

酒店管理中存在的问题及解决对策研究

唐子璇

湖北第二师范学院, 中国·湖北 武汉 430205

【摘要】随着社会经济的快速发展,人们对生活质量有了更高的要求,在旅游市场快速发展的同时,酒店作为人们旅行必须住宿的地方,在管理水平上受到市场发展的严格要求。酒店管理工作是关乎酒店发展的关键,然而在现阶段仍有部分酒店在运营的过程中忽视了对内部管理工作的重视,导致酒店发展前景堪忧。因此,本文结合酒店管理所面临的主要问题进行分析,并针对相关问题进行有效对策的提出,旨在推动酒店在管理水平上的提升,从而为广大群众提供更完善的酒店服务。

【关键词】酒店管理; 发展趋势; 人才建设

从酒店管理的总体内容上来看具有综合性较强的特征,该工作在开展的过程中需要理论作为基础,同时还需要立足于酒店自身发展的实际状况^[1]。倘若酒店在运营的过程中缺乏了专业性的管理人才,在面对日趋激烈的市场环境,酒店便难以实现长远发展。现阶段,在经济快速发展形势下,酒店在发展的过程中都面临着管理上的相关问题,并都结合了自身的发展特征进行了适当性的管理政策调整,目的是为了实现自身的长期发展。

1 酒店管理中存在的主要问题

1.1 酒店管理人才缺乏

现如今,酒店的发展管理人才的缺乏是面临的主要问题,即便是具备了理论知识较为丰富的管理人才,但由于缺乏相关经验,造成酒店在运营的过程中止步不前。从原因上来看,我国在对管理专业人才培养的过程中忽视了对实践经验积累的重视,大部分的高校在对酒店管理专业学生进行教学的过程中,仅是进行理论知识方面的授课,缺乏和企业之间的合作,使得该专业学生在实践经验上较为缺乏,在步入社会工作时,往往是需要从最基层做起。然而,部分学生不安于基层工作,在进行了短期工作时便出现跳槽的现象,这也给酒店管理工作带来了很大的困难,人才流动频繁,不利于酒店管理工作的开展。

1.2 管理模式不成熟,经营较为分散

我国的酒店市场绝大多数被星级酒店以及经济型连锁快捷酒店瓜分,其中有很大一部分为经济型连锁快捷酒店。酒店类型及层次不同,其管理模式却并无区别。相比较来说,星级酒店更善于针对自身实际情况,采用合理的管理方式。在全心全意服务顾客的原则上进行人性化服务^[2]。而经济型连锁快捷酒店在各个地域的差异几乎为零。采用刻板的统一化管理方式容易打击员工的服务意识,不利于员工敬业意识的培养,甚至会将个人情绪附加给顾客,影响酒店的整体形象。

1.3 企业文化建设不受重视

文化对于企业的发展至关重要,是关乎着企业能否实现长远发展的关键因素。文化在酒店运营过程中,对增强内部管理人员的综合素质有着很大的推动作用,可以带动酒店发展过程中的良好氛围,从而帮助酒店在管理工作效率上得到有效的提升^[3]。然而,现阶段大部分酒店在发展的过程中忽视了对文化建设的重视,只是将目光放在了酒店经济效益上,这一运行模式不利于酒店的长远发展。

2 解决酒店管理问题的有效对策

2.1 树立人才观念,加强人才队伍建设

企业在培养人才的过程中,应完善培养体系,加强优待员工的力度。加强对管理人员的教育培养,提高其以人为本的服务理念,提供其先进管理技术,引导其在学习过程中发现自身不足并加以改正。与此同时,积极招纳高素质人才也是必要之举,对于基础管理人员的招募可以面向各高校,而高级管理员工可以通

过猎头公司进行招聘选拔^[4]。运用多层次的人才吸引方式,提升自身人才储备,提高服务质量。

2.2 创新发展酒店管理体制

酒店的管理体制随着经济发展水平的提升以及时代的变革,应与时俱进,以满足顾客对于酒店服务与日俱增的要求。酒店的性质也从单一服务行业逐渐向复合型转变,在变革浪潮中,就对管理层人员形成了更严峻的考验。当前各个大型酒店的管理模式大多采取金字塔式结构,以部门为单位开展独立管理等工作,易导致顾客无法获得最佳的服务体验。因此酒店要在管理体制层面进行创新,积极探索适应现阶段顾客需求的管理模式^[5]。秉承人性化以顾客为本的理念,提高员工的服务意识,将个人责任与部门责任相结合,提高服务者个人责任感,带动员工服务的积极性,提升顾客体验,带动整个酒店行业服务水平发展。

2.3 形成企业文化,加快企业文化创新

企业文化是一家酒店立足的根基,酒店要想将产业做大做强,提升员工的服务能力以及向心力、凝聚力,就必须将企业独特的文化融入到管理模式中,让员工在日常工作中体会到对酒店精神的归属感,从精神层面上提高自身服务意识及责任意识。

2.4 提高现代酒店科技元素

科技改变生活,在现代信息技术发展浪潮下,酒店的装修改造也可以将科技元素作为企业服务特色。比如利用独特的科学技术,实现无人送餐,无人铺床等一系列服务,实现对顾客的个性化私人订制服务。亦或者对具有主题性的酒店设置虚拟现实等技术,增强对顾客的观感刺激。运用先进技术对顾客体验进行提升,有利于获得顾客更好的认可,提升品牌地位。

3 结语

综上所述,酒店的管理在企业的发展进程中至关重要,相关管理人员应对自身的管理模式缺陷进行及时分析,从员工现实情况出发,创新现有管理模式,建立以人为本的新型管理方法。通过科技创新以及企业文化融入等方式,提高员工工作积极性,培养责任感,增强服务意识,从而满足顾客需求,提升酒店的知名度,带动酒店整体经济效益的长远发展。

参考文献:

- [1]陈弘.星级酒店管理中酒店营销存在的问题和应对策略[J].现代营销(下旬刊),2020(11):84-85.
- [2]王莉.酒店人力资源管理存在的问题及解决对策[J].企业改革与管理,2020(21):113-114.
- [3]陈国英.现代酒店财务管理中存在的问题及发展[J].财会学习,2020(25):28-29.
- [4]许若晨.我国星级酒店管理中营销问题的解决策略[J].辽宁经济,2020(08):45-47.
- [5]吴慧君.酒店管理公司监控体系的问题与对策研究[J].财经界,2020(24):62-63.