

21 世纪

酒店管理5G系列教材

5G Textbook Series of Hotel Management

现代酒店 人力资源管理

Human Resources

Management of Modern Hotel

● 主编 蔡万坤

BOOK
广东旅游出版社
GUANGDONG TRAVEL AND TOURISM PRESS

F71P.2
20133

阅 覽

21 世纪

酒店管理5G系列教材

5G Textbook Series of Hotel Management

现代酒店 人力资源管理

Human Resources

Management of Modern Hotel

● 主编 蔡万坤



图书在版编目 (CIP) 数据

现代酒店人力资源管理 / 蔡万坤主编. — 广州 : 广东旅游出版社, 2012. 9

ISBN 978-7-80766-380-5

I. ①现… II. ①蔡… III. ①饭店—人力资源管理IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第128731号

21世纪酒店管理5G系列教材编委会

主 编: 蔡万坤

副 主 编: 靳 星 陈 军

编 委: 刘 捷 刘宝民 诸荣静 刘胜玉 张 佳 刘 伟

李 进 于铭泽 蔡华莹 蔡华程 常 娜 蔡洪胜

卢焕青 李爱军 石美玉

责任编辑: 邱诗灵

封面设计: 邓传志

正文设计: 何汝清

责任校对: 李瑞苑

责任技编: 刘振华

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路30号之一 邮编: 510600)

邮购电话: 020-87348243

广东旅游出版社图书网

www.tourpress.cn

广州市官侨彩印有限公司印刷

(广州市番禺石楼官桥村)

787×1092毫米 16开 21印张 280千字

2012年9月第1版第1次印刷

印数: 1-3000册

定价: 38.00元

【版权所有 侵权必究】

本书如有错页倒装等质量问题, 请直接与印刷厂联系换书。



前言

qianyan

本书是由广东旅游出版社与主编协商、策划、组织出版的《21世纪酒店管理5G系列教材》（即第5代系列教材）之一。它的突出特点是吸收了20世纪90年代中后期以来前4代企业人力资源管理教材的经验，体现了酒店企业人力资源管理教材的最新理论、原理、概念、原则、方法技术和表现形式。本书的读者对象是全国高等院校旅游管理专业师生和酒店宾馆的投资人、总经理、各级总监和部门经理，特别是人力资源部经理等职业经理人员。作为企业人力资源管理的5G专业教材和业务指导用书，与同类书籍相比，本书具有三个特点。

（一）体例与形式的科学性和创新性

人力资源管理教材大致5年更新一次。各种同类教材书籍较多，但针对酒店行业，尤其是能体现其行业特征与发展创新的教材和专著却较少。本书体例的科学性主要表现在将酒店人力资源管理的内容，形成一个从管理原理原则、人力规划与计划到员工招聘、使用、激励、群体动力与员工培训，直到绩效考评与薪酬管理的科学体系。又将理论、方法和案例结合起来，在表现形式上采用了每章一个内容架构和学习目标，每节一个案例和点评引导。各章节则根据需要穿插“相关链接”、“拓展阅读”、“典型案例”、“实训练习”等来说明酒店人力资源管理的原理、方法和技术，进一步增强教材内容和形式的科学性、创新性和实用性，所以称为第5代专业教材。

（二）教材内容的规范性和针对性

人力资源管理是一门在理论指导下的实用性很强的科学。本书各章节均在理论指导下，针对酒店行业人力资源管理实际及其发展趋势，比较规范地阐述了以

酒店人力资源规划和计划为方向与目标,以人才招聘、考核、甄选、录用为前提和基础,以各类人才的使用、激励、培训、绩效评估为中心和重点,以薪酬管理调动员工积极性为归宿的各项内容。选材规范、理论方法和技术规范、文字表述规范、案例与实例典型规范,避免了前几代部分教材中存在的理论上生搬硬套地引进、套用,缺少案例与实例,“有知识无学问”的零碎的知识点排列、堆砌、拼凑的写作方法,从而形成了具有鲜明行业特征的体例科学、编行规范、实用性强的课程体系和内容结构。

(三) 方法技术的实用性和可操作性

本书从酒店人力资源管理的战略规划与年度计划编制,各类人员的招聘、面试与考核录用,到各类人员任用安排、员工激励与群体动力发挥、员工培训方法与组织、员工绩效考核评估和薪酬管理与分配等各章节所阐述的人力资源管理方法和技术,都来源于酒店实际,又通过总结提炼形成了具体程序、标准、步骤和方法技术,并用各种典型案例、相关链接等来说明其具体运用。因此,本书在人力资源管理的方法、技术、程序、标准等方面又具有较强的实用性和可操作性。

