# 一、人力资源服务概述

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2025-06-01

*第一篇：一、人力资源服务概述人力资源服务概述1、人力资源服务的含义人力资源，又称劳动力资源或劳动力，是指能够推动整个经济和社会发展、具有劳动能力的人口总和。人力资源管理，就是指运用现代化的科学方法，对与一定物力相结合的人力进行合理的培训、...*

**第一篇：一、人力资源服务概述**

人力资源服务概述

1、人力资源服务的含义

人力资源，又称劳动力资源或劳动力，是指能够推动整个经济和社会发展、具有劳动能力的人口总和。人力资源管理，就是指运用现代化的科学方法，对与一定物力相结合的人力进行合理的培训、组织和调配，使人力、物力经常保持最佳比例，同时对人的思想、心理和行为进行恰当的诱导、控制和协调，充分发挥人的主观能动性，使人尽其才，事得其人，人事相宜，以实现组织目标。

2、人力资源服务的基本内容

现代人力管理主要包括以下一些具体内容和工作任务：1．制订人力资源计划2．人力资源成本会计工作3．岗位分析和工作设计4．人力资源的招聘与选拔5．雇佣管理与劳资关系

6．入厂教育、培训和发展7．工作绩效考核8．帮助员工的职业生涯发展9．员工工资报酬与福利保障设计10．保管员工档案

3、人力资源服务业发展的主要问题：

1、专业化的薄弱。当前中国的人力资源服务业供应商无法满足客户差异化的需求，忽视了自己的服务能力，低水平重复经营，制约了自身的发展。

2、人才国际化程度相对比较低。中国人力资源服务业是一个新型的行业，与国际水平相比较还有差距，专业化水平不够高，市场营销的意识较低，高端服务能力不强。

3、信息化的水平差距比较大。当前人力资源服务行业没有成熟的IT系统，不少企业都在自行开发，系统建设程度比较低，有的企业仍然全部手工操作。

4、规范化程度不够高。当前国家的劳动人事政策法规出台不少，但是不少人力资源服务企业打了不少擦边球，政策风险很大，危及到行业的发展。

5、观念陈旧。引进外资和外资合作是当前的趋势，许多外资同行已经进入了国内市场。

6、研发力量薄弱。

4、当前人力资源服务业发展趋势：

第一，为客户提供全方位的人力资源服务。

第二，低、中、高整体化的服务趋势。

第三，人力资源网状化、标准化服务。

第四，平台化的服务。

**第二篇：人力资源的概述**

人力资源的概述 人力资源（Human Resources，简称HR）指在一个国家或地区中，处于劳动年龄、未到劳动年龄和超过劳动年龄但具有劳动能力的人口之和。或者表述为：一个国家或地区的总人口中减去丧失劳动能力的人口之后的人口。人力资源也指一定时期内组织中的人所拥有的能够被企业所用，且对价值创造起贡献作用的教育、能力、技能、经验、体力等的总称。

公共部门的概述

公共部门(PUBLIC SECTOR)是指在社会生活中相对于私营部门(private sector)而存在的,旨在提供公共产品和公共服务,以谋求公共利益和普遍福利的一套组织体系.

**第三篇：人力资源管理工作概述**

工作概述

经济全球化、技术进步与消费者地位的提升使得服务行业的外部环境变化越来越快，不确定性成为主要特征；如何能最大限度的发挥公司员工的能效是众多企业家关注的焦点？

其实，人力资源管理是个系统，基础模块有公司人力资源规划、招聘与配置、培训与开发、绩效管理、薪酬管理、劳动关系管理六大模块，附加模块有岗位分析、人才测评、职业生涯规划、企业文化建设；在内地企业运用最多的是招聘、培训、绩效；人力资源从业人员由于资历与能力的限制，操作方式各有千秋；现将各模块的情况做如下说明：

一、人力资源规划：主要是通过合理的分析和预测组织所处额动态环境系统，以及自身的优势与不足，实现在恰当的时间、恰当的岗位获得恰当人选的一个动态过程；人力资源规划的内容主要是公司人员总量的需求预测、供给预测以及综合平衡，实务操作中主要是组织结构设计、公司人员定编定岗计划、晋升规划、培训规划、薪酬规划；这些实质性工作在公司运作中一般都做不细，原因是这些工作的从业人员自身素质有一定的局限性，更重要的是公司的高管被日常事务缠身，分身乏术；做好公司的长期、中期、人力资源规划有如下好处：1.有利于公司战略目标的制定；比如公司做战略目标和发展规划时，首要考虑的问题就是公司拥有的以及可挖掘的潜在资源，特别是人力资源；如果公司高管能全面深入了解公司内部人力资源的配置情况，在最终决策时一定能有所帮助；2.在一定程度上能满足公司发展对人力资源的需求；在服务行业日趋竞争的环境中，产品的更新速度不断加快，我们要想方设法降低运营成本、实行差异化战略来适应竞争的需要，提高竞争力；如岗位调动、晋升、离职等内部因素也会影响公司人员的数量与结构；一般而言，公司人力资源规划的定稿时间截止在年初，并根据环境的变化适时调整；所以鉴于内外环境的变化，综合平衡供需缺口，要提前做好公司的人力资源规划。

