**《旅游人力资源管理》课程教学大纲**

**一、课程简介**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程中文名** | **旅游人力资源管理** | | | | | | |
| **课程英文名** | **Tourism human resources management** | | | | **双语授课** | | □是 ☑否 |
| **课程代码** | **05122159** | **课程学分** | **2** | **总学时数** | | 32（含实践8） | |
| **课程类别** | □通识教育课程  □公共基础课程  ☑专业教育课程  □综合实践课程  □教师教育课程 | **课程性质** | □必修  ☑选修  □其他 | **课程形态** | | □线上  ☑线下  □线上线下混合式  □社会实践  □虚拟仿真实验教学 | |
| **考核方式** | □闭卷 □开卷 ☑课程论文 □课程作品 □汇报展示 □报告  ☑课堂表现 □阶段性测试 ☑平时作业 ☑其他 （可多选） | | | | | | |
| **开课学院** | 管理学院 | | **开课系** | 旅游管理系 | | | |
| **面向专业** | 旅游管理、旅游管理（对口高职） | | **开课学期** | 第7学期 | | | |
| **课程负责人** | 李志民 | | **审核人** | 唐光海 | | | |
| **先修课程** | 管理学、旅游学概论、旅游消费者行为 | | | | | | |
| **后续课程** | 旅游客户关系管理、旅游新业态管理 | | | | | | |
| **选用教材** | 张满林 等编著.旅游企业人力资源管理(第四版).北京:中国旅游出版社,2019.7 | | | | | | |
| **参考书目** | [1]董克用主编. 人力资源管理概论(第四版). 北京:中国人民大学出版社,2017.  [2]严伟,戴欣佚主编.旅游企业人力资源管理(第一版).上海:上海交通大学出版社， 2009.  [3]郝树人,朱艳主编. 旅游企业人力资源管理(第一版). 大连:东北财经大学出版社,2004.  [4]尹乐等主编.人力资源战略与规划(第一版) .杭州:浙江工商大学出版社,2017. | | | | | | |
| **课程资源** | <https://www.icourse163.org/spoc/course/YSU-1451317166>  <https://www.icourse163.org/spoc/course/CCEC-1450289421?tid=1450731708> | | | | | | |
| **课程简介** | 旅游人力资源管理课程旨在培养学生掌握旅游行业中人力资源管理的基本理论和技能，包括人力资源规划、招聘与选拔、培训与发展、绩效管理、薪酬福利管理、劳动关系管理等方面。通过本课程的学习，学生将了解旅游企业人力资源管理的基本流程和操作实务，掌握相关政策和法规，学会如何运用现代人力资源管理工具和方法，提高旅游企业管理的效率和质量。 | | | | | | |

**二、课程目标**

旅游人力资源管理课程旨在培养学生掌握旅游行业中人力资源管理的基本理论和技能，包括人力资源规划、招聘与选拔、培训与发展、绩效管理、薪酬福利管理、劳动关系管理等方面。通过本课程的学习，学生将了解旅游企业人力资源管理的基本流程和操作实务，掌握相关政策和法规，学会如何运用现代人力资源管理工具和方法，提高旅游企业管理的效率和质量。

**表 1 课程目标**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **具体课程目标** |
| **课程目标 1** | 具有热爱科学，实事求是学风和创新意识、创新精神的素质；具有较高的政治思想品德素质、良好的职业道德。 |
| **课程目标 2** | 通过理论学习，培养学生以科学的方式思考看待问题; 通过探讨相关人力资源管理活动案例， 提高学生分析和判断能力; 通过本课程的小组任务驱动式学习，考查学生的创新意识、 团队协作、 组织协调能力 。 |
| **课程目标** 3 | 掌握旅游企业人力资源管理的产生与发展。熟知人力资源管理的理论基础。掌握人力资源管理的有关概念，包括人力资源、人力资源管理的内涵；人力资源管理的基本范畴、 基本功能、 体系框架掌握人力资源管理的实践活动，所运用的方法以及相关的理论支撑。 |
| **课程目标** 4 | 能够运用所学知识进行情景模拟人员招聘，尤其是面试环节的设置；培训与开发方法的运用，展示个人风采，结合信息管理的相关知识设置环节；从企业员工的角度出发进行不同行业、岗位等绩效考核、薪酬、规划职业生涯的举例说明，能够运用所学知识解释相关问题。 |

