

基于低碳旅游理念的酒店管理模式研究

蔡 妍

苏州市电子信息技师学院 江苏苏州 215008

摘要:随着社会经济的发展,我人民群众的生活质量也在不断提高,但也出现了许多令人担忧的环境问题。近年来,国家大力鼓励生态旅游和低碳旅游,然而,酒店低碳服务水平低,低碳旅游文化覆盖率不足,管理水平低,给向低碳酒店管理模式转型造成了严重障碍。在这方面,酒店管理部门必须评估低碳旅游的特点和必要性,并进行深入分析,以提高酒店管理人员的质量,改善管理系统,建设酒店文化,提高低碳旅游下的公共酒店管理服务水平,同时实现更高水平发展。

关键词:低碳旅游;酒店管理;服务质量;低碳型文化

目前,全球变暖对人类的生存和发展构成直接威胁,保护人类的共同家园需要整个社会做出积极努力,建立低碳环保的社会,从而有效地改善全球变暖。例如,在酒店管理部门,国家现在非常重视保护环境,因为低碳发展的概念已经成为近年来最令人关注的环境问题。酒店作为低碳旅游发展的一个不可或缺的配套产业,在低碳旅游中扮演着重要的角色。在这方面,应分析低碳旅游领域的建设和发展酒店管理,并提出新的要求以改善酒店管理模式。

一、低碳旅游的特征

(一)绿色环保,经济适用

低碳旅游在全球变暖的基础上被抬高,其范围仍在扩大。这一概念之所以被广泛接受,主要原因是其环境理念符合当前国家建设现代、绿色、开放、共享的社会理念,其中低碳技术在旅游产品开发、旅游管理和旅游消费的各个阶段都发挥作用,如酒店建筑的隔热、汽车节能技术等。与此同时,低碳旅游促进碳抵消和碳补偿的概念,根据这一概念,公众的旅游活动所产生的碳排放量可以通过再造林或参与环境项目予以补偿,并采用低碳旅游发展的概念。因此,这一概念具有环境和经济特点。

(二)惠及面广,实践性强

除了绿色环保等概念外,低碳旅游还具有当今全球性和实用性特点,随着国家和社会发展出低碳旅游产业,各地旅游景观中有许多形式的低碳旅游,直接导致小区旅游概念大规模快速扩张,往往有可能减少旅游运输的能源消耗,旅游酒店等方面减少碳排放,吸引更多的游客。

二、低碳旅游下酒店管理模式现状

(一)酒店整体服务水平不高

作为一个服务行业,酒店在任何时候都必须按照客户优先和服务优先的目标,适应管理模式。然而,目前一些酒店的管理服务水平很低,限制了减少和改善酒店碳排放的概念。另一方面,在酒店管理中缺乏对低碳家庭和低碳商业概念的认识,造成了对环境无害管理的忽视,例如车辆不加区别地停放,酒店设备管理不善,导致客户对酒店公共服务水平的评价下降。另一方面,酒店设施设备不足,例如,在旅游高峰时期,酒店随意开放不合标准的房间以牟取利润,从而严重威胁到客户的安全和人身安全。

(二)缺乏完善的酒店管理制度

随着酒店业的快速发展,大多数酒店都改革了管理体制,适应了不断变化的社会环境。但是,在低碳旅游发展的背景下,一些景区周边缺乏良好的酒店运营监督体系,影响了酒店业的整体发展。首先,周边地区需要一个全面的低碳标准监管制度,但部分酒店在技术服务和管理设施方面不符合低碳标准,如对酒店实行不适当的温度控制管理。第二,与酒店住宿有关的支柱设施,例如对酒店进行的符合标准的星级评定,没有及时改善,但内部酒店服务设施组织不良,造成资源浪费,与低碳减排设想的实施不相称。

(三)低碳旅游文化未融入酒店管理

现在通过探索新的酒店管理制度,也为旅游环境创造了条件,忽视了低碳旅游文化和酒店文化的补充,导致酒店旅游文化水平低下,部分影响了酒店的经济。同时,大多数酒店在建设低碳酒店时并不了解建设低碳旅游文化的重要性,一些管理者甚至将酒店视为经济受益者。他们认为建设低碳旅游文化对酒店发展没有实际意义,因此偏离了低碳旅游的真正方向,与目前正在推广低碳文化起到了相反作用。

