



RESEARCH ON THE STRATEGIC DEVELOPMENT
OF TOURIST TALENTS OF JIANGSU PROVINCE

江苏省旅游人才 战略发展研究

方法林 宋益丹 丁洁 王新宇 著



旅游教育出版社

方法林 宋益丹 丁洁 王新宇 著

RESEARCH ON THE STRATEGIC DEVELOPMENT
OF TOURIST TALENTS OF JIANGSU PROVINCE

江苏省旅游人才 战略发展研究



北京·旅游教育出版社

责任编辑:孙延旭

图书在版编目(CIP)数据

江苏省旅游人才战略发展研究 / 方法林等著. —北京:
旅游教育出版社, 2012. 12

ISBN 978 - 7 - 5637 - 2525 - 0

I. ①江… II. ①方… III. ①旅游业—人才培养—发
展战略—研究—江苏省 IV. ①F592. 753

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 287943 号

江苏省旅游人才战略发展研究

方法林 宋益丹 丁洁 王新宇 著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@163. com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787mm × 1092mm 1/16
印 张	17. 75
字 数	302 千字
版 次	2012 年 12 月第 1 版
印 次	2012 年 12 月第 1 次印刷
定 价	48. 00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前 言

旅游人才资源是旅游业发展的第一资源。2009年《国务院关于加快发展旅游业的意见》对加强旅游人才队伍建设提出了明确要求,2010年党中央、国务院印发的《国家中长期人才发展规划纲要(2010-2020年)》中首次将“加快旅游等现代服务业人才培养开发”列为加强全国专业技术人才队伍建设的主要举措。

2009年,江苏省被列入国家旅游局第二批全国旅游人才资源调查试点工作省份。为了保证此项调查统计工作高效、有序、协调地开展,江苏省旅游局和江苏省统计局联合成立江苏省旅游人才资源调查统计工作领导小组,负责整个调查统计工作的组织、协调和指导。领导小组由江苏省旅游局局长周乃翔任组长,江苏省统计局副局长陈俊杰,江苏省旅游局党组成员、南京旅游职业学院党委书记肖飞,江苏省旅游局人事教育处处长吴群蔚任副组长,顾永平、邵学文、马龙、周晓平、鲁斌、周俭司组成小组成员。

江苏省旅游人才资源调查统计工作实行课题组负责制,课题组由江苏省旅游局人教处委托南京旅游职业学院和江苏省旅游培训中心组织专家组成,负责指标设定、表式设计、软件编制、技术培训、重点调查与指导、数据汇总分析、撰写总报告。南京旅游职业学院旅游管理学院院长方法林任课题组长,宋益丹、丁洁、王新宇、魏向东、储九志、宫月、杨玉香、黄俐、郝思军任课题组成员。

本书即是此次全省调研的重要成果。在充分调查和统计分析的基础上,本书重点分析了江苏省旅游人才资源的总体规模和结构特征,对旅游各行业人才资源、旅游企业构成、旅游人才空间分布特征进行深入分析,构建了旅游人才需求预测模型,对江苏旅游人才总量及旅游各行业的人才需求进行了科学预测,进而分析了江苏旅游人才资源存在问题及其原因,提出了人才发展对策。全书内容丰富,资料翔实,对全面了解全省旅游业人才资源状况、加强旅游人才队伍建设,推动人才兴旅和旅游强省进程具有十分重要的现实意义。此外,本书的调研方法、预测模型和课题成果与经验等方面,对国内旅游人才调查统计也具有参考价值。

成书之际,我们要特别感谢南京旅游职业学院肖飞书记和周春林院长。肖书记一直关心课题的研究进展,周院长就全书的章节安排提出了具体建议。本书得以出版,离不开张新南院长、冯明副院长以及旅游管理学院孙斐副院长、张骏院长助理的支持与鼓励。此外,还要感谢江苏省统计局周俭司副处长和南京大学任黎秀教授在统计和绘图方面给予的帮助,以及刘文慧、曾磊磊、李茹对本书部分章节的贡献。

限于学术水平和研究能力,书中不足之处在所难免,恳请专家批评指正!

