

文化旅游经济发展背景下的大型酒店管理 内涵探讨

李宗洪¹ 詹贺凯²

1. 北京师范大学珠海分校, 中国·广东 珠海 519000

2. 澳门城市大学国际旅游与管理学院, 中国·澳门 999078

【摘要】我国是文明古国也是文化大国,在国内社会经济快速发展的带动下,文化旅游产业为经济发展做出了独特贡献,特别是在生态绿色社会建设中的重要作用不容忽视。酒店行业在文化旅游经济大发展的背景下,也获得了持续发展的良好契机。本文从文化旅游给经济发展带来的作用入手,探讨了大型酒店在文化旅游经济发展背景下的管理现状,针对目前酒店管理存在的一些不足,提出了大型酒店管理适应文化旅游经济发展需要,提高管理质量和水平的对策建议。

【关键词】文化旅游; 经济发展; 大型酒店管理; 策略

在物质财富发展到一定阶段时,人们会在物质条件基础上对精神的发展和享受提出更高要求。在追求这些更高享受过程中,文化旅游是重要的实现途径。文化旅游经济在社会经济发展的基础上产生和发展,同时又推动着社会经济获得更好的发展。酒店行业是文化旅游经济发展息息相关的产业,如何适应当下文化旅游经济蓬勃发展的良好环境,获得自身更好的发展,必须认真思考酒店管理面临的内外部环境变化,从提高酒店管理水平入手,不断丰富大型酒店的管理内涵。本文从文化旅游给经济发展带来的作用入手,探讨了大型酒店在文化旅游经济发展背景下的管理现状,之后针对目前存在的管理不足,提出了大型酒店管理适应文化旅游经济发展需要,提高管理质量和水平的对策建议。

1 文化旅游及文化旅游经济

1.1 文化旅游

文化旅游是近些年才出现的一种新型旅游类型,是基于游客旅游需要而产生的一种旅游方式。通常文化旅游是因为不同地域的文化差异性作为旅游产生的根本动因,在旅游者前往文化所在地的旅游行为中,所产生的文化碰撞、文化互动、文化融合等作为文化旅游的过程。文化旅游相比较其他旅游类型来说更加关注旅游中的文化感受,这种文化感受不仅包含对具有文化内涵旅游景点的感受,也包含了文化相关的教育功能、宗教情感、审美乐趣等多层次感受。文化旅游一般主要有异地传统文化旅游、文化名人遗迹旅游、文化活动旅游等一些细分的旅游内容。文化旅游产业已经成为了一项关联性高、涉及面广、带动性好的综合性产业,是新时代国内社会经济发展中具有较强生机活力的新兴产业。

1.2 文化旅游和旅游经济

文化旅游具有非常强的经济属性。人类社会已经从传统的农业经济、工业经济发展到目前的知识经济、数字经济时代。文化作为经济发展不可或缺的重要资源,文化旅游也推动了旅游经济的持续健康发展。文化经济和其他资源经济的物质要素、劳动要素相同,但还包括以人文精神为核心的文化要素,如价值观念和思维方式形成的区域文化、民风民俗等等。文化经济和旅游经济结合而生的文化旅游经济是文化和经济要素高度融合的产物,是一种超越了传统资源经济和知识经济的新型经济。文化旅游的实质是旅游过程中的文化内涵,是旅游产品蕴含的丰富生态文化意蕴。文化和经济的相互融合,推动了艺术和科技、文化和经济的相融互促、完美结合。目前文化已经成为影响旅游产业发展的

重要因素,文化资源、区域文化特点这些文化差异性成为推动文化旅游经济发展的重要动力,只有通过深入挖掘文化特色、找到区域文化旅游的结合点,才能有效促进文化旅游经济的持续高质量发展。

2 文化旅游经济发展背景下的大型酒店管理内涵

2.1 酒店管理的内涵

酒店行业是利用一个或者相互联系的一系列建筑物,向民众提供住宿、餐饮、娱乐等相关众多服务的企业,为客人提供客房休息服务是其最基本的功能,其衍生的功能涵盖了购物、娱乐、办公、旅游等众多方面。酒店管理和企业的管理相比,具有一定的特殊性,这是因为酒店管理主要面对的是以住宿为第一需要的顾客,因此酒店的各层级人员都需要为顾客提供相关的服务。酒店管理的核心从传统管理上看,就是始终遵循视顾客为上帝的服务理念,将宾客至上、服务第一作为酒店发展的首要任务。进入新世纪以来,酒店管理引入了以人为本的服务理念,更加重视酒店员工在酒店管理中的重要作用,认为酒店管理首先是管人,其次才是管理服务。充分调动酒店员工的工作积极性和主动性,不仅构建基础设施完善的酒店内部环境,更要以员工的良好服务来获得顾客的认同和称赞。

