

吴 强 著

# 旅人心迹

LU REN XIN JI



新疆人民出版社

# 旅人心迹

吴强 著

新疆人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅人心迹/吴强 著. 乌鲁木齐:新疆人民出版社, 2002

(南海风文丛/颜东 伍俊 主编)

ISBN7-228-07099-2

I. 旅... II. 吴... III. 中国—当代—文学作品集

IV. Q911.2-829

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 020134 号

责任编辑:曾多源

南海风文丛

---

出 版 新疆人民出版社

地 址 乌鲁木齐市解放南路 348 号

邮 编 830001

发 行 新疆人民出版社

印 刷 广东省佛山捷迅印务有限公司

开 本 850×1168 毫米 1/32

印 张 7

字 数 150 千字

版 次 2002 年 12 月第 1 版

印 次 2002 年 12 月第 1 次印刷

定 价 18.00 元



## 作者简介

吴强，男，1971年9月出生，海南省三亚市人，现从事旅游企业管理工作。曾有多篇作品在《中国旅游报》、《海南日报》等报刊上发表。系海南省青年作家协会会员。



## 阳光 沙滩 丽景海湾



# 旅游文化与故乡情结的歌者

朱文平

在三亚旅游饭店业中,吴强是颇有名气的一个人,这不仅仅因为他的第一部作品专集《旅人心迹》即将出版,还因为他创作的以三亚酒店业发展为背景的小说《风起大酒店》目前正在《三亚晨报》旅游周刊上连载,因而在朋友们集会的时候,免不了总要问他小说中的男女情感之事是否是他本人的爱情经验?每每这时,吴强大多是憨憨地笑着,不语。

吴强是土生土长的三亚人,他常常以“三亚土著”自诩。三亚作为我国新兴的国际滨海旅游城市,正以其广阔的旅游发展前景和无穷的魅力展现在世人面前。以面积论,三亚小则小矣;以旅游价值论,则三亚大矣。吴强作为“三亚土著”,生于斯,长于斯,亲身感受着三亚旅游事业的蓬勃发展,并积极投入到故乡建设者的行列。此间,吴强一方面不断选择、调整自我职业生涯设计与实践,另一方面努力寻找自己事业的基点和定位。于是,有了他在繁忙的酒店管理工作之余的辛勤笔耕,同时也便有了这部《旅人心迹》的出版。

《旅人心迹》记录了吴强从事旅游饭店业以来的奋斗历程,以及他在这个奋斗历程中的失落和收获。从内容上分,全书分二个部分,其一是作者以一个旅游从业人员的眼光,站在行业发展的角度,深入分析三亚旅游业发展中存在的问题,并试图通过对这些问题的剖析达到营造三亚旅游文化独特氛围之目的;其二是表现作者率真性情和朴实生活的文学作品。第一类文章主要收录在《星光灿烂》、《书香四溢》等专辑里,在这些文章中,无论是以纪实手法写三亚旅游饭店业中勇立潮头、敢于开拓、富有进取精神的酒店老总们的故事,还是以是一个旅游饭店从业人员的思想敏锐和责任感,对三亚旅游业发展中面临的机遇与挑战所作出的有益的探索,均准确地把握了三亚旅游文化特征,客观地表现了三亚旅游独特的人文景观和丰富内涵。从这个意义上讲,《旅人心迹》所反映的不止于一个旅游饭店从业人

员简单琐碎的喜怒哀乐或肤浅认识,而应提高到一个三亚旅游饭店职业经理人对故乡旅游文化的弘扬、甚而对大三亚旅游资讯的传播之层面。这正是吴强所怀有的三亚山海风情和文化情结。

