

天津2009年自考旅游企业人力资源管理考试大纲自考 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/642/2021_2022__E5_A4_A9_E6_B4_A52009_c67_642158.htm

课程名称：旅游企业人力资源管理 课程代码：0658 第一部分 课程性质与设置目的 一、课程性质与特点 本课程是高等教育自学考试旅游管理专业的必修课之一，具有理论性强、与实际工作联系紧的特点。它完整、系统地介绍了旅游企业人力资源管理的基本原理和架构，提供了有关的程序、技术、和方法等方面的知识，这些内容对于旅游企业的每一个管理人员都有指导意义和实用价值。 二、课程设置的目的是要求 设置本课程，是为了让考生掌握旅游企业人力资源管理方面的基本理论和专业知识，以便他们能够运用所学的理论 and 知识认识旅游企业人力资源管理方面的矛盾，掌握开发旅游企业人力资源的潜能、调动旅游企业人力资源的积极性、激发旅游企业人力资源的创造性、提高旅游企业人力资源管理的水平的本领。在学习本课程时，考生要扎实地掌握基本概念和原理，熟练地把握实用技术和方法，认真地了解各种观点和学说。在此基础上，学会理论联系实际，灵活分析和解决实际问题。 三、与本专业其它课程之间的关系 百考试题自考站，你的自考专家！“管理学”、“旅游心理学”、“饭店管理”和“旅行社管理”等课程的理论和知识都是本课程理论和知识形成的依据，因此，在学习本课程之前，考生要先学习上述课程。 第二部分 课程内容与考核目标 第一章 绪论 一、学习目的和要求 通过学习本章的内容，掌握与人力资源管理的概念、人力资源的概念及特征、旅游企业人力资源战略的确定等相关的知识，把握

主要的人力资源管理的学说和观点，认识人力资源管理理论的发展过程，了解当前旅游企业人力资源管理方面的问题。

二、考核知识点和考核目标

(一) 人力资源管理 识记：人力资源管理的概念和内容。(重点) 理解：人力资源管理是一种基本的管理职能。(重点) 人力资源管理对所有的管理者来说都十分重要。(重点)

(二) 人力资源的特征 识记：人力资源的概念。(重点) 理解：人力资源的特征。(重点)

(三) 科学管理阶段的人事管理 识记：经验管理阶段的人事管理的主要内容。(次重点) 科学管理阶段的人事管理的主要内容和代表人物。(次重点)

(四) 行为科学的人事管理 识记：行为科学的人事管理的主要内容和代表人物。(次重点)

(五) 从人事管理到人力资源管理 识记：人力资源管理与人事管理差异比较。(重点)

(六) “经济人”假设、X理论与科学管理 理解：“经济人”假设的含义。(重点) 应用：科学管理有关人事管理的主要内容。(次重点)

(七) “社会人”假设、“霍桑实验”与组织行为理论 理解：“社会人”假设的含义。(重点) 应用：“霍桑实验”有关人事管理的结论的要点。(次重点) 组织行为理论的要点。(次重点)

(八) “自动人”假设、Y理论与工作内满足 理解：“自动人”假设的含义。(重点) 应用：麦格雷戈的“X, Y”理论的要点。(重点) 赫茨伯格的双因素理论与工作内满足观点的要点。(重点)

(九) “复杂人”假设、超Y理论与权变模式 理解：“复杂人”假设的含义。(重点) 应用：超Y理论(权变理论)的要点。(次重点) 权变模式的要点。(次重点)

(十) “主权人”假设、W理论与主人翁精神 理解：“主权人”假设的含义。(次重点) 应用：W理论的

基本观点。（次重点）主人翁精神的观点。（次重点）（十一）旅游企业人力资源管理 识记：旅游企业的员工流动。（一般）旅游企业人员流动的原因与控制。（一般）理解：旅游服务与工作生活质量（重点）；服务与员工甄选；服务与员工培训；服务与绩效考评及反馈。（一般）（十二）获取竞争优势 理解：人力资源管理实践与持续性的竞争优势。（一般）（十三）企业环境分析 理解：企业外部环境；企业内部环境。（一般）（十四）企业经营战略与企业文化 识记：企业经营战略的概念与类型。（次重点）企业文化的概念与类型。（次重点）理解：企业经营战略与企业文化的搭配。（次重点）（十五）人力资源管理战略 理解：吸引战略；投资战略；参与战略。（重点）（十六）人力资源管理作业 应用：人力资源管理战略和作业的关系。（重点）（十七）人力资源管理目标 识记：人力资源管理的目标。（重点）

