

高等院校“十四五”旅游管理专业规划教材

旅游目的地开发与 管理 (第二版)

经济管理出版社
2022年



第九章

旅游目的地旅游人才开发





本章主要内容

如何培养优质旅游人才和合理使用优秀人才成为一个亟待解决的问题。本章认真剖析了我国旅游管理专业在本科人才和研究生人才培养模式上的主要问题，在此基础上提出了适应我国旅游业发展需要的人才培养的创新模式。

主要介绍旅游人才的分类，旅游目的地人才开发措施，旅游目的地人才保障体系建设等。读者主要应该掌握旅游人才的分类，旅游目的地人才开发措施。

章首案例1

文旅大融合下的旅游人才培养

在文旅大融合背景下，新型旅游人才如何培养一直是业内关注的重点，2019年2月13日，国务院印发《国务院关于印发国家职业教育改革实施方案的通知》，职业教育的重要性，被提高到了“没有职业教育现代化就没有教育现代化”的地位。

在旅游教育领域，除二外、中大、联大等优势突出的院校之外，一批新型旅游类人才培养机构先行先试，提供了不少办法、模式。例如携程大学，美团大学等专注于人才培养的企业学院，以及国家开放大学设立的旅游学院，这些对推进文旅深度融合大势下的旅游人才培养，或将产生更大推动。

目前，我国旅游业需要的精准对口人才仍存在很大缺口。为提高行业人才素养，国家开放大学开始进入旅游板块，开设旅游学院，探索“互联网+”背景下产教融合、校企合作、工学结合的人才培养模式。国家开放大学旅游学院执行院长孔磊说：“我们的目标是成为旅游行业内最大的在职培训学院，从而提升行业的整体水平。”旅游学院的教育模式也不是单纯的全日制教育，而是以线上授课+线下辅导为主，让在职人员能充分地利用平时灵活地选择想要学习的内容。

除国家开放大学这种公办在职教育大学外，以携程为首的OTA也早已着力培养自己的旅游人才，开办企业大学。

为培养和储备适应公司发展所需要的中高层管理人才，2007年9月5日，经过近一年时间的筹建，携程大学正式在携程旅行网上海总部成立。2020年10月15日，美团大学正式成立，致力于成为生活服务业数字化人才的大本营，其中旅游人才培养也是重点之一。但是两者也有所区别，携程大学的培养对象针对的是携程内部想要自我提升的中层管理人才，可以报名参加相应课程；美团大学则面向的是平台上的供应商，意图提升平台商合作对象的专业性，美团大学的课程涵盖了餐饮、外卖、酒旅等多个生活服务品类，其中，只有酒旅是专门培养旅游人才的板块。

随着文旅产业进一步纵深融合，其对于旅游人才的培养目标、专业设置、课程设计、实践培养等都会产生连锁反应，也会提出新要求。对旅游人才的培养也应顺势而变，才能够更好地不断为旅游业输送最为需要的人才。



章首案例2

泰国旅游人才开发策略

- 泰国旅游业的迅速发展，既与多年来泰国整体经济的持续繁荣和其丰富多彩的自然、人文旅游资源紧密相关，同时也是泰国政府高度重视旅游业发展、制定和实施正确的旅游发展策略合乎逻辑的结果。泰国政府为了适应旅游业发展对专门人才的紧迫需求和全面提高旅游员工素质的需要，建立了从本科、大专、中专到旅游职中的配套旅游人才教育培养系统。1988年6月成立的旅游学院是泰国培养旅游专门人才的高等院校。泰国另一旅游中专学校帕塔雅桑班旅游学校对新生素质要求很高，每年从2000多名考生中仅录取240名。





- 为提高旅游业员工的专业素质和知识水平，泰国政府在加强对旅游院校教学管理、严格要求学生的同时，对旅游业员工规定明确的专业学历标准，规定酒店经理原则上必须受过高等酒店专业教育，导游必须具备中等以上导游专业学历水平，旅馆服务员则必须具有中专职业旅游学校毕业水平。泰国政府还注意加强对旅游从业人员的文化补习和业务培训，建立起分行业、多层次的旅游员工培训体系。



- 泰国的酒店协会培训教育中心和旅游培训中心每年都开设专门培训经理、导游和一般服务员的专业和班级。泰国曼谷东方饭店每年用**5%**的营业收入用于培训职工。由于重视和加强对旅游员工的教育和培训，使泰国初步建立起一支具有较高素质的旅游业员工队伍。在泰国，不但导游人员和宾馆服务员能讲流利的英语，而且在各旅游点值勤的警员一般也能讲英语。

问题思考

什么是旅游人才？旅游人才与其他行业人才有什么区别？如何开发和管理旅游人才？





第一节 旅游目的地人才开发概述

旅游目的地人才的开发同供给与需求有着密切的联系，也就是旅游市场的状况决定了人才培养和开发的方向。



一、我国旅游人才供给基本状况

基本情况

中国旅游业经过四十多年的发展，从无到有，从小到大，产业形象日益鲜明，产业规模不断壮大，已经成为国民经济中发展速度最快的行业之一。国发〔2014〕31号《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》中明确提出中国旅游业发展的目标是：到2020年，境内旅游总消费额达到5.5万亿元，城乡居民年人均出游4.5次，旅游业增加值占国内生产总值的比重超过5%。文中还提出：实施“人才强旅、科教兴旅”战略，编制全国旅游人才中长期发展规划，优化人才发展的体制机制。加强旅游学科体系建设，优化专业设置，深化专业教学改革，大力发展旅游职业教育。建立完善旅游人才评价制度，培育职业经理人市场。推动导游管理体制变革，建立健全导游评价制度，落实导游薪酬和社会保险制度，逐步建立导游职级、服务质量与报酬相一致的激励机制。加强与高等院校、企业合作，建立一批国家旅游人才教育培训基地，加强导游等旅游从业人员培训，不断提高素质和能力。鼓励专家学者和大学生等积极参加旅游志愿者活动。把符合条件的旅游服务从业人员纳入就业扶持范围，落实好相关扶持政策。支持旅游科研单位和旅游规划单位建设，加强旅游基础理论和应用研究。