江苏省旅游人才统计课题组
2012年10月19日

目 录

CONTENTS

第一章 导 论	1
一、国内外旅游人才研究现状综述	1
二、旅游人才建设的背景分析	7
三、调查统计的技术路线	10
第二章 江苏省旅游人才资源总体规模	13
一、江苏省旅游人才资源总量及其特征	13
二、与经济普查数据匹配性分析	16
三、与其他省数据匹配性分析	17
第三章 江苏省旅游人才资源结构特征	18
一、旅游人才岗位类型特征	18
二、旅游人才年龄结构及性别比例	21
三、旅游人才学历结构特征	24
四、旅游人才专业结构特征	25
五、旅游人才专业技术水平特征	26
六、旅游人才职级结构特征	30
七、旅游人才语言构成特征	31
八、旅游人才资源区域分布特征	32
九、旅游人才职业流动特征	34
第四章 江苏省 13 市旅游人才现状	38
一、南京市旅游人才现状分析	38
二、无锡市旅游人才现状分析	41
三、徐州市旅游人才现状分析	44
四、常州市旅游人才现状分析	47
五、苏州市旅游人才现状分析	51
六、南通市旅游人才现状分析	54
七、连云港市旅游人才现状分析	57
八、淮安市旅游人才现状分析	60

九、盐城市旅游人才现状分析	64
十、扬州市旅游人才现状分析	67
十一、镇江市旅游人才现状分析	70
十二、泰州市旅游人才现状分析	73
十三、宿迁市旅游人才现状分析	76
第五章 江苏省旅游人才资源的行业分析	80
一、旅游人才资源行业总体状况	80
二、旅游局人才结构分析	80
三、旅行社人才结构分析	84
四、旅游饭店人才结构分析	89
五、旅游景区人才结构分析	94
六、旅游车船公司人才结构分析	99
七、旅游教育科研单位人才结构分析	102
八、旅游管理咨询单位人才结构分析	105
九、其他旅游单位人才结构分析	109
第六章 江苏省旅游人才空间分布及其对旅游经济影响分析	112
一、江苏省旅游人才空间分布及其影响因素分析	112
二、江苏省旅游人才空间分布影响因素分析	121
三、江苏省 2000—2010 年旅游经济的空间差异特征及其分析	123
第七章 人才需求预测	134
一、江苏旅游人才需求预测模型的构建	134
二、预测的数学模型	135
三、旅游人才总量需求预测	140
四、星级酒店人才需求预测	144
五、旅行社人才需求预测	147
六、景区人才需求预测	150
七、旅游电子商务人才需求预测	151
八、江苏省旅游人才需求总结	153
第八章 存在问题及其原因分析	156
一、总量供给不足,人才缺口较大	156
二、人才行业结构不合理,新兴业态人才奇缺	157
三、人才区域失衡,苏中、苏北落后于苏南	157

四、整体素质不高,文化程度差异大	158
五、高级职称人才缺乏,分布不合理	158
六、小语种人才偏少	158
第九章 对策	160
一、政策背景分析	160
二、指导思想与战略目标	161
三、人才发展对策	162
附录 1 江苏省旅游企业构成分析	168
附录 2 江苏省旅游人才资源调查统计工作手册	185
附录 3 江苏省旅游人才资源调查统计工作报告	226
附录 4 旅游人才调查研究所获奖项	251
附录 5 旅游人才调查研究阶段性成果	252

第一章 导 论

一、国内外旅游人才研究现状综述

随着社会的发展,旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。旅游业的快速发展,需要能促进其健康发展的人才队伍的支撑,而各种旅游新业态的出现,使得对旅游人才的需求也日新月异。对旅游人才的研究并不是个新鲜的话题,国内外学者都从不同的角度、运用不同的方法进行了相关的研究。

(一)“旅游人才”的内涵研究

(1)关于“人才”定义的研究

在我国,人才学作为一个研究的范畴,从周代至今已有两千多年的历史。最早在叙述周人立政的《周书》中就有“立政任人、准夫、牧作三事”的记载;春秋战国时期的儒、墨两家已提出了古代“人才学”的思想和理论基础:“政治首要,在于得人”,“人存政举,人亡政息”。可见,中国大量的古代历史文献中蕴藏着丰富的人才思想。

改革开放以来,邓小平同志高度关注人才问题,指出:“一个十亿人口的大国,教育搞上去了,人才资源的优势是任何国家比不了的。有了人才的优势,再加上先进的社会主义制度,我们的目标就有把握达到”;他还指出:“改革经济体制最重要的、我最关心的是人才。改革科技体制,我最关心的,还是人才”。

何谓人才?《辞海》将人才定义为:有才能的人;才学、才能。传统上将饱读诗书、博学多才之人称为人才,而现代竞争社会对人才有了新的认识和界定,即指具有一定的专业知识和专门技能、能够进行创造性劳动并对社会作出贡献的人,是人力资源中能力和素质较高的劳动者,是否拥有良好职业素质成为了人才的一个界定标准。

人才作为先进知识的创造者、使用者和传播者,越来越成为一国科技进步与经济社会发展的重要资源。随着对人才理论的研究,对“人才”也有了多种界定,但大致可以分为以下几种:

