

“十五”国家重点图书出版规划项目



旅游管理精品教材译丛

(美) 玛丽·L. 谭克 (Mary L. Tanke) 著
徐虹 主译



Human Resources Management for the Hospitality Industry

饭店业人力资源管理

第二版 (Second Edition)

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

THOMSON

“十五”国家重点图书出版规划项目



旅游管理精品教材译丛

(美) 玛丽·L. 谭克 (Mary L. Tanke) 著
徐虹 主译



Human Resources Management for the Hospitality Industry

饭店业人力资源管理

第二版 (Second Edition)

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

· 大 连 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店业人力资源管理:第二版/(美)谭克(Tanke, M.)著;徐虹译. —大连:东北财经大学出版社, 2004.9

(“十五”国家重点图书出版规划项目·旅游管理精品教材译丛)

书名原文: Human Resources Management for Hospitality Industry

ISBN 7-81084-396-6

I. 饭… II. ①谭… ②徐… III. 饭店-劳动力资源-资源管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 023316 号

辽宁省版权局著作权合同登记号:图字 06-2003-259 号

Mary Tanke: Human Resources Management for Hospitality, Second Edition

Copyright © 2001 by Delmar, a division of Thomson Learning, original ISBN 0-8273-7321-X, local

ISBN 981-254-669-3

DUFEP is authorized by Thomson Learning to publish and distribute exclusively this simplified Chinese edition. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only (excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan). Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

All rights reserved.

本书简体中文版由汤姆森学习出版集团授权东北财经大学出版社独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内(不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾)销售。未经授权的本书出口将被视为违反版权法的行为。未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

版权所有,侵权必究。

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室: (0411) 84710523

营销部: (0411) 84710711

网址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@vip.sina.com

沈阳新华印刷厂印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 200mm × 270mm 印张: 24 $\frac{1}{4}$ 插页: 1

2004 年 9 月第 1 版 2004 年 9 月第 1 次印刷

责任编辑: 刘士平 杨慧敏 责任校对: 刘士平

封面设计: 张亮 版式设计: 钟福建

定价: 46.00 元



旅游管理精品教材译丛

编审委员会

(以姓氏笔画为序)

- 马 波 青岛大学旅游学院院长, 教授, 博士生导师, 中国区域旅游开发专业委员会副会长
- 马 勇 湖北大学旅游发展研究院院长, 教授, 教育部工商管理教学指导委员会委员, 湖北省旅游学会理事长
- 马耀峰 陕西师范大学旅游与环境学院副院长、旅游系主任, 教授, 博士生导师, 中国地理学会旅游地理专业委员会副主任, 陕西省旅游协会理事, 陕西省省委省政府决策咨询委员会委员
- 王 民 哈尔滨工业大学管理学院旅游管理教研室主任, 副教授
- 王 健 南开大学国际商学院旅游学系主任, 教授, 天津旅游学会常务理事, 中国国际经济贸易仲裁委员会仲裁员
- 王德刚 山东大学管理学院旅游管理系, 教授, 山东省旅游专家委员会委员, 山东省森林资源评价委员会委员, 济南市城市规划专家委员会委员
- 田 里 云南大学工商管理与管理学院院长, 教授, 博士生导师, 教育部工商管理教学指导委员会委员
- 冯学钢 华东师范大学商学院旅游系主任, 副教授
- 李 红 河北经贸大学工商管理学院旅游管理系主任, 教授, 河北省策划学会副秘书长, 北方大学城兼职教授
- 刘 菲 北京工商大学商学院, 教授, 中国商业联合会专家委员, 中国饭店协会客座教授
- 吴必虎 北京大学旅游研究与规划中心主任, 教授, 世界旅游组织(WTO)咨询专家, 国家旅游局《中国最佳旅游城市标准》中方专家组组长, 中国地理学会旅游地理专业委员会副主任
- 辛建荣 中国地质大学(武汉)旅游系主任, 教授, 中国地质大学旅游发展研究院院长, 湖北省旅游学会副理事长
- 肖 星 海南大学旅游学院副院长, 教授, 海南大学旅游开发与规划研究中心主任
- 余炳炎 上海旅游高等专科学校, 教授, 国家级饭店星级评定员
- 张俐俐 海南大学现代经济研究所副所长, 教授, 亚太旅游协会理事, 海南省现代化管理学会副会长, 海南省经济联合会副会长, 海南省旅游协会常务理事, 天津市旅游学会理事
- 邹益民 浙江大学旅游学院常务副院长, 教授
- 武邦涛 上海交通大学安泰管理学院旅游发展研究中心主任, 教授, 上海市旅游协会

