

浙江饭店职业经理人的内涵与现状浅析

何淑明

(义乌工商职业技术学院)

【摘要】饭店职业经理人主要是指在高星级饭店或国际饭店集团下属子饭店工作的部门经理及以上管理层人员。目前浙江饭店职业经理人主要存在着综合素养不及老一辈、薪酬不高、认定标准缺失、价值评估混乱、部分经理人职业精神欠佳、自身修炼意识欠缺、自我性格完善意识淡泊和未来迷茫等八个方面的问题。

【关键词】饭店；职业经理人；浙江

1 饭店职业经理人的内涵分析

关于什么是饭店职业经理人,目前理论界主要有以下三种观点:第一种观点认为,饭店职业经理人是指所有在饭店工作的正式工作人员,包括经理、主管、领班和服务员等。第二种观点认为,饭店职业经理人是专指饭店最高层的受薪经理人,大多饭店都只有一人,也可以说是 CEO。第三种观点认为,饭店职业经理人主要是指在高星级饭店或国际饭店集团下属子饭店工作的部门经理及以上管理层人员(正副级总监、正副级总经理和正副级部门经理等)。

笔者认为,第三种观点是最为可取的。主要原因如下所述:第一种观点,概念过于宽泛。彼得·德鲁克曾指出,职业经理人是拥有卓越管理能力的帮他人管理企业实现管理目标的受薪人员^①。由此,并不是饭店所有员工都能达到这个条件,能实现这个条件的必然是少数群体。第二种观点,概念过于狭窄。团队管理与团队效应在当今饭店企业管理中是非常重要的企业竞争力要素之一。运用木桶原理不难得出,饭店最高层管理者能力再强,如果在整个管理团队中出现了一个“短板”即有一位团员没有饭店职业经理人精神和素养,这个团队的作用就大打折扣了。

2 浙江饭店职业经理人的现状分析

浙江省饭店数量增长速度快,目前我省已有四、五星级饭店 200 多家,近 3 年以四、五星级饭店规模在建的或建成但尚未评星的饭店也有 200 多家。虽然“国八条”的出现,会减少表面上高星级饭店的增长速度,但浙江省饭店业的发展态势仍然是非常强劲的,也无法掩饰市场对饭店职业经理人队伍的强烈需求。

课题组在浙江省内饭店随机抽取了 8 家饭店的 33 名职业经理人开展访谈,并在 3 家饭店开展了问卷调查。经过汇总分析,总结出目前浙江省饭店职业经理人的一些现状。总的来说,目前浙江饭店职业经理人队伍在整个饭店从业人员群体中表现出较好的综合素质,学历相比以往明显提升,年龄层次普遍较低因而更具有青春活力和发展潜力,大多职业经理人都具有较好的职业素养和职业道德等等。但文章重点分析职业经理人队伍中出现的一些不尽人意的地方。

2.1 综合素养不及老一辈虽然目前饭店职业经理人在饭店工作人员群体中显得较为出色,但与老一辈饭店职业经理人相比,还是存有较大的落差。究其原因,一为饭店职业经理人数量需求猛增,供不应求;二为饭店职业经理人队伍的真正培养需要时间。以前的饭店职业经理人一般都要通过 8-10 年的磨练,而如今市场需求大,人才可流动,“3 年换 2 家”现象增多,通过几次跳槽、才 20 来岁即升为总经理的也不少。

2.2 薪酬不高改革开放以后, 饭店业是窗口行业, 从业人员素质很高, 当时的饭店职业经理人年薪就能达到 8 一挂万。之后我国不断经历着通货膨胀, 但目前饭店职业经理人的年薪依然为 8 一挂万, 浙江省一些小县城的饭店职业经理薪酬更低, 只有 5-7 万。薪酬现状导致饭店职业经理人队伍培养更加困难, 很多优秀人才流失, 高校酒店管理专业培养出来的学生, 毕业后坚持从事饭店工作的也很少。此外, 素质较好的饭店职业经理人也都集中到一线城市的饭店里去, 使得三线城市高星级饭店人才严重缺失, 只好降低职业经理人素质要求, 放宽年龄, 最终进入恶性循环。

2.3 认定标准缺失目前, 评价一个人是不是饭店职业经理人, 主要有两条路径: 一是浙江省旅游局组织的“星级饭店岗位职务培训证书”, 这个培训要求较高, 要求在职人员才能参加。二是浙江省饭店行业协会组织一些民间组织和有名的培训机构合作开展的一些饭店职业经理人认证, 例如最佳东方先之培训等。这两个渠道的认证, 的确为浙江饭店职业经理人队伍的培养做出了较大的贡献。但是真正的饭店职业经理人, 并不是取得一本证书就能认定的, 他更需要社会磨练和社会评价。目前国家旅游局和浙江省旅游局正致力于出台饭店职业经理人培养与管理的相关平台和法律, 完善饭店职业经理人平台体系和法律制度是实现饭店职业经理人市场化运作的必要条件。

