

疫情下酒店人力资源管理面临挑战与应对措施研究

陈思雨

河南师范大学旅游学院,河南新乡 453007

[摘要]一场突如其来的疫情对我国产业经济运行态势产生了巨大的影响,社会经济环境发生的改变,使酒店业的发展陷入困境。人力资源管理一直是酒店管理工作的一个重点。加上疫情的影响,酒店人力资源管理更成为一大难题,疫情带给酒店人力资源工作的影响和挑战是什么?疫情后该如何开展人力资源管理工作?都值得酒店人思考,本文将对这些问题进行详细探讨。

[关键词] 疫情下; 人力资源; 应对策略

[中图分类号] JF590.2 [文献标识码] A [文章编号] 1671-7740(2021)01-0111-02

一 人力资源管理在酒店中的作用

酒店业作为一种现代服务业,其核心竞争在于人才的竞争。首先,当今是知识经济的时代,人才是服务业中重要的资源,从酒店的一线服务工作到管理工作,唯人才发挥着不可替代的作用,把握好人力资源管理在酒店中的战略地位,努力营造以人为本的良好环境,有利于提高酒店人才队伍整体素质和增强酒店竞争力;其次,酒店人力资源管理工作是做好酒店其他工作的基础。酒店的人力资源配置作为第一资源,决定着其他资源的有效开发和利用,提高人力资源管理水平是提高酒店整体品质与增强酒店活力的根本。

二 疫情下酒店人力资源分析

(一) 疫情对酒店人力资源工作的影响

疫情对酒店人力资源管理工作的影响深远,且涉及到人力资源管理工作的很多细节方面。具体如下:第一是对招聘的影响。因为国家或地方对疫情管控,人员流动基本停滞,造成企业招聘的延期和方式的改变,而且疫情严重影响了企业经营,企业要压缩成本,导致企业减少招聘;第二,是对员工管理的影响。首先员工无法复工,绩效考核将无法进行,即使在家办公,绩效考核也是很有难度的;第三,很多企业在未复工期间员工工资福利也会相应减少,可能会造成员工人心不稳,对员工培训难度加大,培训成本也将增大;第四,是对员工心理的影响。疫情是一场公共危机,负面心理会在较长一段时间内影响员工的生活和工作状态。另外,由于长时间不能正常工作、面对面进行交流,员工关系也会受到影响;第五,是对酒店人力资源规划的影响。会导致原本制定的人力资源规划无法实现,需要根据疫情变化重新制定。

(二) 疫情影响下酒店人力资源管理挑战

疫情期间,酒店行业整体经济和市场急剧下滑,

生意惨淡,甚至关门、歇业。外地员工春节回不来,到不了岗,人力资源短缺;许多酒店关门,营业中的酒店也基本是半营业状态,许多业务和项目未能全部开放;酒店没有生意,收入急剧下滑,人力成本升高,如何平衡酒店收益问题。另外,由于国家和地方管控,人员流动基本停滞,难以获得需要的酒店人才,而现有的员工人心不稳,如何稳定他们,留住人才,避免优秀人才的流失也是一大挑战。

三 疫情后酒店人力资源管理的困境

随着我国疫情的有效控制,国内旅游业逐渐回春。根据统计数据,2020年国庆中秋8天假期,全国共接待国内游客6.37亿人次,同比恢复79%。由此来看,酒店业势必会出现需求高峰期,需求高峰期的“用工荒”现象也将是酒店业发展面临的一大困境。

第一,酒店人才流失严重。首先,在疫情压力下,企业降薪减福利等自救措施给高层管理者造成了较大程度的生活和经济压力,较多高水平管理人才被释出,流入人才资源市场,导致疫情过后高层管理岗位空缺;其次,酒店一线员工流失严重。一方面,酒店一线员工对客服务具有直接性,往往会接触到大量的外来人员,酒店工作具有潜在的风险;另一方面,酒店为配合疫情的防控,推出了“无接触服务”,酒店用人岗位相应减少。考虑到自身利益,员工更倾向于离开当前岗位。

第二,员工工作效率无法保证。首先,在对疫情认知的缺失和未来发展不确定的情况下,酒店工作人员容易产生恐慌心理。而一旦产生这种心理,员工焦虑度的逐渐加深会影响其工作的完成;其次,对客服务的直接性使得很多员工在疫情期间无法开展工作,长时间缺乏实践,员工的服务质量很难保持在较高水平;再者,在疫情后的相当一段时期内,旅游者将会更加关注酒店的卫生、健康等方面的问题,

对公共卫生、防疫措施等方面的要求也明显提高。当酒店逐渐恢复经营,面临较多的服务需求时,酒店要保证有足够的人员为旅游者提供更高质量的服务。但员工很可能由于心理恐慌和技能生疏等问题工作质量低下,甚至无法完成工作,酒店业陷入人才短缺的困境。