教育分会常务理事

- 郑向敏** 华侨大学经济管理学院副院长, 教授, 博士生导师, 华侨大学旅游科学研究所所长, 福建省旅游学会副会长, 天津大学管理学院校外博士生导师
- 陆林** 安徽师范大学旅游发展与规划研究中心主任, 教授, 博士生导师, 中国地理学会旅游地理专业委员会副主任
- 郑焱** 湖南师范大学旅游学院学位委员会主任, 教授, 博士生导师, 湖南省旅游学会副会长, 中国民建中央委员会委员
- 林增学** 桂林旅游高等专科学校旅游管理系主任, 副教授, 桂林旅游规划设计研究院常务副院长
- 段开成** 暨南大学深圳旅游学院院长助理, 副教授
- 夏林根** 复旦大学旅游系旅游管理教研室主任, 教授, 中国旅游报上海记者站站长, 中国管理科学院高级研究员, 中国《发现》杂志副理事长
- 郝索** 西北大学经济管理学院院长助理, 教授, 博士生导师, 中国旅游协会理事, 中国旅游学术论坛委员
- 保继刚** 中山大学地理科学与规划学院院长, 教授, 博士生导师, 中山大学旅游发展与规划研究中心主任, International Academy for Tourism Studies 会员
- 唐代剑** 浙江工商大学旅游学院院长, 教授, 博士生导师, 浙江省旅游科学研究所所长, 亚太旅游协会 (PATA) 专家, 杭州旅游协会副会长
- 敖利玲** 广东商学院旅游与环境学院副院长, 副教授, 广东省旅游协会常务理事, 广东省商业经济协会理事, 广东省烹饪协会常务理事
- 党金学** 西安外国语学院旅游学院院长, 教授, 陕西省旅游协会理事, 陕西省翻译工作者协会理事
- 梁明珠** 暨南大学旅游研究所副所长, 副教授
- 黄福才** 厦门大学管理学院旅游系主任, 教授, 博士生导师
- 喻学才** 东南大学旅游研究所所长, 教授, 博士生导师, 中国水浒学会水浒文化开发委员会副主任、扬州大学等高校兼职教授, 江苏、山东等省旅游发展咨询专家
- 谢彦君** 东北财经大学旅游与酒店管理学院院长, 教授, 中国旅游学术论坛 (CTA) 执行委员, 中国地理学会区域旅游开发专业委员会理事, 辽宁省旅游协会旅游教育分会副会长, 国际旅游教育家学会 (ISTTE) 会员, 《旅游教育学报》(Journal of Teaching in Travel & Tourism) 中国编委, 《旅游科学》编委
- 熊元斌** 武汉大学商学院旅游管理系副主任, 教授, 博士生导师, 武汉大学旅游规划设计研究院副院长
- 黎洁** 西安交通大学管理学院旅游管理系主任, 副教授



总序

在中国,规模比较大的学术翻译工作至今差不多已经有 150 年的历史了,尤其自晚清曾国藩创立翻译馆译介西学之后,翻译事业在中国近代发展史上的意义更是为众多有识之士所普遍认可。然而新中国成立之后的一段时期,中国与国外学术界的交流曾经一度中断。直到 20 世纪 70 年代末,随着改革开放国策的实行,中国再次敞开了面向世界的大门,学子们也纷纷踏出国门接触西方世界,于是,东西方文化和科学技术的交流得到了进一步的发展。在这种氛围中,很多学术领域都吃惊地发现,自己的研究水平和研究方向与国际同行存在着巨大的差距。这样,不少学科都开始了带有补课性质的翻译和传播西方学术研究成果的基础性工作。

中国的旅游学术研究,还不像其他学科那样,存在一个中断的历史过程。相反,它是在改革开放的时代背景下从空白起步的。所以,在早期阶段,中国的旅游教育、旅游研究和旅游产业发展,都明显地表现出一边在实践中摸索、一边干脆奉行“拿来主义”的特点。这样,中国的旅游学术研究比较早地形成了某种“路径依赖”,梅特利克、麦金托什、朱卓任等少数比较著名的旅游学者的著作,成了长期影响中国旅游研究基本走向的有限模板。

其实,在西方旅游学术界,在上述一些学者之外和之后,还有一大批重要的学者,他们站在前人的肩膀上,从事的是更加深入和广泛的旅游学研究,并在几十年中形成了丰厚的积累。在这个过程中,旅游学作为一个跨学科,以其特有的魅力吸引了大批优秀研究人员的目光和热情,从而逐渐培育起了一个规模相当可观的学术队伍,也形成了视角非常丰富的研究领域。人们不仅领教了旅游所具有的巨大的经济推动力量,同时也体会到了旅游对于人类社会精神层面的多重意义,更目睹了旅游在传播文化、沟通思想、建构价值观、引发或抚慰冲突、制造或消除歧视、挑战可持续性以及缓解贫困等方面的作用。面对旅游的这些复杂的、现象层面的问题,人们已经能够比较自觉地动用不同的范式来加以审视,从而构筑了旅游研究当中丰富多彩的理论潮流。比如,在戴恩(Dann)看来,旅游实际上是一种有意义的活动或动机,而这样一种视角,显然具有韦伯的意义;沿着涂尔干的轨迹,旅游被格莱本(Graburn)、麦肯乃尔(MacCannell)等人看成了一种仪式或神话;当人们注意到旅游在社会生活领域所具有的宏观意义乃至微观意义的时候,它既可能成为一种社会疗法(Krippendorff),也可能成为引发社会冲突的渊藪(Turner and Ash),从而成了结构功能范式、结构冲突范式乃至女性主义范式共同的审视对象;当人们窥视到旅游的本质并注意到它与社会经济发展形态的对应关系时,则不会否认旅游其实就是一种体验(Cohen; Ryan),一种昭示着新的经济形态即将到来的典型的个人生活方式;而当人们被旅游交往过程中的程式化要素所迷惑时,则很容易为符号互动理

