

《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

出版社：郑州大学出版社

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以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《酒店人力资源管理》

内容概要

《酒店人力资源管理》主要内容包括：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，《酒店人力资源管理》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。

《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內容	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
--------------	-------------------	------------------	---------------------	---------------------	--------------------	------------------	-------------------	-------------------	--------------------	-------------------	-------------------	-------------	------------	-----------------	---------------	------------------	-------------	-------------------	-------------	---------------	------------	--------------	---------------	--------------	---------------	----------------	----------------------	-------------------	-------	-------------	-------------	----------	------------	----------	------------	---------------

(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，企业资产的增加并不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。……

《酒店人力资源管理》

精彩短评

- 1、比较呆板
- 2、有点死板
- 3、真的很好。。。

《酒店人力资源管理》

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：www.tushu000.com