一、我国旅游人才供给基本状况



基本情况

我国高等院校从1978年的第一批少数几所旅游院校，如上海旅游高等专科学校、桂林旅游高等专科学校和北京旅游学院等，发展到2017年，全国旅游管理类本科专业共招生5.9万人，其中开设旅游管理专业的院校501所，全国共招生3.5万人；开设酒店管理专业的院校222所，全国共招生1.4万人；开设会展经济与管理专业的院校105所，全国共招生5121人。全国旅游管理类高职专业共招生11.3万人，其中开设旅游管理专业的院校869所，全国共招生5.5万人；开设导游专业的院校90所，全国共招生4000人；开设旅行社经营与管理专业的院校27所，全国共招生616人；开设景区开发与管理专业的院校38所，全国共招生983人；开设酒店管理专业的院校669所，全国共招生4.5万人；开设休闲服务与管理专业的院校49所，全国共招生1176人；开设会展策划与管理专业的院校160所，全国共招生6831人。全国旅游类中职专业共招生10.2万人，其中高星级饭店运营与管理专业全国共招生2.2万人；旅游服务与管理专业全国共招生4.7万人；旅游外语专业全国共招生2122人；导游服务专业全国共招生5766人；会展服务与管理专业全国共招生647人；其他旅游类专业全国共招生2.4万人。



乡村旅游实用人才队伍。乡村旅游实用人才队伍，包括乡村旅游干部、经营户、从业者等，随着乡村旅游不断发展，对乡村旅游实用人才需求也将会随之不断加大。

1

旅游企业经营人才队伍。旅游企业经营人才队伍包括高层管理人才、旅游人力资源管理人才、高级旅游营销人才及会员制和俱乐部管理人才。

二、旅游人才需求领域

2

旅游专业技术人才队伍。旅游专业技术人才队伍包括高层次研究人才，旅游专业师资，旅游资源开发的策划、规划和设计人才，现代旅游科技人才，高级导游人才及现代旅游咨询人才。

4

旅游服务技能人才队伍。未来需要重点培养一支高技能人才队伍，这些人才以提升职业素质和技能为核心，以宾馆饭店、旅行社、旅游景区等旅游企业一线服务人员为主。

3



三、旅游人才开发含义

含义

人才是指具有行业的专业知识或专门技能，进行创造性劳动并对社会做出贡献的人，是人力资源中能力和素质较高的劳动者。旅游人才开发是指根据目的地旅游业发展的需要，把人的智慧、知识、才干、身心按照旅游业发展的需要培养、锻炼、塑造，以便促进人才素质的提高和合理使用的过程。旅游人才开发包括：挖掘人才、培养人才、使用人才，提高他们的专业技术水平和经营管理能力。



1. 人才的教育培养

人才都需经过教育、培养、选拔的过程，才能逐渐成为有用的专门人才。

2. 人才的合理使用

按照人才的成长规律和企业的战略目标，把合适的人才放到合适的岗位上进行充分的锻炼，使人才素质与工作岗位的要求充分磨合，在此基础上不断提升人才质量。

旅游人才
开发

3. 人才的全面管理

人才的全面管理是人才开发的必要条件，要建立健全的规章制度利于人才的成长与企业的发展，保证行业发展的需要。

4. 人才的技术测评

人才的技术测评是指通过一系列科学手段和技术方法对人的基本素质及其绩效与行业的匹配程度进行测量和评定的活动。



四、旅游目的地人才开发面临的困境

1. 旅游行业人才吸引力不够强

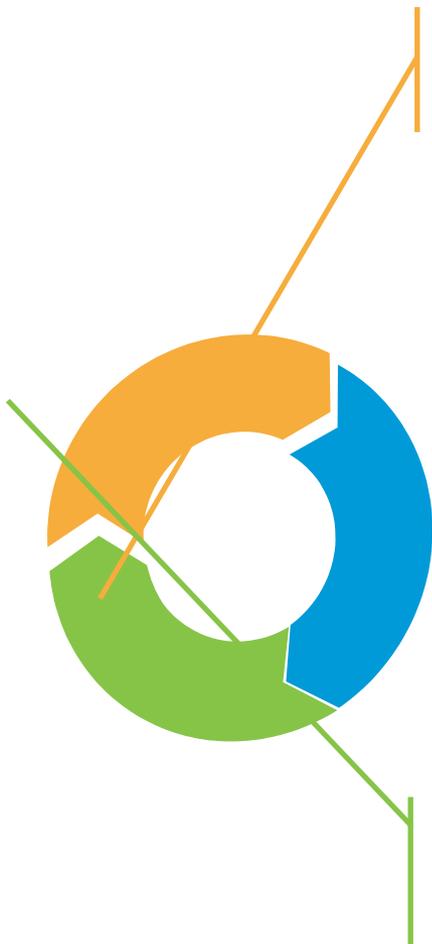
旅游业是劳动密集型的行业，准入门槛低，劳动时间长，从业人员的素质差距很大；绝大多数岗位的起薪点低，总体收入状况不理想。

