

T O U R I S M

旅游

人力资源开发

Tourism Human
Resources Development

余昌国 著



中国旅游出版社

F590.6
Y738

旅游人力资源开发

余昌国 著



中国旅游出版社

责任编辑：殷钰

图书在版编目(CIP)数据

旅游人力资源开发/余昌国著. —北京:中国旅游出版社, 2002. 12
ISBN 7-5032-2100-3

I. 旅... II. 余... III. 旅游业—劳动力资源—资源开发
IV. F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 090623 号

书 名：旅游人力资源开发

作 者：余昌国

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)

印 刷：河北三河市文化局灵山红旗印刷厂

版 次：2003 年 1 月第 1 版

2003 年 1 月第 1 次印刷

开 本：850 毫米×1168 毫米 1/32

印 张：13.625

字 数：330 千

印 数：3000 册

定 价：28.00 元

版权所有 翻印必究



前言

随着社会发展和科技进步，人在促进经济发展中起着越来越重要的作用。现代社会的竞争，现代行业的竞争，现代企业的竞争，归根到底都是人才的竞争，人才已成为竞争制胜的关键。

“人才资源是第一资源”，“大力实施人才战略”是促进经济社会全面发展的一项战略性举措。2002年2月11日、5月7日，党中央、国务院下发了《西部地区人才开发十年规划》和《2002-2005年全国人才队伍建设规划纲要》，两个规划的制定为全国的人才开发工作提供了依据。

旅游行业一直以来都非常重视人力资源开发工作，并取得了较好的效果。为适应我国加入WTO后旅游人才竞争“国际化”和“零距离”的新挑战，许多人力资源开发中的新问题迫切需要加以深入的研究和探索。如人力资源的跨文化管理、旅游行业要“熟练工”还是要“创新工”、如何从单纯的旅游教育培训转变为整体性的人力资源开发、培训怎么创新等。

作为从事旅游人力资源开发与教育培训工作的一员，在多年的工作过程中，有一些心得和体会，也发表了一些这方面的文章，现将其整理成本书呈现给读者。第一算是对自己多年的工作作一个系统性的总结，同时也促使自己在工作中做更多的思考。第二是把一些人力资源开发的基本知识介绍给业内的同行，以树立整体开发旅游人力资源的思想和理念。第三是把一些尚未公开的有关人力资源和教育培训方面的信息资料公诸于



众，以便有识之士做进一步的分析和研究。

这不是一本研究性的著作，体例编排、内容选择等基本上是结合实际工作内容展开，所以肯定在理论性、科学性方面有所欠缺，权当是在旅游人力资源开发方面做一种抛砖引玉的尝试，以期有更多的人士关注旅游人力资源、研究旅游人才开发问题。一家之言，书中定有不少纰漏甚至谬误，敬请广大读者批评指正。

作者

2002年8月



作者简介

余昌国，1968年生于江西省修水县，1996年毕业于北京师范大学，获教育学硕士学位。现任职于国家旅游局人事劳动教育司，主要从事教育培训管理及人力资源研究工作。近年来，在各类旅游及教育报刊上发表文章60余篇，并参与多部著作的编写工作。同时深入行业一线，为国内多家旅游培训机构、星级酒店及餐饮企业进行饭店管理创新、人力资源开发、培训方法与技巧、服务意识与服务技巧等专题的培训，受到普遍欢迎。

中国旅游业人力资源开发

旅游 人力资源开发

中国旅游业人力资源开发

中国旅游业人力资源开发

中国旅游业人力资源开发



中国旅游出版社

目 录

前言	(1)
第一章 人力资源开发概述	(1)
第一节 人力资源及其特征	(1)
第二节 人力资源开发及其特征	(4)
第三节 人力资源开发的目标和层次	(7)
第四节 人力资源开发的原则和规律	(9)
第五节 人力资源开发的基本原理	(13)
第二章 人力资源开发技术	(18)
第一节 人力资源规划技术	(18)
第二节 人力资源招聘面试技术	(27)
第三节 人才测评技术	(39)
第四节 人事考核技术	(55)
第五节 人力资源培训技术	(73)
第六节 职业生涯规划技术	(112)
第三章 旅游业人力资源开发状况	(138)
第一节 我国旅游业的人力资源现状	(138)
第二节 我国旅游业人力资源开发现状	(145)
第三节 21 世纪旅游人力资源开发面临的挑战 and 对策	(160)



