



# 多业态旅游市场形成与旅游人才培养的问题与质量

谢 苏,蒋永业

(武汉职业技术学院 旅游与旅游职业教育研究院,湖北武汉 430074)

**摘 要:**根据中国旅游业的发展,分析多业态旅游市场的形成,认为:旅游人才的质与量是制约中国旅游业发展的瓶颈,针对旅游人才培养中的凸显的问题及旅游职业教育的发展趋势,提出对旅游人才培养思考与建议。

**关键词:**多业态旅游;旅游市场;旅游人才培养问题建议

中图分类号: F507.454

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2013) 04-0039-03

## 一、问题的提出

经过三十余年的发展,中国的旅游业已经由一个旅游资源大国发展成为旅游大国,并成为国民经济的一个新的增长点,成为第三产业和现代服务业发展的重要引擎。未来十年是旅游业发展的“黄金十年”,近期连续出台的《中华人民共和国旅游法》、《国民旅游休闲纲要》、《服务业发展“十二五”规划》等产业政策为迅猛发展的旅游业吹响了继续前进的号角。在可视的观察中,基于丰富的旅游资源和强劲的国内外旅游市场需求的不断刺激下,旅游业态正向多元化发展,旅游产业开始从传统的“量变”走向“质变”,与此同时,旅游产业的转型升级与融合发展也成为新时期旅游产业发展的主要趋势之一。面对日益高歌猛进的大好局面,面对着旅游产业的美丽春天,我们不能不看到制约旅游业发展的一个重要瓶颈,即旅游人才的问题。旅游人才是中国旅游业发展的基石和关键,而这一基石与关键因素始终困扰着旅游业,对于这一关乎我国旅游业发展成败的重要命题我们必须引起充分的重视。

## 二、中国旅游市场的回顾与展望

旅游业伴随国民经济的发展而发展,虽然起步晚,但是如同“忽如一夜春风来,千树万树梨花开”,迅速开满神州大地,被社会誉为“永远的朝阳产业”和“国民经济提升的催化剂”。纵观我国的旅游市场格局,经历了与其他国家不同的发展历程:一般来讲,世界上多数国家是先发展国内旅游,再发展国际旅游,由于政治、经济等诸多因素,我国先是由入境旅游切入,随着国民经济的发展和各方面条件的成熟,才开始发展国内旅游和出境旅游。随着世界经济形势的变化,我们的三大旅游市场的主次地位和形式也发生了翻天覆地的变化:从旅游市场来说,改革开放初期是由入境旅游市场为主导,逐步发展国内旅游市场,到上个世纪末期,我国的旅游市场已经形成入境、国内、出境三大旅游市场的三足鼎立之态势。进入二十一世纪以后,随着国民经济水平的不断提高,出境旅游消费开始持续的增长,在世界经济大萧条的情况下,中国的旅游经济却红红火火,国家开始积极发展国内旅游市场,不断开拓出境旅游市场,重视入境旅游市场,旅游总收入持续走高。从旅游形式来看,随着人们生活水平的不断提高,对旅游形式的多样化和旅游产品的多元化的要求也与日俱增,

收稿日期:2013-10-10

作者简介:谢芳,女,武汉职业技术学院旅游与航空服务学院教授,旅游与旅游职业教育研空院院长,研究方向:旅游管理与高等职业教育。

旅游市场旺盛需求加快了旅游产业由原来的观光旅游为主体向观光、休闲旅游并重的态势转变,与此同时各种新的业态出现,各种主题旅游也丰富多彩。2006年我国实现城乡居民年人均出游一次的历史性跨越,2012年我国已经提前实现了国内居民每年出游两次的目标。从团队游到自助游或者自由行,旅游者的队伍急剧扩大,涵盖了不同年龄段,不同职业,不同地域,游客的旅游决策亦不断减少各种顾虑,旅游亦真正走向人民大众。可以断言,随着生活水平的不断提高,休闲旅游将成为人们生活的主轴,各种新兴的旅游新业态将会主导整个旅游市场,中国开始真正进入由旅游大国向旅游强国的跨越之中(图1)。