(a)从贡献角度来看

人才,就是指为社会发展和人类进步进行了创造性劳动,在某一领域,某一行业,或某一工作上作出较大贡献的人。强调人才以其个人的内在素质及能力,对社会发展的影响。

罗洪铁(2002)分析人才的实质,指出“人才,是指那些具有良好的内在素质,能够在一定条件下通过不断地取得创造性劳动成果,对社会的进步和发展产生了较大影响的人”。强调人才定义必须囊括两点:一是其具有良好的内在素质;二是取得创造性劳动成果。

石金楼、黄海艳(2003)认为,人才是指“在一定的社会历史条件下,少数具有优越的内在素质,以其创造性劳动成果对社会进步作出重大贡献的人。”

张向前等人(2006)认为“人才主要是指人力资源中表现出具有较高素质和能力并作出较大贡献的人”。

(b)从能力层面来看

如果将人才最终发挥出来的作用看成是结果或者目的的话,那么凝聚在人才身上的各种素质能力就应该看成是人才借以发挥作用的桥梁或者依托。

赵琛徽(2004)从人才的才能角度对人才进行了定义,认为“人才是体能、技能与智能三者的高度统一,必须以体能为依托,以技能为表象,以智能为核心”。

(c)从发挥作用角度看

曾坤生、肖小平(2005)指出:“人才不仅指已经获得高学历、高职称,并且在工作中做出显著业绩的人们,也指那些虽然未取得显著成绩,但拥有很好的才能和潜质的人们。”

旅游业的快速发展将促使旅游人才市场的需求不断扩大。据统计:“2008年全国旅游直接从业人员749万人,比2007年增长89.6%。2009年中国旅游直接从业人员1000万人,间接从业人员4900多万人,旅游就业人数总量近6000万人,相当于全国就业总数的7.8%。”据预测:“到2015年我国旅游直接就业人数将达到1700万人,间接就业人数将达到8300万人,旅游就业人数总量将达到1亿人。”可见中国旅游业规模扩大及其对旅游就业的强劲拉动使旅游人才需求连年走高。2008年北京奥运会、2010年上海世博会等进一步促进我国旅游业的发展,对高素质、高质量的旅游人才需求也将进一步扩大。

(2)关于“旅游人才”定义的研究

旅游人才概念的界定也是随时代的发展而变化的,教育部工商管理学科教育指导委员会对旅游人才概念做出了最新的界定:“旅游人才是指受到一定专业训练,具备一定的知识、技能或特长,具有合作能力、实践能力与敬业精神,能够圆满完成旅游组织目标而为组织所推崇的人。”旅游人才主要包括服务操作型人才、基层管理人才、中高层管理人才、理论研究人才。

黄建宏(2009)对高级旅游人才进行定义:高级旅游人才是指掌握旅游专业的基础理论、知识结构,既掌握熟练的操作技能又善于运用心智技能,具备较动手能力和实践能力的人才。高级旅游人才主要由三部分构成:高层次管理人才,他们掌握各种管理知识和技能,心理素质好、具有丰富的管理工作的经验,并具有较高的管理才能,分析问题、解决问题的能力,站在时代的浪尖上统领全局的领导才能;高级专业技术人才,即高级的培训师、旅游经济师、旅游调查分析师,高级导游、旅游项目管理专家等,是这些领域的专家、能手;复合型人才,他们具有较强的现场适应能力,“一专多能”。

综合上述有关“旅游人才”的界定,旅游人才是指具有一定的旅游专业知识或专门技能,能够胜任其所在旅游岗位能力要求,进行创造性劳动并对旅游企业发展做出

贡献的人。

(二) 国内外对“旅游人才需求”的研究

(1) 国外研究

Ashworth 和 Thomas(1999)分析了英国对旅游人力资源需求的季节性,并且研究发现尽管实施的一些政策减弱了其季节性,但是 1982 年至 1996 年,人力资源需求仍在夏季大约减少了 30%,而冬季增加了 24%。Krakover. S(2001)以酒店劳动力数量变动的影响因素为基准,分析了伊朗 8 个游客中心的数据,确定了人才需求和旅游需求之间的调节机制,对新时期旅游人才的需求进行预测。Biswa R. Das 和 Daniel V. Rainey(2010)对美国阿肯色州的某一三角洲地区的农业旅游进行了研究,分析了发展农业旅游对经济的影响,预测出未来几年农业旅游会带来的直接与间接岗位数量,但肯定了不会有大量的岗位增加。

(2) 国内研究

国内关于旅游人才需求的研究发展于 20 世纪末,随着 21 世纪旅游业的快速发展而得到社会大众的普遍关注。仅在期刊网上以“旅游人才”为关键词搜索,就有 978 篇相关的文章对此进行讨论研究。内容主要集中在以下几个方面:

