

新形势下旅游人力资源的现状与对策研究

祁少华¹ 吴小霞¹ 张瑞军²

(1.武夷学院 旅游学院,福建 武夷山 354300;2.武夷山悦华酒店,福建 武夷山 354300)

摘要:随着大众旅游时代的到来,现代旅游新业态、新格局、新趋势对当前旅游人才资源建设提出新要求,旅游行政主管部门、教育部门、旅游企业必须适应时代变化,做好旅游人才指导发展服务,使旅游人力资源得到合理开发,使旅游产业健康可持续发展。以福建省为例,近年其旅游产业得到较大发展,正逐步由“旅游资源大省”向“旅游经济强省”跨越,但随之而来的是旅游人力资源问题较为突出,主要是人力资源的地域、行业分布不均衡、人员结构不合理等问题,应积极做好旅游人才战略规划,做好旅游人才的教育与培训。

关键词:旅游人力资源;需求量;福建省

分类号:F592 **文献标识码:**A **文章编号:**1673-1395(2017)06-0068-05

旅游业是当今世界经济发展的新兴产业,也是中国经济发展的战略计划。作为国民经济发展的主要增长点和推动力,我们不仅要关注旅游产业的发展,同时更要重视旅游业人力资源的开发。中国旅游业在新环境、新技术、新思维的影响下,面临着改革与发展、转型与升级。“全域旅游”、“智慧旅游”、“互联网+旅游”、“旅游+”、“共享经济”等现代旅游新业态兴起,催生出新的旅游人力资源需求。只有把握旅游人力资源发展趋势,加强对旅游业人力资源的深度开发,提高旅游从业人员的素质,才能促进旅游业健康有序发展。这是我国新形势下旅游人力资源发展的重大挑战。近年福建省旅游产业得到较大发展,正逐步由“旅游资源大省”向“旅游经济强省”跨越:2016年接待入境游客680.79万人次,其中港澳同胞159.47万人次,国际旅游外汇收入66.26亿美元,全年接待国内旅游人数30864.30万人次,国内旅游收入3495.21亿元,旅游总收入达到3935.16亿元^[1]。福建省旅游产业的快速发展离不开大量旅游人力资源的支撑。根据2015年发布《第三次全国经济普查主要数据公报(第一号)》中数据显示:全省住宿和餐饮业法人单位从业人员23.67万人,有证照个体经营户从业人员33.50万人。旅

游从业人员主要集中在劳动密集型的旅游饭店、旅游景区和旅行社业内,其中,饭店从业人员数是175069人(含星级饭店74276人)、景区从业人员38173人、旅行社从业人员17823人。但目前福建省旅游人力资源的总量、结构和素质还与旅游产业发展需求不适应,较多企业出现“招工难”、“留人难”问题。

一、新形势下旅游产业对人力资源的新要求

(一)旅游人力资源规模发展要求

在2017年全国旅游工作会议上,国家旅游局局长李金早工作报告中提出,2016年全国接待国内外旅游者超过44.4亿人次,旅游总收入达4.69万亿元,对国民经济综合贡献达11%,全国旅游直接投资达到12997亿元,旅游产业规模越来越大,吸纳的就业人口越来越多,2015年全国旅游直接就业2798万人,旅游直接和间接就业7911万人,占全国就业总人口的10.2%,社会就业综合贡献超过10.26%^[2]。这说明随着旅游产业的发展,对旅游人力资源的需求也越来越多。

福建省旅游产业正在快速转型发展,且发展态

收稿日期:2017-09-21

基金项目:福建省教育厅社会科学规划项目(JAS150598)

