

专家：酒店服务以人为本 工作难被科技全取代

胡洁梅 报道
ohkm@sph.com.sg

受访专家指出，科技可协助提高生产力，但酒店服务以人为本，工作不能完全被科技取代，业者仍须积极栽培生力军。

新加坡理工大学商业、传播及设计课程主任李冠慧副教授说，如今在酒店从登记、入住到退房已可自动化，但酒店仍需要对于网络行销、顾客体验等有专长的人员。

“科技适合用于重复性高、可以标准化的流程和作业。选择高端酒店的旅客会有许多不同的需求，品质越高的酒店，作业流程的变动越大，更需要人的经验和判断力。”

她说，旅游业复苏的势头良好，几乎已恢复到疫前的高峰。本地一些酒店也往海外拓点，须培养有国际经验的人才派驻海外。但人力资源一直是酒店业的一大挑战，员工流动率较大。

“除了聘请外籍员工，业者必须打造能吸引本地年轻人的环境，例如通过导师制度、具竞争力的薪资福利、轮班制和培训等。此外，要有透明和公平的升迁机制，让年轻人看得到未来的



费尔蒙新加坡酒店和史丹福瑞士酒店，今年5月中举办公司历来最大规模的招聘活动，提供超过100份工作。求职者填写申请表后，可当场面试。

(何家俊摄)

发展，让他们愿意留在这个领域奋斗。”

建议可探讨区域招人

亚鹰人力资源公司总裁叶慧莲也认为，科技难以取代服务业的工作，毕竟顾客仍希望有人招待。新加坡是会展和旅游的区域枢纽，可带动本地酒店业的增长。除了在本地招聘，酒店也可

探讨在区域招人，从事可远程进行的工作。

林志原（25岁）前年考获款待服务专业文凭，目前从事兼职工作。他受访时说，他应征过酒店、航空公司等工作，先打兼职以累积经验，为找到理想的工作做准备。

“除了薪水，我也关注公司提供的职业发展机会、工作时间

安排，希望能做到工作与生活平衡。”

叶菁菁（47岁）有多年的会计经验，日前在史丹福瑞士的招聘展上成功获聘为花艺师。她说，她向来喜欢插花和花卉设计，因此决定转行追求兴趣。她很开心酒店有这方面的职位空缺，对公司提供的待遇和薪资感到满意。