



北京晨报

深度报道

二〇〇八年五月六日 星期二

主编/白蕊 美编/陈新颖 校对/马素梅

【相关链接】

劳动力密集企业招工难

广东缺工企业待遇偏低

据《羊城晚报》报道,广东今年春节后“招工难”受到普遍关注,广东省劳动保障厅3月份公布的最新调查显示,招工难现象的确存在,主要分布在纺织、制鞋、制衣、电子等劳动密集型制造业及批零贸易、住宿餐饮和居民服务等服务业。主要表现为普工短缺,所缺工种以服务员、营业员、清洁工、保安员、机械设备操作工、装配工等劳动强度较大、工作时间较长、工资待遇偏低的岗位为主。缺工企业普遍待遇偏低。

此次全省303家企业用工定点抽样调查,抽样企业在岗员工总数39.62万人。普工、技工、专业技术及管理类人员目前缺口数分别是1.64万、0.17万和0.08万人。普工缺口的数量和比例均明显大于其他类别人员。如广州用工需求主要集中在营业员、机械冷加工工人、餐厅服务员、保安员等职位,深圳服务行业清洁工、服务员、保安员比较难招。

武汉岗位需求缺逾千人

据《楚天都市报》报道,武汉市劳动力市场上月下旬数据显示,一季度,用工总需求人数达104875人,而进场求职人数为85108人,企业用工仍然“吃不饱”。

据介绍,一季度该市用工集中在住宿餐饮业、制造业、批发零售业、建筑业等四个行业,占总需求的57.78%,其中住宿餐饮业以18.08%的比例高居榜首。细分到职业,推销销售人员、装配钳工、家庭服务人员、餐饮服务、厨工等10个职业供小于求,出现招工难。而驾驶员、秘书、财会人员、保管人员等10个职业供大于求,应聘竞争激烈。

珠三角鞋企欲西迁

据《广州日报》报道,上月在广州举行的“四川承接广东制鞋转移洽谈会”上,四川省副省长表示,四川已建了近10个制鞋园区专门承接粤鞋产业转移。

“招工难”和企业环保支出上涨,成为珠三角制造业近年来必须面临的两大难题。制鞋业作为珠三角典型的劳动密集型产业,业已拉开了其向四川等内地人力资源大省转移的序幕。对于珠三角的企业家来说,如果把工厂开到中西部去,招工将更容易,当地最低工资也更低。为承接产业转移,当地政府也在环保、土地等方面都开出了优惠政策。

三亚最缺餐厅服务员

据《海南日报》报道,记者上月22日从三亚市就业局获悉,三亚市第一季度2008年第一季度统计数据,就业岗位不足,企业招工难成为一季度劳动力市场的主要特点。

三亚市人才劳动力市场提供的数据显示,2008年第一季度,入场招聘企业479家,提供岗位超过1.26万个,入场人数9030人次。在进场招聘的用人单位中,第三产业达455家,需求占市场总需求的九成以上。在普通工种中,目前用工需求最多的是餐厅服务员、保安员、客房服务员,缺口分别达到601、493、437人,这三种职业的劳动力需求占了三亚人力总需求的四成。技术人才中,缺口最大的是保险业务人员、电气工程师、土木建筑工程师、室内(广告)装饰设计师。

11个餐厅抢1名服务员

专家建议,应对招工难餐馆应改变用工模式,多用兼职大学生



一家餐馆贴出诱人的招工启事,服务员底薪已达千元。首席摄影记者吴宁摄

核心提示

餐厅服务员目前已成为北京缺口最大的5类职业之一,缺口在10000左右,求人倍率接近11,这意味着1名服务员就有11家餐厅争。对此,业内人士建议,改变用工模式,甚至可以考虑使用兼职大学生。

员工维权引发酒店改制

北京一家三星级酒店今年4月彻底“改头换面”了。“以前不签合同的(员工)现在都签了;以前不上保险的(员工)现在都上了;以前不支付的加班费现在都给了……”该酒店一名现任服务员颇感欣慰地说。

在这位服务员的印象中,酒店这次之所以“改制”,几十名员工之所以受益,要得益于几名最早站出来维权的清洁服务人员。“如果不是她们想到了用法律手段维护自己的权益,我们可能还不会成为劳动合同法的受益者。”

“劳动合同法出台后,我接到的这种服务行业劳动纠纷的案件明显增多,一些弱势群体越来越明白可以通过法律手段维护自己正当的权益。”曾作为代理律师为上述服务员打赢官司的北京浩光律师事务所律师崔电博说。

王晓晴(化名)是这家酒店里第一个“走出来”维护自己权利的人。已近中年的王晓晴在这家酒店工作近8年,负责客房部的清洁打扫。她告诉记者,劳动合同法出台后,她仔细地研读了好几遍,发现法律规定,如果企业要

求员工加班必须支付加班费。但是自己所在行当里没有加班费似乎已经成了潜规则。“国家法定假日和节假日不休息,还不给加班费,这是违反法律的。”王晓晴后来想到,自己是不是可以通过法律手段解决问题?

