

# 高校旅游人才供需失衡分析 ——以江苏为例

吴巧新, 黄震方

( 南京师范大学旅游系 210097 江苏 南京 )

[ 摘要 ] 旅游业人才需求空间巨大, 然而高校旅游人才行业的流失率却居高不下, 供需矛盾凸显. 本文以江苏为例, 通过抽样调查, 分析得出学生期望的薪酬与企业成本因素、个人发展与企业发展失调、企业期望学生具备的知识结构、工作经验、能力与实际的差异是供需错位问题的主要因素, 在此基础上提出相应的对策建议.

[ 关键词 ] 高校旅游人才, 供需错位, 问题, 对策

[ 中图分类号 ] F590, [ 文献标识码 ] A, [ 文章编号 ] 1001-4616( 2005 )01-0122-05

## Analysis on the Disparity Between the Requirement and Supply of Qualified Tourism Students Graduated From Universities ——A Case Study of Jiangsu Province

Wu Qiaoxin, Huang Zhenfang

( Department of Tourism, Nanjing Normal University, 210097, Nanjing, China )

**Abstract** There is a great space in the requirements of qualified persons in tourism, while most qualified students majoring in tourism graduated from universities flow into other industries, thus a big disparity between requirement and supply can be seen obviously. Take Jiangsu Province for instance, by analysing questionnaires, a conclusion is made that imbalances are the main reasons between expected payment and company costs, uncoordinated growth of individuals and corporates, dissimilarity between companys' expected knowledge structure, working experience and abilities and what students really have. Corresponding measures and suggestions are finally raised on the base of the study.

**Key words** :qualified tourism students graduated from universities, disparity between requirement and supply, problems, solutions

## 1 研究背景与方法

### 1.1 研究背景

( 1 ) 人才需求状况. 据 2002 年国家旅游局统计, 我国入境旅游、国内旅游、出境旅游三大市场出现全面快速的的增长, 国际国内旅游业总收入达 5 566 亿元, 比上年增长 11. 43%, 高出国民经济总体增长速度 3 个百分点<sup>[1]</sup>. 旅游业迅猛发展带来旺盛的人才需求<sup>[2]</sup>, 目前, 旅游企业对具备合理知识结构的旅游专业高层管理人才的需求非常旺盛. 此外, 入世后, 随着外资旅游企业、合资旅行社、香格里拉、希尔顿、喜来登等饭店集团的进入, 缺少熟悉国际市场、外语娴熟的专业人才、酒店业职业经理人的现象也十分突出.

( 2 ) 供应情况. 目前全国旅游院校有 1 195 所( 高等旅游院校 252 所, 中等旅游职业学校 943 所 ), 在校生达 33 万人( 研究生、本科、专科和中等职业 )<sup>[2]</sup>, 为旅游业的发展提供了有力的人才支持.

收稿日期: 2004-09-17.

基金项目: 江苏省哲学社会科学“十五”规划基金资助项目( 04SHB003 ).

作者简介: 吴巧新, 女, 1979—, 硕士研究生, 主要从事旅游管理与规划的学习与研究. E-mail: rjjoiceshelly@126.com

通讯联系人: 黄震方, 1963—, 教授, 主要从事旅游开发规划和旅游管理的研究. E-mail: zhfh@263.net

(3) 矛盾与问题. 理论上, 目前旅游人才总量与需求量不应存在供求矛盾, 但现实却是旅游企业招不到合适的专业人才, 而很多大学毕业生纷纷投入其他行业, 一些地区甚至出现旅游本科生就业困难的现象. 如江苏, 预计“十五”期间全省旅游业将创造直接就业机会 10 万个, 实际从业人员增加 5 万人, 现在旅游院校在校生近 3 万人<sup>[3]</sup>, 却仍存在人才过剩问题, 同时高校旅游人才供需错位问题也十分突出. 为了探求导致这一现象出现的原因、供需双方各自的期望及应采取的措施等问题, 作者作了专门的实地调查与分析, 试以找到解决途径.

1.2 研究方法

主要采用抽样问卷调查研究方法和结果比较分析相结合的方法. 2003 年 6 月至 9 月间进行了实地问卷调查, 选取样本以江苏高校前五届和应届毕业生为对象, 发放问卷 300 份, 回收有效问卷 236 份 (其中往届生 100 份, 应届生 136 份), 有效率为 78.7%, 男女性别比例为 23:36. 旅游企业选取江苏省四、五星级酒店和国际旅行社为对象, 共发放问卷 200 份, 回收有效问卷 132 份, 有效率 66%.

