

<<旅游业人力资源管理>>

图书基本信息

## <<旅游业人力资源管理>>

### 内容概要

本书关注旅游行业最新的发展态势，对中小型旅游企业中团队管理、沟通方法、雇员轮值、招聘和甄选、培训和发展，以及工作场所中抱怨的解决、冲突和文化差异等进行了全面阐述，尤其注重工作场所的文化多元性、行业关系和法律关系。

本书作者来自于澳大利亚这一旅游大国，具有得天独厚的背景和丰富的实践经验。

本书所阐述的主题，对旅游业面临的挑战和冲突的剖析，以及对旅游企业规范运作的指导，正是旅游业快速发展中的中国所急需的。

书中的大量方法、技巧和手段，以活泼的形式与栏目方便读者将理论与虚拟的企业相联系，从而加深理解与记忆。

读者对象：旅游相关专业的本科和专科学生，企业中的经理、督导和团队领队以及旅游从业人员

## <<旅游业人力资源管理>>

### 作者简介

唐·约翰逊在旅行和旅游业工作了多年，她的经验跨越该行业的多个部门，从运营到管理都有涉足。她在旅游零售业和批发业中的工作经历包括在哈维世界旅游公司、逍遥假日公司（世界旅游公司总部）和西太平洋旅游公司等企业和管理工作。这些工作让作者有机会接触到旅游运营的

## &lt;&lt;旅游业人力资源管理&gt;&gt;

## 书籍目录

导论 1第1章 管理和领导 41.1 解读组织政策 41.2 领导质量 71.3 领导技巧 101.4 管理视角 121.5 督导  
 色 14第2章 工作场所沟通 212.1 沟通技巧和技术 212.2 沟通关系 232.3 沟通水平 242.4 聆听和提问的  
 巧 282.5 非语言沟通技巧 292.6 沟通障碍 30第3章 团队建设和管理 353.1 什么是工作团队 363.2 团队  
 织的影响 373.3 团队规模 383.4 团队建设 383.5 团体动力机制 403.6 鼓励团队参与 443.7 团队决策 4  
 设性支持和鼓励 483.9 强调 493.10 监控和评价团队工作的结果 503.11 对绩效的反馈 513.12 团队参  
 与 523.13 职责 533.14 个人成长 53第4章 管理工作场所的文化多元性 564.1 什么是文化多元性 564.2  
 场所文化多元性 574.3 主要的宗教团体及其实践 634.4 跨文化误解 64第5章 顾客服务的重要性 705.1 顾  
 预期和感知 705.2 澳大利亚主要游客群体5.2 的来源 725.3 文化实践和预期 745.4 与不同文化打交道 75  
 5.5 满足顾客的需求和预期 775.6 顾客服务标准 795.7 执行规定的顾客服务标准 805.8 管理顾客不满  
 第6章 评 估 846.1 什么是评估 846.2 需要评估什么 876.3 雇员评估的方法 896.4 设计评估计划 916.5  
 评估面谈 926.6 开展评估面谈 936.7 评价评估数据 946.8 提供对评估的反馈 956.9 评估成果 966.10 雇  
 励计划 976.11 监控评价程序 99第7章 管理工作流程 1027.1 分析和评价团队工作量 1027.2 评估标准和效  
 率 1047.3 员工岗位分配水平评估 1057.4 界定员工应具备的能力 1067.5 区分组织目标的优先次序 1087.  
 互动管理行动计划 110第8章 日程安排和压力管理 1178.1 形成雇员的工作日程/轮值 1188.2 委派任  
 务 1198.3 灵活的工作日程 1248.4 避免浪费时间的方法 1268.5 时间和压力管理技术 1288.6 人力记录  
 薪资记录 1328.8 雇员时间和工资单 133第9章 抱怨、冲突和协商 1369.1 冲突的定义 1369.2 冲突的类  
 型 1379.3 冲突的后果 1389.4 冲突的发展 1389.5 冲突的原因 1399.6 预防雇员抱怨 1409.7 解决冲突的  
 技巧 1419.8 对冲突的反应 1419.9 问题解决和协商 1429.10 评价和解决冲突 1439.11 工作场所谈判 144  
 悬而未决的抱怨和埋怨 1489.13 协商 1499.14 借鉴冲突 149第10章 工作设计和招聘 15210.1 甄选过  
 程 15210.2 工作分析 15310.3 工作设计和再设计 15710.4 招聘过程 15910.5 招聘方法 16310.6 反歧视和  
 机会 16410.7 招聘面试 164第11章 引 导 17011.1 什么是引导 17011.2 引导计划的组成要素 17111.3 规  
 导计划 17311.4 评价和调整引导计划 17611.5 引导指南的组成要素 178 第12章 培训和开发 18012.1  
 训、人力资源发展和12.1 组织发展 18012.2 培训和发展 18312.3 培训和发展的需求 18412.4 需求评  
 估 18612.5 工作团队培训的需求 18712.6 学习原则 19012.7 学习的心理障碍 19612.8 培训的技术 20312  
 析工作能力 204第13章 开发培训计划 20913.1 构建培训计划 20913.2 基于能力的培训 21313.3 模版课程  
 组成要素 21613.4 评估和可衡量的成果 21913.5 培训环境 22013.6 设备和资源 221第14章 执行小组培训  
 计划 22614.1 培训者的特征 22614.2 评价学生的培训入门行为 22914.3 开展培训计划 23014.4 学习瓶  
 颈 23214.5 评估方法 23314.6 告知学员结果 23514.7 监控学员在工作场所中的行为 23614.8 更新产品知  
 的方法 23614.9 评价培训计划 23814.10 评价个人计划 23914.11 调整培训计划 24014.12 培训报告 2411  
 培训记录 241第15章 一对一培训和指导 24415.1 规划一对一培训或指导 24415.2 开展培训或指导 24615.  
 培训方法 24715.4 有效培训的障碍 24915.5 无形技术培训 25115.6 评估学员 251第16章 行业关系  
 和OHS 25316.1 澳大利亚的行业关系 25416.2 平等就业机会 25916.3 反歧视政策 26016.4 积极行动法  
 律 26116.5 骚扰 26216.6 消费者保护及相关法律 26316.7 职业健康和安全(OHS) 26416.8 OHS责  
 任 27016.9 工作场所安全 271

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>