

图书基本信息

书名：<<酒店人事部精细化管理与服务规范>>

13位ISBN编号：9787115197146

10位ISBN编号：7115197148

出版时间：2009-3

出版时间：人民邮电出版社

作者：刘俊敏

页数：202

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

“弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列”编写的总体原则是分部门、精细化、规范化、实用化。

分部门：本丛书囊括了酒店的十大部门，即前厅部、餐饮部、客房部、营销部、康乐部、保安部、采购部、工程部、财务部、人事行政部。

精细化：把酒店各部门的主要工作从岗位到目标、从目标到职责、从职责到程序、从程序到问题进行层层分解，形成了一套可执行的工作体系。

规范化：为重要工作设定了规范、提供了工具、给出了技巧、制定了方案，通过这些内容的组合，为各项工作提供了可供执行的标准和规范。

实用化：本丛书为酒店各部门的工作者、培训者、管理者提供了一套“拿来即用”的行事规范和工作指导书。

在上述总体原则的指导下，针对酒店各个职能部门的服务事项，我们从岗位设计出发，明确了各岗位的具体职责，给出了各岗位的目标考核方案，对各项工作进行了执行层面的细化，并且对关键问题进行了详细说明。

岗位设计：针对酒店提供的每一项服务，我们设定了服务职能岗位，明确了岗位职能和层级关系。

职责描述：针对每个具体的职能岗位，我们对岗位职责进行了详细描述。明确了执行者的具体工作事项和在组织中所处的位置。

绩效考核：针对每个具体的职能岗位，我们设计了考核内容、考核指标及目标值。以便于管理人员对其进行考核。

工作程序：针对每一项工作，我们都进行了工作程序和步骤设计，并指出了具体的工作目标。

关键问题：在设计工作程序和工作步骤时，我们对关键程序和关键步骤辅以关键问题点，进行了特别提醒和说明。

弗布克希望通过“精细化、规范化、实用化”的指导原则和对以上五个方面的层层分解，把酒店各部门的工作落到实处，从而为广大的酒店从业者提供一套完整的、精细的、规范的、实用的操作规程。

内容概要

《酒店人事部精细化管理与服务规范》以精细化、规范化、实用化为总原则，细化了人事部七大工作事项，内容包括人事部岗位设置与岗位职责、员工招聘精细化管理、员工培训精细化管理、绩效薪酬精细化管理、酒店质检精细化管理、行政事务精细化管理、总务后勤精细化管理、车队精细化管理等。

《酒店人事部精细化管理与服务规范》适合酒店高层管理人员、酒店人事行政管理人员和各高校酒店管理专业师生参考和使用，也可以作为酒店员工培训的实务教材。

书籍目录

第一章 人事行政部岗位设置与岗位职责第一节 人事行政部工作事项与岗位设置一、人事行政部工作事项二、人事行政部岗位设置第二节 人事行政部目标分解与岗位职责一、人事行政部目标分解与绩效考核二、人事行政总监岗位职责与目标考核三、人事行政部经理岗位职责与目标考核四、人事行政部经理助理岗位职责与目标考核第三节 人事行政部精细化管理制度设计一、酒店员工勤务管理制度二、酒店员工培训管理制度三、酒店服务人员绩效管理制度四、酒店员工薪酬管理制度第二章 员工招聘精细化管理第一节 员工招聘岗位职责与绩效目标一、员工招聘主管岗位职责与目标考核二、招聘专员岗位职责与目标考核三、档案专员岗位职责与目标考核第二节 员工招聘工作程序与关键问题一、员工招聘程序与关键问题二、员工入职程序与关键问题三、员工转正程序与关键问题四、员工调动程序与关键问题五、员工离职程序与关键问题六、劳动合同管理程序与关键问题七、员工纠纷处理程序与关键问题八、员工档案管理程序与关键问题第三节 员工招聘工作标准与工作规范一、人事行政部员工行为规范二、员工招聘工作标准三、员工纠纷处理规范四、员工档案管理规范第四节 员工招聘工作常用文书与表单一、员工求职登记表二、员工情况登记表三、员工档案目录四、人员调动情况表五、新员工试用期转正定级审批表六、解除劳动合同通知单七、员工离职表第五节 员工招聘精细化管理方案设计一、校园招聘方案二、招聘评估方案第三章 员工培训精细化管理第一节 员工培训岗位职责与绩效目标一、员工培训主管岗位职责与目标考核二、培训讲师岗位职责与目标考核三、培训专员岗位职责与目标考核第二节 员工培训工作程序与关键问题一、新员工入职培训程序与关键问题二、培训计划制订程序与关键问题三、培训外包工作程序与关键问题四、员工外派培训程序与关键问题五、培训评估工作程序与关键问题六、员工职业生涯规划程序与关键问题第三节 员工培训标准与工作规范一、受训员工管理规范二、培训器材管理规范三、员工培训考勤规范四、培训讲师授课行为规范五、培训讲师授课工作标准第四节 员工培训工作常用文书与表单一、前厅部培训计划表二、客房部培训计划表三、培训项目实施计划表四、培训费用预算执行表五、员工入职培训评估表六、培训课程评估调查表七、员工培训档案表第五节 员工培训精细化管理方案设计一、新员工入职培训方案二、客房服务员培训方案第四章 绩效薪酬精细化管理第一节 绩效薪酬岗位职责与绩效目标一、绩效薪酬主管岗位职责与目标考核二、绩效专员岗位职责与目标考核三、薪酬专员岗位职责与目标考核第二节 绩效薪酬工作程序与关键问题一、考核指标体系设计程序与关键问题二、员工绩效考核工作程序与关键问题三、工资标准调整程序与关键问题四、员工奖惩管理程序与关键问题第三节 绩效薪酬工作标准与工作规范一、员工日常行为规范二、员工工资等级划分标准三、客房部关键绩效指标四、餐饮部考核标准第四节 绩效薪酬工作常用文书与表单一、考核面谈记录表二、员工绩效申诉表三、员工出勤月报表四、员工假期申请表五、员工奖惩登记表六、员工违纪处理表七、员工工资关系转移表第五节 绩效薪酬精细化管理方案设计一、酒店行李员绩效考核方案二、客房部效益工资制定方案第五章 酒店质检精细化管理第六章 行政事务精细化管理第七章 总务后勤精细化管理第八章 车队精细化管理

编辑推荐

《酒店人事部精细化管理与服务规范》主要特色：

效目标；	程序与关键	给出工作程序，指出关键问题；	职责与目标	明确岗位职责，找出绩
作规范；	文书与表单	制作工具表单，列出文书示范；	标准与规范	制定执行标准，细化操
决方案。			技巧与方案	提升操作技巧，提供解

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>