

浅析经济型酒店人才培养体系的构建

唐 田

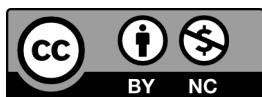
武汉文理学院，武汉

摘 要 | 人是企业生存和发展第一要素，而对于以销售服务产品为主的酒店，人的作用则显得更为重要。作为经济型酒店，人力资源的培养有其自身的特点。而现阶段我国经济型酒店正处于发展的初期，缺乏专业人才已经成为制约其发展的瓶颈，因此，我国要大力发展经济型酒店，就必须重视经济型酒店的人才培养。

关键词 | 经济型酒店；晋升；培训；激励

Copyright © 2023 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/). <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



1 培养经济型酒店人才成长的环境

与高星酒店一样，经济型酒店的人才也是智力的载体，是知识、技能和经验积累。要发挥人才资本的作用，需要适宜的环境。首先，要营造鼓励创新的氛围，积极吸取员工的合理化建议，因为员工处于市场的前沿，最了解顾客的消费需求；其次，真正树立“以人为本”的观念，将员工的满意度放在首位，树立“顾客是上帝，员工是主人”的理念，处理好对员工的激励问题。

人本化管理其根本观念是：解除员工创造力的束缚，承认每个人的能力，接受力的不同，管理的目的是帮助人、机器、工具更好的工作，每个员工都是

岗位的管理者，并为增强每个员工的创造力提供应有的培训和发展机遇。快乐的员工是酒店发展的原动力，是人本化的精髓，是实现个性化和细微化服务的前提。为创造快乐的员工，酒店的管理者首先要学会如何引导员工进入快乐的情绪状态，以及在自己工作区域中营造出快乐氛围的技巧和方法；其次，要学会多用正向激励手段培训员工，提高其自身能力；再次，还要注意在上下级和工作区域内建立相互信任的关系，增强团队精神，提高工作效率；最后，对员工工作生活中遇到的困难给予热情的帮助和辅导，增强员工的自信心。一般经济型酒店不设部门经理和部门主管，这就意味着经济型酒店的员工应比高星酒店的员工需要更多的主动性，而人本化管理对于激发员工的积极性有很大的帮助。实行经济型酒店的人本化管理，首先，必须建立科学的用人机制，特别在酒店人才培养的机制上，通过培训、激励等手段，为员工的成长创造有利的氛围；其次，采取相应的措施，以满足战略性、战术性、发展性、应急性的要求，向资源配置型的有效人力资源转变；建设“生态性”工程，选对人，用足人，留好人，实施超前培训，建立人才库，以保证酒店的持续协调发展。

2 培养经济型酒店的专门人才

我国经济型酒店，将面临一个大的发展，但经济型酒店发展所需要的人力资源却不能同步跟上，其原因有很多方面，例如待遇，薪酬，环境，劳动强度，职业前景等，与其他行业相比，作为劳动密集型行业，酒店业在社会上的劳动力成本的价值，正处于中间地位，换言之，正在发展的经济型酒店，能够给员工提供的薪酬，并不足以吸收优秀人才，而选择到经济型酒店就业的可能会大大少于选择到高星级酒店就业的人数。此外，酒店人才流失现象严重，这进一步增加了酒店的人力资源成本。

经济型酒店所需要的人才资源有两个层次：管理层人员和基础工作人员。第一层次的管理人员可以从旅游酒店管理专业的大专院校和星级酒店的管理人员中招聘。近几年发展较快的经济型酒店品牌“如家”酒店在这方面进行了一些探索，“如家”的管理人员来自各行各业，如IT业及传媒等行业，这些从其他行业来的人才给经济型酒店的管理带来了诸多创新。第二层次的基础工作人

员可能需要到社会上的劳动力市场上进行招聘，招聘过来的员工经过一定的培训就可以成为经济型酒店所需要的人才。这种尝试是比较成功的，现在“如家”的基础服务人员给宾客的感觉就是自然和亲和，而不是让客人产生距离感和僵硬的服务。经济型酒店需要的员工是多面手，对店长和前台服务人员的要求较高，面对这个问题，更应该形成经济型酒店专门的人才培养基地和培养方法，使员工更快地适应酒店各岗位要求。

3 加快经济型酒店职业经理人的培训

随着我国经济型酒店的加快发展，急需大量的专业职业经理人，我国酒店业市场并不缺少高星级酒店的职业经理人，因为中国培养的大部分酒店职业经理人都是为大酒店“量身定做”的，人才的欠缺主要是中小型酒店，尤其是经济型酒店，而在经济型酒店管理方面，连教材都很少，抓紧培育和引进经济型酒店职业经理人已成为我国酒店市场的当务之急。

4 建立经济型酒店人力资源生涯发展系统

我国在经济型酒店人才发展规划上，必须认清目前的定位和面临的挑战。据此，寻找适应的资源实现自身的战略目标：员工必须认清自己的优势劣势与能力，进而才能知道在酒店工作中如何才能贡献所长，如何才能通过学习，培训提高服务技巧，注重和鼓励内部晋升，轮职提升，使用了相对公开，公正和公平的绩效评估体系，这方面主要包括建立科学合理的企业经营者业绩考核体系，完善多种形式的激励机制（经济利益、职务权力和企业文化激励）和约束机制（制度约束、经济处罚和舆论监督）。企业要协助员工做好职业生涯规划提高员工对酒店的满意度和忠诚度。人才可以创造价值 and 降低经营成本，提倡一人多用，一人多岗，一人多配，这样优秀人才可以创造更惊人的效益，以最少的人力去完成最多的事，这是经济型酒店降低成本的有效方法。所以培养人才，用好人才是不断提高经济型酒店核心竞争力的关键。经济型酒店应注重引进优秀的管理人才，同时通过培训机制，培养和提拔本企业的优秀员工。通过管理者和员工贯彻实行企业的经营理念和管理制度、实现科学化管理。一些发展比较成熟的经济型酒店，如“锦江

之星”已经建立了自身的人事培训系统，这种系统必然会在其他经济型酒店中得到推广和改进，同时也是这些经济型酒店建立人才培育的重要途径。因此，人才培训系统是未来经济型酒店必须关注的一个重要方面。

参考文献

- [1] 吉秋群. 试论经济型酒店的竞争优势 [D]. 复旦大学硕士学位论文, 2002.
- [2] 冯颖. 经济型酒店国际、国内品牌的利弊得失 [J]. 中外饭店, 2005 (2).
- [3] 王强. 经济型酒店的现状分析和发展机会、策略 [N]. 中国旅游报, 2002-03-04.

Analysis on the Construction of Talent Training System of Economy Hotel

Tang Tian

Wuhan University of Arts and Sciences, Wuhan

Abstract: People are the first element of enterprise survival and development, and the role of people is more important for hotels that mainly sell service products. As an economical hotel, the cultivation of human resources has its own characteristics. At present, the economy hotel in our country is in the early stage of development, and the lack of professional talents has become the bottleneck of its development. Therefore, in order to vigorously develop economy hotel in our country, we must pay attention to the talent training of economy hotel.

Key words: Economy hotel; Promotion; Training; Stimulate