

酒店服务质量研究——以麒麟山庄为例

王萌

湖南省商业技师学院,湖南 株洲 412000

DOI: 10.61369/SDME.2025160015

摘要 : 随着中国加入 WTO 以来,国内的投资环境得到极大的改善,经济持续高速发展,旅游业飞速发展,国外众多品牌酒店入驻国内,酒店如雨后春笋般林立而起。随之而来的是酒店之间的竞争日趋激烈,酒店之间的竞争归根到底就是硬件和软件的竞争;酒店的硬件设施都相差无几,所以优质的服务质量、给宾客提供优质的服务已成为酒店业竞争的核心。只有注重在服务质量上的研究,提升服务质量,才能在激烈的酒店业竞争中脱颖而出。

本文在结合前人研究的基础上,以深圳市麒麟山庄为具体案例,运用质量服务管理相关知识,分析麒麟山庄整体以及客房部在服务质量上存在的问题并试着提出相应的解决措施,希望本文的内容及分析能够对酒店提高自己的服务质量水平,提升酒店的形象有一定的帮助。

关键词 : 酒店; 质量; 服务; 效益

Research on Hotel Service Quality—A Case Study of Qilin Villa

Wang Meng

Hunan Commercial Technician College, Zhuzhou, Hunan 412000

Abstract : Since China's accession to the WTO, the domestic investment environment has been greatly improved, the economy has maintained rapid development, and the tourism industry has developed by leaps and bounds. A large number of foreign brand hotels have settled in China, and hotels have sprung up like mushrooms. This has led to increasingly fierce competition among hotels, which in the final analysis is the competition between hardware and software. Since the hardware facilities of hotels are almost the same, high-quality service quality and providing high-quality services to guests have become the core of competition in the hotel industry. Only by focusing on the research of service quality and improving service quality can hotels stand out in the fierce competition of the hotel industry.

Based on previous studies, this paper takes Shenzhen Qilin Villa as a specific case, uses the knowledge related to quality service management to analyze the problems existing in the overall service quality of Qilin Villa and its housekeeping department, and tries to put forward corresponding solutions. It is hoped that the content and analysis of this paper can be helpful for hotels to improve their service quality and enhance their image.

Keywords : hotel; quality; service; benefit

一、麒麟山庄的基本情况分析

麒麟山庄总占地约1200亩,背靠麒麟山,面临天鹅湖,环抱西丽高尔夫球场、深圳野生动物园等自然景观,风景秀丽。这里环境清幽,山环水绕,楼台错落,白鹭纷飞,黑鹤盘旋,拥有1400米环湖游步栈道、4300米登山道,以及一万平方米以上自然湿地,让人类与自然界融为一体,负氧离子充裕,被称作“天然氧吧”^[1]。山庄坐落于深圳市南山区,深圳市是国内一线城市,不仅经济发达,而且环境优美、气候宜人,适合度假休闲,修养身心。麒麟山庄于1996年建成,它的使命是接待国家政府官员,同时也向外界开放,承接一些商业活动和婚宴,使资源使用最大化^[2]。近年来,麒麟山庄接待的人数逐年增长,在旅游业发展如火如荼的今天,麒麟山庄应该利用好它的地理和经济优势,将本身推向更高的国际经济市场。

二、麒麟山庄服务质量存在的问题

(一) 麒麟山庄整体服务质量存在的问题分析

1. 麒麟山庄整体服务质量存在的问题

(1) 酒店高层管理效率差

一个酒店的发展水平取决于高层领导者的战略决策,酒店的服务质量同样取决于高层管理者。但是就目前来说,国内还没有系统的质量管理体系,酒店的高层只能通过模仿和借鉴这方面的知识,结果很可能是既不全面也不高效。同时,我国没有明确具体的服务质量衡量标准,也就无法评判服务质量高低。^[3]例如,客人办理入住的时候,酒店员工给客人的回复都是“马上”,“尽快”之类的话,这不仅会让顾客反感,甚至会让顾客流失。

(2) 酒店内部员工素质偏低难以匹配高水平硬件

随着酒店业的不断发展,在酒店的基础设施建设中,很注重

硬件设施，却忽略了酒店内部员工的素质水平。目前我国酒店硬件设施和国外相差无几，有的酒店甚至领先于国外。但酒店从业者大多是高中、中专毕业，这远远落后于国外酒店，极大地阻碍了酒店的发展。

