

新形势下酒店人力资源管理

费丽娜

四川公路桥梁建设集团有限公司铁路工程分公司, 四川 成都 610000

[摘要]酒店是服务业的重要组成部分,其核心竞争力越来越依赖于高质量的人力资源管理。随着消费者消费体验的升级,传统的酒店人力资源管理模式已难以适应社会经济的发展。文中基于基层实践,从招聘体系、人员流失控制、劳动关系管理、入职培训四大模块,探讨新形势下酒店人力资源管理创新路径,融入现代技术方法,以期提升酒店员工的流失率,确保星级酒店在激烈的市场环境中保持竞争优势,实现酒店的高质量、持续发展。

[关键词]新形势;酒店人力资源管理;流失率控制;数字化转型;基层管理实践

DOI: 10.33142/mem.v6i6.18480

中图分类号: F719

文献标识码: A

Hotel Human Resource Management under the New Situation

FEI Lina

Railway Engineering of Branch of Sichuan Highway and Bridge Construction Group Co., Ltd., Chengdu, Sichuan, 610000, China

Abstract: Hotels are an important component of the service industry, and their core competitiveness increasingly relies on high-quality human resource management. With the upgrading of consumer experience, the traditional hotel human resource management model is no longer able to adapt to the development of the social economy. Based on grassroots practice, this article explores the innovative path of hotel human resource management under the new situation from four modules: recruitment system, personnel turnover control, labor relations management, and induction programs. It integrates modern technological methods to improve the turnover rate of hotel employees, ensure that star rated hotels maintain a competitive advantage in the fierce market environment, and achieve high-quality and sustainable development of hotels.

Keywords: new situation; hotel human resource management; loss rate control; digital transformation; grassroots management practice

引言

近年来,随着旅游业的快速发展,消费者需求日益多样化,人力资源管理成为酒店提升竞争力的关键^[1]。2025年行业数据显示,酒店业人才流失率持续攀升至 25%~30%,新生代员工占比突破 60%,客源结构呈现多元化、个性化、即时化特征^[2]。本课题将聚焦行业变革中的管理痛点,探索人力资源创新实践的路径与方法,为酒店稳定运营提供了人力保障。

1 新形势下酒店人力资源管理的核心挑战

行业共性挑战:受假期、季节以及企业项目周期等相关因素的影响,酒店的客流量形成“旺季用工荒、淡季人力冗余”的潮汐式需求^[3]。传统的招聘方式周期比较长,难以满足旺季临时用工需求,淡季又浪费人力成本,如某酒店旺季招聘不及时致投诉率上升;其次,酒店基层员工主要以年轻人为主,加之员工抗压能力弱、夜班频繁,工作强度大等原因,基层员工的月流失率较高。另一方面,倒班等用工模式存在复杂合规问题,劳动纠纷多,企业附属酒店易忽视子公司属性增加用工风险;多数酒店管理方式传统,事务性工作占比高,HR 难聚焦战略工作,且员工对数字化工具接受度不一,制约管理效率提升。酒店倒班、弹性用工模式存在综合工时、夜班补贴等合规问题,劳动纠纷超 60%,主要是因加班费计算、制度适用不当

因素所致。多数酒店仍用传统管理方式,事务性工作占比高,管理人员将大量的时间与精力消耗在排班、算薪等重复劳动过程中。且员工对数字化工具接受度不一,部分老员工对于线上培训、智能考勤方式存在一些抵触情绪,均会影响酒店管理的效率。

2 新形势下酒店人力资源管理的创新实践

2.1 多元协同招聘体系优化:精准匹配双重服务需求

结合酒店服务对象双重性与用工弹性需求,构建多元招聘体系,在招聘岗位招聘人员近 100 人,人岗匹配度超 92%。具体举措如下:

(1) 拓展精准招聘渠道矩阵

线下招聘主要通过内部推荐(占比 35%,设奖励机制),从而降低招聘成本,缩短招聘周期的时长;与当地的职校建立合作机制,定向输送酒店餐饮服务、客房服务等专业学科的学生,缓解基层缺口。线上搭建数字化平台,对接智联招聘、boss 直聘,设核心维度,包括企业认同度、抗压能力以及服务意识等,借助 Ai 技术进行筛选,进而缩短招聘的初筛时间,满足潮汐式的用工需求。招聘渠道见图 1。

