

基于人力资源需求的旅游教育分层培养模式研究

纪培玲¹,路军²

(1. 厦门大学管理学院,福建 厦门 361005; 2. 大连职工大学,辽宁 大连 116033)

[摘要]本文在社会调查和实证数据比较的基础上,剖析了近年来旅游业人力资源现状和旅游院校人才培养现状,指出了总量平衡——宏观协调和单体失衡——微观失调的人才资源矛盾,提出应重新调整人才培养结构,根据产业发展对人才资源的需要,分层次进行个性化的培养模式设计,提高人才培养效益。

[关键词]旅游业;人力资源;需求;旅游教育;培养模式

[中图分类号]G64

[文献标识码]A

[文章编号]1002-5006(2005)07-0057-05

一、引言

20多年来,我国的旅游教育经历了一个从小到大,不断发展壮大的过程,形成了中职、大专(高职)、本科和研究生(硕士、博士)多层次的教育体系,为旅游业输送了大批专业人才,对促进我国旅游业快速发展做出了积极贡献。据统计,截至2003年年底,全国开设旅游相关专业的高等院校共有494所,中等职业学校713所,旅游专业在校生达578622人。2003年,全旅游行业培训总量达192.96万人次(含已就业人员培训和未就业人员培训)。另据世界旅游组织和国家旅游局预测,未来10年,中国每年将增加旅游从业人员100万人。从以上数据可以看出,旅游业的发展速度和旅游人才的培养能力在供需总量上是大体平衡,在宏观层面上是基本协调的。

但在人才市场上,旅游专业毕业生找不到工作和旅游企业找不到人才的现象却比比皆是,呈现出

单体失衡——微观失调的状况。以大连为例,来自大连市人才服务中心的信息,2004年第1季度人才市场旅游饭店管理岗位需求与人才供给数量分别为793人和1760人,明显供大于求,即出现旅游专业毕业生找不到工作的现象。然而,与之相反的是来自大连市职业介绍中心的信息:2003年第4季度岗位空缺严重的前10名中,客房服务员、高级管理人员、餐厅服务员均榜上有名,它们的求人倍率(求人倍率=岗位供给量/岗位需求量)分别达到10.1,7.45,3.92^[1],明显求大于供,即旅游企业找不到合适的人才。

以上两方面的数据说明,旅游人才需求与供给之间,在总量基本平衡的宏观层面下,微观上是极不平衡的。造成这种矛盾的原因,一方面与人们的择业观和行业吸引力有关,但更重要的是旅游人才的培养和市场需求相脱节,而且主要集中在结构和模式上。因此,针对旅游产业发展对人才的需求,探索不同层次的旅游人才培养模式显得十分必要。

二、旅游业人力资源状况分析

(一)高级人才匮乏

各种资料的数据表明,旅游行业高级人才的匮乏是普遍的,如旅游企业高层管理、高级导游、旅游电子商务、旅游资本运营、人力资源管理与开发、市场营销、旅游娱乐管理、旅游规划、景区管理等等,已经成为行业发展的最大瓶颈。有关数据表明,厦门旅游企业高管层在未来2-3年中对人才资源的需求量最大,约200人^[2]。旅游产业在我国的发展不过二十几年的历史,发展速度之快是其它产业不可比的,由于旅游业带有明显的服务性和时效性,同时又是一个实践性和商业赢利性极强的行业,因此,企业、政府、学校的短视行为严重。随着产业规模的扩大,新进入的企业想节约成本,不愿在职业培训上多投入,到处挖墙角,使原本数量不多的高级人才更加

[收稿日期]2005-10-10

[作者简介]纪培玲(1975-),女,山东烟台人,厦门大学管理学院旅游系2004级硕士研究生,主要研究方向旅游资源开发与旅游教育研究;路军(1971-),男,内蒙古包头人,大连职工大学副教授,校长助理兼科研处处长,长期从事管理工程与高等教育管理研究工作。

