

2012



北美洲台灣旅館公會
聯合總會

Taiwan Hotel & Motel
Association of North America

第七期
年刊



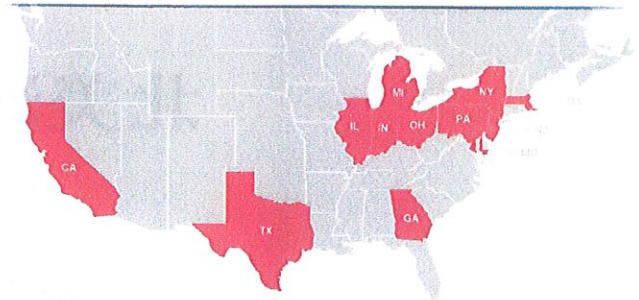
WWW.THMANA.COM

Tara Energy®

TaraEnergy.com
1-855-855-TARA

零售电力和天然气的直接供应商

- ★ 在过去十年, 我们是旅馆, 银行, 工厂, 连锁快餐店, 大型餐馆的电力供应商。
- ★ 商業用電
- ★ 居民用電
- ★ 承諾提供優質服務
- ★ 核心價值觀- 誠實, 正直和尊重
- ★ 長期合約固定費率低
- ★ 特定條款合同- 特定條款合同靈活, 可以惠及合同到期日
- ★ 前瞻合約- 鎖定現有的低利率, 等到當前合同到期後再轉換
- ★ 個性化服務- 專用帳戶經理為您服務



Electricity Markets

California, Illinois, Maryland, Massachusetts, Michigan, New Jersey, New York, Pennsylvania, Texas

Natural Gas Markets

California, Georgia, Illinois, Indiana, Michigan, New York, Ohio, Pennsylvania

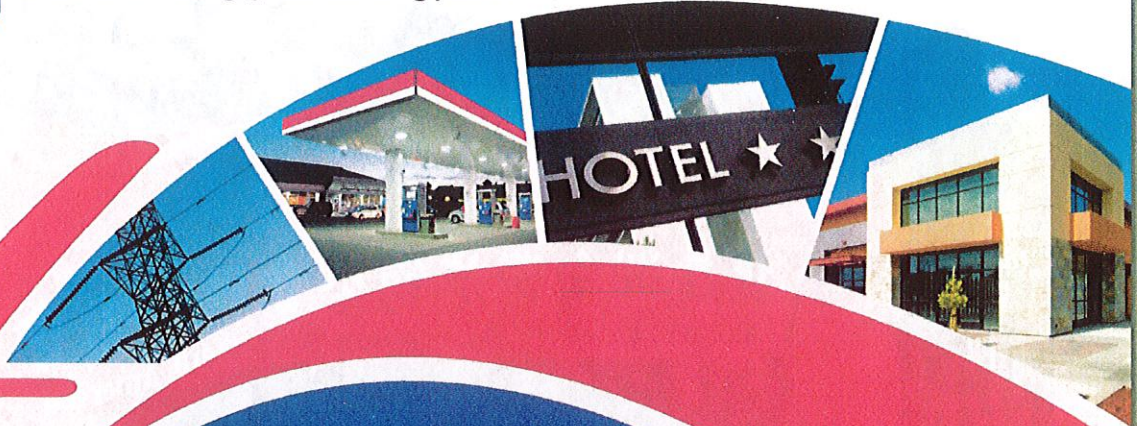
Tara Energy 能源公司是 Just Energy 能源公司集团的一部分 (NYSE:JE)(TSX:JE)



CHEN HUANG

心動不如行動, 馬上撥打

Tel: (713) 979-1314
Cell: (832) 421-3451
Fax: (832) 550-2998
Email: chuang@taraenergy.com

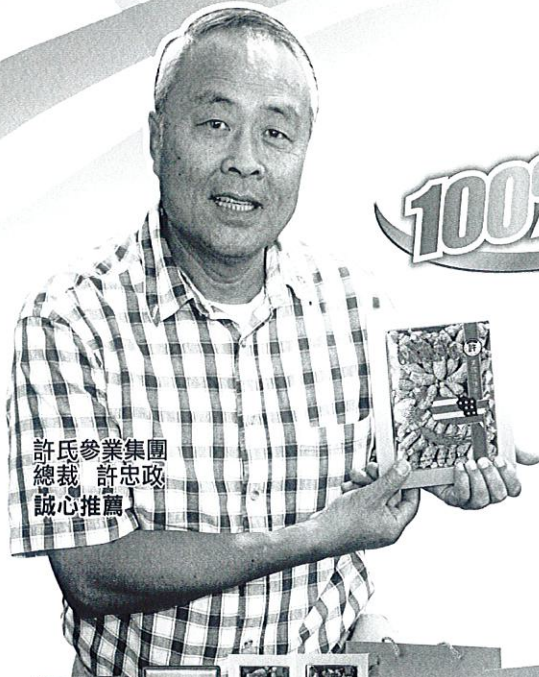


* Even if you are under contract with another provider, you could still reserve today's low rates. Offer is open for service start dates within the next 12 months. Offer valid for new customers within deregulated areas. Terms and conditions apply. For a copy of important standardized information and contract terms regarding this product, call us or visit our website. PUOT# 10031

許氏用♥ 大家放♥

送許氏 ☆ 送健康

回國送禮首選 100% MADE IN U.S.A.



許氏參業集團
總裁 許忠政
誠心推薦

威斯康辛州百分之百道地原產
華人唯一自營參場，不經代理

- ✓ 符合GMP生產標準
- ✓ 通過美國FDA檢驗
- ✓ 通過台灣SGS無農殘檢驗



許氏特選正野山參

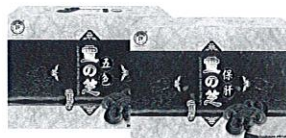
許氏花旗參禮盒



許氏美國威州花旗參茶



許氏日本靈芝



許氏保肝五色靈芝



許氏靈草皇



美國許氏參業集團

1-800-826-1577
www.hsuginseng.com



總會長的話



總會長 許文忠



過去的一年美國旅館業繼續樂觀的復醒而且旅館每個房間的價值比前一年平均增長了百分之二十。總括來說,旅館出租率及平均房價都呈現增長趨勢。雖然因為缺乏旅館貸款的來源對旅館的交易復醒有些負面影響,大部分的旅館的買家卻能完全用現金購買並期望將來可以有更好的貸款條件。目前能找到的貸款只有價值的百分之五十到六十,年利息在百分之八到十,而且大多需要個人擔保。我們預期美國經濟復醒應會繼續增強,並在2013年超越過此次衰退前的旅館價值。

總會在2012年一月二十六到二十九號間一行二十多人在夏威夷開第二次理事會,拜會夏威夷州政府,觀光局及中華民國在檀香山的總領館。做了環島觀光,鑽石頭山,Kahala高級住宅區,Keoni黑珍珠廠。中午與夏威夷婦女工商會一起在海邊餐廳與國會議員,市府官員及市議員共進午餐。傍晚乘Star of Honolulu游輪欣賞日落美景,歡賞熱情的波里尼西亞舞蹈,吃螃蟹牛排大餐及欣賞Waikiki夜景。

From 2011 to 2012, we have an optimistic outlook for the US hotel industry and the value per room of hotel value increase about 20%. Overall, the hotel occupancy, average daily rate and RevPAR in the US are trending upward. Hampering the recovery somewhat is the current lack of financing. Most hotel buyers are buying "all cash" and hoping to obtain debt financing at some point in the future. Presently, financing parameters, if available, generally range between 50% to 60% loan to value ratio with interest rate at 8% to 10%; however, personal guarantees are often required in most cases. We anticipate US hotel values to continue to trend upward as the economic recovery intensifies, exceeding their pre-recession high by 2013.

About 20 people joint us to have our Association's second board meeting in Hawaii for four days from Jan. 26 to 29, 2012. We have meets with Hawaii state government, Tourist Department and Consulate General from Republic of China in Taiwan to get information about Hawaii hotel industry information. Touring the island, we have visit Diamond Head Mountain, Kahala Resort Housing and Keoni Pearl Factory. At beautiful seaside, we have lunch with Hawaii congressman, city official and city councilor together. Before dark, we cruise the Star of Honolulu watching the sunset, Polynesian dance and enjoy the dinner of Crab and Steak.

A Massager from President

2012年三月春假舉辦中國江南八天之旅,有來自加州,德州及紐澤西州分會的朋友參加。在IHG上海總部聽取近況及發展簡報並進行座談問答,參訪上海世博洲際酒店及假日酒店。參加的數位年青人對旅館業興趣濃厚,在江蘇張家港金鳳凰溫泉渡假村過了一夜由總會長招待的溫泉假日然後去了蘇州,無錫,南京及杭州等城市進行了參訪旅游活動。

美國經濟比去年有所改善應該不會有二次探低的情況讓大家鬆了口氣。時間過得很快,第七屆會期已近尾聲,謝謝大家的支持愛護,祝各位身體健康,生意興隆,大家常有交流見面的機會。

Spring break in March 2012, we held a eight days China trip with young people from our regional associations including California, Texas and New Jersey. Shanghai IHG headquarter shows us recent rapid growth history of China hotel industry and their future development plan. We tour the InterContinental Hotel Shanghai Expo and a new Holiday Inn. Several young people express their career interest in the hotel industry. We have a one day treat by our Association President at his new Phoenix Hot Spring Resort, then we visit famous historic cities like Suzhou, Wuxi, Nanjing and Hangzhou.

This year, the outlook of the US economy has become more positive towards the end of the year and concerns of a second recession have dwindled. I thank you for your full year support and participation. Wish everyone have good health and prosperous year. We can have more opportunities to communicate or see each other.



第七屆 北美洲台灣旅館公會聯合總會理事名單



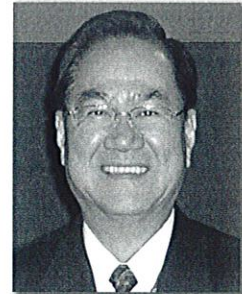
總會長
許文忠



顧問
邱垂煌



顧問
陳美芬



顧問
許清松



顧問
李昭寬



顧問
吳定達



顧問
林宣昭



副總會長
汪俊宇



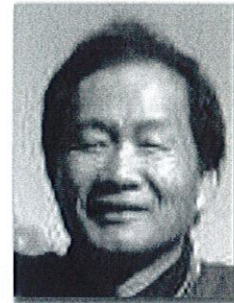
副總會長
葉宏志



副總會長
盧景林



副總會長
楊喬生



副總會長
李春紅



副總會長
楊麗燕



秘書長
陳詩章



財務長
張榮森



理事
汪蔚興

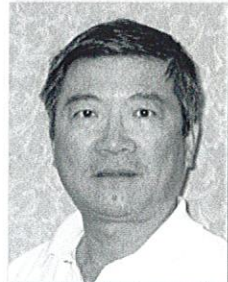
2012 Taiwan Hotel & Motel Association of North America



理事
范約瑟



理事
鄧永征



理事
鄭春暉



理事
羅麗惠



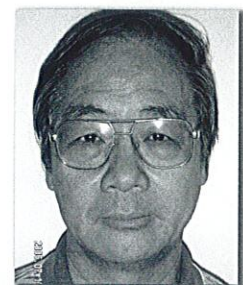
理事
葉德雲



理事
吳國寶



理事
陳沅



理事
岳良佐



理事
劉玉美



理事
Jessica Wu



理事
陳翠玉



理事
張晴玲



理事
張慧芬

歷任會長芳名錄



創 會總會長	2005	邱垂煌
第二屆總會長	2006	陳美芬
第三屆總會長	2007	許清松
第四屆總會長	2008	李昭寬
第五屆總會長	2009	吳定達
第六屆總會長	2010	林宣昭
第七屆總會長	2011	許文忠

目錄 CONTENTS

4 會長的話	30 公會未來走向的我見
7 總統及長官賀詞	33 Best Practices for Responding to Online Review
17 理事名錄	35 淺談 雇傭責任險 EPLI
18 會長交接、第七屆第一次理事會報導	37 Department of Labor Targets The Hospitality Industry
19 第七屆第二次理事會	38 大師眼中的有效經營者
23 春季旅遊報導	43 酒店管理的層次
	45 酒店優秀人才從哪裡來？

第7期2012年 6月 出刊

發行人： 許文忠 總編輯： 汪俊宇
執行編輯： 柯欣侑 陳少敏
編輯委員： 邱垂煌、陳美芬、許清松、李昭寬、吳定達、林宣昭、葉宏志
盧景林、楊喬生、李春紅、楊麗燕、陳詩章、張榮森、范約瑟
汪蔚興、鄧永征、鄭春暉、羅麗惠、吳國寶、陳 沅、岳良佐
劉玉美、Jessica Wu、陳翠玉、張慧芬

