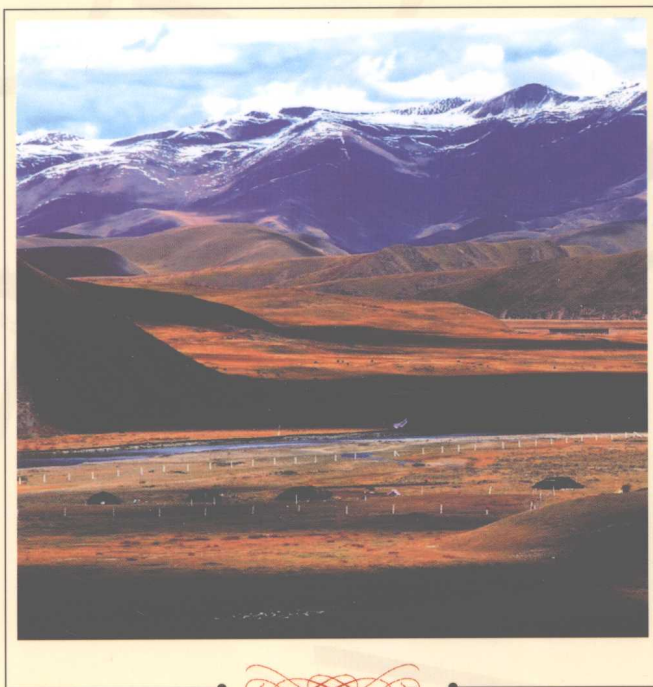


零距离上岗

高职高专旅游管理专业系列规划教材



Human Resource Management for Tourism

旅游人力资源管理

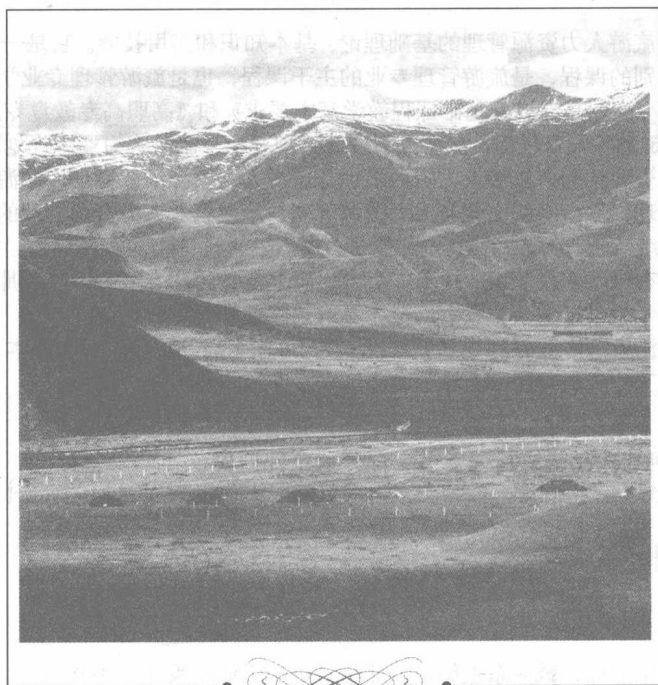
肇静玮 戴卫东 主编



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>



高职高专旅游管理专业系列规划教材



Human Resource Management for Tourism

旅游人力资源管理

肇静玮 戴卫东 主 编

刘新姝 杨 雪 刘 静 副主编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书系统地讲述了旅游人力资源管理的基础理论、基本知识和实用技能。它是一门应用性、综合性非常强,涉及很多学科类别的课程,是旅游管理专业的主干课程,也是旅游管理专业学生的必修课。

本书是根据教育部《高职高专教育基础课程教学基本要求》和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》编写的。全书共10章,内容包括:旅游人力资源管理导论、旅游人力资源规划、旅游企业工作分析与工作设计、旅游人力资源招聘、旅游人力资源培训、旅游人力资源绩效管理、旅游人力资源薪酬管理、旅游人力资源激励与管理、旅游组织文化与人力资源管理、旅游企业人力资源管理的现实问题及对策。

本书重点突出,系统条理,深入浅出,通俗易懂,并且注重理论与实践相结合。突出高职高专教学注重能力培养这条主线,有机地融合知识、技术、能力、素质等要素,结合实际强化训练,注重适应性、实用性和针对性。以方便学生学以致用,学有所成,具有前瞻性和可操作性。

