

# 旅游与国土资源管理探索

(第二辑)

张维贵 王 宁 主 编  
余 新 郭阳旭 副主编

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

---

图书在版编目 (C I P) 数据

旅游与国土资源管理探索. 第二辑 / 张维贵, 王宁  
主编. —成都: 西南交通大学出版社, 2019.6  
ISBN 978-7-5643-6807-4

I. ①旅… II. ①张… ②王… III. ①旅游经济 - 经  
济管理 - 文集②国土资源 - 资源管理 - 文集 IV.  
①F590-53②F061.6-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 056085 号

---

**旅游与国土资源管理探索 (第二辑)**

张维贵 王 宁 主编

---

责任编辑 周 杨  
封面设计 何东琳设计工作室

---

出版发行 西南交通大学出版社  
(四川省成都市二环路北一段 111 号  
西南交通大学创新大厦 21 楼)  
邮政编码 610031  
发行部电话 028-87600564  
官网 <http://www.xnjdcbs.com>  
印刷 成都蓉军广告印务有限责任公司

---

成品尺寸 210 mm × 285 mm  
印张 15.75  
字数 497 千  
版次 2019 年 6 月第 1 版  
印次 2019 年 6 月第 1 次  
定价 78.00 元  
书号 ISBN 978-7-5643-6807-4

图书如有印装质量问题 本社负责退换  
版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

## 目 录

## 酒店管理

浅析中国酒店业受民宿市场冲击后发展策略 .....	张 华	1
酒店管理专业大学生就业前景分析 .....	付海英	4
对“一带一路”中重庆酒店旅游业发展的探究 .....	盛婕瑜	7
关于国内商务酒店大堂设计的探析 .....	胡晓琴	9
酒店管理系统及禀赋效应在其中的应用 .....	魏 爽	12
酒店选址非旅游二线城市的原因、客源以及盈利方式探究 .....	刘哲含	15
论酒店顾客投诉的处理 .....	陈晓方	18
客房个性化服务 .....	蒋 靓	21
如何加强酒店客房成本控制管理 .....	简 液	24
个性化的酒店业 .....	康佩雯	27
羽权太空舱品牌营销策划 .....	张阳碧	31
酒店前厅部智能化发展对策研究 .....	邓 翔	36
关于酒店智能化发展的思考 .....	胡 鹏	38
酒店客房管理		
——客房内外部环境管理 .....	张丹阳	41
关于主题酒店管理及其未来发展方向的研究 .....	李梦瑶	43

## 旅游管理

“旅游+”背景下重庆工业遗产旅游开发探讨 .....	杨冰涵 代金戈 何丽媛 雷翊君 杨江燕	46
重庆市南岸区下浩老街保护规划 .....	徐佳维 陆 川	50
高校旅游管理对专业实践教学的重视 .....	向明洁 谯宇杰	60
城镇化加速下乡村旅游发展研究 .....	游兰桦	63
从旅游心理学分析我国导游的心理压力 .....	黄雅琦	65
红色旅游的开发与保护 .....	周青森	67
旅游扶贫产生的效应分析研究		
——以贵州黔东南为例 .....	朱芸婷	70
旅游开发中的文化遗产与保护 .....	陈展智	74
旅游与认识之间的联系 .....	凌蜀峰	77
浅谈成都工业旅游开发 .....	杨冰涵	79
浅析我国生态旅游及可持续旅游发展 .....	陈 静	82
人工智能时代下特色旅游纪念品的研究 .....	刘 瑶	85
赏花旅游经济的初探与思考 .....	王逢秋雨	88
试析女性消费者与旅游发展的关系 .....	李 静	91
乡村旅游对环境的影响研究综述 .....	唐茜茜	94

乡村旅游发展的必行性	
——以贵州遵义为例 .....	邓宇婷 98
乡村全域旅游 .....	吴 艺 101
重庆都市“两江游”现状及对策 .....	刘馨怡 104
重庆市村镇乡村旅游与振兴的发展研究	
——以重庆市巴南区二圣镇为例 .....	刘 锋 倪 鑫 106
重庆西沱古镇乡村旅游现状研究 .....	谢倩倩 111