特約印製廠商： VPA Graphics Eric Chen
(714) 624-2724

總統賀詞

北美洲臺灣旅館公會聯合總會第七屆年會紀念

卓越前瞻
與時俱進

馬英九



中華民國一〇一年五月

英九

用箋

賀詞

北美洲台灣旅館公會聯合總會第7屆年會年刊誌慶

群賢畢至

中華民國
外交部部長 楊進添  敬賀

賀詞

北美洲台灣旅館公會聯合總會第七週年大會
暨第七屆總會會長交接典禮紀念

造群策群力
造福商旅

僑務委員會
委員長

吳英毅



敬題

賀詞

北美洲台灣旅館公會聯合總會
第七屆年會誌慶

軸 群

轉 猷

共 益

進 彰

交通部
觀光局
局長

謝謂君



敬賀

賀詞

繫情遠洋
衷心賀福

此美洲臺灣旅館公會聯合總會創會
七週年會暨第七、八屆總會會長交接
典禮誌慶

臺中市長胡志強

敬題

賀詞

北美洲台灣旅館公會聯合總會第七週年年會誌慶

北美旅業客為尊
精誠團結創新猷

中華民國駐休士頓台北
經濟文化辦事處處長

廖亦周 敬題

中華民國一〇一年六月廿四日

賀 詞

北美洲台灣旅館公會聯合總會創會第七屆年會暨
南加州台灣旅館業同業公會第卅七週年年刊誌慶

駿業長宏

風行北美

駐洛杉磯台北經濟文化辦事處

處長

龔中誠

敬賀

中華民國一〇一年六月十日

賀詞

北美洲台灣旅館公會聯合總會第七週年年會誌慶

羣英匯聚
引領卓越

休士頓華僑文教服務中心

主任 王偉讚

敬題

北美洲台灣旅館公會聯合總會第七屆理事名單

總會長 許文忠 Steve Hsu, Allied Hospitality Inc
6855 W. Sam Houston Pkwy. S, Houston, TX 77072
Tel: 713-779-9907, Fax: 713-779-9902,
sthhsu@yahoo.com

顧問 邱垂煌 Chris Chiu, Win Time Hotels Group
2 Orchard Lake Forest, CA 92630
Tel: 949-462-9500 Fax: 949-273-5898 Cell: 714-928-9888
chiulaxst@yahoo.com

顧問 陳美芬 Mei-Fen Chen, Texas American Rainbow Inc
5619 Airline Dr., Houston, TX 77076
Tel: 713-699-3628 Fax: 713-695-3169 Cell: 281-380-1180

顧問 許清松 Stephen Hsu, Ramada Plaza Hotel
515 West Katella Ave. Anaheim, CA 92802
Tel: 714-991-6868 Fax: 714-817-8588
Stephen@ramada-anaheim.com

顧問 李昭寬 CK Lee Southwestern National Bank
6901 Corporate Dr, Houston, Tx 77036
Tel: 713-771-9700 Fax: 713-771-9701

顧問 吳定達 Steve Wu
Hospitality Management of Parsippany, LLC
P. O. Box 112 Parsippany, NJ 07054
Tel: 973-641-6097

顧問 林宣昭 Herman Lin, Win Time Hotels Group
9335 Kearny Mesa Rd, San Diego, CA 92126
Tel: 858-695-2300, Fax: 858-578-7925, cell: 619-813-9536
Herman.lin@yahoo.com

副總會長 盧景林 Robert C. Lu, Holiday Inn Bakersfield
4400 Hughes Lane Bakersfield, CA 93004
Tel: 661-883-3000 Fax: 661-883-3736 Cell: 626-215-261

副總會長 楊喬生 Johnson Young, Golden Florida Realty .
5399 W Hwy 192, Ste. 310 Kissimmee, FL 34746
Tel: 407-396-0015 Fax: 407-363-7578 Cell: 407-908-1473

副總會長 李春紅 Chen-Horng Lee, Baronne Plaza Hotel
201 Baronne Street New Orleans, LA 70112
Tel: 504-522-0083 Fax: 504-522-0053 Cell: 504-606-9780
Clee0831@hotmail.com

副總會長 楊麗燕 Diana Lee, Lee & Yang Enterprise Corp
1108 Highway 35 Ocean TWP, NJ 07712-4044
Tel: 732-531-1007 Fax: 732-531-6472
leeyangenterpris@yahoo.com

副總會長 汪俊宇 Jerry Wang, Vic Inn-Ternational Co
1455 Monterey Pass Rd., #201 Monterey Park, CA 91754
Tel: (O) 323-268-8886 (F) 626-446-4068 Cell: 626-826-7083

副總會長 葉宏志 William Yeh, Best western Fountain view
Inn, near galleria
6229 Richmond Ave, Houston, TX 77057
Tel: 713-783-8388, (c) 281-217-7450,
william6229@bwfi.net

秘書長 陳詩章 Sam Chen, Holiday Inn Express
10818 State HWy 249 Houston, TX
Fax: 713-772-2168 Cell: 281-725-8415
samuelscchen@yahoo.com

財務長 張榮森 John Chang
Admiral Motel 4703 N. Main St. Houston, TX 77009
Fax: 713-861-2362 Cell: 713-861-6124

理事 汪蔚興 Wilson Wang
Atlas Hospitality Group, 2500 Michelson Dr.,
Ste. 110 Irvine, CA 92612
Tel: 949-622-3402 Fax: 949-622-3410 Cell: 714-393-7390
Wilson@atlashospitality.com

理事 范約瑟 Joseph Fan, Brighton Management LLC
21725 E. Gateway Center Dr. Diamond Bar, CA 91765
Tel: 909-860-6255 Fax: 909-612-5730 Cell: 818-427-9672
brightonllc@aol.com

理事 鄧永征 Mr. Nicolas Teng
3344 State St. Santa Barbara, CA 93105
(O) 805-687-6611 (F) 805-687-7116 nickteng@msn.com

理事 鄭春暉 Peter Cheng, Anchor Motel
1538 E. Lincoln Ave. Anaheim, CA 92805
Tel: 714-635-6888 Fax: 714-883-8000 Cell: 714-883-8000

理事 羅麗惠 Kitty Lo
34 Via Rubino Newport Coast, Ca 92657
Tel: 949-212-8733 Fax: 949-376-6132

理事 吳國寶 Roy Wu, Western Inn
1500 N. Loop Houston, TX 77089
Tel: 713-864-7600 Fax: 713-864-8380 Cell: 281-772-5838

理事 岳良佐 John Yua
9301 Airline Hwy New Orleans, LA 70118
Tel: 504-261-6468

理事 劉玉美 Katie Liu
3401 Jefferson Hwy Jefferson, LA 70121
Tel: 504-231-4312 Fax: 504-838-9444

理事 Jessica Wu
Hospitality Management of Parsippany, LLC
P. O. Box 112 Parsippany, NJ 07054
Tel: 973-641-6097

理事 陳翠玉 Tsui Yu Chen
50 West Bank Express Gretna, LA 70053
Tel: 504-251-9012 Fax: 504-367-0792 Cell: 504-366-3561

理事 陳沅 Roger Chen, Southwest Inn,
6855 Southwest Fwy, Houston, TX 77074
Tel: 713-270-8766,
rchen777@gmail.com

理事 葉德雲 Daniel yeh
8880 Bellaire Blvd, #H, Houston, TX 77036
Tel: 832-434-2278
daniyeh888@gmail.com

理事 張晴玲 Chinling Chang, Best Western Airport
2425 S. 24th St, Phoenix, Az 85034
Tel: (o) 602-273-7251, (c) 602-677-6819
clchang18@gmail.com

理事 張慧芬 Alison Chang, President TCBH Inc.
2429 Bissonnet St, ste#418, Houston, TX 77005
Tel: (o) 713-665-7776, Fax: 713-665-7783
Loneoakinc@yahoo.com

會長交接及第七屆第一次理事會



北美洲旅館公會聯合總會第六、七屆總會長交接典禮由僑委會吳英毅委員長監交



總會交接典禮於Judy Chu國會議員合影



世華總會總會長施郭鳳珠賢伉儷參加北美洲旅館總會晚會



第七屆第一次理事會



攝於北美旅館聯合總會六、七屆交接晚宴中

第七屆第二次理事會 - 夏威夷



與夏威夷國會議長合影



第七屆第二次理事會 - 夏威夷



總會長許文忠贈送紀念品給夏威夷世華工商婦女會



與章處長在辦事處相見歡



參訪夏威夷旅遊觀光局

第七屆第二次理事會 - 夏威夷



第七屆第二次理事會 - 夏威夷



第七屆第二次理事會 - 夏威夷



許文忠總會長，陳美芬顧問，陳詩章秘書在夏威夷愛之船同慶生

春季旅遊拜會 中國上海, IHG



參訪上海IHG總部與總裁合影



參訪上海IHG總部及認真聽取簡報



春季旅遊花絮



攝於杭州西湖楊柳池畔

春季旅遊花絮



攝於杭州西湖坐渡船西湖一景



遊覽杭州西湖、觀漁台、茶莊



兩位青年人於永慶寺留影可愛的模樣



遊覽張家港永慶市大合影



遊覽張家港永慶市大合影

春季旅遊花絮



參觀家家港金鳳凰溫泉度假村合影



與許文悌董事長在溫泉渡假村用早餐



攝於張家港金鳳凰溫泉度假村



張家港金鳳凰溫泉渡假村大門受到熱烈歡迎



攝於溫泉度假村的休息庭



溫泉渡假村的美食廣場

春季旅遊媒體報導

新聞稿（北美州第七屆旅館總會春季遊）

北美州第七屆台灣旅館聯合總會春季旅遊 從3/11至3/18 圓滿完成

總會長許文忠先生首先帶領並招待北美旅館聯合總會會員有來至南加州分會,紐澤西分會,美南分會,共14人.參訪自己和家人在中國大陸江蘇省張家港鳳凰鎮所投資蓋的"金鳳凰溫泉渡假村",這是在蘇州的第一個溫泉渡假村離上海約一個半小時,渡假村內有戶外泡湯區,旅館,精緻湯房,別墅,及多間精美餐館,第一天全團會員就享受到總會長許文忠及他的二哥許文悌二人熱情安排的豐盛歡迎晚宴及舒適精緻的泡湯湯房,藉此把長途坐飛機的疲憊完全消除了

第二天吃完豐盛早餐之後,許文忠總會長,更安排了渡假村的遊覽車,帶大家到上海參訪IHG(世界旅館連鎖品牌假日酒店)上海總部.該IHG總部位於上海市最繁華的經貿區,(在車上還準備了知名糕餅店85度C做的餐點及飲料給大家享用)抵達上海IHG總部時,首先由該總部負責人Mr. Tony Du 熱烈歡迎大家的蒞臨,再介紹整個假日酒店在亞洲的成長及經濟影響的簡報.之後還親自帶領本團團員參觀好幾家IHG的旗艦店.包括了Intercontinatal Hotel, Holiday Inn, Holiday Express. 這一整個下午的參訪,讓全部團員們收獲良多,更驚嘆在亞洲旅館業的快速成長!

結束參訪活動之後住進上海假日旅館,許文忠總會長再宴請全部團員吃頓豐盛溫馨晚餐,接下來即將開始輕鬆愉快的蘇州江南八日旅遊了!包括蘇州,無錫,南京,杭州,上海.這一路上大夥玩的開心,並感謝許文忠總會長熱情的招待及安排,最後在3/18日結束全程活動,大夥帶著依依不捨心情各自飛回自己溫暖的家(美國).!

春季旅遊有感

The 2012 THMANA Spring Trip

James Wang

The 2012 Spring China Trip to Shanghai was a rare and memorable one. On our first day, the THMANA members were treated to a visit to the IHG headquarters in Shanghai, where we were greeted by Tony Du, our IHG representative, with an introductory presentation of IHG's hotel growth in Asia. After the presentation, Mr. Du gave us a hotel tour of some of IHG's recently-opened properties in Shanghai, including the Holiday Inn and the Intercontinental in Pudong. We were welcomed by the General Managers of each property and given a tour of the public spaces, guestrooms, as well as access to priority guest floors. I was thoroughly impressed with the modern design elements of the Holiday Inn in Pudong, a characteristic that has been lacking in its American counterpart. In addition, it was also a great experience meeting industry professionals in Shanghai. After participating in the Spring trip in Taiwan three years ago, my trip to Shanghai was equally educational and taught me the promises of the hotel industry in China's emerging market.



