

# 酒店管理者能力提升途径的分析

朱景山

珠海城市职业技术学院, 中国·广东 珠海 519090

**【摘要】**对于现代城市的发展而言,酒店行业发挥着非常重要的作用,其可以为顾客提供良好的居住,餐饮服务,从而这样可以更好地提升城市形象,因此酒店行业对于城市的发展非常重要。现阶段,很多酒店的硬件水平已经得到非常大的提升,但是管理水平却没有跟上硬件的发展水平,这其中最重要的原因就是酒店管理者的能力存在非常大的问题,由于酒店管理者能力限制,使得酒店管理无法得到有效地提升。

**【关键词】**酒店; 管理者; 能力; 提升途径

## 引言

酒店行业的发展十分迅速,很多酒店的硬件设施已经十分完善,但是很多酒店的管理能力却无法适应现代社会的发展,出现了一些问题。在这其中,管理人员的能力不足成为了非常突出的问题之一。管理人员作为酒店的管理者,如果其能力存在严重的不足,那么必然会对酒店的管理工作产生非常大的影响。因此,酒店企业需要通过有效的途径,不断地提升管理人员的水平,只有这样才能更好地提升酒店的管理能力,从而使酒店企业更加健康、快速的发展。

### 1 提升酒店管理者能力的意义

酒店行业的发展在一定程度上反映了一个城市的发展,因此为了提升酒店行业的水平,就需要不断提升酒店企业的管理水平,从而使其能够更好地为客人提供良好的服务。为了提升酒店企业的管理能力,就需要对管理人员进行严格的要求。酒店管理人员能力的提升,可以更好地激发基层员工的工作热情,使基层员工能够更好地完成自身的工作,为客户提供良好的服务,从而使酒店的服务质量得到提升,进而使客户的满意度提升,这对于酒店企业的健康发展是非常有利的。对于酒店行业而言,其管理能力是其核心竞争力之一,通过提升管理人员的素质可以大大改善其管理工作,才能更好地保证酒店企业的健康发展。

### 2 提升酒店管理者能力存在的问题

#### 2.1 管理理念落后

现代酒店行业一直在不断的发展和进步,硬件设备以及管理理念也在不断的发展。但是目前很多酒店的管理人员只注重酒店硬件设备的升级,对于管理方式,管理理念的更新缺乏足够的重视,简单地认为足够的硬件设施就能够给客户带来满意的服务,忽视了酒店管理的重要性,这对于酒店的发展是非常不利的。很多管理人员不思进取,不求上进,依然沿用过去的管理方法和理念,这也使得基层员工缺乏激情,无法调动基层员工的服务热情,从而使酒店的服务得不到有效地改善,无法给客户提供更为优质的服务,这也会对酒店的健康发展造成非常大的障碍。

#### 2.2 人员素质不足

对于酒店管理工作而言,管理人员的素质会对其产生非常大的影响,但是在实际工作中,酒店管理人员往往不具备相应的理论知识和技能。在管理工作中,常常出现管理人员的管理能力不足,应变能力不足的问题,这些都会对酒店管理产生非常大的影响。而且很多酒店管理人员本身的学历不高,缺乏足够的经验,也没有足够的管理学知识,这也是导致酒店管理无法提升的根本。管理人员的素质对于酒店管理工作而言是非常重要的,如果不能保证管理团队的人员素质,势必会给酒店企业的管理带来非常大的影响。

#### 2.3 制度缺乏

对于管理工作而言,管理制度的制定是非常关键的,如果管理人员缺乏管理制度的约束是非常危险的,因此,企业应该根据酒店运营的实际情况建立完善的管理制度,一旦管理制度缺乏会让管理人员无的放矢,没有明确的管理目标和管理标准,这对于企业的管理是非常不利的。但是现阶段,很多酒店的管理制度依然存在很多问题,这些问题的存在直接导致酒店管理效率的低下,这就导致很多酒店企业无法进一步发展。

#### 2.4 缺乏专业培训

对于酒店管理工作而言,酒店管理需要大量的专业知识和技能,这就需要酒店有针对性地开展培训工作。酒店企业要对管理人员进行相应的培训,足够的专业培训才能够帮助管理人员提升自身的职业能力。但是在现实中,酒店对于管理人员的培训非常不足,很多酒店企业没有建立专门的培训机制,这对于管理人员能力的提升是非常不利的。有一些酒店企业为了降低自身的运营成本忽视了对管理人员的培训,这就导致管理人员的职业能力无法得到有效地提升,这对于酒店的发展是非常不利的。

