



CHONGQINGSHI LUYOU RENCAI SHIERWU
GUIHUA YU FAZHAN YANJIU



西南财经大学出版社

重庆市旅游人才 『十二五』规划与发展研究

周莉 唐敏◎主编
简玉兰 代春艳◎副主编



CHONGQINGSHI LUYOU RENCAI SHIERWU
GUHUA YU FAZHAN YANJIU

重庆市旅游人才 『十二五』规划与发展研究

周莉 唐敏◎主
简玉兰 代春艳◎副主



西南财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

重庆市旅游人才“十二五”规划与发展研究/周莉主编. —成都:西南财经大学出版社, 2013. 8

ISBN 978 - 7 - 5504 - 1149 - 4

I. ①重… II. ①周… III. ①旅游业—人才培养—研究—重庆市
IV. ①F592. 771. 9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 173730 号

重庆市旅游人才“十二五”规划与发展研究

周莉 唐敏 主编
简玉兰 代春艳* 副主编

责任编辑:冯梅
助理编辑:林伶
封面设计:墨创文化
责任印制:封俊川

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址	http://www.bookcj.com
电子邮件	bookcj@foxmail.com
邮政编码	610074
电 话	028 - 87353785 87352368
照 排	四川胜翔数码印务设计有限公司
印 刷	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸	148mm × 210mm
印 张	4. 625
字 数	75 千字
版 次	2013 年 8 月第 1 版
印 次	2013 年 8 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978 - 7 - 5504 - 1149 - 4
定 价	25. 00 元

1. 版权所有,翻印必究。
2. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。

前言



QIAN
YAN

旅游业与一般服务业不同，由众多产业交叉形成，涵盖“吃、住、行、游、购、娱”六方面，从业队伍庞大。有着“无烟工业”美誉的旅游业，是文化沟通和交流的载体，要求从业人员不仅具有较高的专业技能，还要有良好的人文素养和沟通能力。近年来，各级党政高度重视旅游产业发展。继 2008 年 9 月国家发改委等六部门发布《关于大力发展旅游业促进就业的指导意见》后，国务院相继出台了《关于加快发展旅游业的意见》，明确提出把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业。重庆市市长黄奇帆也提出：“把旅游产业打造成战略支柱性产业”。国家旅游局为了加快实施科教兴旅、人才强旅战略，从 2009 年 3 月 26 日开始，委托中国旅游人才发展研究院展开了全国旅游人才开发示范试点工作，中国旅游人才发展研究院在全国东、中、西三大区域，共选取了旅游人才资源较为富集并具代表性的 13 个省（市区），开展全国旅



游人才资源调查统计工作。其中，东部地区选取了山东、江苏、浙江、福建4省；中部地区选取了吉林、河南、安徽、湖南4省；西部地区选取了陕西、四川、重庆、云南、广西5个省（市区）。重庆市作为第二批试点省市，于2009年11月开始深入开展旅游人才的调研与开发工作。

相对于其他资源，旅游资源有较强的季节特征，因此人才在旺季时极为缺乏，淡季时大量过剩，呈现流动性大、素质参差不齐、角色多变的特征。如何界定旅游人才的资格、划分旅游人才的类型、确定调查时间界限、设计调查地域的网格、定义调查数据的整理方法等问题是旅游人才调查工作的难点。为此，重庆市旅游局高度重视，根据国家旅游局的总体部署，按照《全国旅游人才资源调查统计试点工作方案》的要求，成立了以旅游局局长为组长，市统计局、市教委等部分分管领导为成员的领导小组，引入招投标机制，面向市内外高校及调查统计机构招标，经过严格筛选确定了由重庆工商大学承担此次试点调查统计工作，并组建了由重庆工商大学、市旅游局、市统计局、市教委等领导和专家构成的课题组，在明确各方分工的基础上共同研究制定了包括调查前逐级深入培训、调

查中全面细致采集、调查数据层层严格审查复核等系列工作在内的详细调查方案，组建了一支 100 多人的调查队伍，对重庆市旅游行政管理部门、旅游院校、旅游饭店、旅游景区等 18 类单位旅游人力资源总量、人才资源总量以及人才资源结构分布（含职业、年龄、学历、专业、职称等方面）等进行了全面系统的调查。调查采用目录抽样即“全面调查 + 抽样调查”相结合的方式，其中全面调查对象包括重庆市 40 区县的旅游行政管理部门、旅行社、星级以上旅游饭店、A 级以上旅游景区、农业旅游示范点和工业旅游示范点、旅游商贸免税公司、旅游出版社、旅游报刊、旅游教育单位、旅游科研机构等，涵盖了调查登记表中 10 个单位类型中的 22 个子类；抽样调查对象包括：未达星及未评星的旅游饭店、旅游餐饮业企业、旅游车船公司、旅游景区其他类旅游景点、文化娱乐单位、旅游工艺品商店、会展单位、旅游网络公司、旅游纪念品商场、旅游管理咨询单位 10 个单位类型中的 11 个子类。