(2) 构建差异化招聘标准与流程

针对不同岗位制定“能力素质模型”,侧重考核点不同;创新“场景化面试”,直观评估实操能力,确保适配

酒店双重服务需求。

(3) 数据驱动的招聘需求预判

基于多因素建立简易模型，提前 1-2 个月制定计划。如预判项目高峰，提前完成招聘培训，从而降低高峰期客户的投诉率。

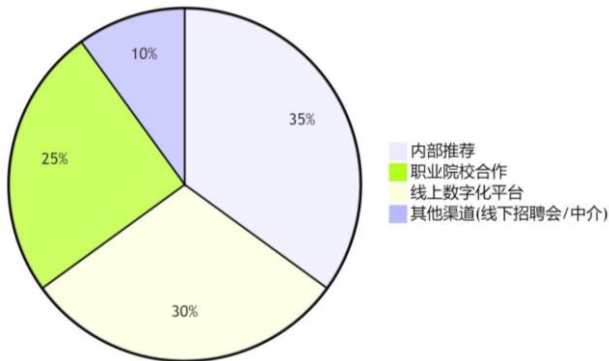


图 1 招聘渠道

2.2 全周期员工保留机制：实现 5%低流失率管控

在酒店领域中，高员工流失率是严重困扰企业发展的痛点问题，为了有效应对这一挑战，本文研究通过制定一系列的全周期员工保留机制近三年员工流失率稳定在 5% 以内，具体如下：

(1) 优化入职体验，筑牢留存基础

在新员工入职初期，为了使其能够更快更好地融入工作环境，推行“1+1”导师制，安排一位资深的工作人员带领一位新员工，由资深工作人员为新员工提供全方面的帮助与指导，对于新员工在日常生活中遇到的困惑或难题，及时从导师那获取解答。与此同时，注重与新员工的沟通交流，通过定期组织座谈会，了解员工在入职初期的感受与需求，对于他们所遇到的问题及时给予相应的解决方案，通过融入人文关怀，让员工可以深切感受到酒店的关注与重视，提高新员工试用期留存率。

(2) 构建弹性薪酬激励体系

为了可以调动员工工作的积极性，制定科学合理的激励性的薪酬福利体系。首先建立客观的客户评价机制，收集客户对于员工的专业能力，服务态度等方面的信息，并将客户的评价与员工的绩效工资相结合，通过此做法可以使员工更加积极的服务于客户。同时设置夜班补贴，作为对员工特殊工作情况的补偿与关怀，根据员工的业绩成果、工作表现、团队协作等方面的情况设立每季度奖项、技能津贴。实施后提高员工的满意度，降低核心岗位主动离职率。

(3) 搭建清晰的职业发展通道

在管理路径方面，为了满足员工的职业发展需求，设立了“管理+技术”双重的职业发展路径，首先对于晋升条件进行清晰的界定，另外为了保持公平、公正、公开的竞争环境，定期组织内部竞聘。考虑到旺季时酒店的人力需求以及酒店业务的多元化特点，定期组织员工参加技能

培训活动，通过实施跨岗位技能的融合与培养，增强员工的专业技能水平，使员工可以胜任更多类型的工作任务，同时有助于提高人力的利用率。

表 1 各层级的晋升条件

发展路径	层级序列	核心晋升条件
管理岗	基层员工→主管	入职满 2 年，具备基础管理能力
	主管→部门经理	担任主管满 3 年，具备独立部门运营能力
	部门经理→更高层级	具备战略规划与资源整合能力
技术岗	初级技工→中级技工	入职满 1 年，掌握岗位核心技能
	中级技工→高级技工	担任中级技工满 2 年，具备技能革新能力
	高级技工→技术主管	担任高级技工满 3 年，具备带教与技术指导能力
	技术主管→技术专家	担任技术主管满 5 年，具备行业前沿技术认知

(4) 强化文化融合与人文关怀

为了全方位提高员工的归属感与认同感，定期举办丰富多样的团建活动，例如团队竞赛、主题派对等。同时定期组织进行企业文化宣贯会，使企业文化可以融入到员工的日常工作中以及行为准则之中。重视员工的身体健康，定期组织员工参加体检，为员工提供免费且舒适的食宿环境，配备齐全的生活设施，在员工生日时送上福利与祝福，进一步增强员工对酒店的情感依赖。需与员工进行沟通交流，提供个性化的心理干预方案，使其能够以更加积极热情的态度投入到日常工作中。