#### 2.5 缺乏激励机制

激励机制对于酒店企业而言,是非常重要的,一旦其出现问题必然会对酒店的管理工作产生非常大的影响,甚至导致管理工作无法正常进行的情况。酒店管理工作是一项非常繁杂的工作,需要其工作人员具备非常强的个人能力和责任意识,如果管理人员不能认真负责地完成相应的工作,必然会给酒店的管理带来非常大的漏洞,甚至会导致安全事故,这对于酒店的经营是非常不利的。在酒店管理工作中,合理的激励机制是必不可少的,但是在现实中,酒店为了追求利益最大化,往往采用各种方式降低管理人员,底层员工的奖励,甚至会以各种名目进行罚款,这对酒店管理人员以及底层员工的工作积极性是一种非常大的打击,甚至会引起员工的反感,这会使酒店的管理工作难以顺利进行下去。

#### 2.6 缺乏交流

酒店行业管理人员之间,相互交流,相互学习,可以更好地促进管理人员的不断进步,但是在现实中,管理人员之间的交流非常少,更多的是在会议进行过程中进行工作总结,这种简单的交流方式,无法促进管理人员的不断进步,甚至会导致管理人员之间相互猜忌,无法形成统一的管理目标。酒店管理上层、下级之间也缺乏沟通的渠道,很多情况下都是进行工作汇报,这也会导致上级领导无法全面了解下级管理工作的情况出现,无法对管理中存在的弊端进行改进,这也是酒店管理工作无法持续改进的重要原因。

### 3 提升酒店管理者能力的改进措施

#### 3.1 改进管理理念

作为酒店管理人员,应该改进自身的思想和理念,对不合

时宜的管理方式进行科学的改进,只有这样才能使酒店得到更快的发展,避免企业被社会所淘汰。企业要让员工意识到自身的重要性,要让员工明白自身的职业是非常重要的,企业要让员工树立良好的职业意识,要避免员工产生自卑心态。要让员工明白自身的价值,而不是像过去一样,把员工当成毫无感觉的工具呼来喝去。管理理念的改变可以让管理人员与底层员工之间的矛盾减少,可以在管理人员与底层员工之间建立良好的关系,这对于酒店企业的健康发展是非常重要的。

### 3.2 提升人员素质

对于酒店管理而言,管理人员的素质是非常重要的。但是在现实中,由于种种原因,酒店管理人员的素质往往不尽如人意,很多人员都缺乏相应的职业素养。因此,酒店企业应该重视对管理人员综合素质和职业素养的考核,将管理能力突出的人安置在合适的岗位上。首先,酒店企业要对招聘环节进行严格把握,对应聘人员专业能力进行细致的考察,对于能够通过考核的人员,还要对其进行相应的培训,使其能够了解酒店企业的运作和管理模式。其次,要定期进行酒店管理培训。对于酒店管理工作而言,是一项非常复杂的工作,需要管理人员具备非常强的职业素养。因此,酒店企业要对管理人员进行职业能力培训,通过培训,让管理人员获得更多的职业知识和技能,同时使其职业素养得到极大地提升,这样不仅有助于酒店企业的发展,更有利于管理人员的未来发展。最后,要鼓励管理人员进修。作为酒店企业要鼓励管理人员进入高等学校进修,可以为管理人员提供相应的资助,这样可以使管理人员的管理水平得到进一步提升,为酒店未来发展培养足够的人才,这样可以使管理人员对酒店企业的认同感提升,并且可以为酒店的未来的发展储备人才。

### 3.3 完善制度

管理制度是企业发展的保证,是管理人员开展工作的标准,对酒店企业的发展是非常重要的。但是现阶段很多酒店企业的管理制度往往不够完善,这就会导致管理人员在工作中缺乏管理依据,使其无法更好地开展管理工作。因此,作为酒店企业应该逐渐发展和完善自身的管理制度。酒店在制定管理制度时,要对酒店的运营情况以及存在的问题进行科学的研究,然后在改进的过程中,酒店企业要倾听来自各个方面的意见,这样有助于对制度的不断改进,减少企业内部矛盾,使管理人员能够更好地开展工作。同时,制度的完善可以使管理人员的行为更加规范。在现实中,管理人员因为个人利益,以权谋私,假公济私的行为时常发生,这对于酒店企业的发展是非常不利的,这就需要利用管理制度对管理人员的行为进行约束,使其管理行为更加规范,这对管理人员的健康发展也是非常有利的。建立完善的管理制度,可以减少企业内部矛盾,规范管理人员和底层员工的行为,这样更有利于酒店企业的健康发展。

