

# 酒店人力资源管理经理必备的基本素质

■ 靳莒宁

人力资源管理是酒店运营系统的重要环节,无论对客户还是对员工,所有的管理均是以人为中心的管理,人是利润、知识、信息、技术、创造力等资源的载体,包括酒店间的竞争归根到底也是人才的竞争。因此人力资源是酒店最宝贵的资源,对酒店的发展战略和目标的实现具有举足轻重的作用。

由于这些因素,就对酒店的人力资源管理经理提出了较高的要求,无论是学历、技能和资历,还是战略理解力、制度规划力、组织力等,都要有高人一筹的能力,因此要具备以下基本素质:

能够制定清晰、可操作性较强的人力资源规划。人力资源规划是企业战略规划的重要组成部分,同时也是企业各项管理工作的基础和立足点。人力资源管理经理应深刻理解酒店的中长期发展战略和目标,了解酒店究竟需要什么样的核心能力和核心人才,认真制定当年、三年和长期人力资源规划,要有清晰的阶段目标、操作内容、责任人和标准等,便于部门人员对号入座,根据分解目标和步骤进行操作。

具有较强的员工培训能力。可根据酒店的发展状态,编写和修订《新员工入职培训手册》、《员工培训手册》、《酒店服务技能手册》等,并组建培训教师队伍,制定相关培训制度,对各部门的培训工作计划进行检查,还要定期组织一些专题培训,编写试卷进行考试,评分归档,作为员工晋级的依据。

做好员工的后勤保障。员工的后勤保障主要包括:员工宿舍、员工更衣室和冲凉房的正常使用和保洁卫生等。首先要制定管理制度,安排宿管员进行卫生清洁和管理,保持干净整洁卫生的环境,随时完善宿舍设施设备,保障宿舍安全,为员工提供一个良好的居住环境。成立宿舍管理委员会,定期对宿舍卫生环境进行检查,提出改善方案并迅速落实改进。要确保员工更衣室员工物品安全,对更衣室和冲凉房设施设备进行维护,出现故障及时维修。

开展生动活泼的员工活动。酒店工作相



对枯燥,为丰富员工的业余生活,增强企业凝聚力,人力资源部要组织一些活动,主要包括:

员工生日活动:可以为当月或当季度生日的员工组织聚餐或外出活动,融洽员工间的气氛,便于工作沟通。

组织比赛活动:可根据员工情况,适时组织篮球赛、羽毛球赛、拔河比赛、爬楼梯比赛、书法和摄影比赛、趣味运动会等,丰富业余生活。

组织春节、中秋、端午、圣诞、元旦等晚会,在节日前的一天,安排员工参加晚会,员

工编导节目,自娱自乐,增添企业活力。

组织技能竞赛。为提高酒店员工的岗位技能,每年组织一次技能竞赛,可分为:客房铺床、前台接待、西餐摆台、中餐摆台、雕刻、烹饪等竞赛。通过技能竞赛的开展,实现全员练兵的目的,提高员工技能和服务质量,为员工提供展示才能的机会,提升酒店的岗位技能水平。

实施劳动合同管理。依据《劳动法》的相关内容,督促酒店正式员工必须签订《劳动合同》,规范劳动管理,规避用工风险。一旦出现劳动纠纷,能通过相关途径,妥善处理。



建立评优制度。为表彰工作优秀的员工,年底开展评选“优秀员工”、“先进班组”、“优秀训导师”等活动,提高员工的工作积极性,对表现突出的员工给予奖励,并作为晋升考核的依据。

酒店的人力资源管理经理具备上述基本素质后,自然就增强了工作的前瞻性、能动性和条理性,之后就贵在实践和坚持了,同时还要加强与酒店各部门的沟通与协调,不断改善工作计划,日积月累,一定能够实现酒店人力资源的供需平衡和最佳配置,助推经营目标的实现。

# 克明职工书屋凸显文化品牌效应

近年来,克明面业依托“职工书屋”这一载体,大胆创意,不断创新,走出了一条“人无我有,人有我新、切实可行、稳步推进”的创新之路,通过纵深推进,横向渗透,“职工书屋”的示范作用充分发挥,文化品牌效应日益凸显。先后荣获长沙市“职工书屋”示范点,长沙市“职工读书活动优秀项目”等荣誉称号。

