

商务礼仪视角下酒店礼仪文化建设研究

——以苏州如家酒店为例

陆 恩,胡晨露

(苏州农业职业技术学院 人文科学系,江苏 苏州 215008)

摘 要:酒店礼仪文化是酒店文化的核心内容,也是酒店管理中必不可少的内容。建设良好的酒店礼仪文化有利于提升酒店的服务水平,增强酒店的竞争力。从商务礼仪视角探讨酒店的礼仪文化建设,通过问卷调查了苏州如家酒店的礼仪文化建设现状。结果表明,苏州如家酒店的礼仪文化建设状况总体良好,但是也存在员工缺乏礼仪知识,有些员工缺乏协作精神、工作缺乏主动性、寻美意识比较差、各部门缺乏各自侧重的礼仪要求、员工没有参与礼仪监督、礼仪培训方法单一、酒店礼仪制度不合理和礼仪文化定位不准等问题。导致该现状的原因是多方面的,主要是员工礼仪文化理念不足、酒店缺乏完善的制度、缺少相关的培训等。建议如家酒店采取“提高认识”,“完善制度”,“加强培训”,“营造环境”等措施进行酒店的礼仪文化建设。

关键词:商务礼仪;如家酒店;礼仪文化;文化建设

中图分类号: TS97

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2016) 06-0031-05

一、引言

酒店行业是旅游业发展的三大支柱行业之一,2015 中国连锁酒店品牌规模 30 强,如家酒店排名第一,门店数为 2135^[1]。在多元文化交流的时代背景下,如何管理酒店,增强酒店的竞争力是酒店管理者必须要面对的问题。酒店文化建设是现代酒店管理中的重要组成部分,其核心内容是礼仪文化,它是酒店整体形象的重要体现,对于酒店效益的实现具有不容忽视的作用。近年来,礼仪文化日益受到人们的广泛关注与重视。很多学者从不同的角度研究商务礼仪和酒店礼仪文化。周思敏^[2]认为商务礼仪是现代企业的从业人员在商务交往和经济活动中应该遵循的行为规范,是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是行为的准则,用来约束我们

日常商务活动的方方面面。韦菲^[3]谈到了酒店宴饮文化礼仪的标准化建设和如何实现传统酒店与现代酒店的模式跨越与融合;宋丽丹^[4]分析了酒店礼仪文化体系构建的几个阶段;梁晓诗^[5]探讨了酒店员工服务礼仪存在的问题及对策;此外还有学者探讨了酒店的特色文化研究等等。本研究从商务礼仪的仪容仪表仪态礼仪和着装礼仪、办公室礼仪、商务沟通礼仪、商务会议礼仪和商务接待礼仪这几个方面探讨经济型连锁酒店的礼仪文化建设,通过调查苏州如家酒店礼仪文化体系建设现状,了解酒店礼仪文化建设中存在的问题并提出一些建议,为如家酒店提高服务水平提供参考。

二、研究设计

(一)调查目的

收稿日期:2016-09-01

作者简介:陆恩(1967-),女,江苏昆山人,硕士,苏州农业职业技术学院人文科学系英语教研室主任,副教授,研究方向:英语语言学、专门用途英语;胡晨露(1995-),女,江苏盐城人,苏州农业职业技术学院人文科学系商务英语专业 2013 级学生,研究方向:商务英语。

本研究的调查目的是了解苏州如家酒店礼仪文化建设现状以及存在的问题和导致这些问题的主要原因,并提出应对策略。最终目的是提高酒店员工的礼仪服务操作技能,增强酒店员工的文明礼貌意识,倡导酒店的礼仪文化建设,以促进我国经济型连锁酒店业更好的发展。

(二)调查对象

调查对象来自苏州如家酒店各门店的前台、餐饮部、客房部、工程部、安保部的员工,共 32 名,其中大多数来自是星湖街店、桐泾公园店和万达广场店。

(三)调查方法

调查方法是问卷。问卷设计主要参考熊锦的“酒店礼仪文化调查问卷”^[9],先用该问卷进行预测,然后根据反馈情况,研究者经过斟酌,编写了本调查问卷。问卷分为开放式和封闭式两部分。开放式部分要求被调查者就问题“您认为酒店行业礼仪文化体系还应该包含哪些要素?现状如何?”发表意见和观点。封闭式问卷调查内容涉及两大部分:第一部分主要内容涉及礼仪理念文化(题项 1-10)、礼仪制度文化(题项 11-21))和礼仪行为文化(题项 22-35),共包括 35 个问题项。调查问卷采用李克特量表,有“非常好”、“比较好”、“一般”、“一般差”、“非常差”五种回

