

创新精益模式、瞄准大健康产业、尝鲜智慧客房、聚焦互联网+转型

打造旅游产业标杆——鲁商旅游精彩进行时



■核心提示：山东省商业集团有限公司(以下简称“鲁商集团”)是1992年底由山东省商业厅转体组建的大型国有企业。经过20多年发展,已成长为涵盖现代零售、房地产、酒店旅游等多个领域的多元化企业。2016年,集团实现营业收入1016亿元,经营规模居2016年中国企业500强161位,连续多年位居山东服务业首位。

其中,鲁商集团的旅游板块山东银座旅游集团有限公司已覆盖酒店、旅行社、景区景点等多元经营业态,以智慧客房等新技术、大健康产业等新产业、互联网+所衍生的新业态和以精益管理和服务的新模式,在新旧动能转换的大势中勇立潮头,不断开创各项工作新局面,打造旅游产业标杆。

□张鹏程 申红

超前眼光创新精益管理与服务模式

早在2012年,鲁商集团旅游酒店负责人、山东省旅游饭店协会副会长周立刚就已经把目光聚焦到了精益管理模式。他把精益管理与酒店业进行组合,并选择了有37年历史的老国企泉城大酒店作为试点单位。

泉城大酒店始建于1973年,酒店硬件设施陈旧落后,员工队伍老化,原有组织模式也相对僵化刻板,各种管理问题导致了客源流失和效益连年下降。

“我在2003年进入这家酒店工作,历经了人事改革、减员增效等,但一直未找到一个系统提升管理的良方。”周立刚说,“直到2012年我到日本丰田考察学习精益管理,同样的生产与客房面积,但产出利用效率却高很多。我开始探索精益管理和酒店经营的契合模式。”

说干就干,周立刚在2012年下半年结合企业实际,构建起精益小组经营模式,将酒店划分为多个最基本的经营单位,每个经营单位选一名组长,赋予一线员工一定的经营权从而自主经营,提升员工的积极性。

精益管理小组经营模式能把各板块、各单位的人、财、物和信息等要素看成一个有机整体,优化资源配置。从2015年到2017年三年,泉城大酒店的利润逐年上升。

泉城大酒店通过在服务企业开展精益服务的实践经历,揭示了隐藏在精益服务实现背后、支撑精益服务呈现的内生机制,2017年11月份精益小组经营模式获中国烹饪协会颁发的中餐科技进步奖理论建设一等奖。下一步,将进一步夯实精益管理,形成可操作、能推广的经验,将模式进行进一步推广和传播。

以养老为突破口 发展大健康产业

人民健康是民族昌盛和国家富强的重要标志。党的十九大提出实施“健康中国”战略。目前,医疗健康产业越来越受到关注。从全球范围看,医疗健康产业正处于快速发展阶段。

基于此,鲁商集团旅游板块特地开发建设了临沂鲁商·知春湖项目以及鲁商福瑞达国际颐养中心,将目光转向养老,开始逐步发展大健康产业。

据介绍,鲁商集团打造了一个让老百姓进得来、养得起的养老方式。年轻、身体健康的老人可以通过旅游、学习等让生活更加

充实;半失能和失能的老人,则可利用康复医疗、护理等方面的优势,使生活更加舒心,也减轻子女负担。

在养老养生项目中,鲁商集团可以联动医药医疗、房地产、医护教育、金融、传媒、酒店、零售等多产业,构建多层次立体化养老产业体系。

新型养老社区定位在“中高端”的服务模式。主要面向中高端老年客户群体,项目全部建成后,将形成以养老居住、旅游度假、健身娱乐、养生为主体的特大型老年社区。公寓主要用于中原地区及周边乃至全国离退休老人的生活养老。老年旅游度假酒店的人驻则补充养老生活,为周边地区乃至外方老人以及港、台老人来某市度假旅游之用。

除了打造专业护理运营的养老公司,与政府合作接管养老机构,是鲁商集团发展养老产业的另一思路。受专业水平限制和投资不足制约,现在不少政府养老机构运营艰难,许多地方由此开始探索公办民营。公办民营将成为国内外养老机构运营的主要模式,鲁商集团为此专门成立了养老置业小组,探索接管政府养老机构的可行模式。

