

<<宾馆酒店人力资源管理>>

图书基本信息

书名：<<宾馆酒店人力资源管理>>

13位ISBN编号：9787506451413

10位ISBN编号：7506451417

出版时间：2009-3

出版时间：中国纺织出版社

作者：梭伦 编

页数：280

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<宾馆酒店人力资源管理>>

### 内容概要

传统的、静态的人力资源管理已无法适应宾馆酒店业的新变化。应运而生的是，在动态环境中，既重视人事管理实务，确保人与岗位的最佳匹配，更注重员工的社会心理因素，采用现代科学管理手段，激发员工的“胜任力”与创造性。发觉员工潜力，将员工作为一种资源管理。

现代人力资源管理的特点是以人为中心，把员工看做是“社会人”、“自我实现的人”、“复杂人”，把“员工第一、顾客至上”奉为信条。使酒店人力资源管理在动态中跃上一个新高点。

《现代宾馆酒店人力资源管理》力求突出实用性与可操作性，站在时代前沿，理论联系实际，结合宾馆酒店业的行业特征，分部门详细阐述了人力资源管理工作的重点及具体做法，并且还单设专章分别讨论了员工心理、管理中常见的问题与对策，以及国际化人力资源管理的方向。本书既有以下特点。

(1) 理论性、系统性。

本书全面介绍了宾馆酒店人力资源管理概念、理论与方法。

(2) 可操作性。

本书贯穿着大量的实际应用内容，如工作分析，绩效考核等，既有、有较强的实用性和操作性。

(3) 开放性。

本书在参阅大量的国内外文献资料的基础上，综合我国人力资源管理特点，介绍了工作分析、饭店员工招聘、培训、激励、考评、心理辅导等方面的内容。

我们希望本书的出版对宾馆酒店人力资源的开发与管理工作有所帮助，使读者真正树立“人是企业最重要的资源”的理念，为我国宾馆酒店业的长足发展、奉献自己的才智。

。



## &lt;&lt;宾馆酒店人力资源管理&gt;&gt;

职条件及职责 员工餐厅厨房领班任职条件及职责 员工餐厅厨师任职条件及职责 餐饮部员工的培训  
 餐饮培训的基本内容 餐饮培训的课程设置 餐饮部管理人员的绩效考核 管理人员绩效考核的内容  
 及标准 管理人员经营指标季度考核要素 管理人员季度综合考核 管理人员年度综合考核 第七章 康  
 乐部人力资源管理 康乐部员工应具备的素质 康乐部经理必备的素质 康乐部其他员工的基本素质要  
 求 康乐部各岗位的任职条件及工作职责 康乐部经理任职条件及职责 秘书任职条件及职责 娱乐中  
 心及健身中心主管任职条件及职责 各班组长任职条件及职责 游艺厅服务员任职条件及职责 棋  
 牌室服务员任职条件及职责 桌球室服务员任职条件及职责 歌舞厅服务员任职条件及职责 歌舞厅  
 领位员任职条件及职责 酒吧服务员任职条件及职责 音响师任职条件及职责 保龄球室服务员任职  
 条件及职责 网球场服务员任职条件及职责 壁球室服务员任职条件及职责 高尔夫球场服务员任职  
 条件及职责 桑拿室服务员任职条件及职责 按摩师任职条件及职责 美容美发师任职条件及职责  
