

“四新”背景下酒店业人力资源管理的创新路径研究

李俊颖¹ 范保珠² 刘雪影²

1 重庆移通学院 酒店商务产业学院 2 重庆移通学院 淬炼商学院

DOI:10.12238/ej.v7i8.1836

[摘要] 随着“四新”经济的迅猛崛起,酒店业正处在一个历史性的转折点,充满了未知的挑战与潜在的繁荣机遇。本文首先剖析了“四新”经济的实质内涵及其特性,然后深入探究了这一变革如何深刻地触动酒店业的人力资源管理体系。它引发了人力资源需求的深刻转型,推动了招聘与甄选手段的革新,以及激发了培训与发展方式的创新。同时提出了酒店业在“四新”环境下实现人力资源管理创新的具体路径,如灵活适应市场的人员配置策略、精确高效的招聘甄选机制,以及持续迭代的教育培训系统。为了确保这些创新举措得以有效执行,文章着重讨论了组织架构的稳固支持、健全的制度保障以及前沿技术的运用,从而构建出一套完整的策略框架,助力酒店业在“四新”经济时代中优化人力资源管理,实现可持续发展。

[关键词] 四新经济; 酒店业; 人力资源管理; 创新路径

中图分类号: P641.8 文献标识码: A

Research on the innovation path of human resource management in the hotel industry under the background of "four new".

Junying Li¹ Baozhu Fan² Xueying Liu²

1 College of Hotel Business Industry, Chongqing Mobile University

2 Quenching Business School, Chongqing Mobile University

[Abstract] With the rapid rise of the "four new" economy, the hotel industry is at a historic turning point, full of unknown challenges and potential opportunities for prosperity. This paper first analyzes the essence and characteristics of the "four new" economy, and then delves into how this change has profoundly touched the human resource management system of the hotel industry. It has sparked a profound transformation of human resource needs, driven innovation in recruitment and selection methods, and inspired innovation in training and development methods. Furthermore, this paper reveals the specific path for the hotel industry to achieve human resource management innovation in the "four new" environment, such as a flexible staffing strategy to adapt to the market, an accurate and efficient recruitment and selection mechanism, and a continuous iterative education and training system. In order to ensure the effective implementation of these innovative measures, the article focuses on the solid support of the organizational structure, the sound institutional guarantee and the use of cutting-edge technology, so as to build a complete strategic framework to help the hotel industry optimize human resource management and achieve sustainable development in the "four new" economic era.

[Key words] four new economies; hospitality; human resource management; Innovative paths

引言

酒店企业发展模式相似度较高,在相同城市内多数酒店存在定位相同、服务模式相同、装修设计相似的问题,难以凸显酒店的核心竞争力。现阶段在连锁酒店、民宿、农家乐数量持续增加的环境下,酒店业竞争愈发激烈,要想吸引大量的顾客,不仅需要在外在上优化室内环境、增加服务项目,同时也需要重视关注服务核心。酒店业服务质量是由人决定的,因而在新时期人

才质量决定了酒店的竞争力,酒店需重视发挥人力资源管理部的优势,重组人才队伍,挖掘人才内部潜力,弥补人力资源短板,切实提升整体服务能力和行业竞争力。

1 “四新”经济的基础理论

1.1 “四新”经济的定义与范畴

当前经济版图中,“四新”经济现象日益凸显,其内涵丰富且深远,它主要由四个关键组成部分构成:前瞻性科技革新、新

兴产业崛起、业务运作新模式以及创新商业模式。前瞻性科技革新,指的是那些引领全球潮流、驱动社会演进的尖端科学技术,其中包括人工智能、大数据、云计算、物联网等前沿信息技术,以及生物工程、新型材料、清洁能源等领域中的高端突破。这些科技的持续进步与实践,对各行业产生了翻天覆地的影响。新兴产业,是科技进步催生的崭新产业形态,它们往往拥有高技术含量和附加值,代表着经济发展的前沿阵地。业态的革新则体现在传统行业的运营模式和服务方式因新技术的渗透而发生革新,这既涉及生产方式的转型,也涉及服务体验的升级。新模式是新经济环境下的企业策略新思维,它倡导的是灵活应变和创新的商业管理方式。企业通过这些模式,巧妙地适应市场的瞬息万变,捕捉机遇,应对挑战,以求在竞争激烈的市场环境中立于不败之地。

