

招職

Match me

if you can

2018 MARCH 6, 7

events.jijik.com



新人攻略?
職業講座

大量好工
盡在招職 Job Fair
公務員、會計、金融、
餐飲、酒店、旅遊、
零售、美容、物流、運輸、
物業、房地產、保安、
醫療護理及社福業

tmtplaza

屯門市廣場
一樓中央廣場

逢星期二、五

免費派發

23 & 26 Feb 2018
Issue 1584



海景嘉福洲際酒店

酒店事業路 邁出成功第一步

留人才花心思 酒店由迎新開始



職場 延長試用期等於玩完嗎？ | 頂尖人才的銷售管理技巧 健康 當心下一波流感 辦公室爆發


INTERCONTINENTAL
GRAND STANFORD HONG KONG
海峽嘉福酒店

招聘日


AAT
ASIA AIRFREIGHT
TERMINAL

招聘日


BRINKS

押運車司機

留人才花心思 酒店由迎新開始

洲際人生，知行天下！屹立尖沙咀海旁、坐擁壯麗迷人維港景色的海景嘉福洲際酒店一向以真誠服務每位賓客，不單屢獲讚賞，在業界更享負盛名。要成功營運這間五星級酒店，管理層深知員工是重要資產，因此設法培育，讓他們在這兒開創前程，成就個人事業發展，追求理想的事業目標。





(左起) 韋瑞民及陳倩瑜均表示滿意「Room to have a Great Start」計劃的成效，並會精益求精，務求協助新入職同事能夠盡快融入團隊，熟習環境，積極投入工作。

留住新同事 首年最關鍵

為達致上述目標，管理層自 2015 年開始向新聘員工推出「Room to have a Great Start」(成功的開始)計劃，由第一日「入職旅程」開始，當中包括管理層的歡迎問候，以至為期三個月，有別於一般師友計劃的「入職指導員計劃」(Buddy System)、別出心裁的兩天半「酒店迎新日」，及由駐店經理邀請在職三個月的同事出席「入職經驗分享會」。

在專訪中，酒店總經理韋瑞民 (Alexander O. Wassermann) 娓娓道來整項計劃的由來時，不諱言目標是挽留人才。他解釋道：「管理層於 2015 年為離職員工進行問卷調查，並且把離職資料作分析，結果發現有 32% 離職同事服務年資少於一年，原因是他們未能適應新的工作及節奏，所以我們要採取行動，希望令新入職同事盡快融入團隊，熟習環境，從而令他們積極地投入工作，成就美好的事業前途。這樣遠比人力資源部不停地重複招聘程序來填補空缺有更理想的成效。」

親身體驗 銘記於心

韋瑞民表示，新同事的「入職旅程」於到步首天和「入職指導員計劃」同時展開，即每位新人在上班當天便獲安排一名入職指導員提供協助，開始從旁指導他們工作，其後參與兩天半的「酒店迎新日」體驗活動；約三個月左右，再被誠邀與駐店經理會面，分享入職經驗。他續說：「在為期兩天半的體驗活動中，我和各部門主管都會跟新入職同事見面，介紹酒店情況，並且有一個分享環節。他們於第一晚會獲安排入住酒店，翌日到西餐廳享用自助午餐，目的是透過親身體驗，令新入職員工真正認識酒店，了解每項細節，之後能以自身經歷，和客人分享經驗！」

談到這個計劃，韋瑞民表示：「可以想像，新入職同事來到陌生的工作環境是多麼的無助！他們未必有勇氣主動向上司求教，因擔心被認為學習能力欠佳。入職指導員就不同了！入職指導員無分階級，與新同事亦師亦友，主動介紹工作的設施及現有的團隊成員予新同事，幫助他們認識工作環境，建立關係，新同事亦可隨時請教對方。除從旁指導，入職指導員亦會定期檢視新同事在適應工作的進度，協助他們持續進步。」