**表2-1 课程目标与毕业要求对应关系（适用于旅游管理、旅游管理（对口高职）专业）**

| **毕业要求** | **指标点** | **课程目标** |
| --- | --- | --- |
| **毕业要求1：**政治道德【M】 | 1.1 遵纪守法，树立正确的历史观、民族观、国家观，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，具有爱国主义的崇高情感。 | 1 |
| 指标点1.2：准确理解和把握社会主义核心价值观的深刻内涵，具备正确的价值判断和选择意识。 | 1 |
| **毕业要求2：**基础素养【M】 | 2.1 具有良好的文化基础和人文修养。 | 1、2 |
| 2.2 具备良好的职业道德和高度的敬业精神。 | 1、3 |
| 2.3 具有良好的心理素质，身体素质、高尚的审美情操和乐观向上的生活态度。 | 2、4 |
| **毕业要求3：**核心素养【H】 | 3.1 系统掌握工商管理类专业基础知识。 | 3 |
| **毕业要求5：**专业知识【H】 | 5.1 掌握管理学、经济学和现代市场营销学的基本理论、基本知识。 | 3、4 |
| **毕业要求7：**沟通合作【M】 | 7.1 具有团队协作精神，在合作团队中能承担团队成员和负责人的角色。 | 2 |
| 7.2 具有较强的写作能力、语言表达能力、人际沟通和人际交往能力。 | 2、4 |
| **毕业要求 9：**职业发【M】 | 9.1 具有开拓精神与创新创业意识。 | 1、4 |
| 9.3 能够运用批判性思维方法，对旅游产业涉及的问题进行探索和研究。 | 4 |