二、招聘与配置：这是人事部额日常工作，也是最令老总头痛的工作，需要人的时候招不来人，导致用人部门工作滞后；发生这样的情况原因如下：1.在前期没做好人力资源规划，对人员的数量、结构没做到合理的预测，对供需没做好综合平衡；用人部门出现岗位空缺时向人事部提出招聘需求，具体要求不详细，越快越好，于是就出现了人事部整天为招聘而奔波，效果则不太理想；2.招聘渠道未及时拓宽，目前的招聘渠道除了网络招聘、人才市场招聘以外，还有一个渠道是大家众所周知的，内部竞聘；有些员工具备岗位空缺的素质，但是公司没有横向发展的机制，导致部门人才被埋没或离职；建立合理的竞聘机制对公司的发展、员工的发展是百利而无一害；3.面试的标准不具体：不专业的面试人员会把重点放在是否有从业经历、是否能胜任工作这些层面；对于一个岗位来说，从业人员必备的知识、技能、能力、动力才是胜任岗位空缺的才能；4.面试的问题设计不合理，如直接让应聘者陈述自己的能力、特点、个性等问题，因为应聘者的回答对于面试者来说在短期内很难考证，如果让应聘者举一些成功的案例来证明自己的答案，效果就会明显不同，应聘者如果含糊其词或前后矛盾，那么应聘者的回答则会大打折扣；就像苏总您问的，“你有什么成功的案例，讲一下过程”，只要没有这样的推行经历，应聘者一定会含糊其辞，说的前言不搭后语；5.面试官的偏见：因为每一个面试人员的偏爱和过去的经历常常对面试有很大的影响，其实这些在一定程度上都会影响正常的判断，如第一印象、对比效应、以偏代全、录用压力都属于偏见的范围；6.结构化面试的缺失：招聘管理人员，其面试问题的选择应该与普通员工有所区别，要根据岗位的特殊性进行面试问题的设计，重点突出“背景、任务、行动、结果”，在应聘者简历上无法考察到的信息就会客观的表现出来；7.薪资过低：新增岗位、特殊岗位的薪资标准应根据行业、地区、从业人员的经历综合平衡，然后确定薪资水平，否则公司于所缺人才擦肩而过，岂不悲哀？岗位分析、人才测评虽是独立模块，也属于招聘与配置的范畴；随着公司人力资源管理在公司的应用而逐步应用；所以我个人认为只要解决上述问题，招聘效果就能很快提升；

三、培训与开发：企业最常见的方式就是找一家培训公司对基层、中层员工进行培训、高管的培训是外部参观为主，培训结束后却感觉效果不理想，没去找原因在哪里？这是因为前期没做好培训需求的调查分析，且培训公司培训的内容与员工的工作理念、内容存在差距，没做好培训效果的分析与调查，盲目性太大，培训费无节制；所以钱花出去了，出发点都不正确，效果不明显的原因所在；公司在开班前会、周例会、月度经营分析会、甚至总结会也是一个比较好的培训方式，也是公司企业文化建设的层面，不知公司的高层领导有什么体会？做培训规划首先要根据岗位、任职人员的素质出发，理论联系实际，弥补员工的不足之处，这才是培训的宗旨；任何一笔培训费的支出，其实都是公司的纯利润在减少，所以培训费要管控，要用在要害之处；参与培训的员工在培训之后要写出个人感受、获得什么养的启发、如何在工作上应用，管理人员据此才可以整整写出培训效果分析，取长补短，提高培训的实用性；如团队的凝聚力、企业文化并不是通过培训就能在短期内培养出来的，而是在工作中不断提炼、互相支持才能逐步显示出来的；人员的开发，主要是管理人员、核心骨干人员的培养问题；首先公司内部要建立一套自己的内部培养机制、晋升机制，让员工有奔头，内心里明白以后自己的发展方向，以便员工自我激励；一套切实可行的培训计划是每个公司的焦点，这要根据公司的不同发展阶段、公司的战略方向拟定，以达到公司利益的最大化；

四、绩效与薪酬：绩效管理是个世界难题，很多老总害怕做绩效，因为做绩效考核负面影响太大；众所周知，绩效考核是把双刃剑，用好了可以倍增业绩，用不好会严重打击员工的积极性，导致不同层次的员工抱怨；有个问题要清楚，考核要为管理而考核，不能为奖罚而考核；考核的内容要与员工的工作紧密挂钩，这是考核的关键点；不同的岗位考核的内容不应该相同，相同的岗位工作内容不同考核的重点也不该相同；考核的指标应以量化为主，不能量化或难以量化的指标要慎重考核或者不考核；另外考核的流程要明确，即设定考核指标---绩效考核----沟通反馈---申诉----考核结果的运用；在考核的过程中，沟通反馈至关重要，沟通不畅或没有沟通的危害是巨大的，能导致员工的抱怨增大，直至离职；沟通反馈（含申诉）的目的是对考核周期内的工作总结，用来提升下一个考核周期的工作质量；例如我在安奇华联推行的 KPI考核时，采购部对“替换率”存在异议；原因在于采购部对引进单品尤为重视，忽略了滞销商品的淘汰，无疑增加了无效库存，降低了资金使用率；鉴于这些原因，我与采购总监沟通后达成一致意见：淘汰的单品数低于单品引进数量时，替换数量以淘汰的单品数计算；淘汰的单品数高于单品引进数量时，替换数量以单品引进数量计算；

薪酬，顾名思义，即薪水及酬劳，它包括物质方面和非物质方面的含义；物质方面就是我们常说的工资，有固定工资、基本工资+绩效工资、基本工资+提成、纯提成四个方式组成，企业不同的发展阶段运用的方式也不相同，如固定工资对

