

我国酒店服务质量的影响因素、存在问题及对策

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/zhishi/a/170022831832057.html>

范文网，为你加油喝彩！

团建游戏户外-二年级上册



2023年11月17日发(作者：早晨的诗句)

我国酒店服务质量的影响因素、存在问题及对策

摘要：随着时代的进步以及市场经济的不断发展，酒店业的兴起为之迅猛，并且，我国酒店业在国民经济中的地位也在日益上升，对于酒店业的发展来说，它自身服务质量的高低对酒店自身有着重大的影响，它关系到酒店的生存与发展，它更关系到酒店能否在激烈的市场环境中脱颖而出，文章就从我国酒店服务的发展概况入手，进一步对目前我国酒店服务质量的影响因素与发展问题进行详细的阐述，并对这些问题做出了相对应的解决对策，以此来提高我国酒店业的服务质量，促进其自身的长远发展。

关键词：酒店服务质量；影响因素；对策思考

所谓酒店服务，就是指酒店的工作人员以酒店自身的服务设备为基础，外加上一定的操作内容，以最广大消费者的心理需求为目标宗旨，进而倾注员工感情而形成的行为效应总和。目前，我国酒店的服务质量较低，服务水平也相对落后，虽然近年来我国酒店业发展迅猛，提升速度较快，大部分星级酒店的硬件设施已经达到或超过国际同类高星级酒店的水平，但是我国酒店服务质量水平远远落后于同行业国际水准，所以说，为了提高我国酒店业整体的服务质量与水平，就要对酒店进行全方位的改善与提高，进而有效实现自身竞争力的提高。

一、我国酒店服务质量的影响因素

近年来，我国酒店业发展的步伐进一步加快，酒店的服务质量也逐渐成为酒店管理者以及消费者逐渐关注的问题，酒店服务质量受到许多因素的影响，大体分为三个方面：

（一）酒店管理体制与理念的影响

酒店管理体制与理念是影响酒店服务质量高低的最根本因素，因为管理体制、管理理念对酒店的发展都有着重要的导向作用，只有完善的、正确的管理体制

制以及管理理念才会将企业引入正确的发展道路。

（二）酒店文化的影响

酒店文化对酒店服务质量也有着很大的影响，文化对酒店自身的发展是潜移默化、深远持久的，它不仅仅会影响员工的工作态度，还会影响消费者的情绪，优秀的企业文化会加深员工之间的感情，也会加深消费者对酒店自身的认同感与归属感，这对于提高酒店服务质量来说有着重要的意义。

（三）员工素质的影响

员工作为酒店服务消费者的主体，它的影响是最明显的，只有一支专业化、高素质的员工队伍才会提供给消费者更好地服务，所以说，这三个因素都共同影响了酒店的服务质量，只有对这三方面进行整体的完善，才会大幅度提高我国酒店业的服务质量水平。

二、我国酒店服务质量存在的问题

（一）服务质量水平、管理效率低下

近年来，虽说我国酒店业的发展为之迅猛，取得了相对较好的业绩，但是仍然存在着许多现实性的问题等待我们去解决，首先，在我国酒店服务质量发展的过程中，最普遍最基本的问题就是酒店服务质量水平较低，酒店管理效率低下。由于我国酒店业的起步相对较晚，目前我国酒店的服务质量还相对于落后国际标准，高端的服务水平、高标准的管理效率是提高酒店服务不可缺少的动力，而我国酒店业的发展恰恰在这一方面有所缺乏，而出现这一问题的主要原因就是大部分酒店都还未建立有效的酒店管理体系，所以导致酒店的每一个服务环节都存在一定的弊端，除此之外，由于酒店自身管理效率的低下，在一定程度上也会对酒店员工的服务工作造成影响，这就进一步降低了酒店的服务质量，使我国酒店业的管理整体呈现出了一种服务质量落后，管理流于表面形式的问题，由此可

见，提高我国酒店业的整体服务质量与管理效率有着多么重要的意义。

（二）酒店工作人员专业素养较低

在我国酒店业服务质量发展的过程中还存在酒店工作人员专业素养较低的问题，人力资源作为企业的第一资源，对于每一个企业来说都是最为宝贵的财富，我国酒店业也是如此，工作人员将专业素养的缺乏，必定会给企业自身的长远发展带来一定的阻碍。

