

21

世纪高职高专规划教材

会展策划与管理系列

会展业 人力资源管理

刘大卫 编著



中国人民大学出版社

21 世纪高职高专规划教材·会展策划与管理系列

会展业人力资源管理

刘大卫 编著

中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

会展业人力资源管理/刘大卫编著
北京:中国人民大学出版社,2007
21世纪高职高专规划教材·会展策划与管理系列
ISBN 978-7-300-08721-4

- I. 会…
II. 刘…
III. 会展业-劳动力资源-资源管理-高等学校:技术学校-教材
IV. G245

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 173470 号

21 世纪高职高专规划教材·会展策划与管理系列
会展业人力资源管理
刘大卫 编著

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511398 (质管部)	
	010-82501766 (邮购部)	010-62514148 (门市部)	
	010-62515195 (发行公司)	010-62515275 (盗版举报)	
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京鑫丰华彩印有限公司		
规 格	170 mm×228 mm 16 开本	版 次	2008 年 1 月第 1 版
印 张	10	印 次	2008 年 1 月第 1 次印刷
字 数	189 000	定 价	15.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

作者简介

刘大卫，男，华东师范大学博士，多所著名大学人力资源管理专业兼职教授、兼任上海应用技术学院人力资源研究所所长、上海劳动与社会保障学会人力资源专业委员会副主任、上海企业家联合会管理咨询委员会副主任、中国劳动学会薪酬专业委员会理事、上海专才管理顾问有限公司总经理兼首席顾问，曾获得美国认证协会“精英教授奖”，2005年被评为“上海优秀企业管理咨询师”、2006年被评为“中国著名管理咨询师”。

曾为世界500强企业如西门子、百事可乐、飞利浦、杜邦、巴斯夫等和国内知名企业如中国电信、上海宝钢、上海地铁、华能集团、光明集团、紫江集团、西恩迪、金信信托、孔雀香精、新城股份、上港集箱、远程教育集团、中远集团、特变电工、上海电力、明基电通、日立电器、交通银行、中国电信、良友集团、中国工商银行、宝冶集团、中远物流、中原地产、上海外航、704研究所、708研究所、711研究所、中信国健、宝信软件、上海纺织控股等提供专业人力资源管理服务。

共接受各类媒体采访200余次，发表了约400万字的人力资源管理文章，出版有《企业并购中的人力资源整合研究》等9本著作，在核心期刊上发表论文20余篇。

作者联系方式：

davidliu6688@126.com 或 dwliu@re.ecnu.edu.cn

目 录

第1章 会展业人力资源管理概述	1
导入案例 海尔认为：人人是人才.....	1
第一节 人力资源与人力资源管理.....	2
第二节 战略性人力资源管理与竞争优势.....	8
第三节 会展业人力资源管理的特殊性	10
第2章 会展业人力资源的配置	14
导入案例 人力资源管理工作从职位分析做起	14
第一节 职位分析概述	15
第二节 人力资源配置方法	26
第三节 会展业人力资源配置的特殊性	42
第3章 会展业人力资源的胜任力提升与开发	46
导入案例 大通曼哈顿的智力投资	46
第一节 胜任力概述	47
第二节 人力资源开发与胜任力提升	51
第三节 会展业人力资源开发的特殊性	66
第4章 会展业人力资源的薪酬管理	68
导入案例 将70%的红利直接分给员工	68
第一节 薪酬管理概述	69
第二节 薪酬管理的成本控制与调整	89
第三节 会展业薪酬管理的特殊性	92

第5章 会展业人力资源的绩效评估	94
导入案例 通用电气评估的方法	94
第一节 绩效评估概述	95
第二节 绩效评估的方法和程序	99
第三节 会展业绩效评估的特殊性	116
第6章 会展业的劳动关系管理	118
导入案例 显失公平的劳动合同应当如何处理?	118
第一节 劳动关系与劳动合同概述	118
第二节 劳动合同的应用	124
第三节 劳动合同履行过程中的关键	129
第四节 会展业劳动关系管理的特殊性	135
第7章 企业人力资源管理统计	138
导入案例 企业月平均人数统计	138
第一节 人力资源管理统计概述	138
第二节 企业人力资源数量与素质统计	143
第三节 人力资源成本统计	146
第四节 其他人力资源统计	149
参考书目	151
后记	154