稀有;学科地位不高,学校投入少,师资力量薄弱,科研跟不上,很难培养出高素质人才;而产业发展的过快使政府重视设施建设,轻人才培养,薪酬体系不合理,高级人才流失严重,使高级人才原本匮乏的旅游行业更加捉襟见肘。

(二) 专向人才缺乏

旅游产业的快速发展导致了行业分工的进一步细化,如会展策划与管理、旅游投资分析、旅游人力资源管理、饭店管理、度假管理、多语种导游、航空与游艇服务、探险与漂流、工程保障、教师等等。尤其小语种导游(德语、韩语、意大利语、阿拉伯语等)、会展策划、西部旅游、景点开发、外联、环保技术、项目设计与推广、工程维护、电子商务、教师等人才更是紧缺,这些专向人才中,有的是在短时间内无法快速培养,有的是限于学校目前实力根本无力培养。专向人才的缺乏主要是人才培养与市场需求的脱节,在培养目标、业务规格、教育模式上千篇一律,被传统的“拓宽基础、淡化专业”理念所影响,特色不明显,职业与岗位针对性不强,专向技能不突出。

(三) 新生力量缺乏技能与经验

目前旅游院校人才培养和市场脱节十分严重。作为旅游产业发展的新生力量,毕业生缺乏对旅游企业的了解,缺乏对旅游行业不同岗位的了解,职业技能和职业经验极其缺乏,而旅游业的高速发展,又要求毕业生离开校门就能顶岗,以节省企业的时间和培训成本,这种矛盾的存在也就导致了应届毕业生找不到工作。另外,由于这些新生力量对旅游行业的陌生,故而他们对旅游业发展所需要的边缘知识、交叉知识也了解甚少,知识的复合程度达不到企业的要求。以湖北为例,东星国旅是湖北省的大型旅行社,2004年共招聘110人中,超过半数是非外语、营销、法律、管理等非旅游专业的学生。然而该旅行社2005年上半年新招聘的120人中,没有一个是应届毕业生,全都是在旅游行业工作了一年以上的^[3],东星国旅对招聘对象要求的变化值得深思。

三、旅游院校人才培养状况分析

(一) 人才培养结构不合理

截至2003年底,全国旅游院校在校生578622人,其中高校274701人,中职303921人。从中我们可以看出,高校与中职学校的在校生数几乎接近,这种教育结构明显是不合理的,在高、中、低各个教育层次中,应该是由少到多形成一个金字塔结构,而在实际的运作中却形成了纺锤形的结构,即高层次人才和服务一线的人才培养在数量上相对于实际需要

的少。而中间层次的人才培养在数量上却比实际需要的多,尤其是本科生数量偏多。由于旅游产业的应用性、服务性较强,因此要求培养更多的服务意识强、服务技能过硬的一线人才;另外,旅游产品开发又具有明显的开拓性、前沿性、探索性,所以还应注意高层次人才的培养。据不完全统计,2006年全国有资格招收旅游管理专业硕士生的高等院校拟招收研究生的总数仅为700人左右,所以应该有计划的扩大中专、大专学生的招生比例,逐步压缩本科生的招生比例,适度扩大硕士生招生比例和本硕连读范围。

(二) 培养目标“高而全”倾向

培养目标过高是很多院校在人才培养中存在的问题,尤其是本科层次。在本科教育培养方面,国家教育部1998年在重新颁布的普通高等学校本科专业目录中,对旅游管理专业的培养目标是这样描述的:培养具有旅游管理专业知识,能在各级旅游行政管理部门、旅游企事业单位,从事旅游管理工作的高级专门人才^[4]。从中我们可以看出,一方面,学校培养的旅游专业本科毕业生数量大大超出市场的接纳能力;另一方面,对于学校而言,教育部所制定的培养目标也超出学校的现实培养能力。一些院校总想成为培养“总经理”、“企业家”的摇篮,过高的目标在实际培养过程中无法落到实处,造成学生眼高手低,动手能力差的普遍现象。

