

 苑春鸣 葛亚军 主编

国际化旅游 人力资源开发研究



天津人民出版社

国际化旅游人力资源开发研究

苑春鸣 葛亚军 主编

天津人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

国际化旅游人力资源开发研究/苑春鸣, 葛亚军主编.
- 天津: 天津人民出版社, 2008. 9
ISBN 978-7-201-06013-2

I. 国… II ①苑…②葛… III 旅游业-劳动力资源-
资源开发-研究 IV. F590. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 100605 号

天津人民出版社出版、发行

出版人: 刘晓津

(天津市西康路 35 号 邮政编码: 300051)

邮购部电话: (022) 23332469

网址: <http://www.tjrmcbs.com.cn>

电子信箱: tjrmcbs@126.com

天津市同利印刷有限公司印刷

2008 年 10 月第 1 版 2008 年 10 月第 1 次印刷

880 × 1230 毫米 32 开 10.25 印张

字数: 220 千字

定价: 25.00 元

编者名单

主 编：苑春鸣 葛亚军
副主编：李志刚 毛巧霞
编 者：张文胜 张 翌 冯冬琳
周晶晶 朱莉霞

前 言

世界旅游组织(UNWTO)统计显示,2007年全球国际旅游人数再创新高,达到8.98亿人次,比2006年增加5200万人次,增幅达6%。据国家旅游局统计,“九五”以来,我国旅游业增幅保持在10%左右,高于全球增幅3—5个百分点。2007年,全国旅游市场持续较快增长,旅游业总收入首次突破1万亿元,达1.09万亿元,同比增长22.6%;全年入境旅游人数达1.32亿人次,增长5.5%;中国继续保持全球第四大入境旅游接待国。1996—2007年,中国出境游人数从500万增长到4095万人次,平均每年增长20%,是亚洲最大出境旅游客源国,而目前已对我国开放的旅游目的地国家和地区达134个,其中实施91个。国际旅游市场持续快速发展加上2008年北京奥运会和2010年上海世博会的召开,必将推进中国旅游业持续快速发展。到2015年,全国旅游业增加值可达2万亿元,约占GDP的4.8%,对GDP增长的贡献率可达1个百分点;旅游业约占服务业增加值的11%,对服务业增长贡献率可达2个百分点;旅游直接与间接就业总量将达1亿人左右,对社会就业增长的贡献率可达2个百分点。

伴随着国内外旅游市场发展,游客构成也在发生变化,MICE游、邮轮游等高端旅游市场发展迅速,令旅游目的地国振奋的同时,对高端旅游市场发展所需人才的期望值也增大了。世界旅游组织教育理事会(UNWTO, Education Council)、国际饭店与机构教育理事会

2 国际化旅游人力资源开发研究

(ICHRIE)、太平洋亚洲旅游协会(PATA)、国际邮轮协会(CLIA)、欧洲休闲组织(ATLAS)、英国旅游高等教育协会(ATHE)、国际观光与旅游教育协会(ISTTE)等国际组织和行业协会,都在倡导各国政府、业界、学界开展合作,举办全球性和地区性会议,开展行业调查,提供统计数据,推出有针对性的培训项目,开发并推广教学质量评估体系,满足全球业界对旅游各类人才需求,实现旅游教育与培训的可持续发展。

经济合作与发展组织(OECD,简称“经合组织”)2007年9月19日在其官方网站公布了《高等教育与区域:全球竞争和区域参与》(Higher Education and Regions: Globally Competitive, Locally Engaged)报告,称高等教育机构的潜力远远未得到发挥。报告显示,仅有10%的英国公司与大学互动,大多数校企合作仅停留在大企业和少量高科技企业。与此同时,从事服务业者占OCED劳动力的70%,文化产业也正在成为全球主要推动力,已占全球GDP的7%,并以每年10%的速度增长。报告建议大学不应仅仅重视知识转化的供应问题,应拓宽社会服务功能,与业界互动,适应企业需求,实现知识的有效转换。

