



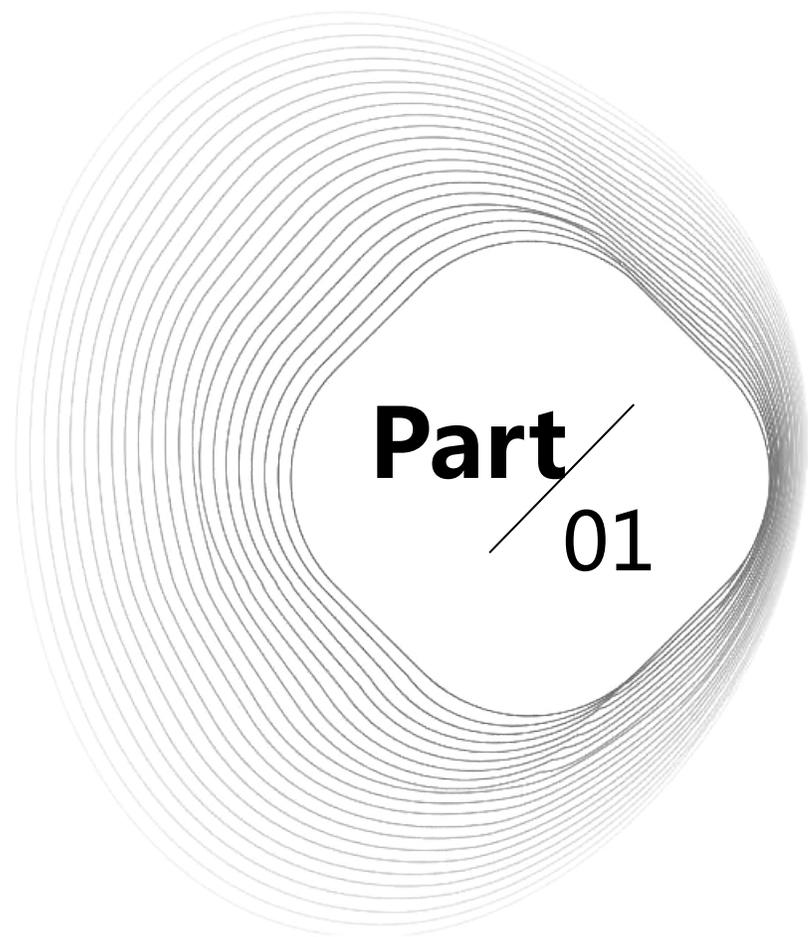
工作分析对旅游企业的特殊意义

汇报人：XXX

2023-12-29

目录

- **工作分析概述**
- **工作分析对旅游企业的特殊意义**
- **工作分析在旅游企业中的应用**
- **工作分析的挑战与解决方案**
- **案例研究**

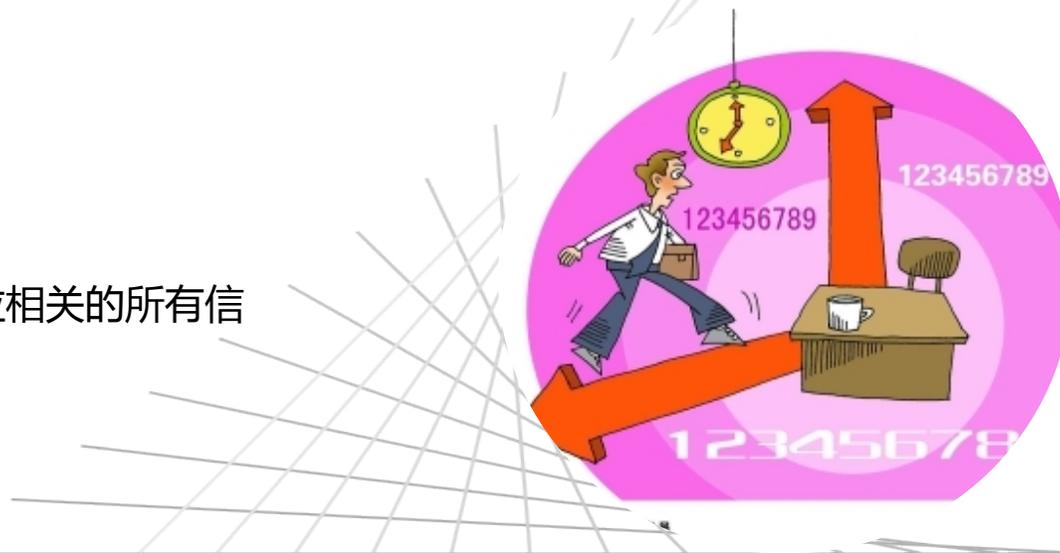
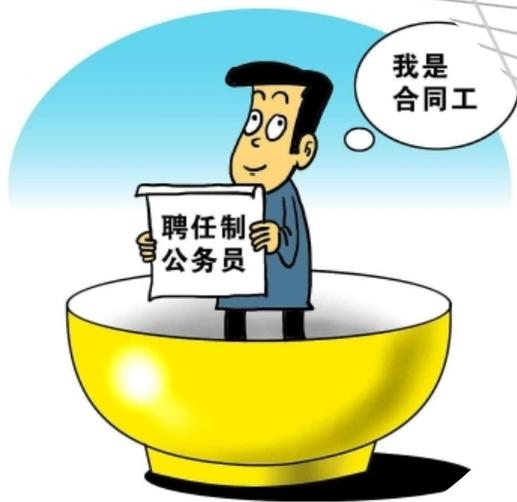


