# 我看酒店管理

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2024-07-02

*第一篇：我看酒店管理我看酒店管理——我看万豪礼赏计划201101420125 杨雅琳综述：随着我们国家的发展，外出旅游的人越来越多，商务旅行也愈发发达，加之大批优秀的国际酒店集团越来越多的注入酒店业市场，酒店业的竞争度自然也水涨船高，作为...*

**第一篇：我看酒店管理**

我看酒店管理

——我看万豪礼赏计划

201101420125 杨雅琳

综述：

随着我们国家的发展，外出旅游的人越来越多，商务旅行也愈发发达，加之大批优秀的国际酒店集团越来越多的注入酒店业市场，酒店业的竞争度自然也水涨船高，作为实习生，经过半年的实习，说实话对整个酒店业的发展认识真的连雾里看花的水平也算不上。但有一个道理是朴素的：谁赢得顾客，谁就赢得市场。而众所周知，开发一个新顾客的成本要比留住一个老顾客高得多。如何留住顾客，如何提高顾客忠诚度就成了酒店的最基本也是最重要的课题。

老万豪先生有这样一句名言，也就是万豪集团一直以来秉承的宗旨：你好好照顾你的员工，他们就会细心照料你的顾客，顾客就会成为回头客，酒店就会盈利。最终目的离不开盈利二字，而达到目的的直接方法就是让顾客成为回头客。而如何做到这样，方法法当然是多样的。作只有短暂实习经历的我来讲，讲什么优质服务我实在讲不出什么大道理来，我只能从一个我所发现的细小方面谈一谈。那就是会员制度，对于万豪集团，就是万豪礼赏计划。

一.我对万豪礼赏内容的了解认识

（一）.一万豪礼赏计划的会员等级：

万豪礼赏计划分为精英会员、银卡、金卡及白金卡4个等级，我列下举部分主要会员福利及升级标准：

1.精英卡，免费办理，住万豪，人人可以当精英。（当然，如果你并没有入住万豪任何一家酒店，想办理一张万豪精英卡也是可以的）

2.银卡需要在每年完成10晚住宿，可以得到20%的额外积分，优先延迟退房，亚太区的万豪酒店银卡免费网络。

3.金卡需要在每年完成50晚住宿，可以得到25%的额外积分，客房升级、行政待遇保证，免费上网和市话，因此万豪的金卡基本够用了。

4.白金卡需要在每年完成75晚住宿，可以得到50%的额外积分，除金卡待遇外，还可享受入住礼品（与积分二选一），亚太地区的白金卡经常会有套房的升级

5.超白金会员，邀请加入。据说全球被邀请加入的没有多少，一般要求入住100晚以上，但也没有具体要求，也没有具体特别的福利说明。我在工作中见到的一般都是大公司CEO之类。

（二）万豪礼赏计划的分数累积：

在入住万豪时，最后顾客可以自由选择要积分还是积航空里程，当然对于很多商旅人士来说，积到航空公司的飞行里程听起来也很有吸引力，但在我的工作经验中极少有看到客人选择里程，原因可能是中国企业更愿意给员工报销机票费用。我猜的。万豪的分数累积按照酒店品牌划分，由于品牌众多，规则看起来也很复杂。（积分全部换算成美元计算，我想我们人民币的坚挺美元的贬值也让拥有很多积分的万豪忠实顾客蒙受了损失。)1 不可累积积分的品牌很多，在国内分布极少，在此就不一一列举。2 每1美元累积2.5分的酒店品牌：

ExecuStay Oakwood旗下的公寓品牌，主要分布在美国，我对其不甚了解，不可累积里程

Marriott Executive Apartment 万豪行政公寓，在国内有三家分别在北京，上 海，深圳 1英里航空里程每美元 每1美元累积5分或1英里航空里程的酒店品牌：

Residence Inn by Marriott 万豪居家

TownePlace Suites by Marriott 是一家

套房酒店 在国内目前还没有 每1美元累积10分或1英里航空里程的酒店品牌： 万豪AC酒店（欧洲被万豪收购的品牌）每1美元累积10分或2英里航空里程的酒店品牌： Gaylord Hotels

