

# 外资酒店加速在华布点抢人

## 瞄准院校“揽人”

近来,不少酒店集团直接将“招人”的牌子挂到了高校。据了解,针对酒店人才培养,洲际酒店集团就启动了洲际英才培养学院项目,此次签约的三所院校包含澳门城市大学、阳江职业技术学院、珠海技师学院,这些院校每年将为洲际酒店集团大湾区旗下8家运营酒店输送为期6-12个月的150名实习生。此外,洲际酒店集团还与武汉外语外事学院、武汉职业技术学院、武昌职业学院三所院校签约,加速进行酒店人才培养和补充。

洲际酒店集团大中华区人力资源副总裁许莹莹表示,截至2018年末,全国英才培养学院数量已达65家,其中1/3于过去三年内兴建。2019年计划再建15家,预计年底总数将达到80家。

实际上,不仅仅是洲际,此前也有外资酒店与国内院校进行合作。2018年初,希尔顿也在国内成立了首家希尔顿酒店管理学院,该学院也是继美国休斯敦大学希尔顿酒店管理学院之后,全球第二家以希尔顿命名的酒店管理学院。2018年底,十堰希尔顿逸林酒店、希尔顿花园酒店还和十堰市高级技工学校进行校企合作签约,试图进一步招揽酒店人才。

北京商报记者了解到,从2018年底到今年上半年,包括温德姆、万豪等酒店集团旗下酒店均与国内院校进行过合作,为院校提供培训平台的同时,也在招揽酒店人才。

## 人才短缺凸显

近年来,外资高端酒店不断加速扩张,使得酒店人才短缺的问题逐渐扩大。根据洲际酒店财报显示,2018年洲际酒店集团在华新开业酒店77家,新签约酒店达142家。截止到2018年底,洲际酒店集团在华在建酒店总数达341家。此外,希尔顿大中华区相关负责人今年初还曾对北京商报记者表示,希尔顿还有300多家酒店正在筹建。这无疑将给酒店人才招聘方面带来巨大的压力。

“招工难”一直是困扰酒店行业的问题,在毕业季来临之际,就有酒店把目光投向了刚刚参加完高考的学生。7月3日,洲际酒店集团宣布与多家旅游管理专业院校达成校企合作,继续加大对中国酒店相关专业人才培养的投入。这并不是首家外资酒店集团与国内院校进行合作,此前,希尔顿等一批外资酒店集团纷纷和国内院校进行合作。据了解,近年来,随着各大酒店集团在华加速扩张,酒店人才短缺、用工水平参差不齐等问题已经越来越凸显。业内人士表示,如今随着高端酒店的下沉以及用工成本的增加,培养本土酒店人才已经受到越来越多酒店业者的重视。

北京一家四星级酒店的相关负责人坦言,像北京的酒店,很多岗位都缺少相应的工作人员,目前很多员工都是满负荷在工作,缺少人才似乎已经成为常态。

同时,根据中瑞酒店管理学院酒店业研究中心发布的《2018中国酒店人力资源现状调查报告》显示,2018年酒店员工流失率保持在30%左右,仍然以基层员工为主。值得注意的是,2017年员工离职时工作年限一般在1-3年,2018年数据显示,随着年轻一代的职业观的改变,“90后”平均跳槽时间缩短至半年。如今这个曾被誉为“稳定又体面”的行业,正在遭遇“招聘难、用工荒”的困境。

中瑞酒店管理学院酒店业研究中心负责人认为,未来酒店行业发展的风险因素不是市场和技术的变革,而是缺少酒店管理、服务人员,因此如何扩大专业人才培养、防止专业人才流失才是目前亟待解决的问题。

## 薪资成关键因素

有酒店管理人员透露,近年来酒店招聘过程中,相关工作经验、仪容仪表、毕业院校、专业的关注程度呈下降趋势,侧面反映了酒店招人困难、招聘标准降低的现状。这背后原因,除了酒店专业人才供应不足,

