

应用数字技术推进酒店业用工模式变革的思考

□ 吴俊 罗镜池

《数字中国发展报告》显示,2022年我国数字经济规模达到50.2万亿元,占国内生产总值的比重达到41.5%,数字技术已经成为中国经济与产业高质量发展的新动能。互联网、大数据、云计算、人工智能和区块链等数字技术在社会经济发展中得到广泛应用,极大地改变了酒店业的用工环境。如何适应快速发展的数字经济时代,加快研究数字技术对酒店用工结构、用工方式、用工岗位和技能的影响,充分利用数字技术赋能,提升酒店用工效率,已经成为酒店产业发展中亟待解决的问题。

一、数字技术对于酒店业用工的影响

(一)“数字员工”应用场景日益丰富

酒店业是劳动密集型产业,“用工荒”已经成为酒店运营的常态。在我国适龄劳动力绝对数量连续下降的大背景下,可以预见未来劳动力短缺的形势将日趋严峻。在人工智能(AI)、软件自动化、数据以及机器人等技术支撑下,“数字员工”在酒店业的应用范围日益扩大,对于提升酒店服务品质、降低运营成本、提高工作效率以及改善员工体验意义重大。比如万豪酒店集团应用情感拟人化机器人参与对客服务,以实现对客24小时服务,减少了夜间服务对于酒店员工的需求。依托大数据分析技术,情感对话机器

人可以实时分析游客的关注点,并捕捉他们的情绪变化,为游客推送更能满足其需求的应答。

(二)“人机协同”生产方式日益广泛

与传统用工相比,在数字技术的协助下,“人机协同”的生产方式可以有效地将员工从“不想干”的重复性、标准化和高强度的劳动中解放出来,为员工创造更便利、更舒适、更人性化的工作环境,提高员工工作的满意度和获得感。比如杭州宝盛控股集团通过开发智能切配与炒菜程序和机器人,谋划“人机协同”的现代化厨房生产场景,减少了厨房基层员工在厨房灶间的重复性工作,将员工从传统烟熏火燎的中式厨房生产场景中解放出来,有效提升了员工的健康工作体验。

(三)数字化人力资源管理技术日益成熟

随着数字技术在招聘、培养、管理等人力资源业务场景的广泛应用,传统的人力资源管理已经由信息化时代全面进入数字化时代,员工管理开始出现灵活化、精准化和个性化的特点。依托云服务和小程序,酒店可以使用全职、兼职、零工或跨组织团队等多样化形式雇佣员工。而大数据、社交媒体和人工智能技术的应用,可以帮助人力资源管理更精准地评判应聘者和员工的绩效,从而有效降低招聘成本和人才培养成本。比如锦江酒店构建了“锦程人才管理系统”,以

“卓越体验、高效协同、生态互联、智慧决策”为管理目标,实现了7×24小时的员工自助服务、智慧考勤、人事信息智能提醒、人事数据跨部门互通、数字化招聘等自动化人力资源管理功能。

二、推动酒店数字化用工模式变革的建议

(一)产教协同,提升酒店员工数字化素养

酒店管理数字化进程目前已经进入了关键期,针对行业所面临的人才痛点,在加快培育数字化人才的同时,需要为从业人员搭建便利的继续教育与培训平台,以全面提升酒店人才的数字化思维、数字技能与数字管理能力。一是培养协同化。构建“三位一体”(数字技术支持单位+酒店用工单位+院校单位)的数字应用型人才培养生态圈,形成紧密的产教协同机制,及时发现行业痛点,持续优化人才培养方案和课程内容,提高人才的适用度。二是实践常态化。通过实践导师制、实践项目制、实践基地制、创新孵化园等载体,引导大专院校学生积极参与酒店数字化相关实践活动。三是人才教育继续化。未来酒店对于数字化人才的需求将广泛地存在于各个层级与部门,加强对人才的数字化素质与能力的继续教育势在必行。行业管理部门可以联合高等院校,通过构建数字技能的培训体系,组织数字技术训练营,建设“酒店人才数字化”慕课

课程群和技能考核平台,将培养高层管理人员获取数据、分析数据和运用数据的意识和能力作为重点,鼓励酒店从业人员通过自学、培训、进修等多种形式获得相应的证书,以提升行业整体的数字素养。