会展业人力资源管理概述

导入案例

海尔认为：人人是人才

海尔崇尚人人是人才的哲学，认为企业的发展离不开各种人才的支持。每个人都有其长处，正所谓尺有所短，寸有所长。只要员工在自己的职位上，不断做出贡献，不断前进和有所提高，那么他就是企业需要的有用之才。因此，海尔为每一位员工提供成才的机会，搭建发挥才干的平台，这成为海尔人力资源管理的出发点和落脚点。用海尔集团首席执行官张瑞敏的话说就是：“你能翻多大的跟头，就给你搭多大的舞台”。每个员工都有实现自己价值和被社会承认的需要，作为企业管理者就有责任为员工营造一个施展自己才华、实现自己价值的环境和氛围，使职工开发出自己的潜能，贡献出自己的才智，从而使企业具有源源不断的生机和活力。张瑞敏更形象地说：“海尔应该像海，不仅要揽五湖四海有用之才，而且应该具备海那样的自净能力，使这种氛围里的每一个人的素质都得到提高和升华。因为，海尔的发展需要各种人才来支持和保证。”正是有这样的人才理念，海尔在用工制度改革中率先打破合同工、正式工的界限，创造了“三工转换”的用工制度，使每个员工都有了进步的目标和内在动力，成为企业的有用之才。

李和兴原是一名农民合同工，1986年进厂，经过几年的实践，他工作出色，并有多项发明创造，受到海尔的嘉奖，成为第一个由农民合同工提升为农民技师的员工。海尔的人才观念不仅改变了李和兴的观念，而且改变了他的命运，同时改变了海尔员工的观念和命运。这也是海尔的人才观——“兵随将转，无不可用之人”。在海尔，每个员工只要努力都能有所作为。农民合同工任全晓从技工学校毕业，到海尔冰箱车间工作，为解决冰箱溢料问题，他开动脑筋，将工艺稍加

改进,在冰箱门体的边缘加上海绵垫和胶带,成功地解决了问题。这项发明立即在公司得到推广,任全晓受到全厂表扬,被评为优秀员工,他后来又不断努力,被提拔为车间主任。他激动地说:“在海尔,你就是做了小小的一点成绩,都会被及时地发现,获得领导的及时肯定……它增强了我的自信心。”

和任全晓等一起分配到海尔的 23 位农民合同工,有 5 位成了车间主任,12 位当上了班长,其余的也成长为骨干。正是这一点一滴的成长,一个人、一个班的成长,提高了企业整体的素质,聚沙成山,构筑起海尔的人才高地。

资料来源:孟昭宇:《中外企业人力资源管理》,6 页,北京,经济管理出版社,2003。

第一节 人力资源与人力资源管理

一、人力资源的定义

人力资源指一个国家或地区一切具有为社会创造物质财富和精神、文化财富的,从事智力劳动和体力劳动的人口的总称。它强调人具有劳动的能力,因而超出了劳动力资源的范围。即只要具有劳动的能力,尚未达到法定劳动年龄或者已经超出法定劳动年龄的人们都应计算在内。若考虑到潜在的或未来的人力资源,这个范围还要广泛,可以说,从全部人口中剔除已经丧失劳动能力的人口,其余全部都是人力资源。当然,这是从广义的人力资源角度来理解这一问题的。

平时与“人力资源”这一概念容易混淆的还有“人口资源”、“人才资源”和“劳动力资源”三个概念。

人口资源指一个国家或地区的人的生命体的总和。其主要表现为数量概念,它是一个最基本的底数,就如同一个高大建筑物的底层,与之相关的人力、劳动力、人才资源皆以此为基础。

