

*Shan Dong Sheng Lv You Ren Li Zi Yuan
Fa Zhan Zhan Lue Yan Jiu*

山东省 旅游人力资源 发展战略研究

◎王晨光 / 著

752



经济科学出版社
Economic Science Press

F592.752
W121

42

山东省 旅游人力资源 发展战略研究

王晨光 著

经济科学出版社

责任编辑：吕 萍 于海汛

责任校对：杨晓莹

版式设计：代小卫

技术编辑：潘泽新

山东省旅游人力资源发展战略研究

王晨光 著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京海淀区阜成路甲 28 号 邮编：100036

总编室电话：88191217 发行部电话：88191540

网址：[www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件：[esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

富达印刷厂印刷

华丰装订厂装订

880 × 1230 32 开 5.875 印张 140000 字

2005 年 9 月第一版 2005 年 9 月第一次印刷

印数：0001—2000 册

ISBN 7 - 5058 - 5281 - 7/F · 4548 定价：12.00 元

（图书出现印装问题，本社负责调换）

（版权所有 翻印必究）

就业是民生之本，也是安国之策

(中央经济工作会议)

工作是人们生活的核心，不仅是因为世界上很多人依靠工作而生存，它还是人们融入社会、实现自我以及为后代带来希望的手段。这使得工作成为社会和政治稳定的一个关键因素。

(全球就业论坛)

目 录

第一章 导 论	1
第一节 旅游业与旅游人力资源	1
第二节 旅游产业与旅游就业统计	10
第三节 区域旅游就业能力分析方法	22
第二章 山东省旅游人力资源现状分析	32
第一节 山东省旅游人力资源概况	32
第二节 山东省旅游人力资源特征分析	34
第三节 山东省旅游人力资源问题分析	39
第三章 山东省旅游人力资源发展趋势分析	56
第一节 影响旅游人力资源发展的因素分析	56
第二节 山东省未来旅游就业需求预测	66
第四章 未来十年山东省旅游人力资源发展战略设计	68
第一节 山东省旅游人力资源战略指导思想	68
第二节 山东省旅游人力资源战略设计原则	68
第三节 山东省旅游人力资源战略设计	74
第四节 山东省旅游人力资源发展目标	79

第五章 未来五年山东省旅游人力资源发展重点 80

- 第一节 完善全省旅游人力资源开发的制度设计 80
- 第二节 改进政府旅游人力资源管理模式 84
- 第三节 建设和完善全省旅游人才市场体系 87
- 第四节 积极推进全省旅游教育事业的发展 90
- 第五节 大力发展旅游培训事业 92

第六章 改进当前山东省旅游人力资源工作的

对策性建议 96

- 一、改进对旅游人力资源开发管理工作的认识 96
- 二、加快全省旅游人力资源管理制度与机制的创新 97
- 三、探索全新的旅游人力资源管理和开发模式 98
- 四、改革旅游人力资源开发方式 99
- 五、加大对旅游中高级管理人员和专门人才的
开发和培养 100
- 六、进一步稳定旅游人才队伍 102
- 七、改进旅游教育发展水平 103
- 八、加强旅游培训管理 105
- 九、完善旅游职业资格证书制度 106

附录 110

对转变我国现行旅游人力资源管理模式的思考 110

区域旅游直接就业能力测算方法探析——以山东

省为例 120

关于进一步改进山东省旅游教育运行质量的对策性

思考 135

关于改进山东省旅游人力资源管理的若干思考 147

山东省旅游发展总体规划之人力资源开发	163
参考文献	171
后记	176

第一章 导 论

第一节 旅游业与旅游人力资源

一、旅游业

(一) 产业

按照产业经济学的一般约定，所谓产业是指具备生产相对同质性的产品、使用基本相同的技术和产能达到一定经济规模的一组企业群的集合（加拿大滑铁卢大学，史密斯教授）。

我国国家统计局确定的国民经济产业分类原则是：

1. 一个产业（或行业）是指从事相同性质的经济活动的所有单位的集合。

2. 当一个单位对外从事两种以上的经济活动时，主要活动是指占其单位增加值份额最大的一种活动。

3. 单位产业归属的确定原则是按照主要活动确定单位的产业：

（1）一个单位从事一种经济活动，即按照该活动确定单位的产业；

（2）一个单位从事两种以上的经济活动，则按照主要活动

确定单位的产业；

(3) 如果无法用增加值确定该单位的主要活动，可依据销售收入、营业收入或从业人员确定主要活动。

(二) 旅游产业

旅游产业是指为了充分满足旅游者的旅游需求，由旅游目的地、旅游客源地以及两地之间的联接体的企业、组织和个人通过各种形式的结合，组成的旅游生产和服务的有机整体。旅游产业是一种服务性产业，是凭借旅游资源和设施，为旅游者的移动消费提供食、住、行、游、购、娱等服务的综合性行业。

