

SWSK 商 · 务 · 书 · 库

现代宾馆酒店 人力资源管理

现代宾馆业服务特质到适才适用

Xiandai Binguan Jiudian Renli Zhiyuan Guanli

千高原 策划 梭伦 编著



中国纺织出版社

Shangwu Shu Kan

XIANDAI BINGUAN JIUDIAN RENLI ZIYUAN GUANLI

现代宾馆酒店人力资源管理

现代宾馆业服务特质到适才适用

千高原 / 策划

梭伦 / 编著



中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代宾馆酒店人力资源管理/梭伦编著. —北京:中国纺织出版社,2001.5

(商务书库)

ISBN 7-5064-2049-X/F·0162

I. 现… II. 梭… III. ①宾馆-企业管理:人事管理
②饭店-企业管理:人事管理 IV. 719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 031664 号

责任编辑:王学军 特约编辑:冯晓玲

责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号

<http://www.c-textilep.com>

e-mail:faxing@c-textilep.com

邮政编码:100027 电话:010-64168226

北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销

2001 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:15.75

字数:350 千字 印数:1—6000

(四册总定价:112.00 元)本册定价:28.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

NA1612

策划人的话

千高原

在此时此地向读者推荐《商务书库》系列,理由是:其一,中国社会经济发展已到了一个非常重要的阶段,人们正迫切渴求实际的指导知识,去迎接正以电光石火般速度改变中的商业发展。其二,我国目前的商业活动和企业自身产品占有市场份额的版图扩张意识,业已从国内市场的基础扩大到国际目标竞争的新经济阶段。于是,你比以前更加需要先期占据位置。而且,这个系列书库从你选择了它开始,要想超越前进,就不必再多走冤枉路。

《商务书库》系列,让你花最少的时间掌握你所需的专业知识,这至少有三个领域能够让你充分发挥:第一,在商场上,面对竞争应付挑战;第二,在专业工作中,磨练技巧掌握实用要领;第三,在个人事业中,追求成功自我实现。

为此,《商务书库》系列,在策划上对读者的承诺是:

一、引用国外最新、最具实用价值、最适合国情的经营信息。

二、整编国内一些先进、实用并能够历久弥新的创新经验。

商务，是我们现在和未来生活的主要部分。人要懂得生活就得精通于商务，这是因为商务乃是人与人的关系，包括自己与自己的关系，尤其是现代主管人员。

前 言

我国的宾馆酒店业崛起于二十世纪七十年代末,此后一直蓬勃发展至今,现已具有了相当的产业规模。近年来,我国旅游业的迅猛增长势头以及商务活动的日益频繁,更为宾馆酒店业赋予了新的发展机遇,同时也使其面临着愈加激烈的市场竞争。

众所周知,宾馆酒店业是服务性行业,其产品是由员工提供的服务,员工服务的对象又是需要情感的宾客,因而其从业人员的心理因素、职业道德、业务素质和工作积极性等就直接决定着宾馆酒店的服务质量,进而关系着宾馆酒店经营的成败。因此,如何调动员工的积极性,对人力资源进行有效管理,对宾馆酒店业的发展具有突出的意义。然而,与世界上的一些发达国家相比,我国的宾馆酒店业起步较晚,许多方面的管理还不完善,尤其对于人力资源管理,摸着石头过河,想借鉴经验又无从学习,这正是我们编撰出版此书的初衷所在。

本书并非仅仅简单地将传统的、静态的、行使单一职能的人事管理贴上人力资源的时髦标签,而是将员工看作一种有效资源,循着资源管理的系统思想,在原有的确保人与工作最佳组合的一般性人事管理实务的基础上,更进一步采用现代领导科学的方法与手段,关注从业人员各个层面的社会心理因素,尽可能激发员工的创造性和积极性,发挥其潜能,强化管理效果,以实

现宾馆酒店的利润目标。

《现代宾馆酒店人力资源管理》力求突出实用性与可操作性,站在时代前沿,理论联系实际,结合宾馆酒店业的行业特征,分部门详细阐述了人力资源管理工作的重点及具体做法,并且还单设专章分别讨论了员工心理、管理中常见的问题与对策,以及国际化人力资源管理的方向。本书的最末一章还分析了一些实实在在的管理案例,以供读者参考。

曾经有位企业家说过:“人力”不都是“资源”。特别是现代化企业,只有那些具有一定素质和相当能力的“人力”才有可能成为“资源”。因此,我们谨期望此书能对致力于现代宾馆酒店人力资源管理的读者朋友们有所帮助,并祝愿各位读者能借此书在今后的工作中取得更突出的成就!