2 调查结果与分析

参与本次调查的毕业生中仅有 56% (132 位) 选择了进入旅游行业, 其余 44% 都将转向其他行业, 而进入旅游行业后的具体去向如图 1 所示.

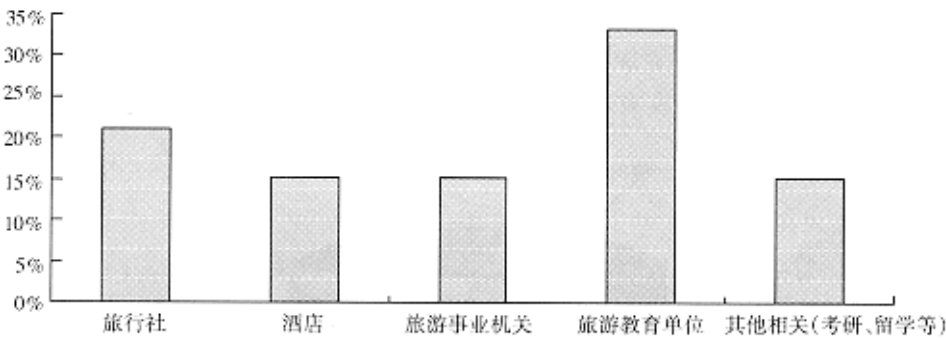


图 1 毕业生进入旅游业后的具体去向

尽管处于扩招后大学生就业紧张的大环境下, 但从旅游业内分析, 全国仅 95 所高校设有本科专业, 与巨大的人才需求相比, 不应存在过剩问题, 调查显示的旅游行业就业比例明显偏小. 对于没有选择旅游行业的, 除了认为旅游业社会地位不高, 从业人员没有受到应有的尊重, 兴趣方向有所差异, 以及有了更好的去向等原因可以用来解释他们放弃旅游业, 供求双方期望失衡应为主要原因, 当然还存在一些客观因素, 如就业信息渠道不畅、信息不对称以及地域限制等.

2.1 供需双方期望失衡

造成上述人才需求供需失衡原因主要为以下 3 方面:

2.1.1 薪酬与成本

薪酬是影响本科求职者就业选择的主要因素, 而工作能力则是企业对用人考虑的第一位因素. 根据问卷数据分析, 学生择业考虑的主要因素位于前三位的分别是: 个人发展机会 216 票, 占 29%; 薪酬和福利待遇 192 票, 占 26.1%; 工作环境 96 票, 占 13%; 而企业招聘考虑的主要因素位于前三位的是: 工作能力 108 票, 占 30%; 工作经验 76 票, 占 21.1%; 人力资源成本 72 票, 占 20%. 两者对于主要因素在位次上的选择结果如表 1 所示.

根据调查统计结果显示, 学生对毕业初的薪金水平要求为 1 000 ~ 2 000 元的占 64.7%, 2 000 ~ 3 000 元的占 29.4%, 3 000 ~ 5 000 元的占 5.9%; 而 81.8% 旅游企业愿意为本科生提供的月平均薪金水平为 1 000 ~ 2 000 元, 1 000 元以下和 2 000 元以上都只有 9.1%, 由此看出, 学生的期望值高于企业的承受值, 这是造成本科生心理失衡的一个重要原因, 同时也反映了企业对学历认知、知识认同方面的欠缺. 调查发现, 大多数企业在能用专科生的情况下决不用本科生, 学历低就现象普遍. 这两者之间的差异是导致供需失衡的一个重要原因.

表 1 个人择业与企业招聘主要因素位次排列对比

位次	个人		企业	
	因素	比例	因素	比例
第一位	个人发展机会	51.5%	工作能力	36.4%
	薪酬与福利待遇	21.2%	工作经验	27.3%
	工作环境	12.1%	人力资源成本	27.3%
第二位	薪酬与福利待遇	32.5%	人力资源成本	36.4%
	个人发展机会	25.8%	工作经验	18.2%
	工作的社会认同程度	12.1%	工作能力	18.2%
第三位	薪酬与福利待遇	25%	工作能力	27.3%
	工作环境	17.8%	工作经验	18.2%
	工作时间	14.2%	人力资源成本	18.2%

2.1.2 个人发展与企业发展失调

表 1 显示,学生在择业时,个人发展机会在总数统计中位于前三位之首,在位数统计上,第一位的命中率为 51.5%,薪酬则在其次,这就说明,就业观念正在发生改变,个人发展机会的大小直接影响到就业选择.在对期望的理想单位或即将供职的企业应该具有的条件调查中发现,“完善的人力资源体系”、“个人能力得以发挥”和“有助于经验积累及人生计划的实现”是最主要的考虑因素,见图 2.