培养目标过宽也是很多院校在人才培养中存在的问题。一些院校培养目标定位不准,总想培养面面俱到的“全才”,课程设置过宽,专业方向不突出,职业针对性差,导致学生的学习目标和就业意向不明确,难以学以致用。但事实上全才并不总是受企业欢迎,大多数企业需要的是能够独当一面的专业人才,而非所谓的“通才”。要按市场需求设置专业,充分考虑用人单位的标准,开展“订单式”教学,培养更多的专门、专向人才。研究生、本科、高职、中职的培养目标要准确定位、区分层次,必须面向社会,明确培养方向。

(三) 人才培养实践能力薄弱

旅游产业的高速发展,必然需要大量掌握一技之长、服务意识强的一线操作员工,而企业的大量人才缺口也正在于此。根据厦门市人才网的统计,旅游餐饮服务类人才的需求大幅度增长,2005年8月中旬,用人单位共提供该领域工作岗位1547个,99.22%要求大专以下学历。而在职业人才的培养中,普遍存在重理论轻技能现象,比如,有的学导游

专业的学生,虽然在整个学习过程中连当地的景点都没有见过,最后却能顺利领取导游证;学酒店服务的学生从未进过星级宾馆的门,学空乘服务的学生没登上过飞机,学游艇服务的学生不会游泳等等。

高层次人才虽然需要量不大,但却严重影响企业的成败,影响行业的发展。在高层次人才培养中闭门造车现象十分严重,研究生和优秀本科生们在象牙塔内潜心研究理论,几乎没有企业实践经验,到企业后不会处理具体问题,不会做营销策划,更缺乏开发意识,造成现今所谓的高级人才成了鸡肋。我国旅游教育,在人才培养上与实践相脱节,以酒店为例,实践经验非常重要,从业经验是无法用理论替代的,由于大学学科的设置上忽略或不太重视实践环节,许多学生毕业后,并不能在短时间内达到酒店对专业高级人才的要求。

四、旅游教育分层培养模式的设计

旅游产业对人才资源的需求呈金字塔形分布,位于塔尖的是高级人才,顺次为中级人才,最底端是数量众多的初级服务操作型人才。各层次的人才需求除了数量上的差异,对业务规格的要求也不同。因此,各层次人才不仅在培养目标上要有所区分,在培养模式上更要有很大差别。旅游教育人才培养模式需要根据市场对不同层次人才的需求进行分层设计(见图1)。

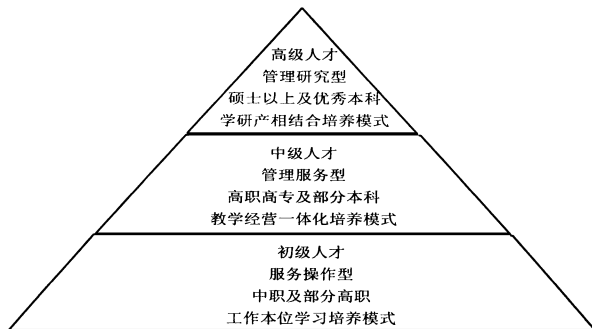


图1 金字塔形分层人才培养结构及模式

(一) 高级管理研究型人才实行“学、研、产相结合”的培养模式

旅游业对高级人才的要求是能够站在前沿引领行业发展,能够开发潜在资源,能够创造企业效益,能够规范和制定行业标准。从职业分布上来讲包括教师、理论研究者、高层管理者、高级顾问、高级策划师、高级导游等。从学历分布上来讲主要集中在硕士以上及优秀本科生。对于高级人才的培养,理论素养是基础,开拓能力、创新能力、驾驭能力是重点,采取知识学习、理论研究和行业深度参与有机结合

