两会”的接待工作，用微笑为宾客增添靓丽风采，用热情向宾客传递冬日温暖。



感谢信

山东大厦：
政协第十二届山东省委员会第一次会议于1月24日至30日在济南隆重召开。这次大会肩负着换届选举工作的重要任务，责任重、会期长、标准高、要求严。山东大厦是主会场所在地，承担着大会全体会议、主席团常务主席会议以及主席团会议等重要会议的服务保障任务。会议期间，贵大厦全体员工讲政治、顾大局，讲奉献、尽职责，优化管理、细化服务，圆满完成了各项服务保障工作，充分展现了服务至上、宾至如归的服务理念，展现了高标准、高效率、高水平的服务质量。贵大厦全体员工以高度的政治责任感、饱满的工作热情和优质高效的服务，为政协委员参会履职提供了一个温馨舒适的会议和生活环境，为大会的胜利召开付出了辛勤劳动、作出了积极贡献，得到了与会领导和委员们的一致称赞。在此，向你们表示衷心的感谢和崇高的敬意！并祝你们在新的一年里开启新征程、再创新佳绩、迈向新辉煌！
春回大地千峰秀，日暖神州万象新，值此新春佳节到来之际，谨向你们致以新春问候！祝全体员工身体健康、阖家幸福、万事如意！

政协第十二届山东省委员会秘书处
2018年1月30日

感谢信

山东大厦：
盛情欢歌催人进，继往开来气象新。
政协第十二届山东省委员会第一次会议于1月24日至1月30日在济南隆重召开。大会时间紧、任务重、要求高。贵大厦作为会议接待宾馆，高度重视、积极动员、周密安排、科学管理、科学管理，以一流的标准、一流的管理、一流的服务，得到了省政协各级领导、委员和工作人员的一致好评。
会议期间，全体工作人员恪尽职守，兢兢业业，勤备工作，全力以赴认真落实会议的部署和要求，扎实做好每一项工作，做到了信息互通、资源共享、客房服务创新、菜品丰俭适宜、会场布置有跟进、委员出入有接送、车辆指挥有序、后勤服务有保障，时时处处都会感受到你们的热情、周到、细致入微的优质服务。为政协委员参加会议、履行使命提供了一个温馨舒适的会议和生活环境。无论何时何地也完成了会议后勤服务保障任务，充分体现了宾至如归的服务理念和以人为本的工作理念。
大会取得圆满成功，与你们的辛勤劳动和付出密不可分。在此，向以四团新总经理为代表的酒店管理人员的高度重视和精心部署表示感谢！向各部门为配合及周密调度、全体员工的辛勤工作、敬业付出表示感谢！你们这种奉献、敬业、忘我工作的精神，也激励并鼓舞着我们共同为大会的圆满成功各自做好自己的工作。会议虽然即将结束，但我们会记住你们高度的政治责任感、优秀的管理、高效优质的服务。我们怀着愉快而难忘的心情与大家再见！
值此新春佳节到来之际，谨向你们致以节日的问候！祝大家在新的一年更上一层楼，再创辉煌！不忘初心，砥砺前行，为经济社会发展做出更大的贡献！祝全体员工身体健康、工作顺利、阖家幸福、吉祥如意！

山东省政协第十二届委员会
秘书处
2018年1月30日

省、市级饭店业技能大赛山东大厦连创佳绩

企化部 陈幼男



夺冠山东省旅游饭店业服务品质提升技能大赛暨第二届山东金牌旅游小吃竞赛

2月1日，山东省旅游饭店业服务品质提升技能大赛暨第二届山东金牌旅游小吃竞赛落下帷幕，山东大厦的11名参赛选手在中餐宴会摆台、西餐宴会摆台、鸡尾酒调制、中式铺床/开夜床、咖啡拉花、金牌旅游小吃6个竞赛项目中全部获得一等奖和“山东金牌旅游小吃”、“名优小吃”称号的优异成绩，为济南代表队拔得头筹，为全省旅游行业做出了榜样，实至名归。

本次大赛分为饭店服务技能竞赛、名优菜品烹饪技能竞赛及山东金牌旅游小吃竞赛，其中，17市代表队共选拔出161人参加全省服务技能竞赛决赛，共有181人、192个小吃菜品参加金牌旅游小吃竞赛决赛。来自山东大厦的选手包揽了中餐宴会摆台等5个竞赛项目一等奖的第一名，大厦厨师团队烹饪的小吃也全部获得“山东

金牌旅游小吃”。

“每次都要做到最好。”山东大厦领队客房部经理刘桂英在接受记者采访时说，这种匠心精神，这种榜样力量，这种行业自豪感，对其他员工的引导是非常大的。

2018年第三届济南市旅游饭店行业服务技能大赛中夺得骄人成绩

这已是2018年山东大厦第二次展现冠军风采，在2018年第三届济南市旅游饭店行业服务技能大赛中山东大厦同样夺得骄人成绩。

1月17日-18日，由济南市旅游协会主办，济南市旅游饭店行业协会承办的第三届济南市旅游饭店行业服务技能大赛在泉城大酒店举行，来自全市16家参赛单位的100多名选手进行了中餐宴会摆台、西餐宴会摆台、中式铺床/开夜床、英式鸡尾酒调制、咖啡拉花、特色名优菜品烹饪共6个项目的比拼，其中咖啡拉花项目是第一次引入。

本次大赛山东大厦共派出12名选手，凭借在比赛中沉着冷静的心态、优雅娴熟的技巧和巧夺天工的烹饪技艺，勇夺中餐宴会摆台、西餐宴会摆台、中式铺床/开夜床、英式鸡尾酒调制单项一等奖，咖啡拉花单项二等奖以及特色烹饪荣获“金牌小吃”、“特色名优”荣誉称号的骄人成绩。

2月1日，山东大厦的优秀获奖选手代表济南市旅游饭店行业协会参加了山东省旅游饭店行业服务技能大赛。



▲中式铺床开夜床一等奖：郝明红



▲中餐摆台一等奖：徐俏

山东大厦荣获“山东省服务名牌”称号

办公室 王小芳

近日，2017年度山东名牌产品和山东省服务名牌认定名单公布，山东大厦荣获“山东省服务名牌”称号。

本次认定由山东省质量强省及品牌战略推进工作领导小组委托第三方机构组织开展，在单位自愿申报的基础上，经过资格核查、材料（网络）认

定、现场（暗访）核查、用户抽样调查、质量信用评价、征求有关部门意见、社会公示等严格环节。

近年来，山东大厦不断开启品牌提升和创新发展的新篇章，打响新旧动能转换攻坚战，经营转型持续向纵深推进，各项工作保持了良好态势。

山东大厦此次荣获“山东省服务名牌”称号，是广大消费者对大厦品牌和服务的高度认可，山东大厦将继续发挥名牌企业领先示范作用，带动全省餐饮和住宿行业的发展，向社会提供更加高质量的产品和高品质的服务，为促进山东省经济发展做出新贡献。

大寒虽至不寒冷，帮扶慰问暖心怀



1月20日，正值冬季最后一个节气大寒，南郊集团总经理田纳新、党委书记邢伟带领南郊宾馆、山东大厦扶贫小组成员到“第一书记”帮扶村沂南县铜井镇东朝阳村、大张庄村开展走访慰问活动。第一书记还将山东省扶贫开发基金会捐赠的60床新棉被送到贫困户家中，让这个春节更温暖。这是南郊集团为更好地推进和落实关于“抓党建、促脱贫”的党建工作责任，进一步帮助、支持“第一书记”解决所在帮包村困难

群众实际困难，以实际行动贯彻落实党的十九大精神。

田纳新、邢伟同志一起入户看望东朝阳村建国前老党员93岁的葛存秀老人和为村级工作50年老支书84岁的刘致丰老人，拉着他们的手仔细询问生活状况，体贴入微祝他们身体健康延年益寿，将集团党委和全体员工的关心关爱送到他们的心坎上。之后，两位同志分别走访帮扶村的困难党员和困难群众，听取“第一书记”工作汇报等，这次活

动共走访慰问19户，送去慰问金9500元及米、面、油等过节物资，为东朝阳村“四德工程”捐款3万元，专项支持帮扶村精神文明创建工作。

大张庄村一位70多岁的盲人村民刘汝吉激动地说，“感谢党，感谢习主席，不忘记我们的困难。这就是通过第一书记对困难群众的帮扶，直接把党中央和习主席的关怀送回家，把党中央，习主席温暖的手伸进我们老百姓的心怀。我真高兴！谢谢你们！”

南郊集团一直对帮扶工作高度重视，通过实地考察，切实地了解一年来的帮扶工作，接地气释正能，对两位“第一书记”取得的成效给予了肯定。集团领导表示，一定会积极支持帮扶工作，为打赢脱贫攻坚任务做坚强后盾，希望“第一书记”不辱使命，努力工作，向党组织和老区人民交上一份满意的答卷。

沂南县委、县政府，铜井镇委、镇政府有关领导同志在走访活动后与集团领导进行交流。南郊宾馆副总经理宋文秀，山东大厦副总经理李宏梅、财务总监肖波涛等同志参加活动。



山东大厦春节联欢会恭贺新春!

企化部 杨眉

鸡声笛韵辞旧岁,俊犬梅花迎春来。2018年2月12日,“山东大厦新春联欢会”在山东大厦影视会议厅盛大开幕,山东大厦全体干部员工参加了此次活动。此次联欢会全体员工及导演组成员在工作之余加紧排练,为大家奉献了一场创新独特、精彩纷呈的联欢会,前厅部、康乐部开场舞《拜

新年》拉开了联欢会的序幕,红红火火、赏心悦目的舞蹈跳出了大家的精气神,也将欢乐祥和的中国年元素表现的淋漓尽致。

餐饮部活力四射的帅哥美女们为大家呈现的舞蹈《C哩 C哩》《最炫广场舞》,跳出了年轻人的青春活力,也舞出了大厦人的万丈豪情。客房部的员工

呈现的幽默尬舞,顺应了当代青年追求网络流行文化的热潮,他们的活泼与可爱也给大家带来了欢乐,安保部的精彩《格斗术》,展示了安保部员工的铮铮铁骨,正是有了我们这些素质过硬的安保人员,才保障了大厦的财产安全。

会议中心、康乐部、餐饮部、工程部带来的歌曲联唱,唱出了大家的心中饱满的激情和美好的新年愿望,中高层管理人员集体合唱《爱我中华》将现场氛围推向了高潮。

2017年大厦人不驰于空想,不骛于虚声,以完美的成绩单辞别旧岁,2018年我们肩上的责任更加沉重,营销部带来的合唱《不忘初心》唱出了大厦人不忘初心,继续前行的决心。

本次联欢会更是在演出过程中设置了微信抢红包和现场大屏幕随机抽奖环节,员工们在观看精彩节目的同时玩的不亦乐乎。

本次联欢会展现出大厦人的个性和青春活力,使员工感受到了酒店大家庭的温暖,并对即将到来的2018年充满希望和期待。

山东大厦收看学习山东省全面展开新旧动能转换重大工程动员大会实况

办公室 尹春华

2月22日正月初七春节假期后上班第一天,上午9点,山东大厦领导及全体党员在高速厅集中收看学习“山东省全面展开新旧动能转换重大工程动员大会”实况。

会议深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神,按照省第十一次党代会和省委十一届三次全会部署,动员全省各级

各部门、广大党员干部和各方力量,思想再解放、改革再深入、工作再抓实,迅速全面展开新旧动能转换重大工程,吹响山东向高质量发展的进军号,迈出经济文化强省建设新步伐。收看大会实况,大家倍受鼓舞,倍感振奋,倍增干劲。

作为山东省旅游服务业接待的窗口,山东大厦将紧紧抓住新旧动能转

换的历史新机遇,在省委办公厅和南郊集团的坚强领导下,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,以高质量发展为指引,以昂扬向上的精神状态和克难攻坚的顽强意志,主动作为、改革创新,努力成为我省服务业新旧动能转换中的新亮点,成为带动消费升级的新引擎,成为经济发展的新动能。



春节，我们在一起！

☆ 企化部 陈幼男

2018年2月15日，在万家团圆的除夕夜，山东大厦党委组织酒店中高层管理人员来到精心布置的大厦馨园餐厅，为坚守岗位的员工们祝福点赞并与大家欢聚一堂，共享年夜饭！

节日期间，员工餐厅张灯结彩，焕然一新，5层蛋糕开启2018年的新征程，团圆水饺、丰盛菜肴、

啤酒饮料摆满餐桌，在员工们的欢呼中，总经理发表了激情洋溢的讲话！代表酒店向全体员工送上新春问候和祝福，对广大员工一年的辛勤付出表示衷心感谢！同时，勉励大家在新的一年里要齐心协力共创山东大厦全新的辉煌！

大年初一早上，大厦中高层管理人员又来到各部门，看望工作在一线

不能回家过年的员工，给他们拜年，表示衷心的感谢和慰问。

春节与在岗员工共享年夜饭，初一拜年同贺新春是山东大厦的一项“传统”。为坚守节日岗位的员工营造浓浓亲情的氛围，让广大职工感受到家的温暖，深受鼓舞。大家心怀感恩，表示在新的一年里更加努力，再创佳绩，为酒店的发展贡献力量。



1、2018年1月25日至2月1日，山东省第十三届人民代表大会第一次会议在山东大厦召开。2018年1月24日至29日，政协山东省第十二届委员会第一次会议在山东大厦拉上帷幕。



2、2018年1月6日晚，被誉为全球钢琴界的“常青树”，中国几代琴童顶礼膜拜的偶像，中国人民最熟悉的钢琴王子理查德·克莱德曼再度来到山东会堂，浪漫辉煌四十年——理查德·克莱德曼全球纪念巡演暨2018济南新年音乐会在众人期盼中拉开帷幕。

从1992年，可以说理查德·克莱德曼是中国音乐发展的见证人，同时他也是目前世界上改编并演奏中国音乐作品最多的外国艺术家，他前往中国超过30次，每年来济南开新年音乐会成为他多年的固定节目，而山东会堂，是他情有独钟的老地方。我，已在这里聆听过至少三场他的音乐会了。



5、2018年2月6日-8日，山东省文学艺术界联合会第九次代表大会、山东省作家协会第七次代表大会在山东大厦召开。山东省委书记刘家义出席开幕式并讲话，中国文联党组书记、副主席李屹，中国作协党组书记、副主席钱小芊出席开幕式并致词。

足/迹

办公室 赵桂琴



3、2017年12月12日晚，鲁信文化·群英荟萃2018迎春京剧盛典在山东会堂隆重上演。于魁智、李胜素、张慧芳、孟广禄、迟小秋、张馨月等京剧名家齐聚济南，为泉城的戏迷朋友奉献了一场京剧的饕餮盛宴。演出中，《贵妃醉酒》《野猪林》《锁麟囊》等京剧传统唱段再度上演，可谓华丽流彩、金声玉振。前辈名家、扛鼎中坚、梨园新秀，三代京剧艺术家联袂登台、齐力献艺，共同点亮了济南2018的新春之夜。