了解国内外旅游市场变化对旅游人才需求的最新要求,了解主要旅游市场旅游人才的供求情况,了解并探讨全球政府和非政府组织、旅游经营商、代理商、供应商、旅游教育者为满足人才需求的变化正在采取和应当采取的措施,进而对旅游教育进行适当而及时的调整,更好地发挥旅游院系教学、科研、服务社会的三大作用,这构成了旅游学界必要的研究内容。

正是在这个背景下,本项目组选定国际化旅游人力资源开发的维度,作为天津商业大学《天津国际化旅游发展战略研究》总课题的子课题。

本课题组关注的是:在旅游国际化发展的当今,不断变化的国内外旅游市场究竟需要哪些旅游人力资源,政府、旅游业界、旅游教育

界开发现状如何,如何实施“大旅游教育培训”,培养能够参与全球和地区大旅游服务的人才,实现国内旅游教育培训满足国内外市场需求,与国际旅游教育培训接轨。

本课题组设计了旅游人力资源现状和开发现状的指标体系,设计了国内部分高校旅游教育教学现状的指标体系,分别设计了问卷。对前者组织了天津市范围内旅行社、饭店、景点为主的旅游行业人力资源问卷调查,对后者向国内(大陆地区)部分高校旅游院系著名学者和领导问卷调查。对收集的有效问卷进行了输入统计分析,初步掌握了天津市旅游行业人才现状和开发现状,初步掌握了国内旅游教育教学国际化程度。根据国内外相关文献资料,进行了中外对比研究,最后提出了相应建议。

我们的研究关心业界感受,力求反映现实问题,解决具体矛盾。为此,我们邀请西安索菲特人民大厦人力资源总监毛巧霞女士和天津方正旅行社总经理张文胜先生两位业界精英,分别参加了星级酒店人力资源开发和旅行社人力资源开发两部分的编写。两位从事涉外酒店和涉外旅游代理近二十年的业界人士,文笔不一定最华丽俊秀,但可以肯定,他(她)们笔下所反映的,正是业界最真实的感受,是既理想又务实的国际化旅游人力资源开发的部分路径。

本书有三个亮点。一是涉足了国内鲜有涉及的、以满足国际化发展需求为导向的邮轮旅游人力资源的开发问题,并取得了如何宏观和微观开发的研究成果;二是自行设计了指标体系,完成了对我国近二十所著名旅游院系旅游高等教育国际化现状的典型性调查,取得了难得的第一手资料,为实施旅游高等院校教育开发提供了基础数据;三是完成了对天津旅游业人力资源现状和开发现状的第一次大规模调查,掌握了一手数据。

本书所提策略建议既追求宏观性,希望作为旅游主管部门和教育主管部门宏观决策的参考,又追求可操作性,所提微观建议希望能为相关机构所实施。例如邮轮旅游人力资源开发一部分,除介绍国

4 国际化旅游人力资源开发研究

内外邮轮旅游人力资源需求和开发状况外,还相继建议实施邮轮人力资源开发的主体分工、内容分解、阶段性开发进程、体系保障,甚至介绍了供学界和业界教育和行业使用的、国际邮轮协会推荐的教材、培训资料和其他出版物。

天津国际化旅游人力资源开发战略研究小组

2008年6月

鸣 谢

本书涉及中国部分旅游高校国际化教育问卷调查和天津市旅游、饭店、景点等企业的人力资源与开发问卷调查各一份,得到了社会方方面面无私、热情的支持。本项目组全体人员无以回报,谨此对他(她)们深表敬意和谢意。

接受问卷的国内旅游高校领导及学者有(排名不分先后):

海南大学旅游学院院长兼海南大学人力资源开发与管理研究中心主任安应民教授;

西北大学经济管理学院旅游管理系主任李树民教授;

中山大学旅游学院常务副院长彭青教授;

徐州师范大学旅游研究所所长孙天胜教授;

重庆师范大学旅游学院院长罗兹柏教授;