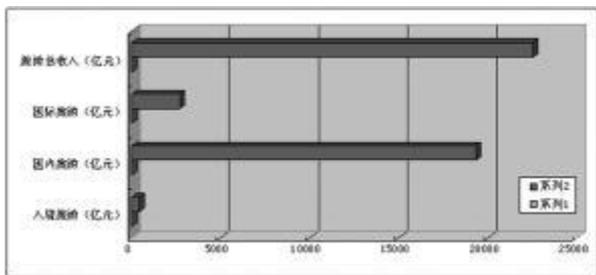


图1 中国旅游业态发展系列1-1981年,系列2-2011年

表1 1981年,2011年中国旅游业发展比较分析

1981年	2011年
入境旅游: 接待入境游客 1.35 亿人次 实现外汇收入 484.64 亿元 国内旅游:国内旅游 26,41 亿人次 实现旅游收入 19305.39 亿元 出境旅游:出境旅游 7025.00 万人次 比上年增长 2.1%	国际旅游(外汇收入)7.85 亿元 发展指数: 298.60. 比 1978 年我国刚刚开始时的 100 提升了 27.30
2011 年旅游总收入 2.25 万亿人民币。	

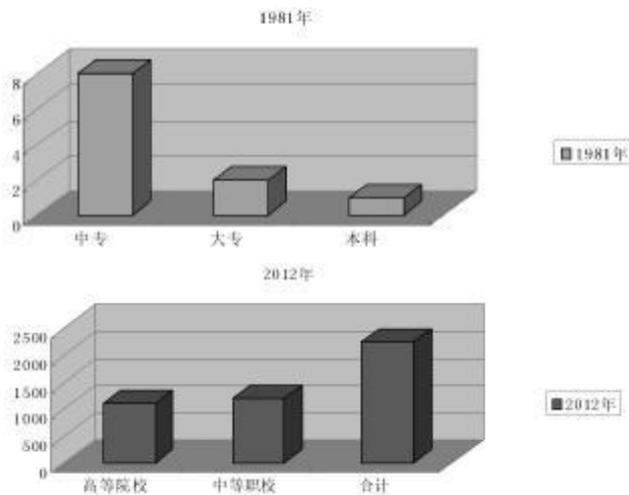
由表1可见,1981至2011年的三十年间,旅游的产值翻了2866倍,而旅游产业的地位也由三十年前的第三产业发展重点上升至国民经济的战略性支柱产业,在发展目标上由世界旅游大国提升至世界旅游强国。在战略重点上由大力发展入境旅游到大力发展国内旅游,在增长模式上由需求拉动转变为需求与供给双轮驱动。在发展方式上也将由数量规模型转变为质量效益型。据预测:到2015年我国旅游业总收入将占GDP的8%,2020这一数值将达到11%,随着我国旅游业继续保持快速增长,旅游业将成为国民经济的支柱产业。预计到2020年,全国旅游业增加值将占到服务业总增加值的12%以上,中国将成为世界第一大旅游目的地国和第三大客源

出国。<sup>[1]</sup> 旅游业具有极强的关联性,一次完整的旅游活动包括吃、住、行、游、购、娱六大要素,旅游产业的发展不仅向游客展示旅游目的地的整体形象,让客人留下深刻的乃至不可磨灭的印象,对经济,文化,环境有重要推动意义,更重要的是能够直接或者间接推动众多产业的发展,有效促进就业。当旅游回归到它的本质,文化作为旅游的核心地位重新凸显。追根溯源,旅游就是对异质文化的体验,高层次的文化旅游,体验不同的文化内涵是今后相当一段时间旅游活动的主轴线。显然,由于大众旅游意愿常态化,旅游动机多元化,旅游主体散客化、旅游需求细分化和旅游咨询技术化,旅游业对人才的要求将越来越高,这些不仅是对人才“量”的要求,更主要是对旅游人才“质”的要求。

