



高等院校旅游管理专业
系列教材

旅游企业人力资源管理

原理·方法·案例

第二版

赵西萍 黄越 张家璐 编著



思识人、用人智慧，论人才致胜秘诀。
长运筹帷幄之能，悟管理科学之道，塑企业文化之魂，
创旅游特色之路。

南开大学出版社

高等院校旅游管理专业系列教材

旅游企业人力资源管理

——原理·方法·案例

第二版

赵西萍 黄 越 张宸璐 编著

南开大学出版社

天 津

图书在版编目(CIP)数据

旅游企业人力资源管理:原理·方法·案例 / 赵西萍, 黄越, 张宸璐编著. —2 版. —天津: 南开大学出版社, 2014. 6
高等院校旅游管理专业系列教材
ISBN 978-7-310-04499-3

I. ①旅… II. ①赵…②黄…③张… III. ①旅游企业—人力资源管理—高等学校—教材 IV. ①F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 099231 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人: 孙克强

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022)23508339 23500755

营销部传真: (022)23508542 邮购部电话: (022)23502200

*

天津市蓟县宏图印务有限公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2014 年 6 月第 2 版 2014 年 6 月第 16 次印刷

230×170 毫米 16 开本 21.125 印张 2 插页 396 千字

定价: 38.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022)23507125

内容提要

本教材共分九章内容，从旅游企业发展战略出发，基于组织变革和组织文化等因素来思考旅游企业人力资源管理的问题。涉猎的专题包括旅游企业战略与人力资源管理、人力资源规划、员工招聘甄选、员工培训开发、企业绩效管理、企业薪酬管理与激励机制、企业劳动关系管理及旅游企业人力资源管理的发展趋势等。本教材每章从学习目的开始，到基本原理与方法、案例分析、本章小结、关键术语、复习与思考、实践题，最后以网站链接结束，在表达上力求深入浅出，结合实际。

本教材适合旅游管理专业本科生、研究生及旅游管理相关从业人员使用及参考。

前 言

旅游业已成为当今后工业化社会发展最快的产业之一，旅游业作为经济建设的重要产业越来越受到世界各国和地区政府的高度重视。许多国家特别是发展中国家已把旅游业当作实现当地经济腾飞的重点产业来扶持。

国家旅游局 2012 年 10 月最新权威发布：2011 年，我国旅游业保持平稳较快发展。国内旅游市场保持较快增长，入境旅游市场实现平稳增长，出境旅游市场继续快速增长。全年共接待入境游客 1.35 亿人次，实现国际旅游（外汇）收入 484.64 亿美元，分别比上年增长 1.2% 和 5.8%；国内旅游人数 26.41 亿人次，收入 19305.39 亿元人民币，分别比上年增长 13.2% 和 23.6%；中国公民出境人数达到 7025.00 万人次，比上年增长 22.4%；旅游业总收入 2.25 万亿元人民币，比上年增长 20.1%。

预计，到 2015 年，我国国内旅游人数将达 33 亿人次，年均增长 10%；入境过夜游客人数达 9000 万人次，年均增长 8%；出境旅游人数 8300 万人次，年均增长 9%。旅游人数的增长也将使得国民旅游消费稳步增长，旅游消费相当于居民消费总量的 10%。旅游业经济效益也将更加明显，旅游业总收入年均增长 12% 以上，旅游业增加值占全国 GDP 的比重将提高到 4.5%，占服务业增加值的比重达到 12%。

随着经济全球化、全球市场化、市场信息化、管理人性化和旅游企业竞争的日益激烈，人力资源已成为企业获取竞争优势的主要资源，旅游企业要想在今天的竞争中获得核心能力从而保持持续竞争优势，都迫切需要由传统的人事管理向战略人力资源管理转变。

