



饭店业人力资源管理

(第三版)

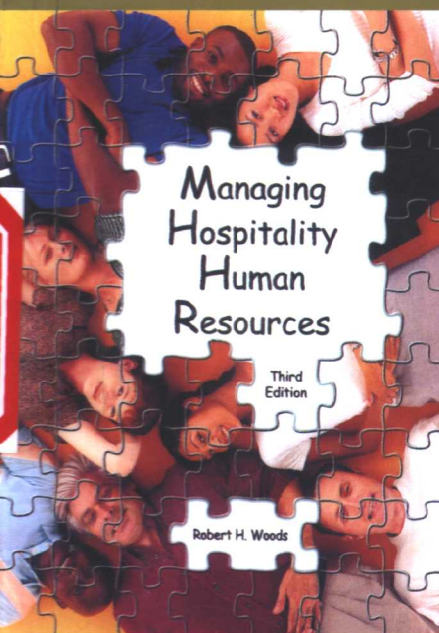
MANAGING HOSPITALITY HUMAN RESOURCES

Robert H. Woods 著

张凌云 马晓秋 主译

MANAGING HOSPITALITY HUMAN RESOURCES

AH&LA



中国旅游出版社

MANAGING HOSPITALITY HUMAN RESOURCES

饭店业人力资源管理 (第三版)

AH&LA

作者/Robert H. Woods

主译/张凌云 马晓秋



中国旅游出版社

责任编辑:沈 奕

整体设计:缪 惟

责任印制:李崇宝

图书在版编目(CIP)数据

饭店业人力资源管理/(美)Robert H. Woods 著;张凌云,
马晓秋译.—北京:中国旅游出版社,2003.8

书名原文:Managing Hospitality Human Resources

ISBN 7-5032-2191-7

I. 饭... II. ①伍...②张...③马... III. 饭店-企业管理;
人事管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 060473 号

著作权合同登记号:图字 01-2001-4367

书 名:饭店业人力资源管理

作 者:(美) Robert H. Woods

主 译:张凌云 马晓秋

出版发行:中国旅游出版社

地 址:北京建国门内大街甲 9 号

邮政编码:100005

<http://www.cttp.net.cn>

E-mail:cttp@cmta.gov.cn

印 刷:北京一二零一印刷厂

版 次:2003 年 8 月第 1 版

2003 年 8 月第 1 次印刷

开 本:787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张:29.5

印 数:5000 册

字 数:500 千字

定 价:60.00 元

版权所有 翻印必究

美国饭店业协会教育学院系列教材

- 《饭店业计算机系统》
- 《国际饭店管理》
- 《饭店业督导》
- 《饭店与旅游服务业市场营销》
- 《餐饮经营管理》
- 《度假饭店的开发与管理》
- 《饭店财务会计》
- 《饭店客房管理》
- 《会展管理与服务》
- 《饭店业管理会计》
- 《前厅部的运转与管理》
- 《饭店业人力资源管理》
- 《共管公寓度假村和度假产权管理》
- 《饭店业质量管理》
- 《饭店法通论》
- 《饭店设施的管理与设计》
- 《当今饭店业》
- 《卫生质量管理》
- 《餐饮经营的计划与控制》

作者简介

Robert H. Woods (罗伯特·伍兹) 博士, 是美国内华达大学(拉斯韦加斯) 威廉·哈拉 (William F. Harrah) 饭店管理学院的教授, 常年致力于人力资源及其他相关管理学课题的研究, 活跃于各种饭店管理行业或学术组织中, 研究内容遍及管理学、战略管理、服务管理、人力资源管理、分时制饭店管理及企业文化研究。他是《饭店行业的品质领先及品质管理》和《工作职能描述手册》两本教科书的合著者; 另外, 还发表过百余篇论文。目前他还担任饭店、餐馆和机构教育委员会协会出版的《饭店及旅游教育杂志》的编辑。

主译简介

张凌云 1986年毕业于南开大学经济研究所, 曾先后在南开大学旅游学系、《中国旅游报》社、中国国际旅行社总社和灵趣中华旅游网等单位工作。现任北京第二外国语学院旅游发展研究院副教授。

