

三星级酒店业人才流失问题及对策研究

陈瑶

(正德职业技术学院 江苏 南京 211100)

【摘要】近年来国内酒店业发展迅猛,酒店行业对社会的贡献日益增大,但经济和社会的发展给了管理人才更广阔的择业空间,使得酒店业人才流失率高。人才流失的原因主要有人才自身和酒店内部、外部三个方面。本文通过酒店业人才流失问题作了深入的分析,提出并寻找有效的对策,控制人才流失的措施,来增强酒店的核心竞争力。

【关键词】酒店业;人才流失;原因;对策

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2020.09.652

一、酒店业人才流失现状及原因

1.1 酒店业人才流失现状

自改革开放以来,酒店业得到了飞速发展,成为国民经济中发展最快的行业之一,也是率先与国际接轨的行业之一。但是随着旅游酒店业的蓬勃发展和竞争的不断激烈,员工流失现象越来越严重,给酒店带来了极大的不利。管理者通过对应聘者的性格、兴趣爱好、价值观、个人职业发展目标进行全面的了解,最后选择符合岗位要求和酒店长远发展目标的人才。流失率是指一定时期内从业人员的调入、调出之和与从业人员平均数之比。在其他行业,正常的人员流动率一般在5%-10%,旅游饭店业最适合的流失率在8%左右,然而中国旅游协会人才培训开发中心对全国二至三星级的酒店进行的一项调查显示,旅游饭店人员流失率达到23.59%,部分酒店人才甚至高达40%。

中国酒店业的快速发展,加剧了酒店人才的供需矛盾。酒店的人事管理制度存在一定的僵化性。酒店仍然遵循大学生与职高生同一跑线的做法而且提升制度并不倾斜大学生,使他们产生心理上的不平衡,因此一有机会就纷纷跳槽,而且酒店对人才规划缺乏长远观念,对所需大学生员工岗位缺少正确的设计和分析,所以一线员工流失最为频繁。随着经济的发展,以及国外市场的不断冲击,我国酒店服务业人员的流失还有继续扩大的趋势。

1.2 酒店业人才流失的原因

1.2.1 人才自身原因

1. 年轻一代性格影响

年轻一代的人都是刚刚走上工作阶段,普遍都很浮躁,认为读了三、四年大学认为有了一定的理论知识,眼高手低,一山望过一山高,总想着有更好的发展,不甘于从底层工作者。殊不知,在酒店工作,只有熟练并掌握了基层工作的程序及技巧才可以担任管理层,因此越来越少的人愿意留着酒店行业。

2. 寻求更高的劳动报酬

酒店员工的工资水平普遍低于高新技术行业员工的工资水平,酒店的员工为了寻求更高的报酬,则选择跳槽。还有一些外资酒店企业工资普遍高于国企性质的酒店,有能力的员工但凡有机会就会跳到外资企业。

1.2.2 酒店内部原因

1. 酒店管理制度不完善

在酒店中管理制度不完善,协调员工关系和员工与管理者关系不到位,很容易造成不满情绪,造成员工目标不明确,员工普遍感受尽管自己努力的工作,但是有些管理者依旧说“酒店经营状况不好,效益不佳”,变成员工失去了努力的反向。失去目标也就失去了工作的动力、热情、主动性,员工感到很茫然,也就会选择离开。

2. 薪酬低

相对于酒店企业员工来讲,这种相对工资水平是过低的,特别是一些基层员工,他们做的是最辛苦的工作,可拿到的薪酬却几乎是最低的。在我国的酒店业中,不同规模、档次与经济类型的酒店之间及酒店与其他行业间的薪酬差距是客观存在的。许多员工把酒店支付给自己的报酬高低作为衡量自己价值的标尺。通过薪酬在一定的程度上打击了员工的工作热情,动摇了从事酒店业的信心,致使人才流失情况加重。

3. 劳动强度大,工作机械化

酒店的职业特点决定了其工作的强度高,工作时间长,工作没有常规性,非常辛苦,一线员工实行三班制,一般女性居多,经常需要熬夜上夜班,对身体伤害大。即使是管理人员也没有正常的休息时间,一切都必须以顾客为中心。酒店又不能提供适当的休息场所,为降低成本,大多数酒店为员工提供的是多人共住的集体宿舍,这样休息的员工又会受到一些倒夜班的员工的影响。酒店还存在“一个萝卜一个坑”的现象,使得缺人时要加班,工作强度大。另外员工每一天重复做着同样的工作,员工容易对长期的繁重服务工作产生厌倦。

