

مدیریت منابع انسانی به شرفه دکتر دشنری و مهمان نوازی (۱)

مدیریت استعداد

ویرایش شده به وسیله

سوزان هررر

مترجمان

دکتر مسلم باقری

(عضو هیئت علمی بخش مدیریت گردشگری و هتلداری دانشگاه شیراز)

علی اصغر مباشری

۱۳۹۶

شماره کتابشناسی ملی	۵۰۶۷۱۷۶	شابک	978-600-8731-30-6
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت استعداد: مدیریت منابع انسانی پیشرفته در گردشگری و مهمان‌نوازی (۱) ویرایش شده بوسیله سوزان هرتر؛ مترجمان مسلم باقری، علی‌اصغر مباشری.		
مشخصات نشر	تهران، مهکامه، ۱۳۹۷.		
مشخصات ظاهری	۴۸۸ ص.		
یادداشت	عنوان اصلی: [Talent management in hospitality and tourism, C 2017]		
موضوع	صنعت مهمانداری — مدیریت کارمندان — hospitality industry-- Personnel management		
موضوع	گردشگری — مدیریت کارمندان و کارکنان Tourism-- Personnel Management		
موضوع	گردشگری — مدیریت Tourism-- Management		
رده‌بندی دیویی	۶۴۷/۹۴۰.۶۸۳		
رده‌بندی کنگره	TX۹۱۱/۳/م۴۳۵۹ ۱۳۹۰		
سرشناسه	هرتر، سوزان، ۱۹۵۶ - م. horner, Susan		
شناسه افزه	باقری، مسلم، ۱۳۶۳ -، مترجم		
شناسه افزوده	مباشری، علی‌اصغر، ۱۳۶۵ -، مترجم		
وضعیت فهرست‌نویسی	ف		

نام کتاب: مدیریت منابع انسانی پیشرفته در گردشگری و مهمان‌نوازی (۱): مدیریت استعداد ویرایش: سوزان هرتر
مترجمان: دکتر مسلم باقری، علی‌اصغر مباشری
ناشر: مهکامه
ناظر چاپ: بهزاد ربیعی فراهانی
لیتوگرافی: نقش
نوبت چاپ: اول-۱۳۹۷
تیراژ: ۵۰۰ نسخه
قیمت: ۳۹۵۰۰۰ ریال
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۷۳۱-۳۰-۶

مراکز پخش: ۱- تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخر رازی، نرسیده به بلایف نژاد، کوچه آزادی، پلاک ۸، طبقه دوم، نشر و پخش مهکامه
تلفن: ۵۰ ۶۶۴۹۷۰ - ۳ ۶۶۴۸۸۲۰
فکس: ۰۹۱۲۳۹۷۲ - ۶ ۹۶۱۵۰۹
۲- تهران، میدان انقلاب، بین خیابان ۱۲ فروردین و اردیبهشت، کتابفروشی ماه
تلفن: ۶۶۴۶۷۳۲۳ - ۹۳۲ ۶۶۴۶۰۰
پست الکترونیکی: en_mahkame@yahoo.com
www.mahkame.com

نمایندگی‌های شهرستان:

- ۱- اهواز: خیابان حافظ، بین سیروس و نادری، کتابفروشی رشد، تلفن: ۳- ۲۲۱۷۰۰۰ (۰۶۱۳)
- ۲- مشهد: خیابان سعدی، پاساژ مهتاب، کتابفروشی درخشش، تلفن: ۲۲۲۵۱۹۲۳ (۰۵۱)
- ۳- اصفهان: خیابان چهارباغ عباسی، مجتمع چهارباغ، زیرزمین، پلاک ۲۶، تلفن: ۳۲۲۳۸۸۵۶ (۰۳۱)
- ۴- یزد: خیابان فرخی، جنب مجتمع ستاره، کتابفروشی فدک، تلفن: ۳۶۲۲۷۴۷۵ (۰۳۵)
- ۵- شیراز: خیابان ملاصدرا، نبش خلیلی، کتابفروشی خوارزمی، تلفن: ۳۶۴۷۳۷۷۱ (۰۷۱)
- ۶- تبریز: فلکه دانشگاه، ابتدای خیابان دانشگاه، کتابفروشی علامه، تلفن: ۳۳۳۴۱۶۶۹ (۰۴۱)

