# 知识经济与人力资源会计（人力资源管理论文）

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2025-02-26

*第一篇：知识经济与人力资源会计（人力资源管理论文）知识经济已在世界范围内初见端倪,它是继农业经济、工业经济之后的一种新的经济形态。在知识经济时代,知识与经济的结合促进着经济的迅速发展,知识将成为所有创造财富的要素中最基本、最有效的生产要素...*

**第一篇：知识经济与人力资源会计（人力资源管理论文）**

知识经济已在世界范围内初见端倪,它是继农业经济、工业经济之后的一种新的经济形态。在知识经济时代,知识与经济的结合促进着经济的迅速发展,知识将成为所有创造财富的要素中最基本、最有效的生产要素,从事知识创新、传播和运用的知识劳动者是社会财富的主要创造者,人力资源成为企业乃至整个社会最宝贵的稀缺资源。对人力资源进行会计核算,加强人力资源管理,是适应知识经济发展的需要。

一、知识经济是建筑在知识和信息基础上的经济,它直接依赖于知识的创新、传播和应用,知识成为提高生产率和实现经济增长的驱动器。知识经济作为一种新的经济形态,具有以下三个特征:

1、知识成为最重要的生产要素。传统的农业经济社会是以耕地和劳动力为基础的;工业经济是以大量自然资源和矿藏原料的冶炼、加工和制造为基础的,衡量经济发展的生产函数,注重的是劳动力、资本、原材料和能源等生产要素,把知识、技术常常似为生产的外在因素;而知识经济则是一种全新的基于最新科技和人类知识精华的经济形态,它以不断创新的知识为基础,是一种知识密集型、智慧型的新经济形态,知识和技术自然而然地被纳入到生产函数之中,从而使经济效益可以持续递增,因此,农业经济时代,人们梦想占有土地;工业经济时代,人们希望拥有资本;知识经济时代,掌握知识将成为人们的追求,知识成为具有决定意义的生产要素。创造知识和应用知识的能力与效率将成为影响一个国家综合国力和国际竟争力的重要因素之一。

同以往经济形态相比,知识经济的增长不再完全依赖于资本、劳动力、土地等传统生产要素的大量投入,已转而依赖于知识的积累和运用,依赖于对知识的获得,足以弥补传统生产要素不足而对经济发展带来的障碍。在知识经济时代,企业的竞争力和实力,将会由其掌握有形资产的数量转移到拥有知识的能力和服务能力等无形资产的数量上去。例如,美国著名的微软公司总资产在很短的时间就达到143亿美元,其无形资产价值市价已高达1623亿美元,该公司的市场价值已超过美国三大汽车公司的总和。

2、知识劳动者成为创造社会财富的主体。农业经济时代,创造社会财富的主体是农民,知识分子游离于社会财富创造活动之外;工业经济时代,创造社会财富的主体是工人,知识分子是社会生产的指导者或组织者;而知识经济时代,智力劳动者已成为庞大的知识阶层,成为创造社会财富的主体。知识经济时代的农民已成为掌握农业高新技术的知识劳动者,新时代的工人也是用现代最新科学技术武装起来的高技术工人。拥有足够知识的脑力劳动者创造出数倍于体力劳动者所创造的社会财富。知识劳动者在知识经济时代占据主体地位,是社会的主流。1981年至1991年,美国就业中的蓝领份额平均降低了3个百分点,而白领份额增加了6个百分点。在日本,专业和技术职业的就业预期于本世纪末增长超过40%,几乎比次快增长的群体——办事员及其相关职业快四倍。在美国,到2025年前预计专业和技术职业的就业增长将是36%,几乎比工艺和熟练的手工职业快三倍。[1]

作为一个经济范畴,人力资源具有质和量的规定性。从人力资源内部的替代性来看,人力资源的质对量具有较强的替代作用,而人力资源的量对质的替代作用却较差,甚至不能替代。例如,一个高级工程师可以完成几个低等级工人的工作量,而几个低等级技术工人共同工作却难于完成高级工程师所从事的复杂工作。知识经济仍是市场经济,市场竞争的背后是人才的竞争,只有人才才是企业最主要的战略资源。企业竟争的胜负,取决于其是否拥有更多的优秀人才。