1.2 “四新”经济的核心特征

“四新”经济的核心驱动力在于创新引领。随着层出不穷的新技术在各领域的应用,新行业、新形态和新策略迅速崛起,构建起以创新为关键支撑的经济增长引擎。这种创新导向的发展策略赋予了“四新”经济强大的生命力和市场竞争力。跨越传统的行业界限,“四新”经济的另一特质是融合创新。科技的进步消除了产业间的壁垒,催生了跨行业的整合与协同,重塑了全新的产业链和价值网络,为各个领域创造了新的增长潜力和机会。高效和便利性是“四新”经济的鲜明特征。新技术的运用提升了作业流程的效率和便捷度,优化了生产效能和服务品质,同时降低了运营成本。这种高效便捷的模式使“四新”经济更有效地响应了消费者多元化的诉求。

2 “四新”背景对酒店业人力资源管理的影响

2.1对人力资源需求的影响

在全球“四新”经济的新时代背景下,酒店行业的人员配置格局正经历深刻的转型。新技术的广泛应用推动了对新型人才的迫切需求,尤其是那些精通数据分析、信息技术和在线市场策略的专业人才。他们的加入能有力地推动酒店业采用先进的大数据分析和云计算技术,从而优化服务品质,革新运营策略。随着业态和商业模式的创新,酒店业的人才需求呈现出前所未有的多样性。共享经济的兴起催生了对具有共享经济理念,以及娴熟社群管理能力人才的召唤;而定制化服务的兴起,则强调了对拥有个性化服务技巧和卓越人际交往能力的人才的重视。这意味着酒店企业在挑选和培养人才时,不仅要关注个体的专业技能,更要考量其全面素质和适应新环境的能力。在全球经济一体化步伐的加速中,酒店业对具备国际视野和出色跨文化交流能力的人才的需求愈发凸显。

2.2对招聘与选拔的影响

在“四新”经济时代洪流中,酒店行业的人员配置与甄选活动正面临前所未有的转型与革新。新技术的广泛应用不仅提升了效率,也拓宽了可能性。借助于大数据和AI的力量,酒店业得以精细挖掘求职者的技术专长、实践经验以及潜在价值,实现岗位需求与个人能力的精确匹配。同时,社交媒体和在线招聘平台

的崛起,为酒店引入人才开辟了多元化的途径。新业态和新模式的诞生,对招聘策略提出了全新的审视维度,酒店不再单纯依赖学历或资历,而是更看重应聘者的全面素质和专业技艺。在这个全球化的加速阶段,酒店业对于国际化人才的需求日益凸显。招聘和选拔过程不仅要考量个体的专业技能,还要着重考察他们的全球视野和跨文化交流能力。

2.3对培训与开发的影响

在“四新”经济的崭新时代,酒店业的培训与发展正经历着前所未有的转型与革新。技术革新驱动下,原有的培训内容亟待革新升级,酒店需引导员工深入学习和掌握新技术、新业态和创新模式,以适应瞬息万变的工作环境和市场需求。新的行业趋势要求酒店从传统的技能培训转向全面素质与专业技能的并重,强调员工整体素质的提升和跨领域的适应性。全球化进程的加速促使酒店业关注员工的全球视角和跨文化交流能力的培养。在人才培育环节,酒店不仅要强化国际理解教育,还要注重提升员工在全球化环境下有效沟通的能力。“四新”经济的大潮深刻重塑了酒店业的人力资源战略,酒店业应积极应对挑战,通过创新人才管理和策略,优化人力资源配置,以提升服务质量与市场竞争力,从而在变革中寻求持续发展。

