# 我国酒店人才流失的原因及对策

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2024-06-09

*酒店员工的高流失率一直是困扰酒店管理者的难题，随着酒店业竞争的日趋激烈，这个问题将更加突出，下文为大家分享我国酒店人才流失的原因相关论文，接下来让我们一起来看看吧~ 酒店业的竞争归根结底是人、财、物的竞争。而酒店业是服务性行业，是劳动密集...*

酒店员工的高流失率一直是困扰酒店管理者的难题，随着酒店业竞争的日趋激烈，这个问题将更加突出，下文为大家分享我国酒店人才流失的原因相关论文，接下来让我们一起来看看吧~

酒店业的竞争归根结底是人、财、物的竞争。而酒店业是服务性行业，是劳动密集型行业，所提供的是对人的服务，所以在酒店业的竞争中，人力资源的竞争是酒店能够生存与发展的重要组成部分之一。酒店的人才是指服务于酒店，具备丰富的经验并掌握了一定的服务技能和理念的核心员工，他们可以是酒店的技术工人、高级服务员，也可以是领班或主管以上的管理人员，这些人才是酒店创业和赖以发展的顶梁柱。但是，据一份颇具规模的调查显示，企业中高达9成的人才想辞职或跳槽，其中70%的人有过辞职或跳槽经历。据不完全统计，有60%以上的酒店专业毕业的大学生目前未从事酒店业。酒店的人才流失包括两方面的现象：一方面是酒店的从业人员流失到别的企业或公司，从事其他行业的工作。另一方面是人才在各酒店之间流动，人才的合理流动是正常的，但如果这种流动是大范围的和经常性的，就变成了人才流失，问题就严重了。目前，一些酒店面临着人才流失的烦恼，酒店业务在不断发展但却缺乏掌握相应技能的员工;随着中国加入WTO，国际著名品牌的酒店集团纷纷登陆国内的酒店市场，引发国内酒店的人才频频跳槽，这已影响到了一些酒店的服务质量，客人投诉不断，在职员工纷纷抱怨，工作效率低下，这些一直都困扰着管理者。那么，如何才能减少人才流失现象给酒店带来的损失呢?做好酒店人才的造就和储备工作，完善人力资源的管理与发展规划是关键。

一、酒店人才流失的原因

1.社会、传统观念因素分析。

受传统观念的影响，我国的旅游业起步很晚。长期以来，我国在政治生活、经济生活和社会生活中，旅游这个行业不被重视，认为是吃喝玩乐的行业，没有把旅游当成国民经济的重要产业，旅游企业不被人们看好。尤其是酒店业，人们普遍认为在酒店工作就是侍候人，没有地位，没有尊严，无法体现人的价值，并且酒店工作非常辛苦，经常会受委屈，因此，导致许多员工尤其是优秀员工不愿意留在酒店工作。

2.员工对工作缺乏稳定感。

由于酒店业是一个特殊性的服务行业，酒店所提供的是面对面的服务，酒店工作常常被理解为一种青春职业，认为年轻人才能做，过了一定的年龄就会被淘汰;加之有些酒店在旅游淡季采用裁员的方式来维持酒店的经营，员工感觉在酒店工作极不稳定。从中国人的心理分析来看，大多数人都想寻求一个相对稳定的工作，不愿意有大的波折，酒店由于种种原因，不能保证让每一个员工都满意，因此，人们感觉在酒店工作缺乏稳定性，许多员工不愿意在酒店呆的时间太长，有一些经验就离开酒店另谋他职。

3.酒店待遇偏低。

我国旅游酒店是在1978年改革开放以后发展起来的。改革开放初期，我国主要是发展入境旅游，酒店接待的是入境旅游者，当时酒店的数量不多，市场供不应求，酒店的经营效益很好，员工的工资待遇比较高。1992年邓小平南巡讲话后，酒店建设开始驶入快车道，其发展速度之快令人吃惊，酒店的增长速度快于客源的增长速度，呈现了总体供应相对过剩的局面。为了吸引客源，酒店之间采用竞相削价的恶性竞争的方式，导致旅游酒店的经营利润下降，从1998年开始我国旅游酒店连续5年全行业亏损。虽然到2024年，酒店的经营状况有所好转，酒店总的收入增加，但利润率仍然很低。目前，酒店员工的工资水平、待遇水平低于其他许多行业，导致酒店的员工纷纷跳槽到其他行业。

