

## 第二单元练习题

### 一、复习思考题

1. 酒店人力资源管理的主要内容有哪些？
2. 如何进行酒店定员？
3. 酒店员工应具备哪些基本素质与服务意识？
4. 如何发现酒店培训需求？
5. 如何对酒店员工进行入职指导？
6. 试述酒店培训的类型、方法和艺术。
7. 简述酒店员工激励的主要方法。
8. 如何对酒店员工进行工作绩效评估？
9. 如何对酒店“00后”员工进行激励？
10. 如何理解“客人总是对的”这句话？

### 二、案例分析

#### 员工缘何拒签培训协议

某酒店非常重视培训工作，经常组织员工参加培训，要么请外部讲师到酒店讲课，要么派员工外出学习。为防止新员工培训完就离职，酒店决定与所有新到的大学生员工签订培训协议。该培训协议约定：员工接受培训后第一年离职的，要赔偿酒店为其所花培训费用的80%；第二年离职的，要赔偿培训费用的60%；第三年离职的，要赔偿培训费用的40%；第四年离职的，要赔偿20%；第五年离职的则不需要赔偿。如不签订培训协议，将不予晋升、加薪。然而，此规定一出，就在员工中炸开了锅。很多员工认为酒店的许多培训都是关于人生态度等虚无缥缈的内容，对自己的工作毫无帮助，以这样的培训捆绑个人职业的发展是不合理的，所以他们拒签协议。酒店总经理要求人力资源部找这些不听话的员工谈话，并想办法让他们签署协议，不然就清理出酒店。一边是员工拒签培训协议，一边是酒店总经理强硬要求，酒店的人力资源总监陷入左右为难的境地。

资料来源：刘筱筱等，《中国旅游报》，2013-10-23。

**思考题：**面对这种情况，如果你是人力资源总监，该怎么办？