

【全面解读五星级酒店精英光鲜背后的职场斗争和情感纠结】
【全景扫描酒店业经营的艰辛历程和外企兼并后的台前幕后】

关于五星级酒店职场的那些事



A1101

Hotel Elite

玉壶冰心 著

章勇开发的楼盘销量不错，

他萌生了要和国际酒店管理集团合作的想法，可齐智、袁朗、缙香、严旭等
这些曾经的开店元老们，将会怎样面对酒店将被外资整合的前景呢？

酒店精英

沈阳出版社

Hotel Elite

玉壶冰心 著

酒店精英

沈阳出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

酒店精英 / 玉壶冰心著. —沈阳: 沈阳出版社,
2010.11

ISBN 978-7-5441-4354-7

I. ①酒… II. ①玉… III. ①长篇小说 - 中国 - 当
代 IV. ①I247.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第 209661 号

出 版 者: 沈 阳 出 版 社

(地址: 沈阳市沈河区南翰林路 10 号 邮编: 110011)

印 刷 者: 三河市华润印刷有限公司

发 行 者: 沈 阳 出 版 社

幅面尺寸: 165mm × 235mm

印 张: 17

字 数: 228 千字

出版时间: 2011 年 1 月第 1 版

印刷时间: 2011 年 1 月第 1 次印刷

责任编辑: 沈晓辉

装帧设计: 柏拉图

责任校对: 罗 璇

责任监印: 杨 旭

书 号: ISBN 978-7-5441-4354-7

定 价: 25.00 元

》》》 主要人物表：

章勇：润泽集团董事长

齐智：润泽国际酒店总经理

袁朗：润泽国际酒店餐饮总监

严旭：润泽国际酒店房务总监

卓赟韵：润泽酒店人力资源部经理

洪岩：润泽国际酒店工程总监

缇香：润泽国际酒店财务总监

梁岗：润泽国际酒店采购部经理

叶灵：润泽国际酒店运作部经理

庄毅杰：润泽国际酒店电脑房经理

牟龙：润泽国际酒店财务部成本控制经理

简贞：润泽国际酒店房务部行政管家

林伶俐：润泽国际酒店前厅部经理

王京：润泽国际酒店销售总监

肖越：总经理齐智的秘书

罗金：润泽集团战略投资部部长，后兼任润泽酒店销售总监

朗悦彤：钢琴演奏师，齐智的初恋情人

魏雄：润泽酒店西餐厅经理

孟豪：润泽酒店中餐行政总厨

孙玄焕：润泽酒店高尔夫球场经理

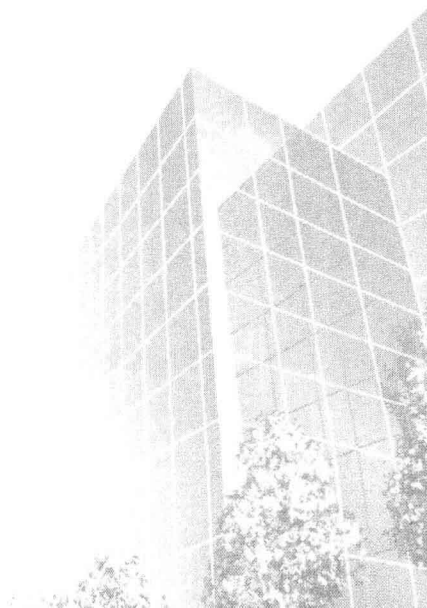
冯强：润泽酒店财务部收入审计文员，后离职

连强：润泽酒店采购部采购员，后离职

宫俊：润泽酒店人力资源部经理，后离职

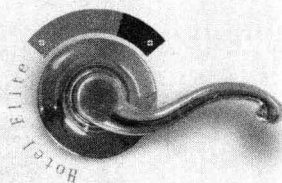
叶媛：润泽酒店公关部经理，后离职

谭先生夫妇：润泽集团合作伙伴，香港人





目录 CONTENTS



一

饭店筹建篇

能够坚持到开业的，都是英雄好汉

- 1 众人的期盼 / 003
- 2 忠心耿耿也会黯然落马 / 008
