

DOI: 10.12361/2661-3263-06-07-146237

低碳旅游背景下主题酒店管理策略研究

张力骅

江苏省相城中等专业学校, 中国·江苏 苏州 215131

【摘要】随着低碳旅游逐步发展, 主题酒店管理不仅成为新时代下促进酒店行业可持续发展, 而且亦是提升酒店体服务质量的核⼼路径。在低碳旅游理念大力驱动下, 主题酒店以旅游生产、旅游消费、旅游体验为核⼼导向, 稳步探索主题酒店管理策略。然而, 管理过程中也暴露出低碳理念重视程度不足、基础设施尚未健全、人才队伍建设不够完善等困境。为此, 可通过提升低碳理念认知水平、完善基础设施建设、强化人才队伍建设、加强再生能源利用, 逐步推动主题酒店高质量绿色发展。

【关键词】低碳旅游; 主题酒店管理; 有效策略; 研究路径

Research on Theme Hotel Management Strategies in the Context of Low Carbon Tourism

Lihua Zhang

Jiangsu Xiangcheng Secondary Vocational School, Suzhou 215131, China

[Abstract] With the gradual development of low-carbon tourism, theme hotel management has not only become a core path to promote sustainable development of the hotel industry in the new era, but also to improve the quality of hotel experience services. Driven by the concept of low-carbon tourism, theme hotels are guided by tourism production, consumption, and experience, and are steadily exploring management strategies for theme hotels. However, the management process has also exposed difficulties such as insufficient emphasis on low-carbon concepts, inadequate infrastructure, and inadequate talent team construction. To this end, we can gradually promote the high-quality and green development of theme hotels by improving our understanding of low-carbon concepts, improving infrastructure construction, strengthening talent team construction, and strengthening the utilization of renewable energy.

[Keywords] Low-carbon tourism; Theme hotel management; Effective strategies; Research path

课题: 苏州市职业教育学会: 数字经济背景下中职电子商务人才培养体系研究—以相城中专为例 (Szzjlx202221)。

低碳旅游作为一种影响深远的旅游形式, 不仅创设出旅游新形式, 还能够助力酒店管理模式变化。低碳旅游背景下, 我国大力提倡低碳理念推动节能环保工作转型升级, 推动酒店积极响应低能耗、低污染号召, 实现服务质量的飞升, 使广大游客可以体验到高质量的绿色酒店服务, 推动低碳视域下主题酒店管理工作发展。为响应低碳理念号召, 主题酒店应积极夯实低碳旅游发展基础, 推动低碳旅游更好与酒店管理工作融合。为此, 本文就低碳旅游背景下主题酒店管理特征、意义、存在问题分别进行研究, 旨在促进主题酒店管理工作质量的提升, 推动主题酒店行业可持续发展。

1 低碳旅游背景下主题酒店管理特征

1.1 文化性

对于主题酒店管理而言, 顾客预定酒店不仅应获得在普通酒店可享有的服务体验, 也需实现文化和个性的双重收获^[2]。低碳旅游视域下, 主题酒店管理要以打造标志性品牌为目标, 以提供与其他酒店所区别服务为基准, 为管理服务赋予文化特性。同时, 鲜明主题作为酒店管理长远生存和发展的关键资本, 一旦敲定均将以该主题为核心展开管理活动, 推动低碳旅游背景下主题酒店管理转型升级。在外观、内部装饰、装修艺术、人员服饰、经营理念及建筑风格方面, 主题酒店均需做好营造主题氛围的管理工作, 助力低碳旅游下酒店可持续发展。主题酒店提升和完善酒店内在文化要素, 可激发顾客强烈的文化共振, 促进顾客吸引力向稳定持久方向提升, 推动低碳旅游视角下酒店管理工作提质增效。综上, 主题酒店管理具有突出的文化特

