



Senior Hospitality Consultant

مشاور ارشد طراحی، تجهیز و بهره برداری هتل

## زومرها یا نسل Z و راهکارهای جذب و حفظ آنان در صنعت هتلداری

### پیش در آمد:

جذب و آموزش نیروی انسانی وفادار معضل اینروزهای صنعت هتلداری می باشد. سرمایه گذاران و مدیران بهره برداری بعد از گذار از مرحله خلق (Place) و یا همان فضای کلی و فیزیکی هتل و ریز فضاهای مرتبط وارد مرحله (Process) یا همان برندینگ، خلق کانسپت، ایجاد و آموزش استانداردها و دستورالعملها . . و در نهایت با معضل (People) جذب و آموزش نیروی انسانی وفادار مواجه می شوند.

تقریباً "از بعد از پاندمی کرونا بارها در ملاقاتهایی که با مدیران هتلها و مدیران منابع انسانی داشته ام ، همه از کمبود نیروی انسانی و از طرف دیگر از رفتارها و استایلهای غریب و نامفهوم اجتماعی نیروهای موجود و جذب شده گلایه ، انتقاد و حالتی از شگفتی و سردر گمی را داشته اند. آنها با نوعی از نیروهای انسانی مواجه شده اند که دارای شاخصه هایی از قبیل:

- نسبت به نر مجای اجتماعی معکوس عمل میکنند....
  - درارتباطات بیشتر اهل پیامک هستند تا جلسات گفتگوی رو در رو، .....
  - در عمل بر اساس عادات رفتاری خود در محیط کار اصرار دارند، .....
  - دارای اعتماد بنفس بالا و خود آغاز گری هستند، .....
  - به کیفیت بیش از کمیت اهمیت می دهند، .....
  - متخصص در استفاده از اینترنت و فضاهای دیجیتال هستند.....
  - گوگل و ویکی پدیا و انواع و اقسام موتورهای جستجوی اینترنتی زیربنا و مرجع اعتقاد، باور پذیری و اعتماد آنان می باشد.....
  - تفاوتها و تغییرات را براحتی می پذیرند و گویی از قبل برای آنها آماده هستند، .....
  - همیشه و در همه حال یک گام جلوتر هستند و.....
  - جامعه پذیری بسیار بالایی دارند و سرعت گروه تشکیل می دهند.....
  - گستاخ ، حاضر جواب و عدم اطاعت و سلطه پذیری، وغیره.....
- متأسفانه مدیران و کارفرمایان ما به دلایل مختلف به این موضوع پی نبرده اند که مدتهاست یکی از سرنوشت سازترین گسلهای نسل شناختی بشر فعال شده است. ظهور نسلی که باعث حیرت همین کهنه مدیران و کارفرمایانی شده است که با تفکرات غیر روزآمد سمتهای مدیریتی چنین نسلی را اشغال کرده اند.

انها نمی دانند که این نسل حاصل بروز تغییرات بر بستر تکنولوژی دیجیتال در کشورهای توسعه یافته و پیشرفته و از طرف دیگر نتیجه نزاع تاریخی "سنت و مدرنیسم" در کشورهای کمتر توسعه یافته و یا در حال توسعه هستند.

*Hassan Mohammadi*



Senior Hospitality Consultant

مشاور ارشد طراحی، تجهیز و بهره برداری هتل

این نسل همان زومرها یا نسل Z (Z Generation) است که شامل نیروهای انسانی متولد نیمه دوم دهه هفتاد و کل دهه هشتاد شمسی میشوند. زومرها یا نسل Z پدیده‌های جهانی هستند که بر بستر تحولات و پیشرفت‌های دیجیتال تعریف شده‌اند. اما متاثر از عوامل بومی و سرزمینی خود نیز هستند. اساس تفاوت این نسل با نسل‌های قبل از خود چنین است: زومرها یا نسل Z برخلاف دیگر نسلها در گوشی هوشمند و درون دنیای دیجیتال متولد شده‌اند.

