第一图书网, tushu007.com

<<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：9787040197631

10位ISBN编号：7040197634

出版时间：2006-7

出版时间：高等教育出版社

作者：张新南 编

页数：216

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

前言

进入21世纪，中国加入WTO，我国的饭店行业迎来了新一轮的快速发展。
20世纪，国际饭店品牌集团纷纷抢滩中国饭店业的高端市场；进入新的世纪，又以经济型酒店为其新的战略大举挺进中国，一时中国饭店业低端市场硝烟又起。
面对如此激烈的竞争、残酷的市场，企业对自己的生存和发展必须有新的思考和对策，培育和打造自己的核心竞争力已成为每一家饭店求生存、谋发展的共识。
然而饭店的核心竞争力必须依靠一支优秀的员工队伍来建设和支撑，于是人力资源管理和开发成为今天饭店经营管理中除市场、品牌之外的又一重要建设目标。
饭店人力资源管理对我国的饭店行业来说并不陌生，因为20世纪人事管理随着每一家饭店的建立应运而生。
但今天的人力资源管理已与传统的人事管理有着本质的不同，最根本的差异在于传统的人事管理是饭店人事部门的工作，其他各个业务运转部门的管理人员不用承担职责，而今天的人力资源管理已成为饭店所有管理人员的共同职责，所有的管理人员都应是人力资源管理者，都应把人力资源管理视为自己日常管理的一项头等重要工作。
在我国的饭店行业发展几十年中，人力资源管理曾是相对简单的一个环节。
因为在计划经济时代，我们既可以分配到来自学校的、受过专门训练的毕业生，还可以在丰富的劳动力市场中随意挑选我们饭店需要的餐厅服务员、总台接待员等，而且这些员工愿意留在饭店工作，一干许多年。
今天随着服务业的持续增长，用人的竞争日益激烈。
除了大量的餐馆和饭店同行业之间的竞争外，还有与其他服务业如商场、娱乐业之间的人才争夺，近几年更是因银行、房地产、航空业等进入同一人才市场而使人才的争夺战更趋白热化，竞争的情况变得更为复杂。
面对人才短缺，饭店业招聘到合格员工的重要性比以往任何时候都更为突出和重要。
我国经济持续多年的增长大大提高了中国百姓的生活水平，国人因公因私的外出对饭店的需求越来越多，对饭店产品和员工服务的要求越来越高，而饭店不断引进新科技、新技术、新材料等，也向从业人员提出了更高的要求，员工面对的压力与日俱增。
因此，饭店人力资源管理部门除了保证足够的用工已远远不够，还要不断帮助员工更新知识、提高对客服务的应变能力，帮助员工减压，稳定员工队伍，降低员工流动率，减少用工成本，等等。
总之，时代不同了，饭店人力资源管理的内涵也大大不同、大为丰富了。

内容概要

《饭店人力资源管理（五年制）》是五年制高等职业教育旅游服务与管理专业教材之一，是教育部职业教育与成人教育司推荐教材。
主要内容包括：饭店组织机构与员工配置，员工招聘与录用、员工薪酬与福利、员工绩效管理与激励、员工培训与开发、员工劳动关系与安全卫生管理等。
《饭店人力资源管理（五年制）》可作为职业院校旅游服务与管理专业的教学用书，也可作为旅游行业的岗位培训用书。