我国酒店业工作人员的专业素养较低主要是由于以下几个因素导致的：首先，最根本的原因就是由于酒店管理者自身管理效率的低下，没有形成对酒店内部员工的统一化管理，缺乏对员工的教育与专业培训，这就在一定程度上造成了员工工作的散慢，缺乏工作积极性，服务水平下降等等问题；其次，由于近年来酒店员工的流失率相对较高，所以为了招揽人才，酒店在选择从业人员的同时容易降低门槛，降低专业化标准，这就导致了酒店员工整体专业素养的下降，进而造成酒店自身服务质量的落后；最后，对于酒店业而言，属于劳动密集型产业，所以酒店从业人员的文化水平参差不齐，存在着较大的差距，造成了工作人员服务意识淡薄、服务不规范、服务失误等问题的频繁发生，由此可见，缺乏专业化素养的工作人员必将会给酒店自身的发展带来消极的影响，所以说，从业人员良好的专业化素养是酒店提供优质服务的根本保证，是酒店能够长远发展的重要力量。

（三）各部门之间缺乏协调性

对于每一个企业来说，其内部各个部门的协调性都是这个企业能够长远运作的根本保证，然而，目前对于我国酒店业服务质量的发展来说，恰恰缺乏酒店内部各个部门之间工作的协调性，这个问题对于我国酒店业的整体发展来说都是非常不利的。

导致我国酒店业内部各个部门缺乏协调性的主要原因是酒店自身缺乏完整的管理体系，这样就导致了各个部门分工不明确，不知道自己应该做什么，不应该做什么，导致了整体工作的混乱，除此之外，由于酒店从业人员专业化素养的缺乏，员工自身缺乏协作意识、部门之间缺乏良好的交流与沟通，加上酒店员工因不了解其他部门的工作程序和规范，酒店自身的硬件设施与软件设施不相匹配，这又是影响酒店内部协调性的一个原因，这个问题还会导致各个部门工作的重复或者专业项目的缺乏，进而导致服务质量与工作效率的下降，由此可见，酒店整体与其各个部门分别作为整体与要素，整体离不开其内部各个要素的统一与协调，所以说，酒店内部各个部门之间工作协调性的加强对于提高整体的服务质量有着重大的影响，与此同时是酒店自身能够长远运作的重要保证。

（四）酒店缺乏品牌建设与创新

品牌对于每一个企业来说都是必不可少的，它是一个企业的灵魂体现，更是其产品或企业自身核心价值的体现，企业通过对自身品牌的塑造，使消费者或用户记忆商品工具不仅要将商品销售给目标消费者或用户，而且要使消费者或用户通过使用对商品产生好感，从而重复购买，不断宣传，形成品牌忠诚，使消费者或用户重复购买，这就是品牌带来的力量，但目前我国酒店业的发展缺少了对品牌的建设与创新，难免在一定程度上使酒店服务质量的发展失去了品牌带来的优势。

对于我国酒店业服务质量的发展来说，在这一过程中，酒店的管理者往往忽略了对自身品牌的建设与创新，酒店原有的品牌也是大众化，千篇一律，这样长期下来，面对市场中激烈的竞争环境，缺乏对酒店品牌的创新，原有的品牌就会逐渐被消费者遗忘，进而失去市场，降低酒店自身的市场竞争力，进而导致酒店服务质量水平的下降，由此可见，品牌的创新对于我国酒店业服务质量的发展来

说有着非常重要的意义。

（五）低价竞争的现象普遍

在我国酒店业服务质量发展的过程中，低价竞争的现象依旧普遍存在，这个问题对我国酒店业的整体发展水平以及经济效益都带来了比较大的损失，那么导致这个问题的原因又是什么呢？