创建“职工书屋”,为建设企业文化“筑基”。公司本着边建设、边规范、边提高的原则,进一步完善“职工书屋”设施,积极挖掘“职工书屋”潜能,公司按照“职工书屋”建设标准,结合

企业自身实际,将其具体细化为“十有”,即:有领导组织,有固定场所,有统一书架,有借阅办法,有专职人员,有完善制度,有会员名册,有借阅台账,有微机管理,有联系电话。

丰富创建内容,为提升职工素质“添翼”。一是以“职工书屋”为依托,突出职工读书主题。先后开展了“四个一”读书活动,即:职工每人每月读一本书,写一篇心得体会,各单位每月对职工读书讲评一次,每月对完成读书任务的职工奖励一次。开展了“我最喜爱的书籍”好书传送评比、职工“点菜”工会“送餐”读

书活动等。二是以“职工书屋”为依托,建设学习型组织。以部门为单位成立读书会,明确读书会组成人员,各司其责。结合工作实际制定计划规划,活动开展时间表等工作。定期开展研讨交流,及时总结读书活动中的动态信息以及好的做法和经验。三是以“职工书屋”为依托,开展“立足本职岗位,展现党员风采”活动。通过挖掘身边优秀党员的典型事例,努力形成学有榜样、赶有目标、岗位奉献的良好氛围,不断激发党员增强光荣感、责任感和保持先进性的内在动力,使党组织和广大党员在

服务企业过程中更好地发挥了先锋模范作用,努力走在各项工作的前头。

创新创意载体,为放大品牌效应“蓄势”。自2015年4月20日开始,每周一至周五7:55-8:30借助晨读的平台,掀起了《六项精进》、《弟子规》、《活法》等的学习热潮,定期对主持人、分享人进行评选,表彰了一批优秀的主持人及分享人,定期对晨读进行复盘。2015年至2016度共开展350场,累计参加人数65815人次,累计总时长7900分钟,平均参加人数160人场。(记者 李凤发 通讯员 周忠应)

# 由红杉的生生不息联想到

■ 陈楠

存活至今的远古植物中,佼佼者当数美国加州的红杉。它们高大挺拔、生命力极为旺盛,即使是龙卷风都无法使其受到伤害。一般来讲,自然界的规律是根深才能叶茂。然而植物学家研究后发现,红杉的根很浅,几乎完全露在地面上。虽然如此,但是它们彼此缠结盘错,如同千万只手一样紧紧抓住地皮,形成了一张分不出你我的根网,正是这张网成就了红杉亿万年来的生生不息、繁盛不衰。

红杉的生存智慧给我们企业经营管理者和企业经理人一个很好的启迪:一个人事业能否成功,能否保持稳定的发展态势,除了自身能力外,还要看他所处的团队,有没有建立起足够优秀的团结互助关系:一方面,个体的成长离不开群体的保障,否则,我们的知识和能力将无法得到及时补充;另一方面,“一个篱笆三个帮”,群体的繁荣稳定又依赖于个体的相互帮助,只有大家你帮我、我帮他,才会编织出强大的“根网”,共同抵御外界的纷扰和影响。从这层意义上讲,帮助别人的行为,绝不仅仅是“助人为乐”,而是在帮助自己,帮助整个团队。

在企业发展工作中,大家的知识水平、业务能力以及综合素质都有差别。有上进心的人都希望通过竞争的方式,尽快缩短差距,不断提升自我。企业快速发展,只不过为我们搭建了实现抱负、施展才华的舞台。值得注意的是,在推进企业发展进程中,我们更需要做的是发扬“帮”字精神,脚踏实地地维护、保养、捍卫我们共同的“根”。

