**酒店管理思想---酒店管理意识**

酒店管理是个科学的经营管理过程，是酒店管理者在了解并掌握市场的前提下，通过执行决策、组织、指挥、控制、协调等职能，使酒店形成最大的接待能力，确保实现经济效益和社会效益的动作过程。

酒店经营的内涵是在国家政策、法规的指导下，以市场为中心，充分利用市场规律，通过对市场的双向信息交流，决策酒店的经营方向、目标、内容、方式。酒店管理的内涵则是为了达到经营目标，对酒店拥有的人、财、物、力进行科学合理的测定、调配和组合，使酒店形成最大的接待服务能力。酒店的管理者必须把管理与经营有机地结合起来，既懂管理，又懂经营，这才是实现现代化管理的关键。

**一、酒店管理意识**

酒店经营管理的理论和思想就是酒店意识，也就是管理者要具有酒店经营管理意识，在经营管理意识的支配下具有服务意识。因此，必须在经营管理过程中树立以下几方面的意识。

1、商品意识：酒店服务进入社会领域，具有社会性，它满足宾客的需要，具有一定的使用价值。创造使用价值要耗费各种劳动，这种耗费需要消费者付费补偿，于是服务就具备了价值。不过，服务是一种特殊商品，在于其具有无形性。宾客到酒店消费，未从酒店带走一个实物的产品，而是感受到了一个服务的过程。

2、全面质量管理意识：酒店服务作为一种商品具有使用价值，必须具有质量程度。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上，包括有形的和无形的，物质的和精神的，适合并满足宾客需求的程度。

酒店服务在生产和销售过程中要进行全面质量管理，确保质量的完整性和合理性。服务质量是一个全面具体概念，是一个系统概念，它包括设备设施、服务水平、实物产品和安全保卫四个方面，服务水平是重要方向。为确保酒店服务管理，必须有明确的质量标准，必须对服务设施、服务过程、饮食品和安全保卫等方面定出具体的服务程序与标准，把酒店有形的设施、饮食品和无形的服务质量标准进入量化的规格，以满足宾客的共性需求和个性需求。

3、服务意识：树立服务意识是酒店立业之本。因为，酒店是服务行业，是以服务的形式向社会提供劳动，参与社会交换与分配，从而获得经济效益和社会效益。酒店全体员工的服务工作既是祖传责任的体现，也是祖传价值的体现。必须明确宾客付费在交换过程中他应该得到“物有所值”的相应服务；宾客是酒店的衣食父母，是酒店生存之源，酒店必须立足于尊重宾客，站在宾客的立场上，想客人所想，做客人所需，为客人提供一流的服务。

4、系统管理意识：酒店是由多种业务、多个部门组成复杂系统，它是由相互作用、相互依赖的若干部门结合而成的具有特定功能并处在一定环境之中的有机整体。系统管理意识强调目标、强调系统的有效性。系统目标代表酒店根本的、长远的利益，达到系统目标，维护系统的整体利益，是酒店各子系统的共同利益所在。系统管理意识对各子系统强调责任。酒店系统的全部任务和目标都以一定的指标形式分解到各子系统。因此，在确立系统意识的同时，必须确立责任意识，以责任意识指导自己的行为。

5、效益管理意识：酒店是一个经济实体，它的经营活动目的是为取得经营效益，即经济效益和社会效益。]树立效益管理意识，提高经济效益，是酒店对社会贡献的体现，是取得并增加酒店和员工物质利益的基本条件。效益管理意识体现在如下几方面：善于开源，增加收入，灵活经营，开拓市场，加强核算，控制成本。酒店管理有其自身的规律，酒店管理是酒店管理者的意识作用于酒店业务的活动。有了正确的意识，有了科学的管理理论和思想，才是酒店成功的先决条件。