آدرس کانال انتشارات مهکامه: telegram.me/mahkamepublisher

فهرست مطالب

۱۹		مقدمه نویسنده
۲۱		مقدمه مترجمین
۲۳		بخش اول: مفهوم مدیریت استعداد
۲۵		فصل یک: تعریف مدیریت استعداد
۲۵		اهداف یادگیری
۲۶		مقدمه
۲۶		تعریف استعداد
۲۸		مفهوم مدیریت استعداد
۳۰		تاریخچه مدیریت استعداد
۳۲		بدنه مطالعاتی در ارتباط با موضوع
۳۴		افراد و مدیریت استعداد
۳۵		نوسعه مدیریت و مدیریت استعداد
۳۶		مدیریت استعداد در مهمان‌نوازی و گردشگری
۳۷		مزایای حاصل از مدیریت استعداد
۴۰		جمع‌بندی
۴۱		محتوای کتاب
۴۳		منابع
۴۹		فصل دوم: مدیریت استعداد در بافت مهمان‌نوازی و گردشگری
۴۹		اهداف یادگیری
۵۰		مقدمه
۵۰		ماهیت خاص مهمان‌نوازی و گردشگری
۵۸		خصوصیه‌های کارکنان و استعدادها
۶۱		مدیریت استعداد: چالش‌ها و تلویحات
۶۷		جمع‌بندی
۶۸		منابع

فصل سوم: مدیریت استعداد در دوره‌های آموزشی مهمان‌نوازی و گردشگری.....	۷۳
اهداف یادگیری.....	۷۳
فعالیت‌های یادگیری دانشجویان.....	۷۳
ارزیابی: پرسش‌انشایی.....	۷۳
مقدمه.....	۷۴
تاریخچه کوتاهی از موضوع.....	۷۵
تفاوت‌های اصلی بین آموزش‌های مهمان‌نوازی و گردشگری.....	۷۶
مهمان‌نوازی گردشگری به چه استعدادی نیاز دارد؟.....	۷۷
دوره‌های آموزش عالی، استعداد، گردشگری و مهمان‌نوازی.....	۷۹
چالش‌های آینده.....	۸۱
شمول اجتماعی.....	۸۶
جغرافیای مصرف.....	۸۷
کارکنان آموزش دیده.....	۸۹
صنعت، مدیریت استعداد و آموزش عالی.....	۹۱
جمع‌بندی.....	۹۷
مطالعات بیشتر.....	۹۹
منابع.....	۹۹

بخش دوم: توسعه مسیر شغلی شخصی..... ۱۰۳

فصل چهارم: مفهوم قابلیت مهمان‌نوازی.....	۱۰۵
اهداف یادگیری.....	۱۰۵
مقدمه.....	۱۰۶
اخلاق مهمان‌نوازی.....	۱۰۷
انگیزه‌های مهمان‌نوازی.....	۱۰۹
شناسایی قابلیت مهمان‌نواز بودن.....	۱۱۲
مهمان‌نوازی تجاری.....	۱۱۴
مدیریت کردن استعدادهای مهمان‌نوازی.....	۱۱۹
مدیریت دستوری.....	۱۲۰
مدیریت مشورتی.....	۱۲۱
مدیریت مشارکتی.....	۱۲۳