本书案例除说明出处之外,其余是根据作者和编委会成员的亲身经历和调查资料写的。若内容与企业名称有重名,纯属偶然,特此说明。

本书编写计划和提纲由北京联合大学旅游学院资深教授、中国旅游管理科学的开拓者和奠基人蔡万坤先生编写,经编委会讨论修改后形成详细体例结构。本书第1~4章由蔡万坤编写,第5~9章由诸荣静老师编写。参加本书前期工作并提供案例的还有陈军、李进、刘胜玉、李爱军、靳昱、蔡华程、张倩等。书稿最后由蔡万坤先生进行全面修改。对参加本书的编写和提供案例的人员,在此一并感谢。

由于编者水平有限,加之时间紧迫,经验不足,错漏之处欢迎广大读者批评指正。

编委会

2012年1月



目录

mulu

第一章 酒店人力资源管理概述	1
第一节 酒店人力资源构成及其管理特点	2
案例：他们都是出类拔萃的人才	2
第二节 酒店人力资源管理的基本原理	9
案例：比尔·盖茨的10大优秀员工准则	9
第三节 酒店人力资源管理的原则和任务	16
案例：华为集团公司人力资源管理的“三优先”和“三鼓励”政策	16
第四节 酒店人力资源管理的运行机制和管理创新	21
案例：山东贵都大酒店的人力资源管理机制	21
第二章 酒店人力资源规划与计划管理	30
第一节 酒店人力资源整体规划管理	31
案例：颐和酒店正在开展的人力资源规划工作	31
第二节 酒店人力资源配置规划管理	45
案例：一次酒店开业的人员配置专题会议	45
第三节 酒店员工的职业规划管理	60
案例：花旗银行员工职业发展的“十字路口”	60
第四节 酒店人力资源年度计划管理	72
案例：一次企业人力资源管理年度计划工作会议	72

第三章 酒店人力资源招聘管理	81
第一节 酒店人力资源招聘管理的原则与程序	82
案例：一家五星级大型酒店招聘部门经理的面试评价表	82
第二节 酒店人力资源招聘管理的准备工作	88
案例：一份四星级酒店的人力资源招聘计划	88
第三节 酒店员工招聘考核技术	97
案例：一位宴会厅经理的应聘经历	97
第四节 酒店员工招聘的甄选录用与评估	110
案例：一次销售总监的甄选决策专门会议	110
第四章 酒店人力资源使用管理	119
第一节 酒店人力资源使用管理的原则和要求	120
案例：松下公司选才用人七招	120
第二节 酒店人才类型分析和使用管理方法	126
案例：餐饮业人才使用竞争带来的启示	126
第三节 酒店人才使用测评管理方法	139
案例：一家酒店宴会厅经理晋升使用的测评会议	139
第五章 酒店员工激励管理	147
第一节 酒店员工激励的基础理论	148
案例：想找回每天跳起来工作的感觉	148
第二节 酒店员工激励特点和原则	163
案例：金香蕉奖	163
第三节 酒店员工激励机制管理	168
案例：竹篮打水一场空？	168



第四节	酒店员工激励的类型和方法	175
	案例：关注员工的真实需求	175
第六章	酒店员工群体动力与劳动关系管理	185
第一节	酒店员工群体动力管理原理	186
	案例：新龟兔赛跑带来的工作启示	186
第二节	酒店员工群体动力管理的原则和方法	192
	案例：李开复带兵团	192
第三节	酒店员工的劳动关系管理	197
	案例：一家三星级酒店的劳动合同纠纷	197
第四节	酒店的劳动保护与安全管理	209
	案例：某四星级酒店厨房安全生产守则	209
第七章	酒店人力资源培训管理	215
第一节	酒店员工培训的原则和趋势	216
	案例：香格里拉集团的培训与发展	216
第二节	酒店员工培训的内容、方法和形式	222
	案例：顺峰集团一家分店服务员培训日程	222
第三节	酒店员工培训的组织工作	232
	案例：高超厨艺是这样打造出来的	232
第四节	酒店员工培训的效果考核	243
	案例：同和居餐饮集团公司的员工培训考核标准	243
第八章	酒店员工绩效考评管理	250
第一节	酒店员工绩效管理概述	251
	案例：人为规定员工绩效考评比例的后果	251