第二章 人力资源规划 一、学习目的和要求 通过学习本章的内容，掌握人力资源规划的定义、内容、程序、人力资源需求和供给预测的方法、人力资源规划的综合平衡，把握人力资源规划的作用、人力资源规划方案的制定和人力资源规划的实施与控制。

二、考核知识点和考核目标（一）人力资源规划的定义 识记：人力资源规划的定义。（重点）理解：旅游企业人力资源规划的定义。（重点）（二）人力资源规划的作用 理解：在人力资源方面确保实现旅游企业的目标；明确人力资源工作的内容；加强人力资源管理的事前控制；使管理者与员工对要达到的人力资源开发与管理目标更加清晰；促进人才合理有效地流动等。（次重点）（三）人力资源规划的内容 理解：预警式或反映式的规划；规划宽度；正式和非正

式规划；与企业的战略性规划方案的联系；规划的灵活性。

（重点）（四）人力资源规划的程序 理解：确立目标；收集信息；预测人力资源需求与供给；综合平衡并制定人力资源规划；实施人力资源规划；收集反馈信息。（重点）（五）

人力资源需求预测 应用：总体需求结构分析预测法；人力资源成本分析预测法；人力资源学习曲线分析预测法；比例法；分合性预测法；团队预测法。（重点）（六）人力资源供给分析 应用：人力资源内部供给预测；人力资源外部供给预测。（重点）（七）人力资源规划的综合平衡 应用：组织需要和个人需要的平衡；人力供给与人力需求的平衡；人力资源规划中各项专业计划之间的平衡。（重点）（八）人力资源规划方案的制定 应用：人力资源政策的制定；制定人力资源规划。（次重点）（九）人力资源规划的实施与控制 理解：执行；检查；反馈；修正。（一般）第三章 工作分析 一、学习目的和要求 通过学习本章的内容，熟悉工作分析、个体差异分析的相关知识，掌握工作分析的内容和方法、个体差异与职业匹配理论。二、考核知识点和考核目标（一）工作分析的定义 识记：工作分析的定义。（重点）（二）工作分析的作用 理解：为制定有效的人力资源规划提供科学依据；为选拔和任用合格的人员提供客观标准；为设计人员培训与开发方案提供依据；提供考评标准并有效地激励员工；提供工作效率。（重点）（三）工作分析的程序 理解：准备阶段；调查阶段；分析与总结阶段。（次重点）（四）工作分析要素 识记：工作主体；工作内容；工作时间；工作环境；工作方式；工作原因；工作关系。（重点）（五）工作说明与岗位规范 应用：工作说明。（重点）岗位规范。（重点）（

六) 工作分析的方法 理解：问卷法；访谈法；观察法；工作日记法；工作参与法；关键事件法。(次重点) (七) 能力差异 识记：能力概念。(重点) 理解：能力差异与旅游企业人力资源管理。(重点) (八) 气质差异 识记：气质的类型与特征。(重点) 理解：气质差异与旅游企业人力资源管理。(重点) (九) 性格差异 识记：性格的特征；性格的类型。(重点) 理解：性格差异与旅游企业人力资源管理。(重点) (十) 个性差异-职业匹配理论 应用：霍兰德的职业适应理论；个性特征-职业因素匹配理论。(重点) 第四章 员工的招募与甄选 一、学习目的和要求 通过学习本章的内容，熟悉员工招聘的知识，掌握与招募途径的选择、招募简章和求职申请表的设计相关的知识，了解甄选程序和心理测验，把握员工甄别的非测验型方法，认识甄选过程中常见的问题。

二、考核知识点和考核目标 (一) 员工招聘的意义与原则 识记：员工招聘的含义。(重点) 理解：员工招聘的意义。(重点) 员工招聘的原则。(次重点) (二) 员工招聘程序 理解：员工招聘程序包括的步骤及工作内容。(重点) (三) 招募途径 理解：内部选拔；外部招募。(重点) (四) 招募简章的设计 应用：设计招募简章(重点) (五) 求职申请表的设计 应用：设计求职申请表(重点) (六) 甄选程序 理解：明确承担此工作的人员必备的条件；确定测量要素；确定测量的方法以及准备测量所需的材料；对求职者进行测量；统计结果，作出选择；追踪调查，完善测量要素。(次重点) (七) 员工甄别的非测验型方法 应用：面谈法；问卷法；档案法与调查法；情景模拟法。(次重点) (八) 员工甄别的测验型方法-心理测验 识记：心理测验(次重点) 理解

