



## 酒店人力的充分运用

**案例编号：**TJVI-A&G-025

**案例名称：**酒店人力的充分运用

**发生部门：**总经理办公室

**案例描述：**

今晚，这周的工作总结按照往常的时间和流程开始了，“现代化”这个话题一直都是 21 世纪各行各业共同探讨的新名词，无论是东方地区最好的酒店，还是西方欧美国家的高级酒店，他们都在不断的采用先进技术的同时，任然保持着“面对面”的传统模式，他们这样没有改变的用意很简单就是希望客人们能够在酒店里随时随地都能感受到亲切和温暖，希望他们能够在这里有一个”如家“般的温暖，他们首先就讨论了客房数与职工人员数字之间的比例问题。大多数酒店的的比例是 1：1 的；而世界上一流的酒店的比例数则是在 1：2 的。

很多很一流的酒店的职业经理人都觉得：服务，是职工们对待工作的态度，是酒店能够出类拔萃的关键之一，换言之，就是酒店经理人应该要重视人的因素和力量。所以说，酒店应该充分地利用当地充裕的人力资源，扩大面对面的服务，这样才能够提高酒店业的竞争力。

**案例分析：**

本来酒店行业就是一个劳动密集型企业，正式因为这么多的职工，，才能够使得酒店 24 小时的全天候的正常的运转，能够在顾客的要求下，把每一个小的细节都做的漂漂亮亮的，在此同时，这一切还这样的默默无闻。

**后续跟进：**

就是这家酒店对员工的重视，才使得这家酒店员工的收入水平之高，而且这家酒店的人才流失率很稳定，能够吸引人才，更能够留得住人才，这才是一个好的管理者和一个好的企业应该要做的事情。

**案例反思：**

酒店的人力资源 and 酒店的人才流失率是一些职业经理人经常拿来谈的话题，就像那句名言说得那样，其实生活中并不缺少美，缺少的是发现美的眼睛，于是得出结论，想要改善一个问题，不能总是从表面上去看待问题，我们要从原因根源和制度上去考虑解决这些事情，而不是只是说说而已就能解决的。

**案例启示：**

1. 许多企业的员工出于种种原因而纷纷辞职，企业主管就常常感叹员工的忠诚度太低，认为员工与主管之间始终存在着难以逾越的鸿沟。其实，留才之道一如治水，必须因势利导，而决不能一味地防堵；

2. 一般说来，留住人才有八种方法：一是重金礼聘；二是兴趣吸引；三是建立良好的



人际网络；四是制定完善的工作规范；五是发挥专长，安排适当职位；六是着眼未来，培养明日之星；七是人才外包；八是对手合作；人才争夺战中的制胜秘诀就是培养人才。