旅游企业提供的是服务产品，向顾客提供面对面的服务。根据旅游企业经营的性质和特点，员工参与生产服务的全过程，因为旅游企业的生产过程和顾客的消费过程是同时进行的，是一体不可分割的。虽然当今科学技术和手段越来越发达，但旅游企业所提供的服务无法被机器或物质生产过程所代替，而且顾客越来越需要体贴入微、富有人情味的个性化服务。因此旅游企业应特别重视人力资源的管理。

人力资源管理包括三个基本内容：一是人力资源管理的理念和理论；二是人力资源管理的制度建设；三是人力资源管理的策略和技巧，即如何识人、选人、

用人的问题。正因为如此,优异的人力资源管理就成为未来每一个成功企业所必须进行的一项修炼。竞争舞台的改变,竞争对手的成长,游戏规则的变化都要求管理者进一步有效地加强和完善人力资源的管理,也要求我们培养出一大批面向全球化的高级人力资源管理人才。

本教材立足培养学生成为具有国际化的视野,以人为本的理念、市场竞争的理论、创新的意识和勇于实践的精神的新世纪旅游管理人才,目的在于提高学生综合运用人力资源管理的基本原理、理论、方法和借鉴案例去发现、分析、解决旅游企业人力资源管理实际问题的能力。

本教材共分九章内容,从旅游企业发展战略出发,基于组织变革和组织文化等因素来思考旅游企业人力资源管理的问题。涉猎的专题包括旅游企业战略与人力资源管理、旅游企业人力资源规划、招聘甄选、培训开发、绩效管理、薪酬激励制度设计、劳动关系管理及旅游企业人力资源管理的发展趋势等环节的客观规律与方法。探讨旅游企业如何在全球化竞争环境下通过有效地管理人力资源来获取竞争优势。

本教材既可作为高等院校旅游管理专业的本科人力资源管理教材,还可以作为人力资源管理人员的培训教材和参考书。本教材具有以下几个方面的特点:

第一,结构合理。本教材循序渐进、全面系统地介绍了人力资源管理的基本概念、体系、方法与创新等,在结构上体现了逻辑性和系统性。在编排中注重从基础知识到学科研究,从理论到实践,以求符合读者的学习认识过程。

第二,方法科学。本教材采用定性和定量相结合的方法,全面阐述人力资源管理的基本原理,还在有关章节中系统地介绍了分析工具和方法。

第三,内容前瞻。结合 21 世纪市场环境发展的新特点,本教材在许多章节添加了人力资源管理最新发展趋势和旅游企业实践活动中出现的新形式和新特点内容的介绍。增加了跨文化的旅游企业人力资源管理和旅游企业战略性人力资源管理等章节。

第四,形式多样。本教材每章从学习目的开始,到案例分析、本章小结、关键术语、复习与思考、实践题,最后以网站链接结束,在表达上力求深入浅出,以期读者能够在理论学习的基础上,对旅游企业人力资源管理的实际情况有更为直接的、感性的认识。同时,教材中吸收了大量的阅读材料,这些材料或来自经典理论或来自互联网最新的观点,或来自期刊杂志的报道,语言平实,生动有趣。每章之后还配有总结和适量的思考题,巩固学生所学知识,培养其独立思考能力。

本教材由西安交通大学管理学院赵西萍教授担任主编,西北工业大学管理学院黄越博士、西北大学经济管理学院张宸璐博士担任副主编,西安交通大学管理学院博士生汪永星、赵欣、孔方、曲源美、刘倩、望文等参加了部分章节和案例

的编写。

在编写的过程中，编者借鉴和吸收了国内外人力资源管理实践中最新的研究成果和案例，参考了大量教材、著作及论文，在此向原作者表示衷心的感谢。同时，也感谢出版社的专家、编辑及工作人员为本书的顺利出版所付出的辛勤劳动，在此也向他们表示感谢。