 游泳池服务员任职条件及职责 健身房教练任职条件及职责 康乐部管理人员的绩效考核 考核办法  
 康乐部经理经营指标季度考核 管理人员季度综合考核 管理人员年度综合考核 第八章 工程部人力资  
 源管理 工程部各岗位的任职条件 工程总监、经理任职条件 总监秘书任职条件 值班经理任职条件  
 工程仓库管理员任职条件 动力主管任职条件 配电领班任职条件 配电电工任职条件 给排水领  
 班任职条件 锅炉工任职条件 水暖工任职条件 空调制冷领班任职条件 制冷技工任职条件 电梯  
 工任职条件 维修主管任职条件 修缮领班任职条件 修缮技工任职条件 弱电领班任职条件 弱电  
 工任职条件 机修领班任职条件 机修工任职条件 万能技工任职条件 网络工程师任职条件 工程部  
 各岗位的工作职责 工程总监、经理职责 总监秘书职责 值班经理职责 工程仓库管理员职责 动  
 力主管职责 配电领班职责 配电电工职责 给排水领班职责 锅炉工职责 水暖工职责 空调制冷  
 领班职责 制冷技工职责 电梯工职责 维修主管职责 修缮领班职责 修缮技工职责 弱电领班职  
 责 弱电工职责 机修领班职责 机修工职责 万能技工职责 网络工程师职责 管理人员的绩效考核  
 考核办法 工程管理考核内容及标准 管理人员季度综合考核 管理人员年度综合考核 第九章 保安  
 部人力资源管理 保安部各岗位的任职条件 保安部经理任职条件 保安部副经理任职条件 保安部内  
 勤任职条件 保安主管任职条件 保安员任职条件 内保主管任职条件 内保员任职条件 消防主管  
 任职条件 消防员任职条件 监控中心值机员任职条件 保安部各岗位的工作职责 保安部经理职责  
 保安部副经理职责 保安部内勤职责 保安主管职责 保安员职责 内保主管职责 内保员职责 消  
 防主管职责 消防员职责 监控中心值机员职责 管理人员的绩效考核 管理人员绩效考核的内容及标  
 准 管理人员季度综合考核 管理人员年度综合考核 第十章 员工心理分析 宾馆酒店员工疲劳心理 疲  
 劳心理概述 生理疲劳及消除 心理疲劳及预防 工作疲劳的测定 宾馆酒店员工需求心理 员工需求  
 心理理论 员工需求心理在人力资源管理中的应用 宾馆酒店员工保健心理 员工心理健康标准 影响  
 员工心理健康的因素 员工心理保健 宾馆酒店员工激励心理 员工激励的心理学基础 员工激励心理  
 在人力资源管理中的应用 第十一章 国际宾馆酒店的人力资源管理 国际宾馆酒店的人力资源特征 工作  
 行为差异 管理行为差异 动机差异 职业观差异 国际宾馆酒店的人力资源管理方式 国际宾馆酒店的  
 人力资源管理职能 员工招聘 员工的培训 员工的绩效考核 员工补偿 第十二章 人力资源管理常见  
 的问题与对策 员工频繁流动问题的原因与对策 宾馆酒店员工流动的状况 宾馆酒店员工流动的原因  
 宾馆酒店员工流动的对策 员工培训的质量控制及对培训方式的探索 员工培训的质量控制 员工培  
 训的新方式--成建制培训