(二)优化配置,建设酒店数字化用工平台

酒店行业的季节性、生产消费同时性特征,造成行业人才供给时间和供给结构上的不平衡。数字化用工平台指通过建立外部和内部的互联网数字平台,运用人工智能、大数据等技术手段实现用工发布、排班和考勤等用工管理功能。通过数字化用工平台可以有效地优化酒店行业劳动力资源配置,解决季节性用工和技术性用工供需不匹配的问题。一是建设行业共享用工平台。与人力资源服务企业合作建设数字化的共享用工平台,针对酒店行业的季节性用工问题,为酒店提供弹性的共享员工招募和管理。二是建设企业内部共享用工平台。在企业内部推出数字化用工平台,实现员工与岗位之间的双向再选择,从而优化企业内部的人力资源配置。比如希尔顿集团自建了“小希斜杠”平台,员工通过该平台可以申请在现有工作之余前往集团旗下其他酒店,尝试不同的职位和工作环境。三是建设知识共享平台。建立知识技术型员工共享平台,通过数字平台发布知识技术型的工作任务,调配企业内部的高级技术

旅行中的骨科伤病与应对方法

□ 王含

专业建议:旅行前,应当评估自己的日常腰痛情况,如出现外伤后腰痛加剧、行走后下肢麻木无力、伴有下肢放射性疼痛、伴有夜间痛和静息痛等情况时,应先到脊柱外科就诊,排除腰椎骨折、椎管狭窄、间盘突出或其它严重病变,避免参与不适合自己的旅行项目。旅行中,应注意腰部保暖,避免久坐和过度负重(特别是避免抱小孩),必须长时间站立和行走时,要注意避免挺肚子和骨盆前倾姿势(时刻保持核心收紧姿态,可使腰椎前凸减小,能有效缓解腰椎关节疼痛和腰肌紧张状态)。每天回到酒店后,应进行20分钟躯干肌肉拉伸(腹肌、背肌、臀肌拉伸)和核心肌群强化练习(臀桥练习更适用中老年人,建议每天3组,每组10-15次),坚持旅行后的恢复性训练可以有效舒缓肌肉疲劳,并为第二天的旅程做好充分的肌肉准备。

二、家庭亲子游,拉拽后儿童哭诉上肢痛:桡骨头半脱位

今年暑假,家庭亲子游异常火

爆。从蹒跚学步的小娃,到活泼好动的大娃,在拥挤、湿滑的出游环境中可能经常出现跌倒。这种情况下,有的家长会时刻紧握着孩子的手,在摔倒刹那用力将手拉起想要保护孩子,但是,一些小朋友可能反而因此受伤,突然感觉胳膊疼痛、无法抬起,甚至哭闹着拒绝家长的触碰。这种轻微外伤导致的幼儿上肢疼痛,通常是桡骨头半脱位,又称牵拉肘。幼儿期(1-5岁多见),肘关节环状韧带发育不完全,较为薄弱,如遇急促且过强的牵拉上肢力量,桡骨头会从环状韧带的限制中脱出,且无法自行复位。表现为患儿拒绝使用患肢,肘关节维持在轻度屈曲、旋前位,有的孩子可能会描述受伤时听到“砰”的一声弹响。

专业建议:推荐就近寻找小儿骨科急诊就医,如当地没有小儿骨科,可以快速就医于骨科或儿科急诊,在给予关节手法复位前需要明确是否存在骨折。虽然不推荐没有医学背景的家长自行尝试为孩子复位,但旅途中难