更主要的是薪资待遇吸引力不足。未来如何平衡用人成本与酒店经营业绩成为酒店经营者必须要面对的问题。

事实上,酒店高成本一直都是企业较为头疼的事。一位高端酒店负责人就曾坦言,实际上每家酒店都有经营指标,而人力成本便是其中很大的一笔支出。业主方往往要偿还银行贷款,从整体效益的考量上来看,酒店管理必须要控制经营成本。例如,一家酒店一下提高某位员工2000元工资,从用人单位的角度考虑,这一下就会提高将近一倍的用人成本。因此,这就不难理解酒店为何缺少人才,而进入高校培养人才,在解决人才不足的同时,也能节约人力成本。

在华美酒店顾问机构首席知识官、高级经济师赵焕焱看来,酒店人才不足的根本原因是由于部分酒店市场供大于求,一些地区高端酒店竞争激烈,经营业绩下降,导致员工收入下降。

业内人士表示,当前不断扩张的高端酒店让竞争压力陡然增加,在未来一段时间内,酒店用工短缺的问题应该会长期存在。或许随着科技不断进步和智能化设备的不断应用,这些问题能够得到缓解。

北京商报记者 关子辰



# 保加利亚:与携程推动直航互通 欢迎中国游客

7月5日,保加利亚共和国总统鲁门·拉德夫在来华访问期间,应邀走访了携程集团总部。携程首席执行官孙洁带领公司管理层接待了拉德夫总统一行,双方就中保旅游市场发展、简化签证申请手续及目的地营销合作等多个领域进行了交流。当天陪同到访的还有中国驻保加利亚大使董晓军和保加利亚驻华大使波罗扎诺夫。



## 保加利亚将推动两国直航 携程建言简化签证申请

拉德夫总统表示,这次访华恰逢保中建交70周年,保加利亚希望通过旅游这种最直观的方式加强与中国的人文交流。“我们正在推动保中两国尽早实现直航,保加利亚欢迎中国游客的到来”,拉德夫说。

孙洁表示,欧洲是仅次于亚洲的中国游客前往的第二大目的地区域,越来越多的中国游客对中东欧地区,特别是包括保加利亚在内的巴尔干半岛国家,正展现出浓厚的兴趣,携程的数据也显示近两年

起赴保旅游的中国游客不断增长。

位于东欧巴尔干半岛的保加利亚历史悠久,自然和人文景观丰富,游客可以在首都索菲亚参观历史遗迹,也可以参加每年6月举行的玫瑰节巡游,感受“玫瑰之邦”的魅力。

“根据我们的经验,直飞航线、签证政策以及目的地国家的友好度是中国游客出国旅行时最先考虑的因素。在推动中保两国尽早实现直航的同时,我们也希望保加利亚可以进一步简化签证申请程序,增加在机场、火车站、核心景点的中文标示,这将促进更多中国游客赴保加利亚旅游。”孙洁说。

携程旅行网作为亚洲最大、全球第二大的在线旅游企业,也将利用平台优势推广保加利亚旅游品牌。双方还将在旅游大数据、产品开发、目的地营销等多个领域开展合作。

## 中国赴保旅游人数增长迅速 持申根签免签入境

携程最新公布的数据显示,近两年中国游客赴保加利亚旅游人数呈爆发式增长趋势。2018年,通过携程平台预订赴保加利亚机票的中国游客数量同比增长114%;2019年上半年,同比增幅为280%。

深度旅游是赴保加利亚旅游呈现的另一个重要趋势。2019年上半年,通过携程平台报名跟团游、自由行、定制游等产品前往保加利亚的游客平均停留时间为6天,索菲亚、瓦尔纳、普罗夫迪夫等都是中国游客到访的热门目的地。

目前,持有有效申根签证的中国公民可以免签进入保加利亚。欧洲议会2018年12月通过了非立法报告,支持罗马尼亚和保加利亚两个东欧国家成为申根区正式成员。2019年10月前,这两个国家有望正式加入申根协定,届时申请保加利亚签证也可以在欧洲申根区国家畅游。

保加利亚也是最早与中国签订“一带一路”政府间合作文件的中东欧国家之一。随着近年来“一带一路”倡议的推进,中国与沿线国家的国际合作越来越密切。携程也积极布局沿线国家,希望增进双边旅游经贸往来,促进民间外交。携程联合新华社中国经济信息社发布的《2018“一带一路”大数据报告》显示,2018年有超过3000万中国游客赴“一带一路”沿线国家旅游。携程也与包括匈牙利、意大利、克罗地亚、保加利亚等“一带一路”沿线国家陆续展开了深入合作。