

浅谈提高吐鲁番酒店入住率的应对措施

王艳玲

(新疆吐鲁番地区中等职业技术学校 新疆吐鲁番 838000)

摘 要:本文以著名旅游景区——新疆吐鲁番市旅游数据资料为依据,针对旅游季节较强的特点,积极查找根源,分析酒店入住率较低的因素,从外因和内因分别阐述了不利于提高酒店入住率的因素,指出内因同质现象严重,酒店硬件软件提升层次的观点,并有针对性地提出了提升酒店层次,创民族品牌,依托资源优势,加大合作,签定长期合作协议的应对措施。

关键词:酒店;入住率;措施

酒店入住率的高低也是衡量酒店经营效益的重要指标之一,是衡量酒店销售营业额的重要依据。旅游服务行业是酒店的重要组成部分,酒店业发展与吐鲁番的旅游业的发展密切相关。以 2011 年春节黄金周期间数据为例,吐鲁番地区接待游客 6321 人次,星级酒店接待游客为 3641 人次,酒店接待人数仅占总游客的 57.60%。由此可见,酒店的入住率相对较低。酒店接待人数的高低,直接影响着酒店的经济效益和在同行业竞争中的地位。

一、现有酒店外因的分析

(一)独特的旅游资源

目前,有国家 5A 级景区 1 处,4A 级景区 1 处,3A 级景区 6 处,国家级重点文物保护单位 9 处,自治区文物保护单位 32 处。据资料统计 2011 年 1-11 月,实现营业收入 4209 万元,利润总额 1525 万元。以其独特的自然资源和人文资源而著称。

(二)辖区内流动人口较少

一是辖区内人口数量少,是酒店的不利因素。二是吐鲁番作为知名的旅游城市,酒店的消费群体还应来自旅游观光的客人。由于自然资源的特点,吐鲁番旅游季节性较强,夏、秋季节旅游是则吐鲁番的高峰期,入住率相对较高,市场需求呈现的是供大于求,而春、冬季入住率相对较低,营销呈现的是供过于求的据局面,各酒店的空置房闲置相应较多,因此,季节性旅游是困扰酒店入住率能否提高的重要因素。

(三)游客逗留时间较短

吐鲁番虽属新疆的旅游名城,知名度较高。一是各景点之间距离较近,相对集中,游客缩短了旅游的行程。二是有酒店外因环境的分析。就目前就资源分析来看,吐鲁番的旅游资源只是简单的、初级的开发,旅游资源的利用率低,加之景点本身文化品位开发不足,大部分游客的日程安排仅限于一日游,是导致酒店的入住率不高的主要诱因。

二、酒店的内在因主要有

据地区旅游局的统计资料报道,目前星级酒店的数量达到了 19 家。其中五星级 1 家,四星级 2 家,三星级包括民俗家访点,共计 74 家。就其内因表现呈现一下特点:

(一)同质现象严重,酒店硬件软件有待于提高

酒店的服务质量来源于两方面,一是酒店的设施。二是员工的服务质量。目前,三星级以下的酒店近 90%。从经营形式都属个体承包经营范围,同质现象较为严重,服务项目都接近雷同。为降低自身的成本,在规模和设施上尽可能维持原有的规模和设施,室内设施配备相对滞后,聘用的员工大都是家族成员或为未经过专业培训上岗的社会闲散人员等;在资产投入及员工专业技能培训等方面都无法与四五星级的酒店相媲美,是导致酒店服务质量一直持续不前的内在原因。

(二)营销品种单一,特色单调

现有三星以下的宾馆,营销的品种单一,同类产品价格在价格、质

量上差异不大,住宿仅限于住宿和早餐的供应,服务缺乏特色及人性化的服务。通过市场调研对消费层次和需求呈现出多元化的趋势。如:对团体游、自驾游、家庭游、背包客等,不仅对住宿条件有所提高,而且对个性特特色需求较高。

酒店宾馆业要对消费者进行详细的市场细分,要以游客的需求为目标,以客人满意度为目的,以服务多品种及自身的特色来满足不同消费层次的需要,实现服务目标多元化,最终赢得回头客。

二、应对措施

酒店入住率的高低与酒店自身的品牌、价格、服务等有关外,还与城市大环境有关,与周边的商业、环境和旅游资源的配套更有着紧密的联系。如何让酒店在竞争中优化自己的优势,是提高入住率的主要措施。

(一)提升酒店层次,提高知名度

酒店提升星级,能使酒店在软硬件上都得到整体提高,形成以提促建、以评促改的局面。通过积极申报、审批会使酒店在软、硬件上都会得到质的飞跃。从吐鲁番现有酒店的星级数量与新疆著名的旅游景区酒店的星级数量还有很大的差距,加之酒店星级的全面提升加之网络广告媒体平台的宣传,酒店的知名度也得到提高。

(二)区域民族风情,创民族品牌

全地区维吾尔族人口数为 467040 (万),占总人口数的 74.98%,民族特色较为浓郁。目前,吐鲁番旅游城市的酒店宾馆业在外部和室内装潢依然以现代简约型装修为主,多数酒店在装潢和服务特色上,未能展现出旅游城市人文资源的特色,使客人缺乏吸引力。作为旅游城市的酒店宾馆业要从突出本地民族的特色装潢及服务模式上寻求突破口,以依赖民族自身品牌意识为契机,打造区域民族异域风情服务的特色,吸引游客留宿。

(三)依托资源优势,签定长期合作协议

要以依其资源优势,大力依托地区旅游局、旅行社扩大酒店的知名度,建立长期的合作关系,对留宿的客人要进行市场细分,区分商务会议、旅游团体等消费群体的要求,明确酒店的定位,积极打造自身优势,扩大市场占有率,达到共赢互利,争取签订长期合作协议,提高酒店入住率。

吐鲁番酒店、餐饮业是旅游城市的服务窗口,服务的质量和特色是提高入住率的重要条件,相信只要确定目标,定位准确,注重提高自身的品牌和服务质量并依托旅游业的优势,提高酒店的知名度,酒店的入住率就会得到有效的提高。

参考文献:

- [1] 吐鲁番地区旅游局 2011 工作总结及 2012 年工作要点。
- [2] 吐鲁番地区旅游业发展第十二个五年规划。
- [3] <http://wenku.baidu.com/view/9c38920790c69ec3d5bb7582.html>