



新世纪高职高专
旅游与酒店管理类课程规划教材

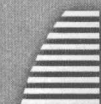
饭店人力资源管理

FANDIAN RENLI ZIYUAN GUANLI

新世纪高职高专教材编审委员会 组编
主编 张 波 主审 杨静达



大连理工大学出版社
DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS



新世纪

新世纪高职高专
旅游与酒店管理类课程规划教材

饭店人力资源管理

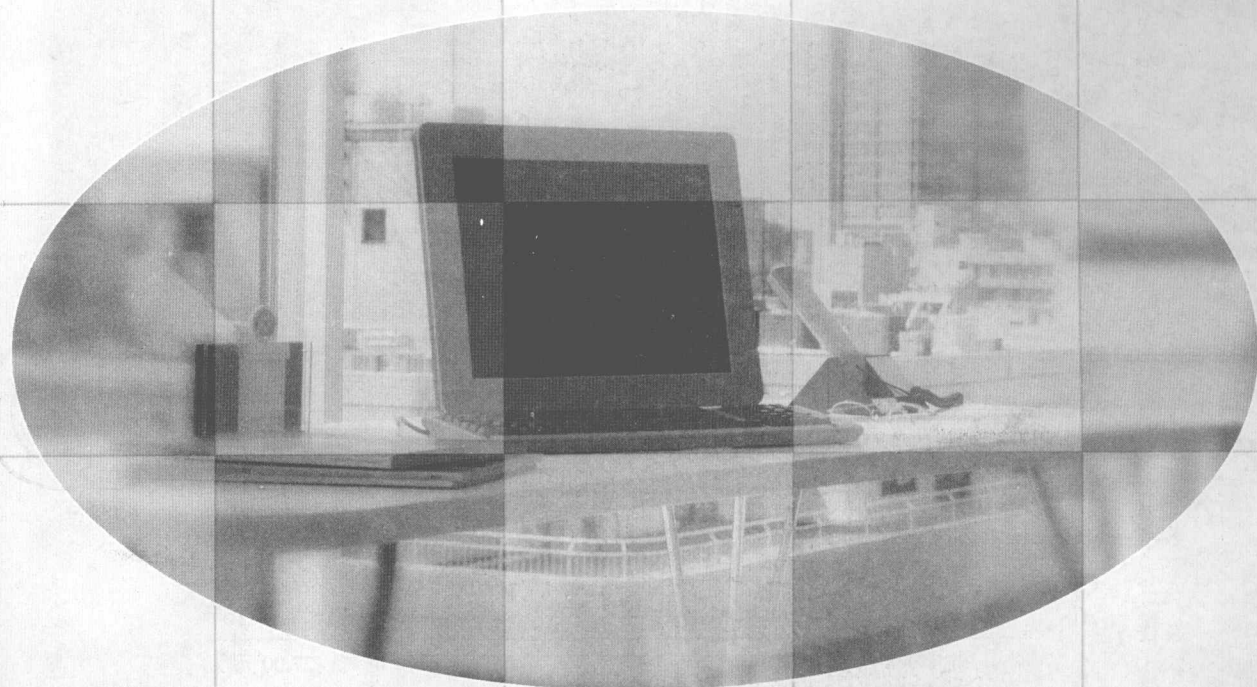
FANDIAN RENLI ZIYUAN GUANLI

新世纪高职高专教材编审委员会 组编

主编 张波

副主编 周雪 欧亚 董卫华

主审 杨静达



大连理工大学出版社
DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

饭店人力资源管理/张波主编.—大连:大连理工大学出版社,2009.10

新世纪高职高专旅游与酒店管理类课程规划教材

ISBN 978-7-5611-5147-1

I. 饭… II. 张… III. 饭店—劳动力资源—资源管理—高等学校:技术学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 174857 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 邮购:0411-84703636 传真:0411-84701466

E-mail: dulp@dulp.cn URL: <http://www.dulp.cn>

大连业发印刷有限公司印刷

大连理工大学出版社发行

幅面尺寸:185mm×260mm

印张:14.25

字数:329 千字

印数:1~3000

2009 年 10 月第 1 版

2009 年 10 月第 1 次印刷

责任编辑:欧阳碧蕾

责任校对:吴瑞蕾

封面设计:张莹

ISBN 978-7-5611-5147-1

定价:27.00 元

总序

我们已经进入了一个新的充满机遇与挑战的时代,我们已经跨入了21世纪的门槛。

20世纪与21世纪之交的中国,高等教育体制正经历着一场缓慢而深刻的革命,我们正在对传统的普通高等教育的培养目标与社会发展的现实需要不相适应的现状作历史性的反思与变革的尝试。