人才资源指一个国家或地区具有较强的管理能力、研究能力、创造能力和专门技术能力的人们的总称。它重点强调人的质量方面,强调劳动力资源中较杰出的、较优秀的那一部分,表明一个国家和地区所拥有的人力资源的质量,反映了人力资源的素质和可能拥有的发展前途。任何地区之间人力资源的竞争,主要集中在这一部分,人力资源的竞争优势也主要通过这一部分人力资源来体现。

劳动力资源指一个国家或地区有劳动能力并在法定劳动年龄范围之内的人口总和,即人口资源中拥有劳动能力且进入法定劳动年龄范围的那一部分。这个概念除了偏重于劳动者的数量,也强调劳动者应具有一定的劳动能力,通常指按规定进入法定劳动年龄范围(16 岁~60 岁)的人口群体(剔除该范围内中丧失劳动能力的人口)。

上述四个概念之间的关系可以用图 1—1 来表示。

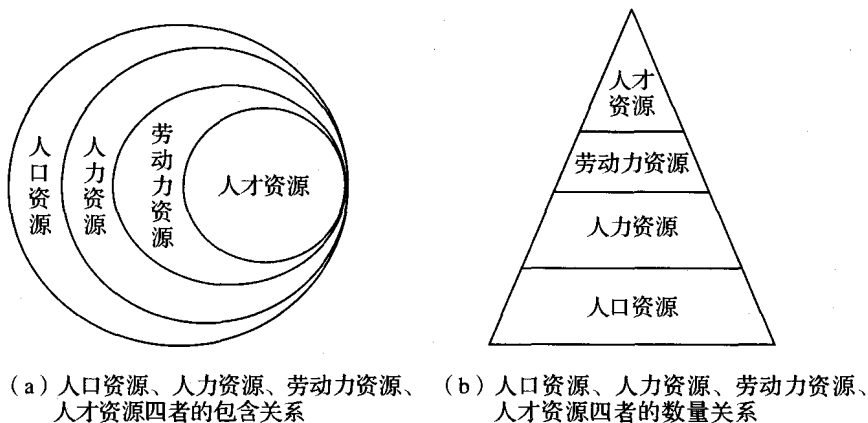


图 1—1 人口资源、人力资源、劳动力资源、人才资源四个概念之间的关系

资料来源：陈远敦：《人力资源开发与管理》，2 页，北京，中国统计出版社，1998。

二、人力资源的基本特征

许多学者都总结过人力资源的基本特征，其中萧鸣政教授总结得比较完整，具体如下所述。

(一) 社会性

与物质资源相比，人力资源最为本质的特征就是它的社会性。人力资源的形成、发展与变化，既受人类生产和生存条件的限制，又受社会经济条件和特定的生产方式的制约，并与一定的社会环境相联系。在人力资源发挥作用的劳动过程中，不同的劳动者一般处于各自的劳动集体之中，这种群体行为构成了人力资源社会性的基础。人力资源不仅影响经济增长的过程，而且对社会精神文明建设等产生影响，具有明显的社会性。

(二) 内涵性

无论是群体的人力资源，还是个体的人力资源，其实质都是指完成一定工作任务所需要的知识、技能、态度、品性、思想等各种素质。显然这种东西都隐含于人的行为之中，人力资源是上述这些素质的载体，但是这些内容有相当部分是不表现在外部的，尤其是品性、思想等素质，因此其内涵型是很明显的。

(三) 无形性

虽然人力资源是一种人体身上的客观存在，但却是看不见、摸不着的东西，具有无形性，可以感觉它，却难以再现它。

（四）作用的不确定性

人力资源作用的发挥，不仅受制于个体的生理、心理状态，而且受制于不同组织的管理水平、文化水平与物质基础，受制于它所存在的社会环境。

（五）群体与个体并存性

人力资源存在于个体之中，表现在行为之中，但是不同的个体组成的不同群体，由于其组织结构与个体特点互补的差异性，将会形成不同的人力资源存量与流量。

（六）系统协调性

由于人力资源存在的个体独立性，相互间必然会存在一定的矛盾，因此需要按照一定的结构形式进行系统组织与组合，需要按照效益共享，风险分担，责、权、利一体化的原则进行内调。缺乏系统协调的个体人力资源所产生的效益将会相互抵消，乃至总和为零，甚至出现负面效应。

