



دانشگاه پیام نور

مدیریت منابع انسانی در صنعت جهانگردی

www.ketab.ir

دکتر حسن درویش دکتر محمدصادق حسن زاده پسیخانی

سرشناسه	درویش، حسن، ۱۳۴۳ - Darvish, Hassan
عنوان و نام پدید آور	مدیریت منابع انسانی در صنعت جهانگردی / حسن درویش، محمدصادق حسن زاده پسیخانی
مشخصات نشر	تهران: دانشگاه پیام نور، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	یازده، ۲۵۵ ص.
فروست	دانشگاه پیام نور؛ ۲۹۰۳: گروه مدیریت؛ ۱/۱۴۱.
شابک	978 - 964 - 14 - 0954 - 0
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
یادداشت	کتابنامه: ص. ۲۴۷ - ۲۵۵.
موضوع	گردشگری -- مدیریت -- آموزش برنامه ای Tourism -- Management -- Programmed instruction گردشگری -- مدیریت کارمندان و کارکنان Tourism -- Personnel management صنعت مهمانداری -- مدیریت کارمندان Hospitality industry -- Personnel management گردشگری -- مدیریت Tourism -- Management حسن زاده، محمدصادق، ۱۳۵۶ - دانشگاه پیام نور Payam Noor University TX911/3 ۶۴۷/۹۴۰۶۸۳ ۸۶۵۴۲۶۰ اطلاعات رگورد کتابشناسی: فیبا
شناسه افزوده	
شناسه افزوده	
شناسه افزوده	
رده بندی کنگره	
رده بندی دیویی	
شماره کتابشناسی ملی	
اطلاعات رگورد کتابشناسی	



دانشگاه پیام نور

مدیریت منابع انسانی در صنعت جهانگردی

مولفان: دکتر حسن درویش - دکتر محمدصادق حسن زاده پسیخانی

ویراستار علمی: دکتر اصغر حیدری

تهیه و تولید: مرکز انتشارات دانشگاه پیام نور

شابک: ۹۷۸ - ۹۶۴ - ۱۴ - ۰۹۵۴ - ۰

ISBN: 978 - 964 - 14 - 0954 - 0

فروش این کتاب فقط از طریق نمایندگی های دانشگاه پیام نور مجاز می باشد و فروش

آن در سایر مراکز فروش کتاب موجب تعقیب قانونی فروشنده خواهد گردید

(تولید: کپی با خلاصه برداری، نشر و ترجمه، چاپ، افست، توزیع گسترده، تهیه CD و ... این اثر یا بخشی از آن اعم از متن، طرح پشت و روی جلد و ... بدون اخذ مجوز کتبی از معاونت فناوری و پژوهش دانشگاه خلاف مقررات و تعرض به حقوق مادی و معنوی دانشگاه است. متخلفین وفق قانون حمایت از مولفان و مصنفان و هنرمندان دارای مسئولیت حقوقی و کیفری بوده و تحت پیگرد قرار می گیرند.)