第一作者简介:祁少华(1974-),男,安徽萧县人,讲师,硕士,主要从事教育管理研究。

势较好,特别是 2017 年厦门鼓浪屿列为世界遗产以及厦门金砖会议带动影响下,福建省旅游业迎来一个新的发展高潮,扩大了旅游人才的需求。以 2010~2014 年的福建省旅游人才情况(表 1)和 2014 年福建省旅游人才缺口数据为基础,结合福建省旅游产业的发展,采用 GM(1,1)的灰色模型,不考虑增加旅游院校招生规模、行业培训规模及其他专业流入旅游行业情况下,对 2016~2020 年福建省旅游人才需求进行预测,需求总量、预计缺口额和各行业的需求预测,见表 2 和表 3。

表 1 福建省 2010~2014 年旅游人才统计表

年份	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年	2014 年
酒店	58918	61643	89905	69078	61333
旅行社	10664	12398	13151	14406	14791
景区	6208	6262	8249	9955	25421
合计	75790	80303	111305	93439	101545

注:数据来源:中国旅游统计年鉴。

表 2 福建省旅游行业 2017~2020 年
人力需求总量的预测

项目	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
旅游行业需求总量	152600	164300	177110	191140
缺口数额	41670	43700	45810	49030

注:剔除了行业的人员流失、低学历从业人员等因素的影响。

表 3 福建省旅游主要行业 2017~2020 年
人力需求预测

	年需求量			
	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
酒店业	99190	106795	115120	124240
旅行社业	22890	24645	26580	28670
景区	30520	32860	35410	28230

(二)旅游人力资源结构层次要求

旅游人力资源结构层次主要是指从业人员的学历结构层次和专业结构层次,我国旅游从业人员在这方面总体偏低一直是影响旅游产业发展的主要瓶颈。2016 年全国开设旅游管理类本科专业的普通高校 604 所、高职高专院校 1086 所、中等职业学校 924 所,当年招生人数分别是 58415 人、116271 人、103946 人,在继续教育培训上,全年总量为 474.5 万人次,其中资格类、技术等级类、适应性岗位培训 442.4 万人次,成人学历教育 32.2 万人次,高等成人教育只有 18.4 万人次。这与我国旅游业发展的

新态势、新要求还有一定差距。

福建省未来的旅游产业发展将由过去的“弱、小、散、差”向着“规模化、集团化、智能化”方向发展,需要一批高层次的经营管理、技术运用和创新创业人才。根据产业发展趋势,一是需要具有旅游业发展大局意识、国际视野、专业素质和服务意识强的旅游行政管理人才,在旅游产业的战略规划、市场监管中发挥重要作用;二是需要具有一定理论基础,又具有行业管理经验的旅游企业中高级经营管理人才,如急需的高层次人力资源管理人才、高级市场营销人才、企业策划管理人才;三是需要旅游行业经验丰富,懂技术运用的专业技术人才,如旅游工程技术与网络人才、多语言的高级导游人才、乡村旅游规划创意人才;四是需要一批具有较高科研能力和教学水平的教学科研型人才,重点培养旅游基础性研究专家、“双师型”的教学名师,专家化的高级培训师。

(三)旅游人力资源人才特质要求

由于我国旅游人力资源在学历和专业上存在的薄弱环节,导致很多旅游从业人员理论知识并不扎实,缺乏专业素质,更缺乏创新精神与能力。随着旅游业发展形势不断变化,新的旅游消费类型不断出现,新的旅游经营模式不断升级,需要旅游从业者认识到自身的不足,加强自身素质与能力培养,成为创新能力强、综合素质高的中高级复合型管理人才和专业技术人员,以适应快速发展变化的旅游行业。

福建省未来旅游产业转型升级,需要打造一批具有时代特征的人才队伍,才能跟上产业发展趋势。一是“全域旅游”的提出,要求旅游业与其他行业的相互融合、相互渗透,旅游从业者不仅要精通某一学科领域,还要学科交织,融会贯通的“复合型旅游人才”;二是在“万众创业,大众创新”的时代,特别是“互联网+旅游”“旅游+”打破了传统旅游行业的经营模式,需要有较强创新精神、创意能力和创业潜力的创新创业型人才;三是作为“一路一带”的重要节点的福建省,出入境游的内外部环境空前利好,需要旅游从业人员具备理解与鉴赏各种文化差异,具备流畅的外语沟通能力的跨文化的交际人才;四是旅游成为社会时尚,追求时尚生活成为旅游的新特征,旅游人才需要懂得时尚元素,将时尚元素融入旅游商品开发与经营。