：旅游企业常用的心理测验方法；测验计划的制定。（一般）

（九）甄选过程中常见的问题 理解：非测验技术的局限性；测验技术的效度与信度。（次重点）

第五章 员工的培训与发展

一、学习目的和要求

通过学习本章的内容，深刻认识员工培训的意义和特点，把握员工培训的原则和规律，熟悉员工培训的内容和方法，掌握职业经历理论。

二、考核知识点和考核目标

（一）员工培训的意义 理解：旅游企业重视员工培训工作的原因（重点）

（二）员工培训的特点和原则 理解：员工培训的特点及对员工培训遵循的原则（重点）

（三）员工培训的基本规律 理解：员工培训的基本规律（重点）

（四）员工培训的内容 应用：员工培训的内容；新员工培训的内容。（次重点）

（五）员工培训的方法 应用：知识性理论培训方法；实践指导性培训方法。（次重点）

（六）员工培训转移效果的评价 理解：时间序列评价法；培训前后控制法；训练后控制。（一般）

（七）职业经历理论 理解：主要的理论观点。（重点）

（八）员工职业计划 理解：职业计划包含的主要意思。（重点） 应用：员工自我评估；组织对员工评估；公平竞争机会；职业咨询。（次重点）

第六章 员工绩效考评

一、学习目的和要求

通过学习本章的内容，认识绩效考评的目的与作用，熟悉绩效考评的内容和程序，掌握绩效考评的方法，了解绩效考评内在矛盾和困难。

二、考核知识点和考核目标

（一）绩效考评的目的与作用 识记：员工绩效、旅游企业员工绩效考评、员工素质评价和业绩评价以及工作态度评定的概念。（重点） 理解：掌握绩效考评内容各个方面之间的关系。（重点） 深刻认识绩效考评的目的与作用。（重点）

（二）绩效考评内容和程序 识记：德、能、勤、

绩的含义。（次重点）理解：绩效考评程序包括的步骤及工作内容。（次重点）（三）绩效考评的量度 识记：绩效考评标准的类型。（次重点）理解：绩效考评标准的特征。（次重点）（四）绩效考评的主体 理解：绩效考评的主体，它们作为绩效考评的主体在开展绩效考评时各自优缺点（重点）（五）相对标准法 识记：相对标准的含义。（重点）应用：排序法、两两比较法、强制分配法。（次重点）（六）绝对标准法 识记：绝对标准的含义。（重点）应用：关键事件法、打分检查法、硬性选择法。（次重点）（七）目标管理法 识记：目标管理法的含义。（重点）应用：目标管理法的实施步骤。（重点）（八）直接指标法 识记：直接指标法的含义。（一般）（九）绩效考评信息的回应 识记：绩效考评信息回应的含义。（次重点）理解：在处理绩效考评结果时要注意的事项。（重点）（十）绩效考评内在矛盾和困难 理解：绩效考评内在矛盾和困难主要表现（重点）（十一）绩效考评的改善方法 应用：运用改善绩效考评的方法（次重点）

第七章 薪酬制度设计

一、学习目的和要求 通过学习本章的内容，掌握薪酬制度的基本理念，把握建立旅游企业薪酬制度的方法，熟悉薪酬制度评价的知识。

二、考核知识点和考核目标

（一）薪酬制度的目标 识记：薪酬、薪酬制度的概念。（重点）理解：员工报酬的内容。（重点）旅游企业薪酬制度的目标。（重点）（二）薪酬制度的策略性选择 应用：掌握各种薪酬制度的策略性选择。（重点）（三）影响薪酬制度的因素 理解：把握影响薪酬制度的因素。（次重点）（四）薪金的水平与结构设计 识记：基本薪金、薪金水平的含义。（重点）应用：确定薪金水平的方法，选择薪金模式

的方法（重点）（五）奖励制度的设计 识记：奖励、奖金的概念。（重点）理解：奖励制度设计原则、奖励种类。（重点）应用：奖励在旅游企业中的应用。（重点）（六）福利制度设计 识记：员工福利的概念和福利的内容。（重点）理解：影响旅游企业福利的因素；制定福利制度的注意事项。