آدرس فروشگاه مرکزی چاپ و انتشارات دانشگاه پیام نور: تهران، خیابان شهید رجایی،

نرسیده به تقاطع آزادگان، جنب ورزشگاه یادآور آن، تلفن: ۵۵۵۰۲۱۰۴ - ۵۵۰۰۹۸۳۸

سایت فروش اینترنتی: <http://digibook.pnu.ac.ir>

چاپ: اول

شمارگان: ۱۰۰

قیمت: (ریال) ۴۴۰,۰۰۰

فهرست مطالب

سیزده

پیشگفتار

فصل اول: ماهیت منابع انسانی با تأکید بر صنعت جهانگردی و مهمان‌نوازی

هدف کلی

هدف‌های یادگیری

مقدمه

۱-۱ ماهیت صنعت جهانگردی

۱-۱-۱ عناصر صنعت جهانگردی

۲-۱-۱ مشاغل جهانگردی

۳-۱-۱ ویژگی‌های نیروی کار

۲-۱ تاریخچه شکل‌گیری مدیریت منابع انسانی

۳-۱ ظهور مدیریت منابع انسانی

۴-۱ تمایز بین مدیریت پرسنلی و مدیریت منابع انسانی

۵-۱ جنبه‌های مدیریت منابع انسانی

۱-۵-۱ جنبه نرم مدیریت منابع انسانی

۲-۵-۱ مدل سخت منابع انسانی

۶-۱ رویکرد بهترین تناسب در مقابل بهترین اقدام با تأکید بر صنعت جهانگردی و مهمان‌نوازی

۱-۶-۱ رویکرد بهترین تناسب

۲-۶-۱ رویکرد بهترین اقدام

۷-۱ چالش‌های منابع انسانی در صنعت جهانگردی

۱-۷-۱ استرس نیروی کار و اثرات آن

۲-۷-۱ تعارض بین کار - زندگی

۳-۷-۱ مسائل مربوط به جنسیت

۴-۷-۱ تفاوت‌های نسلی

۵-۷-۱ دستمزد پایین و گرفتن انعام

۶-۷-۱ تنوع نیروی کار

۳۲	۷-۷-۱ نیروی کار عاطفی
۳۳	۸-۷-۱ بدرفتاری های مشتریان
۳۴	۹-۷-۱ رفتارهای ناشایست و زیان آور کارکنان
۳۵	۸-۸-۱ بستر مدیریت منابع انسانی با تأکید بر محیط جهانگردی و مهمان نوازی
۳۵	۱-۸-۱ عوامل خارجی
۳۸	۲-۸-۱ بستر داخلی
۳۹	۹-۹-۱ فعالیت های مدیریت منابع انسانی
۳۹	۱-۹-۱ برنامه ریزی منابع انسانی
۳۹	۲-۹-۱ کارمندیابی و استخدام (گزینش)
۳۹	۳-۹-۱ ارزیابی و مدیریت عملکرد
۳۹	۴-۹-۱ آموزش و توسعه
۴۰	۵-۹-۱ جبران خدمات
۴۰	۶-۹-۱ بهداشت و رفاه و بهزیستی
۴۰	۷-۹-۱ روابط کارکنان
۴۰	خلاصه فصل اول
۴۲	خودآزمایی چهارگزینه ای فصل اول
۴۳	خودآزمایی تشریحی فصل اول
۴۵	فصل دوم: کارمندیابی و استخدام منابع انسانی
۴۵	هدف کلی
۴۵	هدف های یادگیری
۴۶	مقدمه
۴۷	۱-۲ برنامه ریزی منابع انسانی
۴۷	۱-۱-۲ تعریف
۴۷	۲-۱-۲ فرایند برنامه ریزی منابع انسانی
۵۵	۲-۲ کارمندیابی
۵۵	۱-۲-۲ تعریف کارمندیابی
۵۷	۲-۲-۲ توالی کارمندیابی
۷۰	۳-۲ استخدام
۷۰	۱-۳-۲ فرایند انتخاب منابع انسانی
۸۳	۲-۳-۲ محدودیت های فرایند انتخاب و استخدام در صنعت مهمان نوازی
۸۴	خلاصه فصل دوم
۸۵	خودآزمایی چهارگزینه ای فصل دوم
۸۷	خودآزمایی تشریحی فصل دوم
۸۹	فصل سوم: ارزیابی و مدیریت عملکرد کارکنان
۸۹	هدف کلی