公會未來走向的我見 – What's Next for Our Association

汪俊宇

By Gerald Wang
President of Vic Inn-ternational Co.



本公會在草創時已面對以下的瓶頸：

1. 我們的會員主要集中在加州、休斯頓、紐澤西、佛州、紐奧爾良等地區，而在一些重點及邊沿的地區，則少有涉足，有地區之局限性。
2. 目前業主在接棒上，部份碰到斷層，由於旅館的工時長，及第二代對此行業，缺少興趣及不認為其具有未來發展之潛力。

以此對比印度裔，他們的第二代認為旅館業有成長的空間，而以此為其志業，他們從小開始，從做櫃檯、清房間、做房間保養、維修做起，一步步的做，從小旅館開始，然後變成一個大企業。

我們必須鼓勵我們的第二代，告知其旅館業發展的潛力，如果我們要進一步的發展我們的公會的話，以下的建議可能有些幫助。

The weak fundamental of our Association is based on the following:

1. Our member is concentrate on the limited key market such as California, Houston, New Jersey, Florida, New Orleans without go into some tougher of entry market such as New York or some other secondary market.
2. The lack of interest for our 2nd generation to follow the step of their parent to continue to the growth of our Motel/Hotel Industry due to hard work and lack of vision of the growth potential of this Industry.

In comparison of the Indian family, their 2nd generation tread this industry as the growth of their future. They worked in the motel as the front desk, housekeeper, maintenance staff and grow their small operation into a multi-billion dollars industry.

We have the do the same to convince our 2nd generation to see the potential that they are missing.

3. Invite more local and nationwide similar association to join us.

This is our mission for the year to come and I am more then happy to welcome any idea and suggestion to make our association bigger and better.

展望旅館前景

1. 漸進式的復甦：

由於旅館每房的營業額在去年以慢而穩的方式，增加了百分之8.2，其為過去十年之內除了2005年以來增長最快的一年，而我們和其待房價亦能在今年內有所提昇，此為自2008及2009年不景氣時在租房率減少百分十三點二及房租減少九點九以來的一個好消息，基本而言旅館業在走向復甦之路，雖然是以一個緩慢而漸近的方式。

2. 政府的政策：

2009年歐巴馬總統在初上任時由於次貸危機，要求華爾街的肥貓不要浪費在大型旅館消費，收致很多的旅館會議被取消，而在去年十月歐巴馬再次要求政府官員及員工，要減少百分之廿的公務旅行的開支，再次打擊我們的旅館業。

但歐巴馬在今年終於發現旅遊業對經濟的重要性，而要求政府部門研究如何能在各部會間成立了一個跨部會組織來發展全國旅遊業之促進計劃，並要求在今年4月中提交些計劃給他，此種重大的改變，將大大改觀旅館業之前景。

3. 旅館的貸款市場：

次貸危機後，儲貸為了刺激經濟，實行了兩次寬鬆政策，此政策讓利息保持者很低的水平，而由於經濟的緩慢復甦，寬鬆的政策可能仍會不斷的釋出，銀行方面亦在放鬆其貸款之政策。



Looking Forward of 2012 Motel / Hotel Market

1. Sign of Recovery:

The REVPAR of our Motel/Hotel Industry looks good. It increased to 8.2% in 2011, and it's the second best performance for the past 10 years just behind 2005 and we expect

Our industry will continue growth on the average daily rates for year 2012.

The growth sign looks good after we suffering 13.2% decline in occupancy along with 5.9% drop in average daily rates from 2008 and 2009.

2. Government Policy:

In 2009, President OBAMA urging meetings hold in resorts to be cancelled as the results of AIG scandal. In October of 2011, our President again instruct all government agencies to cut travel expenses by 20%.

President action is severely hurt our lodging industry. But our President finally realize that the vital impact of our economy and change his attitude by issued an executive order focused in improving travel activities through coordinating activity among different government entities to create a task force to develop a "National Travel & Tourism Strategy" with a mid-April 2012 as the deliver date. This executive order will further improve the performance of our industry.

今年銀行方面在旅館貸款方面將會更為積極，而在CMBS的債務型旅館貸款亦將重新盛行，而貸款利息將繼續降低，凡此種種均將對旅館進行的復甦，增加動力。

4. 加州旅館市場：

加州旅館在拍賣及無法還款等兩方面，由於在租房率及房租方面的進一步進步而進一步的減少，整個旅館業的營運和生意會進一步的改進，2013亦將更有進步。

而在銀行方面，對旅館呆帳方面會保持其對不良貸款假裝看不見，而繼續予以貸款而不予拍賣，此外銀行將繼續不予拍賣及收回不良貸款的旅館亦將不拿其收回的旅館拿到市場上來賣，如此一來市場上的旅館數量將減少，而旅館的價值會繼續上昇。

總結：

我繼續相信，去年是買便宜旅館的最後時機，今年想撿便宜的旅館，將較困難，但一些好的旅館買賣在今年和明年還有機會，但會不斷的減少。



3. Financial Market:

After Ben Bernanke's of Federal Reserve Board announce of \$600 Billion "Quantitative Easing" policy otherwise known as QE2. The interest rate has been remain low but the bank funding is still cautious but starting to Losing their lending policy.

The overall 2012 hotel financing scene is looking better. Securitized lending such as CMBS is start to come back and the debt is incredibly cheap today by historical standard. For sure, it will continue fuel the recovery of hotel industry.

4. California Motel/Hotel Market:

The default filing and foreclosure of California Hotel is both dropped due to the improvement of both the ADR and occupancy rate. The Motel/Hotel market will continue increase through year 2013 as expected.

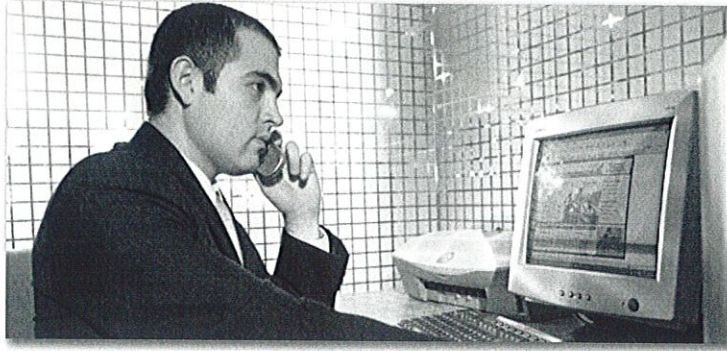
The bank is continue their strategy of pretend and extend that's means, the bank is reluctant to foreclosure on troubled hotel and so as to sell the REO in their portfolio that will dry up the supply chain of the Motel/Hotel market. The value of Motel/Hotel will continue goes up.

To Sum Up:

I continue believe last year is the final year to get a decent Motel/Hotel deal done.

It is getting tougher to get a decent deal this year but good deal is still available for this year and year to come but it will getting tougher and tougher.

Best Practices for Responding to Online Review



本刊編輯部

As a hotel manager, when a guest comes to the front desk to register a complaint, do you: 1) look busy; 2) skulk out the back door; or 3) handle the matter personally? Not that difficult a question, is it? Then why do only 4% of negative reviews on TripAdvisor get a response? Does the fact that reviews are often anonymous and directed at travelers rather than hotels let us off the hook? Or are hoteliers even paying attention? Consumers certainly are. Reviews are playing an increasingly important role in booking decisions. Some would say that online reviews deserve even more time than internal surveys, as the feedback is just as (if not more) valuable, and the impact is public.

According to TripAdvisor, a property's response to criticism can have more influence on traveler decisions than the criticism itself. Hoteliers have a chance to redeem themselves, yet the vast majority chooses to remain silent, willfully allowing reputation and business to suffer. Granted, not all review sites allow hotel responses. Online travel agencies posted three times as many hotel reviews than traveler review sites last year, yet whereas Expedia and Hotels.com allow responses, Priceline and Travelocity don't, effectively shutting hotels out of the conversation.

Given their influence on booking decisions, it's a safe bet that soon all OTAs will allow hotel responses. It's time for hoteliers to make more time for monitoring and responding to public feedback. Here are some tips for responding to reviews to minimize damage and cast your hotel in a more positive light. Each property will have a different approach, so I recommend answering these questions on your own and compiling the results into a brief strategic plan.

Should I respond to all reviews?

You should respond to any feedback that is damaging to your hotel's reputation, even if simply to acknowledge the issue and apologize. An unanswered complaint leaves travelers to draw their own conclusions, as in "I guess it's true" or "The hotel doesn't care".

Respond to positive reviews occasionally to show you're listening, to express appreciation and to reinforce the positive, but don't feel obliged to reply to each one. Travelers read reviews for advice from other travelers, not for a succession of gloating responses from hotel managers. That said, your advocates deserve proper reverence. If the host site permits, send a private note of thanks and flag their profile to acknowledge them in person on their next stay.

Bad response: "It is with tremendous joy that I read your most gracious remarks regarding our cherished employees, who take immense pride in pleasing our valued guests ..."

Good response: "Thank you for your wonderful remarks, which I have shared with our staff. We are thrilled to hear that you enjoyed your stay, and look forward to welcoming you back soon."

Who should respond?

Given their influence, online reviews should be handled at the highest level and disseminated at all levels. It's okay for a verbally gifted middle manager or executive assistant to draft responses, provided they're approved by-and addressed from-a senior manager. As a rule I discourage hotel owners from responding. They have too much at stake and aren't always as diplomatic as managers.

Bad response: "How dare you insult my bootiful hotel! I spit on your mother's grave!" Good response: "We welcome all constructive criticism, as it helps us to get better." When should I respond?

The sooner the better. The longer a complaint is left to fester, the more business it will drive away.

But first thoroughly investigate the incident, draft a reply, sleep on it, delete all threats and curses, and have it reviewed by a highly literate and judicious colleague.

If your property rarely receives reviews, negative reviews will have a longer shelf-life, which makes monitoring and responding even more important. If you receive frequent reviews, regular responses are necessary to keep them up

front and center-ideally on the first page. To stay on top of reviews I recommend a reputation management tool, which will scour the web for mentions of your hotel on all social media platforms and deliver a daily summary to your desktop.

Bad response: "I would have appreciated it if you had brought this issue to my attention while a guest rather than two years later."

Good response. "You will be happy to know that, as a result of guest feedback like yours, we have implemented the following changes ..."

What should I say?

A poorly worded response risks making things worse, whereas a well executed response will prompt readers to conclude that, despite unfortunate circumstances, management cares and is on the ball. Thank the reviewer, acknowledge positive comments first, and apologize. Explain what you've done to fix the problem-or why it can't be fixed. Readers will be put off by stock replies, and a few changed words won't fool them, so tailor each response. Never offer compensation, as it might encourage more complaints.

Bad response. "Let's try to avoid hyperbolizing, shall we, as in 'worst hotel experience EVER!'Yes, we dropped the ball, but we got slammed that morning and two employees called in sick."

Good response: "Clearly we were not performing to our usual standards that morning, and for that I sincerely apologize. I have reviewed your feedback in detail with our restaurant manager."

淺談 雇傭責任險

EPLI (Employment practice Liability Insurance)

誠品商業保險 張永祥
Sean Chang, Vice President

在旅館業中，目前我們已經聽到許多性騷擾和歧視相關的案件發生，在美國現今社會，對於旅館雇主來說EPLI的訴訟事件已經不再奇怪了，雇員可以因為任何的理由向雇主提出訴訟。一旦有訴訟事件的成立，結果不論是輸贏，雇主不但要花上心力與精神來為自己辯護，更需要花上深不見底的律師費。也因為有著這樣的風險存在，現今幾乎所有的旅館雇主已經購買雇傭行為責任保險EPLI來保護自己了。

在過去的幾年裡，雇主越來越意識到他們對於雇員的行為在法律上是有責任的。1990年至1998年，就業歧視的索賠金額在聯邦法院提出數字是之前的將近兩倍根據統計數字從，單一訴訟平均的賠償金額從\$8,413增加到\$23,735。這幾年中經濟的起起落落，另外再加上加州勞工保險的改革之後，與工作有關的傷害必須要到MPN裡面去看醫生，假的工作傷害再也沒有辦法從那保險公司拿到巨額的賠償。至此此後，律師與假的訴訟事件轉向與工作有關的責任EPLI訴訟大幅增加。在旅館業裡，我們也常聽到員工與員工間性騷擾的事件，或者是在解雇員工後，員工向雇主提出了不當解雇或者是歧視之類的種種訴訟。

What EPLI Covers? EPLI 涵蓋哪些?