的培养模式。

1. 知识学习。高级人才的知识学习要力争从根本上掌握产业运作规律,从宏观上把握行业发展的脉搏,从前沿上积淀深厚的知识底蕴。

2. 理论研究。高级人才的研究应着眼于行业发展过程中的前沿问题、难点问题、空白点问题,采取基础研究与应用研究相结合的方式,力争从宏观和中观层面推动行业发展。

3. 行业深度参与。目前高级人才的缺乏,一方面是数量少,另一方面是高学历者缺乏企业工作经验,尤其在企业运营、资源开发方面基本上是空白。因此,高级人才的培养必须通过横向课题研究、企业见习、校企合作等方式深度参与企业的实务运营,训练宏观驾驭能力和中观调适能力。这方面业内已有动作:四川省政府与四川大学旅游学院共同合作成立了四川省旅游管理学院,旨在培养西部高级旅游人才;西南交大也与四川喜玛拉雅酒店管理公司合作成立了旅游人才培训中心,培养西部急需的酒店管理人才^[5]。三者关系中,知识学习是基础,产业参与是途径,理论研究是核心。在培养过程中,学生要运用自己掌握的知识、理念,以企业运营、行业发展的实际问题为载体,进行深入的理论探讨、问题剖析和前沿探索。高级人才的培养也不是全才的培养,同样是专才的培养,学生应该了解专业方向的产业化发展趋向,具备策划、营销、协调、咨询等基本能力,具有良好的开拓、创新意识。

(二) 中级管理服务型人才实行“教学经营一体化”培养模式

旅游业对中级人才的要求是熟悉企业的运作,能够起到承上启下的作用,率先垂范,调动基层员工积极性,保持企业稳定,提高服务效率。中级人才从职业分布上来讲包括:中层管理者、中级导游、策划师、咨询师、高级厨师等。从学历分布上来讲主要集中在高职高专和一部分本科。对于中级人才的培养,专业技术是基础,经营能力是重点,在培养模式上专业教学与在实习企业经营应作为一个整体来运营,为专业教学创造一个真实的职业环境。

1. 教学进程。改变传统的先理论学习后集中实习的进程,按照能力的形成规律,将不同的理论课程和相应的实际运用组合起来,形成不同的教学阶段(可以是自然学年,亦可跨越),时间灵活控制。每阶段增加一个2-3个月的实践学期,既是对已学理论的应用,也是在实践中发现问题,以进一步为解决而继续学习。整个进程的学习训练从基础到高

级,从简单到复杂,从单一到综合,使学生理论运用得当,能力稳步提高。

2. 教学内容。打破传统的按学科体系设置课程的模式,根据职业岗位的分类确定功能模块。如饭店的前厅模块、客房模块、餐厅模块;景区管理模块;导游模块;工程维护模块;旅行社模块等。将不同教学内容通过组合形成不同的学生能力模块。这样既有利于按阶段实施教学与经营一体化的培养方案,也有利于学生专向能力的培养和职业目标的确立。

3. 实践组织。根据教学内容和进程的设计,实践教学组织难度有所增大,学校应采取校企联合和自建实习企业相结合的办法来实施一体化教学。自己的主干专业、名牌专业应建立实习企业,学生实行轮岗轮训制,保证学生得到从职员、领班到经理各个岗位的职业体验。例如,瑞士洛桑酒店管理学院的教学楼是完全按酒店的模式设计建造的,学生在校学习、生活、举止谈吐、衣饰一律按酒店工作实践要求严格训练。其他专业可与相应企业合作,实行分阶段分岗位实习,部分优秀学生可能到中层管理岗位实习。比如东北财经大学和大连渤海饭店携手共建的渤海饭店管理学院拥有一座四星级的渤海明珠大酒店作为实习酒店,学生在每年7-9月既是假期又是旅游旺季的时间里到酒店实习,并实行岗位轮换,学生在校的最后一个学期能进行3-4个月的管理实习,直接进入饭店的管理岗位,学生通过在企业的见习、实习而了解社会、认识社会,企业是他们走向社会的窗口^[6]。