复旦大学旅游学系旅游管理教研室主任郭英之教授;

辽宁大学工商管理学院旅游管理系主任肖升教授;

华东师范大学商学院旅游学系主任楼嘉军教授;

北京第二外国语学院旅游管理学院副院长古惠敏教授;

郑州大学旅游管理学院院长龙京红教授;

云南师范大学旅游与地理科学学院院长明庆忠教授;

天津大学管理学院博士生导师杨宝臣教授和赵黎明教授;

南开大学国际商学院旅游系主任徐虹教授和王健教授;

天津财经大学旅游系首席教授梁智博士和主任王天佑教授;

天津师范大学历史文化学院旅游管理教研室主任刘金明教授和副院长张浩教授;

2 国际化旅游人力资源开发研究

天津体育学院社会体育与管理系旅游管理教研室主任仇丽琴教授；

天津商业大学 FIU - TUC 合作学院院长王文君教授；

天津商业大学商学院副院长、教授王庆生博士；

天津商业大学商学院酒店管理系主任梁玉社教授。

他(她)们大多为国内旅游教育界知名学者,多有行政、学术之重任,且大多未曾谋面,然而他(她)们百忙中均欣然接受请求,收集数据,亲自答卷,不问回报,令人敬佩。

本项目同时得到了业界人士的宝贵支持,其中包括西安索菲特人民大厦人力资源总监毛巧霞女士,海航国际酒店管理有限公司总裁高天明博士,天津国际旅行社副总经理、国家一级导游徐克平先生,天津方正旅行社总经理张文胜先生,天津泰达国际旅行社总经理赵刚先生。

本项目组尤其要感谢下列海外友人的无私支持:泰国清迈大学经济系(Chiang Mai University, Faculty of Economics)教授普拉塞特·查堤普(Dr Prasert Chaitip)博士,美国中佛罗里达州立大学(奥兰多)罗森旅游饭店管理学院(University of Central Florida)助理教授王有成博士,韩国济州大学旅游人力资源开发研究所(Jeju University, Institute for Human Resource Development in Tourism Research)中国女博士生陆平,佛罗里达国际大学酒店与旅游管理学院(Florida International University, School of Hospitality & Tourism Management)教学副院长梁美琼(Joan Remington)女士。其中普拉塞特·查堤普(Prasert Chaitip)教授除热心答卷外,还不远万里,寄来教育旅游原版书籍,并委托他在印度班加罗尔大学的博士生为本项目提供了数次协助;在韩国济州大学攻读博士学位的陆平女士,不但详细回答相关问卷,而且为本项目翻译了韩国《BK21 计划》,全面介绍韩国旅游教育现状,每次主动打国际长途电话过来,有次通话长达一个多小时,分文不取。他们的无私和热心,十分令人感动。

另外,香港理工大学酒店及旅游业管理学院(the Hong Kong Polytechnic University)张邱汉琴副教授、韩国全州大学文化与观光学院酒店管理系(Jeonju University, College of Culture & Tourism, Department of Hotel Management)副教授任贤贞(Hyun-jung Im)博士、日本立教大学(Rikkyo University)观光学院在校生穴井祥惠(Sachie Anai)、青岛大学旅游管理学院院长马波教授、上海财经大学国际工商管理学院博士生导师何建民教授、山东大学管理学院副院长吉小青教授、北京第二外国语学院旅游管理学院院长邹统仟教授等国内外学者和人士,也都不同程度地对本项目寄予了关心,特此同时致谢。

