第一图书网, tushu007.com

<<酒店人力资源管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店人力资源管理>>

13位ISBN编号：9787564502430

10位ISBN编号：7564502436

出版时间：2010-8

出版时间：郑州大学出版社

作者：李增蔚，龙京红　主编

页数：205

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

<<酒店人力资源管理>>

内容概要

酒店人力资源管理是酒店管理者的一门必修课，在酒店管理实务中居于十分重要的地位，同时，酒店人力资源管理也是一门理论性和实用性均较强的专业课程。
基于以上两方面考虑，本书在编写过程中主要突出以下特点： (1)内容全面、系统，力图构建适合高职院校教学实际的酒店人力资源管理理论体系。
(2)穿插了许多科学性强、针对性好的案例，使理论与实际的联系更紧密。
(3)针对酒店“以人为本”的理念，引入了企业文化与人力资源管理等内容，拓展了酒店人力资源管理的视野。

第一图书网, tushu007.com

<<酒店人力资源管理>>

书籍目录

1　酒店人力资源管理概述　1．1　人本管理在酒店管理中的运用　1．1．1 现代管理中的人本思想　1．1．2 人本管理在酒店管理中的意义　1．1．3 人本管理在酒店管理中的运用　1．2　酒店人力资源管理的内涵和特点　1．2．1　人力资源的概念及特征　1．2．2　酒店人力资源管理的含义　1．2．3　酒店人力资源管理的特点　1．3　酒店人力资源管理的任务与内容　1．3．1 酒店人力资源管理的任务　1．3．2 酒店人力资源管理的内容2　酒店职务分析与评估　2．1　职务分析概述　2．1．1 职务分析的基本术语　2．1．2　职务分析的定义　2．1．3　职务分析的目的和意义　2．2　职务分析的流程　2．2．1 职务分析流程的四个阶段　2．2．2　职务说明书　2．2．3　职务分析的方法　2．3　酒店职务评估　2．3．1 酒店组织机构　2．3．2　酒店的岗位设计　2．3．3　酒店职务评估3　酒店人力资源规划与配置　3．1　酒店人力资源规划概述　3．1．1 酒店人力资源规划的概念和作用　3．1．2 酒店人力资源规划的内容　……4　酒店员工招聘与录用5　酒店员工培训与开发6　酒店绩效管理7　酒店员工薪酬管理8　酒店员工激励9　酒店劳动关系管理10　酒店企业文化参考文献

章节摘录

（1）员工培训是为了更好地实现酒店的经营目标。
人们走进酒店，总是希望品尝到美味的菜肴，享受到热情周到的服务，希望通过酒店所提供的服务得到一种身心愉悦，而这一切都是通过服务去实现的。
因此，酒店依据具体的经营目标开展员工培训工作，酒店员工服务质量的提高能为酒店赢得更高的市场占有率，培训的过程就是帮助酒店实现经营目标的过程。
在市场经济条件下，人才是酒店核心竞争力的最具体表现，也是酒店成功的关键所在，酒店必须靠高素质的人才来保障酒店的经营目标得以实现。
（2）员工培训是酒店提高员工素质和服务质量的关键途径。
酒店从业人员应具备的素质是多方面的，包括仪容仪表、举止修养、职业道德、团队协作精神、语言技巧、服务意识、服务技能、身体素质、思想品德等。
员工素质的提升只有通过不断的培训和实践，酒店如果没有一套完整、系统的培训方案，就很难培养出一流的高素质的员工。
培训是提高员工服务质量的关键，培训的过程促使员工不断掌握新设备、新技术和先进的工作方法，改变错误的、落后的工作方法并补充和增长新的知识。
服务质量的提高是综合因素作用的结果，而工作方法的不断改进则是综合因素中不可或缺的重要一环。
培训不仅能提高员工的职业道德和使命感，同时还能增强酒店的凝聚力和向心力，充分发挥员工的积极性和创造性，使员工将热情、规范、优质、高效率、高质量的服务视为自己的责任和义务。
（3）员工培训是酒店提高管理水平的重要手段。
组织行为理论认为，一个人的工作绩效取决于他的工作行为，这个人的工作行为又由其具体工作情景下所选定的行为目标决定。
把对员工的培训看成是一种重要的管理手段，是因为它不是在消极地约束员工的行为，而是在积极地引导员工的行为。
酒店职工如果在工作中时常感到有压力，积极性不能得到发挥，缺乏成就感又发展无望，就会对工作环境不满意。
如果缺乏正确的疏导，就会以畸形的渠道宣泄。
例如上班迟到、工作马虎、服务态度差、不按服务程序行事、人为加大原料的耗损等。
这样下去，服务质量无法得到保障，结果或职工辞职而去，或是被解聘，无疑会加大酒店的管理成本。
而如果能够及时对员工进行教育培训，有的放矢，就会收到“磨刀不误砍柴工”的效果，使其认识有所提高，工作表现有所改进，从而缓解工作压力，就有可能减少人员流动，降低管理成本，改进服务质量，提高管理水平。
通过培训，可以有效减少事故的发生，保证酒店员工人身安全和酒店财产的安全。
根据酒店行业的一些调查结果显示，未受过培训的员工造成的事故发生量几乎是受过培训职工的三倍。
许多事故的发生，究其原因，在很大程度上归结于员工没有受过培训，不知如何正确使用机器设备、盲目操作导致事故的发生。
由此可见培训的重要性。
把培训看成是一种管理工具，也就是通过培训造就员工在服务工作中的合理行为。
（4）员工培训是一种重要的投资方式。
酒店员工经过培训，可以扩大视野，学到许多新知识和更为先进的工作方法以及操作技能、技巧，提升素质，提高服务效率。
酒店的培训活动，在增加受训者人力价值的同时，也使酒店所拥有的人力资本得以增加。
在信息社会里，企业资产的增加不仅意味着物质资产规模的扩大，更重要的是资本增值能力的提高，以及对物质资本吸引力的增强。

而这些离开人力资源都是办不到的。
所以，许多著名的酒店都投入大量的资金用于员工培训。
……

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