第二节	酒店员工绩效考评的标准制定	259
	案例：一家餐饮有限公司销售经理的考核指标	259
第三节	酒店员工绩效考评的方法与步骤	271
	案例：建安酒店人力资源部员工考评方法摘要	271
第四节	酒店员工绩效评估的反馈与改进	280
	案例：应付差事的员工考核评估	280
 第九章 酒店人力资源薪酬管理		288
第一节	酒店薪酬管理的基本原理	289
	案例：薪酬留住能人给企业带来的启示	289
第二节	酒店员工薪酬的影响因素和分类构成	297
	案例：不相称的收入	297
第三节	酒店员工薪酬分配方案的制定	303
	案例：上海贝尔公司的员工薪酬构成	303
第四节	酒店员工薪酬管理制度与实施	318
	案例：不翼而飞的奖金	318
 参考书目		327



第一章 酒店人力资源管理概述

内容架构和学习目标

内容架构



学习目标	通过本章学习，你应该达到以下目标	
	知识目标	技术目标
	1.名词：人力资源、人力资本、运行机制 2.掌握人力资源管理特点、原则和任务 3.熟悉人力资源管理的五大原理 4.掌握人力资源管理创新的内容	1.表述酒店人力资源管理机制 2.拟定员工守则中的奖罚制度内容和条文 3.绘制酒店人力资源构成图

第一节 酒店人力资源构成及其管理特点

案例：他们都是出类拔萃的人才

在一次工商界聚会中，某市的几位经理交谈着面临的 market 环境和对企业管理的体会。其中的一位饭店经理说：“现在的员工真不好管，我们饭店就有三个多年从事服务工作的老员工，总是出状况。一个整天嫌这嫌那，专门吹毛求疵；一个杞人忧天，老是害怕饭店出问题；另一个人来疯，总是和外来的人员瞎混，想浑水摸鱼。我们正想将他们淘汰出去。”

另一位合资饭店的经理说：“谁说不是呢，谁家都有一本难念的经，你们碰到了难管的员工，我们饭店最近的员工流动又大了些，显得人手不足。如果你们真想淘汰他们的话，那就把这三个人让给我们应急吧。”

不久，这三个人到了新的饭店报到，合资饭店的人力资源部经理和主管总经理重新安排了他们的工作：爱吹毛求疵的人被任命为饭店质管部巡视检查员，杞人忧天、老是害怕出问题的人被任命为饭店保安部主管，第三个喜欢浑水摸鱼的人让他到公关部负责对外公关。由于他们都是有多年经验的老职工，经过简单的培训，都很快胜任了工作。

过了一段时间，两位老总又碰到了一起，第一位经理问合资饭店的经理那三个人怎么样，合资饭店的经理说：“还行，没有听说过什么问题。”事后他才说：“其实他们都是出类拔萃的人才。只要使用得当，不同的人都是能发挥出各自的才能的。”

点评

这是一个看似简单的用人问题，它却反映了企业人力资源管理的复杂性。海尔集团有一条用人理念：人人是人才，赛马不相马。人都有不同的个性、特长与能力，人力资源管理就是要去建立一种可以出人才的机制，并保证这个机制的健康运行。酒店人力资源管理涉及的问题很多。这案例只给了我们在人员使用方面的一点小小的提示。为了较深入地研究和了解酒店人力资源管理的各种问题，就让我们从酒店企业人力资源管理的特点、任务、原理、原则和运行机制开始吧，这就是本章作为全书的开篇所要研究的问题，也是为以后各章的学习打下坚实基础的必要条件。

一、酒店人力资源及其构成

（一）酒店人力资源

人力资源是指为创造企业效益而投入企业中的从事智力和体力劳动的人员的总称。它是酒店最重要的生产要素，是酒店生产力中最积极、最活跃的因素，是开发、驾驭及使用其他资源来创造酒店优良经济效益和社会效益的人力保证，因而也



是酒店管理中最重要资源。

管理学的核心概念是效益，就是要用一定的资源投入来获得更大的效益产出。很显然，投入和产出的比例越大，其经营管理的效果就越好，越成功。酒店管理要投入的资源主要包括自然、资本、人力、时间、信息五大类，但它们大多已经过了人们的劳动而得到了转化，不再是最初的原始状态的资源了。