面对我国酒店的相对削价竞争，主要原因是由于经济效益心理的趋势，我国酒店发展的规模不均衡，面对激烈的市场竞争环境，某些小型酒店受自身发展实力以及规模的限制，为了寻找发展的出路，只能对自身的产品进行大幅度的下降，随即其他酒店出现了跟风行为，就掀起了市场上低价竞争的浪潮。但是，适得其反，消费者并不可能因为酒店产品大幅度的降价而进行大量购买，这种低利润高促销指能够维持短期的时间，并不能长期适用于酒店业，如果酒店一直处在这个销售状态中，就会导致更严重的恶性价格竞争，就会对自身的经济效益带来巨大的损失，随之企业为了挽回自身的经济效益，最终会以损害宾客利益为代价来寻求补偿，于是裁减员工、降低服务质量标准便成了许多酒店的无奈之举，所以说，酒店之间的降价竞争会间接影响到酒店的服务质量，扰乱市场经济的秩序，同时也会阻碍我国酒店业的长远发展。

三、提高我国酒店服务质量的对策

（一）优化细节，提高服务质量水平、管理效率

正所谓“细节决定成败”，解决我国酒店业服务质量的发展问题，首先就要从细节抓起，进行全方面的细节优化，近年来，随着人们生活水平的不断提高，现代社会的消费者，在进行消费时往往带有许多感性的成份，与此同时，消费者也容易受到消费环境与消费氛围的影响，换句话说，在饮食上他们不太注重食物的味道，但非常注重进食时的环境与氛围，这就要求我国的酒店企业要重视对酒

店内部设施、环境以及文化的构建，可以根据消费者的不同要求，根据具体的消费场景、消费时间、消费对象，提供有针对性的服务，以此来提高酒店企业的服务质量，所以说细节上的关注是服务质量得以提高的重点。除此之外，酒店企业还要通过提高管理效率来提高服务水平，管理效率的高低对于酒店业的发展具有十分重要的影响，尤其是近年来的市场竞争更要求酒店需要对自身的管理进行全方位的加强，只有这样才会为提高我国酒店业的服务质量奠定坚实的基础。

（二）提高酒店工作人员的专业化素养

为了促进我国酒店业服务质量更好地发展，解决酒店工作人员专业化素质较低的问题，酒店企业就应该加强对自身内部员工的专业化培养，提高他们的职业素养，职业道德以及服务意识。

为我国酒店业服务质量的发展打造一支高质量的员工队伍，这就要求酒店企业在进行员工招聘时提高门槛以及招聘标准，这样会对员工整体的水平有一个大幅度的提高，其次，酒店对招聘进来的正式员工，要根据其自身的才能、实力以及酒店自身的实际需求和经营情况进行适合的人员选拔和岗位分配，并且在此基础上要制定合理的用人机制，加强对高素质人才的选拔，选择和企业拥有共同价值取向的人才，其次，还要对酒店的员工进行统一的、专业化的培训，职业道德的培训，对酒店的服务理念进行宣传，提高员工的服务意识与专业化水平，要培养员工对酒店企业文化的认同，最后，酒店企业还要建立员工激励制度与福利制度，以此来调动员工工作的参与度与积极性，这样更有助于增强员工内心的归属感，并且在一定程度上减少了酒店工作人员的流失，为企业的长远发展储备优秀的人才，这是提高我国酒店业服务质量的重要保证。

（三）加强酒店的内部协调性

提高我国酒店业总体的服务质量水平，解决酒店内部结构失调的问题，就要

加强酒店内部各个部门的协调性，以此来为我国各个酒店企业的正常运行建立良好的发展条件。

加强酒店内部各个部门工作的协调性，首先就要求企业的管理者要对各个部门的工作进行具体的规划与分配，使每个部门都有任务，知道自己应该做什么，其次，就是要使每个员工之间加强工作中的交流与协调，因为员工之间及部门之间保持高度协调关系是酒店为消费者提供优质服务的前提和基础。除此之外，提高企业内部的协调性也可以通过加强沟通管理，对企业员工的交叉培训，进而增强对彼此的了解，增加交流的机会，加深感情，有利于提高彼此之间在工作中的默契，最后，加强酒店内部的协调性，需要培育企业文化，因为企业文化的核心是酒店全体员工的共同价值观，在构建企业文化时，酒店企业文化应当特别突出和强调顾客导向与服务导向，有利于在员工日常工作的过程中逐渐提高服务意识，同时浓厚的企业文化，有利于加深员工之间的感情，使员工之间能够相互团结，相互促进，加强酒店整体的协调性，共同致力于我国酒店业服务质量的发展中去。

