
湖南省高等教育自学考试 课程考试大纲

旅游人力资源管理

(课程代码：06126)

湖南省教育考试院组编

2020 年 5 月

高等教育自学考试课程考试大纲

课程名称：旅游人力资源管理

课程代码：06126

第一部分 课程性质与目标

一、课程性质与特点

旅游人力资源管理是高等教育自学考试旅游管理专业的专业核心课程，该课程具有较强的专业性、知识性、实践性。教学目的旨在培养旅游专业应用型人才，并为毕业生择业及胜任旅游行业人力资源管理的一般性业务工作打下理论和实操基础。

该课程的特点为：将旅游业人力资源管理的概念、原理、理论与方法相结合，“重视案例、强化理论、重于思考、强调实训”的特色，力求使考生掌握现代旅游业人力资源管理的新思路、新观念，并通过案例分析和实践提高解决实际问题的能力。

二、课程目标与基本要求

目的：使考生在掌握企业管理基本原理知识和理论的基础上，对旅游企业中的人力资源管理相关问题有比较全面的认识，了解旅游企业人力资源管理的主要类型，掌握旅游企业人力资源管理的特殊性，学会对旅游企业人力资源管理中出现的一些具体问题进行分析有针对性的分析和处理，适应在旅游企业中的人力资源管理及相关管理工作。

要求：因为该课程的针对性和实践性强，在教学中一方面要突出人力资源管理理论与方法在旅游企业相关管理活动中的特殊性，另一方面要注意强调旅游企业人力资源管理理论的应用性，将教学与行业实践，行业案例相结合，必要的章节辅助视频案例教学等手段，帮助考生灵活掌握相关理论的综合应用能力。

三、与本专业其他课程的关系

本课程是旅游管理专业的专业核心课程之一，学习本课程之前，需学习《管理学原理》，对管理学的基本原理有初步的了解，有助于本课程的学习。本课程是考生进一步提高，从一般性的理论原理学习向更专业化方向努力的专业性课程。

第二部分 考核内容与考核目标

第一章 旅游企业人力资源管理概述

一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解当前旅游企业的类型、人的管理哲学；熟悉旅游企业人力资源管理部门的职能，人力资源演进及发展趋势；掌握人力资源部门在企业中的功能和地位，人力资源及其管理的定义。

二、考核知识点与考核目标

（一）人力资源管理概述（次重点）

识记：人力资源的概念与特征

人力资源管理的概念
理解：人力资源管理的内涵
人力资源开发与管理的职能
人力资源管理的任务
应用：人力资源管理的目标
(二) 旅游业与人力资源管理 (重点)
识记：旅游业概述
旅游业的特征
理解：旅游企业人力资源管理的性质
旅游企业的分类
应用：旅游企业人力资源管理的重要性
(三) 旅游企业人力资源管理 (次重点)
理解：旅游企业的员工流动
旅游企业员工流动现状分析
应用：旅游企业人力资源管理的基本内容
旅游企业人员流动的原因与控制
(四) 旅游企业人力资源管理的理论基础 (一般)
识记：现代企业理论主要分支
现代企业最基本的问题
理解：企业人力资源管理理论、古典管理理论、现代管理理论流派比较、旅游学理论、旅游经济学理论
应用：旅游企业人力资源管理理论的新趋势：核心能力、柔性管理、项目管理、风险管理、管理信息化、学习型组织、业务流程再造、客户关系管理

第二章 旅游企业人力资源规划

一、学习目的与要求

通过本章学习，了解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需预测方法；熟悉旅游企业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概述 (次重点)

识记：旅游企业人力资源规划的概念、作用

理解：旅游企业人力资源规划的种类

应用：旅游企业人力资源规划的内容

(二) 旅游企业人力资源预测方法和供需平衡分析 (重点)

