

论酒店管理者的角色定位及时间管理策略

刘海艳

(重庆海联职业技术学院, 重庆 400038)

摘 要: 本文探讨了酒店管理者的角色定位及时间管理策略。分析了酒店管理者的领导者角色、团队建设与激励、变革与创新。论述了时间管理策略在酒店管理中的应用, 包括有效规划工作日程、压缩非必要会议时间以及善用时间管理工具。并且详细讨论了酒店管理者在时间管理中面临的问题, 如多任务处理与优先级管理、应急事件处理的时间分配、建立自律与规律的工作习惯, 并提出了相应的应对策略。

关键词: 酒店管理者; 角色定位; 时间管理; 团队建设; 领导力

酒店管理者作为组织中的重要角色, 不仅需要具备良好的管理和领导能力, 还要善于合理安排时间, 高效管理工作。本文旨在探讨酒店管理者的角色定位以及在时间管理方面所面临的问题, 并提出应对策略, 帮助酒店管理者更好地应对工作挑战, 提高工作效率。

一、酒店管理者的角色定位

(一) 酒店管理者的领导者角色

作为酒店管理者, 领导者角色是至关重要的, 他们需要承担多重责任, 带领团队朝着共同的目标努力。其应当明确酒店的发展愿景, 并能够清晰地传达给整个团队。透过激励性的愿景和方向, 管理者可以激发员工的工作热情和使命感, 让他们明白自己的工作对于整个酒店的发展意义重大。领导者应该通过积极的言行和榜样力量, 管理者可以影响员工, 帮助他们克服困难, 挑战自我, 不断提升个人绩效, 从而为酒店的成功做出贡献。管理者还可以鼓励员工参与培训课程、拓展自我, 以增强员工的自信心和工作积极性。

此外, 酒店管理者还需要建立良好的沟通渠道。良好的沟通是成功团队的关键, 管理者应当随时和员工保持有效的沟通, 倾听员工的意见和想法, 及时解决问题和矛盾, 确保团队内部关系良好。管理者还要与上级领

导和其他部门保持紧密沟通, 协调各方资源, 促进工作的顺利推进。

最后, 酒店管理者需要妥善处理团队冲突和问题。团队中难免出现意见分歧和冲突, 管理者需要适时介入, 了解并解决员工之间的问题, 以确保团队的凝聚力和稳定性。通过公平公正的原则, 管理者可以树立良好的团队氛围, 促进员工的合作和共同成长。

(二) 酒店管理者的团队建设与激励

团队建设旨在培养和维护一个协调高效的工作团队, 而激励则是为了激发员工的工作热情和创造力。酒店管理者应当注重团队建设, 促进员工间的合作与沟通。他们需要制定清晰的工作目标与规划, 以确保每个成员都理解并投入到实现这些目标的工作中。此外, 建立有效的沟通渠道也是至关重要的, 例如, 定期开展团队会议、设立反馈机制等, 以促进员工之间的信息共享和协作。并可以通过明确的激励机制如奖金、晋升机会等, 可以激发员工的积极性和工作动力^[1]。此外, 认可和赞扬也是非常重要的激励手段, 管理者应当及时公开表彰出色的员工表现, 鼓励员工树立更高的工作标准。他们还可以通过提供培训和发展机会来激励员工, 使他们持续提升自身能力和技能。除此之外, 管理者要注重个性化的激励方法, 因为每个员工的动机和需求可能有所不同。了解员工的个人目标和动机, 针对性地设计激励方案, 将更有助于激发员工的潜力并提高整体团队的绩效。并且应鼓励员工参与决策过程, 让他们感受到自己的意见和贡献被认可, 从而增强员工的归属感和忠诚度。

(三) 酒店管理者的变革与创新

酒店管理者作为变革与创新的推动者, 需要着眼于行业发展趋势, 勇于践行创新理念, 引领团队不断探索新的服务模式、管理手段和营销策略, 以适应市场需求和战胜竞争对手。具体而言, 酒店管理者应当着力提升客户体验, 需要密切关注客户需求变化, 倾听客户的意

作者简介: 刘海艳(1985-), 女, 本科, 研究方向: 旅游管理大类。

见和建议，不断优化酒店的产品和服务。引入新的科技手段如智能客房设备、移动支付等，推动个性化定制服务模式，提高客户满意度和回头率。还需需要推动管理理念和流程创新。通过引入先进的管理工具和技术，建立高效的业务流程，提高资源利用率，降低成本，并在质量控制和风险防范方面实施更严格的管控，从而提升管理效率和业务稳健性。