JW Marriott JW万豪豪华酒店 我所实习的杭州JW万豪酒店就是其中之一 EDITION 是一家极具风格的精品酒店

Autograph Collection 是一家精选酒店，我也不懂什么意思 Renaissance Hotels 万丽酒店

Marriott Hotels & Resorts 万豪酒店

Marriott Vocation Club 万豪分时度假俱乐部 Courtyard by Marriott 万怡酒店 Fairfield Inn & Suites byMarriott SpringHill Inn & Suites byMarriott Ritz-Carlton 丽丝卡尔顿酒店，万豪礼赏计划的合作伙伴

（三）其它赚取积分的方式： “有赏同享”新会员推荐计划，每年最多推荐5名会员：

好友每次付费入住，可为推荐人累积2024分，最多累积5次

好友本人也可每次付费入住累积2024分，最多累积5次

因此，推荐人如果推荐5好友，每个好友住5次，那么推荐人可得2024\*5\*5=50000分，每位好友可得10000分。万豪酒店礼赏奖励活动，万豪的会议活动可是不能忘了的。

每场合资格的活动可赢取最高50000分（每1美元3分）或15000英里（每1美元1英里）或150000携程积分（每1美元10分）

同时可以获得每个房晚的积分，无论房费是人自付还是会议方支付

更重要的，当会议使用超过10个房晚时，可获得10个有效房晚用于保级升级。有了这个活动，75晚的白金好像也不难。

另外万豪网站上还常有活动更新，例如我在职期间就有一次超级奖励积分计划，还有新会员住两晚送一晚的活动

(四)积分的用途

终于说到重点了！

首先，万豪的房间兑换分为7个等级，和其它集团一样，这7个等级并不代表酒店的好坏，而是看着兑换热门的程度定级的 如图：

也就是说，对于JW万豪这样的4类酒店需要20000积分就可兑换一晚免费房，而像万怡酒店属于2类酒店，要兑换一晚只要10000积分，相当于在万豪花1000美元折合6000多人民币就可以再多享受一晚的免费。其实是很有优惠的。连续兑换的第五个晚上免费

如果使用积分兑换无论是标准房还是高级房型连续5个晚上，都可以享受第5个晚上免费的奖励，就是只收取你4个晚上的积分。可兑换航空公司里程

4.航空里程和酒店打包兑换（Travel Package）

据说这是万豪所有兑换里的核心部分，但由于这种兑换方式最低的兑换标准是20万豪积分，20万积分按最高的积分方式下也至少需要在万豪旗下酒店消费100万美元以上，我还从来没有真的见识到一次这样的积分兑换，但真正有这样积分的客人可兑换连续7晚的万豪1级别-5级别的酒店+5万英里部分公司里程或3万5千英里部分公司里程。

其实这个20万兑换在万豪的计算是，7晚5级别酒店以150000积分算，剩下的5万以1比1的比例转到航空公司去。那么除了20万兑换档位还有 一更高的，随着酒店级别的不同或你想要的航空公司里程不同来决定，但是计算方式都是一样的。为什么说这个联合兑换划算的？其实就是航空公司的里程1比1的 比例给你转走了。

这个兑换虽然酒店和航空是绑在一起的，但是那也就是兑换的时候，实际上他们是分离的，航空公司的积分转走了，而酒店你可以去住任何一家符合条件的酒 店.虽然有时候客服会叫你在兑换的时候必须选出一个酒店，但是你可以马上吧这个预定取消，然后那7晚的电子卷就一直保留在你的账户，一年有效。兑换万豪礼品卡或礼品支票