红杉团结地生活在一起,它们脚下的土质也因此而不断改善。可是如果它们中间有谁跳出大家共同的“根网”,选择孤立的话,不但长不了几十层楼房那么高,而且连基本的生存都成问题,对于我们企业员工来说,为了更好地发展自我,为了实实在在在履行义务和职责,我们有必要向红杉学习,互帮互助,编织强大的根网。只有根网强大,企业才能基业常青。

# 帮扶工作先行 推进“阳光扶贫” 涟水商务局扎实推进精准扶贫工作

■ 陈裕 李日成

江苏涟水县商务局按照县委、县政府“阳光扶贫”的工作部署,扎实推进精准扶贫工作,不搞“花架子”,不走过场。13名帮扶人员深入五港镇蔡工村,对所负责的39户贫困户进行标准化识别、信息化建档,实名制管理。将采集的贫困户信息录入手机APP客户端,确保录入率和完整率达100%。各帮扶责任人扑下身子,深入帮扶对象户家中,详细了解对象户的致贫原因和脱贫想法,千方百计为他们支招上项目,得到对象户的同意后填写扶贫项目批表,农户签字确认。鼓励村民同寻致富路,各找突破口。八仙过海,各显神通。人人忙致富,户户上项目。针对蔡工村贫困户、病灾户较多的实际情况,该局联手涟水超市供应商协会,先后上门慰问了50多户特困户,送去了粮油及生活用品。



9月12日,该局局长、党委书记高正飞,又深入蔡工村开展“阳光扶贫”,上门慰问了刘洪涛、刘洪标、张玉莲等3户贫困户。该局还向上向外争取资金30多万元,相

继铺设3.5公里村组道路,解决了群众出行难的问题。想方设法筹措5万元资金,帮助蔡工村上马分布式光伏发电项目,增加集体和群众收入。

# 羚锐制药开展教师节慰问走访活动

■ 汤兴

在今年9月全国第33个教师节到来之际,羚锐制药组织开展了慰问一线教师活动。受全国人大代表、羚锐集团董事长、羚锐制药党委书记熊维政委托,羚锐老区扶贫帮困基金会工作人员先后深入企业所在地的河南省新县陈店乡胡子石小学、田铺乡世友小学和县城区的新县复铃未来星小学,走访慰问老师和教职员工,仔细了解学校近年来教育教学工作、基础设施建设、师资队伍建设等情况,对老师们送去节日的祝福,感谢他们为老区新县教育事业作出的突出贡献,并送去价值数万元的洗衣机、香菇酱、固体饮料和彩笔等慰问品。期间还为20名优秀学生颁发了奖学金。

位于新县县城南部裴西村的新县复铃未



来星小学,是由上海复星医药集团、河南羚锐制药股份有限公司共同捐资兴建的一所全日

制完全小学。学校建设用地17.5亩,办学规模为2轨12班,可容纳近千名学生就读。学校

# 不可忽视的换季六注意

■ 甲拉芸露

不知不觉,天高气爽、硕果丰收的秋天已经来到了我们的身边。天气忽冷忽热,空气湿度降低,气候干燥,而人们的情绪会随之变化,长期以来的心理压力也会让我们焦虑、迷茫,身体会出现不同现象,如:口干舌燥、声音嘶哑、干咳少痰等,连皮肤也会干燥脱皮、泛红,偶尔还会出现粗糙干燥的症状。所以此时我们应该从细节着手,时刻注意我们的生活方式。那么我们到底应该注意些什么呢?

## 1、预防感冒

人体对环境(包括气候季节)有一个适应惯性,当新的变化到来时,如果不相应作出调整,便易于患病,感冒就是最常见一种。因此在季节转换时,要注意身体状况,加强身体免疫,做到适时增减衣物、保证睡眠、有规律锻炼、房间空气流通等。当发生感冒时应多休息、多喝白开水、吃易消化的食物,症状严重时,可在医生指导下服用一些药物,以改善症状,减轻痛苦。切不可滥用抗生素,只有当感冒并发咽炎、支气管炎、肺炎时,才可在医生指导下适当加用抗生素。