۱۲۵	راهنمای مرحله به مرحله
۱۲۶	جمع‌بندی
۱۲۷	منابع
۱۳۱	فصل پنجم: پیشرفت مسیر شغلی در ترتیبات مهمان‌نوازی و گردشگری
۱۳۱	اهداف یادگیری
۱۳۲	مقدمه
۱۳۲	اشتیاق در گردشگری و مهمان‌نوازی
۱۳۵	مسیرهای شغلی، توسعه و پیشرفت مسیر شغلی
۱۳۵	یک مسیر شغلی
۱۳۶	توسعه مسیر شغلی
۱۳۷	پیشرفت مسیر شغلی
۱۳۷	سفر شغلی
۱۳۸	سفرهای شغلی در ترتیبات گردشگری و مهمان‌نوازی
۱۴۱	مسیرهای شغلی و ارتباط آن‌ها با مدیریت استعداد
۱۴۲	جذب و نگهداشت استعدادها از مجرای توسعه مسیر شغلی
۱۴۴	خلاصه
۱۴۶	منابع
۱۵۳	فصل ششم: استراتژی منابع انسانی و مدیریت استعداد
۱۵۳	اهداف یادگیری
۱۵۴	مقدمه
۱۵۴	مدیریت استراتژیک
۱۶۰	مدیریت استراتژیک منابع انسانی (SHRM)
۱۶۶	مدیریت استراتژیک استعداد (STM)
۱۷۰	جمع‌بندی و دیدگاه‌های آینده
۱۷۲	منابع
۱۷۹	فصل هفتم: نقش‌های فرهنگی و حرفه‌ای اعتماد در مدیریت استعداد
۱۷۹	اهداف یادگیری
۱۸۰	مقدمه
۱۸۰	اعتماد و استعداد: پیچیدگی فرهنگی درون و برون‌گروهی

۱۸۲	باورهای اعتمادی، رفتارها و استعداد
۱۸۴	استعداد، اعتماد و وابستگی متقابل فرهنگی
۱۸۸	استعداد و بافت اجتماعی - فرهنگی
۱۸۹	استعداد و اعتماد به ارزش‌ها و چشم‌انداز شرکت
۱۸۹	اعتماد و استعداد: سیاست‌های منابع انسانی و بازار کار
۱۹۲	واقعیت‌های سازمانی: جاذبه‌ها و دافعه‌های سازمانی در فضای مدیریت تغییر
۱۹۴	جمع‌بندی
۱۹۵	منابع
۲۰۱	فصل هشتم: مدیریت استعداد و استخدام جوانان
۲۰۱	اهداف یادگیری
۲۰۲	مقدمه
۲۰۲	مدیریت منابع انسانی به عنوان منبع مزیت رقابتی
۲۰۶	ارمغان جوانان برای مهمان‌نوازی
۲۱۰	جوانان چه می‌خواهند؟
۲۱۷	جمع‌بندی
۲۱۹	منابع
۲۲۵	فصل نهم: نقش تشکلهای حرفه‌ای در توسعه استعداد
۲۲۵	اهداف یادگیری
۲۲۶	مقدمه
۲۲۶	تاریخچه
۲۲۹	تشکلهای حرفه‌ای و ارزش آن‌ها برای جامعه
۲۳۷	تشکلهای حرفه‌ای و ارزش آن‌ها برای مخزن استعدادها و افراد
۲۳۸	تشکلهای حرفه‌ای مهمان‌نوازی و ارزش آن‌ها برای افراد آغازکننده مسیر شغلی و دانشجویان
۲۴۱	منابع و مطالعات بیشتر
۲۴۳	فصل دهم: نقش یادگیری میدانی در شکل‌دهی به استعداد
۲۴۳	اهداف آموزشی
۲۴۴	مقدمه
۲۴۵	آشنایی با یادگیری کار محور
۲۵۰	روش‌شناسی

۲۵۳.....	یافته‌ها: ادراکات یادگیری کار محور
۲۵۴.....	گرایشات و سازوکارهای پشتیبانی
۲۵۶.....	گفتگو پیرامون محیط تجاری از مجرای نظریه
۲۵۷.....	یادگیری شخصی شده
۲۶۰.....	بحث و توسعه اقداماتی بر اساس یافته‌ها
۲۶۳.....	منابع

