

试析提高酒店经济效益的三个途径

李东

(河南省黄河迎宾馆 河南郑州 450000)

摘要: 最近几年以来,伴随着社会经济水平的持续上升,酒店产业也随之快速发展。现阶段,我国酒店产业也存在许多的问题,比如:单体规模小、总体数量多等,进而影响酒店的经济效益。当前,想要在激烈的竞争市场中占据一席之地,就必须提高酒店经济效益,这也对于酒店经济的发展提出了更加严格的标准。本文简要概述了酒店经济效益的内涵,探讨了提高酒店经济效益的三个途径,旨在为提高酒店经济效益,促进其可持续发展提供理论参考依据。

关键词: 酒店;经济效益;途径

当前,随着我国工业化进程的进一步发展,人们的生活质量随之逐步提高,旅游业随之从小到大逐渐正规,而与旅游业配套的酒店产业也随之得到迅猛发展,有许多星级酒店(中、高级)、度假旅游酒店也顺应时代的潮流而产生。不过,酒店产业在发展过程中,也出现了一系列问题,比如:获利能力低、经济效益差、人员流动快、劳动用人多、社会权重重大等,从而不利于酒店的长远有序发展。现阶段,现代企业建设发展的前提是经济效益的最大化,因此,怎样提高我国酒店管理质量,增强管理绩效,提升经济效益,促进酒店可持续发展能力,是当前酒店行业发展的当务之急。

一、酒店经济效益的内涵

经济效益的定义是人们在经济活动过程中,资金、劳动、物质资料、技术、经营管理绩效等生产要素的占用、投入消耗同有效成果产出(产品与服务)之间的比较。而酒店的经济效益主要指酒店在发展过程中,经营投入与产出之间的比较,它是酒店在提供服务和出售产品的基础上,所得到的营业收入,在补偿了成本(产品的费用或服务的费用)后的余额。

二、提高酒店经济效益的三个途径

第一,转变酒店服务模式,实现前台接待与收银岗位一体化。在一个酒店中,前台接待岗位是展示酒店自身文化与服务形态的一个关键平台,也是现阶段酒店不能缺少的一个酒店元素。这也说明了前台接待岗位是酒店后续活动的一个重要核心,该岗位不仅要负责酒店产品的销售,同时,还要负责协同其他部门为顾客提供优质服务,例如:客户询问、客户投诉等,这些都需要通过前台工作人员进行。因此,多样化的服务需求,多元化的服务体系,要求前台岗位设置的科学性,特别是在岗位流程上,必须简洁顺畅。当前,依据酒店前台岗位的设置,主要分为两种岗位,包括:接待、收银,接待工作人员负责对于顾客的接待,收银工作人员负责结账手续的办理。由此可见,在工作性质上,接待与收银有着本质的区别,这就致使酒店服务形成了一个断点,导致顾客酒店入住、酒店咨询等服务变得相对复杂,进而影响顾客对于酒店的选择,不利于顾客对于酒店的满意程度。因此,酒店想要获得可持续发展的能力,就需要转变现阶段的服务模式,实现前台接待与收银岗位一体化,构建连贯性的酒店服务模式,从而提高顾客的整体满意情况,是现阶段酒店提高经济效益的一个重要途径。转变酒店服务模式,实现前台接待与收银岗位一体化,酒店可获得以下几点明显的经济效益:1.优化人力资源配置,通过一体化服务模式,可有效优化了酒店的资源配置,为酒店的人力资源配置降低了成本。同时,通过一体化服务模式,还可以改善繁杂的酒店服务情形,有利于建立简洁且具有整体性的前台服务模式,从而更好的提高酒店的服务水平,增强经济效益。2.确保服务更加具体,便于对顾客进行针对性的服务体系。优质的服务内容的基础是个性化、连贯性的服务模式,通过合并前台接待与收银岗位一体化,可真正实现针对性的服务模式,提高服务效率,增强酒店整体形象,进一步促进酒店整体有序的发展^[1]。