20世纪最后的几年里,高等职业教育的迅速崛起,是影响高等教育体制变革的一件大事。在短短的几年时间里,普通中专教育、普通高专教育全面转轨,以高等职业教育为主导的各种形式的培养应用型人才的教育发展到与普通高等教育等量齐观的地步,其来势之迅猛,发人深思。

无论是正在缓慢变革着的普通高等教育,还是迅速推进着的培养应用型人才的高职教育,都向我们提出了一个同样的严肃问题:中国的高等教育为谁服务,是为教育发展自身,还是为包括教育在内的大千社会?答案肯定而且唯一,那就是教育也置身其中的现实社会。

由此又引发出高等教育的目的问题。既然教育必须服务于社会,它就必须按照不同领域的社会需要来完成自己的教育过程。换言之,教育资源必须按照社会划分的各个专业(行业)领域(岗位群)的需要实施配置,这就是我们长期以来明乎其理而疏于力行的学以致用问题,这就是我们长期以来未能给予足够关注的教育目的问题。

众所周知,整个社会由其发展所需要的不同部门构成,包括公共管理部门如国家机构、基础建设部门如教育研究机构和各种实业部门如工业部门、商业部门,等等。每一个部门又可作更为具体的划分,直至同它所需要的各种专门人才相对应。教育如果不能按照实际需要完成各种专门人才培养的目标,就不能很好地完成社会分工所赋予它的使命,而教育作为社会分工的一种独立存在就应受到质疑(在市场经济条件下尤其如此)。可以断言,按照社会的各种不同需要培养各种直接有用人才,是教育体制变革的终极目的。

随着教育体制变革的进一步深入,高等院校的设置是否会同社会对人才类型的不同需要一一对应,我们姑且不论。但高等教育走应用型人才培养的道路和走研究型(也是一种特殊应用)人才培养的道路,学生们根据自己的偏好各取所需,始终是一个理性运行的社会状态下高等教育正常发展的途径。

高等职业教育的崛起,既是高等教育体制变革的结果,也是高等教育体制变革的一个阶段性表征。它的进一步发展,必将极大地推进中国教育体制变革的进程。作为一种应用型人才培养的教育,它从专科层次起步,进而应用本科教育、应用硕士教育、应用博士教育……当应用型人才培养的渠道贯通之时,也许就是我们迎接中国教育体制变革的成功之日。从这一意义上说,高等职业教育的崛起,正是在为必然会取得最后成功的教育体制变革奠基。

高等职业教育还刚刚开始自己发展道路的探索过程,它要全面达到应用型人才培养的正常理性发展状态,直至可以和现存的(同时也正处在变革分化过程中的)研究型人才培养的教育并驾齐驱,还需要假以时日;还需要政府教育主管部门的大力推进,需要人才需求市场的进一步完善发育,尤其需要高职教学单位及其直接相关部门肯于做长期的坚忍不拔的努力。新世纪高职高专教材编审委员会就是由全国 100 余所高职高专院校和出版单位组成的旨在以推动高职高专教材建设来推进高等职业教育这一变革过程的联盟共同体。

在宏观层面上,这个联盟始终会以推动高职高专教材的特色建设为己任,始终会从高职高专教学单位实际教学需要出发,以其对高职教育发展的前瞻性的总体把握,以其纵览全国高职高专教材市场需求的广阔视野,以其创新的理念与创新的运作模式,通过不断深化的教材建设过程,总结高职高专教学成果,探索高职高专教材建设规律。

在微观层面上,我们将充分依托众多高职高专院校联盟的互补优势和丰裕的人才资源优势,从每一个专业领域、每一种教材入手,突破传统的片面追求理论体系严整性的意识限制,努力凸现高职教育职业能力培养的本质特征,在不断构建特色教材建设体系的过程中,逐步形成自己的品牌优势。