相关链接	酒店需要投入的资源
自然资源	转化为食品原料、水电燃料等。
资本资源	转化为资金、房屋、设施、机器与设备等。
信息资源	转化为酒店市场、内部需要的资料、数据、表格等。
时间资源	自然存在、不以人的意志为转移而自然流失，是稀缺的。
人力资源	表现为有一定智力和体力的员工队伍数量和结构素质等。

酒店管理的目的就是要通过对人力资源的开发、组织、使用来驾驭、调节其他四种资源，使其达到各种资源的投入较少、结构科学，而产出最多。这就是我们首先介绍酒店人力资源的实质所在。

(二) 酒店人力资源构成

人力资源构成是指不同角度的人力资源分类。其具体构成又可分为自然人力资源分类构成和人力资源的质量构成。从自然的角度来考察，社会人力资源就是指适龄劳动人口的总量。适龄劳动力、人口的年龄是由各国法律决定的，我国现行法律规定的适龄劳动力人口的年龄为男性16~60岁，女性16~55岁。西方发达国家因国情不同，有的规定男性16~65岁，女性16~60岁。也有的国家起点为18岁。但就社会人力资源构成来看，国内外都是相同的。具体构成参见图1-1。

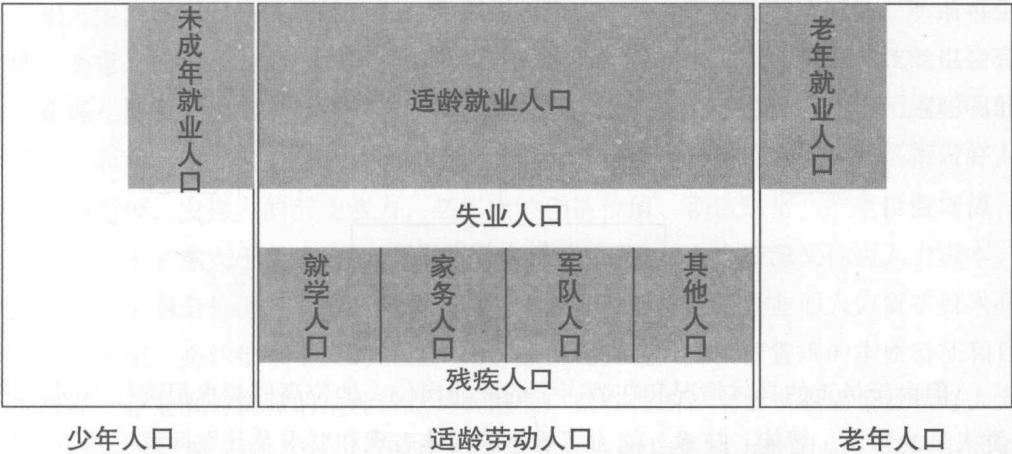


图1-1 社会人力资源自然分类构成图

酒店人力资源构成是由企业内部的职业分工来决定的，主要分四类人员：一是管理人员，包括高层、中层职业经验和基层管理人员。二是专业技术人员，包括工程技术人员、烹饪技术人员和部分美容美发、康体娱乐方面的专业技术人员等。三是服务人员，包括前厅、客房、餐厅等各业务部门的服务人员。他们也是分等级的。四是后勤保障人员，他们也有不同的等级和工种。因而其人力资源构成可参阅下图1-2。

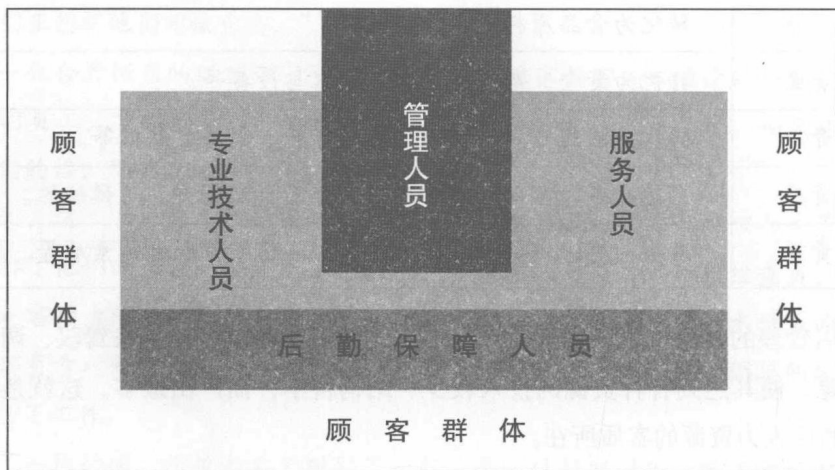


图1-2 酒店人力资源构成图

酒店人力资源构成除职业分工外，还有人力资源的适量构成。其质量是由员工的身体和心理素质及其智能和能力的开发程度决定的。具体构成包括员工的知识、智能、技术、能力及其发挥程度等，请参见图1-3。