三亚拥有得天独厚的热带海岛旅游自然资源,她的蓝天、碧海、沙滩、空气和气候令人神往;她原始的生态、美丽的景点、丰富的人文以及林立的国际著名酒店令人喟叹;她承办的“天涯海角国际婚庆节”、“世界太极拳健身大会”、“新丝路中国模特大赛总决赛”以及所荣获的“中国优秀旅游城市”、“全国生态示范城市”、“中国首个国际最佳养生城市”等殊荣令人目不暇接。三亚今天所拥有的这些与吴强记忆中的故乡三亚之间的距离显然是存在,这种存在自闯荡深圳而后返回故里开始,而这个开始注定没有结局。在怀念与现实的碰撞中,在童年梦呓与青春激扬的交织里,吴强以一颗炽热的赤子之心,热情讴歌海南的山水风物,表述不能自己的自豪与欣喜之情。《大东海的变迁》、《情系榕根坡》、《重返橡胶林》、《春游尖峰岭》、《海南风光行》等篇章是作者此类文学题材作品中的佼佼者。

吴强自觉地将自己定位于旅游文化与故乡三亚之间关系的追寻者的角色。作为星级酒店的中层管理人员,他凭藉科学的管理机制和规范的工作程序来履行自己的岗位职责;而作为一个酷爱旅游事业、热爱故乡的青年作家,吴强无疑是一个激情前行的旅游文化与故乡情结的年轻歌者。正因为吴强的激情与年轻,也使得其作品在谋篇布局和语言锤炼上似乎仍有不少富余的空间;浓郁而强烈的地域文化思维,也在一定程度上约束了作者原本可以更加阔大的主题思考与文章架构。

“少年不识愁滋味,为赋新词强说愁。”在当代许多年轻人面对现实诱惑手足无措或空虚度日之时,吴强却在几年时间内埋首案头写出洋洋十余万字的作品,由此足可说明吴强是一个勤奋的人。一份耕耘,一份收获。《旅人心迹》的出版是吴强个人智慧与努力的结果,也是繁荣三亚旅游文化事业的善善之举。仅此,《旅人心迹》便值得人们关注、阅读和欣赏。

# 目 录

|        |        |
|--------|--------|
| 序..... | 朱文平(1) |
|--------|--------|

## 第一辑 星光灿烂

### 创丽景名牌,攀酒店高峰

|                        |     |
|------------------------|-----|
| ——记三亚丽景海湾酒店总经理左正万..... | (3) |
|------------------------|-----|

### 大东海畔,珠江号正扬帆远航

|                         |      |
|-------------------------|------|
| ——访三亚珠江花园酒店总经理邓剑华 ..... | (12) |
|-------------------------|------|

### 文化滋润仙人掌 撑起一片艳阳天

|                          |      |
|--------------------------|------|
| ——访三亚仙人掌度假酒店总经理张嘉毅 ..... | (20) |
|--------------------------|------|

### 璀璨的明珠 从大东海畔升起

|                      |      |
|----------------------|------|
| ——三亚明珠海景酒店发展纪实 ..... | (25) |
|----------------------|------|

### 山海倚天笑 齐鲁竞风流

|                         |      |
|-------------------------|------|
| ——访三亚山海天大酒店总经理张春林 ..... | (38) |
|-------------------------|------|

## 第二辑 书香四溢

|                       |      |
|-----------------------|------|
| 丽景海湾酒店打造企业文化新概念 ..... | (51) |
|-----------------------|------|

|                      |      |
|----------------------|------|
| 儒家思想与企业文化的完美结合 ..... | (61) |
|----------------------|------|

|                         |      |
|-------------------------|------|
| 企业文化,参与国际市场竞争的有力武器..... | (63) |
|-------------------------|------|

|                         |      |
|-------------------------|------|
| 中国第一家五星级度假酒店的文化情结 ..... | (65) |
|-------------------------|------|

|                        |      |
|------------------------|------|
| 感受土著文化与田园风情的休闲理念 ..... | (67) |
|------------------------|------|

|                         |      |
|-------------------------|------|
| 努力营造生态、自然、文化的全新氛围 ..... | (69) |
|-------------------------|------|



|                       |      |
|-----------------------|------|
| 金色的热带棕榈洋溢文化的魅力 .....  | (72) |
| 椰林深处,小桥流水人家.....      | (74) |
| 企业文化建设塑造酒店的辉煌 .....   | (76) |
| 人文关怀丰富酒店企业文化的内涵 ..... | (79) |
| “环保”理念开创旅游文化新天地 ..... | (81) |

