

# 五星酒店“星级”人才流失严重

## 制度之错 or 管理之殇

失控的高星级酒店建设速度、不对口的酒店人才输出、中国业主不够长远的发展眼光以及酒店员工无法形成的企业归属感，令中国五星级酒店的人才流失率居高不下。

行业。即便进入酒店行业,也很难满足持续加速扩张的高星酒店的人才缺口需求。

## 业主重视短期回报难挽员工

某酒店业资深评论人士表示,中国五星级酒店重视的是成本,目前国内的业主普遍希望将投资回报周期压缩到3-5年之间。为了节省支出成本而压低员工薪酬,尤其是在一线服务的五星级酒店员工,既需要为客人提供高品质的服务,又需要掌握英语。如果得不到相应的报酬自然会降低服务水准。服务跟不上,酒店的客人就会减少,业主回本周期又将拉长,如此恶性循环下去业主更难回本。

在国外,五星级酒店属于高薪范畴,对应岗位的工资是国内五星级酒店同类从业者的 2-3 倍左右。在国内,五星级酒店总经理的平均年薪也能达到 60 万-120 万元之间,而一个普通的酒店服务生的年薪只有 3 万-4 万元。巨大的薪酬差距,成为国内五星级酒店行业不可逾越的鸿沟。

西方发达资本主义国家的酒店业已经把酒店当作艺术来做,对他们而言求好的名声比赚钱更重要。

无数事例证明,酒店业主持续投资,反而得到很好的回报。国内大多数财富积累迅速导致心态上的不成熟。而在西方,从事酒店行业的企业基本都是具有文化传承和家族传承背景,它们强调品牌意义和文化内涵。如巴兹酒店的百年酒店积淀和希尔顿集代人塑造的品牌价值。

## 流失员工缺乏职业归属感

在五星级酒店行政系统中,高层管理职位占酒店职员总数的20%,中层管理职位占30%,基层管理职位比例为50%。各五星级酒店人力资源部相关负



责人均表示, 业内的中高级人才相对稳定, 而服务员的流动率很大。

据大量受访的酒店员工表示,酒店缺乏鲜明的企业文化,每家酒店对于员工的培养并不重视,除了香格里拉、喜达屋、洲际这样的国际酒店管理集团对员工有完善的成长升职方案,其他酒店会因为担心“为他人做嫁衣”而对员工的成长极不重视。

如果无法让员工在精神上有一定的职业归属感,那么一旦出现竞争对手挖墙脚的情况,则会出现大量的人员流动现象。

据某五星级酒店总经理反映,自其周边新开了美食街后,酒店餐饮部服务人员大量流失到美食街的餐厅。同样的薪资水平,对于酒店服务人员来说,没有了五星级酒店高标准服务和英语要求的压力,他们会更愿意去普通餐厅工作。

# 人社部正式启动 国家高技能人才振兴计划

人力资源社会保障部、财政部近日联合印发实施方案,正式启动国家高技能人才振兴计划。

据介绍,实施国家高技能人才振兴计划是适应加快转变经济发展方式、推动产业结构优化升级、提高企业竞争力、加强高技能人才队伍建设的重要举措。我国将以培训技师、高级技师为重点,以提升职业素质和职业技能为核心,培养和造就一批具有精湛技艺、高超技能和较强创新能力的高技能领军人才。

国家高技能人才振兴计划将重点实施技师培训、高技能人才培训基地建设和技能大师工作室建设三个工作项目。

技师培训项目将适应加快转变经济发展方式、促进产业结构优化升级、发展现代产业体系的需要,充分发挥行业、企业和职业院校作用,加快培养一批具有精湛技艺和掌握新知识、新工艺的技师和高级技师。从 2011 年到 2020 年,全国新培养 350 万名技师、100 万名高级技师,使技师和高级技师总量达到 1000 万人。

高技能人才培养基地建设重点行业、特色行业的技能传承项目将结合区域经济发展、产业与推广网络。

(宋扬)

(宋扬)

## 吸引人才 名企难敌好行业

□王贺建

日前,高校的第一轮企业宣讲会结束,一些应届毕业生已经有了就业去向的初步打算。调查显示,在高企的生活成本面前,仅两成应届生愿意留守北、上、广等一线城市,毕业生在选择时,更看重行业潜力而不是企业名气。

分行业专业人才招聘网站英才网联合《法制晚报》推出的应届生“毕业去向”在线调查结果日前公布,该调查时间为10月15日到10月31日,在线参与人数约4000人。

## 二三线城市受青睐

调查显示,北、上、广等一线热门城市仅能吸引 24%的毕业生,而 34%的求职者更青睐有发展潜力的二三线城市。

英才网就业指导专家苑航表示,从数据上看,应届生就业地点的选择趋于理性,大家在向理想迈进的同时,选择在哪些城市发展成了首要考虑的问题。

由于一线城市生活成本越来越高,求职压力也越来越大,更多的应届生不再青睐一线城市,而是理性地选择到二三线城市就业。

这是因为二三线城市正处在快速发展期,一方面人才需求量大,工作机会较多,另一方面生活成本较低,对于刚毕业的大学生来说,是个不错的选择。

## 企业名气不敌行业潜力

在“求职考虑的因素”这一项调查中,行业发展潜力以66%的比例,当仁不让地成为毕业生求职考虑的首选因素。出人意料的是,仅有14%的毕业生会关注企业的名气,另外仍有超一成的毕业生会关注解决户口问题。