本书是高职高专旅游管理专业系列规划教材之一,既可作为高等院校有关专业本、专科教学的参考书,同时也是从事旅游管理工作者的理想的自学读物。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

旅游人力资源管理/肇静玮,戴卫东主编. —北京:电子工业出版社,2008.4
(零距离上岗. 高职高专旅游管理专业系列规划教材)
ISBN 978-7-121-06215-5

I. 旅… II. ①肇…②戴… III. 旅游业—劳动力资源—资源管理—高等学校:技术学校—教材
IV. F590.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第035653号

责任编辑:屠媛媛

印 刷:北京市顺义兴华印刷厂

装 订:三河市双峰印刷装订有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编100036

开 本:787×980 1/16 印张:14.5 字数:306千字

印 次:2008年4月第1次印刷

定 价:24.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。

高职高专旅游管理专业系列 规划教材编委会

主 任 唐 静

副主任 刘柏霞 杨涵涛 吴肖淮 窦洪波

崔巍 刁力人 杨春晖 韩枫

戴卫东 范慧玉

编 委 牟 昆 王 浩 杨 光 李卉妍

苏 立 徐 哲 范红育 杨 雷

邢 伟 熊国铭 柴伟莉

编 审 吴肖淮 戴卫东

出版说明

作为现代高等教育的重要组成部分,高职高专教育可以说是与经济建设、劳动就业联系最紧密、最直接的。它承担着为高新技术转化、传统产业升级提供智力支持的重任,承担着提高劳动者的就业能力和创业能力、促进劳动就业的责任。近年来,我国高职高专教育有了很大的发展,为生产、管理、服务第一线培养了大批技术型、应用型专门人才,为我国经济发展和社会进步起到了重要的推动作用。

高职高专教育以培养高技能人才作为教学目标,因此,与普通本科教育相比,有自己鲜明的特点:①理论知识以“必需、够用”为度;②以市场需求为目标,以培养实际操作能力为核心;③实践教学在教学计划中占较大比重,注重学生职业能力的培养,实现“零距离上岗”,即学生毕业进入企业后,不再需要专门的上岗培训,直接就可以上岗,从而实现人才培养与上岗就业的零距离。

为了真正实现高职高专教育与上岗就业零距离的目标,许多高职高专院校正在进行逐步的教学改革,改革方案里提出要适当规模地控制基础理论课程教学的深度与广度,加强校内模拟实训室和校外实习基地建设,强化技能培训,熟悉岗位要求,增强学生择业就业能力,增加学生的就业机会。

教学改革,教材先行。为了推动我国高职高专教育教学改革向“以培养职业能力为中心,理论和实践并重”的方向发展,在国家教育部的指导下,电子工业出版社在全国范围内组织并成立了“全国高职高专教学研究与教材出版编委会”(以下简称“教学研究与教材出版编委会”),旨在研究高职高专教学目标、教学规律,以及与教学改革配套的教材建设,规划教材出版工作。教学研究与教材出版编委会的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的普通高校、高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及本科院校主办的二级职业技术学院,而教材的编者和审定者则均来自从事高职高专和成人高等教育教学与研究工作的优秀教师和专家。

教学研究与教材出版编委会根据《教育部关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》的文件精神,以及上岗就业零距离的教学目标,规划了这套“零距离上岗·高职高专系列规划教材”,力求能够反映高职高专课程和教学内容体系改革方向,按照突出应用性、实践

性的原则重组系列教材结构；力求教材能够反映当前教学的新内容，突出基础理论知识的应用和实践技能的培养。教材中的基础理论以“必需、够用”为度，强调应用知识点的教学，在专业课程教材的内容设计上加强针对性和实用性；教材内容尽量体现新知识、新技术、新工艺、新方法，以利于学生综合素质的形成和科学思维方式、创新能力的培养，同时注重实训和实习环节，以提高学生的操作技能及与实际岗位的对接。规划教材覆盖了人力资源管理、财务会计、国际经济与贸易（国际商务）、物流管理、市场营销、金融保险、工程造价、商务英语、旅游管理等专业的基础课程和专业主干课程。这些教材全部按教育部制定的《高职高专教育基础课程教学基本要求》编写，在此基础上，这些教材在形式上加以创新，加入一些实际案例以及延伸阅读等内容，方便学生课下学习，拓宽知识面；同时，将主要的专业核心课程设计成教材和模拟实训二合一教学包；此外，电子工业出版社华信教育资源网上还提供教学课件以及习题答案免费下载等增值服务。上述规划教材适合各类高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及本科院校主办的二级职业技术学院使用，计划在“十一五”期间陆续推出。