### 3.4 建立专业的培训体系

培训体系的建立对于企业的发展有着非常大的影响。但是在现实中,大部分酒店企业都缺乏专业的培训体系,专业的培训更是非常少,这会限制相关人员能力的提升。因此,酒店企业应该建立一整套完善的培训体系,让管理人员能够适时地参加到职业培训中,这对于管理人员综合能力的提升是非常有效的。首先,酒店企业要制定合理的培训时间表,要根据企业的实际运营情况制定时间表。如果时间表制定不合理会给培训工作带来非常大的阻力。只有制定合理的时间表,才能更好地让更多的管理人员参与到培训中。其次,要制定合理的培训内容。培训内容的制定要与酒店企业的发展相适应,多讲实践,少讲理

论。不能在培训中讲授一大堆不符合实际的理论知识,这不仅无法提升管理人员的素质,反而会使管理人员产生逆反心理,使培训效果大打折扣。最后,要聘请专业人士进行培训。酒店企业要聘请一些业内实践经验多的专家,这样可以让管理人员有更多切实的感受,如果课程中都是一些理论知识,这无疑会使管理人员的接受程度大大降低。专业的培训体系对于酒店管理人员综合素质的提升有着非常大的帮助,因此酒店企业应该重视培训,建立一整套合理,科学的培训体系,这样才能更好地提升管理人员的综合素养。

### 3.5 合理的激励机制

对于酒店企业而言,合理的激励机制对于管理工作有着非常大的帮助。但是在实际工作中,很多酒店企业的激励机制都存在严重的问题,这对于酒店企业的发展是非常不利的。酒店企业应该根据自身需求建立科学的激励机制,只有这样才能使管理人员的责任心和工作热情得到有效地提升。首先,企业要建立合理的激励制度,企业要根据自身的发展制定科学的激励制度,这样可以使管理人员对企业的发展更有信心,有助于提升管理人员的工作积极性。其次,要建立合理的监督制度。

### 3.6 建立沟通渠道

沟通渠道的建立对于酒店的发展有着非常重要的意义。但是在实际工作中,酒店企业往往缺乏这样的沟通渠道。酒店企业应该在管理者之间,上级与下级之间建立高效的沟通机制,打通企业管理人员之间沟通的桥梁,这样可以使企业的沟通效率大大提升,使酒店企业更好的掌握其实际运行情况以及存在的问题,使酒店管理工作不断进步。首先,在管理人员之间,酒店企业可以在规定时间组织相应的交流活动,让管理人员准时参加,同时也可以邀请底层员工参与,在交流活动中,所有人都可以发表意见,这样可以使交流会更加有效。通过这种方式,可以让管理人员之间进行充分的交流,使其能够在经验,技巧等方面相互借鉴,从而使自身素质得到有效地提升。其次,要让上级与下级之间相互了解,相互沟通,让上级能够更好地了解下级的工作状态,以及在工作中存在的问题,让下级了解上级的工作意图,这样可以更加高效的解决管理中存在的问题,同时也可以使管理人员的积极性得到提升,获得上级的认同,这样有助于管理人员更好的提升自身的能力和水平。通建立有效的沟通渠道可以让管理人员更好的借鉴别人的管理经验,同时也能够使其获得上级的认可,这样可以更好地帮助管理人员不断的进步和发展。

## 4 结束语

在现实中,很多酒店的管理人员的综合素质存在严重的问题,这就需要酒店采取有效的措施,不断提升管理人员的综合素质,使其能够在工作中发挥更大的作用。只有这样才能更好地促进管理人员的不断进步,从而使酒店企业的管理工作得到不断地提升,进而使酒店更加健康的发展。

### 参考文献:

- [1]孙玮,孙怡冰.浅谈酒店管理者能力提升中的德技并修[J].商场现代化,2020(09):91-92.
- [2]龚笑.浅谈如何成为一名优秀的酒店管理者[J].中国市场,2018(22):94-95+106.
- [3]白星星.内外兼修傲立于世探讨单体酒店总经理需要具备的能力和素质[J].中国会展(中国会议),2017(14):52-57.
- [4]包久晖.潜在酒店管理者素质提升培养模式研究[J].山西农经,2016(15):78.