

天水市旅游从业人员现状调查与分析

何 瑛

(甘肃工业职业技术学院旅游系 甘肃 天水 741000)

【内容摘要】本次抽样调查,主要针对天水市旅游从业者的现状进行考察,深入了解旅游从业人员的教育背景、工作现状、在岗培训等状况,企图从中得到有效的信息。文章对当前天水市旅游从业人员的现状进行了客观评价,就其中存在的主要问题进行了探讨,并就形成这些主要问题的原因做了相应的分析。为决策者针对性地提出相应的解决方案提供了必要的决策依据。

【关键词】天水市 旅游 从业人员 现状

中图分类号 F592

文献标识码 A

文章编号 :1007-9106(2011)02-0035-04

一、引言

天水是国家级历史文化名城,旅游资源丰富,旅游业发展潜力大,是省政府重点打造的区域旅游集散中心。基于“关中——天水经济区”发展机遇和天水市“旅游富市”战略,天水旅游业的发展环境和政策保证力度优势明显。随着旅游业的飞速发展,对旅游业从业人员的需求急剧增加。旅游业是典型的服务行业,是汇集了劳动密集型和智力密集型人才的企业,旅游业务的开展是一项复杂的组织工作,是典型的人对人、面对面的服务工作。可以说,“人”是旅游行业的核心,是整个企业的精髓和支柱,也是企业中唯一的能动要素,是最积极和基本的要素。旅游企业市场竞争力的强弱,归根到底取决于员工队伍的素质。因此,本文主要通过天水市旅游从业人员现状的调查,全面分析其中存在的问题并提出相应的解决建议,从而为天水市旅游从业者的管理和发展提出有益的参考和建议。本调查采用重点抽样问卷法进行,其内容包括天水市旅游从业人员个人基本信息、学历构成状况、专业构成状况、薪酬福利状况、旅游企业对从业人员的培训状况等方面。本调查在地域方面覆盖天水市秦州区、麦积区、清水县、秦安县、甘谷县等两区五县。在样本方面涉及旅游景区、旅行社、旅游饭店等企事业单位36家。本次共发放问卷200份,回收问卷165份,回收率82.5%,问卷有效率100%。在调查期间,采用了不同岗位、不同年龄、不同时间的差异性调查,在回答和填写问卷时,我们采用即时完成的形式。通过以上方式和方法,尽可能地保持问卷的真实性以及从业人员岗位的丰富性。

二、现状评价

近年来,天水旅游从业人员队伍不断扩大。根据天水市劳动与社会保障局最新统计数据,天水市共有旅游直接从业人员4.6万,直接从业人员中包括了旅游核心从业人员和具

有旅游特征从业人员。依据抽样调查报告的相关统计数据,笔者就天水市当前从业人员的现状得出以下评价结论:

1.从业人员中女性占绝对优势。我国从事旅游行业的人员中,约有70%是女性,女性旅游从业人员在旅游业中发挥了越来越重要的作用。天水市旅游从业人员中女性占77.6%,性别比和全国基本持平。

2.从业人员队伍呈现年轻化特点。抽样调查数据显示,天水市旅游行业从业人员中,年龄以20—25岁的年轻阶层为主,尤其是酒店行业基层员工队伍中年龄20—25岁的年轻阶层占60.6%左右;年龄在25岁—40岁中青年层次占34%。40岁以上的员工占极少数,仅为5.4%。

3.从业人员整体学历层次低、等级结构、语种结构不合理。抽样调查数据显示,天水市旅游行业从业人员的学历层次分布较广泛,低到初中文化,高到本科文化。高层管理者的总体文化层次与实际要求有一定的差距,基层管理人员和一般员工的学历层次普遍偏低,以初中(中专)和高中文化为主,抽样调查结果显示,占38%左右。在酒店业,学历水平较低的现象更为明显,初中及以下学历人员占30%以上。从业人员英语水平低,中学英语水平的人数占到了46%,且对英语一窍不通的占到了30.3%,整体英语水平低,且外语导游和小语种导游更少,一定程度影响到旅游市场的竞争力和旅游接待服务质量的提升。

