

# 安徽省潜在旅游人力资源的开发

## ——以旅游院校的教育发展为例

吴惠智, 凌善金

(安徽师范大学 国土资源与旅游学院, 安徽 芜湖 241003)

**摘要:**院校教育是潜在旅游人力资源开发的主体。以安徽省旅游院校教育为例,目前存在着教育深化、教育层次结构不合理、人才培养与社会脱节等问题,基于现状,提出加强职业教育与研究生教育等一系列促进教育发展的对策。

**关键词:**安徽省;潜在旅游人力资源开发;旅游教育

**中图分类号:**F592.7

**文献标识码:**A

**文章编号:**1672-447X(2010)02-0024-05

现代社会,人力资源已经成为社会最重视的资源,无论是国家还是企业,他们的竞争归根结底都是人才层面上的竞争。因此,人才教育和人力资源开发已成为学界研究的重要课题。

早在20世纪60年代西奥多·舒尔茨就已提出人力资本学说,将资本分为物质资本与人力资本,认为“经济发展主要取决于人的质量,而不是自然资源的丰瘠或物质资本的多寡”。<sup>[1]</sup>他指出人力资本是通过对人的健康、教育、培训、迁移支出等的投资而形成的体现在劳动力的质量与数量上的资本。此后,加里·贝克尔、罗伯特·卢卡斯等都从不同角度论述了人力资本对经济发展的重要作用。<sup>[2-4]</sup>人力资源开发是进行人力资本投资的过程,只有对人力资源进行科学合理地开发、管理,形成人力资本,才能促进经济发展、社会进步。

旅游业是劳动密集型与知识密集型行业,旅游人力资源开发显得尤为重要。旅游人力资源从广义上说,包括从事旅游经济活动(如旅游景点、旅行社、旅游基础设施等)的全体从业人员,乃至旅游目的地社区成员。赵海涵和周海伟在分析云南现实旅游业人力资源状况时,开创性地将旅游人力资源分

为现有人力资源和潜在人力资源,第一次明确给出了潜在人力资源的定义:“潜在人力资源即旅游培训期间的人力资源和准备加入旅游业的人力资源。”<sup>[5]</sup>潜在旅游人力资源要转变为现实人力资源,须进行人力资源的开发,其中教育是进行人力资源开发最重要的途径。据研究,同样的投资,用在教育上要比用在其它方面作用更大,且对于发展中国家,初等教育相比高等教育投资效益更加显著。<sup>[6]</sup>这里的教育是狭义的概念,指学校的正规教育。由于旅游业的快速发展,对专门人才的需求加大,各地院校纷纷依托一定的学科建立旅游院校(系),如管理学、地理学、历史学等,<sup>[6]</sup>但这种发展并不是在合理的计划和深入调查论证基础上,多少带有求生、转行、从众的因素。<sup>[7]</sup>可以说,旅游院校的迅速发展是随着经济的发展、市场需求的上升而兴起的。本文以安徽省为例,探讨潜在旅游人力资源开发即旅游院校在校学生的人才培养教育的有关问题。

### 一、安徽省旅游教育现状

1983年徽州师专开办了安徽省首个旅游管理

收稿日期:2009-06-26

作者简介:吴惠智(1987-),安徽黄山人,安徽师范大学国土资源与旅游学院旅游管理系08级研究生,研究方向为旅游企业管理;

凌善金(1959-),安徽歙县人,安徽师范大学国土资源与旅游学院副教授,硕士生导师,研究方向为旅游地理与旅游规划。

专业(专科),此后,本省旅游人才教育发展很快,1993年安徽师范大学开始招收旅游管理专业本科,并于2000年在本省首次招收旅游管理专业硕士研究生,目前已形成了职业教育、专科、本科、研究生教育的多层次旅游人才教育体系(表1)。

旅游院校在校学生是最具潜力的旅游人力资源,是潜在旅游人力资源的重要组成。表1反映了本省旅游人才培养及从业人员的发展态势,从表1中可以看出本省旅游教育存在以下问题。

表1 2003-2007年安徽省旅游院校在校学生数与旅游从业数

年份	旅游院校(所)			旅游院校学生数(人)			旅游从业数(人)			
	总计	高等院校	中等职业学校	总计	高等院校	中等职业学校	星级饭店	旅行社	其他	
2003	63	22	41	12554	4325	8229	53695	36758	6406	10531
2004	62	22	40	12816	5567	7249	58815	37872	6395	14548
2005	54	30	24	14234	6600	7634	48013	38412	6253	3348
2006	60	34	26	15926	8223	7703	82572	39030	7904	35638
2007	41	26	15	20351	17633	2718	75475	42070	8934	24471