## 人文地理与城乡规划

产业集群分析	
——以重庆朝天门批发市场为例 .....	陈 阳 115
重庆市龙兴古镇保护研究 .....	范志祥 117
浅谈互联网时代背景下城市规划的变化 .....	郑 静 125
成都市石家碾社区的生态环境现状及改善对策分析 .....	吴春燕 128
城市住宅区位的选择对经济发展影响的研究 .....	钟佩宏 131
大数据在城市规划的综合运用探索综述	
——以陕西省的大数据分析为例 .....	沈利静 133
古镇开发重建和保护的问题讨论 .....	贾玉婷 139
浅谈高校特色景观建设意义	
——以重庆工商大学为例 .....	韦海芬 144
浅析城乡规划课程体系建设 .....	文 娟 147
我国村镇近十年来发展现状及其发展建议	
——以重庆市黔江区濯水镇三门村七组为例 .....	刘 锋 150
现代区位理论前沿综述 .....	余金勤 152
重庆市主城区典型城市公园游憩满意度研究 .....	赵梦卓 157
基于 GIS 的成渝经济区 A 级旅游景区空间结构研究 .....	李明明 代富强 161

## 土地资源管理

关于土地利用现状及其优化的研究	
——以河北省高碑店市为例 .....	张 珂 167
关于中小城市建设的些许思考 .....	刘 宇 171
基于 ARCGIS 的重庆市土地利用变化情况及驱动力分析 .....	陈艳玲 174
村宅基地使用权流转存在的问题及对策建议	
——以重庆市长寿区洪湖镇为例 .....	郭胜平 179
乡村振兴战略下宅基地使用权流转状况及发展策略	
——以南岸区迎龙镇龙顶村为例 .....	吴春燕 183
浅谈城市边缘区绿色空间现状问题及规划策略 .....	袁 鑫 188
重庆市土地利用变化对生态环境的影响分析 .....	陈思艺 191

## 学科综述

自助导诊志愿者服务对患者有效医疗的影响分析和对策建议	
——黄石市中心医院为例 .....	景 晨 196

---

新时期高校学生干部的养成与大学生思政教育的关联性研究 .....	张 颖	198
中国梦教育对大学生成长成才的价值研究 .....	张玉凤	201
新一线城市建设的经济研究		
——以重庆市为例 .....	吴宇霏	203
校园网贷背后的秘密 .....	邢前丽	206
色彩心理学在服务业中的应用 .....	高梦婷	209
情绪心理理论在服务业中的应用 .....	陈 庭	212
情绪管理在服务业中的应用 .....	张 宇	215
晕轮效应在服务业中的应用 .....	文泓斐	218
论公共空间生存方式		
——以图书馆为例 .....	张佳佳	221
基于知识经济新时代下高校素质教育的必要性分析 .....	毛 林	223
海潮效应在服务业中的应用分析 .....	邓小妹	227
大学生中国梦教育的现状分析 .....	傅 洋	230
DDZ 主题火锅营销策划 .....	刘秋月	232
浅析中国现代物流经济发展现状		
——以快递为例 .....	李 静	237
论重庆房价比其他一二线城市低的原因 .....	王 蕾	242

# 酒店管理

## 浅析中国酒店业受民宿市场冲击后发展策略

张 华

中国的住宿市场，以前几乎是酒店业称霸，随着共享经济的融入与发展，住宿市场领域出现了新的业态，例如短租民宿，就是共享经济催生的产物。不同于标准化的酒店业，民宿更侧重于让客人体验当地风情、感受民宿主人的热情与服务并体验有别于以往的生活方式。如今，旅游成为常态化，越来越多的游客不再看中酒店的标准化服务，而更愿意接受装修风格个性化，能够满足除住宿之外洗衣、做饭等生活需求的民宿客栈。酒店业迎来了一个强劲的竞争对手。