（七）生活性

人力资源以人身为天然载体，蕴藏在一个个活生生的生命个体之中，是一种“活”的资源，并与人的自然生理特征相联系，具有生活性。因此，要维持发展现有的人力资源，就必须保证人力资源拥有者的生活条件与费用。人力资源将随着拥有者个体生活的结束而消失，随着拥有者的转移而转移；而自然资源却不同，它是相对固定的，也不需要更多的维持条件与费用。

（八）可控性

自然资源的生成，相对来说缺乏可控性，而人力资源的生成是可控的。有位教育学家说过：“如果给我 1 000 个儿童，我可以把他们培养为乞丐，也可以把他们培养成为天才。”从某种意义上说，这有一定的道理。人力资源的生成不是自然而然的过程，需要人们有组织有计划地去培养与开发。

（九）时效性

人力资源不但具有生活性，而且还有时效性。就个体人力资源来说，因为一个人的生命周期是有限的，人力资源使用的有效期限在 16 岁~60 岁之间，最佳期为 30 岁~50 岁。在这段时间内，如果人力资源得不到及时与适当的利用，个体所拥有的人力资源就会随着时间的流逝而消耗，甚至丧失作用，这与自然资源有所不同。矿产资源不开发，其流失不大；人力资源长期闲置或学非所用，就会造成极大的人力资源浪费。因此，要适时、及时地对人力资源进行开发、配置与利用。

（十）能动性

人力资源的开发与利用，是通过拥有者自身的活动来完成的。它具有主体发挥性，它的形成与利用，是通过载体自身来完成的；而自然资源、物质资源与财

力资源则不同，它们是被动的和有限的。因此，衡量人力资源开发程度如何，要看开发者对人力资源能动性发挥得如何。能动性的另一个表现是它的创造性，人力资源开发得好，就能创造出超出其自身价值的效益。

（十一）变化性与不稳定性

自然资源、物质资源与财力资源是相对稳定的，但人力资源却会因个人、环境的变化而变化，某个人在甲单位是人才，到乙单位可能就不是人才了。这种变化性还表现在不同的时间上，人的劳动能力会随着时间的变化，在青年、壮年、老年各个年龄阶段，其人力资源的实际效用是不同的。

（十二）再生性

自然资源、物质资源与财力资源一般都在利用中被消耗掉了，而人力资源不但不会在开发与利用中被消耗掉，而且能在利用中再生，在利用中增值。人力资源的消耗可以通过个体或总体的不断替换、更新与恢复得到及时的补充与再生，是一种用之不竭、可充分开发的资源。

（十三）开发的持续性

自然资源与物质资源一般只有一次开发与二次开发，形成产品后就不能再继续开发了。人力资源由于它的再生性，则具有无限开发的潜能与价值。人力资源的使用过程也是开发过程，可以连续不断地进行。

（十四）个体的独立性

自然资源的存在形式，一般是成块、成群地联结在一起，散在形式较少。而人力资源则不然，它是以个体为单位，独立存在于每个生活着的个体身上，而且受着各自不同的生理状况、思想与价值观念的影响。这种存在的个体独立性与散在性，使人力资源的管理工作显得相当复杂与艰难，管理得好则能够形成系统优势，否则会出现内耗。

（十五）内耗性

自然资源数量越多越好，形成一定规模后，作用越来越大。矿藏量越大越有开发价值，资金越多越有投资效益。然而，人力资源却不一定越多越能产生效益，关键在于我们怎样去组织它们、利用它们与开发它们。常言道，一个和尚挑水喝，两个和尚抬水喝，三个和尚没水喝，讲的就是这个道理。

（十六）主导性

人力资源不同于其他资源之处，在于其载体具有目的性、主观能动性和社会意识性，在一切经济活动中总是处于主导地位。一方面，个人通过自己的努力，大脑得到进一步开发，智力不断提高，认识世界与改造世界的能力不断增强；另一方面，个人可以通过其劳动能力的提高，更加有效地利用机器设备与物质资本。在技术指数、物质指数与资本投入不变的情况下，增加有效劳动的投入和物