识记：旅游企业人力资源预测分类

理解：旅游企业人力资源需求的预测方法：经验预测法、现状规划法、模型法、专家讨论法、自下而上法

旅游企业人力资源供给的预测方法：预测旅游企业内部人力资源状态、员工流动分析、外部供给预测

应用：旅游企业人力资源供需的平衡分析方法：供过于求时的做法、供过于需时的做法

（三）旅游企业人力资源规划的流程（次重点）

识记：确定目标、收集有关信息

理解：人力资源供需预测、制定人力资源规划

应用：实施人力资源规划、收集反馈信息

（四）旅游企业人力资源规划的影响因素（一般）

识记：旅游企业管理者的管理理念

理解：旅游企业目标的变化、组织形式的变化、员工素质的变化、宏观人事政策的变化、产业结构的发展情况、劳动力市场的变化

应用：旅游企业人力资源规划实施过程中注意的问题

第三章 旅游企业员工的招聘与选拔

一、学习目的与要求

通过本章学习，了解员工招聘的概念与招聘的相关风险。掌握旅游企业选择招聘渠道的主要步骤，旅游企业选择人员招聘的主要方法；面试的内涵与目标、面试的基本程序和环境布置、面试的方法，以及面试问题的设计与提问的技巧；录用企业面试员工各项具体工作事项的方法。

二、考核知识点与考核目标

（一）员工招聘概述（次重点）

识记：企业员工招聘的风险分析：招聘费用的赤字风险、招聘方式的选择风险、人才识别的甄选风险、招聘回复的速度风险

理解：企业员工招聘风险的根本原因：双方信息不对称

应用：企业员工招聘风险的防范措施：引进先进科学的经营管理理念、拥有优秀的人力资源管理者、完善招聘流程、确定招聘标准、加快健全企业员工诚信的监督和约束机制

（二）旅游企业的招聘流程（重点）

理解：选择招聘渠道的主要步骤：分析单位的招聘要求、分析潜在应聘人员的特点、确定适合的招聘来源、选择适合的招聘方法

应用：参加招聘会的主要程序：准备展位、准备资料和设备、招聘人员的准备、与协作方沟通联系、招聘会的宣传工作、招聘会后的工作

（三）旅游企业员工招聘的渠道与方法（重点）

识记：内部招募概念、外部招募概念

理解：内部招募优点与缺点、外部招募优点与缺点

应用：内部招募的主要方法：推荐法、布告法、档案法

外部招募的主要方法：发布广告、借助中介

（四）旅游企业员工选拔的面试（次重点）

识记：面试的内涵

面试的目标：面试考官的目标、应聘者的目标

理解：面试的发展

面试的程序：面试前的准备阶段、面试开始阶段、正式面试阶段、结束面试阶段、面试评价阶段

应用：面试的方法

面试提问的技巧：开放式提问、封闭式提问、清单式提问、假设式提问、重复式提问、确认式提问、举例式提问

（五）旅游企业员工录用和招聘评估（一般）

识记：人员录用、招聘评估、信度、效度

理解：人员录用策略：多重淘汰式、补偿式、结合式

员工招聘活动的评估

应用：成本效益评估：招聘成本、成本效用评估、招聘收益成本比

数量与质量评估：数量评估、质量评估

信度与效度评估：信度评估、效度评估

第四章 旅游企业员工的培训与发展

一、学习目的与要求

通过本章学习，掌握旅游企业员工培训需求分析的内容和方法；运用员工培训的基本规律指导培训实践；拟定员工培训计划，学会培训的过程评估和效果评估；熟悉旅游企业员工培训的方法。

二、考核知识点与考核目标

（一）旅游企业员工培训概述（次重点）

识记：旅游企业员工培训的含义

员工培训对旅游企业的意义

培训对员工的影响

新员工、在职员工、文化知识培训、脱产培训、半脱产培训、在岗培训、入职培训、指导性培训、补救性培训

理解：旅游企业员工培训的分类：根据培训对象分类、根据培训内容分类、根据员工培训时间分类、根据员工培训的性质分类、根据员工培训的场所分类

应用：旅游企业员工培训的组织形式：学院模式、客户模式、矩阵模式、企业大学模式、虚拟培训模式

（二）旅游企业员工培训的特点和规律（重点）

识记：旅游企业员工培训的特点

理解：旅游企业员工培训的差异化

旅游企业员工培训的基本规律

应用：遵循旅游企业员工培训的规律：整体差异性规律、学习效果的阶段性变化规律、分散性培训优于集中培训规律、以考核促培训规律、学习机制制约培训效果的规律、自我效能影响学习动机的规律