4、2017年12月28日晚，由山东省社会新阶层党外知识分子联谊会、山东省中华文化促进协会主办，长城梅地亚文化产业集团、山东省舞蹈家协会承办的一部深情描绘山东美好家园、展现齐鲁悠久历史文化的大型歌舞诗剧《谁不说俺家乡好》在山东会堂惊艳亮相。从舜禹先贤到蒙山儿女，从滔滔黄河到泰山之巅，近两个小时的演出浓缩了齐鲁大地数千年来文化精髓，场面宏大而震撼，整个会堂座无虚席，现场多次爆发出热烈的掌声。



山东大厦
SHANDONG HOTEL

文化 & 管理



2018酒店技术升级的五大趋势

☆ AHLEI

2018年，酒店将会越来越多地采用新技术来为客人创造独一无二的体验。

技术瞬息万变。在竞争激烈的酒店业市场，酒店经营者通过提高他们在技术基础设施方面的水平来吸引和留住客人。

除了最大限度地提高客户体验，科技的进步也为酒店增加了收入，同时降低了其他方面的成本，因此，酒店业正在大量地投资一些基于技术的升级。

以下是今年的一些趋势。

虚拟礼宾

试想下一个24小时礼宾的存在，客人在有需要时，无需拿起电话或者走到前台和员工对话。这种技术让客人能够全天候地向酒店请求各种服务，例如餐厅订位、客房送餐服务、额外的枕头、客房和其他的维修事项、问路、SPA预约、演出门票、打车等。

凯撒娱乐在拉斯维加斯的酒店使用Ivy系统；雅乐轩，在使用一个叫做Intelity ICE的系统；Yotel用的是Yotelpad；希尔顿和万豪则将这项服务纳入了他们的酒店忠诚计划APP中。

这些服务不仅对客人是件好事，对酒店而言，这样也可以提高员工自由度和灵活性、从而更好的专注于其他以人为本的职责中。

个性化体验/智能客房/物联网

酒店致力于为每位客人提供个性化的体验，包括利用技术提供更多的个性化服务，以提升客人忠诚度并鼓励未来的预订需求。酒店一直在尝试



新的能够预测客人需求的技术。

客人希望在酒店里能够像在家里一样舒适，所以酒店正在配备智能家居技术，让客人感到更舒适。

一些酒店允许客人使用他们的忠诚应用程序来控制房间的电、温度和照明设置。在客房内装有传感器以联动温度和照明设置，当客人在房间内或在白天的时候，这样还能够节省酒店的能源成本。

客人可以创建自己的客户档案，列出自己对咖啡、报纸、温度设置、洗漱用品和室内运动(如瑜伽垫)的偏好。有一些酒店已经开始在测试语音激活系统，如亚马逊的Echo。

客房技术升级

客人最大的需求就是Wi-Fi的使用，并且要能够与他们的智能手机、平板电脑、笔记本电脑及其他设备无缝协作。许多酒店正在投资基础设施来更新其网络、覆盖范围和带宽、以便容纳越来越多的设备。

他以客房为基础的技术升级包括智能电视，可连接至不同的网络流媒体服务，用于点播娱乐、附加充电端口和无线制图站。

虚拟现实

许多客人在预订前花费大量的时间做功课研究酒店，以获取尽可能多的信息。酒店已经开始拍摄客房、宴会厅、健身房、泳池、餐厅、大堂和酒吧区域的360度视频，并在网上与客人分享这些视频，让潜在的客人能够真正体验酒店所提供的服务。这些片段中的其中一些被用来创造虚拟现实体验。

酒店也在体验虚拟现实头盔。万豪推出了一款室内虚拟现实头盔，让客人可以在其他地方进行虚拟旅行。客人还可以在一个名为“VR明信片”的虚拟旅游内容平台上与家人和朋友分享他们的体验。

机器人

机器人一度被认为在遥远的将来才会实现，但现在，它已经准备好为酒店服务了。

日本的Henn-na酒店(上图)，是世界上首家完全由机器人运营的酒店。Relay，作为美国第一个自主酒店机器人，可以运送客房便利设施和食物，还能与客人互动。这些机器人现在已经能够识别出较差的Wi-Fi区、食物托盘/手推车，并将这些信息传递给酒店的IT和运维部门。Relay的创造者说，酒店能够从每次送货的账单上看到收入的增长。

LG最近推出了一款名为CLOi的商用机器人，将日夜为酒店的客人提供食物和饮料，而搬运工机器人可以把行李送到酒店房间，为客人提供付款、登记入住和退房服务。

酒店工作者需要具备六种服务能力

康乐部 安然



一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务中的精神涵养、气质底蕴、态度性格。在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。另外，还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

二、交际能力

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务人员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和

企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是实现这些目标的重要基础。

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在、观察能力。能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，这就需要具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。

四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服

务员提出一些如酒店服务项目、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累使客人能够即了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

五、应变能力

服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，服务员应当秉承顾客是上帝宗旨，善于站在客人的立场上，设身处地为客人着想，可以作适当的让步。特别是责任多在服务员一方的就更要敢于承认错误，给客人以即时的道歉和补偿。在一般情况下，客人的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，服务员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

六、营销能力

这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。虽然酒店各服务部门设有专门的人员进行营销，但他们的主要职责是一种外部营销，内部营销则需要各个岗位的服务员共同来做。只有全员都关心酒店的营销，处处感受一种市场意识，才能抓住每一个时机做好对客人的内部营销工作。这就要求服务员不能坐等客人的要求提供服务，而应当善于抓住机会向客人推销酒店的各种服务产品、服务设施，充分挖掘客人的消费潜力。

摒弃固有思维边界未来也许渐无“酒店人”

未来渐无“酒店人”，但我们可以就此蜕变成更适应大商业生态的“更强物种”。

马云在第四届世界互联网大会上的发言里说道：“如果说过去20年互联网‘从无到有’，那么未来30年，互联网将‘从有到无’。”酒店业的实践者或许可以参照这句话中“从有到无”的逻辑来问一下自己：未来还有酒店人吗？

你的回答也许是：当然！但是，未来的酒店人还会是我们今天所认知的样子吗，会不会在思维方式和工作内容上发生众多天翻地覆的变化？如果30年后回头看，我们是否还会“认同”今天的自己？面对这些，恐怕敢拍案断言的人就不多了。

今天，机器人来了，千禧一代崛起了，宜家及网易开始做酒店了，麦当劳改名叫金拱门了，星巴克都要开始卖酒了……满目皆是新商业、新物种、新人类、新技术，以及巨人们匪夷所思的自我颠覆。

放眼望去，我们曾经的那些泾渭分明的“边界”还有多少清晰可见（或是清晰可见下去）？面对大商业生态的裂变重组和肆意混搭，面对“互联网+”马不停蹄的“物联深化”，笔者认为，或许已经到了酒店人该打破固有的“酒店思维”，考虑把当下诸多的“有”变成未来的无限的“无”的时候了。

破之一：酒店有界

记得十几年前刚刚入行时，有很多前辈同事总爱把“你要先弄懂酒店”作为语重心长的“新人赠言”。



也记得后来多年的行政会议经历中，最常听到的一种反对声音便是“这不是酒店应该做的事”。其实，有时候常常反思，自己又何尝不是在面临一些从其他行业扑面而来的新风潮时，极力地捍卫着自己所谓的行业界碑及专业边际呢？

然而，当年索尼在MD随身听大卖之时面对mp3的“微弱火光”也是这么想的，诺基亚在被誉为手机“耐用之王”时面对怪异脆弱的平板手机也是这么想的……世界上很多巨人“先烈们”都是这么想的。但看看他们今天的处境，无不让我们不寒而栗。

好在酒店人还没有那么“铮铮铁骨”，在面对很多新事物冲击时，我们还是“屈服”了。曾经，高星级酒店圈子里认为“团购”不是酒店该做的事，而如今大家却已都对它乐此不疲。曾经我们也在华丽的大堂中，看着满街的外卖不屑一顾，而现在把外卖“做出花儿来”的五星级酒店也不在少数。

但是，大多数酒店人还是停留在“风已来，不抗拒”的层面，真正敢于

打破自己的边界，踹开自己的大门，去做“无”自己的酒店，似乎还是少之又少。其实，所谓做“无”自己，也并不是要让酒店完全没有了酒店的模样，而是应当最大化的摒弃所谓“什么是酒店该做的”和“什么不是酒店该做的”这些固有的思维边界。实际上，一切有利于酒店盈利的、合理合法的、能够创造美好体验的事情，都是酒店和酒店人应该做的。

在前不久刚刚闭幕的“亚太单体酒店联盟大会”上，一位年轻的总经理分享了他的酒店为“鲜花饼”创造卡通IP、营造爆点，以一款昆明最贵的鲜花饼创造了一年几百万单项收入的成功案例。听到这个案例，笔者不禁感叹，这世界其实少有酒店人不能尝试的新商业，我们缺少的只是胆量、勇气和拥抱变化的长期热情。

破之二：我懂服务

近来，很多行业内德高望重的专家老师都在呼吁酒店要回到“服务这一根本”，于是一些同仁们便把“回

到根本”，错解成了“回到从前”，甚至歪解成了“酒店传统服务以外的这些东西都是邪教”。

对于酒店人来说，服务是我们自视最擅长的“法器”。然而，我们真的懂服务吗？事实上，服务不是那些我们引以为傲的SOP，不是我们“鞠躬要弯多少度，微笑要露几颗齿”的反复斟酌；而是“扫描需求、满足需求、超越需求”的一个动态过程。

自“十二五”收官以来，服务业已经成为我国国民经济第一大产业。这也就意味着“创造更好的服务”已然成为各项经济活动的焦点。在资源、人才、政策都在向着这个焦点聚集时，层出不穷的创新会被激发，接连不断的变革会被启动，一切可以与服务有关的事物都有可能被运用在创造服务的价值链中来。在这样的一个新环境中，酒店人的服务若仍旧在从前的定式中“闭门造车”，而非在客人的“心流脉动”中入木三分，“我懂服务”这四个字我们将很难言说。

因此，与其把大部分精力都集中在已有的服务框架中，不如跳出“传统的盒子”，就当自己是服务业的“新生”。既然服务的根本就是针对需求的“扫描-满足-超越”，那我们就应该拥抱一切能让我们扫描需求的技术工具，借鉴一切可以移植的“满足需求的方式”，并结合一切可以运用的体验元素来寻找超越需求的可能。

破之三：越权有罪

尚未踏入酒店行业时，笔者就觉得酒店总经理的角色如同一艘大船的船长，无论外界狂涛翻覆，总是坚

持着自己的“一船之规”。进入行业后，更是意识到酒店管理系统中每“官大一级”，意味着多少权威。大部分酒店总经理和管理人员更多的不是在做推动员工自主决策的“支持者”，而是一言堂的“决断者”。

事实上，越能够实现合理分权的组织，对于外界变化的应变力越强，创新性也越强。当然，分权并不等同于各自为战，被分散行使的权力必须向着同一个目标来创造价值。合理分权的组织就像一艘航空母舰，舰上每一架舰载机升空后都有很强的战斗自主性，但每一架战机又是在母舰所划定的统一战斗任务中去实现自己的战斗绩效，从而实现航空母舰的战略目标。反之，集权的组织就像泰坦尼克号，当发现冰山时要从瞭望塔一路报告到船长，然后再由船长一声令下紧急转舵，如此“长而有序”的“应变神经线”在面对瞬息万变的市场变化时难免捉襟见肘。

此外，集权制也会压制员工本应有的创造力和判断力。如果我们继续坚守长期以来的酒店“集权金字塔”，再加上极为森严的“防越权机制”，那么大部分员工只能是“平凡的机械人”，很难成为真正具有学习和创新能力的“知识型员工”。然



而，知识型员工的比率不足不正是酒店行业人才质量及薪资水平远落后与尖端行业的根本原因吗？

如今也有很多新派酒店已经开始实行“去中心化”的分权模式，比如：亚朵曾在酒店内设立“懂店长”职位，直面用户，接受用户的各种挑战，为用户提供从满意到感动甚至到惊喜的服务。给予员工足够的权限和空间去发挥，鼓励创新和自主决策。另外，最近越来越受推崇的微信全员营销，其实也是在借用技术手段，将酒店产品的销售权去中心化。但是，去中心不是无中心，分权不是乱权。在酒店的最高管理者考虑分权放权的同时，必须做好“价值观”校对并加强企业文化的“浓度”，只有在“三观”统一、文化健康的前提下，分权才能达到开发团队“（员工带有个人智慧的动）能”的积极效果。在这一点上，亚朵和阿里巴巴弘扬企业文化的“政委”制度，非常值得效仿。

打破集权，求索分权，让总经理和高管们走下决策的神坛，做“无”自己的“决策权威”，转而成为员工思想方向的引领者、自主创意的激发者、文化生态的塑造者，这也许就是酒店管理未来“无招胜有招”的“武功秘籍”吧。

从有到无，从无到有。这是组织发展的周期，更是世间轮转的“易理”。我们在多年以来之所以只顾看“有”，却很少想“无”，是因为我们还没有像今天这样无限接近颠覆翻转的时代拐点。未来渐无“酒店人”，但我们可以就此蜕变成更适应大商业生态的“更强物种”。

顺势而为，永不停滞，决胜2018

副总经理 鹿敏

2018年，怎样为消费者创造更美好的消费体验感？2018年，我们到底怎么干？

一条主线——以“学习宣传贯彻党的十九大精神和2018年职代会精神”作为工作灵魂和主线。

五项重点——专业传承与创造、品质建设与提升、环境营造与维护、队伍建设与培养、规范管理保安全

1、专业传承与创造——拼专业。

创造是对专业的最佳尊重，创造一种产品，锻造一种服务文化，开创一个服务新时代是所有大厦人的历史使命。优雅端庄的行为举止，真诚亲切的待客之道、温暖入心的服务体验是我们对专业化最好的表达语言，持续抓好靓丽妆容、两个三步曲的执行是我们义不容辞的责任。

专业使酒店人具有特殊的魅力。做到“又博又专”，必须培养一批有专业素养、专业思维、专业方法的管理人员，可以继续加强中高层外出学习，通过走进国际知名品牌酒店或高等院校，开阔眼界，以管理的专业化和服务的专业化赢得更多宾客的信赖。

2、品质建设与提升——拼品质。

首先，硬件环境上更有“时代感”。2018年部分客房面临升级改造，我们应充分做好市场调研和产品设计，在改造中开发出更多符合宾客喜好的智能化产品，使我们的新产品与时代同步，甚至引领消费时代。

其次，服务过程中展现“体验感”。以技能提升和服务主题活动为

抓手，通过服务链条、服务流程的策划与打造，完善服务标准及考核体系，同时更加注重服务的“温馨感与氛围感”，使宾客有更舒适的“体验感”。把“以人为本”理念融合到体系里，提高员工心理舒适度，才能做到软件上更软”。

第三、产品设计上体现“增值感”。要下大力气研究新的主流消费群体在新时代对服务的偏好，努力研发出更多的“用心”服务产品，着力提升产品的“附加值”，设计出有温度、能暖心，带有个性化和差异化特性的产品，让宾客能多停留下来，乐享生活，使山东大厦成为宾客“品质生活的聚集之所”。

第四、管理实施上更有“责任感”。管理人员要把工作标准调整到最高，精神状态调整到最佳，自我要求调整到最严，尽心尽力、不折不扣的履行自己的职责，养成认真负责、追求卓越的良好习惯，让敢于担当、踏实做事、真抓实干的人有舞台，让坚定者、奋进者有成就。

