

普通高等教育“十二五”酒店管理专业规划教材

酒店 人力资源管理



罗旭华◎主编

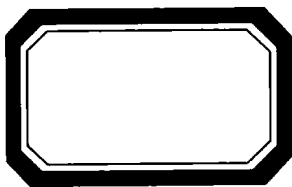


电子课件

- 前沿性强：围绕当前酒店人力资源开发与管理的理论与实践，并结合目前的经济形势来构筑本书的结构体系和内容框架。
- 实践性高：强调理论够用，突出实践，每章都配有体验式训练项目，以在实践中提升人力资源开发与管理技能。
- 可读性强：力求用通俗的语言简明扼要地阐述酒店人力资源开发与管理的理论与实践，尽量避免抽象的理论探讨和艰深的学术分析。



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



普通高等教育“十二五”酒店管理专业规划教材

酒店人力资源管理

主 编 罗旭华

参 编 陈恒起 王文慧 胡 林

刘 铮 吕 莉 倪兆莉



机械工业出版社

本书按照酒店人力资源管理的操作流程设置章节,以通俗易懂的形式,结合当今酒店人力资源开发与管理的发展趋势,将酒店人力资源管理的理论和技巧进行了系统阐述。本书共分9章,包括战略性人力资源管理、人力资源规划、工作分析和岗位说明书、招聘管理实务与面试技巧、人力资源的培训与开发、目标管理和绩效考核、薪酬设计和福利管理、员工激励及酒店劳动关系管理。为了便于读者理解和掌握酒店人力资源开发与管理知识,提高学习兴趣,每章开始都设计了引导案例,引导读者带着问题学习,每章后配有复习思考题,帮助读者巩固所学知识。

本书可以作为应用型本科院校、高职高专院校、成人高校的酒店管理及相关专业教材或教学参考书,也可以作为酒店企业的培训教材。为方便教学,本书配备了电子课件等教学资源。凡选用本书作为教材的教师均可登录机械工业出版社教材服务网 www.cmpedu.com 免费下载。如有问题请致信 cmpgaozhi@sina.com,或致电 010-88379375 联系营销人员。

图书在版编目(CIP)数据

酒店人力资源管理/罗旭华主编. —北京:机械工业出版社, 2012.3

普通高等教育“十二五”酒店管理专业规划教材

ISBN 978-7-111-37442-8

I. ①酒… II. ①罗… III. ①饭店—人力资源管理—高等学校—教材
IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第022123号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:徐春涛

责任编辑:徐春涛

封面设计:马精明

责任印制:李妍

中国农业出版社印刷厂印刷

2012年4月第1版第1次印刷

184mm×260mm·17.25印张·423千字

0 001—3000册

标准书号:ISBN 978-7-111-37442-8

定价:33.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010) 88361066

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010) 68326294

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010) 88379649

读者购书热线:(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

普通高等教育“十二五”酒店管理 专业规划教材

编写委员会

主任委员 黄先开

副主任委员 曹长兴 范 蓓 张凌云 王美萍 石美玉

委 员 田雅琳 罗振鹏 李爱军 刘艳华 罗旭华

杨劲松 田 彤 张丽娟 张玉凤 陈文力

序

近年来，随着我国酒店业的快速发展，竞争也变得越加激烈。竞争的成败在于核心竞争力，而人是核心竞争力的主要因素。酒店业对高素质人员的需求日益增长，酒店业专业人才的培养迫在眉睫。

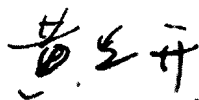
北京联合大学旅游学院是国内第一批从事旅游教育的专业学院，自1978年到现在，酒店管理本科教育历经了三十多年的积淀，形成了良好的知识体系和教学理念，也为酒店业输送了大批的优秀管理人才。为了适应目前酒店业对管理人才的迫切需要，我们把酒店管理的教学经验通过系列教材的形式进行总结，为酒店管理专业的学生和管理人员提供合适的教材，来弥补目前相关教材不多、教材与酒店实际管理脱节的现状，进而有效实现酒店管理人才培养需要。

该系列教材的主编具有较高的国际视野和专业知识，有些主编人员在业界具有较高的知名度。参编人员多是来自酒店、餐饮业的专家和高级管理人员，因此教材从理论到实践具有较高的水准和实用性。