بخش سوم: معنای مدیریت استعداد برای شرکت‌های مهمان‌نوازی و گردشگری..... ۲۶۷

۲۶۹.....	فصل یازدهم: مفهوم جمعیتی یا انفرادی در مدیریت استعداد عملی
۲۶۹.....	اهداف آموزشی
۲۷۰.....	مقدمه
۲۷۰.....	فلسفه مدیریت استعداد
۲۷۴.....	سازمان‌ها امور را چگونه مدیریت می‌کنند؟
۲۷۸.....	مسائل مرتبط با رویکرد مدیریت استعداد
۲۷۸.....	نخبه‌سالاری
۲۷۹.....	برابری
۲۸۲.....	جنسیت
۲۸۴.....	مدیریت تنوع
۲۸۵.....	پرداخت/ یاداش و تعادل کار - زندگی
۲۹۱.....	مسئولیت‌پذیری اجتماعی شرکت
۲۹۱.....	مسائل مرتبط با نوع سازمان
۲۹۱.....	جهانی یا محلی؟
۲۹۶.....	نوع سازمان و فرهنگ سازمان
۲۹۶.....	جمع‌بندی
۲۹۸.....	منابع

فصل دوازدهم: نقش تنوع در مدیریت استعداد..... ۳۰۱

۳۰۱.....	اهداف آموزشی
۳۰۲.....	مقدمه
۳۰۳.....	ارزش تنوع در موقعیت‌های کاری گردشگری و مهمان‌نوازی
۳۰۵.....	مدیریت تنوع

۳۰۸	مدیریت استعداد
۳۱۰	مدیریت تنوع و مدیریت استعداد
۳۱۲	جمع‌بندی
۳۱۴	منابع
۳۱۷	فصل سیزدهم: کارآموزی و قرار گرفتن در شغل در فرایند مدیریت استعداد
۳۱۷	اهداف آموزش
۳۱۸	مقدمه
۳۱۹	ماهیت صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی
۳۲۱	کارآموزی
۳۲۳	کارآموزی و فرایند مدیریت استعداد
۳۲۵	نسل هزاره جدید
۳۲۷	کسب
۳۲۹	توسعه
۳۳۰	نگهداشت
۳۳۳	جمع‌بندی
۳۳۵	منابع
۳۴۱	فصل چهاردهم: استراتژی‌های محلی، ملی یا بین‌المللی برای مدیریت استعداد
۳۴۱	اهداف یادگیری
۳۴۲	مقدمه
۳۴۲	مدیریت استعداد جهانی (چندملیتی)
۳۴۳	عوامل کلیدی برای اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت استعداد
۳۴۴	چالش‌ها و راه‌حل‌ها برای شرکت‌های جهانی
۳۴۷	مدیریت استعداد محلی (ملی)
۳۴۷	چالش‌های فرهنگی و جمعیت‌شناختی
۳۴۸	مدیریت استعداد در کشورهای آسیایی
۳۴۸	چین
۳۴۹	تایوان
۳۵۰	تایلند
۳۵۱	ژاپن
۳۵۳	کره