同一般产业定义相比，旅游产业定义有两点明显不同之处：

1. 该定义是一种需求取向的定义，而非供给取向的定义；
2. 旅游产业作为一项产业，其界定标准是其服务对象，而不是某种业务或产品。

因此，对于旅游产业我们应该从较为宽泛的角度来认识和理解。就产业的存在方式（产业形态）来看，旅游业也具有很大的特殊性。由于旅游消费的综合性和互动性，导致旅游“产业”实际上是由一系列相关产业共同组合而成，因而更类似于产业群的性质。故此，旅游研究中所使用的“旅游业”或“旅游产业”概念，通常指代的是一组为旅游者消费提供服务的相关产业群的集合。旅游业这种独特的“产业群”特征将对后续的旅游就业分析和人力资源开发产生深远的影响。

二、旅游就业

(一) 就业

就业是劳动就业的简称。国际劳工统计学会在 20 世纪 50 年

代为劳动就业下的定义认为,凡是在规定的年龄之内属于下列情况的就算为就业者:第一,正在工作中,即在规定的时期内正在从事有报酬或收入职业的人;第二,有职业但是临时没有工作的人,如由于休假、事故、劳动争议、气候不良等原因而临时停止工作的人;第三,雇主和个人经营者或正在协助家庭经营企业或农场而不领取报酬的家属成员,在规定时期内,从事正常工作时间的1/3以上者。

可见,劳动就业就是指具有劳动能力的人,从事一定的社会劳动并取得劳动报酬或经营收入的经济活动。

我国现行统计制度中,关于就业的定义如下:

就业人员是指从事一定社会劳动并取得报酬或经营收入的人员。就业人员按就业身份分组包括:职工、再就业的离退休人员、私营业主、个体业户、私营企业和个体就业人员、乡镇企业就业人员、农村就业人员、其他就业人员(包括现役军人)^①。

按照就业形式划分,就业人员包括全职就业、半职就业、兼职就业、自我雇佣就业。

(二) 就业统计指标体系

在我国现行统计体系中,归口劳动就业统计的主要统计指标包括:就业人员、单位就业人员、职工、在岗职工、离开本单位仍保留劳动关系的职工(不在岗职工);其他就业人员。

三、旅游人力资源

(一) 人力资源的定义

人力资源的定义包括广义和狭义两个层面。广义人力资源指

① 《中国劳动统计年鉴(2003)》,中国统计出版社2003年版,第629页。

智力正常的人；狭义人力资源是指在一个区域内具有劳动能力的人的总和，最基本的方面包括人的体质、智力、知识和技能四个部分，是指能够推动整个经济和社会发展的劳动者的能力。

人力资源在宏观意义上的概念是以国家或地区为单位进行划分和计量的；在微观意义上的概念则是以部门和企业、事业单位进行划分和计量的。

本研究主要从宏观角度探讨区域性旅游人力资源的开发方式和配置效率问题。

作为国民经济中资源的一个特殊种类，人力资源区别于实物资源，有着自身的显著特性。主要表现在以下四个方面：一是社会性。从社会经济运动的角度讲，人类劳动是群体性劳动，人力资源处于一定的社会范围内，其形成、分配和使用都处于整个社会之中并依赖于社会，因而人力资源从本质上讲是一种社会资源。二是主观能动性。在经济活动的两个基本因素中，人力因素是主动的，物质因素是被动的。三是可再生性。人力资源的再生性是基于人口的再生产和劳动力的再生产，通过人口总体内个体的不断更新替换和劳动力“耗费—生产—再次耗费—再次生产”的过程得以实现。四是时效性。人的生命周期是有限的，作为人力资源的人，能从事劳动的时间被限制在生命周期的中间一段，可将人具有从事劳动能力的时间视为一种“固定资本”，这种资本若不加以充分开发利用，就会随时间的流逝而降低甚至丧失价值，因而存在着时效性的问题。