4.从业人员流动速度较快。抽样调查数据显示,一年内有转行打算的人占30%,说明人员流动率较高。其中,自动离职成为流动的主要形式,值得关注。

5.从业员工工资收入较低。天水市旅游行业从业人员的收入水平与其在管理阶层中的地位刚好成对应趋势,且差别很大。高层、中层管理人员的收入普遍较高,抽样调查结果显示,月薪2000元以上的主要是集中在中、高层管理

* 作者简介:何瑛,女,甘肃工业职业技术学院旅游系主任、副教授,天水旅游发展研究中心副主任。

者中,占28%左右;基层管理人员和一般员工的平均收入普遍较低,抽样调查结果显示,月薪低于2000元的占92%左右,其中月薪低于1000元的占67%左右。总体天水旅游行业平均收入水平相比较其他行业较低。

6.从业人员中专业人才比例偏低。天水旅游从业人员的整体素质参差不齐,尤其是专业人员占有比例较低。抽样调查数据显示,具有旅游专业教育背景的从业人员仅占受调查人员的23%。从甘肃工业职业技术学院旅游专业的反映情况看,旅游专业的生源大部分都来自偏远农村、山区,而且毕业后相对优秀的学生大部分不从事旅游行业,从事旅游行业后一部分优秀学生转行相对也较多。因此,旅游管理队伍缺乏“领军”人才。现有中高级经营管理队伍的非职业化和非专业化倾向明显,旅游职业经理人队伍还未形成,高层管理人员短缺。

7.旅游管理部门重规划管理、重宣传促销,轻教育培训的现象比较突出,对旅游从业人员的培训教育工作投入不够。旅游企业对培训的投入与产出的认识不足,认为企业是赢利为目的,教育培训投入大,再加上员工流动性强,技术骨干有名气难留住人才。不愿投入大的财力、人力去教育培训,提升综合素质。

8.从业人员普遍有短期培训需求,特别是职业能力和英语方面的需求较明显。被调查的对象中,在旅游行业上岗之前,接受过岗前培训的占51%,专业对口教育的29%,有20%的从业人员没有接受过任何的培训。在旅游行业就职期间,60%的调查者接受过单位培训,没有接受过培训的有13%,经过旅游系统培训的人员占到了15%,其余12%的人员自己进修过。在选择个人培训时最注重的因素是能否提高能力,占40%,其次是取得资格证书或技能证书,占20%。英语(30%)和岗位技能(28%)成为本行业培训时最需要的因素。对于培训计划更侧重于能力方面,占62%。在培训时间长度的选择上,人们更多的选择短期培训。1个月以内的占到了一半以上,一周以内的占27%。

三、存在的问题及其成因分析

1.传统观念制约了旅游业发展。作为历史悠久的农业大国和世界上规模最大的制造业国家,传统的观念在对第三产业——现代服务业的认识有所偏见,这种偏见继而引发了对旅游行业经营管理过程理解上的偏见,从而形成了对旅游行业的行业偏见和职业歧视,并在旅游行业和非旅游行业从业人员中普遍存在。这种不利于旅游行业健康发展的观念有着深层次的传统文化背景,与我国旅游行业历史和现代旅游行业建立时间不长密切相关。旅游企业作为服务业,其人才的流失率远远高于其他行业,有相当一部分旅游专业大学生不愿从事与本专业对口的工作,因为对服务业的偏见而改做他行。

2.旅游产业发展处于初级阶段。天水旅游产业总体发展水平较低,占国民生产总值的比例小,行业规范尚未健全,旅游人才市场不完善和政策不配套,旅游业管理者整体素质不高,从而导致从业人员对自身所从事的行业信心不足,高技能人才在行业平台上发展空间有限。

3.天水市旅游从业人员是旅游业发展的一个中心要素,旅游

开发会吸引大量其它产业从业人员转移进入,其职业转换动机往往决定了旅游从业人员的产业来源、层次结构和职业期望,进而影响旅游人力资源的整体质量和稳定性。从宏观上看,旅游业的快速发展带来的人力资源需求变化是主要拉力,而国民经济其它行业发展的不稳定是主要推力,技能和收入是引导人力资源在国民经济部门内部持续流动的主导因素;从微观上看,旅游职业一些积极特殊性具有较强的吸引力。表现在两个方面:一是低门槛、多样化和高流动率带来的高可进入性;二是工作和休闲界限模糊、人与人交流机会多、职业适应面广、自控性强非工厂生产本质。同时由于岗位技能低、低门槛就意味着相应的低收入、长工作时间、学历过剩以及低社会地位,旅游职业往往会抑制高技能从业人员的进入。