笔者将用 SWOT 分析法对酒店与民宿行业进行分析，并提出酒店行业未来发展策略。希望在未来多元住宿并存局面中，酒店行业能够保持自身优势，不断创新与发展。

### 一、民宿与酒店基本概念

虽然民宿与酒店都是为客人提供住宿服务，但二者形式完全不同。民宿是指利用自用住宅空闲房间，或者闲置的房屋，结合当地人文、自然景观、生态、环境资源及农林渔牧生产活动，以家庭副业方式经营，提供旅客旅途生活之住宿处所。而酒店的基本定义是提供安全、舒适并令使用者得到短期的休息的空间的商业机构，它主要为游客提供住宿服务、生活服务和餐饮、游戏、娱乐、购物、商务、宴会等设施。相较之下，民宿更注重游客的深度旅游，因为民宿会结合周边的旅游资源，满足游客亲近大自然的需求，在享受休闲乐趣之余，亲身体验风俗民情，让游客有家的感觉。例如，当游客去某海岛旅游时，入住当地特色民宿，民宿主人会为你准备当地特色餐饮食物，介绍当地独特的旅游景点，有的甚至会带游客出海打鱼等，由于民宿主人是当地居民，他们会带游客体验原汁原味的当地生活。因此，游客在旅行时的体验感会增加很多，对此次旅行也会印象深刻。由此表明，民宿产品除了民宿本身的住宿功能外，民宿所在地区的自然、人文、生态、产业等资源也成为民宿产品的重要构成要素。而与之相对的酒店则更加强调规范化、标准化和高效率，配套设施齐全，安全性也较高。同时，酒店发展历史悠久，根据顾客需求的不同，具有多种类型，比如商务型、度假型、主题型以及观光型等功能性较强的酒店。

简而言之，标准化的酒店与非标准化的民宿行业各有所长，存在着市场竞争关系。

### 二、利用 SWOT 分析法对民宿与酒店深度剖析

#### (一) Strength 优势分析

##### 1. 酒店经营标准化

硬件设施和软性服务标准化，房屋装修标准化，前台服务、保洁服务、安保服务标准化，适合商务人员，具有方便、舒适、快捷的特点。

酒店建立起完善的服务与管理机制，强调内部的专业化、规范化、标准化管理，推动酒店管理真正

的制度化。每个酒店都有一套组织结构图，一般酒店可分为市场营销部、客房部、餐饮部、康体部、娱乐部、人力资源部、保安部、财务部、工程部等，有集团董事会、酒店总经理、总经理助理、副总经理等职位。好的管理制度可以帮助酒店形成科学的决策方案、战略路线等，帮助酒店提高市场竞争力。酒店工作人员分工明确，各司其职，全体人员自上而下依制度行事，保障服务质量，规范员工行为，提升员工能力，最终达到提升酒店品质的目的。酒店的房屋类型也是标准化的单人间、双人间、三人间、套房，供顾客选择。

#### 2. 酒店服务内容多种多样

酒店业与民宿相比较为成熟，有标准化的管理制度，服务更加多种多样，细致周到，如接机服务、贵重物品寄存服务、叫醒客人服务、洗衣服务、送物服务、房间清理服务、送餐服务、会议服务等，可为商旅客人提供便捷舒适的服务。

#### 3. 酒店服务保障度高

酒店业体系庞大，发展成熟。当顾客在酒店利益受到损失时，酒店会以顾客满意度为主，为顾客做出解决方案，力求让顾客满意。

例如，当顾客在离店后将身份证、护照等重要物品遗留在房间以后，酒店工作人员发现以后会立刻联系顾客，不远万里将顾客的贵重物品送还到顾客手上。但由于民宿行业兴起较晚，还不够成熟，可能在这方面无法和酒店相比较。

### (二) Weakness 劣势分析

近年来，许多游客越来越不满足于单调乏味的标准化酒店服务与房屋装修方式，在旅游时更倾心于个性化的民宿。与酒店相比，民宿不仅能满足旅客基本的住宿、洗衣、做饭需求，还能够用具有特色的装修风格吸引顾客入住，也能提供保洁服务、代购门票、租车、提供导游，有的民宿还会赠送纪念品、伴手礼。

例如，当顾客在网上预订了一家民宿，民宿主人会在顾客到达的时候为顾客讲解路线，如何到达民宿，如何到达旅游景点，周围有哪些好玩的地方，民宿主人作为当地人，更加清楚当地的环境，会让顾客尽量少走弯路，用更实惠、便捷、舒适的方法在当地游玩。还可以在旅行途中结识一群来自不同地方的伙伴，旅行意义变得更大，记忆更难忘。

