

新趋势下酒店管理的融合创新

潘婵娟

(湖北科技学院 湖北省咸宁 437000)

摘要: 随着经济的发展以及创新理念的盛行,对社会各行各业的发展产生了极为巨大的影响。酒店行业作为服务行业的重要组成部分,为人们的出行、旅游等提供休息的场所,其所面临的竞争压力日益激烈。在新的发展趋势下,酒店行业如何更好的满足人们日益提高的需求和标准,提供自身的核心竞争力,树立自身的品牌成为酒店行业发展必须要面对和解决的问题。本文对新趋势下酒店管理的融合创新进行了阐述,指出了酒店行业发展的趋势,融合创新的重要性,当前酒店管理存在的问题,并提出了融合创新的路径。

关键词: 新趋势;酒店管理;融合创新;问题;路径

近年来,随着我国现代化建设进程的加快以及社会发展环境的变化,酒店行业面临的竞争压力愈发激烈,为了紧跟时代发展的步伐,保证酒店的可持续发展,提高酒店的管理效率和质量、服务意识与水平则成为酒店发展的必然趋势。酒店想要实现持续、稳定的发展,就必须以时代发展趋势为前进方向,结合客户的需求和行业特点,不断的融合创新酒店的管理,树立现代化的经营管理思维,提高酒店的知名度,增加酒店的经济效益,以此来保证酒店在激烈的市场竞争中实现稳定的运行和发展。

一、新时代背景下酒店发展的新趋势

当前我国酒店行业的发展环境复杂,竞争激烈,不但需要面对国内酒店数量的猛增,更需要面对外国酒店入驻带来的冲击。在如此严峻的发展环境中,酒店若想更好的发展,保持自身的优势地位,就必须不断的提高自身的管理水平,加强自身的品牌建设和精细化运营,这是新时代酒店发展的必然趋势。在酒店管理运营过程中,酒店的品牌建设是酒店发展的核心,既是酒店品质的象征,更体现了酒店对客户的承诺。目前酒店行业发展中,许多的大型酒店都是连锁性质的,建立了属于自身的酒店品牌。一旦顾客在入驻酒店的过程中,感受到了酒店的良好服务和服务品质,那么在之后的出行的过程中将会有很大的几率再次选择该品牌,这在无形当中既提高了酒店的知名度,增加了客户的黏性,更是能提高酒店的竞争力,在日益激烈的竞争中脱颖而出。同时,酒店的精细化运营管理,在酒店的发展过程中有着至关重要的作用。通过对管理工作进行更加细致的分工,能够有效的提高客户的体验感。将客户的需求作为酒店管理的核心,积极的对客户体验感进行调查研究,根据客户的反馈不断的改进优化,提高客户的满意度,从而有效的加强自身的竞争力,树立酒店品牌文化,促进酒店可持续发展^[1]。

二、新趋势下酒店管理的特征

在新的发展背景下,酒店行业的发展必须以时代发展和行业趋势为方向,构建现代化的酒店管理方式。当前我国的酒店管理主要有以下两方面的特征。首先,精细化管理是新趋势下酒店管理的显著特征。酒店精细化管理是通过建立科学系统的管理制度,明确岗位职责、个人职责,以合理的分工减少工作过程中相互推诿的现象,提高工作效率,提升服务质量,扩大酒店的知名度,增强酒店的竞争力,以求在激烈的市场竞争中占据一席之地。其次,品牌化建设与发展是酒店管理的核心。在酒店管理过程中,建设独属于酒店自身的企业文化,以客户需求为宗旨,以提高客户的满意度为目的,为客户提供精细化复合和个性化服务。酒店管理的品牌化是酒店新趋势下发展的核心方向,在体现酒店对客户承诺的同时,是彰显酒店文化、扩大知名度的有效途径,从而形成良好的品牌效应,提高酒店

的经济效益,促进酒店的快速发展。

三、酒店管理融合创新的重要性

随着经济的发展及人民收入水平的提高,人们对生活的追求也在不断地提高。同时为了缓解生活及工作的压力,旅游成为当前人们最喜爱的休闲方式。品牌化的酒店成为人们旅游时首选的住宿地点,导致当前越来越多的酒店开业运行,为酒店行业的发展带来了新的机遇与挑战。同时,全球一体化进程的加快,更多的外来酒店以其雄厚的资金、优质的服务,对我国的酒店造成了剧烈的冲击。因此,在新的发展形势下,酒店行业为了更好的迎接市场的挑战,就必须紧跟时代发展的步伐,对其管理模式及服务体系进行优化创新,建立完善的管理制度、强化酒店的组织管理,以品牌化发展路线作为发展的目标与方向。酒店的品牌化运营管理,需要以良好的口碑扩大酒店的知名度,这就要求酒店必须以规范化的管理标准为客户提供特色化和个性化的服务,完善的酒店设施、高质量的服务体系、良好的个人素质、优质化的品牌形象,多元化的宣传途径,加强酒店管理的融合创新,不断的优化升级酒店的管理模式,提高酒店的管理水平,为酒店的发展做出积极的推动作用^[2]。