(a) 旅游人才需求现状分析

对旅游人才需求现状的分析主要可以从定性分析和定量分析两个角度进行。

定性分析:黎红米(2008)从广西旅游业发展的状况引出当前区内旅游业人力资源的发展状况,重点分析了现今旅游业对旅游人才的需求及人才状况、人才培养模式,指出了旅游业急需具有旅游景区规划与管理知识和能力的高素质人才,并提出今后旅游人才培养的对策。杨春玲(2008)认为目前我国旅游业人力资源的现状是:人力资源供过于求,人才资源供不应求,紧缺三类人才:旅游企业经营管理需要的常规人才,适应旅游业发展需要的一些新的专业人才以及未来社会竞争需要的创造型、复合型、协作型人才。马勇、肖亦楠分析了会展业对人才素质的需求:宽泛的知识理论素养、独特的策划创新能力、严密的组织管理能力、娴熟的沟通协调能力以及强烈的服务意识。郑春等(2009)通过调查得出:旅游业人才需求呈现出供需严重失衡的状况,旅游企业特别是其管理层从业人员学历构成严重失衡,难以满足岗位的素质要求。

定量分析:赵士德、胡善风、蒋冰晶(2006)采用文献资料、问卷调查和实地走访调查的方法,在北京、上海、广州、香港和黄山等地选择 18 家酒店和旅行社的企业经营者和人力资源部主管进行问卷调查,重点调查旅游企业对毕业生素质需求和旅游市场供求状况,分析得出企业对毕业生素质的需求以及旅游市场与人才的供求状况。调查结果显示,研究生以上学历人才严重缺乏,市场对本科生需求的满足缺口还很大,旅游行业技术人才也极为缺乏。宋海岩、王敏(2008)通过一定的数据资料收集,采用定量分析方法,对比了饭店业人才需求与旅游院校人才供给两者的不平衡状况,特别对饭店业不同层次从业人员(中高层管理人员与普通从业人员)的需求与不同水平的旅游院校毕业生(高等旅游院校与中等旅游院校)的输出作了对比,得出目前饭店业人才需

求增长与合格的饭店管理专业毕业生短缺之间存在矛盾,并给出了若干提高旅游院校教育水平和人才培养的建议。周灿(2008)通过问卷调查、访谈法,对德宏旅游人才现状存在的问题进行了分析。得出旅游人才总量不足,中缅旅游人才缺乏,组织建设薄弱;提出了加强组织建设力度,以产学研结合搭建旅游人才培养的平台,关注急需人才的培养与旅游高等教育的合作办学。韦瑾(2009)通过抽样调查将广西旅游行业人才按紧缺程度由重到轻排位,分别为是经营管理人才、市场营销人才、旅游策划人才、旅游商务人才、旅游文化人才、会展旅游人才等。黄美忠(2007)采用走访法、问卷调查法对湖北地区 20 余家旅游企事业单位需要多少旅游人才、需要什么样的旅游人才等问题进行了调查,发现旅游行业一线企业对高职高专层次旅游人才需求最大,对中高级的“一专多能”的全能型人才和基层旅游专业人才的需求量都比较大,另外,旅游企业对旅游人才的实践能力、人际协调与团队合作能力、应变与创新能力等方面有较高要求。

(b) 旅游人才需求趋势分析

黄建宏、龚萍(2009)结合海南省国际旅游岛建设概况,分析探讨海南岛必须做好旅游人力资源规划,具备高级旅游人才,并具体分析了旅行社、饭店、旅游行政管理机构和旅游景区对旅游人才的需求趋势。王恺瑞(2009)认为旅游规划行业急需复合型人才、经营团队的组合、经济金融专业人才、生态环境领域专家和数字规划师等技术性人才。吴建冰、葛莉(2006)通过在 2004 年桂林旅游高等专科学校的毕业生双选会上收集到的相关信息展开分析,主要探讨了目前旅游人才市场需求的变动趋势,分析了旅游专门人才量和质的市场需求情况、人才需求的行业地域结构、人才需求的专业素质能力结构等问题,指出了旅游服务类人才、高素质专门人才、新兴专业的人才和国际旅游人才需求很大。卫青、王慧、于娜(2010)分析得出结论:涉外导游和东南亚小语种等外向型人才的紧缺已成为制约广西旅游经济发展的瓶颈,人才资源是旅游业发展的第一资源。

