



旅游管理专业
新视野教材

NEW PERSPECTIVE TEXTBOOK
ON TOURISM MANAGEMENT

旅游企业人力资源管理

张满林 周广鹏◎编著

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT
FOR HOSPITALITY AND TOURISM



中国旅游出版社

旅游企业 人力资源管理

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT
FOR HOSPITALITY AND TOURISM

张满林 周广鹏◎编著

中国旅游出版社

责任编辑：王建华 杨沛武

装帧设计：缪 惟

责任印制：冯冬青

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游企业人力资源管理/张满林, 周广鹏编著. —北京: 中国旅游出版社, 2007. 7

(旅游管理专业新视野教材丛书/谢彦君主编)

ISBN 978 - 7 - 5032 - 3146 - 9

I. 旅… II. ①张… ②周… III. 旅游业 - 劳动力资源 - 资源管理 - 高等学校 - 教材 IV. F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 050199 号

书 名：旅游企业人力资源管理

作 者：张满林 周广鹏

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

http://www.cttp.net.cn E-mail: cttp@cnta.gov.cn

发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京新魏印刷厂

版 次：2007 年 7 月第 1 版 2007 年 7 月第 1 次印刷

开 本：850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张：16.5

印 数：1 - 6000 册

字 数：468 千

定 价：28.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3146 - 9

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

《旅游管理专业新视野教材》丛书 编写委员会

主 编 谢彦君

编委会委员 (按姓氏笔画排序)

- 马 林 大连民族学院经济管理学院院长、教授
李 昕 大连大学旅游学院院长、教授
肖 升 辽宁大学工商管理学院旅游系主任、教授
何 力 中国旅游出版社社长
张润生 中国旅游出版社副总编辑
孟庆杰 东北财经大学旅游与酒店管理学院副院长、
副教授
赵恒德 渤海大学旅游学院院长、教授
姜文宏 辽东学院旅游学院院长、教授
夏学英 沈阳师范大学旅游学院院长、教授
黄金山 中国旅游出版社总编辑
葛玲芬 大连外国语学院旅游学院院长、教授
谢春山 辽宁师范大学历史文化旅游学院副院长、副
教授
谢彦君 东北财经大学旅游与酒店管理学院院长、
教授

《旅游管理专业新视野教材》丛书

序 言

中国旅游出版社发起的编写《旅游管理专业新视野教材》丛书的倡议，主要是基于对目前旅游管理专业学科发展的状况和大学教材的状况而提出的，旨在推进大学旅游教育向更加成熟的方向发展，并在一定程度上推进旅游管理的学科建设。此倡议甚为及时，立意也比较高远。作为这个项目中的一员，我个人认为，值得我们用两年的时间投身于这项工作，为旅游学科发展添砖加瓦。

中国旅游出版社委托我就这套丛书做一些具体的铺垫性的工作，盛情之下，只好不揣鄙陋，勉强充当这个角色。值此丛书出版之际，我谈一谈我对目前旅游管理专业所使用的教材的几点看法。这些见解，当初曾作为我们编写教材时的一种思路上的依据，今天也可以作为反省编写成果时的一种参考。

—

中国的旅游教育已经开展了将近三十年，现在的教育总体规模已经相当大，2005年底教育部统计的全国设有旅游管理专业的高等院校总数已经达到355所。从我们能够在短短的三十年时间里便构建了这样一个庞大的专业教育体系而言，旅游高等教育所取得的成就是有目共睹的。

但是，我们不得不承认，旅游高等教育发展的质量远远没有跟得上数量上的急剧扩张。这种落后尽管表现在方方面面，但其中一

个重要环节也体现在教材建设上。就目前情况看,旅游管理专业的教材建设可能存在以下一些问题:

(一)有些教材是传统学科的简单移植。在这些可以找到传统学科渊源的领域,基本上是照搬原有学科的框架和内容,没有总结出旅游现象的特殊性,因此难免显得知识牵强,观点肤浅,与传统的渊源学科相比,还显得幼稚。致使很多人甚至认为,这样的学科在教学组织上,干脆将“旅游”二字去掉算了。我个人同意这种看法。如果不能将旅游现象的特殊性抓住,这些学科的存在就没有意义。勉强移植一些概念和命题,只能误导学生。因此,对于这样的学科,新教材的编写,一定要重在发掘旅游现象的特殊性。而这一点能否做到,又和旅游学基础理论研究的水平密切相关。