پیشگفتار

امروزه صنعت جهانگردی و مهمان‌نوازی به عنوان بزرگ‌ترین و متنوع‌ترین فعالیت خدماتی دنیا، نقش مهمی در توسعه همه‌جانبه جوامع دارد. جهانگردی به عنوان یک نیروی اقتصادی، نقش محوری در اقتصاد جهانی دارد. سهم صنعت جهانگردی در تولید ناخالص داخلی جهان ده درصد می‌باشد که از این حیث سومین صنعتی است که در تولید ناخالص داخلی نقش دارد. این بخش سهم کلیدی در توسعه اقتصادی و ایجاد شغل در جهان دارد. در جامعه جهانی امروز، منابع انسانی مهم‌ترین عامل پیشرفت و توسعه معرفی می‌شود و در صنایع مختلف این نوع منابع جایگاه انکارناپذیر و کلیدی را ایفا می‌کند. اهمیت این نوع منابع به اندازه‌ای است که می‌توان بیان کرد که بدون مدیریت منابع انسانی، رسیدن به توسعه و داوم در یک صنعت ناممکن است. با توجه به اینکه صنعت جهانگردی نوعی فعالیت خدماتی است، عنصر انسانی نقش حیاتی در سازمان‌های مرتبط با آن جهت کیفیت خدمات، رضایت و وفاداری مشتریان، مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی دارد. بنابراین برای توسعه صنعت، مدیریت منابع انسانی در صدر اقدامات لازم و ضروری قرار دارد و نقش واحدهای منابع انسانی در این صنعت باید از اهمیت ویژه‌ای برخوردار باشد. متأسفانه کشور ما با وجود پتانسیل‌های جهانگردی که دارد، فاقد جایگاه مناسب در جذب گردشگر با توجه به ظرفیت‌های خود بوده است. یکی از دلایل این عدم موفقیت، عدم توجه به منابع انسانی در این صنعت است که می‌تواند یکی از مهم‌ترین موانع در توسعه جهانگردی در کشور است چون با توجه به انسان محور بودن این صنعت، میزان دانش و مهارت‌های کارکنان شاغل در این صنعت اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند و بسیار تعیین‌کننده است. منابع، دارایی‌ها و قابلیت‌های ارزشمند، کمیاب، غیرقابل جایگزین و غیرقابل تقلید می‌توانند منبع

مهم مزیت رقابتی پایدار و عملکرد متمایز سازمان باشند. در این خصوص سرمایه انسانی که شامل مهارت‌ها، دانش، توانایی، شخصیت، نگرش و رفتارها می‌باشد؛ جهت ایجاد مزیت رقابتی ضروری هستند.

کتابی که در پیش دارید تحت عنوان منابع انسانی در بخش جهانگردی با هدف معرفی مجموعه مباحث و موضوعات در حوزه مدیریت منابع انسانی با نگاه ویژه به صنعت جهانگردی و مهمان‌نوازی تدوین گشته است. لازم به ذکر است واژه های جهانگردی و گردشگری دو ترجمه متداول برای واژه توریسم هستند. با توجه به اینکه در سر فصل های وزارت علوم در مقطع کارشناسی ارشد از واژه جهانگردی استفاده گردیده است؛ در عنوان و سرفصل های کتاب حاضر نیز، واژه جهانگردی به کار رفته است. البته در متن کتاب از واژه گردشگری نیز استفاده شده است. کتاب حاضر شامل ۸ فصل است. در این کتاب تلاش شده است علاوه بر تحت پوشش قراردادن سرفصل های وزارت علوم، مباحث جدید در خصوص منابع انسانی مورد توجه قرار گیرد. در فصل اول تحت عنوان ماهیت منابع انسانی با تأکید بر صنعت جهانگردی و مهمان‌نوازی ماهیت نیروی کار در صنعت جهانگردی مورد بررسی قرار گرفته است. همچنین در ادامه مدل های نرم و سخت منابع انسانی، رویکرد بهترین تناسب و بهترین اقدام با توجه به صنعت جهانگردی و در پایان، چالش های مهم در منابع انسانی در صنعت جهانگردی ارائه شده است. در فصل دوم تحت عنوان کارمندیابی و استخدام، با توجه به محدودیت در ارائه فصول (ارائه حداکثر ۸ فصل)، مباحث کارمندیابی و استخدام در یک فصل ارائه شد. در بخش کارمندیابی، فرایند، منابع و روش های کارمندیابی با تأکید بر بخش جهانگردی بررسی شده است و در بخش استخدام، فرایند استخدام، انواع آزمون های استخدامی با تأکید بر بخش جهانگردی ارائه شده است. فصل سوم کتاب در خصوص ارزیابی و مدیریت عملکرد کارکنان است. در این فصل، مفاهیم مربوط به ارزیابی و مدیریت عملکرد، مراحل، روش ها و منابع ارزیابی عملکرد کارکنان و همچنین خطاهای ارزیابی و سیستم مدیریت عملکرد اثربخش ارائه شده است. در فصل چهارم کتاب تحت عنوان آموزش و توسعه منابع انسانی، مباحثی همچون، تعریف تعلیم، آموزش، کارکردهای آموزش، نظریه های یادگیری، فرایند آموزش کارکنان و روش های آموزش و توسعه کارکنان ارائه شده است. فصل پنجم کتاب در مورد جبران خدمات کارکنان در صنعت جهانگردی می باشد. در این فصل تلاش شده است که درک