(c) 旅游人才需求预测

生延超(2005)在对湖南旅游人才现状进行调查的基础上,从宏观和微观两个角度,采取定性分析与定量分析相结合、模型预测等方法,构建旅游人才需求预测模型,并对湖南未来几年旅游人才需求总量进行了预测,提出了部分对策措施。陈宝翠(2007)根据人才需求的历史数据,利用灰色 GM(1,1)预测理论和方法进行了预测分析,对人才的需求和人才培养模式提出了更高的要求。并针对这一情况和社会发展需求进一步提出了人才培养对策。麻学锋(2008)在旅游人才的需求数量是随着旅游地的开发而增长并与旅游目的地信息拓展速度具有相关性的假定条件的基础上,引入了巴特勒的旅游地生命周期理论及其需求模型,以期在旅游产业转型与结构升级优化的过程中有针对性地开发适合需求的旅游人才,达到指导旅游地人才开发规划实践的目的。刘承良等(2009)借助 2006 年湖北省旅游人力资源抽样调查数据,运用 SPSS 统计分析软件,应用灰关联 GM(1,1)模型、时序趋势外推模型、二元回归方程等数理

统计模型,从总量增长、部门结构、地区结构、素质结构4个方面,定量动态分析2006—2015年湖北省旅游人力资源发展趋势。姜真、王颖(2009)运用SPSS软件对历史数据进行分析,运用变量间线性、曲线关系,预测了青岛市旅游业人力资源需求数量和旅游业对院校毕业生的需求数量。

综合以上材料,不难发现,目前我国学术界对“旅游人才需求”的研究还存在着一些问题:首先,在研究内容方面,缺少对新业态旅游人才的研究,而多是针对已有的旅游企业所需的人才现状进行分析预测;其次,在人才需求方面,主要专注于饭店、旅行社以及涉外旅游等传统旅游业模式的人才需求,且对人才知识结构及各方面的要求过低;最后,在研究方法方面,现阶段旅游人才需求研究的方法不够丰富和科学。定性预测方法主要包括旅游地生命周期理论和调查问卷法。旅游地生命周期理论法较为新颖,但却偏向于定性研究,该预测方法的科学准确性有待探讨;问卷调查法的准确性更是受多种主观的、人为的因素影响,其科学性也有待加强。而人才需求预测相关文献中使用的灰色预测理论和多元回归预测法是定量分析的方法,有数据支持,更加科学,值得我们借鉴。

(三)“旅游人才培养”研究分析

近年来,旅游业对人才的需求呈逐年上升的趋势,但是,旅游人才的供给和培养却相对滞后,如何有效解决旅游人才市场出现的供需矛盾,成为当务之急。

李丰生、周江宁(2005)根据旅游产业对人才的评价尺度这一决定着学校的人才培养和毕业生的就业质量、市场竞争力的因素,提出旅游院校应以就业为导向,以市场为依托,积极探索培养高素质应用型旅游人才的路子,提高毕业生的市场竞争能力。

董海沙(2008)对旅游高等职业教育人才培养模式优化进行研究。提出从以下几方面进行旅游人才培养优化:以市场需求为导向,合理设置高职旅游专业;以能力为本位构建高职课程体系,优化教学内容;强化“双师型”师资队伍建设;注重培养学生的技术应用能力,构建实践教学体系;加强旅游高职院校与旅游企业的联合办学等。羊绍全(2008)通过对广西沿边、沿海旅游人才需求和本地区特色旅游人才结构的分析,提出双沿地区旅游管理专业人才培养应以市场为导向,以语言为依托,注重实践锻炼,培养“一专多能”的应用型人才。齐欣(2008)针对目前我国会展旅游经济的繁荣与专业人才教育相对滞后之间的矛盾,构建出适合我国高校的会展旅游人才培养模式,实现专业教学与社会需求有效衔接。

夏学英(2009)分析我国旅游人才供需错位现象及我国旅游人才需求状况和国外旅游人才培养模式,探索出适应我国旅游业发展需求的人才培养新模式。姜真、王颖(2009)针对青岛市院校旅游人才数量供给不足、专业结构设置不合理、旅游人才层次偏低、旅游人才培养目标不明确等问题,提出从明确办学思想、根据市场需求设置专业课程、升级专业师资素质结构、建立校企密切合作机制四个方面培养市场需要的旅游合格人才。

原哲(2010)从旅游人才市场需求和旅游高等教育之间的供需错位现象入手,提出对旅游高等教育进行改革的七个方面的应对措施,培养适应旅游人才市场需求的高素质人才。黄静波、刘娟、徐飞雄(2010)立足于高等旅游教育人才培养“非同质化”模式的定位,论述了高等旅游教育人才培养目标“非同质化”的内涵、特点及建议,以期对湖南高等旅游教育人才培养目标的“非同质化”制定提出建议。

综上所述,目前我国旅游人才培养存在着几个共性的问题亟待解决:旅游院校人才培养能力不强、旅游人才培养目标不明确、旅游专业人员匮乏、理论脱离实践、应用型旅游人才缺乏、旅游院校办学条件不够完善、校企之间缺乏沟通合作。