一年时间里，调查队伍的足迹遍及重庆市 40 余个旅游行政管理机关，87 个 A 级旅游景点，266 家星级饭店，90 所高、中等旅游院校以及众多旅游企事业单位，收集



了翔实的统计数据并进行了全面的汇总、分析和研究，摸清了重庆市旅游人才资源的规模和结构，剖析了重庆市旅游人才的现状及问题，提出了符合市情和未来发展需要的旅游人才建设的对策建议，为《重庆市旅游业“十二五”规划》、《中国旅游业“十二五”规划》的编制提供了科学依据，为把重庆市建成西部旅游培训基地奠定了基础，对促进重庆市旅游业持续健康发展有着重要的意义。

本书在调查统计研究的基础上形成，是集体智慧的结晶。在此，对课题组全体师生的辛勤付出，国家旅游局、重庆市旅游局、重庆市统计局、重庆市教委等部门领导和专家的鼎力支持以及北京第二外国语学院专家的悉心指导表示衷心的感谢！回顾研究工作，尚有许多可以完善之处，敬请读者批评指正，也希望能在今后的研究和工作中得以补足和改善。

第一章 重庆市旅游人才队伍建设背景	1
1.1 重庆市社会经济发展概况	2
1.2 重庆市旅游业发展的宏观背景	5
1.3 重庆市旅游发展的历史沿革及现状	7
1.3.1 旅游体制沿革	7
1.3.2 旅游资源概况	8
1.3.3 重庆市旅游业发展现状	8
第二章 重庆市旅游人才现状及问题	15
2.1 旅游人才总体规模	16
2.1.1 全市旅游人才总量	16
2.1.2 主要单位旅游人才规模	16
2.1.3 各类旅游人才规模	17
2.1.4 旅游院校规模	18
2.1.5 行业培训情况	20
2.2 旅游人才现状与问题	21



2.2.1	旅游人才现状·····	21
2.2.2	重庆市旅游人才存在的主要问题·····	26
2.3	主要旅游单位及岗位的人才现状·····	32
2.3.1	旅行社·····	32
2.3.2	旅游景区·····	36
2.3.3	旅游饭店·····	41
2.3.4	旅游车船公司·····	46
第三章	重庆市旅游人才问题的原因分析·····	51
3.1	旅游业自身的原因·····	52
3.1.1	旅游业产业链长, 就业门槛低·····	52
3.1.2	旅游业发展迅速, 人才供给不能满足 现实需求·····	53
3.2	旅游教育与培训方面的原因·····	54
3.2.1	旅游教育布局不尽合理·····	54
3.2.2	旅游专业设置滞后于企业需求·····	55
3.2.3	旅游教育单位人才培养能力有待提高 ·····	56
3.2.4	职工在职教育以岗位培训为主, 学历 教育比例低·····	57
3.3	旅游企业的原因·····	58

3.3.1	旅游企业缺乏人才培养动力	58
3.3.2	旅游企业考核体系和提升机制有待完善	58
3.3.3	旅游企业人才激励机制不健全	59
3.3.4	旅游企业用工尚不规范	59
3.4	旅游行业职业准入制度有待完善	60
3.5	旅游人才市场机制尚不完善	61
第四章	重庆市旅游人才需求预测	63
4.1	旅游人才总体需求及发展方向	64
4.1.1	需求总量	64
4.1.2	发展方向	69
4.2	五类重点旅游人才需求	71
4.2.1	旅游行政管理人才	71
4.2.2	旅游企业管理人才	74
4.2.3	旅游专业技术人才	76
4.2.4	旅游高级技能人才	78
4.2.5	乡村旅游实用人才	79
4.3	重点旅游单位人才需求	82
4.3.1	旅行社	82
4.3.2	旅游景区	87



4.3.3	旅游饭店	91
4.3.4	旅游餐饮企业	99
4.3.5	旅游新业态	102
第五章 重庆市旅游人才发展对策		111
5.1	牢固树立“以人为本”理念	112
5.2	加强旅游教育与培训	113
5.2.1	加大旅游教育改革力度	113
5.2.2	完善旅游教育布局和专业结构	115
5.2.3	提高各类旅游教育与培训资源的协同 效应	116
5.2.4	充分发挥旅游教育协会的桥梁与纽带 作用	120
5.2.5	拓展旅游人才培养的国际交流与合作	121
5.2.6	建设旅游职业培训高地	122
5.3	制定并完善旅游人才政策	124
5.3.1	完善旅游人才队伍开发与管理制度	124
5.3.2	实施产学研合作培养的旅游人才政策	126

5.3.3 实施推进旅游人才合理流动的政策	127
5.3.4 制定特殊旅游人才的优惠政策	128
5.4 加强旅游专业人才市场建设	128
5.5 旅游企业人才管理创新	130
5.5.1 完善人才激励机制	130
5.5.2 完善企业福利保障制度	131
附表	132