作为基层人力资源管理者，在人力资源管理的每一项具体事务中始终遵循“合规为先、人性为本”奉为工作的核心准则，在劳动合同签订环节构建起公平、公正、透明的契约关系，控制劳动争议发生率。具体举措如下：

(5) 规范规章制度与合同管理

结合酒店的实际情况、《劳动合同法》、人员配置特点制定全面、细致且具有高度可操作性规范规章制，广泛征求职工代表的意见和建议，在经职工代表讨论公示后执行，规避合规风险。在劳动合同管理方面，明确要求新员工入职之日起 30 日内必须完成劳动合同的签订工作，结合酒店行业特点明确核心条款，为每一位员工建立台账跟踪，既规避了酒店在劳动用工方面的合规风险，又可以提高合同签订与续签率。

(6) 优化考勤与排班管理

在酒店行业精细化管理中引入智能考勤系统，优化人力资源管理效能，适配多班次需求，通过借助智能考勤系统实现自动记录数据，防止因人为疏忽、记录错误而造成的考勤误差。在日常排班中采用“智能排班+员工意愿”相结合的模式，运用先进的算法模型预测酒店的业务，同时尊重员工的生活需求对初步排班计划进行优化调整。同时，在酒店人力资源管理方面重视加班费的核算与支付，

依托智能考勤系统记录的准确考勤数据准确核算员工的加班费,在法定节日严格按照国家法律法规的规定按照三倍的工资进行支付。

3 体系化入职培训升级:提升员工适配能力

为助力新员工快速精准掌握岗位技能,适应酒店工作环境,结合酒店服务双重性与岗位差异需求构建入职培训体系,组织培训达到 50 场,覆盖人员 200 人次,具体如下:

(1) 构建模块化培训内容体系

基于新员工的岗位特性以及酒店运营的实际需求为依据,构建了涵盖企业文化、基础技能、服务意识、应急处理四大模块培训内容,培训过程中通过讲解酒店的发展历经、经营理念、核心价值观以及服务宗旨,能够使员工深入理解企业品牌的内涵与文化底蕴。基于员工的岗位工作要求,开展全面的技能培训。

(2) 创新场景化与数字化培训方式

为了提高培训效果,采用多元化的培训方式,通过提供在线学习平台,使新员工能够随时随地的学习相关理论知识,包括安全知识、服务规范等。同时专业导师的现场指导与示范讲解,可以提高新员工的专业技能。

(3) 完善培训反馈机制

在培训结束之后,安排学生参加理论考试与实操考试,以此来检验培训效果,提高新员工对于培训内容的实际应用能力,上岗后持续进行跟踪辅导。基于员工在工作中存在的表现以及所遇到的问题,及时提供帮助,经培训员工的首月服务差错率降低。

4 新形势下酒店人力资源管理的发展建议

(1) 深化数字化转型,构建一体化 HR 管理生态

酒店应突破单一模块数字化局限,加大投入一体化 HR SaaS 解决方案,实现聘入职到离职全生命周期数字化管控。整合假期管理、组织人事、薪酬核算等模块,实现业务系统与人力资源数据的互通与互享。通过移动端高效完成信息的采集、提交材料以及手册签收等相关流程,尽可能的减少繁琐的程序,完善入职流程。构建用工需求预测、人员流动率预警为制定招聘计划、合理调配人力资源提供科学的数据支撑。同时,对于老员工难以适应数字化的难题,开展 1 对 1 培训,耐心讲解操作规范,消除转型阻力。

(2) 推动用工模式多元化,构建弹性人才供给体系

针对酒店潮汐式用工需求,在“核心+弹性员工”基础上拓展多元用工;构建内部技能共享平台,形成弹性人才库,旺季跨岗调配提升人力利用率超 30%;深化与人力机构合作,用模块化、项目制用工匹配临时需求。优化弹性用工管理机制,明确核心条款,数字化系统保障合规。与本地职校开展“订单式培养”,通过校园招聘这一重要途径选拔专业潜力突出,综合素质优异的学生,能够参与到酒店项目管理工作,与各大高校建立长期稳定的合作

