

旅游研究 2007

江苏省旅游业

人力资源现状 与发展研究

江苏省旅游局

STUDYS ON THE CURRENT SITUATION & DEVELOPMENT
OF HUMAN RESOURCES
IN TOURISM INDUSTRY OF JIANGSU PROVINCE

Study on the Current Situation & Development
of the Human Resources
in Tourism Industry of Jiangsu Province

中国旅游出版社

江苏省旅游业人力资源 现状与发展研究

江苏省旅游局

中国旅游出版社

责任编辑：殷 钰

责任印制：李崇宝

图书在版编目 (CIP) 数据

江苏省旅游业人力资源现状与发展研究/江苏省旅游局.
—北京: 中国旅游出版社, 2007. 6
ISBN 978 - 7 - 5032 - 3191 - 9

I. 江… II. 江… III. 旅游业—劳动力资源—资源管理—
研究—江苏省 IV. F592. 753

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 078226 号

书 名：江苏省旅游业人力资源现状与发展研究

作 者：江苏省旅游局

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编: 100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cnta.gov.cn

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

印 刷：北京新魏印刷厂

版 次：2007 年 6 月第 1 版 2007 年 6 月第 1 次印刷

开 本：720 毫米 × 970 毫米 1/16

印 张：10.75

印 数：1 ~ 2000 册

字 数：185 千

定 价：30.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3191 - 9

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与发行部联系调换

《江苏省旅游业人力资源 现状与发展研究》编委会

主 任：陆素洁 江苏省旅游局局长

副 主 任：张 骥 江苏省旅游局副局长

袁 丁 江苏省旅游局副局长

李明耀 江苏省旅游局副局长

周 旭 江苏省旅游局纪检组长

周同立 江苏省旅游局副巡视员

成 员：肖 飞 江苏省旅游局人事教育处处长

鲁 斌 江苏省旅游局人事教育处副处长

章晓历 江苏省旅游局人事教育处主任科员

王 剑 江苏省旅游局人事教育处主任科员

黄 桦 江苏省旅游局人事教育处主任科员

课题组成员：（按姓氏笔画排名）

万绪才 南京财经大学旅游管理系副教授

沙 润 南京师范大学地理科学学院旅游系教授

刘庆友 南京农业大学人文学院旅游管理系副教授

武 博 河海大学商学院、青岛大学商学院教授

徐惠蓉 江苏省社会科学院经济研究所研究员

黄震方 南京师范大学地理科学学院旅游系教授

储九志 东南大学旅游系副教授

魏向东 苏州大学社会学院旅游学系教授

序

江苏是经济大省，也是人口大省。10.26 万平方公里的土地上拥有 7500 万人口，平均每平方公里居住 730 人，居全国各省区之首。更由于其经济发展位居全国前列，流动人口量大，众多高校的外省学生习惯于就地安家，就业的压力不言自明。随着现代工业对劳动力需求减小，农村人口的逐步城市化，通过多办工业来解决就业的传统思路已收效甚微。不论认可与否，当一个地区经济发展到一定程度，人们的生活水平已处于小康阶段，解决就业便成为当地政府首先要考虑的问题。第三产业正是在这样的背景下显示出它独特的地位和作用。

在第三产业中，旅游业是劳动密集型行业，强调人对人的服务。每成立一家旅行社，每开张一座旅游饭店，每建起一个旅游景点、旅游度假区等，都要吸收很多人力资源。譬如，我省现有旅行社近 1500 家，和全省总人口数相比，平均每 5 万人对应一家旅行社；而台湾仅 2000 多万人口，就有旅行社 2000 多家，基本上每 1 万人就有一家旅行社，我省旅行社数量未来还将持续快速增长，就业空间很大。再如，每建一座星级旅游饭店，就可吸纳 300 人左右就业。据统计，我省未来 3 年，要新建 300 多家星级旅游饭店（不含社会饭店和汽车旅馆、青年旅社等其他社会住宿设施），仅此一项，就可安置近 10 万人。旅游业关联度高，产业链长，每吸纳 1 人就业，就可带动和旅游相关产业的 6 人就业，旅游业已责无旁贷地充当起解决就业问题的生力军。旅游业吸纳社会就业的作用已被世界各国充分认识，许多国家都通过积极发展旅游业，实现社会经济的协调发展。我省旅游产品丰富，种类齐全，又处于长三角经济圈，观光旅游、商贸旅游、度假旅游、休闲旅游等前景十分广阔，具有广泛的国内外客源市场。2010 年，江苏将建成旅游强省，每年平均将

