

# 低碳旅游视角下酒店管理模式探究

黄珂

贵州师范大学 贵州贵阳 550000

**摘要:** 随着我国国民经济的飞速发展,人们对生活质量的要求逐渐提升,对环境的可持续发展更加重视,因此,低碳旅游成为旅游发展的新趋势。在低碳旅游的视角下,为满足人们对低碳的要求,酒店的管理模式也随着顾客的需求进行不断更新。本文以低碳旅游为研究背景,以酒店管理模式为研究对象,对低碳旅游视角下酒店管理模式的变化趋势和优化措施进行简要分析,以期为酒店管理新模式提供实践参考。

**关键词:** 低碳旅游; 酒店管理; 节能减排

## Exploration of hotel management mode from the perspective of low-carbon tourism

Ke Huang

Guizhou Normal University, Guizhou, Guiyang, 550,000

**Abstract:** With the rapid development of China's national economy, people's requirements for the quality of life are gradually improved, and more attention is paid to the sustainable development of the environment. Therefore, low-carbon tourism has become a new trend of tourism development. From the perspective of low-carbon tourism, in order to meet people's requirements for low-carbon tourism, the hotel management mode is also constantly updated along with the needs of customers. This paper takes low-carbon tourism as the research background and hotel management mode as the research object, and briefly analyzes the change trend and optimization measures of hotel management mode from the perspective of low-carbon tourism, in order to provide practical reference for the new mode of hotel management mode.

**Keywords:** low-carbon tourism; hotel management; energy conservation and emission reduction

### 引言:

因全球气候变暖问题愈发严重,低碳成为人们生活的新方式。低碳旅游这一概念在生态发展新趋势下应运而生,这一概念的产生对酒店行业的发展提出了新的方向。酒店应如何实现低碳发展,如何将低碳环保与管理模式相结合是酒店发展急需解决的问题。为了更好的解决这一问题,实现酒店的可持续发展,需要酒店从企业内部进行自我完善、自我分析,在管理中贯穿低碳模式、建立严格的监督体系、引入先进实用的低碳管理结束、塑造专业的管理人才,从而降低酒店和旅游产生的二氧化碳排放,实现环境保护。

### 一、低碳旅游与酒店管理

#### (一) 低碳旅游

低碳是上世纪90年代为有效改善全球气候变暖问题而提出的新发展理念。旨在限制发达国家的碳排放量,以减少大气污染。在此之后,低碳成为各国广泛关注的概念。我国人口基数大,人数多,相较于日常出行带来的碳排放,旅游出行的能源消耗和碳排更应为人们所重视。低碳旅游成为节能减排的一项重要内容。低碳旅游是指在旅游的系统,旅游资源的开发与利用要坚持低碳、低能耗、低污染、低排放的原则。要始终做到资源的高效利用和最低损耗,以最小的环境代价实现全新的旅游发展。

#### 1、旅游生产的低碳化

对旅游业而言,餐饮、宾馆、民宿经营等旅游生产企业多为碳排放的主要企业,低碳旅游对这些企业来说

**作者简介:** 黄珂,女,1983.12,汉族,讲师,硕士学历,籍贯:贵州贵阳,研究方向:酒店管理。

是一场能源经济革命。各企业广泛应用新能源材料、节水减排实现二氧化碳的低排放、能源的节约使用，积极响应节能减排，发展循环经济，在企业自身的不断完善和升级中带动旅游企业的技术进步实现降低能耗、提高生产率的高水平发展。

## 2、旅游消费的低碳化

对旅游消费者而言，低碳环保的出行方式就是在旅行中减少对二氧化碳的排放，例如：出行交通工具选择低碳环保的电车、随身携带的行李物品选择低碳环保可多次循环利用的产品、选择低碳酒店等。除此之外，旅游者还可以选择参加碳中和旅游活动，在旅行的同时实现个人环保的责任。

### （二）酒店管理的现状

第一，酒店专业管理人才短缺。酒店作为服务性行业，其经营管理、服务水平、售后处理都需要专业的管理人才。但是由于大部分人忽略了酒店行业的价值，因此酒店管理的专业人才少，多数的人才更倾向于其他旅游行业。部分酒店经营时对先进的基础设施和科技知识运用不足，降低了酒店整体服务的质量。部分景区受到地形地势和经济环境的影响，整体服务条件差，服务水平有限，从而限制其发展。

第二，酒店的文化建设落后。酒店企业的文化建设是一个企业长久发展的根本，但是由于部分管理者对文化经营的认识不足导致酒店文化建设落后。此外，一些酒店有自己的企业经营文化，但是却出现盲目追求与企业发展不相符的文化，导致其没有从员工的实际利益出发、脱离酒店发展的实际水平，使发展理念和酒店的文化建设相冲突。这样的酒店企业只注重经济效益而忽视了而酒店的责任，未坚持环保的发展理念，不利于当今社会推行的低碳旅行理念的发展。

