

图书基本信息

书名：<<餐饮企业人力资源管理热点问题十讲>>

13位ISBN编号：9787563719068

10位ISBN编号：7563719067

出版时间：2010-3

出版时间：旅游教育出版社

作者：王莉 编

页数：218

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

长期以来。

餐饮业被认为是一个门槛低、技术含量小的行业。

餐饮业投资主体多种多样，各企业间规模差距很大，餐饮市场秩序混乱，竞争激烈。随着我国社会主义市场经济的快速发展，人力资源优化配置在企业内部越来越引起管理层的高度重视，餐饮业人力资源的竞争不断加剧。

如何建立健全、科学、合理的人力资源管理机制，有效吸引、培养、使用和留住人才，冲破餐饮企业员工高流动率和一线员工招聘难的困境，改变餐饮业人力资源开发利用和管理相对滞后的现状，是餐饮业亟待研究和探索的问题。

为了更好地为餐饮业的发展提供智力支持，山东旅游职业学院接受旅游教育出版社的委托，组织编写了《餐饮企业人力资源管理热点问题十讲》一书。

我们期望本书能够为餐饮业人力资源开发和建设提供有益的指导，帮助餐饮企业解决发展过程中遇到的人才不足、人员流动过快等难题。

本书吸取了国内外饭店餐饮管理的最新研究成果，结合我国餐饮业的管理实践和发展趋势，全面系统地阐述了餐饮业人力资源管理的各个方面，涉及餐饮人力资源管理特征、组织结构、人员招聘、员工培训、激励机制、绩效管理、薪酬管理、沟通、职业生涯规划及如何避免人员流失等方面。

本书在编写过程中穿插了许多行业案例，使理论与实际的联系更加紧密。

在表现形式上本书力图有所创新，语言简练生动，运用部分图表增强视觉感受，以利读者理解。

本书注重知识的实用性和可操作性，结合了餐饮业最新人力资源管理工作的重点及具体做法，具有创新性、系统性、针对性和实用性四大特色。

## 内容概要

餐饮业投资主体多种多样，企业规模相差很大，处于完全竞争的市场环境，因此，人力资源优化配置越来越引起管理层的高度重视。

如何建立健全科学合理的人力资源管理机制，有效吸引、培养、使用和留住人力资源，破解餐饮企业管理人员高流动率和一线员工招聘难的困境，改变餐饮业人力资源管理相对滞后的现状，是餐饮业亟待解决的难题。

本书针对上述餐饮业人力资源管理的热点、难点问题提出解决方案。

本书吸收国内外服务业管理的最新研究成果，深入剖析行业案例，穿插实用图表，突破了传统人力资源管理的内容，极大地拓展了餐饮人力资源管理的视野，具有创新性、系统性、针对性和实用性四大特色，可为餐饮业人力资源开发与管理提供有益指导。

## <<餐饮企业人力资源管理热点问题十讲>>

### 书籍目录

第一讲 了解餐饮业人力资源管理的“独特”之处 一、餐饮业人力资源管理的任务 二、餐饮业人力资源管理的特点 三、餐饮业人力资源管理发展趋势第二讲 如何打造一支精简高效的团队 一、按需设岗，以岗定人的餐饮团队组建模式 二、反应迅速，配合默契的餐厅服务机构 三、力求节约，质量为先的厨房工作组织 四、前后沟通，信息对称的餐饮协调系统 五、独具特色，多方留客的餐饮营销体系 六、严谨细致，督导到位的餐饮质量监督部门第三讲 如何才能找到千里马 一、如何营造企业魅力——吸引人才 二、招贤纳士——选择自己合适的员工 三、“科学相马”，知人善任——选聘人才的程序和步骤 四、“赛场识马”，人尽其才——人才测评第四讲 培训管理——有效的双赢措施 一、培训与餐饮员工跳槽频繁之矛盾 二、“师傅带徒弟”，孰是孰非 三、“拿来就是创新”——厨师培训的捷径 四、培训带给餐饮企业的巨大收益第五讲 激发员工工作热情，彰显企业活力 一、激励就是需求的满足 二、激励是常规工作而非短期行为 三、领导力和激励 四、物质激励Vs精神激励 五、激励个人 六、组建高效团队第六讲 绩效管理——餐饮企业管理的好帮手 一、什么是绩效管理 二、关键岗位职责书——绩效管理的基础工具 三、关键绩效目标——绩效管理的重要指标 四、绩效评估三步曲 五、绩效沟通——绩效管理的制胜法宝 六、绩效管理中的几大误区 七、绩效管理的几个实用工具第七讲 餐饮企业薪酬管理 一、薪酬管理的理论与实践 二、薪酬管理体系的设计 三、餐饮企业薪酬管理体系设计实例 第八讲 避免出现“铁打的营盘流水的兵” 一、为什么员工不愿“从一而终” 二、让我知道“你在想什么” 三、解决问题的关键在于“对症下药” 四、让“难留易流”更合理第九讲 沟通是必需的。也是可能的第十讲 把握职业生涯下一步的方向参考文献

章节摘录

插图：(1) 选人——须注重职业性格世界上没有垃圾，只是放错了地方。

要治理好企业，必须善选人才。

选人要注重职业性格。

餐饮业正面临着员工荒，招聘是餐饮人力资源工作的一项重要任务。

据调查，员工在选择一家企业时，首先考虑的，是薪酬、福利和企业的发展前途，其次，才是品牌、企业文化等。

笔者在多年的招聘工作中观察到，一旦某企业餐饮员工的薪酬、福利高于其他同档次企业20%以上时，其他餐饮企业和目前本企业在职员工亲朋好友前来应聘的人数便骤然增加，这可能与跳槽成本和员工之间口口相传的介绍密切相关，但起决定作用的因素，还是在于企业的政策导向。

应聘的人员越多，企业选择的余地也就越大。

有些人事总监说，“招聘比培训更重要”，“优秀的人才不是培训出来的，而是挑选出来的”。

虽然此话有些绝对和偏颇，但也有一定的道理，在选人方面，相关书籍和网站介绍有很多方法和注意事项，不再重复。

餐饮企业选拔员工，更多的是要关注应聘人员的综合素质。

如，整体的自然条件、反应能力、性格特点等。

有一点还必须重视的，那就是“职业性格”。

比如，想要从事医生这个职业的人，就需要有悬壶济世、救死扶伤的人道主义精神，需要有高度的责任心和同情心，并要有一丝不苟的工作态度。

如果要从教师这个职业，就要有为人师表和严于律己的作风，同时，还要有爱心。

如果没有这些职业性格，不管是做医生还是做教师，都不会是一个好医生或好教师。

从事每一种职业都有一定的职业性格，好的职业性格有助于在相关职业中更好地完成工作。

里兹一卡尔顿大酒店负责质量管理的部门副经理帕特里克·米恩说：“我们只要那些关心别人的人。”和职业性格相对应，餐饮员工的工作岗位可以分成不同的类型，不同岗位又有不同的要求。

只有达到了相应的岗位要求，并从事相关岗位的工作，才会有更大的成功机会。

编辑推荐

《餐饮企业人力资源管理热点问题十讲》获搜狐酒店频道强力推荐。  
团队选才，培训激励，绩效薪酬，沟通发展。

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>