同样,位次选择上,第一位的首位是“完善的人力资源体系”32.4%,第二位的首位是“个人能力得以发挥”29.4%,第三位的首位是“接受在职培训和其他学习的机会”20.6%.可见,大部分学生在就业初始就为自己制定了职业计划,并期望能在有助于实现这一计划的企业内优化自己的职业路径.

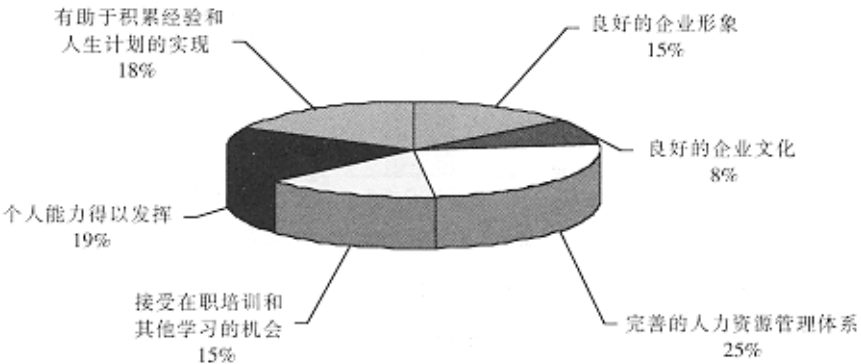


图 2 个人对企业的期望因子比重

企业方面,在体现员工个人发展关注程度的主要因素调查结果如下表:

表 2 企业对于员工个人发展的关注因子

因子			比例	因子		比例
1	注重员工的个人发展,并为其设计职业发展计划	36.4%	完全依靠个人能力发展	63.6%		
2	具备比较公平的竞争和激励机制	27.3%	已经形成机制,但还不完善	72.7%		
3	能为员工提供施展才华、发挥能力的良好环境	90.1%	环境尚待提高	9.1%		
4	为员工提供很多培训和学习机会	9.1%	有一定的计划和安排	90.9%		

仅从数据上看,以上几个因素的结果尚能令人接受,但实际并非如此乐观(笔者认为,旅游企业在填写问卷时,顾虑到形象、声誉等问题而有所保留).根据有关调查报告,上海某高校的旅游系毕业生,分配到饭店中,第一年的流失率高达 50%.杭州某高校近 5 年旅游管理专业毕业生分配到杭州市的流失率达 77.6%(邹益民等 2003)<sup>[4]</sup>,这一结果客观地反映了旅游企业在人力资源管理上存在的严重问题.此外,据笔者了解,除了少数比较好的酒店和旅行社,每年能拨出纯利润的 20% 投入到培训中外<sup>[5]</sup>,其余的仅是维持所谓的“培训”,有的根本就没有正规的业务培训,尤其是旅行社,非正式的培训也非常少,正如调查显示,63.6% 的企业需要员工“完全依靠个人能力发展”.对于引进高校旅游人才的目的,92% 的受调查企业是“根据企业人力资源计划,企业发展需要”,引进以后的用人计划方面,大部分企业是“逐步培养,为企业的管理队伍提供储备人才”,然而实际上,一大部分旅游企业对人才规划缺乏长远观念,没有明确的培养和使用目标,存在“人才高消费”和“招得进,留不住”的现象.旅游人才所期望的良好的个人发展机会与

企业所能提供的环境、体制,以及企业和个人的协调长远发展上存在较大差距。

### 2.1.3 企业期望学生具备的知识结构、工作经验、能力与学生实际的差异

旅游行业是一个特殊的行业,优秀的旅游人才不仅需要合理的知识结构、宽阔的知识面、扎实的理论基础,更要有很强的实际操作能力<sup>[6]</sup>。尤其是眼下最缺乏的高级管理人才,既要了解市场动态,把握发展趋势、明确市场定位等层面上具有判断力,又要精通业务,熟悉管理,而这些都是以相当的工作经验为基础的。旅游业从某种程度上说是一个经验行业,即使是一般员工进行常规业务操作,没有一定的经验也很难做好。因而,旅游企业在招聘时,需要有经验的、“来之能战”的人才,这对于刚走出高校的大学生来说,显然是不现实的,因为除了短暂的实习锻炼,94.1%的学生没有任何其他实战经验。