3、高新技术产业成为国民经济的支柱产业。高新技术产业是知识经济的标志性产业,也是知识经济时代国民经济的支柱产业。1981年至1992年,主要发达国家的高科技产业的产值增长了1倍多,而同期其它制造业的产值增长了29%。经济合作与发展组织(OECD)在1996年年度报告中指出,其主要成员国内生产总值(GDp)的50%以上已经是以知识为基础的。1997年,美国以信息技术为主的知识密集服务出口总值已接近商品出口总值的40%。高新技术产业对美国经济增长的贡献率已达到55%以上,而汽车工业只有4%。[2]

知识经济将引起产业结构的大规模调整和产品结构的全方位变化。知识经济条件下,以高新技术产业为主导,体现着产业发展的新途径;以高新技术为杠杆,推动着传统产业的知识化;以高新技术为武器,促进服务业大发展。就微观经济组织——企业而言,知识密集型企业居于主体地位。人力资源成为决定企业兴衰的主要因素。

可见,知识经济时代,人力资源会计在现代企业管理中的重要地位是毋庸置疑的。

二、人力资源会计产生于本世纪60年代,在即将到来的知识经济时代更具有重要的作用。知识经济时代,最需要的资源,不是物质资源,而是智力资源,知识经济的主体是掌握现代科学知识和具有创新潜能的高素质人才。企业对人力资源的投资将成为企业内部长期投资的主要项目,甚至要超过对厂房、设备等固定资产的投资。企业对人力资源投资所形成的无形资产在总资产中所占的比重及所起的作用已不容忽视。例如,1995年美国很多企业无形资产的比例已高达50～60%。这些以知识为基础的无形资产日益成为决定企业未来现金流量与市场价值的主要力量。知识经济时代,人力资源会计要满足企业管理当局及其他相关机构对人力资源信息的需要。

1、人力资源会计为企业管理者提供评价人力资源决策方案所需要的信息。企业管理者十分关心人力资源投资的效能和效益,并加以追踪评估。在现代企业管理过程中,为实施人力资源发展战略,企业是从外界招聘还是在内部培训专业人才?在经济萧条时期,企业应当裁减还是保持其人力资源?裁减职工可以立即降低人工成本,并相应增加本期效益,可是到了经济复苏时,社会对人力资源需求增加,企业有可能为重新雇用新职工花费巨额费用,即被裁减职工的重置成本。如何进行人力资源管理决策?显然,传统会计是无法解决的,必须依靠人力资源会计。

2、人力资源会计向投资者、债权人提供制定正确的投资和信贷决策所需的信息。传统会计报表并不向投资人和债权人提供企业人力资源的变化情况,以及对企业财务状况和经营成果的影响。在损益表中,传统会计将人力资源的投资成本列为本期费用,而未予以资本化列为资产,未在预期使用年限内按期摊销,从而歪曲和低估了本期收益。在资产负债表中,传统会计在企业资产总额中并未包括人力资产,从而歪曲和低估了企业实际拥有的人力和物力资产总额,以及企业的未来盈利能力。知识经济时代,投资者和债权人更关注企业员工素质、构成,特别是企业的技术队伍和管理队伍、知识创新与技术创新能力等人力资源方面的信息。人力资源会计提供的会计信息,能够更确切地分析人力资源、物质资源投资比例和投资效果,能够更真实地反映出企业总资产中人力资产、物质资产的比例,为投资者和债权人提供正确的决策依据。

3、人力资源会计向政府主管部门和社会公众提供反映企业履行社会责任情况的会计信息。企业作为社会经济生活中的一个细胞,政府主管机构和社会公众不仅要求企业披露财务状况和经营成果,还要求企业披露其履行社会责任的状况。为了创造良好的企业形象,以争取社会公众和企业职工对企业经营的有力支持,企业也必须履行一定的社会责任,即企业在谋求投资者权益最大化的同时,必须兼顾企业职工、消费者和社会公众的利益。企业社会责任的一个重要内容是对人力资源安排方面的贡献。人力资源具有特殊性。企业要为人力资源的载体——劳动者提供就业岗位。有关政府主管部门也需要劳动就业方面的信息。人力资源会计是提供企业履行社会责任的一个主要信息来源。