(二)旅游基础理论研究目前还似乎没有找到自己的研究对象,人们对于旅游现象的理解,知道的主要是“综合”这种特征,这一认识导致旅游管理专业最主要的一门课程总是以“概论”的形式出现。——这就是《旅游学概论》目前的状况。当前的多数旅游学概论课程,不能不说是一个浅薄知识的大杂烩,在作为学科这一点上,由于缺乏足够独立的概念、系统的理论、专门的方法,使得这门课程在传授知识方面捉襟见肘。我个人认为,在这类教材中,有为数不少的版本所传达的知识都存在老旧、琐细(但不是精致)、虚假、无用或者不系统等问题。这些问题表面上看似可以忽略不计,但长此以往,必然影响整个学科的发展和教育的质,也影响这个专业的社会声誉。另外,旅游学概论课程与其他分支学科的课程也存在严重的重复现象。

(三)旅游企业管理类课程的视角全都是一个模式,《饭店管理》、《旅行社管理》、《风景区管理》等,全都是一样的“管理”套路,都是由营销管理、财务管理、人力资源管理等内容外加一点部门知识介绍构成,而涉及的相关知识又往往蜻蜓点水,学生学了照样不会做、不明白。毋庸置疑,这些课程的建设,都没有抓住相关领域研究的核心地带,从而总是不能确立一个特殊而独立的研究

领域。其实，这种状况大家心里都很明白，但却无力改变，于是一推就是若干年。摆脱这种状况的出路，我感觉就是为每一门课程探讨新的认识视角，从而有可能重构课程的内容框架，并以此为基点，推动相关知识的深化和系统化。比如，在旅行社管理领域最重要的知识，莫过于旅行社产品设计，而这种产品与传统以及其他类型的旅游产品最突出的区别，就在于产品形式的柔性化特征。抓住了这一点，旅行社管理的框架结构就有机会重新整合。但是，直到目前为止，还很少有人从这个角度去考虑，即使有也没有做出深入的研究，没有提出一个合适的框架。

（四）有些领域，教材写了不少，但至今似乎人们对该领域最核心、最基本的范畴都没有弄清楚。比如《旅游文化学》，现在可以肯定地说，为数不少的相关教材其实并不是旅游文化学。人们常犯的一个错误，是把“旅游文化”与“文化（民族或种族）旅游”以及“文化旅游资源”混为一谈，结果，永远也难以构建一个适当的旅游文化学体系。我个人的看法，在旅游文化这个问题上，典型地存在着前旅游文化时期、旅游文化时期和后旅游文化时期（这个时期是旅游文化经过沉淀而成为文化旅游对象的时期），但人们没有注意到这一点。

（五）旅游管理专业的教材，也始终没有处理好理论和实践的关系问题。很多人误认为，旅游管理是操作性的专业，所以，教材要注重实践上的操作指导。实际上，操作性是有层次的，基础理论也是操作性的（马克思是通过研究商品二重性而发展出社会冲突范式的），是针对应用理论的操作指导性，而应用理论是对具体操作实践的理论指导。将不同层次的理论相提并论甚至予以混淆，并用“理论脱离实践”这样冠冕堂皇的理由讥讽扎实的基础理论研究，是没有意义的，也表现为方法论上的无知，结果也只能误导他人。作为学科或专业而存在的一个知识领域，如果没有扎实的基础理论作为前沿、先导和根基，其应用就会变得非常浅薄。这样的结果，直接的受害者是学生，间接的受害者是产业部门以及政府决策者。

二

实际上,对国内旅游高等教育中教材所存在的上述问题,大家都看得比较清楚。可是,为什么这些年来问题并没有得到根本性的解决呢?我觉得,一方面是问题的复杂性不可能轻易在短短三十年中完全解决;另一方面,或许我们在解决问题的思路和角度上,存在着值得改进的地方。