### 第三辑 倾心酒吧

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| 浅析酒店行业的用人观念 .....           | (85)  |
| 培训,想说爱你不容易.....             | (88)  |
| 我与店报的不解之缘 .....             | (91)  |
| 酒店人员流动利弊之我见 .....           | (94)  |
| 旅游景点让人欢喜让人忧 .....           | (97)  |
| 关于走“福如东海”文化品牌运营之路的几点设想..... | (100) |
| 山泉饱含爱民意 海景尽结拥军情.....        | (106) |
| 夺冠之路.....                   | (114) |
| 从侏罗纪公园想起海南长臂猿.....          | (127) |
| 经济特区好.....                  | (130) |
| 我是中国人.....                  | (133) |
| 爱国与纳税.....                  | (136) |

### 第四辑 山海飞歌

|                 |       |
|-----------------|-------|
| 大东海的变迁.....     | (141) |
| 大东海之夜.....      | (144) |
| 两封信的故事.....     | (147) |
| 我们和天涯海角有个约..... | (150) |
| 情系榕根坡.....      | (154) |

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 河边,静静停靠着一艘小船 ..... | (157) |
| 重返橡胶林 .....        | (161) |
| 寻觅打工足迹 .....       | (164) |
| 飘雨的日子 .....        | (167) |
| 我把春夏秋冬都给你 .....    | (170) |
| 走在夕阳中 .....        | (171) |
| 青青池边草 .....        | (173) |
| 在家教的日子里 .....      | (175) |
| 相约在 1997 回归日 ..... | (177) |
| 一位老人和香港的故事 .....   | (181) |
| 回家 .....           | (183) |
| 我要去旅游 .....        | (185) |
| 春游尖峰岭 .....        | (188) |
| 野猪岛采风 .....        | (192) |
| 海南风光行 .....        | (196) |
| 三亚酒店人的“年” .....    | (206) |
| 后 记 .....          | (209) |

# 第一辑 星光灿烂



## 创丽景名牌 攀酒店高峰

——记三亚丽景海湾酒店总经理左正万

### 引 子

丽景海湾不是传说,而是真实的故事,是清江故事的延伸。

丽景海湾之所以成为传说,那是因为在美丽的南国三亚,有“鹿回头”动人的爱情故事;有“大东海”福如东海的优美传说,才让丽景海湾充满神奇的传说色彩。

由湖北清江水电开发有限责任公司为主投资兴建的三亚丽景海湾酒店,位于美丽旖旎、风景如画的大东海畔,背依满目青翠的鹿回头风景区。这里依山傍海、环境优美,有得天独厚的自然景观;有美丽动人的传说故事,酒店是清江公司在三亚的“经典之作”。清江水电开发有限责任公司是全国 500 强大型企业之一,拥有数十亿元的固定资产和一支高素质高水准的专业技术队伍;公司领导们以战略家的眼光和超前的时代意识,把目光投向美丽的南国三亚,以“敢为人先,艰苦创业、团结协作、勇于奉献”的大无畏精神,投入到三亚日趋饱和的旅游饭店业市场,为公司拓展新的发展空间和加入 WTO 后参与国际市场的竞争,开创了良好的局面。

三亚以出售阳光、沙滩、碧海、蓝天而闻名于内外,并以其独特的自然风貌和人文景观营造了一种颇有影响的旅游文化氛围,吸引着来自五湖四海的宾客。为此,公司领导看准了这一发展前景和其蕴藏的巨大潜力,斥巨资在三亚按四星级标准兴建的丽景海湾酒店,布局新颖独特,园林别致典雅,是大东海旅游区唯一的一