二、旅游行业人才存在问题与原因分析

(一)旅游人力资源地域、行业分布差异化

旅游人力资源流向与地区经济发展有关,地区

经济越发达,旅游人才越聚集。福建省三个沿海城市——福州、厦门、泉州对旅游人才的吸引力较大,汇集了全省绝大多数的旅游人力资源。以2015年高等旅游院校招生情况为例,这三个地区开设旅游专业的院校数量分别有26所、18所、15所,2015年的招生数量分别为2625人、2547人、1735人,占旅游专业总招生计划的24.12%、23.40%、15.94%。其他地区如南平、三明、龙岩等内陆虽然旅游资源丰富,对旅游人才的需求量大,但吸引力较弱,“孔雀东南飞”,63.5%的旅游院校毕业生选择福厦泉三地,全省旅游人力资源区域分布差异明显。

福建省旅游人力资源在就业上,存在严重的不均衡。目前,旅游人力资源主要集中在劳动密集型的旅游饭店。2015年饭店就业人数达到17.51万人,占旅游从业人员总量的63.98%。随着新建设酒店量的增多,用工量更大,招工更困难,许多酒店不得不依赖学校实习生。旅行社从业人员占总量的6.5%,旅游景区从业人员占总量的13.95%,旅游交通、文化娱乐、旅游商贸等与旅游相关的服务部门人力资源占旅游从业人员总量的15.76%,旅游行政部门的管理工作人员最少,约占总量的0.5%。

旅游人力资源区域和行业分布的差异化,与区域经济发展、行业自身特点与规模和人才自然的流动规律有关,地区经济越发达、旅游资源越丰富,旅游人力资源越集中。这对地区经济欠发达,旅游资源丰富的山区来说,旅游人力资源的不足和流失影响着旅游产业健康可持续发展。这需要政府相关部门在人力资源政策上、行业布局上,积极引导,合理规划旅游人力资源配置。

(二)旅游人力资源结构不合理

我国旅游人力资源在结构上不合理,主要表现在地区、部门之间,性别、年龄构成,学历、专业结构上的不均衡。根据中国劳动统计年鉴(2014)的统计显示,在商业、服务业领域中,高中及其以下学历的人员为71.8%,其中在住宿、餐饮等服务业中从业人员的学历水平更低。在住宿和餐饮这类服务性的行业中,女性就业人员比例达到了55.45%。

旅游人力资源在性别和年龄结构上的不合理,一方面主要与旅游行业特点有关,绝大多数企业需要的是年轻的女性工作人员,导致中国旅游行业男性员工偏少一些,中老年员工少一些。另一方面也与传统职业观念有关,传统观念认为旅游行业是伺候人的工作,男性不屑于做服务行业,女性是吃“青春饭”,工作一段时间就要转行。行业特点不易改

变,但就业观念、从业思想是可以改变的,这主要与旅游教育与培训有关系,需要教育引导,营造社会环境,西方国家的酒店内男性和中老年一线服务员要比中国酒店的比例高,说明旅游行业是可以“老来俏”的。

旅游人力资源结构问题还与旅游教育结构有关,旅游教育与旅游产业发展还存在一定脱节现象。2016年福建省开设旅游专业的院校有81家,其中本科院校21家,高职(专科)院校33家,旅游中等职业学校27家;在招生方面,当年总招生数5578人,其中硕士以上研究生151人,本科2782人,高职2645人;当年在校人数共16577人,其中硕士以上研究生520人,本科8961人,专科7096人。本科以上专业人才虽然每年有增长,但占从业人员的比例还较少,专科生和中职生由于社会认同问题,招生数、报到率都在减少,影响到旅游人力资源的学历结构、职称结构和外语水平。