### (三) Opportunity 机会分析

#### 1. 酒店的关注度与曝光度高

酒店业的历史悠久，在住宿市场占据龙头地位多年，市场规模庞大，社会根基稳固，酒店的覆盖面很广，客人在出差、旅行时，选择酒店更为方便快捷。

酒店应该利用自己关注度高和曝光度高的特点，多做创意特色宣传，吸引商旅客人入住。

#### 2. 豪华酒店利润高

在世界上有许多豪华的酒店，如迪拜的帆船酒店，帆船酒店客房面积从 170 m<sup>2</sup> 到 780 m<sup>2</sup> 不等，最低房价也要 900 美元，最高总统套房则要 18 000 美元，家居装饰奢华至极，满足高端人士的需求，因此高端奢华的酒店是民宿无法取代的。

### (四) Threat 威胁分析

#### 1. 短租市场交易规模不断增长，成为酒店行业劲敌

2016 年中国用户对在线短租平台的评价：总体满意度为 89.3%，忠诚度为 93.7%，推荐度为 96%，这从侧面反映出用户对短租的接受度和认可度较好，酒店业不可低估短租行业的潜力。

#### 2. 星级酒店数量降低

2017 年 5 月 5 日，中国旅游饭店业协会对外公布了挂牌五星级旅游饭店名录，数据显示，中国挂牌五星级酒店数量减少。据了解，酒店被摘星的原因大多分为两类：一种是硬件设施不符合要求被摘星，

还有一种是酒店主动申请摘星以获得更多客源。第二种情况是因为公务消费市场严重萎缩，对高星级的饭店造成了严重影响，所以各大酒店开始走亲民路线，主动申请摘星。

共享经济成为当下时尚，而民宿就是共享经济的催生产物，具有浓郁的当地民俗特色，自然会受到旅客的热烈追捧，酒店业面对如此“潮流”的劲敌，自然不能坐以待毙，要结合自身特点，顺应时代发展，谋求转型是酒店业的唯一出路。

### 三、酒店业发展策略

酒店业必须重新思考发展策略，从有形产品和无形产品两方面努力创新，运用科学技术寻求转型，紧跟当下发展趋势。

#### （一）有形产品方面

##### 1. 学习民宿特色化、休闲化、本地化特点

酒店可结合当地地理位置、交通情况、景点优势等，打造特色鲜明的主题酒店、公寓和民宿，从源头打造自身独特之处。

例如，可以将选址定在景区内，让游客充分体验居住在大自然中的舒适与惬意。打造具有特色功能的客房，满足细分客人的需要。这种特色可以表现在装饰文化、用品配备、艺术品位、景观楼层、特殊功能等方面。也可为不同客人设立不同功能的客房，如情侣客房、古典式套房、数码客房等。

或者效仿欧洲等地的特色酒店，利用旅游景区或当地的地理环境，建造与当地环境相适应的特色酒店，如树屋酒店、帐篷酒店、木屋酒店等。注重个性化、特色化服务，并融入当地民俗特色，增加顾客旅行体验感。

##### 2. 酒店为争夺更多游客入住，可进军民宿行业

2016年如家启动了“云上四季民宿”项目，以合作形式将符合条件的民宿业主纳入旗下品牌“云上四季民宿”。

##### 3. 对酒店餐厅进行调整

随着本地采购的大量增长和消费升级，酒店餐饮迎来新契机，酒店餐厅要注重餐厅盈利，菜品定期更新，不可一成不变，可以推出有独特食材的本土化特色餐饮、独特加工工艺的特色餐饮，满足顾客猎奇心理。可举行让顾客体验美食制作的活动，教顾客制作当地特色美食，让顾客在美食制作中获得成就感。同时，在共享经济的大趋势下，共享酒店餐厅，餐厅对外接受预定，可使酒店餐饮获得更多市场份额。