由于水平有限，教材难免存在缺点和疏漏，恳请广大读者批评指教，在此深表歉意。

赵西萍

2012年10月于西安交通大学

再版前言

旅游业已成为后工业化社会发展最快的产业之一，越来越受到世界各国和地区政府的高度重视，随着经济全球化、全球市场化、管理人性化和旅游企业竞争的日益激烈，人力资源已成为企业获取竞争优势的主要资源，旅游企业要想在今天的竞争中获得核心能力从而保持持续竞争优势，都迫切需要由传统的人事管理向战略人力资源管理转变。

自 2001 年该书第一版问世后，经过 15 次的印刷共计 28 余万册，受到广大读者的高度关注和很好的评价。本教材是在第一版的基础上修定的，与上一版相比，新版教材立足于适应 21 世纪旅游管理人才培养的需要，突出以人为本的理念、市场竞争的理论、勇于创新和实践意识的培养。提高他们运用人力资源管理的基本理论、原理和方法去发现、分析和解决旅游企业人力资源管理问题的能力。在内容上突出三个方面：一是人力资源管理的理念和理论；二是人力资源管理的制度建设；三是人力资源管理的策略和技巧，即如何识人、选人、用人的问题。另外，新版教材突出从组织战略管理的理念出发，基于组织变革和组织文化因素来思考旅游企业人力资源管理的问题。将人力资源管理的一般规律与旅游企业人力资源管理活动紧密结合起来，深入、系统地阐述人力资源管理基本理论和方法，及旅游企业如何在全球化环境下通过有效地管理人力资源来取得竞争优势。

本教材具有以下几个方面的特点：

第一，结构系统。本教材循序渐进、全面系统地介绍了人力资源管理的基本概念、体系、方法与创新等，在结构上体现了逻辑性和系统性。在编排中注重从基础知识到学科研究，从理论到实践，以求符合读者的学习认识过程。

第二，方法科学。本教材采用定性和定量相结合的方法，全面阐述人力资源管理的基本原理，还在有关章节中系统地介绍了分析工具和方法。

第三，内容前瞻。结合 21 世纪市场环境发展的新特点，本教材在许多章节添加了人力资源管理最新发展趋势和旅游企业实践活动中出现的新形式和新特点的介绍。例如增加了跨文化的旅游企业人力资源管理和旅游企业战略性人力资源管理等章节。

第四，形式多样。本教材每章从学习目的和引导案例开始，到案例分析、本

章小结、关键术语、复习与思考、实践题、网站链接结束，在表达上力求深入浅出，以期读者能够在理论学习的基础上，对旅游企业人力资源管理的实际情况有更为直接的、感性的认识。同时，教材中吸收了大量的阅读材料，这些材料或来自经典理论或来自互联网最新的观点，或来自期刊杂志的报道，语言平实，生动有趣。每章之后还配有总结和适量的思考题，巩固学生所学知识，培养其独立思考能力。

在编写的过程中，编者借鉴和吸收了国内外人力资源管理实践中最新的研究成果和案例，参考了大量教材、著作及论文，在此向原作者表示衷心的感谢。由于水平有限，教材难免存在缺点和疏漏，恳请广大读者们批评指教，在此深表歉意。同时，也感谢出版社的专家、编辑及工作人员为本书的顺利出版所付出的辛勤劳动。

目 录

第一章 绪论	1
第一节 旅游与旅游业	1
第二节 旅游企业人力资源管理	5
第三节 人力资源管理理论的形成与发展	16
第二章 旅游企业人力资源规划	28
第一节 人力资源规划概述	28
第二节 人力资源规划的方法	32
第三节 人力资源规划的实践	36
第三章 旅游企业工作分析	54
第一节 工作分析概述	54
第二节 工作分析的内容和程序	58
第三节 工作分析的方法	61
第四节 工作分析结果	66
第四章 旅游企业员工招聘与甄选	77
第一节 员工招聘概述	77
第二节 员工招聘的方法	81
第三节 员工甄选的方法	96
第四节 员工的录用和招聘评估方法	113
第五章 旅游企业员工培训与开发	125
第一节 员工培训与开发概述	125
第二节 员工培训与开发的流程	135
第三节 员工培训的内容与方法	145
第四节 员工的职业生涯管理	155
第六章 旅游企业绩效管理	172
第一节 绩效管理概述	172
第二节 绩效管理的基本原理——激励理论	176
第三节 绩效考评指标的设计方法	187

