

2006年浙江省旅游人力资源状况的调研报告

课题组

(浙江旅游职业学院, 浙江 杭州 311231)

摘要: 该文为《浙江旅游人才状况调研》课题的研究成果。该文在对近三年的全省宾馆、旅行社、景区、工农业旅游点、高端旅游点等旅游企业的人力资源情况进行深入调研的基础上, 了解浙江省旅游业人力资源供需现状, 剖析浙江旅游业人力资源发展的特点, 探求浙江省旅游业人力资源存在问题的深层原因, 并提出对策和建议。

关键词: 浙江省; 人力资源; 调研

一、浙江省旅游业人力资源现状

“十五”期间, 浙江省旅游业发展迅速, 浙江省旅游业人力资源总量稳步上升、质量逐步提升, 但总体来看, 旅游人力资源方面存在的问题仍然严峻。

(一) 从业人员总量分析

从总量上看, 从业人员队伍在不断扩大。据有关部门的统计, 我省旅游业直接从业人员 2001 年约 32 万人, 2002 年约 45 万人, 2004 年底直接从业人员约为 56 万人, 间接就业人数约为 230 万人, 其中旅行社有正式员工近 3 万人, 旅游星级饭店有正式员工近 6 万人, 旅游景区(点)、旅游住宿设施、车船公司、娱乐设施、购物商店等其他相关旅游企、事业单位员工约 40 多万人。“十五”期间, 旅游业从业人员总数年均递增率为 20%, 从这个趋势来看, 2005 年我省旅游行业从业人数约 64 万人。

(二) 从业人员学历层次分析

旅游行业过去长期以高中、中专和职高学历层次为主, 但现在已有了较大改观。据我们近期对我省 11 个地区典型饭店、景区的访谈、问卷调查资料显示, 我省旅游行业目前服务人员中具有大学本科及以上学历的比例约为 3.0%, 具有大专学历的比例达 11.7%。另外, 自 2001 年至 2005 年全省旅游行业接收的从业人员中, 本科以上(含本科)学历比例约为 5.6%, 而大专学历比例提高到 23.3%, 由此可以看出旅游从业人员的学历提升仍有很大空间。

然而, 就整体来讲, 旅游企业对高层管理人才的需求缺口仍然较大。旅游企业不仅需要操作型的服务人员, 也需要大量决策型的管理人才和专业型的技术人才。而目前中专、职校生与本专科以及更高层次的硕士、博士生等旅游高级人才比例失调仍然严重。旅游企业的整体文化素质水平还很低。

表 1 2005 年全省旅游业从业人员的起始学历情况一览表

旅游从业人员	起始学历		
	大学本科以上	大专	中专、高中及以下
比例 (%)	3.0	11.7	85.3

* 此文为 2006 年浙江省旅游局调研课题《浙江旅游人才状况调研》浙旅政法[2006]15 号) 的研究成果之一。

收稿日期: 2007 - 02 - 02

作者简介: 王昆欣、褚蓓、李成军、蔡雅萍、陈红、王伯启、吴占格、温燕、杭宇

表 2 2001—2005 年全省旅游业接收毕业生学历情况一览表

旅游从业人员	学历		
	大学本科以上	大专	中专、高中及以下
比例 (%)	5.6	23.3	71.2

(三) 从业人员年龄薪酬分析

旅游从业人员总体来说, 年龄分布仍然趋于年轻化, 见表 3, 35 岁以下的旅游从业者占到总体从业者人数的 61.8%。在收入上, 一方面工资待遇偏低, 见表 4, 有 63.1% 的旅游从业者年收入水平低于 2 万元, 收入达到 4 万以上的仅占 8.1%。根据《2005 年浙江省国民经济和社会发展统计公报》, 全省城镇居民人均可支配收入 16294 元。也就是说, 浙江省旅游行业近一半从业者的收入基本处在全省城镇居民人均可支配收入水平以下。由此, 旅游企业人才流失现象较为严重, 尤其是中高层学历的、知识层次较高, 操作技能过硬的人员流动较快, 造成一些企业内部人才职位空缺, 并且高级职称旅游人才较少, 见表 5)。

