

<<饭店人力资源开发与管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店人力资源开发与管理>>

13位ISBN编号：9787563713776

10位ISBN编号：7563713778

出版时间：2006-8

出版时间：旅游教育出版社

作者：王伟

页数：299

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>

## &lt;&lt;饭店人力资源开发与管理&gt;&gt;

## 内容概要

饭店业是中国经济社会改革开放的前沿窗口。

从20世纪80年代建国饭店聘请半岛集团管理饭店以来，我国的饭店经营人员、管理人员就开始参照国际饭店经营管理的经验，来运营我国的饭店业务。

经过20余年的成长，我国的饭店业从组织形态到管理理念都发生了深刻的变化，突出表现为：企业形态由单体饭店向集团化方向发展，管理理念由模仿西方饭店管理思想向管理模式创新发展。

此外，我国的一些饭店企业已经开始将触角伸展到国外，迈出了拓展国际业务的步伐，开始在国际市场上与国际知名饭店集团角力。

我国的饭店经营管理者在放眼世界的同时，更为关注经营管理理念如何与我国、与本组织的文化相融合。

在这一发展变革中，我国的饭店经营管理者总结出了诸多发展民族饭店业及国内饭店国际化拓展的经验。

及时地展示饭店经营者、管理者的探索与尝试，总结他们的经验对于中国饭店业的发展助莫大焉！在我国由计划经济向市场经济过渡的转型时期，我国的饭店业正处于国际饭店管理经验本土化、国内企业发展国际化的紧要关头，在这样的历史时期，我们有必要在经济全球化、国内竞争国际化的大背景下审视我国饭店业的发展，思考如何提高中国饭店组织的国际竞争能力。

作为全国的旅游教育类专业出版社，我们有责任、有义务倾注我们的理性、热情去关注我国饭店业在经济转型期的每一步发展。

在与众多饭店经理人深度访谈和大量调研的基础上，我们推出了“饭店经理人丛书”。

“饭店经理人丛书”涉及战略、品牌、企业文化、质量管理、人力资源、市场营销、财务、法律知识等饭店运营中的重大专题，由管理经验丰富的饭店人或研究饭店企业的专家学者执笔，力求用通俗的语言讲述中国饭店经理人自己的探索与实践经验。

此丛书以服务现实为出发点，以解决饭店管理中的症结为主线，以国际上饭店管理的新趋势、新理念为参照，以提升饭店经理人的管理水平为最终目的，以向饭店经理人传输新思想为最高追求。

为了方便饭店经理人阅读，我们在每章中以“导读”模块列出了章内重点知识或阅读指导；为使饭店经理人对内容有直观认识并引发读者思考，我们设置了“案例分析”模块。

通过对写作专题的严格选择和对编写体例的精心设置，做到内容与形式的最优化结合，集中凸显实用风格。

在“饭店经理人丛书”的筹划和组织编写的过程中，我们得到了以下单位的大力支持：中国旅游饭店业协会、首旅集团、锦江集团、钟山宾馆集团、金陵饭店、开元旅业集团、北京第二外国语学院等；同时，有诸多饭店业管理者、学术研究机构的专家学者及饭店经理人给我们提出了宝贵的意见和建议，他们是中国旅游饭店业协会蒋其康副秘书长、马伟萍副处长、上海财经大学的何建民教授、上海市旅游委市场管理处的陈雪羽副处长、上海市旅游协会饭店业分会赵仁荣副秘书长、北京派雷斯酒店管理公司张志军总经理、浦江饭店毕纪根总经理、上海富豪环球东亚酒店郑超然副总经理、扬子饭店嵇东明总经理、香港京华酒店许慕寒总经理、浙江钱塘旅业资产经营管理公司胡晓洁总经理、杭州西软科技公司王敏敏常务副总经理等；在此，也向未能一一列举的每一位关注我社丛书出版的朋友表示诚挚的谢意！此外，我们的作者在工作之余花费了大量的时间和精力尽心尽力地写作，将他们对饭店业的管理经验与读者诸君共享，在此，也向我们的作者表示衷心的感谢。

“饭店经理人丛书”是一个开放的体系，我们希望有更多的饭店业经营者、管理者加入到丛书的写作队伍，在读者、作者与我出版社的共同努力培育下，让这套饭店经理人的图书永远反映时代的脉动。