要吸纳超过 10 万的劳动力从事旅游工作，旅游就业将占到全省总体就业的 10% 以上，旅游业对解决社会就业功不可没。

对江苏省旅游就业人力资源发展战略进行研究，旨在进一步摸清全省旅游人力资源家底，对江苏今后旅游就业和人力资源建设从理论到实践上提出建议，在教育、规划、流动、协调发展等方面提出对策，以期使人力资源发展能更好地吻合于全省旅游业持续、快速、协调发展的步伐，使旅游业给我省整体就业作出更大的贡献。

由于旅游业是一个非常复杂的产业群，很难界定清晰的边界，所以在数据统计上还不是十分完整和准确。全省各地旅游局为这次数据的获取付出了辛勤劳动，提供了第一手资料，这对今后的工作具有十分重要的指导作用。关于各专题的研究工作，我们邀请了相关专家担任，具体是，第一章由南京财经大学旅游管理系万绪才副教授负责，第二章由南京农业大学人文学院旅游管理系刘庆友副教授负责，第三章由江苏省社会科学院经济研究所徐惠蓉研究员负责，第四章由河海大学商学院、青岛大学商学院武博教授负责，第五章由苏州大学社会学院旅游学系魏向东教授负责，第六章由南京师范大学地理科学学院旅游系黄震方教授负责，第七章由南京师范大学地理科学学院旅游系沙润教授负责，东南大学旅游系储九志副教授还负责了前期调查问卷的设计和全书的统稿工作。另外，马宗国、王岚、王丽、王霄、刘佳雪、朱益芳、单丽华、顾小光、顾秋实、秦文婷、章维等人也参与了本课题的研究工作，对以上单位和个人为此项研究工作所作出的努力和贡献表示衷心感谢。

江苏省旅游局

2007 年 4 月

江苏省旅游业人力资源 调查的几点说明

为全面系统地掌握全省旅游业中核心产业的人力资源（就业）现状，摸透旅游行业人力资源中的问题和症结，寻找提高人力资源素质和社会就业贡献的方法和策略，特开展此次较大规模的旅游业人力资源调查。在此基础上，提出江苏省旅游业人力资源建设的战略性思路和发展措施，从而提高旅游业对全省社会就业、旅游教育和人才培养方面的贡献力度。

本课题由江苏省旅游局组织各市旅游局以及东南大学、南京师范大学、南京财经大学、南京农业大学、河海大学、苏州大学和省社科院的相关专家共同实施和完成。

一、组织方式及调查对象

课题由江苏省旅游局组织实施，成立课题组，委托各市旅游局，对全省 13 个省辖市的旅游业核心企业进行全面调查。具体涉及全省 906 家旅行社，占总数的 69%；旅游饭店 607 家，占总数的 84%；旅游景区 260 家，达 100%；旅游车船公司 43 家，旅游商店 41 家，其他旅游单位 26 家和 146 家开设旅游专业院校中的 94 家等。调查覆盖率比较高，且由专人负责，资料准确。

旅行社：所有注册登记的旅行社。

旅游饭店：指评定星级的旅游饭店或准备参评星级的酒店。

景区（点）：指有独立管理机构的旅游景区（点）、主题公园、游乐园、度假区、自然保护区、风景名胜区、森林公园、动物园、植物园、文博场馆、美术馆等。

基础数据的信息迄止时间为 2005 年 12 月 31 日。

二、研究方法

通过表格和问卷对全省旅行社、旅游饭店、景区（点）等旅游行业核心企业的人力资源信息进行全面调查，在对基础数据分析的基础上，有重点地进行访问、座谈，参照相关研究成果，进行多侧面地、全方位地深入研究，最终形成江苏省人力资源现状调研报告。

三、调查中可能出现的问题

通过此次涉及面较大的调查，课题组拟准确地掌握以下情况：

1. 江苏省旅游业人力资源现状。
2. 江苏省旅游业人力资源结构特征。
3. 江苏省旅游业对社会就业的贡献，尤其是对城市下岗职工、农村转移劳动力、大学毕业生等特殊群体就业的贡献。
4. 江苏省旅游业人力资源区域特征分析。

