

بسم الرحمن الرحيم

مدیریت منابع انسانی

در صنعت گردشگری و هتل داری

نویسنده: مهرداد تاوتلی

سرشناسه	: تاوتلی، مهرداد، ۱۳۵۳ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت منابع انسانی در صنعت گردشگری و هتل‌داری / نویسنده مهرداد تاوتلی.
مشخصات نشر	: تهران: رشد اندیشه: دانش‌آفرین، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	: ۲۴۰ص.: جدول، نمودار.
شابک	: 978-964-2692-23-1
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: صنعت مهمانداری -- مدیریت کارمندان
موضوع	: هتل‌ها و مسافرخانه‌ها -- کارکنان -- مدیریت
رده بندی کخ	: ۱۳۹۴ ت ۴۳ م / ۳ TX۹۱۱
رده بندی دیویی	: ۶۴۷/۹۴۰۶۸۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۹۳۳۴۶۲



شناسنامه‌ی کتاب

- ◆ عنوان: مدیریت منابع انسانی در صنعت گردشگری و هتل‌داری
- ◆ نویسنده: مهرداد تاوتلی
- ◆ ناشر: رشد اندیشه
- ◆ ناشر همکار: دانش‌آفرین
- ◆ صفحه آرای: معصومه حدادی
- ◆ نوبت چاپ: اول
- ◆ نوبت ویرایش: اول
- ◆ تاریخ چاپ: ۱۳۹۴
- ◆ شمارگان: ۱۰۰۰ جلد
- ◆ قیمت: ۱۷۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۶۹۲-۲۳-۱ ◆ ISBN : 978-964-2692-23-1

فهرست

۱۱	پیشگفتار
۱۳	فصل اول: کلیات
۱۵	مقدمه
۱۸	تعلیم و آموزش
۲۰	نقش unwto (سازمان جهانی جهانگردی) در تعلیم و آموزش
۲۲	مدیریت سرمایه انسانی
۲۳	روش‌های جدید مدیریتی
۲۴	توانمندسازی کارکنان
۲۵	بهبود شرایط کاری و وضعیت بخش گردشگری
۲۶	مسائل آینده برای HRM در گردشگری
۲۶	بیانیه مادرید در زمینه منابع انسانی در گردشگری
۲۷	مسائل جهانی برای مدیریت سرمایه انسانی در بخش گردشگری
۲۸	وظایف مدیریتی مدیر امور کارکنان
۳۳	فصل دوم: منابع انسانی در صنعت
۳۳	گردشگری و هتلداری
۳۶	پایه و اساس تحقیق

- ۳۷ چشم انداز منابع انسانی در صنعت هتلداری
- ۴۰ ساختار سازمانی منابع انسانی
- ۴۳ روابط کارمندی
- ۴۳ سیستم‌های اطلاعات منابع انسانی و فواید آن
- ۴۶ پر کاربردترین فرم های منابع انسانی در هتل

فصل سوم: استراتژی و نوآوری مدیریت

- ۴۹ منابع انسانی در صنعت هتلداری
- ۵۵ عوامل مؤثر بر تصمیم‌گیری مدیریت منابع انسانی در صنعت هتلداری
- ۵۷ سطح مهارت نیروی کار
- ۵۸ اتحادیه‌های صنفی
- ۵۸ مالکیت خارجی
- ۶۳ رویکردهای جدید مدیریت منابع انسانی در صنعت هتلداری
- ۶۶ استراتژی مدیریت منابع انسانی
- ۶۸ استراتژی، نوآوری و عملکرد در صنعت هتلداری
- ۷۰ مدل مدیریت منابع انسانی
- ۷۲ دستیابی به نتایج منابع انسانی
- ۷۳ مدیریت منابع انسانی و ارتباط آن با صنعت هتلداری
- ۷۴ عوامل مؤثر بر رویکردهای مدیریت منابع انسانی

فصل چهارم: استخدام (تامین نیرو)

