**湖北省高等教育自学考试课程考试大纲**

**课程名称：旅游企业人力资源管理 课程代码：06126**

第一部分 课程性质与目标

一、课程性质与特点

旅游企业人力资源管理是研究旅游企业中人与人关系的调整、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、方法和技术的一门应用性基础学科。通过开展旅游企业人力资源管理的学习，能很好地掌握旅游企业人力资源的基本原理和框架，将理论与实践相结合，促使从管理到开发的观念转变。旅游企业人力资源管理课程主要是为大专院校旅游管理专业、高等职业教育和自学考试旅游管理专业开设的一门必修课程，同时也兼顾相关专业高等教育自学考试开设旅游企业人力资源管理课程的需要。

**二、课程目标与基本要求**

**课程目标：**使攻读旅游管理专业的自学应考者认识旅游企业人力资源管理在旅游业发展中的作用、地位和意义；掌握旅游企业人力资源管理的基本原理与原则；掌握旅游企业人力资源规划的供求预测方法，理解人力资源规划制定的过程；熟悉工作分析的各种方法，掌握工作说明与岗位规范的编写要点；掌握面试程序和技巧；掌握培训的方法及其使用条件，以及培训过程的组织与管理规划；掌握旅游企业员工绩效管理的内容和方法，以及企业劳动保险的内容和福利制度；掌握劳动合同内容和管理知识；掌握旅游企业职业管理的制度，以及人才个体资源和群体资源的开发管理原理，为旅游企业的人力资源管理打下坚实的理论基础。

**基本要求：**学习这门课程，除了认真阅读和理解教材的内容之外，要密切联系实际，在实践中努力分析旅游企业各种人力资源现象，用所学的人力资源知识和方法解决工作实践和社会实践中的各种问题，以此来增强学生的分析和解决实际问题的能力。

**三、与本专业及其他课程的关系**

鉴于《旅游企业人力资源》是一门理论性很强并兼顾实际运用的课程，要求理论学习与实践运用相结合。本课程在开设之前要求学生对旅游及旅游业运行有一定程度的了解，因而学习这门课程应具备必要的人力资源、管理学等方面的知识。

**第二部分 考核内容与考核目标**

**第1章 旅游企业人力资源管理导论**

**一、学习目标与要求**

通过本章的学习，可以了解人力资源和人力资源管理的含义及特征，知道人力资源管理的主要内容。了解人力资源管理理论的发展历程，掌握旅游企业人力资源管理的特点、管理职能，明确旅游企业人力资源管理面临的调整。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）人力资源与人力资源管理（重点）

**识记：**人力资源、人力资源管理

**理解：**人力资源的特征、人力资源的数量与质量、人力资源管理的特点、人力资源管理的职能

**应用：**影响人力资源数量的因素，人力资源管理的主要内容

（二）旅游企业人力资源管理（次重点）

**识记：**旅游业

**理解：**旅游业的性质及特点，旅游企业的特点，旅游企业人力资源管理的特点

**应用：**旅游企业人力资源管理面临的挑战

（三）人力资源管理理论的演进（一般）

**识记：**人事管理、人力资本、战略人力资源管理

**理解：**人力资源管理理论的演进过程

**应用：**人事管理阶段的管理理论与特点，人力资源管理阶段的管理理论与特点

**第2章 旅游企业人力资源管理战略与规划**

**一、学习目标与要求**

通过本章的学习，可以认识到人力资源管理战略对旅游企业的重要作用，了解人力资源管理战略的内容及实施的基本步骤。熟悉旅游企业人力资源规划的含义和内容，掌握旅游企业人力资源规划的供求预测方法，理解人力资源规划制定的过程。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）旅游企业人力资源规划（重点）

