

4

旅游目的地人力资源管理

- ◆ 旅游目的地人力资源概念
- ◆ 旅游目的地人力资源开发
- ◆ 旅游目的地人力资源管理



第一节 旅游目的地人力资源概念



人力资源的概念

人力资源规划

旅游目的地人力资源的体系

1

概念

人力资源是指能够推动国民经济和社会发展的、具有智力劳动和体力劳动能力的人们的总和。

2

目标

对人力这一特殊的资源进行有效开发、合理利用和科学管理。

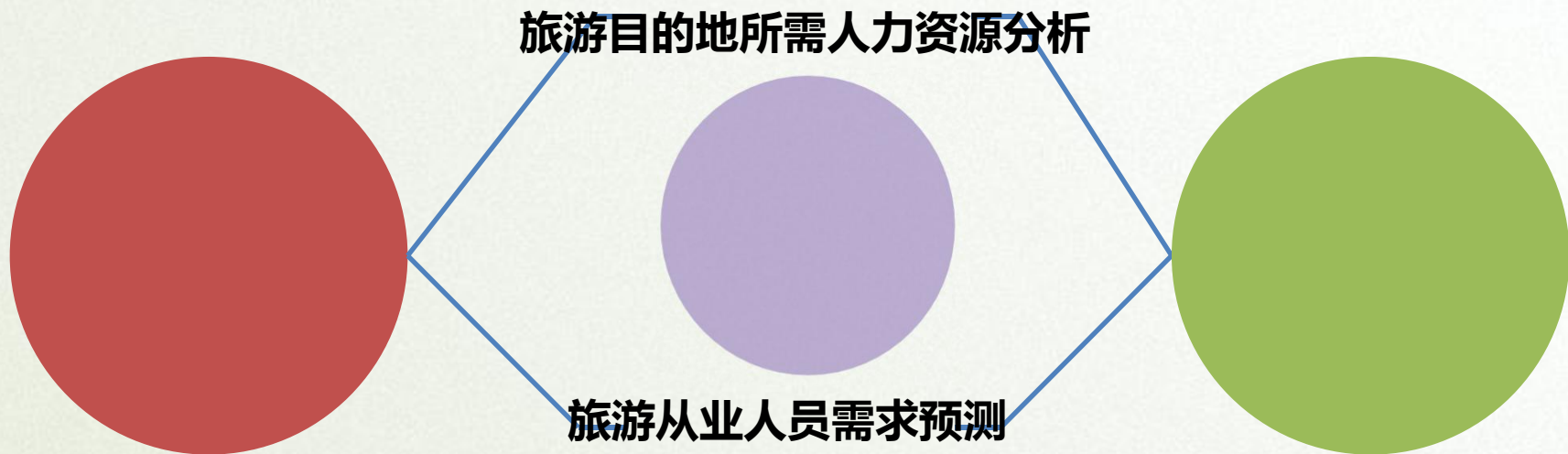
3

作用

从管理的价值取向看，将人看作能动的宝贵的资源从管理的方法看，将劳动心理学、激励理论、组织行为学、人力资本投资理论及绩效评估理论等多种科学有机地揉合起来；从管理的地位看，人力资源管理已经超越企业行政管理的范畴而上升到战略决策层面；从管理的结果看，为企业生产经营活动配备各类合格的人力资源、实现企业的经营目标。

人力资源规划简称 HRP，是human resource planning的缩写，人力资源规划是一项复杂的系统性的工程，它以企业的发展战略为依据，以全面评估、核查企业现有人力资源状况，调研企业外围和内部人事状态为基础，以准确预测企业组织运行对人力资源的需求和标准为抓手，制定一份符合企业发展前途和发展现实的全面的、翔实的、科学的、可操作、为企业的发展战略提供持久支撑的人力资源管理规划。

旅游目的地的人力资源管理规划就是指旅游目的地根据自己的发展战略，全面评估审核自身内外部的各种人力资源根据自身组织结构的运行来制定符合自身发展前途的具有全面性、科学性、可操作性的翔实的能为旅游目的地旅游业发展提供强有力持久支撑的人力资源管理规划。



旅游目的地所需人力资源分析

旅游景点管理服务人员

体育、娱乐设施管理服务人员

酒店与餐饮管理人员

旅游宏观管理人员

旅行社与旅游代理机构管理人员

(二) 旅游从业人员需求预测

项目 \ 类型	德尔菲法	时间序列分析法	回归分析法
技术知识要求	低—中	低—中	中—高
数据类型	事实、观点	时间系列数据	截面数据、时间序列
数据精确度	低	中—高	高
计算机要求能力	无	弱—中	中—高
预测成本	不一定,复杂	低	长期
预测水平	长期	短期	高
最合适的预测类型	有已知的定性的关系及很强的不确定因素	简单、稳定或周期性	复杂、有已知的定量关系