第四节 绩效考评的方法	194
第五节 绩效考评结果的应用	199
第七章 旅游企业薪酬设计与管理	213
第一节 薪酬管理概述	213
第二节 薪酬管理的方法	221
第三节 薪酬激励与福利	234
第四节 薪酬管理的评价	243
第八章 旅游企业劳动关系	254
第一节 旅游企业劳动关系概述	254
第二节 劳动管理的方法	258
第三节 旅游企业劳动争议的处理方法	273
第九章 旅游企业人力资源管理的发展趋势	286
第一节 旅游企业人力资源管理的国际化	286
第二节 旅游企业人力资源管理的信息化	298
第三节 旅游企业人力资源管理的战略化	304
主要参考文献	321

第一章 绪论

【学习目的】

1. 了解旅游企业经营的特征。
2. 了解人力资源及人力资源管理的职能。
3. 了解人力资源管理理论的形成和发展。
4. 了解旅游业发展与人力资源管理的关系。

第一节 旅游与旅游业

现代旅游业的发展起源于第二次世界大战之后，并一直保持着高速度发展的趋势。尤其是进入 20 世纪 90 年代以后，全世界每年接待的国际旅游者人数和国际旅游收入的增长速度均超 10%，成为当今后工业化社会发展最快的产业之一。旅游业作为经济建设的重要产业越来越受到世界各国和地区政府的高度重视。许多国家特别是发展中国家已把旅游业当作实现当地经济腾飞的重点产业来扶持。

国家旅游局 2012 年 10 月最新权威发布：2011 年，我国旅游业保持平稳较快发展。国内旅游市场保持较快增长，入境旅游市场实现平稳增长，出境旅游市场继续快速增长。全年共接待入境游客 1.35 亿人次，实现国际旅游（外汇）收入 484.64 亿美元，分别比上年增长 1.2% 和 5.8%；国内旅游人数 26.41 亿人次，收入 19305.39 亿元人民币，分别比上年增长 13.2% 和 23.6%；中国公民出境人数达到 7025.00 万人次，比上年增长 22.4%；旅游业总收入 2.25 万亿元人民币，比上年增长 20.1%。

一、关于旅游业

旅游业不像农业和工业那样是一个界限分明的独立产业，因为它的产品是由住宿业、旅行业、餐饮业、交通运输业、商业等多项产业共同提供和构成的。几乎旅游目的地的各种产业都与旅游业有关。旅游业不像其他产业那样界限分明正是说明了旅游业的特点，旅游业的产品构成涉及多种有关行业的情况同样也是其

特点的反映。尽管这些产业或行业的主要业务和产品有所不同,但在涉及旅游方面,它们都有一个共同之处,就是为旅游活动提供便利,通过提供各自的产品和服务满足旅游者的需要。

(一) 关于旅游业的定义问题,人们有着不同的认识

一般认为旅游业就是以旅游资源为凭借,以旅游设施为基础,通过提供旅游服务满足旅游消费者各种需要的综合性行业。由定义不难看出,旅游资源、旅游设施和旅游服务是旅游业经营管理的三大要素。旅游饭店、旅游交通和旅行社构成了旅游业的三大支柱。按照我国目前的情况,旅游业的构成应该包括下列各类企业:旅行社、以饭店为代表的住宿业、餐饮业、交通运输业、游览娱乐行业、旅游用品和纪念品销售行业。各级旅游管理机构、旅游行业组织虽非直接盈利的企业,但他们在促进和扩大商业性经营部门的盈利方面起着重要的支持作用,因而也应纳入旅游业的构成之中。旅游业同时还应包括支持发展旅游的各种旅游组织。