2. 旅游行业核心人才职业定位错误

在目前的职业分工里面，旅游业属于服务业，从业人员自然地就划入服务人员。一般地，服务人员与低素质是画等号的。

3. 旅游行业对职业的基础岗位认识错误

旅游行业对职业的基础岗位一般指酒店的一线岗位、旅行社的导游岗位等。行业内大多数人都认为这些基础岗位是“吃青春饭”、“不需要高学历”、“低薪”等。





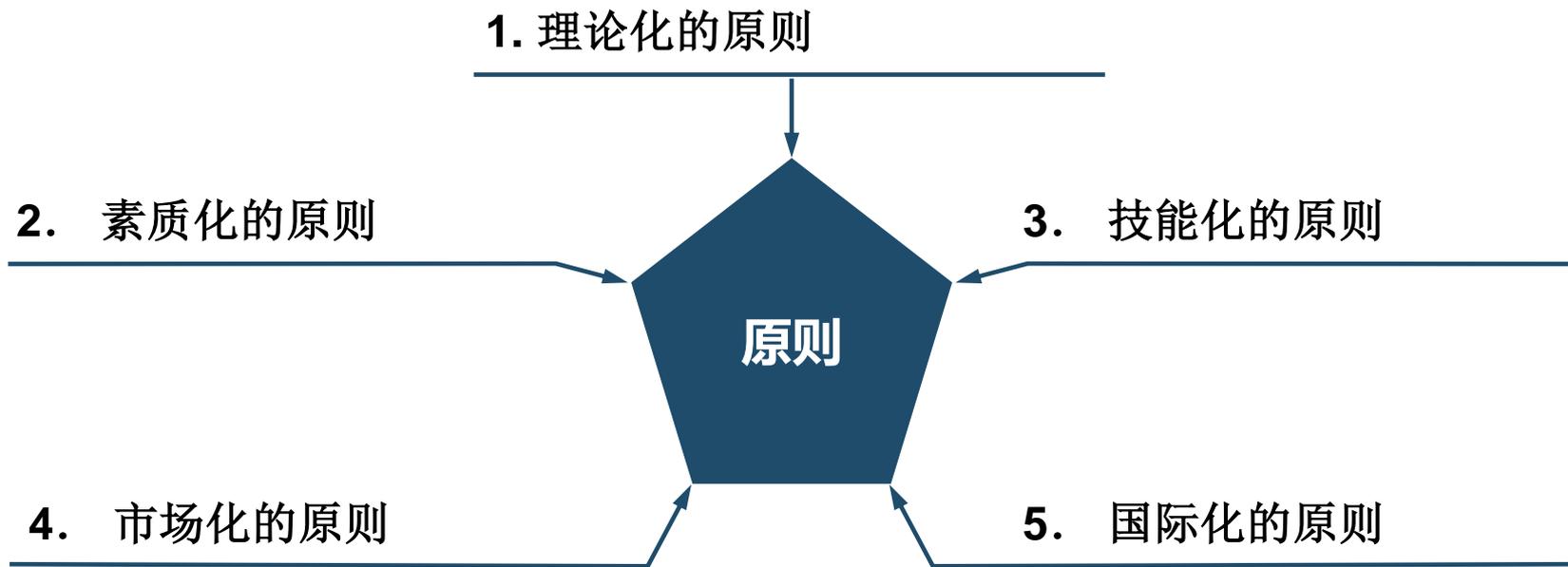
第二节 旅游目的地人才开发措施

旅游人才的开发水平决定了旅游目的地的发展水平，旅游目的地的发展水平又决定了对旅游人才的吸纳能力。这两者是相互依存、相互作用的。但是从产业发展的角度来说，旅游人才的开发应该走在产业发展之前。



一、旅游目的地人才开发的基本原则

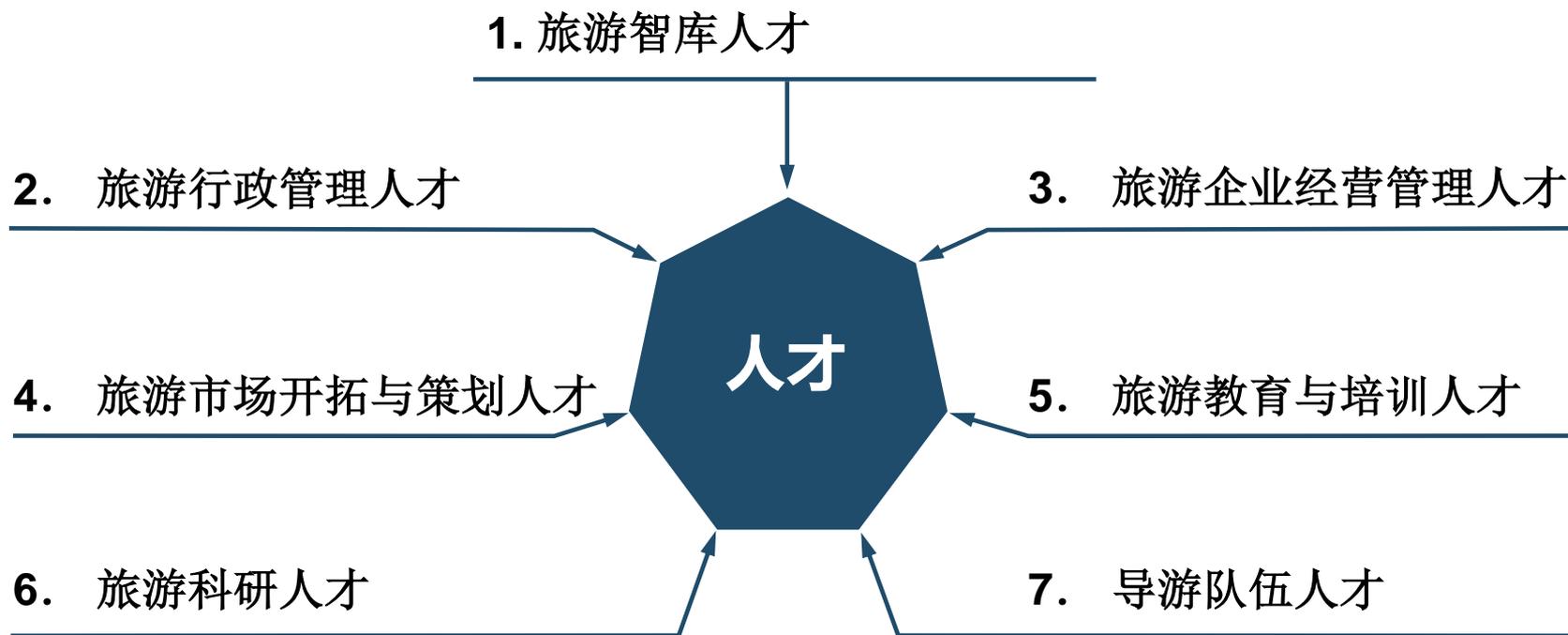
目的地人才的开发需要走在前面，为行业的发展奠定基础，做到“粮草未动，兵马先行”，旅游业的“兵马”就是人才。必须从产业未来发展的宏观前景对人才的需要角度，从建设让人民群众更加满意的现代服务业的角度，对人才培养提出更高的要求。