1.2.3 社会原因

酒店业属于服务性行业,这种直接使顾客获得享受的服务使得人们的观念一直停留在“伺候人”的层面上,把员工尽职的满足客人需求的行为看成是“低三下四”的表现,是一种下等人的工作。从酒店的招人方面来看,一线员工的门槛低,几乎没有什么学历要求,这使得酒店鱼龙混杂,是一个社会的缩影。另一方面,在城市居民普遍为独生子女的背景下,这种职业偏见的影响日益加大众多年轻人不看好酒店行业,大学生更是如此,不甘心于让自己的孩子只到酒店去做服务员。那些高校的实习生的家长出于自身的面子等原因,也会反对自己的孩子进入酒店实习,那些本身具有管理理论知识的人才就这样被埋没了,或是流入其他行业。

二、解决酒店业人才流失的对策

2.1 完善薪酬福利体系

当员工的付出与所得到的回报严重的不成比例,员工必然跳槽。所以薪酬是影

响酒店行业员工流失的最主要的因素,这也是需要引起管理者的高度重视。合理的调整薪酬结构,对酒店的实际情况及岗位要求进行合理设计,公平性的同时又能体现出竞争性,这样才能激发员工的积极性,让员工通过薪酬得到一种价值的体现。酒店一个完整的薪酬结构应该从以下几方面入手。

第一,切实的提高员工的薪酬福利水平。主要通过工资来实现的,员工所获得的薪酬数额至少能够保障员工及其家庭生活发展的需要,这种保障作用有助于员工获得工作的安全感,发挥工作积极性。

第二,大中型酒店行业可建立宽带薪酬和团队薪酬制度,宽带薪酬是指组织将原来相对较多的薪酬等级进行压缩合并,形成数量较少的几个级别,并同时将一个薪酬级别所对应的薪酬浮动范围拉大,从而形成一种新的薪酬管理体制。由于酒店行业员工晋升空间不大,实施宽带薪酬后,可以将员工的注意力从岗位晋升转到个人能力的提高上来,个人薪酬的提高可以根据提高员工工作能力来实现,员工只要不断努力,改善自己的绩效,就可以获得与上一级管理员工差不多的薪水,从而在一定程度上增强员工队伍的稳定性。另外,对一线部门还可以实行团队薪酬制,根据部门的经济效益,按照部门的编制而不是实有员工数发放工资总额,由部门实行二次分配,能解决在职工分担空缺岗位工作带来的工资分配不公平的问题。

2.2 营造良好的企业文化

塑造良好的企业文化氛围最根本的就在于培育企业精神。颇具个性的企业精神、形同凝聚全体员工黏合剂,是塑造良好奇特形象的恒定的、持久的动力源。特别是针对下属的管理方式,要倡导“以人为本”为中的管理理念,做到关心员工、关爱员工、尊重员工,使员工把公司当成自己的家,企业也要心系员工。

第一,激励作用。“以人为本”是酒店企业文化注重研究的因素。因为酒店所提供的服务是人际之间的面对面服务,所以员工是酒店最宝贵的资源和财富,酒店企业文化强调最大限度的尊重每一位员工,相信每一位员工,凡事都以职工的共同价值观念为尺度,这样能最大限度地激发职工的积极性和创造性。

第二,协调作用。酒店企业文化的形成对企业职工有凝聚、激励作用,从而形成共同的价值观念。因此,对许多问题的认识大家都趋于一致,这样增强了他们相互之间的信任、相互交流和沟通,从而使酒店的各项活动更加顺畅协调。

第三,约束作用。酒店企业在运行过程中通过各项规章制度来约束员工的行为,而这个约束是强制性的外在约束,而人的行为是受其思想支配的,因此,对员工行为约束力除外在约束,更重要的是内在约束,使其成为自觉的行为,而内在的约束就是通过酒店企业文化来实现,形成自觉的自我约束,从而实现外部约束和自我约束的统一。