3 “四新”背景下酒店业人力资源管理的创新路径

3.1人力资源规划的创新

在新技术、新兴产业、新业态和新模式的新兴趋势下,酒店行业的人力资源配置策略亟需革新以适应瞬息万变的市场环境。构建灵活应变的人力资源规划框架成为酒店行业的首要任务。鉴于科技的持续进步和市场的快速演变,酒店行业的人力需求呈现出动态性,定期评估和预测人力资源需求至关重要,以便根据分析结果即时优化人力资源策略。这样的动态规划机制能有效帮助酒店顺应市场波动,确保人力资源供需平衡。

酒店业需重视人才配置的多样性。在当前的“四新”环境中,酒店行业对各类人才的需求日益广泛,涵盖了技术专家、创新者以及跨领域人才等。酒店在制定人力资源计划时,应强调人才多样性的布局,通过招聘、选拔及培养等多元手段吸引并保留这些关键人才。酒店业需强化全球化的视角于人力资源管理中。随着全球经济一体化的加速,酒店行业对于具备国际视野和跨文化交流技能的人才需求增大。在设计人力资源战略时,酒店应注重培养员工的全球化意识,利用海外研修、国际合作等途径提升员工的国际素养和跨文化沟通技巧。

3.2招聘与选拔的创新

在新时代环境下,酒店行业对人才招聘和选择需采取创新策略以吸引顶尖人才。行业应拓宽招聘途径和方法。除常规的招聘网站和招聘会之外,利用社交媒体和数字化招聘平台也是有效的招聘手段。内部引荐和专业猎头服务也能有助于挖掘优质人才。为了提升招聘流程效率,酒店业可采纳先进的招聘管理系统,改善简历筛选、面试调度及反馈过程。利用在线或视频面试手段能降低成本,提高招聘效能。在选拔人才时,酒店业应重视候选人的全面能力和未来潜力。招聘过程中,除了考虑专业技

能和从业经历, 还需评估候选人的整体素质和发展潜力。通过多样化的面试技巧和工具, 酒店能够全面评价候选人的多方面能力, 确保找到最符合酒店要求的人选。

3.3 培训与开发的创新

在当前的“四新”环境下, 酒店行业对员工的培养与发展策略也需革新, 以增强员工的专业素养和提升服务质量。这要求酒店构建全面的培训体系和教学内容。依据员工的职务特性和个人职业规划, 酒店可设计定制化的教育项目, 如新进员工入门训练、技能强化课程以及职业道德培养等。邀请业界专家和学者进行内部授课和经验分享, 有助于提升员工的专业知识和技能层次。为了创新培训模式, 酒店应采纳最新的教学技术和工具, 比如运用在线学习平台和虚拟现实技术, 使培训更为直观且富有吸引力。实践案例研讨、角色扮演等互动式教学方法能有效提升员工的参与感和学习成效。酒店业还应重视员工的职业成长路径。建立清晰的晋升途径和个性化职业规划, 可以激发员工的工作热情和创新力。提供丰富的晋升机会和广阔的职业发展平台, 让员工看到自身在酒店事业中的成长潜力和长远目标。

4 创新路径实施的保障措施

4.1 组织保障

组织架构的支持是创新策略执行的根本。酒店需构建特定的创新领导团队或小组, 来统筹策划和引导创新活动。此团队应由顶层管理层主导, 并邀请各部门的优秀人才和专业人士加入, 以保证创新活动的权威。清晰定义各层次组织在创新执行中的角色和权力划分, 使各组织能充分发挥其功能, 凝聚成创新的力量。建立跨越部门和级别的协同作业体系, 消除部门间的障碍, 推动信息流通和资源的优化配置。构建创新文化是组织保障不可或缺的一环。酒店应打造一个推崇创新、宽容失败的环境, 点燃员工的创新激情和创新潜能。通过组织创新竞赛、设立创新奖励基金等手段, 为员工的创新行为提供必要的支持和动力。

