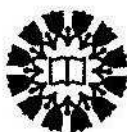


مدیریت منابع انسانی در صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی

دکتر ابوالفضل تاج‌زاده نمین

تهران

۱۳۹۳



سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)

مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی

سرشناسه: تاجزاده نمین، ابوالفضل، ۱۳۳۷-

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت منابع انسانی در صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی / ابوالفضل قاجزاده نمین.

مشخصات نشر: تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی، ۱۳۹۳.

مشخصات ظاہری: ہفدہ، ۳۲۶ ص.: مصور، جدول.

فروست: ((سمت))؛ ۱۸۵۸. مدیریت؛ ۱۳۹.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۰۱۰۵-۰ ۹۵۰۰۰ ریال.

وضعیت فهرست نویسی: فیا

یادداشت: پشت جلد به انگلیسی: Abolfazl Tajzadeh Namin, Human Resource

Management in the Tourism and Hospitality Industries.

یادداشت: کتابخانه: ص. ۳۱۷-۳۲۶.

موضوع: گردشگری — هدی ریت

موضوع: گردشگری - برنامه ریزی

موضوع: صنعت مهمانداری - مدیریت

شناسه افزوده: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی.

رده‌بندی کنگره: ۴ م ۲ ت ۱۵۵/۶

وده بندی دیو یه: ۳۳۸ / ۴۷۹۱

شماره کتابشناسی: ۳۷۵۹۸۱۲

سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)

مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی



مدیریت منابع انسانی در صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی

دکتر ابوالفضل تاجزاده نمین (دانشیار دانشگاه علامه طباطبائی)

چاپ اول: زمستان ۱۳۹۳

تعداد: ۱۰۰۰

حروفچینی و لیتوگرافی: «سمت»

چاپ: مهر (قم)، صحافی: زرین (قم)

قیمت: ۹۵۰۰۰ ریال. در این نوبت چاپ قیمت مذکور ثابت است و فروشندگان و عوامل

توزیع مجاز به تغییر آن نیستند.

نشانی ساختمان مرکزی: تهران، بزرگراه جلال آل احمد، غرب پل یادگار امام (ره)،

دوبه روی یمپ گاز، کد پستی ۱۴۶۳۶، تلفن ۲-۴۴۲۴۶۲۵۰.

www.samt.ac.ir

info@samt.ac.ir

هر شخص حقیقی یا حقوقی که تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه ناشر، نشر یا پخش یا عرضه یا تکثیر یا تجدید چاپ نماید، مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

سخن «سمت»

یکی از هدفهای مهم انقلاب فرهنگی، ایجاد دگرگونی اساسی در دروس علوم انسانی دانشگاهها بوده است و این امر مستلزم بازنگری منابع درسی موجود و تدوین منابع مبنایی و علمی معتبر و مستند با در نظر گرفتن دیدگاه اسلامی در مبنایی و مسائل این علوم است.

ستاد انقلاب فرهنگی در این زمینه گامهایی برداشته بود، اما اهمیت موضوع اقتضا می کرد که سازمانی مخصوص این کار تأسیس شود و شورای عالی انقلاب فرهنگی در تاریخ ۶۳/۱۲/۷ تأسیس «سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها» را، که به اختصار «سمت» نامیده می شود، تصویب کرد.

بنابراین، هدف سازمان این است که با استمداد از عنایت خداوند و همت و همکاری دانشمندان و استادان متعهد و دلسوز، به مطالعات و تحقیقات لازم بپردازد و در رشته های مختلف علوم انسانی به تالیف و ترجمه منابع درسی اصلی، فرعی و جنبی اقدام کند.

دشواری چنین کاری بر دانشمندان و صاحب نظران پوشیده نیست و به همین جهت مرحله کمال مطلوب آن باید به تدریج و پس از انتقادهای و یادآوریهایی ارباب نظر به دست آید. انتظار دارد که این بزرگواران از این همیاری و راهنمایی دریغ نوزند و با پیشنهادهای اصلاحی خود، این سازمان را در اصلاح کتاب حاضر و تدوین دیگر آثار مورد نیاز جامعه دانشگاهی جمهوری اسلامی ایران یاری دهند.