### زومرها یا نسل Z (Z Generation) و صنعت هتلداری و گردشگری

صنعت هتلداری در طول حیات خود با تغییر و تحول بیگانه نبوده است. بعد از بقاء و رهایی از بحران پاندمی کرونا و تحولات سیاسی، اقتصادی و اجتماعی بعد از آن فعالان این صنعت در چرخش به سوی شیوه‌ها و پیشرفت‌های نوین که مسیر حرکت صنعت هتلداری را به سوی اهداف جدیدتر رهنمون می‌کند، بسیار زبده‌تر و زبردست‌تر شده‌اند. سال ۲۰۲۴ طلیعه ظهور تغییرات بسیار در صنعت هتلداری و گردشگری می‌باشد، همچنانکه شیوه‌های انجام رزرواسیون و پیش خرید خدمات و محصولات توسط مشتریان دچار دگرگونی میشوند و بسیاری از اقتصادهای طراز اول جهان سیاست‌های انقباضی را تجربه می‌کنند، اما همچون همیشه، صنعت هتلداری نیز چرخشها و انعطاف پذیریهایی بسیاری را متاثر از این تغییرات طی سالهای پیش روی تجربه خواهد کرد.

یکی از شاخص‌ترین تغییرات که مدیران بهره برداری هتلها و ریزورتها هم اکنون در حال تجربه آن هستند حضور زومرها یا نسل Z (در جامعه کارگری- کارمندی است که مدیران صنعت هتلداری و گردشگری را نیازمند بازنگری در شیوه‌های مدیریت منابع انسانی و همچنین استراتژیهای بهره برداری و عملیاتی هتلها و ریزورتها می‌نماید. زومرها یا نسل Z) بعنوان "شهروندان دیجیتال" در درون دنیای حاصل از اینترنت بدنیا آمده و رشد کرده‌اند. همین همزمانی تولد و رشد در درون فضای مجازی و اینترنت بر نگرش آنان به محیط پیرامونی خود و همچنین استفاده همه جانبه از تکنولوژی دیجیتال تاثیر "گذاشته و انتظارات و خواسته‌هایی همچون ایجاد رابطه مستقیم و بدون واسطه، اثربخشی و موثر بودن و پیوستگی دیجیتال را در تمام ارکان زندگی شخصی و شغلی آنان رشد و بارور ساخته است. لذا برای مدیران و کارفرمایان صنعت درک و شناخت این نسل و اقدام بر اساس درک متقابل و همچنین کسب آگاهی از نیازها و انتظارات چنین گروه وسیعی از نیروی کار بالقوه و انطباق سیاستها و استراتژیهای مدیریت منابع انسانی از طریق ارتقاء سطح شناخت چنین ارزشی از دیدگاه کارفرمایی و افزایش جذب و حفظ نیروی کار در دورانی که با معضل و بحران نیروی انسانی مواجه هستند بسیار اهمیت دارد. بنابراین مدیران بهره برداری هتلها و ریزورتها چگونه می‌توانند نسبت به جذب، حفظ و وفادارسازی زومرها یا نسل Z اقدام نمایند؟؟

مارک لوییس براون مدیر ارشد اجرایی شرکت زیر ساخت و نرم افزار زوکتی (Zucchetti) در امریکای شمالی در خصوص جذب و حفظ زومرها یا نسل Z (چندین راهکار اجرایی را بر اساس تجربیات خود پیشنهاد می‌کند:

Hassan Mohammadi

Mobils: (+98)912 850 8950 / (+98)921 615 7247, Email Address: mohammadi.h107@gmail.com,  
mohammadi\_h107@yahoo.com, Website: http://www.linkedin.com/in/hassan-mohammadi-a7b28a48



