第一图书网, tushu007.com

<<现代饭店人力资源管理实务>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店人力资源管理实务>>

13位ISBN编号：9787302313984

10位ISBN编号：7302313989

出版时间：2013-3

出版时间：李明宇 清华大学出版社 (2013-03出版)

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

书籍目录

学习项目一 饭店人力资源管理导论 学习任务一 饭店人力资源管理概述 一、饭店人力资源管理的含义 二、饭店人力资源管理的特点 三、饭店人力资源管理的意义 四、饭店人力资源管理的目标 学习任务二 饭店人力资源部的地位及组织架构 一、饭店人力资源部的地位 二、饭店人力资源管理的组织架构及管理制度 学习任务三 饭店人力资源从业者的基本素质要求 一、性格应具备较强的稳定性 二、必须具备良好的团队精神和协作能力 三、具备较高的外语水平 四、具有较强的写作能力 五、具有较强的沟通能力 六、具备扎实的专业知识，熟悉业务操作流程 学习项目二 饭店组织职务分析与设计 学习任务一 饭店组织职务分析概述 一、职务分析的含义 二、饭店组织职务分析的意义 三、饭店组织职务分析的具体内容 学习任务二 饭店组织职务分析的基本方法 一、观察法 二、访谈法 三、问卷调查法 四、现场工作日志法 五、关键事件法 六、工作实践法 七、专家讨论法 八、资料分析法 学习任务三 饭店组织职务分析的流程 一、计划准备阶段 二、信息统计收集阶段 三、分析阶段 四、结果形成阶段 五、应用与反馈调整阶段 学习任务四 饭店组织职务设计 一、饭店组织职务设计概述 二、饭店组织职务设计的作用 三、影响饭店组织职务设计的因素 四、饭店组织职务设计的常用方法 学习项目三 饭店员工选聘与录用 学习任务一 饭店员工招聘 一、饭店员工招聘概述 二、饭店员工招聘渠道 学习任务二 饭店员工甄选 一、饭店员工甄选的内涵 二、饭店员工甄选的测评方法 学习任务三饭店员工录用 一、录用应聘者 二、办理体检手续 三、员工试用 四、转正并签订劳动合同 学习项目四 饭店员工培训 学习任务一 饭店员工培训概述 一、饭店员工培训的内涵 二、饭店员工培训的重要作用 三、饭店员工培训的特点 四、饭店员工培训的原则 学习任务二 饭店员工培训的内容、分类及方法 一、饭店员工培训的内容 二、培训的基本方法 三、饭店员工培训的分类 学习任务三 饭店员工培训系统管理 一、饭店员工培训需求的分析 二、饭店员工培训计划的制定 三、饭店员工培训的实施 四、饭店员工培训的评估 学习项目五 饭店员工激励与团队建设 学习任务一 饭店员工激励概述 一、员工激励的内涵 二、激励的过程 三、激励的主要功能 学习任务二 饭店员工激励理论及其应用 一、需要层次论 二、双因素理论 三、强化理论 四、期望理论 五、公平理论 学习任务三 饭店员工激励的主要方法 一、领导行为激励法 二、饭店战略激励法 三、饭店物质激励法 四、饭店精神激励法 五、饭店危机激励法 学习任务四 饭店团队建设 一、团队的内涵 二、团队的类型 三、团队的建设过程 四、团队建设的注意事项 学习项目六 饭店员工绩效考核 学习任务一 饭店员工绩效考核概述 一、绩效考核的内涵 二、绩效考核的内容 三、绩效考核的作用 四、绩效考核的分类 五、绩效考核的原则 学习任务二 饭店员工绩效考核的程序 一、绩效考核计划阶段 二、绩效考核实施阶段 三、绩效考核结果评估反馈阶段 四、绩效考核改进阶段 学习任务三 饭店员工绩效考核的方法 一、排序考核法 二、360度绩效考核法 三、目标管理考核法 四、关键事件考核法 五、评分考核法 六、强制分布考核法 七、行为锚定等级评价考核法 八、自我评定考核法 九、行为观察考核法 学习任务四 影响饭店绩效考核的因素及 修正措施 一、影响绩效考核的因素 二、影响绩效考核的修正措施 学习项目七 饭店薪酬体系管理 学习任务一 饭店薪酬管理概述 一、薪酬的内涵 二、薪酬的构成 三、薪酬的功能 四、薪酬管理的内涵 五、薪酬管理的原则 六、薪酬管理的作用 七、薪酬管理的特点 学习任务二 饭店薪酬制度体系设计 一、薪酬制度的内涵 二、饭店薪酬制度体系设计应注意的问题 三、饭店薪酬制度体系的影响因素 四、饭店薪酬制度体系的设计程序 学习任务三 饭店薪酬的基本形式 一、工资 二、奖金 三、福利 四、津贴 学习项目八 饭店员工有效沟通与领导艺术 学习任务一 饭店有效沟通概述 一、有效沟通的内涵 二、有效沟通的过程 三、有效沟通的障碍 四、有效沟通的原则 学习任务二 饭店有效沟通的类型及技巧 一、有效沟通的类型 二、有效沟通的规则 三、有效沟通的技巧 学习任务三 饭店领导与领导影响力 一、领导的内涵 二、领导者的分类 三、领导影响力的含义 四、领导者影响力的构成 五、领导者的风格 学习项目九 饭店员工职业生涯规划与管理 学习任务一 饭店职业生涯概述 一、饭店职业生涯的含义及分类 二、职业生涯发展的阶段划分 三、饭店职业生涯规划的含义及分类 四、饭店职业生涯规划的内容 五、饭店职业生涯规划的作用 六、职业生涯规划的理论基础 学习任务二 饭店员工职业生涯规划的步骤 一、自我评估 二、饭店职业生涯机会评估 三、饭店职业生涯目标和路线的设定 四、饭店职业生涯策略的制定与实施 五、饭店职业生涯规划的反馈与修正 学习任务三 饭店职业生涯的管理 一、饭店职业生涯管理的含义 二、饭店职业生涯管理的意义 三、饭店职业生涯管理的步骤 四、饭店职业生涯管理的内容 学习项目十 饭店劳动关系管理 学习任务一 饭