کتاب حاضر برای دانشجویان رشته مدیریت گردشگری و توریسم در مقطع کارشناسی ارشد به عنوان منبع اصلی درس «مدیریت منابع انسانی در صنعت گردشگری» به ارزش ۲ واحد تدوین شده و برای دانشجویان کارشناسی نیز قابل استفاده است. امید است علاوه بر جامعه دانشگاهی، کلیه علاقه مندان به صنعت گردشگری و توریسم نیز از آن بهره مند شوند.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	پیشگفتار
۲	مقدمه
۵	فصل اول: مقدمه‌ای بر مدیریت منابع انسانی در صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی
۶	مقدمه
۸	منظور از صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی چیست؟
۱۰	چه افرادی نیروی کار را در گردشگری و مهمان‌نوازی تشکیل می‌دهند؟
۱۱	مدیریت منابع انسانی چیست؟
۱۱	تعریف مدیریت منابع انسانی
۱۳	مدیریت منابع انسانی سخت در برابر نرم
۱۴	بهترین تناسب در برابر تجارب موفق
۱۴	بهترین تناسب
۱۸	تجارب موفق
۲۰	مدل یا واقعیت
۲۲	دیدگاه‌های بدبینانه مدیریت منابع انسانی در مورد گردشگری و مهمان‌نوازی
۲۵	تجارب موفق در گردشگری و مهمان‌نوازی
۲۷	نتیجه‌گیری
۲۸	فصل دوم: بازار کار
۲۸	مقدمه
۲۹	سطوح تحلیل در بازار کار
۲۹	بازار کار فراملی
۳۱	بازار کار ملی

بازار کار بخش بندی شده

بازار کار داخلی و استفاده از نیروی کار انعطاف پذیر

انعطاف پذیری وظیفه ای

انعطاف پذیری عددی

نتیجه گیری

فصل سوم: فرصت های برابر و مدیریت تنوع و گوناگونی

مقدمه

تجربه اشتغال گروه های اقلیت اجتماعی

زنان

سیاه پوستان و اقلیت های قومی

کارکنان معلول

کارکنان سالخورده

واکنش قانونی

مدیریت تنوع

نتیجه گیری

فصل چهارم: نقش منابع انسانی در برنامه ریزی راهبردی و تغییر سازمانی

مقدمه

تغییر سازمانی دائمی است

تغییر سازمانی

تمام مدیران، بخشی از تیم مدیریت تغییرند

منابع انسانی و برنامه ریزی راهبردی

نقش ویژه منابع انسانی در برنامه ریزی راهبردی

نگاهی نزدیک به فرایند برنامه ریزی راهبردی

پیوستار تغییر

دو نوع اصلی تغییر

این قانون است

نقش منابع انسانی در تغییر

مقاومت در برابر تغییرات سازمانی

نقش کارکنان منابع انسانی در حل مشکلات

۱۰۰	سطحی نگری، خوب نیست
۱۰۱	نتیجه گیری
۱۰۲	فصل پنجم: برنامه ریزی منابع انسانی
۱۰۲	مقدمه
۱۰۳	برنامه ریزی نیروی انسانی
۱۰۴	تعاریف برنامه ریزی نیروی انسانی
۱۰۷	برنامه ریزی نیروی انسانی و قوانین
۱۰۸	انطباق با تغییرات
۱۰۹	برنامه ریزی نیروی انسانی و دیگر فعالیت های اداره امور کارکنان
۱۰۹	اهداف برنامه ریزی نیروی انسانی
۱۱۰	متغیرهای محیطی اثرگذار بر برنامه ریزی نیروی انسانی
۱۱۱	مفاهیم اساسی در برنامه ریزی انسانی
۱۱۱	الف) تعیین تقاضا
۱۱۱	ب) تعیین عرضه
۱۱۱	ج) امکان پذیری برنامه ها
۱۱۲	تجدید نظر در اهداف سازمانی
۱۱۲	برنامه ریزی نیروی انسانی در عمل
۱۱۳	پیش بینی نیروی انسانی
۱۱۴	پیش بینی منابع انسانی در برنامه ریزی نیروی انسانی
۱۱۵	جایگاه سوابق و آمارها در برنامه ریزی نیروی انسانی
۱۱۵	سوابق شخصی
۱۱۶	پرونده شخصی
۱۱۹	درخواست استخدام
۱۲۱	فرم اشتغال
۱۲۲	فرم خاتمه خدمت
۱۲۲	سایر فرم ها
۱۲۲	گزارش های تعداد افراد
۱۲۳	تحلیل فهرست حقوق و دستمزد
۱۲۳	رویه ها
۱۲۳	تحلیل جابه جایی کارکنان