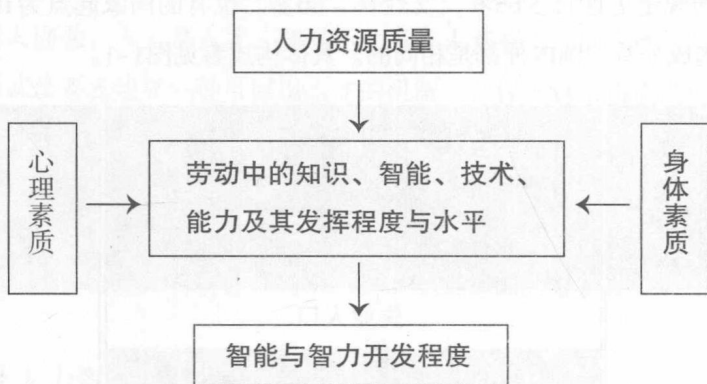


图1-3 酒店人力资源质量构成图

但由于员工的具体情况和在酒店中的职业岗位、地位高低和承担责任不同，各类人员的知识、智能、技术、能力等质量的具体表现和要求及其发挥程度是不完全相同的。这些质量构成我们可以作为课堂训练请各位学员来完成。

**实训项目****调查并制定酒店人力资源的质量构成图****(一) 实训目的**

人力资源的质量构成是以不同类型的人员素质和能力要求为主的,它是酒店岗位设置、用人标准制定和人员招聘与置换的基础。通过实训让大家对酒店人力资源的质量构成有一个初步的认识和了解。

(二) 实训步骤

1.实训分组。将学生分为三个组,每组推选组长1人。分别将酒店管理人员、专业技术人员和 service 人员的质量构成(即素质要求的调查与制定)落实到级组。

2.社会调查。由老师布置学生到三星级以上的酒店作调查,并参阅相关书籍,了解所负责的调查对象应该具备哪些基本素质。即人力资源的质量构成。

3.起草制定。利用课余时间,每组经过讨论,制定出所负责的一类人员的质量构成文稿或图表。制成课件。

(三) 成果展示

1.由老师审阅,提出修改意见,各小组修改补充。

2.课堂集中,由小组长或指定成员演示,出讲。教师进行讲评,然后各小组相应交换成果。从而达到掌握各类人员质量构成和提高认识的目的。

二、酒店人力资源管理的特点

酒店人力资源管理是对有思想、有感情、有智能、有追求的企业员工进行组织管理工作。因而,它与企业的其他管理是不完全相同的。具有以下几个特点:

(一) 再生性与增值性共存,人力资本性能高

酒店人力资源和自然资源不同,自然资源随着开发使用与消耗而逐步减少,不能再生,属于稀缺性资源。人力资源则不同,它具有再生性和增值性。所谓再生性,是指人的劳动力具有“生产—消耗—再生产”的能力。人的知识和技能也会有“获得—使用—陈旧—更新—再使用”的过程。人的智能大脑还有越使用越聪明的特质。因而,做好人力资源管理能使人的能力获得再生。所谓增值性,是指做好人力资源管理,发挥人的劳动能力,必然能够创造价值、创造财富、产生价值增值,其劳动产出必然大于劳动力的价值投入。正因为如此,人力资源又称为人力资本,即能够带来剩余价值的资本。所谓人力资本性能高,就是指企业的人力资本投入必然产生增值,必然带来更大的效益产出,这就是企业人力资源管理的本质特征和目的所在。企业人力资源的这种特点是普遍而广泛存在的,它要求酒店企业做好人力资源管理首先要重视人力资源的投入总量和企业的接待能力相适应,以较小的资源投入获得较大的效益产出。同时要十分重视企业员工的能力开发、动机激励、知