编写高职高专教材是一个新课题，希望全国高职高专和成人高等职业院校的师生在教学实践中积极提出意见与建议，并及时反馈给我们，以便我们对已出版的教材不断修订、完善，与大家共同探索我国高职高专教育的特点和发展道路，不断提高教材质量，完善教材体系，为社会奉献更多更新与高职高专教育配套的高质量教材。

全国高职高专教学研究与教材出版编委会

总 序

旅游管理专业是综合了管理学、经济学、服务学、地理、信息、外语、法律法规、服务技能、导游技能等多学科知识与技术的实用性专业学科。目前,随着我国旅游业的发展和岗位人才的需求,培养一批复合型的旅游业实用人才成为当务之急。我们编辑出版的高职高专旅游管理专业系列规划教材,以教育部制定的《高职高专教育基础课程教学基本要求》和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》为指导,以旅游管理方面的基本理论和基本知识、基本技能为基础,贯彻了国家最新的政策、法规和要求,并结合国际惯例,融会了旅游管理专业必需、必备的多学科知识,同时也结合了现代计算机技术及网络的实际应用。这套教材能使学生系统地学习和掌握基本理论、基本技能和实用技术,熟悉国内外旅游业的历史、现状和发展趋势,从而达到具有从事旅游行政管理、旅游企事业单位管理和现代企业管理所需的专业知识,以及具有适应我国旅游事业发展需要的工作能力与分析问题、解决问题的能力。

这套系列规划教材的培养目标是:适应 21 世纪国内外旅游业发展的需要,培养德、智、体、美全面发展的,具有系统、扎实的旅游业经营管理的专业理论知识和专业熟练技能技艺的优秀高等技术应用型专门人才。

这套系列规划教材教学的基本要求是:使学生系统地掌握旅游管理方面的基本理论和基本知识、基本技能,接受旅游经营管理方面的基本训练,具有分析和解决问题的能力;掌握有关旅游管理问题研究的定性和定量分析方法,了解旅游管理学科前沿发展动态及最新科研成果,培养科学的思维方式和思想方法,具备创新、创造和知识更新的能力;掌握我国关于旅游业发展的方针、政策和法规,熟悉国际惯例,增强法制观念,培养职业道德;熟练掌握一门外语,具有良好的口语交流和笔译能力,并具有较强的计算机应用能力,能用外语和计算机实际处理有关旅游业务;同时还应具备良好的汉语修养、语言技巧和较强的社交活动能力;具备旅游从业人员的良好职业道德、职业习惯与仪表仪态;能够通过计算机等级考试和旅游职业资格统一鉴定考试并获得相关证书。

国家教育部等七部门下发的《关于进一步加强职业教育工作的若干意见》指出:“总体上看,职业教育仍然是我国教育的薄弱环节,一些地方和部门在统筹人力资源开发中仍

存在着忽视技能人才培养和使用的倾向,在统筹各类教育发展中仍存在着忽视职业教育的倾向,推进职业教育改革与发展的措施还不够有力。一方面,生产服务一线技能人才特别是高技能人才严重短缺,广大劳动者的职业技能和创业能力与劳动力市场需求有较大差距;另一方面,职业教育发展面临诸多困难,人才培养的数量、结构和质量还不能很好满足经济建设和社会发展的需要。”要从根本上解决这个问题,就必须深化高职高专教育的改革。切实做好高职高专教育规划教材的建设,加强文字教材、实物教材、电子网络教材的建设和出版发行工作。在深化改革、深入研究的基础上,大胆创新,推出一批具有我国高职高专教育特色的高质量教材,并形成优化配套的高职高专教育教材体系。