EPLI保單不理賠與Workers' Compensation 勞工保險，Bodily Injury 人身傷害或 Property-Damage 財產損壞的損失，也不涉及

其他特殊的保險種類。EPLI保單賠償與訴訟相關的訴訟金，判決金與和解費用（視投保保單額度而定），其保單涵蓋的對象是企業實體，前任和現任雇員，另外還有包含董事和管理者。包蓋了各種在職場上相關的合法責任行為，包括：

- Discrimination 歧視
- Sexual harassment 性騷擾
- Wrongful termination 非法解雇
- Breach of employment contract 違反雇傭合約
- Negligent evaluation 過失評價
- Failure to employ or promote 未聘用或擢升
- Wrongful discipline 不當管教
- Deprivation of career opportunity 剝奪工作機會
- Wrongful infliction of emotional distress 不當造成精神痛苦
- Mismanagement of employee-benefits plans 管理不善的員工福利計劃

EPLI保單是建立在一個叫做claims-made索賠機制的基礎上。這表示著任何的索賠必須要在事件被告知時 (Claim-Made)的保單規範時間內必須要回報給保險公司，如此一來理賠才會被保險公司所接受。除此此外，該事件導致的理賠必須發生在某一特定日期或之後 - 通常應當是在EPLI最原始保單的日期開始時 (Retro Date* 關於這一點，務必要注意您的agent是否有幫您把好關)。有些保險公司提供延長回溯的日期，充分保護雇主在較早之前的索賠事件，身為雇主的你對於保單的內容應該要有正確的認識與了解，如此才能保護自己的身家財產。

EPLI 保費? 額度? 自付額?

- EPLI的保費會因為公司不同的類型，大小，員工人數和業務上的風險而有所不同。保險公司同時也會進一步了解雇主公司的人事管理政策，以及潛在風險來決定EPLI的保費高低
- 您通常可以購買 EPLI覆蓋範圍與限度從\$100萬到\$2,500萬美元。一般的旅館所購買EPLI的保額是\$100萬。
- 大多數員工行為責任保險會有自付額從\$2,500 到幾萬塊不等，雇主可以自行決定，但有時保險公司有最低自付額要求。

案件分享- 性騷擾和濫用權力

大型連鎖旅館 (Wyndham Hotel Chain Same-Sex Teen Harassment Case)支付37萬美元，來解決這一起性騷擾訴訟案件。這件訴訟當事人聲稱該旅館雇主未能阻止旅館經理騷擾年輕的男性員工。根據公平就業機會委員會EEOC的調查，旅館一名40多歲的男性經理，多次騷擾17歲之間至25歲的男性僱員，該名經理時常碰觸這些年輕僱員的身體，多次評論他們的外表，開黃腔，並問取性交易的價錢。

其中一名前僱員表示他在這樣的工作場所受到了嚴重性騷擾的羞辱。他聲稱每個在這裡工作的人都知道有這樣的情形，但是每個人都不以為意，只是覺得好笑。性騷擾時有所見但是很多時候的界線是很模糊的（如所聲稱受到性騷擾的僱員），當訴訟案件成立，被告的行為被調查單位開始進行審查，這時後對於責任的判定往往是在於是否能確定了被告濫用了他或她的在工作環境中被授與權力。

年輕的員工是新來的員工，其經驗不足也不熟悉職場上的相關法律。騷擾者是飯店經理，

是有經驗的管理者，有熟悉的人脈與強勢的領導作風。在訴訟事件發生的同時他的行為，不僅讓一般人有著違反職業風範的道德觀感，多數陪審團也站在保護弱勢新進僱員的這一方。

這一案例還突顯出一個事實，在工作場所中被性騷擾的男性或女性，其騷擾者有可能是男性或女性，並沒有性別上的特殊性。

2007年，在EEOC平等就業機會委員會的紀錄中，性騷擾訴訟事件從2000年到2006年一共上升了7%。此外，男性提起訴訟案件在90年代初在的9%，現在已經跳昇到12%。

不受歡迎的性騷擾行為，以及其他口頭或身體行為與性有關的構成員工困擾時，這種行為或明或暗地影響了個人的就業，不合理地干擾個人的工作表現，或者造成一種恐嚇，有敵意不友善的工作環境，這些對於旅館雇主是相當大的管理風險。

關於性騷擾，我們要有的正確觀念應該要有以下所列

- 受害人以及騷擾者可能是女人還是男人。受害人不一定是異性。
- 騷擾者可以是受害者的主管，代理人，雇主，主管在另一個領域，一個同事，還是非僱員。
- 受害人沒有被騷擾的人，但可能是任何人受到攻擊行為。
- 騷擾者的行為是不受歡迎的。身為雇主的我們必須提供一個“無”性騷擾的工作空間，給員工及職場上相關的所有人。

既是淺談，就談到這裡，說真的EPLI的故事與案例說一天都說不完，若您有任何問題或意見分享，請與我們聯絡。

DEPARTMENT OF LABOR TARGETS THE HOSPITALITY INDUSTRY

By 杜惠莉
Wendy Doo
Doo & Chong律師事務所



The Department of Labor, Wage and Hour Division ("DOL" or "WHD") has targeted the hospitality industry for compliance audits through its "Hotel and Motel Resort Pilot Initiative" launched as a nationwide effort.

The WHD is investigating whether there has been compliance with all aspects of Federal law for all current and former employees on the Company's payroll for the past two years (or three years in cases of reported or willful violations).

DOL considers the Hotel/Motel Industry as a "high-risk" industry for wage and hour violations for two reasons: 1) the hospitality industry employs large numbers of "vulnerable" employees (younger workers, temporary workers, non-English speaking workers) who are not likely to complain, and 2) the industry is dominated by arrangements (such as franchisees and management agreements) which results, in the DOL opinion, "practices that obscures the worker-employer relationship," writes the DOL.

As part of the Investigation, WHD Agents are working in teams, usually with a Spanish-speaking Agent and a Chinese-speaking Agent, and will randomly appear at Hotels/Motels, unannounced. The Agents will demand documents from the owners, including time cards and payroll records, tax returns, Articles of Incorporation, and a list of current and former employees (including addresses, telephone numbers and positions). In addition, the WHD Investigators may begin interviewing employees and will ask to have a tour of the establishment.

Some of the common violations found included: misclassification of non-exempt employees as "salaried" employees, failure to pay minimum wage, failure to properly record and compensate for all hours worked, failure to pay employees for pre- and post-shift work, cash pay (to avoid overtime premium) and misclassification of employees as independent contractors.

In the event any violations are found, WHD will vigorously pursue corrective actions, including collection and payment of back wages, the assessment of civil money penalties and liquidated damages, and litigation to ensure accountability and deter future violations. In some instances, the WHD may also engage parent companies of local hotels and motels to enlist their cooperation in ensuring compliance among franchisee-operated establishments.

To protect your business and in response to the anticipated WHD Investigations,

Companies should conduct a self-audit of your time records and payroll records to ensure that all hourly rate employees are accurately keeping time and being paid for all hours worked, including any overtime premium. In addition, Companies should consult with an experienced Labor Law Attorney to learn about the law as it related to wage and hour, to assist with the self-audit (and to determine if other potential violations exist) and/or how to resolve any potential violations found.

大師眼中的有效經營者

彼得·杜拉克一生都在追求有效性，也協助企業經營者追求有效性，對於毫無貢獻或績效的事情，總是敬謝不敏。他將一甲子的功力全部貫注於寫作與教學上面，總能提出震撼全球的立論；同樣的原則也適用於企業的經營上，就是：「必須在正確的事情上下功夫，把自己引向有貢獻或有成果的地方，也就是要朝有效的方向前進。」

廖志德

全球首富比爾·蓋茲(Bill Gates)有次接受一位記者提問道：「您平時都看些什麼管理書籍？」他回答：「除了彼得·杜拉克(Peter Drucker)的書，還有誰的書可以看？」

此一對話說明了杜拉克在管理界的份量，只要他發聲，所有的企業高層都會傾耳恭聽，無論是世界第一投資高手的華倫·巴菲特(Warren Buffet)，亦或是英特爾十倍速領導者的安迪·葛洛夫(Andrew S. Grove)，甚至是被喻為21世紀最卓越的領導者前奇異(GE)執行長傑克·威爾許(Jack Welch)都對他推崇備至。

杜拉克是管理大師中的大師，一如星際大戰中絕地武士的導師尤達(Yoda)，總是在人們徘徊、困惑之際，以智慧的語言，啟動領導者改變世界的潛藏能量，在全力競速、狂風暴亂的市場爭奪戰中，讓他們更有智慧、更有戰力。

九旬的高齡雖限制了他的行動力，但是卻不妨礙他從事寫作、教學、顧問的熱忱，其中許多是透過衛星轉播或DVD來進行，高科技成了大師思想傳播的最大助力，但是接受諮詢總得親自造訪大師，杜拉克通常會在加州克蒙市(Claremont)的家中，接待這群來自紐約、柏林、東京等地的企業朝聖者。

經過杜拉克智慧的洗禮與加持之後，客戶通常不會獲得立即明確的答案，他們帶回去的是家庭作業：學習從不同的角度進行思考，找出問題背後真正的原因。

找出問題背後真正的原因

「詢問」是大師慣用的手法，當客戶帶來疑問時，他不直接從表面上的問題下刀，而是以交叉詰問的方式來「修理」他們，杜拉克曾經開玩笑形容自己不是顧問，因為客戶付錢讓他羞辱。曾經多次採訪過他的《BUSINESS 2.0》雜誌編輯表示，杜拉克有不斷插話的癖好，對話過程中經常會冒出：「你是否聽得懂我在說什麼？」然後忽然停頓，「或者我是在浪費我的時間？」

或許有客戶會認為聘請他當顧問是一種浪費，不但顧問費昂貴，而且言不及義，談了老半天仍然摸不著頭緒，這是對杜拉克的嚴重誤解。昂貴的費用是為了逼客戶慎重地面對每一次的諮詢會談；交叉詰問則是協助客戶跳開問題，從根本來探索問題的源頭，而不是深陷於問題當中而無法自拔。

錯看同時也是尋找萬靈丹的心態作祟，企業人士整天追逐於新流行的管理理論，諸如再造工程、六標準差、學習型組織、平衡計分卡、知識管理……等流行名詞，此一舉動就像「女人的衣櫃永遠缺少一件衣服」，有時間學習新的管理知識，卻不願意投注時間認真執行，每導入一種新的管理方法，就希望在半年或一年後產生效果，由於缺乏耐心等待成果，不是駁斥管理無用，就是管理方法不斷翻新。杜拉克問的問題則經常直指核心，將注意力放在整體趨勢的結構改變，要實施他的建言，沒有3至5年，甚至10年，難以成事；沒有智慧、沒有毅力的人，得不到他的真傳。

大智者如威爾許，就曾經從杜拉克的話中參悟出許多道理：「如果你尚未踏進這個產業，今天你還會進入相同的市場嗎？」如果答案是否定的：「那麼你現在應該採取何種行動？」

這個問題單純至極，卻相當發人深省，在精簡的問句引導下，威爾許構思出奇異有史以來最重要的策略：「不是第一；就是第二，否則就要面臨整頓、出售或關閉。」這是具有壯士斷腕特色的決策，凡是奇異旗下的任何事業單位，都得上在市場上達到數一數二的地位，否則就要完全撤出那個領域。

威爾許在紙上畫出3個圓圈，把奇異所有的事業分為服務業、高科技、核心製造業3個範疇，所有的事業單位都要想盡辦法擠進圈圈內，凡是低利潤的業務、市場成長速度緩慢，或是缺乏強力策略的圈外事業單位，都得強力進行自我整頓，或是改變遊戲規則，以取得市場領導者的地位，才有機會重新納入3個圈圈之內，否則，弱勢事業最終只有遭到割捨的命運。

新的觀點帶來新的挑戰與機會，3個圓圈成為威爾許一再宣導的理念，迫使所有的領導人以全新的角度來檢視自己的事業，並且讓奇異的資源集中於有願景的未來，當逐漸凋零的事業如同枯枝般，從奇異這棵大樹的身上抖落時，原有的事業才有可能茁壯結果，同時也為奇異帶來新的生機。

看似簡單的問題，卻是最根本、也最接近問題源頭，是最能激發出石破天驚能量的一問，而杜拉克經常問的問題包括：

你所從事的是何種行業？
你最想做的一件事是什麼？
你現在正在做什麼？
你為什麼要這樣做？

把自己的才能與對的事情連結

杜拉克一生都在追求有效性，也協助企業經營者追求有效性，對於毫無貢獻或績效的事情，總是敬謝不敏，他謝絕一切浮華不實的宴會活動，也不接受無謂的採訪活動，只做自己最想要的一件事，他將一甲子的功力全部貫注於寫作與教學上面，所以總是能提出震撼全球的立論。