从业人员来说是个高保障，但对于一部分优秀员工却缺乏激励性，体现不出来多劳多得的层面，时间一长惰性增加优秀员工也变得普通了；零售行业、服务行业常用的是基本工资+绩效工资、基本工资+提成两种；总的来说，企业不同的发展阶段运用的薪酬战略差异化很大，主要体现在地区间、行业间的工资水平的高低；非物质方面主要是福利方面，基层员工主要表现在短期的福利，如各种保险、荣誉、外出参观旅游、补贴等；管理人员的福利主要表现形式为红利、补贴、股份及相关保险，主要为双方建立长期合作为目的，包括现在常用的年薪制、相关利润分享、员工持股都是为了建立更好的合作关系，使员工与公司成为利益共同体，共同承担风险并分享利润，也就是说增强了员工的风险意识，把市场竞争的压力、利益机制的驱动力、主人翁的责任感融合在每个员工身上，从而充分调动员工的积极性，在一定程度上增加了公司的凝聚力，从而大幅提高公司的整体绩效；只要公司能提供平台，我自信能把绩效薪酬管理工作做好！

五、劳动关系管理：在商丘地区，乃至河南省90%以上的民营企业，对劳动关系的意识都比较淡薄，劳资纠纷出现的基率较低；如保洁、保安等劳务派遣的岗位，以口头协议为主。况且内地企业的规模限制，一般都是自行拟定的用工合同或协议，甚至不签任何协议；自2025年新劳动法执行以后，企业的用工风险逐步增大，劳资纠纷也是越来越多；根据公司的情况，即使不能签正式的劳动合同，也要签相关协议，尽量降低公司的用工风险；如果公司出资的技能培训，即使不签培训协议，也要保留相关记录；如此一来，谈何共同发展，谈何利益共同体？我个人认为但凡公司录用的员工，还是签劳动合同或相关协议更为稳妥一些；

六、职业生涯规划：一名员工进入工作岗位，不可能一直做这项工作；在公司出现岗位空缺时要根据其知识、技能、特长、兴趣爱好给予调整岗位，一方面调动了员工的积极性，另一方面适时填补了岗位空缺；当然这与公司的人才培养机制、晋升机制密不可分；在人才竞争激烈的今天，如何吸引、留住优秀的人才是一个大问题；员工的职业生涯不能在公司实现，那么他就有可能离开公司去寻找另外的发展空间，对公司、对个人都比较遗憾；所以对于员工，以后能做什么、怎样做、做到什么职位是职业生涯规划中的重中之重；作为公司，有义务让员工发挥出最大的工作能力，并且为每一个员工提供一个不断成长、挖掘个人潜力以及建立职业成功的机会；满足了公司需要，满足了个人需要，也就实现了“双赢”的局面；

七、企业文化建设：公司的企业文化是公司在发展的过程中，不断的沉淀、提炼然后逐步显现的一种独有的行为规范，它既是公司的灵魂，也是贯穿公司经营管理的纽带；现在公司做行为文化、制度文化、执行力文化、流程文化的较多，方式以会议、员工手册、联谊会、晨操、游行、相关统一规范的方式贯彻执行！打个比喻，员工如果是珍珠，那么公司就是连贯珍珠的红线，只有连在一起，才是最佳组合；

以上观点是我这几年工作的概述，人事管理工作是我的强项，当然这与以前的同事的帮助是分不开的，我感谢他们，感谢培养过我的公司！如能进入贵公司，我会尽最大的努力发挥专长，与贵公司一起发展！

**第四篇：第一章餐饮服务概述教案一**

第一章

餐饮服务概述教案一

【教学目的】通过本部分教学，使学生了解服务的概念、餐饮服务的基本概念及餐饮服务理念的概念

【学习要求】通过学习，掌握服务的含义、餐饮服务的基本概念和餐饮服务的理念

【教学重点与难点】本部分重点包括服务、餐饮服务的基本概念和餐饮服务理念的具体表现 【教学内容】

第一节

餐饮服务的概念

一、服务的概念

（一）“服务”一词在汉语中的解释

服务就是为了集体（或别人的）利益或为某种事业而工作，它不以实物形式而以提供活劳动的形式满足他人的某种特殊需要。

（二）“服务”一词在英文SERVICE（服务）中的解释

1、Smile(微笑)Smile for everyone，意指微笑待客

2、Excellence(优秀)Excellence in everything you do，意指精通业务

3、Ready(准备好)Ready at all times，意指随时准备为客人提供服务

4、Viewing(看待)Viewing every customer as special，意指将每一位客人都视为特殊的和重要的人物。

5、Invitation(邀请)Inviting your customer to return，意指要真诚邀请每一位顾客下次再度光临

6、Creating(创造)Creating a warm atmosphere，意指为客人创造一个温馨的气氛。

7、Eye(眼神)Eye contact that shows we care，意指要用眼神表达对客人的关心

二、餐饮服务的概念

（一）餐饮服务的定义

餐饮服务，国际标准化组织和我国国家技术监督局制定的国家标准GB/T16766-1997《旅游服务基础术语》所下的定义是：“为满足餐饮顾客的需要，餐饮企业和顾客接触的活动和餐饮企业内部活动所产生的结果”。

（二）餐饮服务的主要构成要素

1、人力和物力要素

2、效率要素

3、能力要素

4、文明要素

5、安全要素

6、实用要素

三、餐饮服务的理念

（一）餐饮服务的概念

是指服务员在为就餐客人服务的过程中所产生的思维和指导其本人为客人提供服务行动时的意识。

（二）具体表现

1、态度决定一切

2、强调友好、高效和温馨的服务氛围

3、每一个员工（含管理者）都要做到眼里有活!