性,能够使文化本质渗透到酒店管理的各个方面,从而提升酒店品牌吸引力,赢得低碳旅游背景下广阔市场。

1.2 差异性

随着酒店市场竞争日益激烈,酒店市场细分愈加趋于精细化,使得空间逐渐狭小^[3]。在此形势下,酒店业竞争已由价格、质量竞争转变为文化竞争,且竞争优势具体表现为在不同市场空间中的差异化和特色化。从个性化鲜明的消费市场角度出发,酒店管理应以满足顾客追求个性与特色的需求为关键,以打造独特、富含差异化的主题产品为目标,推动酒店服务更好与差异化需求匹配,实现低碳旅游理念下主题酒店管理的长足发展。差异性管理能够推动企业为顾客提供的独特、个性化的服务,为开展主题酒店管理提供了强劲动力。细致来看,主题酒店应通过独特主题引入,围绕酒店综合领域,打造区别于竞争对手的差异化品牌,为顾客提供与众不同的精神体验和享受,从而助推低碳旅游视域下酒店竞争力的提升。综上,提升酒店文化底蕴和文化含量,成为低碳旅游背景下管理工作的关键环节。

1.3 体验性

服务作为一种无形的服务形态,既是酒店创造出内在、独一无二的体验,存在于每个人的心中,也是低碳旅游背景下主题酒店管理的应有内涵^[4]。在社会经济发展、消费者日趋成熟的背景下,顾客愈加追求多元化、个性化体验,为低碳旅游视域下主题酒店管理提供基本指引。主题酒店满足除食宿之外的非功能性需求,还应实现顾客精神和心理需求的双重满足,推动低碳视域下酒店管理工作更好贴近游客需求。进一步地,低碳旅游发展视域下,主题酒店提供产品不仅需要满足基础功能,还要超越基础功能,即在满足顾客功能性需求的同时为顾客提供难忘的体验,助推酒店管理工作更加贴合顾客需求。顾客可依托酒店环境、基础设施、服务来获得难忘、有价值的住宿经历。因此,主题酒店管理要以提升顾客体验感为目标,打造顾客亲身体验项目,从而巩固酒店市场地位,推动体验营销成为基本营销模式,促进低碳旅游视域下酒店管理能力的飞跃。

2 低碳旅游背景下主题酒店管理的意义

低碳旅游意义总体来说是一种降低“碳”的旅游形式,推动旅游者在旅游过程中降低二氧化碳排放量^[5]。具体来看,相关部门需在最大限度把控碳排放的基础上运作旅游产业,依靠低碳环保原则指导游客选择低碳环保性酒店入住,积极发挥低碳旅游对于生态环境的积极作用。酒店作为游客出游的必备场所,能够给予游客食宿服务,尽可能为游客营造舒适便捷的环境。

长期以来国家大力推行低碳旅游,为主题酒店管理提供发展新思路,指导了社会经济发展。进一步讲,主题酒店管理工作开展需建立在满足游客多元化需求基础之上。因此,低碳旅游发展视角下,主题酒店需着力发展全新管理理念,在满足广大游客需求的同时还要符合低碳发展理

念,实现低碳管理模式的可持续发展。综上,基于低碳旅游发展背景,优化主题酒店管理,其主要益处有三方面:其一,主题酒店管理应全面契合游客低碳旅游需求,帮助游客在低碳环境下享受旅游服务,推动游客更加沉浸式体验低碳旅游服务,感受低碳旅游的重要意义。其二,主题酒店可利用低碳旅游发展,创设酒店特色服务项目,丰富主题酒店服务具体内容,使经营更加与游客多元化需求相匹配。酒店还可改变传统情境下酒店被动开展服务创新的局面,为主题酒店管理能力提升奠定坚实基础。其三,在低碳旅游发展指引下,主题酒店不仅要让游客感受到低碳绿色服务,还要在硬件设施、装饰以及能耗等方面加强管理,为更好提升低碳旅游发展视角下酒店管理工作创造便利条件。