积分可以兑换万豪的礼品卡或支票，这些礼品卡或支票可以用在支付在万豪酒店的所有消费，也可以用来送人。住店期间即时兑换消费

在美国，加拿大和欧洲的部分万豪酒店已经推出了直接用积分抵消费的用法。而在大中华区据我所知还只能兑换房费。

7.网上兑换礼品

万豪计划有一个非常大的积分兑换商城，里面商品应有尽有，选择多种多样。甚至可以用积分买飞机票或将积分直接捐给慈善机构，因为万豪跟慈善机构也有合作。

这么多元化的积分兑换方式，还是非常吸引人的。

二、万豪礼赏计划的利弊分析：

1.我想万豪礼赏针对的主要是商旅人群，总的来说，万豪在国内的分部有些不均衡。京沪到处都是，广深也有了不少，其他二三线城市分布很少。这对国内的商人来讲并不方便，因为即使你是完好的白金会员，你出差到某个中等城市时却无万豪可住，这显然不利于顾客忠诚度的建立。但关于这方面万豪正在大力改进，因为是作为酒店管理集团而非业主出现在中国市场上，这使得万豪在中国的扩张可以大踏步的迈进，在未来几年中，万豪的触角降生向中国的更多中型城市，几十家万豪投入建设中，这无疑会产生更大的竞争力。

2.万豪的待遇还是不错的，特别是金卡就能够保证待遇、网络、电话（丽丝卡尔顿只升一级、没待遇）。但是每年50/75晚的保级压力还是很大的，对于万豪来说，保级就是一场战斗，如果完不成入住天数就会被降级。在网站上还看到，还可以通过积分买回上一年的级别的政策（最多买回一级且不能超过上一年级别）:

If emailing us, include your name and Rewardsnumber, then copy(or cut-and-paste)one of the three options below:

Buy Back my Elite status from Gold toPlatinum status: 40,000 points

Buy Back my Elite status from Silver toGold status: 25,000 points

Buy Back my Elite status from Basic toSilver status: 7,500 points

这个BUY BACK也是非常给力的。一些有人，住得不多，但消费高，积分多，就年年用BUY BACK来保级。

万豪的保级晚数Roll Over也是很有特色的，某一年住多了的话可以留作下一年保级。促销活动：万豪的Mega Bonus似乎已经成了每季度常规的促销，即住二送一，根据不同的类别有不同的免房上线。这种简单的促销确实给万豪赢得了不少顾客，使更多人转向了万豪的怀抱。

说白了就是一张会员卡可以通过怎样的福利拴住多少回头客的问题，酒店在这方面做的少了没有力度，做得多了又不免降低了酒店的品级。就是要保持那种我发给你福利的感觉，要既谦卑有很拽。如何能在不降低档次的前提下冲出重围，在中国酒店业杀出一条血路，赢得更多客人，得到更高的市场占有率，万豪正在路上，而经历了实习后的我，重新回到学校，发现要学的东西还有太多太多，更是一个刚刚出发的人。

**第二篇：我看酒店管理**

实习生在酒店所占的比例将越来越大，这已是一个不可改变的趋势。随着实习生在酒店所要承担的任务越来越与正式员工接近，实习生的工作性质也在渐渐地向正式员工趋同。由于实习生本身的学生身份，这也导致实习生在工作中与酒店的矛盾也越来越突出。

以我所在酒店为例，由于人员的严重不足，酒店在对实习生的使用，近乎是单纯的用来填补眼前的用工缺口。在酒店眼中，实习生已成为酒店用工荒问题中临时性，流动性的劳动力资源。这种由学生向劳动力的粗鲁转变，远离了旅游管理专业实习的最初目的，也使很多实习的同学不适应。虽然在实习的目标中，包含了对实习生吃苦耐劳精神的锻炼，但这种锻炼不应简单粗暴的变成枯燥超负荷的体力劳动，这是对实习生的专业性、成长性的破坏。任何合作都应建立在双赢的基础上，实习生再为酒店做出经济贡献的同时，对酒店也会有相应的期待，希望在实习过程中得到锻炼，学习，加深对酒店业的了解，以达到自我发展的目的。这种锻炼、学习、了解应该是全面的，深层次的，这样才能使实习生实现自我发展。

