

旅游酒店经营管理的策略

史厚河

信阳航空职业学院 航空管理学院

DOI:10.12238/ej.v5i3.942

[摘要] 在市场经济飞速发展的推动下,我国旅游行业开始蓬勃发展。旅游酒店的发展规模也在不断扩大,这也对经营管理工作提出了更高的要求。但是现阶段部分旅游酒店经营管理工作的开展依然存在着一些问题。为此,旅游酒店在运行与发展的过程中,一定要对经营管理引起关注与重视。笔者针对现阶段旅游酒店经营管理的重要意义以及存在的问题进行了分析,并提出了经营管理的有效策略,希望有助于旅游酒店经营管理水平的提高。

[关键词] 旅游酒店; 经营管理; 有效策略

中图分类号: F325.2 **文献标识码:** A

Operation and Management Strategy of Tourist Hotels

Houhe Shi

Aviation Management College, Xinyang Aviation Vocational College

[Abstract] Driven by the rapid development of market economy, China's tourism industry began to develop vigorously. The development scale of tourist hotels is also expanding, which also puts forward higher requirements for the operation and management work. However, at present, there are still some problems in the operation and management of some tourist hotels. Therefore, in the process of operation and development of tourist hotels, it is a must to pay attention to the operation and management. The author analyzes the important significance and existing problems of tourist hotels' operation and management at the present stage, and puts forward the effective strategy of operation and management, hoping to contribute to the improvement of the operation and management level of tourist hotels.

[Key words] tourist hotels; operation and management; effective strategy

引言

旅游酒店经营管理工作开展的效果直接关系到旅游酒店的发展,但是现阶段旅游酒店经营管理中依然存在着一些问题,不仅缺乏优质的管理人才,同时还缺乏成熟的管理模式和完善的管理体制,并且还缺乏合理的工作人员结构,再加之疫情的影响。旅游酒店若想更好的发展,就必须正确的对待这些问题,并通过切实可行的策略优化经营管理。

1 现阶段旅游酒店经营管理中存在的问题

1.1 缺乏旅游酒店经营管理人才

现如今我们已经进入互联网时代,电子科技已经逐渐成为当前时代人才培养的一个主要方向。在这一背景下,传统服务行业逐渐的被边缘化,现阶段开设酒店管理专业的本科院校并不是很多,多数都是中职或者高职院校开设了该专业课程,再加以一部分学生和家长对这一专业存在偏见,片面的认为该专业毕业的学生日后并不会有很好的前途,所以选择该专业的学生较少。现阶段从事酒店经营管理的人员一般并不具备较高的专

业水平。还有部分旅游酒店错误的认为经营管理人员并不需要具备较高的专业水平,只需要会收费、服务态度好、能管理好钥匙和房卡等就能够轻松的胜任这一工作。所以这部分旅游酒店往往会为了减少人力成本支出而选择一些不够专业并且对薪酬要求较低的人员担任经营管理一职,甚至直接搞裙带关系,让自己的亲属来负责该项工作,导致经营管理这一岗位工作的效用难以得到充分的发挥。

1.2 缺乏成熟的旅游酒店经营管理模式

目前,依然有部分旅游酒店缺乏成熟的经营管理模式,经营管理的层级较为模糊,这也给经营管理工作带来了一定的难度。现阶段多数旅游酒店采用的经营管理模式基本上都是酒店高层领导凭借自己的经验和主观意识制定的,缺乏实践性,很容易出现经营管理模式与酒店发展不适应的情况。并且存在盲目更换经营管理模式的情况,致使旅游酒店长时间缺乏一个成熟的、明确的经营管理模式。造成旅游酒店内部经营管理缺乏秩序性,较为混乱。传统的经营管理模式显然已经不适应

当前旅游酒店的发展需求,并且传统的经营管理模式通常过于重视短期的经济利益,虽然短时间内旅游酒店的盈利呈现上升的趋势,但是长时间下来旅游酒店通常会陷入入不敷出的状态,非常不利于旅游酒店的长远发展。

1.3 缺乏完善的旅游酒店经营管理体系

近些年我国旅游行业的发展十分迅速,为此我国政府也针对相关的法律法规进行了完善,与以往的法律法规相比发生了较大的变化,但是其中依然存在着一些不足之处。这也致使旅游酒店缺乏完善的经营管理体系。例如:旅游酒店在排放餐饮废弃时缺乏明确的要求标准,在处理剩余食物时也缺乏明确的规范。正因为缺乏明确的要求标准,导致部分旅游酒店存在着严重的乱排乱放和浪费粮食的情况,显然这对旅游酒店的长远发展十分不利。

1.4 缺乏合理的旅游酒店经营管理工作人员结构

随着旅游酒店的不断发展,目前我国旅游酒店应由以往的经验型经营管理转变成成为科学型经营管理,使得我国旅游酒店经营管理模式与机制开始朝着多元化的方向快速发展。这就对旅游酒店经营管理工作队伍提出了新的要求。但是,目前我国很多旅游酒店都缺乏物业管理、营销方面的人才,致使酒店缺乏合理的经营管理工作队伍结构。