(四)“旅游企业人才管理”研究分析

涉及旅游企业人才管理存在问题的文章相对较多,在很多关于旅游企业人力资源管理文章中都有涉及。

马勇、肖轶楠(2003)指出:我国旅游企业从业人员数量规模越来越大,从业人员的专业程度越来越高,从业人员的培训范围越来越广,同时学历层次瓶颈制约现象越来越突出。龙良碧(2006)通过比较国内(部分)城市接待游客的数量,分析了重庆市旅游人力资源的状况,指出其存在的问题。王丹(2007)通过对旅游饭店的研究发现:合格的饭店人才严重供不应求;大多数饭店缺乏行之有效的人才培养机制;饭店从业人员流动过于频繁。龙盛(2009)认为旅游企业存在中高层管理人员供给不足、旅游从业人员大量流失、旅游人力资源开发的意识薄弱等问题。许涛(2009)针对旅游饭店研究发现,旅游企业人力资源存在饭店服务人员年纪普遍比较轻、饭店员工的流动率比较高、工作时间通常比较长、服务人员服务压力大、需求波动对员工规划影响大五个方面的问题。林明太、郑惠娇(2009)分析了厦门市旅游企业人力资源存在的问题,指出厦门旅行社企业人力资源学历水平低、专业素养低、男性比例低、薪酬待遇低等问题存在的主要原因是旅行社企业经营门槛低,低水平竞争,造成企业经济效益下降,从而导致员工收入低,就业不稳定的情况。夏露露、黄文波(2010)认为:旅游人力资源管理观念陈旧;对人力资源重视程度不够;人力资源供给严重不足,结构分布失衡;教育体制供给与需求脱节;人力资源管理机制不健全。

通过上述内容可以发现,在现有的人事制度和人才观念下,旅游人才资源的开发、利用方面还存在一些共性问题。比如旅游从业人员基本素质及学历、技术层次偏低,年龄结构偏低,从业经验不足;旅游人才队伍不稳定,流动性大;新业态人才缺乏;旅游管理、科研、服务等机构不健全;高素质人才培养引进机制不健全;主管部门管理服务不足等。

近几年全国或者省级行政区对“旅游人才”进行了大量的研究,主要是政府进行政策性引导,以全国各大旅游类院校科研为主,联合旅游行业及企事业单位,加大对旅游人才市场的规划力度。江西省(2003)对旅游人才队伍建设进行了中长期规划,提出应在人才流动、人才激励、人才智力引进机制等方面予以创新。国家旅游局(2007)发布了旅游业“十一五”人才规划。浙江旅游职业学院王昆欣(2007)等在近三年浙

江省旅游企业的人力资源情况进行深入调研的基础上,分析旅游业人力资源供需现状,剖析其发展的特点,在探讨浙江省旅游人力资源存在的问题基础上提出了对策和建议。2007年湖北旅游局就旅游人力资源现状进行了结构性评析和趋势分析,因湖北省在“十一五”规划中就人力资源着墨很少,全省以人才培养为中心的软件建设速度也落后于硬件建设速度。

二、旅游人才建设的背景分析

(一) 江苏社会经济发展概况

江苏,始建于1667年,简称苏,位于我国东部沿海中心、长江下游,全省面积10.26万平方公里,人口7600多万,辖13个市、106个县(市、区),是我国经济最发达的省份之一。改革开放以来,江苏在党中央的正确领导下,坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,深入贯彻落实科学发展观,紧紧围绕“率先全面建成小康社会、率先基本实现现代化”的目标,坚持率先发展、科学发展、和谐发展,实行富民优先、科教优先、环保优先、节约优先,深入实施科教兴省、经济国际化、城市化、区域共同发展、可持续发展五大战略,统筹推进社会主义经济、政治、文化和社会建设,全省综合实力、居民收入、经济国际化水平、社会财富大幅度提升,城乡发展、区域发展、经济社会发展、经济建设与环境保护更趋协调,各项社会事业全面进步,人民生活持续改善,改革开放和全面小康社会建设取得了重大进展。

2009年,江苏省人均GDP按当年汇率折算超过6400美元,财政总收入突破8000亿元,城镇居民人均可支配收入突破2万元,农民人均纯收入突破8000元,社会消费品零售总额突破1万亿元,高新技术产业产值占规模以上工业比重达30%,实际利用外资、专利授权量均继续居全国第一。