答,分别记为 1、2、3、4、5。第二部分内容为调查对象的个人基本信息,包括性别、年龄、文化程度、职务、工作部门及从事酒店及相关行业的时间。调查问卷采用无记名的形式,要求调查对象在五个选项中选择与自己所在酒店的礼仪文化实际情况相符的选项。施测时间为 2016 年 3 月,本调查共发放问卷 40 份,回收有效问卷 32 份。笔者将 32 份有效问卷中的数据输入电脑,借助社会科学统计软件来分析。

三、调查结果及分析

(一)苏州如家酒店礼仪文化建设现状

1.苏州如家酒店礼仪理念文化

从表 1 可以看出苏州如家酒店礼仪理念文化总体情况较好。非常好和比较好的比例都超过了 75%,大多数达到了 80%到 90%。其中比较好的是酒店的管理理念、酒店的和谐意识。比较差的是员工的协作意识、员工的服务自觉性和员工的寻美意识。从标准差可以看出,酒店员工对酒店的管理理念回答一致,都认为非常好或比较好。

2.苏州如家酒店礼仪制度文化

从表 2 可以看出苏州如家酒店礼仪制度文化总体情况一般。其中,如家酒店的礼仪制度系统比较完

表 1 苏州如家酒店礼仪理念文化

题项	非常好%	比较好%	一般%	比较差%	非常差%	均值	标准差
1.酒店的管理理念	50	50				1.5000	.50800
2.酒店的经营原则	34.4	56.3	9.4			1.7500	.62217
3.酒店的规则意识	46.9	34.4	18.8			1.7188	.77186
4.酒店的和谐意识	34.4	50				1.8750	.87067
5.员工的守则意识	28.1	53.1	18.8			1.9062	.68906
6.员工的协作意识	18.8	56.3	21.9	3.1		2.0938	.73438
7.员工的服务自觉性	31.3	43.8	21.9	3.1		1.9687	.82244
8.员工的尊重意识	37.5	53.1	9.4			1.9687	.82244
9.员工的从善意识	28.1	59.4	12.5			1.7188	.63421
10.员工的寻美意识	18.8	65.6	9.4	6.3		1.8348	.62782

表 2 苏州如家酒店礼仪制度文化

题项	非常好%	比较好%	一般%	比较差%	非常差%	均值	标准差
11.礼仪制度系统完整	43.8	40.6	15.6			2.0313	.73985
12.礼仪内容规范全面	46.9	37.5	15.6			1.7188	.72887
13.不同部门的礼仪要求各有侧重	25	53.1	18.8	3.1		1.6875	.73780
14.礼仪培训师资雄厚	21.9	43.8	34.4			2.0000	.76200
15.礼仪培训方法丰富多彩	25	37.5	37.5			2.1250	.75134
16.礼仪培训种类齐全	31.3	31.3	34.4	3.1		2.0938	.89296
17.礼仪培训内容完整	43.8	21.9	34.4			1.9063	.89296
18.礼仪培训过程有序	25	43.8	28.1	3.1		2.0938	.81752
19.员工参与礼仪监督	3.1	18.8	56.3	18.8	3.1	2.0312	.89747
20.员工礼仪表现的奖惩	15.6	71.9	6.3	6.3		2.0938	.89296
21.树立礼仪服务的典范	31.3	50	15.6	3.1		1.9063	.77707

整、礼仪内容规范全面、员工礼仪表现有奖惩、树立礼仪服务典范，这几项非常好和比较好的比例都超过了 80%。做得比较差的是不同部门的礼仪要求没有各有侧重，非常好和比较好的比例为 78.1%，而最差的是员工参与礼仪监督方面，非常好和比较好的比例为 21.9%。从均值看，礼仪培训方法比较单一，均值最高，离比较差和差最近。

3.苏州如家酒店礼仪行为文化

从表 3 可以看出苏州如家酒店礼仪行为文化大多数都相当好，只有少数不太令人满意。好的方面是员工仪容整洁、员工服饰得体、员工接待热情、员工服务技能娴熟酒店规范服务操作程序和酒店规范服务用语。非常好和比较好的比例分别为 87.5%、93.8%、87.5%、90.7%、87.5%和 90.6%。员工着装统一、员工举止优雅、员工谈吐有礼貌、员工态度亲切，这几项非常好和比较好的比例都超过了 80%。做得比较差的是酒店内部举行工作仪式（如例会等）、酒店举办各种礼仪仪式（如剪彩、开业、店庆等）和酒店举办各种联谊活动（如文体活动、客户答谢会等），均值都在 2.2 以上。最差的是酒店举办各种宣传活动（如广告、发布会等），非常好和比较好的比例只有 56.2%。