同樣的原則也適用於企業的經營上，就是：「必須在正確的事情上下功夫，把自己引向有貢獻或有成果的地方，也就是要朝有效的方向前進。」

1966年杜拉克將多年觀察此一議題的結果，寫成《有效的經營者》一書，就像他的另一本書《旁觀者》的形容，杜拉克其實是冷眼旁觀的人，他從不同的角度來剖析各種經營者，同時反覆的進行思考，他的思索，不是鏡子似的反射，而是如三菱鏡般的折射，不只看到經營者表面的活動，更從中歸納出基本的元素、原則與習慣。

所謂的經營者，並不單指負責公司整體績效的高層主管，經營者手下不一定要管人，凡是在自己正常的業務上下決定，會對組織績效及成果產生重大影響的知識工作者、經理人或專家，杜拉克將之統稱為經營者。因此，以台積電來說，經營者指的並非張忠謀一人，而是大多數的員工，經營者的判斷基準不是職位的高低，也不是權力的大小，而是下決策時對組織成果的影響大小，例如決定某一批晶圓良率是否合格的測試工程師，雖然是基層員工，但是其測試是否精準卻影響甚鉅，因此他也屬於經營者。

對於經營者一般人常有許多的期望，這些期望往往是不合理的，企業所設定的人才評估準則甚至充滿著矛盾性，要有大格局來思考未來的願景，又要能具備策略細節的執行力；必須勇於冒險犯難、衝刺市場，同時又能小心亦亦、步步為營；對部屬要和顏悅色，又要有強力指揮調度的能力。

與其期望這般超人再現，杜拉克則要我們回歸現實，他認為組織的責任不在培養出全能的超人，而在善用現有人員的特長。大部分的人都是凡人，在各方面都平庸的人占了絕大多數，要獲得所需的經營成果，不能依靠天賦神童的誕生，也不能依靠經營者能力的快速提升，企業必須學習如何活用人們擁有的少數專才，在知識及能力資源缺乏的極限下，追求有效的產出。

好消息是不同型態的經營者都有成功的機會，杜拉克發現效能與一個人的個性、才能、特質無關，平凡人可以成就卓越，天才也有可能一事無成，有效的經營者共通的習慣：就是把自己的才能與對的事情產生連結。



有效性是一種可以學習的習慣

有效性是一種習慣，是可以學習的。

但是習慣的養成卻是很難的事情，就像學習游泳一樣，我們無法透過苦練達到奧林匹克的水準，因為世界級的水準是需要天賦的，但是透過不斷的練習、練習、再練習，可以成為游泳高手卻是無庸置疑的；有效的工作態度同樣也需要時間來磨練，直到成為一種堅定不移的習慣為止。想要成為武林高手需從蹲馬步等基本功練起，想要成為有效的經營者，可以考慮先從大師所推導出來的五大「智慧心法」開始，逐步培養出有效的行為模式，也許無法達到台塑集團董事長王永慶穩定踏實的執行功力，或者奇美集團董事長許文龍四兩撥千斤的經營智慧，但總能夠透過自我的啟發，讓工作對自己及組織產生更具有價值的貢獻。

【智慧心法一：時間管理】

根據杜拉克的觀察，有效的經營者不從工作下手，而是從認識自己的時間運用開始，透過時間的紀錄與分析，將無效、沒有生產力的時間區分出來，然後設法減少或簡化不必要的工作，最後必須致力於零碎時間的重新組合，集中出一整段不受干擾的自由時間，讓自己可以不間斷的處理重要的工作。

聯強國際總裁暨執行長杜書伍就是一個善於運用時間的經營者，他不但自己遵守時間管理的原則，對於每次會議的重要結論，他也會要求所有經理人將行動記入自己的行事曆當中，並且親自追蹤工作執行的成果，聯強整體企業執行力會這麼強，和杜書伍努力將部屬教導成有效的經營者有密切的關係。

【智慧心法二：成果導向】

「你應該怎麼做才能對組織產生最大的貢獻？」這是杜拉克另一個經典名句，這個問題有助於個人將注意力從自己的才能、努力轉移到對整體組織的貢獻上，有效的經營者不會只知埋頭苦幹，他會不時地檢驗自己的工作是否和組織目標吻合，轉而從較高的層次及顧客的角度來進行思考。

留意自己的成果與貢獻，讓經營者從狹窄的觀點跳脫出來，使自己的工作和顧客價值產生連結，接著他才知道自己應該採取何種行動，有效的經營者應該問問下列幾個問題：

1. 我的行為是否對整體組織具有價值？
2. 為了產生貢獻我應該具備何種才能？
3. 我應該進行何種學習以產生績效？
4. 為了產生顧客價值應有的服務水準為何？
5. 我應該用何種指標來衡量自己的成果？

【智慧心法三：活用長處】

每個人都有長處及弱點，有效的經營者不把部屬視為圓滿的人，完美而毫無缺點，他留意每個人的優點，不依靠缺點的強調來培養人才，他引導他們，激發出其內在潛藏的能力。有效的經營者不是自己的能力比部屬更強，而是讓部屬能夠青出藍而勝於藍，他在分派任務的時候，是以一個人能做什麼為根據，而不是扭曲個人的本質來適應職務。

人天生有許多的缺點，唯有活用長處才能降低其影響力，組織的好處就是能夠進行團隊合作，當眾人各得其所時，其缺點自然隱而不見，組織讓個人有限的優點發揮到極致，活用能力大大地增強了組織的戰鬥力。

【智慧心法四：優先順序】

滴水足以穿石，無效的經營者卻是把水到處亂灑，以至於浪費了自己有限的的能力與能量，有效的經營者善於集中力量，他們只做對的事情，並且在一段時間只處理一件事情，這需要經營者極高的自我要求，並且勇於向不必要的工作說：「不」，自律是經營者追求成功的先決條件。

每經過一段時間，經營者都要問問自己：「這件事是否依然具有價值？」定期重新安排事情的優先順序，可以避免組織能量的浪費與枯竭，不能減輕無效工作對經營者所產生的壓力，只會陷入庸庸碌碌的流砂當中。

【智慧心法 正確決策】

錯誤的決策比貪污更嚴重，姑且先不論這句話的對錯，下錯決定的確會對組織產生重大的負面影響，因此，有效的經營者在下定決心之前，必定會針對特定的議題投入足夠的時間進行思考，透過持續的溝通、討論與爭辯，使得決策在整體性、戰略性、有效性都獲得充分的考慮，有效的決策者不做「頭痛醫頭，腳痛醫腳」式的個別問題解決，他們從根本的源頭來解決問題，他們只做少數的重要決策。

決策的有效性需要時間，有效的決策不能是臨時起意，但大多數的經營者總是推說自己沒有時間，這使得他們的決策錯誤百出，反而耗用了更多的時間於到處救火及處理善後上。

要說忙，應該沒有人敢說自己比比爾·蓋茲更忙，而微軟之所以能夠成為全球最強力的賺錢機器，就是因為他們願意花大量時間於重大決策之上，每年微軟會舉辦一到兩次的「避靜活動」，每次時間約需3至7天，當決策愈重要，他們所耗用的時間愈多。1993年，網景(Netscape)大肆攻占瀏覽器市場之時，微軟曾召開一場長達7天的避靜活動，不做出有效決策不出關，最後他們做了出重大的決策：凡是與網際網路無關的專案一律取消，這個關鍵決策在當時引起相當大的爭議，可是卻救了微軟一命，畢竟今日市場上已經很難看到網景的蹤影了。

專注做對的事情

歸納這五大智慧心法，其實只有一個重點：「做對的事情(Do the Right Thing)。」但是在環境壓力的衝擊下，經營者往往失去勇氣與信心，開始患得患失，做起無益的事情，事情一件接著一件，卻不能全神貫注只做對的事情，杜拉克的問句正如同當頭棒喝，讓經營者從意亂情迷中覺醒，再次從力行中讓自己成為有效的經營者。

經濟大師熊彼德(J. Shumpeter)曾說：「人們如果只曉得我寫了幾本書，發明了一些理論，這是不夠的。如果不能改變人們的生活，就不能說你已經改變了世界。」從杜拉克一生的成就來衡量，他不但改變了世界，也改變了人類的生活，看來他的影響力還會持續好幾個世紀呢！

酒店管理的層次

本刊編輯部

酒店的管理層次一般都呈金字塔形式，從塔底到塔頂，由寬到窄。管理的幅度則是越往上層，管理難度越大，管理的幅度越小。現在國內比較常見的酒店管理是直線職能製管理，在該管理體制中，任何一級領導、管理人員、服務員都要明確自己的業務範圍、工作職責及本人應該具有的工作技能和知識。酒店一般分為四個層次：

(1) 服務員操作層

酒店要為客人提供高質量的服務，必須通過服務員的服務來體現。因此，服務員的素質、個人形象、禮儀、禮貌、語言交際能力、應變能力、服務技能和服務技巧等，是酒店提高服務質量的重要條件。總之，服務人員要根據崗位責任制的規定，明確自己的職責範圍、服務程序、服務質量標準和應該具備的服務技能及理論知識，向主管（領班）負責。

(2) 督導層

主管（領班）主要負責安排日常工作，監督本班組服務員的服務工作，隨時檢查其服務是否符合本酒店的服務質量標準。作為主管（領班）還要隨時地協助本班服務員進行工作或是代班服務。特別是在服務高峰的時候，或是服務人員缺少的情況下，領班要親自參加服務工作，因此領班必須具有較高的服務技能和服務技巧，是本班服務員的榜樣，是服務現場的組織者和指揮者。否則他就不具備領導本班服務員的權威。主管對部門經理負責，領班對主管負責。

(3) 部門經營管理層

部門經理主要負責本部門人員的工作分工、領導、指揮和監督。同時，還要負責制訂本部門的工作計劃，向上一級匯報本部門的工作，確定本部門的經營方針和服務標準，以求得最大的經濟效益。作為一名部門經理不僅要有組織管理能力、經營能力、培訓能力，熟悉掌握部門的服務標準、服務程序，同時還要具有實際工作經驗並具有一定的服務技能。部門經理對總經理負責。

(4) 總經理決策層

酒店的總經理主要負責制訂企業的經營方針，確定和尋找酒店的客源市場和發展目標，同時對酒甌木??鉸浴×帶硯侄魏頭?襪柿勘躍嫉戎厄笠滴程侍庚齷鼉摺4送猓?掛?≡瘵(1)曝蹈咚∟實墓芾砵嗽保?酒鷓傳脊?甌??投醞攏囊滴廬?擔?咕頻瓴歡咸响×烙?群橢??取W荒?磯遠?祿响涸積?h2>酒店管理的原則酒店是面向社會的服務行業，要完成對客服務工作，需要各個部門的密切合作，由各個崗位共同來完成。這就需要有統一的管理原則來維護酒店的運作。



①對直接上司負責的原則

每個員工只有一個上司，只對自己的直接上司負責。由直接上司來指揮安排、檢查和督導屬下的工作，形成一個一級管一級的垂直領導方式。每個員工只接受一個上司的指令，下級不越級反映，上級不越權指揮，各安職守，各盡其責。

②二線為一線部門服務的原則

一線部門處於對客的前沿，他們視客人的需求為己任，客人的需求就是命令。為了保證對客服務機制的暢通，二線部門要樹立大局意識、服務意識，要保障一線部門的工作順利進行。

③授權的原則

為了提高管理效率，調動下屬的積極性，上司不要大事小事都攬在自己手上，要學會授權。要授權給那些有責任心、工作能力強的下屬，要相信他們的能力。

④時間管理原則

酒店的工作特點決定了任何一項服務活動都是有時間要求的。一是對客服務有時間標準，二是酒店內部的運行也要有時間規定。這就要求管理人員要牢固樹立時間就是金錢的觀念。

⑤溝通協調原則

酒店的溝通協調十分重要，強調要加強上下級、部門間、部門內的有效溝通、主動溝通，保證溝通順暢。

⑥目標原則

目標是每個管理人員遵守的要求，對確立的目標每個管理者要認真完成。目標是一種追求，也是一種壓力

酒店管理十要素

一個宗旨：顧客是上帝、回頭客。

二個態度：用心、微笑。

三讓、三輕：讓座、讓路、讓電梯（樓梯）；走路輕、說話輕、動作輕。

四勤：眼勤、口勤、腳勤、手勤。

五淨：工裝淨、個人淨、布草淨、服務用品淨、環境淨。

六到：客人到、微笑到、熱情到、歡迎到、敬語到、服務到。

六個一樣：外客和內客一個樣，生客與熟客一個樣，閒時與忙時一個樣，檢查與不檢查一個樣，領導在場與不在場一個樣，賓客態度不同服務一個樣。

七聲：歡迎聲、問候聲、敬語聲、致謝聲、道歉聲、回答聲、送客聲。

八服務：站立服務、微笑服務、主動服務、敬語服務、靈活服務、親情服務、推銷服務、跟踪服務。

九規範：服務要規範、儀表要規範、站立要規範、蹲姿要規範、手勢要規範、語言要規範、引導要規範、待客要規範、技能要規範。

十主動：主動迎送、主動打招呼問好、主動帶客引路、主動介紹情況、主動為賓客服務、主動推銷、主動照顧老弱病殘、主動提行李、主動按電梯、主動徵求賓客意見。



酒店優秀人才從哪裡來？

本刊編輯部

《天下無賊》裡面的一句經典台詞，二十一世紀什麼最貴？人才最貴。酒店行業的發展自然也離不開人才，好的酒店員工是優秀團隊的基石，自然也是眾多酒店管理者頭痛的問題之一。都說人才最貴，最重要，那麼這些人才從哪裡來呢？