3、环境营造与维护——拼环境。

全力打造舒适的酒店环境，只有起点没有终点，包括视觉上的清洁美观，嗅觉上的清新怡人，触觉上的舒适愉悦等清洁卫生、酒店氛围、设施设备的方方面面工作都要做到尽善尽美。

舒适度是酒店产品的核心内容，是酒店硬件与软件有机结合的综合体现，要从硬件环境、服务环境、心理环境三个方面着手，重点抓好服务环

境的营造。

4、队伍建设与培养——拼队伍。

深化“五在”“三关键”的落地执行，通过巡视“发现问题、剖析原因、提出措施、整改落实”。

坚持“培训不是灌输，而是点燃智慧”，通过训导师团队的打造，使大厦的培训更加丰满，成效更加显著。

稳定好管理队伍、员工队伍，这是解决所有问题的关键点。各级管理人员特别是督导层，要学会创造性的总结、运用多种低成本甚至是零成本的软性激励方法，尽可能地带领好现有员工，努力培养精兵强将！

5、规范管理保安全——拼安全。

山东大厦作为政务接待的重要场所，肩负着服务全省政治经济的重要使命，安全问题尤为重要，面对反恐防爆的新形势，安全生产的新要求，为确保宾客和员工的人身和财产安全，必须一如既往地抓好安全保卫工作，通过全方位、全天候、全过程、全员管理，切实做到保稳定、保安全，时刻做到警钟长鸣。

一场攻坚：在“宾客满意度和服务质量”提升的攻坚战中，不换思路、不换频道，一以贯之。

2018的济南竞争纷乱，变革难料，越来越趋“任性化”的客人似乎已经不再如往昔愿意“静待”我们去为他们创造诸多惊喜，稍有不快便拂袖而去，为此我们的服务工作必须注重亮点、敲击痛点，不断强化服务意识，向细化、优化方向发展。



服务 & 家园



我们替您尽地主之谊

☆ 前厅部 贾子恒



10月1日国庆节第一天，很多趁假期来济南旅游的客人入住山东大厦。中午十二点左右，前厅部贾子恒正在礼宾台值班，接到了一位女士的外线电话。经过交流得知，这位刘女士今天通过携程网为其青岛的好朋友在大厦预订了两间房。

好朋友多年未见，本该好好招待尽显地主之谊，但刘女士要与家人去往国外旅游，正好是下午的飞机。因为要与朋友错失见面的良机，感到非常惋惜。因此，想尽可能的为朋友提前安排好一切。听到这些后，贾子恒马上通过中软系统查询刘女士的订房信息。刘女士说，她的朋友带来了小孩子，所以她在蛋糕店为小朋友买了一个芝士蛋糕，并写好了祝福寄语卡，但因其正在高新区家里，忙于收拾行李要赶飞机，而且现在已开始堵车，实在没有时间把蛋糕送达了，心里无比愧疚。为了弥补歉意，她已在携程网上为朋友预付了房费，剩下的就是希望我们酒店能帮忙多照顾其朋友。

自己多年未见的闺蜜来济南游玩却不能接待，贾子恒也为刘女士特别

可惜。小贾便请刘女士放心，我们会特意关注此行客人的行程的。

考虑到刘女士刚买的芝士蛋糕因时间紧无法送来，一份祝福不能送到，小贾便想到了济南的同城快送“闪送”服务。只需手机下载“闪送”APP，网上下单便会有闪送专员10分钟内抵达接收物品，并会在一小时内送达济南全城。

贾子恒将此方法告知了刘女士，刘女士听到后也认为这是一个非常快捷方便的方法。但是蛋糕现在寄出由谁接收呢？她的朋友晚上才抵达，房间还没有开好，酒店会同意把蛋糕提前配入房间吗？这几小时内蛋糕最好是放在冰箱内保存。刘女士对我们大厦能否做到提出了一连串的疑问。

贾子恒马上告诉刘女士，接收人直接写他的名字就可以，收到蛋糕后小贾会立马放在冰箱里冷藏，保证不会让其变质。刘女士非常欣喜，随即便在小贾的电话指导下下载了“闪送”APP，半分钟内完成了下单地址、收单地址、收货人等信息填写，网上直接进行了微信付款。为小心起见，小贾提醒刘女士写

了一份关于食品安全的免责声明，请其与蛋糕一同送来。

贾子恒和刘女士在互留了联系方式后便挂断了电话。大约一小时左右，“闪送”专员便带着小蛋糕与免责声明抵达了大厦礼宾台。小贾接收后便带着小蛋糕来到大堂吧，请大堂吧的同事协助将蛋糕放在冰箱里冷藏，然后来到总台请总台同事在预定房间信息里做了特殊备注，待客人开房时请通知礼宾部，我们再把小礼物送给小客人。

下午下班前，贾子恒便将此事详细交待给了同事，请他们关注。晚上七点半，刘女士的朋友邢女士一行抵达大厦办理入住，主管尹燕龙马上赶往大堂吧将蛋糕取出，在总台将小蛋糕转交给了小客人。小客人收到礼物非常开心，我们向邢女士一家转达了刘女士的歉意，并表示在店期间一切出行游玩等事宜尽可以咨询我们礼宾部。

邢女士表示虽然来过济南多次，但都没有仔细游玩过。这次想好好游览一下济南各个著名景点，因为带着孩子，所以希望行程节奏缓慢一些。于是，尹燕龙向客人详细地介绍了济南各大景点的情况，并根据客人的实际情况规划了次日的游玩行程。

尹燕龙根据丰富的工作经验提醒客人，国庆期间虽然各景点爆棚，但关键还是看出行是否方便，打车、停车是否便利直接关系到游玩行程及心情。为避免打车之苦，他向邢女士推荐了另一游玩路线：明日一早可由我们礼宾部帮着打车去往千佛山，游玩两到三小时；再从千佛山打车至解放阁黑虎泉，在黑虎

遗落的身份证和车钥匙

保安部 王超

泉乘船点乘坐游船，第一站可到达趵突泉景区，不用再购买景区门票；自行游玩一到两小时后，可重新在下船点乘坐游船开往大明湖景区，免去了路上堵车的时间。

考虑到国庆期间黑虎泉乘船点人满排队，而且是半小时才一班船。尹燕龙想到正在值班的汤蓉的阿姨就是黑虎泉乘船点的负责人，以前就为我们开绿灯免去排队时间。尹燕龙便请汤蓉与其阿姨联系一下，看此事能否可行。汤蓉与其阿姨沟通后得到肯定答复但时间要准点。汤蓉便与邢女士互留了联系方式，约定明天游完千佛山后即可与其联系。随后我们帮助邢女士一行将行李运送至房间，客人表示非常感谢。

次日一早，我们准时为邢女士一家预约了出租车并送其上车。十点左右邢女士在游完千佛山时联系到汤蓉，表示他们正准备赶往黑虎泉景点，汤蓉告知邢女士她已为其约好了位置，到了黑虎泉在售票处提她阿姨的名字找到她即可。半小时后汤蓉接到邢女士电话，客人说他们乘船很顺利，如果不是我们还不知排多久队呢，非常感谢我们的绿色通道。

晚上七点，邢女士一家游完返回。邢女士专程来到礼宾台，对值班的行李员表示游玩一天非常顺利，虽然景点人爆满，但若没有我们的帮助还不知要再多劳累呢，对我们周到的服务赞赏有加。

礼宾部员工为客人提供万能帮办服务，用真情去付出，努力在每一次服务中都给客人制造惊喜和感动。

11月18日14:00时左右，安保部员工闫玉超在4号岗值班。在巡查车辆安全状况时，发现天鹅湖一旁的座椅上放置着一串钥匙。闫玉超查看四周并无旁人，捡钥匙时，发现地上还有一张身份证，身份证信息显示是东营的张先生。闫玉超立即用对讲机向值班的副队长王超汇报。王超带领队员孙国庆随后到达现场。了解情况后，王超将情况上报经理请求监控中心值班人员回放监控录像。王超发现遗落的钥匙上有一把福特车的车钥匙，于是，与孙国庆手持车钥匙按住开锁键对停车场所有车辆进行排查。

功夫不负有心人，终于在园林停车场找到了一辆车牌号为鲁E-XXXXXX的福特车。王超巡视前挡风玻璃处并未发现联系方式，由于是外地车牌，通过拨打东营区号0546+114进行查询，结果该车并没有登记联系电话，这可怎么办呢？踌躇之际，监控中心通过监控回放有了结果，在13:10分左右有三位客人坐在那个位置聊天，约10分钟后三人乘坐一辆鲁A19XXX的车辆离开大厦。

了解情况以后，王超试着拨打114查询系统联系到鲁A19XXX的车主，得知这位东营的张先生正和这位车主在一起，然后王超向张先生表述了我们所捡到东西的过程。张先生得知后万分感激，说道：“太谢谢你们了，要不是你们，我现在还没发现已经丢了，要是找不回来可就真麻烦了，感谢你们！”通话过程中王超了解到，张先生是参加神经外科会议的，在大厦入住，现在正在省立医院参观，张先生表示一会儿忙完了就马上回来。15:30左右，张先生来到了安保值班室，王超与孙国庆对照身份证信息核实无误后，把遗失的物品交还到张先生手中。

张先生拿着失而复得的东西，感激的说道：“都怪我太大意了，要不是你们我真不知道怎么办好了，真是太谢谢你们了！”孙国庆向宾客表示这是我们该做的，并善意叮嘱张先生以后出门一定要保管好随身物品！随后大家同张先生热情道别！

身为大厦安保人员，保障宾客的人身财产安全是我们义不容辞的责任。在日常工作中只要我们能够细致、周到、设身处地的站在宾客的角度去考虑问题，定会让服务工作更精彩。



服务要做到“三心二意”

★ 餐饮部 刘宗海

2015年的那个温馨的圣诞节仿佛还在昨天，转眼间入职山东大厦已经周转了两个春秋，幸福的从中国梦走进了新时代，有目共睹的是服务业正阔步向前成为第三大支柱产业。山东大厦见证了我们的成长历程，也学到了很多服务心得，简单的概括为“三心二意”。在这里为大家分享一下拙见，望不忘初心，携手共勉。

精心：尽管网络文化把这个社会渲染成一个极度浮躁的社会，我们还是需要平静心态。无论你从社会入职大厦，还是从校园踏入大厦实习，都应该收收心，戒骄戒躁，虚心好学，摆正自己的心态，热爱服务工作，做到爱岗敬业。

用心：在这两年的前台工作中，我学会了用心服务，不错过任何服务细节，在任何时候，对任何宾客，都

能用心的提供始终如一的规范化服务。平时用心学习服务技能，再把黄金服务准则这个服务法宝潜移默化的学以致用，餐中用心发现宾客表达、为表达的愿望和需求，尊重宾客的习惯，为每一位宾客提供物超所值的服务，创造宾客流连忘返的幸福体验。

倾心：为了树立良好的口碑和创建大厦特有的LOVE式服务品牌，我们不断寻找机会去完善并倾心策划和推出了山东大厦生日宴、寿宴服务品牌。餐饮部制定了详尽的生日宴、寿宴服务流程，用倾注心意和美好祝愿的六个一LOVE式服务，获得了宾客一致的好评、满意及感谢，收获了良好口碑和市场。倾心的策划、精美的布置、有趣的互动和真诚的祝福，使得山东大厦生日宴、寿宴服务品牌获得了广大宾客的肯定和青睐。

服务意识：服务意识是作为一名优秀服务人员最基本的潜在意识。迎宾三部曲和优质服务三部曲又是服务意识最直接的呈现方式。我们对宾客潜在的需求，要能够及时察觉准确判断，做出恰当反应，用真诚的语言和行动为宾客提供物超所值的服务。客人咳嗽了，送上一杯姜丝红糖水；客人醉了，递上一杯蜂蜜水；客人胃不舒服，盛上一碗小米粥；看到孕妇、老人，及时放一个靠背……

创建忠诚宾客意识：随着服务行业竞争化日益激烈，我们缺乏的是新宾客（8090后）、回头客和忠诚宾客的好口碑宣传，所以我们在日常服务中要有创建忠诚宾客意识，这是我们的经营之道。在与宾客的接触中要时刻表现出好客之情，提供尊贵、温馨、物超所值的幸福体验。例如朱女士一家喜欢中份菜品；刘总钟爱小米辣炒黄瓜苜蓿肉；闫会长必点油炸花生米；韩总爱吃砂锅风味羊脊骨自炖白菜豆腐；孙总一直用小号白酒杯……忠诚宾客案例举不胜举。

工作是一种态度

★ 餐饮部 赵航

天地生人，有一人当有一人之业；人生在世，有一日当尽一日之勤。

以前总有人问以后想找个什么样的工作啊？我总是回答谁知道呢，走一步看一步呗！如今来大厦已经半年，我也在问自己工作是什么，工作又为了什么？为了毕业为了赚钱，这些我都不否认。下班晚时，走出大厦，回头看见还有几盏灯光透出，朦胧中我才明白工作是一种态度，是一种责任。

来大厦后每天面对不同的客人，让我对自己的应变能力与环境变更的适应性增强。一次次的挫折让我明白做好工作不能找任何借口，不要想走捷径。一次次的经历使我知道以后的工作中只有踏踏实实的用心去干，有责任感，才能把工作做的更好。

工作是一种态度，有什么样的态度就有什么样的状态。在我们希望做个合格的员工的同时，更应要求自己做个优秀的员工。只有用这样的态度

对待工作，工作才不会是负担，才会获得更多，才能在平凡的工作中体会非凡意义。

我明白辛勤的付出自然会有回报，虽然未必立竿见影，但只有始终坚持的人才能得到。我明白成功是一步一步行动的结果，我会养成良好的工作习惯，谨慎对待工作中的每一件小事。

我会一直带着坚定的态度，努力用心去工作。

会议中心
张光涛

用年轻火热的激情为宏伟蓝图书写朝气



“九层之台，起于累土。要把这个蓝图变为现实，必须不驰于空想、不骛于虚声，一步一个脚印，踏踏实实干好工作。”

习总书记在2018年新年贺词中讲了这样一句话，让我们年轻人为之振奋，老子《道德经》第64章，讲“合抱之木，生于毫末；九层之台，起于累土；千里之行，始于足下”。意思是，要长成一棵大树，从一颗小树苗做起；要堆成一个高台，从一点一点的土开始；要走出一千里路，从一步一步迈出做起。这是年轻人应该有的人生态度。

如何端正自己的人生态度，习总书记在以往的讲话中也为我们指明了方向：树理想、勤学习、肯实干、不怕苦、爱读书、重家庭、强体魄等等。树立积极主动的人生态度，将决定你的人生高度。工作和生活需要热情和行动，需要努力，需要一种积极主动、自动自发的精神，这就要求我们以积极的态度对待工作对待他人对待生活。有积极的态度才能够担负起责任，才能够团结，才能够开拓创新，才能够应对各种复杂的问题。在实际的生活当中，我们常听到这样的抱怨：“工作很累，钱挣