詹宁斯(Jennings)曾在他的《旅游研究方法》中提到,雷珀(Leiper)认为我们需要为旅游现象寻找到一个共同的基础,一个内在的核心。这种认识,显然是出自对旅游学科体系构建的关切而提出的富有见地的观点。所以,要想克服旅游专业各个分支学科之间存在的重复问题,最根本的方法,是深化对旅游现象本质属性的认识,通过寻找这种现象的硬核,借以整合各种相关分支学科的知识体系。这个使命任重而道远,但绝非遥不可及,只要我们伏下身来聆听、揣摩、求索,是能够走到这一步的。

根据我的粗浅理解,教科书的知识(这些知识一般应该属于那种得到多数人认同的带有结论性的知识),是来自足够数量的专著的积累,而专著的积累,又离不开更多数量的探索性学术论文的积累,即:论文→专著→教科书。学术论文是根基和前提。如果这个理解有些道理的话,我们再来反观中国旅游学术界的状况,就会发现一个很明确的现象:这三者之间的转换的链条是很不确切的。有时,一个研究领域一由此构筑了一个分支学科一所积累的学术论文的数量少得可怜,而专著几乎是空白,比如旅游心理学就是这样。在这种情况下,不难想象,用在大学课堂上的旅游心理学教科书,如果不从普通心理学上照搬各种适合一般人的命题和理论,它就几乎玩不转了。有时,某个研究领域可能积累了不少的学术论文,但是,一方面有些论文的质量使引用者视若垃圾;另外,有些人又不能驾驭其中数量可观的优秀论文。因此,倘若出现了有限的几本专著,也往往不能够完全反映当前的研究成果。这时,教科书

的编写人员还是没有多少可以直接凭借的材料，而自己又不能跨越专著的阶段深入到林林总总的学术论文中去梳理、提炼。结果，教科书的知识来源，还是在教科书之间抄来抄去。这两种情况，在根本上影响了教科书的质量。我认为，中国旅游教育中存在的教科书质量不高的问题，大抵是这个根由。一句话，论文撰写者的研究深度不够，专著撰写者的整合能力不强，导致教科书撰写者的取材无门，是教科书质量不高的系统性症结所在。

如果这个结论是真的，我们其实没有多少希望能在近期解决教科书的质量问题！

三

中国旅游出版社组织的这套教材，初衷体现在视角的创新上。但是，这实在是一个不易应对的挑战。我在这里将这种困难略作剖析，或可供今后人们在做这方面探索时的一个垫脚的台阶或歧路的警示。

首先，对一个学科而言，倘若存在一个可通用的视角，那么，这种通用性应该直抵各个分支学科。但是，旅游学研究，大家都知道，从最初的散兵游勇式的独立作战，到后来的群贤毕至式的多学科介入，再到后来如同存在于人们的梦想中的跨学科状态，这个有些怪诞的学科演进史一直都未能向我们呈现一个可以为大多数人所用的审视旅游现象的通用视角，自然也就更难以俘虏各个分支学科的研究人员“那颗独特的心”。在这种情况下，要编撰一套丛书，并使它们统一在某一种视角下，其实很难。

其次，基本上，我们的研究人员还没有对“统一的视角”的价值有足够的重视。到底旅游这个在大学里向人们传道的专业知识体系是否需要有一个什么共同的视角，并不是所有人都持有相互认同的结论，甚至可以说，肯定的观点可能仅仅存在于极少数人的头脑中，并且是一种模糊的状态，一种离潜意识比较接近的状态，一种难以与人交代的理念性的东西。在这种情况下，寻找新视

野的动力，本身就成了一个问題。

再次，即使我们认同视角的重要性，但是，我们每个人由于各自的背景的差异，又会截然不同地看到事物的不同方面。于是，视角的统一最终仍然不是一件容易的事情。

四

但是，毕竟我们是把目标提出来了。于是，读者会看到，在这套丛书里，或直或曲地，或明或晦地，有着某种变化的努力，甚至是挣扎着的努力。根据策划者的想法，只要有机会，我们这套书就会努力向着既定的目标靠近——当我们在一路前行的时候，能够看清目标的时候。