一款手机APP

可以使酒店工作效率提升30%

随着“互联网+”时代的到来,互联网已经遍布人们生活的各个角落。那么,如何将互联网运用到企业管理之中,使企业提质增效,也是鲁商集团一直在钻研的课题,并且成果颇丰。

首先,鲁商集团打造了覆盖整个集团的手机APP鲁商通,不仅仅在旅游板块,而是打通了集团旗下各产业分散的会员体系,涵盖了商场、买车、幼儿园等各产业板块。目前,鲁商通在集团零售、地产、家居、购物中心、旅游等产业的业务发展过程中,均开展了会员服务,其中仅零售业就有近500万的会员。

此外,鲁商集团旅游板块研发的银座旅行家APP,是银座旅游集团聚合旗下各产业优势资源,服务于顾客忠诚度奖励计划的会员俱乐部。目前拥有400多万会员,其中付费会员占80%以上,顾客可以享受到包括延时退房、住房折扣等福利。

而最大的亮点是精益通这一酒店内部使用的手机APP。它能实现酒店业务,酒店内维修工作、旅客从入住到退房一站式管理等功能,使工作过程无纸化,大大提高客人满意度,同时独创的员工考核机制,大幅度提高员工工作积极性,达到了客人满意、员工省力、提高效率的效果。经在泉城大酒店推

广后,整个酒店的工作效率提升百分之三十。预计在山东省推广后,所带来的经济效益可以提升一个亿。

此外,鲁商集团还积极寻求跨领域合作。近日,鲁商集团与京东达成战略合作框架协议,双方将以“共建山东市场的无界零售”为目标,以京东一银座无人超市完善线下业态;以京东到家等合作开拓线上增长点;以供应链、库存、物流等合作为纽带;以大数据、AI等信息技术及移动支付、电子账户等金融科技为手段,提升运营效率。目前,京东集团与鲁商集团共同运营的首家“X无人超市”已在济南试营业。

全省首批智慧客房 实现全语音控制

“可以通过与机器人的语音沟通,实现语音控制房间内电器设备如开关灯、空调电视等,还可以与客人进行实时交流,给小朋友讲故事等。”在泉城大酒店中,笔者体验了目前全省首批智慧客房。

据介绍,智慧客房利用物联网、云计算、移动互联网等新一代信息技术,构建了全新的智慧酒店信息生态平台,实现了在线预订/自助选房、自动入住/退房、一键开门、客房智控、信息互动、语音助理、房态监测、能耗分析、故障诊断、服务请求等智能功能。目前,部分智慧客房已经投入使用。除智慧客房外,智慧机器人也即将投入使用。届时,假如客人房间缺少了什么东西,只需要下一个指令,机器人就会直接送到客房门口。

在产业变革大浪潮中,鲁商集团时时不忘对员工进行针对性培训。集团“领悟学堂”培训共组织举办了18个专题的12次培训班,有3100多人次参加了培训学习。

培训内容方面,既有大数据互联网时代的“商业模式”课程模块,也有针对集团独立设置的“非商业模式”课程模块,总体上涵盖了商业模式创新、管理思维创新工具、主要产业板块业务分析、外加传统文化与领导艺术等与集团改革创新发展和新旧动能转换密切相关的多方面专题,总计邀请到16名业内知名企业家、名校教授、职业培训专家等前来授课,整个培训内容具有很强的针对性和实用性。

“山东省目前缺少产业链条完整,实力雄厚的旅游集团。”周立刚表示,“下一步,政府牵头拟成立山东旅游集团,将山东省零散旅游资源整合到一起,我们鲁商集团将积极响应,参与山东省构建大旅游格局,整合产业链,共享手头优质资源,助推山东省万亿级十大产业发展,壮大旅游国企实力,助力新旧动能转换。”

- ①沂蒙山银座天蒙旅游区
- ②鲁商集团数据中心
- ③鲁商集团旅游酒店负责人周立刚讲解精益管理
- ④菏泽银座颐庭华美达酒店
- ⑤青岛鲁商凯悦酒店

