

酒店人员流失开题报告

： 开题 流失 人员 酒店 报告 论文 开题 报告 范文
人员流失文献综述 人员流失现状

篇一：【毕业论文】酒店人才流失的原因与对策分析

酒店人才流失现状

2.3.1酒店人才流失特点

酒店的人才流失特点可从以下几个方面来分析：

（1）酒店的人才流失学历分析：

从学历区分，高学历员工流失率最高。一方面是因为酒店把新招聘的员工都安排在基层的岗位，大学生从“象牙塔的天之骄子”突然转型到普通服务人员，很多人无法承受心理的巨大落差，不甘心从基层做起。另一方面大学生员工的期望值较高，受社会观念的影响，认为从事酒店业是伺候人的工作，所以选择服务业往往不是他们的最终愿望，一旦时机成熟，他们往往会转入其他行业，因而流失率最高；中专以下学历员工流失率低于本科以上学历员工，主要原因是其在外部就业市场选择就业的机会较少。

（2）酒店的人才流失工种分析：

从人员类别区分，广州花园酒店的实习生、临时工流失严重，他们的特点是学历低、年纪轻、思想不成熟、自我约束能力差、工作承受能力较弱、易受外界的影响；其次，实习生和临时工工资相对较低，这部分人群多为刚走出校门的学生，其工作目的是

通过实习完成学业和挣钱养家，因此比较注重目前的薪酬及工作量，尤其是实习生，大多都是旅游学校毕业的中专生，在酒店的第一年都为实习期，工资只有七八百，靠此微薄的工资，还要熬上一年，期间的工作量和工作强度也不比正式员工少多少且目前的年轻一代基本上都是独生女，吃不了这个苦，一旦有机会他们就会中断现在的工作，很多实习生熬不到转正就离开了酒店。

（3）酒店的人才流失年龄分析：

从年龄分析，广州花园酒店除了二十岁左右的实习生流失严重外，25—30岁员工流失率也较高，主要是因为酒店行业特点，酒店服务员在没有晋升到中层管理层的情况下，会因为年龄的不断增长不得不放弃“吃青春饭”的行业；而且这个年龄阶段的女员工因为结婚生子，不适应酒店的作息时间而选择了离开。

（4）酒店的人才流失岗位分析：

从岗位区分，广州花园酒店的服务员流失最为严重，由于传统社会观念和价值观的驱使，酒店职业常被理解成一种青春职业，人们普遍认为在酒店里的服务员到了一定年龄就自然被淘汰。与其这样不如早做打算，再加上对酒店一成不变的服务工作产生厌倦感，对服务对象的高消费产生一定心理失衡情绪，最后导致了部分优秀的年轻服务员会在刚刚积攒了一些经验时选择离开。

另外，广州花园酒店拥有一定管理经验的中高层管理人员和熟悉酒店设备的工程技术人员的流动率也是比较高的，因为他们往往会被那些新开张的酒店作为紧缺的人才以更优厚的待遇挖走。

2.3.2人才流失对酒店的危害

(1) 财务损失。人才的流失会给酒店带来一定的成本损失。酒店从招聘到培训员工所付出的人力资本投资将随着员工的跳槽而流出本酒店并注入到其他企业中；酒店为维护正常的经营活动，在原来的员工流失后，需要重新找选合适的人选来顶替暂时空缺的职位，这时，酒店又要为招收新员工而支付一定的更替成本。

(2) 企业核心竞争力的丧失。一个员工的流失并不是简单意义上的离开，而是企业核心竞争力的流失。在知识经济时代，企业生存关键在于创新。[10]而企业的创新能力又依赖于企业组织成员的管理和技术创新能力。这两种创新能力都能使企业在激烈的市场竞争环境赢得优势，形成企业竞争力的最核心的部分。当核心员工流失时，丧失的不仅仅是原有企业的技术、项目、客户和市场，如广州花园酒店销售代表的流失可能需要企业重新建立一套与外界联络协调的交际网等等，更重要的是来自雇员个人自身的创新能力的丧失，这无疑会大大削弱企业核心竞争力