4.根据甘肃省人民政府《关于加快发展旅游业的意见》,到2015年全省旅游总收入达到GDP总量的8%,成为国民经济的支柱产业。旅游就业容量进一步增加,每年新增就业2万人以上。市场对旅游人才的需求量急剧上升,然而各院校就业指导中心的信息表明,旅游专业学生的一次性就业率不足60%,并且同时就业的毕业生中,有相当一部分同学从事的并不是专业对口工作。造成以上矛盾的主要原因包括三个方面。一是目前旅游企业在人力资源管理及人才队伍建设上滞后于企业发展速度。二是说明旅游人才教育机构在旅游人才培养模式与实际人才需求标准之间存在矛盾。三是旅游专业人才培养模式的缺陷导致部分人才培养效率低,效果不理想。

5.薪资制度存在不和谐因素。合理的行业薪资体系是吸引高素质人才的一个重要手段,目前天水市旅游行业从业人员的薪资体系存在低收入群体化、薪资政策不合理、分配体制不科学等问题。特别是基层服务人员的工资待遇基本处于甘肃省2006年规定的最低工资标准。企业的福利制度有欠完善。与此同时部分中小型旅游企业在经营过程中存在违反《劳动法》的现象,如:日工作时间超出8小时、单向取消员工法定节假日休息权、不按法律规定支付员工加班费等。这一用工体制有违公平原则,严重制约了员工工作的主动性、积极性、能动性。

6.人才环境需要进一步优化。部分旅游企业管理者管理理念落后,人力资源管理方法简单,部分旅游企业的人力资源政策多年不变,缺乏创新等问题普遍存在,企业舍近求远招聘人才,地方院校舍近求远推荐人才,旅游企业留不住人才等现象的存在,反映了旅游人才引进和流动不畅。此外,旅游人才的培养模式依旧沿用学科体系,毕业生很难在短期内适应岗位要求。天水旅游服务业的发展呼唤形成本行业服务的专业人才培养体系、市场和政策环境。

四、建议与对策

1.认真落实省委省政府关于加快发展旅游产业的意见。《意见》全面、客观规划了甘肃未来旅游产业的蓝图,具有很强的指导性和切实的可操作性。天水作为甘肃省内旅游资源大市及旅游产业发展的排头兵,要紧紧抓住这一难得的历史机遇,加快旅游业发展的步伐。从基础设施建设到整体规划,从行业规范的健全到管理体制的完善,要认真践

行《意见》中的精神,整合各方面的资源,使天水旅游产业成为富市富民的优势产业,从而不断提升产业影响力和地位,从根本上改变传统观念对产业发展的束缚。

2. 加强旅游人才培养,完善培养机制

旅游业的可持续发展离不开旅游人才的培养,而旅游人才的培养主要靠旅游教育。旅游业属第三产业,具有服务属性、实践性较强的特点,强调知识的有用性,旅游企业对就业人员的需求除要求掌握必要的理论知识外,更多的是具备实践的能力和经历,因此,旅游管理专业应建立起以培养职业素质、职业能力、职业技能为目标,以校内模拟实验室为基础、产学研合作办学为重点,与职业资格证书考试相结合的高等职业教育旅游管理专业人才培养模式。

(1) 树立“素质、能力、技能”的培养目标,构建任务驱动、工作导向的课程体系。旅游管理专业的人才培养目标应以素质、技能、能力的培养为出发点和落脚点,基础理论以“必需、够用”为度,不追求系统性,专业课程教学加强针对性和实用性,强调职业技能培养,课程体系的构建应以岗位能力为基础,按照工作过程的流程设置课程。通过三年的培养,提升旅游管理专业学生的管理实务技能。