第四节	个案介绍：北京市旅游行业人才资源发展规划 (2001 年~2010 年)	(173)
第四章	旅游企业人力资源开发	(181)
第一节	旅游企业人力资源开发现状	(181)
第二节	旅游企业整体性人力资源开发	(191)
第三节	旅游企业人力资源开发的具体方法	(203)
第四节	旅游企业人力资源开发“效应”	(211)
第五章	国外旅游人力资源开发	(217)
第一节	国外旅游人力资源开发的基本经验	(217)
第二节	泰国的旅游人力资源开发	(219)
第三节	新加坡的旅游培训	(225)
第四节	瑞士的饭店教育和培训	(229)
第五节	罗马尼亚的导游考试和培训	(232)
第六节	迪斯尼的员工培训	(235)
第六章	旅游院校教育	(239)
第一节	旅游院校教育发展现状	(239)
第二节	旅游院校教育存在的问题	(245)
第三节	旅游院校教育的改革与发展	(250)
第七章	旅游培训	(256)
第一节	旅游培训发展阶段	(256)
第二节	旅游培训存在的问题	(263)
第三节	旅游培训变革	(272)
第四节	旅游培训发展趋势	(278)



第八章 旅游职业道德教育	(283)
第一节 道德、职业道德和旅游职业道德.....	(283)
第二节 旅游职业道德的基本原则和要求.....	(284)
第三节 旅游职业道德规范.....	(289)
第四节 旅游职业道德教育方案.....	(291)
第五节 个案介绍：上海市导游人员职业道德规范	(296)
附录一 国家及旅游行业“十五”人才规划纲要	(301)
《2002~2005年全国人才队伍建设规划纲要》	(301)
《中国旅游业“十五”人才规划纲要》	(314)
附录二 国家旅游局关于人力资源开发与教育培训方面的有关规定	(324)
旅游行业岗位培训定点单位管理暂行办法.....	(324)
旅游饭店总经理和主要部门管理人员岗位培训指导性 教学计划（试行）	(330)
关于加强和改进导游人员培训工作的意见.....	(345)
关于加强旅游企业淡季培训工作的意见.....	(350)
旅行社经理资格认证管理规定.....	(353)
导游人员管理实施办法.....	(360)
关于改革导游人员资格考试、等级考核及旅行社经理 资格认证工作的意见.....	(365)
关于改革导游、领队和旅行社经理资格等证书发放办 法的通知.....	(369)
现场导游考试实施规程.....	(371)

附录三	全国部分旅游教育培训机构简介和名录·····	(379)
	高等旅游院校(学院、系、专业)·····	(379)
	中等旅游职业学校·····	(406)
	旅游培训中心·····	(422)



第一章 人力资源开发概述

世界上的资源包括若干种，如物力资源、财力资源、人力资源、信息资源、时间资源、技术资源等，但无论是就国家，还是就行业、企业而言，人力资源都是最重要的资源，是不可或缺的因素。

第一节 人力资源及其特征

一、什么是人力资源

人力资源，又称“劳动力资源”或“劳动资源”，广义地说，是指某种范围内的人口总体所具有的劳动能力的总和，是存在于人的自然生命机体中的一种国民经济资源，它以人口为存在的自然基础。狭义地讲，人力资源是指一个行业的从业人员或一个组织所雇佣的人员。因此，旅游人力资源就是指旅游行业所有的从业人员。

人力资源，亦被称为“人力资本”，即包含在人体内的一种生产能力。所以研究人力资源，要把握其数量和质量两个方面。作为劳动力的人的多少，是人力资源数量的体现；而体现劳动者体质和智能两方面统一的劳动者素质，则是人力资源质量的反映。劳动者的体质既是产生和发挥劳动力的生理基础，也是其智能不断提高的生理基础；劳动者的智能则包括文化科