(三)旅游人力资源的流动性较大

旅游行业员工流动性大是行业的最大痛点,特别是酒店行业“招工难”现象突出。根据调查,旅游企业一线员工年流动率一般在20~30%之间,管理层干部年流动率一般在10~20%,酒店行业员工流动性更大,年流动率在30%左右,很多酒店不得不依赖于院校“实习生”和“勤工俭学”人员维持酒店正常运营。作为主要旅游人力资源来源的旅游院校,其专业对口就业率、留职率也一直是行业亟待解决的问题。根据调查,旅游类本科专业毕业生在毕业时对口就业约45%,一年后流失60%,留职率仅有27%,三年后留职率已不足20%,高职、中职毕业生较好些,但也达不到50%,大部分同学转行业再就业。

旅游行业员工流失大,其主要原因:一是旅游行业是个新兴行业,市场还不够成熟,缺乏规范有序、及时有效的管理机制,就业问题众多。从业者素质参差不齐,旅游者与从业者之间相互不信任、不理解、不支持现象时有发生。特别是在现代互联网、新媒体传播影响下,因个别行业现象或个别行为造成的负面影响,导致社会对旅游行业、旅游职业认识上偏见。在社会大众眼里,甚至是旅游类专业的学生和家长认为,旅游服务是低等工作,社会地位差,含金量低,人人皆可从事。许多家长不希望孩子从事旅游行业。二是旅游企业自身确实存在着工作强度大、时间长、工资待遇低、发展空间小等问题。本科毕业生在福建省旅游企业实习,工资范围在1500~

2000元,转正后工资范围在2000~2500元。即使是工作3~5年的员工,一般工资水平在3000元左右,远低于2015年全国住宿餐饮行业在岗平均工资39738元/年,更低于社会平均工资58719元/年。旅游企业员工工作时间长,工作较繁重,平均工作6天/周,平均加班时间为0.5小时/天;在个人成长环境上,高管职位少且相对稳定,使得基层员工看不到晋升空间,一些进入旅游行业的大学毕业生“下不去、留不住”,造成旅游人才的严重流失。

三、新形势下加强旅游行业人才建设应对措施

面对福建省旅游产业快速发展给旅游人力资源带来的机遇和挑战,旅游行政主管部门、教育培训部门和旅游企业实体在旅游人力资源开发与利用过程中必须形成合力,构建“政府指导、教育引导、企业主导”的旅游人力资源开发与利用机制,以此实现福建省旅游人力资源可持续发展。

(一)旅游行政主管部门积极发挥人才引领作用

第一,做好旅游人力资源发展规划。旅游行政主管部门作为旅游市场宏观调控的主体,要加强对旅游人力资源的市场预测和总体规划,在总量和结构控制上发挥协调作用。要依据《福建省“十三五”旅游业发展专项规划》,制订福建省旅游人才中长期发展规划,引导旅游教育结构调整,加强高素质旅游人才队伍培训,完善旅游人才队伍激励与保障措施,强化旅游人才引进战略。福建省教育部门、各旅游院校应全面坚持实施“科教兴旅,人才强旅”战略,大力发展旅游教育与培训,加强硕士、博士高层次旅游人才培养力度,支持与鼓励高职、中职旅游教育,根据行业需求设置专业、招生计划,增加旅游教育的总投入,扩大旅游人力资源的总规模,适应旅游产业发展总需求。