的很少”，“做同样的工作，为什么他挣的比我多呢？”，“领导为什么只重视他，委以他重任呢？”诚然，这样的情况实际中确实存在。带着情绪工作，肯定不会有突出的表现。试想，左手边站着是一个态度积极向上、右手边站一个灰心丧气、凡事都摇头的员工，领导会做出什么样的选择？所以以积极的心态，认真负责的工作态度，踏实苦干的劲头，构筑自己的理想和愿景，人生才更加有意义！

要达到人生的高度，还要加强自身的素质。在顺境中提升自身素质，能够使人生之路走得更扎实、更宽广；在逆境中提升自身素质，能够为将来更好地抓住人生转机创造条件、增加砝码。学习有用的知识，读有益的书籍，培养浩然正气。强健体魄，重视家庭教育，教化优良家风，注重个人修养。当然，提升自身素质是长久的事情，更需脚踏实地、一步一个脚印，持之以恒。

实现中华民族伟大复兴，我们年轻人肩负着重要的责任，习总书记的讲话也让我们应该端正自己的人生态度，奋发有为，脚踏实地，用年轻火热的激情为这个宏伟蓝图书写我们年轻人的朝气。

会议中心
王刚

藏头诗



山东会堂立巍然，
东南西北客往返。
大展宏图思致远，
厦宇百间秉详安。
生生不息贵以专，
意气风发美名传。
火树银花映济南，
爆竹声声迎新年。



前厅部

贾子恒

想都是问题，做都是答案



一和尚要云游参学。师傅问：“什么时候动身？”“下个星期。路途远，我托人打了几双草鞋，取货后就动身。”师父说：“不如这样，我来请信徒捐赠。”师父不知道告诉了多少人，当天竟有好几十名信徒送来草鞋，堆满了禅房的一角。隔天一早，又有人带来一把伞要送给和尚。和尚问：“你为何要送伞？”“你的师父说你要远行，路上恐遇大雨，问我能不能送你把伞。”但这天不只一人来送伞，到了晚上，禅房里堆了近50把伞。

晚课过后，师父步入和尚的禅房说：“草鞋和伞够了吗？”“够了够了！”和尚指着堆在房间里小山似的鞋和伞，“太多了，我不可

能全部带着。“这怎么行呢？”师父说：“天有不测风云，谁能料到你会走多少路，淋多少雨？万一草鞋走穿了，伞丢了怎么办？”师父又说：“你一定还会遇到不少溪流，明天我请信徒捐舟，你也带着吧……”

和尚这下明白了师父的用心，他跪下来说：“弟子现在就出发，什么也不带！”

做一件事情，重要的不是身外之物是否完备，而是有没有决心？有决心了，拟定目标了，一切都不是问题！

请带上自己的心上路吧，目标在远方，路在自己脚下。每迈出一大步，都是一点点收获。想都是问题，做都是答案，行动决定一切！

会议中心

刘玲玲

幸福是奋斗出来的



国家主席习近平发表的二〇一八年新年贺词中，有一句朴素而深刻、平实却充满力量的话：幸福都是奋斗出来的。

幸福都是奋斗出来的，之于个人，这是迈向成功的箴言。进入2018年，许多人都在回顾总结过去的一年，并制定了新目标。不论收入增加还是职位升迁，不论追求到喜欢的人还是更加用心照顾家庭，都必须有所付出，坚持不懈地努力。有付出就有回报，有努力就有收获。

幸福都是奋斗出来的，之于国家，这是创造伟业的信言。2017年，我国改革发展硕果累累。国内生产总值迈上80万亿元人民币的台阶，城乡新增就业1300多万人，社会养老保险已覆盖9亿多人，基本医疗保险已覆盖13.5亿人，1000多万农村贫困人口实现脱贫，科技创新、重大工程建设捷报频传。这些成就，凝结着13亿多中国人民苦干实干的汗水，是勤劳的结晶、奋斗的结果。

如果将中国比作一艘破浪前行的航船，那么在这艘巨轮上，每一份力量都不可或缺。无论上

天入海，还是朝九晚五，每个人都在书写属于自己的精彩，为了心中的梦想努力。普通人之所以“最伟大”，是因为他们勤勤恳恳的工作、踏踏实实付出，托举了这个大有希望的新时代，为中国发展的航船提供了源源不竭的前进动力。

岁月周而复始，但奋斗赋予了时间特殊的意义。2018年是全面贯彻党的十九大精神的开局之年，也是改革开放40周年。在贫困群众心里，好日子脚步越来越近；在年轻的“创客”眼里，这是“最好的时代”；在很多企业家看来，对中国有信心，“就是对未来有信心”。这个时代为梦想搭建了更加广阔的舞台，孕育了无限的机遇。以奋斗之名，新时代的中国故事，每一个中国人都是主角。

中国梦是民族的梦，也是每个中国人的梦。只要我们紧密团结，万众一心，为实现共同梦想而奋斗，实现梦想的力量就无比强大，我们每个人都为实现自己梦想的努力就拥有广阔的空间。

让我们为奋斗者点赞！为因奋斗而收获的幸福喝彩！

客房部

武丽娜

像蚂蚁一样工作，像蝴蝶一样生活



“像蚂蚁一样工作，像蝴蝶一样生活”是美国著名的摄影记者罗伯特·卡帕的一句话，这句话在网络上广为流传。很多人用这句话来表达勤奋工作、写意生活。

实际上我们不仅工作如蚂蚁，我们的生活也如蚂蚁。“像蝴蝶一样生活”也许永远只是一种梦想，甚至像庄子那样在梦里变为蝴蝶都不容易，因为我们有太沉重的思想负担，有那么多无止境的欲望，还有那么多的尘世牵挂。

像蚂蚁一样工作，像蝴蝶一样生活，这或许是我们协调工作与生活矛盾的一个最完美的态度。

“像蚂蚁一样工作”不仅是个人发展的需要，更是一个时代精神的标签。

蚂蚁是群居动物，它们能够在世界任何角落的恶劣环境里生存，秘诀就在于它们生活在一个有组织的群体中。它们有严格的纪律和分

工，一起工作一起筑巢，遇敌时全力抗争，遇灾时倾巢搬迁。蚂蚁的适应能力极强，城市、森林、农村乃至钢筋水泥的繁华大厦，到处都能看到它们的身影。它们弱小的身躯不能改变周围的环境，但能很快适应环境。

先学会适应，再学习生存，这就是蚂蚁带给我们如何更好工作的启迪。像蚂蚁一样工作，积极顽强，不断努力，点滴积累，永不气馁。

“像蝴蝶一样生活”，有人说是美丽一生，有人说是潇洒一世，这些理解都不错，但都不完全。

蝴蝶美丽自由、无拘无束，从庄周梦蝶到梁祝化蝶，追逐与表达的都是无拘无束的美好意境。我们不能掌控命运，但我们可以改变自己的态度，像蝴蝶一样生活，在自由翩跹中悠然自乐，浑然忘返。像蝴蝶一样生活，放下压力，享受工作之余多姿多彩的生活。这是积极、乐观的生活态度，是可望而不可及的理想化生活，但只要调整好心态，就可以做到这一点。

我们要学会更有效地工作，学会去享受生活中的点点滴滴，其中包含着爱、感动和幸福，最终实现像蝴蝶一样生活的目的。

由于对自由的渴望，我们想摆脱工作的束缚；由于要生存，我们又得受工作的束缚。每个人都喜欢丰富多彩、自由自在的生活，希望得到尽情的娱乐和享受，用有限的精力走遍万水千山，所以处理好工作和生活的关系，是每个人的必修课。

工作要向蚂蚁一样努力、执着、进取，持之以恒，锲而不舍，不畏艰难，勇往直前。生活要像蝴蝶一样快乐、绚丽、多姿多彩。工作之余，放松心情，给自己的心灵晒晒太阳，闻闻花香，放下工作的压力和生活的烦恼。

“像蚂蚁一样工作，像蝴蝶一样生活”，这是一种积极工作的态度，是一种乐观的生活姿态。就让我们这样优雅从容的面对生命中所将面临的一切吧！

客房部

郝贤峰

启航



致我们终将逝去的青春
今夜
再次升起冻得发紫的月亮
要离开海港
心里有一种莫名的惆怅
不觉中
已伴着泪两行
今夜
摇曳的柳树散发出一缕缕孤芳
无形无色
仅有乍暖还寒的凄凉
凌乱中
却看见那熟悉且憔悴的面庞

今夜
鸟儿跌落枝的梦想
似乎
每根断翅都飘向回家的方向
但是
那份别样的美殊途却同归
今夜
我要启航
背上现实的行囊
在我的世界
从此没有忧伤
因为
只要选择便有希望!

新人心语

康乐部

李彤

张开手掌，你会发现一片灿烂人生

转眼间我来到东方益SPA这个大家庭已经半年了，这半年我熟悉了工作环境，学习了工作技能，结识了新的领导、同事，由刚开始的新鲜感和好奇心慢慢变成了扎扎实实完成每一天的工作。

初来东方益SPA工作时，我就被这里的环境深深吸引了，一走进来一楼的观景庭院，仿佛有种置身于人间仙境的感觉，天然的竹子、毛石令人恍如身临自然，是赏鱼拍照的理想之地。

在工作中，我们要学会对自己锁定的目标坚定不移。否则，遇到困难，只要有退路，我们就会本能地尝试绕过，或者退却。只有瞄着目标不放，我们才会穷尽全力推翻，或者跨

越那些障碍。我跟一些在某领域做得成功或者有一定成就的人聊天，无论他们的气质和脾气多么不同，但在这一点上都很相似。

任何人做工作的前提条件都是他的能力能够胜任这项工作。能干是合格员工最基本的标准，肯干则是一种态度。一个职位有很多人都能胜任，具备干好这份工作的基本能力，能否把工作做得更好一些，就要看是否具有踏实肯干、苦于钻研的工作态度了。

不要为了目标而雀跃，目标在心里，关键是每天坚持。在年轻时学会勤勉地工作，用一种光明的思维对待生活，那么，只要张开手掌，你就会发现，里面有一片灿烂的人生。

康乐部

李剑浩

2017，我走过人生第一个十字路口

光阴如梭，2017年转瞬将成为历史，2018年已然来临，在过去一年里我迎来了人生中的第一个十字路口——工作。

2017年十一月份，我正式转岗为服务人员，短短两个月学到很多东西。服务岗位和顾客的接触只有短短的几分钟，所以如果要让顾客体验到优质的服务，让他们有一个好的五星级体验，我们就要做得更精致，不管是谈吐、笑容还

是行为举止，都要做得更加用心，只有这样才能在几分钟的时间内让顾客对我们有好感。

不仅是这些，大厦的七常管理让我自己本身也更加自律，在家里也养成了物品分门别类的放置，有名有家，让生活更加方便。大厦的质检工作也让我形成了很多好的习惯，干活做事更加细微周到。

2018年我要让自己更加优秀，在山东大厦为自己的人生画上多彩的一笔。

康乐部

尚豆豆

感动与欣喜并存

一路的欢歌笑语，一路的风雨兼程。送走了2017年，迎来了充满期望的2018年，回首我来到酒店的这半年，新奇与欣喜同在，感动与感谢并存，时间虽然不长，但对我而言收获是丰硕的，在康乐部的每一天，每经历的一件事，每接触到的一个人，这个过程的含金量，绝不亚于我十几年在校门里学习的价值，所以我感谢大厦能给我这个难得的学习机会及细致入微的指导，感谢领导同事无微不至的关怀，感谢康乐部全体成员在工作上的配合和生活上的照顾。

这一年来，我在山东大厦各级领导的亲切关怀和培养下成长迅速，业务水平不断提高，综合素质越升上了新台阶，使我得到更好的全面的锻炼。使我感到责任重于泰山，一切都促使我不断努力学习掌握新的知识，加强和员工同事的沟

通协调，对于工作中出现的新问题，“举一反三”地开展自检自查。

山东大厦是一个精英云集的地方，面对各种压力和挑战，我不断学习新知识努力适应新环境，争取实现后发赶超。虚心请教资深的老员工和领导、在重复的工作中寻求突破点，注意细节，对存在的问题进行研究，对客人的心理多加揣摩。例如：比较重要的贵宾住店时，我在首次服务后用小本子记下这位客人的喜好，在以后的服务中提供针对性服务。通过专业书籍和上网查阅相关资料，了解前沿专业知识，根据经验和所学知识，结合康乐部的情况，针对客人的现实需求，开展细节地方的调整。

在未来的工作中，我会认认真真做好上级领导所下达的各项任务，细化服务，提高客人满意度，为山东大厦尽一份自己的力量。



餐饮部

顾琪

实习心得：用实力证明我是一个强者

古人曰：“逝者如斯夫，不舍昼夜”。短暂又难忘的实践旅程就像白驹过隙般，飞速而逝，而这期间的感受也像五味瓶——酸甜苦辣咸一应俱全，在每日紧张充实的工作环境中不觉间已经走过了五个月的实践期，回首这五个月的实践期，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。

在这五个月的实习期中，我成长了很多，我意识到要明确自己的目标，必须与同事友好相处，与客人有良好沟通。同时，灵活地把学到的理论知识运用到实践当中，在此，我感谢学校老师的谆谆教导，感谢酒店领导的备至关怀。

通过这次实习不仅锻炼了我的操作技能，同时，让我从中体会到应尽快学会在社会上独立，敢于参加社会竞争，敢于承受社会压力，使自己快速成长。作为一名应届毕业生，这次实习将成为我人生中一笔重要的资本积累。

在实习中，让我感触最深刻的是，对于服务行业来说，知识重要，但实践更重要。进入职场以后，要做的就是空怀心理，忘掉自己的学历，通过理论加实践来锻炼自己的能力。一个企业不仅仅是只看你什么学历，企业最看重的是你的能力。对于服务业，要做的第一件事就是真诚待人，放低姿态，踏踏实实做好本职工作，在工作岗位上奋发向上，培养自己的实际操作能力，能力才是成长的资本，才是通向未来最好的道路。

同时我在实际实习中也是以身作则真诚服务顾客的。在山东大厦酒店工作期间有次英大的王先生来大厦吃饭，他是大厦的常客，自身也是非常节俭对就餐要求很高的一个人，每天伏

女士（王先生的秘书）都会下楼送她们今天所吃的干果和新鲜的水果，并为她点餐。而那天王总下楼的时间已经不早了，她想吃烤鸭但是七点钟大厦的烤鸭供应不足，我当时在玉环，小侯在金沙，所以王总在的包间我也同时照顾着，在这种突发情况下大家都有些慌，怎么安抚王总都没有用一直坚持吃烤鸭。这是我忽然想起之前服务过王总，那时候她对跑山鸡泡饼很是喜欢，所以我就想用这一点分散她的注意力，于是我上前首先对王总说明了我们的酒店现在的突发情况并耐心询问她能不能把烤鸭换成跑山鸡泡饼，等到下次我提前把烤鸭给她留出来下次再吃。王总对我的答复很是满意，此事也告一段落。通过此事我明白了人要学会变通，世上无难事只怕有心人，在今后的工作中我也要做到事事巨细，做好自己。

