

基于知识集成的酒店员工培训体系结构分析

作者：燕山大学经济管理学院 端木林雪

当今世界，一个酒店成功与否关键在于它能否有效地管理好人力资产。酒店人力资源管理是系统性、全过程、全员性、科学化的动态管理，这必然要求培训开发体系的建立。在培训开发体系各子系统逐渐完善的基础上，酒店管理者可以从系统集成的角度来进行员工培训开发体系的优化设计。本文将对酒店员工培训原理及员工培训体系构建分析与知识集成关系展开研究，构建基于知识集成的酒店员工培训体系结构分析。

二、酒店员工培训体系建构的互动分析

酒店员工培训体系是由相互作用、相互关联、相互依赖的培训要素组合而成的有机体，酒店员工培训体系的建构与酒店的战略、需求、知识相互影响，本文对酒店员工培训体系进行互动性分析，这里认为它的互动性包括酒店战略规划、培训需求与目标、知识集成。

1、酒店战略规划。酒店战略规划是指酒店为有效组织和利用自己的各种资源，求得长期生存与发展，在充分研究外部环境和内部条件的基础上所作的长远、总体的谋划。做出正确的战略规划是至关重要的，它直接影响着酒店员工培训的需求确认体系与绩效评估体系的效果。

2、酒店员工需求与目标。酒店员工需求与目标是整个员工培训体系中最为核心的内容，是培训体系建立的始点与终点。正确建立酒店员工需求评估与目标设立，一方面有利于恰如其分的编制培训计划，另一方面可以有效地改善酒店员工素质情况，全面提高酒店绩效。

3、知识集成。知识可分为显性知识和隐性知识。对于酒店而言，知识集成就是运用科学的方法对不同来源、不同层次、不同结构、不同内容的知识进行综合，实施再建构，使单一知识、零散知识、新旧知识、显性知识和隐性知识经过集成形成新的知识体系。知识集成既照顾到历史，又具有前瞻性。它决不是现有知识的简单相加，而是一个知识创新的过程。

新时期条件下的员工培训要成为企业的基本的、战略性行为，应该具有系统性、长期性。酒店员工培训系统本质上是一个获取、共享与利用知识的创新性战略动态系统。培训体系的核心是实现知识的集成和现有员工培训理论与模式的融合，使培训体系具有动态适用性。酒店的战略规划为酒店进行知识集成提供了酒店环境与总体目标的前提，而知识集成根据培训需求与计划进行知识提取的，是知识集成正确运行的基本条件，知识集成是酒店员工培训体系、战略规划、员工培训需求与计划的信息基础，成为实现酒店整体战略目标的主要手段。知识集成的合理科学应用直接影响到酒店员工培训的绩效。

三、知识集成的方式、模型

1、知识集成的方式

从认识论角度出发，知识集成即是显性知识和隐性知识的动态集成。集成方式分为四种：隐性知识之间的集成；从隐性知识到显性知识的集成；从显性知识到隐性知识的集成；显性知识之间的集成。

2、知识集成的模型

知识集成的二维空间理论认为，知识的本体论与认识论构成二维空间。知识集成的过程是相互依存相互联系的，当隐性知识和显性知识的相互作用从一个较低水平动态地上升到一个较高水平时，就形成了一个螺旋，如图1所示。

3、基于知识集成的酒店员工培训体系结构

在本文引用知识集成的目标是提高酒店员工培训体系获取、开发、使用和集成知识的能力，从而提高酒店员工培训的实用性、适应性、系统性和动态性，能够根据内外部环境的变

化及时适时地做出科学的分析与合理的调整。在这里提出了基于知识集成的酒店员工培训体系结构。

该体系结构以酒店的远景战略规划为方向，以分布式网络基础环境（网络、硬件、软件、设备等）为支持，以酒店知识库、知识集成系统为中心，以各种不同的员工培训需求为对象，综合信息技术、知识管理技术、酒店员工培训需求、酒店内部专业技术等，实现酒店员工培训体系结构的创新。体系结构如图 2。