### 三、旅游人才在旅游实践中凸显的问题举要

和旅游产业一样,旅游教育也是伴随着我国旅游业的发展而发展,从1978年我国第一家旅游院校的诞生(南京旅游学校)到今天,三十四年过去了,全国旅游院校总数已经达到2236所(高等院校1097所,中等职业学校1139所),在校学生规模约107.34万人。这与旅游教育发端的初期所拥有的八所旅游中专、两所旅游大专、一所旅游本科,无论是院校数量还是在在校生规模已经有了不可同日而语的翻天覆地变化。从办学层次上来看,目前已经拥有招收博士生的院校11所、招收硕士生的院校90所,加上本专旅游科教育,我们业已形成了一支涵盖博士、硕士、本科、专科、中专等各种教育层次的蔚为壮观的旅游教育大军(图2)。

图2 1981年、2012年中国旅游人才培养院校规模设计



从发展模式上看,34年来,旅游教育界的同仁们走过了一条学习、模仿、摸索与自主创新的艰苦卓绝的道路,从刚开始时我们学习国际先进旅游院校的办学模式到今天我们根据中国国情自主创新的进

行人才培养;从模仿欧洲、北美的“店校合一”、“以实践定向设计课程”等教育理念到今天我们诞生了许许多多结合教育实际的丰富多彩旅游职业教育理念,旅游职业教育获得了巨大的丰收,在为国家培养旅游人才方面作出了巨大贡献,锻造了一支中国自己的旅游人才队伍,构建了数以万计的旅游业界骨干和精英。。但是,旅游人才在旅游实践中凸显的问题越来越明显。

### (一)人才需求缺口巨大而供给不足

三十四年来,旅游人才始终呈现着总量不足、结构性矛盾突出,薪酬机制僵化、职业提升通道狭窄,市场化手段不健全、资源配置效率低下等问题,尤其是进入二十一世纪以后。其主要原因在于:第一,产业的迅猛发展导致人才需求缺口越来越大。中国旅游产业的规模与结构正不断的扩大与深化,以酒店业为例,其规模每年以22%-25%左右的速度高速增长,全国五星级以上的酒店已超过1300多家。同时,各种类型的和各种品牌的酒店不胜枚举,各种主题酒店应运而生。另一方面,随着中国酒店业的发展,世界各著名酒店管理集团抢滩中国,而中国自主品牌的酒店亦开始进军国外,急需大批的酒店服务与管理人才。其次,随着国民旅游意识的增强,伴随着旅游动机多样化,旅游活动个性化和旅游市场多元化的趋势,旅游企业急需高素质高质量的旅游人才。而实际状况却是旅游企业人才流失严重、中高层管理人才严重不足;毕业生从业时间短、幸福指数低,而旅游企业深感受用不上、留不住;旅游院校毕业生在不断地跳槽、选择中流失青春,而旅游企业则殚精竭虑,求贤若渴。一方面是旅游业面临着巨大人才缺口,每年缺口至少有200万,今后还将以每年20万的速度递增;另一方面旅游专业的大学毕业生毕业后从事旅游行业的还不到总人数的50%,而两年后能继续干旅游的也只有40%左右,也就是约有80%的旅游专业大学毕业生最终逃离了旅游业。

### (二)院校旅游人才培养与行业要求脱节

旅游院校经过三十多年的发展无论是设施设备的建设还是教育、教学理论探讨都取得了一些成绩,但旅游人才培养与旅游市场脱节、旅游教育滞后于企业需求的问题仍然比较突出。主要呈现的问题有:一是院校培养规模小、旅游特色不强,旅游院校专业设置的规模化和特色化是第一个大问题。其次目前旅游业发展越来越快,内部分工越来越趋向细致,旅游企业对人才的知识、能力和素质要求也越来越高,旅游院校如果不以市场为导向,及时、准确地把脉到旅游业发展的趋势和热点,结合自身的特色优势,设置特色专业,培养具有特色专业人才,培养出来的旅游人才必然不符合市场要求,学校教育与企业需求“两张皮”的现象将继续存在。第三是课程设置按照