## &lt;&lt;宾馆酒店人力资源管理&gt;&gt;

## 章节摘录

**第一章 人力资源管理的任务及内容** 所谓人力资源,就是指企业内所有与员工有关的资源,包括员工的能力、知识、技术、态度和激励。

人力资源管理,是指企业内所有人力资源的取得、运用和维护等一切管理过程和活动。

传统的人力资源管理就像企业脚上穿的一双鞋子:穿了优质的运动鞋,企业可以跑得又快又平稳;穿了劣质的运动鞋,会妨碍企业的前进;但不穿运动鞋也不意味着企业就不能走。

然而在知识经济下,人力资源管理却成为了企业的一条腿,带动企业去跑;没有了这条腿,在百倍速度发展的知识经济道路上,企业将寸步难行。

所以,企业不仅需要人力资源管理这一条腿,并且还要求这条腿健美修长,能配合整体形态敏捷地快跑,在强手如林、竞争激烈的经济中闯出一条路。

**宾馆酒店人力资源管理的概念及意义** 人力资源管理在我国的宾馆酒店尤其是中小型宾馆酒店中,其专业角色普遍未受到管理者的重视,其功能大多被视为解决聘请员工、支付薪水等行政工作和应付劳资纠纷。

然而随着知识经济的来临,企业的成功核心元素已有所调整。

如何发挥员工的智慧、激励员工的创造力及快速灵活应对多变时代的感性顾客,已不能单靠过去的那一套想法。

这是因为以前不可能的,在今天已变成可能,那些因为以前“不可能”的假设而发展出来的运作模式和经验,也就伴随知识经济的来临不再全部适用了。

**人力资源管理的概念** 宾馆酒店人力资源管理就是恰当地运用现代管理中的计划、组织、指挥、协调、控制等职能,对宾馆酒店的人力资源进行有效的开发、利用和激励,使之得到最优化的组合和积极性的最大限度发挥的一种全面管理。

人力资源管理不同于传统的人事管理。

传统的人事管理是依照企业管理职能的划分方法而划分出的一项具体的职能,其将企业中的人只是作为一种简单的生产要素来进行管理。

人力资源管理则是“以人为本”,将人作为管理最关键的因素。

其认为具有良好素质的专业化员工队伍绝不是自然形成的,而是通过管理人员的精心选择、培养和激励才能形成、维持和发展的。

所以,宾馆酒店管理中,既要继续进行为确保人与工作最佳组合的一般性劳动人事管理工作,更要采用现代管理科学的方法与手段,关注员工的需求,尽可能激发员工的积极性与创造性,从而实现宾馆酒店的经营管理目标。

**人力资源管理的意义** 宾馆酒店是以人为中心的行业,因此,宾馆酒店的管理就是人的管理

。管理学家福莱特认为,管理是一种通过人去做好各项工作的艺术。

因此,加强宾馆酒店人力资源的管理,具有极其重要的意义。

**一、加强人力资源管理,是保证经营活动顺利进行的必要条件** 宾馆酒店的业务经营活动离不开人与物这两个基本要素,而人是业务经营活动的中心,是决定因素。

不仅如此,员工的劳动并非一种孤立的个体劳动,而是一种分工协作的社会劳动,所以,要保证宾馆酒店业务经营活动的正常进行,首先必须合理招募员工(具有一定数量和质量的劳动者),并科学安排、处理、调整、考评人与人之间、人与事之间的关系,使之有机地结合起来。

而这些正是宾馆酒店人力资源管理的基本职能。

**二、加强人力资源管理,是提高宾馆酒店素质和增强企业活力的前提** 在商品经济的条件下,宾馆酒店要想在竞争中站稳脚跟,打开局面,就必须努力提高企业的素质,增强企业的活力,而企业的素质,归根结底是人的素质。

白天鹅宾馆之所以能成为我国第一家进入世界第一流酒店组织的饭店,并成为第一批五星级饭店之一,主要就在于他们注重智力投资,造就了一支专业的员工队伍,从而使企业的硬件充分发挥效能,服务质量稳步上升。

## &lt;&lt;宾馆酒店人力资源管理&gt;&gt;

至于企业的活力，其源泉正在于饭店员工主动性、创造性和积极性的发挥。

人是有思想、有感情的，其积极性的发挥，不是仅靠发号施令或者上级下一道指示所能做到，只有采取现代化的方法，进行科学的管理才能解决。

因此，提高员工素质，激发员工主观能动性，是提高企业素质，增强企业活力的关键所在。

三、加强人力资源管理，是提高宾馆酒店服务质量，创造良好社会效益的保证 宾馆酒店是通过向中外客人提供食宿及其他各种服务来获得效益的经济组织。

由此可见，服务的多寡与优劣是宾馆酒店能否取得良好社会效益的决定因素。

所谓服务，实质上就是宾馆酒店员工凭借一定的物质条件，向客人提供各种价值的总和。

在这里，设施、设备等物质条件是提供服务的依托，是宾馆酒店服务质量的重要内容，但宾馆酒店的设施、设备只有通过服务员的劳动才能发挥效能，决定宾馆酒店服务质量高低的关键还是前台服务人员的“无形服务”。