论 (Brown)、后结构主义 (Culler; Dann; Urry) 寻找到一片施展的空间。由此可见, 面对旅游这种复杂的现象, 不管是哪个传统领域的学者, 他们都可以很容易地找到自己的研究对象, 施展自己的才华, 并形成自己富有特色的研究成果。西方的旅游学术界在经过了半个世纪的旅游学术努力之后, 确实已经有了相当可观的成果积累。尽管有效的、有机的综合还远没有实现, 但利用各种范式审视旅游现象的努力已经卓有成效。这在国外每年出版的大量专著和刊行的大量学术论文中都有所体现。

然而, 这些已经陆续反映到大学教科书中的前沿性学术成果, 在中国的旅游学术界还鲜为人知。从这个意义上来说, 我国出版界自 20 世纪 80 年代之后组织翻译的西方旅游学术著作以及大学教科书, 规模实际上十分有限, 选题也比较零散, 难以从中了解西方旅游研究的全貌。这个事实早在 20 世纪 90 年代中期, 国内旅游学术界的一些有识之士就曾经向出版界呼吁过, 但由于当时旅游教育规模还不够大, 旅游学术研究的地位还不够突出, 人们对西方旅游学术成果的需求也还不够迫切, 所以, 出版界并没有对这些建议做出积极的反应。然而时至今日, 甚至几乎是在一夜之间, 我们突然发现, 全国有诸多出版社, 都在成系列地翻译出版国外的旅游学术著作, 真正有了一种百花齐放的势头。

对中国的旅游学术界来说, 这无疑是一件幸事, 一件喜事。这迎合了国内旅游学术研究在当今这个学术转型期的迫切需要。就中国旅游学术研究的终极目的而言, 直追西方学术研究的前沿并构建有自己特色的学术平台以便能切实地解决中国的旅游实际问题, 自然是学界同仁的共同目标。不过, 似乎可以说, 直到今天, 在国内从事旅游学术研究的队伍当中, 真正全面了解国外研究状况的学者为数还相当有限。也有一些优秀的学者, 虽然对西方旅游学术研究比较熟悉, 但由于种种原因, 已经很少有精力将自己的西学心得系统地介绍给国内学术界, 他们所能做的仅仅是一些零星的转述, 这样也就会大大影响其价值和效果。所以, 对于很多研究人员来说, 他们还是希望直接阅读原著或译文。更何况, 对于一个学科的发展和成熟而言, 必须有足够的群众基础, 不可能仅仅靠几个人的努力。虽然今天我们已经营造了一个全民学外语的环境, 但真正能够将外语用于学术研究的人也还是很有限。其中的原因, 不仅在于外语的实际水平, 还在于接触外文文献的机会非常有限。另外, 就我国目前的旅游高等教育的现状而言, 如果能快速地将西方学术成果转化为我国旅游高等教育的滋养品, 对于解决目前存在的大学旅游教学内容 20 年一贯制的问题, 恐怕是再迫切不过的了。所以, 系统地翻译国外一些优秀的旅游学术著作, 对于中国旅游学科的发展确实是一件十分有意义的事情。

东北财经大学出版社策划出版的这套《旅游管理精品教材译丛》, 也是在这样的时代背景之下问世的。这套丛书, 经过了长时间的酝酿和筛选, 在这个过程中, 编选人员本着“立足管理、教材为主; 注重名家、品质优先”的选题原则, 既充分考虑了目前我国旅游学术研究的现状, 也考虑了我国旅游高等教育所具有的学科特点和需求指向。因此, 希望最终奉献给读者的, 是可以适应目前我国大学旅游教育要求的成系列的精品教材。

目前, 国家教育部将旅游学这个学科以“旅游管理”这个二级学科的名义列于“工商管理”一级学科之下, 从而框定了旅游管理专业大学本科教育的管理学性质。

在这个框架之下,至少在目前阶段,旅游研究的主体会很自然地被引导到企业和产业管理领域,人才的专业和层次定位相应地也应当遵循这样一个框架来加以确定。从这一点来说,目前国内对“旅游管理”的相关外文教材的介绍就显得很不充分了。基于这种理解,本套丛书主要是围绕“旅游管理”的领域进行选题。这样,不仅可以满足目前大学旅游教育对国外教材的迫切需要,而且在一定程度上,也能引导国内高等旅游教育的人才培养方向,规范人才的培养目标,使各个学校早日摆脱各自的原始专业胎记,还给学生一个名实相符的专业身份。