2 旅游酒店实施经营管理的重要意义

随着经济的飞速发展,旅游行业逐渐的被很多的城市作为经济发展支柱型产业,旅游酒店业也随之获得了较好的发展。但是与此同时,旅游酒店的数量也在迅速的增加,市场竞争越来越激烈,再加之受疫情的影响,旅游酒店面临的运行与发展挑战越来越严峻。经营管理工作的科学、有效实施,不单单可以提高酒店的经营管理水平,同时还可以提高酒店的服务水平,以此在疫情下为酒店赢得更多的客源,有助于旅游酒店良好声誉和形象的维持,对旅游酒店的发展具有很好的促进作用。

3 优化旅游酒店经营管理的有效策略

3.1 革新传统的经营管理理念,树立绿色经营管理理念

旅游酒店若想更好的发展下去,就必须积极的革新传统的经营管理理念。为此,我国政府相关部门应该增加培养旅游酒店经营管理人才资金投入,有了充足的资金支持,各中职、高职以及本科类学校才能够有足够的资金组建优质的“双师型”教师队伍和完善教学设施,这样才能够吸引更多的学生选择酒店管理专业,从而为旅游酒店业的发展提供其所需求的优质经营管理人才。作为旅游酒店的经营管理人员一定要紧随时代发展,将绿色经营管理理念融入到经营管理工作中,并利用自身的实际工作行动影响其他工作人员和消费者,从而强化更多人的绿色环保意识。另外,旅游酒店经营管理人员还应该注意把绿色环保融入到消费者的思想观念中。大部分来到旅游酒店的消费者一般生活条件都比较富足,金钱方面较为富裕,正因如此一些消费者存在着浪费的情况。所以经营管理人员除了要自身树立起绿色经营管理理念以外,还应该促使消费者认识到浪费不单单是一种有悖于我国优良传统美德的行为,同时还可能会对社会

经济的合理发展造成一定的影响,与浪费相比将节约下来的钱用来做慈善事业显然更有意义。

3.2 加强对经营管理人员的培养

旅游酒店的发展离不开经营管理人员的支撑,不管是学生还是家长一定要转变传统观念,正确的认识酒店管理专业。服务行业并非是处于社会最底层的人群,正所谓行行出状元,一名各方面都足够优秀的酒店经营管理工作人员同样有机会进入社会精英界,赢得更好的发展机会。学校在培养酒店管理人才时也要树立起充足的信心,不断的提升专业教学水平,使得教学内容和教学方式更加的新颖,以此吸引更多的学生选择这一专业。旅游酒店在发展的过程中也需要加强对经营管理人员的培养,尤其是在疫情之下,游客对旅游酒店的要求更高,同样对经营管理人员的要求也在提高。为此,旅游酒店一定要定期的组织经营管理人员学习先进的经营管理理念与方法,以此不断的提高经营管理人员的专业水平和综合素养,从而更好的服务旅游酒店的发展。

3.3 加强对旅游酒店设施的完善

近些年,科学技术的发展十分迅速,旅游酒店若想在竞争日益激烈的市场环境中获得发展优势,就需要积极的引进先进的设施。并且近些年人们的绿色环保意识越来越强,为了更好的满足人们对旅游酒店的需求。旅游酒店还应该积极的仅仅绿色设施,以此使得酒店的设施更加的完善。例如:某旅游酒店为了节约电能,在各个楼层安装了感应灯,为了节约水资源,在各个洗手间安装了感应水龙头,这样就可以避免因为忘记关闭水龙头而造成的浪费水资源的问题,并且在疫情还尚未彻底消失的当下,很多游客认为自己已经把手洗干净再去关闭水龙头,同样可能会有细菌转移到自己手上,可以让游客在疫情之下更加的安心和放心。科技的不断发现显然使得人们的生活更具绿色性。为此,旅游酒店不单单要注重加强对各基础设施的完善,同时还需要在餐饮方面也需要提倡使用绿色蔬菜,这样不单单更加有助于人们的身体健康,同时还有助于社会资源的可持续发展^[1]。

3.4 坚持以人为本的实施经营管理

旅游酒店属于服务行业,旅游酒店在运行与发展的过程中一定要始终坚持以人为本的经营管理原则^[2]。在服务行业中一直都流传着“顾客就是上帝”这句话。旅游酒店也应该将这句话作为服务的宗旨,尤其是经营管理人员更加需要树立起以人为本的工作理念,在为顾客提供服务时,一定要尽可能的满足顾客的需求,不可以有任何唯利是图心理的出现,平等的对待每一名顾客,并表示对每一名顾客的尊重,认真的倾听顾客的需求和其对旅游酒店提出的意见和建议,体现对顾客的人文关怀,以此促使顾客产生宾至如归的体验感。经营管理人员不单单要时刻保持良好的服务态度,同时还需要掌握一定的沟通技巧,以此更好的与顾客和其他员工沟通。为了进一步提高旅游酒店的整体服务水平,充分体现以人为本的服务核心,经营管理人员还可以通过科学的方式收集顾客对旅游酒店服务的评价,以此凭借顾客

