

[DOI]10.12315/j.issn.1673-8160.2022.17.071

# 生态旅游视域下的酒店管理创新探究

赖霞

(四川文化产业职业学院,四川 成都 610213)

**摘要:**近年来,生态旅游产业逐渐兴起,许多生态旅游管理以多样性角度出发,完成理念、架构更新。因此,本文阐述了我国现行生态旅游管理内容体系的主要构成,并基于地方、政府和委托三种旅游管理方式的创新策略,充分丰富我国生态旅游项目管理机制,营造良好的生态环境。随着社会经济的不断发展,人们对生态问题的关注度越来越高,相关的生态旅游产业也在不断涌现。其中生态旅游经营理念下酒店管理实现优化,从某种角度来看,这一理念的更新不仅改变了以往的酒店旅游管理模式,还能深入到酒店管理领域,赋予酒店管理行业全新活力。

**关键词:**生态旅游;酒店管理;创新;探究

随着社会经济的不断发展和人民生活质量的提高,我国居民对旅游业的需求也越来越大,旅游业脱离以往常规的发展模式,迈向多样性生态旅游,取得很大的进步。人们在旅游出行中也出现了其他需求,特别是在酒店管理方面,需要同步创新发展。为了提高旅游发展的适应能力,满足人们的实际需求,生态旅游管理方式是旅游产业发展和管理过程中的必然选择。在后续可以实现经济利益与环境保护的闭环结构。特定生态旅游管理模式创新和优化也应该适当开放,积极学习其他国家的创新方案和优化技巧。生态旅游管理模式与生态旅游的深入研究,结合酒店管理,将对旅游行业未来发展起到助推性。

## 一、生态旅游的结构

生态旅游管理体系的架构是一个相当复杂的组成,涉及很多方面。其中不仅包括大量的人力投入,也包含了生态旅游项目、政策支持、监测评估、服务管理和绩效管理等。通过数据分析,可以明确生态旅游管理内容体系应包括三个主要内容:

(1)生态旅游的科学规划。通过分析现状以及前景,合理规划一个良好、高效的生态环境。通过动态管理,落实旅游管理主体,实现有效建设和发展。此外,制定生态旅游形象的短期和长期规划,明确未来生态旅游管理模式的方向和目标。

(2)在生态旅游环境评价方面,要求生态旅游管理系统能够第一时间发现问题、解决问题。结合改进措施,有效促进旅游业发展。其评估的主要内容包括对地理环境、内在资源、人力资源以及相关发展方向。在后续的开发程度中,明确旅游设施发展情况并进行有效评估<sup>[1]</sup>。

(3)考虑旅游景区环境变化规律和旅游发展对当地生态环境的诸多影响。由于生态旅游管理模式创新,不仅要注重旅游项目的资源,更要强调提高游客满意度。与游客进行互动,为游客提供极佳的

服务内容。引导游客参与生态旅游景区的生态保护,以形成更好的旅游影响力<sup>[2]</sup>。

## 二、生态旅游的机制

根据目前的研究内容,制定生态旅游管理机制,其重点是生态旅游管理机制中的环境评价机制和环境监测机制。

一是在环境环评机制中,注重生态环境和人力资源的双重保护。在生态旅游区,要建立完善的旅游项目环评机制,优化生态保护体系,制定旅游景区环评编制的法规框架。通过旅游设施的建设和管理、法律内容,协助环评指标体系的最终开发和运行。鉴于环评机制的技术性很强,在人员培训和招聘中,需要重视人才的多元化展示和选拔。建立优秀的生态旅游区环境管理评估团队,取得独特优势。

二是环境监测机制,监测对象包括游客参观对象、环境表现内容等,通过合并合理选择监测点。在科学规划和运行的基础上,在旅游区内实施多个观测点的建立和覆盖,确保环境监测机制的全面展开和落实。目前,针对旅游景区环境监测的主要复杂问题,各地将召开专题汇报会,根据各阶段成果,提出完善旅游设施环境监测、扩大管控范围的思路。根据环境监测结果,为环境工作提供相关指引,提高环评工作效率,优化工作内涵<sup>[3]</sup>。

## 三、生态旅游视域下酒店管理创新的必要性

从酒店的发展来看,结合旅游行业可以清晰认知,旅游业的真正发展与酒店业的实际发展息息相关、密不可分。根本原因在于很多酒店的主要人口来源是旅游业,因此在盈利能力上相得益彰。

在生态旅游的今天,酒店管理的大方向也发生了显著变化。旅游业的发展离不开大环境、政策方面的支持。旅游在全球推广生态理念的背景下,旅游业不断向绿色化方向演进,从根本上迎合游客的需求,实现多样性发展。在酒店管理方面,根据绿色发展理念出发,适当地完成调整。在调整过程中,深