新世纪高职高专教材编审委员会在推进高职高专教材建设事业的过程中,始终得到了各级教育主管部门以及各相关院校相关部门的热忱支持和积极参与,对此我们谨致深深谢意,也希望一切关注、参与高职教育发展的同道朋友,在共同推动高职教育发展、进而推动高等教育体制变革的进程中,和我们携手并肩,共同担负起这一具有开拓性挑战意义的历史重任。

新世纪高职高专教材编审委员会

2001 年 8 月 18 日

前 言

《饭店人力资源管理》是新世纪高职高专教材编委会组织的旅游与酒店管理类课程规划教材之一。

改革开放以来,中国的饭店业作为最早开放的涉外行业之一,始终保持着快速和健康的发展态势。饭店业属于服务行业,是劳动密集型行业,饭店的一切经营活动都是以“人”的活动为中心而展开的。近年来,随着饭店业市场竞争的日益加剧,人力资源管理在现代饭店管理中的地位与作用也显得越来越重要,常常能关系到一个饭店的生存与发展,已成为饭店企业核心竞争力的关键。饭店人力资源管理就是通过饭店员工科学、合理的选用,最大限度地发挥其工作潜能,充分调动他们的积极性、主动性和创造性,并最终实现饭店的服务目标。

饭店人力资源管理是高职高专院校旅游管理和酒店管理专业的一门专业核心技能课程,本教材从饭店企业的实际出发,注重理论与实践相结合,涵盖了饭店人力资源管理全过程的各项工作,展现了现代企业人力资源管理在饭店中的具体运用。

本教材共分为10章,主要内容包括:饭店人力资源管理概述、饭店人力资源规划、饭店工作分析与设计、饭店员工招聘与选用、饭店员工培训、饭店员工职业生涯设计、饭店员工激励、饭店绩效考核与管理、饭店薪酬管理、饭店劳动关系管理等,并对饭店人力资源管理的具体操作实务做了详尽的分析与阐述,给出了具体的操作方法与步骤。

本教材的编写,突出了以下几个特点:

1. 本教材在目标定位上,符合高职高专院校旅游管理与酒店管理专业学生的专业技能和职业素养的培养要求,遵循学生的认知特点与学习规律。

2. 本教材在整体组织设计上,以饭店人力资源管理的实



新世纪

际工作过程为导向,符合饭店人力资源管理人员各工作岗位的任职要求。

3. 本教材在内容选取上,保证系统性、实用性和先进性,做到简洁、严密、深入浅出,突出可操作性和技能性。

4. 本教材在表现形式上,对传统教材进行了突破,每一章都加入了开篇的引导案例和小结后的综合案例,理论与实际的联系更加紧密。每一章后的实训指导,可提高学生的实践能力,彰显“以专业技能提高带动专业理论学习”的高职高专教育教学新理念。

本教材由山东淄博职业学院张波担任主编,哈尔滨职业技术学院周雪、福州科技职业技术学院欧亚和山东淄博职业学院董卫华担任副主编。具体分工如下:第一、九、十章由张波编写,第二章由董卫华编写,第三、四章由周雪编写,第五章由周雪、董卫华编写,第六、八章由欧亚编写,第七章由欧亚、董卫华编写。全书由张波负责拟定编写大纲,并做最后的总纂和修改定稿工作。

吉林工商学院杨静达通审了全书并提出了许多宝贵的改进意见。另外,本教材在编写过程中,得到了北京中苑宾馆人力资源部李朝辉经理、淄博世纪大酒店人力资源部吕爱华经理等许多饭店业专家的支持与帮助,同时参考了国内外许多专家、学者的相关书籍与资料,在此表示真诚的感谢。