（三）旅游企业员工培训的过程（重点）

识记：急需员工培训的表象

培训讲师的类型

培训讲师的自我要求

理解：员工培训需求分析模型：综合分析模型、培训需求差距分析模型前瞻性培训需求分析模型

确定培训目标：结果导向型目标、学习型目标、工作行为型目标、反应型目标

员工培训评估的指标与反应评估

应用：制定培训计划：设计培训内容、确定培训方式和方法

员工培训评估：四级培训评估模型

（四）旅游企业员工培训的方法（次重点）

识记：基层员工的培训方法：工作指导培训法、讲座培训法、角色扮演法、情景培训法、对话培训法

管理人员的培训方法：训练辅导、经营游戏、案例研究、头脑风暴法、处理文件训练、工作轮换

理解：基层员工的培训方法主要程序

四步指导性培训内容

讲座培训法注意的环节

角色扮演法的优点

对话培训法的步骤

应用：管理人员的培训方法适用旅游企业中具体科目

第五章 旅游企业员工的绩效管理

一、学习目的与要求

通过本章学习，了解绩效管理的内容、目的和作用。掌握绩效管理的概念，旅游企业绩效考核常用方法。熟悉绩效考核程序，解决并描述在绩效考核中需要注意避免的一些问题。能够对绩效考核的结果加以运用和管理，进行一次有效的绩效考核面谈。

二、考核知识点与考核目标

（一）员工绩效管理概述（次重点）

识记：绩效与绩效管理、绩效考核、绩效管理的内容

理解：绩效考核含义

员工绩效管理的目的与作用

应用：旅游企业员工绩效管理的特点

旅游企业员工绩效管理地位：绩效管理是对旅游企业战略的执行、绩效管理是旅游企业人力资源管理的核心

(二) 员工绩效考评的方法与流程（重点）

识记：绩效考核方法概念

简单比较法、交替比较法、配对比较法、强制分配法、关键事件法、等级鉴定法、目标管理法、360 度绩效考核法、平衡记分法、晕轮效应

理解：绩效考核的方法优缺点

绩效考核的程序

简单比较法、交替比较法、配对比较法、强制分配法、关键事件法、等级鉴定法、目标管理法、360 度绩效考核法、平衡记分法、晕轮效应等概念的内涵

应用：绩效考核中常见问题的处理

有效实施员工绩效考核的基本原则

(三) 员工绩效考评结果的运用与管理（重点）

识记：绩效考核信息的分析处理的注意方面

理解：不同类型员工的绩效面谈技巧、反馈面谈的准备、考核申诉产生的原因

应用：如何进行面谈

处理考核申诉的要点

第六章 旅游企业员工的薪酬管理

一、学习目的与要求

通过本章学习，理解薪酬的含义、薪酬管理的定义以及内容；掌握旅游企业薪酬的设计制度，熟悉评价方式；熟悉旅游企业社会保险制内容和福利制度。

二、考核知识点与考核目标

(一) 薪酬管理概述（次重点）

识记：薪酬的概念

薪酬的内容

薪酬管理、工资、激励工资、成就工资、奖金、津贴、福利

薪酬管理的作用

薪酬管理的原则

理解：福利的分类

旅游企业薪酬管理的主要内容：工资总额的管理、企业内部各类员工薪酬水平的管理、确定企业内部的薪酬制度、日常薪酬管理工作

应用：旅游企业薪酬管理的基本程序：明确企业薪酬政策与目标、工作岗位分析与评价、不同地区、不同行业 and 不同类型企业的薪酬调查、企业薪酬制度结构的确定、设定薪酬等级与薪酬标准、执行薪酬制度、控制和调整薪酬

(二) 员工薪酬制度的设计及评价（重点）

识记：排列法、分类法、因素比较法、点数法

理解：薪酬管理制度中四种工作评价方法的步骤
基于资历的薪酬制度的优缺点
奖励制度设计的形式
薪酬水平与结构设计：薪酬水平、薪酬结构设计
薪酬制度的评价：薪酬制度与公平原则、薪酬制度与工作效率
应用：旅游企业薪酬未来发展趋势