Senior Hospitality Consultant

مشاور ارشد طراحی، تجهیز و بهره برداری هتل

## ۱- بکارگیری تکنولوژی دیجیتال در جهت توانمند سازی زومرها یا ( نسل Z ):

زومرها یا ( نسل Z ) بطور افراط گرایانه ای عادت به بکارگیری تکنولوژی دیجیتال در محیط زندگی شغلی و شخصی خود دارند. در حالیکه گسترش پاندمی کرونا بسیاری از فعالان صنعت هتلداری را وادار به استفاده از تکنولوژی دیجیتال همچون ( منیو های دیجیتال، پذیرش آنلاین، موبایل کارت اطاق، روباتهای میزبان و غیره) نمود تا قادر باشند هم فعالیتهای بیشتری را با استفاده از حداقل نیری انسانی انجام بدهند و هم ارایه خدمات را با تغییرات در انتظارات و تجربیات مهمانان منطبق سازند، اما این تطابق بدلیل فقدان زیرساختهای روزآمد در صنعت هتلداری هنوز در سطح بسیار پایینی قرار دارد که همین امر میتواند بعنوان مانعی در برابر زومرها یا ( نسل Z ) در ورود به در صنعت هتلداری باشد.

سرمایه گذاری در بازسازی زیرساختهای انفورماتیک هتلها و ریزورتها در راستای پذیرش و بکارگیری تکنولوژی دیجیتال و جایگزین کردن پروسه ها و افکار غیر تکنولوژیک و تاریخ گذشته با نرم افزارهای روزآمد باعث افزایش ارتقا، کیفیت ارایه خدمات و بهره برداری موثر از امکانات و همچنین افزایش فرصتهای کسب درآمد در هتلها و ریزورتها خواهد گردید. ایجاد زیرساخت و بکارگیری تکنولوژی دیجیتال که همگام با تبحر و مهارت زومرها یا ( نسل Z ) در استفاده از آن می باشد نه تنها باعث جذابیت محیط کاری هتلها و ریزورتها برای این نسل می گردد بلکه باعث ارتقا، سطح بهره برداری و ارایه خدمات و خلق تجربه ماندگار برای مهمانان هم خواهد بود. فراموش نکنیم که بخش بزرگی از مهمانان هتلها و ریزورتها از همین نسل هستند.

## ۲- بازتعریف فرهنگ سازمانی در محیط کار همگام با تحولات تکنولوژیکال:

از آنجاییکه اولویتهای شغلی و شخصی زومرها یا ( نسل Z ) با نسلهای قبلی خود دارای تفاوتی بنیادین است، کارفرمایان و مدیران هتلها و ریزورتها در راستای کسب بالاترین بهره وری از این نسل و حفظ و وفادار سازی آنان بایستی نسبت به بازنگری و ارزیابی مجدد فرهنگ سازمانی در محیط کار و شیوه ها و سبکهای مدیریتی اقدام کنند. زومرها یا ( نسل Z ) برای شفافیت، انعطاف پذیری، اعطاء اختیارات در جهت تصمیم گیری مستقل و یافتن فرصتهای رشد و پیشرفت ارزش بسیاری قایل هستند. مدیران و کارفرمایان هتلها و ریزورتها بایستی بصورت بالقوه محیطی با ظرفیتهای و فرصتهای همه جانبه ایجاد کرده و ارزشهایی همچون شفاف سازی مسیر رشد و ارتقا، بر مبنای عملکرد، ایجاد تریبیتات و پروسه های کاری انعطاف پذیر را در راستای جذب و وفادار سازی زومرها یا ( نسل Z ) سرمشق عملکرد خود در بازآفرینی فرهنگ سازمانی هتلها و ریزورتها قرار دهند.

## ۳ - جذابیت هتلداری سبز و گردشگری پایدار بر زومرها یا ( نسل Z ) :

یکی دیگر از عوامل ایجاد جاذبه برای زومرها یا ( نسل Z ) در صنعت هتلداری فعالیتها، ایجاد زیر ساختها و پروسه های مبتنی بر هتلداری سبز و گردشگری پایدار در هتلها و ریزورتها می باشد. با نگاهی گذرا به لیست فعالان شاخص بین المللی محیط زیست می توان دریافت که بازیگران و رهبران اصلی این جنبش در کدام گروه سنی قرار دارند، بعنوان نمونه " گرتا تانبرگ " فعال مشهور محیط زیست ۲۱ ساله است. به همین دلیل رهبران صنعت هتلداری نیز مدتهاست در حال انتقال تفکر و سیاست هتلداری سبز بعنوان یکی از ابزارها و ویژه گیهای بازاریابی و فروش در گذشته به سوی استاندارد سازی هتلداری سبز و گردشگری پایدار هستند، موضوعی که زومرها یا ( نسل Z ) خواهان مشاهده و مشارکت با آن در هتلها و ریزورتها می باشند.