在出版事业日益繁荣的今天,我们也不难发现,流行于市面的书籍,鱼目混珠者有之,金玉其外者有之,满纸荒唐言者有之,抄袭拼凑者也有之。这种情况虽然中国为甚,但国外也不乏其例。所以,本套教材的遴选,经过了非常谨慎和精细的反复征求意见的过程。在这个精品教材系列当中,很多教材出自名家之手,如菲利普·科特勒的《旅游市场营销》(第三版)、克莱尔·A.冈恩的《旅游规划:理论与案例》(第四版)、罗伯特·C.刘易斯的《饭店业营销领导:原理与实践》(第三版)等,这些作者在西方旅游学术界都是非常叫得响的名字,而他们的这些著作,也确实富有特色,框架宏大,体系完整,阐述充分,案例丰富,足可以让国内师生耳目一新。即使是一些名气不大的作者,他们的入选著作也经过了国外学术界和教育界的检验,得到了充分的认可,已经形成了很好的学术影响,如《旅游经济学》(第二版)、《饭店业人力资源管理》(第二版)、《饭店管理与经营》(第三版)等,都属于这样的作品。还有一些教材,编者出于填补空白的初衷将其纳入到丛书当中,意在推进相关教材的建设。比如,《旅游吸引物管理》、《旅游消费者行为研究》、《职业导游员:导游职业发展动态》等图书就是按照这个思路被选中的。这些著作也多为精品之作,原创性很强,对国内的旅游教学与研究很有借鉴意义。

当然,译介西学向来都是为了给本土研究注入一些新鲜的养分,推开一扇窗口,洞开一个门户,以便使中国的学术研究快速地发展起来并与世界接轨。因其是教材译丛,我们不应当期望从中得到我们所需要的全部知识和方法。要完全了解西方旅游学术前沿,理解西方旅游学者的学术精神,仅靠翻译几本教材是难以达到的,必须靠全面介绍西方旅游学者的经典著作才能得窥全貌。所以,从这个意义上说,这套丛书依然带有普及的性质,它的花果主要会落在大学教育园地当中。当然,如果能达到这个目标,也算教材的编辑策划和翻译人员对中国旅游学科和高等旅游教育的发展尽了一份职责。

是为序。

谢彦君

2004年7月12日

于东北财经大学书音楼



译者前言

《饭店业人力资源管理》（第一版）是10年前玛丽·L. 谭克为填补市场上专门论述饭店业人力资源管理方面的教材的空白而编写的，此次翻译的是该书的第二版。历经10年，不仅作者本人又有了新的研究体会，而且外部环境的变化和饭店业实践的进步也需要反映在新版内容上，如新增法律方面的变化、计算机在人力资源管理方面的运用等，因此现在展现在读者面前的是一部适应时代变化需要的全新的人力资源著作。

对本书进行翻译的过程也是我们对饭店业人力资源管理理论与实践不断学习的过程，可以说以下几点给我们的印象是很深的：

首先，在人力资源管理职责上，本书更加强调人力资源管理职责是全体管理者共同的职责。传统上认为人力资源管理是人事部的事情，其他各业务部门管理者不用承担这方面的职责，本书则明确提出人力资源管理是所有管理者共同的职责，正如本书所言“在饭店业中，所有管理者都是人力资源管理者，或者更确切地说，所有管理者都负有人力资源管理职责”。只有各部门都承担起对所属人员的管理职责，关心如何使人们的需要、要求和欲望与饭店企业的需求和期望（或者组织目标）相一致，才能使员工在各自的工作岗位上最大限度地发挥其服务的主动性和创造力，才能有助于饭店在激烈的市场竞争中获得竞争优势。

其次，在理论与实践的结合上，本书更加突出理论的实践性和应用性。作者本身在餐饮业界丰富的实践经验以及实业界13位人力资源管理方面的代表性人物的鼎力配合和参与，都使得本书具有实用性很强的特点。行业专家的箴言一定对我国饭店业界人士更好地理解人力资源管理精髓有很好的指导作用和启发意义。由于修订后的每一章都送给行业专家评审，保证了所阐述理论和实践步骤的实用性和有效性，所以从这一点来说本书可能比那些脱离实践的纯理论论述更有价值，更便于学生理解所学内容，也更有助于行业管理水平的提高。

最后，在论述手法与语言的安排上，本书更加突出简洁性。本书在每一章的开始都引用了名家名言，并提出阅读完本章后应理解的问题。由于有许多案例穿插其中，因而读者阅读起来就不觉得枯燥无味，相反会使读者更容易将理论与实践融会在一起。另外，每章后面的案例问题、关键词、推荐阅读的资料以及讨论题等都有助于读者更好地自学和更好地理解有关问题，也更有助于该书的普及和推广。

虽然通俗易懂的语言比晦涩的语言较容易翻译，但是翻译毕竟是两种语言间的转换，所以接手这样的任务心理压力还是蛮大的，尤其是在时间紧迫的情况下更担心难以按时完成任务，好在我的几位研究生加盟，本人也将教学后的全部时间都奉献给此书的翻译工作，终于按期完成了任务。当然，由于译者的水平有限，译文中难免有不当之处，恳请读者批评指正。

此书的翻译是集体力量的结晶，具体分工如下：徐虹（前言、行业顾问传记、第

7章)、张爱萍(第1, 2, 3章)、郭永建(第4, 5章)、王兴琼(第6章)、金英梅(第8, 9章)、文静(第10, 11章)、董蕴琳(第12, 13, 14章)、赵津(第15章)、李广全(第16章), 最终由徐虹对全书总纂、修改和定稿。本书的出版还要感谢东北财经大学出版社的刘士平、张旭凤女士及责任编辑杨慧敏女士, 是她们辛勤的工作才使得此书得以顺利出版, 在此特向所有参与此书翻译、编辑、出版的人员表示衷心的感谢!