## <<饭店人力资源开发与管理>>

### 作者简介

王伟（1963-），1986年大连外国语学院日语系毕业，留学日本立教大学。1991年执教于中国旅游管理干部学院，1994年任该院东南（厦门）分院院长。现任厦门国际会展酒店总经理。

主要著作：《服务人教程》《品牌服务人教程》《服务经理人手册》《服务通论》《沟通原理与应用》《饭店培训教程》《饭店企业咨询指导》《饭店运营理论与实务》《青蛙与老驴危机处理百事六说》。

## <<饭店人力资源开发与管理>>

### 书籍目录

第一章 饭店人力资源开发与管理概述 导读 第一节 人力资源开发 第二节 饭店人力资源开发第二章 岗位分析、评估与人力资源开发规划 导读 第一节 岗位分析与评估概述 第二节 岗位分析 第三节 岗位评估 第四节 人力资源开发规划第三章 新员工招聘、选拔与录用 导读 第一节 员工招聘 第二节 选拔 第三节 录用第四章 业绩考评 导读 第一节 业绩考评概述 第二节 业绩考评的方法 第三节 业绩考评中的常见误差与修正规划第五章 调动、晋升、降职、离职 导读 第一节 管理岗位及就职者分析 第二节 调动与晋升 第三节 薪酬与激励制度第六章 薪酬与激励制度 导读 第一节 薪酬管理 第二节 奖金 第三节 福利 第四节 饭店主要激励制度第七章 饭店培训体系 导读 第一节 员工学习的特点 第二节 培训的体系 第三节 培训的时机与效果 第四节 培训实施 第五节 培训技巧 第六节 培训模式的建立与职业态度的培养 第七节 考核、评估与档案记录第八章 沟通 导读 第一节 沟通原理 第二节 沟通技巧 第三节 纠纷的处理 第四节 “培训式会议”：一种有效的组织沟通措施第九章 员工生态:工作环境与科学作业管理第十章 饭店组织与人力资源开发第十一章 饭店管理与人力资源开发第十二章 总经理与饭店文化主要参考书目后记

## <<饭店人力资源开发与管理>>

### 章节摘录

一、员工生态环境的内涵及意义在一些饭店中，员工终日忙碌，管理者总觉得人手不够，一天的工作使人们精疲力尽，工作成了生活中最辛苦的部分，成了人们的负担。而在另一些饭店中，却是完全不同的情形：人们工作潇洒自如，轻松流畅，和生活的其他部分一样地自然。

在这里，员工的工作量可能更多一点，但人们并不觉得十分劳累。

为什么会有这么大的差别呢？

主要是双方对人的潜力开发的程度不同。

而潜力开发的不同，又源于“员工生态环境”的不同。

员工生态环境，是工作环境、流程、工具等外部条件的总和，它涉及人与环境的关系、人与工作的关系以及人自身的生理和心理机能等多方面，是开发员工潜力的根本和基础。

员工生态环境建设的具体内容包括：（1）提供能使员工的脑力、体力处于最佳工作状态的物理环境。

（2）创造使人心情舒畅、愉快的工作气氛。

（3）设计与人体机能相适应的操作方法。

（4）消除不必要的导致员工疲劳的各种因素。

如今，许多企业都在潜心研究什么样的环境，对顾客最有吸引力，但对员工的工作环境却毫不在乎。

其实，创造愉快的工作环境，是挖掘员工潜在能力，提高工作效率的必要条件。

所以，建设科学的员工生态环境应该是人力资源开发工作的重要课题。

工作环境不科学，就会造成工作人员的心理状态不佳，工作效率下降。

而工作环境恶劣，则更会导致事故频繁发生，人际关系恶化，员工身心健康受到威胁，企业遭受严重损失等后果。

那么，什么是科学的员工生态环境呢？

它应该使工作者感到舒适，不易发生疲劳，工作效率提高，不易发生事故，心情舒畅，并能保持身体的健康状态。

总之，科学的工作环境要与工作者的身心状况及其工作的性质相适应。

<<饭店人力资源开发与管理>>

编辑推荐

秉承“给人方便，给人自信，给人欢喜”理念，在关注心灵成长的前提下，提供完整的“管事”、“理人”实操技术。

<<饭店人力资源开发与管理>>

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>