#### （二）无形产品方面

无形产品即服务，好的服务质量能很大程度上提高顾客忠诚度。笔者认为可从以下三方面提升顾客忠诚度。

##### 1. 利用人工智能，为顾客提供新奇的服务方式，创造个性化的客人体验

例如，在拉斯维加斯文华东方酒店有一个人工智能机器人——Pepper。Pepper担任拉斯维加斯文华东方酒店的技术大使，在酒店的23层天空大堂迎接来往宾客并提供互动娱乐服务。这是民宿行业短期内无法提供的资源，酒店业就应该抓住民宿业所无法提供的服务，并对此进行开拓发展，吸引更多顾客选择入住酒店。

##### 2. 注重危急管理和网络信息安全

酒店为了更好地优化服务，往往会利用各种设备获取客人信息，但近几年网络攻击事件和信息泄露问题不断出现。酒店应该认真研读《网络安全法》，触网不违法，并且加大对信息保护的技术投入，让客人不仅能住得开心，也能住得安全。这样也会提高顾客对酒店的忠诚度。



3. 利用大数据分析，加强顾客信息管理，了解顾客喜好与需求

通过对客人住店数据的收集和分析，酒店可以对客人进行综合画像，比如客人入住酒店的时间、离店时间、入住酒店的各种喜好、生日记录，在此基础上即可改进服务，提升客人体验和对酒店的忠诚度。

## 四、结 语

未来的住宿市场将不再是酒店业一枝独秀，而是变成多元住宿并存、选择更加多样化的“新住宿”局面。如今民宿成为酒店业的劲敌，与酒店争夺市场资源，没有竞争的市场是不会创新和进步的，在竞争中停滞不前的企业是会被市场淘汰的。酒店业这一历史悠久的行业要想谋求发展就不能固守己见。要利用现代科技技术与管理手段不断追求有形产品与无形产品的升级，注重个性化服务，以人为本，顺应时代发展趋势，酒店业才会在时代的变迁中屹立不倒。

## 参考文献

- [1] 搜狐作者天鹅会. 行业趋势|2018年，明年酒店行业最大的趋势是什么[DB/OL]. [http://www.sohu.com/a/212573622\\_461681](http://www.sohu.com/a/212573622_461681)
- [2] 杰米在分享. 民宿科普 | 玩民宿，到底和睡酒店有什么区别[DB/OL]. <https://zhuanlan.zhihu.com/p/22482321>
- [3] a小小小小. 酒店 PK 民宿短租深度剖析，一文看清住宿业真相[DB/OL]. [http://www.sohu.com/a/151398166\\_465948](http://www.sohu.com/a/151398166_465948)
- [4] 恩啊之歌百家号. 传统酒店 VS 短租民宿，会衍生“新住宿”理念么[DB/OL]. <http://baijiahao.baidu.com/s?id=1596240942262828500&wfr=spider&for=pc>
- [5] 爱航云. 如何利用产品特色为酒店创造价值[DB/OL]. <https://jingyan.baidu.com/article/a501d80c33659fec630f5ef6.html>
- [6] 搜狐作者酒店高参. 2017 最新中国 841 家五星级酒店名录：挂牌五星级酒店数量减少[DB/OL]. [http://www.sohu.com/a/139122417\\_395910](http://www.sohu.com/a/139122417_395910)
- [7] 林润泽, 王光辉. 基于半军事化管理的酒店文化研究[R]. 漳州：漳州职业技术学院，2015：63-66.

# 酒店管理专业大学生就业前景分析

付海英

近年来，随着中国旅游业的快速发展，酒店业顺势而起，现代化水平不断提升，呈现出蓬勃发展的景象。因此，许多高校开设了酒店管理专业，旨在培养酒店业需要的高素质复合型人才。但现实中，中国酒店管理专业的大学毕业生就业现象不容乐观。为此，分析酒店管理专业大学生的就业前景，以此让该专业大学生明晰就业环境、激发学习动力、指引学习方向就显得格外重要。

## 一、国内酒店业发展现状及趋势

### 1. 酒店业发展背景

改革开放以来，中国的产业结构发生了很大变化，第三产业发展势头强劲，但是，总体来说，中国服务业的发展水平还比较落后，GDP的比例远远低于发达国家。据国家统计局的数据显示，中国服务业