为此,我们组织了全国20多所高职高专院校教学第一线的骨干教师和从事高职高专教改与教研工作的专家、学者,在进行了广泛深入的调查研究的基础上,从当前高职高专教学实际需要出发,充分考虑劳动就业与市场需求,同时又与国家职业资格证书考试相衔接,编辑出版了这套高职高专旅游管理专业系列规划教材。全套教材共设置16本:①《旅游学概论》;②《旅游经济学》;③《旅游心理学》;④《旅游政策法规》;⑤《中国旅游地理》;⑥《饭店管理概论》;⑦《旅游市场营销》;⑧《旅游公关礼仪》;⑨《旅游人力资源管理》;⑩《旅行社经营与管理》;⑪《旅游企业管理信息系统》;⑫《旅游英语》;⑬《导游业务》;⑭《旅游饭店会计》;⑮《旅游资源规划与开发》;⑯《客源国(地区)概况》。本套教材是高职高专学生走向社会,实现零距离上岗不可多得的教科书,同时也适合作为社会力量办学机构与人才培训机构的培训用书,还可供从事旅游管理工作的人员参考阅读。

与以往传统教材相比,本套教材具有鲜明的特色。

首先,充分反映了当代旅游管理专业理论研究与实践应用的最新成果,融会了国家最新颁布的相关政策和法律法规,与国际惯例趋同。突出体现了应用性理论教育和实践教育相结合的特色,构建了“文厚、技湛、商慧”型人才培养新模式,从而使教材体系有效地反映了知识、能力、素质的相结合。整个教材体系结构严谨,层次分明,形成了完整的旅游管理应用型人才培养体系,具有鲜明的时代性、创新性和前瞻性。

其次,在内容和体系上切合高职高专教学实际,符合培养目标与旅游业工作岗位的要求,体系完整,布局合理。本套教材采用了富有弹性的模块式内容结构,设置了基础理论、模拟实训、习题解答三大模块。每个模块既是教材的有机组成部分,又是相对完整而又开放的单元。对知识与能力进行有目的的综合、融合和整合,便于组织教与学,既具有综合性又具有针对性。

再次,为了培养既有大学程度的文化基础和专业理论知识,又有较强的实践能力的应用型人才,本套教材兼顾理论知识和实践知识,既选编“必需、够用”的理论内容,又融入足够的实训内容。突出重点和难点,精选基础、核心的内容,把培养学生的动手能力、实践能力和可持续发展能力放在重要的位置,增强了高职高专教育的应用性和实践性。

最后,根据高技能人才培养的实际需要,借鉴国内外成功的高等职业教育经验,运用

现代教育理念,不断更新教学内容,改进教学方法,重视现场教学和案例教学。用有实际应用价值的示例、案例,促进对概念、方法的理解。改变了以往过分依附理论教学的状况,探索建立相对独立的实践教学体系——增加工艺性、设计性、综合性实验,逐步形成基本实践能力与操作技能、专业技术应用能力与专业技能、综合实践能力与综合技能有机结合的实践教学体系。

在编写过程中,编者借鉴和吸收了国内外专家学者的最新科研成果,同时也参阅了大量相关书籍和资料,在此谨向原作者表示深深的谢意!

由于编者水平有限,加之时间仓促,疏漏之处在所难免,恳请专家、同行和广大读者批评指正。

唐 静

高职高专旅游管理专业
系列规划教材编委会主任

2007年3月

前 言

本书在编写上区别于以往的教材,具有自己的特色,首先本书吸收了国内外旅游企业人力资源管理理论研究成果和实际案例,将人力资源管理的一般原理与旅游企业的实践结合起来,系统地阐述了旅游企业人力资源的基本原理和构架,突出体现了应用性理论教育和实践教育相结合的特色,构建“文厚、技湛、商慧”型人才培养的新模式,从而使教材体系有效地反映了知识、能力、素质相结合。

其次,在内容和体系上切合高职高专教学实际。符合培养目标与旅游业工作岗位的要求,系列完整,布局合理。本书采用了富有弹性的模块式内容结构,设置了基础理论、模拟实训、习题解答三大模块。每个模块既是教材的有机组成部分,本身又是相对完整而又开放的单位。对知识与能力进行的综合、融合和整合,便于组织教与学。

再次,为了培养既有大学程度的文化基础和专业理论知识,又有较强的实践能力的应用型人才。本书同时兼顾理论知识和实践知识,既选编“必需、够用”的理论内容,又加入了足够的实训内容。突出重点和难点,精选基础、核心的内容,把培养学生动手能力、实践能力和可持续发展能力放在突出的位置,促进学生技能的提高,增强了高职高专教育的应用性和实践性。