除了工作经验以外,旅游企业认为以往引进的本科生还存在诸多不足和问题,如:对岗位期望过高、只将企业作为跳板、过于注重个人发展、对薪酬期望过高、心态浮躁、缺乏耐心等等,见图3。

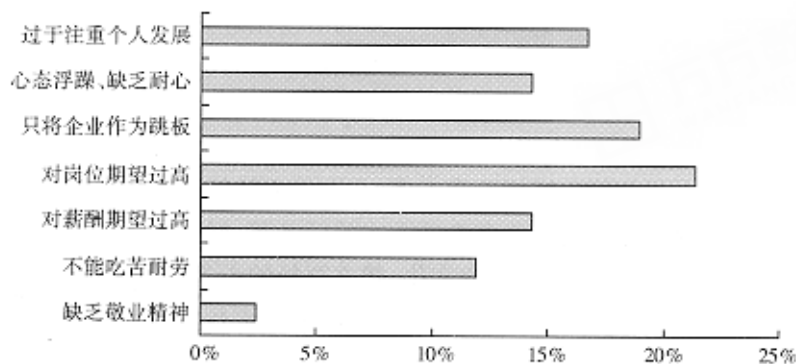


图3 高校旅游人才存在的主要问题

此外,旅游企业反映高校毕业生在知识结构上也存在一定问题,例如,外语方面,选择英语的较多,选择日语和其他语种的较少,同时会两种外语的几乎没有,计算机操作方面,基本的操作一般都会,但进一步的技术要求就无法得到满足。这与学校课程设置不合理以及教材没有及时更新、教学方法滞后都有一定关系。同时,旅游企业还认为,高校学生在非智力因素的方面,如价值观念、意志品格、心理情感、人际交往能力和社会适应能力等,与需求也存在一定差距。

## 2.2 客观因素

(1) 信息渠道不畅通。调查显示,旅游企业招聘新员工的主要途径是人才市场/人才交流中心、应届毕业生和人员推荐,几乎没有网上招聘形式,而学生求职也首先选择人才市场,然而最终由此成功就职的却只占小部分,通过其他方法,如人员推荐等成功的反而较多。这一现象的出现大多缘于信息的不畅通、信息不对称,企业需求信息发布滞后、就业信息流动不及时,没有在信息完全的情况下根据企业需求得以合理分流,造成许多企业招不到合适的人才,而求职者找不到合适的职业。此外,这种信息不对称,也使得人才市场的供求机制失衡,从某种程度上造成企业绝对的招聘权,许多旅游人才找不到平衡而转入其他行业。

(2) 地域限制因素。我国旅游发达的城市多在东部沿海以及南方,地理位置相对集中,旅游教育依托行业发展,也主要集中在大中城市。抽样调查的结果显示,江苏88.3%以上的旅游专业毕业生的择业范围都局限在省内、上海和浙江,极少愿意远距离就业,因而尽管总体上旅游人才供不应求,局部地区的人才过剩现象仍然存在,即使在同一地区,差距也很大,例如江苏省内,苏南和苏北的差距就相当明显。

## 3 对策建议

(1) 作为旅游人才培养基地的高校,面临新的挑战、更高的要求,旅游教育的革新已提上日程。旅游教育应以市场为导向,结合新时代的要求,及时调整教学内容和方式。根据旅游企业的反馈,目前旅游教育亟需改革的主要有以下几方面:

第一,教学内容的更新。为了完善学生的知识结构,课程设置应紧密结合市场需求。如语言方面,可以增加语种的数量和深度,专业课程可及时增加新兴的热点知识,如会展旅游、生态旅游、旅游保险、世贸国际规则等课程,同时加强现代科技(如计算机、GIS)的应用教学。