店劳动关系 一、饭店劳动关系的含义 二、饭店劳动关系的内容 三、优化饭店劳动关系的重要作用 四、饭店劳动关系的分类 学习任务二 饭店劳动合同管理 一、饭店劳动合同的含义 二、饭店劳动合同的分类 三、饭店劳动合同的管理 四、饭店集体合同的管理 学习任务三 饭店劳动争议与处理 一、饭店劳动争议的含义 二、饭店劳动争议的种类 三、饭店劳动争议的内容 四、饭店劳动争议的处理方式 五、饭店劳动争议的处理原则 附录一 饭店《员工手册》样例 附录二 饭店人力资源管理常用英文词汇 对照列表 参考文献

章节摘录

版权页： 插图： （二）能力测试法 能力测试是一种测量人的特质、需求及知识的方法和技巧，通过该项测试，可以明确应聘者未来能担任什么工作及能给他何种机会。
在管理中，有近百种能力测试的方法可以使用，综合而言，可以把它概括地归结为两类：普通能力测试和实际操作能力测试。
1.普通能力测试 普通能力测试即一般能力测试，主要考核应聘者的思维能力、想象能力、记忆能力、语言能力、推理能力、判断能力、协调能力等。
一般通过词汇、相似、相反、算数计算和推理等类型的问题进行评价。
2.实际操作能力测试 作为劳动密集型的饭店服务业的员工，其动手能力的高低，会直接影响到其工作业绩及饭店的工作效率。
因此，对操作能力的测试就显得尤为重要。
实际操作能力测试主要用来测量员工的反应速度、灵活性、协调性及灵敏度等。
这种测试可以帮助饭店管理者较为准确地判断求职者是否适合接受培训及需要培训的时间等。
（三）情景模拟测试法 情景模拟测试法是根据员工可能担任的职位，编制一套测试项目，安排应聘者在模拟的工作环境中处理有关问题，用多种方法来测试其心理素质、实际工作能力和潜力。
其特点是能够帮助饭店了解书面测试无法准确测试的领导能力、工作能力、人际交往、沟通、合作、理解、创造、解决问题、语言表达等综合素质，适合在招聘服务人员、事务性工作人员、管理人员和销售人员时使用，是用来衡量个体心理因素水平和个体心理差异的一种科学测量方法。
其中比较常见的是智商测试和个性测试。
1.智商测试 智商测试用来测定智力的差异。
智力的概念涉及甚广，可以从不同的角度赋予智商以不同的定义。
但现在基本取得的共识认为，智力主要是指员工学习和适应环境的能力。
智商测试可估量员工相对于多数人的智力发展程度，实质上是对员工解决问题能力的测试，即对被测试者如何在判断、创造以及逻辑思维方面充分利用自己智力的测试。
各种类型的心理测试，一般都包括相当数量的不同测试条目或作业。
根据被测试者所完成的作业的数量，就可以确定测试的分数。
2.个性测试 个性是一个人行为的综合体，包括体质、性情、兴趣、智慧、态度、价值观等。
一个人的个性有其与其他人相异的特性，故具有独特性。
个性测试与智商测试的主要差别在于，智商测验可以以一定的精度确定构成其智商的各种才智，它可以进行独立的阐述和评分。
