

全域旅游背景下张家界旅游人力资源 协调管理的障碍与对策

喻珏 蔡建刚 张小芳¹

(吉首大学 旅游与管理工程学院, 湖南 张家界 427000)

【摘要】: 区域旅游人力资源协调管理有利于实现旅游人力资源与旅游资源在空间上的有效结合, 而全域旅游对旅游人力资源协调管理提出了新要求。张家界在旅游人力资源协调管理中存在思想意识、区域空间和信息沟通等障碍, 突破这些障碍, 首先要增强人才意识和协调管理意识, 其次旅游行政管理部门要加强宏观调控, 再次要搭建旅游人力资源信息交流平台, 构建旅游人才输送机制。

【关键词】: 全域旅游 旅游人力资源 协调管理 张家界

【中图分类号】: F2 **【文献标识码】:** A

0 引言

在组织的发展过程中, 所有的人力资源行动都应该构成一个合理分工、互相配合的系统, 并与组织的发展战略保持一致, 构成这一系统的过程就是人力资源协调管理。相较于企业的人力资源协调管理而言, 区域人力资源协调管理的重点在于人力资源的分布结构在地理空间上的协调。由于旅游资源一般都具有地域依附性的特点, 但人力资源却有很强的流动性, 因此旅游人力资源协调管理强调旅游人力资源与旅游资源在空间上的高效结合, 特别是在全域旅游背景下, 旅游人力资源协调管理显得更加紧迫和必要。2016年2月, 张家界成功入选国家全域旅游示范区首批创建名单。创建国家全域旅游示范区, 是实现张家界旅游业高质量发展的重要手段。然而, 由于各县区行政分割且经济发展水平不一, 张家界在旅游人力资源的沟通与交流方面存在各种障碍, 严重阻碍了全域旅游示范区的建设进程。因此, 加强张家界旅游人力资源的协调管理研究, 使各个县区能共享旅游人力资源极为迫切。

1 全域旅游及其对人力资源协调管理的新要求

全域旅游是以旅游业带动和促进经济社会协调发展的一种新的区域协调发展理念和模式, 具有空间全景化、业态全链条、产业全融合的特点, 正成为我国旅游业发展的主流趋势。区域旅游人力资源协调管理是指在地理空间上协调各地旅游人力资源的分布结构, 满足各地对旅游人力资源的需要, 实现旅游人力资源与旅游资源在空间上的有效结合。全域旅游有利于推动区域旅游特色化发展, 促进景点景区内外协调, 打破地域分割和行政分割, 打破各种制约, 拓展开放发展空间, 它对旅游人力资源协调管理提出了新的要求。

1.1 打破思想观念, 以合作求共赢

¹**作者简介:** 喻珏(1997-), 女, 湖南娄底人, 吉首大学人力资源管理专业学生, 研究方向: 旅游人力资源管理; 蔡建刚(1984-), 男, 浙江诸暨人, 博士, 副教授, 硕士生导师, 研究方向: 旅游经济与管理。

基金项目: 湖南省大学生研究性学习和创新性实验计划项目“全域旅游背景下张家界旅游人力资源协调管理研究——基于利益相关者视角”(湘教通[2017]205号-421)。

在以往的景点旅游模式中,各行政区域与各旅游行业的主体通常是以自身的发展为主,不同行政区域和不同主体之间很少进行合作,甚至存在恶性竞争的情况。政府体系中、政府部门的行政地位差别,构成跨地域、跨部门平等沟通的隐性障碍。拥有较高行政地位的部门往往具有高高在上的行政心理,不随意、不轻易地和拥有较低行政地位的部门展开平等沟通。在全域旅游模式下,各行政部门应统筹资源协调发展,信息共享合作共赢。这就需要打破以往各自为政的思想观念,从思想上树立起合作共赢的信念,相互促进,共同发展。

1.2 对旅游人力资源进行全盘规划

进入全域旅游时代之前,张家界缺乏对旅游人力资源科学全面的规划,导致人力资源在不同区域不同种类上的失衡。在全域旅游背景下,相关部门应该对旅游业所需的人力资源有一个清晰和全面的规划。旅游人力资源协调管理并不能局限于空间配置上的协调,还应考虑到旅游人力资源不同种类之间的协调配置,避免某一类旅游从业人员人数过于饱和而某一类旅游从业人员人数过于紧缺而造成市场上的恶性竞争。