然而实际情况是酒店对实习生的培训仍显狭隘化、表面化。酒店对实习生的主要培训方式还是很传统的由师傅带新人，将自己的工作经验口头传授给徒弟。这种师徒式的培训，会使原本相互平等的员工之间出现等级差异，让新员工在老员工面前矮人一等，我们都可以想象，师徒跟同事关系是不一样的。另一方面，这种培训带有师傅强烈的主观色彩，由于各位师傅之间的差异，决定了实习生不可能收到系统、全面的培训。加上酒店员工的紧缺，培训也就逐渐变成了教会实习生怎样干活，以尽快成为酒店可用的劳动力。这自然达不到实习生们希望提高自身素质以达到自我成长的目标。没有系统、科学的培训，实习生对酒店的了解，也只能停留在了解自己所在的部门怎样运作，至于对酒店各个部门间整体的配合、运作及酒店在这个社会中的功能、整个酒店业的发展状况，酒店行业的发展方向都缺乏一种高层次、全局性了解，作为旅游管理专业学生，其专业性不应仅仅停留在具体操作技能上，还应体现在其理论性和预见性。

另外，实习生在感情关系上跟酒店的矛盾也不容忽视，由于工作中的存在的各种不公平对待，各个学校的实习生都有过想集体罢工离开的冲动。

而我认为，实习生本身的性质，是引起这些矛盾的主要原因。实习生，顾名思义，“实习性”和“学生性”是他们的两个主要性质。“实习性”说明他们是短暂的、流动的。“学生性”决定了他们在受到酒店的管理的同时也要按学生的制度做事。这两个性质导致了以上矛盾的产生：

一、酒店不会把他们按自己的长远发展需要去培养，不会舍得花时间去让他们去有计划、全面的学习提高。酒店对员工进行培训来提高他们的素质并不能立竿见影，效果的产生会有滞后性，而实习生在不是很长的实习期结束后要离开酒店。这使酒店的培训投资不能获利，酒店自然也不会做这种无效的投资。

二、实习生在酒店实习相当于在学校的课程，在学校有考试成绩的压力，在酒店有实习评价的压力。为了实习评价，实习生会尽量不与酒店闹翻，为了这门不能挂科的课程及一定要拿到的毕业证，实习生更不可能中途离开，制约性会产生不公平性，这激化了实习生在感情上与酒店的矛盾。

作为实习生的一员，我们都要思考问题的解决之道。实习生不以赚钱为目的，实习生的主要目的是为了学习、提高自我。所以，实习生不是酒店可以廉价打发的劳动力。培训教育也应像获取工资一样成为实习生明确而不可或缺的权利。在实习之前，我们应对这项权利作出具体，硬性的要求，而不是现在这样由酒店单方面随意决定。当实习生与酒店发生冲突时，应避免实习生跟酒店直接解决，这种力量不对等的方式不能有效地解决问题。这需要一个能代表实习生利益的组织出现与酒店实行平等对话。从个体的角度看，旅游管理专业学生的实习是一个长期的活动，实习生也是酒店业中一直重要力量。作为实习生的负责者，学校是实现上述措施的最好选择，我们也希望学校能成为实习生利益的最好维护者。

**第三篇：我看会计人员管理体制改革**

我看会计人员管理体制改革

-------------------------

编辑整理: 转账支票填写 编辑:王菲 文章来源：新浪

会计委派制虽有其优点，但也存在一定的弊端。要想通过实施该项制度来加强会计监督，推动廉政建设，实属难以完全奏效。那么，在会计管理体制改革上，究竟如何才能取得实质性的突破和更好的效果呢？笔者在此提出一种新的思路，希望为会计人员管理体制改革尽一份力。

**第四篇：我的酒店管理观**

我的酒店管理观

进入二十一世纪的今天，企业已开始聚焦于文化层面的竞争。许多企业为了赢得市场的一席之地，纷纷把企业文化建设推上了战略发展的高度位置。可以说，在当前经济飞速发展的形势下，缺少文化内涵的企业将绝无可能跨越二十一世纪。

目前，在酒店行业广大企业已将企业文化建设作为一种新兴的时代管理发展方式，并在不断地进行着更深层次的探索、实践和推进的过程中，突出强调要集中精力、明确重点、抓好三个着力点，与时俱进地提升发展本企业的文化体系内涵，及时打造成为企业新的竞争力，具有重要的现实意义。