问卷的开放部分调查结果显示：有些员工认为酒店行业礼仪文化体系建设还应该包括员工的主动意识、员工的身体语言、员工的清洁习惯、员工对客人的尊重程度、员工对服务工作的态度、倡导人性化服务，给客人提供更多的需求服务空间等。

（二）苏州如家酒店存在问题的原因

根据调查结果和研究者在苏州如家酒店实习一年的工作经历，总结苏州如家酒店存在问题的主要因素如下：

1.礼仪文化理念不足

虽然酒店管理层对礼仪文化的重要性有一定的认知，但是礼仪文化实践的重视程度还有所欠缺，在礼仪文化建设上均表现出不同程度的形式化，反映出酒店对于礼仪文化建设关注度不足，进而对酒店整体的文化建设造成严重阻碍。

2.缺乏完善的制度

虽然如家酒店礼仪文化建设已经全面展开，但是由于缺少理念上的认知，导致礼仪文化建设基本处于一种混乱无序的状态，一方面，酒店在礼仪文化运营管理上，缺乏规范的操作机制，影响了礼仪文化建设的操作性。目前，如家酒店的礼仪文化还没有完善的制度，在礼仪文化建设主体上还不够明确，如果不作出确切的制度规范，很容易使员工产生困惑，影响了礼仪文化建设的效率。另一方面，对于礼仪文化建设的流程、相关责任没有形成制度化，礼仪文化建设不仅难以顺利开展，还可能产生负面效果，既不利于酒店的长远发展，也会导致酒店的形象受损。

3.缺少相关培训

酒店的员工素质与服务是影响客户对酒店体验的重要因素，然而，如家酒店的礼仪文化建设还缺少对管理人员、基层员工的礼仪培训。当前，如家酒店的管理人员大多是负责酒店的运营管理，还以兼任的形式进行礼仪文化管理，有些人员对礼仪文化的内容缺少充分的意识，导致礼仪文化培训不及时、不全面，还有的人员缺少科学的礼仪文化管理经验，对礼仪文化建设中的缺失应对不足，导致客户对酒店造成误解，影响了酒店的整体效益。此外酒店也缺乏对酒店管理人员信息网络建设管理的培训。在信息传播相当便捷的今天，网络上的信息飞速地传播。如家酒店客户数量多，流动性大，对于酒店服务口碑的传播也会更加迅速、广泛。管理人员对信息网络建设管理的意识与能力的欠缺使得酒店方没有能够及时

表 3 苏州如家酒店礼仪行为文化

题项	非常好%	比较好%	一般%	比较差%	非常差%	均值	标准差
22.员工仪容整洁	46.9	40.6	12.5			1.6562	.70066
23.员工服饰得体	46.9	46.9	6.3			1.5938	.61484
24.员工着装统一	59.4	25	15			1.5625	.75935
25.员工举止优雅	31.3	50	15.6	3.1		1.9375	.87759
26.员工谈吐有礼貌	40.6	43.8	15.6			1.7500	.71842
27.员工态度亲切	62.5	21.9	12.5	3.1		1.5625	.84003
28.员工接待热情	50	37.5	6.3	6.3		1.6875	.85901
29.员工服务技能娴熟	46.9	43.8	9.4			1.6250	.65991
30.酒店规范服务操作程序	25	62.5	9.4	3.1		1.9062	.68906
31.酒店规范服务用语	53.1	37.5	9.4			1.5625	.66901
32.酒店内部举行工作仪式（如例会等）	50	28.1	18.8	3.1		1.7813	.97499
33.酒店举办各种礼仪仪式（如剪彩、开业、店庆等）	18.8	46.9	31.3	3.1		2.2188	.87009
34.酒店举办各种宣传活动（如广告、发布会等）	15.6	40.6	40.6	3.1		2.3125	.78030
35.酒店举办各种联谊活动（如文体活动、客户答谢会等）	18.8	46.9	28.1	3.1	3.1	2.2500	.91581