（四）加强品牌建设与创新

对于现代企业来说，品牌日益成为企业生存和发展的核心要素之一，强势的品牌意味着市场地位和利润，同时这也是人们日益关注的问题，因此，越来越多的企业意识到品牌的重要性，对于我国酒店业的发展来说也是如此，想要提高自身的服务质量与知名度，就要加强品牌建设，全方面的进行品牌创新。

加强酒店企业的品牌建设与创新，就要集中力量打造品牌专业化，企业可以根据自身产品的特点来总结出自身发展的特色，并将这种特色融入到品牌的发展中去，品牌的建立要避免大众化，避免千篇一律，要创造出真正属于自己的一线品牌，能够使消费者记住并对自身的品牌产生浓厚的兴趣，进而使酒店在激烈的

市场竞争环境中能够脱颖而出，在此基础上再对自身的品牌进行宣传，提高影响力与知名度，这不仅仅有利于产品的销售以及对销售市场的占领，还有利于企业稳定产品价格，减少价格弹性，增强对动态市场的适应性。更有利于酒店企业对新产品的开发，提高自身的竞争实力，进而实现经济效益，更好地致力于酒店自身对消费者的服务，由此可见，品牌的力量是巨大的，它在我国酒店业服务质量发展中的地位也是十分重要的。

（五）完善酒店管理体系

促进我国酒店业服务质量的发展，改善目前的发展状况，最重要的就是要完善酒店自身的管理体系，为酒店的发展提供正确的方向加强管理，有效实现酒店自身的企业价值与社会价值。

完善我国酒店业的管理体系，可以大体分为两个方面来进行，一方面，酒店应该设立服务质量管理组织结构，以设立的专职管理机构作为服务质量体系的组织保证，并且在此基础上建立全面的、科学的、合理的服务质量控制系统，进而加强酒店自身服务的灵活性以及规范性，将酒店的各个管理活动真正纳入到一个标准的服务质量管理体系中来；另一方面，酒店企业还应制定服务质量管理标准、目标和监查程序，这样就方便管理者每天对各个职务工作人员的工作质量进行检查核对，与此同时还可以对各项服务项目的日常管理制定标准化、规范化的质量准则，这就对酒店员工的行为做到了统一的管理，减少了员工懒散的现象，提高工作积极性以及规范性，进而为我国酒店业服务质量的发展创造了良好的条件。

结论

提高我国酒店业的服务质量是时代进步的体现，同时也是社会经济发展的必然要求，虽然目前，在我国酒店业的发展中，酒店服务质量水平还存在许多现实性的问题，但是，通过对酒店自身细节的完善，并在同时提高酒店员工的专业化

素养、加强内部协调性、完善酒店管理体系、加强酒店的品牌建设，进而提高酒店自身的服务质量水平，为我国酒店业的长远发展奠定坚实的基础，最终促进我国酒店业质的飞跃。

参考文献：

- [1]李长亮.星级酒店基层领导风格对员工工作满意度影响研究[D].湖南师范大学,2014.
- [2]易娜.酒店员工高流失率影响因素及对策研究[D].湖南师范大学,2013.
- [3]陆彤.文化因素对酒店业顾客感知服务质量的影响及其启示[J].中国经贸导刊,2014,20:23-27.
- [4]代思晓.酒店管理与酒店服务质量的必然性关系分析[J].管理观察,2013,35:171-172.
- [5]刘大中.度假酒店服务质量管理改进研究[D].吉林大学,2015.

人民警察核心价值观-山西省电子税务局官网

1. 人不可貌相，海水不可斗量
 2. 道高一尺魔高丈
 3. 海阔从鱼跃，天空任鸟飞
 4. 一日为师，终身为父
 5. 不看僧面看佛面
 6. 世上无难事，是怕有心人。
 7. 人逢喜事精神爽
 8. 人生何处不相逢
 9. 皇帝轮流做，明年到我家
 10. 今朝有酒今朝醉
 11. 好借好还，再借不难

更多在线阅览 请访问 https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91_0.html

文章生成doc功能，由范文网开发