徐 虹
2004年春于南开大学



序言

在过去的10年间，人力资源管理对于饭店组织的成功产生了深远的影响。随着服务部门的持续增多，传统劳动力的持续萎缩以及工作期望的不断变化，需要新的人力资源管理技巧和实践。饭店业的人力资源管理不再局限于传统的如招募、甄选等服务功能，为了更具竞争力，负有人力资源管理职责的管理者必须善于培养更加多样化的具有新技术的劳动力。对于新的工作态度、员工权利以及员工关注的其他内容都必须进行谨慎的管理，沟通和人际关系技巧、激励方法以及主要的法律变化对于饭店管理者的成功都变得日益重要。

长期以来，营销、运营和财务一直是高层管理者的主要职能，但是20世纪90年代以来，人力资源技术在组织中的地位开始变得同等重要起来，现代饭店管理者不论属于饭店哪个部门，从事什么样的工作，都必须充分了解人力资源的理论和实践。人力资源的操作和原理，必须成为直线职能管理者在其与雇员面对面的日常管理中运用的战略计划中不可缺少的一个组成部分，正是这些人希望通过雇员实际提供的服务来达到饭店组织的目标。公司最大的资产就是它的人员！

《饭店业人力资源管理》写于10年前，目的是为了填补当时的空白，满足人们对于专门论述饭店工作环境中人力资源问题的书籍的需要。20世纪80年代中期，当我被邀请讲授一门人力资源管理课程时，我意识到当时没有一本书是专门针对饭店业的！在教学过程中，我发现饭店业的学生们在吸收非针对本行业的知识方面存在较大的困难。虽然市面上有很多人事和人力资源方面的一般性教科书，但是涉及到人力资源对饭店业的重要性的教材却少而又少。

饭店业和其他相关的服务行业具有独特性，确实需要一本从服务部门的角度来论述人力资源管理全部内容的书。饭店业和服务业的真正本质是人，人，人！客人根据他们所获得的服务来对饭店经营做出评价，我们的雇员就是连接饭店经营和客人的关键环节，是服务使客人回来再次消费，只有照顾好雇员，他们才会照顾好客人，从而才能顺利解决其他一切问题。

随着服务业的持续增长，对雇员的竞争也日益激烈。餐馆和饭店不仅在同行业之间进行竞争，寻求雇员填补职位空缺，同时还与当地的食品店、零售商店等之间进行争夺人才的竞争。长期以来，饭店业都是从16~24岁这一年龄段的群体中获得其大部分劳动力，而随着这一群体人数的减少，竞争的情况变得更加复杂。面对严重的劳动力短缺问题，招募功能成为工作的新重点。今天，在饭店业中雇用正确雇员的重要性比以往任何时候都更加突出。

对雇员的管理影响到他们及他们家庭的生活、梦想、目标和抱负，一旦雇用了高素质的雇员，接下来就要进行培训、开发、建议、处罚以及绩效评价等工作。这些工

作都要以留住雇员为出发点,而留住雇员和雇用正确的雇员是同等重要的。现在,对于人力资源管理者来说,关注雇员和关注竞争同样重要。适应多样化的劳动力、对雇员在工作场所之外的需求保持敏感、适应新的劳动态度都是人力资源管理的关键技能。

本书的每一章都将重点放在人力资源管理的过程和程序上,这些过程和程序构成一幅完整的画面,在吸引和留住高素质的饭店人才方面给读者以帮助。书中包括了饭店业中的职业开发、咨询建议、团队建设、训练指导、行为矫正、薪酬、福利以及激励技术等创新性的方法。在雇员协助计划一章中还包含了详细论述艾滋病方面的内容,以帮助读者对这一所有管理者都关注的问题有更好的了解。

在“新的篇章”,人口统计因素方面的变化给饭店人力资源管理者带来了新的压力。“新的篇章”在本书中意味着一个参考性的观点,提醒人们面对新世纪人力资源管理的挑战。每当看到“新的篇章”这一短语,就意味着这是一个信号,提示人们该思想和概念是值得仔细思考的。我建议读者在阅读这本书时,将这些思想、变化和趋势列成一个清单,这样在本书结尾处读者将列出一个包括了新世纪需要关注的人力资源管理所有方面问题的清单。

第二版的创新之处

在读者和评论家的建议下,我对本书的篇章结构进行了一些细微的调整,以提高可读性和内容的连贯性。第一版中原本出现在前面部分的论述多元文化性的章节现在调整到了第12章。而第4章中关于劳工市场和招募的信息及资料几乎完全重写了,因为这些信息对于今天的人力资源管理实践来说具有巨大的影响。

书中还增加了第一版以后的各种法律方面的变化,包括1991年的国民权利法案、家庭和医疗休假法案、美国伤残人法案以及疏忽保留等。另外,当今人力资源管理中的重要问题如文化、工作福利计划和实习生计划、网上培训系统、远程学习、360度绩效评价、选择性争端解决方案、工作场所暴力、行为矫正以及工作一家庭计划等也添加到了相应的章节中。