回复客人入住前在网络上的询问和处理入住后点评中提到的问题,使客人产生了负面情绪,不仅影响了网络的正面传播效果,也容易损坏酒店集团的整体形象。

四、酒店礼仪文化建设的途径

(一) 提高认识

礼仪文化逐步成为酒店文化管理的重要组成部分,体现了酒店运营管理中对酒店礼仪文化的重视。由于礼仪文化已经成为社会文化生活的一部分,在进行礼仪文化建设时,首要的是变革酒店管理中传统的以行政手段为主的礼仪文化体制,无论是酒店管理层面还是基层员工,都应改变礼仪文化理念,在完善相关政策制度的同时,结合实际制定可行的中长期礼仪文化建设规划,明确酒店礼仪文化建设发展的方向,同时,整合多方资源,加强酒店与市场、社会等方面的协调,提升酒店整体的文化定位。

(二) 完善制度

在制度文化方面,酒店应加紧制定各项与礼仪文化相关的制度规范及管理条例,明确礼仪文化各方主体的责任,对违犯相关规章及条例的行为的惩罚措施进行贯彻落实,制度文化是酒店礼仪文化建设发展的基础,对于各种规章制度的制定应该以礼仪文化的长远发展为前提,为未来酒店礼仪文化改革发展构建切实合理的制度框架。酒店的各个相关部门应大力宣传、推广礼仪文化的内涵,促进人们对酒店礼仪文化的了解,促进广大员工热爱礼仪文化、执行正确礼仪文化精神体系形成。礼仪文化本身就具有团结协作、互助共赢的精神品质,推进酒店礼仪文化建设,既能够满足酒店员工对于礼仪文化的深入认知,同时也有利于增强酒店整体的运营管理质量。

(三) 加强培训

从业人员队伍的素质对于酒店产业的总体发展有着直接的影响,提高酒店员工的业务水平及综合素质,不仅需要从业人员自身的努力,也需要酒店企业、行业协会及酒店相关部门的共同作用。

首先,员工应该明确自身的定位,提升服务意识,以自身的专业技能为消费者提供全面周到的服务,以强烈的责任心完成酒店服务管理上的工作,避免在酒店服务的过程中出现强制服务、敷衍应付的形式化服务,客户的需求能够得到恰当、及时的满足,尤其是在客户的精神层面的需求上,酒店员工应该以高度的责任心来促进酒店服务进行地顺利圆满。不仅如此,员工还需要不断加强自身技能的提升,积极面对酒店服务中出现的问题,并加强学习,积累经验,在提供产品及服务的过程中主动地发挥创造力,为酒店文化产业的服务质量提供更加切实的保障。

其次,从酒店企业文化而言,应该加强对酒店从业队伍重要性的认识,正确把握酒店从业人才对企业发展的价值,以深厚的企业文化内涵与理念吸引酒店产业的相关人才,并为他们提供与能力相符的报酬,对于具有创新精神的从业人员,应该予以奖励,引导更多的酒店文化从业人员不断创造,更进一步地激发企业的活力。企业还可以为员工提供更加广阔的平台,支持不同行业的员工的经验交流,借助从业队伍素质的提升来打造更具核心竞争力的酒店文化企业。

再次,应当加强对酒店管理人员信息网络建设管理的培训,提高管理人员对信息网络建设管理的意识与能力。酒店管理人员应实时关注各网络平台上该酒店的消息,对客人提出的问题和上传的点评及时进行回复,回复内容应正式、文明、礼貌、亲切。对点评中提出建议的客人表示感谢,对提出意见和问题的客人致以歉意,及时联系客人核实情况并做好安抚工作,在条件允许的情况下给予适当补偿。酒店管理人员做好酒店的网络建设管理工作有利于发挥网络的正面传播效果,提高酒店集团的整体形象。

最后,酒店及相关部门应该进一步加强对酒店从业人员的资格审查及考核,员工应该朝着专业化、职业化的方向发展,对员工实行培训及选拔制度,提升从业人员对酒店礼仪文化的认识,并加强从业人员的自律意识,保护员工的合法权益,为酒店文化市场人才素质的提升提供更加充分的条件。

(四) 营造环境

基础设施投入与建设是推进礼仪文化发展的必要条件,礼仪文化基础设施包括礼仪文化场地及配套设施设备的建设,如酒店的用餐环境、员工的休息环境等。因此,应提升酒店礼仪文化基础建设的资金投入,为更切实地推进礼仪文化基础建设创造良好的物质环境。另外,为提高礼仪文化场地及设施的使用率,酒店应加强对礼仪文化基础设施的规范管理,改变传统的自主管理模式,引进开放合作的礼仪文化设施管理模式,使礼仪文化设施得到最好的建设及维护。