酒店管理者还应通过鼓励员工提出改进建议，参与创新项目，建立奖励机制，让员工敢于挑战传统，不断探索和实践新的工作方法和业务模式。同时，酒店管理者还可以注重员工的专业培训和技能提升，以增强团队的创新能力。还需要抓住行业发展的机遇，积极扩大酒店业务的多样化，开发新的产品和服务，拓展新的客户群体，不断探索和创新，使酒店在激烈的市场竞争中保持活力和竞争力。

二、时间管理策略在酒店管理中的应用

（一）有效规划工作日程

酒店管理者需要合理规划时间，有效安排工作日程，以确保酒店的高效运营和顾客满意度。这包括评估各项任务的优先级和时限，从而制定明晰的计划。管理者可以采用时间管理工具，如日程表和提醒软件，以帮助他们在日常繁忙的工作中保持清晰的头脑和有序地安排。酒店管理者还需要养成良好的习惯，比如始终秉持着“早到底”和“守时”的原则。他们需要对每天的工作进行提前准备，确保会议、接待和其他工作安排能够按时进行，同时做好充分的准备工作，以应对可能出现的意外情况。此外，管理者应该正确处理工作中的紧急事件，避免耽误重要的工作计划。

酒店管理者还需要善于委派任务并与团队成员建立良好的沟通和协作关系，合理分配任务和清晰的交流，管理者可以更有效地利用团队资源，为实现酒店的整体目标服务。这样，不仅可以提高工作效率，还能让团队成员更好地参与和投入工作。

（二）压缩非必要会议时间

在酒店管理中，需要通过有效的方法来减少会议时间，确保工作的高效进行，同时避免浪费员工和管理者宝贵的时间资源^[2]。其需要仔细审视每次会议的议程安排，去除和主题无关或者可以通过其他方式解决的议题，从而让会议焦点更加明确，达到高效开会的目的。此外，在确定议程时，管理者还需要避免时间浪费在琐碎的细节上，而应侧重于讨论重要问题和制定具体的行动计划。还可以采用有效的会议管理工具和方法也是压

缩非必要会议时间的关键。酒店管理者可以利用现代化的会议技术和软件，如视频会议工具、电子投影仪和在线协作平台，以提高会议的效率和便捷性。这些工具不仅可以减少因交通、场地等原因导致的时间浪费，还可以让与会人员更加专注地参与到会议讨论中。

酒店管理者还应该优化会议流程，以便更快速地完成共识和决策。为了压缩非必要会议时间，管理者可以采取一些有效措施，比如减少会议间的空闲时间，设置明确的议题时间限制，鼓励参会人员提前准备和积极发言，以确保会议高效有序地进行。其也需要时刻注意会议的实际效果，并对会议进行后评估。通过对会议的效果和产出进行评估，管理者可以发现并改进会议中存在的问题，从而进一步压缩非必要的会议时间，提高工作效率。

（三）善用时间管理工具

第一，电子日程表和提醒工具是酒店管理者重要的时间管理利器。现代的电子日程表软件如 Google Calendar、Outlook Calendar 等，能够帮助管理者清晰地记录和安排工作日程，设置提醒功能，及时提醒重要事件和任务的开始和截止时间，降低遗漏的风险，提高工作效率。

第二，任务管理工具也是酒店管理者善用的时间管理工具之一。例如，Trello、Asana 等在线任务管理平台，能够帮助管理者合理分配任务，设定任务优先级，并根据工作进度随时进行更新和调整，确保任务按时完成，有序推进。

第三，会议管理工具对于酒店管理者有效地组织和管理各类会议至关重要。视频会议工具如 Zoom、Teams 等，不仅能够简化参与者的交通时间和成本，还可多方面协同办公，增加沟通的高效性。

第四，可以借用手机、平板等移动设备并结合各种工作办公应用如微信、企业微信、钉钉等，管理者可及时处理紧急事务，随时随地进行工作交流、决策和审批，提升了工作的灵活性和高效性^[3]。也能进行远程跟踪工作进展，全面了解酒店运营状况。

第五，时间追踪工具可以帮助酒店管理者了解工作花费的实际情况，发现时间的浪费和低效行为。例如，RescueTime 等工具可实时追踪电脑和手机的使用情况，为管理者提供关于工作时间利用的数据反馈，并提供个人时间管理的改进建议。

三、酒店管理者在时间管理中面临的问题及应对策略

（一）多任务处理与优先级管理

酒店管理者在日常工作中常常面临多任务处理和优先级管理的挑战，这需要他们制定有效的时间管理策略

以解决这些问题。首先,多任务处理可能导致管理者分散注意力,影响工作效率。为了应对这一问题,管理者需要采取有力措施,例如合理安排工作日程,明确各项任务的优先级,并根据实际情况进行灵活调整。其次,管理者可以考虑委派任务给团队成员,充分发挥团队的协作效能,让每个成员专注于自己擅长的领域,提高工作效率。