马晓秋 1997年获北京外国语大学文学学士, 曾在英国萨里大学攻读电子旅游专业硕士研究生, 获理学硕士; 澳大利亚菲达斯大学国际关系专业硕士研究生毕业, 获文学硕士。先后在中国国际旅行社总社、深圳世界之窗有限公司工作。现任北京富国海底世界市场营销总监。

出版说明

随着经济全球化和信息化进程的加快,以及我国加入世界贸易组织,旅游企业面临的竞争和压力将越来越大。国际竞争国内化、国内竞争国际化已成为必然;旅游企业的竞争就是企业经营管理人员素质的竞争已经成为全行业的共识。职业化教育与培训,已成为中国旅游饭店业在新世纪发展的最紧迫的问题。如何提高自身的职业技能和职业素质、如何取得进入饭店行业的职业任职资格、如何走出国门参与国际化的竞争等问题,都十分现实地摆在了从事饭店工作和将要从事饭店工作的人们的面前。这些问题,已经引起旅游行政管理部门、旅游饭店行业经营管理者的高度重视。为此,国家旅游局已经制定了《中国旅游业“十五”人才规划纲要》,明确把职业经理人培训和岗位职业培训作为目前最重要的工作之一。面对旅游饭店行业发展的需要和旅游市场的需求,中国旅游出版社在比较了目前国际上著名的饭店职业教育教材体系和职业培训体系的基础上,选择了美国饭店业协会教育学院的职业教育教材体系及职业培训体系,引进了其课程体系中适合中国国内旅游饭店业使用的系列教材的版权,同时组织国内旅游教育界、旅游研究机构和旅游饭店业专家对这套教材进行翻译。

美国饭店业协会(American Hotel & Lodging Association,简称AH & LA)是美国饭店业权威的管理和协调机构。美国饭店业协会教育学院(Educational Institute,简称EI)隶属于美国饭店业协会,从事酒店管理教育培训已经有近50年的历史,是世界上最优秀的酒店业教育及培训机构之一,其教材和教学辅导材料集合了美国著名酒店、管理集团及大学等研究机构的权威人士多年的实践经验和研究成果,有许多是作者的实际体验和经历,使读者从中能够见识到饭店工作的真正挑战,并帮助读者训练思考技巧,学会解决在成为管理人员后遇到的类似问题。目前,全世界有60多个国家引进了美国饭店业协会教育学院的教材,有1400多所大学、学院、职业技术学校将其作为教科书及教学辅助用书。美国饭店业协会为此专门建立了一整套行业标准和认证体系。美国饭店业协会教育学院为饭店35个重要岗位颁发资格认证,其

证书在饭店业内享有最高的专业等级。现在，在 45 个国家共有 120 多个证书授权机构，在全球饭店业的教育和培训领域享有较高声誉。

中国旅游出版社首批引进的美国饭店业协会教育学院的系列教材，每一本都经过了专家的精心挑选，译者的精心翻译和编辑的精心加工。我们期望这套教材的引进能够更好地为中国旅游饭店业的发展服务，更好地为中国饭店业迎接 WTO 的挑战、走向世界发挥作用；也希望能满足旅游饭店从业者提高职业技能和素质的迫切需求，为其成为国际化的管理人员贡献一份后援之力。

如果我们的目的能够达到，我们将以此为自豪。我们为实现中国向世界旅游强国目标的跨越而做出了努力。

中国旅游出版社

2002 年 3 月

总 序

随着 1978 年中国的改革开放,在 20 世纪的最后 20 年里,又诞生了一个重要的、新兴的旅游胜地。中国一直被认为是一个充满神秘、魅力、激情的独特的异域国度,世界上很多国家无不崇敬中国的人民、艺术、文化、历史和地理景观。中国近期经济的飞速发展是吸引大规模商业旅游团体和闲散旅游者的另一个重要因素。在新的投资理念和技术涌入中国市场的同时,中国又成功地加入了世界贸易组织并赢得了 2008 年奥运会的主办权,这些都给中国旅游业的增长和发展提供了更加光明的前景。

