

- ▶ 论文投稿
- ▶ 关于论文发布证明

- ▶ 学术活动厅
- ▶ 专家讲座
- ▶ 中华管理论坛章程
- ▶ 个人专栏



[三言两语]

## 聚合思想在酒店服务管理中的应用及特点

邱新亮

随着酒店行业的迅猛发展,酒店市场逐渐由卖方市场向买方市场转变,顾客对服务的质量和人性化服务的要求越来越高,酒店之间的竞争也因此日趋激烈。

为应对激烈的市场竞争,酒店管理方面需要及时转变经营理念和服务管理模式,以应对快速的市场变化和顾客需求以便在激烈的市场竞争中立于不败之地。本文结合酒店服务管理的内容和特点,创造性的将聚合思想应用到酒店服务管理中,对酒店应对瞬息万变市场具有重要意义。

### 一、聚合思想

聚合思想是聚合酒店服务质量管理体系的核心,其核心是以少量的人力、物力、时间和空间创造出尽可能多的价值。同时也能满足顾客需求,为顾客提供完美的服务。

聚合思想要求酒店寻找最佳方法给顾客提供服务,并明确每一项服务的价值流,使服务从最初的准备到达最终顾客满意的过程,让顾客成为优质服务的拉动者。

### 二、聚合思想的主要内容

#### 1、消除一切不增值的服务项目

任何不能增加价值的服务就是资源的浪费,为杜绝这些浪费,它要求毫不留情地撤掉不直接为服务增值的服务项目。

#### 2、强调员工主观能动性,使员工潜能得到充分发挥

聚合思想是把工作任务和责任最大限度地转加到一线服务的员工身上,将任务分到团队,加大员工对服务的自主性掌控。部门协同工作使员工工作范围扩大化,激发了员工对本职工作的兴趣化。

#### 3、不断合理改进服务流程,使服务趋于完美化

聚合思想把服务完美化作为不懈追求的目标,即持续不断地改进服务,降低投诉,使服务多样化。在聚合思想看来,一切活动都应该围绕为顾客服务增值进行,并在工作中尊重员工,不断提升员工内在素质和岗位技能。

### 三、聚合思想在服务管理中的应用及特点

在服务管理中导入聚合思想，就是在秉承聚合思想的基础上，结合服务管理的基本理论和概念，以独特的视角丰富服务管理理论。

针对我国酒店的现状，可以把聚合思想与服务管理的特点总结为以下四点：

#### 1、以顾客为基础

服务是因为顾客而存在，服务的目的是为顾客创造价值。强调酒店的一切活动都要围绕为顾客创造价值进行，顾客是决定酒店发展的重要力量。以顾客需求为导向，以双向沟通为手段，以满足顾客需求为目的，将顾客看成是服务生产过程中的组成部分，以深厚的情感和优质的服务维持与顾客的长期合作关系。完善研发与服务体系，研发人员跳出技术情结，关注顾客需求，确实设计出顾客需要的服务；进行顾客满意度调查，收集服务信息，改进服务，尽可能满足顾客需求，提高顾客满意度。

#### 2、以员工为根本

酒店的发展本质是员工的发展，只有员工充分地参与到酒店活动中来，在活动中不断的提升自己的能力与素质，酒店才具备长期发展的资本，员工是酒店发展的决定因素。从根本上尊重员工发展员工，让员工参与到酒店各个层次的活动中来。在管理过程中，建立互补性高效团队，充分授权，提高酒店绩效。营造团队文化氛围，建立学习型组织团队，建立沟通与知识共享机制，提高员工协同与合作意识，最终转化为管理的动力。

#### 3、以目标为导向

服务管理是为达到促进酒店高效快速运转提高酒店经营效益服务的，服务必须根据酒店战略和目标制定，因此，避免制定的服务环节的模糊不清。

#### 4、以改进促发展

聚合思想的重要内容是追求完美，在服务管理中得到了充分体现。服务管理的重要目标就是消除不增值的服务，形成持续的价值流，而要达到这一目标，就必须不断地改进服务，保证服务中的每一个活动都是增值的活动，员工的每一个活动都是实现酒店目标的组成部分，提高服务管理的效率，平衡酒店各方资源，实现酒店整体绩效。酒店在实施服务管理过程中，消除不给服务或服务增值的活动，并对酒店资源进行合理而有效的配置，把重要而关键的资源集中到关键服务和主要顾客上。

在服务管理过程中，管理团队不断在过程中学习，丰富自己的知识结构，树立起聚合思想的观念并在以后的活动中不断应用，持续改进服务，追求尽善尽美，最终提高顾客满意度。

结束语：在酒店服务管理中导入聚合思想，不仅可满足顾客的需求，使酒店的管理绩效得到有效提高，而且可在酒店中建立一种良性机制，使酒店的整体素质不断提高。能够在酒店的市场需求不断变化的情况下很快适应需求，并生产出迎合市场需求的优质酒店品，提供充分满足宾客的各项服务；

使酒店通过不断研究、探索，开发新的服务项目，提高新服务的质量，占领更大更有效的市场，提高酒店的经济效益和社会效益。

---

### 最新文章：

- [财富的正当性：中国经济发展不可逾越的现代观念](#) 曾飞
- [国家资本“退出到位”之后还是国有资产吗？](#) 田嘉力
- [“水亦浮舟，亦可以覆舟”，员工是水，企业是舟吗？](#) 一
- [得大客户者得天下](#) 谭小芳
- [西方资本结构理论的演进及其评述](#) 陈柳钦
- [品牌道德如何规划？](#) 谭小芳
- [业务正在发生革命性变化，管理软件将走向哪里？](#) 万小青
- [变“压力”为“激励”](#) 谭小芳
- [更多文章...](#)