第一图书网, tushu007.com

<<酒店服务业绩效管理流程、指标、制度 >

图书基本信息

书名：<<酒店服务业绩效管理流程、指标、制度、表格>>

13位ISBN编号：9787545414264

10位ISBN编号：7545414268

出版时间：2012-8

出版时间：广东经济出版社有限公司

作者：李佳林

页数：281

字数：352000

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

内容概要

李佳林主编的《酒店服务业绩效管理流程指标制度表格》一书内容涵盖酒店的各项业务，包括前厅部、客房部、餐饮部、康乐部、工程部、销售部、财务部、保安部、总经理办公室、人力资源部10个部门，涵盖80个岗位，共有183个绩效指标，16个绩效管理制度，lO份经营管理责任书，91个绩效管理表格。
这些指标、制度、表格，人力资源管理者可以拿来就用，当然，在引入的过程中，一定要根据自己酒店的实际情况，辩证地使用，不能盲目采用，大而全，这样，不仅没有效果，还会适得其反。

作者简介

李佳林，西北大学毕业。
广东省政府质量奖评审专家，深圳市市长质量奖评审专家，香港戴明国际管理顾问集团有限公司董事局主席，深圳市戴明企业管理策划有限公司总经理，CCAA国家注册高级认证咨询师，中基层领导力、各类ISO认证项目、现场管理、精细化管理等多领域知名实战咨询培训专家，生产管理专家，资深企业训练导师。
培训及咨询领域涉及酒店管理、餐饮管理、成本及质量控制、人力资源等项目。
十几年来，成功指导过数百家企业，其咨询培训风格具很好的实效性和可操作性。

书籍目录

第一部分 绩效管理流程
流程一 绩效管理体系设计
1-1 确定绩效管理的参与者
1-2 确定合适的绩效考核指标
1-3 选择合适的考核者
1-4 确定绩效考核的方法
1-5 确定绩效考核的时间和周期
流程二 制订绩效计划
2-1 什么是绩效计划
2-2 绩效计划的内容
2 3 谁来制订绩效计划
2-4 如何制订绩效计划
流程三 开展绩效管理培训
3-1 开展绩效管理培训的目的
3-2 绩效管理培训的内容
流程四 绩效辅导
4-1 持续不断地进行绩效沟通
4-2 数据收集形成记录
流程五 绩效考核
5-1 汇总检查员工的相关绩效数据
5-2 选择合适的评价方法
5-3 绩效反馈面谈
流程六 绩效考核结果的运用
6-1 管理应用
6-2 开发应用--个人发展计划
第二部分 绩效管理指标
第三部分 绩效管理制度
第四部分 绩效管理表格

章节摘录

例如，在一项有关企业中车床操作工人的考核中，目的是通过考核，了解员工绩效提高的程度。这就应该以员工的直接管理人员作为信息的主要来源，由他们进行考核。
因为这些人最熟悉员工的工作情况，并能作出比较符合实际的判断。
1-4确定绩效考核的方法　　绩效考核的方法有很多，有强制分布法、行为锚定等级考核法、目标管理法、360度全方位绩效考核法等，具体选用哪种方法要看所在企业是属于哪个行业、规模多大等。
（一）绩效考核方法的优缺点分析　　常用的绩效考核方法通常有以下几种：　　1.强制分布法
强制分布法根据正态分布规律和二八原则以群体的形式对员工进行归类。
这种方法要求管理者将一定比例的员工放人事先定好的各种不同种类中去，例如卓越、优秀、达标、还需改进、很差等。
优点：容易设计和使用，具有一定的科学性；可以有效地避免过分严厉或过分宽容的误差，克服平均主义。
缺点：主观性强；无法与组织的战略目标联系在一起；缺乏反馈机制；强制分布法会促使管理者根据分布比例的要求而不是员工的绩效表现来归类。
2.行为锚定等级考核法　　行为锚定等级考核法是一种通过建立与不同绩效水平相联系的行为锚定来对绩效进行考核的方法。
它通过搜集大量代表工作中的优秀和无效绩效的关键事件来确定每一关键事件所代表的绩效水平的等级，以此作为员工绩效的锚定标准。
优点：可以向员工提供企业对于他们绩效的期望水平和反馈意见，具有良好的连贯性和较高的可信度；绩效考评标准比较明确。
缺点：设计锚定标准比较复杂，而且考核某些复杂的工作时，特别是对于那些工作行为与效果的联系不太清楚的工作，管理者容易着眼于对结果的评定而非依据锚定事件进行考核。
3.目标管理法　　目标管理法是相对成熟的一种绩效考核方法。
它是以目标的设置和分解、目标的实施及完成情况的检查、奖惩为手段，通过员工的自我管理来实现企业经营目的的一种管理方法。
……

编辑推荐

国内首套分行业、多领域的绩效管理实用工具书　周考核、月考核、季考核、年考核，流于形式　员工忙、主管忙、人力资源经理忙，忙而无果　客户不满意、老板不满意、员工也是很不满意　绩效难升怎么办？
完美的绩效管理方察来帮你　流程、指标、制度、表格，四位一体助你实现

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