在以上数据分析的基础上，拟解决以下问题，为全省旅游业再作新贡献出谋划策：

1. 江苏省旅游业促进社会就业的基本思路 and 重点。
2. 江苏省旅游人才现状及目标体系构建。
3. 江苏省旅游业人才流动现状及对策研究。
4. 江苏省旅游业人力资源现状对教育的指导意义与研究。

但鉴于旅游业本身的涵盖范围无法统一，因而造成统计上的困难，本课题组采用了旅游业核心企业的概念，并以此作为推算旅游业人力资源现状及旅游就业的基础数据。这样就可能产生以下问题：

1. 通过调查产生的各种数据比较官方公布的数据为小。
2. 因部分调查表填写不完整，有些地方统计时是按各指标的实际填写数据进行统计的，因此各指标总人数会出现一定的差异。
3. 分析的结果与传统的结论可能会产生差距。

由于此次调查采用的是大样本，准确率比较高，因此，课题组的各项分析是准确的、科学的，对旅游发展具有重要的指导意义。

目 录

序	(1)
江苏省旅游业人力资源调查的几点说明	(1)
第一章 江苏省旅游业人力资源基本数据分析	(1)
一、旅行社人力资源基本数据分析	(1)
二、旅游饭店人力资源基本数据分析	(12)
三、旅游景区人力资源基本数据分析	(22)
第二章 江苏省旅游业人力资源区域特征分析	(32)
一、江苏省区域划分标准	(32)
二、江苏就业发展水平上的差异	(34)
三、江苏省旅游就业特征因子及其分析	(49)
四、江苏省旅游直接就业区域特征	(51)
第三章 江苏旅游业对社会就业的贡献	(55)
一、江苏旅游业对社会就业的贡献	(55)
二、江苏省旅游业的就业贡献	(62)
第四章 促进江苏省旅游就业的基本思路	(68)
一、江苏就业结构与旅游就业结构	(68)
二、促进江苏旅游就业的基本思路	(70)
三、促进江苏旅游就业的措施建议	(76)

第五章 江苏省旅游教育的现状、问题及对策	(85)
一、江苏省旅游教育发展现状	(85)
二、旅游就业的方向及趋势	(92)
三、旅游教育与就业中的问题	(95)
四、旅游教育的发展方向与对策探讨	(97)
第六章 江苏省旅游人才现状及目标体系构建	(106)
一、江苏省旅游人才现状	(106)
二、江苏省旅游人才需求分析	(121)
三、目标体系构建	(131)
四、推进人才目标体系实现的举措	(134)
第七章 江苏省旅游业人才流动问题与对策研究	(139)
一、江苏省旅游业人才流动现状	(140)
二、江苏省旅游业人才流动的部门特征	(141)
三、江苏省旅游业人才流失问题分析	(144)
四、江苏省旅游人才流动的区域差异	(147)
五、江苏省旅游业人才合理流动对策	(153)
附 1 江苏省旅游行业人力资源调查汇总表	(156)
附 2 江苏省旅游企业人力资源状况调查问卷	(158)
附 3 江苏省旅游院校状况调查问卷	(160)

第一章 江苏省旅游业人力资源基本数据分析

一、旅行社人力资源基本数据分析

1. 性别构成

所调查的旅行社从业人员性别结构状况如表 1-1 所示。通过表 1-1 可以看出, 总体上, 旅行社行业从业人员女性比重 (60.05%) 远高于男性 (39.95%); 从各类岗位来看, 除总经理男性比重 (59.4%) 高于女性外, 而其他岗位女性人数均多于男性。

表 1-1 旅行社男女性别构成

性别	正副总经理		正副部门经理		一般员工		专职导游员		专职领队		合 计	
	人数	比例	人数	比例	人数	比例	人数	比例	人数	比例	人数	比例
男	1139	59.4%	1274	46.8%	2010	33.5%	1544	35.8%	330	40.8%	6297	39.95%
女	777	40.6%	1448	53.2%	3990	66.5%	2770	64.2%	479	59.2%	9464	60.05%

2. 年龄构成

所调查的旅行社从业人员年龄结构状况如表 1-2 所示。通过表 1-2 可以看出, 总体上, 26~35 岁年龄段的从业人员比例最大, 达 43.3%; 其次是 25 岁以下从业人员, 其比例为 28.7%; 再次是 36~45 岁年龄段人员, 占总数 20.9%; 46~55 岁和 56 岁以上从业人员最少, 仅占 6.1% 和 0.96%。可见旅行社从业人员年轻化特征非常明显。