（3）酒店实习生过多、员工满意度低导致流动率高

我国酒店共同的特点：无双休、劳动强度大、薪水待遇差。这也是我国酒店的通病，直接导致了员工满意度低。另外，麒麟山庄和国内高校直接对接，在麒麟山庄内进行为期一年或半年的短期实习，由于缺少经验、没有经过系统的培训，在对客服务中，由于缺少经验而出现纰漏，导致顾客的满意度低^[4]。

2. 麒麟山庄整体服务质量问题产生的原因分析

（1）酒店高层缺乏战略眼光

麒麟山庄管理层对服务管理的执行力不够。经了解，当前麒麟山庄大多数的管理者没有受过专业的教育，只顾眼前的经济利益，缺少大局观，没有对酒店的未来发展做长远考虑。

酒店高层对服务管理的重视程度不够，酒店管理者把大量的金钱投入在硬件设施建设上面。其实，并不是硬件提高了，就会带来利润的增长，服务质量的好坏才是酒店盈利的关键，很多酒店管理者忽视了这一点，造成“一流的硬件设施，三流的服务质量”的局面。

（2）酒店员工整体素质不高

1) 从业人员缺少行业认证和入职标准

目前我国酒店的人才管理制度和国外相比还有一定的差距，对于酒店的从业人员没有入职前考核与认定，再加上酒店行业工资低，导致招进来的人员高矮不一，职业素质难以提高。

2) 薪酬待遇过低。

我国酒店的消费者与西方酒店观念不一样，国外酒店顾客都有给小费的习惯，而我国酒店从业者就只能靠自己的固定工资，年轻人在从业时首先考虑的就是薪酬问题；另外酒店员工工作强度大，休息时间不稳定，上班是要面对形形色色的客人的提问刁难……这些因素都导致了酒店招不到该素质的员工^[5]。

（二）麒麟山庄客房部门服务质量存在的问题分析

1. 麒麟山庄客房部门服务质量存在的问题

（1）员工和管理者传递消息不及时

酒店里不管是部门与部门之间还是部门内部，消息的沟通都尤为重要。在麒麟山庄，消息的传递并不是那么及时；有一次，有一位客人在离开房间用餐时，让服务员简单打扫一下他的房间，但是那位服务员已经下班，忘了和下一班交接，也没有向领班报告，最后客人回来发现没有打扫，心情甚是不悦。

（2）有些员工粗心大意，引起客人不必要的误会

酒店客房员工在对客服务时要格外注意，遇到拿不定的情况要及时向领班报告，因为一个小失误都可能造成客人心情不愉快。有一次，客房服务员在清扫客房时，看到床头有一张卫生纸，服务员没有多想也没看就直接当做垃圾处理，客人回房间后发现纸不见了之后很生气，原来是那张纸上记了他一个很重要客户的电话。如果我们在服务时，能够仔细细心一点，就能避免许多不必要的误会^[6]。

2. 麒麟山庄客房部门服务质量产生的原因分析

（1）部门内部之间缺乏协调性

员工和管理者之间消息沟通存在障碍，原因就在于部门内部之间缺乏协调性。沟通是人与人交流的基础，也是保证部门内部高效运转的良方。因此，麒麟山庄部门之间应该多举办互动活动来减少员工和管理者之间的隔阂，同时也可以增进部门的凝聚力。

（2）员工多为实习生，缺乏经验

麒麟山庄和国内众多高校合作，将麒麟山庄作为学生实习的定点，学生来自于五湖四海，在性格习惯上会有所差异；学校里刚出来的学生在社会上的经验基本为零，一旦遇到紧急情况，就会手足无措；这些因素都可能会导致在提供服务的过程中出现失误和纰漏，也因此会导致顾客的满意度低^[7]。

三、麒麟山庄服务质量存在的问题的解决对策

（一）麒麟山庄整体服务质量存在的问题的解决对策

1. 立足管理创新，搞好管理者培训。

自从改革开放以来，我国五星级酒店发展迅速，但也暴露了许多问题，但酒店的实质是服务，解决这些问题的最佳途径就是培训。在麒麟山庄也存在这样的问题，中高层管理者文化素质普遍不高、专业人员稀缺等，这些都限制了酒店的发展。经过针对性的培训，可以有效地解决这一困境。

2. 提高酒店内部的协调性

（1）建立管理者与普通员工之间的交流互动。沟通是酒店良好运转的前提和基础，良好的沟通不仅可以拉近两者之间距离，更可以加强酒店的执行力。在麒麟山庄里，部门应该通过聚餐、旅游等活动让管理者和普通员工都参与其中，增加沟通交流^[8]。