注:高等院校指旅游高等院校及开设旅游系(专业)的普通高等院校和成人高等院校;中等职业学校指旅游中等专业学校、旅游职业高中及开设旅游专业的其它中等专业学校、职业高中和技校。

资料来源:中国旅游统计年鉴(2004-2008)

### (一)高等教育与中等教育结构比例失调

经过20多年的发展,安徽省旅游院校数量在稳步上升,在2003年至2006年间,旅游高等院校数量由22所增至34所,在校人数由4325人增至8223人,而中等职业学校数量及在校人数都有所减少。2007年,虽然旅游院校数量有一定幅度的减少,但在校学生总数达历年最高,其中高等院校学生数较2006年增长1.14倍,中等职业院校学生数却大幅减少,只有2006年的0.35倍,由此可见,高等院校的增长速度明显快于中等职业学校(见图1)。这种人才培养层次结构比例与旅游业人才需求结构很不协调。

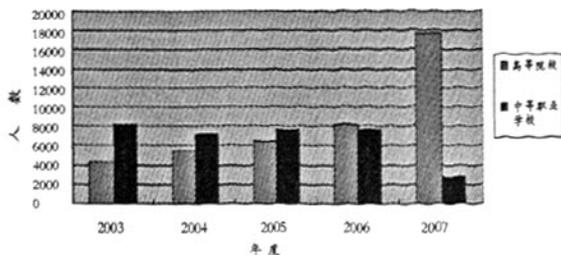


图1 安徽省高等院校与中等职业院校在校人数显示图  
造成这种状况的直接原因有二:一方面是由于

许多高等院校相继开设旅游专业,旅游专业在校学生数量逐年增长;另一方面是部分中等职业学校升为高等院校,直接体现为中等职业学校数量减少。中等职业学校在校学生数随着院校数量的减少有所减少。

### (二)旅游人才供给与行业需求之间不平衡

虽然旅游专业在校学生数量逐年增长,但与旅游业从业人员数相比还存在很大缺口。目前旅游业统计数据获取难度大、不准确,旅游业从业人员数目很可能远远大于统计数据,且从业人员中有很大一部分来自高校其他专业的毕业生或是社会相关经验人员。旅游业是综合性产业,行业关联性强,影响因子的波动容易造成行业的不稳定,由此形成了人才需求的不规则变动,相比行业需求,旅游人才的供给在一定时期内变化不大,这也加剧了人才供给与需求间的不平衡。

安徽省虽然有着丰富的旅游资源,但旅游业的发展还不发达,旅游业在本省经济发展中没有发挥出应有的作用。市场的资源优化配置功能使得本省培养的旅游人力资源大量流向经济发达的沿海地带。缺乏优秀的经营管理人才,旅游人力资源的净流出,使本省旅游业的发展受阻,人才吸引力进一步降低,这不仅仅是教育资源的浪费,更严重的是使本省旅游业发展陷入恶性循环。

## 二、安徽省旅游教育存在的问题

从以上分析可以知道,安徽省旅游教育尚存在一些问题,对这一系列问题深入分析,可进一步归结为以下原因。

### (一)教育深化现象在旅游业中的表现突出

教育深化是个人追求较高的教育程度来提高期望收入,国家基于教育具有的正的外部性扩大供给,两者综合作用的结果。教育深化突出的表现在原本受到初等、中等教育就能胜任的工作由于大家都追求更高级的教育,可能要求具有高等教育的人去做,那些受到相对低级教育的人可能会失业或是接受更低级工作。<sup>[1]</sup>旅游行业中大学生当服务员这样的例子并不少,一般而言,原本这些只需要接受过职业教育的人就可以完成,从这方面看,旅游教育的教育深化在旅游行业表现尤为突出。

