

ホテルニューグランドの人事制度・人材育成の事例紹介とクラシックホテル見学

2月12日、ホテルニューグランドにて人事制度や人材育成についての事例紹介と、日本を代表するクラシックホテルの施設見学をさせていただいた。

ホテルは典型的な労働集約型産業。多くの職種から構成されている。管理部門、営業部門、宴会部門のほか、レストラン部門はグリーター/グリートレス(お出迎えや客席コントロール)・ウェイター/ウェイトレス・バーテンダー・ソムリエ等。調理部門は総料理長を頂点とした分業制で、シェフ・ソーシエ(ソースを中心とした仕込責任者)・ブッチャー(食肉専門の仕込担当)・ガtemanジャー(サラダ・パティ等冷製料理担当)・パティシエ(デザート・菓子担当)・ベーカリー(製パン担当)・スチュワード(食器・什器・備品洗浄担当)等で構成される。

ホテルは有形・無形・人も含めた空間全体が商品。客室や宴会場、料理等目に見えるものだけでなく、それぞれのスタッフの身だしなみや言葉遣い、接客態度、商品知識といったソフト面も商品と日頃言い聞かせている。



当社の求める人材像は、「自然に挨拶できる人」「笑顔が自然な人」「積極的に行動する人」「受身ではなく能動的な人」「ニューグランドが好きな人」等全部で48項目。基本的に多職能型の人材育成を行うが、レストラン部門は専門人材育成型。中堅管理職クラスは、全社的な広い見地を持つことが必要なため、宿泊・宴会・レストラン間で異動を行いつつキャリア形成を行っている。

その他委員会のメンバーにて、今年度の委員会活動報告や来年度の委員会活動計画についての委員会を実施し審議をいただいた。(文責事務局)