4、每一个员工（含管理者）都要有预见客人服务需求的能力！

5、有工作激情才能做好每一件事情！

6、追求个性化服务

7、追求人性化服务

8、追求零缺点服务！（注意服务员吃饭时段的服务真空问题）

9、服务无小事。

10、大事做细，小事做透。

11、服务无止境！

12、无数点点滴滴的服务小细节(如帮客人拉椅让座、帮左撇子客人把筷子调整到左边、热毛巾不能太干要有一定湿度等等)升华成为让客人满意的优质服务！

13、展现在客人面前的永远是最美好的、高品位高质量的东西；诸如抹布、盆是不应该让客人看见的！

14、服务公式：100--1≤0

15、服务准则：热情、周到、耐心、细致、快捷、准确、安全、大方（不卑不亢）

16、茶水要烫、心要热、腿要勤、嘴要甜、手要麻利、眼要灵。

17、悟性很重要，做什么事情多想想为什么是这样做，有没有其他别的方法？哪种做法最好？

18、经常性地进行换位思考：如果你是客人，如果你是清洁阿姨，如果你是厨师，如果你是管理者，如果你是老板…等等，这样你就能体会到客人花钱是来享受的而不是来受气的，也能体会到清洁阿姨打扫卫生的艰辛，能体会到厨师做菜的不易。

19、不要忽视每一位潜在客人！不要放过来餐厅的每一位客人！那怕他只要了一盘青菜还是一碗面条。

20、不要忽视与客人的沟通交流。在和客人沟通时要注意说话技巧，杜绝生硬、套话；要好好揣摩，不同场合，不同时机，话应该怎么说；比如在送客人时可以这样说：“各位，吃好了，今天的菜怎么样？好吃吗？服务怎么样？请多提宝贵意见。”

第一章

餐饮服务概述教案二

【教学目的】通过本部分教学，使学生了解餐厅的分类、餐饮服务的特点、餐饮个性化服务和人性化服务；餐饮服务实训的意义、餐饮服务实训的原则及餐饮服务实训的内容和类型

【学习要求】通过学习，掌握餐饮服务的特点及餐饮服务的个性化服务和人性化服务之间的关系。理解餐厅的分类标准与餐饮服务的关系、餐饮服务实训的内容和类型。了解餐饮服务实训的意义、原则

【教学重点与难点】本章重点包括餐饮服务的特点及餐饮服务的个性化服务和人性化服务之间的关系 【教学内容】

第二节

餐饮服务的特点

一、餐厅的分类

餐厅是通过提供服务、菜品和饮料来满足顾客饮食需求的场所。

在我国，餐厅大致可做如下分类：

（一）按服务方式分类

1、餐桌服务型餐厅

餐桌服务型餐厅是指有服务员引领客人入座并提供点菜，送餐上桌服务的餐厅，这类餐厅在餐饮业中所占数量最大，常称为酒楼、酒家、饭庄、饭馆、小吃部等。其特点是经营品种丰富、菜品风味突出、服务较全面，以中低档次为主。

这类餐厅可以是中式的，也可以是西式的。

2、外带服务式餐厅

这种餐厅主要提供外带服务，即厨师将菜制作以后，不是装盘上给客人，而是将菜品用餐盒包装好，由客人带至餐厅以外的地方去吃。

3、自助餐厅

此类餐厅的特征：

（1）由客人自己将食物端至桌前，而不是有服务员。（2）大多数食品、饮料均在餐台上陈列，由客人自取，然后付款。

（3）用餐后，客人将托盘等餐具放在指定位置。

（4）有时连最后的加工都是由客人自己完成的，如火锅，烧烤等。

4、柜台服务式餐厅 在这种餐厅里，客人坐在柜台旁，可边聊天边欣赏厨师的厨艺。菜是由服务员或厨师直接上给顾客。由于这种餐厅的服务速度非常快，所以也被称为“速简餐厅”。

（二）按风味特色分类

1、特色餐厅

这类餐厅通常采用较单一的产品组合策略来满足不同的顾客群体或某一顾客群体的特殊需要，如：

（1）海鲜餐厅。经营燕窝、鱼翅、鲍鱼等海鲜。以鲜活海、河鲜产品为主要原料烹制食品的餐厅。

（2）野味餐厅。以经营蛇、昆虫、野菜等野味为主的餐厅。（3）古典餐厅。以经营宫廷菜、官府菜、仿膳菜为主的餐厅。

（4）食街。以经营全国各地风味小吃为主的餐厅。（5）烧烤厅。专门供应各式烧烤的餐厅。（6）火锅厅。专门供应各式火锅的餐厅。

（7）旋转餐厅。一般设在高层酒店顶楼一层的观景餐厅一般提供中、西式自助餐。

2、突出某一地方、民族或国家的风味餐厅

按照这一分类标准，所有的餐厅可以分为中式餐厅和西式餐厅。中式餐厅是提供中式菜式，饮料和服务的餐厅。如上述分类中的特色餐厅。西式餐厅是向客人提供西式菜式、饮料及服务的餐厅，包括法国菜，俄国菜，意大利菜，墨西哥菜，日本菜和其他民族风味的菜。