关于旅游业的性质,它是一种经济—文化的产业,是资金密集型产业和劳动密集型的产业。

1. 旅游业的经济性

旅游业是一项高度分散的行业,它由各种大小不同、地点不同、性质不同、组织类型不同、服务范围不同的企业组成,这些企业是以盈利为目的,并进行独立核算的经济组织,由它们构成的旅游业则不可避免地成为一项经济产业。因此,旅游业是具有经济性质的服务行业,经济性是旅游业的根本性质。

2. 旅游业的文化性

从旅游消费者的角度来看,旅游业又是具有文化性质的服务行业,旅游者在旅游过程中可以陶冶情操、丰富文化知识,增长见识。因而旅游者在旅游时付出的费用,本质是文化消费。

综合上述两点,从经济社会发展的总体来看,我们可以说旅游业是一种经济—文化产业。因为一方面在旅游消费中,无论人文景观还是自然景观,主要是满足旅游者文化生活的需要,具有明显的文化性质。但另一方面,旅游景观的开发和旅游设施的建设都需要投资。在商品经济条件下这种投资无论来自政府还是来自企业或部门,都需要进行投入与产出的比较,所以它又具有明显的经济性质。在我国社会主义的初级阶段,旅游服务主要是当作商品来生产和经营的。因此,对我国现阶段旅游业性质的表述,就应当把“文化”和“经济”的次序加以调整,必须说它是一种经济—文化产业。凡为旅游者提供服务的企业或个人,都是旅游商品的生产者和经营者。

3. 旅游业是资金密集型产业和劳动密集型产业

判断某一行业是资金密集型的标准有以下三点:一是企业投入的技术装备的

固定资产和劳动力配合比例的高低,即每个劳动力占有固定资金的多少;二是企业生产经营成本中活的劳动消耗所占比重的大小;三是企业资金或资本有机构成的高低。根据这三条标准,我国涉外饭店每个劳动力所占用的固定资产一般达 2.5 万~5 万美元;涉外餐馆、大型游乐场占 1.5 万~3 万美元;公寓写字楼占 5 万~8 万美元左右。它们的有机构成一般都高于重工业,这些企业的活的劳动消耗比重一般占总成本费用的 7%~8%,但与总收入比较只占 2%~5%,这些企业的兴建时间和投资偿还期较长。所以说,构成旅游业的饭店、涉外餐厅、大型游乐场等,大多数属于资金密集型企业。

劳动密集型企业是指技术设备程度较低,投资少,用人多,产品或服务成本中活的劳动消耗比重大的旅游企业。旅行社企业、中国旅游商店企业和旅游配套企业中的部分旅游产品生产企业,包括部分旅游商品以及旅游副食品和食品原料生产企业,一般都属于劳动密集型企业。

另外,按照产业结构分类,旅游业属于第三产业,或称服务行业,其特点是以劳务的提供取得收入。

(二) 旅游企业

旅游资源、旅游设施和旅游服务是旅游业经营管理的三大要素。旅游饭店、旅游交通和旅行社构成了旅游业的三大支柱。按照我国目前的情况,旅游业的构成应该包括下列各类企业:旅行社、以饭店为代表的住宿业、餐饮业、交通运输业、游览娱乐行业、旅游用品和纪念品销售行业。

1. 星级饭店规模与经营

截至 2011 年底,全国纳入星级饭店统计管理系统的星级饭店共计 13513 家,其中有完成了 2011 年财务状况表的填报,并通过省级旅游行政管理部门审核的有 11676 家。在全国 11676 家星级饭店,拥有客房 147.49 万间,床位 258.63 万张;拥有固定资产原值 4587.13 亿元;实现营业收入总额 2314.82 亿元;上缴营业税金 147.84 亿元;全年平均客房出租率为 61.1%。在 11676 家星级饭店中:五星级饭店 615 家,四星级饭店 2148 家,三星级饭店 5473 家,二星级饭店 3276 家,一星级饭店 164 家。