本系列教材的主题涉及范围很广，它包括《酒店业导论》、《酒店服务营销》、《酒店管理信息系统》、《酒店服务流程管理》、《酒店餐饮管理》、《前厅与客房管理》、《酒店战略管理》、《酒店财务管理》、《酒店人力资源管理》、《酒店质量管理》。内容囊括了酒店业中几乎所有的管理、营销和操作领域的知识，侧重培养酒店管理人员系统性的知识、能力和技能，具有层次分明、结构合理、内容全面的特点。

本系列教材的目的是与相关院校分享我们的教学经验，为酒店管理人才培养提供好的教材，为酒店在职人员知识更新和理论提升提供有针对性的参考资料，同时也希望为我国旅游接待业的健康发展做出应有的贡献。

北京联合大学副校长
北京联合大学旅游学院院长



2012年3月25日

前 言

酒店是包括人力资源在内的各种资源组合而成的竞争实体,人力资源是酒店企业持续竞争之源,是酒店最重要的核心资源之一。在激烈的市场竞争中,环境的变化、对手的改进和自身内部的资源消耗都会影响酒店的运行和发展。酒店竞争优势的持续保障是酒店获得发展的基本条件,而这又有赖于对酒店人力资源管理开发的科学定位及有效进行,它在根本上影响着酒店资源的增值潜力及竞争价值。目前我国大多数酒店对人力资源问题已经相当重视,不仅人力资源部的地位越来越重要,由原来的事务性伙伴提升为战略伙伴关系,而且每位管理者都是人力资源管理者的理念也越来越深入,高层管理者对人力资源开发的认识也越来越明确。不仅如此,为酒店培养专门人才的酒店管理本科专业也在取消了多年后重新开设了。本书的写作正是基于这种好的机遇,在编写过程中紧扣当前形势,从我国酒店人力资源开发与管理的实际出发,努力为高校学生、酒店人员及其他社会人士提供力所能及的帮助,使他们在了解酒店人力资源开发与管理的发展趋势,掌握酒店人力资源开发与管理的精髓、职能与功能的基础上,提升其人力资源开发与管理的技能,进而推动我国酒店不断发展。

本书基于作者长期从事人力资源问题教学、研究和实践的基础,在全面阐述酒店人力资源开发管理的原理、思路与方法方面有一定突破。具体表现为以下几点:

(1) 前沿性强。作者紧紧围绕当前酒店人力资源开发与管理的学术理论和企业的运用实践,并结合目前的经济形势,来构筑本书的结构体系和内容框架。

(2) 实践性强。本书强调理论够用,突出实践,每章都配有体验式训练项目,要求读者在掌握基本理论的基础上具体进行体验,以在实践中提升其人力资源开发与管理的技能。为了增强教材的实用性,在编写队伍的组合上突出了教师与业界管理者共同创作的特点。

(3) 可读性强。本书力求用通俗的语言,简明扼要地阐述酒店人力资源开发与管理的理论与实践,尽量避免抽象的理论探讨和艰深的学术分析。同时配有大量的引导案例、小资料、本章小结、复习思考题等,来增强读者对知识的理解和掌握。

本教材由中国劳动关系学院罗旭华教授担任主编。罗旭华教授现为中国劳动关系学院旅游酒店管理学科带头人,有 20 年的旅游教育与管理的丰富经验,曾任《旅游学刊》主编,北京联合大学旅游学院酒店与餐饮管理系主任,人事部全国人才流动中心、职业经理研究中心职业经理资质评价项目特邀培训师,中国酒店协会客座教授,酒店业职业经理人执业资格认证培训师,中国烹饪协会培训师,中国餐饮人俱乐部特约高级讲师,清华大学、浙江大学酒店管理项目客座教授,与酒店、餐饮行业联系密切,先后为全国几十个省市的旅游局、烹饪协会、酒店协会、千余家旅游酒店、餐饮企业授课,2008 年被中国酒店协会评为“改革开放 30 年优秀教育工作者”。参加本教材编写工作的还有:北京汇智阳光酒店管理顾问有限公司倪兆莉总经理,原长城酒店人力资源总监陈恒起先生,北京联合大学旅游学院的刘铮老师,中国劳动关系学院的王文慧老师、吕莉副教授。具体分工如下:罗旭华承担了教材总体思路与框架的拟定工作,以及第二(部分)、三、四、五章的编写工作和全

书的统稿、定稿工作；陈恒起承担了第六章的编写工作；倪兆莉承担了第七章的编写工作；刘铮承担了第一、二（部分）章的编写工作及第六章的修改工作；吕莉承担了第八章的编写工作；王文慧承担了第九章的编写工作；胡林也承担了本书的部分编写工作。