在 2016 年占 GDP 的比重为 51.6%，而美国则高达 79.7%，英国的比重是 78.2%。“十三五”规划的主要目标是到 2020 年实现旅游市场总量 67 亿人次，总投资 2 万亿元。在“十二五”期间，国务院提出要把旅游业培育成为国民经济的支柱产业和人民满意的现代服务业。政府明确提出“转变经济增长方式，发展服务经济，完善产业结构发展战略”的国家发展战略。“中国长期科学和技术发展规划（2006—2020）”规定：“现代服务业是发展重点领域”。<sup>[1]</sup>

## 2. 酒店业发展现状

根据中国连锁酒店发展与投资报告，中国饭店协会和上海英迪酒店管理咨询有限公司宣布，中国酒店总数达到 21 481 家，比去年同期增加 5 106 家，房间总数为 1 969 145，比去年同期增加 443 674，增长 29.08%。截至 2017 年 5 月 5 日，已有 841 家上市五星级酒店，江苏、浙江、上海和长三角的酒店数量优势明显。中国酒店业的发展速度相对较快，主要得益于酒店业自身服务的不断完善和旅游业的发展，推动了酒店业的市场需求的扩大。

自 2017 年以来，民族品牌酒店不断涌现，国外奢侈品牌纷纷入驻，涉及住宿餐饮和会议的高星级酒店已经感受到前所未有的压力，这促使酒店业逐渐回归理性，逐步探索合理且行之有效的酒店发展模式，以求在激烈的市场竞争中保有一席之地。

与此同时，在飞速发展的中国市场经济环境下，旅游市场趋向繁荣，消费者对新型度假旅游住宿方式如休闲度假村的需求也呈指数级增长。由此看来，在中国经济转型和消费升级的大背景下，未来几年甚至十几、几十年都仍将是酒店业加速发展的黄金期。<sup>[2]</sup>

## 3. 酒店业发展趋势

随着中国经济的快速发展，经济活动日益活跃，国民收入不断增加，人们对旅游的需求也在增长。人口流动促进了酒店业的繁荣，酒店市场也在不断发展。与此同时，随着中国国际地位的不断提升，对外交流日益频繁，酒店的跨国经营越来越多，国内酒店与国际接轨日益密切。基于此，酒店发展规模逐步扩大，对高级酒店管理人才的需求也在日益攀升。而在当今情况下，酒店的发展不仅仅依赖于规模的扩张，更多也依靠服务质量与高级服务产品的推出。

# 二、大学生就业现状的专业化管理

## 1. 就业岗位

酒店管理专业的学生毕业后可任职于各类酒店和餐馆。可以培养成为酒店内口迎宾、前厅接待人员、客房服务人员以及各种旅游管理部门的工作人员；还可以成为各酒店、餐厅的楼层管理、大堂管理、咨询和展览人员；可以在业务部门进行商务谈判和外部联络服务；还可以从事市场调研，情报，信息服务等工作。

酒店管理范围非常广泛，包括星级酒店管理、国际旅游业务管理和高端餐厅管理以及高尔夫球场管理、俱乐部和夜总会管理。<sup>[3]</sup>

## 2. 就业情况

国内酒店行业发展迅猛，人才缺口大，但即便如此，学生就业对口率还是较低，从实际调查情况来看，酒店管理专业学生到酒店任职比例很低，有些学生即便在毕业时选择从事酒店行业，但普遍工作时间较短，随后转移到其他行业的比例高。且大部分学生在就业时存在职业定位不准、跳槽频繁的问题。除此之外，毕业生的职业态度也存在一定问题，主要体现在学生自我定位过高，对基层工作存在一定偏见。当毕业生从事某项基层工作时，他们无法在短时间内适应，单纯地认为自己所谓的“高学历”与所从事的“低级工作”不匹配，容易产生心理上极大的落差感。<sup>[4]</sup>