（重点）（七）薪酬制度与公平原则 理解：公平理论和公平原则。（次重点）（八）薪酬制度与工作效率 理解：薪酬制度与工作效率的关系。（次重点）（九）薪酬制度与工作满足感 理解：薪酬制度与工作满足感的关系。（次重点）第八章 激励与管理 一、学习目的和要求 通过学习本章的内容，熟悉与工作动力形成相关的知识，掌握激励理论、方法与技巧。二、考核知识点和考核目标（一）生存动力 识记：工作动力、生存动力的含义。（次重点）理解：生存动力的源泉与现实意义。（重点）（二）目标动力 识记：目标动力的含义。（重点）理解：目标动力的形成，目标动力包括内容（重点）（三）群体动力 识记：群体规范、旅游企业群体规范的类型、从众行为、从众行为的分类、群体凝聚力的含义。（重点）理解：群体对成员的吸引力由哪些因素结合而成，凝聚力与生产效率之间的关系。（重点）应用：旅游企业如何正确运用从众行为（次重点）（四）双因素理论及其运用 识记：激励的含义。（重点）理解：在激励概念中，努力、组织目标与需要之间的关系。（重点）应用：双因素理论的基本内容及运用。（重点）（五）期望理论及其运用 应用：期望理论的内容及运用。（重点）（六）强化理论与员工行为 识记：强化理论的含义、强化程序的类型。（重点）理解：强化理论塑造行为的方法；强化程序与行为。（重点）（七

) 综合激励模式 应用：综合激励模式的原理及运用。(重点)

) (八) 需求层次与激励 识记：需求层次理论的主要内容。
(次重点) 应用：需求层次理论在旅游企业管理中的应用。

(重点) (九) 竞争压力与激励 理解：竞争压力与激励的关系；运用竞争压力的注意事项。(重点) (十) 领导行为与激励 识记：领导与领导行为的分类。(次重点) 应用：发挥领导行为的激励作用(重点) (十一) 组织综合激励 应用：激励理论的综合运用及组织综合激励的方法和注意事项。(重点)

第九章 劳动关系 一、学习目的和要求 通过学习本章的内容，了解劳动关系的相关理论，掌握劳动管理和劳动争议的相关知识。 二、考核知识点和考核目标 (一) 劳动关系的概念与内涵 识记：劳动关系的概念。(重点) 理解：劳动关系的形成形式。(次重点) (二) 劳动关系的相关理论 理解：劳动关系的相关理论。(重点) (三) 劳动者的地位和权利 理解：劳动者的地位和权利。(次重点) (四) 劳动合同及其管理 识记：劳动合同的含义。(重点) 应用：劳动合同包括的项目。(重点) (五) 劳动安全与劳动保险 识记：劳动保险的含义及其相关内容。(重点) 理解：安全管理的相关内容。(重点) (六) 工会组织与民主管理 理解：工会组织的设立与功能的相关内容；民主管理的相关内容。(重点) (七) 劳动争议的类型 识记：各个类型劳动争议的含义。(重点) (八) 劳动争议的原因 理解：产生劳动争议的原因。(重点) (九) 劳动争议的处理 应用：解决劳动争议的途径与原则。(重点) 我国对劳动争议的解决。(重点)

第十章 人力资源管理的发展 一、学习目的和要求 通过学习本章的内容，了解人力资源管理信息系统的相关知识，熟悉合资

企业人力资源管理中面临的文化冲突。二、考核知识点和考核目标

(一) 人力资源管理信息系统设计 识记：人力资源管理信息系统的概念。(重点) 应用：建立旅游企业人力资源管理信息系统的意义与程序；旅游企业人力资源管理信息系统的基本功能。(次重点)

(二) 人力资源数据库的管理 识记：人力资源数据库的含义。(重点) 理解：旅游企业人力资源数据库包括的项目。(次重点) 人力资源数据库的管理原则。(次重点)

(三) 跨文化组织面临的文化差异 识记：跨文化组织的含义。(重点) 理解：跨文化组织面临的文化差异。(重点)

(四) 国际企业中人力资源管理职能的跨文化特征 理解：国际企业中四种人力资源管理方式。(重点) 国际企业中人力资源管理职能。(次重点)

(五) 合资企业人力资源管理职能中的跨文化冲突分析 应用：各个环节出现差异的原因。(重点)