（2）加强培训，提高素质。麒麟山庄的员工只了解自己的岗位，对其他部门其他岗位一无所知，这无形之中把部门孤立起来了，当遇到紧急事件，会造成顾客的满意度低。轮岗实习也许是解决这一困境最有效的办法，既了解了其他的岗位，又增进了合作交流。

（3）培养从业人员对酒店文化进行学习。企业文化是企业的灵魂，酒店也是如此，麒麟山庄应该通过各式各样的活动来塑造这种酒店文化，让员工从心里认同酒店文化，形成一个有凝聚力的团队。

3. 提高软件服务质量管理标准

酒店行业的核心就是“服务”，服务质量好坏体现了一个酒店的水准。我国酒店硬件设施和国外相差无几，在软件设施方面却相差甚远，要知道，软件服务的质量才是提高顾客满意度的根本。麒麟山庄在这一点上做的不是很到位，酒店里实习生占据了大多数，没有娴熟完备的服务技能，更没有处理紧急事件的经验和能力，因此应该尽快对实习生的培训，并制定出高的服务质量标准，只有高软件服务质量匹配上高硬件水准，才能有更多回头客^[9]。

（二）麒麟山庄客房部门服务质量存在的问题的解决对策

1. 及时传递信息

在酒店服务中，“顾客是上帝”的理念应该贯彻到具体的服

务行动中去。在客房服务中，应该及时传递所有与顾客相关的信息，让管理者和普通员工都知晓，这样才能够提供让管理者和顾客都满意的服务。

2. 注重细节

“细节决定成败”，这句话在所有行业都是正确的。在酒店业服务更是如此，酒店管理和服务细节应该体现在细节中；如将新的印刷品、纺织品以及其他的新产品首先应用在老顾客和 VIP 顾客上；开夜床时，将拖鞋放在方便客人的那一侧，将电视频道调到客人的母语频道，并将音量调到适中。

3. 用姓名尊称客人，提供针对性的服务

在客人入住后，应该和前台确认客人的基本信息，然后在对客服务中用姓名尊称客人，让客人有一种宾至如归的亲切感。另外，要求为顾客提供服务时，要善于观察细节以便了解客人的需求。比如整理房间时发现床上有床罩，说明客人晚上怕冷，应该

将被子换成厚一点的；房间里放的水果没动，说明客人可能不喜欢这类水果，应该换另外一批^[10]。员工将这些信息收集起来向管理者反映，然后在服务上做出相应的调整，最大限度的满足客人的需求。

四、结束语

本文以深圳市麒麟山庄为例，通过调查、分析、研究等方法对酒店的经营现状及服务质量进行分析，笔者在麒麟山庄进行过为期半年的实习，找出了目前为止麒麟山庄在服务质量管理上的问题：该酒店应该从以下几个方面来改善酒店的服务质量：立足管理创新，搞好管理者培训、提高酒店内部的协调性、提高软件服务质量管理标准、设计员工满意体系和顾客满意体系。

参考文献

- [1] 黄豪,王昊,许经林,等.旅游酒店餐饮服务质量问题的分析及对策研究[J].漫旅,2024,11(16):31-33.
- [2] 王宇.基于顾客满意度的山东RS酒店服务质量提升策略研究[D].延边大学,2024.
- [3] 张媛.基于结构方程模型的A酒店服务质量提升研究[D].山东师范大学,2024.
- [4] 张紫秋,汪凤玲,郑红友,陈荻辉.基于李克特量表的高职学生学习满意度研究[J].科技风,2020,5(8):247-248.
- [5] 曹军.基于用户评论和评分的外卖用户满意度研究[D].武汉理工大学,2017,7(3):40-45.
- [6] 曲兴源.经济型连锁酒店绩效管理体系优化研究[D].西安建筑科技大学,2019,32-35.
- [7] 聂淑红.企业员工交叉培训研究[J].当代继续教育,2015,33(3):64-67.
- [8] 李亚萍.谈酒店个性化服务与管理[J].酒店管理研究,2019,8(6):85-92.
- [9] 杨晶如.长沙运达喜来登酒店竞争策略研究[D].湖南大学,2019,42-44.
- [10] 李旭.基于新形势下高星级酒店服务质量提升策略分析[J].上海商业,2022,7(03):4-7.