第一章



重庆市旅游人才队伍建设背景

Chapter 1





1.1 重庆市社会经济发展概况

重庆市幅员面积 8.24 万平方千米，南北长 450 千米，东西宽 470 千米。全市共辖 19 个区，21 个县（自治县）。地处我国较为发达的东部地区和资源丰富的西部地区的结合部，东邻湖北、湖南，南靠贵州，西接四川，北连陕西，是西南工商业重镇和水陆交通枢纽，是中国西南地区和长江上游的经济中心，拥有中国首个内陆经济特区——两江新区。直辖以来，重庆市紧抓直辖、入世、三峡库区建设、西部大开发、城乡统筹等现实机遇，社会经济发展实现了新的腾飞。

（1）经济发展势头强劲

自 2003 年以来，重庆市经济连续 7 年实现 10% 以上的增长速度。2009 年，全年实现国内生产总值（GDP）6 527 亿元，比上年增长 14.9%，排名全国第三。按常住人口计算，人均 GDP 达到 2 2857 元，比上年增长 11.73%。全市地方财政收入达到 1 165.72 亿元，比上年增长 21%。全社会固定资产投资 5 317.92 亿元，比上年增长 31.5%。

(2) 产业结构优化升级

改革开放初期,重庆市国民经济总量中,三次产业的比例关系为 36.9 : 45.8 : 17.3,第一产业的比重明显过高,第三产业发展非常落后。经过改革开放、直辖、城乡统筹等几次跨越式发展,三次产业的比例关系变化为第 11.3 : 47.7 : 41,第三产业比重上升 23.7 个百分点。

(3) 居民收入稳步增长

改革开放以来,重庆市城乡居民收入稳步增长。1979 年,重庆市城市居民人均可支配收入仅 355 元,2009 年则达到 15 749 元,比 2008 年增长 9.6%,剔除价格因素,实际增长 11.4%。其中,经营性收入 1 019 元,增长 29.2%,占总收入的 6.0%,比 2008 年提高 0.8 个百分点;工资性收入 11 824 元,增长 7.9%,占总收入的 69.6%,对居民收入增长起重要的推动作用;转移性收入 3 894 元,增长 19.2%,占总收入的 22.9%;财产性收入 254 元,增长 23.3%,占总收入的 1.5%。

(4) 城乡统筹进程加快

重庆大城市、大农村、大库区、大山区以及少数民族地区并存,城乡二元结构矛盾突出。近年来,随着统筹城乡综合配套改革的实施,城乡统筹进程加快。2009 年末,



全市常住人口 2 859 万人，比上年增加 20 万人，比上年增长 7%，居住在城镇的人口为 1 474.92 万人，占常住人口的 51.6%，与上年相比，城镇人口增加 55.83 万人，上升 1.6 个百分点。从“一圈两翼”的角度看，一小时经济圈城镇化率为 64.27%，与上年相比，上升 1.52 个百分点；渝东北翼城镇化率为 34.34%，上升 1.65 个百分点；渝东南翼城镇化率为 26.12%，上升 1.63 个百分点。

(5) 人口素质不断提升

据测算，截至 2007 年，全市每 10 万人中拥有具有小学文化程度的人数由 1982 年的 46 603 人减少到 40 316 人，减少 13.5%；具有初中文化程度的人数由 17 810 人增加到 35 685 人，增长 100.4%；具有高中文化程度的人数由 5 205 人增加到 11 144 人，增长 114.1%；具有大学（大专及以上）文化程度的人数由 509 人增加到 6 121 人，增长 11.0 倍。通过对比可以看出，重庆市的教育水平提高很快，特别是高等教育得到了极大的发展，高学历人口数量成倍增加。

1.2 重庆市旅游业发展的宏观背景

国务院将旅游业定位为国民经济战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业，战略性新兴产业需要战略性人才保障。为加快实施科教兴旅、人才强旅战略，国家旅游局从2009年3月26日开始，开展全国旅游人才开发示范试点工作。试点工作以旅游人才开发为抓手，以增强旅游企业核心竞争力和发展后劲为核心，推动旅游企业人才开发机制创新，探索促进旅游企业成为旅游人才开发主体的有效模式和途径，推动形成一批人才开发体系较为完善、企业文化特色鲜明和持续创新能力较强的学习型、创新型旅游企业，为把我国旅游业培育成为战略性新兴产业和人民群众更加满意的现代服务业提供人才保障。2009年12月1日，国务院下发《关于加快发展旅游业的意见》，从深入贯彻落实科学发展观的高度，提出了加快发展旅游业的新任务、新要求、新内涵，将旅游业在未来的发展定位为“国民经济的战略性新兴产业和人民群众更加满意的现代服务业”。

重庆市委、市政府高度重视旅游业发展，采取系列举