作為總經理，韋瑞民表示整體來說，他滿意「Room to have a Great Start」的進展和成效，並希望未來精益求精。他又稱讚一眾入職指導員在教導新同事方面的熱誠，付出的不單是時間和精力，更重要是心血。人力資源總監陳倩瑜 (Agnes) 補充，現時酒店共有 125 名入職指導員，來自不同的部門及職級。她解釋道：「他們每位由部門主管悉心挑選，然後向管理層提名。這些入職指導員都是工作表現優秀的人才，對提攜新人的工作亦非常熱心，主動分享，耐心聆聽；他們獲選定後，會得到培訓機會，學習怎樣成為新同事的導師。」

華柏菱：與指導員手足情深

在酒店餅房工作了一年的華柏菱 (Alison)，現時是餅房的初級西廚，每天為酒店餐廳炮製精美甜點。從小就夢想成為甜品師的 Alison，入行前靠做兼職賺錢供自己去法國藍帶廚藝學院悉心鑽研做餅技術，返港後當然希望學以致用，對受聘於海景嘉福洲際酒店感到相當雀躍。

「上班第一天，公司預備了早餐給我們及受到總經理和各部門主管的歡迎，感到公司十分重視自己。同時安排法籍行政糕餅總廚胡世德 (Cedric de Lima e Sousa) 擔任我的入職指導員，當時我有點害怕，擔心犯錯令對方失望，須知製餅這一門通常只有提供材料成份的食譜，至於怎樣炮製精美甜品，端賴製餅師的創意思維與精湛技術，因而很難掌握；幸而得到總廚耐心指導，分享小貼士，讓我得心應手，最重要是給予我信心。」

檢視過去一年的工作，Alison 形容「入職指導員計劃」令她獲益良多。「從 Chef Cedric 身上，我還學會廚師的美德，就是整齊和絕不浪費丁點的材料呢！」她最後用「大家庭」來形容自己所屬的團隊，尤其感動的是在計劃期間遇上喪母之痛，幸好有 Chef Cedric 的帶領下，工作團隊和諧融洽，隊員積極幫助和勉勵，例如盡量不讓她單獨工作而積累負面情緒等，那份手足情深的恩賜儼如無價寶。



郭浩然：自信創未來

款接部主任郭浩然 (Oscar) 剛入職一個月，獲派的入職指導員是同一部門的一位資深同事，對方的指導方法令他的工作更快「上手」。海景嘉福洲際酒店是 Oscar 於酒店業專科畢業後服務的第二間酒店，指導員因應其經驗而度身訂做了一套培訓方式指導他。Oscar 說：「每次在指導我時，指導員總是叫我一貫的方法做出來，然後提示我需要注意的地方，並教導正確做法，以確保服務質素一致。指導員又針對我自信心不足這一點，經常鼓勵我要勇於嘗試。」

Oscar 對「酒店迎新日」的體驗同樣是讚不絕口，因為甚少有酒店會讓每一位新同事入住客房一晚，親身感受，形容是有效地讓他們在短時間內認識和了解酒店的服務，幫助日後解答賓客的疑問。另外，他們在入住酒店一晚及品嚐自助午餐後，均有機會填寫問卷，提供建議給管理層以提升住宿及餐飲的服務體驗。



朱新翠：入職指導員任重道遠

到了 2 月底，現職酒店洲際行政俱樂部客務關係主任的朱新翠 (Angela) 便會成為下一批新同事的入職指導員，可謂任重道遠。因為她個人在酒店的成長，正好體現「入職指導員計劃」成效顯著。

回想面試時，Angela 獲管理層認定具潛質在洲際行政俱樂部發展，於是聘請她擔任客務關係的工作，並委任俱樂部的經理作為她的入職指導員。Angela 說：「指導員待我很有耐性，既從旁指導，又給予學習機會，勉勵我要多加嘗試，練就我為俱樂部會員打造特別時刻，提供卓越服務的本領。」

Angela 總結時表示，酒店的「入職指導員計劃」的確能達致「Room to have a Great Start」的目標，有助新同事更了解酒店，從洲際酒店品牌歷史由來至公司文化；以及很欣賞作為員工可以與駐店經理分享入職經驗，並看到駐店經理聆聽大家的意見後立刻跟進，令她安心投入地在這裡發展事業。

