

新趋势下酒店管理融合创新的现状及措施探讨

王 栋

(湖北交通职业技术学院物流与交通管理学院 湖北 武汉 430079)

【摘要】近几年我国经济建设得到了相应的改革和发展,这时酒店管理也面临着较大压力,酒店市场竞争尤为激烈。因此,想要促使酒店平稳发展就需要以新时代背景为正确引导,不断创新和发展酒店管理,打破传统酒店管理束缚,使用新时代经营理念提升酒店的魅力。本文主要对新时代背景下酒店管理融合创新进行了对策研究。

【关键词】酒店管理;基本方法;现状及措施

引言

管理工作对一所企业的发展起着重要的作用,良好的管理运作可以最大效率地优化企业的资源配置,提升企业的生产效率,酒店同样也是如此。酒店本质上是服务业,它为消费者提供的本是有形的产品,而是一种无形的服务,在酒店服务中涉及的环节和人员因素比较多,一些工作人员的工作状态也不是连续的,管理人员必须针对酒店的实际情况进行管理,学会应变,学会处理一些紧急的情况,采取不同的管理模式。

1 新时代背景下酒店管理融合创新的意义

随着社会的不断发展,客户的需求呈现出多样化趋势,因此酒店管理需要结合实际服务形式进行融合创新,并在此基础上为顾客提供更加多样化的创新型服务。强化酒店内部硬件设施建设和人员培训,让酒店能够跟上现代化脚步并提升客户满意度。在新时代背景下实施融合创新不但能够让酒店内部管理与实际文化相结合,同时也能为酒店建立较为良好的管理特色。

2 存在的弊端

2.1 营销方案陈旧

许多星级酒店的营销方案陈旧,主要体现在广告内容空洞乏味和忽视了网络营销的重要性。首先,一些星级酒店的管理人员思想观念陈旧,盲目追求了营销广告中的视觉华丽和丰富多彩,没有对用户的需求进行仔细分析,导致广告没有起到很好的宣传作用。在广告中,只展现了住宿餐饮与休闲娱乐设施,没有将酒店的软实力,即服务质量进行宣传,忽略了对客户满意度的保温。其次,在经济与科技飞速发展的现今社会里,网络媒体资源已经成了不可忽视的力量。传统的营销手段,如广播电视和广告牌等宣传能力有限,对年轻一代的吸引力不足,导致投放的广告没有足够的受众群体。网络营销具有不可比拟的优势,其便捷性和高覆盖程度能够为星级酒店的营销带来不一样的思路。

2.2 酒店内部工作人员效率不高

新时代背景下酒店内部想要实施有效管理就需要内部工作人员的积极配合。在酒店内部,前台,客房以及餐厅等岗位上,都需要较多的服务人员。在大部分工作岗位中,由于酒店内部管理制度不够完善,导致员工在工作过程中较为松散,由于利益制度不够严谨,一些员工为了提升工作时间恶意竞争,这种现象不但无法为酒店管理的发展提供推动力,反而会阻碍酒店未来运营和发展。

3 新时代背景下酒店管理融合创新的手段

3.1 重视网络营销

酒店在进行营销管理时,要精确把握目前营销市场上受众最广泛的平台,并以此作为切入点来制定营销方案。通过对市场的分析,目前的网络营销比重已经远远超过了传统的广播电视媒体,管理人员应该有敏锐的观察能力,根据市场变化及时调整营销方案。首先,网络营销的受众面广,且用户的消费能力强,与酒店用户之间重合率高,是理想的营销平台。其次,网络营销具有便捷性。现在许多年轻人都有使用手机支付和预定酒店,酒店可以与一些旅游平台、支付平台进行合作,可以使用户在订购机票的同时看到酒店的营销信息,这种营销手段的用户转化率很高,

值得管理人员参考。最后,网络营销具有实时性。市场是瞬息万变的,酒店的营销方案也是经常变化的,在传统的广播电视营销中,经历的环节较多,许多信息不能及时更新,为用户和酒店带来许多麻烦。酒店营销的更新更加便捷,且流转环节少,可以完成实时更新。

3.2 完善酒店内部硬件设施

在酒店管理内部硬件设施非常丰富,想要为顾客带来高质量的服务感受,酒店内部硬件设施功不可没,酒店高质量的内部硬件设施能够吸引客户关注并提升酒店经济收益。在进行酒店管理的时候,相关人员需要提升对于内部硬件设施的重视程度,并结合硬件设施在不同环境中的融合程度不断创新,为顾客带来不一样的舒适体验。将硬件设施与酒店特色相结合将酒店内部文化充分展现出来。在市场中酒店种类相对复杂,因此大众对于酒店的需求也各不相同,想在酒店市场中占有有利地位,就一定要提升酒店内部的硬件设施,营造独树一帜的酒店风格。