教育深化在旅游业表现出一定的特殊性。主要表现为人才的需求与供给在数量、质量、结构层次

等方面存在着不平衡。

从教育深化的结果看,应是那些受教育层次较低的人失业可能性最大,最终导致知识失业,而知识失业又会导致教育的进一步深化(图2)。

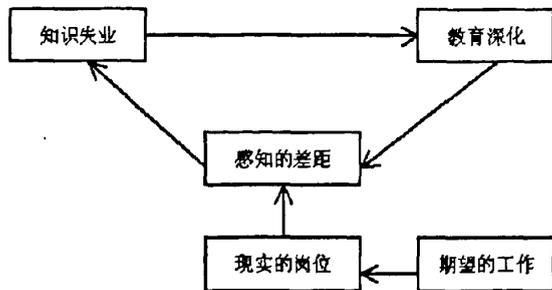


图2 教育深化的循环过程

从旅游业人力资源现状上看,旅游行业的从业人员大部分不具备旅游专业的相关背景,还有很多学历较低的员工。学校培养出的旅游专业学生应该有很强的竞争力,但事实上并没有出现普遍的高学历淘汰低学历的情形。有资料表明,专科旅游专业的毕业生大部分在行业内就业,而本科毕业生很多选择在行业外就业。旅游行业普遍存在着“低进入,高流出”的现象。由于行业对劳动力需求量大、就业门槛较低,大量社会闲置劳动力开始进入,他们并没有专业的技能,学历也不高,这就形成了旅游行业的“低进入”。行业的“高流失”(无论是基层员工还是高级管理人员)既有客观的原因,如旅游业的季节性所产生的企业对人力资源的需求不同等,更多的是主观的因素,影响员工流失的原因有很多,既与企业的人力资源管理存在问题有关,同时也与学校教育有很大关联。

以饭店为例,刚毕业的大学生与较低学历的员工从事的是相同的基层工作,待遇各方面也没有多少差别,晋升前景并不明确,这难免让这些大学生心理失去平衡,一旦有其他适合的工作,他们就会选择跳槽或离开本行业。的确,若是单纯的考虑旅游业的一线工作,企业需要的只是能掌握基本技能的员工,对员工的学历要求不高,而大学生对工作岗位及薪酬待遇期望较高,而实践性、动手能力不强,明显缺乏竞争力。有些企业甚至倾向于招聘那些学历不高但技能熟练的员工,实行人力资源低配置。然而,企业急需的中高层管理人员,刚毕业的大学生又无法胜任其工作,这就造成了旅游专业毕业生尴尬的境地。

万方数据

旅游教育深化一方面有利于旅游从业人员整体素质的提升,促进行业服务、管理水平的提高,但由于教育数量与质量的不相称,教育结构与企业需求的不一致,造成旅游专业毕业生无法获得期望的工作岗位,人力资源无法实现优化配置。同时,企业用工在一定程度上存在两极化:一是人力资源高消费,即企业制定人力资源计划时不考虑实际情况,盲目要求高学历,使得企业人力成本增加;二是人力资源低配置,企业拒绝高学历的应聘者,只注重短期利益。两者都不利于企业的管理和发展。

(二)旅游人才教育层次结构宏观调控不利

图3是2006年全国与安徽省旅游院校教育层次的比较,可以看出,无论是全国还是安徽省,旅游院校的博士点、硕士点所占份额明显偏少,教育层次结构存在不平衡。特别是安徽省,专科及其以上的高等教育院校数量已经超过中等职业学校。国家和省级主管部门须加大对旅游院校宏观调控的力度,采取有效措施,促进教育层次结构的合理化。

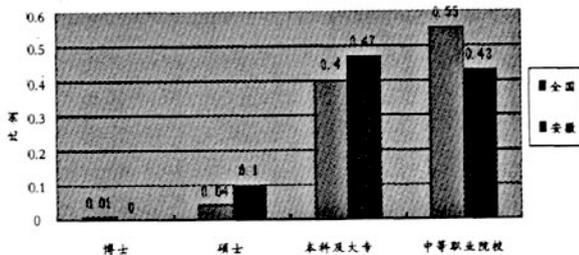


图3 全国和安徽省旅游教育层次比例

资料来源:根据《中国旅游统计年鉴》(2006),《中国研究生招生信息网》(<http://www.chinayz.com.cn/index.htm>) 资料整理

(三)旅游人才培养与社会需求相脱节

目前,中国与国际先进的旅游教育水平相比还有较大差距,已形成的教育层次体系尚存在不足。旅游学科是一门年轻的学科,学科体系还处在完善之中,学科的课程设置、教材建设、师资队伍等还需在实践中不断加强改进。各层次教学缺乏自身办学特色,学生的实践技能较为缺乏,难以满足社会对旅游相关专业的要求,致使部分潜在旅游人力资源无法转变为现实的旅游人力资源,这是旅游教育资源的严重浪费,也不利于旅游产业的进步。

三、潜在旅游人力资源开发对策

人力资源的优化配置要以合理的开发为前提,

潜在人力资源要成为现实人力资源,乃至形成人力资本,在其必要的人力资源开发中,学校教育是最重要手段。针对学校教育在潜在旅游人力资源开发中的问题,提出以下优化对策。

### (一)加强职业教育与研究生教育

目前,旅游职业教育在管理、教学的规范化等方面还存在许多不足,加强职业教育不只是一要扩大规模,更重要的是提高其质量。职业教育的毕业生大多从事基层工作,一线员工服务水平的高低直接决定了顾客的满意程度,而顾客的满意与否直接影响了企业的经济效益。虽然员工在上岗前都会接受本企业必要的岗前培训,如进行企业的规章制度、员工操作守则的培训等,但这远远不够。与此相比,学校教育更注重基础,更加全面系统,因而效果更好。加强职业教育,要求学校重点强化学生的服务技能,规范服务流程,明确服务标准。

