

高星级酒店餐饮服务质量管理影响因素

——以广州A酒店中餐厅为例

张蓉倩

梧州职业学院,广西梧州 543000

[摘要] 一直以来,高星级酒店始终坚持“以客人满意为追求,以优质服务为己任”的原则,受到消费者广泛赞誉和支持。如今,国内社会经济市场化程度和水平不断提升,大众对高星级酒店餐饮服务质量的及要求期望持续升高,为促成更多消费并赢得餐饮服务市场,高星级酒店应从自身做起,在行业领域内树立良好的口碑。文章以广州A高星级酒店中餐厅为例,通过问卷调查形式,统计分析影响餐饮服务质量及管理水平的因素,并结合实际,全面探索有助于优化和提升高星级酒店餐饮服务质量的途径和策略,以确保高星级酒店产业健康可持续性。

[关键词] 高星级酒店;餐饮服务;质量管理;影响因素;中餐厅

[中图分类号] F592.1

[文献标识码] A

[文章编号] 1671-7740(2020)18-62-02

一 星级酒店餐饮服务概况

(一) 酒店餐饮服务质量的含义

酒店主要工作是满足客人各种需求,高质量、高标准的酒店服务可以给人以方便、尊贵的体验。而从本质角度来看,酒店餐饮服务质量主要指的是酒店以自身服务设备为基础,为客人提供适当、合理的服务,为客人提供来自物质和精神的双重享受,是一种同时服务于主观客户和客观现实的一体化服务产品。

(二) 酒店餐饮服务质量的特征

第一,综合性。从餐饮服务质量类型来看,可从人力服务质量和非人力服务质量两方面对酒店餐饮服务质量进行划分,具体又覆盖环境、员工素质、技能水平以及产品等多个要素;第二,短暂性。酒店餐饮服务中的特定服务具有短期性特点,如点菜和服务。此类服务难以有效存储,在停止相关服务行为后服务价值也随之丧失;第三,舒适性。在为客人提供专业服务时,员工需遵守并执行相关服务标准,使客人充分体验服务乐趣。在接受酒店全方位服务后,可激发客人心理上的舒适感与安全感。客人对餐厅环境、餐厅背景以及餐厅美食较为满足时,舒适感也将油然而生;第四,主观性。通常,客人作为餐厅服务的主要对象,由于个体的差异化,在对待同一件事物时所表现和反馈也存在一定差异。

(三) 优质餐饮服务的作用

对于酒店企业而言,若要确保自身良好的生存

[基金项目] 2019年度广西高校中青年骨干教师科研基础能力提升项目阶段性研究成果(2019KY1667)。

与健康发展,需全面提升餐饮服务质量,一般情况下,餐饮服务不仅仅局限于为客人供应美味佳肴,还应为客人营造健康、卫生、优雅的就餐环境,达到客人所期望的星级餐饮服务质量。透过优质的餐饮服务,使客人自愿为酒店进行宣传,拓宽在餐饮服务领域的影响力,提升酒店整体经济效益。因此,酒店应进一步提高对客人服务的重视程度,从根本上推动酒店发展。

二 我国高星级酒店餐饮现状及主要影响因素

(一) 高星级酒店餐饮服务质量现状

一方面,星级酒店同行间竞争激烈。随着不断增加的星级酒店,同规模和同档次的酒店餐饮数量也随之不断增加,无形中激起相互之间的竞争性。

另一方面,消费群体和消费理念的改变。从消费群体来看,星级酒店餐饮服务对象大多为中等收入以上的消费者群体。面对日益激烈的市场竞争,星级酒店如何运用有限的人力、物力及财力应对大众不断提升的消费需求和服务需求,成为其未来发展重点考虑问题。

(二) 餐饮服务所面临的问题

此次研究以广州A五星级酒店中餐厅为例,围绕餐饮服务质量问题展开深度调查与分析,在结合相关文献和网络消费点评数据的基础上,深入酒店进行实地探索。通过网络以及现场发放设计的服务质量调查表,此次问卷调查总发放数量为150份,回收142份,有效问卷为140份,回收有效率达93.3%。按照调查结果进行了分析,主要突出问题具体如下。

第一,餐厅环境无法达到星级酒店标准。在此次调研中,有进55.3%左右的客人认为,酒店餐厅与酒店整体环境不相符。而造成这一现象的原因主要是由于在酒店运营比较久,装修风格有些陈旧,由于餐厅为连续性服务内容,终止提供相关服务可能引起客人不满。还有部分客人认为,酒店餐厅内所摆设饰品和家具,无法融入整个餐厅主题,餐厅所要表达内容过于丰富,在客人心中留下不良印象,尤其是在餐厅客流高峰时,如果餐厅内各种噪音混合,将极大地影响客人就餐情绪。