的监督及时的发现酒店服务中存在的问题,从而更为及时的加以改正,进而提高旅游酒店的经营管理水平。

3.5 注重提高旅游酒店软件服务质量

旅游酒店在实施经营管理工作的过程中,一定要注重提高酒店的软件服务质量,这样更加有助于提高顾客的满意度。满意度指的是当顾客来到旅游酒店后对酒店的实际感知和期望值的达成,惊喜感是指旅游酒店给顾客带去的超出期望值的体验感知。旅游酒店作为服务行业的一个重要构成部分,顾客满意度的提升对其发展十分的重要。为此,旅游酒店一定要从各个方面提高软件服务质量,其中包括旅游酒店内部环境的整洁度、舒适度。另外,旅游酒店经营管理人员一定要注重增强一线工作人员的主动服务意识和微笑服务意识^[3]。在每日开展巡查工作时,除了要检查一线工作人员的工装穿着是否整齐和个人形象以外,还需要巡查一线工作人员的服务态度。例如:巡查一线工作人员是否有主动和顾客打招呼,是否有主动询问顾客的寻求并积极、主动的为顾客提供服务。一旦发现有工作人员在服务顾客的过程中未体现微笑服务,甚至存在不礼貌的行为和语言。一定要及时上前调节,主动和顾客表示歉意。并要求工作人员停止工作,参与员工培训,对于情节较为严重的,旅游酒店应该直接将其开除。

3.6 加强旅游酒店品牌的打造

随着全球经济一体化发展步伐的不断加快,旅游酒店经营管理人员在开展工作的过程中,应该积极的接轨国际市场,加强旅游酒店品牌的打造,以此增强旅游酒店的竞争实力,而不是仅重视价格方面的竞争^[4]。旅游酒店在打造自身品牌时,首先需要保证自身品牌树立的恰当性与独特性,为了保护自身的合法权益,及时进行商标的注册。其次,旅游酒店不单单要在设施上形成品牌特色,同时还应该在服务上也突出自身的品牌特色,这样才能够更好的获得顾客的青睐。另外,旅游酒店还应该注重提高酒店设施与服务的质量,以此达到更为理想的经营管理效果。最后,旅游酒店经营管理工作人员,除了要重视物质文化与精神文化的创造,为旅游酒店的发展提供一个良好的环境氛围以外,还应该注意完善各个细节的服务,力争做到无微不至,从而给顾客

带去更好的服务感受。

3.7 创建绿色旅游酒店文化

旅游酒店在发展的过程中,还应该积极的创建绿色酒店文化,促使酒店内每一名工作人员都能够顺利其绿色发展意识[5]。对于旅游酒店来说,绿色酒店文化的营造是酒店实施绿色经营管理的重要基础与前提。旅游酒店可以组织相关工作人员开展动员大会,促使每一名工作人员均能够意识到绿色对旅游酒店发展的重要意义,从而调动工作人员参与酒店绿色经营管理的积极性,使其可以更加认可旅游酒店的经营管理理念与方式,这样更加有助于增强酒店内部整体工作人员的向心力与凝聚力,有助于推动旅游酒店的进一步发展。

4 结束语

综上所述,旅游酒店是我国旅游业的一个重要构成部分,近些年,随着我国旅游业的快速发展,旅游酒店也迎来了新的发展契机。在这一背景下,旅游酒店的数量明显增多,旅游酒店若想在复杂、竞争激烈的市场环境中获得自身的发展优势,就需要做好经营管理工作,不断的提高自身的服务质量,在社会大众心中创建良好的品牌形象,以此吸引更多的消费者前来消费,从而进一步推动旅游酒店的发展。

[参考文献]

- [1]陈江,李嘉旭.海岛度假酒店经营管理影响要素研究——以珠海格力东澳大酒店为例[J].珠江论丛,2021(21):44-60.
- [2]顾莹.全面预算管理在酒店经营中的应用问题探讨[J].企业改革与管理,2021(18):167-168.
- [3]夏莉.新形势下酒店经营管理创新思维探讨[J].营销界,2021(30):127-128.
- [4]唐国平.以业财融合优化绩效管理——关于酒店经营管理的思考[C]//上海市烟草学会2020年度优秀论文集,2021:27-34.
- [5]孙秋婷.浅谈全面预算管理在酒店经营管理中的应用[J].中国市场,2020(34):97-98.

作者简介:

史厚河(1990--),男,汉族,河南信阳人,本科,信阳航空职业学院助教,研究方向:旅游管理。