酒店人力资源开发与管理，是一门涉及内容多、范围广、观念新、技术专、层次高、更新快的学科，也是一门博大精深的学问。在教材的编写过程中，我们参考、借鉴、引用了大量相关的书目、文献、资料和案例，丰富了教材的内容，为学生及行业从业人员提供了学习的便利，因此对我们曾经参考过的文献、资料作者，以及研究酒店人力资源开发与管理的各位同仁，在此一并深表谢意。机械工业出版社为该书的出版提供了大力帮助，我们对此也深表谢意！

尽管编者在编写过程中精益求精，但因水平有限，书中难免有不足之处，敬请广大读者批评指正，以便在教材修订时进行完善。

编 者

目 录

序

前言

第一章 战略性的人力资源管理1	复习思考题.....102
第一节 战略性人力资源管理的核心理念、规划与职能.....2	第五章 人力资源的培训与开发105
第二节 人力资源与人力资本.....5	第一节 为何人力资源“开”而不“发”.....106
第三节 战略性人力资源管理与传统的人事管理的区别.....9	第二节 入职培训：把好第一道关.....113
第四节 人力资源管理在酒店中的角色定位.....12	第三节 建立有效的员工培训体系.....120
第五节 合格的人力资源经理应具备的条件.....14	第四节 如何有效地进行员工职业生涯管理.....130
本章小结.....22	本章小结.....139
复习思考题.....22	复习思考题.....140
第二章 人力资源规划24	第六章 目标管理和绩效考核142
第一节 人力资源管理工作自我诊断的方法.....25	第一节 怎样进行目标的合理设定与管理..143
第二节 酒店战略规划与人力资源规划的关系.....30	第二节 绩效体系的建立与实施.....147
第三节 人力资源供求预测与平衡.....35	第三节 正确运用绩效考核的结果.....159
本章小结.....40	本章小结.....162
复习思考题.....40	复习思考题.....162
第三章 工作分析和岗位说明书43	第七章 薪酬设计和福利管理164
第一节 为什么员工总有理由推脱责任.....44	第一节 酒店薪酬管理剖析.....165
第二节 怎样有效开展工作分析.....45	第二节 薪酬设计的原理.....167
第三节 岗位说明书的编写与应用.....54	第三节 基础薪酬体系的设计.....170
本章小结.....60	第四节 宽带薪酬体系设计.....173
复习思考题.....61	第五节 浮动薪酬设计.....178
第四章 招聘管理实务与面试技巧62	第六节 工资制度.....184
第一节 我们到底需要怎样的员工.....63	第七节 薪酬管理控制与调整.....186
第二节 如何找到合格的员工.....71	第八节 薪酬管理外包、创新以及发展趋势.....190
本章小结.....102	本章小结.....192
	复习思考题.....193
	第八章 员工激励196
	第一节 激励理论模式与应用.....197
	第二节 酒店员工激励的特点及思维方法.....206

第三节 酒店员工激励的原则及应 注意的问题.....	210	第一节 劳动关系概述.....	228
第四节 酒店员工激励的操作技巧	215	第二节 劳动管理	231
第五节 高级经营管理人员如何激励	222	第三节 社会保险	246
本章小结	225	第四节 酒店劳动争议与处理	255
复习思考题	225	本章小结	263
第九章 酒店劳动关系管理.....	227	复习思考题	263
		参考文献	267

第一章

战略性的人力资源管理



知识目标

- 认识 and 了解战略性人力资源管理的意义。
- 理解人力资本和人力资源的含义。
- 理解人力资源经理的胜任模型。



能力目标

- 能理解战略性人力资源管理的核心理念。
- 能分辨人事管理和人力资源管理的区别。



引导案例

他能做出五年规划吗？

老马几天前才调到酒店的人力资源部，就接受了一项紧迫的任务，要求他在 10 天内提交一份本酒店 5 年的人力资源战略规划。虽然老马从事人力资源管理工作已经多年，但面对桌上一大堆文件、报表，不免一筹莫展。

他开始研究酒店的发展战略、经营状况、人员变化等问题，同时还要考虑政府的相关政策。经过 5 天的工作，老马对上述情况有了一些认识，但是如何才能剩下的 5 天之内交出一份令人满意的战略规划呢？老马陷入了沉思……