- 3 样板间里的谈心 / 014
- 4 风姿绰约的新任人力资源经理 / 019
- 5 节外生枝，化险为夷 / 025
- 6 大愚若智不如大智若愚 / 028
- 7 举杯消愁愁更愁 / 035
- 8 该出手时就出手 / 046
- 9 都有一颗不甘人后的心 / 054
- 10 酒桌上开起了故事会 / 061
- 11 身先士卒的老板大发雷霆 / 067
- 12 对酒当歌醉海边，邀友起舞梦桃源 / 073
- 13 工作就要分工明确，责任清楚 / 080
- 14 夜以继日忙收货 / 092
- 15 仿佛都成了开业庆典的策划高手 / 098
- 16 海鲜池风波 / 101
- 17 男人的心宛如深深的海洋 / 106
- 18 终于盼到开业的这一天 / 112



饭店营运篇：

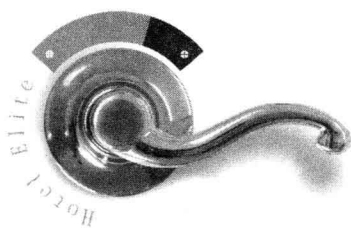
拳拳敬业心，绵绵儿女情

- 19 拓展训练,挑战自我 / 117
- 20 脑袋多拐了一个弯 / 122
- 21 深夜畅谈 / 130
- 22 一见钟情 / 135
- 23 男人本色 / 141
- 24 电梯事件 / 147
- 25 一波未平,一波又起 / 154
- 26 力挽乾坤 / 157
- 27 难忘的初恋情人 / 161
- 28 再生情愫 / 167
- 29 爱情的感觉,难以言喻 / 170
- 30 不懂专业是件令人郁闷的事情 / 174
- 31 空降“奇将” / 179
- 32 虚惊一场 / 184
- 33 被放大的错误 / 186
- 34 开除门事件 / 190
- 35 人性化还是人情化 / 193
- 36 不分青红皂白 / 199
- 37 最有成就感的“粉丝” / 204
- 38 美丽女子的爱与哀愁 / 209
- 39 向往人生若只如初见般的美好爱情 / 217
- 40 好事多磨 / 222
- 41 “我想要一份平静的生活” / 226
- 42 营销事故 / 229
- 43 SPA 风波 / 231
- 44 何处不相逢 / 234
- 45 表面的奢华 / 237
- 46 险酿灾情 / 240
- 47 出手相助 / 244
- 48 有人欢喜有人忧愁 / 248
- 49 萌生退意 / 252
- 50 你我相逢在黑夜的海上…… / 257
- 51 明日天涯 / 264

一

饭店筹建篇：

能够坚持到开业的，
都是英雄好汉





1 众人的期盼

香港飞往滨城的班机上，一位身穿白色夹克，长相俊逸的中年男子，刚将自己的行李箱放到飞机行李仓里，便坐下遥望着窗外，他皮肤白皙，面庞有棱有角，眼眶深陷，眼神深邃，看上去四十岁出头的样子，一看就是硬朗又不失斯文的南方男人。此刻，他眉头紧皱，似乎在思索着深奥的问题，只是，他皱起眉头的样子也很耐看，令人不觉得愁云密布。

这时，走来一对鹤发童颜的夫妇，“先生，我们能换个位子吗？”老太太问道。中年男子抬头，一张和颜悦色、保养很好的面孔映入他的眼帘，他迅速起身，“好的，没问题。”