这种“无形服务”的好坏在于宾馆酒店前台服务人员的服务意识、精神状态、心理素质、身体状况等精神因素和操作技术、服务艺术等业务水平。

因此，服务优劣实质上是员工素质高低和积极性高低的体现。

要提高服务质量，以取得良好的经济效益及社会效益，就必须努力搞好人力资源的管理。

人力资源管理的历史回顾与现状 由于宾馆酒店产品的特性，使得宾馆酒店的人力资源管理具有特殊的重要意义。

但是，不可否认的是，宾馆酒店的人力资源管理也是随着社会中的人们对管理中人的认识的加深而不断深化的，同时也是随着对人的认识的提高而不断发展的。

所以，宾馆酒店管理关于人的管理，也基本上与上述观念所经历的一些阶段相类似，只是由于此行业出现得比较晚，因此主要经历的是后来的过程。

自从有了宾馆酒店和宾馆酒店管理之后，宾馆酒店人力资源管理就存在了。

从国际上对宾馆酒店业人力资源管理的历史状况来看，可以将其分成以下几个阶段。

一、原始雇佣型阶段 宾馆酒店的最初的存在形式是家庭式的，当宾馆酒店处在家庭式经营阶段时，宾馆酒店的人力资源管理也是家庭式的原始雇佣型。

其主要表现形式为：家庭的，主要成员作为宾馆酒店的决策者和经营管理者，而其他人员均为临时雇佣的。

被雇佣的人只要按照主人的吩咐工作就可以了。

此阶段的主要特点是：决策者是家族主要成员，工作人员既有本家庭中的成员，也有外雇的非家族成员，工作中以家族中的决策者的意志为工作的指令及标准，对人员采取的是师傅带徒弟的方法，雇佣者与被雇佣者之间没有明确和可靠的法律关系来约定双方的关系。

在这一阶段，被雇佣者的个人权益缺乏法律的保障，也没有明确的规定，一切以雇佣者的个人意志为标准，其劳动的技能也几乎是完全依赖个人的经验积累来提高的。

二、高级雇佣型阶段 随着企业管理理念的不断成熟和现代宾馆酒店业的兴起，宾馆酒店中的人力资源管理也逐步进入了一个较为高级的阶段——高级雇佣型阶段。

在此阶段，雇佣者与被雇佣者的关系更加趋于理性，已经开始在法律的框架基础上约定双方的关系，主要表现为雇佣劳动合同的签订。

而且，在法律的保护下，被雇佣者对自己的工作选择有了更大的自主权。

劳资双方的关系已经开始在法律的框架内运作，过去那种雇佣者对被雇佣者的绝对的支配权不复存在了，工作关系变为一种由双方自主达成的法律契约关系。

但是，事情还远不像人们所期望的那样，由于资本拥有者在劳动契约中占有的特殊地位（尤其是在劳动力供应比较充足的时候），资本拥有者依仗其资本占有的优势，加之初期人们对企业中“人”这一要素的特殊属性的认识不足，对被雇佣者基本上还是简单使用，还谈不上对其人格的尊重，而泰勒所倡导的“没有雇员的繁荣，雇主的繁荣是不可能长久的”这一理念更远远没有提到人们的议事日程中来，即使是那种“假惺惺”的关怀，也还仅是在一些原本就比较善良的管理者的工作中才能见到。