家休闲度假型酒店,总占地面积 18000 平方米,总建筑面积 20000 平方米,拥有客房 200 间套,KTV 包厢 35 间(三亚之最),同时容纳 500 人用餐的中、西餐厅。酒店的建成开业为三亚的旅游业增添了新的血液。

三亚丽景海湾酒店于 2001 年 2 月破土动工,经过短短八个月,一座风格独特、宏伟壮观的酒店就展现在人们的面前,不能说不是个奇迹。这就是清江速度;这就是清江精神。当年清江建设者们在建设隔河岩水库时,也是这“敢为人先,勇于奉献”的精神,开创中国水电建设管理史上的先河;在三亚也是这种精神让丽景海湾充满了神奇的传说色彩;清江公司的开拓者在把充满改革旋律的“隔河岩工程”献给清江两岸人们的同时,也同样把充满传说色彩的丽景海湾献给聪慧的三亚人民,在三亚的旅游业中独树一帜,塑造新的辉煌。

### 一、临危受命 南国喜创奇迹

2001 年 10 月 2 日,酒店在一派喜气洋洋的欢乐氛围中隆重开业了。从破土动工到对外营业仅用了八个月的时间,创造了三亚酒店业建设史上的一个奇迹。

三亚丽景海湾酒店的建成开业是湖北、海南两省领导共同关怀支持的结果;是三亚市和清江水电开发有限责任公司携手发展旅游事业的成果,为三亚的旅游事业增添了一道亮丽的风景。酒店的建成开业离不开各级领导、社会各界的支持和帮助;离不开全体丽景海湾人所付出的艰辛和汗水;然而这一切更离不开一位德才兼备、不畏艰难、勇于开拓的酒店当家人,他就是丽景海湾酒店总经理左正万。

左正万,男,48 岁,湖北武汉人,中共党员,大学学历,军人出

身,在部队服役了21年。1991年出任湖北武汉紫阳湖宾馆党委书记;1998年出任湖北清江水电开发有限责任公司麾下的湖北清江饭店党委书记、副总经理;2001年6月被委派到海南三亚,出任三亚丽景海湾酒店总经理至今。二十几年的部队生涯培养了他雷厉风行的工作作风;而多年的党务工作造就了他待人处世的原则;加上高瞻远瞩的眼光;不畏艰难、敢于开拓的魄力和胆识;用清江人特有的“敢为人先、勇于奉献”的精神,带领酒店全体员工艰苦奋斗,终于不负总公司的重托,从酒店筹建到开业,仅仅用了四个月的时间,再次让三亚同行惊叹不已;而开业仅过两个月来,他以高超的管理手段,不断创新的经营才智,对内加大管理力度,对外积极拓展客源市场,使酒店很快就步入经营轨道,使客房、餐饮、康乐齐头并进,营业额呈上升趋势,取得了良好的经济效益和社会效益。

## 二、身先士卒 尽显英雄本色

2001年10月3日,在酒店开业的第二天,左总在接受海南电视台《梦想与财富》栏目组采访时,曾含着泪深情地对记者说:如果没有员工们夜以继日辛勤的付出,没有他们无怨无悔默默的奉献,酒店就不能在短短的时间内如期开业,我为有这样优秀可爱的员工而感动……望着电视上左总为员工们流下的热泪,所有丽景人的眼眶都红了,一种被理解、被重视的感动油然而生。难怪员工们都说“在丽景海湾酒店工作是幸福的”,因为酒店有一位体贴下属、和蔼可亲、身先士卒的好老总。其实酒店的每个员工都知道,左总就是大家最好的表率,最苦最累的恰恰是左总。