第二,加强成本管理工作,制定科学系统的监督考核制度。

1.完善企业文化,特别是在勤俭节约文化方面。由于酒店普遍具有流动性大的特点,因此,怎样建立健康且持续的酒店文化,不仅有利于酒店的经济效益,还有助于酒店的长远发展。现阶段的酒店是一个巨大的流动群体,而企业文化对于工作人员的思想行为起着十分重要的影响作用,特别是在勤俭节约文化方面,可有效带动和规范工作人员的相关行为,促使其建立良好的习惯。例如:酒店可以做好日常管理工作,将酒店的勤俭节约内容扩展到

一度电、一滴水等上面,从而进一步形成可控的经济成本。2.加强酒店成本预算,特别是建立健全的酒店考核制度。在酒店中,控制成本管理的核心内容是成本预算,将成本通过量化形式进行具体的控制。因此,加强酒店成本预算,制定科学系统的考核制度,是提高成本管理的一个重要环节。现阶段,大部分酒店在成本预算方面都太过形式化,而且,考核制度也十分不全面,例如:酒店重视对于运营部门的相关考核,而不重视对于后台费用的控制,使得成本控制出现了空白点,进而影响整体成本管理工作。由此可见,酒店成本预算时,要有针对于各部门,依据其实际情况,给出适应的成本指标,并有选择的对相关部门进行抓控,从而有利于形成科学合理的考核激励制度,以确保成本管理的全面性、科学性。3.加强成本监督工作,特别是优化完善监督体系。酒店管理体系相对较复杂,这就需要基于全方位监督的体系下,只有这样,才可以充分发挥好酒店管理体系制度的作用。由于酒店的日常事务相对复杂多样,因此,酒店的管理者就需要合理制定酒店工作制度,构建完善的监督体系,这也是酒店实现考核制度、构建良好酒店文化的一个重要前提。监督体系需有针对性对各部门实施监督管理,切实各项制度的开展,特别是在人力资源管理、成本预算、酒店发展战略等方面。由此可见,加强成本管理工作,制定科学系统的监督考核制度,是提高酒店经济效益的另一个重要途径^[2]。

第三,加强酒店基础设施的应用,特别是酒店家具。1.“因材施教”,依据酒店服务的主体类型有针对性的开展客房改造。酒店的服务主体类型、文化背景直接决定酒店基础设施的建设,因此,怎样规划好酒店基础设施的建设,是打造酒店品牌、提高酒店经济效益的关键因素。例如:在置办酒店的家具时,要依据酒店的服务主体类型,选择合适匹配的酒店家具,并进行科学的搭配,从而形成独一无二的有自身品牌效应的酒店元素,只有这样,才能够大力推动潜在或者是存在的经济效益。2.加强对于酒店家具的应用,特别是对酒店家具进行定期的保养工作。在酒店的经济成本中,家具占据其中极大的一个部分。因此,加强对于酒店家具的应用,特别是对酒店家具进行定期的保养工作,可有效延长酒店家具的使用寿命,进而节省酒店经济支出,变相的提高了酒店经济效益。同时,酒店可以依据服务群体的不同需求,为其打造更具个性化的客房家具,比如:主题酒店等,从而将酒店的文化突显出来,进一步带动多元化的酒店经济。由此可见,加强酒店基础设施的应用,是现阶段酒店需重视的一个重要内容,也是需要酒店全力打造的必要元素^[3]。

综上所述,现阶段,在我国经济发展中,酒店行业已经成为了其中的一个重要的部分,因此,提高酒店经济效益,具有十分重要的社会意义。本文试析了提高酒店经济效益的三个途径,包括:转变酒店服务模式,实现前台接待与收银岗位一体化;加强成本管理工作,制定科学系统的监督考核制度;加强酒店基础设施的应用等,通过构建了系统的酒店经济战略框架,可有效提高酒店经济效益,改善酒店经营管理水平,增强市场竞争力,从而更好的适应酒店的发展需求。

参考文献:

- [1] 李国兵. 粤港澳大湾区中心城市酒店业与经济关系的耦合协调及动态关系[J]. 企业经济, 2020, v.39;No.483(11):110-117.
- [2] 宋丹, 刘娜. "互联网+"背景下经济型连锁酒店转型发展分析[J]. 福建茶叶, 2020, 042(003):64-65.
- [3] 孟立新. 影响力经济在报业酒店产业链中的实践探索[J]. 青年记者, 2019, 000(011):105.