梭 伦

2001年5月于北京

责任编辑:王学军

封面设计:金子

现代宾馆酒店

人力资源管理

Xiandai Binguan Jiudian Renli Zhiyuan Gu

目 录

前 言

第一章 现代宾馆酒店人力资源管理的任务及内容

- 第一节 宾馆酒店人力资源管理的概念及意义 / 1
 - 人力资源管理的概念
 - 人力资源管理的意义
 - 人力资源管理的历史回顾与现状
- 第二节 宾馆酒店人力资源管理的任务及特点 / 8
 - 人力资源管理的任务
 - 人力资源管理的特点
- 第三节 宾馆酒店人力资源管理的目标与组织机构 / 11
 - 人力资源管理的目标
 - 人力资源管理的组织机构
- 第四节 宾馆酒店人力资源管理的原理及模式 / 14
 - 人力资源管理的原理
 - 人力资源管理的基本模式
- 第五节 宾馆酒店人力资源管理的内容 / 25
 - 人力资源计划

员工的招聘及录用
员工的培训
工资管理
绩效考核与员工激励

第二章 现代宾馆酒店员工心理分析

第一节 宾馆酒店员工疲劳心理 / 55

疲劳心理概述
生理疲劳及消除
心理疲劳及预防
工作疲劳的测定

第二节 宾馆酒店员工需求心理 / 69

员工需求心理理论
员工需求心理在人力资源管理中的应用

第三节 宾馆酒店员工保健心理 / 80

员工心理健康标准
影响员工心理健康的因素
员工心理保健

第四节 宾馆酒店员工激励心理 / 92

员工激励的心理学基础
员工激励心理在人力资源管理中的应用

第三章 现代宾馆酒店员工守则

- 总则 / 103
- 录用与辞退 / 104
- 工作条例 / 106
- 考勤制度 / 108
- 奖惩办法 / 111
- 员工福利 / 113
- 安全守则 / 114

第四章 现代宾馆酒店总经理办公室人力资源管理

第一节 管理人员的任职条件 / 117

- 总经理任职条件
- 副总经理任职条件
- 总经理办公室主任任职条件
- 秘书任职条件

第二节 管理人员的岗位职责 / 119

- 总经理职责
- 副总经理职责
- 总经理办公室主任职责
- 秘书职责

第三节 管理人员的工作内容 / 120

- 总经理的工作内容
- 副总经理的工作内容



总经理办公室主任的工作内容

秘书的工作内容

第四节 管理人员的绩效考核 / 124

考核内容

考核办法

考核程序

考核表格

第五章 宾馆酒店人力资源部管理

第一节 人力资源部的工作内容 / 135

员工的招募和甄选

人事任免与调动

员工培训

员工考绩

员工福利

第二节 人力资源部的工作流程 / 140

定岗定编流程

员工招聘流程

员工内部调整流程

员工调出和辞职流程

员工奖励流程

员工违纪处理流程

员工工资和奖金发放流程

员工年度考绩流程

第三节 人力资源部各岗位的任职条件 / 148

各岗位任职条件表

第四节 人力资源部各岗位的工作职责 / 149

人力资源总监职责

人力资源部经理职责

工资福利主管职责

人事调配主管职责

培训主管职责

第五节 管理人员的绩效考核 / 155

考核办法

考核标准

第六节 实用人力资源管理表格 / 158

面试情况记录表

员工录用通知书

新员工试用期评估表

员工转正审批表

员工工作调动通知单

任命通知书

员工辞退通知书

员工工资变动表

员工请假单

员工考绩表



第六章 现代宾馆酒店财务部人力资源管理

第一节 财务部各岗位的任职条件 / 167

各岗位任职条件表

第二节 财务部各岗位的工作职责 / 170

财务部经理职责

财务部副经理职责

会计主管(兼总账会计、稽核)职责

营收核算、往来结算会计员职责

成本核算会计员职责

固定资产和专用基金核算会计员职责

出纳主管职责

出纳员职责

收银(红账)主管职责

稽核主管职责

营业点收银领班职责

总台收银领班职责

夜间稽核领班职责

营业点收银员职责

总台收银员职责

记账员职责

夜间稽核员职责

日间稽核员职责

外币兑换员职责

电脑房主管职责

电脑操作管理员职责

第三节 财务部技术考核标准 / 182

第七章 现代宾馆酒店前厅部人力资源管理

第一节 前厅部员工应具备的基本素质 / 185

仪表

仪容

人际关系

个人修养

责任心

思维

正确性

忠诚

理解能力

机智

事业心

第二节 前厅部各岗位的任职条件 / 187

前厅部经理任职条件

前厅部副经理任职条件

大堂经理任职条件

前台主管任职条件

前台领班任职条件

前台接待员任职条件

预订主管任职条件

预订领班任职条件

预订员任职条件



礼宾部主管任职条件
礼宾部领班任职条件
礼宾部行李员任职条件
商务中心主管任职条件
商务中心领班任职条件
商务中心文员任职条件
总机主管任职条件
总机领班任职条件
总机话务员任职条件
车队队长任职条件
车队调度任职条件
车队司机任职条件

第三节 前厅部各岗位的工作职责 / 196

前厅部经理职责
前厅部副经理职责
大堂经理职责
前台主管职责
前台领班职责
前台接待员职责
预订主管职责
预订领班职责
预订员职责
礼宾部主管职责
礼宾部领班职责
礼宾部行李员职责

商务中心主管职责

商务中心领班职责

商务中心文员职责

总机主管职责

总机领班职责

总机话务员职责

车队队长职责

车队调度职责

车队司机职责

第四节 管理人员的绩效考核 / 212

前厅部管理人员考核内容与标准

前厅部经理季度经营指标考核内容与标准

管理人员季度综合考核

管理人员年度综合考核

第八章 现代宾馆酒店客房部人力资源管理

第一节 客房部的定员编制 / 219

客房部编制定员应考虑的因素

客房部劳动定员数量的确定

定员编制的注意事项

第二节 客房部各岗位的任职条件 / 229

客房部经理任职条件

客房部副经理任职条件

日、夜班楼层主管任职条件

楼层领班任职条件