本教材主要适用于高职高专院校旅游管理与酒店管理专业学生的学习,也可作为星级饭店人力资源管理人员学习与培训的资料或参考书。

由于编者水平有限,本教材难免存在缺陷与不足,敬请各位专家、同仁与读者批评指正,以待完善。

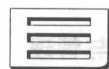
所有意见和建议请发往:gzjckfb@163.com

欢迎访问我们的网站:<http://www.dutpgz.cn>

联系电话:0411-84707492 84706104

编者

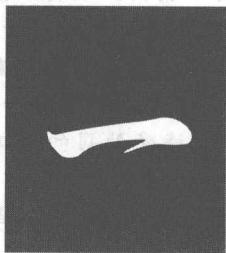
2009年10月



第一章 饭店人力资源管理概述	1
第一节 人力资源与人力资源管理	2
第二节 饭店人力资源管理	11
第二章 饭店人力资源规划	19
第一节 饭店人力资源规划概述	20
第二节 饭店人力资源规划的程序	24
第三节 饭店人力资源规划预测	28
第三章 饭店工作分析与设计	37
第一节 饭店工作分析概述	38
第二节 饭店工作分析的方法	42
第三节 饭店工作分析的程序	47
第四节 饭店工作设计	53
第四章 饭店员工招聘与选用	61
第一节 饭店员工招聘	62
第二节 饭店员工选用	71
第三节 饭店员工录用	81
第五章 饭店员工培训	85
第一节 饭店员工培训概述	86
第二节 饭店员工培训的内容与方法	90
第三节 饭店员工培训体系	94
第六章 饭店员工职业生涯设计	109
第一节 员工职业生涯概述	110
第二节 饭店员工职业生涯的设计与管理	114

第七章 饭店员工激励	123
第一节 激励理论	124
第二节 饭店主要激励制度与方法	132
第八章 饭店绩效考核与管理	141
第一节 绩效考核与管理概述	142
第二节 绩效考核的原则与内容	145
第三节 绩效考核的方法与步骤	150
第四节 绩效考核的反馈与处理	164
第九章 饭店薪酬管理	173
第一节 饭店薪酬管理概述	174
第二节 饭店薪酬设计的一般步骤	180
第三节 工资和奖金	187
第四节 福利待遇	192
第十章 饭店劳动关系管理	201
第一节 劳动关系	202
第二节 劳动合同	204
第三节 劳动争议的处理	215
参考文献	219

第

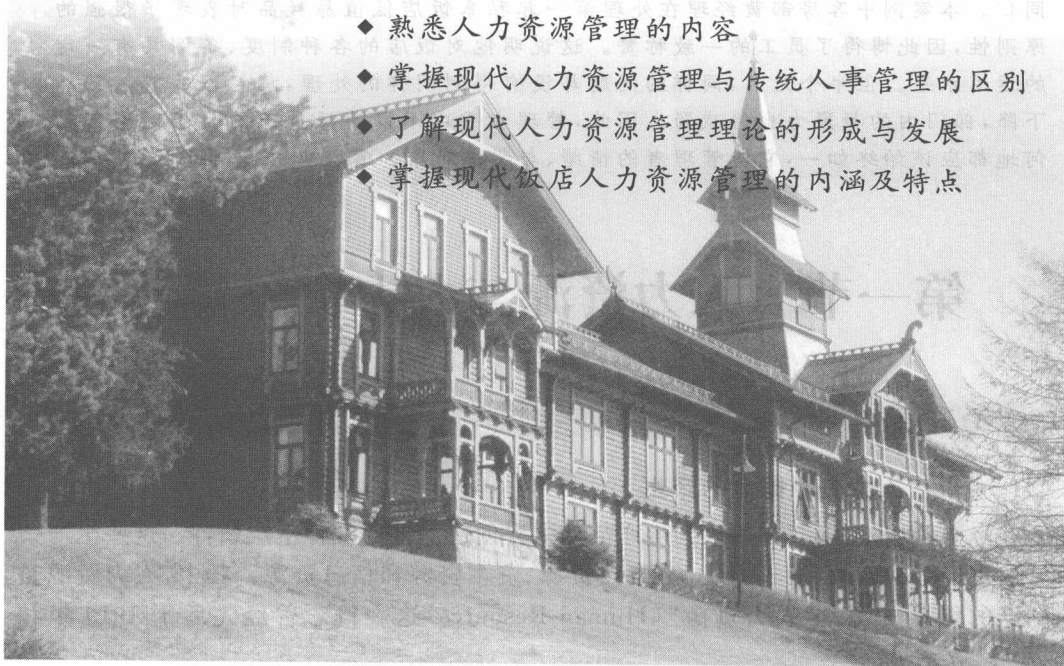


章

饭店人力资源管理概述

学习目标

- ◆ 了解人力资源的概念及特征
- ◆ 掌握人力资源管理的概念
- ◆ 熟悉人力资源管理的内容
- ◆ 掌握现代人力资源管理与传统人事管理的区别
- ◆ 了解现代人力资源管理理论的形成与发展
- ◆ 掌握现代饭店人力资源管理的内涵及特点