全书共10章,内容包括:旅游人力资源管理导论、旅游人力资源规划、旅游企业工作分析与工作设计、旅游人力资源招聘、旅游人力资源培训、旅游人力资源绩效管理、旅游人力资源薪酬管理、旅游人力资源激励与管理、旅游组织文化与人力资源管理、旅游企业人力资源管理的现实问题及对策。读者可根据自己的需要有选择地进行阅读。

编者

2008年3月

高职高专经管规划教材

序号	书代号	书 名	定价 (元)	作(译)者	出版 年
零距离上岗·高职高专财会专业系列规划教材					
1		财经英语	25 (估)	刁力人	2007
2	F0044080	财务管理	25 (估)	孙挥	2007
3	F0045940	统计学	24	李卉妍	2007
4	F0044090	投资与理财	25	魏涛	2007
5	F0042480	基础会计	28	陈岩	2007
6	F0041100	经济法概论	26	赵大利	2007
7	F0039490	管理学	26	戴卫东	2007
8	F0041050	经济学原理	29	崔东红	2007
9	F0041070	经济应用数学	28	耿玉霞	2007
10	F0041080	成本会计	27	徐哲	2007
11	F0041060	货币银行学	25	潘思思	2007
零距离上岗·高职高专人力资源管理专业系列规划教材					
20	F0026220	人力资源管理基础	32	刘崇林	2006
21	F0025180	人力资源规划	24	顾英伟	2006
22	F0023390	绩效考评	26	顾英伟	2006
23	F0024430	人力资源培训与开发	25	顾英伟	2006
24	F0024090	员工薪酬福利管理	28	李贵强	2006
25	F0025470	劳动关系管理	25	张倜	2006
26	F0024860	人员素质与能力测评	29	贾斌	2006

序号	书代号	书 名	定价 (元)	作(译)者	出版 年
27	F0026210	人员招聘与配置	32	马军	2006
28	F0024890	人力资源管理实用文案	24	马军	2006
零距离上岗·高职高专国际经济与贸易专业系列规划教材					
29		国际货代业务		申纲领	2007
30		国际商贸单证实务		潘韧	2007
31		外贸函电		李卫	2007
32		报关实务		仇荣国	2007
33	F0044440	国际贸易实务	24(估)	李卫	2007
34	F0044450	报检实务	25(估)	金焕	2007
35	F0044410	国际市场营销理论与实训	24	张丁卫东	2007
36	F0044460	WTO 基础知识	24	王玲	2007
37	F0043800	国际商法	28	孙金刚	2007
零距离上岗·高职高专市场营销专业系列规划教材					
38	F0034650	商品学	27	汪永太	2007
39	F0034050	广告理论与实务	27	段广建	2007
40	F0034670	公共关系理论与实务	25	刘厚钧	2007
41	F0034610	市场营销	29	孙金霞	2007
42	F0034410	营销礼仪	24	杜明汉	2007
43	F0034600	企业经营与管理	29	汪永太	2007
44	F0034620	营销策划	29	张丁卫东	2007
45	F0034630	消费心理学	25	申纲领	2007
46	F0034660	市场调查与预测	28	秦宗槐	2007
47	F0034640	物流管理概论	25	郑承志	2007

序号	书代号	书 名	定价 (元)	著作者
零距离上岗·高职高专旅游管理专业系列规划教材				
1	F0047090	旅游饭店会计	26	徐哲
2	F0044500	导游业务	24	杨光
3	F052370	旅游学概论	23	吴肖淮
4	F0044510	旅游政策法规	26	崔巍
5	F052710	中国旅游地理	28	邢淑清
6	F0063650	旅游市场营销	22	韩枫
7		旅游经济学	(估) 25	李卉妍
8		旅游心理学	(估) 28	苏立
9		饭店管理概论	(估) 28	牟昆
10		旅游公关礼仪	(估) 25	邢伟
11	F0062150	旅游人力资源管理	24	肇静玮
12		旅行社经营与管理	(估) 26	杨雷
13		旅游企业管理信息系统	(估) 29	柴伟莉
14	F0054030	旅游英语	(估) 28	范红育
15		旅游资源规划与开发	(估) 25	吴肖淮
16		客源国(地区)概况	(估) 29	熊国铭