苑航表示,这表明新一届毕业生并不像外界想象的那样冲动、不切实际,多数应届生仍能在众多诱惑中理清头绪。

从调查数据看,拥有诸多光环的名企并不是应届生的首选,而具有发展潜力的行业企业成为应届生青睐的就业首选。

对于工作环境和薪酬的选择不要过于在意,在基础岗位上扎扎实实打好基础,能力提高了,自然会有更多、更好的选择,薪酬翻番一定能够实现。

## 文化创意企业 进校园“抢”人才

□叶明华 李少锋

日前,2012 届应用设计系毕业生专场招聘会在深圳技师学院举行,设计系 162 名毕业生受到了 100 家文化创意企业的热捧,各招聘企业不惜提前半年来学校抢订人才。

本次招聘会是深圳技师学院第九届技能节系列专场招聘活动之一,招聘会开始之前,学校还与深圳设计产业园以及相关广告公司签订了校企合作协议书。校企双方将在学生实习就业、专业建设、课程改革、合作办学、师资培训、技术与产品研发等方面开展深入合作。

据了解，深圳技师学院应用设计系 2012 届毕业生共有 162 名，其中女生 100 名，占 61.7%。在 2012 届毕业生中，女生人数比 2011 年增加了 10 人，增幅为 11.1%。把更多的机会抛向了自己的师妹们。

名,涉及摄影设计、会展设计、电脑美工、卡通动画、游戏设计、产品设计6个专业。来自创意文化行业的100家用人单位为毕业生提供了近500个职位,平均一个学生有2-3个职位可以选择,深圳设计产业园、市会展行业协会等单位都组团参会。

近年来,各地政府对动漫文化创意产业的重视日益提升,纷纷出台了各项鼓励政策,在涉及资金、技术、人才、对外交流等方面。在短短几年时间里,我国的动漫企业从几百家发展到了1万多家,动漫衍生产业上万种,从业人员超过了20

“这里的学生虽然学历不高，学校的名头也没有别的高等院校那么响亮，但实践动手能力很强，万，每年都有 300 家以上新的动漫企业注册登记，有近万人进入到动漫行业就业。”深圳市技师

院相关负责人在接受采访时提到,深圳作为“设计之都”,是我国动漫产业迅速发展的先锋城市,但具有新颖创意、掌握动画策划、设计、制作的高级技能人才却十分紧缺,大学和美术院校培养的艺术设计人才从数量和质量上都难以满足文化创意企业的需求。

“近年来,我们的毕业生都是供不应求,2009、2010、2011 年毕业生就业率均达 100%。”该负责人告诉记者,技师学院于 2000 年开办应用设计系,包括动画、游戏、展示工程、美工、摄影、产品设计共六个专业,至今已培养 9 届毕业生,几乎每届毕业生都会被企业提前预订完毕。

招聘会现场,记者看到,很多学生手里都攥着一本厚厚的作品集,而企业招聘人员在面试时,首先把关的也是作品。“我们就是看重学生的动手能力,看到学生做的毕业设计,或者是实习作品,再简单问几个问题,合适就直接定下来了。”一家广告公司招聘人员告诉记者,近年来,深圳的文化创意企业也如雨后春笋般冒出,对各种文化创意设计类人才需求很大,他们往往要提前半年甚至一年前往各学校预订才行。

# 欢迎订阅 《企业文明》

2012年提质扩版 / 112页全彩色 / 大度16开  
每册定价21元，全年252元

## 责任媒体 品牌杂志

 **企业文明** 反映和提升企业软实力

- ☐ 国务院国资委中央企业党建政研会 (中央企业企业文化建设协会) 会刊
- ☐ 中国期刊方阵·双效期刊
- ☐ 中国精神文明建设百家期刊阅览室赠建单位
- ☐ 全国抗震救灾宣传报道先进单位
- ☐ 万方数据库收录期刊
- ☐ 中国知网收录期刊
- ☐ 中国核心期刊遴选数据库收录期刊
- ☐ 中国学术期刊(光盘版)电子杂志收录期刊
- ☐ 龙源期刊网收录期刊
- ☐ 中外500家大型图书馆购、藏期刊

### 直接订购

**经济编辑部**  
电话: 023-68770504 68770832  
传真: 023-68770735  
E-mail: fxbxcm@126.com  
联系人: 徐昌木

**市场开发部**  
电话: 023-68770646  
传真: 023-68770871  
E-mail: zs0315@163.com  
联系人: 张胜利

### 邮局汇款

邮发代号: 78-105  
邮购: 400042  
地址: 重庆市渝中区大坪长江二路77号  
收款人: 企业文明杂志社

### 网上订购

订购网址: <http://www.enpctn.com.cn>

### 银行汇款

户名: 企业文明杂志社  
账号: 3100024309026412781

### 咨询电话

023-68770646 68770504  
010-64471505