律师崔电博告诉记者,一开始,王晓晴找到了朝阳区劳动仲裁委员会。但是仲裁委以诉讼时效已过,没有证据支持诉讼请求等理由驳回了其讨要加班费的诉讼请求。随后王晓晴找到了他。“事实很清楚,朝阳法院开庭几次后,酒店就表示愿意调解解决。最后,酒店按照相关计算赔付了加班费。”

“一次成功,引来了不少员工的效仿。”崔电博回忆说,继王晓晴后,又有七、八个员工找到他,要求起诉酒店。“有的是没签合同、有的是没上保险、有的是讨要加班费……”“几场官司下来,酒店就挺不住了,急忙进行了改制。现在用工规范多了,该有的福利都有了。”一名经历了当初的官司而今正在“受益”的该酒店服务员这样告诉记者。

11家餐厅争1名服务员

“酒店现在不仅仅面临劳动合同法的影响,劳动力缺口更是让他们一筹莫展。如果不采取积极方式挽留员工,对于酒店的损失会更大。”一位业内人士告诉记者。上月24日,北京市劳动保障局向社会通报了第一阶段劳动力市场供求情况。数据显示,随着奥运会的临近,北京劳动力市场出现供不应求。今年一季度,北京市劳动力市场需求人数为求职人数的3倍,创10余年历史新高。其中劳动力市场12万余空缺岗位近半分布在商业和服务业。餐厅服务人员成为缺口最大的5类职业之一,缺口在10000左右,求人倍率接近11。这意味着1名服务员就有11家餐厅争。

餐厅服务员“愿回老家去做同样工作”

小曹今年20岁,是一家快餐店的服务员。近日正打算辞职回老家。“家里人打电话说要给我介绍个对象,然后就在家那边的饭店干了。”小曹说,现在老家那边饭店的待遇和北京差不多,劳动强度也一样,所以不想在北京耗着了,“毕竟离家近,父母也希望我回去。”

小曹的想法代表了一大部分出来闯荡北京的饭店服务员。记者在调查中发现,目前很多80后、90后服务员恋家情结严重,他们原本盘算着如何闯荡北京,如何学到本领,如何在岗位上不断进步,寻找可发展的空间,但是客观现实不久便打消了他们的念头,回家做一样的工作理所当然地成为他们的首选。

“来北京打工是为了寻找更大的发展空间,但是来了以后发现北京的服务业和老家没什么区别。”小曹说。

餐馆经营者“三大原因导致人力匮乏”

北京某大型餐饮企业负责人在分析餐饮企业人力匮乏的原因时列出了以下几点:行业整体工资水平偏低,福利和保障机制不健全;行业稳定性较差,面临失业风险;职业生发展前景渺茫。

这也反映了一个深层次的问题,就是餐饮业发展是不规范的,是一种短期行为。“该负责人称,甚至出现了生意红火、经营良好的餐饮企业一旦上缴占工资总额的32.5%的社会统筹保险以后,企业就会有严重亏损的现象,等于说餐饮企业的良好经营业绩是建立在非正常低下的成本之上的,并不是企业经营的好,而是人力成本‘节省’了很多。”

人的工资和福利来招服务员了。”朝阳区一家连锁快餐店老板说。正如这位老板所说,记者在几天的调查证实了这一点。“我的基本工资从800元提高到了850元。”辣妹子火锅店一名普通服务员说。

记者在调查中发现,无论是贴出的招聘启事,还是给原有的服务员加薪,餐厅老板给出的平均涨幅额度在100到150元之间。更有甚者,北京晚报4月24日报道称,花家怡园酒家已采取了“主动出击”的方式,到安徽、山东等地“挖人”。

不过业内人士认为单靠涨薪和外地的招聘的方式还不能解决实质性问题,要想寻找解决办法的途径,企业应该积极思考转换科学管理方式。

此外,记者了解到,还有一部分服务员因为工作过于繁重劳累,不受理解而辞职。近日在朝阳区某餐馆内,一名22岁的女服务员对记者表达了这样的想法。在她眼里,回老家去工厂干活可能也比做服务员更体面一些,“最重要的是服务员的工作基本没有休息日,累不说还要遭到一些特性顾客的冷眼。”