(三) 初级服务操作型人才实行“工作本位学习”培养模式

旅游业对初级人才的要求是掌握熟练的技能和技巧,拥有良好的服务意识,吃苦耐劳,熟悉并热爱本职岗位。初级人才从职业分布上来讲包括:初级导游、各企业基层服务员和基层管理者、厨师、推销员等。从学历分布上来讲主要集中在中职和一部分高职。对于初级人才的培养,服务意识和职业道德是基础,服务技能是重点,在培养模式上宜采取工作本位学习的方式。

1. 工作本位学习与学校本位学习。所谓工作本位学习是由企业为主实施,提供指导人员,与学校合作制订培训计划,让学生接受一般工作能力的教育,培养积极的工作态度和受雇能力,联合活动协调企业、学校和家长之间的关系,向各方提供帮助,促使他们积极参与,使学生的发展活动与企业密切相

关,以提高技能。而学校本位学习是以学校教育为主,理论课、实训课均在校内完成了,只在毕业前半年到一年在企业实习。这种以学校为本位的学习具有三个靠本身无法克服的缺陷:第一,不管学校教学内容如何先进,与经营、服务一线最新知识、最新技术、最新工艺相比总有距离;第二,不管学校实训设施如何先进,与经营服务一线最新设备相比总有距离;第三,不管学校的专业课师资如何“双师型”,与经营、服务一线技术专家、操作能手相比总有距离^[7]。

2. 以工作岗位为基础建立柔性课程结构与内容体系

初级人才的培养,课程结构和教学内容必须适应企业的现实需要。在制定教学计划时,应统筹“工作”和“学习”的需要,兼顾岗位需要的灵活性和专业学习的稳定性。根据专业培养的要求确定必修课程,组成专业学习的主干课程群,在此基础上安排适应若干职业岗位需要的选修课程,通过企业管理者、员工和学校指导教师三方共同合作,开发出帮助学生(准员工)解决实际问题、提高职业技能的“定制”课程,删去那些对学生所选择的职业生涯的发展无甚助的课程。学校要充分依托行业和企业优势,建立广泛的就业实习基地,在为企业提供劳动力的同时,也利用企业的环境及资源。教学组织中采取工学交替的学习方式,学生既是学校的学生也是企业的员工,1/3时间在学校上课,2/3的时间在企业实践及工作。老师一部分在学校教授课程,一部分在企业指导学生。

工作本位学习强调员工的职业生涯发展与组织战略目标相结合,把员工个体的发展和组织的发展、员工个体的利益和组织的利益紧密地结合在一起。这样的课程结构和教学组织在设计思想上体现了服务学生、服务企业的理念。课程结构与内容具有更强的柔性,使学生在工作中学习,在工作中完成学业,在工作中提高技能;工作本位学习对接了企业培训和学校教育,这样培养出的初级人才更符合企业的要求,更了解行业的发展。

五、结语

旅游人才的培养必须与产业发展需求相适应,旅游行业对各层次人才资源的需求在数量和业务规格上是不同的。首先,在人才培养的结构上要改变目前的纺锤形分布为金字塔形分布,以服务于社会为目标,调整各层次人才培养计划;更重要的是,在调整结构不合理的同时,必须充分考虑并高度重视

不同层次人才质量标准各异的问题,使旅游人才的培养方向与市场需求对接,不仅要对各层次人才的培养目标有所区分,在培养模式上更要有所差别。本文提出要根据产业需要进行个性化的分层培养,针对三种不同的人才类别——高级管理研究型人才、中级管理服务型人才、初级服务操作型人才分别实行“学研产相结合”、“教学经营一体化”、“工作本位学习”的培养模式,培养适销对路人才,以期解决总量平衡——宏观协调和单体失衡——微观失调的旅游人力资源的矛盾。