（四）酒店管理人员素质有待提升

中国自20世纪80年代以来酒店管理发展的时间相对较短，尚未建立足够的人才培养体系，因此旅游区的一些酒店管理人员目前没有接受过专业技术培训，这些地区的工作人员总体水平仍然很低。与此同时，尽管高等教育机构目前开设的专业与酒店管理有关，但大多数高等教育机构和酒店之间缺乏实习机会和合作，造成教育机构提供的技能差距很大。此外，酒店的景观管理通常根据工作人员的工作量和工作时间给予奖励，这种方式可能有助于酒店的经济效益，但却导致工作负荷过重，服务和文化指导质量低下，导致酒店纠纷。

三、低碳旅游下酒店管理模式完善策略

（一）打造国际化酒店服务质量

为了提升酒店的可持续发展标准，酒店管理层必须根据客户的业务和管理条件，为客户提供优质的酒店服务，稳定提升酒店服务的质量。特别是，酒店需要制定一套完整的服务标准，兼顾当地旅游低碳指标，将服务、酒店设备和酒店环境包括低碳评估的综合指标，确保酒店服务符合相关标准。还有一个现场监控部门，致力于员工服务质量和客户纠纷的解决。特别是酒店服务的各种功能，如接待、大堂服务、设施管理和环境保护，可以根据员工服务的范围和能力进行分配，并可以定期进行服务评估，以确保管理的标准化和国际化。

（二）构建低碳型酒店管理制度

在建设低碳旅游方面，需要在周边旅馆建立设计良好的低碳管理系统，以便有效地支持在这些地点建设低碳旅游。另一方面，旅馆本身可以根据旅馆内部服务设施的状况和服务水平，通过开发网上反馈模型，或手工填写纸面表格，以获得客户的反馈意见和更切合实际的建议，建立一个符合低碳标准的监测和管理系统。另一方面，低碳旅游的概念正在酒店管理和服务的各个阶段都被纳入主流。可以通过各种措施改善酒店管理和服务的提供，这些措施取决于不同的旅游群体，如老年人的环保休息、青年人的环保休息（视年龄而定）以及不同

群体的低碳娱乐设施。

（三）注重低碳型文化构建

因此，在推广当今低碳旅游文化的同时，酒店管理者也要注重低碳文化的建设。一方面，酒店可以根据自身管理特点建立企业文化，定期组织员工商务文化活动，促进低碳旅游行为，加强和组织潜在客户与政府间组织之间的联系。另一方面，旅馆可将低碳旅游的概念纳入其住宅、服务设施等。具体而言，旅馆可制作文化图片和景观壁画，并在旅馆房间、屋顶和房间张贴海报和墙纸，使顾客充分感受到低碳旅游的当地文化。

（四）引进和培养酒店管理专业人才

在建设低碳旅游方面，酒店管理需要工作人员的大力支持。因此，酒店本身可以调整人才发展方案，发展和培养酒店管理专业人员，以解决附近酒店管理人员短缺的问题。具体而言，可以定期举行工作人员培训会议，以加强培训，特别是关于减少碳排放的理念、服务意识和质量管理方面的培训；还可以聘用社会工作者在酒店举办人才招聘会，探讨酒店目前的问题和今后加强员工参与和身份认同的途径。此外，酒店还可以与高等教育机构建立伙伴关系，扩大员工的人才招聘和晋升机会，并为高等教育机构的酒店管理人员提供高质量的能力发展方案。

四、结束语

低碳旅游是其今天景观发展的重点，对于景区周边的酒店来说，要与低碳旅游概念保持一致，就必须调整其管理模式，改善服务，培养人才，建设文化，改善机构，并增加酒店部门对低碳旅游建设的影响和贡献。

参考文献：

- [1]孙响.低碳旅游视角下酒店管理模式研究[J].中小企业管理与科技, 2019(1): 52-53.
- [2]彭礼露.酒店管理模式研究——基于低碳旅游理念[J].时代金融, 2018(4): 305.
- [3]项莉.谈低碳旅游视角下酒店管理模式研究[J].酒店管理研究, 2019(12): 56-57.