(二) 江苏旅游业发展概况

江苏历史悠久、文化底蕴深厚、环境优美,是山水园林、名胜古迹高度集中的地区,龙盘虎踞的南京,有“天堂”之称的苏州,“淮左名都”的扬州及徐州、镇江、淮安、无锡、常熟是中国著名的历史文化名城,旅游资源十分丰富。截至2009年年底,全省拥有全国优秀旅游城市28座;旅游星级饭店945个,其中:五星50个,四星175个,三星427个,二星291个,一星2个;旅行社1704家,其中具有出境游组团资格的49家;国家级旅游景区366家,其中:AAAAA级5家,AAAA级96家,AAA级84家,AA级181家;全国工农业旅游示范点156家,其中工业旅游示范点32家。

作为全国旅游业的排头兵,江苏旅游业已成为江苏省新的经济增长点和国民经济的重要产业之一。从2005年至2009年,江苏省旅游总收入逐年增长,五年间共增加了1940.22亿元,增长104.57%,年均增长率达到20.86%。2009年,全省旅游总收入达到3795.69亿元,同比增长16.13%,在全国名列前茅。

表 1-1 近五年江苏省旅游总收入一览表

年份	旅游总收入(亿元)	旅游增加值(亿元)	同比增幅
2005	1 855.47	853.5	25.69%
2006	2 284.3	1 027.95	23.11%
2007	2 826.9	1 249.5	23.75%
2008	3 268.4	1 454.5	15.62%
2009	3 795.69	1 692.88	16.13%
五年增长	1 940.22		104.57%
年平均增幅	20.86%		

具体来看,江苏省入境旅游方面,五年来接待的入境旅游者人数逐年增长,年均增幅达到 12.94%。2009 年,江苏省共接待入境旅游者 556.83 万人次,同比增长 2.30%。旅游外汇收入上,五年来年均增幅达 18.26%。2009 年,江苏省旅游外汇收入 40.16 亿美元,同比增长 3.5%。

江苏省在接待国内旅游者人数上,从 2005 年的 1.72 亿人次跃升至 2009 年的 2.97 亿人次,年均增幅 15.20%。2009 年的同比增幅为 13.80%。国内旅游收入方面,五年来年均增幅达到 21.80%。2009 年年底的数据显示,国内旅游收入 3449.50 亿元,比上年增长 17.60%。增长速度一直保持在较高水平。

表 1-2 近五年江苏入境游国内游情况一览表

年份	入境旅游				国内旅游			
	接待人数 (万人次)	同比 增幅	外汇收入 (万美元)	同比 增幅	接待人数 (万人次)	同比 增幅	收入 (亿元)	同比 增幅
2005	378.3	23.40%	225 973.7	28.14%	17 234.26	17.55%	1 625.62	26.03%
2006	445.19	17.68%	278 663.70	23.32%	19 935.79	15.68%	2 012.15	23.78%
2007	512.55	15.13%	346 900.12	24.49%	23 198.6	16.37%	2 508.3	24.66%
2008	544.3	6.19%	388 020.32	11.85%	26 121.62	12.60%	2 933.21	16.94%
2009	556.83	2.30%	401 600.86	3.50%	29 726.60	13.80%	3 449.50	17.60%
年平均增幅	12.94%		18.26%		15.20%		21.80%	

2009 年,江苏旅游各行业又取得了新的成绩,实现了新的突破。

全省旅游饭店共接待入境旅游者 531.92 万人次,同比增长 2.1%;接待人天数

1726.60 万人天,同比增长 4.7%;全省旅游饭店平均客房出租率 55.6%。

全省旅行社共外联入境游客 30.44 万人次、151.97 万人天,分别比上年下降 8.5% 和 4.5%。经旅行社接待的入境游客为 133.02 万人次、226.54 万人天,分别比上年增长 8.4% 和下降 5.4%,其中:接待过夜旅游者 121.14 万人次、226.54 万人天,分别比上年增长 8.5% 和下降 5.4%;接待一日游游客 11.88 万人次,同比增长 7.0%。

全省旅行社共组织国内游客 912.29 万人次、1738.56 万人天,分别比上年增长 16.7% 和 13.5%,其中:过夜旅游者 504.33 万人次、1738.56 万人天,分别比上年增长 11.5% 和 13.5%;一日游游客 407.97 万人次,同比增长 23.9%。经旅行社接待的国内游客 1284.76 万人次、1214.28 万人天,分别同比增长 11.6% 和 17.5%,其中:接待国内过夜旅游者 498.31 万人次、1214.28 万人天,分别比上年增长 20.5% 和 11.5%;一日游游客 786.45 万人次,同比增长 6.6%。