[参 考 文 献]

[1] 路军. 大连市现代服务业人才需求调查报告[R]. 大连:大连市教育局, 2004.
 [2] 厦门市人民政府. 厦门市旅游人力资源调查[R]. 厦门:厦门市人民政府, 2005.
 [3] 罗序文. 旅游热难掩人才荒[N]. 湖北日报, 2005 - 05 - 25.
 [4] 教育部. 教育部关于印发《普通高等学校本科专业目录(1998年颁布)》、《普通高等学校本科专业设置规定(1998年颁布)》等文件的通知[Z]. 教高[1998]8号, 1998 - 07 - 06.
 [5] 罗文车. 四川旅游人才缺口亟须填补[EB/OL]. 四川在线, 2001 - 08 - 22.
 [6] 张建宏. 提高高职旅游教育教学质量的若干建议[J]. 沿海企业与科技, 2005, (2): 179 - 181.

[7] 路军. 从学校本位学习到工作本位学习[J]. 大连职工大学学报, 2005, (1).

A Study on the Level-Based Cultivation Pattern of Tourism Education Based on the Demands for Human Resources

JI Pei-ling¹, LU Jun²

(1. Management School, Xiamen University, Xiamen 361005, China; 2. Dalian Zhigong University, Dalian 116033, China)

Abstract: This paper, based on the comparison of social survey and demonstrative data, makes an analysis of the current situation of human resources in tourism industry and talent-cultivation in tourism colleges. It points out the HR contradiction between overall balance and individual imbalance and suggests readjusting HR cultivation structure. It puts forward the view that design of individual cultivation pattern should be conducted in different levels in accordance with the requirements of industry development for human resources so as to improve the benefit from HR cultivation.

Key words: tourism industry; human resource; demand; tourism education; cultivation pattern

[责任编辑:宋子千;责任校对:宋志伟]

读者 作者 编者 ·

编辑手记

“小吴,你的大胖小子来了!”近两三年年底,编辑部按惯例出版《旅游学刊·人力资源与教育教学特刊》(以下简称教育特刊)的时候,同事们拿着刚排出的校样总爱这么幽默地开个小玩笑。厚厚的教育特刊常被同事们称为“胖娃娃”。较之2004年教育特刊的43篇、2005年教育特刊的37篇,2005年年底出版的2006年教育特刊用稿为47篇,不仅又是个“胖娃娃”,而且有些超重——212页,是平常学刊96页的两倍还多。

没有读者、作者和主办单位的支持,就没有今天越来越丰厚的教育特刊。2006年的教育特刊,47篇刊用稿件涵盖国内外31家院校和业界单位,是从120余篇来自国内外的稿件中遴选出来的,一方面反映了中国旅游业的蓬勃发展、旅游院校的逐年增多和作者队伍的不断扩大;另一方面也是因为《旅游学刊》的主办单位北京联合大学旅游学院加大了对旅游教育研究的支持力度。

岁岁年年“刊”相似,年年岁岁“文”不同。2006年的教育特刊力求在选题、讨论视角、作者的代表性与广泛性上比较全面的反映全国旅游教育研究的最新进展,即使是多年来的常规研究,如“旅游教育研究”、“世界旅游教育”、“培养模式探讨”、“课程设置与教学改革”、“教学方法探讨”、“教材建设”、“人力资源”等,也要突出研究视角的独特,既要显示这些专题研究的连续性、系统性,又要反映研究的不断深入和最新思考;对于旅游教育蓬勃发展过程中出现的一些新问题,如“研究生教育”、“毕业与就业”等,更要及时总结经验教训,从客观上反映中国旅游教育和研究的发展趋势。

由于时间关系,还有不少截稿时间(2005年10月30日)之后的来稿未能一并考虑,在此还请这部分作者理解和谅解。

请记住本刊的约定,希望下一个金秋十月再相逢。

本刊本期执行编辑:吴巧红

2005年12月