2001年6月初,左总被委派到海南三亚后,由于人生地不熟,所以很多筹备前的各项工作都事必躬亲,每天从早到晚都在辛勤

地工作着：办理各种手续、证件；沟通各方面的关系；调查旅游市场；撰写营业前的各种工作方案、报告；经常忙得连饭都顾不上吃。为了节约开支，他没有住总公司安排的酒店，而是住最廉价的青年旅馆，每天天还没亮就往工地跑，直到晚上才拖着疲惫的身体回来，休息片刻后，又开始忙着案头工作直到深夜，天天如此。无论是人员招聘，还是员工培训；无论是进场开荒，还是筹备开业庆典，他都是身先士卒，和员工们一起干，从没有总经理的架子，每天工作都在十六小时以上。几个月下来，整个人都变黑、变瘦了，头上也多了白发……正是因为有这样的开拓者，发扬清江公司“敢为人先、艰苦创业、团结协作、勇于奉献”的精神，丽景海湾酒店才能在如此短的时间内脱颖而出，受人瞩目；才能创造出建设速度和单位投资创三亚同规模同类型项目最快和最低的新纪录。

### 三、运筹帷幄 唱响市场凯歌

酒店试业后，面对激烈的市场竞争，左总运用自己多年来丰富的管理经验，奉行“以人为本、以德治店、团结奉献、追求卓越”的企业理念；遵循“公平竞争、特色经营、优质服务、高效奉献”的经营方针；坚持“以员工为核心、以市场为重点、以质量为生命、以效益为目标”的管理宗旨，不断开拓和创新，使酒店的格调品味充分体现了“热带、海滨、休闲、度假、生态”的特色，严格按照现代企业制度运作，加强经营管理。他经常与销售部人员一起探讨酒店销售模式和方法，走市场化运营之路。在他的指导下，营销人员通过不懈的努力和酒店各部门通力协作，酒店取得了良好的经济效益和社会效益。酒店开业至今，接待了包括中国电影论坛、中国市长论坛、全国侨联部分城市联谊会；湖北东风汽车公司会议、上海强生药品供应会议、三湘都市报会议、佛山锐特 2002 春夏产品订货会、



FA3CHKNA 会议、福建顶点软件股份有限公司会议、杂交水稻国际会议等大型会议接待,每次接待都受到与会代表们的一致好评。尤其是在首届“中国电影论坛”的接待中,由于左总的高度重视,亲自布署,带领全店员工齐心协力,使此次论坛会议圆满成功,让百名全国顶级明星、著名电影制片人、著名电影导演等贵宾们留下美好的印象,产生了轰动效益。为三亚的旅游建设发展做出了积极的贡献,受到了省、市有关领导及各大新闻媒体的高度评价,使酒店声名鹊起,知名度大大得到提高。

#### 四、文化之路 风景这边独好

三亚做为国际滨海旅游城市,旅游企业的发展,服务质量的提高,是增强旅游城市声誉,使四海游客风涌云集的关键所在,而企业文化运营则是旅游企业走可持续发展的必由之路。在这方面,三亚丽景海湾酒店走在同行的前列,这都有赖于左总超前的意识和开创的精神。

开业之初,左总就已提出把企业文化运营纳入到酒店今后发展的战略日程上来。为此,在酒店员工封闭式培训期间,为培养高素质、高水准的员工,在今后的对客服务中,能更好地提供快捷、方便、优质的服务,最终让员工提供个性化服务,提高酒店的综合接待能力和服务水平及服务意识,酒店在成功举办了“我为丽景出点子”的点子会;《我心中的丽景》的演讲比赛;《员工手册》知识智力竞赛等活动的基础上,又举办了大型的酒店知识辩论赛,深受员工们欢迎。以此同时,还举行了“三亚丽景海湾酒店永远支持环保”的公益活动,到三亚湾清理海滩,这一举措不仅增强了员工们的环保意识,而且在经营管理的过程中引入环保理念,受到了有关部门的赞赏。另外,酒店还创办了自己的内部刊物《丽景风情》,为进一