۷۷

۷۹	منابع و روش های تامین نیرو
۷۹	جایگزین های کارمندیابی
۸۴	منابع و روش های تامین نیرو از داخل هتل
۸۸	منابع و روش های تامین نیرو از خارج از هتل
۹۱	ارزیابی و سنجش
۹۲	مرحله استخدام
۹۳	تعادل عرضه و تقاضا
۹۳	مآزاد نیروی انسانی
۱۰۱	فصل پنجم: آموزش
۱۰۴	آموزش ضمن خدمت
۱۰۶	دلایل نیاز به آموزش کارکنان
۱۰۶	مقاصد آموزش ضمن خدمت
۱۰۹	نقش آموزش در صنعت جهانگردی
۱۱۱	فصل ششم: طبقه بندی و ارزشیابی مشاغل
۱۱۶	ارزشیابی مشاغل در هتل های تازه تاسیس چگونه است
۱۱۷	روش های کیفی ارزشیابی مشاغل
۱۲۱	گامهای اساسی در روش امتیازی
۱۲۲	فرآیند انجام کار در روش پروفایل
۱۲۳	تفاوت روش کاستلیون با پروفایل

۱۲۴	فواید ارزشیابی مشاغل
۱۲۵	زمان ارزشیابی مشاغل
۱۲۵	ساده‌ترین روش‌های ارزشیابی مشاغل برای هتل‌ها
۱۲۸	برخی شیوه‌های استفاده از این روش
۱۲۸	مواردی که باید در انتخاب مشاغل مهم در نظر گرفت:
۱۳۱	فصل هفتم: نظریه‌های دستمزد
۱۳۳	اصطلاحات حقوق و دستمزد
۱۳۴	نظریه‌های حقوق و دستمزد
۱۳۸	اجزای تشکیل دهنده حقوق دستمزد
۱۳۹	سیاست‌های کلی حقوق و دستمزد
۱۳۹	برنامه‌ریزی منابع انسانی و اهمیت آن
۱۴۱	بازار کار و اشتغال در گردشگری
۱۴۱	کاربر بودن مشاغل در جهانگیری
۱۴۲	مشاغل با دستمزد کم
۱۴۲	اشتغال پاره وقت
۱۴۳	فصلی بودن مشاغل
۱۴۵	فصل هشتم
۱۴۵	انضباط و مقررات
۱۴۷	انضباط و مقررات در هتل‌ها
۱۴۹	ارزش‌های هتل

۱۵۰	منشور اخلاقی کارکنان هتل
۱۵۱	استانداردهای رفتاری کارکنان هتل
۱۵۳	استانداردهای پوشش کارکنان هتل
۱۵۵	قوانین انضباطی
۱۵۷	فصل نهم: بهداشت و ایمنی
۱۵۹	بهداشت و ایمنی در هتل‌ها
۱۶۰	اصول بهداشت محیط در مرکز اقامتی
۱۶۲	سطح مکان اقامت
۱۶۲	نکاتی که در مورد آب مورد مصرف بایستی رعایت شود
۱۶۳	قوانین کلی ایمنی
۱۶۴	قوانین شخصی ایمنی
۱۶۵	قوانین ایمنی دستگاهها
۱۶۵	قوانین حفاظتی آتش سوزی
۱۶۶	کارکنان هتل و کمک‌های اولیه
۱۶۹	هتل‌ها و محیط زیست
۱۷۳	فصل دهم: جدا شدن کارکنان از سازمان
۱۷۵	سه روش جداسازی
۱۷۶	دلایل ریزش کارکنان یا جدا شدن از هتل
۱۷۶	چرخش