识更新、员工培训,即要十分重视企业员工劳动力的生产和再生产,必须充分调动酒店员工的主动性、积极性和首创精神。这样,就能确保在较少人力资源投入的同时,创造出更多的价值和财富,获得更大、更高的效益产出。

(二) 涉及范围广泛、综合性较强

酒店企业的人力资源管理涉及到企业的高层决定,企业各部及每一位管理人员和全体员工,贯穿于各级、各部门、各环节、各岗位和业务过程的始终,它的管理对象以人为主。管理范围从企业的人力资源规划配置、招聘、甄选、录用、安排到劳动组织、员工考核、报酬分配、员工激励和培训、智力开发等。无不关系到广大管理人员和普通员工的切身利益,直接影响到全体员工的主动性、积极性的发挥,所以是一项涉及面广、综合性强的工作,也是一项比较细致的工作。为此,酒店企业的人力资源管理,必须在企业董事会和总经理领导下,从全局出发,综合考虑各种因素的影响和相应联系,考虑各级各部门的互相配合,必须克服传统人事管理只管人员调动,造成人事档案手续办理的缺陷,而应把工作重点转移到人力资源的战略规划、年度计划、人员配置与置换、人力资源的潜质开发和能力发挥等工作上来,才能适应新世纪以来酒店行业的形势发展需要,做好企业人力资源管理工作。

(三) 社会关系复杂、政策法规性较强

酒店人力资源管理以有各种复杂的社会关系的企业员工为工作对象。这种社会关系又通过管理过程中的人员配置、招聘、置换、使用、开发、报酬分配等的人际交往体现出来。同时,市场经济本身是一种法治经济。酒店企业的人力资源管理必须在国家和地方政府人事劳动管理的有关政策法规的指导下开展。在我国市场经济条件下,酒店企业既有人员招聘、人事安排、劳动组织、报酬分配等方面的自主权,同时又必须遵守国家和地方政府在员工社会保障、劳动合同、最低工资、劳动休假、劳动保险与保护等方面的有关政策、法规、条例等。所以,酒店企业的人力资源管理是一项社会关系复杂、政策法规性较强的工作。它要求企业领导和管理人员必须克服为了创造更多的经济效益而不顾员工合法权益的行为,克服企业人力资源管理中的盲目性和随意性,提高其科学性和政策法规性。

(四) 感情色彩较重、人员的主观能动性较强

人是有思想、有感情的高级动物。酒店人力资源管理面对的是个性、习惯、兴趣、爱好、动机等各不相同的企业员工。他们首先是自然人,有人的基本需求;其次是社会人,需要得到尊重、关心爱护和支持,要保证他们的基本人权;然后才是职业人,需要得到工作的机会,得到同事的理解、关心和支持。这些都带有浓厚的感情色彩。与此同时,员工都是有思想、有感情、有动机、有追求的。无论是管理人员或普通员工,都具有较强的主观能动性,可以互相影响,以心换心。这就要求酒店企业在人力资源管理中不仅要运用规章制度、劳动纪律、职权规范、奖罚手



段等,还要注重感情投资、注重思想政治工作。要坚持以人为本,员工第一,要尊重、关心爱护员工,注重上下级之间的感情联系和感情互动,才能充分调动广大员工的主动性、积极性和首创精神,做好企业人力资源管理工作。

三、酒店人力资源管理的重要作用

现代企业管理本质上是对人的管理,人是万物之灵,是企业的灵魂和根基,是企业财富和效益的创造者。所以,做好人力资源管理对酒店业务经营、优质服务、生存与发展,都具有十分重要的作用。

(一) 是保证员工队伍适应酒店等级规格及其素质要求的前提和基础

酒店人力资源管理首先是要找到适合本店等级规格及其素质要求的员工队伍。酒店星级或等级规格和接待能力不同,其用人多少和员工队伍的素质要求也不同。人力资源管理就要根据酒店宾馆的星级高低、客房、餐饮、康乐等服务项目的接待能力及其不同岗位的素质要求来研究制定人力资源规划,包括岗位设计、用人标准、人员配备、员工招聘、人事安排和岗位员工置换等,以保证各级管理人员、技术人员和服务人员在员工数量和素质要求上都适合本店星级标准及其业务经营的需要。这都是酒店企业开展业务经营的前提和基础。离开了这些人力资源管理工作或这些工作做得不好,不到位,酒店就失去了业务开展及其生存与发展的前提和基础。所以是十分重要的。