二、目的地旅游人才结构体系及其素质要求

旅游目的地开发，涉及行、住、食、景、购、娱各个方面，而目的地旅游人才则相应地涉及产业链相关部门。为了更好地对目的地旅游人才进行研究，本书旅游目的地人才主要是指旅游业相关人才，包括以下几类：



三、目的地旅游人才开发措施



1. 引进人才



根据目的地旅游人才结构体系，对本地区的旅游人才进行盘点、筛选、甄别、评估，确定六类人才中薄弱的人才，进行增补、吸纳，以壮大、增厚目的地旅游人才的实力。



旅游创新型人才重点需要放在产品创新、市场创新、模式创新上面，这三个方面任何的创新对旅游业来说都是福音。



高学历人才是旅游业发展的原动力，主要指博士学位人才、副教授以上职称人才和大型企业副总经理以上人才。



三、目的地旅游人才开发措施

2. 行业自主培训人才

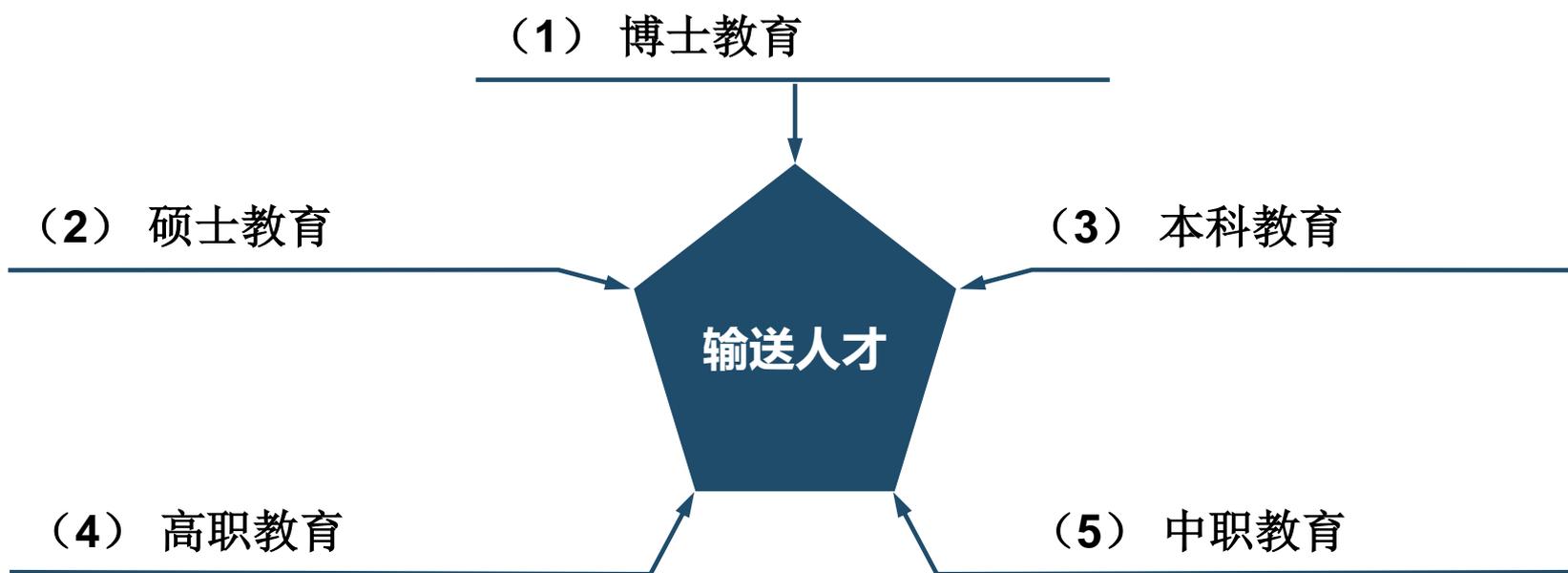
行业自主培训人才主要指通过旅游行业、旅游企业自己进行培训教育来提高人才的质量。行业或企业根据自身的用人计划、用人需求，对自己员工进行培训，可以实行脱产培训，也可以实行在岗培训。使员工不断融入企业文化中，忠诚于企业，不断提高经营、管理、服务能力。