۱۷۸	بازنشستگی
۱۷۸	بازنشستگی اجباری در مقابل بازنشستگی اختیاری
۱۷۹	چرخه بازنشستگی
۱۸۱	برنامه‌های بازنشستگی
۱۸۳	طرح‌های درآمدی بازنشستگی عمومی و خصوصی
۱۸۴	طرح عمومی
۱۸۴	طرح‌های خصوصی
۱۸۷	فصل یازدهم: دایره کارکنان مشکل آفرین
۱۹۲	بهره‌وری کارکنان و چالش مدیریت منابع انسانی
۱۹۳	اصول بهره‌وری کار و کارگران یدی
۱۹۵	کار و وظیفه چیست؟
۱۹۶	تکنولوژیست‌ها
۱۹۹	چگونه و از کجا آغاز کنیم
۲۰۱	فصل دوازدهم: شخصیت و تیپ شناسی کارکنان
۲۰۳	شخصیت و ویژگی‌های شخصیتی
۲۰۸	پنجره جو - هری
۲۱۱	مقایسه افراد برون‌گرا و درون‌گرا
۲۱۳	افراد ماکیاولیست در کجا موفقند؟ آیا همه جا موفق هستند؟
۲۱۴	ویژگی افراد خود پایش

۲۱۵	تیپ شخصیت B
۲۱۶	تیپ A بهتر است یا تیپ B ؟
۲۱۶	تیپ های شخصیتی مختلف انسان ها:
۲۲۱	فصل سیزدهم: ارزشیابی: عملکرد کارکنان
۲۲۴	مفهوم ارزشیابی عملکرد
۲۲۶	اهداف ارزشیابی عملکرد
۲۲۸	رویکردها و روش های ارزشیابی عملکرد
۲۲۹	روش های ارزشیابی عملکرد:
۲۳۳	کدام روش ارزیابی عملکرد را انتخاب کنیم؟
۲۳۴	خطاهای بالقوه در سیستم های ارزشیابی عملکرد
۲۳۷	عوامل و ویژگیهای موثر بر اثربخشی سیستم های ارزشیابی عملکرد
۲۳۹	منابع

پیشگامان

سازمان جهانی گردشگری در پیشبرد توسعه منابع انسانی نقش کلیدی دارد و برخی از اعضای وابسته به آن نمونه هایی از بهترین شیوه های عملکرد را برای رویارویی با چالش های مدیریت منابع انسانی در صنعت هتلداری ارائه داده اند. به زبانی ساده، مدیریت منابع انسانی در رابطه با مهارت به کارگیری افراد است و بر نیازهای مدیریتی در استخدام، به کارگیری و مدیریت کارکنان عنصر انسانی تاکید دارد. تعریف پیچیده تری حاکی از آن است که مدیریت منابع انسانی شامل برنامه ریزی، مدیریت، ارزیابی و کنترل این منبع است که باید همسو با اهداف راهبردی سازمان گردشگری و هتلداری صورت پذیرد. در HRM یا مدیریت منابع انسانی، دو مهارت زیادی وجود دارد که به ایجاد تمایز بین اشکال (نرم) و (سخت) آن کمک می کند. مدیریت منابع انسانی سخت، با اهداف مالی و کنترل هزینه های حقوق و دستمزد مرتبط است که معمولاً یکی از مولفه های اصلی هزینه های جاری بیشتر کسب و کارها هستند. رویکردهای نرم با توسعه کارکنان مرتبط اند. در اینجا پذیرفته می شود که سرمایه انسانی، یکی از داده های حیاتی برای کسب و کار خصوصاً در صنعت هتلداری است و برای پیشینه کردن بهره وری افراد باید در این حوزه سرمایه گذاری و توسعه صورت پذیرد. چنانچه در یک هتل با کارکنانش به عنوان یک دارایی ارزشمند رفتار کند و نه یک کالا، احتمالاً

با جابجایی کمتر کارکنانش مواجه خواهد شد. همراه با این رویکردها، مدیران هتل و مدیران منابع انسانی باید از محرک های جهانی شدن، که در حال شکل دادن به روند رو به رشد اشتغال و تغییرات آن در گردشگری هستند، آگاه بوده باشند و از آنها به عنوان ابزاری نوین، در فعالیتهای مدیریتی خود بهره گیرند.

مهرداد تاوتلی

بهار ۹۴

www.ketab.ir