思考：

- (1) 如何进行战略性人力资源管理？
- (2) 战略性人力资源管理和酒店战略有什么关系？

第一节 战略性人力资源管理的核心理念、规划与职能

从事人力资源管理咨询工作多年,经常碰到有人问:到底什么是战略性人力资源管理?以“战略性人力资源管理”为关键字在百度上搜索了一下,可以得到 2 270 000 项查询结果,却没有发现很好的答案。要么是把战略性人力资源管理弄得神秘玄乎,让很多酒店都觉得和自己没什么关系,要么就是偷梁换柱,还是传统的那一套做法,仅仅换了一个时髦的概念。那么,战略性人力资源管理的内涵究竟是什么呢?我们可以从以下 3 个方面来阐述。

一、战略性人力资源管理和酒店战略的关系

(1) 酒店的人力资源战略必须基于和服从酒店的整体战略。比尔·盖茨曾经说过:“如果把我們最优秀的 20 名员工拿走,微软将变成一个无足轻重的公司。”在现代社会,人力资源是酒店中最有能动性的资源,如何吸引适合的优秀人才,如何使酒店现有人力资源发挥更大的效用,支持酒店战略目标的实现,是每一个领导者都必须认真考虑的问题。

战略性人力资源管理认为,人力资源是酒店整体战略不可或缺的有机组成部分,包括了酒店通过人来达到组织目标的各个方面,如图 1-1 所示。

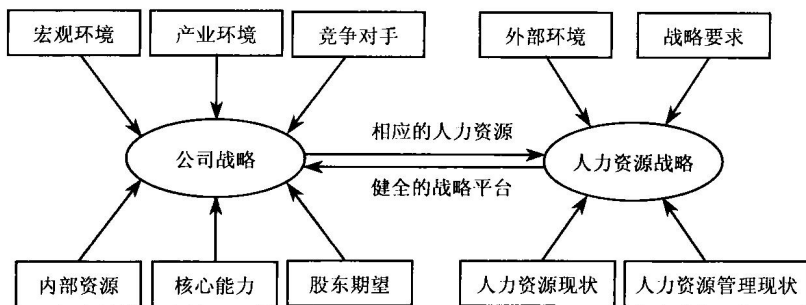


图 1-1 酒店整体战略和人力资源战略的关系

一方面,酒店整体战略的关键在于确定好自己的客户,经营好自己的客户,实现客户满意和忠诚,从而实现酒店的可持续发展。但是如何让客户满意,则需要酒店有优良的产品与服务给客户创造价值,能够带来利益;而高质量的产品和服务,需要酒店员工的努力。所以,人力资源是酒店获取竞争优势的首要资源,而竞争优势正是酒店整体战略得以实现的保证。

另一方面,酒店要获取战略上成功的各种要素,如创新能力、营销能力、生产服务能力、财务管理能力等,最终都要落实到对人力资源的开发与管理中来,因此在整个战略的实现过程中,人力资源的位置是最重要的。

(2) 战略性人力资源管理强调通过人力资源的规划、政策及管理实践,达到获得竞争优势的人力资源配置的目的,强调人力资源与酒店战略的匹配,强调通过人力资源管理活动实现组织战略的灵活性,强调人力资源管理活动的目的是实现酒店的组织目标。

总之,战略性让人力资源管理把人力资源管理的理念及实践提升到了战略的地位,也就是系统地将人与酒店组织联系起来,建立统一性和适应性相结合的人力资源管理模式。

二、酒店战略性人力资源管理体系的具体内容

战略性人力资源管理不是一个概念，是一个有机的体系，它一般由战略性人力资源管理理念、战略性人力资源规划、战略性人力资源管理核心职能和战略性人力资源管理平台4部分组成。其中，战略性人力资源管理理念是人力资源管理的灵魂，其作用是指导整个人力资源管理体系的建设；战略性人力资源规划是航标，指明人力资源管理体系构建的方向；战略性人力资源管理核心职能是手段，以此确保理念和规划在人力资源管理工作中的得以实现；战略性人力资源管理平台是基础，在此基础之上才能构建和完善战略性人力资源管理职能。战略性人力资源管理体系如图1-2所示。