2.2 文化旅游经济发展背景下大型酒店管理的内涵

在当今文化旅游经济发展的背景下,酒店管理的内涵也得到了丰富和充实。酒店管理要适应文化旅游经济的特点,充分把握旅游和酒店紧密的相互作用,结合互联网信息化时代的发展需要,以高效率、高质量的管理体系开展各种优质服务。酒店管理中要更加重视管理的有效性和实效性,通过科学统筹、科学管理,不断促进员工个体工作效率、服务质量的提高,以良好的酒店服务人才、管理人才推动酒店获得充足的发展后劲,让酒店管理更好地发挥出为企业持续发展提供支持保障的重要作用。文化旅游经济为酒店发展带来了良好的发展契机,但是从大型酒店管理来看,还需要不断创新管理内涵,提升管理质量、服务质量和效能,才能促进酒店获得更好的顾客口碑和业界知名度,从而提高顾客对大型酒店的忠诚度和认可度、满意度,推动酒店企业获得更好的效益发展。

3 文化旅游经济背景下大型酒店管理中存在的问题分析

3.1 酒店的全方位服务意识有待提高

文化旅游经济的发展,是人们收入水平不断增长下自然形成的发展需求。酒店行业要适应文化旅游经济的发展需要,首

先就需要树立起和文化旅游经济相适应的服务理念,通过为以文化旅游为目的的顾客提供全方位的服务,来促进酒店的持续发展。但是从目前调查中发现,大型酒店管理中还存在管理模式比较固化,为顾客提供全方位服务的意识比较欠缺的问题。大型酒店因为具有较好的发展基础,发展理念往往仍然局限在为顾客提供食宿上,对顾客以文化旅游为方向的酒店需求研究不够深入,没有高度重视顾客对酒店文化旅游方面的新要求;大型酒店的一些管理理念比较落后,缺乏比较先进的文化服务意识,没有树立起以客户为中心的文化服务意识。

3.2 酒店的相关配套设施不够健全完善

目前国内的各级政府都意识到旅游产业作为绿色生态产业在拉动区域经济发展中的重要作用,通过大力开发旅游资源,促进区域旅游产业的不断发展。酒店行业也需要适应区域文化旅游产业的发展,不断增强酒店的内部配套设施功能。但是目前大型酒店的文化旅游相关设施建设上还存在不健全不完善的情况。比如有的酒店没有将酒店的企业文化和所在地的文化资源有机结合起来,将文化元素渗透到酒店的餐饮区、休闲区、运动区的建设中,这导致酒店服务中的文化旅游功能被削弱难以发挥出应有的作用。有的酒店没有适应文化旅游顾客的需要,丰富现有的服务种类和内容,提供的文化旅游咨询较少或者衔接性不好,导致旅客难以获得全方位的服务。

3.3 酒店围绕文化旅游经济没有制定明确的发展规划

酒店行业的发展和所在区域的社会经济发展水平息息相关。在国外金融危机和国内需求下降的背景下,国家社会经济发展速度放缓,也导致大型酒店行业遇到了很大的发展挑战。在外部经济环境不断发展变化的背景下,大型酒店尚未能找到文化旅游经济发展带来的重要契机,没有结合文化旅游发展趋势制定本企业的明确发展规划,导致酒店管理出现了管理目标不明确、管理方法比较混乱等问题。比如有的酒店对区域文化旅游经济的发展趋势研究不够,盲目扩大酒店的经营规模,让酒店的生存发展面临问题。有的酒店对文化资源的开发利用不够,没有和所在地的旅行社、文化管理部门形成良好的合作关系,导致酒店没有融入到当地文化旅游经济发展中,顾客对酒店的认可度不高。

3.4 酒店缺乏熟悉文化旅游经济的专业管理人才

文化旅游经济的大发展,带动着酒店行业产生了大量的文化旅游酒店,给传统的大型酒店带来很大冲击。但是要看到目前酒店管理行业中,掌握了文化旅游经济、酒店专业管理知识和技能的专门化人才队伍建设还比较薄弱。有的酒店现有管理人才对酒店管理比较熟悉,但是对文化旅游经济的特点把握不够,导致管理的方式难以适应文化旅游的发展变化。有的酒店管理人员知识更新不够,对文化旅游经济的特点把握不足,导致管理中存在很多形式化管理,却并没有解决文化旅游者的酒店服务需求,因此并没有获得应有的管理效果。有的酒店管理人才对文化旅游经济方面的知识储备较差,对区域文化旅游的风向标认识不到位,导致管理中存在方向出现偏差,顾客对酒店管理不满意等问题。