工作分析概述

定义与目的

定义

工作分析是对特定职位进行全面、系统研究的过程，目的是收集与该职位相关的所有信息，包括职责、任务、要求和工作环境等。



目的

为旅游企业提供关于职位的详细描述，明确职责和要求，为人力资源管理和招聘提供依据。



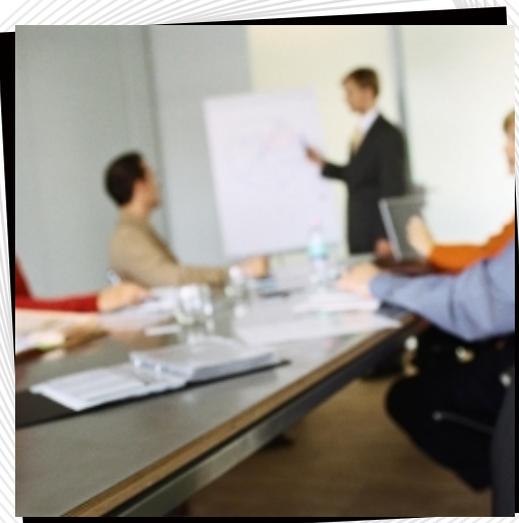
工作分析的方法

访谈法

通过与在职员工或上级进行访谈，了解工作内容、职责和要求。

资料分析法

对现有职位资料进行分析，了解历史和现状。



观察法

对员工在工作中的表现进行实地观察，了解实际工作内容和环境。

问卷法

通过发放问卷调查，收集关于职位的各方面信息。



工作分析的步骤



确定分析目标

明确工作分析的目的和范围。

应用与反馈

将工作分析的结果应用于人力资源管理和招聘，并根据实际效果进行反馈和调整。

信息收集

采用适当的方法收集关于职位的所有相关信息。

结果呈现

形成职位说明书或工作描述，明确职责、任务和要求。

信息整理与分析

对收集到的信息进行整理、分类和深入分析。



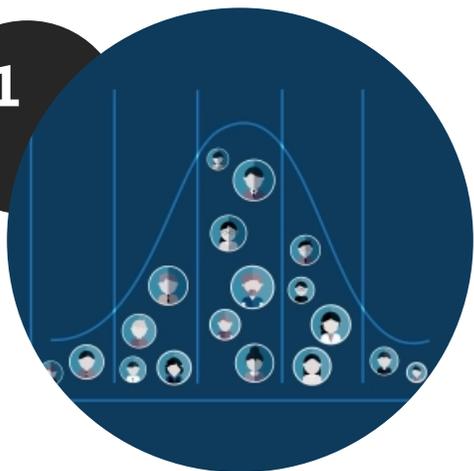
Part
/ 02

工作分析对旅游企业的特殊意义