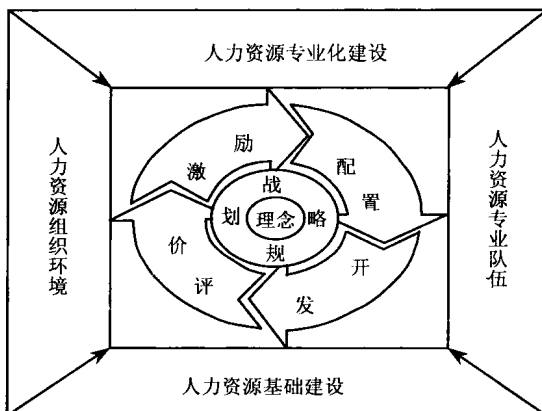


图 1-2 战略性人力资源管理体系

1. 战略性人力资源管理理念

战略性人力资源管理的核心理念是以人为本，它视人力为资源，把人力资源视为一切资源中最宝贵的资源，认为酒店的发展与员工的职业能力的发展是相互依赖的，鼓励员工不断提高职业能力以增强酒店的核心竞争力。而重视人的职业能力必须先重视人本身，把人力提升到了资本的高度，通过投资人力资本形成酒店的核心竞争力，同时把人力作为资本要素参与酒店价值的分配。

2. 战略性人力资源规划

战略性人力资源规划的核心是实现人和组织战略的匹配。人力资源规划的意义随着管理学的不断发展和演变而不同。传统的人力资源规划认为，人力资源规划的目的是对组织人员流动进行动态预测和决策的过程，人力资源规划的目的是预测组织人力资源需求和可能的供给，确保组织在需要的时间和岗位上获得所需的合格人员，实现组织发展战略和人力资源相匹配。在规划过程中，重点放在人力资源规划的度量上，也会适当注重人力资源规划和其他规划的一致性和协同性。

战略性人力资源管理规划则不同，它吸取了现代组织战略管理研究和战略管理实践的重要成果，遵循战略管理的理论框架，高度关注战略层面的内容。一方面把传统意义上聚焦于人员供给和需求的人力资源规划融入其中，同时更加强调人力资源规划与酒店的发展战略相一致。在对内外部环境理性分析的基础上，明确组织人力资源管理所面临的挑战以

及现有人力资源管理体系的不足,清晰地勾勒出未来人力资源愿景目标以及与组织未来发展相匹配的人力资源管理机制,并制定出能把目标转化为行动的可行措施以及对措施执行情况的评价和监控体系,从而形成一个完整的人力资源战略系统。

3. 战略性人力资源管理核心职能

战略性人力资源管理的核心职能是打造战略所需的人力资源队伍,具体包括人力资源配置、人力资源开发、人力资源评价和人力资源激励4方面职能,从而构建科学有效的“招人、育人、用人和留人”人力资源管理机制,如图1-3所示。

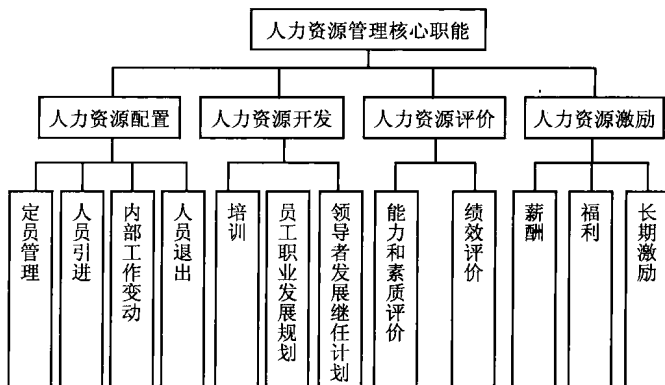


图 1-3 战略性人力资源管理的核心职能

(1) 战略性人力资源配置的核心任务 基于组织的战略目标来配置所需的人力资源,根据定员标准来对人力资源进行动态调整,引进满足战略要求的人力资源,并对现有人员进行职位调整和职位优化,建立有效的人员退出机制以输出不满足组织需要的人员,通过人力资源配置实现人力资源的合理流动。

(2) 战略性人力资源开发的核心任务 对组织现有的人力资源进行系统的开发和培养,从素质和质量上保证满足公司战略的需要。根据公司战略需要组织相应的培训,并通过制订领导者继任计划和员工职业发展规划来保证员工和公司保持同步成长。

(3) 战略性人力资源评价的核心任务 对组织员工的素质能力和绩效表现进行客观评价,一方面保证组织的战略目标与员工个人绩效得到有效结合,另一方面为组织对员工激励和职业发展提供可靠的决策依据。

(4) 战略性人力资源激励的核心任务 依据组织战略需要和员工的绩效表现对员工进行激励,通过制定科学的薪酬福利和长期激励措施来激发员工充分发挥潜能,在为组织创造价值的基础上实现自己的价值。

4. 战略性人力资源管理平台

建立有效的战略性人力资源管理体系并发挥预期效果的前提,是组织要为人力资源管理提供一个必要的平台,这个平台包括人力资源专业队伍、人力资源组织环境、人力资源专业化和人力资源基础建设4个方面,它们为构建战略性人力资源管理体系提供相应的组织保证和专业能力。