小王前段时间从工作了近3年的餐馆里辞职,意想不到地换到北京一处工地工作。“我工作的餐厅24小时营业,老板希望我们每个人都干好干得久,不仅没有合同保险可言,加班费也不给。”小王说自己辞职都费了好大周折,老板压着健康证不让人,后来小王吓唬老板说要找媒体,老板这才放人。“工地里虽然也累,但听说赚得更多一些,而且现在有政府和社会的呼吁,农民工的地位都提高了。”小王说。

不过相对于这位负责人较为坦诚的剖析,市场上很多餐饮企业老板还是心有不甘。“说实话,给员工开了工资,不盘算划不划算假的。”在北京南城开湘菜馆的于老板说。于老板认为,物价的不断上涨,劳动合同法对企业的约束,给中小餐馆带来的成本上涨是巨大的。而面对这种情况,一些小企业也就能维持养家活口,甚至一些企业面临退出市场,即使一些按照规范增加了劳动者收入的企业,也会想办法把这部分成本转嫁到消费者身上。

经营成本上涨,使中小餐馆面临危机。不过,在记者的采访中,还没有遇到因成本上涨而倒闭的餐馆。

记者对话

中国烹饪协会秘书长冯恩援: 餐馆可用兼职大学生

面对劳动力缺口如此之大的中国餐饮市场,如何能找到适合企业和员工发展的良性之路,本报记者近日专访了中国烹饪协会秘书长冯恩援。长期从事餐饮企业管理工作,冯恩援说他的职责前提就是把握行业发展的脉络。“面对劳动力短缺,餐饮企业唯一走上良性发展的‘方子’只有一个,就是进行改革,要建立科学管理方式,否则你现在缺人,以后还是缺人。”冯恩援语出惊人。

晨报记者:我注意到中国烹饪协会前不久举办了关于餐饮业企业人力资源规划、团队建设及绩效考核的研修班。里面提到了新形势下餐饮业人才紧缺、流动频繁、用工成本增加等一系列问题。举办这个研修班是不是很多餐饮企业迫切的需求?

冯恩援:是的,研修班是应广大餐饮业的需求举办的,第一期已经成功举办。国内100多家大中小餐饮企业的负责人参加。我想企业之所以在这个时间段里有这样的需求,主要有几个大的背景。一个是新的劳动合同法出台督促企业规范运行;二是国内

晨报记者:您觉得如何解决劳动力缺口?

冯恩援:服务行业的劳动力缺口不是供需关系问题,而是怎么样重新理解用工的问题。比如说规范服务,发挥每个员工潜在的能力,建立科学用工制度,这个才是最重要的。目前绝大多数餐馆采用的是粗线条用工,早上早早上岗,搞卫生,做准备,但是经常是没有客人,紧接着到了午餐、晚餐,服务员要接着干,势必造成劳动强度增大。

我们基本没有听过肯德基和麦当劳有员工辞职或劳动力短缺的问题吧?这就需要好好地分析一下。我认为这里最重要的是要重新理解“岗位责任制”。国内大多数餐馆、酒楼是按“岗位责任制”设立的,也就是说有多大面积、有多大房间、多少座位就要安排多少服务生;有多少服务生

晨报记者:您说的没错,有一些服务员会抱怨自己的生活全被工作占据了。

冯恩援:对,现在有一些店对职工讲叫“职工之家”,穿的要管、住的要管、吃得要管、看电视、洗澡都要管……员工全部的生活都在企业里,会觉得很沉重。他们会有个很大的负担,就是生活全被企业包围。我建议这样的观念要改一

晨报记者:如果按照科学管理的方式设计工作时间,工资是不是也应该随之有变化?

冯恩援:对。工资按小时支付也会更有利于员工发挥作用。月工资、日工资、小时工资这三项工资我们要研究。我不赞同大量采用月工资计算。一个高素质人才每天就几个小时发挥作用,他的能量就已经产生了。有连锁快餐企业提供

晨报记者:其实在国外,还有其他方式缓解劳动力短缺的问题,比如有很多学生会去餐厅里打工,国内可不可以也这样效仿?