在物质文化方面,积极推动礼仪文化文化活动市场,如与礼仪文化相关的训练、比赛、经营、娱乐等物质文化活动及产品,如服装、书籍、纪念品、吉祥物、音像制品等,都属于礼仪文化的物质载体,加强礼仪文化设施与环境的管理,将酒店的特色文化与礼仪文化相结合,推出具有酒店自身特色的礼仪文化产品,使酒店的礼仪文化更进一步的普及,深入到人们的生活中,如举办酒店礼仪文化推广活动,进一步提升酒店在社会中的影响力。

在网络文化方面,加强网络文化管理,宣传如家酒店的文化活动、文化产品等,打造丰富多彩的网络精神家园和如家酒店的品牌特色。重视培养员工的

网络礼仪,加强政务微博建设。

五、结论

综上所述,苏州如家酒店礼仪文化建设总体状况良好,存在的主要问题有有些员工缺乏团队合作精神、工作缺乏主动性、寻美意识比较差、各部门缺乏各自侧重的礼仪要求、员工没有参与礼仪监督、礼仪培训方法单一、员工缺乏礼仪仪式,酒店礼仪制度不合理和礼仪文化定位不准等问题。导致这些问题的原因主要是酒店的国际商务礼仪理念不到位,对酒店的文化定位不够明确,酒店在仪式礼仪方面做得不到位、缺乏相关的培训等。为了更好地促进酒店健康、长远发展,在酒店经营管理中,应重视礼仪文化的作用,从理念上树立酒店礼仪文化建设的意识;应结合酒店发展实际,完善礼仪文化建设制度,为礼仪文化的建设提供良好的环境,为礼仪文化建设的顺利实施奠定坚实的基础;还应加强对员工的培训,形成团结、协作、高效、文明的从业队伍。此外,酒店也可以考虑从招聘录用人才开始,与高等院校合作,实行订单式培养计划,建立校企合作的酒店礼仪文化实践教学。在当前酒店作为商务活动重要基地的

时代背景下,将国际商务礼仪文化融入酒店管理,加强礼仪文化建设,这样既能够提升酒店的层次,也能够有效提高酒店的效益,对酒店的发展具有深远的意义。

参考文献:

- [1] 中商情报网.2015 中国连锁酒店品牌规模 30 强排行榜 [EB/OL].<http://www.askci.com/news/data/2015/04/30/142522609u.shtml>, 2015-04-30.
- [2] 周思敏.你的礼仪价值百万之商务礼仪—第一集—商务礼仪概述 [EB/OL].http://www.iqiyi.com/w_19rrcqcpz.html, 2015-06-30.
- [3] 韦菲.酒店礼仪文化体系的构建与应用[J].产业与科技论坛, 2014, (24): 227-228.
- [4] 宋丽丹.酒店礼仪文化体系构建及应用分析[J].酒店管理研究, 2015, (2): 82, 85.
- [5] 梁晓诗.酒店员工服务礼仪存在的问题及对策研究[J].酒店管理研究, 2014, (2): 125.
- [6] 熊锦.酒店礼仪文化体系构建及应用研究[D].长沙:湖南师范大学, 2009: 79.

[责任编辑: 张 磊]

Research on Construction of Hotel Etiquette Culture from the Perspective of Business Etiquette——Take Home Inn in Suzhou as an Example

LU En HU Chen-lu

(Department of Humanities, Suzhou Polytechnic Institute of Agriculture, Suzhou 215008, China)

Abstract: Hotel etiquette culture is the core content of the hotel culture and the essential content of the hotel management. Building a good hotel etiquette culture is conducive to enhancing the level of hotel services and the competitiveness of the hotel. This study discusses the construction of hotel etiquette culture from the perspective of business etiquette. In order to know the status quo of the construction of etiquette culture in Suzhou Home Inn, a questionnaire survey was carried out. Results show that the overall conduction of hotel etiquette culture of Suzhou Home Inn is good, but there exist some problems, for example, some employees lack etiquette knowledge, spirit of collaboration and initiative; their seeking beauty consciousness is poor; various departments lack their emphasis on etiquette requirements; staff did not participate in the etiquette supervision; hotel lacks variety in etiquette training methods; the system of hotel etiquette is unreasonable and etiquette culture positioning is inaccurate. Causes of the present situation are various, main reasons are: the etiquette culture ideas of the staff are insufficient; the hotel lacks the perfect system and relevant training and so on. Home Inn is advised to adopt “raise awareness”, “improve the system”, “strengthen the training”, “create the environment” and other measures to carry out the construction of hotel etiquette culture.

Key words: business etiquette; Suzhou Home Inn; etiquette culture; construction of hotel etiquette culture