我国人力资源存在人口众多、素质低下的问题,在人力资源管理中又存在人才浪费和人才短缺并存的局面,存在教育收益率和教育投资比重十分低下,知识分子收入水平偏低,人才流动困难等问题,因此,我国建立和推行人力资源会计的必要性和迫切性较西方国家有过之而无不及。

三、以人力资源为研究对象,主要研究组织中人力资源成本和价值的确认、计量、记录和报告问题的人力资源会计,尽管自诞生已有30余年,目前这门学科仍处在不很成熟、不断探索的阶段,仍难满足知识经济发展的需要。我国还处于介绍和引进人力资源会计的阶段,理论界对此研究尚处于起步状态,实务中也没有得到应用。但会计界对它研究的兴趣也日渐浓厚,对人力资源会计的研究正在不断深入。在我国建立人力资源会计要有一个过程,笔者认为应做好以下工作。

首先,深入理论研究,澄清模糊认识,更新传统观念。人力资源能否被视为一项资产,是人力资源会计能否成立的关键。人力资源作为会计资产,必须用货币进行计量。对人力资源的计价,人们会误以为对人明码标价,似乎是对人格的贬低,所以难以接受。明确人力资源、人力资本、人力资产各概念的范畴、特点及其相互间的联系是人力资源会计的基础,人力资源成本项目及资本化、人力资源价值计量模式是人力资源会计的核心。现有会计模式经过漫长的历史演变,已发展为一套较为完整的科学体系,对其每改进一步,都是传统与新生的较量,尤其是将人力资源纳入会计要素中,涉及人力资源的收益权问题,这将影响到政府、企业投资者及其他利害关系集团的切身利益。会计界必须对这些基本理论问题进行深入研究,形成共识,才有利于统一思想认识,转变管理人员传统计会计模式下形成的旧观念。

其次,吸收借鉴西方人力资源会计理论和方法研究的新成果,洋为中用。一方面,我国会计界应投入更多的精力深入考察和研究国外人力资源会计的理论和方法,而不是作一般性介绍,为最终建立适合我国企业的人力资源会计打下基础。另一方面,又不能照搬照抄。不同的国家,政治制度和历史文化各不相同,进而有不同的人事管理制度,不同的企业和组织,劳动用工制度也有很大区别。因此,人力资源会计在吸收借鉴西方国家有关理论和方法时,必须与国情及本单位实际情况相结合。

最后,开展人力资源会计试点工作。试点单位一般应是人力资源密集、人力资源投资较大,既要有完善的人事档案资料,又要有完善的会计组织和较好的会计工作基础。例如,可选择高科技企业、科研院所、高等院校、会计师事务所、律师事务所等单位进行试点。这些企事业单位是人力资源密集的场所,它们往往为招募、选拔和培训人才投入巨额资本,人事部门一般有较为完整的档案材料,可为人力资源成本和价值的计量提供重要依据。也可有目的选择少数条件较好的(本文权属文秘之音所有，更多文章请登陆www.feisuxs查看)中外合资企业作为试点单位,这些单位更易吸收国外先进的管理理论与方法,对人力资源会计易于接受,同时也有利于借助国外的管理人员,为我国培养人力资源会计方面的专业人才。试点的业务应遵循先易后难、循序渐进的原则。在试点工作的基础上,进行推广和普及,从而建立起各行各业的人力资源会计核算体系。

知识经济时代,更需要人力资源会计,并会推动人力资源会计趋于完善和成熟。

[参考文献]

[1]　达尔·尼夫.知识经济[M].珠海:珠海出版社,1998.[2]　曹成.论知识经济与我国的经济发展[J].南京经济学院学报,1998,(5)