是为序。

谢彦君

2007年4月12日凌晨于灵水湖畔

目 录

第1章 导言	(1)
第1节 人力资源与人力资源管理	(2)
第2节 人力资源管理理论的演进	(18)
第3节 旅游企业人力资源管理	(26)
第2章 旅游企业人力资源管理战略与规划	(47)
第1节 旅游企业人力资源管理战略	(48)
第2节 旅游企业人力资源规划	(63)
第3章 工作分析与工作设计	(93)
第1节 工作分析概述	(94)
第2节 工作说明与岗位规范	(101)
第3节 工作分析的程序与方法	(109)
第4节 工作设计	(125)
第4章 员工招聘	(140)
第1节 员工招聘概述	(141)
第2节 人员招募	(151)
第3节 人员甄选	(162)
第5章 员工培训	(192)
第1节 旅游企业员工培训概述	(193)
第2节 旅游企业培训的内容与方法	(202)
第3节 培训的组织与管理	(217)

第6章 员工绩效管理	(238)
第1节 绩效管理概述	(239)
第2节 员工绩效考核	(244)
第3节 绩效考核的方法与程序	(253)
第4节 绩效考核有效性	(264)
第5节 绩效考核结果的管理	(270)
第7章 薪酬福利设计与管理	(284)
第1节 薪酬管理概述	(285)
第2节 工资	(296)
第3节 奖金与津贴	(315)
第4节 管理层的薪酬设计	(323)
第5节 社会保险和福利	(330)
第8章 旅游企业劳动关系管理	(347)
第1节 劳动关系概述	(348)
第2节 旅游企业劳动合同管理	(355)
第3节 旅游企业劳动争议	(377)
第4节 旅游企业员工的权益	(386)
第9章 员工职业发展管理	(392)
第1节 员工职业计划与发展	(393)
第2节 个人的职业生涯发展	(402)
第3节 旅游企业的职业管理	(407)
第4节 旅游企业员工离职管理	(414)

第 10 章 信息技术与人力资源管理	(432)
第 1 节 人力资源管理信息化概述	(433)
第 2 节 人力资源管理信息系统	(440)
第 11 章 跨文化人力资源管理	(466)
第 1 节 旅游企业的跨文化管理	(467)
第 2 节 旅游企业的跨文化人力资源管理	(477)
第 3 节 中、美、日人力资源管理模式比较	(489)
主要参考文献	(511)
后 记	(514)

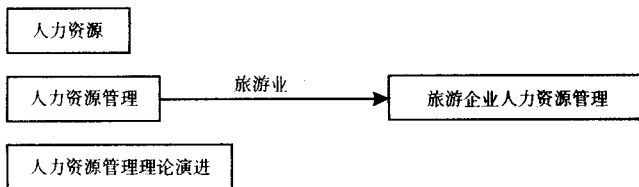


第 1 章 导言

【学习目标】

通过本章的学习，可以了解人力资源和人力资源管理的含义及特征，知道人力资源管理的主要内容。了解人力资源管理理论的发展历程，掌握旅游企业人力资源管理的特点、管理职能，明确旅游企业人力资源管理面临的挑战。

【内容结构】



【重要概念】

人力资源 人力资源管理 人事管理 旅游业

第1节 人力资源与人力资源管理

一、人力资源

(一) 现代人力资源概念的产生

在经济领域，资源泛指投入生产活动中去创造财富的各种生产条件。这些生产条件一般可以分为四大类：人力资源、自然资源、资本资源和信息资源。其中，人力资源是最活跃的能动资源。

“人力资源”(human resource)这一概念曾经先后于1919年和1921年在约翰·R. 康芒斯的两本著作《产业信誉》和《产业政府》中使用过，康芒斯也被认为是第一个使用“人力资源”一词的人。但当时他所指的人力资源和我们所理解的人力资源在含义上相去甚远，只不过使用了相同的词语而已。

我们目前所理解的人力资源概念，是由管理大师彼得·德鲁克于1954年在其名著《管理实践》中首先正式提出并加以明确界定的。德鲁克之所以提出这一概念，是想表达传统人事所不能表达的意思。他认为，与其他资源相比，人力资源是一种特殊的资源，它必须通过有效的激励机制才能开发利用，并为企业带来可观的经济价值。