(二) 是调动员工积极性、确保酒店始终提供优质产品和服务的重要条件

美国著名酒店大王斯塔特勒(Ellsworth.M.statler)曾经说过:“酒店所卖的产品只有一种,就是服务。谁能提供优质服务谁就会兴旺发达;谁提供劣等服务谁就会逐步垮台。”而酒店企业的优质产品和服务都是由管理人员组织广大员工创造的。只有做好人力资源管理,充分调动各级管理人员和广大员工的主动积极性,才能确保酒店始终能够提供优质产品和服务满足客人的消费需求。离开了有效的人力资源管理,离开了广大员工的责任心、事业感和主动积极性的发挥,会导致员工雇用思想严重、敷衍了事、不负责任、应付差事,酒店企业就很难用自己的优质产品和服务来吸引和留住目标市场的客人,也无法培养出回头客和忠诚客户,企业就必然会在激烈的市场竞争中败下阵来。所以,做好人力资源管理是调动员工主动积极性,确保酒店能够始终提供优质产品和服务的重要条件,也是酒店企业长期生存和发展的客观要求。

(三) 是保持酒店生机与活力,从而可持续发展的客观要求

生机与活力是企业可持续发展的动力源泉,而酒店企业的生机与活力又主要来源于各级管理人员和广大员工的智慧、创造力与主观能动性的发挥程度。酒店是一种劳动比较密集的服务性行业,它以提供现场服务为主。前厅、客房、餐厅、厨

房等各部门工种很多,分工细致,员工劳动的社会化程度较高,但客人所需要的各种服务都以手工操作为主。因此,只有做好人力资源管理,建立健全企业内部人力资源的管理体制、运行机制,制定严格的各岗位员工的用人标准、岗位职责,并采取各种激励手段,充分调动广大员工的主动积极性,才能使各级管理人员、技术人员和广大服务人员都始终保持高昂的斗志,充分发挥自己的智慧和创造力,提高劳动效率,提供优质服务,最终获得较长时期的优良经济效益。所以,做好人力资源管理也是酒店企业保持生机与活力,进而促进企业可持续发展的客观要求和重要途径。

(四)是提高员工素质、发挥人力资本增值的优良效益的重要条件

企业员工素质的高低是由两种因素决定的:一是人员招聘中的用人标准和实际招聘中岗位员工符合其工作要求的程度,二是员工在企业劳动过程中能够得到的实际锻炼、培养、培训的机会和程度。两者都是由企业人力资源管理的好坏决定的。所以,做好人力资源管理,才能提高企业员工素质。酒店人力资源管理的对象是人,它又是一种人力资本。这种人力资本的最大特点就是能够创造新的价值,能够使自身的资本不断增值。即在企业管理中员工劳动的价值产出在扣除其劳动力的价值投入后必然会有余额。而这新增的部分就是人力资本所带来的剩余价值。这是企业经济效益的唯一来源,也是企业人力资源管理的必然结果。在实际工作中企业人力资源管理得越好,人力资源和其他资源的配置越合理,人力资本的产出就越大,企业的经济效益就越好。而这种经济效益就是通过人力资源管理,提高员工素质、降低劳动消耗、创造更多价值来实现的。所以,做好人力资源管理也是酒店企业提高员工素质,降低劳动消耗,发挥人力资本增值效应,获得优良经济效益的重要条件。

典型案例

深圳宝安集团快速发展的成功诀窍

深圳宝安集团从一家县属小公司起家,不到十年,就发展成为一家拥有几十亿元资产、上万名员工,同时涉足房地产、外贸、医药、高科技等多个行业的大型跨国企业集团。他们主要靠的是什么呢?集团董事局副主席兼总经理陈政立说,原因可以总结出10条、100条,但最重要的只有一条:始终如一地重视引进、培养、使用人才。公司创业的时候如此,大发展以后也如此;困难的时候如此,顺利的时候也如此。例如,集团总会计师王英凤是一位精细的理财能手。她原在广东紫全县粮食局工作,1984年准备调到宝安县粮食局当会计。前去报到时偶然遇到宝安公司的出纳员,该出纳知道王英凤在财务方面有专业知识和丰富经验,当即报告公司总经理。结果,当天请来面试,决定录用。由于工作出色,后提升为集团总会计师,1990年被评为深圳地区唯一的“全国先进会计师”,被戏称为从大街上抢来的总会