表 1-2 旅行社从业人员年龄构成比例

年龄段	正副总经理		正副部门经理		一般员工		专职导游员		专职领队		合 计	
	人数	比例	人数	比例	人数	比例	人数	比例	人数	比例	人数	比例
25 岁以下	61	3.1%	344	12.8%	2263	39.1%	1654	36.9%	182	22.7%	4504	28.7%
26 ~ 35 岁	795	40.9%	1415	52.6%	2059	35.6%	2116	47.2%	420	52.4%	6805	43.3%
36 ~ 45 岁	755	38.8%	703	26.1%	1032	17.8%	611	13.6%	179	22.3%	3280	20.9%
46 ~ 55 岁	294	15.1%	196	7.3%	369	6.4%	86	1.9%	20	2.5%	965	6.1%
56 岁以上	39	2%	33	1.2%	64	1.1%	15	0.33%	0	0.0%	151	0.96%

在正副总经理人员的年龄构成中, 比重最大的是 26 ~ 35 岁之间的人员, 比重达 40.9%; 其次是年龄在 36 ~ 45 岁之间的人员, 占总数的 38.8%; 排在第三位的是 46 ~ 55 岁的人员, 比例为 15.1%; 25 岁以下的人员占总数的 3.1%; 56 岁以上人员最少, 仅占总数的 2%。由此可知, 旅行社总经理年龄结构呈现中间多、两头少分布态势, 主要在 26 ~ 45 岁年龄段。

在正副部门经理人员年龄构成中, 比例最大的是 26 ~ 35 岁之间的人员, 比重超过一半, 达 52.6%; 其次是 36 ~ 45 岁之间的人员, 比重为 26.1%; 位于第三位的是 25 岁以下的人员, 占总数的 12.8%; 46 ~ 55 岁之间从业人员比例为倒数第二, 为 7.3%; 56 岁以上人员比例最小, 仅占总数的 1.2%。由此可知, 旅行社部门经理年龄结构也呈现中间多、两头少分布态势, 也主要在 26 ~ 45 岁年龄段。

在一般员工的年龄构成中, 人数最多的是 25 岁以下的人员, 比例达 39.1%; 其次是 26 ~ 35 岁之间的人员, 比重为 35.6%; 排在第三位的是 36 ~ 45 岁的人员, 占总数的 17.8%; 46 ~ 55 岁之间的人员占总数的 6.4%; 56 岁以上最少, 仅占总数的 1.1%。由此可知, 旅行社一般员工年龄主要在 45 岁以下。

在专职导游员的年龄构成中, 人数最多的是 26 ~ 35 岁之间的人员, 比重达 47.2%; 其次是 25 岁以下的人员, 比例为 36.9%; 位于第三位的是 36 ~ 45 岁的人员, 占总数的 13.6%; 46 ~ 55 岁和 56 岁以上人员, 比重很小, 仅占总数的 1.9% 和 0.33%。由此可知, 旅行社专职导游人员大部分年龄在 35 岁以下。

在专职领队的年龄构成中, 人数最多的是年龄在 26 ~ 35 岁之间的人员, 比重超过一半, 达 52.4%; 其次是 25 岁以下的人员, 比例为 22.7%; 排在第三位的是年龄在 36 ~ 45 岁之间的人员, 占总数的 22.3%; 46 ~ 55 岁之间

的人员仅占总数的 2.5%；56 岁以上人员无一人担任领队职务。由此可知，旅行社专职领队人员年龄大多在 45 岁以下。

3. 专业学历构成

所调查的旅行社从业人员起始学历与专业总体状况如表 1-3 所示。由表 1-3 可知，起始学历中，旅行社从业人员专业构成中，旅游专业和非旅游专业人数比重分别为 42.3% 和 57.7%，说明目前旅行社从业人员中，旅游专业人员比重相对较低；旅行社从业人员学历构成中，大专层次人员最多，超过一半，占总数的 51.4%。其次是中专职校学历层次，占 30.1%。本科层次人员占 12.1%，硕士研究生很少，只有 0.64%。其他人员占 5.8%。旅游专业学历结构中，硕士研究生学历人员比重最小，仅占 0.35%；本科学历人员占 12.3%，中专职校学历人员占 31.6%，大专学历人员比重最大，占 55.7%；非旅游专业的学历结构中，硕士研究生学历人员比例最小，仅占 0.86%，本科学历人员占 11.9%，中专职校学历人员占 29%，其他学历人员占 10.1%，大专学历人员比例最大，占 48.1%。由此可见，目前旅行社从业人员起始学历层次整体不高。