3. 职业资格考试筛选人才

通过设立行业从业资格考试，吸引符合行业要求的人员通过考试进入旅游行业中。典型的考试是全国导游人员职业资格考试。这个考试在全国分布和要求不平衡，难以做到全国“一盘棋”。为了提高旅游服务质量，在东部地区应该要求本科学历人员才有资格报名参加考试或者从业，中部地区要求大专以上学历参加考试或者从业，西部地区可以放宽至中学毕业参加考试或者从业。



4. 学校教育输送人才





第三节 旅游目的地人才保障体系建设

吸引人才和培养人才是提高旅游目的地竞争力的基本条件，同样地，如何留住人才，更是保证旅游目的地持久竞争力的关键。旅游目的地政府以及企业需要齐心协力，积极推动和完善旅游人才保障体系建设。



一、旅游目的地薪酬体系建设

新的劳动合同法要求各企业完善薪酬体系，但是除了北京、上海等发达城市外，大多数中小城市仍然不能保障员工的基本权益，这种现象在旅游行业尤为严重，最为典型的就是餐饮、住宿行业，许多企业不签订劳动合同，员工医疗保险等基本社会保障都无法保证。旅游目的地要想实现对人才的引进和留用，完善薪酬体系是在激烈的人才竞争中必不可少的环节。

薪酬泛指员工因工作关系而从企业获得的工资、奖金、福利、股票期权等。薪酬体系指薪酬的设计目标、设计原则、设计方法、设计依据、发放形式等。



1. 薪酬制度的目标

1 激发员工积极性

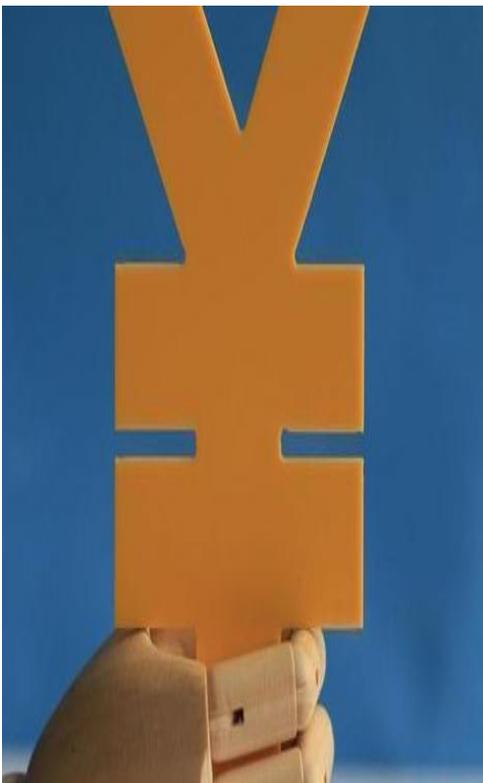
金钱对员工的激励作用毋庸置疑，金钱能够满足人们的生活需要，也能够体现员工的价值。有竞争力的薪酬是吸引人才的关键因素之一，没有竞争力的薪酬是导致人才流失的重要原因。所以合理的薪酬制度的建设是目的地需要考量的重要内容。合理的薪酬可以吸引更多优秀的员工，可以提高员工工作积极性，降低员工流失率。

2 提高目的地竞争力

随着旅游业在国民经济中的地位越来越重要，各地对旅游业的支持不断增加，纷纷上马旅游项目，使得各地对旅游人才的争夺越来越激烈。旅游目的地制定科学合理的薪酬制度，能够很大程度地提高人才吸引力，从而进一步提高旅游目的地的竞争力。

3 维护企业和员工的合法权益

合理的薪酬制度既可以维护员工的基本权益，又可以保证企业依法经营，这就能够避免劳资关系的紧张和纠纷。





2. 薪酬体系设计的原则

差异性。差异性是指按照每个岗位任职资格条件等在薪资上合理体现不同学历、职务、能力、绩效和岗位的价值差异。

竞争性。竞争性包括两方面内容：一方面是指保持旅游企业的薪酬在目的地横向比较中有一定的竞争性，才能吸引优秀的人才积极加盟旅游行业。另一方面是指企业内部按照贡献大小、绩效的大小拉开距离，有利于员工的竞争。

