

<<旅游企业人力资源管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游企业人力资源管理>>

13位ISBN编号：9787561841372

10位ISBN编号：756184137X

出版时间：2011-9

出版时间：天津大学出版社

作者：吴小苹，胡志国 主编

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>

## <<旅游企业人力资源管理>>

### 内容概要

《旅游企业人力资源管理》是按高职高专旅游管理类和酒店管理类专业的教学特点和要求编写而成的，全书共分十章，主要内容包括旅游企业人力资源管理概述、旅游企业人力资源规划、旅游企业岗位分析、旅游企业员工招聘、旅游企业劳动关系管理、旅游企业员工培训、旅游企业管理中的激励、旅游企业员工绩效考核、旅游企业员工薪酬管理、旅游企业员工生涯规划与生涯管理等内容。本书以培养应用型专业人才为目标，内容充实，逻辑性强，注重人力资源管理的创新性和操作性。

《旅游企业人力资源管理》既可作为高职院校学生的教材，也可作为企事业单位管理人员、人力资源工作人员的参考用书。

本书由湖北交通职业技术学院的吴小苹和武汉交通职业技术学院的胡志国任主编。

## <<旅游企业人力资源管理>>

### 书籍目录

- 第一章 旅游企业人力资源管理概述
  - 第一节 人力资源与旅游企业人力资源管理
  - 第二节 我国现代旅游企业人力资源发展的背景与特点
  - 第三节 我国旅游企业人力资源管理存在的问题与分析
- 第二章 旅游企业人力资源规划
  - 第一节 旅游企业人力资源规划的基本内涵
  - 第二节 旅游企业人力资源需求与供应预测
  - 第三节 旅游企业人力资源规划的制定与执行
- 第三章 旅游企业岗位分析
  - 第一节 旅游企业岗位分析概述
  - 第二节 旅游企业岗位分析的实施与流程
  - 第三节 旅游企业岗位分析方法
  - 第四节 旅游企业岗位分析结果
- 第四章 旅游企业员工招聘
  - 第一节 旅游企业员工招聘概述
  - 第二节 旅游企业员工招聘的基本程序
  - 第三节 旅游企业员工招聘的基本渠道
  - 第四节 旅游企业员工招聘测评方法
- 第五章 旅游企业劳动关系管理
  - 第一节 旅游企业劳动法律关系概述
  - 第二节 旅游企业劳动合同法律制度
  - 第三节 旅游企业劳动基准法律制度
  - 第四节 旅游企业社会保险法律制度
  - 第五节 旅游企业劳动争议处理
- 第六章 旅游企业员工培训
  - 第一节 旅游企业员工培训概述
  - 第二节 旅游企业员工培训的内容和方法
  - 第三节 旅游企业员工培训实施模型
- 第七章 旅游企业管理中的激励
  - 第一节 激励概述
  - 第二节 激励基本理论
  - 第三节 激励在旅游企业管理实践中的运用
  - 第四节 激励在旅游企业管理中的创新和发展
- 第八章 旅游企业员工绩效考核
  - 第一节 绩效考核概述
  - 第二节 绩效考核流程
  - 第三节 绩效考核的方法及选择
  - 第四节 绩效考核中常见的问题及解决措施
- 第九章 旅游企业员工薪酬管理
  - 第一节 旅游企业薪酬管理概述
  - 第二节 旅游企业薪酬制度设计与管理
  - 第三节 薪酬管理的历史与现代发展趋势
  - 第四节 旅游企业员工福利及管理
- 第十章 旅游企业员工生涯规划与生涯管理
  - 第一节 个人职业生涯规划

<<旅游企业人力资源管理>>

第二节 旅游企业员工职业生涯的管理  
参考文献

## <<旅游企业人力资源管理>>

### 章节摘录

版权页：插图：某旅游企业前厅接待员的招聘条件中有这样一项要求：性格开朗、外向，语言表达能力或沟通能力强。

但该旅游企业的招聘负责人在某次招聘中，因各方面原因降低了招聘要求，聘用了两名性格内向、语言表达能力较差的前厅接待员，很快前厅部的主管和同事就反映，其中的一名接待员在工作上不愿和同班的其他同事沟通和交流，造成工作上的混乱；更因为其语言表达方面的问题，造成办理离店手续的客人误解，引起客人投诉。

最终，这名员工在试用期未满足之前就收到了这家旅游企业人事部门的劝退信。

分析：很多企业的人力资源部门都会面临这样一种处境，在企业急需用人、而人员招聘工作又很难在短时间内完成时，整个人员的招聘要求，甚至是招聘程序，都会因此而降低或简化。

其结果往往如此案例一样，因人事部门人员责任心的问题，导致所招人员并不能胜任工作的情况发生。

这是一个典型的没有选好人、用好人的案例，这名招聘来的新员工有错吗？

人事部门在没有认清应聘者的某些个性化要素前就录用人，不仅是对企业的不负责，也是对被录用者的不负责。

识别公司员工的“共性化”、“个性化”和“情绪化”要素是一切人力资源管理和开发工作的起点，只有在准确识别员工的三要素的基础上才能更好地使企业的人力资源规划符合企业战略发展的要求，才能为人力资源的管理和开发工作奠定一个良好的基础。

在这一方面，外国酒店成功的人力资源管理经验很值得借鉴，外国酒店通常在人员招聘上采用“性格特征聘用法”。

酒店在选拔员工时，首先对空缺的职位进行细分，按照岗位的不同特点选拔符合其性格要求的员工；此外，任用那些充满激情、快乐、友善的员工总是正确的选择。

丽兹一卡尔顿酒店利用“性格特征聘用法”这一预测方法确定岗位候选人，通过“性格特征聘用法”的精心选拔后，每个岗位上的员工都可以高效率地工作，他们不仅不遗余力地使顾客满意，而且还参与自己工作区域内的计划制订。

在过去的几年中，丽兹一卡尔顿酒店减少了近一半的人员流动。

## <<旅游企业人力资源管理>>

### 编辑推荐

《示范性高等职业教育精品规划教材(旅游与酒店管理专业):旅游企业人力资源管理》总结和提炼多年来从事高职高专人力资源管理教学和指导学生进行职业资格证书考试的经验,以及企业人力资源管理的实践经验,围绕高职高专学生的就业能力培养,集各家之所长,以全新的角度进行编写而成。

《示范性高等职业教育精品规划教材(旅游与酒店管理专业):旅游企业人力资源管理》根据高职高专教学改革需要,以充分体现高职高专教材的特色为出发点和切入点,努力从内容和形式上进行有益探索。

《示范性高等职业教育精品规划教材(旅游与酒店管理专业):旅游企业人力资源管理》由湖北交通职业技术学院的吴小苹和武汉交通职业技术学院的胡志国任主编。

<<旅游企业人力资源管理>>

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>