## 2、保护皮肤

对于我们来说,皮肤的状态是特别重要的,特别是对于女性来说简直就是要命的大事。季节交替,皮肤敏感,天气干燥,大风会加速皮肤水分的流失,时间一长,皮肤就容易泛红、脱皮,甚至瘙痒等。所以要给皮肤做好清洁、补水、保湿、防晒工作,即是喝充足的水;选用适合自己皮肤的保湿效果较好的护肤品;多吃水果和蔬菜,补充蛋白质和维生素,时刻注意防晒。

## 3、抵御呼吸道疾病

现在早晚温差开始增大,呼吸道黏膜不断受到乍热乍凉的刺激,抵抗力减弱,给病原微生物提供了可乘之机,容易引起扁桃体炎、气管炎和肺炎。对于一些有慢性支气管炎的老年人或者小孩来说,因为他们本身气道的防御功能较差,容易受气候季节温差的影响,更容易引起感冒、咳嗽。建议出门时最好戴上纱布口罩,还应注意每天换。秋冬季节,阳光显得比较稀疏,空气中浮尘、细菌、颗粒比较多,空气混浊。

## 4、防止消化系统疾病复发

季节交替时,人的肠胃系统很容易出现功能失调的状况,肠道抗病能力也减弱,原有胃溃疡的患者也容易发病,一些暴饮暴食者以及原本肠胃功能就差的人容易出现胃部不适、消化不良,甚至会引发肠胃炎,并且大多数腹泻是病毒污染所致,与一般饮食不洁引起的肠炎不同。饮食过多不易消化,使肠胃功能的负担加重,也会导致胃病的复发。所以要时刻谨记,合理膳食,健康养胃。日常膳食最好选择高新鲜度、高纤维素、高蛋白质的食品。

## 5、充足的睡眠,养生先养肝

肝脏是新陈代谢的重要器官,同样也是我们人体最大的解毒器官。很多人会有情绪暴躁,常爱流泪,眼睛胀痛等症状,这是肝功能失调在作祟。同时肝病被医生称为“最大的隐形杀手”,不良的生活习惯,如熬夜,酗酒,易动怒、服药,吸毒等,不仅使肝脏解毒功能受损,也使别的脏器细胞加快老化。所以我们只有肝功能正常了,人体的气血才会通畅顺达,最重要的就是注意睡眠,保证晚上11点前休息,而凌晨1时到3时是肝血最旺之时,尤其是肝病患者更要注意休息,保证充足的睡眠,养成良好的生活习惯,不良嗜好千万不能有。另外,也可以每天中午坚持睡15-20分钟。

## 6、状态好:亲近自然展身心

健康是需要我们时刻注意身体状况和随时保持乐观的状态。自我调控和驾驭情绪也有利于肝气舒发,保持愉快的心情对养肝多有裨益。在秋季昼夜温差加大,气温降低,景象萧条之时,人们更容易觉得精力衰退、心悸心慌、失眠多梦、工作能力下降等种种不适症状。而坚持锻炼身体、参加户外活动,旅行、慢跑、做体操、打太极拳、舞剑、郊游和爬山等,不仅能舒筋活络,有益四肢,更能让我们亲近大自然,增加对生活、工作的激情和自信心。所以我们一定要学会自我调节,提高自我保健意识,建立良好的生活规律,让身体的各个器官处于更健康的状态。

于2010年10月22日奠基,2013年9月建成投用,极大地方便了周边学生的入学问题。

作为全国精神文明建设工作先进单位和国家扶贫龙头企业,羚锐制药一直热心扶助教育事业的发展,公司先后分别在河南省新县和四川甘孜地区援建了两所羚锐希望小学,参与了新县复铃未来星小学的建设,并先后在北京大学光华管理学院、河南大学药学院、郑州大学药学院、河南中医药大学高等院校设立了“羚锐奖学金”,同时通过开展“金秋助学”“金秋圆梦”等扶贫助学助教活动,向品学兼优的学生提供数百万元的帮扶,扶持他们完成学业。

据悉,今年羚锐制药依托羚锐老区扶贫帮困基金会,通过颁发“羚锐奖学金”“防暑降温、助力高考”“金秋助学”和教师节慰问等活动,为教育事业捐资助物400多万元。