这位爽快洒脱的男人，就是正在筹建中的润泽国际大酒店的总经理齐智，正是他领着他的同事们返回滨城，继续投入到忙碌紧张的酒店筹备工作中。

他坐到换来的位子上，好在这个位子离同事们并不远，他信手翻阅起航空杂志，突然，他的眼神凝聚在了一张清丽灵动的图片上，图片上

的女子明眸善睐，白裙飘逸，浅笑嫣然地伫立在蔚蓝浩淼、浪花翻涌的海洋中，独有一股超然出世，不惹尘埃的美，海边是一栋栋欧式风格的典雅别墅，“凭海临风，心似羽毛一样轻，胜境沧海云意平……”这清纯美丽的女子似乎在对他娓娓诉说着什么。

蓦然间，齐智竟有片刻的瞋睁，脑海里闪过一段段回忆，心里也莫名地跳动，“齐总，齐总”，耳边总是回荡着缙香和梁岗谈论他的话语，他却以为他们是在呼唤他。他下意识地合上杂志，仿佛怕人窥见了心中秘密一般“哦”了一声，见并无人搭讪，就又翻开那则房地产的广告宣传图片，继而微闭起双眼，不知是在沉思遐想还是恍然间进入了梦乡。

缙香和采购部经理梁岗却丝毫没有注意到齐智的微妙表情，两个人交流着对饭店筹建的一些想法，和缙香年龄相当却看上去比缙香老练的梁岗由衷地说：“幸亏齐总来了，不然我们整天忙也是瞎忙，遇到事情也没个拍板的，人家供应商来了，我们也货比三家了，可选出来的商品谁也拿不定主意要还是不要，搞得我们整天疲惫不堪的却又不出活，这回终于来了个拍板的了。”梁岗掩饰不住兴奋的神情，声音也越来越雀跃。

“是啊，我更高兴，跟专业人士打交道好过跟老板沟通，特别是财务专业性和原则性都那么强，有时候跟老板解释起事情来，我真是恨不得把饭店财务政策与程序煮给他吃啊，唉。”缙香想起齐智没来的时候，自己动不动就被老板章勇叫到办公室，面对他那些五花八门的要求，缙香无言以对，好在那些问题都是开业之后将面临的，章勇又确实不懂，所以，缙香也就模棱两可地敷衍过去了，可这回缙香放心了，齐智一看就相当专业。

她想起齐智第一次给部门总监们开会时，斩钉截铁地说道：“老板跟我谈的时候说他不会请酒店管理集团，他宁可将这个钱花到大家身上。我和他说，你不请管理集团也没有关系，你就把我视同管理集团派来的人，我做饭店这么些年，一切会遵照我的专业精神。你的饭店事业

很重要，我的职业前途从某种角度上讲，比你的事业还重要。而我也希望能够以这家饭店的成功经验，让自己的事业更进一步。”当时缇香听了暗暗佩服齐智的魄力，章勇也是个相当强势的人，说一不二，前面也有来做总经理的，但都因谈不拢被章勇打发回去了。不知道章勇听了齐智的这番话后感想如何，现在离开业迫在眉睫，或许章勇真是孤注一掷，将“宝”压在了齐智身上，或许确实是齐智的智慧和经验征服了章勇，不管怎样，缇香都很欣慰自己能够有这样一位上司。

那次会后，齐智又单独和各部门总监谈了一次，而缇香开门见山：“齐先生，您有一句话我特别赞同，也很佩服您。”齐智一愣，饶有兴趣地问道：“哪句话啊？”

“您说您做任何事情都会坚持专业精神，您知道，财务是个原则性特别强的工作，您没来的时候，我……老板都要我想想办法，别将高尔夫的收入入账呢。”缇香欲言又止，意犹未尽地说道。

“你放心，我不会让你做对不起你专业的事情的。”齐智果断地说道。缇香仿佛吃了颗定心丸一样，欣慰地和齐智谈起了自己部门的工作计划，齐智也很认真地听着。听完后，齐智长叹一声：“哇，三个月的时间我要完成近三年的工作量，真是压力好大啊！”

“放心吧，齐先生，不管怎样，我们一定会支持您的。”