尽管中国旅游业的前景一片大好,但这并不意味着中国已经获得了成功。旅游观光和接待业的现在和过去都不是一个简单的问题,它是一个受到诸多因素影响的复杂行业。其内部因素,诸如:良好的基础设施、充足的空中和陆地交通通道、积极的政府姿态、风景区的发展、舒适的住宿条件和美味的饮食,以及优质的服务等等;同时,还有众多的外部因素,这些外部因素可能是周期性的,这就需要各级旅游管理部门和行业管理者做出快速有利的应变措施——这些外部因素包括政治和国内安全环境的突变、经济形势萎靡不振、地区危机、空难或影响出行的连续阴雨天气。因此,旅游作为一种产业不仅需要积极地宣传以及良好的观光环境资源,还需要对这些资源进行有效地管理,以专业的精神服务于旅游者和投资者。

随着旅游行业在全球、地区和地方的竞争不断加剧,需要最有效的措施以确保旅游业在有限的环境和变化中保持稳定。今天,国家和各级机构的决策者充分认识到旅游观光和接待管理领域的竞争力,并认识到革新和稳定性的主要根源在于教育、培训和再培训。政策计划、教育和培训被视作未来旅游业生存和兴旺的首要任务。

中国旅游出版社作为从事旅游信息、旅游教育及旅游学术研究的出版机构,已经意识到旅游和接待教育在维持产业健康和不断进步方面的重要性。在引进、翻译和出版来自美国饭店业协会教育学院的一系列教科书的同时,该出版社的目标是将美国接待行业专家积累的经验 and 标准带给中国饭店服务部门的管理者。

美国饭店业协会教育学院系列教材的主题涉及范围很广——它包括饭店账目记

录、房间划分管理、餐饮管理、市场和销售、集会和会议管理、饭店保安和安全、饭店工程、人力资源管理、国际饭店管理、旅游胜地饭店发展和管理等诸多内容。这些重要的课题所涉及的内容各有不同，但它们都是与接待行业有关的内容，学生可以根据各自的需要和兴趣，选择某一门或全部课程进行学习。

中国旅游出版社获得出版权的教材有：

《饭店业计算机系统》、《国际饭店管理》、《饭店业督导》、《饭店与旅游服务业市场营销》、《餐饮经营管理》、《度假饭店的开发与管理》、《饭店财务会计》、《饭店客房管理》、《会展管理与服务》、《饭店业管理会计》、《前厅部的运转与管理》、《饭店业人力资源管理》、《共管公寓度假村和度假产权管理》、《饭店业质量管理》、《饭店法通论》、《饭店设施的管理与设计》*。

上述所有教材都是由来自美国主要学术机构的著名教授编著或合著的，他们分别来自夏威夷大学旅游管理学院，密歇根州立大学旅游管理学院，康奈尔大学酒店学院，佛罗里达国际大学酒店、餐饮与旅游学院，内华达大学拉斯韦加斯分校酒店管理学院或知名的饭店管理领域的学者。这些教材囊括了接待行业中几乎所有的管理、营销和操作领域的知识。更为重要的是，这些教科书中的原则和概念超出了西方国家的描述和理论，适用于世界上任何一个国家。

在美国饭店业协会教育学院的监督下，已经有数千名饭店管理人员在完成了该教材体系指定的 10 门课程后，获得专业的 CHA（饭店管理者）资格。这些课程——由于地区的限制——可通过远程教育来学习，也可通过美国学术机构设立의连续教育方案、饭店协会或独立的授权饭店设立的培训方案以及其他手段进行学习。许多获得饭店管理者资格认证的人都是在美国以外通过学习获得 CHA 资格的。随着 AH&LA 教材中文版的翻译和发行，中国旅游及接待行业当前和未来的管理者将有机会得到更专业的学习，并有可能获得资格认证。然而，专业教育的发展比获得资格认证更为重要。其重要意义在于可以帮助管理者取得事业的成功和进步，并强化管理者的能力，使游客更加满意，从而使公司获得更多的业务，赢得更多的朋友和客人。

改革开放以来，中国已经建立了许多吸引游客的旅游胜地。今天，这些地方不仅吸引了众多来自全世界的旅游者，还为中国国内游客游览本国的名胜古迹提供了条件，使其国内的旅游事业得到了蓬勃的发展。中国一位著名的资深经济观察家指出，中国的旅游业是一项决不会衰败的产业。然而，也有研究显示，即使是最著名的旅游胜地也有自己的生命周期，也会有淡季和旺季之分。时代在改变，品位在改变，旅游目的地也会随着人们的喜好不断地涌现和衰落。根据市场营销理论，决定