化生态理念,同时更加注重服务质量和管理体制。从实践的角度来看,在旅游发展过程中,生态旅游属于一种新的发展趋势。大多数游客之所以选择生态旅游,更多是出于自身的好奇。因此在旅游过程中会加深对于环境保护的认知,起到一举多得的效果。结合生态旅游所带来的大环境,酒店管理应从游客的好奇心出发,提供相应的生态服务,以改善旅游体验。提高酒店的居住舒适度,促进酒店业的进一步发展<sup>[4]</sup>。

#### 四、旅游资源开发以及酒店管理存在问题

##### (一)资源开发利用程度较低

旅游区以外的外部旅游设施建设稀缺,如东部旅游线路主要由石林、溶洞、高原湖泊组成。景区建设占地面积大,但旅游线路长,风景名胜开发稀缺,服务对象未完成优化。因此出现资源浪费的特点,缺乏系统性和综合性。

##### (二)旅游行业管理较差

旅游资源开发缺乏统一规划和管理,需要明确我国旅游资源环境质量高、历史文化价值和艺术价值高,具有研究价值。但目前受客观因素影响,整体不能深入开发利用,一些地方的景观甚至被破坏,这对旅游目的地的形象造成了很大影响。

##### (三)旅游地保护意识较差

由于开发过程中资源保护意识不强,旅游资源破坏现象依然存在,以人为破坏和建设性破坏现象为主。例如,云南大理古城是全国首批历史文化名城。在旅游开发建设中,古城原有的石板地板被认为不利于旅游车辆通行,石板被拆除,取而代之的是破坏古城风貌的铺砌道路。此外,石林周围的石柱和一些昂贵的地质现象在采石场运营过程中被破坏;泸沽湖周边大规模采伐,严重破坏了湖区生态环境,加剧了水土流失,造成湖泊淤积严重,湖内滑坡频发,影响自然景观。最后,由于人类活动,中甸地区部分草原湿地景观质量恶化,滇池、洱海等优质景区受到影响和污染风险,阳宗海景观受到影响<sup>[5]</sup>。

##### (四)配套酒店管理问题较多

旅游与酒店管理密不可分,有酒店管理就必有旅游。酒店硬件出现严重缺失,如星级酒店是与旅游外在形象相关联的旅游窗口。近年来,随着旅游业的复苏,酒店业呈现出前所未有的繁荣景象。但一些酒店单纯追求入住率,存在质量下降、硬件陈旧等问题,尤其是一些星级较低的酒店<sup>[6]</sup>。

除此之外,酒店软件管理也有问题。例如,在云南省1999年,其酒店开始“疯狂增长”,共有600家酒店。展会后酒店软件和管理缺失,使昆明的酒店业处于僧多粥少的境地,酒店业已成为整个行业的一批亏损企业。据旅游局统计,即使不折旧,昆明约80%的酒店仍处于亏损状态。

#### 五、生态旅游视域下酒店管理创新路径

##### (一)满足游客心理需求

从生态旅游的角度来看,酒店业要求得更好发展,需要更加注重管理,从现状出发,不断创新。特别是从游客的角度——找出他们当下的好奇心,同时最大限度地满足心理需求。只有最大限度满足他们的心理需求,才能从根本上推动创新酒店管理的发展。其次,要从游客真实心理需求的角度进行深入思考,同时顺应生态旅游的发展趋势,寻找酒店管理的新方向<sup>[7]</sup>。与以往旅游方式相比,生态旅游方式有很多,比如自助游。酒店管理者应该意识到,这样的生态旅游方式缺乏合适的旅游指南,无法在沿途呈现一些旅游景点,因此其最终结果不尽如人意。要想发展历史和加深游客理解,在具体的酒店管理创新过程中,可以利用“生态旅游”建立独立的酒店服务区,成为当地旅游配送服务点。例如,在酒店管理过程中,从游客心理需求的角度,设想出舒适度更高的旅游路线。当游客采纳后,在生态旅游的过程中,可以少走一些弯路,进而提升自己的旅游体验。此外,酒店管理方面的创新还可以全面收集部分生态旅游领域的信息,为游客提供更多选择。不仅在旅游方向上满足游客的心理需求,在生态住宿和生态餐饮方面也得到满足,提供更多的推广服务,让游客体验到更多的生态旅游乐趣,进而推动酒店的可持续发展<sup>[8]</sup>。

##### (二)建立个性化服务模式

在生态旅游发展的背景下,酒店管理必须明确这样一个假设,即不同游客之间存在差异。因此,具体创新发展的过程非常困难。对于酒店管理而言,充分满足不同游客的个性化发展需求,尊重不同游客之间的差异,存在诸多限制性因素。但是酒店想要达到进一步的管理创新,就必须始终把服务放在首位,确保在生态旅游的背景下为旅客提供更多的服务。例如,酒店可能会根据生态旅游发展的目标,设置一些创新活动,并成立适当的策划团队,以提供更轻松、更环保的服务。基于需求调查的系统工作和统计调查的最终结果,创新引入服务机制,可以更好地满足游客需求,提高酒店管理服务质量,实现创新发展的目标。