实习是一个人从青涩走向成功的第一个驿站，是通向实际工作的第一个人生转折点，带着幸福的感受，我们开始这段必须要走的路程，并收获成功和希望。我们要记住自己的目标和理想，这样才能在自己的岗位上尽职尽责，不辞辛苦，甘于奉献，勇于创新，最终实现自己的预定目标，用自己的实力来证明给别人看——我是一个强者，不论工作还是学习。



会议中心

李金铭

入职新人：热爱这个行业，认同这家企业

很高兴刚毕业就来到山东大厦这个大家庭，不知不觉已经整八个月了。不论是生活还是工作，都让我重新审视了自己以往做人的态度和方式。作为应届毕业生，最重要的就是适应从学生到一个职场人身份的转变，学会以一个职场人的标准来要求自己。在领导和同事们的支持和帮助下，我各方面所得到的锻炼都使我受益匪浅。

说说我对未来工作的打算吧，也是我对自己的要求和对未来入职新人的建议：

1、一定要热爱这个行业，认同其企业文化和核心理念，所谓道不同不相为谋，如果对这个行业不热爱，对企业不认同，那么也就失去了留

在这里的必要；

2、尽快完成角色转换，既然走上了社会，就要以一个员工的身份要求自己，严格遵守企业的各项规章制度，而不能再像在学校时那样自由散漫；

3、要有责任心和执行力，所谓“凡事有着落，处处有回应”，服从领导的安排，记得一定要汇报；

4、学会做人，学会做事，培养自己的情商，待人接物有礼貌，严于律己宽待人；

5、要有扎实认真的工作态度。“态度决定一切”，一个人能否成功，很多时候在于是否有扎实认真的态度，而能力却可能是次要的。

康乐部

李广福

2017年12月我正式入岗工作，参加工作以来，立足本职，兢兢业业，在思想上严格要求自己，利用业余时间，努力提高自我的思想觉悟和内涵素养，拓展视野，让自己更好地与客俱进，更好地适应客人与岗位需求。

在工作中，我时刻要求自己对待客人轻声细语，文明热情，认真细致，要如一阵清风扑面而来。以良好的态度对待每一个客人及同事，做到

和气、关心、体贴、温暖。

在生活中，我们员工宿舍的舍友们都平易近人，给我很大的帮助，我的工作作息世界和宿舍舍友差别很大，舍友们平时起床时的小心翼翼让我感动，不得不为大厦的员工素质点赞，在以后的宿舍生活中要向我的舍友学习互相谦让，不争不斗。大厦的员工宿舍生活很惬意，很温馨。

康乐部

郑煜子

转眼间，一年的悠悠岁月已如手中沙，悄然流逝，恍然间似乎还能看到上一年我刚来的模样，整整一年，我与康乐相遇，相知，相互陪伴，一切都不似从前，变换，变换，再变换，这是我能想到形容这一年的一个词语，时间在变，人员在变，制度在变，我也在变……

展望2018，又是一个全新的自己，带着上一年的经验与教训，带上自己的不足继续走下去，对于2018的工作，希望留住快乐，记住经验，攒下运气，带着福气，拼出积极，博出努力，怀着希望，继续前进！加油！

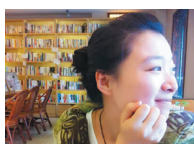


本期主题:

2018, 我的“中国梦”

“ 2018年,小伙伴们都有“腾笼换鸟”“凤凰涅槃”的信心和决心。愿大家不骄不躁,不驰于空想,脚踏实地,不忘初心,用智慧和汗水,编织我们的梦想,2018,让我们一起为每个人的“中国梦”加油!

★立足本职,拒做懒鸟型:



@崔晓蓓 (前厅部): 每个人都有梦想,都是我们前进的动力。作为一名普普通通的酒店服务人员,我的梦想就是从一点一滴做起,立足本职、恪尽职守,用真心去服务每一位客人,用真诚去感动每一个顾客。不仅仅是我,在我的身边,同样有着这样一群无怨无悔、努力奋斗和拼搏的追梦人。



@郑晓冉 (前厅部): 有一句话叫中国梦,我的梦!我的梦想也算是中国的梦想,因为少年强,则国强!所以我更要努力工作,在工作岗位上贡献自己的一份力量,不断激励自己,鞭策自己,掌握更多的技能,为实现祖国的梦想奉献自己的一份力,这就是我的中国梦!



@李承英 (客房部): 我会从自我做起,严格要求自己,做好本职工作,从一点一滴做起,为祖国的繁荣昌盛奋斗,为祖国建设添砖加瓦,让美好充满华夏。



@法立珍 (客房部): 感谢酒店给予我这样一个平台,让我展示自己,让我认识到自己的价值也让我有了新的目标和动力。今后我要更加努力学习业余知识,团结同事,热爱工作,为大厦辉煌的明天贡献出我自己的一份力量!



@孙彩云 (客房部): 新的一年,我将以努力的姿态前行,以乐观的态度生活,以饱满的热情工作,让今天胜过昨天。



@李梦玉 (康乐部): 个人梦想如何实现,首先确定目标,其次确定每天的小任务,每天进步一点,离自己梦想更进一步,自己的梦想自己实现,过程不需要在乎别人的眼光,坚持自己的初衷,不忘初心。



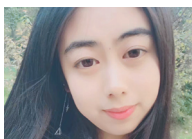
@赵娜 (客房部): 作为已婚人,天天围着家庭转,梦想对我而言,是遥不可及的,只能说2018年,我的愿望是家人幸福安康,然后带着操劳半辈的父母来一场快乐疯狂旅行(再不疯狂就老了)。那么前提是,我要努力的工作,给他们一个稳定有爱的家,也有了经济上的实力,才能实现我的小小梦想!2018,加油~



@展鑫 (会议中心): 潮平岸阔催人进,风正扬帆正当时。我们这些正在经历着飞速发展国家变革的千千万万的普通人应该坚守在各自的工作岗位上,不驰于空想,不骄于虚声,为推动经济文化社会发展尽一份微薄之力而撸起袖子加油干,这就是我美好的中国梦!



@牛小会 (客房部)：2018我的梦想是，努力做好自己的本职工作，认真学习，提高自己的服务水平。用优质的服务展现大厦人的风采。



@毛倩倩 (会议中心)：立足岗位 实现人生价值。让自己保持着一种良性的与人竞争关系，在工作中，不断进步，不断的把服务做出更加一流的风采，国家的梦是凝聚每一个人的力量和每一份的梦，我的中国梦就是站在服务前线上，立足岗位，为国家的中国梦添加一份力量，雁儿们一起携手同行，铸造最美的中国梦！！



@李彤 (康乐部)：在2018年我会更加努力工作，为宾客提供更好的服务。不忘初心，砥砺前行。



@曹正 (康乐部)：往大里说，中国梦是个人与国家、民族利益一体化，往小里说，自己未来的梦想和努力的方向，就是我的中国梦。我近期的梦想就是能够熟练掌握各岗位甚至是各班组的操作规范和服务流程。虽然嘴上说起来很容易，真要实现就需要一步一个脚印踏踏实实地做好自己每日的工作，毕竟在工作中学习才是最扎实的进取方式。...



@刘舒曼 (康乐部)：我要在2018年好好学习，通过半年的实习，我知道了英语在酒店中十分重要，所以需要每天积累，学好英语！



@陈相斌 (康乐部)：梦想有大有小，在追逐梦想的旅途中，我们从未停止过脚步，在途径梦想的道路上我勤恳地走好每一步。我有一个小梦想。在实习结束的时候能得到领导的肯定。在实习期间，我会认真做好每件事，一步一个脚印，珍惜当下，把握现在。梦想虽小，却能助我成就大的梦想。



@李剑浩 (康乐部)：靡不有初，鲜克有终。做事情开始很容易，但是坚持下来的却很少。2018年我做事情要更认真，有始有终。

★志存高远，志做俊鸟型：



@贾子恒 (前厅部)：人生如船，梦想是帆，每个人都有一个只属于自己的梦，所有人的梦想汇集起来，就是国家的梦想，就是中国梦。新的一年是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年，所以我的梦想是新的一年中无惧困难，勇敢面对挑战跟压力，让自己快速成长起来，担负更多的责任。



@王凤娇 (前厅部)：2018年我的梦想是努力提升自己，从各个方面，让自己变的更好，多看点书，充实自己。尽量挤出时间出去旅游，开阔自己的眼界。希望自己和家人在新的一年里身体健康，快快乐乐，没有什么烦恼。也希望在18年能有一个自己的小屋，晒晒太阳，看看书。



@夏冬梅 (餐饮部)：有一种东西，它承载着人们的希望，虽然看不见，摸不着，却能在心中产生巨大的力量。它，就是梦想。2018年愿不忘初心，砥砺前行，在工作中不断提升自己，让自己变得越来越优秀！



@杜丽 (康乐部) : 2018年对于我来说是特殊的一年, 我将做最优秀的自己、最漂亮的妈妈, 最幸福的人。



@赵琳 (餐饮部) : 中国梦的基本内涵是实现国家富强、民族振兴、人民幸福。国家的大梦都是由一个个中国人的小梦组成的。2018年我的“中国梦”是做一个精致的女孩, 通过更多的学习来提升自己的专业技能, 争取更多的时间出去走走看看, 在旅行中遇到一个新的自己, 但愿自己可以更加的自信。希望我的“中国梦”可以实现, 中华民族的伟大复兴靠每一位国民一起努力。



@李芬 (客房部) : 过去的一年, 有成绩, 也有不足, 有喜悦, 也有低谷。新的一年, 挑战仍在继续, 梦想就在前方。2018, 做更好的自己! 加油!



@王广环 (客房部) : 有一样东西, 她承载着人们的希望, 这种东西有虚有实, 她看不见摸不着, 却能在心中产生一股巨大的力量, 她就叫做梦想。2018我的梦想便是做一名优秀的酒店人! 有了梦想便有了动力, 就有了努力的方向! 要想成为一个优秀的酒店人, 你要有铁的意志力——对客服务永不厌倦的意志力, 不断学习的意志力, 不畏艰辛的意志力。只有这样才能赢得客人的认可, 哪怕只是一个点头, 一个谢谢或者一个微笑。我们是酒店新鲜的血液, 我们充满着激情和追梦的动力。高要求的对待自己, 要勤奋, 能肯帮助他人。凡事不要说我不能, 凡事要说我能做到, 尽力而为! 2018放飞梦想, 一起加油!



@曹艳艳 (客房部) : 观山则情满于山, 观海则情溢于海。读书使人心明眼亮, 愿我坚持每日阅读, 循序渐进, 熟读而精思。



@张芳 (康乐部) : 新的一年, 从新整理 从新出发! 2018希望家人健康快乐。希望自己通过不断的努力, 坚持不懈, 持之以恒, 实现自己如意的快乐的生活。

★我, 我, 我想做一只万能鸟:



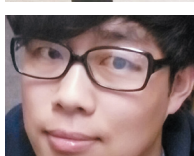
@马月 (餐饮部) : 从小我的心中就有梦想, 梦想着赶快长大, 赶快去接触新的东西。当我渐渐长大, 懂得的东西多了, 我的梦想也就多了。2018年我的中国梦, 像袁隆平一样为国争光, 像李连杰一样, 传播中国文化, 像马云一样, 取得伟大成就, 像雷锋一样, 助人为乐……

★不让梦想照进现实型

(为敢于大胆梦想点赞, 也祝愿通过个人努力奋斗早日点燃梦想):



@陈元元 (康乐部) : 2018年, 有个大胆的梦想, 能够有机会去世界各地看一看, 走一走。领悟世界的美好与传奇。



@刘宗海 (餐饮部) : 新时代, 新气象, 在崭新的一年里, 我的中国梦就是畅游祖国大好河山, 领略各地风俗民情, 吃遍长城内外、大江南北, 以丰富人生阅历, 畅享新时代下幸福美好的生活。

★内容详实，条理清晰型：



@王双双（客房部）：作为一名客房部的领班，浅谈个人梦想：一：卫生方面，继续提高员工的卫生标准，狠抓卫生质量，把好房间卫生第一道关！二：管理方面，工作中处理好与上级，平级及下级的关系，多向领导学习，弥补自身不足。三：服务方面，用自己热情的服务，让每一位宾客体验幸福，创造更多的忠实宾客！每个人的内心都有梦想，只有努力拼搏，才能不留遗憾。我在追梦的路上奔跑，即使荆棘满地，仍不退缩。加油吧，我自己！



@武丽娜（客房部）：人因梦想而伟大、更因行动而成功。2018我的梦想是做文明济南人，做专业大厦人，为坚持梦想的人服务，持续进步，永不放弃。1.细心于我们的服务，专心于我们的专业。2.深耕管理，筑牢服务之基。3.关爱员工，传递爱，传递感动。4.打造怡人居住环境，用文明、礼仪、专业彰显我们济南人的热情与好客，大厦人的温情与美丽。



@刘天霞（客房部）：2018年，我的梦想清单有3个：1、作为济南人，济南去年刚被评为全国文明城市，我要做一个文明的济南人，以济南为荣。2、作为女儿，我深知父母的身体已经日渐衰老，该是我们尽孝心的时候了，如果有时间我想好好的陪陪他们。3、作为大厦人，在竞争日渐激烈的2018年里，我们更要努力加油，用我们的专业，彰显大厦人的温情与好客。

★不谈内容，只言激情型：



@尹国伟（餐饮部）：光阴之箭穿越年轮，抵达2018。别犹豫，出发吧！新年的阳光已经照亮梦想，愿自己的奋斗抵达幸福的远方！2018，带着这十二个“关键词”我们再出发，“初心、启程、选择、成长、从容、青春、热爱、磨砺、成熟、坚持、感恩、未来”带着这些去实现我的“中国梦”。



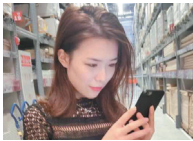
@杨德芹（客房部）：2018，我愿与你携手一起共筑大厦之家，实现自己的人生价值，圆“中国梦”。



@王长娥（客房部）：梦想就像是一团火，总是在不停地燃烧，鞭策自己，激励自己，引领自己。2018，我愿与大厦一起共筑“中国梦”，将大厦的品牌站立在国际舞台上，永远站在行业前沿，共创美好的明天，过程往往比结果更珍贵。



@王荣华（客房部）：梦想是对美好未来的期许，我会努力坚持下去，直到到达幸福的彼岸。梦里能到达的地方，总有一天，脚步也能到达。2018，愿岁月静好。



@尚豆豆（康乐部）：我的梦想并不多么远大，只要明天拥有的比今天多就行，今天是明天的垫脚石，年轻就需要用激情，积累，沉淀，创造去拼凑一个关于未来的美好诗篇。

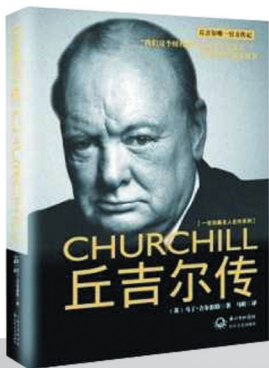


锋尚 & 阅读



推荐书目

1



丘吉尔传

推荐人：总经理 田纳新

内容简介：本书是丘吉尔八卷本的官方传记的单卷本。温斯顿·伦纳德·斯宾塞·丘吉尔（1874年11月30日—1965年1月24日），政治家、画家、演说家、作家以及记者，1953年荣获诺贝尔文学奖，曾于1940—1945年及1951—1955年期间两度任英国首相，被认为是20世纪最重要的政治领袖之一，带领英国获得第二次世界大战的胜利。