质资本的利用,可以使劳动边际产品曲线向外扩张,快速增加组织总产出。

此外,人力资源还可以通过载体的努力,物化为新工具、新设备与新技术,提高对物质资源与财力资源的开发利用率。

三、人力资源管理的定义

人力资源管理的定义有广义和狭义之分。广义的人力资源管理指对全社会(或一个部门)各层次、各类型的从业人员的招募、配置、培训、沟通、考核、激励,直至退休的全过程的管理。因此,广义的人力资源管理包含了人力资源开发的内容;狭义的人力资源管理不包含人力资源开发,仅指对人力资源的招募、录用等使用的过程。本书中的人力资源管理是指会展行业中某个企业的广义的人力资源管理概念。

广义的人力资源管理主要的职能如图 1—2 所示。图 1—2 表明,广义的人力资源管理,首先要制定企业的人力资源管理战略和人力资源管理计划;然后,在人力资源管理战略和计划的指导下,进行职位分析,制定职位描述;根据职位描述,招聘并且配置员工;在配置员工、利用人力资源的过程中,企业必须注意规划员工的职业生涯,并且把员工的职业生涯规划与组织的发展相匹配,形成互为

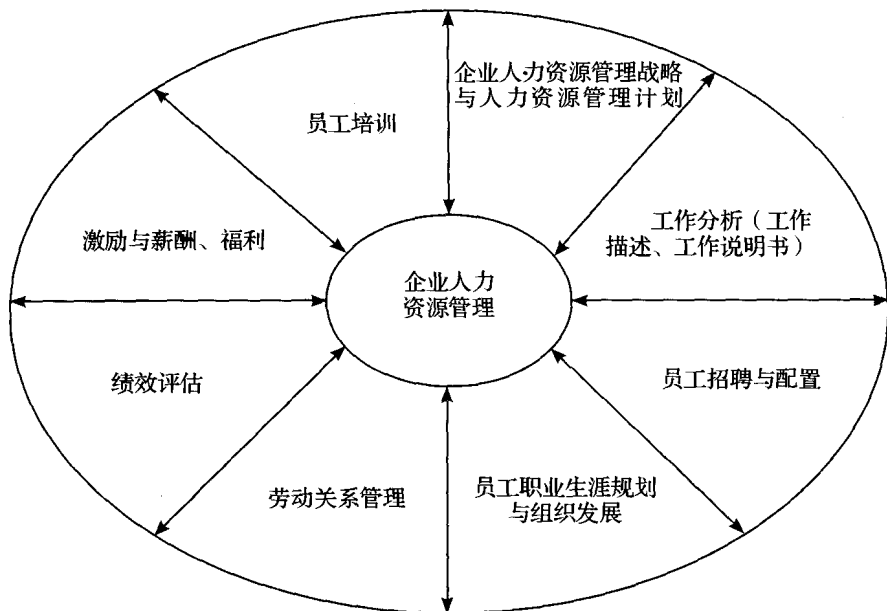


图 1—2 广义的人力资源管理的主要职能

资料来源:黄维德等:《人力资源管理》,3页,北京,高等教育出版社;上海,上海社会科学院出版社,2000。

动力的综合发展途径；在企业与员工互相匹配发展的过程中，要遵守法律法规；当企业的人力资源管理工作进行到一定的阶段，就必须对多层次员工的工作绩效进行评估和考核，纠正他们工作中的失误，肯定他们工作中的成绩，并就员工下一阶段的工作达成共识，以便员工形成新一轮的工作计划；在绩效评估以后，要对员工进行激励，包括薪酬方面的激励、福利方面的激励和精神等其他方面的激励，对优秀员工，尤其要加大激励的力度；对于具有这种或那种缺陷但企业今后发展又需要的员工，企业要进行培训，帮助他们提高知识水平、增进技能，使他们在今后的工作中能适应企业发展的需要；最后，根据人力资源系统的整个运作情况，企业要修正或者重新制定自身的人力资源管理战略和人力资源管理计划，为下一阶段的人力资源管理活动再次奠定基础。