全省各类游览点全年接待游客 4.53 亿人次,同比增长 17.1%。其中:年接待游客量超过 100 万人次的游览点 94 个,比上年增加 8 个。

(三) 本课题研究背景

发展旅游业,人才是软实力,它决定着旅游业的服务质量和综合水平。为贯彻落实《国务院关于加快发展旅游业的意见》中“加强旅游从业人员素质建设”的重要精神,根据国家旅游局《全国旅游人才资源调查统计试点工作方案》的部署和安排,为摸清江苏省旅游人才的总量、结构和素质状况,为制定旅游人才规划、实施“人才强旅”战略、推动旅游强省建设提供依据,省旅游局、省统计局强强联手,在全省范围内开展旅游人才资源调查统计工作。

众多出台的国家 and 地区政策等为本课题的研究提供了宏观视角和方向指导,包括《国家中长期发展规划纲要(2010—2020)》、《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020)》、《国家中长期科技发展规划纲要(2006—2020)》、《中国旅游业“十一五”人才规划》、《江苏省旅游业“十二五”人才规划纲要(草案)》、《江苏省第二次经济普查数据提要》、2000—2009 年《中国旅游年鉴》《中国旅游统计年鉴》等。本课题在参考大量已有调查研究(包括第二次全国经济普查有关资料,2008 年国家旅游局国内旅游总收入构成资料,江苏旅游卫星账户研究资料,第一批试点的浙江、陕西、吉林省的旅游人才资源报告,2007 年江苏省旅游业人力资源现状与发展研究报告等)的基础上展开研究,此外,还参考了大量的学术论文。

旅游人力资源调查统计,是用数据反映旅游工作发展的重要体现。通过深入、细致的调查统计,不仅可以按时、保质保量地为旅游业发展决策提供正确的数据和依据,而且对于全面了解旅游业人力资源状况、大力实施人力资源开发战略和建设旅游人才队伍都具有十分重要的现实意义。

本课题的研究是国家旅游局全国旅游人才资源调查统计工作江苏省试点工作的一个重要组成部分。通过对全省旅游人才资源进行调查统计,摸清全省各地、各类旅游人才总量、结构和素质状况,分析和总结全省旅游人才资源开发的特点和规律,找出

江苏旅游业发展中的问题,探索问题产生的原因及对策,为旅游主管部门决策服务。同时,江苏省的试点调研,也为全国旅游人才调查统计工作的开展积累经验。

三、调查统计的技术路线

(一)组织实施

课题由江苏省旅游局组织实施,成立课题组,由全省各级旅游部门承担全省 13 个省辖市的旅游单位的全面调查工作,由各级统计部门承担住宿和餐饮业的抽样调查工作。

数据收集方法及承担部门如下:

(1)全面调查,由各级旅游部门承担

a. 全面调查统计对象

旅游行政管理部门(旅游局)、旅游教育科研单位(高等院校旅游院系、旅游中等职业学校、旅游培训单位、旅游科研机构)、旅游饭店(星级宾馆、其他未达星未评星经济型宾馆)、旅行社、旅游景区(A 级景区、工农业旅游示范点和和其他类型景区景点)、旅游车船公司、旅游管理咨询公司及其他旅游相关单位(旅游餐饮企业、旅游商贸免税公司、旅游出版社、旅游报纸杂志社、文化娱乐单位、旅游工艺品、商场、会展单位、旅游纪念品商店、旅游网络公司等)。

b. 全面调查统计内容

被调查统计单位的旅游人力资源总量和人才资源总量及职业(岗位)、年龄、学历、专业、职称、职级、外语方面的人才结构分布情况。

(2)抽样调查,由各级统计部门承担

统计部门在全省 106 个县(市、区)抽取限额以下住宿和餐饮业样本单位 1 398 个,样本单位数据汇总后,得到样本单位人才数占从业人员数的比重为 5.29%、六大分组指标的人才比重结构。根据第二次全国经济普查数据资料,限额以下住宿和餐饮业从业人员数分别为 2.29 万人和 5.33 万人,限额以下住宿和餐饮业人才数占从业人员数的比重分别为 20.37% 和 16.55%。将样本单位、限额以下住宿业、限额以下餐饮业三方面人才数占从业人员数的比重简单平均,得出限额以下住宿和餐饮业人才数占从业人员数的比重 $[(5.29\% + 20.37\% + 16.55\%) / 3 = 14.07\%]$,进而推算限额以下住宿和餐饮业旅游人才数及六大分组指标人才构成。

(3)分析评估,由省旅游局和省统计局共同承担

分析评估的主要依据:

- a. 2008 年国家旅游局国内旅游总收入构成资料;
- b. 江苏旅游卫星账户研究资料;
- c. 第二次全国经济普查有关资料。

江苏省旅游人才资源调查统计工作实行课题组负责制,由江苏省旅游局、江苏省统计局委托南京旅游职业学院和江苏省旅游培训中心组织专家组成课题组,负责指标