

旅游相关行业人才流失率偏高 为开拓市场 从业人员服务应变“等”为“找”

旅游等相关行业的人才流失率和其他行业相比一直偏高，而新进员工的数量又一直在下降。这使得行业面临人才严重缺乏的现状。而专家表示，给员工更好的发展机会，帮助他们改变服务思维，将“等待”变成主动“寻找”市场，以提升整个行业的质量。 盛磊 岚

行业问题：员工流失率在高位徘徊

“如果要问中国旅游业发展第一位的问题是什么？我个人的看法是人才的问题。当然硬件和软件相比，最大的问题是软件，软件里面的头号问题是人才危机。”上海春秋集团副总裁肖潜辉在澳门大学亚太经济与管理研究所举办的“酒店、旅游及会展业—提升高管人才国际竞争力应对全球挑战论坛交流会”上分析说，现在求职者选择旅游业的比例，至少是连续十年在持续往下，年轻人在360行里面做选择的时候，把旅游业做首选的越来越少。旅游业在就业被选择顺序里面的排位也在持续下降。

“同时高中生报考旅游业的意愿也在下降。旅游行业的员工流失率，处在一个很高的水平，大概平均在15%-40%。旅游专业的学生入职以后的流

失率，特别是转行的流失率也是持续增长。”肖潜辉表示，现在全中国的就业人口流失率都处在一个非常高的水平，但和其他行业相比，旅游行业的流失率还是非常高的。特别是一些酒店，包括本身管理非常好的酒店业和旅游行业，都呈现一个非常高的员工流失率。

据悉，实习生成为一线员工主体，这在酒店行业和餐饮业是最明显的，在旅行社、景区以及其他的旅游行业里面，也都比较普遍。肖潜辉说，自己很熟悉的一个非常大、现在客房数超过2千的酒店，基本90%的员工都是实习生。表面上看好像企业很重视培养接班人，但实际上不是这样的。学习旅游的这些年轻人，他们在实习的过程当中会做出一个决定，就是永远不再从事这个职业。这是非常危险的信号。

资源不够：国际化人才还在依靠国外输入

“缺少国际化人才和缺少经营人才也是行业面临的重要问题。”中国旅游饭店协会副会长王济明指出，我们做的国内的会议比较多，但是做的国际上的会议却非常少。像国际会议中心，现在做的国际性的会议都是国外营销人员带进来的，而我们自己到外面却找不到这个市场，因为我们没有这个资源。虽然现在可以从网络上可以找到一千家协会，但是网络上没有面对面的营销方式。

王济明表示，我们一直说培养经营人才说得比较多，但是如何培养经营人才讲得比较少。对商业运营模式，对

市场营销的营运模式，对产品的营运模式，以及核算酒店的财务、利润这一块的人员，也就是我们所说的经营上的人才，是非常的缺乏。

在经营上所需的人才至少可以分为两个方面。一个是能够出思路的，能够创新的。包括产品创新，酒店的服务创新等，而这些并不能全部靠管理。还有一部分要靠经营者对市场的敏锐度，这种人才会走在行业的前沿，他们会掌握更好的个人的需求。比如说我们的食品、酒水，还是很传统，因为我们员工厨师的团队没有深造，厨师的文化水平不高。

急需改变：转换从业人员思维

“如果要培训我们行业的人才，其实很重要的是要让他们知道怎么样去了解全球酒店业、旅游业的发展趋势；如何重新定位市场，开拓不同的客源而不是周边地区的客源；如何更加主动、积极地开发市场，看到一个地方的客源能够负担得起消费的时候，吸引他们到酒店来消费，让经济收入增加，让自己的薪酬待遇提高，而不是等人来这里旅游的时候买我们的房间及服务。这是非常重要的。”澳门大学工商管理学院财务及商业经济学系系主任萧志成教授，在交流会上也表达了自己的观点。

随着全球经济的重心在21世纪从欧美转移到亚洲地区，观光旅游业和它相关的服务业，比如酒店和酒店度假村，是现在市场非常重要的一个需求。这里所说的是酒店度假村，而不是有很小的相关服务的酒店。这在亚洲未来的发展空间非常大。在全球发展趋势下，现在更加重视的应该是国际的旅客。现在全球很多的酒店业各方面，希望开拓

和发展的一个市场份额，就是相互的旅游。

“除了投资规模和组成元素外，提高服务素质和创新现在也是全球旅游观光和酒店业的发展趋势。我到你的酒店和人家的酒店有什么分别，关键就是服务素质。”萧志成介绍说，在哈佛大学，他们有广泛的调查显示，一个成功的酒店和旅游集团，首先要有对体验满意的员工，才能创造出对体验满意的消费者。所以怎么样能够留住员工和给他们好的培训非常重要。让员工意识到要去开拓新的客源，不能等人家来，要主动的出击，然后做出一个市场的投资推广，这是最重要的。

萧志成表示，在此基础上，具有全球视野的高管团队是不可缺少的，这也是澳门大学希望在混合服务业、酒店业方面，为澳门、内地、亚洲能够培养人才的重要目标。而行业能够在员工的薪酬和培训方面做出的提升，是能够吸引很多年轻人来到这个行业工作的。



》专家观点

管理水平要突出服务特色

“我们学校这个专业也是全国最早的。就这几年跟业界，特别是会展公司，包括商务旅游等等，跟他们接触下来，感觉实际上中国不缺少优秀的高管。”

上海师范大学旅游学院会展管理系主任王春雷表示，我们有很多杰出的校友，我感觉要谈中

国酒店旅游、会展高级管理人员的管理水平，要突出这个行业的特色。总体来讲，旅游、酒店、会展，不管加多少现代还是服务业，有几个东西一定要突出的，那就是国际化的服务理念，还有服务的模式。第二是本土化的管理和本土化的操作，对于本土文

化的关照。怎么样结合旅游、酒店、会展突出出来，这一块肯定是非常重要的。第三，旅游业应该重新学习，我跟很多会展公司接触比较多，确实发现，做到高级项目经理，比如车展、机械工程展等，一个展览会下来要赚几千万。

》企业做法

培养人才需国际化和本土化双管齐下

“培养国际竞争力的重点是人才，比较普遍的一种做法是进行海外全球招聘。”肖潜辉举例说，我们公司也有很多外籍的员工，还有大量的留学生。中国在海外学旅游、酒店、会展到底有多少人，我想数以万计，这些人将有一

部分回来找工作的，这是非常大的力量。

我觉得最值得关注的就是在职的管理人员，比如在旅游专业的，杭州大学旅游专业、南开旅游专业，甚至有些不是学旅游的，从低级做到高级，如何给他们提供

机会，怎么解决供需矛盾，让他们在比较短的时间里学习到国际化竞争的知识，这是非常迫切的。社会各个方面创造条件，让已经在这个行业里面的精英，能够给他们提供一个舞台，这就非常有利于实现国际化。