第二,做好旅游人力资源发展服务。旅游行政主管部门、人力资源保障部门、旅游教育部门要形成合力,发挥“福建省旅游行业职业教育指导委员会”作用,制订符合市场需求的旅游教育与培训方案,研究具有可操作性的旅游人力资源开发与利用政策。要做大做强福建省旅游人才培养基地,积极推进厦门国家级旅游人才培训基地建设,使旅游培训成为一个产业,能够培养更多的旅游专业人才。要借助互联网技术,把“互联网+”行动计划融入人才建设中,加快建设福建省旅游人力资源统计与管理系统,完善福建海峡旅游人才网在人才教育与培训工作上的作用,开辟企业招聘平台、人才求职平台以及供需

互动平台,使旅游人才有序流动,供需平衡。

第三,构建旅游人力资源保障体系。在旅游人才的职业认证上,要不断完善现有的旅游从业人员资格考试与岗位认证制度,推行旅游管理人员与从业人员职业技术等级评定与考核制度,逐步推行旅游职业经理人制度,使旅游从业人员逐步走向专业化、职业化。在旅游人才建设经费上,借鉴天津、上海、杭州模式,建立全省旅游人才培养专项基金,开展先进典型评选工作,树立榜样,体现旅游人力资源的社会价值。

(二)旅游教育培训部门积极发挥人才基地作用

第一,加快旅游人才分类培养。各类型旅游院校一定要明确自身人才培养在市场中的定位,依据学校自身情况,突出专业特色和分类培养。高等本科旅游院校既要注重理论素养又要兼备相应技能培养,要能善于发现行业中存在的问题,并且能够创新性的解决问题,而非机械式、重复性工作。在对本科旅游专业学生的培养上,可以根据不同学生的兴趣、爱好,确定不同学生的职业发展方向,如对创业意识较强的学生,在目前“大众创业,万众创新”的时代,可以突出创新创业型人才培养,将创新创业教育与专业教育相结合,鼓励学生毕业后在旅游行业创业。高职类旅游专业应突出技能与管理相匹配的实用型人才培养,要减少理论课教学,尽可能加大实践教学的比例,开展6个月以上的集中性顶岗实习,工学结合,强化将理论应用于实践,在实践中提升管理。中等旅游职业教育则更多地强调技能操作型人才培养,强调只要会做就行,以技能培训为主,可以采用“订单制”、“二元制”,直接为旅游企业输送人才。

第二,促进旅游人才素质提升。旅游院校要根据旅游业发展变化调整专业设置,针对新业态,开发旅游新兴专业,增设旅游策划,旅游营销与文化创意等专业,培养创新型人才,提升具体的管理、技术应用能力,如旅游企业的组织管理能力、创新创意设计能力、市场营销推广能力以及旅游企业相关软件的操作能力等,尽可能摆脱旅游管理专业就业的“万金油”现象,解决“只说不做,眼高手低”的问题。此外,针对目前90后的就业主体,还应在职业素养方面投入更多的时间和精力,通过典型示范、亲临体验等教育与培训方式,解决新生代怕辛苦、心理脆弱、职业意识淡薄等问题,牢固树立正确的职业理念,积极培养为旅游行业做贡献的勇气和精神。

第三,拓宽旅游人才出口途径。针对旅游类专业毕业生的专业就业意向低的问题,重点做好毕业生的就业指导与心理疏导,培养学生的就业能力,帮

助毕业生认识和解决就业中可能遇到的问题,树立正确的职业观和发展观。做好学生意愿、企业需求、行业动态三者之间的对接,主动“走出去、请进来”,充分利用社会资源广开就业渠道,通过有形和无形、定期和不定期、校内外相结合的多元化校园招聘模式,为毕业生提供更多的就业岗位和发展空间。

