

加强酒店员工队伍建设的几点思考

Reflection on Strengthening the Construction of Hotel Staff

于鹏昊

Penghao Yu

天坛饭店 中国·北京 100050

Temple of Heaven Hotel, Beijing, 100050, China

摘要:《淮南子·兵略训》中有云：“千人同心，则得千人力；万人异心，则无一人之用。”这就是古人对队伍建设成败的总结提炼。随着中国经济的飞速发展，企业管理水平的提升是在大浪淘沙的市场竞争中站稳脚跟的必要举措。作为第三产业的重要组成部分，服务行业管理水平的提升在企业能否生存上显得尤为重要。酒店业通过管理提升，使员工能够提供高效精准的对客服务，则越来越受到社会各界的广泛关注。论文针对酒店员工队伍建设的现状、问题及优化建议进行分析阐述，旨在给读者提供建设性参考思路。

Abstract: *Huainanzi Military Strategy Training* says: “Thousands of people are united, then thousands of people have the strength; if ten thousand people disagree, no one can use it.” This is the ancients’ summary and refinement of the success or failure of team building. With the rapid development of China’s economy, the improvement of enterprise management level is a necessary measure to gain a foothold in the market competition. As an important part of the tertiary industry, the improvement of the management level of the service industry is particularly important in the survival of enterprises. Through management improvement, the hotel industry enables employees to provide efficient and accurate customer service, which has attracted more and more attention from all walks of life. This paper analyzes and expounds the current situation, problems and optimization suggestions of hotel staff team construction, in order to provide readers with constructive reference ideas.

关键词: 酒店管理; 企业员工; 队伍建设; 问题; 优化措施

Keywords: hotel management; enterprise employees; team building; problems; optimization measures

DOI: 10.12346/emr.v3i5.4269

1 引言

酒店企业如果想要长盛不衰，如果想要在人民日益增长的物质文化需求中博得一席之地，那么如何提高对客服务质量就是要研究的永恒话题，对客服务质量的提升，势必要求酒店人员管理务必要科学有效，能够最大程度调动员工的工作积极性。秦国之所以能够异军突起统一中原，就是由于商鞅变法从根本上解决了秦国绝大多数国民和奴隶的工作积极性问题。酒店企业若想更多的力量为之所用，就要制定有效的员工队伍建设制度，并排除万难一贯到底，让大多数员工受益，从而确保酒店企业的稳步运转。论文以笔者从业的

酒店为例，针对加强酒店企业员工队伍建设的现状进行分析，并且针对目前酒店企业员工队伍建设过程中所遇到的问题进行阐述，并给出有效的优化方案，旨在给读者提供建设性参考建议，从而更好地促进酒店企业员工队伍建设工作的有效开展。

2 酒店员工队伍建设的现状

自改革开放以来，中国企业的管理水平在不断地优化中提高。酒店管理作为企业管理的重要组成部分，作为对客服务的重要窗口，员工队伍建设的优劣会直接影响酒店的总体

【作者简介】于鹏昊（1984-），男，中国河北廊坊人，本科，政工师，从事酒店管理研究。

收益和生存。笔者所从业的酒店是一个有着30年历史的老牌酒店，酒店的文化遗产和地域特点，使酒店与行业人才流失率高的特点相悖，目前，酒店员工的平均年龄在40岁，随着入职时间的延长，人的惰性也在增长。

众所周知，人们住酒店虽然体验的是硬件和品牌，但酒店体验的核心应是服务，酒店员工的对客服务水平和态度决定着客人对酒店的评价，在一个员工平均年龄40+的老牌酒店，体验的就是一成不变没有特色的服务流程和一张张面无表情情绪低落的脸，这样一个没有朝气的团队，其核心竞争力也可想而知。