第三，低碳经营模式落实不到位。低碳旅行是未来旅游业发展的趋势，这一理念在我国也受到广泛关注，但是在实施过程中很多酒店企业仍然对此缺少引用。大部分酒店的经营管理仍为过去的高消耗量、低使用率的资源应用模式，酒店自身对低碳的认识不到位。部分酒店虽然引用了低碳的管理方式，但是在落实过程中，低碳应用和酒店的管理并未真正结合，实际的实现率仍然很低。酒店在管理过程中，对低碳的运营手段和过程缺少规范和管理，酒店也未能结合当地的具体生态环境进行合理调整，最终使其酒店的管理无法和低碳旅行的理念实现结合，低碳经营落实不到位。

### （三）低碳旅游理念对酒店管理模式提出的新要求

酒店主要是为旅游出行的人提供相应的食宿服务的服务型企业，酒店始终把顾客的需求放在第一位，以服务顾客为主要的理念。现今低碳旅游逐渐成为旅游发展的新趋势，酒店的管理模式也需要根据顾客需求进行及时更新，在原有的顾客至上理念下实现低碳环保的发展模式，以实现酒店的持续发展。首先，酒店要在保证自身经济效益的前提下协调自身的发展和社会发展的关系，在酒店的服务管理中融合低碳环保的理念，拓展酒店发展的渠道，吸引低碳旅游的顾客。其次，从酒店的设计装潢、材料使用以及日常能源消耗等方面做好低碳管理，转变原有的管理模式，创建绿色低碳的管理模式，既降低能耗又实现酒店的持续发展。最后，酒店要对人员管理、制度规章、设备设施等各个方面实现精细化管理，切实实现酒店管理由内到外，自上而下对低碳环保管理模式和发展模式的全面落实。

## 二、做好酒店低碳运营管理工作的建议

### （一）遵循各类节能条例要求

酒店应根据自身发展的实际情况和特点结合相关部门制定的低碳发展政策建立符合自身发展的可行性低碳管理计划，实现对酒店低碳管理进行精细化把控。酒店通过降低能源损耗，提高能源利用率拓宽低碳管理理念下酒店持续发展的渠道。酒店可以向店内员工寻求实现低碳管理的意见和建议，从实践中获得切实可行的方法，以此完善低碳管理体系。除此之外，日常对低碳环保工作的检查也是监督的必要手段，可以有效提升员工对低碳的责任感。如在洗手间或前台等公共休息区可以放置时段检查表，每一时段对应不同的负责人员对相应的低碳设备或者能源消耗进行管理，在管理人员进行检测时，如果发现某一时段出现管理不当的行为，即可通过检查表进行实时追责。酒店的低碳管理要实现精确化，对水电等高消耗的能源应做好及时管控，设置智能化服务，最大限度的避免资源浪费。例如：洗手间的智能水龙头、房间的电视设备、空调的恒温设置等。酒店员工积极响应相关部门的低碳政策、遵守酒店内部的低碳管理规定，通过员工的实时管理低碳设备、员工之间的互相监督和电子设备的智能化充分落实酒店的低碳管理理念，减少资源浪费。

### （二）提供多元化的低碳产品和服务

酒店要实现低碳管理模式的优化发展就要加强自身的低碳服务，通过引入低碳产品和发展低碳项目打造酒店的低碳特色。例如：在餐厅或者大堂的展示台播放低碳宣传片，引导顾客进行节约资源，潜移默化的帮助顾

客形成低碳旅行的观念、取消纸页的酒店介绍改为公众号推送或者在各楼层摆放楼层指引牌,从而减少纸张的浪费,电子介绍更易携带,方便顾客随时查看、对客房内客户使用后剩余的纸巾放在公共卫生间使用,剩余的纸巾不宜再次放在客房为其他顾客使用,为避免浪费可以放在公共区域,实现资源的合理利用。企业通过不断完善低碳服务,优化低碳服务设施,使顾客了解低碳旅行,实现低碳消费,以帮助酒店践行低碳管理活动。

### 三、低碳旅游下酒店管理模式的优化策略

#### (一) 在酒店中贯穿低碳理念

在酒店建设的初期就应充分遵循低碳理念,对碳排放需求大的设备设施进行最优化选择,确保对低碳的建设支出体现精细化核算。从长远来看,前期的大量低碳建设投入对未来酒店的长期发展具有很强的现实意义。同时,酒店的员工也要做好培训,日常的设备管理技术和相关碳排放的设备监管等都应做好交接管理,争取实现能耗消耗最小化。例如:在电量需求大的车库、停车场等地可以安装低耗能的照明设备,减少持续用电带来的高电量消耗、户外的景观照明灯调整开放时间,按照不同季节的具体情况安排照明时间,减少不必要的损耗、室内的空调的制冷制热效果要随时检查,保持温控效果,减少长时间的用电消耗。通过一系列精细化的节能管控,不仅能减少大气污染还能增加酒店能源使用率,实现酒店的长久发展。