**识记：**人力资源规划、人力资源需求预测、人力资源供给预测

**理解：**人力资源规划的种类，旅游企业人力资源业务计划，旅游企业人力资源规划的作用及程序，旅游企业人力资源需求预测程序，人力资源外部供应预测的影响因素

**应用：**影响旅游企业人力资源需求的因素，旅游企业人力资源需求与供给预测的方法和技术及其优缺点，人力资源供求总量平衡但结构不平衡的解决对策，人力资源供求总量不平衡的解决对策

（二）旅游企业人力资源管理战略（次重点）

**识记：**人力资源管理战略、战略环境分析

**理解：**人力资源战略管理的内容，人力资源战略的类型，旅游企业人力资源管理战略的作用及其制定的五大原则

**应用：**旅游企业人力资源管理战略的基本步骤，人力资源战略与竞争战略的关系，旅游企业人力资源战略环境分析

（三）人力资源规划方案的制定、实施与控制（一般）

**理解：**规划方案的制定、实施与控制的四大步骤

**第3章 工作分析与工作设计**

**一、学习目标与要求**

通过本章的学习，可以了解工作分析的含义，理解工作分析的重要作用；了解工作分析的要素与基本步骤，熟悉工作分析的各种方法，掌握工作说明与岗位规范的编写要点；了解工作设计的含义与作用，理解工作设计的方法。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）工作分析的含义、作用与要素（重点）

**识记：**工作分析

**理解：**工作分析的作用、工作分析的七项要素

（二）工作说明与岗位规范、工作分析的程序与方法（次重点）

**识记：**工作说明、岗位规范、关键事件记录法、绩效评估法

**理解：**工作说明书的内容、岗位规范的内容、工作分析的原因、工作分析的五步程序

**应用：**编写工作说明书的要求，工作说明书与岗位规范的联系与区别，问卷法、访谈法、观察法等工作分析方法的优缺点

（三）工作设计（一般）

**识记：**工作设计、工作再设计、工作简化、工作扩大化、工作丰富化、工作轮换

**理解：**工作设计的内容、工作简化的特点、工作丰富化应遵循的原则、工作轮换的优点

**应用：**工作设计的时机选择与作用，工作设计考虑因素及方法，工作设计与工作分析的异同

**第4章 员工招聘**

**一、学习目标与要求**

通过本章的学习，可以了解招聘的含义，理解旅游企业招聘的特殊问题，熟悉招聘的过程和遵循的原则。理解内外部招聘的特点，了解招聘渠道的种类和选择要点，掌握面试程序和技巧，理解不同甄选方法的特点和适用条件。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）员工招聘概述（重点）

**识记：**招聘

**理解：**旅游企业招聘的四点特殊性、旅游企业招聘五大招聘原则，出现空缺岗位的原因

**应用：**旅游企业招聘的工作程序

（二）人员招募（次重点）

**识记：**内部晋升、内部调用、返聘、招聘广告

**理解：**员工内部招聘的方法，员工外部招聘的原因，外部招聘来源及方法，招聘广告的制作要求

**应用：**内部招聘的优缺点，外部招聘的优缺点，广播电视、报纸等媒体广告招聘方式的适用条件及优缺点

（三）人员甄选（一般）

**识记：**人员甄选、面试、结构化面试、半结构化面试、晕轮效应

**理解：**人员甄选的重要性、内容，人员甄选三种模式，面试的种类及程序、技巧，心理测验的内容，无领导小组讨论，人员甄选的主观与客观误差

**应用：**人员甄选的方法选择、人员甄选的误差避免对策、招聘的效度与信度的检验方法

**第5章 员工培训**

**一、学习目标与要求**

通过本章的学习，可以了解培训的含义，理解培训对于旅游企业的重要意义与作用；了解员工培训的特点，明确旅游企业培训原则，熟悉企业培训的主要内容；理解旅游企业对于培训的特殊要求，掌握培训的方法及其使用条件，了解培训需求分析的程序和层次，掌握培训过程的组织与管理规划。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）旅游企业员工培训概述（重点）