۱۲۴	تحلیل سن و خدمت
۱۲۵	رایانه‌ها و وظایف کارگزینی
۱۲۶	نتیجه‌گیری
۱۲۷	فصل ششم: طراحی شغل
۱۲۷	مقدمه
۱۳۰	رویکرد طراحی شغل
۱۳۰	تخصصی‌سازی شغل
۱۳۱	علم کار
۱۳۱	استانداردسازی
۱۳۱	گزینش
۱۳۱	تخصص‌گرایی
۱۳۲	چرخش شغلی
۱۳۲	توسعه قلمرو شغلی
۱۳۲	غنی‌سازی شغل
۱۳۳	سیستم‌های اجتماعی - فنی
۱۳۳	دوایر کیفیت
۱۳۵	تواناسازی
۱۳۶	شرح شغل
۱۳۸	شناخت شغل
۱۳۸	حیطه شغل
۱۳۸	محتوا
۱۳۸	شرایط
۱۳۹	اقتدار
۱۳۹	مشخصات شغل
۱۴۳	تحلیل شغل
۱۴۳	آماده‌سازی شرح شغل یا نقش شغل و مشخصات شغل
۱۴۵	برخی از ابزارهای طراحی شغل
۱۴۵	مطالعه کار
۱۴۵	روش مطالعه
۱۴۵	اندازه‌گیری کار

۱۴۵	کارپژوهی
۱۴۶	مدیریت بر مبنای هدف
۱۴۷	مسائل جاری موجود در طراحی شغل
۱۴۸	نتیجه گیری
۱۴۹	فصل هفتم: کارمندیابی
۱۵۰	مقدمه
۱۵۱	تبلیغات کارمندیابی در صنعت مهمان نوازی
۱۵۲	بازارهای کار
۱۵۲	بازار کار اولیه
۱۵۲	بازار کار ثانویه
۱۵۳	بازار بین المللی کار
۱۵۳	تبعیض
۱۵۳	فرایند کارمندیابی
۱۵۶	ویژگی نیروی انسانی
۱۵۶	کارمندیابی داخلی
۱۵۸	کارمندیابی خارجی
۱۵۹	تبلیغات
۱۶۶	هزینه ها
۱۶۷	نتیجه گیری
۱۶۸	فصل هشتم: جذب و استخدام
۱۶۹	مقدمه
۱۶۹	فرایند جذب و استخدام
۱۷۱	مشخصات کارکنان
۱۷۳	نامه درخواست (شغل)
۱۷۴	درخواست های تلفنی و اینترنتی
۱۷۴	فرم درخواست (شغل)
۱۸۱	مصاحبه
۱۸۲	انواع اصلی مصاحبه