第四,塑造形象作用。随着经济的迅猛发展,企业要想在激烈的竞争中脱颖而出,根本的出路在于创新企业文化,从而塑造良好的企业形象。良好的企业形象是一个企业经济实力的体现和象征,能促进企业在市场中的知名度,增强企业的竞争力,使企业占领市场,进而提高经济效益和社会效益。

2.3 制定吸引人才策略

2.3.1 开展丰富的培训机会

人有各种各样的需求的,可以根据人才自身的素质与经验,结合酒店内部的实际状况,依照酒店的目标策略,给人才设置挑战性的工作和职位,使其能够在工作中得到发展的空间。此外,酒店还必须为员工提供帮助员工发展的店内、店外、境内、外的各种培训。就目前情况看,酒店行业培训的总体质量不高,收效欠佳,其中原因很多,企业培训者未掌握正确的培训技巧是最重要的因素。一方面,通过培训,可以改变员工的工作态度,增长知识,增强技能,提高酒店运作效率,使酒店受益;另一方面,丰富的培训内容、众多的培训机会,可以让员工体会到酒店对他们的关心和重视。因此培训不仅是酒店和员工发展的重要途径,也是酒店对人才的吸引力和凝聚力所在,从酒店未来发展的角度看,培训跟上了,人才就具有连续性,凝聚力也会大大加强,从而有效地防范人才的流失。

2.3.2 采用各种形式,吸引人才

第一,从酒店内部选拔。

从酒店内部培养和选拔人才,是成本最低、效率最高、效果最好的方式。其具体做法很多。比如主管、经理的推荐,通过平时的考核等,但主要是要拥有一套系统的内部培养和选拔体系。中小型酒店由于条件的限制,它的选拔对象相对较少,所能投入的资金也相对少。所以培养的选拔的工作要有重点、有针对性。

第二,外部选聘

(1) 通过人才市场选聘。中小型酒店要树立信心,积极参与人才市场上的竞争,利用酒店所创造的条件,招聘适用人才

(2) 加强与高校联系合作,可以从中发掘酒店管理的高素质人才,比如签订定期的实习合作合同,进行订单式培养,这样就可以从高校中选拔高素质人员作为

管理后备力量。

2.4 加强与员工的沟通

重视酒店文化建设,努力营造一种酒店关心员工、员工热爱酒店的良好氛围。酒店除了在分配上尽量做到合理,在精神上不断给予鼓励,组织管理人员、优秀员工到其他省市高星级酒店参观考察,每年举行一次员工聚餐、员工生日聚餐或发放生日蛋糕,为外地员工提供宿舍,以增强员工的归宿感外,还要尊重员工,多和员工沟通,倾听他们的意见,关注他们的想法。这些做法使员工感到组织的关怀和温暖,从而增强员工对酒店稳步发展的信心。在快速发展的信息时代,酒店必须以积极的态度对待沟通,把管理沟通作为最重要的组成部分,必须借助各种手段进行内部沟通,使信息在酒店内部流畅起来,使员工在顾客导向、质量观念的指导下,充分发挥积极性、创造性和协作精神,以求实现酒店最终的经营目标达到“双赢”即提高收益的同时达到全面顾客满意。

2.5 创造和谐的氛围

培育良好的社会环境,这是增强企业凝聚力的重要手段。通过新闻媒体的正面宣传、报道,提高酒店员工的社会地位,对员工进行爱岗敬业无私奉献和团结协作精神教育,营造员工和酒店的利益共同体,使员工不受传统思想观念的影响,让社会和广大客人认识酒店员工、理解酒店员工,从而使酒店员工的个人价值得到认可,使酒店员工更加具有责任感、光荣感和自豪感。企业的每一位员工不仅希望有公平的工作氛围,同时也希望有一个自由开放的工作环境,给予员工一定自由度,放手让员工自主完成任务,让员工有充分发挥能力的空间,以自我实现为目标来工作,极大的焕发员工对工作的热情。和谐工作氛围能极大地提高员工的工作积极性,使每位员工都积极贡献力量,朝共同的组织目标努力,从而提高企业整体的工作效率。积极为员工营造和谐的氛围,才会缔造出企业强大的人文合力,使企业在

市场竞争中永存不败之势!