(六) 创造多文化组织 识记：多文化组织。(重点) 应用：多文化组织的特征。(重点)

第三部分 有关说明与实施要求

一、考核目标的能力层次的表述 本课程的考核目标分为三个能力层次：识记、理解、应用，它们之间是递进等级的关系，后者必须建立在前者基础上。其具体含义为：识记：能知道有关的名词、概念、知识的含义，并能正确认识和表述，是低层次的要求。理解：在识记的基础上，能全面把握基本概念、基本原理、基本方法，能掌握有关概念、原理、方法的区别与联系，是较高层次的要求。应用：在理解的基础上，能运用基本概念、基本原理、基本方法分析和解决有关的理论问题和实际问题。

二、指定教材 《旅游企业人力资源管理》，赵西萍编著，南开大学出版社出版，2001年版。

三、自学方法指导

1、考生自学时，应先

阅读本大纲所列各章中的考核知识点和考核要求，以便突出重点，有的放矢地掌握课程内容。2、在了解考试大纲内容的基础上，根据考核知识点和考核要求，认真阅读指定教材，把握各章节的具体内容，并融会贯通，在头脑中形成完整的内容体系。3、在自学每一章节内容时，能够在理解的基础上加以记忆，避免没有理解情况下的死记硬背；同时在对一些知识内容进行理解把握时，善于联系实际思考问题，从而达到深层次的认识水平。4、为提高自学效果，可以结合自学内容，动手做一些联系，这也是达到理解、记忆、应知应会的好办法。

四、对社会助学要求

- 1、应熟知考试大纲对课程提出的总要求和各章的知识点。
- 2、应掌握各知识点要求达到的能力层次，并深刻理解对各知识点的考核目标。
- 3、辅导时，应以考试大纲为依据，指定的教材为基础，不要随意增删内容，以免与大纲脱节。
- 4、辅导时，应对学习方法进行指导。提倡“认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动争取帮助，依靠自己学通”的方法。
- 5、辅导时，要注意突出重点，对考生提出的问题，不要有问即答，要积极启发引导。
- 6、注意对应考者能力的培养，特别是对自学能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题，分析问题，解决问题的能力。
- 7、要使考生了解试题的难易与能力层次高低两者不完全是一回事，在各个能力层次中回存在不同难度的试题。
- 8、助学学时：本课程共5学分，建议总课时不少于90学时，其中助学学时分配如下：章次课程内容助学学时1绪论122人力资源规划93工作分析124员工的招募与甄选95员工的培训与发展96员工绩效考评87薪酬制度的设计98激励与管理89劳动关系810人力资源管理的发展6总

计90 五、关于命题考试的若干规定 1、本大纲各章所提到的内容和考核目标都是考试内容。试题覆盖到章，适当突出重点。 2、试卷中对不同能力层次的试题比例大致是：“识记”为40%、“理解”为40%、“应用”为20%。 3、试题难易程度应合理：易、较易、较难、难比例为2：3：3：2。 4、每份试卷中，各类考核点所占比例约为：重点占65%，次重点占25%，一般占10%。 5、本课程命题采用的基本题型包括填空题、单项选择题、多项选择题、判断改正题、概念题、简答题、分析题和论述题。 6、考试采用闭卷笔试，考试时间150分钟，采用百分制评分，60分为及格。 六、题型举例（一）填空题 “社会人”的____认为，人不只为_____而生存，人也有____方面的需要。（二）单项选择题 “时间与动作研究”形成于（ ）阶段。 A.经验管理 B.科学管理 C.行为科学 D.现代管理（三）多项选择题 人力资源管理战略有（ ）等类型。 A.价廉竞争战略 B.吸引战略 C.投资战略 D.参与战略 E.产品独特性战略（四）判断改正题（正确打√，错误打×，并加以改正）在人事管理时期，人事管理部门在企业中非常重要，是处于决策层的部门。（五）概念题 人力资源（六）简答题 人力资源有哪些特征？（七）分析题 为什么人力资源管理对所有的管理者来说都十分重要哪？（八）论述题 运用所学的关于人的管理哲学-人性假设的各种理论，谈一谈解决当前我国旅游企业高层次人才流失问题应该采取的对策。 百考试题收集整理 编辑推荐：2009年7月各地自考通知单查询汇总 09年下半年各省市自考报名时间 全国各省市09年4月自考成绩查询 更多请访问百考试题天津自考站 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