(2) 优化实践教学,充分利用校内外实习和实训基地,着重培养应用性人才。首先,突出专业特点,强化实践教学环节。旅游管理专业的特点是实践性强,教学环节中应加强实践教学。其次,建立模拟实验室是培养学生实践动手能力的基础。旅游管理专业人才除具备基础理论知识外,还应具备应用能力,特别是实践酒店服务技能、导游讲解能力、旅行社管理能力和旅游企业软件使用能力。实验室可以为这些能力和技能的培养提供空间和条件,也只有经过实验室的初步培训,学生将来才能更好地适应具体岗位。最后,社会实践是培养、提高学生职业能力的主要途径。因此,必须十分注意对学生合作能力、公关能力、协调能力、心理承受能力的培养。

(3) 产学研结合,建立校企合作,以满足旅游行业需要为目标的的教学体系。产学研结合,可以实现学校与企业的“双赢”目标。对学校来说,通过产学研结合,制定了既符合人才培养目标,又满足社会、企业人才需求的“专业人才培养方案”,推动了教学改革的深入开展。通过合作教育,学生能力和素质得到提高,学生对行业和社会进行零距离接触,专业意识不断增强,专业技能和就业能力得到锻炼和提高;师资队伍建设也得到加强,培养了一批双师型教师,社会资源得到充分利用,降低了教学成本。对企业而言,无须付出前期培训费用,即可获得高质量、高素质的一线人员,提高了企业声誉,降低了用人风险和人工费用,提高了竞争能力和企业效益。也缓解了旅游旺季员工紧缺的压力。旅游管理专业应坚持以服务行业为宗旨,以学生就业为导向,主动适应地方蓬勃发展的旅游业对人才的迫切需要,加大人才培养模式的改革力度,与旅游企业紧密联系,实行校企合作办学,建立产学研结合的教育机制。成立旅游职业教育集团是校企合作办学的一种实践,通过组建旅游职业教育集团,加强政府部门、职业院校、旅游企业、科研院所、行业协会之间的多元化合作,促进旅游资源集成共享,推进旅游职业院校

依托产业办专业、办好专业促产业的战略目标的完成。

3. 构建旅游从业人员职业化发展体系

人才培养为旅游业人才储备提供了保障,但人才的留用和在岗培训也非常重要,因此,要对旅游从业人员的职业化发展进行规划。具体方法如下。

(1) 建立各岗位的职业发展模式,并逐步推广。旅游企业各岗位员工的成熟度直接与该员工接待客户的经验有关,由于资源限制,不可能把每个员工的培养都放在工作第一线,这样既浪费时间、财力、物力,又得不偿失。如果有标准化的工作模板,则员工就可以在短期内汲取间接经验达到成熟而投入工作。这种工作模板不仅仅是一个行为标准,更是一个企业内部知识传承的载体。职业化工作模板的标准是具体化和行为化。所谓具体化是要求从具体行为出发描述特定的工作环境和行为,具体化的另一个要求是把日常的工作程式化。即除了特殊的例外情况发生外,员工只要按照职业化工作模板开展工作就可达到预期的绩效。行为化说的是职业化工作模板既关注行为过程又强调行为结果,形式上是对既定行为的描述,但这种行为必定指向要求的结果。

(2) 组织开展系统化的职业化培训。旅游企业员工职业化程度不高是由很多因素造成的,其中职业化思想和技能的缺乏是主要原因之一。开展职业化培训向员工灌输知识技能是旅游企业快速提高员工职业化水平的首要途径。

旅游企业开展员工职业化培训所要面临的第一个问题是培训什么,即如何选择和开发培训课程。旅游企业对员工职业化培训不仅要注重通用素质的培养,更要从本企业的企业文化和具体的岗位要求出发,开发出专业素养用于职业化培训。

(3) 创建终身教育体系。加快发展教育新平台,形成从业人员素质教育终身化、网络化、开放化、自主化的教育体系,强化用人单位在旅游从业人员教育中的主体地位,把员工的教育培训纳入单位发展规划。

切实加大对旅游从业人员培养的投入,旅游行政主管部门和用人单位都要根据国家的有关规定,按不低于工资总额1.5%的比例安排人员培养经费,逐步提高旅游行业发展性投入中用于人员素质教育的比例。

构建旅游业发展的人员素质教育基础平台。在从业人员的素质教育上,建议应该及时开通阶梯式教学,以结业证书作为先导,再引导参加成人高考后获得函授文凭的模式,逐步提高旅游从业人员的整体素质和文化水平,为天水市旅游业的可持续发展发挥作用。