管理者需要明确区分紧急任务和重要任务,并对任务进行分类和排序,以便在有限的时间内集中精力解决最紧迫和最重要的事务。为了更好地应对这一问题,管理者可以制定详细的任务清单,对每项任务进行评估和排序,制定合理的工作计划,从而使工作更加有序,高效地进行。

(二) 应急事件处理的时间分配

应对突发事件所需的时间和精力会对原有的工作计划产生较大的影响,因此需要制定有效的时间管理策略来处理这些问题。管理者需要建立应急响应机制。这包括明确各类可能出现的应急事件类型,为不同类型的事件制定相应的处理流程和方案,并配置相应的紧急处理设备或工具。通过有效的应急响应机制,管理者能够在突发事件发生时迅速做出反应,减少事件造成的时间浪费和不良影响。

对于突发事件的时间分配,管理者需要合理评估事件的紧急程度和重要性。根据事件的性质和客观情况,确定事件的处理优先级,确保将时间和精力优先投入到最紧急和最重要的事务上^[4]。同时,还需要对处理突发事件所需的时间进行合理估计,并在原有工作计划中留有灵活调整的空间。管理者还需要养成灵活、高效的应急工作态度。在应对突发事件时,需要快速反应,果断处理,并及时调动团队资源,协同处理。在此过程中,管理者需要临时调整自己的工作重点和时间分配,确保应急事件能够得到及时有效地处理,同时最大限度地减少对其他正常工作的干扰。还倡导其定期开展应急演练也是提高管理者在应急事件处理中时间分配效率的重要手段。通过定期模拟各种应急情况,管理者可以更好地了解应对应急事件所需的时间和资源,找出漏洞并加以改进,从而提升处理事件的效率和质量。除此之外,管理者需要对已处理的应急事件进行总结和评估,以求得到更完善的应对策略。通过对每次应急事件的处理情况进行总结分析,管理者可以发现不足之处,进一步改进和完善应急响应预案,提高对应急事件的处理效率。

(三) 建立自律与规律的工作习惯

在酒店管理这个高度复杂、多元化的工作环境中,

管理者需要具备自我管理和规律化工作的能力,以提高工作效率,确保酒店运营的顺利进行。管理者可以通过工作计划来建立自律的工作习惯。包括设定每日、每周、每月的工作目标和计划,明确各项工作任务的时间节点和重要性,并根据实际情况进行不断调整和完善。在制定工作计划的过程中,管理者需要考虑到操作的合理性和可操作性,确保工作计划符合实际情况,并能够得到全体员工的理解与支持。

管理者需要养成良好的规律工作习惯,包括固定的工作时间、休息时间和锻炼时间等。通过遵守固定的工作时间安排,在规定的时间内高效完成工作任务,同时保证足够的休息和锻炼时间,可以有效减轻工作压力,提升工作效率和工作质量。还应该注意合理安排工作和休息的节奏^[5]。在工作的紧张时期,要根据工作任务的紧迫程度和自身的精力状态,灵活调整工作强度,适时调整休息时间和工作节奏,以保持良好的工作状态。其还需要有能力激励自己,保持积极的工作态度,同时也要有能力自我约束,抵制各种诱惑和干扰,保持专注和高效地完成工作任务。并且管理者应该不断学习行业新知识和新技能,并不断反思自己的工作方式和方法,不断提高自己的工作水平,以更好地适应酒店行业的发展变化。

四、结语

酒店管理者在不断变化的市场环境中,需要全面发挥领导者作用、加强团队建设与激励、积极推动变革与创新。同时,有效的时间管理策略也是其工作成功的关键。建立自律与规律的工作习惯、善用时间管理工具,以及应对多任务处理、应急事件处理等问题的能力,将有助于提升酒店管理者的工作表现,推动酒店业务持续稳健发展。

参考文献

- [1] 刘晓霞,郭小雯,张佳慧等.酒店管理者“倒三角”式服务意识培养问题研究[J].中国集体经济,2022(09):62-63.
- [2] ILYINA K. 酒店管理者的平衡胜任特征模型[D].海南大学,2020.
- [3] 丁松.酒店管理者能力提升途径的分析[J].中外企业家,2020(05):125.
- [4] 龚笑.浅谈如何成为一名优秀的酒店管理者[J].中国市场,2018(22):94-95+106.
- [5] 张丹,谢朝武.酒店管理者与员工行为交互研究述评[J].乐山师范学院学报,2017,32(02):58-65+114.