《天下無賊》裡面的一句經典台詞，二十一世紀什麼最貴？人才最貴。酒店行業的發展自然也離不開人才，好的酒店員工是優秀團隊的基石，自然也是眾多酒店管理者頭痛的問題之一。都說人才最貴，最重要，那麼這些人才從哪裡來呢？

酒店總是說缺乏優秀的人才，思考起來，為什麼會出現這樣的情況呢？若是仔細考究起來，就會發現，酒店的管理體系和培訓體系比較健全的酒店就相對的多一些好員工。為什麼是這樣呢？很簡單的原因，人是需要不斷激勵和學習的，這是一個成長的過程。所謂沒有規矩不成方圓，公司擁有好員工的前提一定是公司有一個完善的管理體系，在這樣的管理體系下，公司以人為本，這樣的“本”非為資本，而是對員工的基礎要求準則。只有通過激勵培養以及引導歸屬感的員工，才是經得起檢驗的優秀員工。這些主要體現在首先是對入職員工的管理，每個公司都有自己的企業文化，它必須是佔據主導地位的，一般來說，任何企業都有三種文化意識存在。一種是個人文化，即員工與生俱來的性格習慣，第二種是行業文化，為本行業的基礎文化，如行業共識，業務處理方式等，第三種就是公司文化，即本公司內形成的獨有的價值觀和遵循願景。成功的企業能

把這三種文化融為一體，將個人文化發揮最大化的同時，學習好行業文化，增強員工本企業文化的歸屬感，因而，在酒店錄取人才的時候就應該建立測試標準；比如評估新員工的工作方式、價值觀及興趣等，要找到和酒店文化相近的人，不要求找到最優秀的人才，因為優秀的人永遠都有機會在等，他隨時都會離開，當你酒店的文化達不到能夠駕馭優秀人才的時候，酒店要找的是合適的人才，合適的人才能夠與公司共同成長。人性化管理的前提是指在尊重公司文化的前提下，激勵創新。比如IT行業巨頭阿里巴巴認為第一個十年，是創始人時代，而第二個十年，將是合夥人的時代。為了給更多優秀的人才“騰出空間和位置”，所以2009年阿里巴巴“十八羅漢”集體辭去創始人的職位重新競聘上崗，以合夥人的身份同集團一起“重新創業”。

另外一個就是對待酒店的“問題員工”處理，每個酒店都會有不同程度的“問題員工”，管理者不管是採用“淘汰出局”，“網開一面”還是“委曲求全”，這些都不是理想而有效的管理方法，對於“問題員工”處理不妥當，就有可能會激化矛盾，無力培養出好員工，甚至可能會讓整一個工作團隊工作效率降低，連累了公司的發展。以人為本的管理關鍵是通過別人的工作來達成自己與組織的目標。因此，管理制度需要有對應的方案，對員工進行相應的管理，個人職業進行規劃指導，針對員工自身存在的一些“問題”，深入了解，挖掘本質，找到關鍵癥結所在，幫助員工克服“問題”成長為好員工。而如果是“問題員工”一無所長，那麼說明他不太適合我們的酒店，只能讓他將問題帶出酒店了。

酒店擁有健全的培訓機制，則將會使每一位員工都收益。管理大師德魯克認為：“組織就是由平凡的人，共同創造偉業的地方”。好的員工是需要酒店自己培養出來的，並不是與生俱來的。有這樣一則來源於世界經理人網站的數據：中國經理人要成為全球經理人最欠缺的是：缺乏自信11.09%、不敢為人先23.50%、不善於交流15.08%、未能有效培訓下屬50.33%。三星創業以來，領導者一直花80%的時間來吸引人才和培養人才，所以，三星培育出了三個全球500強公司。由此看來，我們的人力培訓是一個薄弱的環節，多數酒店將培訓作為一種形而上學的東西，好看卻不實用，熱鬧沒有實效。當然也有一些酒店在培訓方式是與時俱進的，只是這個學習力的出發點受到了社會環境影響，比如有些酒店做員工的素質拓展訓練，就是做幾個團隊的遊戲，培養起協作精神，將野外旅遊作為重點；有的酒店則開展娛樂化的培訓，希望員工能夠在快樂中學會工作，做得很鬧騰，讓員工在紙上談理想，寫目標，用圖片和舞蹈的形式培訓；有的酒店卻迷信於“專家”，請了國內外知名度極高的“大師”來進行相關培訓。每年花費不少的培訓費，除了掛在牆上的一些形象宣傳圖片外，可以給酒店實際產生的經濟效果很是微小。由此看來，多數的酒店培訓出發點不對，而酒店的管理者只重視結果，卻忽視了過程，路走反了，走得再遠都沒有用。酒店培訓員工的出發點是將員工培訓成為全才，那麼這樣能夠實際做到嗎？即使能夠做到了，對於酒店裡面的專業職能化崗位，員工都似一個模版刻出來的，追求同質反而使員工失去自我，缺乏創新。與此相對的，實效培訓則立足與酒店文化，特別是有些酒店的企業文化特別高，員工們很難達到，這時候我們酒店應該重視加強文化的凝聚力和員工的歸屬感，將企業文化從牆上貼到員工的心裡。培訓的目的在於尋找員工身上的突出特質，加以引導提升，來歸屬到酒店文化這樣的一個大平台上來。使得員工能夠使用正確的方法做正確的事情。

與此同時，酒店要有好的員工，管理者也是一個關鍵因素。酒店管理者的出位表演，不僅能夠吸引好員工，而且能夠不斷培養出好員工。在酒店中，處於領頭羊的領導者要扮演一個合適的角色，才能夠帶領團隊做出好的出色表現。大家都熟悉的《三國志》中，劉備無疑是一個優秀的領導者，他不僅僅只是戲台上面那一個哭哭啼啼的長者，他能文能武能用智謀，可謂“弘毅寬厚，知人待士。機權幹略，不遜魏武。”斬蔡陽，火燒博望都是出自劉備之手，正是因為劉備非凡的領導能力，才有了關張，諸葛亮等人才的輔助而成就偉業。作為酒店管理者的你，也應該思考一下，你在酒店團隊中所需要扮演的角色。若是你有出色表演，則必然對公司未來的遠景有著清晰的認識，在工作當中能夠集思廣益，將員工的積極性調動起來。主動接受挑戰，使得酒店、員工的發展同自己的發展融入同一個平台，員工相信你，信賴你，可能還會崇拜你。作為酒店管理者的你有權利有責任激勵大家一起共同進步。在員工進步的同時，領導者也在進步，如此，酒店就能夠不斷發展，員工就能不斷成長升級，出現越來越多優秀員工。

可能你覺得自己選擇本色演出，會有更好的作為。你為酒店員工提供一個廣闊的發展平台，你習慣於讓員工“給我衝”，卻很少說“跟我走”，期待員工為公司去想辦法，開發市場，甚至員工的思維可能超越你自己。舉個例子對比一下，一頭獅子帶領一群羊和一頭羊帶領一群獅子，你覺得哪一方會贏得勝利？

優秀的員工來自酒店的內部，就看酒店領導者能不能培養髮掘出金子來。而作為酒店的管理者也應該更多的將自身的領導力培養起來，做酒店的領頭羊，這樣才會吸引到更多優秀的人才來加入到你的團隊當中。



WINGATE BY WYNDHAM ALPHARETTA, GA



TRYP ZARAGOZA, SPAIN



HAWTHORN SUITES BY WYNDHAM NAPLES, FL

WYNDHAM HOTEL GROUP

The company to be with and stay with

At Wyndham Hotel Group, we're not content with being the world's largest* hotel company, we also want to be the best. Our goal is to find like-minded partners who are looking to form lasting relationships, and then provide the types of revenue-generating and cost-saving services that will make them want to remain a member of our family forever.

We invite you to join us as we continue to grow our diverse collection of 15 hotel brands across the globe.

WYNDHAM GRAND ORLANDO RESORT BONNET CREEK

To learn more, call 888-223-4668 or visit www.whgdevelopment.com

WYNDHAM

HOTEL GROUP



*Based on number of hotels.

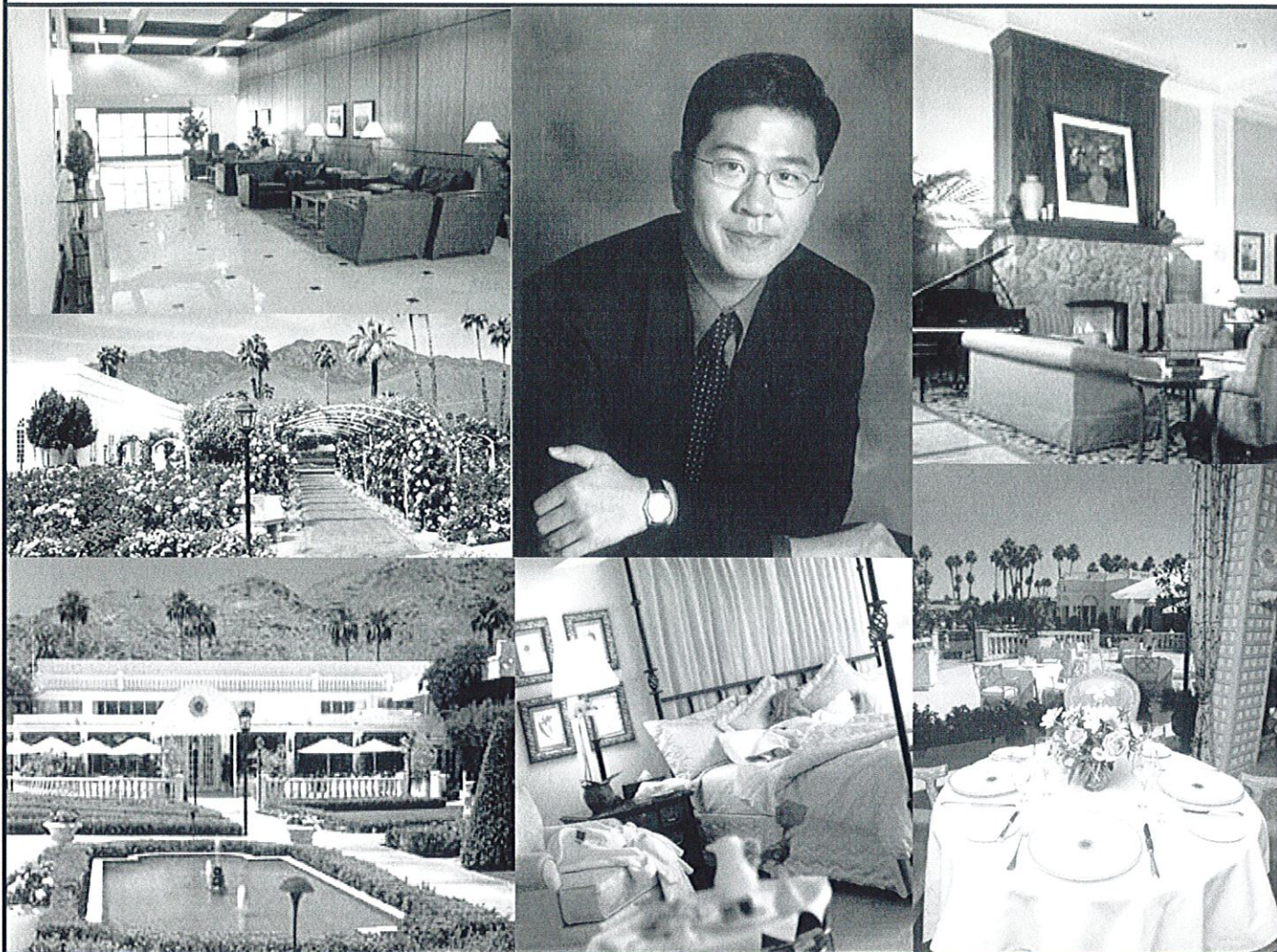
Offering by prospectus only. Wyndham Hotel Group, LLC, 22 Sylvan Way, Parsippany, NJ 07054, 973-753-6600. All hotels are independently owned and operated excluding certain Wyndham and International Ramada hotels which may be owned or managed by an affiliate or through a joint venture partner. © 2012 Wyndham Hotel Group, LLC. All rights reserved.