۳۵۵.....	هنگ کنگ.....
۳۵۶.....	سنگاپور.....
۳۵۷.....	موردهایی در بافت جیتی.....
۳۵۷.....	ادراکات در چین.....
۳۵۹.....	یک نمونه موفق.....
۳۶۰.....	جمع‌بندی.....
۳۶۱.....	منابع.....
۳۶۹.....	فصل نهم: فناوری و مدیریت استعداد.....
۳۶۹.....	اهداف آموزشی.....
۳۷۰.....	مقدمه.....
۳۷۰.....	استفاده از فناوری در کلاس درس.....
۳۷۳.....	استفاده از فناوری در تجارت.....
۳۷۶.....	استفاده از فناوری در آموزش و توسعه.....
۳۷۸.....	استفاده از فناوری در انگیزش و نگهداری.....
۳۸۰.....	استفاده از فناوری در ارزیابی عملکرد.....
۳۸۴.....	توضیحات و توصیه‌های پایانی.....
۳۸۹.....	منابع.....
۳۹۷.....	بخش چهارم: آینده مدیریت استعداد.....
۳۹۹.....	فصل شانزدهم: آینده مدیریت استعداد: معانی برای سازمان‌ها و آینده‌نگاران آموزش.....
۳۹۹.....	اهداف آموزشی.....
۴۰۰.....	مقدمه.....
۴۰۰.....	خلاصه‌ای از مدیریت استعداد.....
۴۰۱.....	مدیریت استعداد.....
۴۰۳.....	نظریه دانشگاهی.....
۴۰۶.....	برنامه‌های آموزشی.....
۴۰۹.....	توسعه مسیر شغلی فردی.....
۴۱۱.....	دیدگاه و اقدام سازمانی.....
۴۱۳.....	جمع‌بندی.....
۴۱۳.....	در آینده چه اتفاقی خواهد افتاد؟.....

۴۱۳.....	پیش‌بینی‌های اصلی.....
۴۱۵.....	اندیشه نهایی.....
۴۱۷.....	منابع.....

بخش پنجم: مطالعات موردی..... ۴۱۹

۴۲۱.....	مطالعه موردی ۱: توسعه استعداد هتل تاج با همکاری موسسه مدیریت هتلداری، اورنگ‌آباد.....
۴۲۱.....	پیش‌درآمد.....
۴۲۲.....	تاج: پیدایش و توسعه نانا.....
۴۲۳.....	ورود آجت سرکار.....
۴۲۴.....	برنامه منابع انسانی.....
۴۲۷.....	دوران پس از آجت سرکار.....
۴۳۱.....	نتیجه‌گیری.....
۴۳۱.....	منابع.....
۴۳۳.....	مطالعه موردی ۲: گروه هتل ردکارنیش، برنمایا.....
۴۳۳.....	مقدمه.....
۴۳۴.....	هتل‌ها.....
۴۴۰.....	مدیریت استعداد.....
۴۴۰.....	تاریخچه‌ای کوتاه.....
۴۴۱.....	اقدامات جاری.....
۴۴۳.....	ایجاد تعلق خاطر و نگهداشت کارکنان.....
۴۴۶.....	جمع‌بندی.....
۴۴۸.....	منابع.....
۴۵۱.....	مطالعه موردی ۳: گروه ریک استاین.....
۴۵۱.....	مقدمه.....
۴۵۲.....	کسب‌وکار.....
۴۵۳.....	مدیریت استعداد.....
۴۵۶.....	توسعه برند کارفرما.....
۴۵۸.....	کارمندیابی و استخدام.....
۴۵۹.....	یادگیری و توسعه.....

۴۶۲	ایجاد تعلق خاطر در کارکنان
۴۶۵	جمع‌بندی
۴۶۵	منابع
۴۶۹	مطالعه موردی ۴: لائویر: آیا مدیریت استعداد در یک هتل/ارستوران اکولوژیکی متفاوت است؟ ...
۴۷۱	صاحبان مسافرخانه‌های سونیس می‌گویند: "La vie est difficile!"
۴۷۳	بازگشت به ریشه‌های لائویر
۴۷۴	حقایق جاسی در مورد این شرکت هتلداری و دارایی‌هایش
۴۷۷	بهره‌های منو و ارزش‌های مدیریت استعداد
۴۷۸	جذب استعدادها: «آگهی درخواست کمک» با کمی تفاوت
۴۸۰	برنامه‌ریزی - ششین دربی: اطمینان از پایداری ارزش‌های شرکت
۴۸۱	فلسفه الهام‌بخش بوبی: تمرین جهان
۴۸۲	به طرف غروب
۴۸۳	واژه‌نامه
۴۸۷	منابع