学知识、专门的劳动技能和生产经验，还包括其思想觉悟和道德水平等。

人力资源从现实应用的形态看，主要体现为人的体质、智力、知识、技能四个方面。体质，即人们的身体素质，包括力量、速度、耐力、柔韧性、灵敏性等人体运动的身体状态以及对于一定劳动负荷的承受能力和消除疲劳的能力。智力是人们认识事物、运用知识解决问题的能力，包括观察力、注意力、记忆力、思维力和想象力。知识是人们从事实践活动的各种经验和理论。技能是人们合理化、规范化、系列化和熟练化的一种动作能力。这四者的不同组合，形成了人力资源的丰富性。

二、人力资源的特征

人力资源作为人类各种资源中的一个特殊种类，有其自身的特点，主要体现在以下几个方面：

（一）人力资源具有社会性

人力资源与人的自然生理特征相联系，这是它的生物性。但由于人力资源都处于特定的社会和时代之中，它既是人类社会活动的结果，也是构成人类社会活动的前提，因此它又具有社会性特征。在不同的时代或不同的社会，由于发展程度的差异，人力资源的素质是不一样的。人力资源的社会性特征具体表现为两个方面，即：从宏观上看，人力资源的形成要依赖社会，其配置要通过社会，其使用更是处于社会经济的分工体系之中；而从微观上看，由于人类劳动都是群体性劳动，所以不同的人都分别属于社会之中不同的组织或群体。所以从本质上讲，人力资源是一种社会资源。

（二）人力资源具有能动性

人力资源不同于自然界的其他资源，它具有主观能动性，



能够有目的地进行活动，有目的地改造外部物质世界。人力资源的能动性，主要表现在三个方面：

一是自我强化。即通过发展教育、努力学习、锻炼身体等积极行为，使自己获得更高的劳动能力，从而使人力资源得到强化。

二是选择职业。即人可以通过主动地选择职业，来达到与物质等其他资源的有机结合。

三是积极性的发挥。这是人力资源能动性最重要的方面。积极性的发挥，对于能否挖掘人力资源的潜力，具有决定性的影响。所以在人力资源开发过程中，对其能动性调动得如何，直接决定着开发的程度和达到的水平。

（三）人力资源具有再生性

整个资源可分为可再生性资源和不可再生性资源两大类。人力资源是一种可再生性资源，在开发过程中，不会像不可再生性资源如矿物资源那样因为使用而减少，相反，还可能会因为使用而提高水平，增强活力。人力资源的再生性，除了遵守一般的生物学规律之外，它还受人类意识的支配和人类活动的影响。因为人力资源具有可再生性特征，所以对人力资源可以进行二次开发乃至多次开发。

（四）人力资源具有时效性

人力资源的形成、开发、使用都具有时间方面的限制，对人力资源储而不用，才能就会荒废、退化。从个体的角度看，作为生物有机体的人，有其生命的周期；而作为人力资源的人，能从事劳动的自然时间又被限定在生命周期的中间一段；并且能够从事劳动的不同时期（青年、壮年、老年），其劳动能力也有所不同。这也就是说，无论哪类人，都有其才能发挥的最佳期、最佳年龄段。因此，人力资源开发与使用必须及时，把握住关键期，以取得最大效益。



(五) 人力资源具有核心性

人力资源是所有资源中的核心资源，是一切资源中最为宝贵的资源。这是因为，一切生产活动都是由人的活动引起和控制的过程。在任何生产或劳动过程中，人力资源始终居于主体地位，起着决定性的作用。而一切其他自然资源，只有通过人力资源，才能得到深层次的开发和利用，发挥出更大的效益。

(六) 人力资源具有消耗性

人力资源是由一定数量的具有劳动技能的劳动者构成的。劳动者既是生产者，但同时也是消费者，为了维持其本身的存在，它必须消耗一定数量的其他自然资源，比如粮食、织物、水、能源等。而且人力资源在消耗方面得到体现和关心的程度，会直接影响其积极性的发挥。