本项目涉及行业调研工程量大,得到天津市政府主管部门的热情支持。

天津市教委高职高专处杨荣敏副处长热情接待我调研人员,并主动为联系天津市旅游高职高专院校提供了便利。

天津市旅游局教育培训处褚惠生处长一开始就非常重视本项目。为行业调查顺利开展,褚处长亲自领导本处全面精心部署,并行文力促天津市旅游全行业的旅行社、星级饭店、景点单位积极配合;天津市旅游局下属旅游培训中心主任,天津市津旅导游服务中心主任、天津市国家职业技能鉴定五所所长、天津市旅游职业技能培训学校校长马本忠先生,对行业培训调查投入极大精力和热情。除为本项目调查出谋划策,介绍天津和国内行业现状外,还亲自填写相关问卷调查;蓟县旅游经济委员会旅游管理科张春平科长亲自安排问卷在辖区相关旅游企业的填写和送交,天津市黄崖关风景区管理局贾奇先生积极协助蓟县问卷的发放收回工作。对天津市上述政府官员的热情支持,本项目组深表感谢。

本课题组感谢下列填写问卷的旅行代理机构(排名不分先后):

天津中国国际旅行社、天津市方正旅行社、天津康辉旅行社有限责任公司、天津中国青年旅行社、天津市中贸国际旅行社有限责任公

4 国际化旅游人力资源开发研究

司、招商局天津国际旅行社有限公司、天津友好国际旅行社有限公司、天津中广国际旅行社、天津市经典假期国际旅行社有限公司、天津中信国际旅行社有限公司、天津市大亚国际旅行社有限公司、天津市三源电力国际旅行社、天津市金龙国际旅行社有限责任公司、天津凤凰国际旅行社有限公司、天津市九州旅行社、天津商务旅行社、天津市天鹅旅行社有限责任公司、天津市百乐旅行社、天津铁路旅行社、中国新华航空天津公司天津旅行社、天津市天马旅行社有限公司、铁道部第四工程局天津旅行社、天津和平旅行社有限责任公司、天津市金岛旅行社有限公司、天津光达旅行社有限公司、天津三峰假日旅行社有限公司、天津市春秋旅行社、天津乐园旅行社、天津山水旅游有限公司、天津市黄土地旅行社、天津九龙旅行社、天津市四海旅行社、天津永安旅行社、天津市良辰旅行社、天津市大唐旅行社有限责任公司、天津市四方旅行社、天津市大地旅行社有限公司、天津市大自然旅行社有限公司、天津市世纪旅行社、天津市龙德达旅行社、天津华美旅行社、天津市圣亚旅行社、天津市天龙旅行社、天津市假日阳光旅行社有限公司、天津市华宇客运旅行社、天津风华旅行社、天津市太和旅行社、天津旭日旅行社、天津银达金融旅行社、天津金路旅行社、天津市山华旅行社、天津健生旅行社、天津天胜旅行社、栗丰旅游服务有限公司、天津市金地旅行社有限公司、天津市津鸿国内旅游有限公司、天津飞达商务旅行社、天津金旭旅行社、天津市翔海客运旅行社、天津市君安旅行社、天津光亚旅行社有限公司、天津市万方旅游有限公司、天津市恒华旅行社有限公司、新世家旅行社有限公司、天津津铁旅行社旅业有限公司、天津市国中旅行社有限责任公司、四季旅行社有限公司、利顺德旅行社、金洲旅行社有限公司、天津凯特旅行社、仙姿旅行社、天津市金帆旅行社、天津市运通旅行社有限公司、天津市禧利旅行社有限公司、天津市大字旅行社有限公司、天津市隆达旅行社有限公司、天津市金龙天之之旅旅行社有限公司、天津市赣津旅行社、天津金达文化旅行社有限公司、天津市康泰