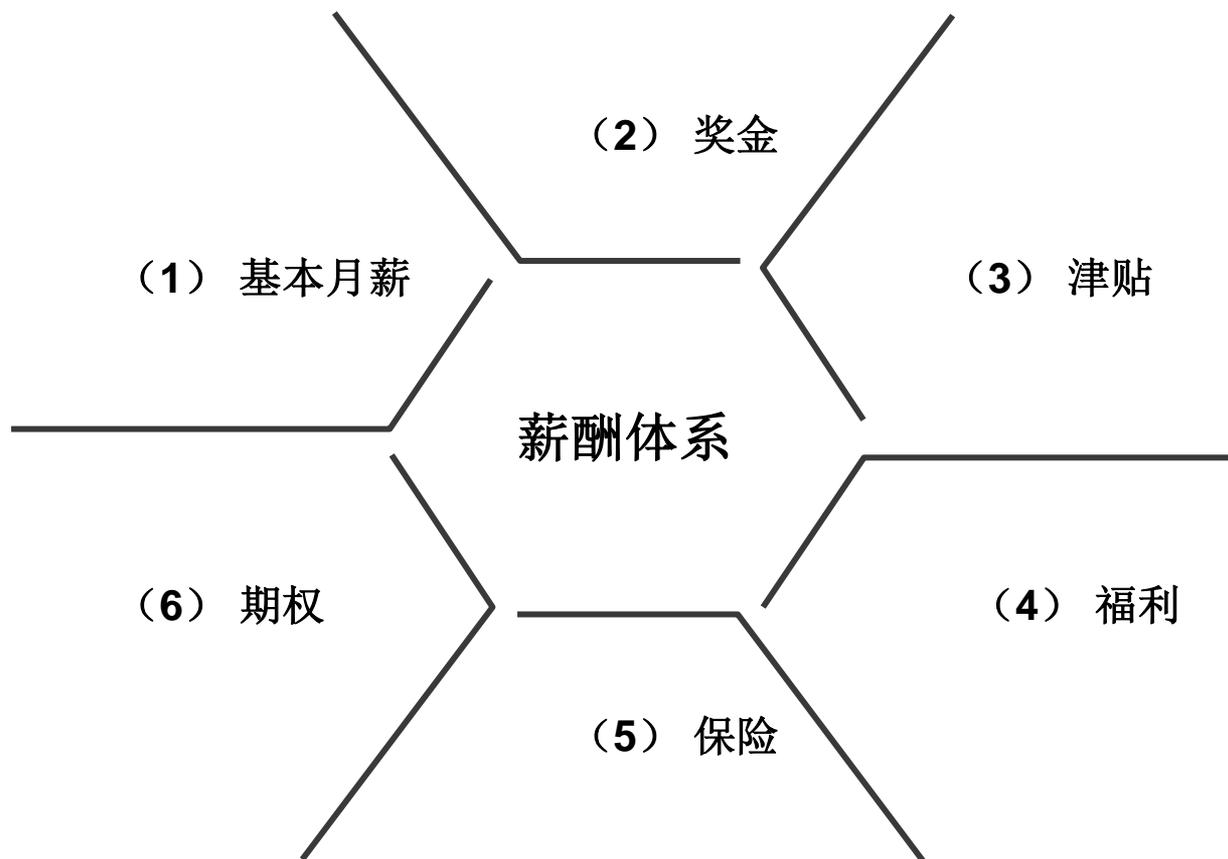
原则

激励性。通过动态工资和奖金等激励性工资单元的设计，激发员工工作积极性，多劳多得

一致性。薪酬水平应当与企业的发展状况基本保持一致，员工的薪酬与企业绩效挂钩，从而激励员工努力工作，创造更好的绩效，才有利于企业实现可持续发展。



3. 薪酬体系的基本内容

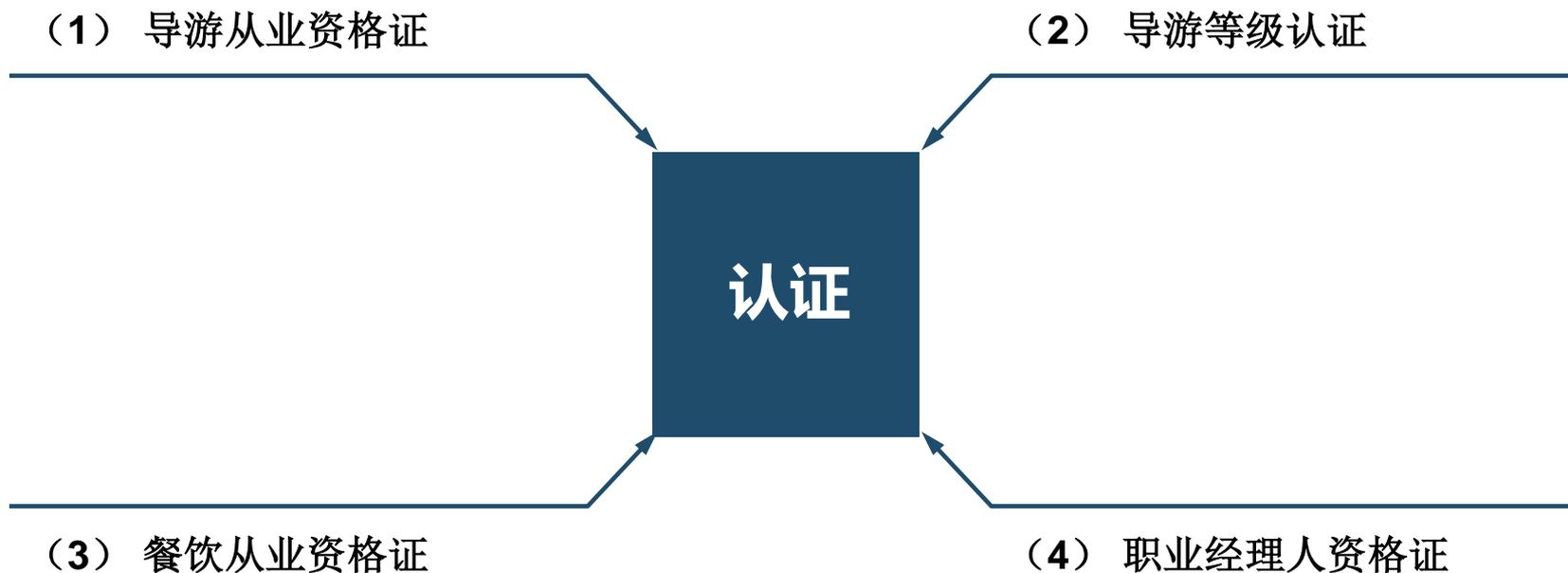




二、旅游目的地人才管理体系建设

1. 建立和完善行业资格认证体系