传统观念来设计,没有考虑旅游企业的具体要求,比如对旅游人才的服务意识和职业素养重视程度远远不够,与国内一些发展比较好的旅游院校相比,尤其是与瑞士洛桑酒店管理学院等国际著名旅游院校相比差距甚大。第四是对旅游教育的实践性缺乏认识,在办学模式、教学形式上没有将实践性教学纳入非常重要的环节之中,即便是实施实践教学,也存在实训设备不足,更新不及时的问题;而学生校外的顶岗实习,部分旅游企业为了自身的利益,常常把实习学生固定在某个饭店岗位,使学生的实践效果大打折扣,所以学生毕业后动手能力较差,不能与企业进行无缝对接。第五是专业师资极端缺乏,教师有的是“半路出家”,缺乏对旅游学科的系统把握,有的是刚出校门,没有旅游企业一线的实践经验;教学内容仍然停留在照本宣科,教学方法上仍然是照葫芦画瓢,因此整个旅游职业教育的教学质量令人担忧。

### (三)旅游教育在自身的发展过程所存在的问题影响着旅游人才的培养

#### 1.本科及以上层面正在逐步萎缩

究其原因,是多方面的,有大产业、小学科的原因,有旅游学科自身体系混乱的原因,也有学生和教师的原因。学生存在认识误区,不愿意在旅游行业就业,教师存在多种现实理由,不愿意研究旅游,缺乏学科带头人。但深层次原因应该是旅游行业对人才要求与现行高等教育体制所设定的人才培养规格相背离,才会出现院校培养目标和培养模式与旅游企业实际需求是“两张皮”。

#### 2.高等旅游职业教育存在先天不足

长期以来,高等职业教育一直存在着是姓“高”还是姓“职”的争论,导致其发展迟缓,种种先天不足直接影响了高等旅游职业教育的发展。

##### (1)基础薄弱,教育资源不足

从数量上看,高等职业教育已经是高等教育的半壁江山,由于发展太快,缺乏积淀,无论是办学条件还是内涵发展都存在相当多的问题,面对大量涌入的高职学生,办学基础薄弱、资源不足的现象比比皆是。

##### (2)办学观念落后

由于旅游业的迅猛发展,加入旅游职业教育的学校越来越多,由于缺乏经验,办学多借鉴传统学科或是其他行业的模式,没有真正切入旅游行业,其师资力量、人才培养模式、教学条件均需要在旅游行业浸润,校企合作亦需要进行改革。

##### (3)办学内涵不清晰

部分高职旅游院校缺乏办学理念、缺乏专业标准、缺乏内涵认识是导致毕业生质量不高的因素之一;再则,高职旅游院校应用性研究明显不足,难以形成引导整个旅游职业教育界的前瞻性和系统

性的旅游职业教育理论体系。故旅游企业仅认可高职旅游院校毕业生的职业态度,不看好其可持续发展力。

### 3. 中等旅游职业教育不断萎缩

中等旅游职业教育曾经是培养旅游企业一线服务人员的主阵地,随着高等旅游职业教育的兴起呈现出不断萎缩的迹象。原因之一是大多数优质中等旅游职业院校升格为高等旅游职业院校,中等旅游职业教育龙头缺失。原因之二是高等教育毛入学率不断提升,影响了中等旅游职业院校的生源数量。原因之三是中等职业院校采取注册入学政策,使在初中阶段学习成绩较差的学生产生投机心理,纷纷就读中职,对生源结构和质量产生了较大的影响。