第二,餐厅菜单设计不合理。五星级酒店餐厅在是菜单设计方面的不合理性主要体现在以下几个方面:一是菜单外观缺乏精美性。部分星级酒店餐厅缺乏对菜单的重视程度,属于对菜单材料、色彩以及文字图案的设计与创新,所设计菜单在质量上与其他更高星级酒店餐厅菜单存在较大差异;二是菜品不分主次。部分餐厅采用平铺直叙方式对各个菜名进行单一的罗列,各菜品处于混乱状态;三是菜品结构缺乏合理性。部分星级餐厅在菜肴的风味种类方面过于单一,且同一种风味的菜肴存在重复性;四是未能通过专门的服务人员对菜肴用料及其制作方法进行详细介绍,容易造成客人点菜过程中的困扰。

第三,服务不及时,个性化服务缺失。所谓服务态度主要是酒店内相关服务人员在服务活动实际开展过程中,所呈现出来的服务状态,具体包括服务语言、服务动作、服务表情及服务神态等。若酒店内服务人员自身缺乏专业服务技能和服务素养,将无法通过语言及动作实现对客人实际需求的深度剖析。

三 全面提升星级酒店餐饮服务质量的策略

(一) 改善用餐环境,注重客人感受

当前阶段,对于高星级酒店餐厅而言,用餐环境的管理是其中尤为重要管理内容,其管理质量和效果,将直接影响客人体验效果,良好的用餐环境是确保客人轻松、舒服用餐体验的基础条件。在设计或者购买餐具及饰品时,应与客人对美的追求和喜好相迎合,在确保有餐厅整体装修风格相一致的前提之下,选择更加具有人性化 and 有特色化的餐具或摆台。

(二) 创新菜肴内容和形式,以确保菜肴质量

酒店汲取其他酒店或者其他地区特色化饮食,不断优化和创新当前酒店餐厅内相关餐饮项目,并且为加快适应现阶段不断变化的餐饮消费市场,

高星级酒店餐饮部门应从自身角度出发,在餐饮产品方面进行不断研发和创新。此外,我国地大物博,南方地区和北方地区拥有不同菜系,且菜品种类繁多,可以有计划、有目的地推出新的以其他地区菜系为主题的菜品,在与广大客人喜好相结合的前提下进行菜品开发和实验,并且通过大量实践经验的总结与积累,实现对客人推陈出新要求的有效满足。

(三) 加强培训,培养员工的个性化服务意识

从根本上来看,服务是推动整个餐饮行业快速发展的主要因素,员工作为餐饮服务的直接提供者,应在日常餐饮服务工作中树立正确的服务意识。酒店若要追求服务的个性化,前提条件是确保服务开展的标准化及规范化,只有在确保员工对自身岗位工作全面认识和理解的基础上,才能够从根本上实现服务的个性化发展。此外,还应为员工提供宽阔的实践平台和学习平台,使员工在培训过程中掌握更多业务知识和专业技能。

四 结语

近年来,我国在酒店餐饮领域取得较为显著的成效,但随着国外品牌酒店在国内市场的落地,增加了高星级酒店餐饮行业在未来道路上的竞争压力。因此,国内高星级酒店若要在激烈的市场竞争中,确保处于不败之地,需从服务角度出发,不断改善用餐环境,创造新的菜肴内容和形式,培养员工的个性化服务意识,进一步提高酒店的经营管理水平和服务水平,实现经济效益和社会效益双丰收。

[参考文献]

- [1] 姜赫男. 酒店餐饮行业服务质量影响因子与提升研究——以沈阳保成希尔顿逸林酒店为例[J]. 旅游纵览(下半月), 2017, 12(2): 99-101.
- [2] 李帅儒. 浅谈高星级酒店点菜服务中存在的问题及改进对策——以蓝海国际饭店(沂河店)为例[J]. 中小企业管理与科技(下旬刊), 2016, 11(12): 259-261.
- [3] 张邈. 浅谈五星酒店餐饮服务质量提高策略——以广州某星级酒店为例[J]. 传播力研究, 2017, 03(7): 197-199.
- [4] 钟静, 万绪才. 基于客人网络评价的高星级酒店服务质量研究——以南京市五星级酒店为例[J]. 南京财经大学学报, 2011, (2): 87-91.
- [5] 于思佳. 高星级酒店餐饮服务质量管理影响因素分析[J]. 市场周刊(理论研究), 2018, (3): 52-53.
- [6] 林青. W市高星级酒店服务质量管理研究[D]. 南昌大学, 2013.