صحیحی از انواع جبران خدمات، پیش‌نیازهای جبران خدمات، انواع جبران خدمات در بخش جهانگردی و پیوند استراتژی منابع انسانی و نوع پرداخت در خوانندگان ایجاد شود. در فصل ششم که مربوط به روابط کارکنان، مشارکت و درگیر شدن کارکنان در صنعت جهانگردی می‌باشد؛ موضوعاتی همچون مفهوم روابط کارکنان در صنعت جهانگردی، عناصر و دیدگاه‌های روابط کارکنان، علل افول اتحادیه‌های کارگری در بخش جهانگردی، مفهوم قرارداد روان‌شناختی و حفظ آن، تعریف، تفاوت‌ها و فنون مشارکت و درگیری شغلی کارکنان ارائه شده است. فصل هفتم کتاب در مورد بهزیستی، سلامت و ایمنی کارکنان در صنعت جهانگردی است. در این فصل مفهوم بهزیستی کارکنان، انواع بهزیستی، ایمنی و سلامت کارکنان در بخش جهانگردی، استرس در محیط کار و شناسایی عوامل و پیامدهای آن و چالش‌های بهزیستی، سلامت و ایمنی در صنعت جهانگردی مورد بررسی قرار گرفته است. فصل پایانی کتاب تحت عنوان مدیریت استعداد با تأکید بر صنعت جهانگردی و مهمان‌نوازی است. در این فصل مفاهیم استعداد و مدیریت استعداد، درک ضرورت مدیریت استعداد در بخش جهانگردی و مهمان‌نوازی، آشنایی با ارکان استعداد، رویکردهای مدیریت استعداد و الگوی مدیریت استعداد استراتژیک؛ درک شباهت‌ها و تفاوت‌های مدیریت استعداد با مدیریت منابع انسانی و درک چالش‌های مدیریت استعداد در صنعت جهانگردی ارائه شده است.

امید است کتاب حاضر برای دانشجویان عزیز و سایر علاقه‌مندان مفید واقع شود. در اینجا لازم می‌دانیم از تمام کسانی که ما را در تهیه و تنظیم این اثر یاری کرده‌اند، به‌ویژه مدیریت محترم تدوین دکتر حاج حسینی، کارشناس محترم گروه مدیریت دولتی سرکار خانم درینی، کارشناس محترم تدوین سرکار خانم طلوعیان، قدردانی کنیم. بدیهی است، پیشنهادها و انتقادهای سازنده اساتید و دانشجویان موجب امتنان و سپاسگزاری خواهد بود.

دکتر حسن درویش

عضو هیئت علمی دانشگاه پیام‌نور

و

دکتر محمدصادق حسن‌زاده پسبخانی

عضو هیئت علمی دانشگاه پیام‌نور