



## 创新决定未来

**案例编号：**TJVI-A&G-027

**案例名称：**创新决定未来

**发生部门：**总经理办公室

**案例描述：**

南方的3月应是万物复苏,春暖花开的季节。但某星级酒店整个还笼罩在冬天的氤氲中。原来该酒店已经经营15年之久,15年之前可谓是酒店业中的佼佼者。但经过岁月的洗礼,酒店设施的原始性,加上周边酒店的开发以及中心地段的转移,严重制约了该酒店的发展,甚至到了生死存亡的重要关头。后因相关产业比如婚庆公司的发展,酒店总经理决定对酒店进行改革。就在改革这样的难看时期,该酒店出现下面的问题:想留的人才留不住,不想留的早已离去。因看不到酒店的前途所在,酒店部分员工准备辞去工作。酒店的总经理肖总当机立断,召开职工大会,将酒店目前面临的困难和现状明确告之,说现在是用人之际,需要大家的帮助,希望大家给酒店一次重生的机会,酒店为感谢职员也会改善职工的福利待遇。就这样,在肖总与所有人的努力下酒店顺利冲出了困境,赢得了重生。

**案例分析：**

对于酒店经营者,尽心培训人才,却落得为他人做嫁衣。你觉得你拥有伯乐的眼光,手下也有一群千里马,但是千里马却总朝别处奔去,即使你给了高官高薪。你觉得委屈,觉得郁闷,为什么你这么尽心培训的人才,竟就这么走了?人才难得,培训费心,人才流失,如此让你郁郁难解。对于中层管理,精心挑选人才,却最终与其擦肩而过。你可曾为了那个你用心挑选的人才的离职而怅然若失么,你觉得你做到了一切留住他的手段,却依然收效甚微,这是为什么呢?企业是在不断发展变化的,对于不同的发展阶段,可能需要不同的人才,人才要走,最重要的原因是因为他们已经不能学到更多,看不到自身发展跟企业发展的未来。

**后续跟进：**

改革从两反面入手,一是酒店内部管理制度的建立健全,二是与时代接轨,利用网络营销这一平台将酒店的唯一一个优势——有利的场地(适合与婚庆,拓展,会议公司合作)推向大众。利用与婚庆、拓展、会议公司的合作平台,努力提高酒店的接待能力和服务质量,做个性化婚庆,人性化拓展和会议,作响品牌效应。利用周边优势资源吸引顾客。改善酒店员工管理制度与办法,一切从实际出发,改善员工的工资待遇和福利,切实保障员工利益。

**案例反思：**



作为酒店总经理应用发展的眼光来看待酒店的经营与发展,不能将眼光停留在过去的辉煌与成绩上,而应审时度势的来管理酒店。总经理的思想和见解关系到一个酒店的生死存亡。身为酒店总经理就要全权对酒店和酒店的员工负责,积极引进新的管理模式和方法,将产品的开发与创新同社会的发展联系起来,鼓励员工创新和进取,带领全体员工努力工作完成酒店所规定的各项目标。用酒店良好的经营状况来给员工创立舒适安稳的工作环境,做到互惠互利。上述案例之所以会面临被淘汰的困难,是因为经营者眼光短浅,没有与外界保持联系。与各界人士保持良好的公共关系,树立酒店形象,并代表酒店出面接待酒店重要贵宾;指导训导工作,培养人才,提高整个酒店的服务质量和员工素质也是总经理的职责所在。

### 案例启示:

- 1.用发展的眼光看问题,做到与时俱进是酒店在经营发展过程中应遵循的原则;
- 2.创新与发展贯穿整个酒店的成长道路,创新改变命运;
- 3.管理者的眼光和决策关系到整个酒店的发展与兴衰。