

<<酒店人力资源管理实务>>

图书基本信息

书名：<<酒店人力资源管理实务>>

13位ISBN编号：9787807282273

10位ISBN编号：7807282274

出版时间：2006-3

出版时间：广东经济出版社

作者：廖钦仁

页数：224

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>

<<酒店人力资源管理实务>>

前言

随着中国经济的飞速发展，中国酒店业面临越来越激烈的竞争。

虽然中国酒店业早已与国外同行接轨，但多为硬件的有形引进，直接的模仿多于深层次的借鉴，而对服务水平、员工素质、管理理念等“软件”的引进比较缺乏。

这使所形成的酒店管理模式一开始就存在着经营内涵、管理理念等方面的缺陷，严重影响我国酒店业的市场竞争力。

为了改变这种被动的局面，在国内酒店业的“硬件”水平日益接近国际水平的情况下，“软件”成为了竞争的焦点，而教育正是酒店“软件”建设之本。

通过教育，提高员工素质、工作效率、敬业精神和职业道德水准，并培养其持续学习的能力，才能实现酒店以人为本的整体优化目标，才能适应集约化经营的需要，才能在激烈的竞争中立于不败之地。

要成为一家有竞争力的酒店，这家酒店必须是学习型企业。

要成为学习型企业，就要在酒店内部建立学习氛围，就要对全体员工开展定期、不定期的脱产、在职培训。

要开展各种培训，必须有合适的培训师和教材，以及一种良好、互动的培训体系或机制。

平心而论，目前国内非常缺乏能够满足酒店从业人员培训需要的合格的培训师和教材。

我们因此产生了策划、出版一套崭新的酒店丛书的想法。

从2003年8月开始，由广东经济出版社总策划，中国饭店协会、中国饭店业职业经理人专业委员会、南京/海南新博亚酒店管理培训中心共同主持，并特邀国内酒店培训业和酒店教育业的多位专家共同参与，启动了《新博亚酒店丛书》工程。

<<酒店人力资源管理实务>>

内容概要

盛誉之下，我们还是保持了清醒的头脑。

跟中国酒店管理水平一样，《新博亚酒店丛书》也存在许多的不足。

例如，我们过多地考虑图书的体例严谨和内容规范，对实用性和可操作性强调不够；我们没有把一些最新的优秀的管理经验介绍给读者；我们没有认真总结中国特色的酒店管理模式。

因此，我们根据读者的反馈意见，决定修订出版《新博亚酒店丛书》。

本次修订主要内容是：1. 通过介绍大量的操作规范、标准、案例，强调《酒店人力资源管理实务》的实用性和可操作性。

2. 我们使用了大量的图片，并配合简洁的文字说明，轻松活泼的排版风格，增加了《酒店人力资源管理实务》的可读性，使读者轻松阅读。

3. 为了体现我国酒店管理的成就，我们选择整理了一批国内优秀酒店的管理案例。

4. 适应现代社会科技进步的步伐，我们增加了互联网在酒店管理中的应用的的内容。

借此修订之机，我们准备出版一些新的酒店培训用书。

例如：《酒店工程管理》《酒店服务质量管理》《经济型连锁酒店管理》。

这些图书涉及的都是目前酒店管理的热点领域，市场上又没有比较成熟的图书。

随着人民收入水平的不断提高，人们对酒店服务需求会越来越大，我国的酒店业将会迎来一个发展的黄金时代。

我们将会继续出版一批实用的酒店培训用书，支持中国酒店行业的健康发展。

我们也希望国内外酒店教育培训专家、广大酒店从业人员关心、支持《新博亚酒店丛书》，指出我们工作的不足之处，以利于今后丛书的再版修订。

<<酒店人力资源管理实务>>

作者简介

贺湘辉先生，中国酒店管理协会副会长，著名酒店管理讲师，餐饮高级技师，国际培训认证协会酒店专业委员会顾问，广州人力资源管理协会专家，国家职业技能鉴定考评员，广东高职高专教育酒店管理教学指导委员会委员。

一直致力于高星级旅游酒店管理、酒店教育教学和酒店培训、职业资格认证课程研究与开发工作，研究方向为旅游酒店管理。
主讲旅游酒店业务管理、服务技巧、营销案例等核心课程。

