



酒店数字化招聘的实践与探索

◎ 浙江旅游职业学院酒店管理学院 陈爱宣

在酒店业全面复苏后,作为一个劳动密集型行业,对酒店从业人员的需求一直很大,但酒店用工长期受人工成本占比高、管控压力大、员工招聘难和人员流失大这几个问题困扰。连锁酒店的招聘流程相比其他行业更复杂。酒店分布在全国各地,数据难以集中沉淀。各个酒店的服务人员都是自主招聘,标准很难统一。基于以上特点,有必要从招聘源头将简历数据、招聘过程数据、面试反馈数据、结果数据都集中到数字化系统中,招聘过程全留痕,为未来招聘复盘、招聘分析做准备。

酒店行业的人才招聘的场景和岗位相比其他行业更为复杂。市场部、餐饮部、工程部都需要精英人才,甚至还可能需要大量实习生、小时工、零时工等等,人力资源部门的压力巨大。酒店为了降本增效,用工形式开始呈现多样化趋势,灵活用工日益常态化。《中国酒店人力资源现状调查报告(2022)》显示,除了正式工以外,74%的酒店会使用实习生,57%的酒店会使用小时工,53%的酒店会采用外包的形式,32%的酒店会采用劳务派遣的形式。在实习生、小时工和外包的使用比例上,酒店档次越高,这三种用工形式的使用比例也相对越高。

传统的招聘方式已经很难满足酒店业快速发展的需求。因此,引入数字化管理工具,是提高酒店人力资源管理效率的关键。

一 酒店数字化招聘的优势

降本增效。招聘流程的优化和改进是酒店人力资源数字化管理的核心。通过数字化管理工具,可以轻松实现简历筛选、面试预约、入职登记等环节的自动化,大大提高了招聘效率,降低了酒店招聘成本。比如,针对酒店行业痛点,“有人有活”打造了灵活用工服务平台,提供一站式解决方案为酒店用工提供重要补给,在线运营管理。该平台保留酒店核心管理人员,将部分基层员工,如客房服务员、公区保洁、餐饮服务员工等转为灵活用工的方式,节省酒店的人力、时间成本,优化管理成本。

选择面广。线上招聘平台,可以吸引

更多的应聘者,同时也方便了酒店,实现双赢。酒店按需用工、灵活定制、弹性扩张或缩减用人需求,以此加强人员的灵活管理,避免人力资源浪费,解决了酒店行业招工难、淡旺季用工需求差别大等问题。

人岗匹配度高。数字化管理还能够提供更为精准的匹配,将合适的岗位与合适的应聘者进行高效匹配,从而节省了筛选简历和组织面试的时间。

规避用工风险。平台与零工酒店签订服务协议,灵活用工人员注册平台后完成实名认证,与平台是合作伙伴关系非劳动关系。

规范人员信息管理。平台可通过实名认证、健康证件、无犯罪记录查询,确保人员安全可靠,平台整合人员专业资质证书,保障从业人员专业性,星级评价系统筛选优质员工,保障服务人员质量。

全流程数字化。登录小程序即可发布任务,零工简历可自主筛选,服务情况一目了然,业务真实,证据链有迹可循。

支付快捷。任务完成验收确认考勤完毕,平台即可在线结算至个人账户。

合法合规。平台自动帮助零工代扣代缴,同时给酒店开具增值税发票,税务安全可靠。

二 数字化招聘流程的实施

数字化人才招聘解决方案流程,具体分为以下六个步骤:

1. 整合运营招聘渠道

数字化招聘管理软件帮助酒店整合上百家招聘渠道资源,并且从多维度分析渠道效果,同时帮助酒店搭建招聘官网/微官网,并通过内外部推荐的方式裂变人脉,以帮助酒店低成本获取人才。数字化招聘系统还能帮助酒店建立人才库,并拥有简历智能筛选功能,提升招聘效率,降低因为简历重复等原因造成的成本上升。在简历收集上,对接多个招聘渠道,在一个系统内处理多个渠道的简历,减少了渠道间来回跳转的操作。简历筛选上,招聘管理系统 Moka 采用精准简历解析+自动化流程模式,快速过滤不符合岗位要求的简历,节省筛选时间。