四、人力资源管理的模式

美国著名的人力资源管理专家米尔科维奇等人总结了人力资源管理的四种模式，反映了人力资源管理在不同发展阶段的功能。

（一）20 世纪 50 年代之前产业（工业）模式

20 世纪 20 年代组织中人事部门的出现，诞生了第一种人力资源管理模式，也就是产业模式。这一模式关注的问题主要包括工作规则的建立、职业晋升（发展）阶梯、职业生涯设计、以资历为基础的报酬体系、聘用关系、绩效评估等。所有这些问题都需要人力资源专家来处理 and 解决。这一时期心理测验的发展、科学管理运动对工作的科学研究和劳动力短缺所导致的社会需求，为科学的人员选拔提供了理论和技术方面的保障。

（二）20 世纪 60—70 年代投资模式

产业模式主要关注劳工关系的协调。随着 20 世纪 60 年代美国颁布一系列关于聘用和就业的法令，对公平就业机会的关注成为主流。同时，由于白领劳动力的增加，很多依赖知识型员工的企业（技术型企业）产生了大量的非工会会员员工，如 IBM、柯达等著名公司，对这些员工的管理与传统的人事管理有很大差异。因此，人力资源管理从以劳工关系为重点转到以人力资源的培训和开发为重点，采取了很多措施，包括给员工更多的自主权、工作丰富化、终身聘用、培训和长期薪酬计划等。

（三）20 世纪 80—90 年代参与模式

进入 20 世纪 80 年代，全球性的企业竞争和跨国企业、多国企业的出现，使人力资源管理思路和方法发生了很大变化，尤其对于西方企业来说，现代经济竞争对企业提出的要求，在某些方面与西方传统的价值观是不一致的。例如，强调团队合作、相互信任、共同目标的建立、思想观念的一致、对组织的承诺与认同

等等。而这些管理观念和方法迫使企业在对人的管理中更多地采用参与、民主的方式。这也是人力资源管理在任何一个组织管理中具体作用的体现。

（四）20 世纪 90 年代高灵活性模式

随着现代科学技术的发展，尤其是通信技术和计算机技术的发展，人们的工作方式和生活方式都受到很大影响，甚至可以说正在发生革命性的变化。因此，企业管理的方式和企业人力资源管理的方式也必然发生相应的变化。进入 20 世纪 90 年代，企业重整、流程再造、收购兼并等崭新的管理概念和技术不断出现，知识经济和网络时代的人力资源管理必须采用高度灵活的模式，没有任何一个组织能够凭借自己一成不变的管理制度或方法保持长久的发展。因此，借助于“外脑”、聘请顾问、人力资源管理外包化、灵活的雇佣关系和工作时间、多样的报酬和福利方案、权变的组织结构和权力分配等，成为人力资源管理新模式的主要内容。

第二节 战略性人力资源管理与竞争优势

一、战略性人力资源管理的含义

在一个企业中，战略管理的目标就是以一种能够为企业带来竞争优势的方式来配置和使用这些资源。而人力资源管理所扮演的角色就是为企业带来人力资源方面的竞争优势，因此，人力资源管理就必须全面参与企业的战略管理过程，这就意味着人力资源管理人员应当：第一，参与到企业的战略规划制定过程之中，在这一过程中不仅要考虑到与人有关的一些问题，同时还要考虑企业的人力资源储备是否能够执行某种特定战略；第二，掌握与组织的战略性目标有关的一些特定知识；第三，知道何种类型的员工技能、行为以及态度是能够支持组织的战略计划的；第四，制定方案来确保员工具备这些技能、行为以及态度。