本书还大大扩展了计算机运用方面的内容,包括企业内联网、互联网、外联网以及虚拟人力资源管理等。全书每一章的结尾处都有推荐的互联网上的参考内容和地址,包括推荐网址。这些推荐内容指导学生获得最新的网上资源。请注意网上的资源具有很强的时间性,并且URL站点和地址也许会被经常调整和删除。

行业贡献

我是在实践操作了12年后才开始饭店管理课程教学生涯的,那时候我主要是从事餐饮服务部门的工作。在教学成为我的主要职业后,虽然我有意识地使自己与行业当前水平保持一致,但是我并不会浅薄地认为在我任教期间,饭店管理世界始终不变。我想写的最后一部作品是一本深奥、高度理论性的书,是为了针对课堂讲演、讨论和测验的。对我来说,学生们给予一本书的最糟糕的批评莫过于说这本书在课堂之外没有任何“实际”的运用价值。为了确保在《饭店业人力资源管理》(第二版)中不出

现这种缺陷，并使这本书能偏重于实效，我求助于饭店行业。

本书16章中有13章特地引用了当今处于领导地位的人力资源管理专家的箴言。从饭店公司的总裁、副总裁和人力资源高级副总裁到国家餐馆协会的代表人，到伯灵顿北方圣塔菲的雇员发展委员会副主席，共有13名人力资源管理方面的代表性人物在读者将要看到的问题上担任我们的顾问。在修订前，我们将每一章都送交给一位行业顾问，征求他或她的意见。他们给我指出不正确的地方，通过列举具体的与行业相关的例子来阐释理论，提供实用的常识性指导，并在他们自身的人力资源经验的基础上尽可能地给予帮助。在每章的行业专家箴言中，他们的某些建议尤其值得我们深思。我们在本序言的后面特别安排了一节内容来介绍这些行业领导者。希望读者能够花费一些时间来了解一下这些在接下来的章节中给予我们建议的行业专家们的简要背景。

本书的特色

为帮助读者学习人力资源管理，我们在每章的前面都有一个对本章所要探讨的人力资源主题的总论，告诉读者在阅读完本章后将要达到一系列什么目标。在每章小结中，我们还归纳了一些案例问题，读者可以将本章的概念运用于这些假设的行业情景中。然后是关键词的列举。接下来，读者会发现，我们还为那些希望通过阅读本书扩展人力资源管理领域的读者们精心挑选了一些推荐阅读材料和推荐网址。最后，我们还提供了一系列讨论题，以测试读者对本章内容的理解程度。

致谢

这本书是在很多人的帮助和支持下完成的。首先，我要将我最诚挚的谢意献给兰德尔·科特斯彻沃博士，在本书第一版原稿的写作和准备过程中，他耐心解答了很多问题。对于一个初次写书的作者来说，能有这么一个良师、益友和同事真是太幸运了。

我尤其要感谢我的行业顾问们的帮助和支持，他们不仅使本书的写作过程变成一个愉悦的经历，而且也是一次充满教育意义的经历。我知道你们在会议休息期间抓紧时间阅读本书草稿，每天早晨和深夜，在公务旅行和学习交流的空余时间，在开办新的餐馆期间，甚至周末在家时，你们都认真地阅读本书，而你们显然有更多更愉快的事情可做。我很感激你们的友善和积极帮助，帮我为未来和现在的饭店管理者们制作一件有用的工具。

最后，我要感谢我的所有学生，是你们鼓励的话语、真诚地关注我的工作进展以及塞进我办公室支持的小条让我有动力将理想变成为现实，谢谢你们！

欢迎大家阅读《饭店业人力资源管理》（第二版）！

玛丽·L. 谭克
佛罗里达州迈阿密
2000年3月



行业顾问介绍

迈克尔·赫斯特 (Mike Hurst) 教授, 餐馆业主, 演讲家, 行业领导者……他的繁多工作足以使任何人忙得不可开交。目前他是国家餐馆协会教育基金会的主席, 他过去曾担任过国家餐馆协会的主席职务。迈克尔现在是HSI和比尔纳普斯有限公司的董事会成员, 也是美国烹饪学院的理事。他是第一位获得CHRIE教育奖的学者, 这是对他为教育服务贡献的肯定。

艾德·伊文思 (Ed Evans) 他花费了30年的时间和经历来研究饭店行业的各个方面。他既有综合管理知识, 又具备作为一名职员所拥有的责任心。他曾涉足餐饮业、住宿业和管理服务等, 至今为止, 他曾在萨格餐饮服务企业、马里奥特公司和阿玛克公司先后担任过重要职位。艾德在康奈尔大学获得了饭店管理的学士学位和组织行为学的工商管理硕士学位, 他是饭店管理项目特派委员会(The Accreditation Commission for Programs in Hospitality Administration, ACPHA)的创立者之一, 现在也是康奈尔大学委员会的成员之一。艾德目前还是阿玛克制服和职业服饰公司的人力资源高级副总裁, 该公司总部位于加利福尼亚的伯班克。

