

酒店客房部员工工作压力研究

——以清水湾莱佛士酒店为例

文/莫彬

摘要：随着我国经济发展水平的不断提高，服务行业的竞争越演越烈，酒店行业当然也不例外，为了让酒店更好地发展，如何降低客房部员工的工作压力，已经成为酒店管理中的主要环节之一。本文以清水湾莱佛士酒店为例子，通过酒店客房部人员工作压力和压力源进行分析，从而得出问题和结论，并从酒店客房部管理者的角度出发提出如何改进管理的意见。

关键词：酒店员工；工作压力；客房部

一、引言

作为全球员工工作压力最高的行业之一，酒店行业的管理者和员工早已习惯了不断变化的团队和结构，这种变化也给酒店带来了困难。因此本文将着重以客房部为整个酒店的缩影分析酒店行业的员工压力问题，找出酒店员工工作压力过大的原因，对其内外部人力资源的开发提出意见。

（一）选题背景

当前我国的酒店行业正处于高速发展的阶段，酒店行业的竞争相对激烈，每个酒店都想努力提高自己的竞争力，因此对服务人才的需求也日益增大。酒店员工团队的每日工作量过重已经成为酒店行业的普遍问题。

（二）选题意义

服务效率高的客房部员工团队是酒店客房服务质量的保证，酒店之间的竞争其实也是员工服务质量的竞争，如何减轻员工的工作压力，留住那些行业经验丰富的员工，让他们在一个舒适的环境下去工作，以此来形成对酒店的归属感，促进酒店内部的员工凝聚力，这是酒店目前面临的困境。

希望通过本文的研究内容和成果，能够有助于酒店降低客房部员工的工作压力，提升酒店的客房服务质量。

二、概念理论综述

工作压力也称工作应激，心理学上叫职业应激，压力是个体对各种刺激做出生理、心理和行为反应的综合模式。与压力相关的几种主要因素是压力源，而这个压力源有很多，例如工作的负担，劳动的时间长度，工作的责任大小等等。工作应激是指在机体工作环境影响下产生的心理和生理反应的综合状态，它的最终目的是使个体更好地适应环境。

三、清水湾莱佛士酒店客房部现状

（一）清水湾莱佛士酒店概况

海南雅居乐莱佛士酒店位于海南省陵水县英州镇清水湾大道，于2013年9月开门迎客。酒店拥有299间客房，最小房间面积达80平方米。每个房间均设有观景窗并配备私人露台。

（二）清水湾莱佛士酒店客房部员工工作和生压力源分析

目前学术界有关工作压力源最具代表性的理论便是“Cooper理论”，该理论指出，个体的工作压力源主要包括以下几个方面的影响因素：第一是工作时间过长容易影响员工的身心健康，使其对工作的满意度降低，提高员工对工作的厌倦感；第二是社会支持和社会舆论，同事拥护以及领导赞赏和沟通等组织关系；第三是晋升制度和薪水水平、以及职业发展的空间；第四是领导风格、管理模式和企业组织文化等组织结构与倾向；我们下面将会根据这个理论对这四大因素来分析清水湾莱佛士客房部员工的工作压力情况。

1.客房部员工的每日工作时间情况和对过长时间劳动的看法

大多数的员工认为过长时间的劳动，会给自己带来心理或是健康上的影响，这个过长时间劳动的表现形式主要有三种。第一种是单天的工作时间在10—12小时以上。第二种是长时间的工作天数而没有休假。第三种是连续的倒班换班。这三种情况的发生，都会给员工带来疲劳感和厌倦感，从而增加员工的工作压力感。

2.客房部员工晋升的方式

莱佛士客房部内员工的晋升方式，由三方面决定。第一方面是关于客房部的所有的标准都要熟悉并掌握，而且要做到，所有关于客房的技巧都要娴熟。第二方面是员工在面对客人投诉时的处理能力。这种

解决突发问题的能力也是考核的内容,主要取决于员工平时工作中解决此类情况的表现。第三方面就是莱佛士半年会做一次集团的考核,由客房部内部来做。管家做副管家的考核,副管家做经理的考核,经理做楼层主管的考核,主管做员工的考核,为层层递进、自上而下的内部考核方式。