引导案例

某饭店的客房部黄经理接到主管的报告,说有位服务员私自拿了工作车上的小肥皂、牙刷和浴帽。于是黄经理将那位服务员叫来,经查问,情况属实。该员工检讨说因一个朋友跟自己索讨这些东西,不好意思拒绝,便趁客房服务员打扫房间时,偷偷藏了一些在口袋中,想不到被人看见并告诉了主管。考虑到那位员工以前一直表现尚可,从未犯过错误,根据饭店规定,黄经理决定对他扣除50元奖金并警告一次,并在内部公布这一处分结果。对此,全店上下均认为合情合理,连受处罚的员工本人也心服口服。客房部运用这一反面例子在全体员工中进行了一次教育。

半个月后,客房部主管又来报告黄经理,说10楼的侯领班在检查房间时,当着一位服务员的面拿了两小瓶洗发露。因为客房部原有的洗发露存货已经全部用完,这次进的货是一种新产品,质量相当不错,侯领班说她想试用一次,如果效果好,也给家里人买一些。黄经理接到这一报告后,有点不相信,因为一是刚在部门处理了类似事件,二是侯领班进店的时间更长,表现始终比较突出。于是他约侯领班下午4点到他办公室谈话,4时整,侯领班来到黄经理的办公室,心里七上八下,责怪自己贪小便宜,一时糊涂,还不知道要受什么处分呢。

“小侯,请坐下,别把脸拉得这么长,不就是两小瓶洗发露嘛,人非圣贤,孰能无过?意识到错误就好,下次不要再犯了,听见了吗?”恰逢那几天黄经理由于家逢喜事,经常春风满面,黄经理的话格外亲切。侯领班也没想到事情这么容易就解决了,她向黄经理保证此后再也不私拿饭店任何一件东西了。第二天,客房部员工纷纷议论开来,认为黄经理偏袒侯领班,厚此薄彼,执法不公。

案例分析

饭店的各种规章制度具有极强的严肃性和权威性,它们通常被视作饭店的法律,包括总经理在内的每一位员工在规章制度面前必须人人平等,如有违犯,应一视同仁。本案例中客房部黄经理在处理第一起私拿饭店低值易耗品时表现了很强的原则性,因此博得了员工的一致称赞。这说明他对饭店的各种制度、条例具有一定的运用水平。但半个月后,同样的问题却没有得到同样的处理,黄经理的威信必然下降,部门内的凝聚力也将减弱。因此,管理者手中用以奖惩员工的尺子无论何时何地都应该始终如一,它与管理者的情绪、与奖惩对象和管理者的私交毫无关系。

第一节 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,资源泛指投入到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”和现在我们所理解的“人力资源”在含义上相差甚远,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,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以下两大类:

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能力、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、心力的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之和。

(2)人力资源是企业内部成员及外部的顾客等人员,即可以为企业直接提供潜在服务及有利于企业实现预期经营效益的人员之和。

(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。



因此,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能够被组织所利用的体力和脑力的总和。它主要包括以下几个要点:

- (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,会产生不同的结果,造成不同的产出、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的。作为社会经济资源中的一个特殊种类,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”作为自然前提;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。

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,这是通过人口总体内各个个体的不断替换更新和“劳动力耗费→劳动力生产→劳动力再次耗费→劳动力再次生产”的过程得以实现的。

2. 能动性

能动性是人力资源区别于自然资源的一个最重要特征。从哲学角度来看,人力资源和自然资源是主体和客体的关系。前者是能动的主体,后者是被动的客体,主体作用于客体。人力资源开发利用的活动,赋予自然资源实际的社会价值,而人力资源自身的价值在相当程度上又取决于劳动者主体的主观能动性。也就是说一切自然资源都是被开发的客体 and 对象,而人力资源不仅是被开发的客体 and 对象,而且还是自我开发的主体和动力。

人力资源的能动性,表现在三个方面:第一,自我强化。人口的生产,教育的发展,使得人力资源得以形成和强化,这是通过人们自身有目的的活动实现的。此外,人们努力学习、锻炼身体,通过自身的积极行为,使自己获得更高的劳动能力,这也是自我强化的内容。第二,选择职业。这是人力资源主动地与物质资源结合的过程。第三,积极劳动或劳动积极性的发挥。这是人力资源能动性的最重要的方面。劳动积极性的发挥,对于人力资源潜力的发挥,具有决定性的影响。