全国 3646 家国有星级饭店,2011 年共实现营业收入 713.09 亿元,上缴营业税金 39.16 亿元。外商和港澳台商投资兴建的 492 家星级饭店,2011 年共实现营业收入 337.46 亿元,上缴营业税金 20.83 亿元。

2. 旅行社规模与经营

到 2011 年末,全国纳入统计范围的旅行社共有 23690 家,比上年末增长 4.0%。全国旅行社资产总额 711.17 亿元,比上年增长 6.8%;各类旅行社共实现营业收入 2871.77 亿元,比上年增长 8.4%;营业税金及附加 13.06 亿元,比上年增长 2.3%。

2011年,全国旅行社共招徕入境游客1454.96万人次、6181.81万人天,分别比上年增长7.6%和34.0%;经旅行社接待的入境游客为2280.81万人次、7165.44万人天,分别比上年下降5.3%和增长27.7%。

2011年,全国旅行社共组织国内过夜游客13710.75万人次、35854.01万人天,分别比上年增长14.7%和9.2%;经旅行社接待的国内过夜游客为16900.50万人次、33674.13万人天,分别比上年增长19.5%和16.8%。我国公民出境人数达到7025.00万人次,比上年增长22.4%,其中:因公出境人数613.21万人次,增长4.3%;因私出境人数6411.79万人次,增长24.5%。出境第一站按人数排序,列前十位的国家和地区依次是:中国香港、中国澳门、韩国、中国台湾、马来西亚、日本、泰国、美国、柬埔寨、越南。

二、旅游业经营的特点

从旅游业的职能和它的实际作用来看,旅游业也是国民经济中的一个服务行业,但是它与社会上一般服务行业相比在旅游市场和旅游企业经营都有着许多自身的特点。

(一) 旅游市场的特点

旅游市场是一种服务市场,销售的是旅游产品。旅游产品不同于一般的商品,它是由旅游资源、旅游设施、旅游服务等多种要素组成的特殊产品,其中既有有形的物质要素,也有无形的非物质要素。由此决定了旅游市场也不同于一般的市场,它具有自身所独有的特点:

1. 旅游市场的交换目的是为了满足不同人们日益增长的物质文化的需要

旅游市场的供求基本问题是协调各环节的旅游商品供给者之间的关系,使它们在时间上、地区上协调地提供旅游服务,使旅游者的需求充分得到满足。

2. 旅游市场上旅游产品和旅游者的异地性

在一般的市场上,顾客都能够看到商品和服务,当场做出评价决定购买与否。但旅游产品的实物本身是无法在旅游市场上出现的,即产销并不真正见面。比如长城无法运到纽约,富士山也来不了北京,销售旅游产品只能通过模型、图片、文字等说明介绍。旅游者对旅游产品的真正接触只能发生在购买之后的旅游活动中,旅游活动结束后,旅游者才能对旅游产品做出客观的正确评价。

3. 旅游者在旅游市场上购买的产品的无形性

在旅游市场上旅游者购买的主要是旅游资源、设施和服务所提供的效用和利益,而不是有形的实体。

4. 旅游市场具有季节性

旅游市场受自然条件及旅游者闲暇时间等因素的影响,季节性十分明显,有

旺季和淡季之分,这就要求旅游经营者采取一些有效的政策和措施,调节旅游客流量,相对缩短淡旺季之间的差距,使旅游业协调发展。

(二) 旅游企业经营的特点

1. 综合性

由于旅游业经营者必须为旅游者提供食、住、行、游、购、娱等一体化服务,为了满足旅游者的多重需要,就要由多种不同类型的企业为旅游者提供商品和服务,因而它必须联系到国民经济中其他的行业和部门。它实际上是许多有关行业的综合体,满足旅游者需要的这一业务关系纽带把它们联系到了一起。

