

提高我国酒店服务质量管理水平的探讨

任 禾

吉林省农业科学院 吉林 四平 130033

【摘要】一直以来,强化酒店服务质量便是酒店管理最核心的工作任务。且也唯有促使酒店服务质量的不断提升,方能提高我国酒店业的整体服务水平,继而确保我国酒店业于国际市场中亦能取得一定的竞争优势来切实维护自身的稳定发展。

【关键词】酒店;服务质量;管理水平

1 我国酒店服务管理现状及存在的问题

1.1 我国酒店管理的经营方向还处于初级标准化阶段

就我国酒店当下的管理状况而言,虽也开始了标准化的执行,但碍于所采取的标准仍处于初级阶段,即为客户统一提供标准化的服务。然而,因几年来,因人们生活水平的不断提升,使得他们对酒店服务之需求也逐步往多样化、个性化的方向发展。因此,若酒店的服务质量仍旧处于初级标准化阶段,势必难以满足当代顾客的服务需求,更遑论促进酒店竞争力的不断提升。因此,为切实维护酒店的有效发展,则必然要对酒店的服务质量及水平提出更高要求,继而切实满足当代顾客多样化的服务需求。

1.2 人员专业化程度不高,影响酒店业的服务管理水平

虽然,我国酒店管理专业在历经30年的发展后,使得所培育之管理人员无论在素质或业务能力等诸多方面均有了明显提升,但较之发达国家仍有明显差距。不仅如此,因我国拥有酒店经营管理与企业运作双重经验的复合型人才亦十分缺乏,故也在极大程度上影响了酒店管理的效率,更遑论促使酒店管理人员服务质量与水平的全面提升。

1.3 员工学历普遍偏低,忽视员工培训,致使服务质量不高

由于绝大多数酒店聘请的服务人员本身不具备较高学历与专业的服务技能,加之受传统观念之影响,致使大多数员工并未能对其所在岗位产生认同感,也百年导致了职业道德与修养的缺乏。与此同时,由于部分酒店将自身的主要目光集中在了营销方面而未能对员工能力及素质的培养给予足够重视。故也使得酒店服务人员的能力与素质亦始终未能得到有效发展,这也将直接影响到酒店的服务质量,继而也将掣肘我国酒店的稳定发展。

1.4 各部门缺乏协调性,直接影响顾客对酒店评价

基于酒店所提供之服务所具有的综合性特征以及不同服务是由不同部门及不同工种员工所提供。也便是说酒店各部门与员工之间的配合与协调程度亦将在极大程度上影响酒店的服务质量。因此,确保各部门及员工之间配合协调亦是促进酒店服务质量提升之关键。然而,就国内绝大多数酒店而言,恰好在此方面较为薄弱,故也直接影响到了企业服务质量的提升。

2 提高我国酒店服务质量的对策和建议

2.1 逐步采用与国际接轨的质量标准管理体系

就酒店服务而言,国际上专门制定了一套通用的质量标准体系。对此,我国酒店业要想迎合国际的发展规律,便必然要对该质量体系的执行给予高度重视。至于所谓的酒店服务质量管理体系,即一套包含了管理责任、人力资源、客人信息反馈及文件质量四大部分的质量管理系统。而基于对上述系统的全面分析与合理运用,方能促使酒店服务逐步往规

范化、程序化以及标准化的方向发展。当然,鉴于不同国家有着不一样的民俗风情,故有关国际酒店服务质量管理体系的引进,我国亦当结合实际国情与企业实际来确保标准的执行执行既能展现中国特色,又能起到理想的服务效果。对于此点,国内诸多酒店亦建立起了既能满足国际标准之要求,又符合我国基本国情的质量标准体系,诸如南京的金陵酒店、香港文化酒店等。以上酒店均是考虑到了中外酒店在经营机制、经营环境、经营背景以及文化理念等诸多方面的差异而制定出了一套兼具中西特色的质量标准体系。当然,也正是基于该体系的支撑,方为酒店的发展稳定与和谐提供了巨大支持。

2.2 强化酒店员工服务意识和质量意识

既为酒店员工,其对自身最基本的要求便是要具备良好的服务意识。且在实际工作过程中,员工需准确意识到,作为我国第三产业重要组成部分的酒店业,其核心产品非是集中在餐饮或是住宿方面,而是服务。

因此,其日常工作中的所有行为均需围绕服务来开展。至于该如何确保理想的服务质量,这便需要酒店对员工本身的能力及素质予以严格把控,以此方能避免出现“一颗老鼠屎坏一锅汤”的情况出现。

2.3 培育现代酒店企业文化

企业文化之核心当是能凸显企业员工的共同价值观。且也唯有在企业文化能可达到如此功效的前提下,方能起到凝聚人心的作用。因此,为切实提升酒店的管理质量,关键还需集中在酒店文化的构建之上,以此方能促使员工产生同样的价值挂,继而在增强酒店内部的协调性同时激发员工的工作积极性与责任心。

2.4 向品牌式、专业式、创新式经营发展

面对日益激烈的市场竞争环境,酒店要想切实维护自身的良好发展,也必然要在服务的方式及理念方面予以有效创新,以此方能在顾客心中树立起良好形象,并确保企业的竞争优势地位能得以长久保持。不仅如此,基于当代顾客多样化的服务需求,故酒店的服务供给方式亦当逐步往多元化的方向发展,以此方能在提高自身的综合竞争力同时促使自身健康、稳定地发展。

3 结束语

总之,任何时期任何时代背景,酒店均需积极致力于自身服务质量水平的不断提升,以此方能最大限度满足当代顾客对服务的多样化需求,继而促进酒店快速、稳定的发展。

参考文献:

- [1]于佳佳.高星级酒店餐饮服务质量管理影响因素分析[J].市场周刊(理论研究),2018(3).
- [2]袁锦芳.ESP在高职酒店英语教学中的应用诸问题[J].文教资料,2018(4):45-46.