

УДК [640.4:658.3](075.8)
ББК 65.43-6я73-1
Р18

Главный редактор издательства
кандидат юридических наук,
доктор экономических наук *Н.Д. Эриашвили*

Райли, Майкл.
Р18 Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник
для студентов вузов, обучающихся по специальностям
«Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) /
М. Райли; Пер. с англ. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. —
191 с. (Серия «Зарубежный учебник»)

Агентство СІР РГБ

ISBN 0-7506-4536-9 (англ.)
ISBN 5-238-00873-2 (русск.)

Рассматриваются социально-психологические и экономические аспекты управления человеческими ресурсами в гостеприимстве, в том числе и ресторанном бизнесе. Приводятся методики набора, отбора персонала, оценки персонала, аттестации, разрешения трудовых споров и жалоб и т.д.

Для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» и сервиса, а также менеджеров сферы гостеприимства и ресторанного бизнеса.

ББК 65.43-6я73-1

ISBN 0-7506-4536-9 (англ.)
ISBN 5-238-00873-2 (русск.)

© Michael Riley 2000

All rights reserved.

This edition of *Managing People*, 2nd Edition by Michael Riley is published by arrangement with Elsevier Ltd, The Boulevard, Langford Lane, Kidlington, OX5 1GB, England. The Russian translation is undertaken by UNITY-DANA Publisher, ul. Levchenko, 1, Moscow 123298 Russia, 2005.

© ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА, перевод, оформление, 2005

Воспроизведение всей книги или любой ее части любыми средствами или в какой-либо форме, в том числе в Интернет-сети, запрещается без письменного разрешения издательства

Оглавление

Предисловие	6
Введение	8
Часть I Люди на работе	13
1 Важно хорошо начать	14
2 Мотивация	21
3 Негативное поведение	35
4 Группы и команды	41
5 Причастность, удовлетворенность работой и полномочия	49
6 Понимание отношений	60
7 Оплата никогда не бывает нейтральной	66
8 Организации и власть	70
Часть II Некоторые полезные методы	77
9 Производительность	78
10 Измерение текучести и стабильности рабочей силы	95
11 Наем и отбор	98
12 Оценка	114
13 Управление жалобами и спорами	119
14 Управление персоналом	125
Часть III Менеджмент стоимости рабочей силы	131
15 Как работает рынок рабочей силы	132
16 Рынки рабочей силы в гостиниц и предприятий общественного питания	141
17 Сверхурочная работа и стоимость рабочей силы	156
18 Управление заработной платой	160
Часть IV Дополнительные проблемы	175
19 Оплата и часы работы: законное принуждение	176
20 Разработка трудовых стратегий	178
Рекомендованная литература	191