

经济师中级旅游基础辅导-旅游企业人力资源管理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/262/2021_2022__E7_BB_8F_E6_B5_8E_E5_B8_88_E4_c49_262961.htm

(一) 旅游企业人力资源管理概论

1. 人力资源的涵义和特征 人力资源是存在于人的自然生命机体中的劳动能力。劳动能力。人力资源的特征

：(1) 生物性 (2) 时效性 (3) 再生性 (4) 能动性 (5)

社会性 2. 旅游企业人力资源管理特征 (1) 战略性 (2) 开发性

(3) 全员性 (4) 综合性 3. 旅游企业人力资源管理目标和

要求 人力资源管理的目标：(1) 拥有理想的人力资源 (2)

(3) 建立最优的劳动组织 (4) 创造自动自发的人事环境 人力

资源管理的要求：其内容由“三维空间”、“九个要素”构

成。(1) 个体素质开发维。须从文化、修养、教育三个方

面努力。(2) 集体行为调控维。须从组织、制度、激励三

个方面努力。(3) 物质、社会保障维。须从生活、交往、

保健三个方面努力。(二) 旅游企业员工的塑造 1. 旅游企业

的人才理念 人才，即在某个领域有专门研究或专长和创造性

发挥的人员。旅游企业的人才理念是人才贵在适用，适用即

人才。所谓适用，即适应行业的需要；适应企业的需要；适

应岗位的需要。人才理念必须体现在企业的人才标准中。企

业的各类人才的标准通过工作分析而来。 2. 旅游企业工作分

析的涵义、内容与方法 企业的各类人才标准通过工作分析而

来。工作分析，亦称职务分析。就是对工作任务和技能要求

的描述和研究过程。工作分析的结果主要表现为两个文件：

一是工作描述；二是工作说明书。工作描述是指向工作的内

容，它是提供有关工作任务、职责信息的文件；而职务说明

书指向工作中的人，它列出了完成某项工作的人所必需具备的素质和条件。旅游企业的工作分析包括四方面内容：（1）工作性质分析（2）工作任务量的分析（3）工作规范分析（4）工作人员的条件分析。

3. 旅游企业员工招用程序和方法 旅游企业招用员工，一般要经历准备筹划、宣传报名、考核录用、招聘评估四个阶段。1) 准备筹划 2) 宣传报名 3) 考核录用 4) 招聘评估

4. 旅游企业员工培训的涵义 旅游企业员工培训：就是根据企业的发展目标和员工的职业发展规划，对员工进行的有计划的教育和训练活动。企业培训的特征：全员性 双赢性 实用性

5. 旅游员工企业培训的程序与要求 企业培训的程序：确定培训需求 设置培训目标 拟定培训计划 实施培训活动 评估培训效果。

（三）旅游企业员工的组织

1. 旅游企业员工配置的基本环节和要求 员工的配置：（1）合理定员。可以根据实际按效率、按岗位、按比例、按设备等各种标准。（2）用人所长。“金无足赤，人无完人”。（3）结构优化。“骏马能历险，犁田不如牛；坚车能载重，渡河不如舟。”（4）动态管理。

2. 旅游企业劳动关系的内容 劳动关系主要指企业所有者、经营者、普通员工及其工会组织之间在企业的生产经营活动中形成的各种权、责、利关系。依据劳动法律法规形成和调整的劳动法律关系，由三要素构成：主体、内容、客体。主体是指劳动法律关系的参与者，包括劳动者、劳动者的组织（工会、职代会）和用人单位。内容是指主体双方依法享有的权利和承担的义务。客体是指主体的劳动权利和劳动义务共同指向的事物，如劳动时间、劳动报酬、劳动纪律、福利保险等。

3. 旅游企业劳动合同管理的内容和要求 劳动合同及管理（1

) 劳动合同的特征。(2) 劳动合同的条款。(3) 劳动合同的订立(4) 劳动合同的签证与公证(5) 劳动争议与处理

4. 旅游企业员工工作时间管理的有关规定

劳动合同的期限分为有固定期限、无固定期限和以完成一定的工作为期限。劳动者在同一单位连续工作满10年以上，当事人双方同意延续合同的，如果劳动者提出订立无固定期限的劳动合同，应当订立无固定期限的劳动合同。另外，劳动合同可以约定试用期，试用期最长不得超过6个月。