**第二篇：知识经济下的人力资源管理与开发专题**

知识经济下的人力资源管理与开发

摘 要：随着互联网的快速发展，以知识为基础的经济越发完善。知识的快速分解、整合、更新，主导地位越加显现，使得知识产业逐渐成为龙头产业的经济形态。知识的不断积累作为经济逐步增长的独立因素之一，经济增长的相关理论不得不将技术的进步和知识积累的重点转移到人力资本上，高素质的、专业的、表现为劳动者的人力资本者才是有效的人力资源组成者。正确的对待知识经济环境下的人力资源开发、合理管理利用人力资源，才能够适应和引领知识经济的发展。

关键词：知识经济环境；人力资源；创新教育；管理开发

一、知识经济与人力资本的内涵特征及二者的关系

在传统经济增长模式中，生产的规模的大小几乎取决于生产要素，特别是劳动力、资产、设施和自然资源的投入额度，关键是原始资金的积累。从上世纪70年代开始，科技的前进日渐成为经济进与退的决定性因素，未来经济增长则会更加显著地取决于对知识的投资。传统经济增长模型的内涵就要进行重新定义。“人力资本”，体现在劳动者身上，并以劳动者数量和质量来表示的“看不见”的资本，人的知识、技能、资历、经验和熟练程度是其主要的表现。人的能力和素质是需要通过后天投资而获得的，因而，人力资本可以理解成是对人的投资而形成的资本。

知识经济时代下，人是创造、分享、应用的主体，毫无疑问是生产力诸要素中的关键的因素，高素质的人力资源能够成长为经济发展的主动力。发达国家经济增长的长期统计资料表明，对人力资本的资金投入，成为发达国家经济增长重要的动力所在。

二、知识经济时代下人力资源管理与开发存在的问题

1、人力资源素质低下不适应社会经济发展的要求

中国人口的快速增长对人力资源的开发和人力资本的发展带来了严重的影响，导致数量对质量的严重束缚。从一方面来看，人口数量的快速增长加重了经济资源的消耗的负担，从而导致社会缺乏对人力资本的投资，以及改善和提高人资资源所必需的具备的物质条件；另一方面，在人口素质不高的情况下，为实现经济的增长又不得不依靠人力数量投入的增加，无形之中引发人口数量的扩张的冲动，进而形成了恶性循环。

2、人力资源结构达不到时下经济结构的要求

经济和社会不仅表现为量的增加同时表现为结构上的深刻变化。经济的发展，社会的前进，传统产业逐渐的弱化；新兴的高科技产业。智能产业在国家经济发展中所占比例越来越大。人力资源结构不能满足产业结构的调整导致了结构性的失业同时也约束了高新技术的发展和经济结构的高度化、现代化。结构性失业人口过多不仅仅是对人力资源的巨大浪费，也使得我们与发达国家的差距越来越大。

3、国家财力不足与教育投入之间的矛盾

知识经济下要求增加对教育的资金投入，但是联合国教科文组织最新的《世界教育报告》的统计数据表明，我国拥有世界四分之一左右的中小学生。世界各国用于教育方面的资金投入占国名生产总值的3.6%左右，其中发达国家为5.7%，而我国的投入比例长期低于4%。

4、人力资源很难按照市场机制进行流动配置。人力资源的流动，需要相应的配套措施，然而我国的社会保障制度，户籍管理制度，就业管理制度，住房制度都还有待于进一步的完善，这些因素都限制了人力资源的流动和人力资源的有效配置。人力资源市场建设滞后，教育结构的改革应当以人才资源市场的信号为导向。时下全国提倡素质教育，只有认识到提高劳动者素质的必然性，培养什么样的素质结构，才能更好的实现人力资源对社会环境的适应能力。然而缺乏充分的、完善的，来自市场的具体信号，使得教育改革的决策者始终处于迷茫之中。