旅游从业人员的职业化发展是一个系统的、循序渐进的过程,因此,还有很多其他的细节工作需要做,这就有待于旅游行业本身的努力和旅游从业人员对自己的约束。

4. 建立健全科学的薪酬保障制度

建立健全科学的薪酬保障制度是开发旅游人才资源的必要条件。旅游业要成为转方式调结构的先行产业,为服务业超常规、跨越式发展作贡献,关键在人才,各级旅游部门、旅游企业要切实树立人才是旅游发展第一资源的观念。充分发挥科学的薪酬保障制度在现代旅游企业管理和人才开

发中的重要作用,旅游业想要留住大量的人才,首先要保证其合理的薪酬水平,避免企业优秀人才的流失,充分发挥每个人力资源个体的潜力,而且对外部高素质人才也可以形成一定的吸引力。旅游企业只有健全薪酬制度、社会保障制度和科学合理的激励机制,才能提高旅游从业人员的社会地位,提高职业认同感以及对旅游企业的忠诚度和满意度,才能有利于员工提高工作责任心和工作效率,更好地调动员工积极性和创造性,从而更加有效地提高旅游服务质量。只有不断地改善和创造旅游执业环境条件,政府督促、企业配合建立合理的用工与福利制度才能不断提高旅游从业人员工作的主动性与能动性,确保旅游人才队伍的发展和稳定,促进天水旅游产业健康有序发展。

参考文献:

- [1]钟莹峰.浅议如何规划我国旅游业从业人员的职业化发展[J].当代经济,2009(9).
[2]国家旅游局.中国旅游统计年鉴(2009)[M].北京:中国旅

游出版社,2009:357.

- [3]王琼,李云辉.高职旅游专业人才培养模式初探[J].教育与职业,2006(21).
[4]韦力,王薇.我国旅游业劳动生产率水平总体评析[J].南昌高专学报,2008(2):20.
[5]甘肃省委省政府.关于加快发展旅游业的意见[N].甘肃日报,2010(7).
[6]教育部教育司全国高职高专校长联席会.教学相长[M].高等教育出版社,2004(7).
[7]郎玉屏.未来旅游人才培养的方向和途径探索[J].西南民族大学学报(人文社科版),2003(10).
[8]汪明林,邱云志,于华友.旅游管理专业服务地方经济培养应用型人才的探索[J].乐山师范学院学报,2006(11).
[9]马勇,魏卫,邓念梅.旅游管理专业人才培养模式构建与实施效果评估[J].旅游学刊,2005.

(上接第17页)军人角色冲突所引发的心理矛盾。角色冲突是指作为职业性的军人角色和一般人的公民角色的冲突。冲突主要表现于军人自我选择的限制性与公民选择的多样性的矛盾,军人意愿的受约束性与公民意愿的多样性的矛盾。一旦军人倾向于接受公民角色的规范,在心态上和行为上不能与军队的特殊要求一致时,不能把自己的个性融于军队集体之中,容易导致心理冲突。人文关怀化解角色冲突就是要在肯定军人角色的基础上,更多关怀作为公民角色的权利,而不能漠视,更不能打击压制。在教育理念上,坚持教育理念的先进性与现实的多样性相结合;在内容上,坚持教育内容的主导性与丰富性相结合;在地点上,坚持教育的军营主阵地与教育的社会次阵地相结合。同时,对军人角色转换的各种期望要正确引导,及时倾听合理的利益诉求,化

解心理矛盾的对峙。

参考文献:

- [1]奥伊肯.万以译.生活的意义与价值[M].上海:上海译文出版社,1997.
[2]邓小平文选(第3卷)[M].北京:人民出版社,1993.
[3]楼焕甲等.美学与思想政治工作[M].北京:解放军出版社,1992.
[4]1844年经济学哲学手稿[M].北京:人民出版社,2000.
[5]黑格尔.美学(第1卷)[M].北京:商务印书馆,1979.
[6]马克思恩格斯选集(第4卷)[M].北京:人民出版社,1995.
[7]刘少奇选集(上卷)[M].北京:人民出版社,1981.
[8]列宁全集(第20卷)[M].北京:人民出版社,1995.