**三、课程学习内容与方法**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程模块** | **学习内容** | **学习任务** | **课程目标** | **学习重点难点** | **教学方法** | **学时** |
| 1 | 旅游企业人力资源管理导论 | 1. 人力资源与人力资源管理 | 1. 拓展阅读：  关于人力资源管理的定义、重要性、历史和最新趋势。可以找到一些相关的行业报告、分析或学术研究进行阅读。 | 1、3 | 重点：人力资源管理的概念、特征、功能和体系框架。  难点:人力资源管理理论的发展过程和理论基础。 | 1.讲授法：能够帮助学生理解和掌握旅游企业人力资源管理的内涵和本质，明确学习旅游企业人力资源管的意义和方法，了解课程的整体框架体系。  2.案例教学：能够引导学生理论联系实际，激发学习兴趣和积极性。 | 3 |
| 2. 人力资源管理理论的演进 | 1、3 |
| 3. 旅游企业人力资源管理 | 3 |
| 2 | 旅游企业人力资源管理战略与规划 | 1. 旅游企业人力资源管理战略 | 1. 拓展阅读：  阅读相关行业报告和新闻，了解旅游行业的人力资源管理趋势和挑战。  阅读经典的人力资源管理书籍，如《从战略到执行：旅游企业人力资源管理战略规划》、《旅游行业人力资源管理实战指南》等。  2. 练习：  设计一份旅游企业的人力资源管理战略规划，包括目标、策略、关键绩效指标等。 | 3 | 重点：  1.了解旅游企业人力资源战略的概念和意义，掌握如何制定符合企业自身特点的人力资源战略。  2.了解人力资源规划的重要性、目的和意义，掌握如何制定和执行人力资源规划。  难点：  1.如何确定旅游企业人力资源战略的核心内容和要点，如何使人力资源战略与企业的整体战略相协调。  2. 如何预测未来的人力资源需求，如何制定相应的人力资源政策和措施，以支持企业的整体发展。 | 1.讲授法：帮助学生快速和深入理解旅游企业人力资源管理战略的重要意义及其规划的内容与方法。  2.视频学习：更生动、直观介绍有关知识，能够激发学生学习需求、提高学习积极性。 | 4 |
| 2. 旅游企业人力资源规划 | 2、3 |
| 3 | 工作分析与工作设计 | 1. 工作分析概述 | 1.拓展阅读：  可以引导学生阅读关于工作分析与工作设计的相关书籍、文章或报告，例如《工作分析与设计：理论、方法与实践》、《工作设计与员工激励：理论、实践与案例》等。  2. 小组作业：  小组讨论并合作完成一些项目，例如为一个公司进行工作分析，设计员工激励体系，并提交方案。 | 3 | 重点：  1. 工作分析的概念、目的和基本方法。  2. 工作设计的基本原则和技巧。  3. 工作评价与反馈。  难点：  1.工作分析的深入应用。  2.工作设计的灵活性和创新性。 | 1.讲授法：能够帮助学生理解、掌握工作分析与工作设计的基本理论、知识和方法技术。  2.案例教学：能够引导学生理论联系实际，激发学习兴趣和积极性，，提高分析问题和解决问题的能力。  3.小组实践活动：学生通过工作分析模拟练习，能够帮助学生提高工作设计能力。 | 4 |
| 2. 工作说明与岗位规范 | 3 |
| 3. 工作分析的程序与方法 | 2、3 |
| 4. 工作设计 | 3、4 |
| 4 | 旅游企业员工招聘 | 1. 旅游企业员工甄选 | 1拓展阅读：  阅读旅游企业员工招聘的相关报告和研究，例如《旅游行业员工招聘现状及趋势分析》、《旅游企业员工招聘策略与技巧》等。  阅读一些旅游企业的招聘广告和招聘信息，了解他们对于不同职位的需求和要求。  2、练习：  设计一份旅游企业的招聘广告，包括职位描述、职责、要求和待遇等信息，并尝试在社交媒体和招聘网站上发布。  制定一份招聘流程的思维导图或流程图，包括筛选简历、面试、评估和录用通知等环节。  3.线上学习：  参加在线招聘课程，例如职前通、BOSS直聘等平台的在线课程。  在线浏览旅游企业的招聘网站，了解他们对于不同职位的招聘流程、筛选标准和面试技巧。  4.个人作业：  撰写一份个人简历，明确自己的优势和特点，为未来求职做好准备。  针对某一旅游企业的招聘需求，制定一份个人求职计划，包括自我介绍、职业规划、期望薪资和求职信等。  5.小组作业：  小组模拟旅游企业进行招聘活动，包括发布招聘信息、筛选简历、组织面试和评估等环节。  小组讨论旅游企业员工招聘中应注意的问题，例如招聘歧视、面试技巧和求职权益等。 | 3 | 重点：员工甄选的程序及面试的主要方法。  难点：员工面试的方法运用及有效性。 | 1. 讲授法：能够帮助学生理解、掌握员工招聘的基本方法和流程。  2.小组学习：学生通过模拟练习、相互交流学习，能够帮助学生提高提高员工招募实践应用能力。 | 4 |
| 2. 招募的渠道与方法 | 3、4 |
| 5 | 旅游企业员工培训 | 1. 员工培训概述 | 1.练习：  设计一份旅游企业的员工培训计划，包括培训目标、内容、方式、时间、预算等，并考虑如何评估培训效果。  针对旅游企业的一线员工，设计一份调查问卷，了解他们对于培训的需求和期望，为培训计划的制定提供参考。  2.小组作业：  小组模拟旅游企业进行员工培训活动，包括培训计划制定、实施培训、评估效果等环节。  设计一个模拟员工培训活动，包括角色扮演、模拟导游、情境模拟等环节，以便让小组成员了解如何进行有效的培训。 | 1、3 | 重点：员工培训的概念及内涵。  难点：培训的流程和技术方法。 | 1.讲授法：能够帮助学生理解和掌握员工培训的知识。  2.案例教学：能够引导学生理论联系实际，激发学习兴趣和积极性，，提高分析问题和解决问题的能力。 | 3 |