#### (二) 建立严格有效的监督体系和规范标准

酒店要健全低碳发展的监督体系和规范标准,对酒店内部的能耗使用情况、节约能耗的情况及时报告,由专业管理人员进行分析优化,不断完善酒店的能耗监管机制,确定监管项目,为后续的监管考核活动实施提供参考信息,以建立完善的服务质量监管体系。例如:客房部的服务人员可以对客耗、洗涤用品、能源等方面进行及时管理,如打扫卫生时随手关闭不需要的电气设备、洗洁剂稀释后对污渍严重处使用。前厅部对公共区域的能源消耗进行监督管理,如纸张的重复利用、大堂的灯光和各楼层的不必要区域灯光及时关闭。工程部可以对设备进行检验检测,如检查配电房、抄录水电表、定期检查空调和用水设备。同时,酒店要加强服务质量的监督管理,有计划的针对酒店员工进行低碳服务内容培训,鼓励员工积极创新低碳发展的方法和技术。最后为防止服务人员违反管理规定,要对内部的管理和监督结构的设置实施精细化管理,实现员工低碳业务服务能力和服务水平的提升,促进企业的低碳管理模式的创新和发展。

#### (三) 持续引入更加实用的低碳管理技术

为实现酒店的持续性发展,企业应积极引入低碳管理技术,使酒店在日常管理中实现精细化的服务,切实有效的落实低碳经营策略。所谓的低碳技术在酒店中的体现主要是通过室内装潢技术实现水的循环利用。酒店人员多,员工、客户的吃、穿、用等耗费巨大,酒店可以采用废水收集重复利用以及员工生活用水一卡通等方法减少水资源的浪费。这一低碳技术在一定程度上减少了水资源的浪费,实现酒店的节能发展。酒店通过不断完善自身的节能低碳发展机制,提高发展的效率和质量,以自身发展带动酒店行业的低碳节能发展。

#### (四) 塑造专业的人才团队

随着服务业的不断发展,专业的管理人才和服务人才需求明显增加,为实现酒店管理中高素质人才的稳定发展,酒店要从薪酬、职业素养和岗位培训等方面着手,打造专业的管理人才。从薪酬机制来看,企业的管理人员要完善薪酬机制,从市场调研中获取同行业各职位的必要劳动时间和劳动生产率,在此基础上进行薪酬调整。同时也要设立奖励机制,对表现优异的人才要为其提供相应的发展空间,带动员工的工作积极性。从员工的职业素养看,服务行业对员工的职业素养和服务意识具有一定的要求,酒店可以根据员工的个性特点进行职位安置。使每个员工都能了解自身职能和未来的发展趋势,促使其实现职业素养的自我强化。从岗位培训看,在入职前管理人员会安排相应岗位的服务培训,对低碳设备管理和交接也要做好说明,提升员工的职业能力。通过以上的方式为企业培养更专业更优秀的服务团队,使专业的人员都能积极参与到酒店管理之中,实现酒店的低碳发展。

#### (五) 鼓励消费者低碳消费

要实现低碳旅游下酒店管理的优化,除了酒店自身的制度约束外,还可以从消费者的低碳旅游方面进行管理,从消费者的需求中减少资源的浪费和碳的过量排放,从而真正意义上实现低碳旅游下的酒店管理优化。酒店可以设置低碳消费鼓励计划或者推出低碳旅行的专项套餐,针对认可低碳消费的顾客可以予以鼓励,如酒店的兑换积分或者相应的优惠服务,以此鼓励客户积极践行低碳消费。例如:客户有自带洗漱用品、住店超过两天但未要求更换床上用品、出门及时关灯关电视、洗漱洗澡及时关闭水龙头等以上行为之一的,可以在酒店内换取积分兑换礼品。酒店可以通过以上活动鼓励消费者节约资源。与此同时,酒店还可以通过这一计划增加对低

碳旅游的宣传,推动低碳活动的持续发展。

#### 四、结语

综上所述,在当前的社会发展趋势下,酒店企业为实现自身的不断发展,要充分认识到低碳旅游理念的内涵,改变原有的经营缺陷,实现酒店的持续发展。低碳旅游下的酒店管理是新理念指导下的全新管理模式,需要酒店的管理者、员工、客户共同努力,从酒店最初的设计规划、运营时的文化建设和人才培养、对客户的鼓励低碳消费等这一系列的管理过程与酒店的各个层面和各个部门息息相关。在低碳旅游的理念支撑下,酒店的管理和发展也在不断优化。

#### 参考文献:

- [1]王楠.新时期低碳旅游视角下酒店管理模式分析[J].质量与市场,2020(16):74-76.
- [2]杨士英,张伏玲,王静.低碳旅游视角下酒店管理模式创新[J].商业文化,2020(24):76-78.
- [3]郝娟.低碳旅游视角下酒店管理模式[J].中国市场,2020(21):72-73
- [4]高一允.浅论低碳旅游视角下酒店管理模式探索[J].上海商业,2022(02):126-129.
- [5]罗丽萍.低碳旅游视角下的酒店管理模式探讨[J].旅游与摄影,2021(24):31-32.
- [6]黄琪.低碳旅游视角下酒店管理模式研究[J].旅游纵览,2021(10):37-39.
- [7]张丽君.低碳旅游视角下酒店管理模式研究[J].当代旅游,2021,19(24):47-49+97.