西式餐厅的种类有：

（1）扒房。作为高级西餐厅或行政西餐厅，主要以法式大餐为主，兼容意式、德式、俄式等特色菜肴。

（2）酒吧。是为客人提供饮料、娱乐、休闲的社交场所。通常供应的饮料包括酒精饮料和非酒精饮料。

（3）咖啡厅 提供简单西餐的西餐厅。在我国也加进一些中式小吃。

（三）按服务的对象分类

1、商业型餐厅

这类餐厅通常盈利目的性较强，其服务对象流动性较大，这类餐厅如酒店、饭店中的餐饮、餐饮与娱乐综合经营等。

2、非商业型餐厅

这类餐厅通常是企，事业单位餐厅。盈利目的性不强，其服务对象是固定的，如学校的餐厅、医院、部队的餐厅等。

（四）按餐饮创新经营形式分类

1、外卖餐饮

外卖餐饮主要是把餐厅烹制好的菜品，采用保温式运输设备，按客人要求的时间送到指定就餐场所的经营方式。

2、休闲餐饮

休闲餐饮指娱乐，休闲与餐饮经营结合的经营方式。

（五）按经营的组织形式分类

1、独立经营的餐厅

是指独立核算，有经营自主权、有自己的注册资本、具有法人资格。我国绝大多数餐厅属于独立经营的餐厅。

2、依附经营的餐厅

这类餐厅是指饭店餐饮部系统的餐厅，它从属于饭店，没有自己的注册资本、不具备法人资格。

二、餐饮服务的特点

1、无形性

是指餐饮服务只能凭客人对就餐过程中服务员所提供的服务的感觉好坏、是否满意来衡量；是看不到摸不着的。

2、一次性

是指餐饮服务只能当场使用，当场享受，过时不补。

3、同步性

是指餐饮产品的生产、销售、消费是同步进行的，生产服务过程同时也是客人的消费过程。

4、差异性

是指餐饮服务会因不同的客人、不同的服务员、不同场合、不同的时间以及客人的不同情绪阶段而形成服务差异。

三、餐饮个性化服务和人性化服务

（一）差异性与无差异性服务

由于前来用餐的客人其性别、国籍、宗教及个人喜好等方 面都各不相同，例如：信仰伊斯兰教的客人用餐时，餐厅服务 员就不能向其推销带有猪肉的菜肴；西方人入住饭店登记时，总台接待员应该给其安排不含有“13”或“3”房号的房间…… 饭店员工的这些服务就称之为差异性服务。无差异性服务则是 对所有客人提供的服务是统一的，比如“微笑”及“热情、周 到、主动、耐心”的态度对所有客人都适用。这些内容所构成的服务模式称之为：“无差异性服务模式”。

（二）全方位性与超值性服务

全方位性服务是餐饮在自身拥有服务项目的基础上，再根据客人的口头或书面要求提供服务的一种模式，这种模式一般不具有主动性，适用于餐饮业发展的初级阶段，随着市场竞争的激烈化，无论是餐厅还是客人，都已不满足于这种服务模式而是选择“超值服务”。超值服务是餐饮在给客人提供硬件设施、软件服务的基础上，额外提供的具有价值含量的服务。

（三）心理性（情感性）服务

餐厅通过服务员热情的服务态度、巧妙地以让客人感到温暖的话语及亲切而自然的微笑来满足客人的需求，让客人感到在餐厅中自己永远不会错而主动满意地掏钱购买餐饮产品。

（四）短期服务与长期服务

短期服务一般指餐厅为就餐次数较少的零散客人的服务；长期服务指餐厅为就餐次数较多、常客、友好单位、协约公司客人的服务。

（五）定期与随机服务

定期服务主要指餐厅依据自身的经营目标，定时推出吸引客人、挖掘市场的各项服务。随机服务是针对客人的随机要求，随时随地为客人提供有关服务，不带有预先规定性。

（六）特色与常规服务

特色服务指具有个性化的,与其他餐饮完全不同的服务项目的形式。而常规服务指不同餐厅都能为客人提供的大众化的普及性服务。

（七）收费与免费服务

这主要体现在餐厅加收服务费与免费的两部分经营项目中。

（八）独家提供与联合提供服务

这类服务模式主要体现于餐厅的归属。目前，国内大部分餐厅都属于某一个集团、某一个企业或某一机构管辖。因此，其提供的服务只能依照自身的经营性质、特点、目标，再借鉴其他成功管理的餐厅之经验来形成一种独立的、具有特定个性的模式；另一些加入了世界一流饭店组织的餐厅，世界一些著名的饭店管理集团所属的遍布世界各地的连锁餐厅，其所提供的服务也具有独家提供的性质。其他一些联合体或友好饭店之间，在保持各自独立性的基础上，再推出一种融合了双方特色的并适用于双方经营的服务，这种模式就具有联合提供服务的性质。

第三节

餐饮服务的实训

一、餐饮服务实训的意义

（一）餐饮服务实训的必要性

1、餐饮客源市场的变化及需要

（1）客源市场需求发生了根本性的变化。（2）休假制度发生了较大变化。（3）外出就餐的目的发生了根本性变化。

（4）客人就餐要求发生了质的飞跃。

2、餐饮企业的管理需要

餐饮企业的一个特征是，餐厅的工作大多数要同顾客发生直接或间接的接触。餐饮企业的另一个重要特征是人员的流动性大，这一特点决定了餐饮企业要达到预期经营水平，也要强化训练不可。

（二）餐饮服务实训对企业的意义

1、增进对企业的了解

入职实训可使员工工作更快走上正轨，不至于茫然。对企业了解的越多，越有利于以后的工作。

2、降低能耗

一个不曾经历过实训的员工，因不能正确使用和维护企业财产及爱护公物的意识，将令企业蒙受损失。

3、提高劳动效率

实践证明，经过训练的服务员可比未经训练的多照顾几张餐桌。许多工作的实训结果难以用数量表示，但可以从顾客满意程度来反映。

4、提高服务质量

通过实训，可以使员工掌握正确的工作方法。避免差错。

5、减少管理人员的工作量

如果员工素质低下，工作中将不断出错。通过实训，将员工素质得以提高。使餐饮企业的工作有条不紊地进行，从而可以在很大程度上减少管理人员的工作量，也使管理者的管理工作变得轻松、愉快。

6、提高团队合作、协调能力

通过实训，使员工有统一意识，增进相互间的沟通和了解，也可以使员工提高协作思想及获得相关方法。有助于团队更具凝聚力，作用更为强大，1加1的力量将会大于两个人的力量。