原则



充分考虑内部、外部环境的变化原则

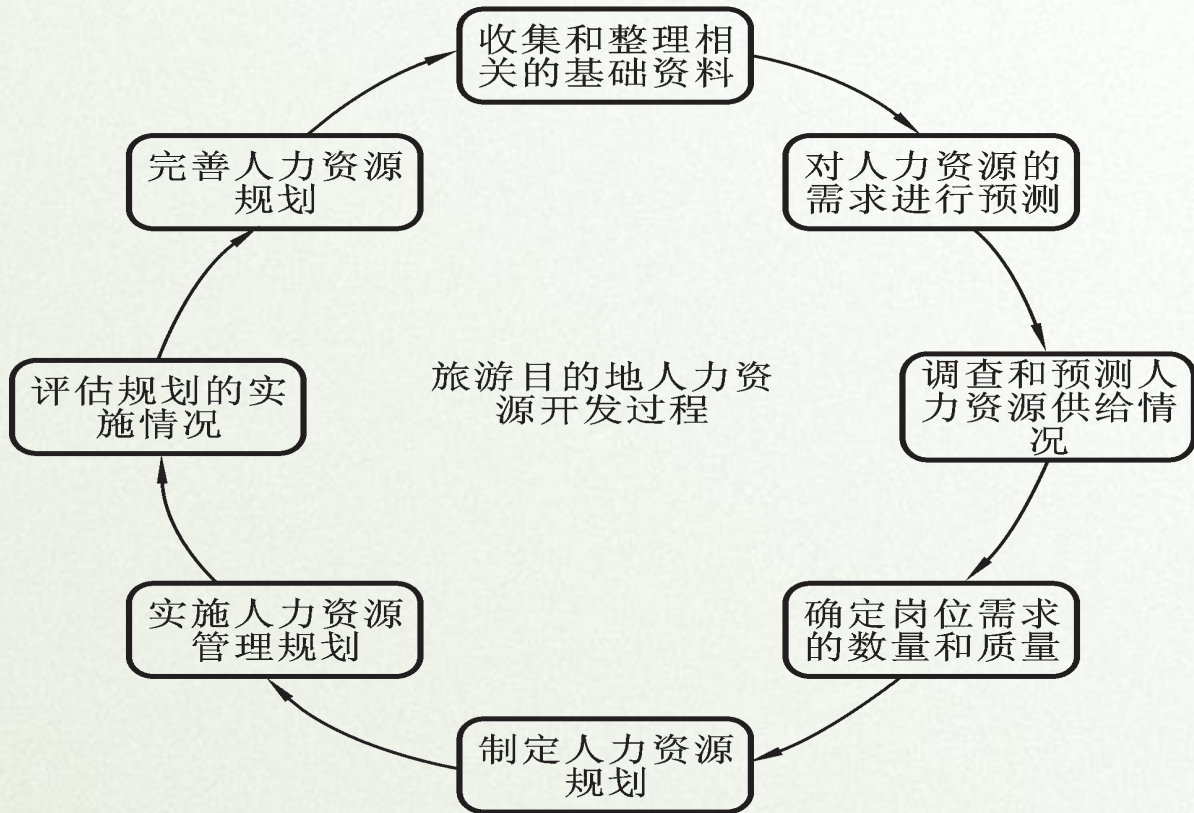
确保人力资源保障原则

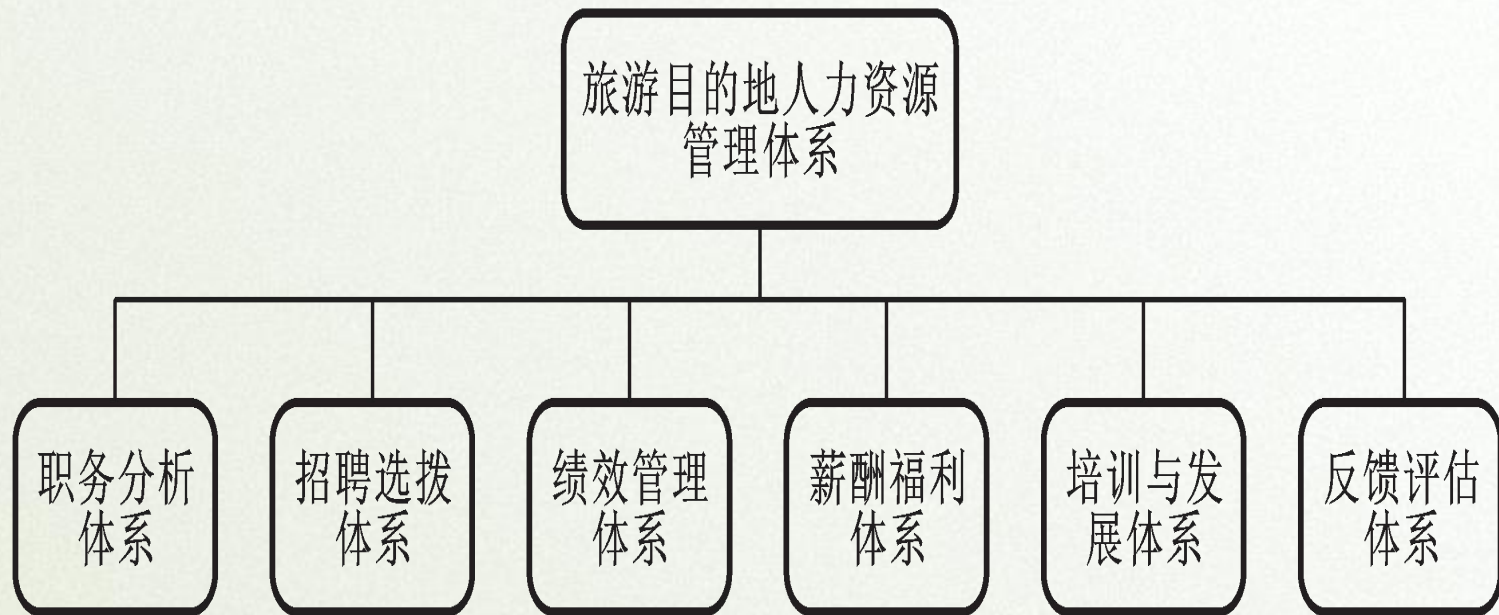
保障员工长期利益原则

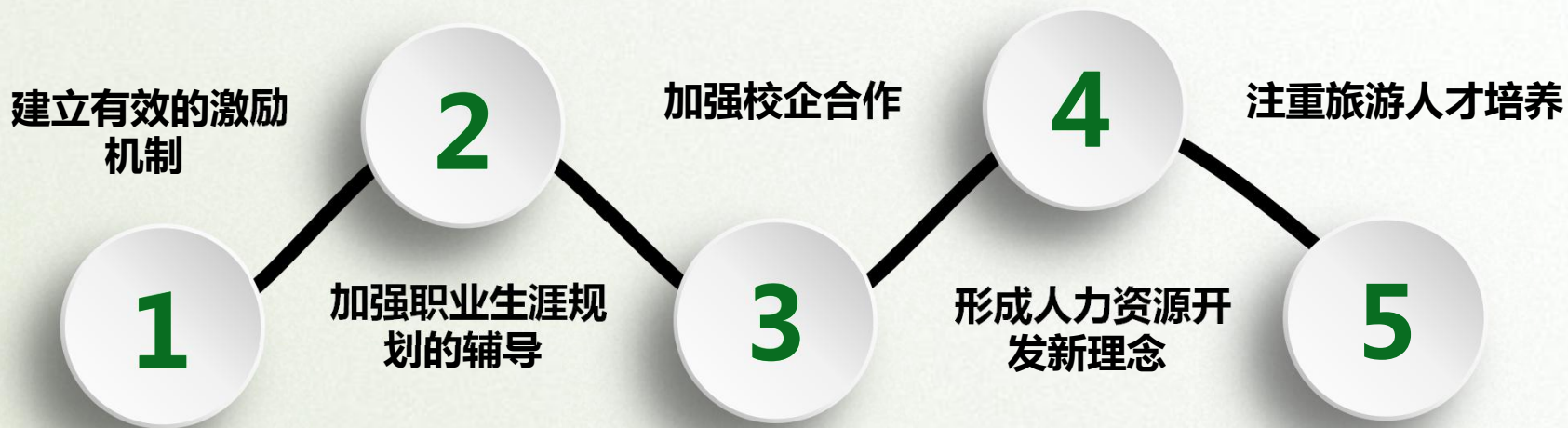
立足本地原则

以人为本原则

原则







本章小结

(1) 旅游目的地人力资源开发是旅游目的地大力发展旅游业的关键，是塑造旅游目的地良好形象的重要窗口。

(2) 旅游目的地人力资源开发要遵循充分考虑内部、外部环境的变化，确保人力资源保障，保障员工长期利益，立足本地，以人为本等原则。

(3) 旅游目的地人力资源管理包括建立有效的激励机制、加强职业生涯规划辅导、加强校企合作、形成人力资源开发新理念、注重旅游人才培养等五个方面。

(4) 旅游目的地人才战略，要以科研为导向、以教育为基础，以培训为实践，以提高旅游目的地旅游人才素质为目标，打造科研、教育和培训的一体化模式。