

<<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：9787302238812

10位ISBN编号：7302238812

出版时间：2010-11

出版时间：清华大学出版社

作者：蔡丽伟 编

页数：254

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

随着我国改革开放进程的加快和国民经济的高速发展,随着交通和通信技术的不断进步,旅游景区的维护、旅游文化的挖掘、宾馆饭店设施设备的不断完善与提高,以及居民收入和闲暇时间的增多,旅游正日益成为现代社会人们主要的生活方式和社会经济活动。

大众化旅游时代已经到来,旅游业也以其强劲的发展势头成为全球经济中最具活力的绿色朝阳产业。

根据国家旅游局发布的《2007年中国旅游业统计公报》显示,2007年我国旅游业全年共接待入境旅游人数达1.32亿人次,同比增长5.5%,外汇收入达419亿美元,同比增长23.5%;国内旅游人数达16.1亿人次,同比增长15.5%,收入达7771亿元,同比增长24.7%;旅游业总收入首次突破1万亿元,达1.09万亿元,同比增长22.6%;出境旅游人数达4095万人次,同比增长18.6%。

中国继续保持全球第四大入境旅游接待国、亚洲最大出境旅游客源国的地位。

另外,根据国家旅游协会调查统计,居民因旅游每花1元钱就可以带动相关消费5元钱,直接或间接地刺激行业经济、促进140多个相关产业的发展。

旅游作为文化创意产业的核心支柱,在国际交往、商务活动、文化交流、赈灾恢复、拉动内需、解决就业、促进经济发展、丰富社会生活、构建和谐社会、弘扬中华文化等方面发挥着越来越大的作用,因而成为我国服务经济发展的重要产业,在我国经济发展中占有举足轻重的位置。

旅游业发展不仅具有强大的促进经济发展的助推作用,而且在强身健体、陶冶情操、修身养性、丰富社会生活方面也有积极的影响,更重要的是旅游对缓解世界政治军事紧张局势、构建国际社会和谐具有极其深刻的政治意义。

当前,随着全球旅游业的快速发展,旅游观念、产品、营销方式、运营方式及管理手段等都在发生着巨大的变化,面对国际旅游业激烈的市场竞争,旅游行业的从业者急需更新观念、提高服务技能、提升业务与道德素质,旅游行业和企业也在呼唤“有知识、懂管理、会操作、能执行”的专业实用型人才。

加强旅游经营管理模式的创新、加速旅游经营管理专业技能型人才培养已成为当前亟待解决的问题。

针对我国高等教育“旅游管理”专业知识老化、教材陈旧、重理论轻实践、缺乏实际操作技能训练等问题,为适应社会就业急需、为满足日益增长的旅游市场需求,我们组织多年在一线从事旅游教学和实践活动的国内知名专家教授及旅游企业家共同精心编撰此套教材,旨在迅速提高大学生和旅游从业者的专业素质,更好地服务于我国已经形成规模化发展的旅游事业。

## <<饭店人力资源管理>>

### 内容概要

全书共十章，以学习者应用能力培养为主线，在吸收国内外旅游饭店人力资源权威专家学者最新科研成果的基础上，依照饭店人力资源管理的基本过程和规律，围绕业务环节和下作流程，按照大学本科旅游和饭店管理专业应用型人才的培养目标，根据行业发展的新形势和新特点，结合实证案例系统介绍了饭店人力资源管理、饭店企业职务分析与职务描述、饭店人力资源战略与规划、员工招聘与遴选、员工培训与开发、员工绩效考核、员工激励与企业文化建设、员工职业生涯规划管理、薪酬与福利、劳动关系与社会保障等饭店人力资源管理的基本理论知识，并注重教学内容和教材结构的创新；通过实践教学指导学员实训、强化岗位业务技能培养，力求学以致用。

本书作为普通高等教育旅游管理专业的特色教材，坚持以科学发展观为统领，根据我国改革开放和旅游业国际化发展对饭店人力资源管理工作的实际要求，既注重以人为本、挖掘人的潜力，又注重坚持原则、合理的运用政策规定；强化应用技能实训、突出实践能力培养，这将有助于学习者更好地掌握旅游饭店人力资源管理的基本理论知识与技能，并能够循序渐进地运用于旅游饭店人力资源管理实践活动。

