

旅游产业变革背景下酒店管理模式创新与实践

朱政舫

香港理工大学香港专上学院, 香港 999077

DOI: 10.61369/SDME.2025020011

摘 要： 相较于其他产业，旅游产业具有灵活性、开放性、资源依托性、服务性和创新性的特点。随着我国经济的快速发展和经济结构的变化，旅游产业发生了巨大的变革，消费者的旅游需求也变得更加多样化和个性化，趋于这个现状，越来越多的旅游机构开始寻找更智能、更高质量服务的旅游方式，作为旅游产业中的重要组成部分，酒店的管理模式与消费者的体验有着直接的关系，所以相关企业应当积极创新管理模式，以适应旅游变革的趋势，满足消费者的精神需求和体验感，实现可持续发展。

关 键 词： 创新；新时代；经济发展；旅游产业；酒店管理；消费者

Innovation and Practice of Hotel Management Models in the Context of Tourism Industry Transformation

Zhu Zhengfang

The Hong Kong Community College, The Hong Kong Polytechnic University, Hong Kong 999077

Abstract： Compared with other industries, the tourism industry is characterized by flexibility, openness, resource – dependence, service – orientation, and innovation. With the rapid development of China's economy and changes in its economic structure, the tourism industry has undergone significant transformations. Consumers' tourism demands have become more diverse and personalized. In response to this situation, an increasing number of tourism institutions are seeking more intelligent and high – quality tourism methods. As an important part of the tourism industry, a hotel's management model is directly related to consumers' experiences. Therefore, relevant enterprises should actively innovate their management models to adapt to the trend of tourism transformation, meet consumers' spiritual needs and enhance their sense of experience, so as to achieve sustainable development.

Keywords： innovation; new era; economic development; tourism industry; hotel management; consumers

引言

近年来，随着我国经济的飞速增长和人们生活水平的提升，人们消费能力和消费需求逐渐升级，越来越多的企业逐渐开始创新和改革，以应对不断变化的社会，尤其是旅游产业，在消费者旅游需求逐渐旺盛的前提条件下，旅游产业迎来了新的发展机遇。其中处于旅游产业核心发展中心地位的酒店企业，目前亟需对管理模式进行优化和创新，在紧紧跟对产业发展方向的前提下，满足消费者的多样化需求，促使新时代管理模式可以更好地与产业发展模式进行有效对接，实现产业和经济的可持续发展。

一、旅游产业变革对酒店管理模式的影响

（一）数字化技术的不断更新迭代

数字化和科技的崛起是旅游产业变革的重要驱动力，同时也是酒店业创新的重要机遇。互联网和移动技术的普及和发展，为酒店业带来了新的渠道、新的工具、新的平台，也改变了酒店业的运营模式和服务方式。

互联网技术的快速发展，为酒店行业带来了巨大的改变，使得酒店管理模式和服务质量变得更加公开化和透明化，其中包括

消费者出入住管理、品牌信息、服务质量、消费者评价等。与此同时互联网技术可以促使酒店实现在线预订、移动入住、网上管理等智能化管理手段，为酒店高质量和可持续发展更多的选择和可能性，也为消费者提供更多的便利，增强他们的体验感。酒店需要充分利用互联网技术，建立一个专属的数字化平台，为消费者提供更全面的服务，加强他们与酒店的及时交流与沟通，提升酒店的市场竞争力和满意度，以此增加整体的效益。

新一代信息技术的飞速发展，为酒店管理和服带来了新的发展和变革机遇，其中包括人工智能技术、大数据分析和物联网

技术等，具体来说，智能语音、智能客服、智能推荐等管理方式需要依靠强大的人工智能技术才能实现，酒店需要积极利用人工智能技术来创新管理模式，提升酒店整体的服务质量和管理效率，为消费者提供更加优质的服务，提高他们的满意度和认可度。将大数据技术与酒店管理模式进行有效结合，可以依靠强大的数据分析能力和整合能力，对消费者的旅游感受、酒店偏好、体验需求和兴趣特点等因素进行收集和分析，以此制定出更具有针对性的管理和服务策略，并对自身进行精准的市场定位，从消费者的体验需求进行优化，从而提升酒店的品牌效应和产业竞争力。