酒店战略远景分析是以实现酒店经营目标、酒店自身资源和酒店经营环境三者之间的协调和统一为基础的，根据酒店内外部环境和当前经济发展趋势确定酒店发展方向，进而提出酒店员工培训的战略规划，为员工培训指明方向。在基于知识集成的酒店员工培训体系中，作为环境支持的分布式网络环境是 **Internet / Intranet** 为基础的，把分散在不同地点的企业、技术人员及有关领域专家联系在一起研究问题，在人工合成的“电子平台环境”中，形成一个在时间和空间上互相耦合的，同时共享的综合分析环境。酒店从领域专家、酒店员工、顾客、供应商、酒店同行、以及行业政策环境中获取纷繁复杂数量可观的信息资源，通过分布式网络环境进行数据攫取、知识分类、总结、汇总等功能运作，使这些功能化知识能够通过分布式网络转移到酒店知识库中，实现知识的初步集成。在酒店知识库中，根据酒店原有技术知识的积累以及分布式网络环境下的知识汇总，重新内化为新的专业化知识资源：技术知识、市场知识、管理知识以及基础知识等，为酒店员工培训体系做好充分的知识准备。

在酒店员工培训体系知识集成流程中，酒店需要通过评估员工行为，对不同类型、不同职位的员工行为进行分类，并且参照酒店培训战略规划及其培训目标做出对比分析，提出培训需求，在与酒店知识库进行互动的基础上，建立酒店员工培训需求分析及确认体系，实现培训知识的获取。在确定培训需求的前提之下，酒店具备了细化培训课程的知识，以培训确认体系为支持，对不同类型的员工做相应的培训计划，并且付诸实施，进行知识传递，为了确保知识传播与培训需求及其目标的一致性，在实施过程中，要采取有效的实施控制手段，以便及时适时地给予调整与纠正。在整个知识流程中，应时刻注意在员工与员工之间、员工与培训人员之间、培训人员与计划制定者之间、以及培训人员与酒店知识库之间贯穿基于二维空间模型基础上的知识交流，形成完整的知识集成流程，最后进入酒店绩效评估阶段，与酒店战略规划系统之下的酒店培训规划进行对比分析。

在酒店培训知识集成过程中，主要应用软件、**Internet** 技术，采用电子文档的采集、知识的传送、电子公告、网上教育培训、知识专家研讨、网上社区论坛、电子会议、知识价值评估等措施辅助知识集成的实施，为建立与创新酒店员工培训体系做出技术支持，同时在集成系统之间的互动作用下，为不断丰富酒店知识库做出了贡献。

基于知识集成的酒店员工培训体系结构以酒店的远景战略规划为方向，以分布式网络基础环境（网络、硬件、软件、设备等）为支持，以酒店知识库、知识集成系统为中心，以各种不同的员工培训需求为对象，综合信息技术、知识管理技术、酒店员工培训需求、酒店内部专业技术等，实现酒店员工培训体系结构的创新。酒店采取集成知识的流程管理、构建培训体系不但可以使酒店能够及时做出适合战略环境变化的培训计划，而且可以使员工得到适宜的培训，提升素质，改善工作质量，时刻保持与酒店理念一体化的意识。

参考文献：

- [1] 艾克武.胡晓惠. 综合集成的内容与amp;方法——复杂巨系统问题研究. 系统工程与电子技术, 1998, 7: 18—23
- [2] Ikuiiro Nonaka, The knowledge—creating company, Harvard Business Review, 1991, 5: 11—12

[3]陈劲. 集成创新的理论模式. 中国软科学, 2002, 12: 23—29

[4]陈剑锋.凌丹.万君康. 企业间技术创新集群与知识集成分析. 科研管理, 2001, 5: 91—95

[5]翁钢民等.现代饭店管理—理论、方法与案例.南开大学出版社。

作者简介：端木林雪.女.1982.11.汉族.河北.燕山大学经济管理学院旅游管理专业.硕士研究生.主要研究方向：酒店管理。