（二）人力资源的构成

1. 人口资源、人力资源、劳动力资源和人才资源。

人口资源：一个国家或地区的人口总和，主要是数量概念。

人力资源：一个国家或地区具有劳动能力的人口数量，广义是指全部人口中剔除已丧失劳动能力的人口；狭义即指劳动力资

源，是质量与数量的统一。

人力资源 = 劳动力资源 + 未成年就业人口 + 老年就业人口

劳动力资源：一个国家或地区有劳动能力，在“劳动年龄”范围之内的人口总数，主要是指数量概念。

劳动力资源 = 劳动适龄人口 - 丧失劳动能力者

人才资源：一个国家或地区具有较强的管理能力、研究能力、创造能力和专门技术能力的人们的总称，重点是强调质量方面。

人口资源与劳动力资源突出了人的数量和劳动者数量；人才资源则侧重了人的质量。

2. 人力资源的构成。人力资源是人口数量与质量的统一，是潜在人力与现实人力的统一，如图 1-1 所示。

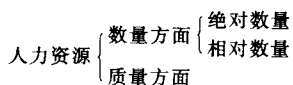


图 1-1

(1) 绝对数量：一个国家或地区中具有劳动能力、从事社会劳动的人口总数，如图 1-2 所示。

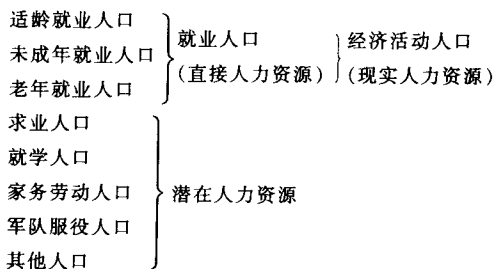


图 1-2

(2) 相对数量。

人力资源率 = 人力资源绝对量 / 考察范围的总人口

(劳动参与率 = 就业人口 / 考察范围的总人口)

(3) 人力资源质量的衡量指标。

①健康卫生指标：平均寿命、婴儿死亡率、每万人拥有的医务人员的人数；

②教育状况：劳动者人均受教育年限；

③劳动者的技术等级状况：劳动者技术职称等级的现实比例；

④劳动态度指标：对工作的满意程度、工作的努力程度；

⑤工作生活质量 (QWL)。

研究发现，在世界范围内，人力资源质量呈现以下变化趋势：

①智能因素的作用不断上升，体质因素的作用不断下降；

②智能因素中专业科学知识和技术能力的作用不断上升，而传统经验与劳动技能的作用不断下降；

③现代科学知识和技术能力也会“老化”，而且速度在加快，需不断更新；

④现代科技对人力资源质量提出了更高的要求；

⑤现代管理形态对人力资源质量提出了特殊要求 (EQ、价值观、自我管理 etc)；

⑥人力资源质量对数量的替代性较强，而数量对质量的替代作用较差，有时甚至不能替代。

由此，人力资源开发的基本目的就在于提高人力资源的总体质量 (即素质)。

(三) 旅游人力资源开发

按照人力资源开发的一般定义，旅游人力资源开发的内容应包括：

第一，数量控制。是指对区域旅游人力资源的供需规模进行适当控制。

第二，素质提高。指的是通过教育和培训等手段，全面提高人力资源各方面的素质，包括科学文化知识、劳动技能、职业道德及身体素质等。素质提高是人力资源开发问题的重心所在。人力资源不仅有量的规定性，而且有质的规定性，并且主要体现的是后者。素质提高的关键是进行人力资本投资。

第三，合理配置。是指通过制定相关政策、制度对区域旅游人力资源所做出的有效安排。

四、旅游人力资本

人力资源不是原生劳动力，而是一种资本性资源。人力资源质量的提高取决于后天社会和个人投资的程度。每一个掌握劳动技能的人与他出生时相比已有很大的不同，这些不同不是自动地或毫无代价地发生，而是其父母、教师、本人和其他人精心培育的结果。一般认为，对人力资源进行开发性投资所形成的可以带来财富增值的资本形式，即人力资本。人力资本（Human Capital）是指人们以某种代价获得并能在劳动力市场上具有一定价格的能力或技能。

人力资本作为资本的一种特殊存在形式，其有别于物质资本的主要特征包括：人力资本是一种时间长、见效慢的投资；它是无形资本，一般表现为人的知识、技能和健康等；人力资本不能独立于其所有者而存在。

人力资源与人力资本是一种包含与被包含的关系，因为人力资本是对劳动力资源质的概括；而人力资源则是劳动力资源质和量的统一。人力资源概念的外延一般要宽于人力资本，也就是说，人力资本应包含于人力资源之中。在实际应用当中，人力资

源与人力资本又有着不同的关注内容和研究方向。

首先,人力资源与人力资本有着不同的研究视点。人力资本是从投入—产出角度来研究人力在获益和经济增长中的作用,它关注的是收益问题;美国经济学家舒尔茨认为并非一切人力资源都是最重要的人力资本,只有通过一定方式的投资,掌握了知识和技能的人力资本才是一切生产资源中最重要的人力资本。人力资本是对人的投资形成的,体现在人身上的知识、技能、经历、经验和熟练程度等。而人力资本是从人的潜能(体力、智力和技能)与财富关系的角度研究问题,是更广泛意义上的人力问题研究。