**识记：**员工培训

**理解：**员工培训的特点、旅游企业培训的六大基本原则

**应用：**培训与开发、教育的区别，旅游企业培训的意义与作用

（二）旅游企业培训的内容与方法（次重点）

**识记：**讲授法、工作轮换法、案例研究法、角色扮演法、网络培训法

**理解：**旅游企业培训的一般内容，旅游企业对培训内容的特殊要求，新员工培训内容，讲授法、工作轮换法、案例研究法等培训方法的要求及优缺点

**应用：**影响培训方法选择的主要因素，旅游企业培训方法选择

（三）培训的组织与管理（一般）

**识记：**培训需求分析、长期计划、短期计划

**理解：**培训需求分析的意义，培训需求的层次、对象和需求分析，培训需求分析的层次及调查方法

**应用：**培训需求调查中常见问题，培训规划设计过程，培训效果评估方法选择

**第6章 员工绩效管理**

**一、学习目标与要求**

通过本章的学习，了解员工绩效管理的目的与作用，掌握旅游企业员工绩效管理的内容和方法，了解绩效考核的标准，能够对绩效考核的有效性进行管理。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）绩效管理的概述（重点）

**识记：**绩效、绩效考核、绩效管理

**理解：**绩效管理的内容

**应用：**员工绩效管理的目的与作用、旅游企业员工绩效管理的特点与地位

（二）员工绩效管理、绩效考核的方法与程序（次重点）

**识记：**简单比较法、交替比较法、两两比较法、平衡记分卡

**理解：**员工绩效考核的基本内容、员工绩效考核的原则，绩效考核标准的特征，绩效评价考核标准的分类，绩效考核的主体，绩效考核的方法

**应用：**绩效考核的程序

（三）绩效考核有效性、绩效考核结果的管理（一般）

**理解：**影响绩效考核的因素、绩效考核信息处理的注意事项，考核申诉产生的原因

**应用：**提高绩效考核有效性的措施，绩效面谈的注意事项，处理考核申诉的策略

**第7章 薪酬福利设计与管理**

**一、学习目标与要求**

通过本章的学习，了解薪酬的构成及影响因素，明确薪酬管理的原则，掌握旅游企业薪酬设计的原理；了解常见的奖金类型，掌握旅游企业劳动保险的内容和福利制度。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）薪酬管理概述（重点）

**识记：**薪酬、工资、奖金、津贴、福利、薪酬管理

**理解：**薪酬的构成要素、薪酬管理的作用、原则及主要内容、薪酬支付的主要原则

**应用：**影响员工个人薪酬水平与旅游企业整体薪酬水平的因素，旅游企业薪酬管理六个环节的基本程序

（二）工资、奖金及津贴（次重点）

**识记：**职位评价、工资形式、岗位技能工资制、计时工资、计件工资、职务奖

**理解：**薪资调查的作用及方式，确定工资的标准，工资调整的四大类型、五种工资制度、三种工资形式、奖金的五大特点、旅游企业奖金的常见种类、津贴的主要特点和种类

**应用：**确定工资标准的思路和程序、奖励制度设立的原则、津贴管理应注意的问题

（三）管理层的薪酬计划、社会保险和福利（一般）

**识记：**年薪制、股票期权、福利、社会保险、养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险

**理解：**年薪制的模式，基本薪酬水平确定的考虑因素，旅游企业管理层股权激励类型，旅游企业员工福利的形式和内容、福利管理的主要内容及原则

**应用：**年薪制设计遵循原则及注意问题，股权中的制度约束设计，员工福利的作用，影响旅游企业福利的因素

**第8章 旅游企业劳动关系管理**

**一、学习目标与要求**

通过本章的学习，正确理解旅游企业的劳动关系，掌握劳动合同内容和管理知识；了解劳动争议的类型、原因和处理方法；明晰旅游企业员工权益内容及维权活动。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）劳动关系、劳动合同以及劳动合同管理（重点）