了解第二次世界大战，就必须了解温斯顿·丘吉尔。这部长篇传记是耗时25年撰写的八卷本丘吉尔传记的单卷本。马丁·吉尔伯特为我们生动描述了丘吉尔的一生，探究了我们这个时代激烈而又引人入胜的政治事件背后的故事。本书突出体现了丘吉尔在二战期间的功绩，在英国最黑暗的时刻，丘吉尔展现出了无以伦比的勇

气，领导英国走出黑暗。

作者马丁·吉尔伯特是温斯顿·丘吉尔的助手之一，撰写了丘吉尔官方传记的前两卷。1965年，丘吉尔去世，吉尔伯特受邀完成这部传记。传记的最后一卷，即第八卷，于1988年出版，甫一出版，其权威性即得到了各方面认可，被公认为丘吉尔的官方传记，前首相玛格丽特·撒切尔夫人盛赞这部传记是我们这个时代最伟大的历史记录之一。

作者简介：马丁·吉尔伯特 1936年出生于伦敦。著名历史学家，著有81部作品，代表作品有《丘吉尔传》《第一次世界大战》《第二次世界大战》《二十世纪史》《大屠杀：犹太人的悲剧》《英国历史地图》《美国历史地图》《俄国历史地图》等。

■ 书摘

第一章 儿童时代

温斯顿·丘吉尔出生于1874年，此时的英国正值维多利亚时代。这年11月，丘吉尔的母亲伦道夫·丘吉尔夫人在参加布伦海姆宫的一次射猎会时滑倒了，当时她怀孕快7个月了。几天后，当她乘坐一架马车在起伏不平的路面上颠簸前进时，分娩的阵痛开始了。她迅速赶回布伦海姆宫，11月30日凌晨，孩子降生了。

布伦海姆的这座宏伟宫殿是孩子的祖父马尔巴罗公爵七世的家。从父亲的谱系看，这个孩子是英国贵族后裔；其先人可以追溯到斯宾塞伯爵一

世以及杰出的战士约翰·丘吉尔，即马尔巴罗公爵一世，他曾在18世纪初指挥联军击败法国。从母亲的谱系看，这个孩子拥有美国人的血统；他的外公伦纳德·杰罗姆当时居住在纽约，是成功的股票经纪、金融家和报业大亨，一个世纪前，他的先人曾在华盛顿的军队中为美国独立而战。

丘吉尔出生一年前，他的父亲伦道夫·丘吉尔勋爵作为伍德斯托克议会议员当选为英国下院议员。伍德斯托克区不大，只有一千余名选民，布伦海姆隶属于这个区；长期以来，公爵家庭的成员或他们提名的人选进入

议会已经成为传统。1877年1月，丘吉尔的祖父马尔巴罗公爵七世被任命为爱尔兰总督，伦道夫勋爵担任他的私人秘书。两岁大的温斯顿·丘吉尔跟随父母来到都柏林，同行的还有孩子的保姆埃佛勒斯夫人。

丘吉尔4岁的时候，爱尔兰因土豆歉收经历了一场严重的饥荒，芬尼亚会成员掀起的民族起义愈演愈烈。“我的保姆埃佛勒斯夫人对芬尼亚会成员十分紧张，”丘吉尔后来写道，“我断定这些人很邪恶，如果他们得道，不知道能做出些什么来。”一天，丘吉尔在外面骑驴，一队人马走了过来，埃佛勒斯夫人以为这些是芬尼亚会的人。“我现在肯定，”丘吉尔后来回忆道，“那一定是来福枪旅。我们都很紧张，特别是那头驴，它耷着耳朵以示不安。结果我被掀了下来，摔成了脑震荡。这是我和爱尔兰政治的第一次接触！”

在都柏林的时候，除了保姆，丘吉尔还有一名家庭教师。她的任务是教丘吉尔阅读和算术。“这些复杂的东西给我每天的生活投下大片阴影。它们让我远离儿童房或花园里一切有趣的事情。”丘吉尔还回忆道。尽管他的母亲没有“参与这些强制学习”，但是她对这些行为是认可的，而且“几乎总是和家庭教师站在同一边”。

50年后，丘吉尔写到母亲时说：“她像晚星一样照亮我。我深爱她——不过是在远处。”和保姆一起时，他发现了父母不曾给过他的慈爱。“保姆是我的知己，”他后来写道，“埃佛勒斯夫人照顾我，关心我所有的需求。我向她倾吐了很多烦恼。”

1880年2月，丘吉尔的弟弟杰克

出生。杰克出生后不久，丘吉尔一家人返回伦敦，住在圣詹姆斯宫29号。在那里，丘吉尔得知患病的前英国首相、保守党人迪斯雷利将不久于人世。“我想比肯斯菲尔德勋爵快要死了，”他后来写道，“最后的日子来临的时候，我看到来来往往的所有人都满脸哀伤，就像他们所说的，这位卓越伟大的政治家深爱着祖国，抵抗俄国人，激进派的忘恩负义让他幽然离世。”

1881年圣诞节的时候丘吉尔在布伦海姆，他刚刚过完7岁生日。现存的丘吉尔的书信中，第一封信就是在这里写的，邮戳日期是1882年1月4日。“我亲爱的妈妈，”他在信里写道，“希望您身体健康。谢谢您送给我那些漂亮的礼物，士兵、旗子还有城堡，它们太棒了，您真好，亲爱的爸爸，奉上我的爱和许许多多的吻。爱你们的温斯顿。”这年春天丘吉尔回布伦海姆住了两个月。“住在乡下很舒服，”4月份他给母亲写信说，“在这里的花园和公园里散步比在格林公园和海德公园好多了。”不过他想念父母，在祖母去伦敦时，他写信给父亲说：“我希望能和她一起，这样我就能吻您了。”

在布伦海姆，埃佛勒斯夫人照顾丘吉尔两兄弟。“礼拜五我们到瀑布旁边玩，”丘吉尔在复活节前给母亲写信说，“我们看到一条蛇从草丛里爬过。我想杀死它，可是埃佛勒斯不让。”复活节，埃佛勒斯夫人带着两个男孩子到怀特岛游玩。

这年秋天，丘吉尔被告知他马上就要被送入寄宿学校了。他后来写道：“我是这种人，就是大人在把我交出去时会说我是‘麻烦孩子’。看起来

我要离家好几个礼拜，跟着老师学功课。”不过并非所有人都觉得他‘麻烦’，他呆在姨妈莱奥妮身边时，莱奥妮就觉得他“非常有趣，一点都不扭捏”。

丘吉尔要去的是圣乔治寄宿学校，在阿斯科特附近。丘吉尔被送到那里时，距离他的8岁生日还有4周时间。当时学期已经过半，一天下午，母亲把他带了过去，两人和校长一起喝茶。将近50年后他回忆说：“我十分紧张，担心会把杯子里的茶洒出来而没‘开好头’。想到我要被独自留在这个令人生畏的地方，在一群陌生人当中，我也很难受。”

学校生活从一开始就不开心。“毕竟，”丘吉尔后来写道，“我当时才7岁，之前我一直开心地玩玩具。我有那么多好玩的玩具：一台真正的蒸汽机、一盏魔术灯，将近1000个士兵玩偶。现在都变成功课了。”严格，甚至有时严酷，是圣乔治生活的一部分。“和伊顿一样，用桦树条鞭打学生是课程的一大特色。”其严厉程度超过了在内政部设置的感化院里可能受到的任何处罚。”

罗杰·弗莱是目睹过这些鞭打的孩子中的一个。“桦树条打下来的时候嗖嗖作响，老师使尽了全力，”他后来写道，“只两三下就血滴四溅，连续打过十五到二十下后，那个倒霉孩子的屁股就血肉模糊了。”丘吉尔自己后来回忆，在被打时，其他孩子“一边听着他们的惨叫，一边坐在那里瑟瑟发抖”。

“我太恨这所学校了，”他后来写道，“在那里生活了两年多，我一直焦虑不安。在功课上我几乎没什么进步，我完全没有娱乐。我计算着离

每个学期结束还有多少日子，多少小时，什么时候我才能脱离这种可恨的苦役，回到自己家里，在儿童房里给我的士兵们排兵布阵。”

在学校里呆了一个半月后，丘吉尔在圣乔治的第一个假期开始了，那是1882年的圣诞节。丘吉尔家搬到了伦敦的另外一处房子，海德公园北边的康诺特广场2号，接下来的10年里他的父母都住在这里。“关于温斯顿的进步，”他的母亲在12月26日给他父亲的信里写道，“我得很遗憾地说，我完全没有看到。也许时间还不够长。他能很好地阅读，不过没有其他人了，回家来的头两天里，他粗话很多，而且很吵闹。总体来说，我很失望。不过他们告诉埃佛勒斯，下个学

期他们打算更加严格地对待他。”

丘吉尔的第一份学校成绩报告单很糟糕。在11个学生里，他排名第十一。语法一栏的评语是：“他刚入门。”勤奋一栏的评语是：“他会做得很好，不过下学期必须更加认真地对待功课。”校长在报告单结尾写道：“很诚实，不过目前看是个平常‘顽皮的孩子’——还没有步入学校的轨道，不过以后肯定不会继续这样。”

糟糕的健康状况伴随着学校里的焦虑不安一同到来，这是让他父母担心的另一个原因。“我很遗憾，可怜的小温斯顿一直身体不好，”1883年新年伦道夫勋爵给妻子写信说，“不过我不明白他出了什么问题。似乎我们家被疾病缠身，没办法摆脱医

生。”4天后，他又写信说：“听到温斯顿再次痊愈，我很高兴。帮我吻他一下。”

回到圣乔治后，丘吉尔再三请求母亲去看他，但都是徒劳。学期结束前有运动日。“请让埃佛勒斯和杰克来看比赛，”丘吉尔在信里写道，“也请您亲自来。我希望看到您和杰克跟埃佛勒斯。”伦道夫夫人没有接受儿子的邀请，不过还是给了丘吉尔些许安慰。“亲爱的妈妈，”丘吉尔在运动日结束后给母亲写信说，“让埃佛勒斯来这里，您真是太好了。我想她很开心。”他还说：“只剩18天了。”

……



推荐书目

2

帝国酒店(恰到好处的服务图解服务的细节)

推荐人：质培部经理 马婷婷

内容简介：作者川名幸夫在帝国酒店工作了30多年，通过回顾思索多年来的所见所闻与所学，真真切切地感受到帝国酒店在100多年历史当中所传承的热诚款待之心。

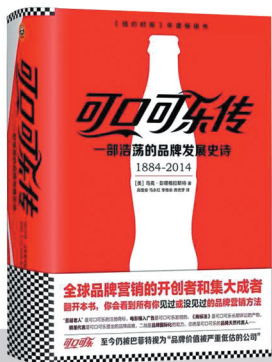
帝国酒店员工常会被顾客称赞道：“特别有精气神儿”，帝国酒店员工“特别有精气神儿”的面貌可以说是“作为一个人的责任、或者说一个人的生命意义在于在各行各业做好自己的本职工作并得到社会的认可”一个很好的证明。

在帝国酒店，除了极其简单的操作手册外，并没有业务指南一类的文件。取而代之的，是在帝国酒店长达

100多年的历史中不断传承的真诚待客的优良基因。

作者通过本书将已深深植根于帝国酒店的“盛情款待”的精神以及技术介绍给各位读者，让大家了解到“精气神儿”背后所需付出的努力和艰辛，以及作为回报而收获到的自豪、快乐和喜悦。

作者简介：川名幸夫，日本顶级酒店行业服务专家。指导多家顶级酒店的服务标准、服务体验设计。1971年进入帝国酒店工作。先后在销售部、住宿部、企划室任职，于1996年帝国酒店(大阪)开业时任其住宿部部长。现任西武文理大学服务经营系副教授。



推荐书目
3

可口可乐传：一部浩荡的品牌发展史诗

推荐人：企化部 施佳

内容简介：可口可乐的发展历程堪称一部品牌发展史诗，这个年销逾6000亿件产品的商业帝国，正是过去130年商业品牌的典范。

19世纪末，默默无闻的化学家约翰·彭伯顿在实验室中制造的保健饮品，经过130年发展，已经成为广为人知的品牌，知道“Coca-Cola”这个词的人仅比知道“OK”的少。从默默无闻到广为人知的130年间，品牌就是这家企业一直长盛不衰的秘密所在。可口可乐的发展历史是一部浩荡的品牌发展史诗，更堪称一个无与伦比的商业推广案例。

它展示了在不同市场状况下，品牌保持稳固增长和高速发展的恢宏画卷：在金融危机和经济景气中同样稳固发展品牌；在战争时期和战后重建时代都能增强品牌知名度；在声誉危机和市场萎缩时同样壮大品牌影响

力；在政府调控和用户需求降低时都能开发高占有率的新产品……与此同时，凭借无与伦比的品牌影响力，可口可乐公司也与无数历史事件、流行风潮和文化现象一起，成为了商业和历史不可分割的一部分。

本书完整记述了可口可乐公司的整个发展历程，展开了一卷充满洞见的商业发展全景图。翻开本书，了解可口可乐创立、发展、崛起和占领全球市场的全过程，洞察卓越公司引领时代、基业长青的商业秘密。

作者简介：马克·彭德格拉斯特，美国新闻记者、独立学者，毕业于哈佛大学。美国科学作家协会、环境记者协会和佛蒙特州作家协会的成员。非营利性组织“国家理性与正义中心”管理委员会的成员。代表作有《不寻常的战场》和《记忆的牺牲品》。



推荐书目
4

极致产品

推荐人：康乐部 邹世贤

内容简介：周鸿祎作为知名的产品经理之一，一手打造了众多国民级的产品。他关于打造爆款的理念，比如刚需、高频、“小白”思维等，已成为网络热词而被广泛接受。

周鸿祎在创业黑马学院“产品实验室”的内部教程，系统总结其20年产品经理的心得，不仅将以往的理念

进行总结、归纳，而且在与包括各方面创业者、产品经理的碰撞后，将其观念进一步升华，成为迄今为止将其产品理念倾囊相授的作品。

作者简介：周鸿祎，中国产品经理之一，国民级安全产品缔造者，创业黑马学院导师。360集团创始人兼CEO，以用户体验重新定义了互联网安全。

经典咏流传

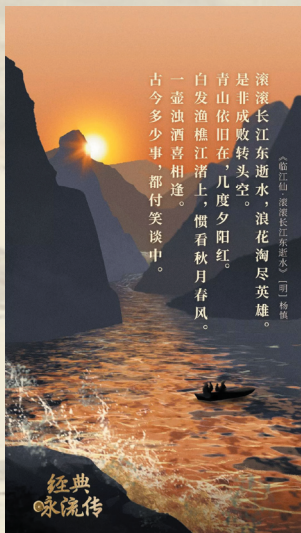
诗词之美



《明日歌》

明·钱福

明日复明日，明日何其多。
我生待明日，万事成蹉跎。



《临江仙》

明·杨慎

滚滚长江东逝水，浪花淘尽英雄。
是非成败转头空。
青山依旧在，几度夕阳红。
白发渔樵江渚上，惯看秋月春风。
一壶浊酒喜相逢。
古今多少事，都付笑谈中。



《登鹳雀楼》

唐·王之涣

白日依山尽，黄河入海流。
欲穷千里目，更上一层楼。



《枉凝眉》（节选）

清·曹雪芹

一个是阆苑仙葩，一个是美玉无瑕。
若说没奇缘，今生偏又遇着他；
若说有奇缘，如何心事终虚化？
一个枉自嗟呀，一个空劳牵挂。
一个是水中月，一个是镜中花。
想眼中能有多少泪珠儿，
怎禁得秋流到冬尽，春流到夏！