（三）餐饮服务实训对员工的意义

1、提高员工的个人素质

实训是员工获得发展的重要途径。通过实训，可以使员工增强服务意识。获得专业知识，掌握服务技能和技巧，从而使员工的个人素质得到全面提高。

2、为晋升创造条件

通过实训，使员工学会本职工作，并开始学习上一层次的工作。如果有能力，就有机会晋升为管理人员。

3、提高员工的修养

通过实训，使员工知道仪容仪表、言谈举止、职业道德、敬业精神、乐业精神，达成良好修养风貌。

4、提高自信心，增强安全感

受过实训的员工对工作自豪感，能够相对独立、自由地作出决策，并有工作安全感。

（四）餐饮服务实训对学生的意义

1、在校期间

因为理论知识学习的比较扎实，部分学生会因为有专业的理论知识的缘故，而瞧不起实际操作的服务工作。因此，应强调技能操作的实训。

2、实习上岗前

此阶段的重点是思想上的认识，即：一方面做好“吃苦受气”的思想准备。学生到企业实习面临角色转换等的问题。在校时多是脑力劳动，而到企业要付出相当大的体力劳动，这对不少学生是一个考验；在学校时被服务的对象，而到企业则是为别人服务，遇到不讲理的客人时还可能要受委屈，在这方面要应当有充分的思想准备。另一方面是强调归属感和荣誉感的建立。

二、餐饮实训的原则

（一）系统性原则 餐饮实训工作的系统性具体表现为，系统化的餐饮实训要求实训内容、实训计划具有连续性和计划性，而不能漫无边际、毫无目的地安排实训内容，更不能“三天打鱼，两天晒网”。

同时，可以根据企业用人的要求、各岗位工作的特点和受训者的素质条件，有针对性地制定实训计划。确立短期、中期、长期训练目标，确定不同阶段的实训主题。通过系统的实训循序渐进地提高受训者的素质。

（二）实用性原则

餐饮服务的内容应具有实用性，便于受训者在实际工作中运用。实训内容的选择应以具体经营环境和具体岗位的实际工作需要为依据。同是餐饮基本技能训练，普通餐饮企业和高档餐饮企业的训练要求就有很大的差异；就算同处于同一档次的餐饮企业，也会因为所处地区差异和主要消费者市场的不同，训练的内容也会有所不同。以接待语言为例，普通餐饮企业只要求掌握基本礼貌用语，而高档的餐饮企业则要求在此基础上还要掌握语言的运用技巧和一定程度的外语。

（三）灵活性原则

由于餐饮企业各部门分工较细，工作方式和服务方式各具特色工作时间也有很大差异，所以很难组织起长时间的集中实训，各部门、各岗位的训练方式、方法以及时间安排可灵活多样，不要盲目同一。

三、餐饮服务实训的内容和类型

（一）餐饮服务实训的内容

1、职业实训

职业实训的主要对象是操作层的员工。因此，重点放在培养和开发操作人员的技能方面，使他们熟练掌握能够胜任工作的知识、方法、步骤和过程。

2、发展实训

发展实训的主要对象是企业的管理人员。因此，发展实训的核心在于培养和发展管理人员的观念技能。

（二）餐饮服务实训的类型

1、按培训形式划分

（1）集中实训。即集中组织员工参加的普及型实训，训练内容普遍适用于餐饮企业的各个岗位。

（2）单独训练。企业根据每个员工不同的能力和技能特点所进行的有关业务知识、业务技能和管理理论等方面的系统训练。

2、按员工在岗情况划分

（1）岗前实训。包括对新员工的入职指导和岗位工作所需要的操作程序、服务规范以及基本的服务技能的训练等。

（2）日常实训。即针对工作中发现的问题随时进行实训。它可以在不影响日常工作的情况下，进行一些个别指导。（3）专题实训。主要是对员工就某个专项课题进行的实训。

**第五篇：人力资源管理知识概述**

人力资源管理知识概述

近年来，随着我们集团公司规模的增长、产业的延伸、地域的扩大，一些深层次的人力资源管理问题开始凸现，例如：长期以来，受传统的、在计划经济体制下形成的管理理念影响，我们对人力资源管理理念的认识和理解还存在偏差，我们对人力资源管理的职能建设还明显不足，我们对人才资本进行的投资还不高；在公司快速发展背景下膨胀起来的管理队伍的能力、素质、潜质已滞后于公司整体增长的速度，人才能力透支的风险问题已经成为制约集团快速发展的瓶颈之一。为了集团未来战略目标的实现，为了集团发展的可持续性，为了把人才优势构筑成为集团核心竞争力的重要基础，建设和完善一个适应当前市场竞争环境特点、符合现代企业发展要求的人力资源管理体系迫在眉睫。

集团总部最高决策层审时度势，与时俱进的站在战略高度，适时地启动了人力资源管理优化项目,旨在从机制、制度、流程、策略等不同层面上根本解决发展过程中出现的人力资源管理危机，规避发展过程中可能遇到的人力资源管理风险，当前，该项目现正在公司高管的直接领导下，由总部人力资源管理中心和战略发展中心紧锣密鼓的推进中。为了协调和配合该项目的实施、推进，有必要在全员范围内结合我们公司的现状对人力资源管理的基本知识做初步沟通。

一 人力资源管理的概念

在谈及人力资源管理之前先要涉及到一个术语，即人力资源（Human Resource, HR），人力资源从20世纪70年代至今一直是一个不失时尚感的管理术语，从一般意义上讲，它是指能够推动经济和社会发展的体力劳动者和脑力劳动者，即处在劳动年龄的已直接投入和尚未投入建设的人口的能力。大多数时候，我们需要从企业的角度来认识人力资源的内涵，企业里的人力资源，一般是指正在被企业所雇用的员工和欲从企业外部的人力资源市场招聘的潜在的员工两部分。人力资源具有资本性、闲置消耗性、高增值性、能动性、创造性等特征。