## 四、多业态旅游市场环境下旅游人才培养的对策思考

目前我国的旅游业正处于转型升级中,传统观光旅游产品要提升品质,需要大量的从事人力资源开发与管理、市场营销、旅游娱乐管理、旅游规划、旅游景区管理、旅游物业管理的高素质管理人才;另一方面,休闲度假旅游迅速崛起,温泉旅游、乡村旅游、邮轮旅游、冰雪旅游、会展旅游等新兴业态快速崛起,电子商务、网络营销等旅游商业模式创新也在加快,这些新兴旅游业态呼唤着新的旅游专业人才,以我国现有的旅游教育专业目录中很难找到支撑这些新业态发展的相关专业,这些状况迫使我们必须根据市场发展,加快旅游职业教育前进的步伐,尽快使我们培养的人才能够适应旅游新形式的发展,满足旅游新形势的需要。

### (一) 把握行业新动向,落实培养规格耦合化

在《服务业发展“十二五”规划中》明确指出旅游业未来发展重点是:乡村旅游、旅游精品建设、红色旅游和海南国际旅游岛的规划与建设。我们以海南国际旅游岛的人才需求为例来跟进旅游人才培养的新趋势。近日公布的《海南省旅游人才发展中长期规划》中着重强调了旅游人才是海南国际旅游岛建设的关键,是关系国际旅游岛成功与失败重要因素。《规划》提出,用10年时间,大力实施“人才强旅”战略和旅游发展“人才优先”战略,实施全国度假与新业态人才集聚区工程等九大重点工程,将海南岛打造成国内特色旅游人才高地和新业态旅游人才集聚区。海南岛的发展预示着旅游产业的未来,我们根据海南岛的人才发展战略不难看出,新时期对旅游人才要求不仅仅强调数量,更重要的是强调其质量、其特色。人才质量规格主要包括三个方面:第一是建设一支具有广阔国际视野、通晓国际旅游业惯例、具有较强外语水平和跨文化交际能力,能够支撑海南旅游业又好又快发展的高层次旅游人才;<sup>[2]</sup>第二是加快

开发旅游新业态发展的紧缺人才,涉及乡村度假、海洋旅游、文化旅游、邮轮游艇旅游、生态旅游、高尔夫旅游、会展旅游、SPA旅游、露营旅游、康疗保健旅游、温泉旅游、旅游策划和旅游商品设计等新业态旅游人才;第三是提升现有旅游人才的素质,让他们尽快尽早的适应海南国际旅游岛的发展。

### (二) 开发旅游新专业,加紧专业建设体系化

旅游院校应该紧跟行业的发展,根据自己的实际情况,积极稳妥的开发一些适应新时期旅游发展所需要的新专业,如:围绕旅游休闲娱乐业、旅游规划策划业、旅游文化产业、旅游商品设计业、旅游信息化、旅游装备和旅游用品制造业等来设置专业。另外也可以将原来传统的旅游管理、酒店管理、景区景点服务与管理、导游专业进行转型升级,在它的专业覆盖面上、培养人才的规格上有所改观,以其良好的师资队伍和教学设施设备迅速的适应旅游业的新发展。旅游人才培养的规格也不能仅仅停留在原来某一个岗位群的基础上,应该发展思维,增加相关旅游新业态所需的内容,比如旅游信息化的教育和分析问题、解决问题、创新思维能力培养等等,改进教学方法,让学生通过实际活动提高自身的能力,以实现毕业后能够与旅游企业无缝对接,从旅游职业教育的特色来说,仅仅依靠学校课堂是培养不出好的旅游人才的。

### (三) 对接旅游新业态,落实人才培养创新化

人才培养模式是培养优质旅游人才的指南和依据,新的时期下高等旅游职业教育工作者应该积极探索新的人才培养模式以适应日新月异的旅游业的大好形势。例如创业人才的培养模式、国际化人才的培养模式、新业态旅游人才培养模式等等。我们应该认真研究旅游市场的新形势与新业态,了解他们对人才需求的特点,根据本地区和本校的实际情况,改变与改善人才培养的方式与方法,提升人才培养的内容与科目。相信通过持续不断的努力,我们培养的新一代将能够胜任旅游经济结构转型升级和旅游产品更新换代后的旅游新形势,改善旅游新时期下所需要的人才状况,为新时期的旅游发展尽其绵薄之力。