三、资源管理型阶段 宾馆酒店业工作的高度重复性、员工在工作中如同一般劳动工具的感觉

## <<宾馆酒店人力资源管理>>

等因素,使得这一行业的员工流动率偏高,这直接影响到了宾馆酒店工作质量的稳定,给工作带来了十分严重的影响。

这一局面使得宾馆酒店业管理者充分认识到了人并非一个简单工具的事实,从而也迫使管理当局开始考虑解决这一问题的办法。

随着新管理方法的不断出现,宾馆酒店业的管理者们开始通过一系列方法努力保持员工和管理人员的稳定性,避免高流动性给工作所造成的冲击。

比如通过较好的福利条件吸引员工,通过日常的关怀(如举办生日晚会)来培养员工对企业的心理归属感,个别企业还通过内部股份转让使一些员工成为企业的股东,以此来培养员工的主人翁意识。

总之,企业中的人不再是雇主手中可以任意支配的劳动工具,不仅雇员认识到了这一点,就连雇主也不得不接受这一事实,并且调整自己的管理策略。

在我国,现代宾馆酒店业的大规模兴起是自改革开放以后才真正开始的,在此之前,正规的宾馆酒店基本上是属于政府的高级招待所或者是对外从事接待任务的高级机构。

自20世纪80年代以来,宾馆酒店逐渐走向企业化,作为政府接待机关的一大批高级招待所和其他接待机关也逐渐开始转向市场进行经营。

从对人的管理的角度来看,基本上经历了这样几个时期:首先是政治决定时期。

在改革开放以前,只有政治条件符合政府要求的人员才能进入宾馆酒店(或者接待机关)工作,这一点是首要的,也是最关键的。

宾馆酒店工作人员的政治素质比较好,加上政府教育和人们信仰“为人民服务”的宗旨,因此,积极性是比较高的。

在这一时期中,政治学习和劳动观念的强化教育是对人的管理的主要手段及方式。

第二个时期即改革开放初期的严格纪律的管理。

这一时期的人们对宾馆酒店工作的观念主要有两种倾向:一是出于对现代宾馆酒店工作条件较好的认识,许多人愿意到宾馆酒店工作;二是一些人头脑中仍然存在着“宾馆酒店是服务业,服务是伺候人,条件再好伺候人也是低人一等”的观念,拒绝到宾馆酒店中工作,或者即使在宾馆酒店工作也不安心。

面对这样一种局面,宾馆酒店管理采取了两种基本的管理策略:一是强调宾馆酒店是“半军事化”单位,强调严格的纪律,对违纪进行严格的处罚;二是开展服务理念的教育,解决人们的观念认识问题。

第三个时期是强化雇佣意识的时期。

改革开放以后,由于人们的“主人翁”意识失落及严格管理本身的局限性,在工作理念的转变过程中出现了“强化雇佣意识”的做法,即说服员工放弃所谓的“主人翁”要求,踏踏实实地以一个被雇佣者的思维来看待自己的工作:你不是希望有这样一份工作吗?

现在你已经有了,那就应该认认真真地工作,而不要总是提出一些额外的条件。

这样,大家就可以心平气和地工作了。

从这一点不难看出,不论国籍是哪一个国家,也不论是哪一个时代,管理者们确实非常希望员工是一些没有感情的简单工具;同时,也可以看出,管理者是不太可能像研究者那样去做全方位战略性思考的,工作要求他们必须找出解决眼前的现实问题的办法,于是,他们就这样做了。

这一做法曾经在我国的经济特区较为流行。

.....

## <<宾馆酒店人力资源管理>>

### 编辑推荐

力求突出实用性与可操作性，详细阐述了人力资源管理工作的重点及具体做法，并且还单设专章分别讨论了员工心理、管理中常见的问题与对策，以及国际化人力资源管理的方向。

口碑热销2版3届，你看了吗？

曾经有位企业家说过：“人力”不都是“资源”。

特别是现代企业，只有那些具有一定素质和相当能力的“人力”才有可能成为“资源”。

因此，我们谨期望此书对致力于现代宾馆酒店人力资源管理的读者朋友们有所帮助，并祝愿各位读者能借此书在今后的工作中取得更突出的成就！

<<宾馆酒店人力资源管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>