（二）消费者行为和心理上的变化

消费者行为和心理上的变化是促进旅游产业飞速变革的重要支撑力量，也是酒店企业创新管理模式的重要内动力。现代社会体系的形成和教育水平的不断提高，使得人们的消费观念发生变化，更加追求生活质量和满足自身的精神需求，在此基础上，消费者对于酒店的要求也随之变高，具体而言，一方面，在旅游过程中，直观体验感受是消费者评价旅游质量和酒店的关键标准。在选择酒店时，消费者更习惯关注酒店的硬软件设施、品牌效应和优质化服务。比如，他们会观察酒店的整体氛围、文化融入度、主题、消费者服务精神以及酒店为其提供的旅游服务等，所以酒店应当根据消费者的心理状态对管理模式进行优化和完善，设计出具有当地特色和满足消费者心理的服务体系，提升消费者的认同感和满意度，增强旅游体验感，另一方面，酒店在创新模式的过程中，应当意识到个性化服务对于消费群体的吸引力。在当代社会背景下，消费者的消费需求和消费价值观在不断被细化和拆分，传统意义上的服务和管理模式已经难以满足消费者的个性化需求，所以酒店需要为他们提供专属和贴心服务，打造与消费者的长期关系。

（三）旅游产业实现可持续发展

在新时代背景下，可持续发展理念成为各个行业创新发展和变革的重要依据，也是产业为社会和国家贡献力量的主要责任。随着旅游产业的不断发展和变革，酒店应当将可持续发展理念融入管理模式创新与实践中，以此来提高酒店管理的整体质量。从消费者的心理状态来看，他们的消费观念相较于过去发生了显著的变化，新时代的消费者更注重精神层面的满足和旅游过程中的体验感受，这与过去的旅游心理有着明显的差异，所以相关酒店需要对管理模式进行更加科学地创新和完善，还有就是，当代的消费群体在选择酒店时，不仅会综合考虑酒店的整体性价比，还会将酒店的品牌效应、绿色发展、整体环境等因素加入考虑的范围之内，选择一些可以节能减排、生态环境优良和具有社会责任的酒店。所以酒店应当树立可持续发展理念和管理目标，以此创新管理模式，提高酒店的整体环境和资源利用率。

二、旅游产业变革为酒店高质量发展带来的优势

在旅游产业快速变革的当下，消费需求升级、技术迭代加速等因素，推动酒店管理模式不断创新。旅游消费需求呈现多元

化、个性化特征，游客不仅追求舒适住宿，更注重体验感与文化内涵。为此，酒店积极创新服务模式，打造特色主题客房，融入当地文化元素，如民俗风情装饰、非遗手工艺品展示，满足游客深度体验需求；推出“住宿+体验”套餐，结合周边景区、文化活动，提供定制化旅游线路规划，延伸服务链条。

大数据、人工智能等技术的应用可以精准分析客源结构、消费喜好等信息，从而做到精准营销；各种智能化设备，如自助入住机、智能客房控制系统等，酒店加强数字化运营，通过线上平台实时管理库存、调配资源，优化供应链，降低运营成本。此外，绿色低碳成为旅游产业发展新趋势。酒店践行可持续发展理念，采用节能环保设备，推行垃圾分类与资源回收利用，打造绿色酒店品牌形象，吸引环保意识较强的消费者。未来，酒店管理模式将持续创新，以适应旅游产业变革，为游客带来更优质的服务体验，推动行业高质量发展。

三、旅游产业变革下酒店管理模式创新与实践路径

（一）突出酒店服务特色，打造多元化的服务模式

在旅游产业蓬勃发展的背景下，在推进酒店管理工作期间同样要注重强化酒店的服务意识，从而突出酒店服务特色，促进酒店快速发展。部分旅游景区内的酒店可以切实利用景区优势，打造与景区文化特色相关联的酒店主题，内部服务人员也需要围绕旅游景区的文化主题，致力于突出酒店特色，如历史文化、民族风情、艺术创意、生态环保等，给广大游客群体带来宾至如归的服务享受。例如，开元森泊酒店是一家以森林为主题的酒店，酒店的建筑、客房、餐厅、水疗等都融入了森林的元素，营造了一种亲近自然、回归自然的体验，为消费者提供了一个独特的森林主题酒店。除此之外，酒店同样需要根据自身产业资源优势，从整体服务模式方面进行改进，借鉴一些优质酒店的服务管理模式，树立起游客至上的管理理念，并且立足于为广大游客群体提供多元化、综合性的酒店服务，满足游客群体入住酒店的综合性需求。同时，要在酒店服务管理当中充分融入当地文化元素、景区主题元素等，打造独具特色的酒店服务形式，满足消费者的体验需求，促进酒店的高质量发展。