2. 依赖性

旅游业的依赖性表现在三个方面:一是要有旅游资源作为依托。二是有赖于国民经济的发展。客源国的经济发展水平决定着旅游者的数量、消费水平和消费频率;接待国的经济发展程度决定着旅游综合接待能力的强弱,并在一定程度上影响服务质量。三是有赖于有关部门和行业的全力合作,协调发展。任何一个相关行业脱节,都会使旅游业经营活动难于正常运转。

3. 敏感性

旅游业的发展必然要受到许多种因素的影响和制约,比如各种自然的、政治的、经济的、社会的因素和旅游业内部各组成部分之间以及与旅游业相关的多种行业、部门之间的协调因素等,都会对旅游业的发展产生影响。另外,旅游业是一种高层次消费,需求弹性大,影响旅游需求的各种因素有微小的变化就会在较大程度上对旅游需求发生作用,使其产生大幅度波动,从而增加了旅游业的不稳定性。

第二节 旅游企业人力资源管理

根据旅游业的性质、特点,旅游企业是提供服务产品的企业,员工参与服务生产过程,向顾客提供面对面、高接触的服务。当今,科学技术越来越发达,但旅游企业所提供的服务无法被机器或物质生产过程所代替,而且顾客越来越需要高接触、体贴入微、富有人情味的个性化服务。旅游企业应特别重视人力资源的管理。

美国罗森帕斯旅游管理公司总裁罗森帕斯曾向“顾客就是上帝”的传统观念挑战,认为“员工第一,顾客第二”(Employees come first, customers second)是企业成功之道。他认为,只有把员工放在第一位,员工才有顾客至上的意识。由

此可见，旅游企业人力资源管理，不仅是高质量完成服务过程、实现组织目标的必要保证，也是企业实施服务竞争战略的基础。西方旅游企业人力资源管理的重点，放在激励、安抚员工，挖掘员工潜能上；我国旅游企业人力资源近年的重点，是培训、调整劳动关系和稳定员工队伍，将人力资源管理与企业战略相结合。

一、什么是人力资源

资源是一个经济学术语，它泛指社会财富的源泉，是指能给人们带来新的使用价值和价值的客观存在物。迄今为止，世界上有四大资源：人力资源、自然资源、资本资源、信息资源。一般把资源分为两大类：一是物质资源，一是人力资源。我们通常所说的管理中的“人、财、物”，“人”即人力资源，“财”和“物”均属物质资源。

（一）人力资源的概念

什么是人力资源，学术界尚存在不同的认识和看法。一般认为，人力资源是指能够推动整个经济和社会发展的劳动者的能力，它反映一个国家或地区人口总体所拥有的劳动能力。人力资源包括数量与质量两个方面。

1. 人力资源数量

人力资源数量是指一国或地区拥有劳动能力的人口数量。包括劳动年龄内就业人口（我国男性 16~60 岁，女性 16~55 岁）、家务劳动人口、正在谋求职业的人口等。

人力资源数量可分为三个经济层次：

第一，理论人力资源，即一国或地区可以利用的全部人力资源；

第二，现实人力资源，即现实国民经济活动可以利用的就业人口和谋求职业人口的总和，也称“经济活动人口”；

第三，直接人力资源，即已经被使用的资源，它表现为就业人口。

2. 人力资源质量

人力资源质量是指一国或地区拥有劳动能力的人口的身体素质、文化素质、思想道德以及素质与专业（职业）劳动技能水平的统一。影响人力资源质量的因素有：人类体质与智能遗传、营养状况、教育状况（国民教育发展水平、成人教育、早期教育）、文化观念以及经济与社会环境等。

（二）人力资源的特征

为了研究人力资源，还需弄清楚人力资源的特征。马克思说过，人本身单纯地作为劳动力存在，也是自然对象，是物，不过是活的、有意识的物。正因为人是这样一种特殊的物质存在，所以这种资源较之于其他物质资源具有自己的鲜明的个性特征。