**识记：**劳动关系、劳动合同、集体谈判、集体合同

**理解：**劳动关系的基本要素，劳动关系的本质，劳动合同的法律特征，劳动合同的分类，劳动合同的形式与内容，劳动合同的法律效力，劳动合同的变更、解除、终止、鉴证，无效劳动合同，集体谈判的形式与内容，集体合同的特征、内容与效力

**应用：**劳动合同订立的原则及程序、劳动合同履行的原则，集体合同与劳动合同的区别，

（二）旅游企业劳动争议（次重点）

**识记：**劳动争议、调解、仲裁

**理解：**劳动争议的特点、劳动争议产生的原因、旅游企业常见的劳动争议

**应用：**减少劳动争议的措施、劳动争议处理的原则、劳动争议三大处理途径

（三）旅游企业员工的权益（一般）

**理解：**旅游企业员工权益的内容、员工合法权益的维护

**第9章 员工绩效管理**

**一、学习目标与要求**

通过本章的学习，理解员工职业计划和发展的含义，了解员工职业生涯发展的阶段；掌握旅游企业职业管理的制度；掌握人才个体资源和群体资源的开发管理原理。

**二、考核知识点与考核目标**

（一）员工职业计划与发展、个人的职业生涯发展（重点）

**识记：**职业、职业计划、职业发展、职业锚

**理解：**职业的特点、职业计划的内容、职业生涯发展的路径，职业锚的特点及类型

**应用：**职业生涯六时期、工作阶段三时期的关心问题与工作，影响职业生涯的因素，职业适应的内容

（二）旅游企业的职业管理（次重点）

**识记：**职业管理、职业路径、职业咨询

**理解：**职业路径的主要内容、工作—家庭平衡计划的措施、职业咨询的注意事项、协助解决退休人员问题的方法和措施

**应用：**职业管理的内容，旅游企业职业管理的基本步骤

（三）旅游企业员工离职管理（一般）

**识记：**离职

**理解：**旅游企业员工离职的类型、旅游企业员工离职管理的主要内容

**应用：**员工自愿离职对旅游企业的影响、影响旅游企业员工自愿离职的宏观与微观因素、旅游企业员工离职管理的主要策略

**第三部分 有关说明和实施要求**

**一、考核的能力层次表述**

本大纲在考核目标中，按照“识记”、“理解”、“应用”三个能力层次规定其应达到的能力层次要求。各能力层次为递进等级关系，后者必须建立在前者的基础上，其含义是：

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、基本方法联系学过的多个知识点分析和解决有关的理论问题和实际问题，是最高层次的要求。

**二、教材**

**指定教材：**张满林 周广鹏 赵恒德 编著 谢彦君主编《旅游企业人力资源管理》，中国旅游出版社，2016年第3版。

**参考教材：**

魏卫，袁继荣 编著 《旅游人力资源开发与管理》，高等教育出版社，2004.

赵西萍 编著《旅游企业人力资源管理》，南开大学出版社，2001.

**三、自学方法指导**

1、在开始阅读指定教材某一章之前，先翻阅大纲中有关这一章的考核知识点及对知识点的能力层次要求和考核目标，以便在阅读教材时做到心中有数，有的放矢。

2、阅读教材时，要逐段细读，逐句推敲，集中精力，吃透每一个知识点，对基本概念必须深刻理解，对基本理论必须彻底弄清，对基本方法必须牢固掌握。

3、在自学过程中，既要思考问题，也要做好阅读笔记，把教材中的基本概念、原理、方法等加以整理，这可从中加深对问题的认知、理解和记忆，以利于突出重点，并涵盖整个内容，可以不断提高自学能力。

4、完成书后作业和适当的辅导练习是理解、消化和巩固所学知识，培养分析问题、解决问题及提高能力的重要环节，在做练习之前，应认真阅读教材，按考核目标所要求的不同层次，掌握教材内容，在练习过程中对所学知识进行合理的回顾与发挥，注重理论联系实际和具体问题具体分析，解题时应注意培养逻辑性，针对问题围绕相关知识点进行层次（步骤）分明的论述或推导，明确各层次（步骤）间的逻辑关系。