关系,依据酒店的项目规划以及人才需求为大学生提供实训、实习的机会^[4-5]。

(3) 强化全周期员工体验管理,构建共生发展关系

在新时代发展格局下,员工体验是酒店人才保留的核心竞争力,酒店应该顺应时代的发展,实现从“管理型”向“服务型”模式的深刻转型。入职阶段,以不同岗位的工作职责与技能需求为依据优化培训流程,并用“入职大礼包”“导师带教+岗位适配测试”,帮助新员工尽快融入工作环境。在职阶段,改善工作环境,增设硬件条件,如员工食堂、休息室等,保障夜班员工的休息;依不同年龄段设计激励方案,对于资深的员工,设立岗位津贴;对于新生代的员工,设置技能提升奖励等,新生代重发展趣味,同时定期收集员工的意见,并在 3 日内解决员工的问题。离职阶段,规范开展面谈流程,挖掘出员工离职的相关原因,并改进管理策略,建人才库,返聘优秀离职员工降成本。

(4) 加强跨界学习与资源整合,提升管理专业能级

酒店人力资源管理者要打破行业壁垒,借鉴其他行业理念工具:从互联网学习用户思维与数字化运营,优化员工体验;从连锁零售业学习标准化用工管理;从制造业引入精益管理,提升管理效率。同时拓宽合作渠道,与同类型企业附属酒店建联盟共享资源;与专业机构合作掌握行业动态;引入外部资源开展核心岗位专项培训。

(5) 聚焦双文化融合,构建特色企业文化体系

酒店要精准找到母公司文化与酒店服务文化的契合点并融合落地。以 XX 酒店为例,将“工匠精神”转化为精细化服务标准,制定规范并开展相关评选活动。搭建多元文化传播载体:建线下阵地展示文化亮点;开展主题月活动强化认同;将文化要求融入员工考核。同时,酒店除了制度层面的革新,同时需要采取全方位的策略,推动人力资源管理工作进行深入分析与优化。通过策划并举办丰富多元的活动深度加强企业文化建设,营造团结协作、积极向上的企业氛围,增强员工归属感,激发员工的工作热情。

(6) 强化职业健康与安全管理,筑牢员工保障底线

酒店倒班频繁、劳动强度大,易致员工职业倦怠与健康问题。酒店应完善职业健康安全管理体系,优化环境与劳动保护,为岗位配防护用品、定期检修设备;关注员工的身心健康,组织体检,设“情绪疏导室”提供心理服务;规范劳动强度,用数字化系统控制加班时长,为特殊岗位制定轮班制;加强相关培训,提升员工自我保护与应急能力,营造安全健康氛围。

(7) 建立绩效管理和考核评价体系,加强双向沟通

在酒店人力管理方面,构建严谨完备、科学合理的绩效管理以及考核评级体系,绩效考核指标应该兼顾量化与质性的双重维度。量化的业绩指标主要包括客户的满意度评分,销售额等关键要素。非量化的软性指标主要包括

服务意识、创新能力、团队协作精神,通过加强完善多元化的评估体系对员工的日常工作表现进行精准而全面的评估。此外,绩效的考核评估过程始终要秉承公开透明的原则,做到每一环节都有据可查,清晰明了。

5 结论

随着社会经济的发展,消费者需求个性化、多元化的背景下,酒店也应该顺应时代的发展,积极创新人力资源管理模式,确保在当下激烈的市场竞争环境中可以站稳脚跟。未来需要充分利用人工智能云计算等智能技术手段,推动人力资源管理的智能化转型,推动酒店的持续、快速、高质量发展。

[参考文献]

- [1]刘陈姣.员工流动对星级酒店人力资源管理的影响[J].现代企业文化,2024(19):146-148.
- [2]陈子超.酒店人力资源管理提升绩效考核的策略分析[J].全国流通经济,2022(34):71-74.
- [3]刘敏.试论高星级酒店人力资源管理存在的问题与解决措施[J].内蒙古煤炭经济,2021(16):94-95.
- [4]吕江.酒店人力资源管理现状问题及对策研究[J].纳税,2018(16):56-58.
- [5]佟程程.沈阳星级酒店人力资源管理问题研究[J].考试周刊,2017(54):30-32.
- 作者简介:费丽娜(1988.5—),毕业院校:西南财经大学,所学专业:人力资源管理,当前就职单位:四川公路桥梁建设集团有限公司铁路工程分公司,职称级别:中级。