

<<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：9787111261575

10位ISBN编号：7111261577

出版时间：2009-2

出版时间：机械工业出版社

作者：沈文馥 编

页数：243

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

当前，以高职院校为代表的职业教育正面临新的突破性发展。

按照“以就业为导向，以服务为宗旨”的职业教育目标，具有“系统的应用知识”而不是具有“学院的专业知识”或“专业理论”，成为高职学生与普通高校学生的分水岭。

基于这一要求，新的职业教育课程的设计原则是：教师以职业活动为导向，以素质为基础，突出能力目标，以学生为主体，以项目为载体，以实训为手段，设计出知识、理论、实践一体化的课程。

随着饭店业完成从数量扩张到质量竞争的转变，饭店服务与管理水平在我国饭店业发展中显得愈来愈突出。

人力资源是饭店业的第一资源，从及时为饭店服务与管理培养一大批适用的专业人才着眼，编写一本适合高职高专学生实际应用的、有针对性的教材尤为迫切。

基于此，本教材力求体现以下几方面的特色：（1）职业活动导向。

本教材注重与行业的紧密结合，尽可能融入当前行业的需求和最新变化；突出服务技能管理方法和操作规范方面的培养，课程内容尽可能取材于职业岗位活动和实际工作流程。

（2）突出能力目标。

设计“能力的实训过程”，注重学生实际工作能力的培养。

（3）项目载体。

选择、设计一个或几个贯穿整个课程的大型综合项目，作为训练学生职业岗位综合能力的主要载体。单项项目尽可能是大型项目的子项目，尽可能用接近学生未来岗位的项目任务来训练。

（4）用任务训练职业岗位能力。

本教材在内容上紧扣饭店人力资源管理的工作流程，按操作规格进行编号，并在每个项目（任务）后，设计了实践教学环节，要求学生完成所有的项目和任务。

（5）以学生为主体。

教材编写体现课程评价标准和课程所有活动以学生为主体的原则。

（6）一体化的课程设计。

本教材共分8个模块，建议教学课时为64学时。

每个模块的演绎都紧扣饭店人力资源管理的实际运行，围绕着饭店的运行规律展开。

沈文馥副教授负责模块1、5的编写工作，并负责教材大纲的制定和全书的统稿工作；王亚均老师负责模块2、3的编写工作；张少卿老师负责模块4、6、8的编写工作；王艺能老师负责模块7的编写工作。

本教材在编写过程中得到机械工业出版社徐春涛编辑和有关高职院校同行专家的指导，同时参考、引用了部分专家、学者的研究成果，在此一并致谢。

由于编写水平有限，书中不当之处，敬请读者不吝赐教。

## <<饭店人力资源管理>>

### 内容概要

《饭店人力资源管理》根据教育部基于工作过程的课程开发的指导思想，在省级精品课程“饭店人力资源管理”长期探索的基础上，这本新思路教改教材与读者见面了。

《饭店人力资源管理》的特色在于以项目为载体，以任务为驱动，以学生为主体，突出学生能力素质的培养。

在内容的选取上，根据专业特点和旅游与酒店管理专业学生的实际需求，选取了饭店机构设置及人员配置、饭店人力资源规划、招聘与配置、饭店人力资源培训、饭店的绩效管理、薪酬与激励、劳动关系管理与职业生涯规划设计8个模块，并以课外阅读和课堂训练与测评为补充，内容全面、系统、新颖，具有较强的可操作性。