二、人力资源管理与竞争优势

美国人力资源协会和人力资源规划委员会经过研究发现，在人力资源管理方面要取得竞争优势必须面对下列六大挑战。

（一）全球化对人力资源管理的影响

对于所有国际商业带来的机遇来说，当企业面对“全球化”时，不得不平衡一大堆复杂的有关不同地理、文化、法律和商业实践的问题。人力资源的问题隐藏在这些问题的背后，其中包括确认在国外生活和工作的有能力的驻外经理、设计培训课程和发展机会以加强经理对外国文化和工作实践的理解、调整薪酬计划

以确保在有着不同生活成本的地区工作的员工得到公平的待遇。因此,全球化给组织带来了新的、更广泛的机会,也意味着人力资源管理的复杂性大大增加了。

(二) 信息技术对人力资源管理的影响

人力资源信息系统能为控制和决策提供及时、精确的数据。从这个意义上来说,它已经超出了数据存储和检索的功能,有了更广泛的应用,包括撰写报告、预测人力资源的需求、战略规划、职业生涯和晋升计划,以及评价人力资源政策和实践。

信息技术对人力资源管理本身的影响是广泛而深远的。信息技术使公司能够快速、廉价地对大量信息进行存储和检索。它还能使公司迅速而准确地对数据进行组合和重构,从而形成新的信息。另外,因为它能使组织存储和迅速使用由专家开发的判断和决策模型,所以,信息技术系统有助于形成组织化的知识库。利用信息技术网络,经理能够在世界各地更方便地、更有选择性地与其他人进行沟通,由此能够更好地利用他们掌握的信息。从这一点上来说,信息技术是降低管理成本、提高生产率、缩短反应时间、改善决策以及加强服务的有力武器。它对协调与公司外部的合作伙伴的协同行动也起着重要作用。最后,信息技术能够提供一数据沟通和平台,有助于调节公司的人力资本,以获得竞争优势。

(三) 组织变革对人力资源管理的影响

全面质量管理、持续改进、削减规模、流程再造、外包等都是组织为了获得更好的发展而采取的改变运营方式的事例。一些变化是被动的,在外部力量影响组织的绩效时会发生。

(四) 人力资源开发投资对人力资源管理的影响

要在组织内开发人力资源,企业就必须不断地开发员工的知识、培养员工的技能和经验。员工招聘计划着眼于确认、招聘和雇用最好、最出色的人才。培训计划则着眼于提高技能,特别是那些即使是员工离开后也不会变成其他公司财富的技能。另外,员工需要在工作获得发展的机会。其实,与竞争能力相关的最有价值的知识是在实践中获得的经验,也是最难教会的。因此,经理必须要做好的一件工作就是为员工提供可以从中获得发展的工作任务,并确保这些工作的任务和要求有足够的灵活性,让员工能在其中不断地学习和成长。

(五) 市场及时响应对人力资源管理的影响

对任何组织来说,满足客户的期望是最基本、最要紧的。除了关注内部的管理问题,经理还必须满足客户对质量、创新、品种和响应速度的要求。在这个充满竞争的世界里,这些标准就是成功和失败之间的分水岭。公司对客户的需求理解得怎么样?新产品开发和推向市场的速度有多快?对特殊需求的反应有多及时?“更好、更快、更便宜”……这些标准促使组织时刻跟随客户的需求。全面

质量管理和流程再造是响应客户的两个有效方法。其中的任何一个都对人力资源管理有着直接的影响。

（六）削减成本对人力资源管理的影响

在流程再造、全面质量管理、人力资本、技术、全球化等方面的投入对组织的竞争力来说都是非常重要的。同时，更低的成本和更高的工作效率也是公司面临的越来越大的压力。对于任何组织，特别是那些服务和知识密集型企业，劳动力成本是其中最大的开销之一。企业用了很多办法来降低成本，特别是劳动力成本。这些办法包括削减规模、外包和员工租赁，以及提高工作效率。这些都对人力资源政策和实践有着直接的影响。