四、新形势下酒店管理存在的问题

(一) 缺乏完善的酒店管理模式

在如此激烈的市场竞争中,完善的酒店管理模式是提高酒店管理效率和水平,为客户提供高质量的服务的重要环节。完善的酒店管理模式可以有效的促进酒店的发展。但是,我国当前的大部分酒店在管理过程中,缺乏完善的管理模式,导致企业在日常的运行管理中存在着诸多问题,造成酒店管理的混乱,无法真正的发挥管理工作的成效,推动酒店的良好稳定的发展。在酒店的日常管理中,需要全方位的协调各个部门,保障酒店工作的顺利展开。同时,虽然酒店的管理人员有着较为丰富的工作经验,但是对酒店的实际发展情况和需求了解不足,在工作过程中仍然采用传统的管理观念和模式,未能应用科学合理的现代化管理措施推动酒店管理的融合创新,酒店管理模式实际上已无法满足酒店发展的需求,阻碍了酒店的进一步发展,导致酒店的经济效益和社会效益大幅度降低。

(二) 对企业文化的建设不够重视

企业文化建设在企业的发展中有着不可忽视的重要作用。酒店管理过程中领导者必须重视酒店的文化建设与发展,提高员工工作的积极性,增强员工对酒店的认同感,有效的提高酒店的管理成效。当前的酒店管理中,大部分的管理人员更为重视经济效益的提高,而忽略了酒店的文化建设工作,导致酒店的全体工作人员无法树立正确的价值观、人生观,员工的凝聚力较弱,在工作过程中不能将客户的需求放在首位,无法及时有效的为客户提供高质量的服务。同时,完善正确积极向上的酒店文化对构建酒店的品牌,提高酒店的知名度有着重要的推

动作用,能够为客户留下深刻的印象,帮助酒店在市场竞争中保持优势地位^[3]。

(三) 酒店管理人员综合素质较低

受就业形势及经济发展的影响,酒店员工有很大一部分都是迫于就业的压力而参与到酒店的管理工作中,导致酒店的员工流动性较大,同时酒店管理专业或受到过专业培训的员工较少,无法掌握有效的管理知识与技能,未能树立正确的服务意识,切实的影响力酒店管理工作和服务工作的高质量开展。另外,部分酒店管理人员虽然有着专业知识和技能,但是却无法有效的在实践中加以运用,对提高酒店管理的水平造成了不利的影响。新趋势下的酒店管理融合创新离不开综合素质高的人才的支撑,酒店应注重对管理人员的培养体系的建设,以适应时代的发展对酒店的要求。

五、新趋势下酒店管理融合创新的路径

(一) 加强与网络的融合创新

酒店管理信息化是酒店管理未来的主要发展方向。将酒店管理与信息化技术相结合,通过与互联网的深度融合,在实现酒店管理信息化的同时,实现酒店的网络连锁经营目标,强化对酒店的集中管理,提高酒店的整体管理质量。互联网技术的发展对社会各行业的发展都产生了深远的影响,酒店行业的发展同样离不开互联网技术的支持,构建以互联网技术为核心的网络酒店管理系统,可以为顾客提供更为精准的酒店信息和个性化的酒店服务,充分的发挥以顾客为中心的服务宗旨。另外,酒店加强与旅游、餐饮、出租车等企业的深度合作,在加强酒店宣传的过程中,扩大酒店的知名度,提高酒店的传播度,保持酒店在激烈的市场竞争中的优势地位,促进酒店的发展^[4]。

(二) 加强对酒店文化的建设

酒店文化在酒店的发展过程中具有重要的作用。优秀的酒店文化可以提高员工工作的积极性、增强酒店的凝聚力,为顾客提供良好的服务,从而形成优秀的酒店品牌。酒店文化的建设必须与酒店的定位相结合,在彰显酒店良好形象的同时,对外传达对顾客的承诺。因此,在酒店管理融合创新的过程中,要积极的组织对酒店员工的酒店文化培训,理解酒店文化的内涵,在日常的工作中深入践行酒店文化,为顾客构建良好的酒店文化氛围,提高顾客的体验感,为酒店的发展提供助力。

