

<<饭店人力资源管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店人力资源管理>>

13位ISBN编号：9787512103306

10位ISBN编号：7512103301

出版时间：2010-9

出版时间：清华大学出版社

作者：徐文苑，贺湘辉 编著

页数：311

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>

## <<饭店人力资源管理>>

### 前言

随着知识经济时代的到来,传统旅游企业的组织和功能、管理理念、营销哲学、经营手段、服务方法等正在受到全面挑战,发生了重大变化。

面对日趋激烈的市场竞争和挑战。

旅游业发展的关键在于人才。

目前,旅游企业的管理人员在知识结构、技能水平、管理水平等方面还难以与迅速发展的旅游业相适应。

因此,培养适应21世纪旅游业发展需要的管理人才已经成为一个十分紧迫的问题。

伴随着旅游业的迅速发展,我国的旅游教育事业也取得了很大的发展。

旅游管理专业是应用型专业,只有紧贴旅游业的实际,才会有生命力。

目前,我国高等职业院校的旅游管理专业在知识结构、课程设置、教材建设等方面仍然存在一些急需解决的问题。

为适应旅游业快速发展的需要,我国的旅游管理学科建设必须有较大的发展,教材建设必须与之同步。

当前针对旅游管理专业大专及高职层次,较为科学、系统地阐述饭店人力资源管理的教材较少。

本教材旨在弥补我国高职高专旅游管理专业教材建设的相对不足与滞后,特别是新时期国内高等职业技术教育对旅游管理专业新教材的需求,同时也满足课程改革及专业建设的需要。

## <<饭店人力资源管理>>

### 内容概要

饭店人力资源管理是现代饭店运行与管理的重要组成部分。

本教材共9章，全面系统地阐述饭店人力资源管理中的基本要点，包括饭店人力资源管理概论、饭店员工的职务分析、饭店员工的招聘与录用、饭店员工的培训、饭店员工的绩效考评、饭店员工的激励、饭店员工的需求与报酬、饭店劳动关系管理、领导行为和管理艺术等具体内容。

本教材还突出介绍一些经多家星级酒店实践检验行之有效的人力资源管理政策与程序的范本及实务等内容，以加深读者对理论的理解和提高实际运用的能力。

本教材着重论述饭店应如何进行人力资源组织和管理的工作，注重知识的实用性和可操作性，并结合旅游饭店行业最新人力资源管理工作重点及具体做法，具有创新性、系统性和实用性三大特色。