个性则是一种相对的概念，是与个体相联系，与正常状态相对比较而存在的。
（四）职业兴趣测试法 职业兴趣作为一种特殊的心理特点，由职业的多样性和复杂性反映出来。
职业兴趣上的个体差异是相当大的，也是十分明显的。
因为，一方面，现代社会职业划分越来越细，社会活动的要求和规范越来越复杂，各种职业间的差异也越来越明显，所以对个体的吸引力和要求也就迥然不同。
另一方面，个体自身的生理、心理、教育、社会经济地位、环境背景不同，所乐于选择的职业类型、所倾向于从事的活动类型和方式也就十分不同，职业兴趣测试法即对应聘者的个人兴趣、爱好进行测试，将被测试者的兴趣与不同职业从业者的兴趣进行比较，进而确定其适合的职业领域。
职业兴趣测验的目的是发现应聘者的兴趣所在，进而判定是否适合应聘的工作，主要用于员工甄选和员工职业生涯规划两个领域。
实践证明，越是热爱的工作，越有可能做得出色。
如果一个人对某种职业根本不感兴趣，而是由于其他原因来应聘，那么其成功的希望就十分渺茫。
常用的职业兴趣测试法是霍兰德的职业兴趣测验和爱德华的个人偏好测量表。
（五）面试法 面试是指供需双方通过正式的交谈，使饭店能够客观地了解应聘者的语言表达能力、反应能力、个人修养、逻辑思维能力、业务知识水平、工作经验等综合情况，使应聘者能够了解更为全面的饭店信息和自己在饭店未来的发展前景。

面试是整个招聘工作中最为核心的环节，本部分将对面试法进行详细的介绍。
1.面试的分类 （1）非结构型面试 非结构型面试无固定的模式，事先无需做太多的准备，主考官只要掌握组织、职位的基本情况即可。
在面试中往往会提一些开放式的问题，如“ 谈谈你对某件事情的看法 ”、“ 你有何兴趣与爱好 ”等。这种面试的主要目的在于给应聘者充分发挥自己能力与潜力的机会，由于这种面试有很大的随意性，主考官所提问题的真实目的往往带有很强的隐蔽性，因此要求应聘者有很好的理解能力与应变能力。
（2）结构化面试 结构化面试是指在面试之前，已有一个固定的框架对每个应聘者分别进行相同的提问。
结构化面试对所有应聘者均按统一标准进行，可以提供结构与形式相同的信息，便于分析、比较，同时减少了主观性。
研究表明，结构化面试的信度与效度较好；但缺点是形式过于僵化，难以随机应变，所收集的信息的范围会受到限制。

编辑推荐

《高职高专旅游与酒店管理专业规划教材:现代饭店人力资源管理实务》全面系统地阐述了饭店人力资源管理的基本概念、基本内容、基本方法、基本原理等。
全书共分为10个部分，包括饭店人力资源管理导论、饭店组织职务分析与设计、饭店员工选聘与录用、饭店员工培训、饭店员工激励与团队建设、饭店员工绩效考核、饭店薪酬体系管理、饭店员工有效沟通与领导艺术、饭店员工职业生涯规划与管理和饭店劳动关系管理。

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