三、知识经济下人力资源开发与管理的对策

（一）充分认识到教育的重要性，增加教育投入

知识经济时代也是教育快速发展的时代，教育与社会更加的紧密相连。教育在时间和空间上将会进一步的扩展，在时间上表现为终身化的趋势；在空间上呈现为国际化的趋势。因此，应当以未来发展的角度与战略策略作为基点，用更加广阔的视野，更加辩证的思考方式。重新审视和选择教育发展的增长点，加深改革的突破点，解决持续发展的动力机制问题，建设一条符合中国实际国情的教育发展道路。

增加对教育的财政投入是政府的必然选择。我国教育发展迟缓固然是有体制和机制方面的原因，但是长期以来教育资金投入不足也是一个重要的原因。政府应当调整政策，进一步加大对教育的资金投入，提高教育投资占GNP的比重。

（二）构建创新教育

在大力提倡“全民创业，万众创新”的知识经济下，创新作为推动经济发展的重要动力愈来愈重要。创新教育的目标是培养具有创新欲望和创造能力的劳动者。知识经济生产的商品是知识化的商品，知识的加工过程是对积累的知识进行调整、归类、分析，然后创造的过程。创新能力固然要在工作中培养，但是在学校中创新能力的训练，培养不可忽视重视教育方式的启发性和多样性，改变以往灌输式的教学方式，引导学生进行独立思考，及时提出自己的见解和看法。要注重知识的消化和理解，在应试教育中，由于苛求知识的完整性，准确性和熟练度，使得消化停留在了表面。在创新教育中，创新创造是目标，深刻理解事物的本质规律

（三）建立健全人力资源市场和完善人力资源合理配置

1、明确人才资源市场的供给与需求的主体，在人才资源市场上，企业是劳动力的需求主体，劳动者是劳动力的供给主体，企业与劳动者在人力资源市场上交易的是具有实用价值的劳动力商品。

2、政府应当建立合理公平的劳动力（工资）价格机制。工资应当遵循市场规律，承认供求规律和竞争规律的作用。

3、建立并完善人力资源市场服务体系，增强政府对人力资源市场的宏观调控，加快人力资源市场的组织规范和立法工作。

参考文献

[1] 安鸿章：《现代企业人力资源管理》.中国劳动出版社.1994.[2] 张桂栋：《论现代知识经济下的人力资源开发研究》.2025.[3] 赵曙明：《人力资源管理研究》.中国人民大学出版社.2025.[4] 赵弘、郭断丰：《知识经济呼唤中国》.改革出版社.1998.[5] 罗?⒑瑁骸陡呖萍加氩?业结构升级》.上海远东出版社.2025.作者简介：尚贤俊，1995年1月，民族：汉，籍贯：安徽，学历：本科在读，专业：行政管理。

**第三篇：电大毕业论文参考资料--知识经济与人力资源管理**

知识经济与人力资源管理

---以内蒙古满世煤炭集团公司为例

一、概述（说明写作意图，提出中心论题。包括：选题背景，选题目的及意义，论文结构框架等）；

二、相关理论（包括：相关概念，特征，影响因素等）；

三、内蒙古满世煤炭集团公司人力资源管理现状及存在问题，（一）内蒙古满世煤炭集团公司简介（其目的是增加论文的针对性）；

（二）内蒙古满世煤炭集团公司现状及问题（与国内外先进企业相比较，既可找出其存在的主要差距）]；

四、内蒙古满世煤炭集团公司人力资源管理对策；

五、内蒙古满世煤炭集团公司实现人力资源管理对策的有效措施；

六、结束语。

文章重点在第四、五两部分，应展开讨论，其内容应占大量篇幅，要结合所撰写企业的实际情况，增加定量分析，如增加图表、数据---用数据说话，增加论文的针对性和可操作性，则可极大提升论文的说服力和感染力。