薪酬制度与工作满意度

影响工作满意度的因素

（三）社会保险和福利（一般）

识记：社会保险内容：养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险

福利的形式：经济性福利、非经济性福利、补充性福利

理解：社会保险的缴费

旅游企业员工福利的内容

应用：影响旅游企业福利的因素

第七章 旅游企业员工的激励

一、学习目的与要求

本章围绕“旅游企业员工激励的理论和运用”展开学习，主要了解激励的基本原则，掌握激励的方法和技巧。

二、考核知识点与考核目标

（一）旅游企业员工的工作动力（次重点）

识记：需求的一般概念

动机的含义

理解：需求的分类：按起源划分、按性质划分、按时间划分

动机的分类表现及管理措施：成就动机、亲和动机、权利动机、能力动机

动机的功能：始发功能、导向功能、强化功能

应用：需求、动机和积极性的关系

（二）旅游企业员工激励的概念与功能（次重点）

识记：激励的概念及内涵

理解：激励管理的模式

激励的功能

应用：X 理论对员工的基本判断

Y 理论对人性的基本判断

人力资源模式对员工的基本判断

（三）旅游企业员工激励的理论及运用（重点）

识记：内容型激励理论内容

过程型激励理论的内容

理解：马斯洛的需求层次理论
赫茨伯格的双因素理论
奥德弗的生存、关系、成长理论
麦克利兰的成就需求理论
弗鲁姆的期望理论
洛克的目标理论
斯金纳的强化理论
应用：内容型激励理论、过程型激励理论的运用
（四）旅游企业员工激励管理的措施（重点）
识记：挖掘员工自身的激励因素
企业文化的内涵
标杆管理
行为矫正的含义
理解：企业文化激励的心理机制
标杆激励的主要类型
领导行为激励的内容
榜样激励、行为矫正的手段及运用
应用：企业文化激励的功能
发挥工作激励注意的方面
员工行为矫正
行为矫正中应避免的失误

第八章 旅游企业劳动关系管理

一、学习目的与要求

通过本章学习，了解旅游企业内部劳动保护的基本任务、意义、具体内容和管理制度，掌握旅游企业劳动合同的管理流程，学会劳动争议的处理途径和方法。

二、考核知识点与考核目标

（一）劳动关系概述（一般）

识记：劳动关系的含义

劳动关系的特征

理解：劳动关系的主要内容

应用：劳动关系的主要类型

（二）旅游企业劳动合同管理（次重点）

识记：劳动合同的概念

劳动合同的订立原则

劳动合同的形式

劳动合同的履行原则

劳动合同解除的含义和种类
关于辞退员工的禁止性条件
劳动合同终止的概念
理解：劳动合同的内容
劳动合同的订立程序
劳动合同的特殊规则
劳动合同变更原因、变更条件、变更程序
劳动合同解除的条件、劳动合同解除的程序
劳动合同终止的原因