2.4 价值评估混乱人是饭店经营的根本, 也是饭店核心资产, 因此很多饭店雇主都能意识到职业经理人是具有价值的。但是怎么去衡量饭店职业经理人的价值, 雇主们也都只能靠主观臆断, 价值评估态势混乱。很多价值都是在人走了以后才体现出来, 很多价值都是在换人以后才能被雇主明白。而雇主和经理人之间更多表现的是“经济人”, 饭店职业经理人一旦跳槽往往会带走得力的下属和业务, 雇主则往往在分开后就谩骂甚至污蔑饭店职业经理人, 而饭店职业经理人又反过来帮助竞争对手饭店攻击你, 于是进入新一轮恶性循环。

2.5 部分经理人职业精神欠佳有过巧年职业经理生涯的优谈网创始人李瑜曾指出, 职业经理人要做到“四业五德”, “四业”是指职业、专业、敬业和乐业, “五德”是指智、信、仁、勇、严里)。我们可以把这个界定为饭店职业经理人精神。然而, 大多浙江饭店职业经理人在这些方面并没有做到位甚至都没有意识到。职业一把饭店的事当作自己的事, 忠诚于饭店, 把饭店利益放在第一位。专业一对饭店的业务了如指掌, 人才上难不住, 业务上问不到。敬业一坚守岗位, 以身作责, 尤其是过年过节时。乐业一认知从事饭店业的乐趣, 增加饭店从业的幸福感。智一指指挥和决断。信一商誉和信义。仁一仁爱 and 开放。勇一临战不怕死。严一做事讲原则。值得一提的是, 职业精神并不是工作狂形态, 饭店职业经理人要维持事业和家庭的平衡, 饭店职业经理人身体健康与家庭和睦是其工作出色的保障。

2.6 自身修炼意识欠缺新一代年轻的浙江饭店职业经理人, 忙着成家和照顾家人, 忙着关注外界更好的跳槽目标, 忙着应付花花世界的各项应酬, 甚至忙着为自己年纪轻轻就当上经理人而得意忘形, 最终容易忽视自身修炼的重要性。调查中有职业经理人反映, 一年到头一本书都没看过, 这是极其危险的信号。这个年代不进则退, 不宁静难以致远, 环境使得年轻职业经理人们本就“先天不足”了, 还不学习就要“后天营养不良”了。年轻职业经理人要时刻注重品德的修养, “小胜在智, 大胜在德”口」。要不断学习新知识, 新理念, “学习型组织”才是常青树。要勇于改革, 时代在变, 要与时俱进, 不改革则无出路。要能不断适应新环境, 居安要思危, 在外也不能水土不服。

2.7 自我性格完善意识淡泊看清他人容易, 了解自己却很难。调查中不难发现, 饭店职业经理人队伍中一些问题的根源在于职业经理人的个性。有的经理人事必躬亲, 死活不放权, 累死了自己也折磨死了下属, 甚至出现过劳病而不得不离职休息的。有的经理人自己的确能力很好, 但也以同样的要求去要求员工, 要求员工什么都要懂, 卜常苛刻, 但问题是但凡通才往往成不了专才, 而这个年代更加需要的反而是专才。有的经理人气度太小, 生怕被人顶替了自己的位子, 始终不肯培养后备人才, 使得企业在关键时期生命力明显不足。有的经理人很喜欢玩公关、弄媒体, 结果把自己放在媒体的风口浪尖, 殊不知“成也萧何、败也萧何”的道理。有的经理人能力出众, 却茫然不知道功高盖主的危险性。有的经理人能力也出众, 却总想着争取控股权, 野心勃勃。这些都是不容易一言两语就能让这些经理人改变的, 都需要经理人自己去认识自我并有意识的去不断完善自己的个性才好。

2.8 未来迷茫在我国饭店职业经理人法律尚未出台的情况下, 饭店职业经理人的现在是迷糊的, 经理人们对自己的未来更是

迷茫的,调查中有的经理人甚至是每天都在如履薄冰的生活。饭店职业经理人在各个部门员工面前是老大而在饭店雇主面前却基本上都是“老二及以下”的非常矛盾的人物。饭店职业经理人们,有时候无奈违背饭店雇主意愿就可能被离职;有时候与饭店老臣意见不符就会被排挤;有时候公司出现危机就可能被成为替死的羔羊;有时候综合环境导致的运气不佳也为被认定为能力差;有时候雇主更换就会导致经理人无辜被下岗等等。在中国千百年儒家思想的灌输下,野心勃勃的饭店经理人是少数,大多数饭店职业经理人都是想在一个饭店里做的出色并能长期保障的。但这个长期保障是目前饭店行业所无法承诺的,饭店职业经理人们不知道自己老来后的依靠在哪里。

参考文献:

- ① 李笑天. 国际职业经理人培训教程(第三版)压」. 中央编译出版社, 2006(9).
- ② 丽娜. 李瑜一职业经理人要有“四业五德”口」. 日冈 R 商学院, 2010(10).
- ③ 喻竹青, 谭雪菲. 我国饭店业职业经理人素质现状与发展对策浅析口」. 经济师, 2012(1).