人才的管理是提高旅游业水平与质量的关键，需要从爱护、帮助、使用、提高等多个角度对旅游人才进行管理，进一步发挥好人才的作用。

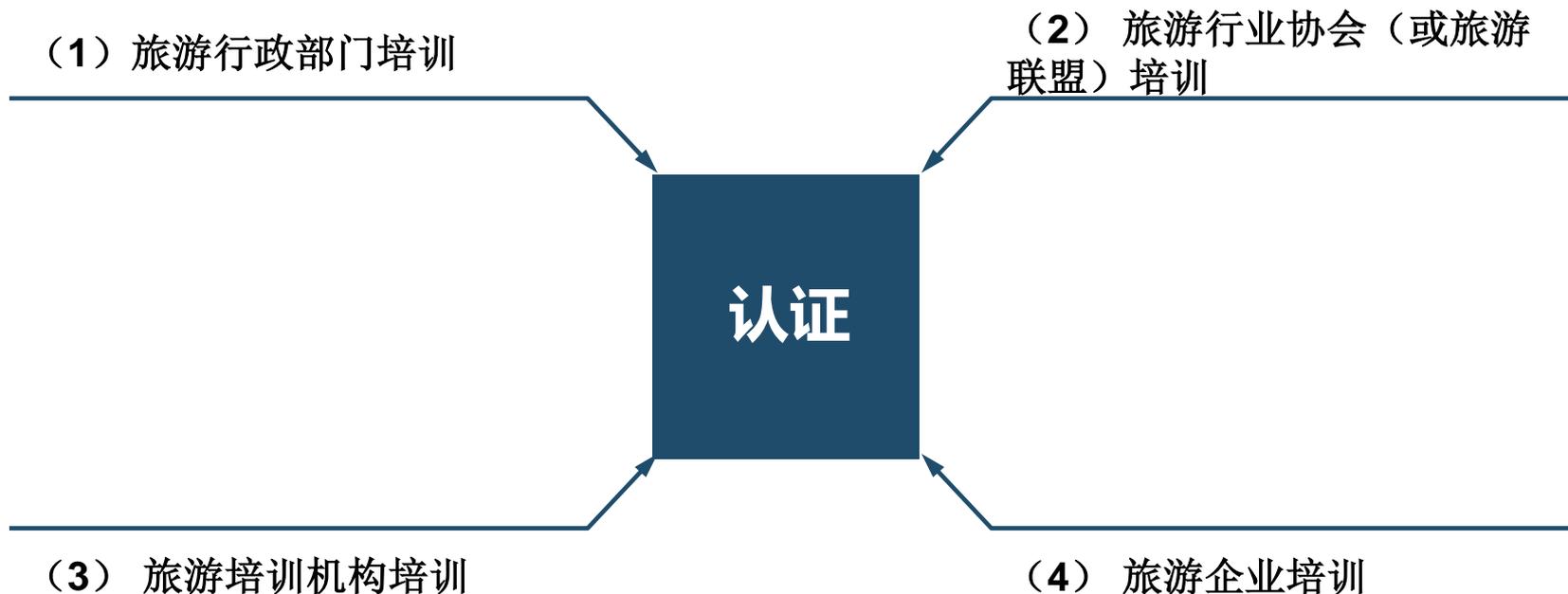




二、旅游目的地人才管理体系建设

2. 建立和完善行业在岗培训制度

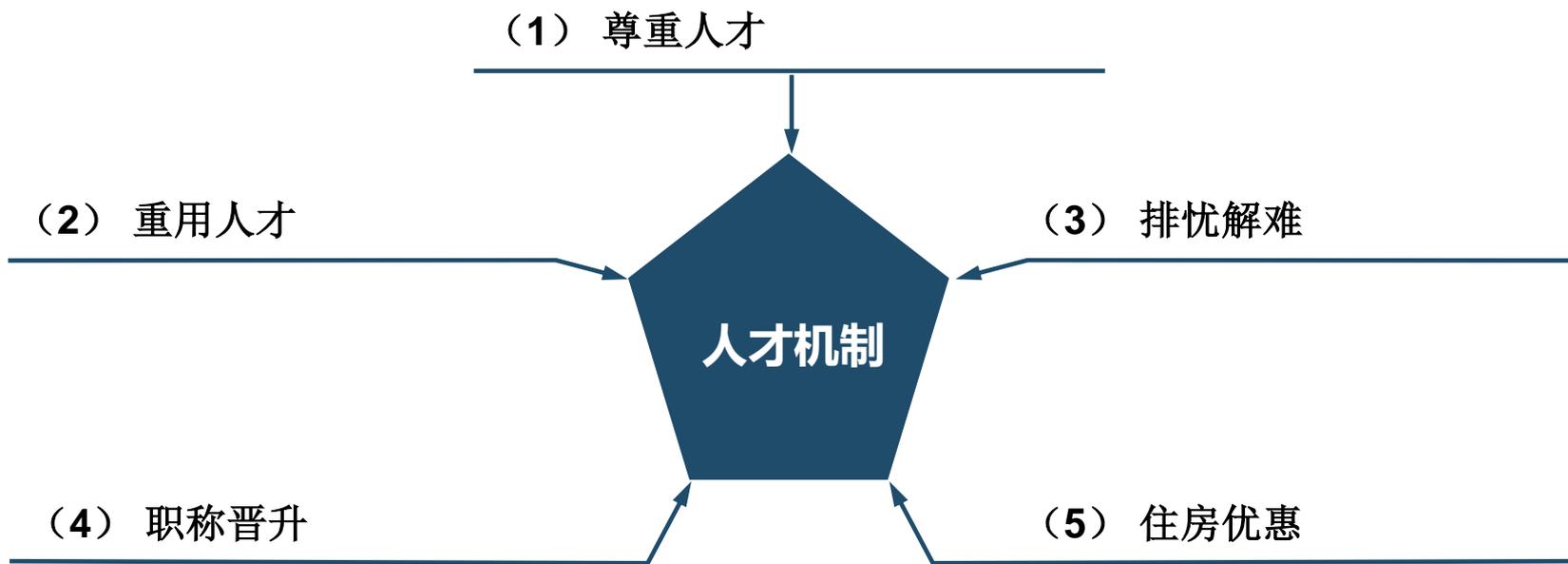
一般情况下，旅游目的地的人才培训可以在地方政府主导下，以企业自主培训为主，形成旅游行政部门、旅游行业协会、旅游培训单位、旅游企业4条培训主干线。