免会出现无法及时就医的特殊情况,此时了解复位手法就显得格外重要。初学者首先要明确几个专业术语,内侧/外侧(患肢靠近身体的一侧为内侧,远离身体的一侧为外侧)、旋前/旋后(旋转前臂时,大拇指朝内侧时为旋前,朝外侧时为旋后)、屈曲(肘关节打弯称为屈曲,屈曲90°时大臂与前臂呈直角,极度屈曲时呈30°锐角)。复位时,让患儿坐在助手腿上,由助手帮忙控制患儿身体保持稳定。操作者坐在患儿右侧,两手分别握住手腕和手肘(以患儿右面为例,操作者左手握肘,左手拇指放在肘关节外侧负责按压桡骨头,右手握腕,负责旋转前臂),使患肢靠近患儿身体,缓慢用力使前臂旋后,再使肘关节弯曲,部分可在屈曲90°时复位成功,部分需要极度屈曲复位。复位成功的表现为,操作者按压桡骨头的拇指能感受到关节弹跳,患儿则能在几分钟内开始正常活动患肢。如旋后位屈曲复位失败,可以尝试维持在屈曲位时,将前臂极度旋前,一般均可成功复位。复位后不

需要固定,但如果出现一侧桡骨头反复脱位,则说明韧带极度松弛,今后家长应尽量避免牵拉该侧上肢。一般在5岁之后,韧带发育逐渐完全,脱位几率明显下降。

三、户外徒步游,行走后足跟疼痛:跖筋膜炎

许多年轻人选择中长距离的徒步旅行,在欣赏户外美景的同时,强健体魄、磨炼意志、结交伙伴。长时间远足最容易出现的骨科症状是足跟疼痛,通常疼痛较轻,在休息后可以缓解。然而,不“作”不算年轻,当他们再次踏上背包远足之旅,若再叠加登山、跑步、骑行等令足跟有较大负荷的活动,足跟疼痛很可能加重,一步一疼时,户外旅行就会变得异常痛苦。我们可以将此情况笼统地称为足跟疼痛综合征,或跟痛症。它可能由不同的病理基础导致,其中最典型的疾病就是跖筋膜炎。跖筋膜的起点位于足跟内侧,反复微创伤和过度负荷会将其损伤,特别是在体重大、脚踝向

数字技术嵌入化。应用数字技术支持酒店的对客服务,提高对客服务的效率和质量。比如在传统的客户关系管理中,对客应答、反馈和跟进的速度是影响顾客满意度的重要因素。可在数字技术的支持下构建顾客对话数据库,提炼出高频问题,通过数字技术为人工客服提供标准化的推荐对话语,以节省人工客服的思考时间。

(四)技术赋能,构建数字化人力资源管理

目前,社交媒体以及大数据、云计算等数字技术已经将传统的人力资源管理推进到了数字化人力资源管理时代。酒店业作为传统的劳动密集型产业,通过提升人力资源管理各个业务流程的数字化技术水平,将人力资源管理推进到数字化、智能化和自动化的高级阶段,可以有效地提升人力资源管理效能,从而改善员工体验。一是人力资源管理业务数字化。将数字技术应用在人才招聘、选拔、培训、开发、绩效管理、薪酬管理、职业生涯管理、员工关系管理等日常工作,为酒店业务提供更高效的人力资源支持并改善员工体验。二是人力资源档案管理数字化。在国家法律法规允许范围内,酒店企业可以通过文本信息、网络足迹、工作视频、工作网络记录等渠道收集员工数据,了解工作流程、工作网络和工作效率,基于大数据实现科学的员工行为分析与绩效管理。但是需要尊重员工,避免对员工隐私的侵犯。三是员工服务自助化。通过数字技术,特别是网络技术的支持,可以为员工提供更为便利和个性化的入职、离职、心理辅导、技能培训、福利申请等人事服务,从而提升酒店员工的体验。

(作者单位:浙江工商大学旅游与城乡规划学院)

上勾幅度受限(跟腱紧张)的人群中,更容易在过量运动后出现跖筋膜慢性炎症。

专业建议:轻微症状时,减少负重行走、局部外用膏药即可缓解。症状严重、反复发作时,应前往足踝外科就诊,一部分患者需要检查排除应力骨折、感染、肿瘤、神经压迫等疾病。确诊为跖筋膜炎的患者一般采取保守治疗方式,包括对症止痛、康复训练、足部支具、封闭、冲击波等方法。其中,足部训练和支具可以有针对性地帮助旅行中的患者。建议早中晚每日3次进行跖筋膜拉伸与跟腱拉伸训练,双侧交替进行,每次10-15分钟,配合外用扶他林或膏药,可以抑制局部炎症。症状严重者可使用夜间踝背伸支具,在睡觉时持续拉伸跟腱。白天徒步时,可以选择足跟软垫、特制鞋垫,甚至可行行走足踝支具帮助缓解疼痛。如果以上方法都不足以缓解疼痛,暂停徒步旅行3-6个月,认真接受足踝外科和康复科的治疗,可能是唯一的选择。