3. 智能性

人力资源包含着智力的内容,即具有智能性,这使得它具有强大的功能。因为,人类



创造了工具、创造了机器,把物质资料改造成为自己的手段,即通过自己的智力使自身人体器官得到延长和放大,从而增强了自身能力,制造了丰富的生产资料和生活资料;尤其是新科技革命的兴起、高科技的迅猛发展、人的思维不断扩大以及知识和智力的急速发展使人们认识到,世界上的许多事情都是可能做到的。人力资源的这种智能性表明,人力资源具有巨大潜力,应花大力气予以挖掘,使之变成财富。

人类的智力具有继承性,这使得人力资源所具有的劳动能力随着时间的推移,得以积累、延续和进一步增强。

4. 个体差异性

个体差异性,即不同的人力资源个体在个人的知识技能条件、劳动参与率倾向、劳动供给方向、工作动力、工作行为特征等方面均有一定的差异。人的个体差异性,也使得社会人力资源需求岗位对其的选择产生一定的差异。

市场配置人力资源,可以在微观层次上通过个人与用人单位的相互选择,承认和完成有差异的配置。从而有效地达到人力资源的优化配置,达到人力资源与物质资源、资本的合理配置,最终取得较好的经济效益和社会效益。

5. 时效性

人力资源具有时效性,它的形成、生产、开发、使用都具有时间方面的限制。从个体的角度看,人作为生物有机体有其生命周期,人作为人力资源,能从事劳动的自然时间就被限定在生命周期的其中一段,人力使用的有效期大约在16~60岁。此外,人们在能够从事劳动的青年、壮年、老年等不同时期,表现出来的劳动能力也有所不同。在人力资源形成之后,如果在一定时间内不及时地开发和利用,它的效用就会降低甚至消失。可见,必须适时地开发和利用人力资源,而不能闲置或储备。从社会的角度看,在各个年龄段人口的数量以及他们之间的联系方面,特别是“劳动人口与被抚养人口”的比例方面,也存在着时效性的问题。由此,就需要考虑动态条件下社会人力资源总体在形成、开发、分配、使用等各项运动环节的相对平稳性以及合理的超前性。

(三) 人力资源的数量与质量

人力资源包含数量和质量两个方面的内容,具有质的规定性和量的规定性。人力资源总量表现为人力资源数量与质量的乘积,即

$$\text{人力资源总量} = \text{人力资源数量} \times \text{人力资源平均质量}$$

1. 人力资源的数量

(1) 人力资源的绝对量与相对量

人力资源数量是构成人力资源总量的基础性指标,它反映了人力资源的量的特征。人力资源的数量又分为绝对量和相对量两个指标。

一个国家或地区的人力资源绝对量,可以用该国家或地区中具有劳动能力、从事社会劳动的人口总数来反映,即现实人力资源总数。通常认为,人力资源绝对量是反映一个国家或地区经济实力的重要指标。人力资源越丰富,社会生产中投入的活劳动越多,创造的价值也就越多。不过,人力资源必须和生产资料及其他生产要素在量上保持平衡,一旦人力资源数量超过社会实际可能提供的生产资料和其他生产要素的数量,就会出现人力资源的过剩和浪费,成为经济和社会发展的负担。



人力资源相对量则是指现实人力资源总量占人口总量的比重,即人力资源率,用公式表示为

$$\text{人力资源率} = \text{人力资源总量} / \text{人口总量}$$

人力资源相对量被认为是反映经济实力的更重要的指标。一个国家或地区的人力资源率高,表明该国家或地区的经济有某种优势。因为在劳动生产率和就业状况既定的条件下,人力资源率越高,表明可投入生产过程中的活劳动数量越多,从而创造的国民收入也就越多。

(2) 影响人力资源数量的因素

① 人口总量及其变动

从直接意义上讲,人口的状况决定着人力资源总的数量。人力资源数量及其变动,首先取决于国家人口总量及其变动。在人口年龄构成一定的情况下,人力资源数量与人口总量成正比。人口总量越大,人力资源数量越多;反之,则越少。从动态看,人口数量由于人的出生和死亡而时刻处于变化之中,人口总量所制约的人力资源数量也会相应地发生变化。在人口年龄构成不变的情况下,人口总量的变化,必然会造成人力资源数量的变化。如果考察的是一个封闭人口,那么人口的自然增长率实际上也决定了人力资源数量的增长率。不过,两者在时间上相隔一个劳动力的成长周期。