**四、对社会助学的要求**

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，就现代劳动经济学中的一些主要内容的要点、难点及发展动向、实际政策应用中所面临的主要问题进行教授，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，宜提倡“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，做出判断，解决问题。每章讲授完后，可就每章有关理论和实践中所面临的一些热点问题展开课堂讨论。

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，在各个能力层次中会存在着不同难度的试题。

8、助学学时：本课程共5学分，建议总课时90学时，其中助学课时分配如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **章 次** | **内 容** | **学 时** |
| 第1章 | 旅游企业人力资源管理导论 | 8 |
| 第2章 | 旅游企业人力资源管理战略与规划 | 10 |
| 第3章 | 工作分析与工作设计 | 10 |
| 第4章 | 员工招聘 | 10 |
| 第5章 | 员工培训 | 10 |
| 第6章 | 员工绩效管理 | 10 |
| 第7章 | 薪酬福利设计与管理 | 10 |
| 第8章 | 旅游企业劳动关系管理 | 12 |
| 第9章 | 员工职业发展管理 | 10 |
| 合计 | | 90 |

**五、关于命题考试的若干规定**

(包括能力层次比例、难易度比例、内容程度比例、题型、考试方法和考试时间等)

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 20 %、“理解”为 40％、“应用”为 40 ％。

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30%，一般占5%。

5、试题类型一般分为：单项选择题、多项选择题、名词解释题、简答题、论述题、案例分析题，共6种类型。

6、考试采用闭卷笔试，考试时间150分钟，采用百分制评分，60分合格。

**六、题型示例（样题）**

**（一）单项选择题**

1、绩效考核的主体不包括

A.直接上司 B.消费者 C.同级同事 D.客户评价

2、员工在艰苦或特殊条件下进行工作，企业对员工额外的劳动量和额外的生活费用支出所给的补偿是？

A.奖金 B.津贴 C.福利 D.工资

**（二）多项选择题**

1、人力资源的特征有

A. 能动性 B. 时效性 C.自我选择性

D. 智能性 E. 非经济性

2、工作分析的方法包括

A．问卷调查法 B．访谈法 C．田野调查法

D．工作日记法 E．专家讨论法

**（三）名词解释题**

1、培训需求分析——

2、绩效考核——

**（四）简答题**

1、企业员工培训有什么特点？如何结合这些特点搞好培训工作？

2、旅游企业招聘应遵循哪些原则？

**（五）论述题**

根据所学内容，为旅游企业中层管理者招聘制定一套你认为合理的招聘计划。

**（六）案例分析题**

**内部晋升还是外部聘用?**

鑫辉集团是一家经营26年的以化工低碱熟料为主，集金融、铸造、旅游、房地产为一体的综合性集团公司。集团现有固定资产近25亿元，员工已达1500余人，具备一整套的人力资源规划。在用人上，集团本着“想干事给机会、能干事给位置、干成事给待遇”的理念，围绕“人岗相应”的原则，振据员工个体之间不同的素质，将不同的人安排在各自最合适的岗位上，从而为每个人的成长提供了真正实现个人价值的舞台。

2014年岁末，人力资源部经理被集团董事长突然告知，在公司年度组织的体检中，主管旅游的经理不幸被检查出癌症。董事会已经同意这名经理暂时离开公司，住院接受治疗。由于旅游项目是该集团近年来新的利润增长点，董事长要求人力资源部经理迅速寻找一个合适的人选，来接手该经理的日常事务，以免公司受到损失。对于任何一个人力资源部经理来说，都会经常面对这种突然的变故。(改编自：尚水利，内部晋升还是外部聘用？《人力资源管理》，2015年第2期，第40页)

**问题：**

对于这种管理层突然出现的真空状态，尤其是对企业发展中的关键职位，是内升还是外聘？