ATLAS HOSPITALITY GROUP

The Market Leader in California Hotel Sales

加州專業旅館地產公司

領導加州市場交易 開拓旅館投資商機



多年來我們以專業的知識與誠摯的服務，成為加州旅館銷售同業之最。

我們將秉持著一貫的作風，竭誠為加州華人業主服務。

詳情請洽華裔經理/南加州旅館業同業公會理事 Wilson Wang 汪蔚興

2500 Michelson Drive, Suite 110, Irvine, CA 92612

Telephone: (949) 622 - 3402 Fax: (949) 622 - 3410

Web: www.atlashospitality.com Email: wilson@atlashospitality.com



Atlas
HOSPITALITY GROUP



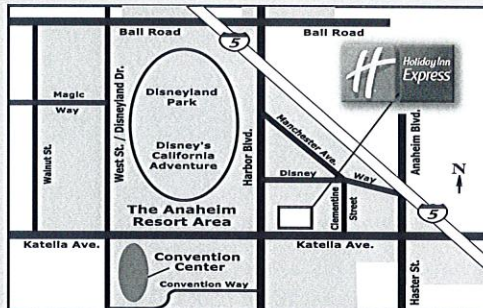
Anaheim Maingate

The Holiday Inn Express Hotel Anaheim Maingate is a beautiful hotel with 104 over-sized rooms and suites, many with Disneyland® Park fireworks view. The hotel is a short 15-minute walk located one block from the Main Entrance to Disneyland® Park, and a 10-minute walk to the Anaheim Convention Center.



Take a dip in our outdoor heated pool or relax in our hot tub or sauna. Take advantage of our FREE high speed internet in all rooms and our complimentary business center, available 24 hours a day in the lobby. While visiting the lobby, help yourself to the 24-hour coffee and tea station.

FREE deluxe Express Start Full Breakfast includes Express Cinnamon Rolls, hot and cold cereal, fresh fruit, bagels and toast, yogurt, eggs and bacon/sausage, biscuit and gravy.



This is a great location for everything that Anaheim and Southern California has to offer. Anaheim Convention Center, Disneyland® Resort, The Honda Center, Edison Field/Angels Stadium, Downtown Disneyland® District, The Block of Orange Shopping Mall, Knott's Berry Farm, one-day cruises at Newport



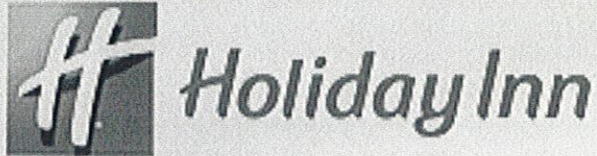
Holiday Inn Express Anaheim Maingate

435 West Katalla Anaheim CA 92802

Tel: 1-714-772-7755 Fax: 1-714-7722727

www.holidayinnana.com

info@holidayinnana.com



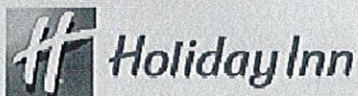
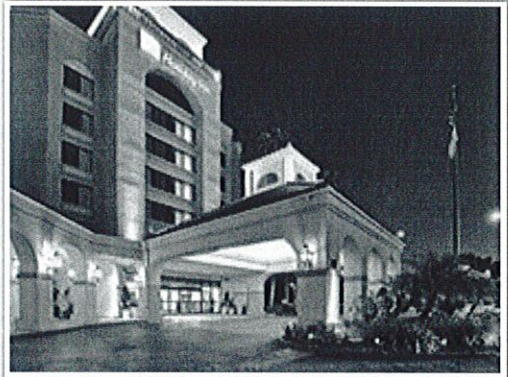
SAN DIEGO NORTH MIRAMAR

Winner of the 2007 Torchbearer Award for Service Excellence and the 2008 Quality Excellence Award, the Holiday Inn® San Diego North - Miramar boasts a name travelers can trust paired with genuine service unrivaled by others. Our San Diego North - Miramar facility attracts a variety of guests, and we are pleased to offer an ideal location for both business and leisure travelers.

Our guests don't have to worry about any hectic commuting courtesy of our complimentary shuttle service within five miles of the hotel and fairly-priced airport shuttle services. Our hotel's San Diego address, just north of city center, puts you close to area businesses, including Lockheed Martin, Northrop Grumman, MedImpact, Mitchell, Koch, Qualcomm, LG, Caterpillar, CSC, EDS, GE, Hitachi and Intuit. We are also just minutes from MCAS Miramar, Alliant University and Miramar College.

You'll enjoy being close to attractions like Sea World and San Diego Zoo, yet are far enough away to escape the city's hustle and bustle. With Historic Old Town, Qualcomm Stadium and beaches within 10 miles, guests have plenty to see and do.

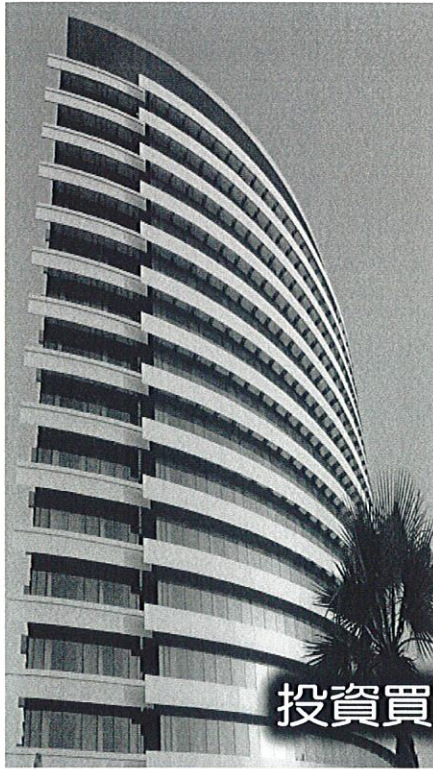
Offering every amenity from free Wi-Fi access and a heated, outdoor pool to a Fitness and Business Centers, Holiday Inn Miramar operates with an always accommodating spirit that guests find refreshing. Call today!



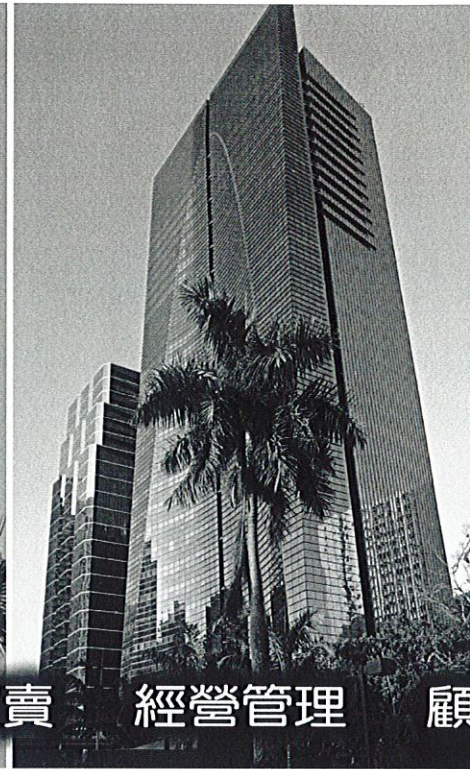
SAN DIEGO NORTH MIRAMAR

9335 KEARNY MESA ROAD SAN DIEGO, CA 92126

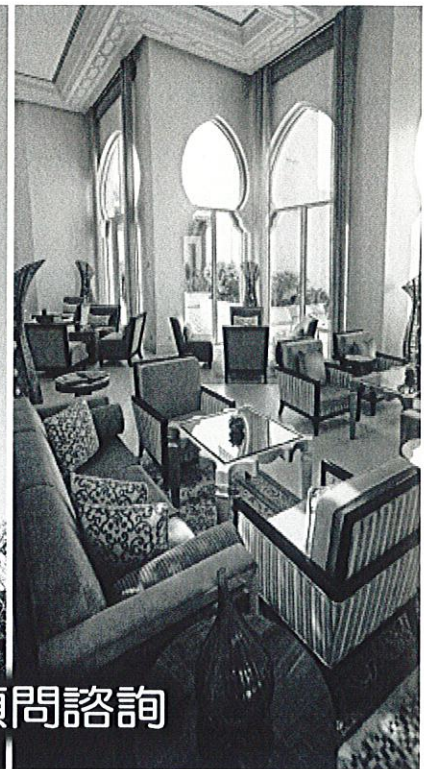
Tel: 1-858-695-2300 Fax: 1-858-578-7925



投資買賣



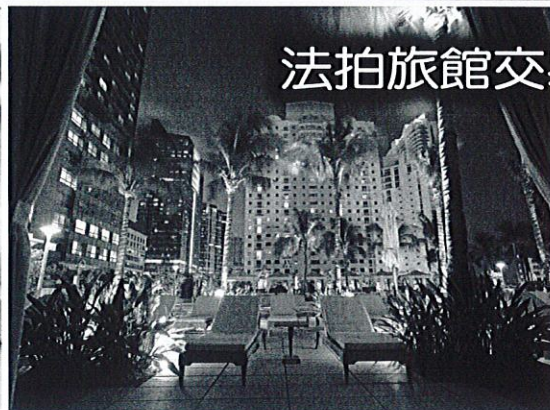
經營管理



顧問諮詢

關鍵時刻 錢進旅館

30年旅館投資經驗 掌握最新市場先機
專業完整交易服務 親切效率誠信為本



法拍旅館交易



金龍旅館實業公司
VIC INN-TERNATIONAL



Phone 323-268-8886 Fax 323-268-6188
www.vicinn7.com gwang@vicinn7.com
1455 Monterey Pass Rd., Suite 201
Monterey Park, CA 91754

華人最專業 汪俊宇

Get comfortable.®



Our Features

- Daily Complimentary Breakfast
- Complimentary High-Speed Internet Throughout the Hotel
- Full In-room Kitchens
- Health/Fitness Center
- Full Service Business Center With Complimentary Copying / Printing
- 24 Hour Convenience Store
- Complimentary Self-Serve Laundry
- Outdoor Swimming Pool
- Sports Court
- Barbecue Grill

Come and Stay at The Staybridge Suites Irvine East/Lake Forest we are conveniently located near the Irvine Spectrum, Foothill Ranch/Lake Forest, Mission Viejo and Rancho Santa Margarita business communities. The hotel is easily accessible by Highways 5 & 405, the 241 toll road, and we are just 14 miles from Santa Ana/Orange County-John Wayne Airport (SNA).

*Keep us in mind for your upcoming
Special Event*

Our Weekend Rates Starting at: \$99!!!

Call to reserve your group block.

If you book 10 rooms or more, we will offer you a complimentary meeting room for you and your guest to have an exclusive breakfast together!



*These rates are subject to availability and can be changed at any time prior to booking.