战国时期，秦国虽称霸一时，但后继之君偏安一隅疏于管理，连年征战拖垮了秦国的根基，导致一段时间内备受欺凌割地求和。以史为鉴，酒店管理的核心就是人力资源，对人力资源管理稀松平常、有章不循、多凭亲疏，才导致酒店在员工队伍建设过程中出现了许多的问题。目前，这些问题包括了酒店员工的综合素质较低、酒店员工岗位职责不匹配的问题，还包括了酒店企业员工管理机制不健全、监督制度不完善的问题。针对这些问题，务必要寻求有效的优化措施，才能够促进酒店员工队伍建设工作的稳步高效推进，才能为酒店重新焕发生机。

针对酒店员工的综合素质较低的问题，可以从员工的职业道德和岗位技能两块进行提升。针对酒店企业员工岗位职责不匹配的问题，可以从考核机制和晋升机制来进行完善，让对的人在对的岗位上，通过轮岗来加强酒店和员工对于自身的能力认知。而针对员工队伍建设的管理机制不健全的问题，务必要从机制健全的资源倾斜和机制健全的方式方法上寻求解决方案^[1]。

此外，针对酒店员工监督制度不完善的问题，要能够从监管上下功夫，质检等工作不能浮于表面只走过场。目前，笔者从业的酒店正在逐步恢复造血功能，力求给客人舒适的人住体验，给员工完善的工作环境。酒店员工队伍建设的现状是在积极向好、稳中求进，遇到问题解决问题，步步为营地开展工作。

3 酒店员工队伍建设所遇到的问题

酒店员工队伍建设所遇到的问题主要包括四点：第一，员工综合素质较低；第二，员工队伍建设中岗位职责匹配不到位；第三，员工队伍建设的管理机制不健全；第四，员工给你监督制度不完善。具体内容阐述如下。

3.1 酒店员工的综合素质较低

员工的综合素质体现在方方面面，笔者从业的酒店员工

的职业技能水平完全能胜任酒店目前星级水平，但由于惰性服务意识逐渐弱化，导致综合素质止步不前。酒店员工的综合素质一旦出现问题，将会对酒店的服务质量造成很大影响，会导致客户投诉量激增，会导致对酒店设备设施维护不及时从而出现老化破损，酒店的品牌形象也会受损。导致酒店员工的综合素质较低的原因主要包括三点：

第一，在员工选拔考核上，没有针对不符合要求的员工进行剔除。无法及时发现员工的道德品质问题。

第二，在员工晋升渠道上，没有基于考核制定行而有效的激励机制，忽视员工个人成长。

第三，在员工技能培训上，没有认识到技能培训的必要性，存在应付了事思想，导致员工岗位技能标准退步，不能够满足客户的需求，无法针对岗位职责范围内事情及时解答和解决。这和平时的培训不足有关系，务必要多培训，多考核，针对不符合要求的进行个性化辅导^[2]。

3.2 酒店企业员工岗位职责不匹配

酒店员工队伍建设过程中，由于各种原因导致员工的能力与岗位不匹配，造成拔苗助长或效能不高问题。而导致酒店员工岗位职责不匹配的原因主要包括三点：

第一，没有健全的员工培养系统作为支撑。有关岗位负责人没有及时发现员工的优点，没有有效的反馈机制进行员工能力的反馈。

第二，缺少机会让员工展现自我。酒店并没有积极组织轮岗制度，没有积极完备干部储蓄培养制度，不能够将具有潜力的员工及时发现并且纳入干部培养体制中去。或者不能够针对德不配位的有关管理人员进行有效的调整。

第三，由于薪酬及用工局限，招聘与岗位匹配度的员工比较困难。

3.3 酒店企业员工管理机制不健全

酒店企业员工队伍建设的管理机制如果不健全，将会导致整体的队伍建设工作乱成一片，没有系统性，没有配合度。而目前导致企业员工管理机制不健全的原因主要包括两点：

第一，酒店企业的相关负责人对于符合现代化发展需求的管理机制不重视，没有在资源上有所倾斜，也没有有意识地发展和完善管理机制，最终导致有关负责人不会出钱出力的去健全队伍建设管理机制。

第二，在健全管理机制的时候，有关机制的创建者并没有结合中国和其他国家优秀的酒店人员管理经验来健全自身的管理机制，或者在吸收其他优秀经验的同时，并没有结合企业的具体现状进行有的放矢的管理机制健全，最终导致管理机制不符合酒店企业人员管理的现状。