3. 客房部员工的薪资水平

针对莱佛士客房部员工薪资水平这一调查,笔者调查了四家星级酒店的客房部员工,因为每个酒店的客房面积大小不一样,所以打扫所花费的时间也就不一样。因此笔者以四家酒店的标间为例,再根据标间的面积大小计算出 1m^2 的打扫员工能赚到的薪水来进行对比。数据是四个酒店非节假日的客房部薪水数据。根据表1的数据可以看出,莱佛士客房部的员工薪资水平在星级酒店中并不高。

表1 四家酒店客房单间标间员工打扫的薪资统计表

酒店名	标间单间打扫的薪水(元)	酒店标间的房间面积(m^2)	1m^2 /元
三亚丽思卡尔顿	18	60	0.30
珠海瑞吉酒店	20	60	0.33
清水湾莱佛士	25	80	0.31
三亚亚特兰蒂斯	17	48	0.35

四、清水湾莱佛士酒店客房部管理和员工存在的问题分析

(一) 员工缺乏系统而科学的客房培训

无论任何行业,培训都是每个新员工进入这个岗位的第一课,一个优秀而有质量的酒店服务人员,培训是非常重要的项目。莱佛士酒店客房部员工,在培训方面并没有系统的培训部门。新员工的培训方式主要是采用“老员工带新员工”的这种方式进行,而且新员工只能跟着老员工上班7天,就要自己独立上班。这种培训方式缺乏体系,新员工往往“独立”上班后由于客房技能的不熟练,经常陷入因工作效率低下从而导致工作压力过大的情况中。

(二) 缺乏科学统一的员工晋升制度

古语云“不想当将军的士兵不是好士兵”。每个人在从事一个行业的时候,都有着想立足想晋升的欲望。酒店的员工也不例外,发展和晋升的空间小,也是许多人放弃客房部工作的原因之一。

五、莱佛士酒店客房部员工管理的优化对策

酒店行业是密集型的劳动产业,其竞争的核心内容之一就是更优秀的管理层,和更有工作效率的员工团队。客房部作为酒店的“先锋”部门,其工作的效率和服务的质量,在一定程度上影响着酒店的形象和口碑。因此客房部应加强管理,调节员工的工作压

力,继而将员工的流动率控制在合理的范围,为酒店带来更多的收益。笔者根据相关文献的理论指导,针对目前莱佛士客房部管理存在的问题,提出以下优化对策。

(一) 强化客房部员工的技能培训

要建立客房部培训的体系,必须对员工进行严格的考核,建立完善的培训评价体系,只有这样才能提高培训的水平。将客房知识和服务技能掌握的多少,以及参加培训的时长跟工资和职务晋升机会挂钩,可以提高员工主动参加培训的积极性。

(二) 建立公平科学的员工考核晋升制度

科学的员工晋升制度是最有效激励员工的一种方法,也是对员工工作和对酒店做出贡献的肯定,酒店应改变传统的“金字塔”式的晋升结构,因为这样的晋升结构会挫伤员工的积极性,使其感觉到晋升无望。所以酒店在做培训时就要明确员工的晋升路径,也就是给予员工明确的职业生涯发展规划。诚然,酒店的一些岗位是有限的,也不是所有的员工都适合做经理做主管,但是只要热爱自己的岗位,工作技能和服务意识较好,酒店可以给这类员工评选初级服务员或高级的服务员的职称,岗位和工作也许没有太大的变化,但是对员工也能达到激励的效果。

六、研究结论

本文通过对清水湾莱佛士客房部员工的工作和生活压力进行了调查,收集数据并进行分析,总结了莱佛士酒店客房部管理的不足之处,在降低员工工作压力,和激励员工文献的指导下,针对性地提出以下结论:

酒店客房部要重视员工的压力管理。员工个人自身调节压力的能力固然重要,但部门从组织层面的压力控制和培训也是尤为重要。

参考文献:

- [1]张静平,姚树桥,唐莹.工作应激与工作应激源测评研究进展[J].国际精神病学杂志,2007,034(1):54-57.
- [2]张利霞,张录平.星级酒店基层员工培训探析[J].广西广播电视大学学报,2019,30(5):94-96.
- [3]李青会.酒店业员工晋升影响因素探究[J].东方企业文化,2015(3):58-59.
- [4]李星.酒店员工高流动率的原因分析及对策[J].科技风,2010(1):60-61.

作者简介:莫彬(1998—),男,汉,海南人,本科,无职称,研究方向:酒店管理。

(作者单位:海南热带海洋学院旅游学院)