表 1-3 旅行社从业人员起始学历与专业整体构成

专 业	硕 研		本 科		大 专		中 职		其 他		合计(专业)	
	人数	比例	人数	比例	人数	比例	人数	比例	人数	比例	人数	比例
旅游专业	20	0.35%	694	12.3%	3149	55.7%	1788	31.6%	0	0.0%	5651	42.3%
非旅游专业	65	0.86%	903	11.9%	3653	48.1%	2201	29%	765	10.1%	7587	57.7%
总计(学历)	85	0.64%	1597	12.1%	6802	51.4%	3989	30.1%	765	5.8%	13238	100%

所调查的旅行社各类从业人员的起始学历与专业状况如图 1-1 ~ 图 1-5 所示。由这些图可知，起始学历中，各类从业人员均以大专学历层次比重最高，且高出其他学历很多；各类从业人员专业结构中，非旅游专业人员人数普遍多于旅游专业人员，只有专职导游本科、大专和中专职校起始学历中，旅游专业人员明显多于非旅游专业人员。

所调查的旅行社各类从业人员的后学历状况如图 1-6 所示。各类人员所获学历中，比重最大的为大专，占总人数的 69.3%；本科次之，占总数的 29.3%；获得研究生学历的最少，仅占总数的 1.4%。在各类人员中，一般员工获得后学历人数最多，部门经理次之，再次是总经理和导游员，领队获得后学历的人数最少。