1.3 加强旅游人力资源的信息共享

在如今的大数据时代,信息是赢得竞争的关键资源。进入全新发展模式的张家界,要打破以往信息获取渠道窄、可获取信息少的障碍,应当加快收集旅游人力资源的信息,尽快建立起覆盖面广、信息全的人力资源需求信息共享平台。

2 张家界旅游人力资源协调管理的障碍

2.1 思想意识障碍

思想意识障碍是指旅游企业没有树立起人才意识和协调管理意识,没有足够重视旅游人才及旅游人才的管理、培养与合理配置,并且仅仅关注自身发展而不愿与其他单位进行交流与协调,导致旅游人力资源流动困难。旅游业具有较强的操作实践性,在选拔人才时经常较为片面地重视工作经验而忽略理论知识,而大多数旅游企业管理者并没有接受过管理理论方面的学习,单凭工作绩效突出就被提拔为管理者。张家界现有的旅游人才队伍还不成熟,缺乏既熟悉基础业务知识能熟练掌握外语又擅长沟通交际,并且对旅游业的走势能有比较精准的判断的人才。因此大部分管理者并不能意识到人才管理、培养和合理配置的重要性,从而在人员管理中存在种种问题。旅游行业基层员工数量大,然而张家界现有的基层员工整体学历水平不高。除此之外,张家界旅游业的管理者多数都没有接受过系统的培训,理论知识贫乏。旅游从业人员自身的局限性导致看问题的角度和深度只着眼于自身及所在企业的发展,未树立起与其他企业或机构协调发展、合作共赢的意识。张家界地处偏远的民族地区,由于特殊的地貌特征导致张家界交通建设与城市建设较为落后,又因地处内陆,导致一定程度上的消息闭塞和思想落后。

2.2 区域空间障碍

区域空间障碍是指由于地区行政壁垒、市场壁垒、空间分布等导致张家界旅游人力资源区域间流动困难。各县区出于本区域利益最大化的考虑,对于本区域和外区域之间的人才流动使用一些行政手段和措施进行干预,从而导致张家界在旅游人力资源的沟通与交流方面存在制度性障碍。旅游资源一般都具有地域依附性的特点,不论是自然景观还是人文景观都静态地分布在一定的地理位置上难以移动,但人力资源却有很强的流动性,频繁地在不同地域辗转迁移,追逐物质需要和精神需要的满足。如张家界市的旅游资源非常丰富,永定区的经济发展比之其他三个区县更具优势,大多开发成熟的旅游资源也集中在永定区与武陵源区,这就形成了以永定区为中心,以一定辐射半径为边界的相对封闭的区域旅游人力资源市场。虽然旅游人力资源在区域人力资源市场范围内能充分流动,但是超越边界之外与其他区域之间的对流就要少得多,因此永定区与武陵源区存在部分类型的旅游人力资源过剩的问题,而桑植县与慈利县则面临旅游人力资源匮乏的问题。

2.3 信息沟通障碍

张家界旅游人力资源包括旅游企业的管理者和一般雇员、旅游行政管理部门人员以及旅游科研教育人力资源。不同的部门对于各自所需的人力资源的要求不尽相同,然而张家界目前的旅游人力资源由于信息不对称等原因存在着旅游人力资源配置不合理的问题。对张家界旅游人力资源进行合理配置有利于人尽其才、才尽其用,最大限度的发挥人力资源的作用,从而推动张家界全域旅游发展。此外,张家界有着较为充足的旅游科研教育人力资源,但由于相互之间缺乏沟通交流导致彼此信息不对称,各旅游科研教育机构与旅游企业等用人单位之间并未构建起一个较为完善的专业旅游人力资源输送机制,这导致张家界专业旅游人力资源流失率较高。

3 提升张家界旅游人力资源协调管理的对策

3.1 增强人才意识和协调管理意识

旅游人力资源是促进张家界全域旅游发展的核心动力,而进行旅游人力资源的协调管理则是实现张家界“人才强旅”目标的重要途径。旅游行政管理部门首先应当加强对旅游人力资源开发的重视,意识到旅游人力资源开发的紧迫性,并引导推动各个旅游企业都成为旅游人力资源开发的主体。旅游行政管理部门要充分宣传旅游人才和旅游人力资源协调管理对于全域旅游建设的重要性,通过组织讲座、发放资料、专项培训等帮助树立起人才意识和协调管理意识。

