



人才及專業

香港上海大酒店不斷拓展業務，為新入職和在職員工提供更多事業發展機會。然而，在業務增長的過程中必然要面對挑戰，而本集團亦深明吸引、挽留及培育專才是未來成功之道。

我們會在這章節闡述本集團對「人力資本」的投資。

目前，香港上海大酒店於全球聘有逾8,000名僱員，而本集團已把員工納入尊尚傳承2020願景七大範疇之一（請參閱可持續發展報告第26至37頁）。人力資源集團總監徐潔樺身兼集團管理理事會成員，直接向行政總裁匯報，並參與制訂最高層的業務策略及規劃，足證香港上海大酒店對人力資源發展的重視。

香港上海大酒店致力在集團間建立鼓勵員工投入的企業文化，亦關注如何吸引及挽留人才，以及改進繼任計劃。旅遊業員工流失率偏高時有所聞，世界旅遊業理事會（World Tourism & Travel Council）研究顯示，¹旅遊業未來10年或需面對高達1,400萬個空缺，在參與研究的46個國家中，有37個國家的旅遊業在未來10年會出現人才緊絀或短缺，但以整體經濟計算，在46個國家中則僅有6個國家出現人才短缺，可見旅遊業在人力資源方面的挑戰遠大於其他行業。

¹ 世界旅遊及旅行理事會：全球人才趨勢及問題（WTTC Global Talent Trends & Issues）<http://www.wttc.org/research/policy-research/human-capital/global-talent-trends/>



作為擁有150年歷史的公司，我們非常著重保存公司文化及大家庭的氣氛

因此，本集團的人力資源團隊去年主要集中制訂人才挽留策略，尤其是吸引30歲以下年齡組別的年輕員工留任，並確保他們有足夠的晉升機會及事業發展計劃。在2015年，本集團投資了2,500萬港元推行進修及發展計劃，其中包括170個交流活動。由於王府半島酒店在去年展開大規模翻新工程，我們便藉此派駐該酒店的員工往本集團的其他物業，讓他們體驗新的工作環境、營運方式、同事及文化，獲得實務經驗及拓展技能，約有30%王府半島酒店的員工參加。

本集團於2015年進一步擴展企業管理培訓計劃，指派畢業生在總公司各部門擔任職務。有關計劃始於

八年前，至今其中一名畢業生已晉升至餐飲總監職級，令人欣喜。

本集團結合尊尚傳承2020願景，於2015年制訂為期五年的人力資源策略，集中發展五大範疇：

1. 吸引與挑選
2. 發展與成長
3. 參與與激勵
4. 獎勵與認同
5. 建立與加強

為了更有效向集團的人力資源團隊傳達策略願景，我們於2015年6月假曼谷半島酒店召開了2015年人力資源會議，讓50多名人力資源、學習與發展管理人員聚首一堂，與會人數較過往增加40%。是次會議的目標為：

- 讓人力資源團隊各成員相互認識，攜手推動集團邁向成功
- 為人力資源策略訂定措施，培育未來人才
- 訓練人力資源方面的技巧，於日後發揮影響力
- 結合人力資源策略與日常營運，之後將整合的策略提交至集團管理理事會批准

人才是本集團的業務及品牌重點。作為擁有150年歷史的公司，我們非常著重保存公司文化及大家庭的氣氛。相比起員工是否擁有合適技能，我們更看重員工對業界及公司是否充滿熱誠、對客戶能否無微不至、態度恭敬、謙虛有禮、具有創意、一絲不苟。這些都是無形的價值觀，但本集團的全球專業能力框架能確保以恰當方式招聘及發展人才，加強推行本集團的價值觀。

HSH COMPETENCY FRAMEWORK



此外，專業能力框架亦可為本集團新制定的全球人才管理系統提供重要基礎。本集團於2015年擴展全球人才管理系統，並將繼任計劃納入框架內。目前在20個營運部門之中，共有202名員工參加繼任管理計劃，並有59%獲選員工表示願意因應本身在香港上海大酒店的事業發展接受調遷。

由於規模相對較小，本公司能因應需要調節培訓課程，為指定的企業管理見習人員及高級行政人員度身訂造合適的進修及發展計劃，讓管理團隊發展更卓越的領袖技能，從而激勵屬下團隊精益求精。

有關本集團為員工訂立的尊尚傳承2020願景，包括個案研究、培訓及發展方針等詳情，請參閱企業責任及可持續發展報告第30及37頁。



於曼谷半島酒店舉行之2015人力資源會議。