| 2. 培训的内容与方法 | 2、3 |
| 3. 培训的组织与管理 | 3、4 |
| 6 | 旅游企业绩效管理 | 1. 绩效基础内容 | 1.拓展阅读：《旅游企业绩效管理的创新与实践》  2. 小组作业：  每组选择一个旅游企业，分析其绩效管理体系，并进行展示和分享。 | 1、3 | 重点：绩效的内涵和具体流程.  难点：绩效考核的方法。 | 1.讲授法：通过教师讲解，使学生了解旅游企业绩效管理的概念、原则、评价指标等基本理论，为后续的实际操作打下基础。  2.案例分析法：结合旅游企业的实际案例，引导学生分析并掌握绩效管理的实际应用。通过分析案例中的绩效计划、绩效考核、绩效反馈等环节，使学生更加深入地理解绩效管理的实践操作。  3.项目教学法：给学生分配具体的项目任务，要求学生结合旅游企业的实际情况进行绩效管理方案的制定和实施。通过项目实践，可以培养学生的实际操作能力，提高学生的综合素质和应用能力。 | 4 |
| 2. 绩效计划 | 3 |
| 3. 绩效监控 | 3 |
| 4. 绩效考核 | 3 |
| 5. 绩效反馈 | 3、4 |
| 7 | 旅游企业薪酬管理 | 1. 薪酬管理概述 | 练习：  设计一份旅游企业的薪酬管理计划，包括薪酬结构、激励机制、薪资水平、福利计划等，并考虑如何进行市场定位和竞争力分析。  针对旅游企业的一线员工，设计一份调查问卷，了解他们对于薪酬的需求和期望，为薪酬管理计划的制定提供参考。 | 1、3 | 重点：基本薪酬体系的设计。  难点：可变薪酬的设计；福利体系的设计。 | 1.讲授法：通过教师讲解，使学生了解旅游企业薪酬管理的概念、原则、评价指标等基本理论，为后续的实际操作打下基础。  2.案例分析法：结合旅游企业的实际案例，引导学生分析并掌握薪酬管理的实际应用。通过分析案例中的薪酬制度、福利计划、绩效薪酬等环节，使学生更加深入地理解薪酬管理的实践操作。  3.角色扮演法：让学生扮演旅游企业中的不同角色，如管理者、员工等，进行薪酬管理的实际操作。通过角色扮演，可以帮助学生更好地掌握不同角色的薪酬权益等，同时也可以使学生更加深入地理解薪酬管理的实际操作过程。 | 4 |
| 2. 基本薪酬 | 3 |
| 3. 可变薪酬 | 3 |
| 4. 福利 | 1、3 |
| 2. 激励手段 | 2、3 |
| 3. 不同企业的员工激励模式 | 3、4 |
| 4. 员工类型与激励 | 4 |
| 8 | 旅游企业劳动关系管理 | 1. 员工关系 | 1.拓展阅读：  《旅游行业劳动关系管理指南》：这是一本由旅游行业专家编写的实用指南，介绍了旅游企业劳动关系管理的关键方面，包括劳动合同、员工权益保障、薪酬福利、培训与发展等。  《旅游行业劳动法规解读》：这本书详细解读了与旅游企业相关的劳动法规，包括《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险法》等，帮助读者理解并遵守相关法律法规。  2.劳动法规教育：学习与  旅游业相关的劳动法律法规，包括劳动合同、劳动保护、劳动保险、劳动报酬等方面的内容。了解劳动法规的基本要求和操作规范，增强法律意识和劳动保护意识。  3.练习：  案例分析：选择一个旅游企业的劳动关系管理案例，进行分析并撰写报告，说明案例中涉及的问题、解决方案及其对企业的潜在影响。 | 3 | 重点：旅游企业劳动关系的构成及特征；劳动关系管理制度的建立。  难点：旅游企业劳动关系合同的制定与管理。 | 1.讲授法：通过教师讲解，使学生了解旅游企业劳动关系管理的基本概念、原则、法律法规等基本理论，为后续的实际操作打下基础。  2.案例分析法：结合旅游企业的具体劳动关系案例，如劳动合同、劳动争议等，引导学生分析并掌握劳动关系管理的实际应用。通过分析具体案例，可以帮助学生更加深入地理解劳动关系管理的实践操作。 | 3 |
| 2. 劳动关系 | 1、3 |
| 3. 劳动保护 | 1、2 |
| 9 | 员工职业发展管理 | 1.员工职业计划与发展 | 1.拓展阅读：  推荐阅读相关书籍：《员工职业发展规划与薪酬设计》、《员工职业发展的战略与实践》、《职业发展与职业生涯规划》。  2.练习：  制定个人职业发展计划，包括自我评估、目标设定、行动计划和时间表等。  3.小组作业：  小组讨论一个现实生活中的员工职业发展管理案例，分析其策略和实践的有效性。 | 2、3 | 重点：  1. 员工自我评估、制定职业发展计划  2. 员工离职规范管理  难点：  员工职业发展管理的策略和方法 | 1.讲授法：通过教师讲解，使学生了解员工职业发展管理的基本概念、原则、策略等基本理论，为后续的实际操作打下基础。  2.小组讨论法：组织学生进行小组讨论，共同探讨员工职业发展管理的各种问题。通过小组讨论，可以培养学生的团队协作精神，提高学生的思维能力和创新能力。 | 3 |
| 2.个人的职业生涯发展 | 1、3 |
| 3.旅游企业的职业管理 | 3、4 |
| 4.旅游企业员工离职管理 | 4 |