旅游企业应当通过各种措施体现对于人才以及人才培养、管理、配置的重视。比如针对旅游企业管理者建立任职标准,对各层管理者的学历水平、职业资格认证、能力水平、工作经验等方面做出明确规定。旅游企业也应当优先考虑企业管理者对自身职业发展的要求,建立起完善的培训体系,针对管理者的需求开展相关的主题培训活动,帮助旅游企业管理者实现自身各方面能力的提升。旅游企业的管理者也要积极面对自身的不足,加强自身专业知识的学习,开阔视野,同时要明确自己的职业发展目标,努力补足短板。旅游企业还要对旅游基层从业人员的价值有一个正确的认识,完善基层员工的绩效考核机制,设计合理的薪酬制度,为企业基层从业人员实现自身价值创造良好的条件。此外,旅游科研教育机构应配合旅游企业和旅游行政管理部门,在旅游人力资源协调管理过程中提供正确的理论指导,帮助旅游企业和旅游行政管理部门树立起正确的人才意识和协调管理意识。

3.2 旅游行政管理部门加强宏观调控

旅游行政管理部门要编制和完善张家界旅游人力资源的发展规划,对张家界全域旅游发展所要求的旅游人力资源有一个清楚的认识。要明确各区县所需的旅游人力资源类别及其数量,根据各区域的旅游资源将旅游人力资源进行科学的规划与协调,确认合理的旅游人力资源空间分布。

旅游行政管理部门应当努力打破地区之间的行政壁垒与区域壁垒,不同行政地位的部门要积极开展平等的沟通,促进各地区之间旅游人力资源的沟通与交流,加强对旅游人力资源在各县区空间分布的调控力度,指导各部门明确自身所需的人才要求,调剂过量人才,吸收和培养紧缺人才,既充分利用旅游人力资源又能为旅游资源的开发与管理提供人力支撑。各区县的旅游行政管理部门要积极向市委市政府汇报旅游业发展所面临的困难,服从市委市政府的指挥和领导,维护旅游从业人员和各用人单位的合法权益。对于旅游人力资源协调管理在全域旅游背景下面临的新挑战,旅游行政管理部门要尽快出台相关政策予以应对,营造良好的政策法治环境,促进张家界旅游人力资源的协调管理。

3.3 搭建信息交流平台,构建旅游人才输送机制

张家界旅游行政管理部门要搭建旅游人力资源和旅游用人单位之间的信息交流平台,促进旅游人才与旅游用人单位的需求实现无缝衔接。完善的人力资源信息能够使张家界人力资源协调管理的决策科学化,旅游行政管理部门要与旅游企业一起尽可能

的全面收集统计张家界各级各类的旅游人力资源信息,并且要及时更新信息,实施动态管理,除了收集旅游人力资源的信息外,各旅游企业也要在信息中心更新本企业的岗位供求情况,做到用人单位与从业人员之间的信息共享。旅游企业要与旅游科研教育机构保持密切交流,让旅游教育机构了解当今社会对于旅游人才知识和技能方面的要求,从而完善教学内容与方法。旅游企业要注重对旅游专业人才的培养,可以邀请专家学者为旅游企业的各层从业人员提供有针对性的培训,同时也可以为旅游专业的在校学生提供见习机会,从多种渠道大力培养本土的优秀复合旅游管理人才,增强旅游人才培养的适用性,建设一支有本土优势的旅游人力资源储备队伍。

参考文献:

[1]尹华光,蔡建刚.全域旅游背景下张家界旅游业可持续发展研究[M].成都:西南交通大学出版社,2017.

[2]霍生平,刘楼.区域旅游竞争与协作背景下的区域旅游人力资源协调管理——以张家界、湘西自治州、怀化为例[J].湖南社会科学,2006,(1):105-108.

[3]赖先进.论政府跨部门协同治理[M].北京:北京大学出版社,2015:111.

[4]郑赤建,张河清,霍生平,等.基于区域旅游协作背景下的旅游人力资源管理——以“大湘西”为例[J].经济地理,2006,(4):702-705+709.