* 注：第二批引进 3 本教材：《当今饭店业》、《卫生质量管理》、《餐饮经营的计划与控制》。

市场的因素在于优质的产品、合理的价格和优质的服务。做好准备和进行管理知识的学习，是应对市场需求和解决明天面对的未知挑战的前提。这意味着要将教育作为一生的追求。

作为被译成中文出版的系列丛书中两本教材的作者，作为乐意为中国旅游业开展职业教育培训而尽力的学者，我很高兴向中国的旅游及接待业管理者推荐 AH&LA 的著作。我要向那些深知继续教育之重要性、并对学习新事物特别敏锐的旅游从业者们表示祝贺，我还希望向中国旅游出版社表示衷心祝愿，正是她适逢其时地认识到了应该为缩小正规教育与实业界之间的差距而提供必要的工具。

Chuck Y. Gee

夏威夷大学酒店管理学院 名誉退休院长

夏威夷 火奴鲁鲁

2002 年 3 月 20 日

前 言

在饭店业的发展历史中，人力资源管理曾是相对简单的一环；那时我们可以随意挑选我们需要的客房或餐饮服务员工，而且这些员工也都非常愿意留在饭店工作许多年。那些年，饭店经理几乎可以随心所欲地运作他们的企业。

在过去的几十年中，由于种种原因时代在变化，饭店行业也必须顺应这种变化所带来的内部和外部商业环境的改变。

《饭店业人力资源管理》（第三版）的出版正是迎合了人力资源管理实践中的种种变化。我希望为行业的经理人、主管、行政管理人员和饭店专业的学生提供一本浅显易懂的指导性文献，并力求在书中明确饭店经理们所面临的选择及指导他们如何根据各自的实际情况做出最有效的选择。

全书共分四部分。第一部分介绍雇佣法律、规划及员工配备。这部分内容包括对所有饭店人力资源管理的相关法律的介绍，特别是对美国残疾人法、家庭及医疗休假法的详细说明及相关案例的讨论。这部分还涉及了工作分析及设计、选择以及人力资源规划和招聘等问题。

第二部分详细介绍了和人力资源开发相关的实用信息。如：新员工培训和适应，员工培训和绩效评估。读者可以从这部分了解到很多激励员工和考评员工的实用方法。

第三部分侧重探讨报酬和劳工问题。主要涉及福利及劳动报酬计划的规划和实施，以及一些相关法律细节问题；另有两个章节分别探讨劳资关系和集体协商两个问题。

第四部分重点探讨饭店行业中安全、纪律和工作道德问题。内容涉及这几个问题中较深层次的分析，包括安全及健康问题、员工资助计划、收益、员工纪律惩处及离退休。最后一章将主要讨论现代饭店经理人所面临的道德和社会责任。

全书每章最后都有复习题、主要术语、网址、案例或模拟案例研究，以及其他可供教学参考的教学建议或方法。

在此，作者特别要感谢美国饭店业协会教育学院的同仁对本书内容所做出的巨大贡献，没有他们就没有这本书；还要特别感谢该院的梅里尔·埃文斯和蒂姆·伊顿

在本书编辑期间所给予的大力协助；另外，还要感谢该院主管出版的副院长乔治·格莱泽对本书的支持；当然，还要感谢在过去 7 年中对本书给予不懈支持的教育界和实业界的同仁和朋友们。最后感谢我的 3 个女儿凯特、杰西卡和考琳对我的支持。

罗伯特·伍兹博士
于内华达州拉斯韦加斯

学习教育学院课程的提示

与很多活动一样，学习是一种技能。虽然你可能已经很熟悉下面的学习提示了，但是我们还是要强调一下这些学习提示的重要性。

你的态度非常重要

如果你要学习这些课程，你会发现这些课程非常简单；但是，你的态度决定了你是否能够学好这些课程。我们要帮助你成功地学好这些课程。

计划并组织学习

- 固定学习时间和地点。一定要保证学习的时候不被干扰，不分散注意力。
- 预先确定每次学习要完成的任务。要牢记，每次的学习任务要简明，一次不要学得太多。

通过阅读课本学习

- 阅读每章之前，应先阅读“本章概要”和“学习目的”。如果章尾有总结，你也应该先阅读这个总结，以便对该章有一个概括的了解。
- 然后，从头开始仔细阅读这一章。注意在“学习目的”中提到的内容，并且向自己提出这样的问题：
——我懂得了这些内容了吗？
——我现在和将来如何利用这些信息？
- 在页边的空白处做笔记，重点部分用记号笔标出或者在下面画线，这样有助于学习。先读一段，然后返回来再读一遍，并标出重点。
- 身边放一本字典。遇到不熟悉的词，如果在书后的词汇表中找不到，可以查字典。
- 尽量多读，你读得越多，阅读水平越高。