مقدمه نویسنده

از زمانی که اولین کتاب خود را با همکاری جون سواربروک نوشتم، سال‌ها می‌گذرد و ما اخیراً ویرایش جدید رفتار مصرف‌کننده در گردشگری را منتشر کرده‌ایم. از اواخر دهه ۱۹۹۰، دنیای رفتار گردشگری و پذیرای تغییرات چشمگیری بوده است و به این معنی است که این بخش بی‌بایست به بهره‌برداری از کارآفرینان، رهبران کسب‌وکار و کارکنان با استعداد روی آورد. ما در آن کتاب به کاوش در طریقی پرداختیم که گردشگری در دهه‌های گذشته تقییر کرده بود و چگونگی اثرگذاری ترویج به روش واکنش سازمان‌ها به تغییرات شتابان بازار را تحلیل کردیم.

گردشگری علی‌رغم این تهدیدها و مشکلات، به رشد خود ادامه داده است. بازار پذیرای تغییرات فزاینده‌ای بوده است. رشد گردشگری در آن سوی آب‌ها یعنی چین و هند گرفته تا رشد روزافزون دولت‌های حاشیه سیچان در آسیای جنوب شرقی، به عنوان مقصدی اصلی برای گردشگری و توسعه شراکت‌های اقتصادی با شرکت‌هایی مانند ابری‌ان‌بی. این امر، به افزایش تقاضا برای استعدادهای از سوی فعالان جدید در مقاصد بومی و روستایی است. در سال‌های اخیر همچنین با رشد استفاده از اینترنت توسط جهانگردان و نیز به دسترس بودن سیستم‌های خطوط هوایی و کشتی‌های دریایی در گوشه و کنار دنیا، شاهد تغییراتی در دسترسی جهانگردان به محصولات گردشگری بوده‌ایم. این تغییرات بدین معنی است که طراحی و ارائه محصولات و خدمات جدید تقاضا شده از طرف جهانگردان، مستلزم بکارگیری استعدادهای جدید است.

مسئله موجود برای فعالان در این بخش این است که آنان می‌بایست هم‌زمان با پرداختن به رقابت فزاینده جهانی و کاهش هزینه‌های عملیاتی، این روندهای جدید را نیز در عملیات خویش منعکس نمایند. استعدادهای استخدام و توسعه‌یافته توسط آنان در این فرایند، حیاتی است. آنان می‌بایست از چگونگی انجام این کار با اثربخشی و کارایی بیشتر آگاه بوده، به استخدام کارکنان مناسب در راستای توسعه این تجربیات جدید، توانا باشند.

در نتیجه، امروزه مدیریت منابع انسانی با مدیریت استعداد یکی گشته و بسیاری از سازمان‌ها این بخش خود را با این عنوان نام‌گذاری می‌کنند. ولی آیا این امر، چیزی قدیمی تنها

در عنوانی جدید یا اینکه موضوعی جدید است؟ مدیریت استعداد به چه معناست و چگونه می‌بایست به برنامه‌های تحقیقی و آموزشی در دنیای دانشگاهی ارتباط یابد؟ و تمام این موارد برای فردی که خواهان مسیر شغلی در این بخش است، به چه معناست؟ هدف اصلی ما به‌عنوان نویسنده و محقق از نگارش این کتاب جدید در ارتباط با موضوع مدیریت استعداد، پاسخ به این پرسش‌ها و پرسش‌های مشابه دیگر است.

امیدواریم این کتاب که مشتمل بر فصل‌هایی نوشته‌شده توسط نویسندگانی در نقاط مختلف دنیا به‌عنوان نقطه‌ای از توجه به حوزه ویژه تحقیقاتی آنان نوشته‌شده است، به توسعه آگاهی انجامیده و دانشگاهیان، سیاست‌گذاران، مدیران را به تحقیق بیشتر در این حوزه که به نظر من هنوز توسعه‌نیافته است، برانگیزاند.

شاد باشید

سوزان هرز