表 3 2005 年全省旅游业从业人员的年龄分布情况一览表

旅游从业人员	年龄分布				
	25 岁以下	26 岁~35 岁	36 岁~45 岁	46 岁~55 岁	56 岁以上
比例 (%)	31.5	30.3	22.7	12.9	2.6

表 4 2005 年全省旅游业从业人员年收入情况一览表

旅游从业人员	收入情况				
	1 万以下	1 万~2 万	2 万~4 万	4 万~10 万	10 万以上
比例 (%)	16.5	46.6	28.8	7.3	0.8

表 5 2005 年全省旅游业从业人员职称情况一览表

有职称旅游从业人员	职称情况		
	高级职称	中级职称	初级职称
比例 (%)	10.0	29.3	60.7

二、旅游人力资源需求分析

(一) 旅游人力资源总量的需求

作为与其他产业关联性极强的旅游产业来说, 确定旅游人力资源的需求规模是一个非常重要的问题, 因为旅游人力资源规模并不是越大越好, 它应该与相关产业协调发展, 也只有这样才能体现出旅游业的带动作用。因此, 科学地预测浙江旅游人力资源规模对浙江旅游业发展是非常重要的。

1. 总量需求预测模型的变量选择

旅游人力资源总量的发展规模与速度, 主要取决于经济、科技、社会的发展水平与速度, 具体地讲, 一是国民经济运行速度 (如 GNP 增长速度), 二是旅游收入总量, 三是旅游要素投入状态 (如人力、资金等的投入)。据此, 本模型将用人均国民生产总值增长速度、入境旅游人数增长速度、国内旅游人数增长速度、技术进步速度来综合估计和推算旅游人力资源的发展速度, 其计算公式为:

$$v = \frac{y+a+i+l}{4} \quad (1)$$

其中: v 表示旅游人力资源增长速度, y 表示人均国民生产总值增长速度, i 表示入境旅游人数增长速度, l 表示国内旅游人数增长速度, a 表示技术进步速度。

2. 总量需求预测

公式 1) 中的参数主要依据《浙江省国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要》和《浙江省旅游发展规划思路暨五年行动纲要(2003—2007年)》中的战略目标来确定。依据此, 未来几年中, 浙江省人均国民生产总值达到年均增长 9%, 即 $y=9%$, 入境旅游人数年均增长 24%, 国内旅游人数年增长 19%, 即 $i=24%$, $l=19%$, 人口自然增长率为 0.5%。同时, 据浙江省发改委, “十一五”期间浙江省全社会固定资产投资规模年均增长 11%, 下面我们进一步推算 a 的值。从生产函数着手可导出模型。设生产函数为:

$$y=f(t, L, k) \quad (2)$$

其中 y 、 k 、 L 分别表示总产出、资金和劳动力, t 表示时间。根据这个函数算出“十一五”期间, 经济发展目标要求浙江旅游人力资源增长的预期速度为 14.36%, 按此速度预测“十一五”期间浙江旅游人力资源需求量见表 6。

表 6 “十一五”期间浙江省旅游从业人员总量预测表

年份	旅游从业人员人数(万人)	净需求(万人)	增长率(%)
2005年	64.04	8.04	14.36
2006年	73.24	10.33	14.36
2007年	83.76	10.52	14.36
2008年	95.78	12.02	14.36
2009年	109.54	13.76	14.36
2010年	125.27	15.72	14.36

(二) 旅游人力资源需求结构

1. 人力资源需求结构分析

(1) 人力资源需求结构的定性分析

综观浙江省旅游经济的发展, 根据浙江省“十一五”旅游发展规划, 结合本次浙江省旅游人力资源调查所得的数据, 我们可以推断, 在今后的发展过程中, 浙江省旅游人力资源的总需求方向大致如下。

其一, 高层次旅游管理服务人才。目前浙江省在职的旅游从业人员中, 学历层次较低, 以吸收人才较为集中的饭店业来看, 本次调查涉及调查者 20 422 名, 本科和硕士研究生学历仅为 2.96%。要提高我省旅游业的管理水平和服务水平, 旅游人才的“升级”已成为当务之急。