(3) 对士气的损害。员工流失对广州花园酒店产生的消极影响或间接成本损失还有因一部分员工的流失对其他在岗人员的情绪及工作态度产生的消极影响。这是因为员工的流失很可能会刺激更大范围的人员流失，而且向其他的员工提示还有其他的选择机会存在。特别是当人们看到离开的员工得到了更好的发展机遇或因离开而获得更多收益时，留在岗位上的人员就会人心涣散，工作积极性受到影响，生产率下降。也许从前从未考虑过寻找新的

工作的员工也会开始或准备开始寻找新的工作或新的酒店。

3 酒店人才流失的原因

3.1 社会因素

在中国传统观念的影响下，社会对酒店职业的理解存在偏见，相对于其他行业员工来说，酒店员工取得的成绩难以得到社会的认可，使酒店员工对自己的社会价值和所取得的成绩产生怀疑。而在城市居民普遍为独身子女的背景下，这种职业偏见的影响日益加大大众多年轻人不看好酒店行业，大学生更是如此，就算是进入酒店行业，许多人也是“身在曹营，心在汉”，一旦时机成熟，这些酒店人就毫不犹豫地辞职，进入其他公司或企业。由此看来，转行是迟早的事情。

3.2 行业因素

(1) 行业内竞争激烈。我国加入 **WTO** 后，世界知名品牌的酒店集团陆续登陆我国酒店业市场，中外酒店的人才竞争日趋激烈，在一定程度上造成了酒店企业员工的高速流动，另外，越来越多的酒店企业意识到人才对其生存和发展的重要性，企业之间的竞争重心从资本、技术竞争转移到人才竞争上来，于是竞争对手之间的“互挖墙角”，也导致了一定程度的人才流失。而广州花园酒店的主要竞争对手有：广州白天鹅宾馆，广州香格里拉大酒店，广州长隆酒店，广州富力君悦大酒店，广州新河湾酒店等等。

(2) 酒店员工的工资水平普遍较低。酒店服务人员在社会劳动力中的薪酬属于较低水平，而在我国酒店业中，不同规模、档次

与经济类型的酒店之间及酒店与其他行业间的报酬差距是客观存在的。一些外资高档酒店员工的收入水平普遍要大大超过其他类型的酒店；高薪技术行业的工资水平又大大高于酒店业。许多员工把酒店支付给自己的报酬的高低作为衡量自己价值的标尺。由此，导致一些员工在寻找到了能够提供更高报酬的企业后，就有可能选择跳槽。

(3) 劳动强度大，工作机械化。酒店的职业特点决定了其工作的强度高，工作时间长，工作没有常规性，非常辛苦，一线员工要实行三班制。即使是管理人员也没有正常的休息时间，一切都必须以顾客为中心。尤其是餐饮部门（又以中餐最突出），上白班的员工往往从早上8点一直在酒店呆到晚上10点多，酒店为又不能提供适当的休息场所，为降低成本，大多数酒店为员工提供的是多人共住的集体宿舍，这样休息的员工

又会受到一些倒夜班的员工的影响。另外，酒店是服务性行业，员工每天都在重复做着同样的工作，年复一年，日复一日，员工容易对长期的繁重服务工作产生厌倦。而目前社会上的就业面更为广泛，对于具有众多技能的酒店人才完全可以在其他领域发挥自己的才能，越来越少的人愿意留在酒店行业。

(4) 社会保障体系不健全。我国酒店业普遍存在社会保障体系不健全的严重现象。特别是许多规模较小的酒店根本没有为员工提供必备的劳动保障。以广州花园酒店为例，虽然能够提供基本的社会保障，但由于其经营具有季节性，为了节约成本只在旺季

对员工的数量要求较大，形成酒店员工构成比例中，正式员工比例小，临时工和学校实习生比例大，如果酒店的效益不好，就会大批裁员，零时工的社保、医保等得不到保障。

(5) 从业人员年龄轻、女性居多，提高了整体流动率。广州花园酒店人力资源主体一般集中在 23—35 岁之间，正是思维活跃、有较强进取心，不安于现状的高发期，而酒店行业没有更多技术含量，缺少相关制度约束及社会流动障碍；另外，酒店从业人员中女性员工明显多于男性员工，由于工作与家庭观念的冲突以及受生理因素的影响，使得女性员工流动率增高。