本教材主要适用于高等职业院校饭店管理专业教学，也可作为饭店从业人员的培训和自学用书。

## &lt;&lt;饭店人力资源管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 饭店人力资源管理概论	1.1 饭店人力资源管理概述	1.1.1 人本管理在饭店管理中的运用
	1.1.2 饭店人力资源管理的含义	1.1.3 饭店人力资源的需求定位
	1.1.4 饭店人力资源管理的特点	1.1.5 饭店人力资源管理的任务
	1.1.6 饭店人力资源管理的内容	1.2 网络环境下的饭店人力资源管理
	1.2.1 EHR的基本含义	1.2.2 EHR的特点
	1.2.3 EHR的优势	1.2.4 EHR的主要内容
	1.2.5 EHR的主要功能	思考题
第2章 饭店员工的职务分析	2.1 职务分析概述	2.1.1 职务分析的基本术语
	2.1.2 职务分析的定义	2.1.3 职务分析的目的和意义
	2.2 职务分析的流程	2.2.1 职务分析流程的4个阶段
	2.2.2 职务分析的结果	2.2.3 职务分析的方法
	思考题	第3章 饭店员工的招聘与录用
	3.1 饭店人力资源规划	3.1.1 饭店人力资源规划的概念和作用
	3.1.2 饭店人力资源规划的程序	3.1.3 饭店人力资源规划的内容
	3.2 饭店的招聘决策	3.3 饭店员工的来源
	3.3.1 饭店员工的内部招聘	3.3.2 饭店员工的外部招聘
	3.4 饭店员工招聘的面试技巧	3.5 饭店员工的任职指导
	思考题	第4章 饭店员工的培训
	4.1 饭店员工培训概述	4.1.1 饭店员工培训的概念
	4.1.2 饭店员工培训的意义	4.2 饭店员工培训的分类、内容和方法
	4.2.1 饭店员工培训的分类	4.2.2 饭店员工培训的内容
	4.2.3 饭店员工培训的方法	4.3 饭店培训的执行程序
	4.3.1 饭店培训需求分析	4.3.2 饭店培训计划的制订
	4.3.3 饭店培训计划的实施	4.3.4 饭店培训评估
	4.4 饭店员工的职业生涯设计	4.4.1 饭店员工职业生涯设计概述
	4.4.2 饭店员工职业生涯发展的阶段	4.4.3 饭店员工职业生涯发展的模式
	4.4.4 饭店员工的职业生涯管理	思考题
	第5章 饭店员工的绩效考评	5.1 饭店员工绩效考评的含义与作用
	5.1.1 饭店员工绩效考评的含义	5.1.2 饭店员工绩效考评的作用
	5.2 饭店员工绩效考评的内容、原则和程序	5.2.1 饭店员工绩效考评的内容
	5.2.2 饭店员工绩效考评的原则	5.2.3 饭店员工绩效考评的程序
	5.3 饭店员工绩效考评的方法	5.3.1 饭店考评技术的分类
	5.3.2 饭店常用的工作考评方法	5.3.3 饭店考评范例
	5.4 饭店员工绩效考评中的常见偏差	5.4.1 晕轮效应
	5.4.2 优先效应	5.4.3 近因效应
	5.4.4 集中趋势	5.4.5 定型作用
	5.4.6 宽松或严格	思考题
	第6章 饭店员工的激励	6.1 激励的概念与功能
	6.1.1 激励的概念	6.1.2 激励的功能
	6.2 激励的理论	6.2.1 早期激励的3个理论
	6.2.2 当代激励的6个理论	6.2.3 激励理论的实际应用
	6.3 激励的方法和类型	6.3.1 激励的方法
	6.3.2 激励的类型	6.4 不同类型员工的激励
	思考题	第7章 饭店员工的需求与报酬
	7.1 需求与动机	7.1.1 需求与动机的含义
	7.1.2 需求层次理论及其在薪酬福利管理中的实际运用	7.2 薪酬体系
	7.2.1 薪酬体系的设计	7.2.2 薪酬体系设计需要解决的问题
	7.2.3 工资	7.2.4 奖金
	7.2.5 福利	7.3 非经济报酬
	思考题	第8章 饭店劳动关系管理
	8.1 饭店劳动规章制度	8.1.1 饭店劳动规章制度概述
	8.1.2 饭店职业安全卫生管理	8.2 饭店劳动合同管理
	8.2.1 饭店集体合同的管理	8.2.2 饭店劳动合同的管理
	8.3 饭店员工关系管理	8.3.1 饭店员工的沟通与敬业分析
	8.3.2 饭店劳动争议的处理	思考题
	第9章 领导行为和管理艺术	附录A 饭店人力资源管理政策与程序的范本及实务参考文献

## <<饭店人力资源管理>>

### 章节摘录

人力资源管理要讲求“适才适能”。

由于各种原因，一般情况下，在员工刚进入饭店时，常常根据其学历、资历，确定其工作岗位；而在实际工作中，这种做法的片面性很大，往往有“才非所用”的情况发生。

学历和资历只能表示任职者曾受过什么样的教育，从事过什么样的工作，但不能完全作为其能力大小的依据。

因此，员工绩效考评是饭店发掘内部人才的重要途径。

在岗位设置相对稳定的情况下，确定人才的升迁、录用、辞退和调换，应以一定的绩效考评为基础来合理配置人才，这是现代饭店管理的重要方式。

“任人唯亲”等都不利于建立饭店正常的工作环境与氛围，且会极大挫伤员工工作的积极性，不利于经济效益的提高。

就目前管理科学的发展来看，要科学地评价员工素质与业绩，除了进行绩效考评外，似乎还没有更好的办法可以取代。

人的才能往往是在工作中显露出来的，员工的绩效考评不仅包括工作表现和成绩，且还直接或间接涉及对员工能力的考核。

员工的能力通常指完成本职工作的能力、处事能力、领导能力、组织能力等。

在考评过程中，全面了解员工的长处、短处，综合评估员工的显在和潜在能力，可为调动和合理使用人才提供可靠依据。

一般认为，只有员工绩效考核才能完成人在实践中的能力证实。

（4）考评是饭店制订培训计划的依据。

考评有助于员工的培训工作。

这是因为考评能够及时发现员工的长处和不足，以及他们与工作要求之间的差距有多大。

依此制订培训措施和计划，能有针对性地对员工进行岗位培训，且可检验培训措施与计划的效果。

培训的目的是为了让员工接受新事物、学习新知识、新技术，适应新的市场竞争环境和新的内部条件。

不断修订培训计划，使岗位培训真正发挥其应有的作用。

<<饭店人力资源管理>>

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>