高尔夫球场是酒店的一部分，如果他的账目不入账，被政府部门查到，会影响饭店的声誉，齐智是饭店总经理，任何与饭店有关的事情，他有权利知晓。

“你们还好了，如果再没个拍板的人来，我都要成为老板的御用厨师了，缇香还一个劲地催我写标准菜单，我哪有时间，一天几乎全给老板做饭了。”行政总厨孟豪的粤语普通话将缇香从回忆里拉了出来，让缇香和梁岗忍俊不禁。确实，自从孟豪来了后，章勇的胃囊称得上是袖珍型满汉全席。

想起在曼珠沙华酒店时，行政总厨哪用得着亲自动手呢，都是徒弟

们动手，而行政总厨的主要职责，是管理好自己的团队，做好半个成本控制就 OK 了。看来，民营企业确实与外资企业很不一样。

三个人的议论时不时传进一直在闭目养神的齐智耳中，他也渐渐从往日的回忆中清醒过来，思考起他所面临的现实。初来润泽酒店时，他就感受到了巨大的压力，房地产业起家的章勇可谓是个暴发户，这使得他做任何事情的风格都透着股急功近利的毛躁，还没等搞明白酒店行业的特点，就渴望着继续在酒店业一展身手，赚个盆满钵满。可饭店业本身是个细水长流的慢活，讲究精致的细节美，他既要忙于饭店的开业，还要将饭店的一些管理理念用尽量通俗的语言转述给老板听；而各部门的总监，都不是他亲自招聘的，他们来自于各大酒店的管理集团，他更要将他们本来已经习惯了的一些做法融会贯通，形成润泽酒店独有的管理模式，这无疑又是一大挑战。只是走南闯北、见惯了江湖风雨的齐智自然不会被这些事情困扰，他只期待章勇能够给予他足够的信任与权力。

他当时将厚厚一大摞饭店政策与程序交给老板章勇，因为章勇还没将签字权力授予他，可章勇却望着文件堆积起来的小山，夸张地大喊一声：“天书！”让齐智哭笑不得，章勇是个性情中人，翻了几页后说道：“你知道我一看书就头痛，等你有时间给我讲讲，我觉得差不多就签个字执行就行了，我没有时间看这些东西。”

他话是这样说，但若齐智不先告知他一声，而擅自签了字执行，他就会很不痛快。无论是集团还是饭店的事情，涉及签字的东西，他是一定要亲自看到的。

齐智不是第一次和民营老板打交道，对文化水准相对欠缺的某些私营老板的某些共性，例如多疑、不轻易放权等，是深知的，他并不愿意在小事情上引起老板的误解。

他雷厉风行却也知道凡事该谨小慎微，老板显然对他有着很强的戒备心理，涉及责任的事情是齐智来签字，但往往老板却又征询起其他人

的意见。章勇甚至不惜花钱，请了个酒店筹建专家组来评头论足。

专家组的水平和经验固然可圈可点，只是每周末从全国各地坐着飞机来，周六一天评头论足，周日一早再坐飞机走的这种蜻蜓点水式的工作风格，既浪费财力又毫无价值，对酒店的进展并没起多大的作用。

但章勇却一意孤行，不觉得他是在把钱往水里扔。来得早一些的部门总监们对老板的这种做法心知肚明。章勇其实是想让齐智明白，我饭店开业虽全依靠着你，但也并不是你一个人就说了算的，请这些人来，也是多听些意见，免得将鸡蛋全放在一个筐里，也免得你骗我。说白了，还是不太信任他。