其二, 导游人才。从目前需求看, 浙江省旅游行业急需的导游人才主要有: 高级导游员、小语种导游员、出国领队、中级导游人员、导游接待部经理等。浙江省导游人才发展很快, 数量不小, 总数已达到 12 866 人。从质量上看, 差距还很大, 可以说是人力资源供大于求, 而人才资源供不应求。主要表现在: 一是学历层次低, 大专以上学历的仅占 30% 左右。二是初、中、高级导游人才的比例失衡, 中高级人才明显偏少。目前, 全省有特级导游 1 人, 高级导游 76 人, 中级导游 339 人。

其三, 特色旅游服务人才。根据浙江省“十一五”旅游发展规划, 到 2010 年, 浙江省将基本建成旅游经济强省。今后 5 年, 浙江省将形成文化、海洋、生态、商贸、休闲、红色旅游六大产品系列, 2006 年, 浙江省将重点培育 100 个旅游强镇和 1 000 个特色旅游村。而从事海洋、生态、商贸等特色旅游的服务人

才十分匮乏。

(2) 人力资源结构需求的定量分析

其一, 旅游人才类型需求。人才类型结构需求分析, 主要探讨各类旅游人才的需求。这里主要探讨管理人才和技术人才这两种大类型。文中的管理人员包括调查问卷中的行政管理人员和经营管理人员两类, 技术人才包括问卷中的专业技术人才和技能人才两类。根据本次调查所发放问卷, 可以推算出 2005 年度各旅游企业经营管理人才和技术人才的从业人数 (见表 7)。

表 7 2005 年度各旅游企业人才类型结构统计列表

企业类别	样本分析		05 年人数	统计分析	
	管理人员及比例 (%)	技术人员及比例 (%)		管理人员	技术人员
饭店	2 603/10.94	7 401/31.30	60 000	6 564	18 660
景区	146/16.53	220/24.92	40 000	6 612	9 968
旅行社	4 144/29.23	5 810/40.98	30 000	8 769	12 294

根据本规划人才需求预测模型, 算出的经济发展目标, 要求浙江旅游人才增长的预期速度为 14.36%, 可以推断出浙江省“十一五”期间, 对经营管理人才和技术人才的需求 (见表 8)。

表 8 浙江省“十一五”期间旅游人才类型需求预测

		2005	2006	2007	2008	2009	2010
饭店	经营管理	6 564	7 507	8 585	9 818	11 228	12 840
	技术人才	18 660	21 340	2 4404	27 908	31 916	36 499
景区	经营管理	6 612	7 561	8 647	9 889	11 309	12 933
	技术人才	9 968	11 399	13 036	14 908	17 049	19 497
旅行社	经营管理	8 769	10 028	11 468	13 115	14 998	17 152
	技术人才	12 294	14 059	16 078	18 387	21 028	24 047
其他		13 070	14 947	17 093	19 548	22 355	25 565

注: 其他主要指乡村旅游与高端旅游

其二, 旅游外语人才的需求。外语人才主要指外语熟练及一般掌握水平。对外语人才需求见表 9。

表 9 2005 年度各旅游企业外语人才统计列表

	样本分析		05 年总人数	统计分析	
	英语及比例 (%)	其他语种及比例 (%)		英语	其他语种
饭店	2 106/13.70	317/6.4	60 000	8 220	3 840
景区	137/19.05	6/2.7	40 000	7 620	1 080
旅行社			30 000		

根据本人力资源需求预测模型, 浙江旅游人力资源增长的预期速度为 14.36%, 由此推断浙江省“十一五”期间外语人才的需求 (见表 10)。

表 10 浙江省“十一五”期间旅游外语人才需求预测

		2005	2006	2007	2008	2009	2010
饭店	英语	8 220	9 400	10 750	12 294	14 059	16 078
	其他语种	3 848	4 401	5 033	5 756	6 582	7 527
景区	英语	7 620	8 714	9 966	11 397	13 033	14 905
	其他语种	1 080	1 235	1 412	1 615	1 847	2 112

三、浙江省旅游人力资源存在问题分析

从调查的情况来看,浙江省旅游人力资源状况存在一些问题,如旅游人才的学历结构、职称结构不合理,懂外语、懂管理的高学历、高级职称的人才和专业人才欠缺,人才利用效益不高等。本章试图对问题背后的成因做出探讨。