4.酒店管理专业的大专院校毕业生进入酒店后，流失率高。

这涉及两方面的原因：一方面，这些学生的就业心态和定位方面存在着问题，与酒店职业人的价值观念、服务理念等存在着较大的差距，眼高手低者、好高骛远者不少，缺乏吃苦耐劳、积累实践经验的思想准备，从而使自己失去继续工作的信心，导致人才流失到其他公司、酒店。另一方面，在专业、学历与实践经验之间，酒店似乎更注重后者，对新来的学生缺乏应有的重视，使之较难在酒店立足，更谈不上有所发展。由于缺乏良好的人才成长环境，无疑加速了人才的流失。

5.酒店的人才竞争加剧。

随着中国旅游业的蓬勃发展，世界知名品牌的酒店管理集团纷纷登陆国内酒店业市场，中外酒店的人才竞争日益加剧。以上海为例，2024年上海虹桥万豪大酒店、上海瑞吉红塔大酒店、上海四季酒店的开业，曾一度掀起酒店管理人才竞争的浪潮，下半年开业的上海威斯汀大酒店和JW明天广场又再次加剧了人才的流动。著名品牌如四季、假日、香格里拉、万豪等集团实行本土化人才策略，酒店业中有丰富实践经验的人才是他们挖掘的对象;但同时也出现了酒店人才浪费的现象，有的人才为了追逐高薪，不惜在外资酒店高职低就。

另外，值得注意的是，由于酒店对人才的培训和开发不足，存在着只使用，不培养的现象，如果有，大多也是酒店为了让员工拿职业资格证书之类的短期培训班，使得具有称职的酒店员工日益减少;加上酒店工作时间的不确定性，在一定程度上限制了要求上进的员工继续学习和深造，这些都使酒店难以造就一大批的专业人才;当发生一批核心员工同时流失时，酒店会措手不及，甚至发生恶性循环。所以，酒店在追求经济效益的同时，还应重视对员工的培养与开发，在对客人尽心尽职的同时，应提高对核心员工的重视，预先做好人力资源的发展与储备的规划工作。

二、酒店人才流失的应对策略

1.建立酒店人才数据库。

根据酒店的发展战略，人力资源发展部应建立酒店的人才需求系统，定期调查本行业的人才供求状况，以确定酒店未来需求的人才数量;通过职位分析，对现有的员工进行盘点，建立酒店员工数据库，其具体内容包括：经历、学历、家庭背景、培训情况、技能证书、职业兴趣、特长、曾取得的荣誉与惩罚情况、主管的评价，等等。它是对员工竞争力的反映，可以判断哪些员工有潜质，可以成为人才的培养对象，或调到其他合适的职位上。这样，可以保证酒店空缺的岗位有相应数量的员工来填补，重要的是合适的人才来填补。同时，依据酒店职业人的标准可以确立什么样的员工是酒店的人才，他们应该是具备特殊素质的员工，有特殊的思维方式、工作态度和心理素质，对酒店文化认同，一切为客人着想，有潜能，经过磨练后能迅速成长为独当一面的可塑之才。然后，分析员工的素质与数量是否与酒店的业务相匹配、人才供给的内部开发及外部招聘比例等。

2.加强与员工沟通，用感情留住人。

随着社会的发展和科学技术的进步，企业与人的关系不再是简单的劳动力买卖关系，在很多情况下，人本管理中的情感因素将会使企业的员工空前团结，成为一个极具战斗力的团队，这不仅可以使员工的喜怒哀乐等感情得到宣泄，而且能使员工更加努力工作，将个人的价值观与企业的价值观结合起来，为一个共同的目标而奋斗。因此，企业一定要注重员工情感的需要，加强与员工的沟通，可以说沟通是一切工作关系中最重要的部分。现代社会，人们的生活节奏很快，工作和家庭的压力都很大，人们特别需要加强交流沟通，以获取更多信息，缓解压力。酒店一线员工每天都要与各种各样的顾客打交道，有的顾客素质高，而有的顾客素质却很低，言行举止让人难以接受，酒店员工在接待这些客人过程中，难免会受到委屈，因此，酒店的管理者应该充分理解员工，重视与员工沟通，做到与员工之间毫无保留地交流思想、交流感情，营造一种令人心情舒畅的工作氛围，在与员工沟通时，具体可以采用这样几种方法：一是管理者要热情对待每一位员工，了解员工，常同员工聊一聊工作以外的事情，了解员工的爱好、家庭和受教育的情况，掌握员工的情绪和思想动态;二是广开言路，充分尊重员工，鼓励员工对企业的运营发表意见和看法，当员工谈出自己的想法时，不要一律否定，不要过于挑剔;三是充分信任员工，决策时适当征求员工的意见等。以上方法，可以拉近管理者与员工的距离。如果酒店管理者能充分信任员工，依靠广大员工，积极鼓励员工参与管理，赋予员工当家作主的民主权力，员工从心理上和感情上得到了满足，就会对酒店产生依恋感，就不会轻易离开酒店。

