

酒店业稳定持续发展的经营管理观念

产品名称	酒店业稳定持续发展的经营管理观念
公司名称	郑州企弘文化传播有限公司
价格	1.00/个
规格参数	
公司地址	郑州市郑东新区千宁街6号6号楼1单元8层805号 (注册地址)
联系电话	13613715650

产品详情

一个酒店经营的好坏，取决于企业内外的各种因素。但经营者经营观念的先进、正确与否是一个企业管理者能否搞好企业经营管理的重要因素之一。本人以为，就酒店行业而言，要牢固树立如竞争、市场、效益等观念并结合行业、单位特点灵活应用，这样才会在激烈的市场竞争中立于不败之地。

一、竞争观念

酒店在市场上并非独家经营，竞争是不可避免的。酒店之间的竞争是市场份额占有的竞争，竞争导致市场占有率、客房出租率等方面的差异，并由此产生不同的经济效益。酒店管理人员必须树立竞争观念，勇于参加竞争，敢于战胜竞争对手，还要善于竞争，注意研究竞争方法和策略，将竞争视为推动酒店发展的动力。

酒店在竞争中可选择的竞争策略很多，举其要而言之有：

靠创新取胜：随着客观环境的变化，客人消费个体和消费习惯的文化，在酒店应不断开辟新的服务项目和服务内容，并在酒店的建筑外观、客房、餐厅布置上创出新意。

靠优质服务取胜：服务质量是酒店生存发展的生命线，是提高酒店竞争能力的核心。酒店的设备条件再好，如果没有优质服务配套，也会在竞争中被淘汰，很难在竞争中取胜。

靠快速取胜：迅速适应市场的需求变化，并且及时向客人提供令人满意的服务项目。酒店管理者在“快”字上下功夫，才能争取主动，才能抓住有利的市场机会，才能在竞争中获得主动权，以快取胜。

靠优势取胜：酒店经营应扬长避短，充分发挥自己的优势，充分利用自己的有利条件，以争取有利的竞争地位。

靠取营取胜：根据自愿、合理的原则联合、联营、扩大经营规模，提高竞争能力，减少市场风险。中小型酒店走联营的道路，将有助于聚集力量、分享信息，同品牌酒店抗衡。在竞争中求生存、求发展、促进酒店经济效益的提高，树立竞争观念必不可少。

二、市场观念

树立市场观念就是要求管理人员了解市场、面向市场、开发市场。了解市场是了解国内外酒店的技术水平、管理水平和服务水平，了解市场供需状况，了解竞争对手的情况，做到“知己知彼，百战不殆”。要密切注意市场发展动向，努力发掘新的市场需求层次和需求领域。要在了解分析市场的前提下，对酒店产品的生产、销售等全过程，进行全方位的合理定位组合，根据市场来研究、筹划酒店产品的内容、特点，通过一定的方式把酒店产品推销出去。

开发新市场可以避免与强大的竞争对手进行直接竞争，又可以进入新市场后处于比较有利的竞争位置。

三、效益观念

酒店是一种赢利性企业，经营活动的目的就是为了取得经营效益。其经营效益包括经济效益和社会效益两个方面。酒店自身的经济效益，是酒店在市场环境下求得生存发展的基本条件，也是酒店从事各项经营活动的根本目的。酒店经济效益的好坏，不仅关系到酒店的发展速度的规模，还关系到酒店对国家的贡献大小和职工的切身效益。因此，酒店的经营者和各经管理人员者要有经济头脑，树立效益观念，充分利用各种经济杠杆（价格、成本、利润、工资等），建立和健全各种核算制度，力求以最小的劳动消耗获得最好的经济效益。当然，酒店在经营的过程中，还要注意整个社会效益，在努力增加经济效益的同时，还要注意整个社会效益，在努力增加经济效益的同时，还必须维护国家、客人和竞争对手的合法权益，正确处理好国家、企业、职工和广大消费者的利益。

四、发展观念

发展观念是酒店发展方向和全局的观念。用不发展的眼光来经营酒店，发展观念是从总体和长远发展的目标出发，谋划和确定酒店目前在市场中的位置，并通过对酒店的优劣势分析预测，在经营环境发生变化后所带来的成功机会和可能存在的风险基础上，确定酒店的经营方向和市场开发目标。

发展观念要求经营者从总体和长远发展的角度，检验酒店的各项近期目标和近期行动方案。对于不符合长远利益和总体的行动方案，必须坚决给予调整。

为了保证总体目标和长远目标的实现，牺牲一些局部利益和短期利益是值得。为了能科学准确地确定总体目标和长远发展的目标，要求经营者运用科学的方法，对未来的发展进行调查研究和经营预测，从而为酒店规划发展提供可靠的得学依据，发展观念是酒店经营管理的核心观念之一。

五、服务质量观念

酒店的服务质量是酒店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念在头脑上牢牢扎了根，才能在日常管理工作中把质量真正当成企业的生命线。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上（包含精神和物质）适应和满足客人的程度，既要具有物质上的适用性，如设施设备、菜肴质量的优质，又要具有物质上的适用性，如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高程度越高，服务质量就越好；反之，则服务质量就越差。要提高服务质量，就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高，质量观念是前提。

六、人力资源观念

人、财、物是企业的三大要素，其中“人”是第一位的。人力资源的开发和利用，已是现代企业管理的核心。酒店是劳动密集型行业，服务质量是经营管理水平的标志，而对从业人员的管理又是服务质量的保证。

现代酒店业既有吸引员工的环境和工作特点，又在工作时间长且缺乏规律性、社会地位低而工作要求高、主客收入相差悬殊等不利因素，从业人员的素质、心境、职业道德、积极性等成为酒店经营成败的关键因素。传统静态的人事行政管理已无法适应酒店业的新变化，运而生的是在动态的环境中，既重视人与工作的最佳组合，又重视员工的社会心理要求，现代领导科学手段，有效地激发员工的工作积极性和创造性，挖掘员工潜能，将员工视为一种资源去开发，以实现酒店的经营目标。

要提高酒店的经营管理水平，关键在于提高各级管理人员的素质。提高酒店管理人员和全体员工的素质是酒店长远建设的一项重要内容，各级管理人员要树立起人力资源观念并在经营管理过程中给予充分的重视，加强员工的良好教育培训，充分发挥每一个的能力和才智。

作为酒店企业的经营管理者，要想在新世纪将企业发展壮大，建立竞争观念、市场观念、效益观念、发展观念、服务质量观念和人力资源观念是经营工作的重中之重。

中国酒店咨询网

www.0371mm.com