② 人口的年龄构成

人口的年龄构成,是影响人力资源数量的一个重要因素。也就是说,人口的年龄结构类型,是属于年轻型、成年型还是老年型,对人力资源数量有重要影响。在人口总量一定的条件下,人口的年龄构成直接决定了人力资源的数量,即

$$\text{人力资源数量} = \text{人口总量} \times \text{劳动年龄人口比例}$$

由于人力资源主要集中在总人口中劳动年龄区域内,故老年型或成年型的人口结构,会减少潜在的人力资源数量。

③ 劳动力参与率

劳动力参与率是决定人力资源数量的又一重要因素。在一定条件下,现实的人力资源数量直接取决于劳动力参与率。劳动力参与率是指一个国家或地区在一定时期内,实际参加社会劳动的人口和正在谋取职业的失业人口之和占总的人力资源的比例,也就是现实的人力资源在潜在的人力资源中所占的比重。用公式表示为

$$\begin{aligned} \text{劳动力参与率} &= (\text{就业人口} + \text{正在谋业人口}) / \text{具有劳动力的劳动人口} \\ &= \text{现实的人力资源} / \text{潜在的人力资源} \end{aligned}$$

劳动力参与率越高,人力资源利用的可能性就越高;反之,则越低。劳动力参与率的高低,受多种因素的影响。不同的国家、不同的时期,影响因素也有所不同。主要因素是:劳动年龄的界限,教育普及程度,社会保险状况,宗教及社会风俗,劳动制度及工资制度,经济结构类型及其发展水平,卫生保健事业状况,经济生活状况,等等。

此外,人口的性别构成、人口迁移、人口质量和政治、经济、教育等社会条件对人力资源的数量也有一定程度的影响。

2. 人力资源的质量

人力资源的质量是构成人力资源总量的另一个重要指标,它反映了人力资源的质的



特征。人力资源的质量,是指一个国家或地区劳动者的总体素质和相应的劳动能力水平。劳动者的素质由身体素质、心理素质、文化技术素质和思想道德素质共同构成。劳动能力以这四种素质的耦合为基础,在社会生产实践中形成工作技能。人力资源的质量随着生产力发展、劳动方式变革和人类自身进化而不断得到提高。

(1) 身体素质

劳动者的身体素质是指劳动者的健康状况、体力状况、生命力和寿命,它是人力资源质量的生理基础。所谓健康状况,就是人的身体生理机能的运转能力。疾病和发病率是衡量人体健康状况的两个重要指标。体力,是指存在于人的肌肉和有关组织中的人体活动能力。体力的获得,一是依赖于人体所吸收的各种营养;二是依赖于长期的劳动和体育锻炼。力量、速度、耐力、柔韧度和灵敏度是构成体力的五大要素。生命力,简单地说就是生命的能力,或者叫做生存的能力。寿命,是生命力的生存年限。

(2) 心理素质

劳动者的心理素质是指劳动者心理特征的总体状况,是人力资源质量的心理基础,它包括劳动者的心理功能素质和人格素质。

心理功能素质由注意、言语、智能三要素构成。人格素质是指人的个体活动的倾向性和通常活动方式的心理特征,由气质、需要、动机、兴趣、情绪与情感、态度、习惯、意志等要素构成。心理功能素质与人格素质相互影响,相互制约。心理功能素质影响人格素质的完善,人格素质制约心理功能素质的发挥,二者的相互作用使劳动者具有不同的行为方式和行为能力。劳动者的心理素质是由先天遗传和后天的社会经历所决定的。

(3) 文化技术素质

劳动者的文化技术素质是指劳动者群体的文化知识、科学技术水平、生产经验和劳动技能等。它是人类在认识、改造自然和社会过程中长期积累的知识结晶,是人力资源质量的核心部分。

文化技术素质包括一般文化素质和科学技术素质。一般文化素质是智力正常者都具备的常识性、基础性、初级性的知识,是对社会生产和生活的一般性了解,各种生活经验和生活技能属于一般文化素质范围。科学技术素质是劳动者所掌握的自然科学、社会科学、生产技术等方面系统性、专业性的理论和应用技能。