人力资源管理（Human Resource Management,HRM）通俗的讲就是以人力资源为对象所进行的一系列管理活动，准确的定义是指对人力资源的生产、开发、配置、使用等诸环节所进行的计划、组织、指挥和控制等管理活动。此外还可以从内容和过程的角度去定义人力资源管理，即运用科学方法，协调人与事的关系，处理人与人之间矛盾，充分发挥人的潜能，人尽其才，事得其人，人事相宜，以实现组织目标的过程。人力资源管理可以分为宏观、微观两个方面，通常所说的人力资源管理就是指微观的人力资源管理，是指对于企业、事业单位人力资源的管理，包括职务与工作分析、人员培训与劳动组织设置、定额定员管理、对于人员的激励、考核等基本内容。

二 人力资源管理地位、作用和主要任务

若从整个企业运营管理的角度来看，人力资源管理是与财务管理、生产管理、成本管理和销售管理并列的管理职能，近年来人力资源管理的重要性在整个企业管理的活动中所占的比重越来越大。若从组织管理的角度来看，人力资源管理是其核心。任何组织或企业的发展归根结底都是取决于组织中人的因素，因此提高人的素质，做好人力资源管理是关系到组织发展的首要问题。

人力资源管理对于企业开发人的智能，调动人的积极性、创造性具有重要作用。它通过提高员工个人和部门的绩效来提高企业的整体效率和效益。人力资源管理的最直接作用体现在它对企业运营活动的“诊断”和改进功能上，在绩效考核体系下，企业的各个环节的不足都能体现在绩效考核的结果中，根据考核结果进行“诊断”，对不足而加以改进，并建立这种考核?诊断?改进?再考核的良性循环体系，在这种持续不断的改进中完善各个薄弱环节，提高绩效和效益。

人力资源管理的主要任务是通过规划、组织、调配、招聘等方式保证组织获得所需数量和质量的劳动力和专业人才，实施培训，提高员工专业知识和业务水平，做好人才的选拔、使用，帮员工设立职业发展目标和规划，还包括有效激励和劳动关系的管理。

三 人力资源管理主要职能

（一）主要职能人力资源的吸纳（获取）与整合吸纳主要包括人力资源规划、工作分析、招聘与录用。人力资源部门要根据组织结构确定工作说明书与员工的素质要求，制定与组织目标适应的人力资源需求和供给计划，并根据人力资源的供需计划而开展招募、考核、选拔、录用与配置等工作。

整合包括对新员工的整合和组织内部员工的整合。对新员工的整合是指对新员工的岗前培训、企业文化的宣讲、企业情况的介绍等，增加新员工的认同感；组织内部员工的整合是指促使员工间的认同与了解，加强协作，取得群体认同等。绩效考核与绩效管理

绩效考核是人力资源管理的核心职能之一。在企业中，按绩效考核的对象不同可以分为对个体的考核和对群体的考核。个体的考核，即员工绩效考核，是对员工工作业绩的考察和评定，即根据工作目标或一定的绩效标准，采用科学的方法，对员工的工作完成情况，职责履行程度等进行定期的评定，并将评定结果反馈给员工的过程。员工绩效考核具有重要作用，从企业管理的角度来说，它提供对员工奖惩、员工培训和人事决策的主要依据，是改进企业经营活动的一个重要措施；从员工个人的角度来说，对员工具有激励作用，是员工确定其职业规划的重要依据。对群体的考核，即对部门的绩效的考核，由于单一的员工绩效考核特别是注重结果型的领导考核法极容易导致其下属在实际工作中重视领导看法而不是重视绩效和能力的提高，领导往往也会出现过于看中下属事务性的工作而忽视其能力和实际绩效，从而给予较高绩效考核分数，这就可能出现这样一种情况，即部门的员工绩效考核分都很高，但是部门的整体绩效指标考核得分却不高。所以，应当建立有效的群体绩效考核法来配合个体绩效考核，使之共同构成一套完整而科学的绩效考核体系。

绩效管理的概念不等同于绩效考核概念，绩效考核是一个阶段性的工作，而绩效管理是一个经理和员工持续不断双向沟通的过程，在这个过程中，考核部门人员与员工在沟通的基础上，帮助员工订立绩效发展目标，然后通过过程的沟通，对员工的绩效能力进行辅导，帮助员工不断实现绩效目标。在此基础上，作为一段时间绩效的总结，人力资源部门应通过科学的手段和工具对员工的绩效进行考核，确立员工的绩效等级，找出员工绩效的不足，进而制定相应的改进计划，帮助员工改进绩效中的缺陷和不足，使员工朝更高的绩效目标迈进。可见，在绩效管理过程中，绩效的反馈和改进将是两项重要的工作，其中绩效改进则是绩效考核的最终目标，否则考核便失去了它最重要作用。控制与调整

控制与调整，是对员工实施合理、公平的动态管理的过程，它包括合理而完整的绩效考核体系的设置与执行，并以考核结果与评估结果为根据对员工实行动态的管理，如晋升、调动、奖惩、解雇、辞退等。该职能可以独立的作为一个人力资源管理模块。薪酬与福利

薪酬是企业向员工支付的报酬，形式上可以是工资或酬金，也可以是津贴、奖金等，而其实质则是一种分配的过程和制度，习惯上我们称之为薪酬制度。可见薪酬的概念不等同于工资的概念，薪酬是基于人力资本的概念；薪酬和工资应当是包含与被包含的关系。薪酬制度将对应员工绩效考核的结果（考绩），不同的绩效水平对应不同的薪酬等级。一般来说，确定人员薪酬时，往往要综合考虑三个方面的因素：一是其职位等级，二是个人的技能和资历，三是个人绩效。开发与职业发展