听着专家组七嘴八舌的意见时，齐智脸上波澜不惊，不露声色，只要秘书肖越一条条做好记录。他虽是个自尊强势的人，但他也常告诫自己，无论怎样，都应该有海纳百川的胸怀。



2 忠心耿耿也会黯然落马

齐智一行人归来后，就马不停蹄地忙碌了起来。晚上加班开会，定那些开业前需要大批采购的物资，齐智仰靠在沙发椅上，微眯着双眼看着大屏幕投影，梁岗和缇香坐在一起，梁岗解释着各部门报上来的采购计划，缇香就在电脑上改动着。齐智思路清晰地决定着各个事项，犀利明亮的眼神毫无倦怠，已有困意的缇香心里掠过一丝感动，她向来崇拜事业型男人，那种因投入而忘我的工作热情让灯光下的齐智魅力十足。

“人力资源部不是已经有电脑了吗，怎么又申请买电脑？”齐智疑惑的目光投向了文质彬彬的人力资源部经理宫俊。“酒店筹建需要招聘大量人员，所以招聘经理忙不过来，想再招聘一个文员。”宫俊赶紧解释道。“那就等人来了再配电脑也不迟。电脑一类的办公设备，我只有两个部门的计划不会动，一个前厅部，一个财务部。”原本二百多台电脑的申请方案，被齐智砍掉了近乎一半。

果真是一锤定音的决策者风范，缇香将最终的购买方案拿给电脑房经理庄毅杰，颇有内秀的庄毅杰也忍不住说：“本来我也觉得他们报的



计划多了，可和部门老大们说，都没理我，看来咱这个总经理真是挺懂行的，从我第一次和他谈话时就感觉出来了。”“是吗？”缇香颇感兴趣。“是啊，他最初在老板隔壁办公，后来搬到酒店这边时，让我们帮着装电脑，我们本来想帮他搬的，可他却说你们只负责安装就可以了，让行李生帮我搬过去就好。呵呵，分工很明确呢。”“可这能看出什么问题呢？”缇香继续探究道。“这说明他非常知道员工的岗位内容与职责啊，很专业。”庄毅杰由衷地说。“你的观察和分析能力可真强啊，我现在也终于不需要和老板单刀赴会了。”缇香笑道。

庄毅杰是缇香在曼珠沙华工作时的同事，很有才气，做事情也非常用心，缇香一直很欣赏他的工作态度和人品。缇香到这里后，电脑房经理的人选，她脑海里第一个想到的就是庄毅杰，他在曼珠沙华虽然一直做主管，但那毕竟是国际品牌，她不想误人子弟，却又觉得这里对庄毅杰在职场上的成长，也可以积累到很多经验。

思前想后，她还是给庄毅杰打了个电话，将国际品牌和私营饭店给庄毅杰作了一番分析，让他自己定夺，没想到庄毅杰非常高兴能够再次和缇香成为同事，而缇香有了这样一个好助手，自然也是乐不可支，但她也再三叮嘱庄毅杰，离开的时候一定要好好和总监们沟通好关系，私营饭店前途未卜，若哪一天不想干了，还可以再回曼珠沙华效力。缇香的真诚让庄毅杰颇为感动。特别是当他加入到润泽酒店，听人无意中谈到缇香对专家组推荐的电脑房经理人选毫不心动，坚持要用他的时候，他就更信赖缇香了。

只是在工资上，缇香和宫俊产生了分歧。宫俊坚持庄毅杰不能马上拿到经理标准的工资，缇香据理力争，宫俊却不为所动：“一个不到二十六岁的年轻人，我要看看他的经验是否衬得上五星级酒店电脑房经理的职位后再决定，这也是他对老板负责任的态度。”“有志不在年高。试用期后是一定要按经理标准支付工资的，筹建期间酒店系统安装工作很重要！”“是挺重要，每个人的工作都挺重要的。”宫俊毫不妥协。

等缇香渐渐和各部门总监熟悉了之后，发现很多部门老大对宫俊颇有微词，说他就会削减员工的人力成本，可缇香印象里的他，却始终还是面试时那个谦和而通情达理的文弱书生，何况，削减人力开支也是站在老板角度上考虑。但是这样一来，部门总监们就经常抱怨招聘不到合适的人，几乎都是部门老大们通过关系从别的酒店挖人，人力资源部几乎形同虚设。而宫俊大事小事喜欢向老板汇报的工作风格，也让部门总监们对他退避三舍。