本书的出版、对帮助学生尽快熟悉旅游饭店人力资源管理、掌握业务岗位操作规程，毕业后能够顺利就业具有特殊意义。

## <<饭店人力资源管理>>

### 书籍目录

第一章 饭店人力资源管理绪论 第一节 人力资源的基本概念 第二节 饭店人力资源管理概述  
第三节 饭店人力资源管理的发展 第二章 饭店企业职务分析与职务描述 第一节 职务分析的概念和意义 第二节 职务分析的方法 第三节 职务分析的要素与基本程序 第四节 职务描述书的编写 第三章 饭店人力资源管理战略与规划 第一节 饭店人力资源管理战略概述 第二节 饭店人力资源管理战略分析 第三节 饭店人力资源需求预测 第四节 饭店人力资源规划 第四章 饭店员工的招聘与甄选 第一节 员工招聘的基本过程 第二节 员工招聘渠道类别与选择 第三节 员工甄选与录用 第四节 员工招聘评价 第五章 饭店员工培训 第一节 饭店培训概述 第二节 饭店培训的内容 第三节 饭店培训的方法 第四节 饭店培训管理 第六章 饭店员工绩效考核 第一节 绩效考核概述 第二节 绩效考核标准的设定 第三节 绩效考核的方法和实施 第四节 绩效考核的评估与结果管理 第七章 饭店员工激励与企业文化建设 第一节 员工激励概述 第二节 饭店企业文化与cis战略 第八章 饭店员工职业生涯管理 第一节 饭店员工职业生涯管理概述 第二节 饭店员工职业生涯阶段管理 第三节 饭店员工职位变动管理 第九章 饭店薪酬与福利 第一节 确定薪酬的基本因素 第二节 工作评价 第三节 饭店工资制度的合理设置 第四节 工资的基本形式 第五节 员工福利的设计和管理 第十章 劳动关系与社会保障 第一节 劳动关系概述 第二节 劳动争议及处理 第三节 社会保障 附录《中华人民共和国合同法》参考文献

## &lt;&lt;饭店人力资源管理&gt;&gt;

## 章节摘录

人力资源配置上，主要依赖外部劳动力市场。

美国企业具有组织上的开放性，市场机制在人力资源配置中发挥着基础作用。

企业和劳动者之间是简单的短期供求关系，没有过多的权利和义务约束。

美国企业的职工，有37%在本企业工作时间超过10年，而相应的数字，日本是70%。

人力资源管理上，实现最高度专业化和制度化。

美国企业管理的基础是契约、理性，重视刚性制度安排，组织结构上具有明确的指令链和等级层次，分工明确，责任清楚，讲求用规范加以控制，对常见问题处理的程序和政策都有明文规定。

人力资源使用上，采取多口进入和快速提拔。

美国企业重能力，不重资历，对外具有亲和性和非歧视性。

员工进入企业后，拥有管理学硕士学位的人可以直接进入管理阶层，受教育多的人起点也高。

员工如果有能力，有良好的工作绩效，就可能很快得到提升和重用，公平竞争，不必熬年头，论资排辈。

人力资源激励上，以物质刺激为主。

美国企业多使用外部激因，很少使用内部激因，重视外酬的作用。

美国企业认为必须明确工作的操作规程，员工可以不理解工作本身的价值，但必须把工作完成好才能获取相应的报酬，员工的报酬是刚性的工资，收入的95%甚至99%以上都是按小时计算的固定工资。

(二) 日本人力资源管理发展的特点 第二次世界大战后，日本经济恢复和高速发展时期形成的日本模式和美国相比，是资本主义灵活大规模生产的典范。

人力资源配置上，主要依靠内部培训。

日本企业具有用人上的相对封闭性，内部培训是满足企业对人力资源需求的主要方式。

培训时不仅要学习技术方面的硬技能，还要学习企业内部的管理制度、上下协调关系等“软知识”和“软技能”。

人力资源管理上，具有情感式色彩。

日本企业管理的基础是关系，重视富有弹性的制度安排，组织结构上具有含蓄的职务主义，企业更侧重于通过树立信仰，灌输价值观念，潜移默化地影响员工的行为，使其自觉地与企业目标和要求保持一致。

人力资源使用上，采取有限人口和内部提拔。

日本企业具有保守性和排他性，有新的工作需要时，一是从学校吸收；二是尽可能通过内部调节来满足。

进入企业必须从基层干起，通过按部就班的培养过程，逐步了解企业、认可企业、完善自身、创造效益，求得提拔重用。

人力资源激励上，以精神激励为主。

日本企业采取终身雇佣制度，不轻易解雇工人，即使企业处于困难时期，宁可放假、停工也不会将工人赶出工厂，除非职工犯了严重错误或触犯刑律，才会解职。

管理者努力创造一个友好、和谐和愉快的气氛。

使员工有充分的安定感、满足感、归属感，在工作中体味人生的乐趣和意义。

企业还吸收职工参加管理，使职工不但对企业经营状况能及时了解和掌握，而且能对重大问题的决策发表意见，形成合作性的劳资关系。

<<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>