**第四篇：非人力资源的人力资源管理**

随着现代人力资源相关理论在国内的广泛接受，许多企业已经逐渐从传统的人事管理中脱身出来，转而注重现代企业人力资源的管理与开发。在人力资源相关工作中出现问题时，自然责任也就落在了人力资源管理部门的肩上，甚至一般直线经理人认为与人事相关的都是人力资源部的工作，而这正是传统认识的误区。按照现代人力资源管理理论，人力资源工作不再单单是人力资源管理部门的工作，而是涉及到了所有的部门。简单的说，现代人力资源理论可以简单的概括为：选、育、用、留四字，所有的工作都是人力资源部门与其它所有部门共同完成的，同时双方是分工协作的关系，即各有侧重点，而这也是一般直线经理所不关注的。首先，选才：人力资源管理部门从事的是基础性工作，诸如设计职务说明书、选择招聘途径、发布招聘信息、设计相应的表格、组织安排面试、进行相关的测试、取证等，最后参与聘用决定；需求部门要明确岗位所需要业务能力、评估候选人、提出聘用意见。在这个过程中，需求部门必须注重对应聘人业务能力的考察。其次，育才：这个环节也是人力资源管理部门与具体用人部门共同完成的，人力资源部门根据公司的发展战略，制订出切实可行的人事政策，根据发展与实际需要确定公司培训计划，提供一个育才的大环境；用人部门在具体的使用中，要创造良好的部门工作环境，持续优化资深员工的职业能力，有效的指导新员工，对于各种项目计划的推动，提供必要的教导与指引，创造组织绩效，帮助员工快速成长，以适应岗位的需求，工作的心态如何，很大一部分将取决于部门内部的工作环境，以及管理者的个人素质与管理风格。再次，用才：在这个环节中人力资源管理部门能作的只是制定相关的用人政策，监督用工情况，处理用工过程中出现的问题；人都是有专长的，这就要求部门经理在用人过程中要结合其本人实际安排工作，结合目标管理，分配工作任务，绩效考核与绩效评估，落实方针与计划，知人善任是管理者所责无旁贷的。同时用人的过程也是培育人才的过程，在工作中锻炼成长是最快的，也是最有效的。有效的激励、合理使用及开发人才是部门经理的重点工作，这也是人力资源工作的重点。最后，留才：这是人力资源工作的归宿之一，怎样让在经过选、育、用之后成长起来的工作能力突出的、对公司发展有利的人才留下来持续为公司服务。这一环节不单单是人力资源管理部门与用人部门的工作，这需要公司所有部门都参与的事情，最终要实现用事业留人、用文化留人、用感情留人、用制度留人。因此，从某种程度上说所有的部门经理都是人力资源经理，只是彼此的实际工作内容与层次不同而已。

**第五篇：酒店人力资源资源管理论文**

沈阳职业技术学院

【摘要】。全球化的经营，快速变化的顾客需求以及行业竞争的加剧，使得酒店人力资源的地位和作用日益突出。酒店员工流动率过高，特别是优秀员工的不断流失已成为困扰我国酒店业人力资源管理者的一大难题。从管理者的角度出发，适当的员工流动既利于全社会人力资源的合理配置，也利于酒店的“吐故纳新”，淘汰低素质的员工，引进高素质的员工，从而提高酒店的服务质量和工作效率。但目前的情况是，一方面，酒店劳动力市场资源相对不足，另一方面，一些高学历、年纪轻、酒店从业经验比较丰富的管理型、技能型员工成为各大酒店争夺的重点对象，因此如何应对员工的高流动已成为业内人士关注的焦点。

【关键词】人员流失 原因分析应对策略

一、酒店员工流失现状

员工流失是指员工高频率和大规模的流动，且流动率超过行业正常值的现象。总体上

看，员工流动有利于岗位与人员的更好匹配，从而能够带来企业的健康发展。尤其是当员工 因能力或健康状况不能胜任工作而提出辞职时，可以减轻组织的负担。如果员工流动率保 持在正常的范围内，还可以促进组织吸收新生力量，优化员工队伍的年龄结构、知识结构。当然，若员工流动率超过正常的范围，即发生人员大量流失，就会大量增加酒店人力资源管 理成本，导致酒店服务质量的降低，严重影响酒店的稳定发展。