(三)旅游企业发挥人才效应最大化作用

第一,加强旅游从业人员的培训教育。旅游企业要加强员工的岗前培训、岗中培训,对培训的内容体系、方式方法进行改革创新,建立层次分明、定位清晰,互相补充的分级培训体系。岗前培训着重加强职业意识的引导,形成良好的职业意识和职业道德,在岗中培训中加强职业能力培训,增强服务能力,在岗位上体现职业价值。在培训方法上要改变传统的室内理论宣讲式授课,增加参与式的户外培训、参观考察培训,通过团队学习、比较学习增强学习的动力,提高培训的效果,在培训师资上,积极引入外部资源,邀请旅游管理部门、院校、社会专业培训机构的领导、专家老师授课,增加授课内容的专业化。将岗位培训与在职学历提升相结合,与学校合作,采用成人教育方式,在企业内办班授课,提高从业人员的学历水平。

第二,保障旅游从业人员的基本权利。由于旅游工作复杂、繁重,旅游从业人员身心承受着巨大的压力,必须从经济上、心理上保障员工的权利。一要建立多元分配体系,实施企业高层管理人员建立年薪制、股权制和期权制,将员工工资等级与学历结构、工作绩效密切挂钩,向优秀人才和关键岗位倾斜,利用待遇和成长空间留住人才、吸引人才^[3]。二

要不断强化对员工的人性化管理,把员工作为企业的核心资源,从人性出发分析问题,加强与员工的思想沟通交流,尊重人的个性差异和个性需求,尊重员工的人格,尊重员工的劳动,合理安排员工的工作日作息时间,严格执行带薪休假制度。

第三,引导旅游从业人员的职业发展。旅游行业从业人员流失大,主要与旅游从业者的就业观念、职业理念,发展目标有很大关系。加强从业人员的职业素养教育与培训,提升员工对企业的认同、对职业的认同,激发员工主动服务、创造性工作的热情,提高员工的组织忠诚度,最大限度地实现组织目标和个人目标的一致性。鼓励旅游企业改变“论资排辈”的用人机制,通过制定“职业阶梯晋升计划”,以发展机遇吸引人、留住人。将员工的培训、考核、定级、使用、晋升、工资升降、职称评定贯穿于职业发展之中,通过科学高效的动力机制、压力机制、约束机制、保障机制、选择机制和环境影响机制,增强企业的凝聚力和员工对企业的归属感^[4]。

参考文献:

[1]福建省统计局.2016年福建省国民经济和社会发展统计公报[EB/OL].http://www.stats-fj.gov.cn/xxgk/tjgb/201702/t20170224_40079.htm.
 [2]福建省统计局.第三次全国经济普查主要数据公报(第一号)[EB/OL].http://www.stats-fj.gov.cn/xxgk/tjgb/201502/t20150206_37570.htm.
 [3]张辛.分析我国旅游人力资源开发[J].旅游纵览(下半月),2015(1).
 [4]史春云.论旅游服务从业人员职业认同的影响及建设对策[J].旅游文化论坛,2011(1).

责任编辑 胡号寰 E-mail:huhaoxuan2@126.com

The Present Situation and Countermeasures of Tourism Human Resources under the New Situation

Qi shaohua¹ Wu Xiaoxia¹ Zhang Ruijun²

(1.Institute For Tourism Studies ,Wuyi University ,Mount Wuyi 354300;
 2.Wuyi Mountain Yeohwa Resort ,Mount Wuyi 354300)

Abstract: With the arrival of the era of mass tourism, a new pattern of new formats, new forms, new patterns and new trends of modern tourism put forward new requirements for the construction of tourism talent resources. Tourism administrative departments, education departments and tourism enterprises must adapt to the changes of the times, to guide the development of tourism talents, to develop human resources reasonably and to make tourism industry develop healthily and sustainably. Taking Fujian Province as an example, the tourism industry has obtained great development in recent years, is gradually moving from a “big province of tourism resources” to a “province with a strong tourism economy”. However, the problem of tourism human resources is more prominent, mainly due to the problems of human resources, uneven distribution of industries, unreasonable personnel structure and other issues. We should actively make strategic planning for tourism talents and do well in education and training of tourism talents.

Key words: tourism human resources; demand; Fujian province