(1) 人力资源专业队伍 人力资源专业队伍是构建战略性人力资源管理体系的重要保障。战略性人力资源管理对人力资源专业队伍有着较高的要求,对人力资源部门进行合理

的定位,明确界定人力资源部门的职责和职权,对人力资源专业人员的能力和素质有着严格的要求,同时对直线经理参与和配合人力资源管理也作出明确的要求,从各个方面保证人力资源专业队伍能成为构建战略性人力资源管理的人力基础。

(2) 人力资源组织环境 合理的组织环境是构建战略性人力资源管理体系的重要外部条件。它要求从组织的战略出发,设计出一套适合酒店战略需要的组织结构,并细化每个职位的设置,同时根据酒店所处的外部环境进行优化,从而为酒店构建战略性人力资源体系提供相应的组织环境。

(3) 人力资源专业化建设 人力资源专业化建设是构建战略性人力资源管理体系的专业保障。战略性人力资源管理有着明显的专业特征,通过专业化建设为有效实施人力资源管理职能奠定专业基础。

(4) 人力资源基础建设 人力资源基础建设是战略性人力资源管理体系正常运行的基本保障。战略性人力资源管理是一个庞大的系统,要保证这个系统能够得到正常运行还需要建立一个与之相适应的基础管理体系,包括通过建立人力资源管理信息系统,为各项人力资源管理活动提供客观的信息,开展日常的事务性工作以保证人力资源管理体系的有效运行等。

战略性人力资源管理与传统的人事管理相比有了“质”的飞跃,人力资源管理开始进入酒店的决策层,人力资源管理的规划和策略与酒店的经营战略相契合,“人”作为一种资源,甚至作为核心资源,被纳入酒店管理决策当中,这不仅使人力资源管理的优势得以充分发挥,更给酒店的整个管理注入生机和活力,确保实现酒店的整体战略目标。

第二节 人力资源与人力资本

从历史发展来看,是先有了人力资本理论,后有的人力资源理论。但是人力资源概念的提出却早于人力资本概念。1954年,当代著名的管理学家彼德·德鲁克(Peter Drucker)在其《管理的实践》一书中首次提出了“人力资源”一词并加以界定。1960年,美国经济学家西奥多·舒尔茨(Theodore Schultz)在美国经济学年会上发表的演说中首次提出并解释了“人力资本”这一概念。这两个概念传入中国的时间并不长,但伴随着经济增长源泉和动力的浪潮,以及面对经济发展的压力和困境,我国也广泛开展了有关人力资源和人力资本理论的研究。

一、人力资源

德鲁克当年提出“人力资源”一词,是他在讨论管理员工及其工作时引入的。在《管理的实践》一书中,德鲁克提出了管理的3个更广泛的职能:管理组织、管理经理人员和管理员工以及他们的工作。在德鲁克的管理哲学思想中,最有价值的部分就是他把人当作组织最大的资源——“和其他所有资源相比较而言,唯一的区别就是他是人”,并且是经理们必须考虑的具有“特殊资产”的资源,这种资源拥有当前其他资源所没有的素质,即“协调能力、融合能力、判断力和想象力”。由此看来,德鲁克的初衷是把人看成一种相对于其

他资源具有优势的“资源”，人力资源的素质是人的“特殊资产”。

从德鲁克提出“人力资源”一词以来，学者们从各个学科、不同角度对其下了很多定义，但我们认为，人力资源的定义应该考察德鲁克的原意并结合资源的经济学本质，即人力资源是指已经投入和即将投入社会物质财富和精神财富创造过程的，具有体力劳动和脑力劳动能力的人的总和，主要由现实的人力资源和潜在的人力资源构成。需要注意的是：

(1) 人力资源是一种最活跃、最宝贵的资源 人力资源既是一种天然资源，又是一种再生资源。人力资源是社会财富创造过程中的一项要素，离开了人力资源，也就无所谓社会生产，也就无所谓社会财富的创造。

(2) 人力资源是一个集合概念 我们不能说某一个人是人力资源，就像不能说一滴水是水资源、一瓶水是水资源一样。

(3) 从质量和数量两个角度来认识人力资源 从数量上看，人力资源是指一个国家或地区内能够推动整个经济和社会发展，具有现实劳动能力和潜在劳动能力的人口的总和。从质量上看，人力资源是指一个国家或地区内的劳动者创造物质财富和精神财富的现实劳动能力和潜在劳动能力的总和，包括体力、知识、技能、经验等。但无论从哪个角度分析，都离不开劳动者，离开了劳动者和劳动，都无所谓人力资源。