第二节 人力资源开发及其特征

一、什么是人力资源开发

人力资源开发理论最早产生于 20 世纪 50 年代。随着西方人本管理思想的出现，行为科学研究的不断深入以及人力资本理论和人力资源学说的形成，人力资源开发这一概念才逐渐为人们所接受。20 世纪 80 年代中期，人力资源开发理论开始传入我国，随后国内关于人力资源开发的研究活动风起云涌，并逐步得到重视和发展，也取得了一些具有中国特色的研究成果。对于什么是人力资源开发，目前有代表性的定义主要有：

1. 人力资源开发是指社会人从胎儿开始的教育到成年后的使用、调配、管理，直到老年退休后的发挥余热等全部过程，其重点在组织一切力量，有效地对全社会进行智力开发。

2. 人力资源开发是指通过系统的规划、培养、教育、训

练等手段,提高人对于自然界开发利用能力的过程。这里的能力包括生存能力、劳动能力、智力、体力等。

3. 人力资源开发是指为了使劳动力得到充分利用,通过教育培训,促进就业和有效利用劳动力的人事管理活动及政策。

4. 人力资源开发是指培植人的知识、技能、经营管理水平和价值观念的过程,并使其经济、社会、政治各方面不断获得发展和得到最充分的发挥。也就是说,它是一个提高人的素质,挖掘人的潜力的过程。

从以上定义,我们可以看出,对于人力资源开发的认识,有两种视角:一种是社会视角,即通过培养、配置、管理、规划等手段,着眼于提高整体劳动力的素质,发挥人力资源的综合效益;另一种是个人视角,即通过教育、培训等手段,充分挖掘个人潜能,提高个人适应社会、改造自然的能力。所以说,人力资源开发的含义是非常广泛的,既有宏观的成分,也有微观的成分,其目的是使个体和社会都得到发展和提升。

二、人力资源开发的主要特点

(一) 战略性

科学技术是第一生产力,人力资源作为其载体,决定了科学技术水平的高低,因此应将人力资源视为第一资源。人力资源的开发程度直接关系到技术的进步,生产的发展,社会经济目标的实现。所以,人力资源开发的好坏,在很大程度上决定着国家的兴衰和企业的“命运”。正是因为认识到人力资源开发对于促进整个国家经济社会发展的重要性,近年来,许多国家都竞相将人力资源开发提高到战略的高度,无论是在宏观上还是在微观上均予以高度重视,一些发达国家还制定了各种政策和措施来吸引其他国家的高科技人才和紧缺人才等。而一些



国际知名的企业集团也都把人力资源开发作为企业经营发展战略的重要组成部分，纷纷加大对人力资源开发投入的力度，以提高企业竞争力。

（二）系统性

人力资源开发是由各种人力资源开发活动组成的大系统或有机统一体。这个大系统大致包括五个子系统，即：人力资源总量平衡系统、人力资源合理配置系统、人力资源素质提高系统、人力资源能力利用系统和人力资源效益优先系统。这五个子系统又包括多种更小的子系统，它们共同构成人力资源开发系统。只有各个系统优化了，效益提高了，人力资源开发的整体效益才有保证，如果某个子系统运作不顺，都会影响整体效益的发挥。

（三）双重性

双重性是人力资源开发区别于其他资源开发的重要特征之一。所谓双重性，是指人力资源开发主体是人及其构成的组织，开发客体也是人及其组成的群体，主体和客体都是具有主观能动性的人。而其他资源不具有自我开发的能力，只是人力资源开发的对象。正是因为人力资源具有这种双重特性，所以决定了人力资源开发是一个复杂的过程。因此，要综合运用多种科学如心理学、生理学、组织行为学等方面的知识，进行全方位开发，且要注意人力资源行为的概率性、情绪性等特点，适时调整开发的侧重点和开发的措施。

（四）社会性

人力资源开发的目标之一，是通过教育、培训及其他文艺、体育活动等来提高全民族素质。而这一目标又是经济发展、社会进步的标志。所以说，人力资源开发首先应当是一种社会行为，是全社会所有成员的共同责任。任何开发行为，只有和社会发展、社会责任紧密地结合在一起，才能取得比较好的效果。