为保证酒店业健康发展，员工流动率保持在5%-10%的范围是正常的。然而，近年来，国内酒店员工流动率一直居高不下。中国旅游协会人力资源开发培训中心对国内23个城 市33家2-5星级酒店人力资源进行的调查表明，2025-2025年酒店业员工流动率分别为 25.64%、23.92%、24.2%、22.56%、23.41%，平均流动率为23.95%；2025-2025年流动 率分别为25.64%、23.92%和24.2%，平均流动率上升到24.59%。酒店人员流动率达到

正常流动率的3倍以上，且呈逐步上升趋势，严重影响了酒店人力资本积累，增加了经营管 理困难，制约企业的健康发展。

二 酒店员工流失的特点

1流动率高。据中国旅游协会人力资源开发培训中心1997年7月对国内23个城市33家2到5星级酒店人力资源管理与开发的调查统计，94.95.96.97.98年酒店业员工流动率分别为25.64%。23.92%，24.2%，22.56%，23.41%，五年平均流动率为23.95%。

1.薪酬制度不合理

酒店一味强调多劳多得而忽视质与量的协调，造成了员工只顾量而不顾质，从而引起客人

投诉影响酒店的声誉。淡旺季工资一样，易引起员工的不满，从而也影响了服务质量。再者，给实习生的薪酬偏低，导致有一定熟练技能的实习生流失。

2.用人机制不完善

用人机制上，存在短期行为，员工流失率高。酒店基层员工工龄超过一年的都占少数，一般的员工干了几个月之后就辞职了。目前很多人认为酒店是吃苦，吃青春饭的，因此不愿意从事酒店行业。另外，酒店在员工招聘时过于注重年龄。因此，很多怨过不把酒店当作

一项事业来做，而是一个跳板，一有机会就另谋他就。

3对员工信任不够

信任是最好的管理，这一点很多企业都深有感触。但酒店对员工的信心不足，信任不够，管理者往往拿着放大镜来审视员工，将员工的缺点无限放大，员工稍有差错就严加训斥，全然不顾违反者的内心感受，使员工心怀不满，与酒店离心离德。

4．授权机制不灵活

在授权方面，酒店管理人员却往往忽视了培养服务员工有效运用权力的能力，忽视员工对酒店所采用的授权管理措施的心理感受，忽视员工内在工作动力的重要性。没有创造一个良好的企业环境，员工不能在工作中发自主决策权，积极主动的为顾客提供优质服务。5缺少必要的培训，员工发张空间不大

新员工招进来之后，只是进行了简单的培训就上岗了，甚至有的员工来的时候正好赶上用餐高峰期，都来不急培训就直接上岗，从而导致服务质量差。而对于老员工的培训也在逐渐的减少，日常的培训时而的有，但都是一些不正规的培训。以领导人才的培养为目标的培训对于基层员工来说就更不用提了。这使得员工的工作热情受挫，认为没有前途，看不到未来，因此加剧了人员的流动，也导致了员工整体素质下降，从而不能适应酒店的经营发展。并且，主要岗位基本已经饱和，升迁机会减少，看不到自己发展的希望，工作信心及热情受影响。

6.缺乏有效的沟通

管理人员与员工之间缺乏有效的沟通，管理人员只注重员工的工作表现，对表现不好者只是一味的批平，而没有进行面对面的沟通，了解其原因，导致员工逆反情绪高涨，从而影响

他人。

11月20日酒店中餐厅发生了一起争吵事故，传菜的服务员和后厨面点的厨师因为沟通不协调发生了争执，而且还大打出手。然后传菜的服务生气势汹汹就来找经理说明情况，正当时经理已经下班了，只有一名领班。当时领班也没有问清什么事情，就很不客气的说了一句“经理不在，你有事没，有事你就说，没事就赶紧走” 那个男生一听这语气就说我不干了就走向了电梯间。后来领班发现事情不对擦反映过来，并进行了了解，才留着了这名员工，如果不及时处理我想后果会很严重，我们也将会失去一名同事。