(4) 国家或地区人力资源的形式 一是现实的人力资源，即正在被使用的人力资源，即现实的具有劳动能力的从业人员；二是潜在的人力资源，即尚未被使用的人力资源，由劳动预备军、失业人口等组成。

二、人力资本

人力资本的渊源可以追溯到古典经济学家亚当·斯密（Adam Smith）和近代经济学家马歇尔（Alfred Marshall）等人的观点，斯密曾把资本划分为固定资本和流动资本，把人们通过学习获得的知识当作一种资本，当作一种能够得到回报的资本。马歇尔认为：“以一种抽象的和数学的观点来看，无可否认，人是资本。”舒尔茨从长期的农业问题研究中发现：从20世纪初到20世纪50年代，美国的经济增长除了考虑物质资本和劳动力增长之外，还有一部分经济增长不能被解释清楚。第二次世界大战后，联邦德国和日本物质资本虽遭到了严重破坏，其经济却能迅速恢复并能飞跃发展，然而，同是接受了大量外国物质财政援助的发展中国家，其经济的发展速度却不尽如人意。这些现象的根本原因就在于劳动力质量的提高程度不同，这种劳动力质量的提高来自于对人的智力和体力的投资。于是舒尔茨在总结前人的基础上，基于传统经济理论的资本同质性假设，提出了相对于“物质资本”而言的一个经济学概念——“人力资本”。由此可见，不论是斯密、马歇尔还是舒尔茨，他们的本来愿望都是把人力资本定义在“资本”的范畴之内的。

而资本的特性就在于它是一种稀缺的生产性资源，是人们从事生产活动的投入要素之一；资本是一种价值范畴，具有预付性质，具有回报性；资本作为一种生产要素被垫支出来，经过一定时期后，它会重新流回垫支者手中；资本是在再生产过程中不断循环和周转的价值量，在循环和周转的过程中不断地得到补偿；资本在再生产过程中不断形成价值的增值，带来赢利。按照舒尔茨的观点，完整的资本概念，应包括人力资本和物质资本。人

力资本属于资本的范畴，是从物质资本概念中推演出来的，是相对于“物质资本”的一个概念，具有“非物质性”。因此我们要把舒尔茨有关人力资本的内容和资本的特征结合起来界定其含义，即人力资本是经过长期投资形成的体现于劳动者身上的由智力、知识、技能和健康状况构成的资本，主要包括以下几方面内容：

(1) 人力资本是有别于物质资本的一种资本，是经过长期性投资形成的，它与物质资本同样具有资本的共性。

(2) 人力资本是体现于劳动者身上的，由劳动者在劳动过程中所表现出来的智力、知识、技能和健康状况所构成。

(3) 人力资本作为生产活动的投入要素在再生产的过程中能够不断形成价值的增值，具有再生性、主动性和增值性。

三、人力资源与人力资本的联系与区别

1. 两者之间的联系

两者是既密切联系又相互区别的概念，其密切联系主要表现在：

(1) 人力资源是人力资本的载体，是人力资本形成的基础，是人力资本投资的基本对象；人力资本则是一种采取资本形态的复杂劳动力，即复杂劳动力所有者身上所蕴含的知识与技能的存量，是人力资源的特定组成部分。

(2) 人力资源不仅包括复杂劳动力，也包括已不能提升为复杂劳动力的简单劳动力，而人力资本则由复杂劳动力和有可能发展为复杂劳动力的潜在人力资源组成。

(3) 人力资源具有数量和质量两个方面，而人力资本是人力资源的基本属性之一，属于人力资源的质量问题。从量上看，只存在人力资本多少的问题，而不存在人力资本为零的人力资源。

2. 两者之间的区别

(1) 人力资源是具有体力劳动和脑力劳动能力的人的总和，人力资本是由劳动者的知识、智能和技能构成的资本，二者都是以人为研究对象的，都与劳动生产有关，离开了劳动，既无所谓人力资源，也无所谓人力资本。但人力资源是一种资源的形式，强调具有体能、智能和技能的人的资源性，这种资源性是可以得到不断进化、再生和流动的；而人力资本是一种资本形式，是一种生产要素，强调人的体能、智能和技能的资本性，其追求价值的最大化，支配和推动其他形式的资本发展。