(三) 构建酒店管理人员培养体系

新趋势下酒店管理的融合创新要深入贯穿酒店的整个运行管理,尤其是要重视构建酒店管理人员的培养体系,从而有效的提高酒店的管理和服务水平,推动酒店的快速发展。人才储备在酒店的可持续发展战略中具有重要的地位,建立综合素质与能力俱佳的管理队伍,可以有效的落实并推进酒店管理的融合创新策略,实现酒店的发展目标。首先,对现有的酒店管理人员进行系统的培训,转变传统的管理观念和管理模式,提高管理人员的专业知识与技能,树立顾客至上的服务意识,提高自身的服务水平,为酒店品牌化运用贡献力量。其次,积极的引进实践经验丰富的高水平人才,丰富酒店管理人员队伍,营造良好的内部竞争氛围。最后,构建科学完善的酒店管理考核制度,对员工进行公正、公平的考核,并将考核结果与员工的薪资待遇、升迁等结合在一起,从而提高酒店管理工作的质量奠定坚实的基础^[5]。

(四) 完善酒店的硬件设施建设

完善的酒店设施是提高顾客入住体验感的最直观的方式,能够为顾客带来良好的居住和视觉体验。因此,酒店需要不断的完善自身的硬件设施建设。首先,要加大对硬件设施的资金

投入,对硬件设施进行维修、维护和更换,吸引更多的顾客,提高酒店的经济效益。其次,在完善硬件设施建设的过程中,要积极的听取顾客的意见和建议,以满足顾客的需求为核心,增加顾客的粘性,扩大酒店的知名度,在激烈的市场竞争中脱颖而出。最后,酒店的硬件设施建设要符合酒店的定位,彰显酒店的特色和个性,为顾客留下深刻的印象,提高酒店对顾客的吸引力。

(五) 构建全新的酒店管理模式

在融合创新酒店管理的过程中,最终的目的是为了为客户提供更为优质的服务,为顾客带来良好的居住体验。顾客的反馈和市场的评价对酒店的发展有着至关重要的影响。因此,在新趋势下,酒店管理在融合创新时必须建立新的制度和模式,并且以时代发展为导向,不断的进行优化改善,提高管理人员的意识、能力和水平,以发展的眼光树立全新的服务理念。同时,完善酒店各部门的岗位职能和个人职责,加强酒店内部的沟通协作机制,提高酒店的管理和服务效果,为酒店的可持续发展提供制度保障。

(六) 突出酒店的个性化服务

酒店作为服务行业,在日常的运行中,由于顾客的思想、文化及经济水平的差异性,对酒店的管理与服务方面也有着不同的要求和标准。但是对于酒店而言,并不能做到满足所有顾客的所有要求。因此,为了保证酒店良好稳定健康的运行,提高市场竞争力,酒店应突出自身的个性化服务,明确自身的定位,对顾客进行更为细致的划分,以此凸显酒店的特色,吸引潜在的客户群体。酒店应以行业发展趋势为导向,积极的寻找酒店拓展的新途径。比如酒店可以与旅游业开展深度合作,管理人员可以为入住的顾客提供科学合理的旅游计划,节省顾客时间的同时,让顾客体验到酒店高质量的个性化服务,以顾客满意为服务宗旨,加强酒店品牌的宣传和推广,促进酒店高质量的发展。

总结:

酒店管理融合创新是当前发展趋势下的必然选择。酒店的管理人员需要转变自身的意识,提高管理知识与技能,构建全新的酒店管理模式和人才培养体系,重视酒店文化建设,在完善酒店硬件设施的同时,构建以互联网为核心的信息化管理系统,不断的凸显酒店的个性化服务,从而吸引更多的顾客入住,在提高酒店经济效益的同时,扩大酒店的知名度,强化酒店的品牌化建设,使酒店在激烈的市场竞争中实现可持续发展,拓展出更为广阔的发展前景与空间。

参考文献:

- [1]彭瑜.新趋势下酒店管理的融合创新研究[J].科技经济市场,2022(09):113-115.
- [2]马红艳.新趋势下酒店管理融合创新的策略研究[J].科技资讯,2022,20(09):242-244.
- [3]朱露.新趋势下酒店管理融合创新的现状及措施探讨[J].企业改革与管理,2020(06):221-222.
- [4]张黎琼.新时代背景下酒店管理融合创新的对策[J].当代旅游,2020,18(18):36-37.
- [5]吕波,邱景.新时代背景下酒店管理融合创新的对策研究[J].财富时代,2020(03):52.

潘婵娟(2000.06)女(汉族)湖北黄冈,学历:本科,职称:学生,研究方向:酒店管理、旅游酒店等,单位:湖北科技学院