7对员工的重视不够

酒店是劳动密集型的企业，也许我们或多活少的听过这样的话：你爱干不干，有的是人等干呢，又不是找不到人，这样的话，这使得员工得不到重视，没有归属感。

针对以上存在的问题，酒店应采取相应的措施加以改善。

五 酒店管理中强化“以人为本”的对策

1建立合理的薪酬制度

提高员工工资待遇，实行工资与贡献挂钩。正确对待实习生，提高实习生的待遇，实习生可以说是酒店的一笔财富，相比较而言，实习生比酒店从社会上招来的员工素质高，有一定的技术基础。对录用的实习生也应像正式员工一样，给与合理的薪酬和工作安排这样能使实习生放平心态，并愿意长期留下来为酒店做贡献。

2完善用人机制

完善用人机制，不宜年龄，婚姻状况为决定员工去留的标准，而以工作能力来衡量标准。与业绩好，能力强的员工签订长期的用人合同，这样便可以留住人才。对业内有发展的骨干进行培养，发展其潜力，提高个人的工作能力，由此提高客人的满意度。

3信任与尊重员工

普的创建人之一比尔•休利特曾经说过:“惠普的所有政策和措施都是来自于一种信念,那就是我们相信每一个员工都有把工作做好的愿望。只要公司能给他们提供一个合适的舞台和环境,员工必定全力以赴。”这就是著名的惠普之道的内涵和出发点。

正是基于这个出发点,惠普才建立起了独特的企业文化,制订了一系列与之配套的管理制度和规范,所以在惠普传统的五大核心价值观里,第一条就是:“我们相信与尊重员工”。而且把这种尊重体现在每一个细节

凡事尊重，相信，理解员工，充分释放员工的潜力和激情，使员工真正将酒店视为加来挚爱，来创建。对员工工作上认真指导，生活上给与关心。促进酒店与员工的和谐。

4对员工授权

让他们在工作中自主的完成工作任务，尽情的把工作干好。如果员工在服务中需要层层回报，会使得员工没有自主的权力，也使得员工缺乏动脑的能力，什么事情都要请示上级，抑制了员工解决问题的能力和创造力的发挥

5定期培训员工

定期对员工进行培训，不仅能带来更高水平的服务业级、，还可以帮助酒店吸引和留住好的员工。一些想在酒店业发展的员工进行必读之后，就会发现我们酒店对员工的忠实度比较高，而且在这里更能提高自身的能力与促进他们事业的发展，从而不仅可以招揽人次，跟能提高酒店的服务质量。

6明确员工的发展空间

在不断变化的环境中。管理者应该更多的投资在员工发的培训和发展上，给与一线员工较大的发展空间，要根据员工的能力提供更多的职位的选择，鼓励员工，给与员工更多的赏识和提升的机会

7加强沟通，关注员工生活

多和员工沟通，倾听他们的意见，关心他们的想法。要让员工感觉他们很重要，酒店很重视他们。酒店的员工一般都住在寝室，平时可以多沟通，了解情况。帮助员工解决生活中遇到的困难等

加强沟通，可以使员工没有被遗弃之感，使其与酒店建立一种密切关系工作积极性就会提高。例如，每天的部门例会上员工可以向领班主管反映前一天工作中发生的小问题，大家一起讨论提出改善措施

8创建丰富的酒店文化

饭店的经营需要有自己的企业文化，需要有积极向上的风气，需要哟是自己的员工潜力充分发挥的环境，而这种环境的营造是需要通过几点文化建立的。

如有些酒店，文化活动丰富多彩，设有员工俱乐部，每逢重大节日开展多样的相关娱乐，文艺活动，伴有酒店宣传拦啊等等。使员工的生活丰富多彩，而不是一味的工作。也能提高员工的精神面貌，能使员工从中获得乐趣喜欢在酒店工作。

六 总结

酒店“以人为本”的最终目标，就是然人尽其才，人才启用，人才各得其所，是管理人员的管理似沙子般细腻，细微，细致，服务人员的服务就像阳光般温暖。

总之，酒店要持续发展，要在竞争中处于不败之地，要想留住人才。首要任务就是要抓“人”，即“以人为本”。酒店只要在方面管理上做到充分彻底，就一定会有一个美好的明天。

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！