简·巴尔 (Jan Barr) 简·巴尔在她17岁时在田纳西州诺克斯维尔的一家牛排啤酒屋做一名女服务员, 从此开始了她的饭店职业生涯。她在那工作是为了挣得大学学费, 后来她在1979年获取了田纳西大学通讯学的学士学位。简作为一名经理和综合管理者在田纳西的牛排啤酒屋工作了三年, 而后换到公司总部, 在那她进入了培训部, 然后被晋升为培训部主管, 负责传输牛排啤酒屋企业的新概念。简在1989年加盟奇力烧烤吧, 成为一名区域招募者。在1992年, 她被提升为奇力的招募主管, 1996年成为人力资源主管。简是人力资源协会的成员之一, 在1997年获得“高级人力资源专家”的资格证书。

查尔斯·罗伯特·莫里森 (鲍勃) [Charles Robert Morrison (Bob)] 莫里森在从事了15年的人力资源管理工作之后, 于1993年建立了奎提克公司。奎提克是一家主要为各行业寻找人力资源及财务方面优秀管理人员, 并为零售业/饭店业寻找各种专业人才的公司。在建立自己的公司之前, 莫里森先生担任过博尔格·金公司国际营业部及公司特许经营的销售与服务和房地产组织的人力资源副总裁。早期他还在阿克德爵阿格, J. C. 潘尼和麦当劳担任过各种不同职务, 但主要是从事人力资源管理工作。在开始自己的事业之前, 莫里森先生曾是某个青少年团体的棒球队员。莫里森先生毕业于明尼苏达州诺斯非尔德的圣·奥拉夫大学, 除了在博尔格·金公司的国际化经验之

外,莫里森先生年轻时大部分时间都在土耳其、泰国、菲律宾和比利时,在布鲁塞尔国际学校完成了他的高中学业。莫里森先生是美国薪酬协会(American Compensation Association, ACA)、人力资源管理委员会(Society of Human Resource Management, SHAM)、组织发展联合会(Organization Development Network, ODN)以及人力资源计划委员会(Human Resource Planning Society, HRPS)的成员。

劳瑞特·卡蓬(Loret Carbone) Left At Albuquerque饭店人力资源副总经理,已经有多于25年与人打交道的经历了,其间做过心理专家、人力资源专家和演说家。她是生菜俱乐部的首位女合伙人,也是餐饮和饭店行业中一位全国知名的咨询师和讲演者。她的客户包括:百事可乐、爱好普、肯德基、凯悦饭店集团和迈克尔·乔丹餐厅。劳瑞特是女性饮食服务圆桌论坛1994年度的全国总负责人,并服务于多个行业委员会,包括女性饮食服务论坛、女厨师长和女餐馆老板协会、普渡大学和旧金山州立饭店计划委员会等。1990年,她被授予Elliot饭店促进者荣誉称号;1993年,她又获得了RWF先导者荣誉称号。劳瑞特曾以餐馆人力资源专家的身份出现在欧普·温福雷节目秀和几家国家级广播节目中,她也经常出现在饭店业专题电视节目中。她还为《餐馆饭店》、《国家餐饮新闻》、《餐馆业》等杂志长期写作和供稿。劳瑞特在圣约瑟州立大学获得了心理学学士学位和硕士学位,目前她是加利福尼亚州的特许心理学家。

帕姆·法尔(Pam Farr) 华盛顿特区马里奥特国际公司住宿部的高级副总裁,她最近执掌了马里奥特住宿部的人力资源副总裁的职务,负责全球53个国家1 500家饭店大约15万名雇员的人力资源管理工作。她于1979年加入马里奥特公司,以前曾担任万怡旅馆人力资源副总裁、人力资源规划与开发副总裁、执行经理以及薪酬系统经理等职务。在加入马里奥特之前,法尔女士在公共部门工作,担任一个大型公共学校系统的人力资源专家,处理人际关系和组织开发。法尔女士现在是美国盲人基金托管委员会的成员和马里兰州立大学商学院的行政教育顾问委员会主席。她从巴里大学获得了学士学位和硕士学位,并且完成了康奈尔大学人力资源管理的附加学习。法尔夫人和她的两个孩子居住在马里兰州的切维柴斯。

珍妮·米哈尔斯基(Jeanne Michalski) 佛罗里达州坦帕市南佛罗里达大学产业组织心理学博士,她最近担任了伯灵顿北方斯塔菲铁路公司的雇员开发部副总裁助理,该公司位于得克萨斯州的沃思堡。她的责任包括制定长期人力资源规划,以支持企业目标和战略,其内容涉及招募/甄选战略、劳动力削减计划、绩效管理、培训和组织开发计划等。最近她在伯灵顿北方斯塔菲铁路公司担任了一个类似的职务。在进入铁路行业之前,珍妮在与燃气轮机研究所有大量合作的电信行业呆了十多年,与其共同推进和提高了人力资源的地位。她负责许多雇员开发活动,这些活动被人力资源效果公司誉为“最佳实践”,而且《人力资源执行杂志》1994年6月刊中将其高度评价为“最好的一课”,1996年企业圆桌最佳实践研究协会将其确立为研究主题:如何培养雇员能力。