（二）利用信息技术，建立智能化管理模式

数字化技术的运用是旅游产业酒店管理模式创新的助推器，它可以使酒店节省更多成本，规避更多风险，提高酒店工作效率和顾客体验感，并且有利于酒店长久发展。酒店管理软件是一种集酒店各项管理功能于一体的系统性软件，它可以把酒店前台的订房、入住、结账等工作，酒店的后端的会员、库存、财务、报表等各项管理工作进行智能化的整合到一起，让这些原来人为性的工作由原来的靠人工服务变成现在通过管理软件实现自动化。例如，酒店可以自主研发一套酒店管理软件，将酒店的前台、中台、后台统一起来管理，将客房管理、客户管理、营销管理、财务管理、人力资源管理、设备管理以及数据等一同囊括进这套系统内，达到管理的目的，使酒店的前中后台为一线客户服务，以此提高酒店的经营效益和服务质量，减轻员工负担。

随着人工智能、大数据以及物联网等技术不断发展，这些新技术为酒店业带来了更多的优化、创新的机会，比如通过智能语音、智能客服以及智能推荐等功能的应用，能够提升酒店的服务品质与服务效率，也能让客人感受到专属的个性化定制服务体验，增加客人的满意度和忠诚度。所以酒店需要对相关数据信息以及技术支持进行深入分析，做到将客人喜好、行为了解透彻，并根据情况调整酒店相关服务流程及具体内容，同时可以给予客人更人性化、更贴心的服务体验。

（三）开展体验式营销，满足消费者的体验和服务需求

体验式营销为旅游景区酒店管理模式创新发展的方式之一，是提升酒店魅力、影响力的关键渠道，有助于增加酒店更多的客源和经济效益，促进酒店品牌塑造，体验式营销是酒店向游客提供别开生面、赏心悦目的景点体验和服务，通过这样的方式让游客领略到当地风土人情，带给游客与众不同的旅行感受，有利于使游客产生快乐愉悦的情感和认知共鸣，在旅游结束后，加深游客对所在景区及酒店印象的同时，还有利于维护长期关系。

虚拟现实体验是体验式营销方法的创新和智能化手段，其能够帮助酒店给客户提供更真实的场景体验感，满足他们的求新求异、探奇寻秘需求，并且能够增加酒店的价值附加量与差异化量，从而提高酒店的竞争能力及吸引力。酒店可以运用虚拟现实技术，向游客呈现酒店全方位全景展示、虚拟导览、虚拟互动等，不论是在酒店内部还是酒店外部都可以有更好地体验享受，

还可以根据酒店的主题与特点创造出独具特色的虚拟现实体验内容，增强酒店的独特性和记忆点。

酒店的服务质量和服务水平是酒店品牌的基石和保障，它直接关系到消费者对酒店产品的满意程度，口碑好则酒店品牌形象好、酒店忠诚度高；而酒店要不断改善酒店的服务质量与水平，不断为顾客提供优质的专业化、周到化、个性化服务，让客人有最舒适的感受和精神享受，带给他们满意的效果与体验感受，使他们信任并且愿意为这个品牌买单，并以此来提升酒店服务品牌的美誉度及口碑品牌的影响力。

（四）优化酒店管理流程，提升酒店的管理质量及成效

在旅游产业的高速发展背景下，酒店行业管理同样要注重完善管理流程，在此基础之上打造高效的酒店管理模式，促进酒店管理水平的持续性提升。在酒店管理流程建设中，应当着眼于顾客从入住到离店的全过程，针对每一个服务环节打造多元化服务模式，同时又要注重酒店各个管理环节的整合与优化，通过分区、分模块的管理形式保障各项服务举措能够落实到位，形成高效的酒店管理模式。此外，推进酒店的内部管理也要加强酒店文化建设，积极组织开展酒店内部文化建设活动，以酒店文化建设增强内部工作人员的归属感与凝聚力，在工作人员内部营造良好的工作氛围，通过这种形式促进酒店服务模式的不断完善，提升酒店的管理质量及成效。

参考文献

- [1] 鲁星荣. 基于旅游产业可持续发展的绿色酒店管理模式研究 [J]. 旅游与摄影, 2024, (13): 40-42.
- [2] 王作娟. “提质扩容”背景下旅游酒店管理模式创新转型 [J]. 旅游纵览, 2022, (13): 158-160.
- [3] 邱裔娟. 关于低碳旅游视角下景区酒店管理模式探讨 [J]. 旅游与摄影, 2022, (07): 33-35.
- [4] 叶广, 蓝珊珊, 满超燕, 等. 全域旅游模式下我国酒店管理的创新发展探究 [J]. 西部旅游, 2021, (17): 54-56.
- [5] 叶玲. 利益相关者视角的高校酒店管理模式创新研究 [D]. 厦门大学, 2021.