第一，制定系统的、切实可行的酒店文化建设工作推进方案。即在重新梳理企业宗旨和发展战略，并在通过明确的战略目标与战略定位、适度调整企业文化建设方向和理念的基础上，按照酒店文化建设推进工作的需要，制定出目标明确、措施得力、可操作性强的系统性工作方案。要求至少应覆盖10个方面内容，体现出6个“明确”：即企业的核心发展战略、企业哲学和宗旨、企业发展目标、企业经营战略、企业制度化建设、企业管理要素、企业员工行为准则、企业视觉形象、企业服务及产品形象、企业的社会形象，以及明确的企业文化建设目标和方向、明确的企业价值观、明确的企业文化个性化特点、明确的创新发展原则和重点、明确的全员参与精神和要求、明确的竞争取胜原则和路径，同时还要在企业持续的宣传教育中，不断灌输先进的经营管理理念，大力弘扬与企业的奋斗目标、企业精神和社会发展相一致的价值体系，千方百计地激发员工投身企业文化建设的信心和热情。

第二，拓宽“人本化”管理之路，让员工真正担当起酒店文化建设推进工作主力军的责任。把酒店文化建设的内在要求与经营管理中重视人、相信人、要理解人、发展人的人本观念紧密结合起来，努力创造一个上下沟通渠道顺畅，员工的意见和建议能够及时反馈，成绩和贡献能够及时得到肯定与表彰，个人的职业发展可获得支持和培养，有途径有机会参与管理和被选贤任能，以及一个宽松、和谐、愉快的人际关系和工作环境，形成真正以人为中心的管理局面，从而最大限度地激发出员工身上蕴藏着的巨大的主观能动性和积极创造性，变被动参与文化建设为主动推动文化建设，使其成为真正意义上的酒店文化建设推进工作主力军。

第三，把员工队伍培养成为一支富有学习精神的学习型团队。酒店文化建设的发展进步是企业全体人员共同创造的结果，从酒店文化建设发展战略的角度看，除了继续坚持、强化上层的主导和推动作用外，有意识地引导带动广大员工努力学习国家的大政方针、国内外先进的管理经验和优秀的管理方法，并结合企业实际不断加以深入探讨研究，培养创建出一支富有学习精神的学习型团队，业已成为企业的当务之急。展望发展，拥有学习型团队的企业必将会成为未来最成功的企业。

**第五篇：我看**

我看《羚羊木雕》

今天，我读了课文《羚羊木雕》，心情久久不能平静。

文章讲述了这样一件事：“我”因看到好朋友万芳喜欢，便将爸爸从非洲带回来给“我”的羚羊木雕送给了她。她也十分激动，送给我一把小藏刀，可是妈妈却认为小孩是不能赠送如此贵重的物品，使我被迫讨回羚羊木雕，然而万芳妈妈却误解了万芳。虽然万芳原谅了我，但我却觉得我是世界上最伤心的人，因为我对朋友反悔了。

读了《羚羊木雕》后我感慨万千。文中细腻地刻画了多个人物，他们年龄差距很大，性格各异，形象鲜明。爸爸和妈妈重财轻义，完全不了解孩子的心灵，不尊重孩子的感情，对孩子采用一种简单生硬的态度。奶奶很体贴“我”的感情，知道友谊、亲情和孩子的自尊心比金钱更重要，但是奶奶当不了家，不能使事情有所挽回。万芳妈妈也不了解孩子，误会了孩子。而我和万芳则非常注重、珍惜友谊。万芳善解人意，体谅我的难处。文中倒数第二段“我”呆呆地望着她，止不住流下了眼泪”。这是激动的泪水：朋友体谅了自己的难处，友谊依然完好；这也是伤心的泪水：父母完全不了解孩子的心情„„

但是，我们在平时，不能总认为大人不理解我们，一方面，我们要从小学会有主见，但是另一方面，做事情要跟大人商量后再做，这样可以避免误解和矛盾。：、

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！