(2) 人力资源与人力资本在逻辑上是有联系的，但形成的前后顺序有区别。“人力作为一种先天遗传和后天机会与努力相结合形成的素质，并不必然是资本，它首先应是一种社会资源，只有在特定的事件或行动中表现为社会资本。”除了先天失去或因各种原因后天失去劳动能力的人以外，人与生俱来就具有潜在的体能、脑力，这样看来，人力资源是一种天然资源；同时人在成长的过程中，通过教育、培训、迁移等一系列投资行为，而获得知识、技能与经验，也就是获得了人力资本。正是由于这种投入，才形成了现实的人力资源。由此看来，人力资源是人力资本的载体，人力资源先于人力资本存在。

但并非所有的人力资源都可以成为人力资本的载体。那些潜在的人力资源，没有参加

生产劳动就不能说它是人力资本的载体。人力资源的质量有高低层级之分,其划分的依据就在于人力资本所能形成的价值增值有高低之分。同时,我们还应看到,人力资本也是不断发展、不断提高的。正是因为这样,酒店在使用人力资源时,对其人力资本都有一个评估,这才出现了酒店内与个人能力匹配的各种职位分工。

(3) 无论是人力资源,还是人力资本,都离不开生产劳动。作为人力资源的人,只有参加劳动,才能体现他的劳动能力;而人力资本也只有劳动者参加劳动,将其作为生产的要素真正投入生产之后,才能实现价值增值,才能有回报。从这个意义上说,只有当人力资源中那部分现实的人力资源在进行生产劳动时,才能体现出其资本的特性。我们说开发人力资源,一方面是要通过再教育、再培训等不断提高现实人力资源的质量,增进其人力资本;另一方面就是要通过基础教育、高等教育、技能培训等实现潜在人力资源向现实人力资源的转变,这同样要依靠对人力资本的投资。然而,从现实的人力资源开发活动和人力资本开发活动中,我们可以发现,开发人力资源主要属于管理学的研究范畴,强调的是人员的开发、使用和合理配置;开发人力资本则主要属于经济学探讨的范畴,注重的是人力的投资、收益和财富的增长。

通过对以上人力资源与人力资本的分析,可将人力资源与人力资本的差异总结为表 1-1。

表 1-1 人力资源与人力资本概念比较

项 目	人 力 资 源	人 力 资 本
内涵不同	人力资源是指经过开发形成一定的能力,强调要充分挖掘人的内在能力,并将这些能力发挥出来,这种内在的能力是早已存在于人体内的,并不存在增值的问题	人力资本指通过一定的投资形成的、存在人体中的能力和知识的资本形式,强调通过投资而获得能力,而投资所付出的代价会在使用中得到增值,以更大的价值得到回报
外延不同	人力资源是一个宏观的、概括性的范畴,具有层次性,既包括自然人力资源,又包括经培训才能上岗的、从事复杂劳动的劳动者的能力和知识	人力资本只是人力资源中全部教育性投资的凝固,仅指从事复杂劳动的能力和知识。正是因为如此,在一个劳动力众多的国家,人力资源丰富,但由于知识水平和能力比较低,因而人力资本总量却很贫乏
强调重点不同	人力资源强调劳动者的数量,而对劳动者的素质重视不足,即只注重劳动的量,而忽视了劳动的非同质性	人力资本强调劳动的非同质性,即劳动力的素质

各国的实践表明,随着经济发展,人力资本投资的收益率在提高,物质资本投资的收益率在下降。在市场经济条件下,人们会对投资收益率的差异作出理性的反应,正确地选择自己的经济行为,自觉地增加人力资本投资,这样才会使经济迅速发展。因此,重视和加强人力资本投资,提高人口质量,便成为经济发展的关键。

我国由于经济发展水平比较低,教育、信息传递、卫生保健等涉及劳动力质量提高的行业还很发达。和发达国家旅游酒店业相比,劳动力素质、技能和知识水平低是我国旅游酒店业人力资源的一个明显特征;人力资本存量不足是我国旅游酒店业发展的重要制约因素,其对旅游酒店业发展的阻碍在某种意义上说更甚于物质资本的短缺。因此,重视人力资本开发,即对人力资本进行投资、加速人力资本积累是我国旅游酒店业发展战略的一个重要内容。加强人力资本开发,对于我国旅游酒店业的发展具有重要意义,具体表现在:

①重视人力资本开发,可以提高旅游酒店的技术创新和吸收能力。②加强人力资本开发,有利于改善我国旅游酒店劳动力素质低下的状况。③人力资本可以增强旅游酒店和从业人