针对旅游企业中高级管理人才严重缺乏的现状,发展研究生教育已迫在眉睫。目前,省内已有6所高校具有旅游管理的硕士点,研究生教育已经初具规模,但也存在没有博士点,硕士招生人数较少的情况。研究生毕业后大多从事理论教学工作,实践经历较为不足,这又加剧了旅游教育应用性的缺乏,因此,在扩大研究生招生的同时,应积极鼓励研究生面向市场选择就业,努力培养成为复合型人才。

同时,还应继续发展成人教育,利用社会的培训机构对缺乏专业技能的从业人员进行培训,有利于提高行业的整体服务水平。只有将正规教育与非正规教育结合起来,才能实现全民教育,充分发挥人力资源价值。

### (二)合理定位培养方向

不同教学层次的院校应具有不同培养目标的定位。一般认为,本科生与研究生的培养目标应是旅游科研人员及旅游企业中、高级管理人员,应着力培养成为经营管理的复合型人才,提高就业层次,人尽其才。高职高专学生培养目标应是技术性员工、企业基层员工及应用型中层管理人才,这些岗位对实践操作要求较高,因此应着重培养学生扎实、熟练的基本技能,积极、主动的服务意识。在制定培养方向时,须突出自身办学特色。旅游的相关方向很多,如酒店管理、餐饮、烹饪、导游、旅游规划等等,不同方向的内容构成也有所差别,在基础课程设置外,应明确教学侧重点,合理安排课程内容

与专业实习内容。

### (三)兼顾理论教育与技能培养

长期以来旅游教育界存在着理论与技能两种教育体系的争论,但随着旅游业对人才需求结构的变化,出现向二者并重的方向发展。<sup>[7]</sup>国外一些著名的旅游院校如美国康乃尔、希尔顿,瑞士洛桑酒店管理学院等都十分重视培养学生的实践操作技能,在理论教学的基础上增强学生的感性知识教育。我们认为,要兼顾理论教育与技能培养,不能偏废,但是两者所占比例上应当根据学历高低而有所侧重。安徽省旅游院校尤其是高职高专院校大多将实习放在理论教育基本结束之后,实习期也是学生找工作的阶段,对于此时的实习学生根本无暇顾及,而实习也失去了存在的意义。因此有必要对教学计划进行适当的调整,将两者时间安排相交叉,在教学和实践中遵循“干中学,学中干”,才能让学生在相辅相成的环境中得到实在的锻炼。

### (四)加强职业道德和综合素质教育

培养对本行业的热爱,踏实苦干、勤勤恳恳的工作服务态度应当成为目前职业道德教育的重点,而良好的文化素养等综合素质同样必不可少。不少本科生由于传统观念的束缚,认为服务他人的工作与自身较高的学历和文化素质是不相匹配的,市场上提供的岗位待遇与自身就业期望之间存在相当大的落差,因而不愿意在行业内就业。一些即使在行业内就业的,由于从基层干起,体力、知识储备等各方面的要求很高,对毕业生的生理、心理都是不小的挑战。部分毕业生在工作一段时间后无法适应就会离职,造成行业和企业人力资源严重流失。职业道德教育和文化素质教育能提高学生的服务意识和职业精神,也有利于促进企业敢于通过岗前培训和在职培训等人力资源开发手段增加人力资本的投资,实现两者“双赢”。

此外,帮助学生建立职业生涯规划也是十分必要的。面对就业压力,毕业生在求职过程中存在许多盲目性,找什么样的工作,工作后的目标打算等等并不明确,职业生涯规划可以减少这种盲目性,有助于学生按照步骤通过奋斗实现自己的理想。

### (五)进一步提高教育教学质量

鉴于旅游专业相关课程实践性较强的特点,应鼓励教师到旅游部门或企业兼职,多与社会、企业相关人员接触,将所学、所思回归课堂,让学生能及时了解现实社会的需求,做出准确的自我定位。例

如学校在安排学生实习时可适当安排教师同往考察学习。为提高教师深入学科前沿探究的能力,促进学科的发展,学校可与旅游企业建立长期合作机制,聘请经验丰富的业内人士担任授课教师或开办讲座,丰富教学内容,提高教学质量。

