

<<饭店人力资源开发与管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店人力资源开发与管理>>

13位ISBN编号：9787810683098

10位ISBN编号：7810683098

出版时间：2001-9-1

出版时间：云南大学出版社

作者：薛群慧,李瑞霞,文鲁元

页数：287

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>

<<饭店人力资源开发与管理>>

前言

只要有人群为了一个共同的目标聚集在一起，就会有分工、协作、沟通、指挥、服从等行为的发生，就会涉及到人力资源的管理。

在古代，我国修筑的万里长城、埃及修建的金字塔、印度修建的泰姬陵，无一不涉及人力资源的开发与管理，虽然我们不能看到当时的文字记录，但我们可以想像出当时统治者所采用的分工、协作、激励等人力的开发与管理工作，尽管具有粗放、自发、感性的特征，但其高成效是举世瞩目的。

酒店是一个劳动密集型、知识密集型、资金密集型企业。

21世纪的竞争，主要是科学技术的竞争和人才的竞争。

谁能拥有具有竞争能力的一大批人才，谁就能掌握未来国际竞争的主动权。

因为，管理不外是对人、财、物的管理，而在“人、财、物”这三个要素中，人的因素永远是第一位的，人是生产力诸因素中最积极、最活跃的因素，对“人、财、物”的管理都是靠人去完成的。

因此，饭店如何把员工的积极性调动起来，把他们的潜力充分挖掘出来，把人力资源充分开发出来，关系到一个酒店的兴衰存亡。

如果我们形象地将管理系统分为三个区域：红灯区、黄灯区、绿灯区，那么，“红灯区”是禁止员工违规的一套规章制度，如劳动纪律制度、安全检查制度等；“绿灯区”意味着员工必须履行的岗位职责；而“黄灯区”是可做也可不做的区域。

这一区域恰恰正是被管理者所忽视的区域，他们往往认为只要规章制度制订得尽可能详尽，就可以达到激发员工的工作热情、规范员工行为的目的。

然而，有多少原则就有多少例外，上有政策，下有对策，酒店服务工作质量本身就有很大的弹性，因为员工掌握着把工作做好或做坏的主动权。

所以，“黄灯区”正是酒店人力资源开发和管理大有可为的区域。

酒店人力资源的开发和利用，已成为现代酒店经营管理的核心。

正因为认识到了酒店人力资源管理有如此重要的意义，才驱使着我们写成了《酒店人力资源开发与管理》一书。

本书有以下几个特点： 一是有较强的理论性、系统性，全面介绍了酒店人力资源管理概念、理论和方法。

<<饭店人力资源开发与管理>>

内容概要

《酒店人力资源开发与管理》在参阅大量的国内外文献资料的基础上，以酒店人力资源管理的沿革和日本、美国及我国人力资源管理特点为起点，介绍了工作分析、酒店员工招聘、培训、激励、考评、潜力开发等方面的内容。

酒店是一个劳动密集型、知识密集型、资金密集型企业。

21世纪的竞争，主要是科学技术的竞争和人才的竞争。

谁能拥有具有竞争能力的一大批人才，谁就能掌握未来国际竞争的主动权。

因为，管理不外是对人、财、物的管理，而在“人、财、物”这三个要素中，人的因素永远是第一位的，人是生产力诸因素中最积极、最活跃的因素，对“人、财、物”的管理都是靠人去完成的。