(一) 观念认识不到位

“十五”以来,我国旅游业的高速发展,而与此相应的观念却相对落后,尤其是对人才的认识和发展方面的观念,已不能适应知识经济时代的需要,在某种程度上,制约了人才的培育,更制约了我国旅游业的发展。传统的人事管理把“人”看成是一种简单的人力成本,对“人”的重要性没有足够认识。在行业内,还未形成“尊重知识,尊重人才”的人力资源新理念;没有树立“人力资源是第一资源”的观念;对“旅游人才开发是旅游业可持续发展的根本动力”的观念还没有足够的认识,人才开发滞后于我国经济形势的发展,没有通过适度超前的人才开发带动整体旅游业的发展;“大旅游教育”和“人才市场”的观念不够深入等。

(二) 旅游人才有效供给难以满足需求

截至 2006 年,浙江省旅游院、校(含开设旅游系、旅游专业的学院和学校)共有 223 所,在校生 52 635 人;其中高等院校(含开设旅游系、旅游专业的院校)50 所,在校生 16 464 人;中等旅游职业学校 173 所(含开设旅游专业的学校),在校生 36 171 人。这样的培养规模难以直接有效供给旅游人才的需求。需求如表 11。

表 11 2005—2010 年旅游业人才需求情况表

年度	总量需求(万人)	人才总量需求增长(万人)
2005	64.04	8.04
2006	73.24	10.33
2007	83.76	10.52
2008	95.78	12.02
2009	109.54	13.76
2010	125.27	15.72

另外,由于本科教育“理论化”,专科教育“本科化”,职业教育“普教化”。当前旅游教育难以满足社会对学生实践能力的要求,旅游院校人才培养质量难以满足旅游业发展的需要。

(三) 人才运行机制不完善

相比一些企事业单位“行政命令”式、“长官意志”式、“大锅饭”式的僵化的人事管理机制而言,我国旅游企业的人才机制建设已取得了明显成绩。但很多企业的人才生长机制、职业发展机制、双

向选择机制、竞争上岗机制、优胜劣汰机制、人才激励机制和约束机制都不完善。

(四) 人才环境不够健全

现阶段我国社会保障制度还不健全, 社会保险的调剂功能不足, 办理社会保险、医疗保险等还要依赖企业, 而不是独立于企业之外的、不受企业效益影响的、能切实提供基本生活保障的失业、养老、医疗、住房等各项社会福利保险, 无法为人才的合理流动解除后顾之忧。因社会保障制度不健全及对人才自由选择业的种种限制, 使旅游人力资源的市场供给主体地位不能得到充分体现, 严重压抑了人才的自我发展要求。收入水平也有待进一步提高。

四、提升浙江省旅游人力资源对策

随着社会主义市场经济的发展和完善, 市场机制逐渐取代了行政命令承担了人力资源配置的主要功能。政府不再直接从事人力资源的计划配置。因此, 本对策研究主要着眼于政府机构和旅游主管部门如何加强旅游人才政策的制定、宏观调控及加强管理为旅游人力资源的发展创作良好的工作和就业环境。

(一) 形成人力资源开发新理念

进一步完善旅游人力资源开发需要观念的转变, 树立“人才资源是第一资源”的观念, 树立人力资源开发的整合观, 树立人力资源开发国际化的理念和以人为本的人力资源开发理念。

(二) 完善旅游人力资源教育培训体系

完善“1+X”的结构优化、分工合理的浙江省旅游业职业教育培训体系。该体系以一所旅游职业院校为支撑, 由若干个旅游专业特色院系、几所定位明确的旅游职业学校、一批形式多样的培训机构组成。如重点建设一所旅游职业院校, 同时在浙江省其他高等院校中选择旅游教学基础好、教学培训力量强的 2~3 个特色院系进行重点培育。除杭州外, 浙江宁波、金华、温州三个旅游集散中心各需建好一个服务区域的旅游紧缺人才及一般中、初级旅游人才的教育和培训基地。建设和培育一批形式多样、各具特色的培训机构。