<<酒店人力资源管理实务>>

书籍目录

第一章 什么是酒店人力资源管理第一节 酒店人力资源管理概述酒店人力资源管理的概念酒店人力资源管理的特点酒店人力资源管理的基本原理酒店人力资源管理的过程酒店人力资源管理的主要内容酒店人力资源管理的目标酒店人力资源部组织结构第二节 现代酒店人力资源管理体系的创建现代酒店人力资源管理体系概述人力资源管理体系的基本模型第三节 酒店人力资源从业人员素质要求酒店从业人员能力素质状况分析酒店人力资源管理人员的素质要求第二章 怎样做好酒店人力资源战略规划第一节 酒店人力资源战略规划的内容酒店人力资源战略规划的概念酒店人力资源战略规划的功能酒店人力资源规划的内容基于战略的酒店人力资源规划流程酒店人力资源战略规划的方法第二节 酒店组织结构的设置及其战略规划酒店劳动组织酒店组织结构酒店岗位工作分析概要酒店工作分析的基本方法酒店岗位分析和职务分析酒店岗位设计及工作说明书第三节 酒店人力资源费用预算酒店人力资源管理费用预算人力资源管理费用预算的编制第三章 怎样做好酒店人才招聘与配置第一节 酒店招聘与配置管理概述酒店人才招聘与配置的内涵人才招聘与配置分析第二节 酒店人才招聘与配置的实施酒店人才招聘与配置的设计酒店人才招聘与配置的管理酒店人才招聘与配置的运作第三节 酒店人员离职管理酒店人员离职分析离职面谈的内容降低员工流失率的措施第四节 常用表格精选人事变动报告人员增补申请表职位申请表初试记录表复试记录表背景调查表转正评估表离职清单招聘工作流程新员工入职程序新员工试用期满转正离职访谈表相关链接人才招聘与配置规章制度范例第四章 怎样做好酒店人力资源培训管理第一节 酒店培训制度的创建酒店培训制度的概念与种类酒店培训制度的制定第二节 酒店培训管理酒店培训管理概述酒店培训需求分析方法培训计划的制定培训实施培训效果评估相关链接酒店培训管理制度范本第五章 如何做好酒店人力资源绩效管理第一节 酒店绩效管理概述酒店绩效管理的概念酒店绩效管理的功能第二节 酒店绩效管理制度的创建酒店绩效管理内容及考评酒店绩效管理制度的制定第三节 酒店绩效管理的实施绩效考评与绩效评价酒店员工绩效考核体系的建立酒店绩效管理的实施及程序酒店绩效管理体系的两个关键关系相关链接酒店绩效管理制度范本第六章 如何做好酒店人力资源薪酬管理第一节 酒店薪酬管理概述薪酬的相关知识酒店薪酬管理薪酬分配设计基于战略的薪酬体系模型第二节 酒店薪酬制度与体系的设计酒店薪酬制度酒店薪酬体系设计因素酒店薪酬体系设计原则酒店薪酬策略酒店薪酬体系设计流程酒店薪酬体系第三节 酒店薪酬管理的实施酒店薪酬管理的主要内容酒店薪酬管理实施技巧酒店福利管理相关链接酒店薪酬制度范本第七章 怎样做好酒店劳动关系管理第一节 酒店劳动规章制度编制酒店劳动规章的步骤劳动规章制度的内容与执行原则第二节 酒店劳动合同管理集体合同的管理酒店劳动合同管理社会保险管理第三节 酒店员工关系管理酒店员工沟通与敬业分析酒店劳动争议处理第四节 常用表格精选员工投诉处理员工违纪处理第八章 现代酒店人力资源管理趋势第一节 酒店非人力资源部门的人力资源管理直线管理部门与人力资源管理部门工作比较人力资源管理理论在非人力资源部门中的应用人力资源管理理念在酒店各部门中的应用第二节 酒店人力资源信息化管理系统酒店人力资源管理信息系统概述酒店人力资源管理职能的计算机化第三节 酒店战略性人力资源管理运作与发展酒店第三方人力资源服务酒店人力资源整合酒店人力资源危机管理关注员工工作生活质量现代酒店人力资源管理发展相关链接新亚汤臣大酒店人力资源管理系统案例分析第九章 附录附录一 员工考勤、假期及加班管理规定附录二 人事档案管理办法附录三 员工职务变动管理规定附录四 人力资源部工作报告参考文献

<<酒店人力资源管理实务>>

章节摘录

二、人力资源管理体系的基本模型 一般来说,人力资源有两个基本管理层面,即人员管理和岗位管理;而支撑起管理面的有四个主要支柱,即招聘、培训、考核、薪酬;四个支柱和两个基本层面又将产生八个交点,以此衍生出八个领域的工作。这些就构成了人力资源管理工作中的主要工作。

1. 两个基本管理面 (1)人员管理。

无论酒店的人力资源管理发展到什么程度,都一定是建立在基本的人员信息管理基础上的。所以,人力资源部门首要工作就是建立高效合理的人员信息管理系统,包括档案信息要素(如姓名、学历、级别、入职时间等)、编号规则、档案管理规定等。有条件的酒店应使用数据库进行人员信息管理。

(2)岗位管理。

这是很多酒店的人力资源部门容易忽视的部分。如同建立人员管理档案一样,酒店应建立岗位管理档案及相关体系,也就是我们通常说的岗位说明书体系。

一般来说,酒店都会有自己的组织结构,对各个基本管理单元的主要职责及相互间的隶属关系进行明确说明;在此之下,还有必要进一步细分,对最小的工作单元(岗位)进行明确说明,包括岗位的隶属、性质、设置目的、主要职责、任职资格等要素,并编制相应的岗位编号规则、岗位管理规定(什么时候增加、撤销、变更岗位,以及此时应遵循的流程及相关手续)等制度。

有了以上两个基本层面,我们就有了进一步开展人力资源管理工作的基础。否则,人力资源管理工作都将失去着力点,变得空洞、失效。

2. 四个支柱 (1)招聘。

建立基本的招聘流程。

招聘流程中包括如何进行招聘预测,如何提交人员需求,如何进行招聘准备,如何评估和管理招聘渠道,以及不同类型员工的甄选流程和基本标准、招聘的基本原则和思路等,还可将新员工的报到、上岗流程及试用期、在岗培训等内容也涵盖进去。

<<酒店人力资源管理实务>>

编辑推荐

《酒店人力资源管理实务》(修订版)编辑推荐：本套丛书由酒店培训业、酒店教育业专家，酒店培训师，资深从业人员编写，传授现代酒店管理理念和管理技巧，提高从业人员工作素质、工作效率、敬业精神、职业道德水准和持续学习能力，帮助酒店实现以人为本的整体优化目标，在行业竞争中立于不败之地。

<<酒店人力资源管理实务>>

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>