其次,人力资源是一个存量概念,表现为劳动力质和量的总和;人力资本则兼有存量和流量的性质,既表现产出量(劳动者体能、知识和技能)的变化,也表现投资活动的特定积累。

最后,人力资源问题涉及开发、配置、利用和管理等方面;而人力资本主要是涉及人力资本质量的提升。人力资本指的是在生产过程中所投入的人自身的力量,也即是人在劳动活动中运用的体力和脑力的总和;而人力资本则是对人力资本进行开发性投资所形成的可以带来财富增值的资本形式。与物质资本或财力资本相比,人力资本是高增值性资本,而且西方工业化国家人力资本投资的收益率还在持续上升。此外,高质量的人力资本与低质量人力资本的生产率差距和收入差距都在迅速扩大。所以进行人力资本投资是人力资本开发的重要途径。

五、开发旅游人力资源意义

从对区域旅游业发展影响的角度分析,开发旅游人力资源起码具有以下四方面的意义:

1. 有助于提升旅游业对当地社会经济的贡献能力。长期以来,我国社会各方面都对发展旅游业可以创造经济效益,带动地

方经济发展形成了深刻的认识；但却忽视了旅游业同样具有拉动和扩大社会就业、提升旅游目的地整体社会福利水平的突出作用。多数旅游产业和旅游企业都具有就业门槛低、就业能力强、就业形式灵活等特点，属于典型的劳动密集型产业，对于地方政府扩大就业能力，解决社会就业困难具有特殊的优势。尽管旅游企业的经营规模一般不大，但通常却拥有较大的吸纳就业能力，一个景区、一个饭店，都可以很容易的吸纳上百人就业。况且多数旅游企业就业门槛低、技术壁垒差的特点也使得低素质劳动者有很大的就业空间，对地方政府缓解失业压力具有不可替代的显著功效。因此，强化旅游人力资源开发，本身就是突出旅游业的社会贡献能力，拓展社会贡献渠道，彰显其在扩大社会就业方面的功效，提高全社会对旅游就业贡献的认识水平。

2. 人力资源开发是区域旅游可持续发展的关键。旅游可持续发展的核心是指人口、资源、经济、社会与环境的协调发展，这就要求区域旅游经济增长方式会发生根本变化，即将区域旅游经济发展由消费型发展推动转化为能力型发展推动，依靠对能力的投资来促进经济增长。人力资源开发是提高区域旅游人力资源素质的惟一途径；同时高素质的人力资源是区域经济发展的根本要素，也是区域在自然资源、环境（自然和社会）条件相对固定的前提下，实现旅游经济增长的动力和源泉。

3. 人力资源开发程度决定了区域经济的竞争实力。区域人力资源开发能根据旅游业的发展需要形成具有强大区域竞争能力的高科技和复合型旅游人才群体。当今世界上，旅游区域竞争正逐步从传统的资源竞争、产品竞争和市场竞争转化为知识竞争、技术竞争和信息竞争；高素质人才队伍建设和科技创新成为区域旅游经济和社会发展的巨大推动力。因此可以说，旅游人力资源开发水平直接决定了区域旅游业的竞争实力。

4. 人力资源开发使区域旅游业具有持久的竞争优势。从区

域旅游发展战略上看，区域旅游人力资源开发能使所获得的区域旅游竞争优势更持久。因为，旅游人力资源开发不仅能充分挖掘人力资源的潜力，合理配置人力资源，实现劳动投入和经济产出的高效率；还能提高旅游从业人员的涵养和文化修养，陶冶人的情趣，提高人的心理成熟度。人们思想意识和道德水平的提高既是区域旅游发展的应有之意，同时这些精神范畴又对人口的再生产和物质财富的再生产产生巨大的反作用。人的文化素质的提高，能使各种制约经济增长的传统思想和道德观念被创新意识、职业道德水准所取代，增强了区域经济发展的动力与后劲；同时也为区域旅游业发展创造一个有利的外部环境，使区域旅游竞争优势更具有持续性。

第二节 旅游产业与旅游就业统计

笔者认为，要制定科学的山东省旅游业人力资源的开发战略，首先必须要从理论上准确理解和把握各种与旅游人力资源开发相关的统计指标和统计方法的基本含义，规范和统一我们在区域旅游人力资源开发核心理念上的认识。为此，笔者专门对相关的概念、指标和分析方法做出具体说明，以避免可能存在的各种歧义。

一、旅游业与旅游产业统计

（一）我国现行的旅游业与旅游产业统计方法

由于旅游业所处的发展阶段的局限性，世界各国和一些国际旅游组织在对“旅游业”管理时，普遍采用了“统计定义”的方式（我国也不例外），加之各国旅游统计制度和办法各有区