《三字经》（节选）

宋·王应麟

人之初，性本善。
性相近，习相远。
苟不教，性乃迁。
教之道，贵以专。



《将进酒》（节选）

唐·李白

君不见黄河之水天上来，
奔流到海不复回，
君不见高堂明镜悲白发，
朝如青丝暮成雪。

最近，大型文化节目《经典咏流传》在央视黄金档播出，这一系列节目形式新颖，颇有深度，邀请明星或音乐家用歌唱方式演绎经典诗词，开播后好评如潮，豆瓣评分一度达到9.6，如今回溯文化经典，感悟诗词，已成为新的潮流，让我们一起重温经典诗词之美。

滴滴出行CEO程维霸气演讲：

宁愿为梦想灼伤自己，也不要平庸地喘息

程维



2月8日，滴滴出行CEO程维在滴滴年会上发表重磅演讲。

欢迎大家回家。这一年大家辛苦了！今天我们已经有将近九千个同学了，如果加上我们在巴西的近一千个说葡萄牙语的同学，整体已经将近一万人了。

把大家从天南海北聚到一起越来越不容易，但每一年，年底不把大家聚起来，一起闹一闹，一起high-high，好像这一年就没有过去、就没有交代一样。

年会把大家请回来，不仅仅是人聚在一起，更重要的是心要聚在一起，我想这一年我们都经历过很多的挑战，经历过一些痛苦，但也有很多的喜悦，也有很多的业绩。

我们身边有很多鼓励过我们的人、温暖过我们的人、给我们力量的人。我想难得今天我们九千个小桔人在一起，

我们能不能一起起立，希望大家握紧身边兄弟姐妹的手。这个场子张学友来过，刘德华来过，今天滴滴来了。

相信“相信”的力量

滴滴是一家与众不同的公司，是从绝境之中走过来的公司，是一家真正的使命驱动的公司。

五年前我们带着让出行更美好的梦想在北京出发，相信互联网可以连接用户和出租车司机，可以消除信息不对称，提高效率。但那个时候满眼看过去全是困难和挑战。最早我们开始的时候，只有20%的司机是有智能手机的，那个时候还没有成熟的诚信体系，我们无法确定叫好车之后司机一定会等你、用户一定会坐那辆车，那时候也没有移动支付。

面对这样的困难，我们在北京用80万人民币在中关村租了一个小小的房间，因为我们相信未来这些困难都会被克服。还记得西客站吗？那是我

们梦开始的地方。

刚刚上线不到4个月的时间，我们收到了第一份红头文件，当时几乎是陷入绝境。

但正是因为大家没有放弃，因为大家一路坚持，到后来几乎每一个出租车司机都有了智能手机，软件开始推动硬件的普及，移动出行也推动了诚信体系，甚至不用付钱就可以下车。

正是因为我们心存理想，相信我们在做正确的事情，在困难面前我们不曾低头，打车软件慢慢改变人们的出行习惯。

我们相信网约车和背后的市场化机制能打破牌照的壁垒、打破价格的壁垒，市场化机制能让好服务的司机赚更多钱，能进一步提高行业效率，提高整体服务水平。

不仅如此，我们还相信互联网会连接所有的交通工具，我们推出顺风车、代驾、公交、单车、分时租赁……未来用户只需要一个手机，智能的交通大脑会告诉你应该选择什么交通工具、应该走哪条路，你只要安心出行就好。

因为相信，我们成为了全球最大的一站式出行平台。慢慢地，我们的交通工具、出行方式在用肉眼可见的速度发生变化。这一切都是源于我们最早的相信。伴随着残酷的竞争和政策压力，期间也伴随着无数次的碰壁和失败，因为相信，我们永不放弃。

发展到今天，我们已经有4.5亿用户，中国交通互联网、中国共享经济的创新和发展开始引领全球。

记住，并不是过去十几年门户、

电商、搜索在发展的早期中国的创新引领全球，而是我们这一代创业者，在智慧交通、共享经济的时代，因为我们相信、拼搏，因为持续创新和努力，我们开始逐步引领全球。这是我们的使命！

我们一直没有停下探索的脚步。在2017年，我们提出智慧交通。我们相信不仅仅用户和交通工具会上线化，道路和红绿灯也要被线上化、智能化。

经过一年的努力，在中国的很多城市，已有超过1200个红绿灯是由滴滴在基于大数据进行智能调度。不仅仅靠调度车辆解决出行效率，我们还需要在城市交通综合规划、治理、红绿灯在线管理以及很多方面投入力量，只有这样，让出行更美好才不是一句空话。

我们相信随着今天中国的交通互联网的创新速度、运营、技术实力逐步引领全球，那就应该有一家中国企业把它的产品、技术和经验输出到全球。

所以我们没有停下脚步，国际化远征军带着勇气去到了巴西，去到了更多更广阔的地方。只要我们坚持做正确的事，我相信滴滴的全球化就一定会成功。

滴滴还在进入更多领域。我们还在尝试打造针对车主的一站式服务平台，尝试去做汽车运营商，希望推动车厂为未来共享设计汽车，而不要惯性的像过去一百年一样为家庭设计汽车。

未来家庭并不一定需要购买车辆，我们的目的是出行，车只是手段，我们希望推动整个城市、推动整个社会进入共享的、更加高效的未来。

“蹲下来” 是为了更好地“跳起来”

2017年是特殊的一年，我们经历残酷的战争之后有了一个关键的窗口期，在今天中国互联网、全球互联网

残酷竞争是常态，修炼内功是难得的幸运时间。

我们看到这个时代很多最前沿的企业，依然处在残酷的竞争之中，所以，我们必须清醒，在持续残酷的竞争之中生存下来是常态，是我们的使命。

2017年我们有了一个短暂的窗口期。我们开始冷静下来，开始认真思考到底为用户创造了什么价值，开始全力以赴地做安全、体验、持续提高效率，修炼内功是滴滴2017最重要的主题。以安全为例，这是滴滴最重要的良心指标。2017年，我们投入巨额资金和技术资源建设更完备的科技安全体系，安全事故率下降了21%。这也意味着一年来滴滴帮助减少了近2000起事故。我们相信，移动出行一定会因为开放、因为透明、因为科技而变得更加安全。安全第一，不仅仅是口号。

我们的体验还没有足够好。过去一年的时间，每周一早上九点钟的第一个早会，我们所有高管坐下来，不是关注增长，而是一起思考复盘我们是否有服务好用户。

这一年的时间，因为大家的努力，因为大家的付出，我们在体验上有了很多长足的进步，NPS、用户满意度都有扎实的提升。

2017年，我们沉淀下来，“蹲下来”，是为了接下来能够更好地“跳起来”。围绕着乘客的出行，围绕着城市的交通，围绕着车主的服务，围绕着汽车产业的变革，我们还有太多事情要去做。这些都是滴滴的想象力，也都是滴滴的潜力。

接下来滴滴会怎么发展？我给大家讲下滴滴的太极战略。左边的太极是我们围绕着乘客、围绕着司机提供的服务，从围绕乘客的一站式出行平台，多元化的出行服务。

再到围绕着车主和汽车生命周期的一站式服务平台，从专快、出租车、顺风车、代驾到加油、维保、充电、金融等滴滴的所有业务，都会像太极球的中心一样互相联动，真正服务好我们的车主和乘客。

让这个球转起来是2018年的关键，我们的每一个垂直业务，不管是出租车、快车、优享、优步、顺风车，还是代驾、专车等等，我们每一个业务都要想清楚自己的用户价值是什么，修炼好自己的内功，同时横向打通。

围绕乘客打造一站式出行平台，走向世界，真正变成人工智能的出行助手；洪流浮出水面，滴滴进入线下围绕车主打造一站式服务平台，并最终成为共享汽车运营商；

Alfor Transportation（AI改变交通），持续强化在智慧交通和无人驾驶上的投入，最终成为智慧交通技术引领者。

大家记住，这一战略也将指导滴滴未来的业务布局，把握好滴滴的“节奏”。帮助滴滴成为全球最大的一站式出行平台、共享新能源汽车运营商和智慧交通建设的引领者。

今天的滴滴还谈不上已经让世界的出行变得很美好。2017年，机动车销售量还在上涨，中国每年还有超过两千万用户要买一辆车，车辆只有5%的时间被使用。

为了这5%的使用时间还要买停车位。即便要摇号、即便要拍卖车牌，即便开车并不方便，但大家依然还在买车。

这主要是因为今天我们的服务还不到位，还不够稳定，还不够让用户有安全感，还不够能够替代一百年根深蒂固的习惯、观念，但是未来一定会到来，需要我们在接下来五年时间里凝聚我们的力量，使命驱动，快速进化。

最美女教授的人生沉淀： 我自风情万种与世无争

☆ 陈果



“最近，一位复旦大学女教师授课的视频在网上频频爆红。她名叫“陈果”，1981年出生，是上海复旦大学的哲学博士、副教授，比起貌美，圆熟通透的智慧更值得叫好。这不仅仅是象牙塔里的精神思考，是一名有阅历的高知女性真正的人生沉淀。”

陈果谈自信

我很喜欢一句话：“我自风情万种与世无争”。我觉得这也是活到一定最高境界了。

什么叫“我自风情万种与世无争？”在不干扰别人的情况下，在不给别人带来麻烦的情况下，其实真不必那么看重别人的想法，不必那么看重别人的意见。做真实的你，活出真实的你，率性一点，自然一点，从容一点，真实一点，你会更快乐。

如果你的自由干扰了别人，这不行，如果你的自由影响到了别人的自由，那不行，如果你的自由是不道德的，那不

行，在复旦有一个自由的规定，只要你不影响别人，随你怎么变态。

很多年以前，我有个学生，是个研究生，我正在食堂吃饭，他坐过来，他问我一个问题，他说，陈果啊，你说别人喜欢你和你自己喜欢你，哪个更重要？当时我记得我对他的回答是：“都很重要。”但是，当两者不能兼顾的时候，你喜欢你自己更重要。

当你活成你自己，当你活成真实的你自己，还是有人喜欢你，有人不喜欢你，但是，你会更喜欢你自己。这是一件非常非常美好的事情。一个人喜欢他自己是一件非常非常美好的事情。

当你喜欢你自己的时候，你才会由内而外散发出一种自信，散发出一种自由。

什么叫自信？自己相信自己才叫自信啊，我们现在很多人所谓的自信都是他人相信我，我才自信，你们觉得我好，你们觉得我厉害，哇我出现的时候，你们都鼓掌，啊然后我的自信来了，这个怎么能叫自信？这不叫他信吗？

真正的自信是你觉得我不好，你也觉得我不怎么样，可是我了解我自己，我知道我自己有几斤几两重，你把我贬得很低，我知道我的分量还是没变，我还是有非常闪亮的地方，我还是有足够多的优点，这个才叫自信呀。

真正的自信源头是来自于自己，做你自己才能够真正的自信，你喜欢你自己才是有真正的自信。而不是来自于他人喜不喜欢你，他人喜不喜欢你很多时候不在于，你是不是足够优

秀，他人喜不喜欢你很多时候在于，你是不是能够给他人带来好处啊。

所以你何必去在乎这些东西，一个人由内而外散发出自由、自信的气息时候，我们有很多很多别称，一个别称就叫做魅力，一个别称就叫做从容，一个别称就叫做风情，所以这些都是来自于一个真正喜欢自己的人才具有的。

陈果谈优雅

我在ELLE杂志上，做过两次模特，当时为了了解ELLE，我就看了很多时尚杂志，然后也看了很多香奈儿、迪奥……创始人的这个语录，当时读香奈儿的时候，有一句话深深的把我打动了。

我现在觉得我们大多数女性听到优雅这个词，就觉得心生向往，你知道香奈儿作为这个优雅女性的创始人，她是怎么定义优雅的吗？她言知行自如便是一种优雅。你的一举手，你的一投足，有一种深深的自信，洋溢着一种深深的自由，这就是一种优雅，跟你穿什么衣服真没关系。

所以，我就说当你真正发自内心喜欢你自己的时候，你会有这种深深的自信，你会有这种由内而外散发出的自由气息，而这个东西，其实才叫真正的优雅。

这是第一点：那就是当你喜欢你自己的时候，你的自信来了，你的自由来了，然后你会有真正的非常强大的魅力和优雅。

第二点，当一个人发自内心，有自由、有自信的时候，他会身上散发出一种无法抗拒的感染力，也会影响到别人的你知道吗？而你这种影响才叫真正的正能量。

真正的正能量不是说我告诉你，你要坚强，你是最好的，你是最棒

的，现在不是很多年轻人都这样？这不是真正的正能量，真正的正能量是你活出了一种光源，你自己活成了一束光，你不需要跟他说什么，当你活出一束光的时候，他要接近你就是接近光，不管你愿意或不愿意，你都温暖到他了，不管你愿或不愿意，你都照亮到他了，这才叫真正的正能量。

所以很多时候，你要让你自己活出真正的自信，真正的自由，真正的喜欢你自己的，然后这个时候，你会散发出一种感染力，这份感染力才是一种真正的正能量。已经不在乎你说什么了，你的存在本身便有一种光明，自由、自信、从容、优雅，你的存在本身就变成了一种富有感染力的光明。这个是非常重要的。

还有一点，因为我们有很多听友在问问题的时候，总是问那些特别难的问题，比如，陈果，我们怎么样才能找到知己好友？你说我怎么回答你，在座的各位，物以类聚人以群分，只有同等能量的人才能相互识别，只有同等能量的人才能相互欣赏，只有同等能量的人才能成为知己好友。

我希望大家明白我这句话的潜台词是，你想要什么样的好朋友，你得先活成什么样的人。因为当你变成了怎样的人，你就会吸引来怎样的人，因为物以类聚人以群分。

当你活成了一个自信的，自由的，喜欢你自己的，散发着阳光的人，你也会吸引来同类的人，因为只有同等能量的人能够相互识别，相互欣赏，相互结识，相互珍惜，所以这才是真正找到知己好友的好办法。

一个真正很爱你自己的人，很喜欢你自己的人，这其实就是热爱生活，一个人热爱自己，他一定热爱生活的。



新任北京市长陈吉宁当年震撼演讲： 平庸与卓越的差别

陈吉宁

“新当选北京市长的陈吉宁多年在清华任职，2015年调任环保部长之前，他在清华研究生毕业典礼上做了以《选择与坚持》为题的演讲，不仅对清华同学，对从事各项工作的我们也有相当的教育意义。”

前不久，我在台湾访问的时候见到一本书，书名叫《Outliers》，我就买了下来，在回北京的路上很快读完了。书中讲了很多故事来说明社会环境、机遇对一个人成功的重要作用。不过，我从这些故事中得到了一些新的不同的感受和启示，在此与大家分享。