3.4 酒店企业员工监督制度不完善

导致酒店员工队伍建设的监督制度不完善的原因主要包括三点：

第一，酒店员工监管机制的相关制度不健全，导致在监管的过程中没有明晰化的规定进行指导，最终导致酒店企业员工的监督不能够落地，或者落地的过程中会产生各种各样的质疑问题。

第二，监管人员缺失监督力量不足力度不够，由于酒店通过不断压缩人力成本实现降本增效，导致监管力量配备不足，现有人员不能兼顾。

第三，监管人员存在任人唯亲现象，对于和自己亲近的员工就网开一面，而对于和自己有矛盾的员工就锱铢必较。

4 加强酒店员工队伍建设的建议

加强酒店员工队伍建设的建议包括三点，具体内容阐述如下。

4.1 提升员工的职业道德和岗位技能

无论是变革图强还是再续辉煌，人员素质能力的提升都是决定成功与否的关键，酒店员工队伍建设必须通过提升员工综合素质来实现。提升酒店员工的综合素质可以从两点出发：

第一，端正酒店员工的工作态度。从员工应聘开始，就要对员工的服务能力和态度进行考察，针对不符合酒店要求的人员要及时进行淘汰，防止对企业的未来发展造成比较严重的影响。

第二，提高员工的岗位技能。要能够督促酒店各部门利用集团统一标准，积极开展员工岗位技能的培训，并定期对培训内容进行考核，并按照考核的结果对员工的总体绩效工资等进行设定，从而从经济上和能力上共同促进员工的职业道德发展和岗位技能提升^[3]。

4.2 “以人为本”优化岗位匹配规范

人本思想说来简单，但做起来很难，宋代先哲王安石在变法时虽然怀揣为民谋事之抱负，却很难站在广大人民立场想问题，最后导致宋朝三代政治斗争。在酒店员工队伍建设过程中，“以人为本”务必要放在第一位。虽然酒店管理需要员工对于制度充分服从，但是落实到具体管理上，务必要能够以人为本。目前促进岗位匹配度提升的方式主要包括

两种：

第一，要建立健全有效的员工考核机制，能够通过各种活动来熟悉员工的能力，在通过制度让员工服从岗位调整，从而让员工处在适合能力的岗位上。

第二，要能够健全储备干部的培养机制，能够将员工先圈进来，然后慢慢地培养。通过不断地轮岗和考核，让各个员工的岗位匹配度提高^[4]。

4.3 健全酒店企业员工管理相关机制

改革与发展就是新旧势力博弈的战场，机制的建立必须在征得统治管理阶层的认可和支持的基础上，使身处其中的大多数人认同并执行。健全酒店企业员工队伍建设的管理机制应该从两点出发：

第一，要能够争取到酒店相关上级单位的认同，能够得到有关负责人的支持来促进管理机制的建立健全。

第二，要能够规范酒店员工管理机制的建立标准。在建立的过程中，能够结合中国和其他国家优秀的管理经验，并且能够依据酒店的发展需求来制定接地气的企业员工队伍建设管理机制，从而进一步促进酒店员工队伍建设工作的有序开展。

5 结语

酒店员工队伍建设对于酒店的发展作用显著，如何依靠“以人为本”和制度化管理的理念让员工综合素质提高，让服务质量提高，这是酒店企业的发展重点。从目前的酒店员工队伍建设现状来看，仍然存在着许多的问题，针对这些问题务必要给出有效的解决措施，从而能够促进酒店员工队伍建设工作的推进。

参考文献

- [1] 李明.加强移动企业员工队伍建设的几点思考[J].企业家天地半月刊(理论版),2019,1(352):186.
- [2] 张旭.加强国有企业职工队伍建设的几点思考[J].环球市场信息导报,2017(42):32-33.
- [3] 孟祥龙.加强员工队伍建设的几点思考[J].企业文化旬刊,2018(1):168.
- [4] 常瑞明.新形势下加强员工队伍建设的几点思考[J].金融队伍建设,2018(6):4-6.