劳动者文化技术素质的形成,一是通过接受各种形式的教育,包括在家庭教育、学校教育、职业教育和业余教育中获得系统的科学文化知识;二是在各种具体的体力和智力的劳动过程中积累的各种实际经验和劳动技巧。

(4) 思想道德素质

劳动者的思想道德素质是指劳动者的思想意识状况,主要由观念体系和观念更新机制构成,它是衡量人力资源质量的重要标准之一。

观念体系是劳动者世界观、人生观、伦理观、宗教观、法制观、道德品质和传统习惯的总和,是劳动者对人生、对自我的根本看法及其个体行为的规范准则。它决定了劳动者对社会的态度和行为,决定着其生产的主动性、积极性和创造性。观念体系是一个有序的动态的相对稳定的系统,它必须不断地和外界进行接触、交换,才能保持系统的有序运行和平衡。这种与外界发生联系的功能,就是观念更新机制。观念更新机制由环境信息



接受机制、自我更新机制和观念再组机制组成,它是时代与社会产生飞跃的精神动力。

二、人力资源管理

(一)人力资源管理的概念

人力资源管理是指为了实现既定的目标(如取得经济效益、资产增值),通过运用科学、系统的技术和方法对人力资源的取得、开发、保持和利用等方面所进行的计划、组织、领导、控制等一系列活动的总称。它是研究人与人关系的调整、人与事的配合,以充分开发人力资源、挖掘人的潜力、调动人的积极性、提高工作效率,实现组织目标的理论、方法和技术。

人力资源管理早期多被称为人事管理(Person Manpower)或人力管理(Manpower Management),为企业六大职能之一,其主要责任在于依据组织成长与发展的需要,适时提供有质量保证的人力,以支持组织中的各项作业,进而达成组织的使命与目标。企业人事管理的发展源自18世纪后期的工业革命期间,由于生产方式的改变,大量员工涌入工厂中,产生了管理上的问题,例如人员的招募、甄选、出勤管理、薪资核算和人事数据的维护等,早期的人事管理内容大多以这些例行性行政事务为主,但由于工厂人数逐渐增多,企业所有者不能再亲自掌握并处理所有的人事工作,这才有了专业人事部门的成立。20世纪50~60年代经济的高速成长使百业兴盛,也造成了就业市场劳动力供给的相对不足,人力规划(Manpower Planning)的观念开始进入企业界,希望通过对组织人力需求做先期的预测与规划,进而以各种手段确保所需人力的适当获得与维持。随着女权运动的兴起,“Manpower”这个被视为带有性别歧视的字眼也被中性的“Human Resource”取代。

随着经济发展浪潮的兴起,企业规模不断扩充,组织迅速膨胀的结果造成了管理人才的严重缺乏,企业开始重视人力资源的获得、培育与发展,并试图以更具竞争力的薪资、福利以及工作环境吸引企业所期望的人才进入企业,并以员工在组织中发展的展望与承诺,留住有发展潜力的员工,而人力资源规划与员工生涯发展管理即形成了人力资源管理的两大特色。经过20世纪70年代两次能源危机造成世界性的经济衰退,20世纪80年代企业的经营环境发生了空前的变化。其中,对人力资源管理影响最深的,一是高科技产业的高速发展;二是后工业社会服务业的兴起。在高科技产业和服务业中,企业的核心竞争力在于人才的素质,高水平人才的获得和维持成为企业获取竞争优势的重要武器,人力资源管理开始扮演策略性的角色,进入了所谓“战略性人力资源管理”的时代。

20世纪60年代以来,发展中国家和地区为促进经济发展与成长,推动了人力资源政策的制定与执行。由于人力资本理论的兴起,使人们了解到“人力资本形成”比“物质资本形成”对于经济成长更为重要,而人力资源的质量又比人力资源的数量对于生产力提升更具影响。由于人力资源的质量取决于社会的教育及培训体系的运作,因此,许多发展中国家和地区相当重视由政府所主导的人力资源政策的规划与制定。

(二)人力资源管理的职能

每一个组织的形式与结构虽然不尽相同,但是其人力资源开发与管理的职能基本是