旅行社有限责任公司、天津阳光假日旅行社有限公司、天津市星辰旅行社有限责任公司、天津市国誉旅行社有限公司、天津市佳程旅行社有限公司、天津金利达旅行社有限公司、天津市天源电力利旅行社、天津市鑫马旅行社有限公司、天津热岛风情旅行社有限公司、天津市山川旅行社有限责任公司、天津福乐旅行社有限公司、天津市三元旅行社有限公司、天津市飞马旅行社有限公司、天津蓝水假日旅行社有限公司、天津亚东旅行社有限公司、天津新侨集散旅游中心、天津市华堂旅行社有限公司、天津市大众旅行社有限公司、天津市江山旅行社有限公司、天津龙泽旅行社有限公司、天津市鹏远旅行社有限公司、天津市蓝色海岸旅行社有限公司、天津市金土地旅行社有限公司、天津市普华旅行社有限公司、天津市青山旅行社有限公司、天津市大华旅行社有限公司、天津市欢乐假期旅行社有限公司、天津市海韵旅行社有限公司、天津市宏迅旅行社有限公司、天津市格瑞旅行社有限公司、天津海辰商务旅行社有限公司、天津市金渤达旅行社有限公司、天津市鸿泰旅行社有限公司、天津君乐旅行社有限公司、天津津典旅行社有限公司、天津天之蓝旅行社有限责任公司、天津一丁旅行社有限责任公司、天津亮飞旅行社有限公司、天津润景旅行社有限公司、天津市宁发旅行社有限公司、天津友好假日旅行社有限公司、天津市君之旅旅行社有限公司、天津市华侨旅行社有限公司、天津滨海假日旅行社有限公司、天津紫微星旅行社有限公司、天津市名俊旅行社有限责任公司、天津金聖旅行社有限公司、天津狮达旅行社有限公司、天津津城碧水蓝天旅行社有限公司、天津诺亚方舟旅行社有限公司、天津蓝水阳光旅行社有限公司。

本课题组感谢下列填复问卷的星级酒店(排名不分先后):天津喜来登大酒店、天津泰达国际会馆、天津天保国际酒店、金皇大酒店、天津凯悦饭店、天津水晶宫饭店、天津利顺德大饭店、天津利华大酒店、天津市美都大酒店、天津假日饭店、天津君悦酒店、天津舒泊花园大酒店、天津胜利宾馆、天津凯德大酒店、天津惠中酒店、天津君汇度

6 国际化旅游人力资源开发研究

假大酒店、天津会宾园大酒店、天津北方宾馆、天津市友谊宾馆、天津宾馆、天津先达大酒店、天津市体育宾馆、天津东亚大酒店、天津双鹿大厦、天津天波大酒店、大港油田宾馆、天津市蓟县渔阳宾馆、天津长青温泉宾馆、天津正达酒店、天津慈园山庄、天津鑫茂天财酒店、天津第一饭店、天津市新业国际饭店、和平宾馆、龙凤酒店、夏日酒店、天津市天水大酒店、大通会馆酒店、海得滋润酒店、天津市华城宾馆、天津东方之珠 188 酒店、天津金竹宾馆、天津市天馨宾馆、天津市沃特大酒店、天津市隆升宾馆、天津市职工之家、天津市内蒙古金马宾馆、慈园宾馆、天津市凯特饭店、天津津利华名家酒店、天津市虹园宾馆、天津市盛佳酒店、天津合昌宾馆、天津市东丽宾馆、鸿发花园酒店、天津工大碧缘宾馆、天津市宝鑫宾馆、天津市物流货运中心宾馆、天津市学府宾馆。另有蓟县盘山管理局、戏剧博物馆和华蕴博物馆也填复了问卷。

本课题研究自始至终得到天津商业大学校长刘书瀚博士、副校长藤建辅博士、科研处处长张坤生教授、学报编辑部主任刘禹宏教授、FIU-TUC 合作学院院长王文君教授、商学院副院长王庆生博士、国际交流学院院长寇小董教授的关心支持,本项目组深表感谢。

特别需要说明的是,天津市教委对该项目的立项、开展给予了大力的支持。

特别感谢天津人民出版社在本课题成果出版方面给予的大力支持。尤其是编辑任洁女士,她的热情、细致、睿智、创新等良好职业精神,给我们留下了非常深刻的印象。

本项目工作杂、头绪多,马媛媛、张瑞珍、尚杰、王炜琼等同学不计得失,协助调查和信息录入;葛博洋和王素娟也加入书稿录入行列,对她们的辛苦表示感谢;另有一批天津商业大学本科和研究生参与了前期旅游行业问卷调查,本项目组一并致谢。