停下脚步,是为了更好地出发,愿本文读者们都能不受骨科伤病的困扰,健康地享受旅行。

(作者单位:国家骨科医学中心、首都医科大学附属北京积水潭医院脊柱外科)

“吉林文旅大项目巡礼栏目”第九篇

冰雪新地标 续写滑雪“摇篮”故事

——探访吉林省通化冰雪产业示范新城



乘坐索道,在缆车里俯瞰漫山翠绿、远眺山脉绵延,1700多米长的初级雪道、1959年建成的小回转雪道和大回转雪道映入眼帘……夏末秋初,探访吉林通化冰雪产业示范新城,通化做足冰雪旅游文章的争先之势令人赞叹。

2021年12月18日,连绵几公里的通化冰雪产业示范新城,崛起于新中国第一座高山滑雪场——金厂滑雪场。通化冰雪产业示范新城总投资100亿元,规划建设了9个组团,汇聚大、小、轻、重各类项目,正在如火如荼地建设中。在冰雪世界里绽放的北国山城之花通化,新中国首座高山滑雪场载入历史,新中国滑雪“摇篮”的故事续写至今,现代化的滑雪度假酒店、娱乐设施、会议会展空间等如雨后春笋般涌现。

深挖冰雪历史

“滑雪起源地,雪舞通化城”。吉林省通化市是新中国滑雪运动的起点城市之一,这座东北山城曾举办新中国第一次全国滑雪比赛,诞生过第一位全国

滑雪冠军单兆鉴,培养出中国首批冬奥选手朴东锡。

金厂滑雪场有着60余年历史。经历荣光与沉寂后,借助北京冬奥会的东风,这座老雪场于2021年“重装绽放”,成为通化冰雪产业示范新城一期项目典型代表。

率先“上线”的万峰通化滑雪度假区,设有初、中、高级雪道34条,造雪面积达117万平方米,海拔960米,有效落差560米,还增设了能够满足跳台滑雪、北欧两项、冬季两项等专项赛事需求的设施。奥地利的缆车、美国的造雪机、意大利的压雪车,再加上通化60余年沉淀的冰雪文化,使得“重装绽放”的老雪场自有一种独特气质。

同时,“粉雪+静风”赋予万峰通化滑雪度假区得天独厚的滑雪资源优势。景色壮丽,气候宜人,这里也被誉为冰雪资源“白金带”,可以让滑雪爱好者在纵览长白山余脉美景的同时享受滑雪运动带来的乐趣。

通化市文化广播电视和旅游局相关负责人介绍,度假区配备崭新高端的压雪机、造雪和索道托牵设备,达到了冬奥会标准,科学的缆车乘降设置和中高初级雪道分布配备了,提升了索道的平均运力,有效缓解了客流高峰缆车站排

队时间长的问题。

“度假区运营两年,接待游客近百万人次。我们的雪道设计全面,缆车分布合理,为提升初级滑雪爱好者的体验,设计了对大部分初学者友好的初级雪道。”万峰通化滑雪度假区董事长张春雨介绍。

创新冰雪业态

吉林省大众高山滑雪挑战赛、全国高山滑雪青少年锦标赛……一系列大型赛事赛青少、引流量,让通化冰雪产业示范新城备受瞩目。

通化冰雪产业示范新城以冰雪产业为核心,规划设计了滑雪运动组团、生态康养组团、滑雪度假酒店组团、滑雪游客集散中心组团、冰雪文旅服务组团、康养度假休闲娱乐组团、旅游度假会议中心、山谷主题度假组团、谷地特色康养组团9个组团,主要建设滑雪场及其配套设施。经过两年的建设,通化冰雪产业示范新城配套设施持续完善,滑冰馆、射击馆、冬季竞速基地、城市旅游服务中心等相继建成投入使用,产业规模持续扩大,已具备承办28项国际标准滑雪赛事的能力。