第三,酒店业工作人员受歧视现象仍然存在。我国的酒店行业正逐步走向大规模、高质量的发展时代。但仍有相当一部分人对酒店人的认识比较落后,认为酒店工作技术含量低、低人一等,甚至一些素质较低的消费者故意刁难酒店工作人员,这些都加深了人们对酒店工作的误解。在这些固有价值观念的影响下,酒店业一直都存在着专业人才短缺的问题。

四 酒店人力资源存在问题的应对策略

(一) 充分挖掘专业人才, 储备人才实力

首先,酒店要做好留人工作。在疫情冲击下,很多酒店会精简人员以减少开支。而酒店调整人员结构时,要注意保留高层管理者和优秀员工,争取用最少的人力成本去实现最大的价值;其次,酒店要做好招聘工作。疫情时期,酒店使用网络平台进行招聘不失为一种良策。一方面,网络平台提供了丰富且全面的求职信息,为人才的选择提供更多的机会;另一方面,酒店人力资源管理人员可以利用互联网技术对求职简历进行分门别类,甄选出酒店需要的人才,节约筛选简历的时间成本,提高招聘的效率,降低人才招聘的成本。

(二) 加强员工管理工作, 注重内功修炼

员工是酒店服务的重要保证,员工的管理工作是酒店管理中的重中之重,疫情时期,酒店更要加强对员工的管理。首先,要加强对员工的培训,提高员工的专业技能与心理素养。酒店不仅要加强对酒店一线员工的培训,同样需要加强对中高级管理人员的管理培训,致力于培养一批具备过硬的专业技能,同时具备高效管理技能、创新能力以及综合素养的复合性人才。同时酒店应加强对员工的酒店文化认同感的培养。酒店文化是酒店的灵魂,提升酒店文化认同感不仅可以使员工具有更强的归属感,也有利于酒店品牌的传播。

(三) 做好员工心理辅导, 顺利开展工作

首先,可以组建员工心理互助小组,负责具体的员工疏导计划、组织和落实工作。注意选择积极乐观、主动性强和善于倾听的员工;其次对全体员工进行心理筛查。在全公司范围内进行员工心理筛查,识别员工心理风险高低程度,不但可以有针对性地

开展心理疏导工作,还可以为后期员工晋升和培养提供依据;最后,对员工进行心理疏导。对员工进行心理疏导要讲究技巧,以下提供几个小方法:第一,举办新冠肺炎疫情知识竞赛。全酒店范围内开展新冠肺炎疫情知识竞赛,调整员工对于疫情的负面认知,能够减轻员工的恐惧和焦虑心理;第二,开展心理健康知识培训。邀请专业心理咨询师为员工培训或组织员工自学心理健康知识,掌握调整负面心理的方法。同时,培养一批内部心理咨询师,形成员工心理疏导长效机制的人力资源基础。

(四) 探索员工共享方式, 降低用工成本

在新冠肺炎持续影响下,一些暂时难以复工的中小企业要为员工支付基本工资,压力很大,“共享员工”模式的出现缓解了酒店的经济压力。“共享员工”是将员工以共享模式进行短期人力输出的合作,使人力资源得以实现流动,提升社会资源配置效率。用工成本是整个酒店业中一项重要的支出部分,探索一种高效合理的用工方式,降低酒店过高的用工成本一直是酒店人力资源管理工作重点。酒店的用工模式多种多样,从单一的自有员工模式到外包员工、钟点工、实习生等多元模式。疫情下,这些用工模式使得酒店用工成本过高问题凸显,“共享员工”的出现为酒店提供了创新的用工参考。

五 结语

疫情是一场公共危机,一方面给酒店人力资源工作增添了不少难度,另一方面却又加速了酒店人力资源管理改革,给我们一次重新审视与反思自我的机会。在酒店人力资源竞争激烈的环境下,酒店人应该抓住这次机会,在努力做好人力资源管理的基础上,探讨新的酒店人力资源管理理论、新的人力资源管理模式,为酒店储备雄厚的人才实力,为酒店未来的发展奠定坚实基础。

[参考文献]

- [1] 景无忧. 内部沟通在酒店中的作用[J]. 科学咨询(科技·管理), 2019, (42): 204.
- [2] 尹杰. 基于顾客体验的酒店品牌塑造管理研究[J]. 品牌研究, 2019, (11): 24.
- [3] 朱露. 试论酒店营销在星级酒店管理中存在的问题及对策[J]. 现代经济信息, 2019, (24): 21.
- [4] 张江杉, 尚云峰, 杨勤. 利益相关者视角下酒店超额预定的问题与破解[J]. 营销界, 2019, (47): 16.
- [5] 王光伟, 罗紫涵. 经济型酒店自媒体营销策略研究[J]. 今传媒, 2020, (2): 6.
- [6] 周璇. “共享员工”, 酒店的自救新方? [J]. 中国会展(中国会议), 2020, 460(4): 28.