本文主要对酒店人才流失问题进行了研究,对当前酒店人才流失的原因和影响进行了剖析,提出了解决酒店人才流失的策略。当酒店企业发生严重的人才流失时,酒店的管理者要做的不仅是对个人的挽留,而且要把它上升到一个危机的高度来处理,降低企业的损失。并且应该把饭店人才的流失作为一个警钟和促进,加强整顿,改善管理,从源头上加以控制。择好人才、用好人才、留住人才永远是酒店企业生存与发展之本与不二法门。

参考文献

- [1]张娅,现代饭店人才流失现象分析及对策研究[J].天津大学管理学院学报,2006(6):18-25
- [2]易红兵,浅谈酒店员工流失的原因、不良影响及对策[J].中国商界2009(12)
- [3]吕军、曹文继,浅谈酒店员工流失的现状与原因(综合版)[J].2008(6)
- [4]刘继祥.饭店员工流失问题探源与对策研究[J].渤海大学旅游学院学报,2007(6)
- [5]欧阳丹.酒店人才流失的原因和对策[J].湖南城市学院学报,2006(4):258-389
- [6]朱瑞珍,蒋哈辉.我国中小企业管理的现状及对策[J].商场现代化,2006,(10)
- [7]马淑卿,魏晓露酒店人才流失与对策浅析[J]中国商贸2010(07)
- [8]周广鹏.饭店员工流动的因素及控制方法[J].商业研究,2004(10)
- [9]陈晓英.中小企业人才流失问题及对策[J].郑州航空工业管理学院学报,2006(04)

非物质文化遗产保护与现代生活

齐健

(陕西省延安市吴起县文化馆 陕西 吴起 717600)

[摘要]非物质文化遗产是古代人们的智慧结晶,也是人类文明的代表随着我国科学技术的不断发展和进步。人们的观念不断的提升和完善,对于非物质文化遗产的保护和认识也得到空前的提升。现代学者能够借助非物质文化遗产,了解古代人们的生活习俗,对于现阶段人类社会的发展有着积极的作用。随着经济全球化的迅速发展,许多外来文化涌入中国,很多人缺乏正确的文化价值观。针对以上问题,我国需要加强对非物质文化遗产的保护与传承,让我国更多的人了解一些优秀的非物质文化遗产,促进我国优秀传统文化的健康、可持续性发展。所以本文就以分析非物质文化遗产保护与现代生活进行分析和探究。

[关键词]非物质文化遗产;保护;现代生活;开发

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2020.09.653

文化遗产分为物质和非物质文化,为了保护珍贵的文化遗产,世界各国和联合国教科文组织做了大量工作,取得了良好效果,但是对非物质文化遗产的保护,仍然存在很多不足之处。因此,人们要加强数字化技术的应用,进而改善我国在数字化保护方面存在的不足。由于我国非物质文化遗产代表了我国古代劳动人民的先进生活理念和对艺术的追求和探索,在现阶段人们要不断的增强对非物质文化遗产保护和研究的动力。所以在非物质文化遗产保护中人们要增大对非物质文化遗产保护工作的投入意识,从而提高各项措施的完善度,确保非物质文化遗产能够得到有效的保护和研究。

一、非物质文化遗产利用保护的重要性

随着人类的发展和进步,许多文明形式在发展中不断的创新和演变。从古到今,随着人类文化底蕴的逐步深厚,人类对于物质的追求以及艺术的探索不断的创新和完善,通过人类文明的薪火相传才有了人类文化的创新和拓展。所以在现阶段人们从历史事件中也能轻易的看出人类的活动与社会的文明以及文明的完善是相互促进的。由于我国文化历史较为悠久,具有5000年的文明传承,所以在发展中具有众多的非物质文化遗产,这也是我国古代人民群众对美的追求以及实践的探索。我国人民要重视非物质文化遗产的保护和开发,尊重我国古代劳动人民的智慧结晶,合理的开发和利用非物质文化遗产,有助于更好的了解人类文明的发展和演变,对于现代生活起着积极的作用。