冯恩援:这是我接下来想谈的问题。餐馆用工可以分为三类:一类是签约员工,另外就是非签约散工和学生用工。有的企业将员工的流失率作为管理目标。认为流失率在10%以下,才证明企业具有凝

劳动合同法是改制契机

物价、房租的不断上涨,及国家在资金投入上的紧缩;三是海外私募基金大量进入中国餐饮市场,可以说,一些成功的品牌企业都有海外的私募基金进入到业务洽谈中。

晨报记者:怎么看待新劳动合同法的出台和劳动力短缺之间的关系?

冯恩援:新的劳动合同法出台后,我们行业协会做了调查和座谈,了解了行业内各餐饮企业对新法的理解,以及执行中遇到的困难。在我看来,劳动合同法的出台恰恰是引导企业在用工上良性运

转的一个很好机遇。餐饮业已连续16年两位数字的增长,2007年,餐饮业的零售总额达到12352亿,年递增率保持在17点到19点之间。目前全国餐饮行业大概有2000万从业人员,其中包括了生产和服务人员。这样的劳动密集型产业,应该在科学发展观的指导下,好好反思,找到新的突破口。

从劳动用工上说,餐饮行业的发展,一方面在一定程度上解决了就业问题,但另外一方面,餐饮服务行业的整体工资水平不高,以至于很难成为终身职业。

重新理解“岗位责任制”

就要有安排领班;有多少领班就需要一个楼面经理,有几层楼面需要一个服务总经理……

但是现在我们在设计上要寻求改变,工人的用工时间需要用数据来核算,到底9点钟需要几名工人,12点钟需要几名工人?应该有一个计算,然后按照这个计算科学安排用人时间。

晨报记者:能算得那么具体吗?

冯恩援:没有问题,一点问题都没有。现在有这样做企业,人家按小时用工,有人上6个半小时,有人上7个小时,还有人上3个小时,每个小时和他的成交次数,成交营业额有比较。如果这个时间段没有生意,要这么多人做什么?只不过因为你是岗位责任制,因为岗位需要这么一个人,

而事实上从业务上来说,这个时间段并非真正需要人手。

岗位职责应改为按工作要求设计。但是国内还很少有中餐馆这样做,显然一些中餐馆的数据积累得还不够。如果是一直用计算机系统管理的,他就一定能算出每天每小时的成交额度,成交次数,甚至是接待人数。

比如一个大酒店,一楼有160个座位,根据统计的数据显示,11点的时候大堂里站了30个服务员,但只来了2个客人。那么其他28个服务员完全没有必要站在大堂里,他们可以去休息了,去做自己喜欢做的事情,而这个时间不会被计算成用工时间,对于年轻的服务员来说,他们会喜欢的。但是现在基本上服务员9点上岗,无论有没有客人,都要全天候呆在那里。

将生活空间还给员工

国内也有专家在建议餐馆选择性地包住宿,可以给员工提供一部分住宿补助,让员工自己去喜欢的地方住,如果他需要住在餐馆提供的宿舍里,那么上交一小部分住宿费,以便和其他员工有所区分。

现在很多年轻人需要通过生活服务业来接触社会,而并不一定想把

它当成终身职业,他们需要积累的是来自社会各方面的经验,为未来寻求发展,他们一定不想做30年的服务生。而且在现代社会这么繁荣的文化生活中,如果生活全部被工作淹没了,那一定不是年轻人想要的生涯。企业不要试图让工人一天的时间,甚至一个月的时间全部融入到工作中。

不赞同工资按月计算

数据显示,每100单生意,交易用人数是9至14人。为什么会存在4到5人的差别,这就是人自己能力发挥的区别。所以要发挥每个人的能力,应通过工资得到体现,如果都按月工资计算体现不出来。如果9人能完成14人的工作量,员工理所应当要求收入高一些。企业

不要认为对员工更人性化,更尊重他们,或是工作时间更规范是影响企业的行为,实际上不规范用工才会造成人才更快流失。

当然,面对劳动力短缺,面对劳动合同法带来的成本压力,对于企业来说会有阵痛的过程,但正是重新思考和起步的好机会。

可考虑用兼职大学生

聚力等等。但其实我认为企业应该允许一定的流失量,这样企业发展才会成熟。

除了签约员工,企业也可以寻找非签约员工,比如40.50下岗工人,每天找他们做两个小时的卫生打扫,这样其他的年轻签约服务员可以继续做台面工作。再比如学生

用工,在国外,很多在校学生餐厅里勤工俭学。这是很好的一种方式,中国哪个留学生在外国没有做过呢,这对他们来说不仅可以得到一部分收入,同时可以积累社会工作经验。而对于企业来说,不用签约,不必支付保险费用,双方都受益。

晨报记者 邹乐