人力资源开发是指组织对员工素质与与技能进行培养与提高，以便充分发掘他们的潜能，有效地发挥员工才干和能力的一系列活动。主要环节有人才发现、人才培养、人才使用与人才调剂。他的主要内容包括组织与个人开发计划的制定、组织与个人对培训和继续教育的投入和实施、员工职业生涯开发及员工有效使用。它的主要目标是提高人力资源质量和活力。

职业发展一般主要涉及职业生涯规划与管理，职业生涯规划与管理就是具体设计及实现个人合理的职业生涯计划。按照时间的长短来分类，可分为人生规划、长期规划、中期规划与短期规划四种类型，即职业生

涯规划具有阶段性特点。职业生涯规划与管理对个人和所在的公司都有相当的意义：劳动关系管理

以上五部分是一般职能划分方法，称之为人力资源管理的五大职能。现代人力资源管理虽然扩展了管理职能，更新了传统理念，在管理范围、内容、深度等方面都有了革新，但它仍然继承了传统人事管理职能中的劳动关系管理，并且基于中国企业中劳动关系管理在人力资源管理中仍占很大比重的现状，我们将劳动关系管理作为人力资源管理的第六大职能。

广义劳动关系是指社会分工协作关系。此处我们讲的是狭义的劳动关系，即劳动者与用人单位之间由于劳动交易所形成的关系，是二者围绕有偿劳动的内容和形式所产生的各种权、责、利关系。其主要内容应该包括社会保障（如保险）、员工权利和地位、劳动合同、劳动争议解决办法、工会制度、劳资关系、员工关系（辞退、退休、辞职和晋升）、劳动安全与健康等。该职能模块继承了传统人事管理的劳动关系内容，明显偏重于事务性。

四 现代人力资源管理与传统人事管理差异

现代人力资源管理与传统的人事管理已经不仅仅是名词上的差别了，前者是对后者的全面更新，是建立在全新的理论与思维之上的，这种本质的差别主要有以下几个方面：人力资源管理的范围更加广泛，地位开始上升到战略管理层面。传统的人事管理基本上属于行政事务性的工作，活动范围有限，以短期导向为主，考虑的是员工的选拔、使用、考核、报酬、晋升、调动、退休等，主要是由人事部门职员执行，很少涉及到组织高层战略决策，特别是中国计划经济体制下的部分企业人事管理部门有两个主要职能甚至只有这两个职能，一个是劳动关系管理，另一个就是考勤。而现代人力资源管理更具有战略性、整体性和未来性。1984年比尔（Beer）等人的《管理人力资本》一书的出版标志着人力资源管理向战略人力资源管理的飞跃。战略人力资源管理就是系统地将人与组织联系起来的、统一性和适应性相结合的人力资源管理。它是指组织为了达到目标，对人力资源各种部署和活动进行计划的模式，是组织战略不可或缺的有机组成部分，包括了组织通过人来达到组织目标的各个方面。具体地讲：（1）将人力资源视为获取竞争优势的首要资源；（2）强调通过人力资源的规划、政策及管理实践达到获得竞争优势的人力资源配置；（3）强调人力资源与组织战略的匹配；（4）强调通过人力资源管理活动达到组织战略的灵活性；（5）强调人力资源管理活动的目的是实现组织目标。人力资源管理的内容更加丰富。传统人事管理的主要工作就是从事人员的招聘、录用、考核、奖惩、工作发放、档案保存以及其它人事工作。现代人力资源管理则适应社会发展和人力资源发展的要求，重视和增加了一些新内容，如人力资源的预测与规划、人员的测评与选拔、人力资源的开发与培养、人力资源的投资收益分析等等，担负着进行工作设计、规划工作流程、协调工作关系的任务，使人力资源管理与组织的发展紧密结合在一起。人力资源管理更具有主动性。传统人事管理将人看作是成本，强调管制、监控等方面的功能，关注的是对人力资源的管理而忽略了人的能动性开发。人力资源管理将人看作是资源，由于人的能动性，他们身上具有可供开发的知识和技能，通过开发和管理，可以使之升值，创造出更大的甚至意想不到价值。因此，人力资源管理注重的是塑造人才成长的环境，关注如何从培训、工作设计与工作协调等方面开发人的价值，尊重员工主体地位的态度和发展激励、保障、服务、培训等引导性、开发性的管理功能，实现从消极压缩成本到积极开发才能的转变。管理者角色的区别。传统人事管理者往往是其他管理部门的“助手”，没有参与到组织的战略管理和战略决策的层面。现代人力资源管理则突破了这一点，并且出现了管理者分类：一般管理者和专业管理者。一般管理者指直线管理人员，如部门经理、主管等，他们是人力资源实践活动的主要承担者；专业管理者主要是指人力资源管理部门人员，他们是人力资源管理程序、方法、政策的制定者。在实践活动中，各级管理者的角色定位是也是不同的，高层管理者从大局着眼把握未来人力资源管理方向，倡导企业各级管理者都关心人力资源问题，承担管理职责，他们是人力资源战略的倡导者、政策的制定者、领导团队的建设者、政策导向的把握者和自我管理者；直线管理者是人力资源政策和制度的执行者；人力资源部门对企业人力资源管理起决策支持作用，他们是人力资源开发与管理方案的制定者，人力资源政策和制度执行的监督者。5 人力资源管理强调使用与开发并重。传统人事管理关注的是组织成员的现状，它比较注重现有人员的使用，而不重视其素质和能力的进一步开发。人力资源管理强调的是人力资源的使用与开发并重，一方面强调现有人员的指挥才能，另一方面还要充分挖掘人员的潜能，使其在未来的发展中具有较大的弹性，并为未来的发展储备各种人才

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！