如今,通化不仅以万峰通化滑雪度假区为依托,与长白山万达、吉林北大

湖、万科松花湖等国内热门滑雪场构建起“品”字结构的长白山冰雪旅游带,还促进冰雪文化与农耕文化、抗联文化、葡萄酒文化、中医养生文化、城市文化等深度融合,打造冰雪度假、文化体验、城市休闲等多业态融合、多元化发展的冰雪产业集聚区。

通化市文化广播电视和旅游局相关负责人表示,通化冰雪产业示范新城的“新”体现在滑雪场虽然历史悠久,但是滑雪场设施新、雪道设计新、经营理念新。“示范”体现在滑雪场改变了以往距离城市较远的特点,与城市生活无缝对接、融为一体;滑雪场带动辐射的产业引领作用强,通化市体育运动学校、万峰滑雪度假学校等具备培养冰雪人才的渠道;依托通化市悠久的滑雪历史和人才储备,目前在冰雪装备制造方面进行了有益尝试和探索;度假区内有冬季两项竞速基地,可完成冰上项目和雪上项目的训练。

“项目全部建成后,可直接提供就业岗位700多个,间接提供就业岗位3000多个,有利于增加当地居民的收入,对增加就业、提高当地财政收入起到积极推动作用。”通化市文化广播电视和旅游局相关负责人介绍,项目进一步提升通化的知名度,将成为通化旅游产业的重

要引擎、对外开放的城市新名片。

谋划未来发展

通化位于吉林省“长通白延吉长避暑休闲冰雪旅游大环线”的重要节点,是吉林省南部重要交通枢纽。近年来,通化坚持以冬季带四季,用白雪换白银,冰雪产业快速崛起。以通化冰雪产业示范新城为带动,通化正在构建冰雪旅游的新格局,冰雪版图日益丰富。

今年年初,上个雪季刚刚结束,通化万峰滑雪度假区便开始了新赛季的运营。“我们线上线下两条腿走路,线上通过‘直播售卖雪场+酒店+温泉’的门票,线下跟着通化市文化广播电视和旅游局走进上海、北京、杭州、大连等城市进行推介宣传,在现有航线加密的支持下,吸引高净值的游客来通,今年的经营预期能比上个雪季翻一番。”张春雨说。

在通化,冰天雪地的魅力正在充分释放,“白雪变白银”的步伐还在不断加速。综合考虑《东北地区旅游发展规划》《“十四五”文化和旅游发展规划》等政策和通化冰雪产业实际情况,通化市文化广播电视和旅游局制定了通化冰雪产业示范新城发展思路,具体包括:树立品牌,提升度假区国内影响力;补齐短板,全面实现度假区四季运营;强化保

障,做好新赛季引流入通工作;文化铸魂,形成“一馆一秀”冰雪文化招牌。

“我们将借势‘长白山下’资源和品牌影响力,重点针对年轻消费群体发布精品旅游攻略,邀请网红博主和流量大V等制造线上‘爆点’,带动线下消费。提升各类服务水平,持续举办各类国家和省级高端冰雪赛事与大型活动,与国内知名滑雪俱乐部建立长期战略合作关系,培养一批忠实的城外高端游客消费群体,逐步创建国家级旅游度假区。”通化市文化广播电视和旅游局相关负责人介绍。

以“冰雪之源”打造“冰雪地标”,以“冰雪地标”构建“冰雪版图”,以“冰雪版图”振兴“冰雪经济”……未来,通化还将同步强化硬件和软件建设,全方位彰显通化冰雪历史文化,擦亮“新中国第一座滑雪场”“新中国滑雪之乡”“新中国滑雪运动摇篮”名片。一方面,积极推动冰雪丝路博物馆建设,抢占全省冰雪文化制高点,建成全国首个以“冰雪丝路”为主题的博物馆。另一方面,积极谋划打造全国首个全冰上演绎秀《冰雪丝路》,打造通化冰雪文化特色品牌,全面构建“冰雪观光+滑雪体验+温泉康养+特色美食+驻场演绎”全链条的冰雪旅游产品。(李刚 姚亿)