提升旅游企业人力资源管理水平

01



明确岗位职责



通过工作分析，确定每个岗位的职责和要求，为
人力资源招聘、培训、绩效
评估等提供依据。

02

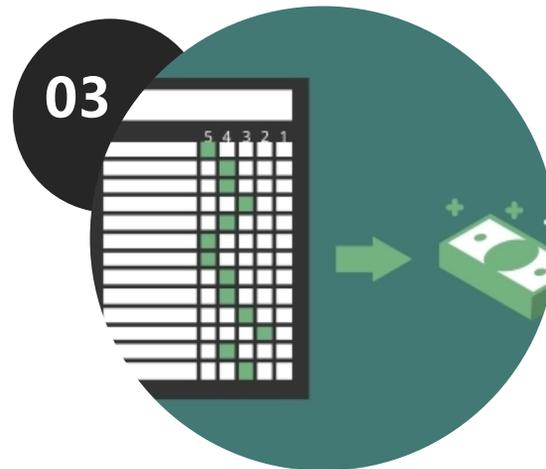


提高人岗匹配度



了解岗位需求和员工能力，
实现人岗匹配，提高员工
的工作满意度和绩效。

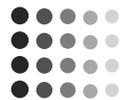
03



制定人力资源计划



基于工作分析的数据，制
定人力资源计划，预测未
来的人力需求和供给。



优化旅游企业组织结构

01

明确部门和岗位职责

通过工作分析，明确各个部门和岗位的职责和权限，优化组织结构。

02

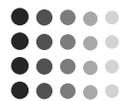
提高组织效率

合理分配工作任务和资源，减少组织内耗，提高组织效率和响应速度。

03

促进组织变革

工作分析为企业组织变革提供基础数据和依据，帮助企业适应市场变化和业务发展。



提高旅游企业服务质量



明确服务标准和要求

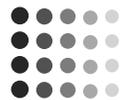
通过工作分析，确定服务岗位的工作标准和要求，提高员工的服务意识和技能。