3 低碳旅游背景下主题酒店管理存在的问题

3.1 低碳理念重视程度不足

目前,部分景区主题酒店尚未认识到低碳理念的重要性,在经营管理方面仍沿用传统模式,且这种模式中一些内容是与低碳旅游理念相悖^[6]。部分主题酒店虽然想要在酒店运营管理中运用低碳旅游思维,但自身酒店文化与低碳理念难以高效融合,最终使得低碳旅游理念在酒店管理中多偏向形式主义。具体来看,主题酒店管理者对于低碳旅游发展的理解存在偏颇,未能在实际管理活动中充分考虑到低碳管理,只片面认为低碳管理仅仅是简单降低成本。并且,酒店未从视觉设计、营造环境和创设氛围等方面下功夫,导致主题酒店低碳管理工作推进进程缓慢,使得自身难以实现高质量可持续发展。

3.2 基础设施尚未健全

现阶段,我国高星级主题酒店硬件服务设施建设已较符合低碳旅游发展标准,但部分高科技设施服务未做到完全普及^[7]。即使高星级酒店,也仅仅添加自动化硬件服务,只是在一定程度减少水电能源的消耗,未符合低碳旅游发展需求。低碳旅游发展背景下,大多数主题酒店为提高消费者体验满意度,打造丰富的娱乐设施。部分主题酒店为降低各项工作的支出成本,应用较为老化的硬件设施基础设施建设,未能符合消费者多元需求。从表面上看,这种方式是贴近低碳环保旅游的要求,但实际过程中会影响酒店内部环境,降低顾客体验感。甚至,在旅游旺季时,酒店使用老化的硬件设施,会推动酒店耗电量直线上升,使得酒店基础设施无法与低碳环保理念高效匹配。

3.3 人才队伍建设不够完善

在低碳旅游不断发展视域下,酒店人才队伍建设不够完善的问题逐步浮出水面^[8]如下:一是教育改革速度难以与时代发展要求高效匹配,无法为主题酒店行业输送相应的高质量人才,使得低碳背景下酒店人才队伍建设缺乏基础支撑。二是主题酒店内部对相关人员的培训力度不够,使得大部分酒店人员能力无法快速提升,致使低碳旅游发展视域下人才队伍缺乏专业能力。三是酒店行业整体薪酬待遇不够好,使得相关人员职业发展受阻,缺乏新鲜血液的

注入。细致来看,当前部分酒店人员仍以低学历、低能力为主,不具备高效的学习能力,难以快速掌握先进技术设备、开展创新活动,使得低碳旅游视角下主题酒店管理愈加缺乏专业复合型人才。

4 低碳旅游背景下主题酒店管理的优化举措

4.1 提升低碳理念认知水平

首先,主题酒店管理者要提高自身低碳意识,转变过度、超前的消费理念,将低碳旅游理念积极引入酒店管理过程中去,并展开对酒店员工的定期培训,从而提升低碳理念认知水平。管理者可通过合理设置低碳环保课程,增强自身与员工的低碳意识,并将其系统运用到实际管理活动之中,以提升低碳理念运用水平。其次,酒店负责人还可将酒店人员的低碳行为与薪酬体系挂钩,对不符合低碳标准的管理行为给予严厉处罚,推动低碳旅游管理进一步发展。最后,有关部门还应培养消费者的低碳理念,倡导低碳旅游和绿色消费行为,大力开展主题酒店绿色宣传活动,扩大低碳旅游的影响力,推动消费者切实感受、参与低碳行为,以提升消费者的低碳认知水平。

4.2 完善基础设施建设

酒店在发展和经营过程中,基础设施建设会影响酒店发展,将会放缓酒店行业的发展速度。首先来看,主题酒店应定时对能耗大的机械设备进行系统性检查,及时展开维修更换,降低各种能耗,为低碳旅游视域下酒店管理工作打造良好发展基础,构建高质量基础设施体系。其次,作为当下主题酒店发展的关键要素,能源在酒店管理活动中占据重要位置。比如水资源,酒店相关部门应通过投入适当资金,建立水资源回收系统,提高水资源利用率,减少酒店马桶排水量,从而提升低碳旅游视域下绿色工作效率。最后,主题酒店应积极将低碳意识渗透到基础设施建设中去,可在低碳客房中设置无烟楼层,减少吸烟器具的摆放量。同时,主题酒店应提供茶叶等绿色有机产品,在客房内摆放能耗记录卡和安装各种环保提示器,为顾客准备可循环使用的物品。譬如洗衣液、洗手液等大瓶洗漱用品,以提升顾客低碳旅游体验感,为低碳旅游背景下管理服务升级奠定良好物质基础。

