

市劳动模范蒋华燕： 游客们心中的“格桑花”

□王晓燕 陈林忠 潘海滨 记者 张兆领

近日,在大纵湖东晋水城酒店举办的第二届职工技能大赛“中式铺床”项目现场,担任裁判长的蒋华燕时而驻足凝视、时而靠前细看,仔细观察每位参赛选手的操作过程,提醒裁判员按标准评好每一分。

笃学实干 芳华在导游岗位上闪光

2014年7月毕业于盐城工学院旅游管理专业的蒋华燕,怀揣美好的憧憬,成为盐城大纵湖旅游度假区第一批引进的大学生导游。

导游是新时代一个时尚而辛苦的职业,“追风逐日扛大旗”是她们的日常工作写照。蒋华燕来到单位后,感觉理想与现实之间存在着巨大的鸿沟,不仅工作内容单调,而且生活比较枯燥,还发现自己的专业技能还远远无法企及。与她同时而来的伙伴们都相继远走高飞,是走还是留,在她进退两难之际,组织上及时给她心理疏导、单位领导与其促膝谈心、身边同事给予温暖关爱,让她这个从外地农村走出来的孩子,坚定了自己的当初选择。

俗话说:大好河山有多美,全凭导游一张嘴。蒋华燕深知要当好一名导游,必须具有出色的语言技巧,丰富的知识资源,才能肩负起传播知识信息、传递审美观念、播撒中

华文明的重任。她从提升业务技能入手,在熟练掌握讲解范本的基础上,寻求每一个景点的历史文化底蕴、人文典故,体验身临其境的感悟。面对来自五湖四海的游客,她以科学规范的语言、准确无误的信息传播,让游客们充分体会到大纵湖宁静致远的意境、恬淡秀美的风光。无论沐浴在春光秋色里,还是暴走在烈日下,蒋华燕每天要走几万步,每一步都带着真情厚意,让游客领略到心中的诗和远方。

成功来自勤奋,付出终有回报。2017年在市举办的导游技能大赛中,蒋华燕力克群雄斩获第一名,并先后获得“盐城市金牌导游”、盐城“优质旅游”品牌人才、江苏省旅游创新发展优秀个人等荣誉称号。3年多的导游工作中,她接待游客10余万人次,出色地完成重要政务团体、大型团队的接待服务工作,受到游客的称赞和领导的高度好评。



劳模小档案

蒋华燕,女,1992年10月生,中共党员,“盐城市金牌导游”、江苏省旅游创新发展“优秀个人”“江苏餐饮业魅力女掌门”,现任大纵湖东晋水城酒店有限公司董事长。2019年被评为“盐城市劳动模范”。

博爱情怀

年华在园里绣韵时代

酒店是一个大家庭,员工就是家的成员。蒋华燕时刻把关心关爱员工装在心里,彰显出博大的为民情怀,绽放出巾帼风采。

用关怀铸就职工梦想,用关爱点亮企业辉煌。蒋华燕用好用活各项政策法规,鼎力支持工会组织建设,为企业发展凝心聚力。创建职工活动中心、康乃馨服务站等阵地,注重事事体察冷暖,时时关心疾苦。出台酒店工会走访慰问专项制度,为员工提供节日福利、大病救助、健康体检等10多项福利,使员工切实感受到企业大家庭的温暖。她鼓励员工学习深造,参加技能等级认定,让青年员工在酒店有成长、有方向、有未来。员工中已有31人取得职业技能等级证书。她用规范化的制度和人性化的管理,充分发挥员工的主人翁责任感,每月评出优秀员工,在文化墙展示她们的风采。酒店职工80%以上是大纵湖及周边乡镇的居民,还有不少宝妈需要接送孩子上下学,酒店就给他们弹性排班,让职工干好工作与照顾家庭两不误。贴心的人文关怀让员工倍感家的温暖,干事创业氛围十分浓烈,企业发展呈现出勃勃生机。

近年来,酒店先后完成三届长三角“金茉莉”微电影节、市文化科技卫生“三下乡”等大型活动及政务接待逾百场次。不仅赢得社会各界的高度认可,而且取得较好的经济效益和社会效益。2022年8月酒店成为省级职工(劳模)疗休养基地以来,已接待来自省内外疗休养团队38个,计1900余人。4年多来,酒店共接待游客60多万人次,被评为江苏餐饮名店,荣获市旅游经济贡献奖等多项荣誉。

奋斗是青春最靓丽的底色。蒋华燕10年多来的付出,收获了沉甸甸的果实。她表示,在未来的日子里,将不负初心,不辱使命,不断创新创优,引领广大员工为企业高质量发展,推进中国式现代化盐都新实践作出新的更大贡献。

本版图片由受访者提供

勇于担当 才华在企业发展中绽放

2020年3月,大纵湖东晋水城酒店有限公司正式成立,蒋华燕被委任为公司董事长。酒店建运时期正遇疫情,硬件在收尾,软件在建,如同一片半开垦的“荒地”,必须在“五一”正式开业,给她的准备时间仅42天。面对如此叠加的工作任务,对蒋华燕而言,既是重担在肩,又是严峻考验。她凭着在政府机关工作经历中学到的组织管理能力,从“招兵买马”、到组建管理团队,从设备安装、到项目规划,她都事必躬亲。不到一个月,就形成度假、观景、颐居、房车营地4个特色“开元品牌”。

由于缺乏酒店管理经验,经营初期,蒋华燕就站前台、进餐厅、到客房,体验动手能力、了解掌握“吃、住、用”业务知识,主动外出取长补短学习先进管理经验,定规章、抓管理、促运营,提高酒店综合品质。她牢固树立“顾客就是上帝”的服务理念,根据政务、疗休养、亲子研学、旅行社市场等不同类型推出定制化套餐,带领营销团队到浙江、跑上

海、上深圳,借助网红产品热点流量,做“特”宣传,招引客户。她时常教育引导员工,要使客人住得舒心、吃得开心,增加回头率,就要体现在日常服务的点滴之中,要让“每一句问候、一个微笑、一声再见”融入游客的心中。

优质服务是酒店的灵魂,菜品创新是酒店的生命。为提高服务质量,蒋华燕聘请高校、社会培训机构进驻酒店,对员工分工种进行业务培训,不断提升他们的业务技能。举办职业技能竞赛,是酒店每年的“必修课”。每季度推出“老中青、新婚夫妻、亲子家庭”等不同人群的主题客房布置比赛,以满足客人个性化需求;不定期组织员工进行中餐摆台、主题宴会创新等多项技能比赛,切实增强员工的服务理念,不断提高服务质量。她注重引进高水平厨师团队,采购地标食材,打造特色餐饮。始创了独具风味的江苏省百道乡土地标菜“红烧白壳螺蛳、大纵湖锅贴八鲜、三香蟹金饭”获省级金牌菜品,受到游客们的青睐。