2. 内推管理+人才库的搭建

酒店行业不同于其他行业,职位存在共性,内推相对容易,其占比甚至超过50%。也许正因为内推起来比较容易,对细节的管理不够关注,会出现内推费用虚高的现象。因为没有特别明确的内推入口,员工无法随时得知哪些职位正在招聘,而且内推后续的通知也只能是手动完成,极大地制约了内推的效率。

针对性的内推管理方案,解决了以上问题。从内推入口集成、门户搭建、社交化传播和内推激励制度的建设全面规范管理内推业务。

首先,将内推入口对接到企业微信和OA系统中长期展示。员工可以随时查看有哪些职位正在招聘,有合适的候选人推荐时,也不需要和HR来回确认。

其次,搭建具有良好投递体验的内推

门户。一个兼具PC端和移动端体验的内推门户,可以更好的支持社交传播和裂变。候选人可以免登录投递职位,并持续跟进简历投递后的进展,提升内推体验。也节省了HR手动反馈内推进展的时间,化繁为简,提升效率。

最后,构建多样化的内推激励制度。根据不同职级、不同职位,制定不同的内推奖励规则,规范管理内推的奖励金额。同时,HR通过系统后台就可以便捷统计内推效果和奖励积分,不仅省时省力,而且数据准确。

3. 人才库的搭建与激活

内部的简历资源分散在各个HR手中,这对未来的人才盘点提出了很大的挑战。人才数据的碎片化,造成公司无法形成有效复用的人才库,人才结构无法进行全量精准的分析,更无从定位,优化人才结构。人才库搭建、到人才库激活,再到人才数据分析,提供了一整套人才库运营方案。将内推获取的简历资源自动流入人才库,让人才库也充盈起来。通过系统的自动激活,让人才的复用更自动化、智能化。

4. 招聘过程数字化管理

应用了数字化招聘管理软件的酒店,在招聘时在多个渠道一键发布广告,同时对应聘者建立实现自动查重入库,人才轨迹一览无余。招聘软件还可以将人才测评与考试流畅结合起来,提升高质量人才的识别效率。

5. 数据驱动业务决策

招聘管理系统内置丰富的多维度报表模板,能够根据不同需求实时生成数据分析,同时还有基于PaaS平台BI能力,自由灵

活配置数据报表。丰富灵活的数据报表不但能够赋能管理者数据支撑的智慧决策,还能根据需求设置自动预警功能,防患于未然。

6. 实施面试和评估

数字化招聘解决方案在实施面试和评估的过程中,可以通过建立的指标体系,从多个维度对候选人进行全方位的评价。比如:岗位技能测试、工作绩效考评、岗位胜任力测评等;还可以建立面试评估系统,在面试时可根据候选人不同岗位的胜任能力特征进行相应的评价。如金陵酒店管理公司充分整合总部和酒店的人力资源信息,在人才选用过程中,通过系统特定条件筛选功能,精准筛选出内部符合任职条件的人员,简化了内部人工筛选程序。Moka在面试环节,面试日历的同步,让HR与面试官、候选人之间的协作更加高效;还有各项批量操作,批量offer审批,操作更流畅,甚至报表都能自动生成,节省了大量找数据、贴数据的报表制作时间,让效率提升作用于每一次细节操作。

所以,我们可以通过数字化招聘解决方案中的人才预测系统和预测数据模型等来实现对整体招聘结果进行分析和预测,可以帮助企业有效地对整个招聘过程进行管理,能够为企业建立一个非常专业、完整的人才信息数据库。

如今,酒店的招聘数字化之路已经有了非常好的开始,未来还将在招聘数据沉淀、招聘大数据、组织能力提升上做更多的尝试。期待酒店人力资源管理,有了数字化工具的加持,会越来越越好。