二、当前非物质文化遗产所面临的困境

(一) 社会土壤不利于非物质文化遗产的保护

在当前社会发展中,文化要依附于一定的社会基础,所以文化在发展过程中要与社会共同的进步和完善,才能够演变成更高级的文化。例如在传统文化中到婚嫁文化、曲艺文化、节日文化、牌坊文化等文化随着社会的发展而逐步的创新和演变的,随着生产力的逐步完善,推动社会结构的变化和创新,从而有效的完善文化的多样性,在当今社会中生活方式的不同会直接影响到当前社会的多样性。由于传统的小农经济和乡土社会受到工业化的影响,逐步的完善和创新。例如传统的牌坊文化就失去了衣服的基础,从而逐步的走向灭亡。自从1861年鸦片战争以来,西方列强的科技输出对中国传统文化造成了严重性的影响。一部分传统的文化在新的科学技术面前逐步的被抛弃和演变,导致我国部分传统文化受到了磨灭。

(二) 非物质文化遗产缺乏科学的营销策略

非物质文化遗产也是需要得到社会民众的认知和重视,由于文化是具有传承性的。如果人们对于文化不闻不问,那么文化就会失去了产生的意义。所以在当前社会中要不断的将非物质文化遗产,进行传承和保护利用现有的营销手段结合互联网,发展非物质文化遗产,提高人们的重视程度,积极的结合当下热点性的话题,增强非物质文化遗产影响能力。随着我国科学技术的不断发展文化程度逐步的得到提高,人们在日常生活中面对不同的文化有着不一样的思想感悟。所以要积极的接触营销策略,将非物质文化遗产渗透到人们的日常生活中,加深人们的传承观念。

(三) 政府对于非物质文化遗产保护力度不够完善

由于非物质文化遗产需要介入政府的保护,才能够逐步的得到重视和发展。由于地方性的政府对于非物质文化遗产的重视程度不高,受到自身经济的影响,在市场中发展得不到重视,从而逐步的磨灭。由于非物质文化遗产蕴含着我国丰富的文化传承需要借助政府的保护才能够将文化展现到大众面前,丰富现代生活,提高人们的认知能力。所以政府的干预是非常重要的,由于政府对于非物质文化遗产保护的措施不够科学,大部分政府通过政策杠杆引导资金注入到非物质文化遗产保护中,在非物质文化遗产保护过程受到政绩指标的考核影响,对于非物质文化遗产保护投入意识不高,认为非物质文化遗产并未带来经济上的收入,无法得到政府的重视。

三、引导非物质文化遗产融入现代生活

(一) 健全非物质文化遗产保护体系

政府部门要深刻的认识到非物质文化遗产保护的重要性,并且通过立法和职能部门对于非物质文化遗产创新管理条例修订相关法律,增强非物质文化遗产保护的科学性和严谨性。政府也要加强各部门对于非物质文化遗产保护的财政投入,建立科学性的保护体系,使保护工作能够科学性的进行,从而促进非物质文化遗产开发和研究相互协调相互促进。政府也要鼓励高校年轻人积极的投身到非物质文化遗产保护行列中提高培训的科学性,使非物质文化遗产保护能够融入现在生活中,增强文化的传承性。

(二) 将非物质文化遗产与市场进行融合

由于非物质文化遗产具有一定的,传承性,所以在开发非物质文化遗产时要注重将文化遗产与市场进行融合,挖掘文化遗产的时代内涵。由于部分文化遗产历经千年,通过营销策略,将非物质文化遗产渗透到现在,社会中提高人们的关注度,使人们能够对非物质文化遗产。政府也要在发展中将非物质文化遗产与旅游有效的结合利用文化遗产,独特的特点带动游客提高当地的知名度。例如苏州园林、北京故宫、杭州古城等景区,增强对非物质文化遗产的宣传力度,提高营销的高效性。

时间犹如白驹过隙,在漫长的历史长河中,人类对于文化的追求以及信仰不断的创新。随着我国经济社会的发展和进步,政府要注重对非物质文化遗产的保护和引导,将非物质文化遗产与现代营销策略相互结合,提高人们的关注度。非物质文化遗产是人类宝贵的精神文化财富,但随着社会的发展,非物质文化在传承和发展过程中,出现了很多困境,例如部分非物质文化面临着消亡的问题,针对非物质文化面临的种种困境,人们要加强对非物质文化遗产的保护。现代生活与非物质文化遗产进行融合增强现代生活的文化气息,使文化能够在当前传承和发展。

参考文献

- [1]王晓涛.传统技艺类占据“半壁江山”[J].嘉兴在线,2019-11-11.
- [2]王凌霄,分析非物质文化遗产保护与现代生活[J].中小企业管理与科技旬刊,2019(4):96-97.