其次, 确立并完善岗前和在职培训制度, 依照国家和省对旅游行业技术工种持证上岗的规定, 逐步实行资格准入。

最后, 推动旅游职业教育及培训的国际化, 进一步扩大与国外旅游职业院校的交流和合作。

(三) 改善浙江旅游业就业环境

建立浙江省旅游人才环境测评中心, 定期进行人才环境测评。依托旅游院校(系), 成立旅游人才环境测评中心, 浙江省旅游局以课题研究形式对其予以资助, 定期发布浙江省各地市旅游人才(从业人员)的就业环境指数, 以实现对各各地就业环境的宏观监控。

注重建立完善的旅游就业人员基本保障机制。加强对养老保险、医疗保险和住房公积金等按期足额拨付的监控等。另外, 还需提高旅游行业工资待遇, 使一半从业者的收入达到城镇人均水平。

(四) 建设服务型旅游人力资源监管机制

在市场社会中, 政府主管部门的职能从行政命令式管理转变到提高公共服务上来。旅游业的发展要求旅游主管部门不断提供旅游人力资源管理的宏观政策环境及旅游人力资源规划、监控、信息等公共服务。

(五) 改革旅游人力资源运行机制

建立和完善职业经理人制度、职业资格证书制度两大人才机制, 打造旅游企业人力资源的三支队伍: 职业经理人队伍、技术服务人员队伍、普通员工队伍。

(下转第 39 页)

- [11] 刘凤军,雷丙寅,王艳霞.体验经济时代的消费需求及营销战略[J].中国工业经济,2002(8):81- 88.
- [12] 陈雪琼.谈谈酒店娱乐化的经营方式[J].商业研究,2002(9):15- 18.
- [13] 周岩,远江.体验营销[M].北京:当代世界出版社,2002.
- [14] 王成.全面客户体验——持续盈利的增长引擎[M].广州:广东经济出版社,2003.

The Implemental Approaches of the Hotels' Experience Marketing in the New Economic Era

ZHAO Yong-hong

(Tourism College of Zhejiang, Hangzhou 311231, China)

Abstract: Basically speaking, the process of living in a hotel is a kind of experience. Based on the background of experience economy, this article analyzes the definition, features of hotels' experience marketing, and the necessities of constructing the system of experience marketing. Then it presents that tourism enterprises are obliged to change their traditional marketing ideas, and to put up the ideas of experience marketing as well as provides the approaches of employing hotel experience marketing on the foundation of this analysis.

Key words: hotel; experience marketing; features; approaches

(责任校对: 陈丽君)

(上接第 29 页)

(六) 加强行业协会对行业企业人力资源状况的监控与管理职能

充分利用其会员之间信息交流的优势,对会员企业的从业人员就业环境、权利保障等进行监控与管理。

参考文献:

- [1] 王晨光.山东省旅游人力资源发展战略研究[M].北京:经济科学出版社,2005.
- [2] 生延超.湖南旅游人才需求预测模型的构建[J].湖南商学院学报,2005(8).
- [3] 吴旭云.上海旅游人才供给与旅游高等教育现状分析[J].旅游科学,2003(4).
- [4] 浙江省统计局.2005年浙江省国民经济和社会发展统计公报[EB/OL].http://www.cpic.org.cn/tjsj/tjsj_cd_detail.asp?id=6716,2006-03-12.
- [5] 浙江省政府.浙江省国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要[EB/OL].<http://zjnews.zjcl.com.cn/05zjnews/system/2006/01/26/006458220.shtml,2006-01-16>.

Zhejiang Tourism Human Resource Investigation in 2006

Study Group

(Tourism College of Zhejiang, Hangzhou 311213, China)

Abstract: This article presents the research results of Zhejiang tourism human resource investigation. The recent three years tourism human resource state of hotels, tourist agencies, tourist attractions, industry and agriculture tourist sites, and high-class tourist sites of Zhejiang province are investigated to help us find out the supply-demand status of Zhejiang tourism human resource. We anatomize the development characteristics of Zhejiang tourism human resource, and probe into the deep reasons for recent problems. Lastly, some solutions and suggestions are provided.

Key words: Zhejiang; human resource; investigation

(责任校对: 陈丽君)