3.实行管理练习生制度，构建酒店内部人才晋升梯队。

根据人才流动状况，酒店应针对流动性大的岗位、关键岗位，比如领班、主管、部门经理等，提前作好人才的补充计划工作，创立通畅的人才晋升梯队。在酒店内建立管理练习生制度，凡是酒店的员工，只要具备中专(含高中、中技、职业高中或职业中专等)及以上学历和一定的技术水平(操作技能比赛前15名)、工作表现优良(曾获优秀员工称号，多次受到客人表扬)的员工，允许参加酒店组织的管理练习生考试(每年一次，口试与笔试)，合格者均可成为酒店的管理练习生，并享受一定的特殊津贴，可以优先获得参加酒店举办的各类培训班和外出学习、考察等的机会。一旦酒店有管理人员离职，他们即可根据职位逐级提拔任用。对暂时不具备实行管理练习生制度的酒店而言，可以针对一些重要的、管理层的岗位建立后续人才晋升制度，比如，对客房部表现出色、有发展潜质的楼层员工，在酒店淡季时，适当地挑选出来在本部门顶岗培训一段时间，基层员工学做领班，领班学做主管等，学完后，继续回原岗位。虽然他们不能享受管理人员的待遇，但可以让他们换与管理人员相类似的制服，例如，将员工制服的领结换成管理人员制服的领带，并让他们在完成本职工作的同时，辅助管理人员做一些工作，当有管理人员离职时，这些员工就能立马上任。如此，在每一个部门都建立起这样的人才晋升梯队，将会极大地激发广大员工积极进取的热情，酒店也会培养出一大批中坚力量，这些人才对于稳定员工队伍将起到举足轻重的作用。

4.制定有吸引力的薪酬制度，用待遇留住人。

酒店的经营目标之一就是追求利润的最大化，酒店员工的目标之一是通过辛勤的劳动而获得合理的、满意的报酬，以体现自身的价值。目前酒店业是微利行业，酒店员工的工资水平、待遇水平低于其他许多行业，造成了酒店员工心理不平衡，许多员工尤其是优秀员工不愿意留在酒店。因此，酒店要想吸引人才、留住人才，就应该制定有吸引力的薪酬策略。虽然，现在酒店的经营利润不高，不可能对每一个员工都提供高薪，然而对那些任务重、责任大的员工，酒店在报酬方面应该有所倾斜，尤其对酒店作出较大贡献的员工，酒店应该给予重奖，让优秀员工的价值得到体现，应该说，令人满意的、有效的薪酬对员工是极有吸引力的。据有关资料显示，酒店员工最关心的三个问题中，有一个就是报酬问题，从某种角度上讲，高薪就是对人才价值的承认。只要酒店提供良好的报酬，使人才价值得到充分体现，优秀员工就会对酒店非常忠诚。目前，国际品牌酒店的竞争力强，其根源在于丰富的人力资源、多年来的全球化经营和极富竞争力的薪酬制度造就和留住了一批见多识广、忠诚度高的各类人才。因此我国的酒店要想留住优秀的员工，不妨学一学别人的经验。

只有做好了这些工作，将员工利益与酒店利益有机地结合在一起，使得员工在为了自己利益的最大化而工作时，酒店的利益才能最大化。这样，才能收获员工对酒店的热爱和忠诚，有效减少人才的不合理流失对酒店造成的损失。

参考文献：

[1]艾弗森.饭店业人力资源管理[M].北京：旅游教育出版社，2024.

[2]刘纯.我国旅游饭店人力资源开发战略[J].旅游经济，1999，(02).

[3]黄震方.知识经济与21世纪旅游企业管理策略初探[J].旅游经济，1999，(04).

[4]李水凤.我国旅游饭店人才流失的原因及对策[J].云南财贸学院学报(社会科学版)，2024，19，(01).

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找