##### (三)创新酒店管理自身的经营理念

从生态旅游的角度出发,需要认识到最重要的核心——“生态”。所以在具体的酒店管理创新过程中,需要进一步深化生态理念。在管理理念中完善生态,适应酒店服务的方方面面。在酒店管理上有必要与旅游业完成创新融合。对现阶段生态旅游的重要特征和方向进行研究和分析,从实际旅游者的角度出发,全方位跟进,同步创新。鉴于以往酒店管理的概念,需要适当摒弃常规的经营管理方式,深化

生态管理理念。比如在酒店客房建设过程中,融入生态理念,让游客在居住中了解酒店的生态旅游意识。在酒店管理过程中,所有工作人员都需要给游客更多的耐心,让游客感到热情和满足。当然,要管理具体的酒店,就要充分借鉴国外的一些生态酒店管理理念,然后结合地区的具体特点和旅游的性质,按照自己的实际情况,取长补短,最大限度地满足游客的需求。

#### (四)制定严格质检制度

酒店服务的质量管理必须制定明确的质量标准,但由于酒店产品由无形产品和有形产品组成,很难为无形产品制定一个明确的标准。因此,客人的满意度高低不一。在后续根据质量管理经验,结合酒店各部门的岗位需求,制定具体的服务规则,以描述性语言作为质量标准,达成一种更好的定义和规范酒店无形服务的方式,结合质量控制系统,将其作为落实监控和检查酒店质量的有效手段。

#### (五)落实全员服务意识

服务质量是一个综合概念,描述了向酒店客人提供服务的使用价值(包括精神和物质)方面,满足客人需求的程度,对市场销售有直接影响。酒店服务“客人”是目标,“第一”是保证。酒店是服务业,服务业的商品是“服务”。酒店的经济效益与客人的消费水平成正比,这意味着“客人至上”必须体现在服务上,提供优质的服务,让客人有宾至如归的感觉。强化员工服务意识,让客人感受到家的温暖、家的温馨,最终会赢得客人对酒店的信任,给酒店带来经济效益。通过集中培训,使员工真正感受到管理者的关心和爱护,增强员工对工作的承诺。增进员工的凝聚力、归属感,开展“服务之星”、“技能之星”评选活动,鼓励员工积极表现,极大调动了员工工作意识,也让员工明确自己的工作与酒店未来发展息息相关。酒店全体员工齐心协力,所有员工真正树立质量第一、质量高于一切的观念。

#### (六)强化酒店信息沟通能力

酒店员工需要大量关于客户需求、酒店活动、决策等方面的信息,而酒店管理对于酒店新服务策略、服务方式、酒店经营文化等及时传递。在这种双向的信息需求背景下,要求酒店提供畅通的沟通渠道以及管理者和下属之间的交流方式,保证信息的双向流动。除了酒店员工的需求、提议和要求外,还必须及时通知管理层,尤其是酒店的前台工作人员。结合前线员工提供的服务,对酒店改善其运营和服务具有重要价值。通过管理层的员工建议和要求,认真对待,强化员工的积极性,提升客户服务质量。因此,酒店应该有一个沟通渠道,以便及时接受可行的员工提议,并让管理层与员工的要求实现融合。调整并向员工反馈信息,使员工深刻了解自己在组

织中的价值。为了提高酒店经理与下属之间的垂直沟通,许多酒店通过员工会议、与员工讨论等方式来了解和回应员工的需求和不满。

#### 六、结语

综上所述,从生态旅游来看,旅游业发生了翻天覆地的变化,与其最密切相关的酒店业也必须在创新和发展中生存下来。在具体酒店管理工作的创新过程中,要明确生态旅游的当前背景,同时考虑到新时代游客的新需求,酒店旅游住宿的需求必须得到满足。注重服务化、个性化、绿色化的服务理念,继续贯彻现有的管理和运营理念,获得经济效益。因此,酒店无论何时何地,都应该认识到自身与旅游业之间的联系,两者相辅相成,相互影响。在具体的酒店管理创新过程中,需要从不同的角度看待问题,实施多层次创新。

#### 参考文献:

- [1]徐溢艳.低碳经济视角下的绿色旅游酒店管理发展路径[J].环境工程,2021(12):1.
- [2]虞莉.基于旅游酒店管理创新模式探究分析[J].旅游纵览(下半月),2015(12):101.
- [3]王晓迪.旅游新趋势下酒店管理创新模式探究[J].现代营销(经营版),2018(5):1.
- [4]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):3.
- [5]董陈浩.酒店管理方法及酒店管理创新思路探究[J].女报(时尚版),2020(4):1.
- [6]钟卫红.基于低碳旅游视角下酒店管理模式研究[J].中国市场,2020(1):2.
- [7]于艳杰.低碳旅游视角下酒店管理模式[J].今日财富,2020(9):56-57.
- [8]盖陆祎.食用菌主题小镇与生态旅游融合发展探究[J].中国食用菌,2020(4):3.