第二,教学方式的革新。鉴于旅游专业强调实践的特殊性,高校可调整教学方法,为学生提供灵活的教



学安排。例如,可以集中理论教学于前两年,延长实习时间,为学生积累更多的实战经验。海南旅游学校推出的“三明治”式的教学方式(先进行理论学习,中间到旅游企业进行一年的实践,然后返回学校进行知识的回炉和提高)就很值得借鉴;上海的招聘会端出“实习大餐”,专门为尚未毕业的旅游专业学生提供兼职、实习的机会也有助于缩小供需双方的差距,高校应辅助提供灵活的实践时间。

第三,重视“非智力因素”的培养,校企联合。高校教育往往只重视知识教育,而研究表明影响个人成功的因素中“智力”因素仅占20%,旅游人才更需加强价值观念、道德水准、意志品格、心理情感、人际交往能力和社会适应能力,以及合作能力、公关能力、协调能力、谈判能力等等易被忽略的因素。校企结合,教师边教边干,学生边学边练,教学与实践的结合将有助于欠缺因素的及时发现和补充培养。

(2) 高效的人才供需环境亟待完善。建立通畅的信息渠道,利用网络资源,加速信息的流通,使供需双方获得及时、全面、对称的信息也是解决供需差异问题的一个重要方面。建立旅游人才信息咨询、交流中介结构,设立网上人才资源库,都有助于推进旅游人才开发的市场化进程。

(3) 作为高校旅游专业学生,要调整就业心态,正确认识市场需求,在完善知识结构的同时,提高自身学习和运用的能力,并调整期望值,扩大就业选择范围。

(4) 对于旅游企业,首先要转变用人观念,工作经验固然重要,但在入世新的环境下,不断更新知识结构、接受新理论、掌握新技术的学习能力同样非常重要,在岗位上的仍在不断学习提高,而接受了正规高等旅游教育的本科生正是最有潜力成为高级旅游专业人才的后备军。根据分析结果,企业目前面临的主要挑战是建立完善的人力资源体制,创造良好的企业文化,建立宽松的人才流动机制。第一,进行长远的人力资源规划,制定人才战略计划和实施计划;第二,为人才制定职业发展计划,加大培训投资,协调个人发展与企业发展的关系;第三,建立公平的、竞争的、科学的激励机制,提高知识认同感和学历认知,如实行学历津贴制,鼓励后续教育和继续教育。

## 4 结语

(1) 总体而言,旅游人才需求巨大,旅游教育提供的后备力量充足,但两者之间的失衡现象严重,旅游企业招不到适用的人才,旅游专业毕业生大量流入其他行业。旅游企业目前所需要的除了大量旅游专业人以外,更需要的是旅游管理人才,旅游人才存在结构性空缺,应该引起旅游教育部门的重视。

(2) 旅游人才供需错位的原因,一是供方提供的主要是旅游专业人才,而需方更需要的是管理人才;二是供方对于自身能力评估过高,个人方面强调太多,个人发展高于企业发展,主要表现在以下几方面:期望薪酬与企业成本存在差距、个人发展与企业关系不协调、企业期望的知识结构、工作经验和能力与学生的实际差异较大。此外,信息渠道不畅、地域限制等因素也客观存在。

(3) 旅游企业应该从长远的角度出发,从人力资本、知识资本经营的角度去重视人才、引进人才,同时完善与高校人才的对接,为高校旅游人才提供更多实践机会,而高校在注重素质教育的同时,应较好地结合全国旅游和旅游企业的实际需要,构建合理的人才平台、完整的人才结构<sup>[7]</sup>。

## [参考文献]

- [1] 张广瑞,魏小安,刘德谦. 旅游绿皮书2001—2003年中国旅游发展:分析与预测[C]. 北京:北京社会科学文献出版社,2002.
- [2] 国家旅游局. 中国旅游业“十五”计划和2015年、2020年远景目标纲要[Z]. 2001.
- [3] 江苏省旅游局. 江苏省2003—2005年旅游教育培训规划[Z]. 2002.
- [4] 邹益民,杜小业,缪江平. 饭店大学生员工流失为哪般?[J]. 旅游管理,2003(3):67—68.
- [5] 富兰克·M戈,玛莉·L蒙纳彻罗,汤姆·鲍姆. 酒店业人力资源管理[M]. 大连:大连理工大学出版社,2002.
- [6] 赵西萍. 旅游企业人力资源管理[M]. 天津:南开大学出版社,2001.
- [7] 胡林. 旅游人才素质与旅游高等教育的改革——入世后中国旅游业的前沿问题[J]. 企业经济,2002(9):34—35.

[责任编辑 陆炳新]