以上图书各大新华书店均有售, 或按如下地址咨询:

北京世纪波文化发展有限公司(北京市万寿路南口金家村 288 号华信大厦)

邮编: 100036 电话: 010-88254199 E-mail: sjb@phei.com.cn

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为；歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396；(010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036

目 录

第 1 章 旅游人力资源管理导论.....1	第 4 章 旅游人力资源招聘..... 59
1.1 人力资源管理概述.....1	4.1 旅游企业员工招聘概述.....59
1.2 人力资源管理理论的形成和发展.....5	4.2 旅游企业人员招募途径.....64
1.3 旅游企业的人力资源管理.....11	4.3 旅游企业人员测评与选拔.....67
本章小结.....16	4.4 旅游企业面试方法与录用程序.....73
复习思考题.....16	4.5 旅游人力资源招聘效果评估.....78
第 2 章 旅游人力资源规划.....20	本章小结.....79
2.1 旅游企业人力资源规划概述.....20	复习思考题.....80
2.2 旅游人力资源规划的程序.....23	第 5 章 旅游人力资源培训..... 83
2.3 旅游人力资源规划供求预测.....25	5.1 旅游人力资源培训概述.....83
2.4 旅游人力资源规划的实施与控制.....32	5.2 旅游企业员工培训的特点、 原则与规律.....87
本章小结.....37	5.3 旅游人力资源培训计划.....94
复习思考题.....38	5.4 旅游企业员工培训的内容 与方法.....100
第 3 章 旅游企业工作分析与工作设计.....41	本章小结.....108
3.1 旅游企业工作分析概述.....41	复习思考题.....108
3.2 旅游企业工作分析的 内容及方法.....45	第 6 章 旅游人力资源绩效管理..... 111
3.3 旅游企业工作分析的步骤.....50	6.1 旅游人力资源绩效管理概述.....111
3.4 旅游企业工作设计 及业务流程再造.....52	6.2 旅游人力资源绩效考评的 内容与程序.....115
本章小结.....56	6.3 旅游人力资源绩效考评的方法.....119
复习思考题.....57	本章小结.....126

复习思考题	127
第 7 章 旅游人力资源薪酬管理	129
7.1 旅游企业薪酬管理概述	129
7.2 旅游人力资源薪酬管理 决策及影响因素	132
7.3 旅游企业薪酬制度的合理设置	135
7.4 旅游企业的福利与社会保险	144
本章小结	153
复习思考题	154
第 8 章 旅游人力资源激励与管理	157
8.1 旅游人力资源激励概述	157
8.2 旅游人力资源激励系统设计	160
8.3 旅游人力资源激励方法与实务	164
本章小结	168
复习思考题	169
第 9 章 旅游组织文化与人力资源管理	172
9.1 旅游组织文化概述	172
9.2 跨文化的人力资源管理	177
9.3 旅游组织文化建设	184
本章小结	188
复习思考题	189
第 10 章 旅游企业人力资源管理的现实 问题及对策	191
10.1 旅游企业人力资源管理的 现实问题	191
10.2 旅游企业人力资源管理的 发展趋势	194
10.3 旅游企业人力资源管理战略	197
10.4 有效的人力资源管理是 旅游企业成功的关键	206
本章小结	210
复习思考题	211
参考文献	216

引言

旅游业的持续发展,已经成为我国国民经济新的增长点。在市场经济条件下,旅游业的竞争愈演愈烈。人们越发感到市场竞争归根到底是人才竞争。人力资源是最重要的资源,只有有效地开发人力资源,科学地管理人力资源,旅游企业才能蓬勃发展,蒸蒸日上。

本章学习目标

- ※ 了解人力资源管理理论的形成与发展。
- ※ 熟悉人力资源的含义。
- ※ 熟悉人力资源管理的含义。
- ※ 掌握旅游人力资源管理的内涵。
- ※ 掌握旅游企业人力资源管理的特点。

1.1 人力资源管理概述

1.1.1 人力资源的概念和特征

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,二是人力资源。通常所说的管理中的“人”、“财”、“物”中,“人”即人力资源,“财”和“物”均属物质资源。