财务部和人力资源部，就是老板的财权和人权，常会有很多问题坐在一起沟通。缇香虽觉得宫俊在有些事情上确实过于较真了，但以她的直觉，宫俊并不像人们所评论的那样，就是个老板的忠实密探。不过，她也能感觉得出来，老板对他看上去是很信任的，特别是在工资计划上，对他的满意显而易见。老板开会时声称只要是人才，他是不惜重金的，但缇香却看到自己报上去的录用表格，工资一项往往都是低于宫俊当初给她的标准的。她不解其意，就含蓄地问了问宫俊，能不能把新的人力成本预算再给她一份，可宫俊却莫名其妙，“没有改变啊！”

缇香就奇怪了，“没有改变干吗你老改我部门的工资预算呢？你给我份新的，我有个谱了，也用不着每次为了这样的事情来回签字，浪费时间。”

宫俊欲言又止，终于被缇香问烦了后，就回答她道：“你以为这是我愿意改的吗？如果我不改老板就不签字，不签字人就进不来，人进不来，部门老大就到老板那里告状说我们部门工作效率太低，然后老板又找个理由再骂我一顿。我总不能和老板说“我早给你了，是你没有及时签字”吧？但他也不明说他为什么不签字，就说，就这么个职位还需要这么高的工资，你别忘记了，我这可是私营企业，还有，这个人要一千元，为什么要给一千五百元，别和我说职位工资标准什么的……还有缇香，你以后写职位名称尽量写得让老板明白一些，上次你写的收货文员，光文员这两个字，我给老板解释了一小时，他说收货的就是收货



的，干吗还文员，什么叫文员……”缇香听着他在电话里诉苦，也不由忍俊不禁，深表同情，没想到两人在专业工作上，和老板之间的沟通也可谓同病相怜啊！

这天，缇香又接到宫俊的电话，约她下午两点讨论员工缴纳养老保险金基数问题，缇香便将自己面试员工的计划往后推迟了。可下午一点半的时候，缇香却又突然接到老板秘书的电话，通知她十分钟后马上去集团办公室开会。

老板章勇有两大爱好，一是喝酒，二是开会。她常常忙到恨不能变成孙悟空、分身有术的时候，老板章勇的会议就仿佛南方夏天里突如其来的一场暴雨一样，倾盆而至了。

闯江湖出身的章勇，对他手下的这些看上去彬彬有礼、温良谦恭的酒店管理人员们，可说是又爱又恨，爱的是他要靠他们给他打响进军酒店业的第一炮，恨的是这些人脑子真是太不灵活了，动不动就跟他扯什么原则、程序，若是以这样的思维，这样的速度来干事业，他润泽集团不可能短短五年就发展到如此规模。所以，他开会，也常常会把这样的意识情不自禁地流露出来，那些部门总监们，也是排着队地挨训，章勇的爆发力很强，每当他咆哮的时候，缇香就暗暗思忖，他不唱歌多可惜啊，不然，中国也可以有一个“帕瓦罗蒂”了，他身材虽比帕氏略微纤细了一点，但也不相上下了。

缇香一走进会议室，就看到章勇脸庞通红，威严端坐在高高大大的皮椅上，他本就不是很精致的长相，皮肤黝黑，一发起火来，更给人感觉像是山林里的土匪老大。看来他又是暴风雨刚刚席卷而过，缇香恭敬地喊了他一声“章总”后，便坐到了房务总监严旭的旁边。

陆陆续续地，部门总监们都到齐了，章勇冲着一个角落说道：“宫经理，这件事我就不说了，你自己说说吧，让大家评评理，看到底你做得对还是不对。”缇香顺着章勇手指的方向望去，这才看到了角落里神态低落、因面孔白净而更显得满面红光的宫俊。只是，一贯对老板言听