天津国际化旅游人力资源开发战略研究小组

2008 年 6 月

目 录

前 言	(1)
鸣 谢	(1)
第一章 国际化旅游发展对人力资源开发提出的挑战	(1)
第一节 现代旅游业对人力资源的要求	(1)
第二节 人力资源是国际化旅游发展的动力源泉	(8)
第三节 国际化旅游人力资源开发的核心是国际化旅游人才	(11)
第四节 国际化旅游人力资源开发的战略构想	(19)
第五节 国际化旅游人才开发的要点	(26)
第二章 我国旅游人力资源国际化、现状分析及需求预测	(33)
第一节 旅游全球化与我国旅游人力资源国际化	(33)
第二节 我国国际化旅游人力资源现状及问题	(37)
第三节 国际化旅游人力资源现状分析及需求预测： 以天津为例	(47)
第四节 中国旅游人力资源需求变化趋势预测	(55)
第三章 天津旅游企业国际化人力资源开发的实证研究	(61)
第一节 天津市旅游企业国际化人力资源的背景及本次实证 研究概述	(61)

第二节	调查的基本情况介绍	(63)
第三节	天津市旅游企业国际化人力资源开发现状	(68)
第四章	国际化旅游人力资源的企业开发	(105)
第一节	我国饭店国际化人才现状及企业开发策略	(105)
第二节	我国旅行社国际化人才:现状、原因及开发策略	(117)
第五章	国际化旅游教育的开发	(130)
第一节	国际化旅游高等教育的开发	(132)
第二节	国外旅游高职高专教育的国际化	(144)
第三节	旅游高职高专教育的国际化	(157)
第六章	旅游高等教育国际化现状典型性调查	(173)
第一节	调查背景	(173)
第二节	调查的指标体系和过程介绍	(175)
第三节	旅游高等教育国际化现状分析及结论	(180)
第四节	调查结论及建议	(222)
第七章	国际化邮轮旅游人力资源的开发	(232)
第一节	全球邮轮旅游概况	(233)
第二节	我国邮轮旅游业发展概况	(237)
第三节	中国邮轮旅游发展潜力巨大	(247)
第四节	国际邮轮旅游人力资源的需求	(248)
第五节	邮轮旅游人力资源开发特点及策略	(252)
第六节	我国邮轮旅游人力资源的开发现状	(270)
第七节	国际化邮轮旅游人力资源开发策略	(283)
参考文献		(301)
后 记		(309)

第一章 国际化旅游发展对 人力资源开发提出的挑战

20 世纪 90 年代以来,旅游业已经成为世界上发展势头最强劲、创造价值最多的新型、独立的复合型产业。世界旅游组织 2007 年预测,中国作为目前世界第四大旅游目的地国,在未来的 10 年中,入境旅游收入将保持 8% 的增长速度,2010 年将有可能超过西班牙,成为世界上第二大旅游目的地国。“十一五”时期,中国旅游业规划发展目标为:2010 年,实现国际旅游收入 530 亿美元,国内旅游收入 8500 亿元人民币,旅游总收入 12700 亿元人民币,旅游业直接就业人数达到 1000 万人。截至 2006 年,我国国际旅游收入 339.5 亿美元,国内旅游收入为 6230 亿元人民币;2007—2010 年,我国国际与国内旅游收入分别有 190.5 亿美元、2270 亿元人民币的增长空间,对应复合增长率分别为 11.78% 和 8.1%。为了实现上述目标,国家旅游局提出,将按照“大力发展入境旅游、规范发展出境旅游、全面提升国内旅游”来协调发展旅游三大市场。由此可以看出,同属国际化旅游范畴的入境旅游和出境旅游,是中国旅游在“十一五”期间乃至以后相当长的时期将着力发展建设的领域。

第一节 现代旅游业对人力资源的要求

一、对人力资源的认识

按照逻辑从属关系,人力资源属于资源这一大的概念范畴,是资