### (四) 树立国际化理念,加快旅游人才国际化

大力引进和培养高层次旅游人才,牢固树立国际化培养理念,建设一支具有国际视野、通晓国际旅游惯例、具有很强的外语水平和跨文化沟通能力,能够支撑旅游业又好又快发展的高层次旅游复合型人才队伍是旅游业的期望与渴求。过去的三十余年,我们通过“合作办学”、“教师国际化能力培养”、“积极提高学生外语能力”、“稳健开拓海外实习与就业”、“开展国际游学”、举办国际学术论坛“等方式培养了一批具有国际视野和通晓国际办事规范的国际

化旅游人才队伍,但是与旅游业的需要相比还远远不够,尤其是现代旅游业的发展,对国际旅游人才的需求更是迫切。在新的历史时期,旅游院校必须树立国际化的办学理念,进一步扩大与海外联合办学的规模,增强联合办学的活力;构建符合旅游业需要的创新型国际旅游人才培养模式,强化多元化的国际化教学平台;打造一支具备国际化水平与能力的教师队伍;进一步积极稳妥的发展海外实习与就业项目,加强国际项目的引进与培育,拓宽学生国际化的发展路径,用最短的时间和最好的质量为中国的旅游业培养通晓国际规则的人才队伍。

#### (五) 加强内涵建设,推动师资队伍复合化

加强旅游教育的内涵建设,不断提升师资队伍水平是高等旅游职业院校今后一段时间的中心工作,因为建设高质量的师资队伍是提高教学质量和学生质量的根本。首先,旅游院校要有凸显特色的办学理念,特色是根本,特色也是一所旅游院校的生命线。其次,重视学生的职业素质和公共素质的培养,是我们当代教育工作者的共同使命。第三,要竭尽全力的彰显“工学结合”的课程体系建设,扎实旅游学科建设的基础。第四,要紧跟职业教育与旅游市场的发展趋势,创建丰富多彩的“四育人”“校企深度融合”的人才培养模式,为旅游业的发展在人才上贡献力量。第五,文化是旅游的核心,也是一所旅游院校

的灵魂,所以要积极营造具有浓厚旅游氛围的校园文化,用健康的校园文化去感染人、教育人。第六,应该遵循“高等、职业、旅游特色”这八个大字去培养教师,教师既要有学术力,更要有教学力,还必须有旅游企业一线的实践经验,并通晓国际事务,具备国际能力,打造一支“双师、双语、双栖”的优秀教学团队。

#### 五、结语

面对着高等职业教育的发展和旅游产业的转型升级、产品更新,作为高等旅游职业教育的教师也面临着知识更新、观念更新和不断紧跟市场,提升自身实力,服务社会、服务市场的问题。所以,我们必须关心旅游业的发展,努力钻研教育教学方法,创造知识、创新课程设计,提高自身实力,服务旅游经济。

#### 参考文献:

- [1] 余昌国.新旅游业态呼唤新型旅游专业人才[N].中国教育报,2013-05-08.
- [2] 旅游行业研究中心.2011中国旅游市场趋势观察研究预测报告[EB/OL].中商情报网 <http://www.askci.com>.
- [3] 刘雨涛.中国旅游业从“量变”到“质变”飞跃的机理研究[J].特区经济,2012,(1).

[责任编辑:石芬芳]

## Reflection on Forming of Diversified Tourism Markets and the Quality of Culturing of Tourism personnels

XIE Su Jiang yong ye

(Tourism and Tourism Vocational Education Research Institute of Wuhan Polytechnic)

**Abstract:** The paper presents an analysis ,based on the development of the tourism industry in China, of the forming of the diversified operation in tourism markets and draws a conclusion that the quality and quantity of culturing of tourism teams turns out to be the bottleneck of the development. A survey on the present related problems is made and some proposals concerned are put forward for further development of tourism vocational education. The reflection and proposals might be of value for reference in the field of higher vocational education of tourism.

**Key words:** diversified tourism markets, culturing of tourism teams, problems, proposals