بعضی از بایدها و نبایدها

سه نکته اصلی: تماس، محتوا و کنترل

روال گزینش گروهی و مراکز ارزشیابی

آزمون‌های روان‌سنجی

آزمون‌های هوش

آزمون‌های دستاورد

آزمون‌های استعداد

آزمون‌های علایق

آزمون‌های شخصیت

مجموعه آزمون‌ها

معرف‌ها

نتیجه‌گیری

فصل نهم: مدیریت عملکرد و ارزشیابی عملکرد

مقدمه

ماهیت مدیریت عملکرد و بهبود عملکرد

ارزیابی در عمل

عمل‌گرایان: فرم ارزشیابی و مصاحبه

نتیجه‌گیری

فصل دهم: آموزش و توسعه

مقدمه

شناخت وضعیت: پاسخ‌ها در سطح ملی به آموزش

دوره آموزش فنی حرفه‌ای معروف به مشاغل حرفه‌ای

سرمایه‌گذاری در رابطه با اشخاص

آموزش و توسعه

اجرای آموزش

در سازمان، ضمن کار

در سازمان، خارج از محل کار

بیرون، خارج از محل کار

نتیجه‌گیری

فصل یازدهم: پاداش، حقوق و مزایا

۲۳۴

مقدمه

۲۳۵

دیدگاه کارکنان و کارفرمایان درخصوص پرداخت

۲۳۶

اهداف کارکنان درخصوص قرارداد پرداخت

۲۳۶

اهداف کارفرما برای قرارداد پرداخت

۲۳۸

حق الزحمه در گردشگری و مهمان‌نوازی

۲۴۱

حقوق پایه یا اولیه

۲۴۲

کارکرد انعام

۲۴۳

دزدی و دله‌دزدی

۲۴۷

دیگر مزایا

۲۴۸

قوانین مربوط به حقوق و مزایا در کشور ایران

۲۵۰

قانون مدیریت خدمات کشوری

۲۵۰

قانون کار

۲۵۲

نتیجه‌گیری

۲۵۵

فصل دوازدهم: روابط کارکنان، درگیری‌ها و مشارکت‌ها

۲۵۶

مقدمه

۲۵۷

روابط کارکنان یا روابط صنعتی

۲۵۸

چهارچوب‌های مرجع و حل تضادها

۲۵۹

اتحادیه‌های تجاری در حال افول

۲۶۱

مشارکت و درگیری کارکنان

۲۶۶

درگیری کارکنان

۲۶۶

مشارکت کارکنان

۲۷۳

نتیجه‌گیری

۲۷۴

فصل سیزدهم: سایر موضوعات مهم در مدیریت منابع انسانی

۲۷۵

مقدمه

۲۷۶

اتحادیه‌سازی در صنعت مهمان‌نوازی

۲۷۸

دلایل پیوستن به اتحادیه

۲۷۸

تاریخچه‌ای کوتاه

۲۷۹

برخی از کارکنان، اتحادیه‌ها را دوست ندارند

۲۸۰

۲۸۱	اتحادیه‌ها بر مدیران شرکت تأثیر می‌گذارند
۲۸۲	فرایند اتحادیه‌سازی
۲۸۳	فرایند چانه‌زنی دسته‌جمعی
۲۸۶	اجرای قرارداد
۲۸۸	کارکردهای غیرمتصفانه
۲۸۸	نیروی کار چندزایشی
۲۸۹	بررسی نسل‌ها
۲۹۰	مدیریت نسل‌ها
۲۹۲	نسل‌های نیروی کار با هم متفاوت‌اند
۲۹۲	کاهش تعداد واحدها و برون‌سپاری
۲۹۳	روش‌های کاهش تعداد واحدها
۲۹۷	فنون برون‌سپاری
۳۰۰	فعالیت‌های برنامه‌ریزی جانشین‌پروری
۳۰۱	برنامه‌های توسعه حرفه‌ای
۳۰۱	مزیت‌ها
۳۰۳	رویه‌های توسعه حرفه‌ای
۳۰۴	مدیریت بین‌الملل منابع انسانی
۳۰۴	ظهور مدیریت بین‌الملل منابع انسانی
۳۰۵	اثر تمرکزگرایی بر صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی
۳۰۷	کارگماری در عرصه بین‌الملل
۳۰۹	نقش مدیران بین‌المللی در گردشگری و مهمان‌نوازی
۳۱۳	شرکت‌های چندملیتی، سیاست‌ها و کارکردهای مدیریت منابع انسانی در صنعت ...
۳۱۵	نتیجه‌گیری