3.3 公司内部因素

(1) 激励机制不够完善。酒店实行固定工资制，做多做少，做的好与做的不好都是统一报酬，付出与收入的比例不恰当，员工积极性不高；另外，有部分管理者存在“用人唯亲”的观念，这种观念导致效率低下和冗员，而低下的效率和冗员又会使有才能的人对企业产生失望，从而选择离开；其次，由于广州花园酒店的国企性质，对员工的物质激励心有余力不足，而对于员工精神方面的激励也不够重视，表彰奖励、劳动竞赛等也基本流于形式的状态。

(2) 酒店员工自我提升的空间狭窄。广州花园酒店缺乏公平的竞争机制，比如经常通过外部招聘来弥补职位的空缺而不是内部提拔，极大挫伤了员工的积极性。对于大多数员工而言，往往是在一个岗位上不出太大的意外，是不会有换岗的机会，毕竟管理

层的位置很少，对于大多数员工来说，工作只是意味着一份收入，至于说到对个人的发展就无从谈起，人才感到留在酒店晋升空间狭窄，当外界条件适合时便会选择离开。

(3) 酒店内部信息沟通不畅。广州花园酒店在内部管理中，透明度不够、管理层与员工的沟通不够，造成员工目标不明确，员工普遍的感受是：尽管我们已尽很努力去

工作，但是管理者依旧说“酒店经营状况不好、效益不佳”，变成员工失去了努力的反向。失去目标也就失去了工作的动力、热情、主动性，员工感到很茫然，也就会离开酒店。而员工也很难把自己的想法、意愿以及抱怨通过正常的沟通渠道传达上去。即使通过其他方式（如越级传达）传达上去，也往往会受到批评和指责。

(4) 缺乏有效的培训。广州花园酒店对员工的培训只流于形式，认为培训人要花钱，增加了成本，而且花代价培训员工后，员工极有可能跳槽或被挖走。因此，面对员工的流动性和不确定性，酒店对员工的培训往往只重视短期效果以及培训形式与数量，希望产生立竿见影的使用效果，而忽略了长远的效果及培训内容与质量。该酒店所谓的培训就是在酒店找一个老员工进行培训，或者干脆让新员工上岗，然后让他们看老员工怎么操作。当然这也是培训中的一种，但是不够系统，不够专业。

3.4 个人因素

(1) 寻求更好的发展机会。广州花园酒店有的员工认为酒店发

发展空间狭窄，他们为了能得到更多的发展机会，宁可暂时放弃较高的报酬，而跳槽到那些能给他更广阔的发展空间的酒店或其他行业去工作，

(2) 寻求更好的工作环境。广州花园酒店的员工，尤其是一线员工，工作量大，工作辛苦，有时还要遭受少数客人的有意刁难甚至人格侮辱；有些管理者管理方法欠妥，导致有些员工感觉没有得到应有的关心和尊重，酒店存在着内部人员关系过于复杂，人际关系过于紧张的问题。

(3) 寻求更高的劳动报酬。酒店员工的工资水平普遍低于高薪技术行业员工的工资水平，酒店的员工为了得到更高的报酬，只能选择跳槽。另外，外资酒店企业的工资普遍高于国企性质的酒店，具有良好英语水平的员工一旦有机会就会跳到外资企业。

(4) 个人价值观的影响。一部分本、专科高学历的员工认为读了三、四年的大学，掌握了一定的理论知识，在酒店理所应当是做酒店管理工作的，殊不知，在酒店如果想个人得到提升，必须从底层做起，只有熟练并掌握了基层工作的程序及技巧才可能担任管理层，这种理想和现实的强烈反差，使得员工失去继续工作的信心，最后导致人才流失到其他行业。

篇二：员工流失开题报告

一、综述本课题国内外研究动态，说明选题的依据和意义

(一) 研究背景

改革开放以来，我国的中小民营企业发展非常迅速，克服了基

础薄弱和先天不足等劣势，逐渐成为国民经济的不可或缺的组成部分，并逐渐显现出民营企业在资源配置优化、经济效益提高以及维护供需平衡、扩大就业、稳定社会等方面的重要作用，它已经成为国民经济中活跃的经济增长点之一。