测试你掌握的知识

- 教育学院为本门课程设计的测验题，旨在检验你对本书内容掌握的程度。
- 每章后面的复习测验题，帮助你了解自己对本章内容掌握的程度。这些测

验告诉你，你在哪方面还需要加强学习。复习测验题也有助于准备其他考试。

- 复习下面的内容，准备考试：

——学习目的

——注释

——章节概要

——每次课后作业后面的问题

- 你参加考试的时候，应该仔细阅读考试指令和审阅试题。

我们希望 you 学习这门课程的经验，能够促使你参加其他有计划的终身职业培训和教育活动。

弃权声明

本书仅提供与主题相关范围内的准确及权威信息。本书出版商不提供相关的法律、财务及其他专业方面的服务。如要求司法建议或其他专业辅导，请接洽相关方面的专业人士。

——美国律师协会及出版商协会委员会公认的《原则声明》

作者罗伯特·H·伍兹对本书内容负全责。本书的所有观点仅代表作者个人而不代表美国饭店及汽车旅馆协会教育学院或美国饭店及汽车旅馆协会的观点。

书中任何内容均不构成学院或协会的标准、保证或推荐。学院和协会放弃对其所涉及的信息、程序、产品以及提供以上内容的饭店行业成员的一切责任。

目 录

前言	(1)
学习教育学院课程的提示	(3)
弃权声明	(5)

第一部分 雇佣法律、规划及员工配备

1. 雇佣法律及其应用	(5)
歧视的定义	(5)
公平就业机会委员会 • 公平就业机会和反优先雇佣行动 • 反优 先雇佣行动的神话	
公平就业机会 (EEO) 法律体系的发展	(13)
1963 年的《公平工资法》 • 1964 年的《民权法》第 7 章 • 1967 年的《雇佣年龄歧视法》 • 1973 年的《职业恢复法》 • 《退役 军人法》 • 1978 年的《怀孕歧视法》 • 1984 年的《退休债券法》 • 1986 年的《移民改革及控制法》 • 1988 年的《雇员测谎保护 法》 • 1988 年的《无毒品工作环境法》 • 1991 年的《民权法》 • 1993 年的《家庭及医疗休假法》	
其他雇佣法律及法庭解释	(21)
行政命令和反优先雇佣行动 • 主要案例及司法解释 • 州立雇佣法	
饭店业运作中违法及法律运用的主要领域	(23)
招聘及雇员甄选 • 年龄歧视 • 反向歧视 • 雇员福利和性别歧视 • 宗教歧视 • 论资排辈 • 招聘广告 • 错误的解雇	

社会议题	(30)
饭店业就业人员中的女性 • 员工队伍老龄化 • 雇佣行为责任险	
美国残疾人法	(31)
背景 • 残疾定义 • 工作资格 • 美国残疾人法: 最初的 10 年	
注释	(36)
主要术语	(37)
复习题	(39)
网址	(40)
模拟案例研究	(41)
 2. 工作分析和工作设计	(49)
工作分析	(51)
选择有必要分析的工作 • 确定要收集的信息 • 确定如何收集信息	
• 确定谁来收集信息 • 信息处理 • 写出工作描述及工作要求指标	
工作设计	(59)
员工配备准则	(60)
设定生产标准 • 确定预计销售总量及客流量 • 确定所要求的雇员	
数量 • 确定总工时 • 预计劳动力支出	
预测销售量	(65)
趋势线预测 • 滑动平均预测 • 季节性 • 其他预测方法	
注释	(68)
主要术语	(69)
复习题	(70)
网址	(70)
模拟案例研究	(71)
 3. 规划及招聘	(75)
规划人力资源	(75)
影响规划的因素 • 需求 • 供给	
预测需求	(77)
趋势分析	
预测供给	(80)
内部供给 • 技能清单 • 晋升 • 辞退及退休 • 更换接替图表 •	