《饭店人力资源管理》适合高职高专和应用型本科院校旅游与酒店管理专业学生使用，也可作为旅游业从业人员培训和职业资格考試教材。

## &lt;&lt;饭店人力资源管理&gt;&gt;

## 书籍目录

前言模块1 饭店机构设置及人员配置项目1 饭店的机构设置任务1 设置饭店的组织结构任务2 画出人力资源部的组织结构图相关知识课外阅读任务结论项目2 饭店人员配置任务1 配置饭店的员工任务2 设计员工工作职责相关知识课外阅读任务结论课堂训练与测评模块2 饭店人力资源规划项目1 工作岗位分析任务1 收集工作岗位的信息任务2 使用关键事件法进行工作分析任务3 编写一份工作说明书相关知识课外阅读任务结论项目2 人力资源规划任务1 画出饭店人力资源规划流程图任务2 编制人力资源净需求评估表任务3 编制饭店人力资源规划相关知识课外阅读任务结论课堂训练与测评模块3 招聘与配置项目1 招聘任务1 拟定一份招聘计划任务2 设计招聘申请表任务3 设计一份招聘广告任务4 拟定一份个人简历相关知识课外阅读任务结论项目2 选拔任务1 列出一份面试提纲任务2 举行一次饭店专场模拟面试任务3 设计一份面试情况记录表任务4 设计一场无领导小组讨论情境模拟相关知识课外阅读任务结论课堂训练与测评模块4 饭店人力资源培训任务1 收集培训需求信息任务2 分析培训需求任务3 拟定培训计划任务4 建立培训评估体系相关知识课外阅读任务结论课堂训练与测评模块5 饭店的绩效管理项目1 设计饭店的绩效管理系统任务1 设计绩效指标和绩效标准任务2 绩效沟通任务3 收集和分析绩效信息任务4 绩效考评任务5 绩效反馈相关知识课外阅读任务结论项目2 绩效改进任务1 关注绩效结果任务2 制定绩效改进计划任务3 诊断并提高绩效相关知识课外阅读任务结论课堂训练与测评模块6 薪酬与激励项目1 薪酬管理任务1 设计饭店薪酬体系流程任务2 选择职位评价方法任务3 开展薪酬市场调查任务4 设计员工工资制度相关知识课外阅读任务结论课堂训练与测评项目2 激励任务1 把握激励原则任务2 运用激励手段相关知识课外阅读任务结论课堂训练与测评模块7 劳动关系管理项目1 管理劳动合同任务1 明确劳动法及其调整范围任务2 区别劳动关系与劳务关系任务3 处理涉及劳动合同的有关劳动关系矛盾任务4 签订劳动合同任务5 变更劳动合同任务6 解除劳动合同任务7 签订集体合同相关知识课外阅读任务结论项目2 维护劳动者的基本权利任务1 计算劳动时间和休息休假任务2 支付劳动者工资相关知识课外阅读任务结论项目3 保障劳动者的社会保险权利任务1 保障劳动者退休待遇任务2 保障劳动者工伤保险中的待遇任务3 保障劳动者失业保险中的待遇任务4 保障劳动者医疗保险中的待遇任务5 保障劳动者生育保险中的待遇相关知识课外阅读任务结论课堂训练与测评模块8 职业生涯规划设计任务1 测试职业倾向任务2 分析职业环境任务3 设计职业生涯规划方案相关知识课外阅读任务结论课堂训练与测评参考文献

## &lt;&lt;饭店人力资源管理&gt;&gt;

## 章节摘录

1. 饭店人力资源管理的概念 饭店人力资源管理是饭店组织中的一项基本管理职能；是对饭店人力资源进行获取、保持、评价、发展和调整等一系列活动的过程；是依据科学的原理和方法，依靠饭店组织机构和组织手段，使每位管理者和员工正确认识自己在组织中应完成的任务和担负的责任，并设法最大限度地调动员工的积极性，发挥其才能和潜力\_从而实现饭店的既定经济效益和社会效益。

2. 饭店人力资源管理的特点 (1) 是对人的管理饭店业是一个劳动密集型的产业，饭店人力资源管理直接面对的是个性、习惯、爱好、兴趣等千差万别的一个个员工，而员工直接面对的又是形形色色的具有不同个性的客人。

只有当员工能够为客人提供令其满意的服务时，饭店才能赢得并留住客人，达到饭店管理的目标；而只有满意的员工才能自觉地为客人提供满意的服务。

因此，人力资源管理必须树立以人为本的意识，正确认识员工。

首先，要认识到员工是自然人，有自然人的基本需求；其次，认识到员工也是社会人，需要被尊重与自豪感等，同时其成长生活的环境对其价值取向也有着根深蒂固的影响；最后，还应认识到员工是职业人，是饭店的员工，应适应饭店的要求，具有饭店人的职业习惯和特点等。

(2) 是科学化的管理现代饭店人力资源管理是一项复杂、综合性的系统工程，所以，饭店人力资源管理必须建立起\_整套标准化、程序化、制度化和定量化的管理系统作为保证，进行科学化的管理。

1) 标准化是指对饭店所有工作制定的有关数量、质量、时间、态度等的详细、具体、统一的要求，如录用员工要有素质条件标准，岗位培训应有合格标准，服务工作要有质量标准，各部门要有定员标准等。

2) 程序化是对管理或者工作的过程进行科学的分段，并规定各阶段的先后顺序以及每个阶段的工作内容、要达到的标准、责任者和完成时间。

3) 制度化是指人力资源管理要建立起严密的规章制度，以保证录用、招聘、考核、选拔等工作顺利进行。

4) 量化是指管理者要经常进行测试和统计，进行定量分析，以制定或者修改定额，进行合理定员，使饭店考核系统有科学的数量依据等。

3) 是全员性的管理饭店人力资源管理是全员性管理，一不仅包括饭店人力资源部或人事部对全体员工的培训与考核，还包括饭店全体管理人员对下属的督导与管理。

这就是说人力资源管理是饭店全体管理人员的职责之一。

## <<饭店人力资源管理>>

### 编辑推荐

基于工作过程的课程开发的指导思想，在省级精品课程基础上开发而成。

以项目为载体，以学生为主体，用任务进行驱动，重点培养学生的综合职业能力。

按照学生的工作内容选取相关学习内容，具有较强的职业导向性。

本教材是根据教育部基于工作过程的课程开发的指导思想，在省级精品课程“饭店人力资源管理”的基础上开发而成。

本教材的特色在于以项目为载体，以任务为驱动，以学生为主体，突出学生能力素质的培养。

在内容的选取上，根据专业特点和旅游与酒店管理专业学生的实际需求，选取了饭店机构设置及人员配置、饭店人力资源规划、招聘与配置、饭店人力资源培训、饭店的绩效管理，薪酬与激励、劳动关系管理与职业生涯规划8个模块，并以课外阅读和课堂训练与测评为补充，内容全面，系统、新颖，具有较强的可操作性。

<<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>