书籍目录

第一章 饭店组织机构与员工配置第一节 组织机构一、组织机构设置中存在的问题二、饭店组织机构的设置三、组织机构设置的发展趋势四、人力资源部组织机构第二节 员工配置一、员工配置工作的意义二、员工配置工作的原则三、员工配置的内容四、员工配置的分类五、员工配置工作应考虑的因素六、员工配置与再配置七、员工定编定岗工作流程八、离职原因分析九、闲置人员工作安排第二章 员工招聘与录用第一节 岗位分析一、岗位分析概述二、岗位分析程序三、岗位分析方法四、岗位分析的重要内容第二节 员工招聘一、招聘的作用二、招聘的基本原则三、招聘的基本程序四、招聘的主要形式第三节 员工录用一、录用的程序二、录用的原则三、录用的方法四、人才录用评估第三章 员工薪酬与福利第一节 薪酬制度一、薪酬的概念与形成二、薪酬管理的目的三、薪酬管理的操作流程四、薪酬制度现状的综合分析五、薪酬体系设计的原则六、薪酬制度的内容七、薪酬体系设计的内容和步骤八、薪酬体系设计的要点九、薪酬体系设计的方法十、传统的薪酬与非传统的薪酬十一、影响薪酬水平的因素十二、薪酬制度与工作满意度第二节 福利措施一、福利的概念与功能二、福利的主要形式三、福利总额预算计划的制定程序和内容四、制定福利措施的注意事项五、奖励计划第四章 员工绩效管理与激励第一节 绩效管理一、建立和实施绩效管理制度的基本原则二、绩效管理的工作流程三、其他第二节 绩效考核一、绩效考核的重要性二、绩效考核的作用三、绩效考核的实施第三节 员工激励一、激励的重要性二、成功激励的基本要素三、激励方式第五章 员工培训与开发第一节 培训需求分析与计划制定一、员工培训的重要性二、培训需求分析三、培训计划的制定四、培训的误区第二节 培训实施与评估一、培训设计二、培训方法三、培训的评估第三节 员工职业生涯规划一、职业生涯内涵与开发的意义二、员工职业生涯规划的原则与步骤三、员工职业生涯发展管理第六章 员工劳动关系与安全卫生管理第一节 劳动关系管理一、劳动关系的概念与内涵二、劳动关系管理制度三、劳动者的地位和权利四、劳动者与雇主之间的关系五、劳动合同六、集体合同第二节 安全卫生管理一、职业安全卫生管理制度的内容二、安全管理三、卫生管理第三节 劳动争议一、劳动争议的类型二、劳动争议的原因三、劳动争议的范围四、劳动争议的处理五、劳动争议调解六、劳动争议仲裁参考答案主要参考书目

章节摘录

（二）沟通　　福利措施的实施前要列举员工的具体需求，由于员工的内在需求多种多样，众口难调，饭店不可能用一种福利措施满足所有员工的需求。
当员工的需求与饭店福利计划不相符时，福利本身就很难达到原本的含义。
所以，在福利计划实施前与实施后，都要征求员工的意见。
通过与员工的沟通，了解员工的真正需求，以使饭店福利计划的实施取得应有的效果。
（三）选择性　　为了使员工与企业之间的需求与供给之间达到平衡，企业可以实施自助餐式的福利计划，也称为弹性福利计划。
在企业人力资源管理中建立起可以进行选择性匹配的“ 市场机制 ”。
弹性或自助式福利计划的概念越来越受到欢迎，年轻的员工与快要退休的员工需求不同，同在一个饭店的夫妇在同一时间内拿回双份月饼亦是他们最无奈的选择，因此福利“ 菜单 ”或多项选择就变得更具人情味。
因为它满足了特定需求，因此能产生更高的员工满意度。
五、奖励计划　　在饭店的薪酬体系中，奖励是不计人工资成本的，一次性发放给员工，在饭店经营状况不好时，可暂停发放。
当然，奖励还包括精神性奖励，其表现形式可以是表扬、奖励，还可能是更有利的成长机会（培训、升迁等）。
奖励的根本目的是激励员工。
（一）奖励的含义　　奖励又可称为奖金，是指支付给产量超过预订标准的雇员的现金报酬。
奖金在企业中的使用是由福雷德里克?泰勒在19世纪晚期推广使用的。
作为当时米德沃尔钢铁公司的基层管理人员，他非常关心“ 有组织的怠工现象 ”，即员工以尽可能慢的速度工作，把产量维持在可以接受的最低水平的倾向。
尤其令他感兴趣的事实是：有些工人在每天12个小时工作后，还有精力跑回家在阁楼上工作。
泰勒认为，如果他能找到一种方法在工作中利用这种精力，那就会大大提高生产率。
于是科学管理时期到来了，奖金就是他当时采用的管理方法之一。
（二）奖励在薪酬体系中的作用　　1.符合激励员工原则　　奖励使饭店员工感到心态的满足且补偿了额外劳动的支出。
我们按照赫茨伯格的双因素论分析，奖金属于激励因素而非保健因素。
基本工资的高低、奖金的有无和多少都是对一个人能力和贡献的评价，但是工资在调动员工的积极性方面没有奖金见效快，而且奖金实施起来灵活性大、及时。
显然，在员工基本工资和福利之外的奖金制度，其作用不是简单地满足员工的基本生活需要，而是饭店管理者针对员工追求成就感、渴望得到社会认可和公众认同的心理需要。
2.为企业创造更大的效应　　对于饭店经营来说，员工受到激励后，带来的一大效应是工作热情高涨，会为饭店创造更大的效益。
利用奖励的手段去迎合员工的行为动机、心理需求，使员工与管理者之间形成共同的利益纽带关系，使其更投入地去工作，还可以降低员工的流动率。

第一图书网, tushu007.com

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