据《中国经营报》调查显示：全国民营企业特别是规模小于 500 人的民营企业员工流失率高达 50% 左右,中高级管理人员、技术人员每年约有 20% 的人寻找跳槽[1]。曾经有一项调查表明，对曾经有过工作经历的 48 位被访者，调查人员问了他们曾经在多少家单位工作过，30% 以上被访者曾经在 2-3 个单位工作过，而更换工作比较频繁的在 4 个以上单位工作过的人占 13%，很多民营企业每年都有近百名员工流失，进入竞争对手的阵营——外资企业。从这些数字足够说明民营企业员工流动率较大,流动速度较快，并且会有不断增长的趋势[2]。

民营经济的迅猛发展是浙江经济的一大特色，在全省经济发展中占有重要地位，截至 2009 年，占全省经济比重高达 94%。在中国五百强民营企业中，浙江名企占据半壁江山，综合实力连续 12 年居全国第一名。但当前的实际状况是，中小企业员工流失相当严重。人员频繁流动的结果往往影响员工稳定工作的情绪，造成不少员工短期行为心理。人才流失问题成为众多企业特别是没有竞争优势的中小民营企业急需解决的首要问题。

XX公司位于绍兴杨汛桥南畝工业园区，是中国轻纺城——绍兴中小民营企业中的典型，自 2008 年金融危机以来，控制并降低

题。笔者结合自身实际工作所面对的和所学专业知知识，选择 XX 公司员员工流失这一问题进行研究，对改善 XX 共人力资源管理，具有重要的现实意义和实践参考价值。

（二）国外研究现状

国外关于员工流失的研究，最早可以追溯到上个世纪初。勒温 (Lewin) 提出，个人的工作绩效直接受个人条件与其所处的环境影响，员工绩效与其能力、条件、环境之间存在着一种函数关系。环境对个人的影响是很大的，而个人往往对环境束手无策，在无法变得更好地情况下，只有换环境，就是员工流失。

美国学者库克 (Kuck) 根据研究生参加工作后创造力发挥情况从如何更好地发挥人的创造力的角度提出了一条曲线。库克还发现除非改变工作环境或内容，否则创造力将始终保持在低水平。因此，应及时变换工作环境和内容，即进行员工流动。

Porter 指出，员工离职研究应关注与退缩过程的心理层面，即工作满意度、

组织认同等因素，离职倾向是员工在经历不满足之后的一个退缩行为 [3]。Mobley 认为，离职倾向是员工在，某一组织工作一段时间后，经过考虑准备要离开组织的意图，这一意图肯呢该是由于工作不满意导致的，一旦员工产生了离职倾向，则其极有可能实施实际的离职行为 [4]。

Price (1977) 按主观意愿将离职分成两种：不自愿性离职和自愿性

于员工触犯法律法规不得不离开组织的行为，具有被迫性；自愿离职是指由个体自发引起的行为，不具有强迫性。而离职倾向是个体对于其希望离开目前所从事的工作职位的一种行为倾向或态度。

Steers 1977 年提出了一个完整的组织承诺前因后果模型，该模型指出，个人特性、工作特性、工作经验与组织承诺呈显著相关。进入 80 年代，Steers 和 Mowday 又进一步建立了一个模型，根据该模型，他们认为工作期望和工作价值影响员工对工作的主观态度、主观态度影响员工离职或留职倾向，进而直接导致员工流失。Steers 和 Mowday 模型比以前的研究者更强调非工作变量对离职意愿的影响。指出了对工作不满时，员工可能会尝试用不同的方式改变所处的状况，不足之处在于该模型没有明确指出如何识别选择这些不同方式的员工[6]。

莫布雷模型在工作满意度与流出关系中加入了一些中介变量。他认为员工流失是逐步的，员工满意度降低后会产生离职的想法，但不会立即离职，而是会假设他离职带来的后果。然后考量其他的解决途径，确定流失的意图后才会离职。但该模型还是有一定问题，如它没有讨论员工根据什么评估现有职务和新职务，只能借鉴参考他归纳的个体因素、外部因素及内部因素。因此后来莫布雷在考虑多种情况后将几种模型结合起来创造了 1979 年版扩展的莫布雷模型，该模型指出，员工流失主要由工作满意度、企

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/046204210134010142>