第三节 会展业人力资源管理的特殊性

一、会展业的概念

国际上的会展业一般统称为 MICE，它由四种活动的英语单词的第一个字母组合而成，其中 M 代表会议（Meeting），I 代表奖励性质的旅游（Incentive Tour），C 代表大会（Conference），E 代表展览会（Exhibition/Exposition）或节事活动（Event）。之所以把这四种活动统称为会展，主要有以下原因：一是会议和展览活动举办的场所、设施往往合一，如今的会展中心或展览中心、酒店宾馆，一般都同时具备会议和展览的功能；二是四种活动都是长时期策划、短时期聚集，对餐饮、住宿、旅游等具有较大带动性，具有影响大、规模高、拉动社会综合消费、带动相关产业发展等共性；三是因为近年来这四类活动的发展趋势已表明四者之间的界限在逐渐模糊，往往是展中有会、会中有展，大型活动中既有展又有会，奖励性质的旅游策划也和大型会展活动紧密结合起来。

可见，四种活动在各自的发展过程当中相互影响、相互促进、相互交融、密不可分，因此，我们把四种活动形式统称为会展，而把由会展经济活动引起的相互联系、相互作用、相互影响的同类企业的总和统称为会展业（MICE Industry）。

二、会展业人力资源需求状况

中国贸易促进会的统计数据表明，目前我国会展业每年创造的经济价值仅为 10 亿美元，而全球每年会展经济的产值高达 3 000 亿美元，因此，中国会展业前景广阔，对于人力资源的需求也十分庞大。人力资源的数量和质量已经成为会展业发展的“瓶颈”。

我国会展业主要需求的人力资源大体可分为四大类：一是会展经营管理类，包括规划与行业管理、国际公关、活动策划与组织营销、服务管理、住宿、餐饮和场馆经营管理、融资与企业管理、信息管理与服务、法律服务、物流货运服务、差旅服务等；二是外语类，包括同声传译、一般口（笔）译、国际导游、外事服务等；三是会展工程建设类，包括场馆设计和管理、场馆建设施工、设备生产和维护、展台搭建和设计、会展软件开发等；四是会展教育研究类，包括科研教学、行业培训、信息统计等。目前国内会展业人力资源短缺现象日益突出，通常举办一个大型的国际会展需上述各类人力资源近 400 人，其中核心人才 90 人左右，因此，培养大批专业人才已成当务之急。

三、会展业人力资源管理的特殊性

会展业是一个专门的行业，因此其人力资源管理必然有其特殊性。由会展业所形成的一种经济形态统称为会展经济，会展经济涉及的行业和人群很多，如图 1—3 所示。

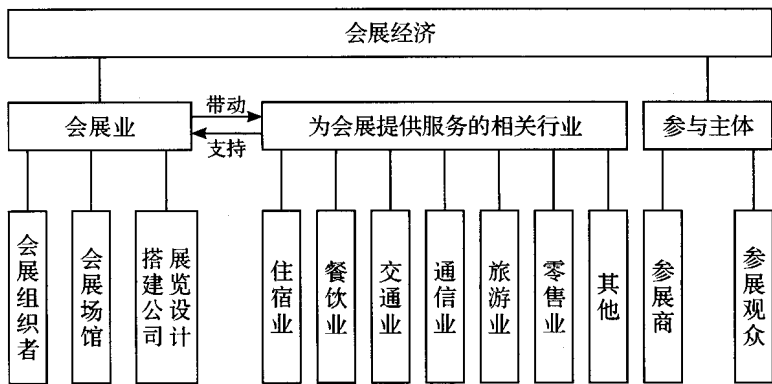


图 1—3 会展经济所涉及的行业、人群

资料来源：杨春兰：《会展概论》，5 页，上海，上海财经大学出版社，2006。

会展业的人力资源管理集中体现在需要有各方面的人员组成一个协调的组织机构。此机构可以大到委员会，由高级领导人出任主任，比如世界博览会的组织委员会多由各参展国的政府领导人挂名；也可以小到小组甚至一个人。后一种情况比较普遍，通常称为项目小组或筹备小组。此机构必须有一个负责全面工作的人员，通常称为项目经理或协调人。

此外，展览人员按性质可以分为两大类，第一类是筹备人员，第二类是展台人员。展台人员也可以称作前台人员，参观者在展览会期间见到最多的是这部分