زومرها یا ( نسل Z ) نسبت به نسلهای قبل از خود از حساسیت، توجه، آگاهی و شناخت بیشتری نسبت به موضوعات زیست محیطی برخوردار هستند. بنابراین رهبران صنعت هتلداری بایستی تفکرات خود را از زمان طراحی، ساخت، تجهیز و بهره برداری

Hassan Mohammadi

Mobils: (+98)912 850 8950 / (+98)921 615 7247, Email Address: mohammadi.h107@gmail.com,  
mohammadi\_h107@yahoo.com, Website: http://www.linkedin.com/in/hassan-mohammadi-a7b28a48



Senior Hospitality Consultant

مشاور ارشد طراحی، تجهیز و بهره برداری هتل

با استانداردهای هتلداری سبز و گردشگری پایدار در هتلها و ریزورتها با هدف ایجاد تجربه ماندگار در مهمانان و حداقل آسیب به محیط زیست منطبق نمایند. برخورداری از تفکر جامع و همه جانبه گردشگری پایدار و هتلداری سبز توسط مدیران و سرمایه گذاران، منجر به جذابیت بیشتر هتلها و ریزورتها برای زومرها یا (نسل Z) خواهد بود، چرا که این نسل چه در قامت نیروی کار و چه در نقش مهمان خواهان حضور در مجموعه هایی هستند که به استانداردهای مورد علاقه آنان باور داشته باشند.

#### ۴- مرز باریک بین سفر کاری و سفر تفریحی :

با شیوع پاندمی کرونا واژه جدید (Bleisure) حاصل ترکیب دو مفهوم (Business Trip) و (Leisure Trip) به فرهنگ اصطلاحات هتلداری و گردشگری جهانی وارد شد. معنی و مفهوم این واژگان جدید (سفر کاری و سفر تفریحی بطور همزمان) میباشد. از آنجاییکه زومرها یا (نسل Z) خواهان انعطاف پذیری و همچنین ایجاد توازن بین زندگی سالم و شغل خودشان هستند، رهبران صنعت هتلداری و گردشگری بایستی دریابند که کارکنان نسل Z مترصد و مشتاق فرصتهایی همچون (سفر کاری و تفریحی همزمان یا (Bleisure) و در صورت امکان "دور کاری" هستند. درک و بروز چنین انعطافی در رهبران و مدیران منابع انسانی صنعت هتلداری و گردشگری منجر به جذب و وفادار سازی هر چه بیشتر نیروهای با استعداد نسل Z و همچنین حفظ استعدادهای موجود در محیط کار خواهد شد.

رویکرد "اول تکنولوژی دیجیتال" که در تاروپود زومرها یا (نسل Z) تنیده شده است و همچنین وجود ارزشهایی همچون گردشگری پایدار و هتلداری سبز، توازن بین زندگی کاری و زندگی شغلی و انعطاف پذیری بالا در این نسل خاص نقش بسیار ارزنده ای در شکل گیری بهتر آینده صنعت هتلداری و گردشگری خواهد داشت. رهبران و مدیران هتلها و ریزورتها در راستای باقی ماندن در صحنه رقابت جذب استعدادهای این نسل بایستی دارای افکاری باز و قدرت انطباق با انتظارات و توقعات این نیروی کار نسل آینده باشند.

زومرها یا (نسل Z) بزرگترین نیروی کاری- عملیاتی عصر حاضر در صنعت هتلداری و گردشگری می باشند که در حال حاضر از کمبود نیروی انسانی رنج می برند.

موفق باشید.

*Hassan Mohammadi*

Mobils: (+98)912 850 8950 / (+98)921 615 7247, Email Address: mohammadi.h107@gmail.com,  
mohammadi\_h107@yahoo.com, Website: http://www.linkedin.com/in/hassan-mohammadi-a7b28a48