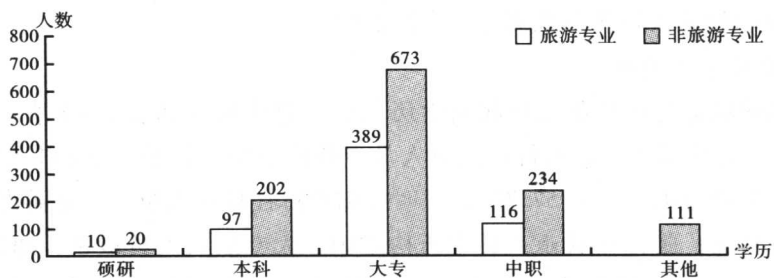


图 1-1 旅行社正副总经理起始学历与专业构成

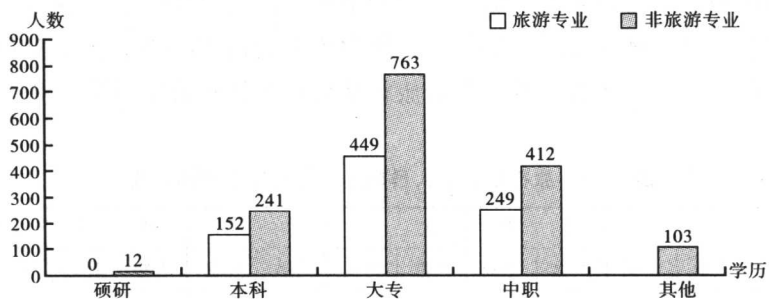


图 1-2 旅行社正副部门经理起始学历与专业构成

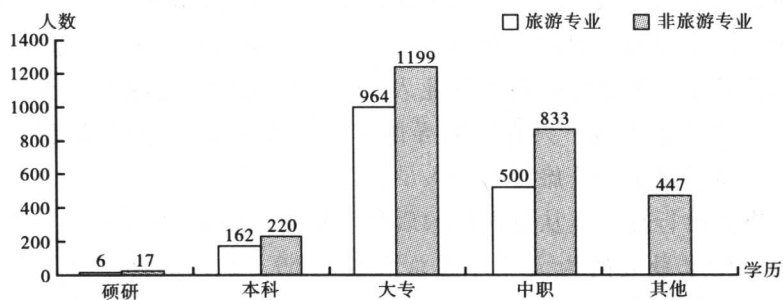


图 1-3 旅行社一般员工起始学历与专业构成

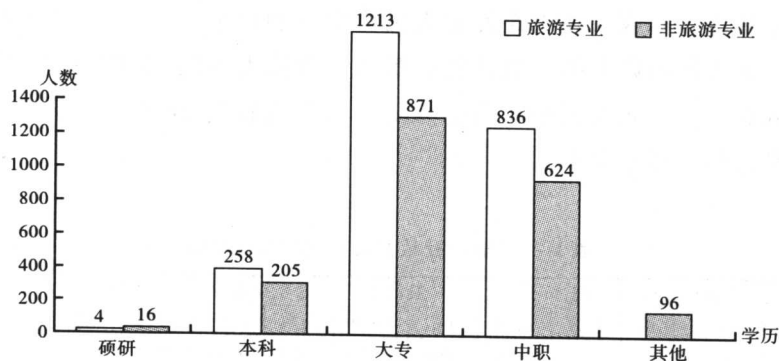


图 1-4 旅行社专职导游起始学历与专业构成

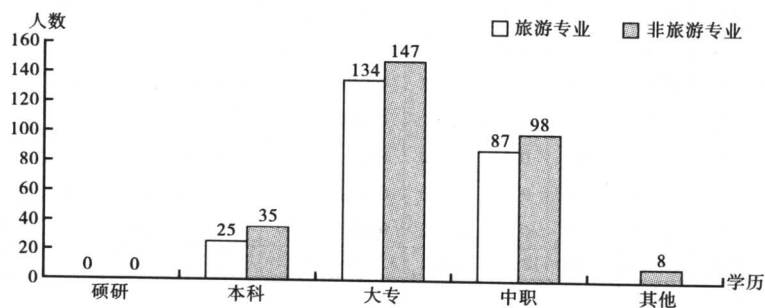


图 1-5 旅行社专职领队起始学历与专业构成

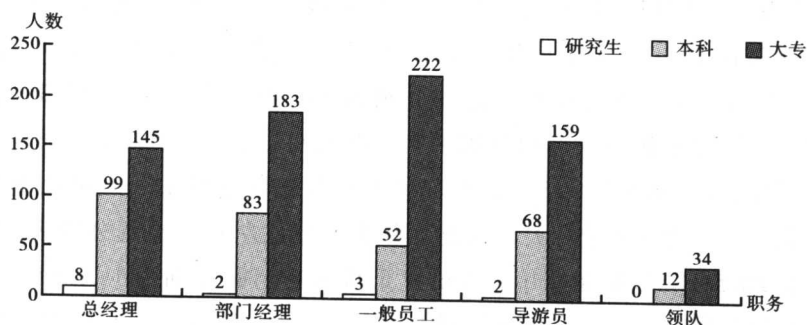


图 1-6 旅行社从业人员后学历构成

4. 收入构成

所调查的旅行社各类从业人员年收入状况如表 1-4 所示。通过表 1-4

可知, 总体上, 年收入在 1.5 万元人民币左右的比重最大, 达 41.5%; 年收入在 1 万元人民币以下的人员比例居第二, 占总人数的 22.8%; 位于第三位的为收入在 2.5 万元人民币左右的人员, 占总人数的 22.5%。可见, 旅行社从业人员总体工资水平不高。

表 1-4 旅行社从业人员年收入结构表

单位: 元

年收入	正副总经理		正副部门经理		一般员工		专职导游员		专职领队		合 计	
	人数	比例	人数	比例	人数	比例	人数	比例	人数	比例	人数	比例
1 万以下	149	7.9%	285	10.9%	1094	25.5%	1313	30.7%	303	42.3%	3144	22.8%
1.5 万左右	515	27.2%	970	37.3%	2346	54.6%	1666	38.9%	224	31.3%	5721	41.5%
2.5 万左右	551	29.1%	831	31.9%	671	15.6%	878	20.5%	164	22.9%	3095	22.5%
3.5 万左右	280	14.8%	371	14.3%	118	2.7%	235	5.5%	13	1.8%	1017	7.4%
4.5 万左右	119	6.3%	82	3.2%	37	0.86%	77	1.8%	5	0.7%	320	2.3%
5.5 万左右	78	4.1%	36	1.4%	26	0.61%	90	2.1%	4	0.5%	234	1.7%
6.5 万左右	127	6.7%	8	0.31%	2	0.04%	3	0.07%	1	0.1%	141	1%
7.5 万左右	28	1.5%	9	0.35%	2	0.04%	9	0.2%	1	0.1%	49	0.35%
8.5 万左右	11	0.6%	6	0.23%	0	0.0%	2	0.04%	1	0.1%	20	0.14%
9.5 万左右	7	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	0.05%
10 万以上	29	1.5%	6	0.23%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	35	0.25%
总计(岗位)	1894	13.7%	2604	18.9%	4296	31.2%	4273	31%	716	5.2%	13783	100%