说明：“学习任务”和“教学方法”只是主要部分、并非全部，仅供参考，任课教师在教学过程中可以根据实际和需要自行选择和调整。

## 四、课程考核

**（一）考核内容与考核方式**

**表4-1 课程目标、考核内容与考核方式对应关系**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程目标** | **考核内容** | **所属**  **学习模块/项目** | **考核占比** | **考核方式** |
| 课程  目标 1 | 1. 人力资源与人力资源管理 | 旅游企业人力资源管理导论 | 16% | 1.平时作业  2.课程论文 |
| 1. 人力资源管理理论的演进 | 旅游企业人力资源管理导论 |
| 1. 旅游企业人力资源管理 | 旅游企业人力资源管理导论 |
| 1. 工作分析概述 | 工作分析与工作设计 |
| 1. 工作说明与岗位规范 | 工作分析与工作设计 |
| 1. 员工招聘概述 | 员工招聘 |
| 1. 旅游企业员工培训概述 | 员工培训 |
| 1. 绩效管理概述 | 员工绩效管理 |
| 1. 薪酬管理概述 | 薪酬福利设计与管理 |
| 1. 员工职业计划与发展 | 员工职业发展管理 |
| 课程  目标 2 | 1. 旅游企业人力资源管理战略 | 旅游企业人力资源管理战略与规划 | 34% | 1.课堂表现  2.课程论文 |
| 1. 旅游企业人力资源规划 | 旅游企业人力资源管理战略与规划 |
| 1. 人员招募 | 员工招聘 |
| 1. 旅游企业培训的内容与方法 | 员工培训 |
| 1. 员工绩效考核 | 员工绩效管理 |
| 1. 绩效考核的方法与程序 | 员工绩效管理 |
| 1. 工资 | 薪酬福利设计与管理 |
| 1. 奖金与津贴 | 薪酬福利设计与管理 |
| 1. 劳动关系与劳动合同 | 旅游企业劳动关系管理 |
| 1. 个人的职业生涯发展 | 员工职业发展管理 |
| 课程  目标 3 | 1. 工作分析的程序与方法 | 工作分析与工作设计 | 28% | 1.调研报告  2.课程论文 |
| 1. 工作设计 | 工作分析与工作设计 |
| 1. 人员甄选 | 员工招聘 |
| 1. 绩效考核的有效性 | 员工绩效管理 |
| 1. 管理层的薪酬设计 | 薪酬福利设计与管理 |
| 1. 劳动合同管理 | 旅游企业劳动关系管理 |
| 1. 旅游企业劳动争议 | 旅游企业劳动关系管理 |
| 1. 旅游企业的职业管理 | 旅游企业的职业管理 |
| 课程  目标 4 | 1. 培训的组织与管理 | 员工培训 | 22% | 1.小组讨论  2.课程论文 |
| 1. 绩效考核结果的管理 | 员工绩效管理 |
| 1. 社会保险和福利 | 薪酬福利设计与管理 |
| 1. 旅游企业员工的权益 | 旅游企业劳动关系管理 |
|  | 1. 旅游企业员工离职管理 | 旅游企业的职业管理 |  |  |