第一是从现在做起，从小事做起，不要怨天尤人。

这本书讲到加拿大冰球国家队的故事，作者发现在这些国家队选手中有一个规律性现象——他们大部分人都出生在1、2月份，很少有

在年底出生的。

之所以出现这种现象，是因为在加拿大这个冰球运动狂热的国家，教练们会挑选9到10岁的小选手组成“巡回赛小组”，而分组的时间界线恰好是1月1日，换句话说，1月1日到当年12月31日之间出生的球员会被分在一组。

对10来岁的孩子来说，几个月的年龄差距还是很明显的，那些大月份出生的小孩发育更成熟，更容易在同组竞争中胜出。而一个小选手一旦被选中，他将拥有更好的教练、更出色的队友、参加更多的比赛。久而久之

之，这些孩子的成绩会越来越好，其中最优秀的一部分人就进入到国家队。

大月份出生的运动员从一开始幸运地获得了那些微小的机会，并通过努力逐渐把这些机会累积成自己的优势，最终成为国家队选手。这个规律不仅存在于加拿大冰球运动中，在美国的棒球运动、欧洲的足球运动甚至在学校教育中也有类似现象。

这告诉我们，每件事情的起步阶段都很重要，不要因为事情小就忽视它，不要因为刚开始就不认真去做。

同学们，你们离开学校后，身边的每一件小事都可能是积累未来发展优势的那个机会。希望大家迈好这走向社会的第一步，从小事做起，从现在做起，从身边的一点一滴做起，把自己的成长融入到国家发展、社会进步的洪流中，即使遇到了困难和挫折，也决不要消极悲观、怨天尤人。

第二是要长期坚持，全心投入，不要轻易放弃。

大家在学校时有不少观看高水平演出的机会。当我们陶醉于婉转悠扬的乐曲时，经常会赞叹演奏者的高超技巧，并可能会将此归功于他们的非凡天赋。

《Outliers》这本书却讲了另外一个发现：无论是小提琴还是钢琴专业的学生，他们从5岁左右开始学琴，到20岁时，那些具有成为世界级独奏家潜质的学生都至少练习了10000小时，那些被认为比较优秀的学生累计练习了8000小时，而那些被认为将来只能成为一名音乐辅导老师的学生只练习了4000小时。

这就是所谓的“10000小时法则”，如果一个人的技能要达到世界水准，他（她）的练习时间通常需要超过10000小时。



这个法则也应验在我们熟知的很多著名人士身上。比如，比尔·盖茨就几乎把自己的青少年时光都用在了计算机程序开发上。从1968年他上七年级开始，到大二退学创办微软公司，这期间盖茨持续编程有7年时间，远远超过10000小时，据说当时世界上有盖茨这样经历的人不超过50个。

因此，当1975年个人计算机开始进入家庭时代的黎明时刻，能占据最有利的位置去拥抱第一缕曙光的人，自然非“盖茨”们莫属。

前不久，Facebook创始人扎克伯格来清华演讲，我问他一个问题——对于创业者来说，什么最重要？他不假思索地回答，“不要放弃”。

我们的古人也说，行百里者半九十。做一件事情，只有持之以恒地坚持下去，你才能从中产生对事物的深刻理解和认识，获得与众不同的感悟和洞察，这是一个人成长不可或缺的重要过程。

没有这样的积累，即便机会到了你的面前，也很难能把握住。所以，平庸

与卓越之间的差别，不在于天赋，而在于长期的坚持、持续的投入。

我要说的第三点是，要懂得取舍，有所不为，不要被眼前利益所诱惑。

去年下半年，苹果公司首席执行官蒂姆·库克在清华有一个对话活动。当被问到“在过去3年中哪些是你做的最困难的决策”时，库克回答说，最难的是“决定不做什么”。

因为苹果公司有太多伟大的、令人兴奋的想法。他又被问到，是不是要从好的想法中选择最好的想法，去掉次好的想法？令人惊讶的是，库克说，我们所有的想法都是最好的想法，但苹果公司只能选择其中一种，并努力把它做到极致，其他的都会果断放弃。

同学们，人的成长就是一个不断选择的过程，对优秀的人而言，选择更是人生中面临的巨大挑战。今天你们走向社会，将面临各种各样的机遇、诱惑，也会遇到很多的挑战、挫折。每当这时候，你都是在回答与“选择”相关的问题。

我希望大家，无论面对机会还是挑战，都能有舍弃的胸怀和勇气，都能从国家利益出发、从大众福祉出发，选择最有价值的事情，专心专注地做下去，在服务国家、奉献社会的事业中让自己从优秀走向更加优秀。

同学们，刚才我讲的是自己从很多人、很多事中得到的三点感悟。当然，即使大家做到了这三点，也未必一定能获得你所期望的结果。但我相信，只要做到了从小事做起，从现在做起，持之以恒，勇于舍弃，你们就会从自己的每一次经历中收获对成功与失败更为深刻的理解。那时候，世界依然属于你，创造精彩人生的空间依然为你敞开。

丰子恺：春之美，要仔细探寻

丰子恺

春是多么可爱的一个名词！

自古以来的人都赞美它，希望它长在人间。诗人，特别是词客，对春爱慕尤深。试翻词选，差不多每一页上都可以找到一个春字。后人听惯了这种话，自然地随喜附和，即使实际上没有理解春的可爱的人，一说起春也会觉得欢喜。这一半是春这个字的音容所暗示的。

“春！”你听，这个音读起来何等铿锵而惶怙可爱！这个字的形状何等齐整妥帖而具足对称的美！这么美的名字所隶属的时节，想起来一定很可爱。好比听见名叫“丽华”的女子，想来一定是个美人。然而实际上春不是那么可喜的一个时节。我积三十六年之经验，深知暮春以前的春天，生活上是很不愉快的。

梅花带雪开了，说道是漏泄春的消息。但这完全是精神上的春，实际上雨雪霏霏，北风烈烈，与严冬何异？所谓迎春的人，也只是瑟缩地躲在房檐内，战栗地站在屋檐下，望望枯枝一般的梅花罢了！

再迟个把月罢，就象现在：惊蛰已过，所谓春将半了。住在都会里的朋友想象此刻的乡村，足有画图一般美丽，连忙写信来催我写春的随笔。好象因为我偎傍着春，惹他们妒忌似的。其实我们住在乡村的人，并没有感到快乐，却生受了种种的不舒服：寒暑表激烈地升降于三十六度至六十二度之间。一日之内，乍暖乍寒。暖起来可以想起都会里的冰淇淋，寒起来几乎可见天然冰，饱尝了所谓“料峭”的滋味。天气又忽晴忽雨，偶一出门，干燥的鞋子往屯拖泥带水归来。“一春能有几番晴”是真

的：“小楼一夜听春雨”其实没有什么好听，单调得很，远不及你们都会里的无线电的花样繁多呢。春将半了，但它并没有给我们一点舒服，只教我们天天愁寒，愁暖，愁风，愁雨。正是“三分春色二分愁，更一分风雨！”

春的景象，只有乍寒、乍暖、忽晴、忽雨是实际而明确的。此外虽有春的美景，但都隐约模糊，要仔细探寻，才可依稀仿佛地见到，这就是所谓“寻春”罢？有的说“春在卖花声里”，有的说“春在梨花”，又有的说“红杏枝头春意闹”，但这种景象在我们这枯寂的乡村里都不易见到。即使见到了，肉眼也不易认识。

总之，春所带来的美，少而隐；春所带来的不快，多而确。诗人词客似乎也承认这一点，春寒、春困、春愁、春怨，不是诗词中的常谈么？不但现在如此，就是再过个把月，到了清明时节，也不见得一定春光明媚，令人极乐。倘又是落雨，路上的行人将要“断魂”呢。

可知春徒美其名，在实际生活

上是很不愉快的。实际，一年中最愉快的时节，是从暮春开始的。就气候上说，暮春以前虽然大体逐渐由寒向暖，但变化多端，始终是乍寒乍暖，最难将息的时候。到了暮春，方才冬天的影响完全消灭，而一路向暖。寒暑表上的水银爬到temperate上，正是气候最temperate的时节。就景色上说，春色不须寻找，有广大的绿野青山，慰人心目。古人词云：“杜宇一声春去，树头无数青出。”原来山要到春去的时候方才全青，而惹人注目。我觉得自然景色中，青草与白雪是最伟大的现象。造物者描写“自然”这幅大画图时，对于春红、秋艳，都只是略蘸些胭脂、硃磬，轻描淡写。到了描写白雪与青草，他就毫不吝惜颜料，用刷子蘸了铅粉、藤黄和花青而大块地涂抹，使屋宇皆白，山山皆青。

这仿佛是米派山水的点染法，又好象是Cezanne风景画的“色的块”，何等泼辣的画风！而草色青青，连天遍野，尤为和平可亲，大公无私的春色。花木有时被关闭在私人的庭园里，吃了园丁的私刑而献媚于绅士淑女之前。草则到处自生自长，不择贵贱高下。人都以为花是春的作品，其实春工不在花枝，而在于草。看花的能有几人？草则广泛地生长在大地的表面，普遍地受大众的欣赏。这种美景，是早春所见不到的。那时候山野中枯草遍地，满目憔悴之色，看了令人不快。必须到了暮春，枯草尽去，才有真的青山绿野的出现，而天地为之一新。一年好景，无过于此时。自然对人的恩宠，也以此时为最深厚了。





桂花糯米藕



椰皇粉蒸肉



时蔬捞汁海鲜

赴一场春天的盛宴

☆ 菜单制作/胡宗强 朱淼 摄影/吴丽娟

“

即便在雨夹雪的倒春寒中，也依然在山东大厦的美食中感受到了春天的清新。艳丽的色彩，艺术的造型，优雅的盛器，是对品质的追求，是对幸福的最新诠释。

”

1、时蔬捞汁海鲜

主料：海螺、带子、活海鲜等

辅料：象牙白萝卜、心里美萝卜、香菜、青萝卜、胡萝卜、木耳等

菜品特点：咸鲜微辣、酸香适

口，色彩艳丽。

此菜传承了鲁味中胶东沿海一带民众胜食海产品的喜好，又添加了特色的时令时蔬，让此菜品有了美妙的接合，从形、味、器中体现了鲁文化

的美食经纶。

2、椰皇粉蒸肉：

主料：猪梅肉、泰国椰壳

辅料：珍珠糯米、粽叶、粉丝

菜品特点：造型讲究、椰香味浓

操作流程：1、将椰子取出椰皇，按2/3锯开备用，将糯米洗净，泡制20分钟，将粉丝过油炸涨制碎，垫在盛器上备用

2、将梅肉改刀切成1厘米的丁放入调味料腌制入味，加入糯米放入椰壳中蒸制45分钟即可。



齐鲁烤花馍



牛油果三文鱼



话梅红参



自贡五香牦牛肉



砂锅玉菜海蜇里

3、齐鲁烤花馍

这道面点是山东大厦的创新名吃，将做好的花卷整齐的排列成金字塔形，上笼熟，然后刷上蛋液，撒上黑芝麻，入烤箱烤至色泽金黄即可食用，其特点是外皮口感酥脆，面瓤暄软香甜，有浓郁牛奶和黄油的味道。

4、桂花糯米藕

主料：藕、糯米

辅料：糖、桂花酱

制作方法：

1、将藕去皮洗净备用，糯米洗净灌入藕中，藕的两头用牙签插好。

2、取锅入油炒糖色，加入冰糖，放入罐好糯米的藕，大火烧开，小火煮制4到5小时。

3、待煮熟的藕凉后，改刀装盘即可。

菜品特点：色泽红亮、软绵甜香。

5、牛油果三文鱼

主料：牛油果、三文鱼肉

辅料：芥末酱

操作流程：牛油果去核切薄片，三文鱼切长条，芥末酱提前滴在盘中，用10片牛油果片整齐摆好，放入三块三文鱼条，顺时针卷好，摆入盘中。

菜品特点：口味鲜辣。

6、话梅红参

主料：胡萝卜

辅料：冰糖、柠檬

操作流程：胡萝卜去皮洗净，用

挖球器挖成半圆形，放入锅中与冰糖、柠檬片一起小火煮2个小时。

菜品特点：口味甜酸、开胃养颜。

7、砂锅玉菜海蜇里

主料：海蜇里、玉芽菜

辅料：蛋松、五花肉片

操作流程：1、将海蜇里加入姜片、葱片、毛汤，小火煨至十分钟。

2、锅内加油煸香葱姜蒜，五花肉片、玉芽菜，加浓白汤，蛋松，海蜇里，胡椒粉，炖熟即可。

菜品特点：鲜香微辣。

8、自贡五香牦牛肉

选用西藏牦牛肉，采用传统工艺制作，色泽鲜艳，口味极佳，是自贡著名的特产之一。

最美自驾乐园



济南野生动物世界



济野微信公众号



济野官方微博



咨询电话：0531-83772666 官方网址：www.jnysdwsj.com

地址：济南市章丘区S244线旁（济南植物园南邻）



金秋九月，济南野生动物世界乘车游览区全新升级，除乘坐小火车游览之外，首次推出自驾车观赏野生动物项目，游客不出国门就可以自驾车轻松穿越五大洲，看遍世界珍奇动物和自然风光，体验一次环球动物旅行，动物原始风貌在这里尽收眼底。自驾游以最自由的方式让你感受真实、自然的动物世界，处处充满无束缚的自由与惊奇！世界级珍稀野生动物或成群结队或隐藏在丛林之中与您不期而遇。摇下车窗，草食类动物探头与你“贴面”，感受亲近大自然的乐趣。

最美济野

自驾爱车游览乘车游览区将途经非洲草原、高寒山地、澳洲山林、狂野地带、亚洲草原，在这里感受无束缚的自然体验。树林中悠闲吃草的梅花鹿、羚羊、角马、羊驼……它们不时“窜出”，在你车旁“踱步”，给你大自然的惊喜。偶尔也会遇到奇妙的动物朋友“占领”行车道，“阻挡”你的前行道路，给你制造“最期待的小麻烦”。为了避免动物不受到惊吓，自驾区保育员会提醒游客不要鸣笛，“野生动物才是这里的主人”，安静的片刻等待动物会为你让路，只有尊重自然、“不打扰式”的观赏野生动物，你才会完全融化在原始丛林之中；只有远离尘嚣，深入到这边自然腹地之中，才能体会到这份特殊的美妙。快驾着爱车来济南野生动物世界，这里会给您最美好的自驾游体验！





山东 & 南澳州牵手 Penfolds (奔富) 走进山东大厦

这是交流的桥梁，这是友谊的纽带，
山东大厦为两国文化经贸的友好往来架起互通有无的平台！



Penfolds 创立于 1844 年，拥有悠久历史传承，在澳大利亚乃至全世界酿酒历史中扮演重要角色

Penfolds 能够成为澳大利亚最经典的葡萄酒，源自永不停止的创新精神，源自对卓越品质的不懈追寻



地址：中国山东济南市马鞍山路 2-1 号
邮编：250002
电话：86 531 82958888/82508888
传真：86 531 82958886
网址：www.sdhotel.com.cn