4.2 制度保障

关键在于构建有效的创新制度框架。酒店需构建全面的创新管理机制, 清晰定义创新活动的目标、准则、流程及评价标准, 以保证创新过程的有条不紊和效能提升。强化创新激励策略也是必不可少的。设立创新表彰制度, 对创新活动中表现出色的个人和团队予以嘉奖, 同时将创新成果与职员的职级晋升、薪资待遇相结合, 以此点燃员工的创新热情。建立创新试错与修正机制同样是制度保障的核心部分。鉴于创新往往涉及未开拓的领域, 错误和偏差在所难免。酒店应设立这样的机制, 对创新过程中的失误迅速调整和修复, 防止对整体创新工作产生重大干扰。

4.3 技术保障

创新策略的有效实施离不开坚实的科技支撑体系。酒店应当积极投身于科技创新的洪流, 既要引进尖端科技, 也要注重本土技术的培养。通过科技驱动, 酒店能够显著提升其服务品质和

市场竞争力。密切关注行业内的技术革新动态, 迅速把握并引入前沿技术。强化技术团队的构筑至关重要, 酒店需构建一支由高素质和专业人才组成的创新队伍, 专门负责技术革新和实际应用。通过人才引进和内部培养, 持续提升团队的专业素养和创新精神。

跨界的科技合作与知识交流同样不可或缺。酒店应主动寻求与其他企业、高等教育机构以及科研机构的合作, 共同推动技术创新和研发项目。这种合作不仅有利于资源共享, 还能激发新的思维碰撞, 从而提升酒店的科技实力和创新能力。为了全面保障创新路径的实施, 酒店需要构建一个全方位的保障框架, 包括明确角色分工、优化协作模式、完善规章制度、增加研发投入、强化技术团队建设和推动外部合作。只有这样, 创新策略才能得以稳健推进, 最终实现预期的革新成果。

5 结语

在新时代的经济浪潮中, 酒店行业的人力资源管理正发生着空前的变革与机遇。通过革新人力资源规划、招聘策略以及员工培养机制, 可以更有效地应对这个时代的转变, 促进酒店行业的持久繁荣。创新是一个渐进而又深度革新的过程, 涉及组织结构、政策框架及技术运用等多个维度的深刻调整和试验。组织支持、制度支持和技术支持是确保创新策略顺利执行的基石。唯有在这些支撑条件下, 酒店行业人力资源管理的创新才能稳固扎根, 为行业的长远发展带来新生力量。随着“四新”经济的深入发展, 人力资源管理的创新在酒店业将持续演进。需要保持对市场的敏锐洞察和开放思考, 不断学习和引进新颖的理念和实践, 以适应愈发复杂多变的商业环境。

[项目基金]

重庆移通学院高等教育教学改革研究项目: 立足课程建设, 探索数字经济时代新商科经营管理人才培养模式。课题编号: YT202227。

[参考文献]

- [1]任妍静. 浅析酒店业人力资源管理机制——以成都金地饭店为例[J]. 成功营销, 2021(1): 147-149.
- [2]张春娥. 后疫情时期酒店业人力资源管理面临的挑战及应对策略[J]. 中阿科技论坛(中英文), 2020(8): 3.
- [3]高洁. 人工智能应用前景下的酒店业人力资源策略研究[J]. 包装世界, 2020(010): 18.

作者简介:

李俊颖(1994--), 女, 汉族, 重庆南岸人, 硕士, 讲师, 研究方向: 人力资源管理。

范保珠(1982--), 男, 汉族, 河南信阳人, 硕士, 讲师, 研究方向: 数字营销、数字创新与创业。

刘雪影(1998--), 女, 汉族, 重庆北碚人, 本科, 助教, 研究方向: 人力资源。