应用：订立劳动合同时应注意的问题
劳动合同的法律效力
劳动合同终止的法律后果

（三）旅游企业内部劳动的规则管理（次重点）

识记：旅游企业劳动保护的基本任务
劳动疲劳

理解：旅游企业劳动保护的意义
劳动疲劳产生的原因
旅游企业劳动保护管理制度的内容

应用：工作时间管理中注意的问题
疲劳的消除方法及注意事项

（四）旅游企业劳动争议的处理（重点）

识记：劳动争议的含义
劳动争议的类型

理解：劳动争议产生的原因
劳动争议处理的原则

应用：解决劳动争议的主要途径和方法：通过劳动争议调节委员会进行调节的步骤、通过劳动争议仲裁委员会竞选裁决的原则、通过人们法院处理劳动争议范围

第九章 旅游企业员工的职业生涯规划

一、学习目的与要求

通过本章学习，掌握职业的概念及其特点，员工职业选择的理论依据，职业生涯规划的含义，以及职业生涯发展的主要途径，旅游企业员工职业流动的主要类型。

二、考核知识点与考核目标

（一）旅游企业职业的选择（一般）

识记：职业的概念
职业选择含义
职业期望

理解：职业的特点

职业分类、职业分层、职业选择注意方面

应用：职业选择的理论

（二）旅游企业员工职业生涯设计与管理（次重点）

识记：职业生涯设计的概念

理解：职业生涯规划的意义

职业生涯设计的步骤

应用：职业生涯规划的原则

旅游企业在员工职业生涯设计中的作为

员工职业生涯管理

（三）旅游企业员工职业流动（次重点）

识记：职业流动、职业流动的策略

理解：跳槽原因分析

职业生涯重新选择原因分析

失业与再就业的认知

跳槽的各个层面的内容

应用：跳槽的准备工作、跳槽的选择、妥善处理跳槽与原单位关系

第十章 旅游企业人力资源信息化管理

一、学习目的与要求

通过本章学习，熟悉人力资源管理系统的概念、发展历程和功能，掌握旅游企业人力资源管理信息系统实施过程及一些相关的技术术语。

二、考核知识点与考核目标

（一）旅游企业人力资源管理信息系统概述（一般）

识记：人力资源管理信息系统的概念

理解：旅游企业建立人力资源关系信息系统的意义

应用：建立人力资源信息系统的程序

（二）旅游企业人力资源管理信息系统的发展历程与功能（一般）

识记：人力资源关系信息系统的发展历程

理解：人力资源关系信息系统的功能：基于系统本身的功能、基于网络的功能

应用：基于网络功能下的人力资源信息的变化

（三）旅游企业人力资源管理信息系统实施过程（一般）

识记：旅游企业人力资源管理信息系统实施过程内容

理解：旅游企业人力资源管理信息系统实施过程环节

应用：旅游企业人力资源管理信息系统实施过程评估阶段

（四）旅游企业人力资源管理信息系统模式设计中的技术术语（次重点）

识记：网络技术术语、数据库的概念

理解：数据库与数据库管理系统

应用：重点应用数据库系统

第三部分 有关说明与实施要求

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

1. 指定教材：

旅游企业人力资源管理，吴应利、刘云，中国旅游出版社，2016年2月版

2. 参考教材：

人力资源管理理论与实务，钱斌、刘德妍等编著，华东师大出版社，2006.9

管理学基础，单凤儒，高教出版社，2001.8

旅行社经营与管理，侯志强、李胜芬主编，中国财经经济出版社，2005.8

现代饭店管理学，郑向敏，南开大学出版社，2004.7

人力资源开发与管理，张德，清华大学出版社，2007.4

人力资源管理案例教程，姚裕群，中国人民大学出版社，2006.12

旅游人力资源开发与管理，魏卫、袁继荣编著，高教出版社，2004.8

旅游企业人力资源管理，赵西萍，高教出版社，2013版

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、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，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. 注意对考生能力的培养，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。
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，建议总课时不少于 90 学时，其中助学学时分配如下：

章 次	内 容	学 时
1	旅游企业人力资源管理概述	6
2	旅游企业人力资源规划	8
3	旅游企业员工的招聘与选拔	10
4	旅游企业员工的培训与发展	12
5	旅游企业员工的绩效管理	12
6	旅游企业员工的薪酬管理	12
7	旅游企业员工的激励	12
8	旅游企业劳动关系管理	8
9	旅游企业员工的职业生涯规划	6
10	旅游企业人力资源信息化管理	4
合计		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 30%、“理解”为 40%、“应用”为 30%。
3. 试题难易程度应合理：易、中等、难比例为 3：4：3。
4. 每份试卷中，各类考核点所占比例约为：重点占 60%，次重点占 30%，一般占 10%。
5. 试题类型一般分为：单项选择题、多项选择题、名词解释题、填空题、简答题、

论述题等。

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（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 人力资源区别于自然资源的一个最重要的特征是

- A. 生物性 B. 能动性 C. 智能性 D. 个体差异性

二、多项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

1. 旅游企业按与旅游活的密切程度，可以分为

- A. 直接旅游企业 B. 间接旅游企业 C. 旅游配套企业
D. 旅游核心产业 E. 旅游辅助产业

三、名词解释题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 经验预测法

四、填空题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 旅游企业人力资源规划主要可以分为企业层面人力资源规划、_____。

五、简答题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 简述面试的基本步骤。

六、论述题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 试论述如何运用内容型激励理论激励旅游企业员工。