因此，饭店如何把员工的积极性调动起来，把他们的潜力充分挖掘出来，把人力资源充分开发出来，关系到一个酒店的兴衰存亡。

《酒店人力资源开发与管理》有以下几个特点： 一是有较强的理论性、系统性，全面介绍了酒店人力资源管理概念、理论和方法。

二是全书贯穿着大量的实际应用内容，如工作分析、员工考评、员工奖励、员工晋升等，有较强的实用性和操作性。

三是各章都附有案例分析及问题。

案例法训练的是分析问题、解决问题，使阅读者作出决策的能力。

<<饭店人力资源开发与管理>>

书籍目录

序言第1章 酒店人力资源管理导论第一节 酒店人力资源管理的概念第二节 人力资源管理的历史沿革第三节 世界各国人力资源管理的概况第四节 酒店人力管理学的理论基础本章小结练习题第2章 工作分析第一节 工作分析的概念第二节 工作分析的方法第三节 工作评估本章小结练习题第3章 酒店人力资源计划与发展战略第一节 酒店人力资源计划第二节 酒店人力资源发展战略第三节 酒店企业文化本章小结练习题第4章 酒店员工招聘第一节 酒店招聘过程的管理第二节 酒店员工招聘渠道第三节 面试本章小结练习题第5章 酒店员工培训第一节 酒店培训与人力资源开发第二节 酒店员工培训的内容第三节 培训方案的实施本章小结练习题第6章 酒店员工的考评第一节 酒店员工考评的作用第二节 酒店员工考评的内容和程序第三节 酒店员工考评的方法第四节 酒店员工考评中的常见偏见本章小结练习题第7章 酒店员工的激励第一节 酒店员工的激励概述第二节 酒店员工的激励与管理第三节 酒店员工的激励方式本章小结练习题第8章 员工薪酬管理第一节 工资管理第二节 奖金第三节 福利待遇第四节 奖酬分配本章小结附一：庆丰大酒店员工工资管理制度附二：宝丽大酒店员工福利练习题第9章 酒店员工调动、晋升、降职、离职及纪律原理第一节 酒店管理岗位及就职分析第二节 员工的调动与晋升第三节 员工的降职与离职第四节 员工的纪律管理【本章小结】附一：庆丰大酒店员工纪律附二：宝丽大酒店安全条例【练习题】第10章 酒店工作设计第一节 工作设计的基础第二节 工作设计的丰富化模式第三节 工作设计的目标设置模式第四节 工作设计的其他社会技术方法第五节 选择工作设计的方法【本章小结】【练习题】第11章 酒店人力资源的潜力开发第一节 酒店员工的潜力开发第二节 为员工的献身精神创造条件第三节 员工自我素质的培养【本章小结】【练习题】

<<饭店人力资源开发与管理>>

章节摘录

2. 外部劳动力市场的供求变动 由于酒店的生存离不开社会这个大环境, 酒店人力资源的供求也需要依靠社会环境来调节, 因此, 在对内部因素进行预测的同时, 还需要对酒店的外部环境予以关注。

外部环境变化包括: 宏观经济形势和行业经济形势, 即国家的大政方针及行业的发展状况; 人口和社会发展趋势, 劳动力市场的供求情况; 政府的管制情况、市场的竞争程度以及行业技术的发展程度等。

这些因素都在一定程度上对酒店的人力资源供给产生影响。

如国家经济发展稳定, 政策开放程度高, 居民收入水平提高, 旅游或外出的人口多, 对于酒店的发展会起到直接的推动作用, 酒店对于人力资源的需要也会稳定发展; 社会闲散劳动力多, 对于人力资源的来源及工资水平就有较宽松的调节能力; 国家对退休、离职等政策的变化会影响员工数量的变动等。

从以上两方面也可看出, 酒店的人力资源依靠酒店内部的劳动力市场和外部社会劳动力市场: 即酒店可以自己培训员工, 调节员工在各部门的分配。

由于酒店组织往往优先考虑为自己的员工提供晋升、工作调动和其他职业改善的机会, 所以, 内部劳动力市场对人力资源计划的影响更为直接。

同时酒店也必须依靠外部劳动力市场满足供求。

如由于员工自愿辞职、生病、死亡、开除等非正常因素的员工减少, 酒店扩大经营规模或开展经营多元化等原因需要借助于就业服务机构、大学、人才市场等酒店以外的渠道来补充人力供应。

外部劳动力市场对于保持酒店人力资源的正常和特殊需要也起着十分重要的调节作用。

3. 酒店人力资源需求预测的方法 (1) 主观判断。

对于人力资源的管理者可根据多年的实践经验和酒店运作的正常情况, 对酒店人力资源的需求作出判断, 这种判断的精确程度可以取决于管理者的个人经验与判断能力。

一位好的人事管理者, 对酒店各部门人员素质、数量供求及变动情况是比较熟悉的, 他可以比较正确地判断出为保持酒店正常运作所需要的人员素质和数量水平, 也能估计到为了适应酒店发展可能要变动的人员情况。

这除了需要熟悉各部门领导、员工的工作情况外, 还要对他们的学习、家庭、婚姻、经济条件等情况有所了解, 这样, 才能掌握员工的工作稳定情况, 估计出可能发生的人员变动和需求情况。

(2) 定量分析。

人力资源供求定量分析的方法有很多, 如工作量预测法、趋势预测法、回归预测法、移动平均法、季节指数法等, 但这些方法不一定都适合各酒店的实际工作情况, 酒店可根据不同部门, 不同时期的特点, 选用一些较符合实际的分析方法。

<<饭店人力资源开发与管理>>

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>