除上述从学生、学校教育等方面入手外,要想让潜在旅游人力资源得到更好的开发,企业也是重要的一环。强化教育培训是旅游企业实现人力资源价值增长的重要手段。由于培训期间的员工属于潜在人力资源,无法创造价值,造成培训在很长时期内未受到应有的重视。当今社会人们越来越清楚的认识只有将院校教育与继续教育相结合,形成终身教育体系,才能最大限度地发挥人力资源的价值。旅游行业是服务性的行业,员工的职业素质、服务态度是决定一切的关键,通过岗前培训和在职培训对员工进行再教育,可以提高员工的满意度,降低流失率,企业也只有不断地平衡员工个人需求与自身目标中实现自身发展。

面对本省培养的旅游人才流失的情况,政府还应给与必要的政策支持,为广大从业人员提供发展机会,鼓励优秀的旅游人才在本省就业,同时积极吸引外省旅游人力资源。

#### 四、结论与讨论

通过对安徽省潜在旅游人力资源——旅游院

校在校学生的教育现状及存在问题的分析,可看出本省旅游人力资源开发利用中存在严重问题。

需要指出的是潜在旅游人力资源外延很大,因而潜在人力资源的开发不仅仅指在校学生的教育,还包括企业的培训,主要涉及企业的人力资源管理工作,限于篇幅,本文未加展开讨论。此外,针对如何开发院校潜在旅游人力资源,如何将潜在人力资源转换为现实人力资源,更加持久的发挥人力资本的优势还需进一步的研究。

#### 参考文献:

- [1]张培刚.发展经济学教程[M].北京:经济科学出版社,2001.
- [2]Becker, G.S. *Human Capital. A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education* [M].New York: Columbia University Press,1964.
- [3]Becker, G.S., Murphy, K.M. and Tamura, R. Human capital, fertility and economic growth[J].*Journal of Political Economy*,1990,98(5).
- [4]Lucas, R. On the mechanics of economic development [J]. *Journal of Monetary Economics*,1988,22(1).
- [5]赵海涵,周海炜.云南旅游业的人力资源开发与管理探讨[J].*经济问题探索*,2004,(7).
- [6]吴必虎,黎筱筱.中国旅游专业教育发展报告[J].*旅游学刊*,2005,(S1).
- [7]徐红昱,张朝枝.中外旅游教育比较分析与启示[J].*旅游学刊*,2004,(S1).

责任编辑:高 焕

## On the Exploitation of Potential Tourism Human Resources in Anhui

—A Case Study of Tourism Colleges

Wu Huizhi, Ling Shanjin

(College of Territorial Resource and Tourism, Anhui Normal University, Wuhu 241003, China)

**Abstract:** Despite the importance of college education in potential human resources development of tourism, it is now suffering a variety of problems in Anhui, such as: educational deepening, unreasonable educational structure and divergence of talent cultivation from the society. Thus, this article explores possible countermeasures that can be taken in the development of tourism education.

**Key words:** Anhui province; potential tourism human resources exploitation; tourism education

# 安徽省潜在旅游人力资源的开发——以旅游院校的教育发展为例

作者: [吴惠智, 凌善金, Wu Huizhi, Ling Shanjin](#)  
作者单位: [安徽师范大学, 国土资源与旅游学院, 安徽, 芜湖, 241003](#)  
刊名: [黄山学院学报](#)  
英文刊名: [JOURNAL OF HUANGSHAN UNIVERSITY](#)  
年, 卷(期): 2010, 12(2)  
被引用次数: 0次

## 参考文献(7条)

1. [张培刚](#) [发展经济学教程](#) 2001
2. [Becker, G. S](#) [Human Capital A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education](#) 1964
3. [Becker, G. S. Murphy, K. M. Tamura, R](#) [Human capital, fertility and economic growth](#) 1990(5)
4. [Lucas R](#) [On the mechanics of economic development](#) 1988(1)
5. [赵海涵, 周海炜](#) [云南旅游业的人力资源开发与管理探讨](#) 2004(7)
6. [吴必虎, 黎筱筱](#) [中国旅游专业教育发展报告](#) 2005(z1)
7. [徐红罡, 张朝技](#) [中外旅游教育比较分析与启示](#) 2004(z1)

本文链接: [http://d.wanfangdata.com.cn/Periodical\\_hsxxyb201002007.aspx](http://d.wanfangdata.com.cn/Periodical_hsxxyb201002007.aspx)

授权使用: 黄山学院学报(qkhsxy), 授权号: d2b064a3-499f-4b84-9d46-9eb9010c5374

下载时间: 2011年4月2日