在我国，最早使用人力资源概念的文献是毛泽东于1956年为《中国农村的社会主义高潮》所写的按语。在按语中他写道：“中国的妇女是一种伟大的人力资源，必须发掘这种资源，为了建设一个伟大的社会主义国家而奋斗。”

20世纪60年代，随着西奥多·W. 舒尔茨提出人力资本理论，人力资源的概念更加深入人心，对人力资源的研究也越来越多。到目前为止，对于人力资源的含义，学者们给出了多种不同的解释。根据研究的角度不同，可以将这些定义分为两大类。



第一类主要是从能力的角度来解释人力资源的含义，持这种观点的人占了较大的比例。例如：

①所谓人力资源，是指能够推动整个经济和社会发展的劳动者的能力，即处在劳动年龄的已直接投入建设和尚未投入建设的人口的能力。

②人力资源是人类可用于生产产品或提供各种服务的活力、技能和知识。

③所谓人力资源，是指包含在人体内的一种生产能力，它是表现在劳动者的身上、以劳动者的数量和质量表示的资源，对经济起着生产性的作用，并且是企业经营中最活跃、最积极的生产要素。

④人力资源是指社会组织内部全部劳动人口中蕴涵的劳动能力的总和。

⑤所谓人力资源，是指劳动过程中可以直接投入的体力、智力、心力总和及其形成的基础素质，包括知识、技能、经验、品性与态度等身心素质。

⑥人力资源是指企业员工所天然拥有并自主支配使用的协调力、融合力、判断力和想象力。

第二类主要是从人的角度来解释人力资源的含义，例如：

①人力资源是指一定社会区域内所有具有劳动能力的适龄劳动人口和超过劳动年龄的人口的总和。

②人力资源是企业内部成员及外部的顾客等人员，即可以提供直接或潜在服务及有利于企业实现预期经营效益的人员的总和。

③人力资源是指能够推动社会和经济发展的具有智力和体力劳动能力的人的总称。

我们认为，从能力的角度来理解人力资源的含义更接近它的本质。前面已经指出，资源是指财富形成的来源，而人对财富形成能起贡献作用的不是别的方面，是人所具有的知识、经验、技能、体能等能力，在这个意义上，人力资源的本质就是能力，人只不过是一个载体而已。我们对人力资源含义的解释是：所谓人力资源，就

是指人所具有的对价值创造起贡献作用并且能够被组织所利用的体力和脑力的总和。这个解释包括以下几个要点：

①人力资源的本质是人所具有的脑力和体力的总和，可以统称为劳动能力。

②这一能力要能对财富的创造起贡献作用，成为财富形成的来源。

③这一能力还要能够被组织所利用，这里的“组织”既可以大到一个国家或地区，也可以小到一个企业或单位。

没有人力资源，一切经济活动都无法进行。但是，存在着“人力”这种资源的情况下，它是否被配置、被运用了？是否配置在合适的岗位上？其自身是否有充足的动力？其工作能力是否能够得到较充分的发挥？显然，不同的人力资源状态、不同的人力资源配置和使用状态，会产生不同的后果，导致不同的产出、取得不同的效益。应当指出，人力资源是具有思想性、能动性特征的资源，要取得人力资源的最大产出与最大效益，必须在宏观、微观、经济、社会多方面作出努力。

（二）人力资源的特征

人力资源的实体是人，或者说是负载于“人”这种有思想、有价值判断的社会动物身上。作为社会经济资源中的一个特殊种类，有诸多不同于物质资源的特点。研究人力资源的特点，对于正确和深入把握这一范畴，是非常重要的。人力资源主要具有以下特征：

1. 生物性

人力资源存在于人体之中，是一种“活”的资源，它与人的自然生理特征相联系，具有生物性。这是人力资源最基本的特点。人力资源的生产，基于人口再生产这种生命过程，其接受教育也需要一定的“智力”自然前提；人力资源的使用，更受到人的自然生命特征的限制，如工作疲劳、职业安全卫生、工作时间，等等。

从经济运行的角度看，人力资源的生物性还体现为人力资源的再生性，其再生性是通过人口总体内各个个体的不断替换更新和