提升客户满意度

优化服务流程和服务方式，提高客户满意度和忠诚度。

持续改进服务质量

基于客户反馈和工作分析结果，持续改进服务质量，提高企业的市场竞争力。



增强旅游企业竞争力

优化资源配置

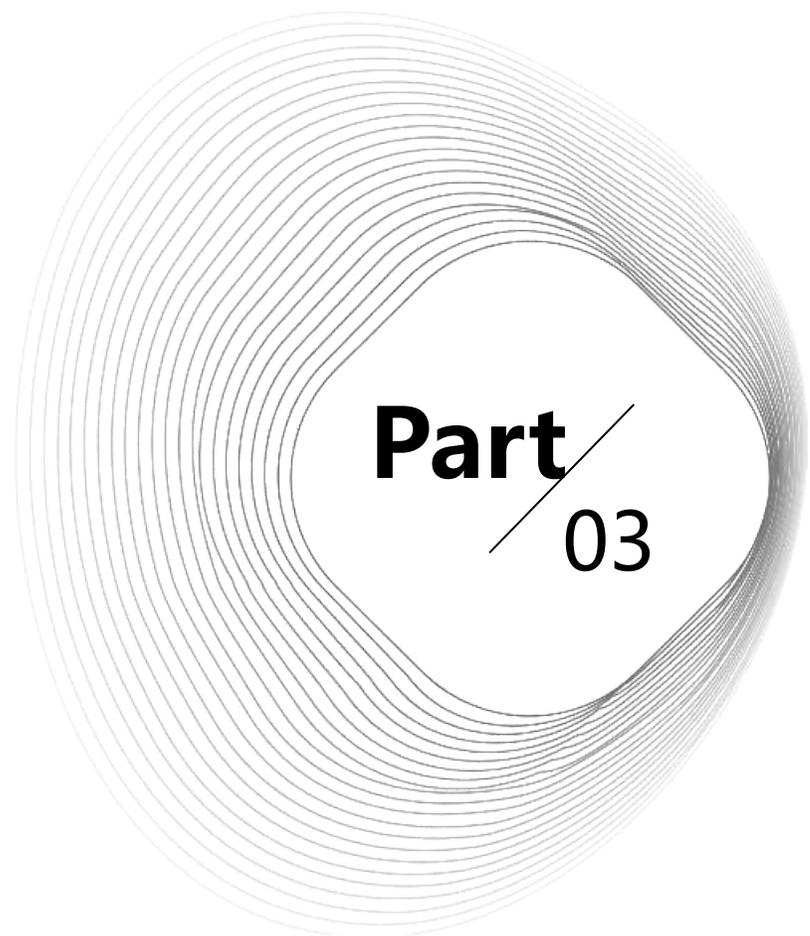
通过工作分析，合理配置企业资源，提高资源利用效率和企业的盈利能力。

提升企业形象

良好的工作分析实践可以提高企业的形象和声誉，吸引更多的客户和优秀人才。

增强市场竞争力

基于工作分析的优化措施可以提升企业的服务质量和效率，增强企业在旅游市场的竞争力。



Part
/ 03

工作分析在旅游企业中的应用

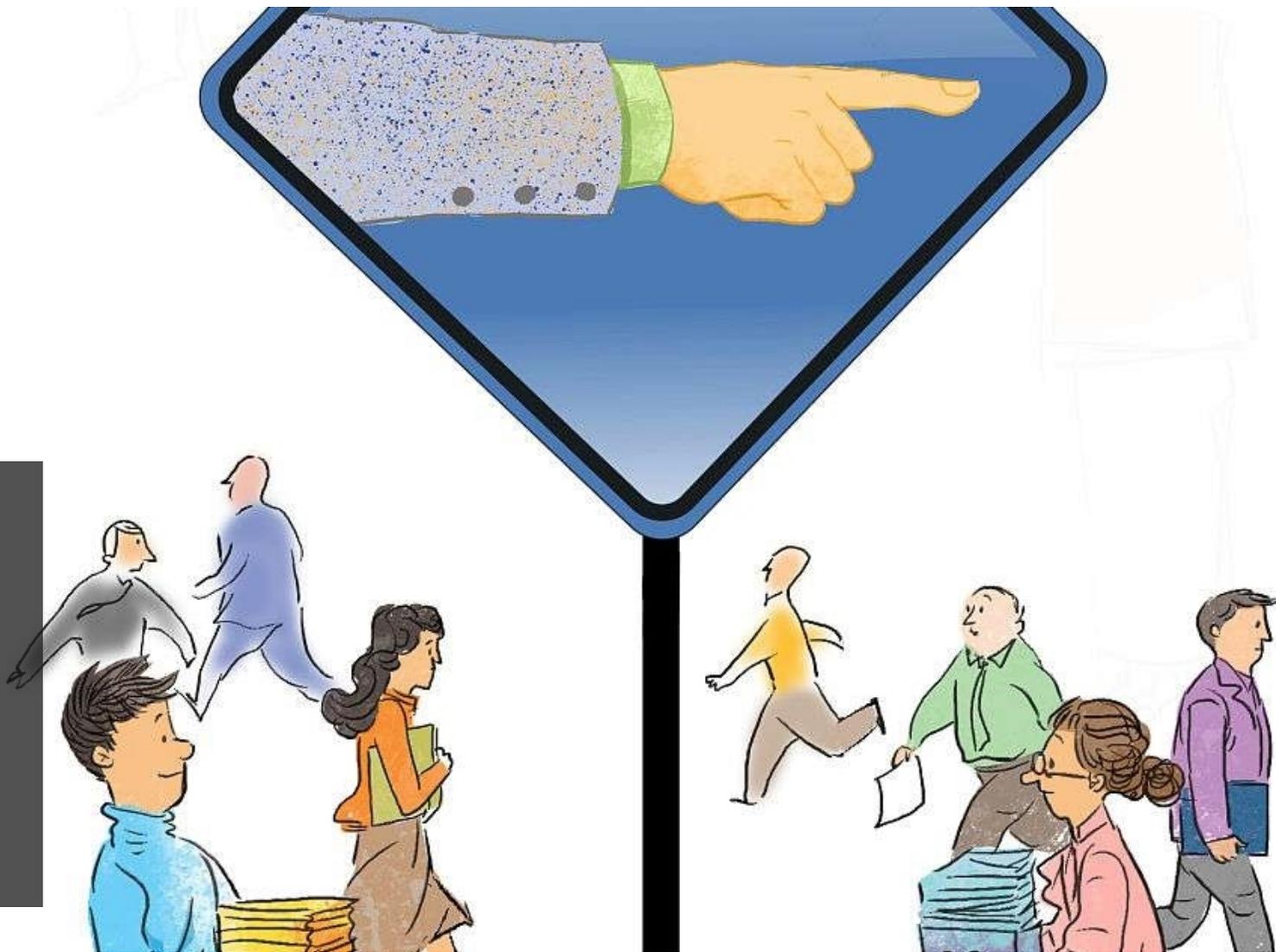
职位分类与职责明确

职位分类

根据旅游企业的特点和需求，将职位进行分类，如前台接待、导游、计调、销售等，明确各职位的职责和工作内容。

职责明确

通过工作分析，明确各职位的职责和工作要求，确保员工清楚自己的工作内容和标准，提高工作效率和质量。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/097155105060006121>