3. 旅游目的地人才激励机制建设

旅游目的地政府在发展旅游业的过程中，需要营造尊重人才、使用人才的氛围，建立起一整套相关激励措施，为人才脱颖而出创造条件，并且为人才解除后顾之忧，使他们全身心投入到旅游事业中。





三、旅游目的地人才培养体系建设

在全面考量自身人才环境、知己知彼的基础上，对人才的培养环节和健康成长需要制定一套切实可行的措施，以保证目的地发展的需要。



1. 人才培养师资模式——注重师资建设



2. 人才培养目标模式——合理确定培养目标



3. 人才培养教学模式——学校+企业+科研



4. 人才考评模式——完善质量考评



本章案例-

海南创设“旺工淡学”新模式 破除旅游人才“潮汐”现象

为有效解决旅游淡旺季之间存在的“流动性大和用工荒”并存的人才“潮汐”问题，海南省创造性地开展“旺工淡学”旅游业人才培养模式，在旅游淡季积极开展旅游从业人员在职学历教育和职业技能培训。海南省有关部门、职业院校、酒店企业等探索构建了“政校企”三方合作机制，为旅游从业人员发展搭建良好平台，实现了多方共赢，成为职业教育紧密结合地方产业实际、服务区域经济高质量发展的创新实践。

一是，产教融合、工学交替培养专业人才。海南省创新旅游人才使用和培养机制，通过旅游旺季时输送人才、旅游淡季时储蓄人才，采取自学为主、辅导为辅、工学结合及校企联合培养等方式，把学校和教育机构作为旅游人才储备基地，将旅游人才在企业员工和学校学生之间不定期身份切换，使企业员工和学校学生形成复合体。



二是，精心组织、择优遴选培养学校和专业。海南省印发《关于申报开展酒店业学历继续教育专业工作的通知》，明确了酒店业等旅游业人才申报专业范围和培养方案要求，并成立专家组，对报名参加的27家学校进行遴选，最终选出18所学校，确定了酒店管理、旅游管理、烹饪、人力资源管理 and 会计等10个招生专业，基本满足旅游业对人才培养的需求。

三是，回炉深造、单列招录保障入学规模。海南在全省层面将旅游从业人员全面纳入学历教育体系，探索成人高等教育的“自主招生”，由各院校自主命题、自主考试、自主招生，推动旅游从业人员重返学校学习深造。针对报读成人教育的旅游业人才，专科层次(高起专)由省统一组织院校进行面试和技能操作考核评价后择优录取；本科层次(专升本)由省统一组织院校进行面试和技能操作考核，评价合格后再参加全国成人高考统一考试，实行单列划线录取。



四是，注重实践、优化课程，实现课岗证融通。海南省针对教学和实践脱节的矛盾，在旅游人才培养中不断加大现场面试、技能操作、实践应用的学分比例，确保人才培养与实践岗位无缝衔接，解决专业技能教育与社会实际需求错配问题，促进教育机构人才培养质量标准与行业人才需求相衔接。创建“1个学历证书+X个职业资格证书”制度，引进国际知名饭店专业认证体系，主动对标国际通行标准，不断优化课程设计和课程体系，着力提升各类教育机构毕业生技能应用水平。

五是，需求导向、全额补贴鼓励从业者就读。海南省针对当前旅游人才紧缺情况，将需求较大的星级酒店、非星级酒店、社会旅馆、家庭旅馆、房车营地、乡村民宿等旅游业从业人员纳入在职学历教育和技能提升培训计划，并将人才培养对象从高端家政、旅游管理外籍人员等逐渐扩大到景区、旅行社及整个旅游行业。参加学历教育和职业技能培训的费用由财政全额补贴，参照成人教育(业余)、自学考试教育的学费标准，确定每学年每生学费2770元，每生补助共10125元，为海南旅游业人才培养培训提供财政保障。



本章思考

- 1、我国旅游目的地人才供给、需求的现状是什么？
- 2、什么是旅游人才开发？
- 3、现在旅游目的地人才开发面临哪些困境？
- 4、旅游目的地人才开发要坚持哪些基本原则？
- 5、目的地旅游人才结构体系由哪些部分构成？
- 6、如何开发目的地旅游人才？
- 7、如何建设旅游目的地人才管理体系？
- 8、如何建设旅游目的地人才培养体系？
- 9、你认为降低旅游目的地人员流动率的方法有哪些？降低旅游目的地人才管理成本的方法有哪些？
- 10、你认为应该如何在旅游目的地人才开发上充分发挥每个人员的优势？



谢谢聆听