### 三、毕业生就业中所遇问题

#### 1. 专业化水平不足，实践能力低

国内酒店业发展迅速，高素质专业人才的引进对酒店业的发展颇为重要，但目前，即使作为受过高等教育的大学生，也很难满足酒店预期要求。这一问题集中表现在大学生在实习或就业期间对酒店的部分工作难以胜任，而一些简单工作又难以发挥其真正价值，所以被低学历但经验丰富的员工代替的可能性较大，因而这部分大学生对职业也容易产生厌倦感和疲劳感，职业成就感不足是造成其脱离酒店行业，转向其他工作的重要原因。从某种意义上来说，归根结底，专业化水平不足是造成酒店管理专业大学生就业难和酒店人才招揽难的重要原因。

#### 2. 国际化程度不够

在当前政治经济全球一体化的大背景下，国际人才的流动是全球人力资源流动的必然结果。国际化人才的意义不仅仅局限于一个地区或国家，而是建立在国家文化的基础上，超越了国家的范围。在全球范围内开发和部署，人力资源的开发和利用呈现出国际格局。<sup>[5]</sup>在当下，由于绝大部分高级酒店都属于跨国连锁企业或集团，再加上全球范围内旅游业的相互融合发展，带来跨区域、跨国游客数量日益增长，所以大型酒店国际化水平普遍较高，因此对员工的国际化水平尤其是国际交流能力要求也较高。而极大部分学生都局限于本国语言，对外语掌握水平不够，这就限制了大学生的就业范围，缩小了调动和晋升空间。

#### 3. 创新思维不强

在竞争日益激烈的酒店市场，创新性产品及服务的推出是酒店在市场中抢占一席之地的现实选择。归根结底，酒店业的竞争是人才的竞争和技术创新的竞争。基于此，酒店行业对于专业的创新型人才的需求强烈，但大部分大学生习惯了拘泥于传统、因循守旧的思维，难以真正做到创新性思考与处理问题，这也导致了酒店行业高薪聘请创新性人才，但岗位仍然空缺的现状。

### 四、应对策略

#### 1. 提升专业化水平，增强实践能力

如今，酒店业的竞争主要是质量竞争，即服务质量和人员素质的竞争。专业化的酒店人才对酒店发展至关重要，大学生在校园学习阶段掌握好专业理论知识，实习期间掌握好实践知识是专业化发展的重要途径，也是顺应行业需求的理性做法。大学生应加强自身敬业精神、技术水平和职业心理素质的培养，逐步将自己打造成高级管理人才和技术人才。

#### 2. 提升国际化水平

随着中国和国际交流的深入，酒店业对国际人才的需求量很大，因此，引导大学生在本科学习期间进行有针对性的学习，使其快速达到酒店对国际人才的质量要求是酒店管理专业教育的一个重要问题。酒店的语言要求主要是英语，主要侧重于沟通，能够运用多种语言并且有较好的沟通能力是酒店行业发展的基本要求。<sup>[6]</sup>

#### 3. 培养创造性思维

一直以来，员工素质都是影响酒店发展的最重要的因素。大学生应着重培养自身创新思维，学会以创造性视角处理酒店服务、运行以及营销工作，逐渐培养自己的各项能力，成为一个有远见的高素质创新人才。酒店服务创新还应加强创新管理，通过各种有效的管理方法，将服务创新的水平和能力提升到新的水平。与此同时，提出各类创新性服务，在同行业中做到“你无我有，你有我优”，推出高附加值的服务产品。

### 参考文献

[1] 付秋昕. 星级酒店对客服务质量研究[D]. 重庆: 重庆工商大学, 2016.

- [ 2 ] 2018—2023 年中国酒店行业现状发展分析及投资前景趋势预测报告[R].51 行业报告网.
- [ 3 ] 酒店管理专业.百度百科. [DB/OL].<https://baike.baidu.com/item/%E9%85%92%E5%BA%97%E7%AE%A1%E7%90%86%E4%B8%93%E4%B8%9A/5249117>
- [ 4 ] 何奇彦. 酒店管理专业人才就业现状分析及对策[D]. 陕西: 陕西工业职业技术学院, 2011.
- [ 5 ] 肖惠荣, 黎峰. 人才国际化的内涵与我国的应对策略[J]. 中国知网. 2007-08-25 ( 138 ).
- [ 6 ] 程露悬. 酒店国际化人才培养研究[J]. 中国知网, 2009-12-05.