4.3 强化人才队伍建设

主题酒店要强化人才队伍建设,提高管理技能,不单纯要重视基本酒店管理相关工作,而是必须树立人才培养目标,向专业人才培养、高端人才队伍建设方向拓展。一方面,主题酒店需完善熟练掌握“低碳旅游”理念的人才队伍建设来推动酒店管理向低碳化、绿色化发展。主题酒店管理可通过提高管理工作的绿色化而降低人力投入来保障工作实效,同时开展对酒店管理人员的培训,帮助员工了解前沿的低碳旅游理念,确保适应酒店管理工作的变化,以强化低碳旅游发展理念下主题酒店人才队伍建设。另一方面,主题酒店领导者应推进人性化工作条件和丰厚的薪资待遇建设,构建符合低碳旅游发挥在那要求的绩效考核方案,以完善人才队伍激励制度,提升其工作热情,从而

推进低碳旅游背景下主题酒店管理模式高效运行。

4.4 加强再生能源利用

加强再生能源利用,是推进低碳旅游背景下创新主题酒店管理模式科学一环。在主题酒店健身器材方面,酒店可利用发电设施,使用生物动能创造电力储备资源。这既要求主题酒店实现对再生能源的利用,亦要注重趣味性,推动低碳旅游背景下酒店管理工作高效优化。主题酒店要积极挖掘自然风光的“潜力”,使用自然环境帮助游客在欣赏景观的同时,积极响应低碳理念号召。综上,主题酒店加强再生能源的利用是提升酒店艺术性、文化气息的有效路径,既能够优化自身能源结构的同时,实现管理能力的飞跃。主题酒店亦应破除依靠非再生能源的现实桎梏,营造良好的绿色、低碳环境,从而实现低碳旅游背景下主题酒店管理能力的提升。

5 结语

将“低碳旅游”理念引入主题酒店管理,是基于绿色可持续背景下提升酒店管理水平的必要手段,将主题管理系统与旅游资源开发、保护紧密结合,进而促进主题酒店低碳管理工作发展。因此,酒店管理需立足“低碳旅游”理念,重视建设主题酒店管理绿色化,加强清洁生产,倡导绿色消费,引导主题酒店管理人员转变思维观念提升管理水平,完善酒店管理系统功能,依托“低碳旅游”,不断推进主题酒店管理创新。

参考文献:

- [1] 卢薇.低碳旅游视域下的主题酒店管理策略[J].环境工程,2021(12):321.
- [2] 张丽.基于低碳技术的酒店业转型升级发展路径研究[J].环境工程,2022(5):285.
- [3] 王荣.生态旅游视角下酒店的运营与管理[J].环境工程,2023(1):252-253.
- [4] 栾滨.主题酒店的室内设计[J].建筑结构,2022(11):159-160.
- [5] 漆俊将.地域文化元素融入度假酒店的景观设计研究——以萍乡度假酒店设计为例[J].建筑科学,2022(11):181.
- [6] 王公为,文数峰,黄甜甜等.草原文化主题酒店的空间生产与顾客感知——以内蒙古饭店为例[J].草业科学,2022(9):1942-1952.
- [7] 吴春华.新时代下酒店建筑设计方案[J].建筑结构,2023(9):171.
- [8] 郭养红,胥兴安.以小拨大:酒店默认选项助推顾客绿色消费意愿[J].旅游学刊,2023(2):106-119.

作者简介:

张力骅(1981.12-),女,汉族,江苏启东人,硕士研究,江苏省相城中等专业学校 讲师,研究方向:旅游管理、酒店管理。