3.3 情境管理

情境管理训练法是经常采用的训练服务人员的方法。具体的操作办法是在培训相关服务人员的时候,可以设置不同的情境训练服务人员。酒店的服务对象是人,很多服务是在一定的交际情境中完成的,服务人员让客人舒心 and 安心是评级一个酒店的重要指标。所以在培训员工的时候可以使用这种方式进行培训。员工在服务的时候的状态也是服务的重点之一。但是很多员工并不在状态。很多员工在服务的时候没有服务的意愿,也不知道应该如何服务,没有专业的服务能力。另外员工彼此之间也存在着一定的差距,才有针对性地分析员工的整体素质,采取相应的管理策略。

3.4 加强服务质量

首先,酒店应该加强对员工的培训,使员工树立正确的服务观念,明确工作任务,做好员工的管理工作。酒店可以建立一定的考核机制,对服务质量好、客户满意度高的员工进行物质奖励,刺激员工的自我反思与提升。酒店餐饮部门可以定期组织员工进行技能学习,包括不同的菜系、中西餐等,提高员工的专业度。其次,酒店应该做好客户的回访工作。对酒店的VIP用户,可以在生日时享受折扣、买单或赠送,提升客户对酒店的认可程度,提高客户黏性。对于第一次选择本酒店的客户,需要通过电话或邮件的方式对客户的满意度进行调查,对客户提出的建议进行反思与改正,以高质量的服务来留住客户。

结束语

综上所述,酒店的管理必须依据酒店和整个行业发展的实际情况。在工作实践中不断反思,积累经验教训,改革与酒店发展不相适应的策略和布局,并且不断探索创新,多学习,多考察,学习其他酒店的先进经验,并将这些经验应用到酒店中来。无论酒店采取何种管理方式,都要以客人为中心,以客人的需求为先。

参考文献

- [1]罗清云.分析新时期背景下的酒店管理方法[J].纳税,2019,13(5):262-263.
- [2]石磊.新时期酒店管理的创新发展探究[J].当代旅游,2018(7):104-104.

提高高中语文班主任管理的有效性

邱梅凤

(广东省梅州市平远县实验中学 广东 梅州 514600)

【摘要】现如今高中语文班主任开始重点对提高高中语文班主任管理的有效性进行关注。因此,下面将通过介绍班主任班级管理现状,提出提高高中语文班主任管理有效性的方法。

【关键词】高中;语文;班主任;管理;有效性

当前时代背景下,知识更新换代快,竞争越来越激烈,学校要重视培养综合性的人才,这就对高中班主任提出了比较高的要求。作为一名高中语文班主任来讲,不但要把教育教学工作做到位,而且需要对学生的日常行为活动做好。因此,提高高中语文班主任管理的有效性就变得尤为关键。

一、班主任班级管理现状

首先,班主任班级管理当中并未充分保护好学生的自尊心,只是对学生批评,导致内向学生开始出现自卑情绪,甚至出现心理阴影,直接对学生的人际交往产生影响,无法促使学生良好成长。其次,管理过程中并未重视学生的主体作用,未能将学生放在核心位置上,并不重视引导学生班级管理,不能提高学生班级管理的能力,造成班级管理工作效果不佳。最后,日常班级管理中学生之间缺乏良好的互动沟通,师生之间存在较大的代沟,班主任不能充分掌握学生的个性特征,无法顺利展开管理。主要原因是班主任管理方式不合理,管理理念未能及时更新、管理制度不健全。

二、提高高中语文班主任管理有效性的方法

(一) 赏识教育辅助班级管理

高中阶段的学生生理和心理处在不断完善中,对人与事存在较大的敏感度。班主任在班级管理当中采用赏识教育要充分考虑到学生的内心,塑造出良好的学生形象。而赏识教育要重视如下几个方面的问题:第一,夸奖的原则性。赏识教育并非要一味的赞扬学生,要具有明确的目标。班主任的赏识教育要建立起讲原则的基础上。高中语文老师要为学生提供有理有据的赏识教育,避免过于夸大学生的优点。比如,在语文教学当中,班主任对回答问题正确的学生给予表扬,指出学生哪里回答的好:如准确把握了文章感情、合理赏析人物形象等,避免泛泛而谈。所以有原则地展开赏识可以让学生真正被重视。第二,针对性原则。班级中总有一些较为特殊的学生,时常出现一些特殊情况。班主任在面对这些学生时,要针对具体问题具体解决。初中生内心敏感,班主任要及时发现学生身上的优势,避免针对学生个体,要根据学生做的事情,具体事情具体分析,赏识学生身上的优点,树立起学