4 文化旅游经济背景下优化改进大型酒店管理的对策建议

4.1 围绕文化旅游发展方向,明确酒店发展规划和措施

酒店行业一定要高度重视文化旅游带来的经济发展价值,围绕文化旅游发展的方向,调整优化现有酒店的发展规划和措施。不能脱离现有区域的文化旅游发展来制定酒店发展的规划,而是要在结合融入上下功夫,让酒店发展规划和文化旅游发展规划相匹配、相契合。在制定酒店的发展措施上,一定要注重推动的步骤性和有序性,不能盲目跟风上马准备不充分的酒店服务

项目,要在前期深入调研基础上,严格执行成本控制措施,保证新增文化旅游类的服务项目取得良好的经济效益。

4.2 满足游客文化旅游需要,不断健全完善相关配套设施

酒店要借助文化旅游的蓬勃发展,适应顾客对文化旅游的需要,结合所在地的文化符号、文化元素特点,对酒店现有的休闲区、餐饮区和运动区进行优化改造,不断完善内部配套设施,让客户走进酒店就能感受文化旅游的气息,能在酒店对所在地文化氛围有更加深刻的体会,提高顾客对酒店的满意度。酒店还要和所在地的文化管理机构、旅行社、文化旅游景区等开展联建联创,共同开发、推广文化旅游资源,为酒店顾客提供一条龙的文化旅游服务,吸引游客入住。

4.3 适应文化旅游经济特点,不断优化酒店服务意识

在国内文化旅游经济发展的背景下,酒店行业要想获得持续的长久发展,必须首先在增强服务意识、培养服务理念,更好地适应文化旅游经济特点上下功夫。酒店行业是服务型行业,服务质量是影响其发展的最重要因素。文化旅游经济发展的最重要特点就是,游客的旅游和食宿需要围绕文化旅游项目内容发生了新变化。因此酒店在管理中,一定要树立为文化旅游服务的意识。一方面要丰富服务内涵、优化服务意识,以客户需求为服务中心,努力为客户提供全方位、多层次、多角度的服务。一方面要向先进的国内外酒店学习优秀的管理经验、管理理念,特别是学习其他酒店在适应文化旅游经济发展中的创新管理举措,不断提高酒店在文化旅游市场的竞争力。

4.4 注重培养具有文化旅游经济和酒店管理方面的专业管理人才

酒店现有管理人员要通专业化培训、专家讲座等方式,不断更新文化旅游经济方面的知识,优化知识结构、更新知识体系,从而能在实际工作中更好地将酒店管理和文化旅游经济发展结合起来思考和应用。要对外引入具有文化旅游经济和酒店管理经验的高层次管理人才,为酒店管理注入新鲜血液,促进酒店管理理念、管理模式和管理方式的不断创新。

大型酒店要从自身的发展优势出发,把握当下文化旅游经济发展的脉搏,获得持续发展的良好契机。本文建议通过不断优化酒店服务意识、不断健全完善相关配套设施、明确酒店发展规划和措施、培养具有文化旅游经济和酒店管理方面的专业管理人才等措施,进一步增强大型酒店行业对文化旅游经济发展的良好推动作用。

参考文献:

- [1]王祖良,张素梅.住宿新业态发展视角下酒店管理专业应用型本科人才培养研究[J].大学教育,2020(10):165-167+171.
- [2]张素梅,王祖良,谢雨萍.乡村旅游扶贫效应评估及长效机制构建[J].中国果树,2020(05):150.
- [3]朱晓彤,陈红颖,陈婵.基于“全域旅游”下海南酒店行业专业人才培养探析——以三亚城市职业学院酒店管理专业为例[J].中国集体经济,2020(24):162-164.
- [4]文贵春.在线旅游电商与线下酒店的结算管理与控制[J].现代营销(经营版),2020(08):256-257.

作者简介:

第一作者:李宗洪,女,汉,黑龙江,硕士,讲师,研究方向:工商管理。

通讯作者:詹贺凯.男,汉,台湾台中人,博士,助理教授,研究方向:酒店管理。

通讯作者:詹贺凯