罗纳德·H. 迈力克 (Ronald H. Meliker) 他在马里兰州的巴尔的摩市长大，其家庭主要经营食品包席业务。他的非饭店职业生涯包括在威斯丁豪斯和埃默里航空公司负责人力资源工作。罗纳德有多于25年的工作经验，主要集中在人力资源领域。他还为海勒曼酿酒公司工作过。最近他担任了光带饮料公司的人力资源副总，该公司是全国饭店业葡萄酒和烈酒批发配售商中的领头羊。

凯西·罗达美尔 (Kathy Roadarmel) 她是个土生土长的纳什维尔人，从田纳西州立大学获得了社会工作和心理学双学士学位。在社会工作和心理学领域担任了几个职位后，凯西于1984年开始了她在饭店人力资源领域的职业生涯。1987年她加入奥普瑞兰德并担任雇员关系经理职务。从此以后，她就一直担任人力资源经理和人力资源总监职务。凯西最近正担任饭店和景区人力资源副总裁，这个集团包括一座拥有3 000间客房的会议饭店、春之屋高尔夫俱乐部、奥普瑞兰德旅馆、杰克逊将军水上舞台、洋槐野营地、水上出租车和欧勒欧普之旅。在这个角色中，凯西负责招募、雇用、福利、薪酬、雇员关系、雇员事件和雇员计划、人力资源管理、雇员协助和福利计划，以及奥普瑞兰德孩童开发中心（实地日托）。

里根纳德·G. 华盛顿 (Regyhald G. Washington) 佛罗里达州奥兰多市迪斯尼世界餐饮部的总经理。他的责任是监管1.68亿美元的餐饮经营。这项经营由12个国际性主题餐桌服务餐厅、10个快餐服务餐厅、21个户外食物卖点和一个几百万美元的特殊事件和包席组织。另外，他也是华盛顿企业公司的首席执行官和总裁。在加入迪斯尼世界的管理团队之前，里根纳德是乔治亚州亚特兰大市租赁国际公司的执行副总裁。里根纳德在获得佛罗里达国际大学的国际饭店和餐馆管理学士学位后，于1974年开始他在食品服务行业的专业职业生涯。他最近成为国家餐馆协会的董事局成员以及国际餐馆协会教育基金托管委员会成员。

安德鲁·J. 贾斯卡 (Andrew J. Juska) 他在饭店业餐饮经营中已经工作了28年之久，其中有22年的经营管理经验。安德鲁于1978年毕业于佛罗里达国际大学的饭店管理学院，是该大学的一个讲演常客和活跃的校友，也是南佛罗里达饭店专业校友协会的会长。他的职业生涯主要是在特殊事件和餐饮包席领域。1990年，美国烹饪联盟授予他为注册行政厨师长 (CEC)。安德鲁现在担任签名公司的经营副总一职，该公司是南佛罗里达州的一家以经营房产为基础的大型餐饮包席组织。



作者简介

拥有博士学位的玛丽·L. 谭克是位于佛罗里达州迈阿密的佛罗里达国际大学饭店管理学院的人力资源管理教授。她在佛罗里达国际大学获得学士学位后，来到普渡大学继续攻读硕士和博士学位。谭克博士迄今已从事饭店业管理教学20年，包括其在瑞士中央国际德戈莱恩学校任教的两个学期。她被国家餐馆协会教育基金会指派为FMP，同时又被阿玛教育学院任命为CFBE，她积极参与饭店、餐馆和学院教育理事会的活动，并且担任了特派委员会的联合主席。她的工作促成了饭店管理项目特派委员会（ACPHA）的成立，该委员会被特别授权，可以授予饭店管理的学士学位。谭克博士是这个委员会的开创人并连续任教了两个学期。1987年，她凭借自己在委任管理和多元文化管理方面的贡献，获得了由瑞德系统有限公司赞助的、专为奖励研究/学术的优异表现奖。1991年，由于她在委任和劳动力管理多元化领域的工作，她获取了CHRIE成果奖。除了这本著作外，谭克博士还与兰德尔·科特斯彻沃博士合著过一本有关酒吧管理的书。

谭克博士除了其教育背景之外，还有12年的餐饮服务行业经历。最初她是在印第安纳州瓦尔帕莱索的斯壮保火鸡旅馆做一名女服务员，之后她还在好几家不同的公司里任职，主要是在幕后工作。她的经历包括：佛罗里达冬季公园里的阿拉巴马饭店的加工厨师、瓦尔帕莱索大学里的厨师、普渡大学的学生自助餐厅经理、假日旅馆的宴会厨师和佛罗里达迈阿密库房的助理厨师，以及全国铁路客运公司的饮食专家。

译者简介

徐虹，毕业于南开大学经济学系，战略管理博士，现为南开大学国际商学院旅游学系副教授、系副主任、系党支部书记，全国经济（旅游）专业技术资格考试用书编写委员会成员，天津市旅游行业发展社会监督员，南开区文化旅游局专家、副局长。

主要从事旅游经济问题研究、旅游企业财务管理、旅游战略管理等方面的研究及教学工作，主持或参与纵向及横向研究课题十余项，出版专著及教材十余部、译著多部，在核心期刊发表多篇学术论文，曾获天津市第六届社会科学青年佳作奖、天津市第七届社会科学优秀论文奖。