5. 旅游企业劳动保护的基本环节和要求

是指在劳动合同中约定的用人单位对劳动者所从事的劳动必须提供的生产、工作条件和劳动安全卫生保护措施。即用人单位保证劳动者完成劳动任务和劳动过程中安全健康保护的基本要求。包括劳动场所和设备、劳动安全卫生设施、劳动防护用品等。

6. 旅游企业员工辞退应遵循的原则和要求

- 1) 合法立即辞退员工的情形
- 2) 提前30日书面通知可辞退员工的情形
- 3) 不得辞退员工的情形
- 4) 员工可自行辞职的情形

7. 旅游企业劳动争议与处理的基本内容和要求

可分为个人劳动争议、团体劳动争议和集体合同争议。处理机构是：劳动争议调节委员会、劳动争议仲裁委员会、以及人民法院。

- 1) 劳动争议调节
- 2) 劳动争议仲裁
- 3) 劳动争议审理

8. 旅游企业员工绩效管理的涵义

绩效管理是一种极为有力的控制工具，从某种意义上来说，没有绩效管理就没有控制。绩效管理就是一系列让被管理对象(公司、部门和员工)完成设定任务的管理过程。

9. 旅游企业员工绩效管理的基本环节与方法

包括四个环节：

- 1) 计划：设定目标
- 2) 执行：指导帮助
- 3) 评估：绩效考核
- 4) 反馈：绩效回报

(四) 旅游企业员工的激励

1. 旅游企业员工激励与激励机制的涵义

激励是指为了特定目的

而去影响人的内在需要，激发人的动机，从而引导和强化人的行为的过程。激励机制是激励活动的各项要素在运行过程中的相互联系、相互作用、相互制约及其与激励效果之间内在联系的综合机能。

2. 旅游企业员工职业生涯管理的内容和方法

职业生涯管理。

- (1) 员工对自己能力、兴趣及职业发展的要求和目标进行分析和评估
- (2) 旅游企业对员工个人能力和潜能的评估
- (3) 提供公平竞争的机会
- (4) 提供职业咨询
- (5) 提供职业培训

3. 旅游企业薪酬激励机制设计与管理的根本准则和具体要求

薪酬激励机制

旅游企业薪酬的设计与管理必须坚持以下原则：

- (1) 竞争性
- (2) 激励性
- (3) 公平性
- (4) 有效性
- (5) 合法性。

4. 旅游企业领导激励机制的内容和要求

领导激励机制。

- (1) 领导职能。先行职能。第一，科学决策。第二，优化设计。第三，树立榜样。指挥职能 督导职能。(2) 领导影响力。在领导过程中影响他人的基础是权力。旅游企业管理者的权力包括职位权力和非职位权力两类。职位权力是指因为在组织中担任一定的职务而拥有的权力。主要有三种：法定权、奖赏权和惩罚权。非职位权力是指与组织职位无关的权力，主要有专长权、个人魅力、背景全和感情权等。(3) 领导行为。指导型 支持型 参与型 成就型。

5. 企业文化的概念、功能和旅游企业文化建设的基本准则

企业文化是指旅游企业在长期的经营管理实践中，逐步培育形成的，占据主导地位的，并为全体员工所认同和恪守的企业价值观、企业精神、经营思想以及行为规范等的总和。其企业文化的层次大致包括：

- 旅游企业的表层文化，也叫物质文化。
- 旅游企业的中层文化。
- 旅游企业的深层文化，又叫精神文化。它处于整个文化

系统的核心地位。它包括旅游企业精神、旅游企业价值理念、旅游企业风貌等内容，是企业意识形态的总和。企业文化的建设。旅游企业在培植企业文化时，要注意贯彻以下三个统一：人本性和整体性统一 稳定性和动态性统一 继承性和创新性的统一。（3）企业文化的传播通常可采用以下一些方法：第一，发挥领导的垂范作用。第二，发挥“英雄人物”的影响作用。第三，增强员工的企业意识。第四，建立完善的企业文化网络。第五，塑造企业的良好形象。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com