正副总经理岗位上, 人员比重排名居前三名的分别为年收入 2.5 万元左右、1.5 万元左右和 3.5 万元左右, 分别占 29.1%、27.2% 和 14.8%; 正部门经理岗位上, 人员比重排名居前三名的分别为年收入 1.5 万元左右、2.5 万元左右和 3.5 万元左右, 比例分别占 37.3%、31.9% 和 14.3%; 一般员工中, 人员比重排前三名的分别为 1.5 万元左右、1 万元以下和 3.5 万元左右, 比例分别占 54.6%、25.5% 和 15.6%; 专职导游员中, 人员比重排前三名的分别为 1.5 万元左右、1 万元以下和 3.5 万元左右, 比例分别占 38.9%、30.7% 和 20.5%; 专职领队中, 人员比重排前三名的分别为 1 万元以下、1.5 万元左右和 2.5 万元左右, 比例分别占 42.3%、31.3% 和 22.9%。说明旅行社管理人员和一般员工的收入水平差异不大, 这是旅行社行业一个最明显的特征。

5. 职称构成

所调查的旅行社从业人员的职称情况如图 1-7 所示。由图 1-7 可知, 旅行社从业人员中, 具有高级职称的人员占总数的 2.25%; 具有中级职称的

人员占总数的 18.54%；具有初级职称的人员比重最大，达 79.21%。在各职位人员的职称构成中，初级职称的人员比重遥遥领先，具有高级职称的人员很少。由此可见，旅行社从业人员职称普遍不高。同时也说明，旅行社员工虽具有较扎实的专业知识，但由于职称和正式工资没有关联，员工对职称评定兴趣下降。但随着职位的升高，中高级职称者比例总体上逐渐增大。说明旅行社管理层对专业水平的认可已引起重视。

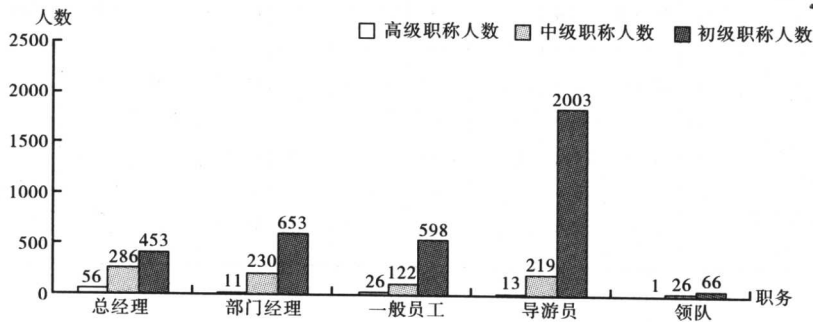


图 1-7 旅行社从业人员的职称构成

6. 持证与培训情况

所调查的旅行社从业人员持证与培训情况如表 1-5 所示。由表 1-5 可知，旅行社从业人员持职业经理人证书的，总经理最多，比重占一半以上，达 55.3%；部门经理次之，占 33.9%；其他人员持证很少。旅行社各类从业人员中，持管理岗位资格证书比重最大的为部门经理，占 36.7%，总经理次之，占 28.4%，专职导游员、专职领队和一般员工持证人数较少；在各种培训中，企业自主培训和国内短期培训居多，国内 3 个月以上培训较少，国外短期培训和国外 3 个月以上培训则更少。

表 1-5 旅行社从业人员持证与培训情况

持证与培训人(次)数	正副总经理		正副部门经理		一般员工		专职导游员		专职领队		合计	
	人数	比例	人数	比例	人数	比例	人数	比例	人数	比例	人数	比例
持职业经理人证书人数	646	55.3%	397	33.9%	44	3.8%	80	6.8%	2	0.2%	1169	6.2%
持管理岗位资格证书人数	616	28.4%	797	36.7%	224	10.3%	288	13.3%	246	11.3%	2171	11.6%