**For reservations please contact Gloria Wu at 949-302-7708
2 Orchard, Lake Forest, CA 92630 TEL: 949-462-9500**

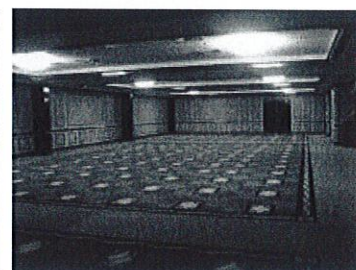
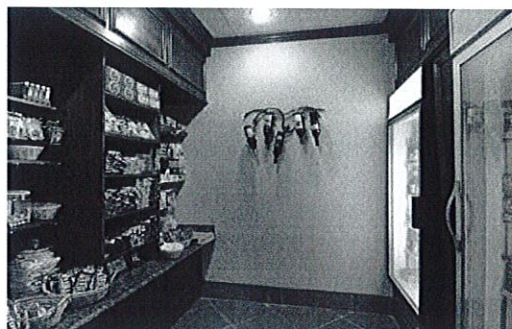


6855 W. Sam Houston Pkwy S., Houston, TX 77072
(Intersection of Beltway 8 and Bellaire Blvd.)
Reservation: 713-270-6100 or 1-877-STAY-HGI
Online: www.houstonwestbelt.gardeninn.com



120 guestrooms (2 suites)

- 5500 sq. ft. of divisible meeting & banquet space to accommodate up to 350 guests
- Whirlpool tubs available in select rooms
- Free high-speed internet access and remote printing to the business center
- Free 24 hours business center & fitness center
- 37" flat screen TV with 30+ HD programs, pay per view movies, video games
- Two dual-line speakerphones with voicemail and data ports
- Large work desk with convenient desk-level outlets, adjustable lighting & ergonomic chair in each room
- Refrigerator, microwave oven and coffeemaker
- USA Today delivered each weekday morning
- Hair dryer iron and ironing board
- Heated outdoor pool & whirlpool
- Valet & self-laundry available
- 24 hours Pavilion Pantry
- Starbucks Coffee provide in guest room
- Great American Grill Restaurant & Bar
- Full service restaurant for breakfast & dinner
- Daily room service available



珍寶

Ocean Palace

珍寶海鮮城



特邀香港名廚及點心、燒臘師傅主理廚政

精心承辦婚禮；壽宴、社團宴會等各類型Party

本海鮮酒樓常備各種生猛游水海鮮

游水珊瑚蝦、太平洋龍蝦、澳洲花龍蝦、澳洲皇帝蟹、阿拉斯加皇帝蟹、龍躉斑、老虎斑、東星斑、彩龍魚、象拔蚌等等。

保證價格便宜！

本酒樓獨家供應
游水盲鱸魚
新鮮石斑魚扣

天天茶市
常備六十餘款
港式點心

二樓大型豪華宴會廳
大型舞台可容納百餘席
歡迎預訂全年酒席、社團聚餐

地址：11215 Bellaire Blvd. (位於香港城商場) 訂座電話：**281-988-8898**



Best Western Fountainview Inn & Suites near Galleria

6229 Richmond Avenue, Houston, Texas, 77057

Tel: 713-783-8388 Fax: 713-783-8988

www.bwfountainview.com

近 Houston Galleria (1 Miles)、接待親友、
體面大方、購物、商業訪談、旅遊、
離西南區中國城 5 miles



Outdoor Pool • Exercise
Room • Business Center •
Meeting Room accommodates
up to 50 • Dry Cleaning •
Guest Laundry • Free High
Speed Internet • Free Local
Call • Free Continental
Breakfast • Free Parking •
Bilingual Staff

華人自營、特價優待

Toll Free Reservation: 866-614-8288 (24HR)

6229 Richmond Avenue, Houston, Texas, 77057

Tel: 713-783-8388 Fax: 713-783-8988

www.bwfountainview.com

華美電子鎖公司

Royal Electronic Lock & Supply, Inc

1538 E. Lincoln Ave. Anaheim, CA 92805

Locksmith Lincese No.: LC 04215

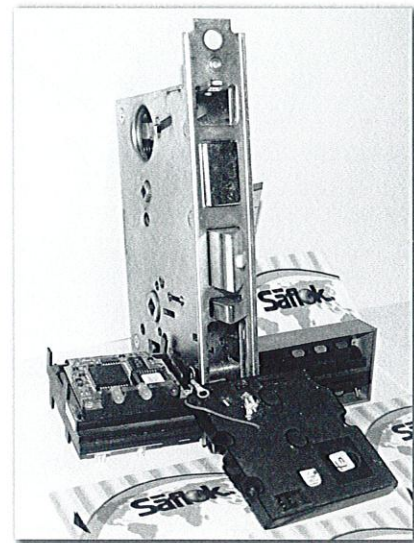


本公司獨家代理
SAFLOK LOCK電腦鎖
SAFLOK LOCK是所有
聯鎖旅館指定廠牌。

SAFLOK LOCK
任何相關零件
皆有銷售



進口電子鎖
磁卡
IC卡
感應卡 (RFID)
密碼鎖
\$99 起加稅



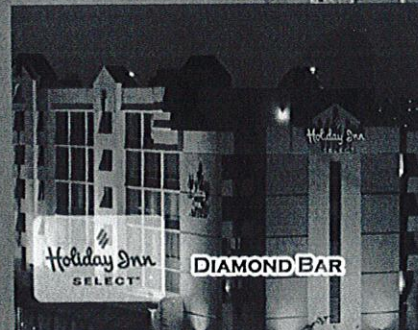
旅館客房專用保險櫃、機械鎖
提供安裝、維修、售後服務及鎖、零件供應！

國語電話：714.883.8000 Peter Cheng

English Tel：714.706.2615 David Cheng



Brighton Management



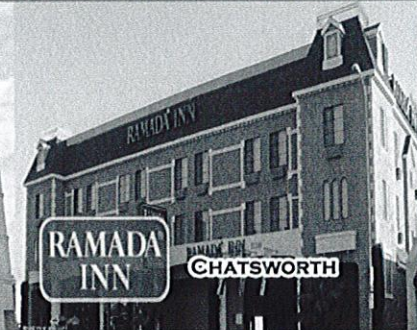
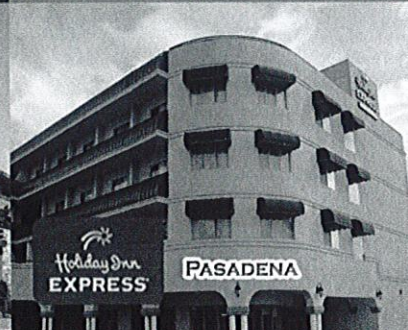
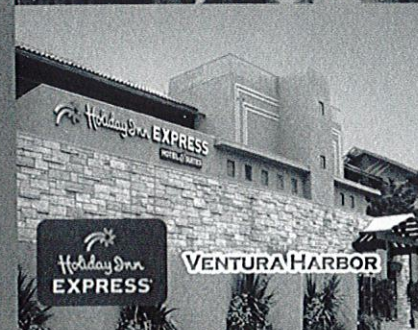
Brighton Management was founded with the purpose of creating properties that not only exceed budget performance goals, but also surpass the expectations of our guests. By taking a personal interest in the well-being of all of our guests and staff members, we can ensure that our atmosphere of hospitality continues to grow beyond our company.

Visit our website:
www.brightonmgt.com

Brighton Management

21725 E. Gateway Center Drive, Diamond Bar, CA 91765

TEL: (909) 860-6255 FAX: (909) 612-5730



Your Next Growth Opportunity

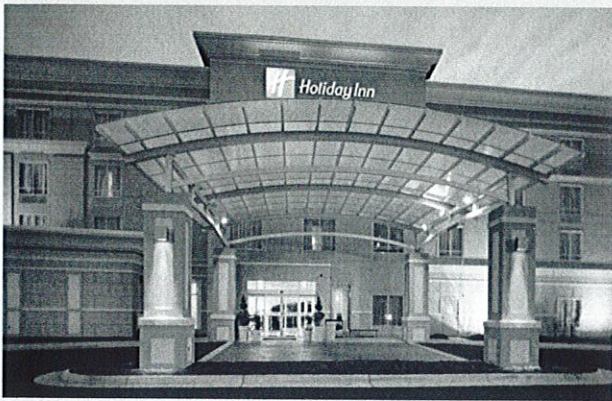
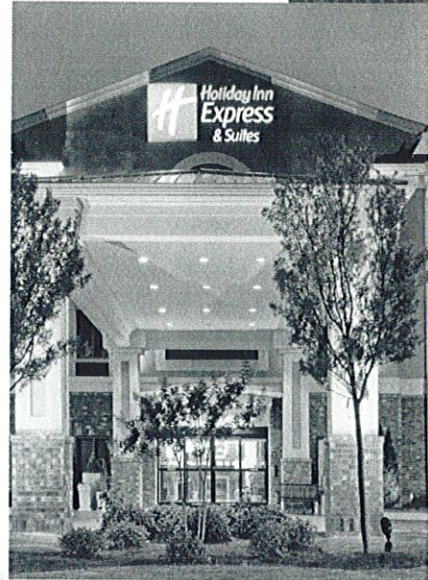
We are an industry leader in the global hotel market. With a portfolio of award-winning brands, combined with our best-in-class systems, IHG can help you maximize your growth potential.

Contact our Development Team to learn how you can be a part of our success.

Call 866.933.8356,
visit IHG.com/development or
email development@IHG.com.

IHG[®]

InterContinental Hotels Group



©2011 InterContinental Hotels Group. All rights reserved. Most hotels are independently owned and operated.

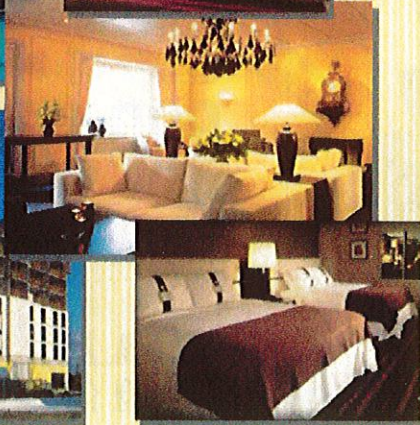
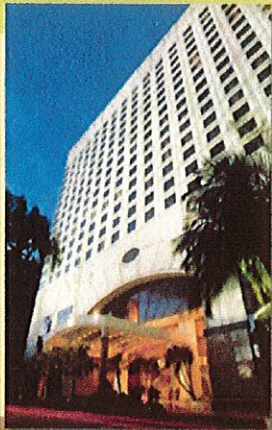
"We always try our best to let you see the difference and continue our dedication for exemplary service for you and your business."

Chris Chang Dumortier - Vice President

We know the Art of Hospitality

We strongly believe that the knowledge of specialists is the best insurance. We will not only be your insurance brokers but also your entrusted partners in understanding your specific and unique insurance needs and risks.

Team with expertise, dependability, fast response, and comprehensive resources for Hospitality.



誠品商業保險



1333 Westwood Blvd.,
Los Angeles, CA 90024

Phone: 310-866-6009
Phone : 909-267-8810
Fax: 310-235-0443

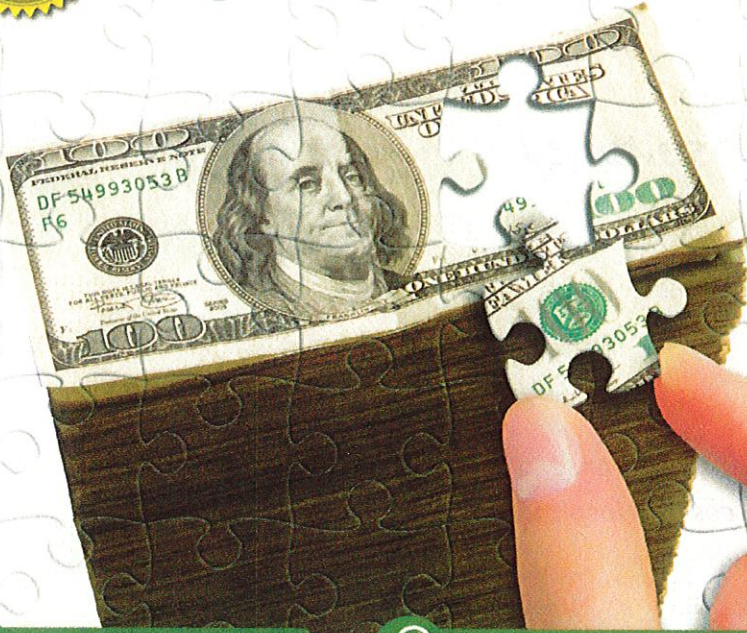
Email: Chris_Chang@Grosslight.com
Sean_Chang@Grosslight.com

License: 0247283

您最無後顧之憂的選擇



聯盟信用卡服務系統



- 免費申請信用卡帳戶
- 免費申請支票保險
- 免費評估現有帳單
- 免費設定刷卡機
- 免費購物網站
- 免費網上帳單
- 免費軟體
- 免費顧問



誠實 安全的原則
是我們的承諾

絕對確保商家即持卡者的資料不外洩，免擔心隱藏費用的煩惱 使您無後顧之憂。



保障 關心您的權益
是我們的責任

隨時為您監控任何可疑交易及透明化網路帳單，讓您可以隨時上網查詢，所以一定放心。



快速 細心的服務 更讓我們贏得客戶一致的認同

讓您告別語言上的差異，及24小時365天全年刷卡機維修部門和客戶服務中心無休的服務。



全美24小時免費中文熱線
800-503-6222

We Complete Your Business!



www.alliancebankcard.net

 **Alliance**
聯盟信用卡服務系統
聯盟用心 點石成金