**表4-2 课程目标与考核方式矩阵关系**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程  目标 | 考核方式 | | | | | 考核占比 |
| 期末考试成绩比例60% | 小组讨论成绩比例10% | 平时作业成绩比例10% | 课堂表现成绩比例10% | 调研报告成绩比例10% |
| 课程目标1 | 10% | 0% | 100% | 0% | 0% | 16%=60%\*10%+10%\*100% |
| 课程目标2 | 40% | 0% | 0% | 100% | 0% | 34%=60%\*40%+10%\*100% |
| 课程目标3 | 30% | 0% | 0% | 0% | 100% | 28%=60%\*30%+10%\*100% |
| 课程目标4 | 20% | 100% | 0% | 0% | 0% | 22%=60%\*20%+10%\*100% |

## （二）成绩评定

**1.平时成绩评定**

**（1）课堂表现（25%）**：通过学生在课堂上的表现情况（包括课堂提问、发言、参与讨论和活动模拟、回答问题、听课情况等），来评价学生学习过程及效果。课堂表现由教师平时所做学生表现的记录为依据。

**（2）平时作业完成情况（25%）**：围绕课程的学习目标进行作业的设计，包括调研报告、任务设计和案例汇报等作业，以得到的成绩为准。

**（3）小组讨论成绩比例（25%）：**考察小组讨论分析问题的表现及解决问题的能力。

**（4）调研报告（25%）：**学生收集资料能力，研究设计能力，解决实际问题能力和研究能力。

**2.期末成绩评定**

围绕旅游企业人力资源管理某一理论、主题、现象和问题，选取一定角度进行学术论文写作。以百分制评定成绩。

**3.总成绩评定**

总成绩由平时考核成绩和期末考核成绩构成。总成绩（100%）=平时成绩（40%）+期末成绩（60%）

## （三）评分标准

课程论文评分标准根据以下方面进行考虑：

论文内容与课程相关度：论文内容应该与《旅游企业人力资源管理》课程的相关主题和内容紧密相关。评分时应该考虑论文是否具有明确的人力资源管理主题，是否对旅游企业的实际情况进行了分析和讨论。

论文逻辑结构：论文应该具有清晰的逻辑结构，包括引言、主体和结论等部分。评分时应该考虑论文的论述是否连贯、条理是否清晰，以及论据是否充分。

论文研究方法：论文可以使用不同的研究方法，但应该对所使用的方法进行合理的解释和说明。评分时应该考虑论文的研究方法是否与研究内容相匹配，是否科学、合理、可行。

论文创新性：论文应该具有一定的创新性，对旅游企业人力资源管理领域的问题进行深入探讨。评分时应该考虑论文是否有新的观点、新的思路和方法，是否对旅游企业人力资源管理有新的启示。

论文文字表达：论文应该文字通顺、表达清晰，能够让读者容易理解。评分时应该考虑论文的文字表达是否流畅、是否准确无误、是否符合学术规范。

论文参考文献：论文应该合理使用参考文献，对所引用的文献进行规范的引用和标注。评分时应该考虑论文参考文献的完整性、准确性和规范性等方面。

## 综合以上方面，可以对《旅游企业人力资源管理》课程论文进行评分。在评定时，应该注重论文的质量和实际应用价值，而不只是简单地考虑字数或格式等因素。

## 五、其它说明

本课程大纲依据2023版旅游管理、旅游管理（对口高职）专业人才培养方案，由管理学院旅游管理系讨论制定，管理学院教学工作委员会审定，教务处审核批准，自2023级开始执行。