

行业畸形 旅游酒店人才陷就业困局

旅游业人才的机遇与挑战并存，提高整体待遇、加强校企合作，是推动科班人才就业好、好就业的外部力量。

□易娜

“导游强制购物”、“酒店客服工资待遇低”……种种消息都指向当前旅游业人才的就业窘境。业内人士透露，造成当前局面的原因很复杂，而舆论导向、工作环境恶劣、待遇较差是基层从业者留岗率较低的主要原因。

传统节日暴露人才匮乏

“国庆假期、春节，就是老总也得不到一线基层，以弥补员工不足的情况。可见现在旅游人才有多紧张。”谈及目前上海旅游业人才的紧缺情况，上海市商贸旅游学校李小华校长

这样说。

他认为，综观旅游业的各细分市场，这一情况不仅在上海存在，整个国内都一样。

据了解，中国的旅游企业管理水平和用人机制尚处在发展阶段，企业的发展急需有高级管理人才和营销品牌策划人员做后盾。比较成熟的管理人才、导游人员、营销人才都是企业争夺的对象。但是，从事旅游业的人才都需要有相关认证，如经理资格证、导游资格证、领队证等。同时，与旅游业密切相关的酒店业也渴求以下高级人才：高级宴会设计师、高级客房设计师、高级前厅服务员、餐饮部经理、宴会运作经理等。宾馆酒店业的相关认证有经理资格证、从业人员上岗资格证及各类工种技术等级证。毕业生想跻身其中，若能先拿到一两个证书是再好不过的了。

行业畸形基层人才难留

李校长指出，当前旅游企业陷入

“用人荒”的是基层员工和高端的综合类旅游规划人才，后者即使在国外也同属凤毛麟角。

据介绍，各类院校在培养旅游类人才时，都积极响应国家号召——考取职业从业资格证，而进入就业终端时，企业却并不看重这些证书，且认为“没有用”。

李校长一针见血地指出，旅游行业准入门槛低、薪资低、要求高是基层人才难留的主要原因。从多年教学经验分析，他认为要现在的年轻人从事宴席类、礼仪类服务，一站就是几个小时，能吃苦的实在太少了。“从学校毕业的学生，进入酒店、旅行社等企业，能坚持3-5年就不得了了，最后多数都转行了。”

校企合作强化外语口语能力

“十二五”期末将上海建设成为东亚地区邮轮枢纽港和亚太地区继新加坡、中国香港之后的三大邮轮中心之一；迪士尼进驻上海两件事，很明显将



刺激上海的旅游人才机制。从政府人才培养、院校课程模式、人才自身警觉性上都已有所表现。

9月底，“上海国际邮轮旅游人才培训基地”挂牌成立，标志着上海在加快邮轮旅游人才队伍建设方面迈出了坚实一步。通过聚集国内国际优质资源，该基地将为上海邮轮旅游业打造一个开放式人才培养公共服务平台，有效促进邮轮旅游教育培训、人才培养与产业发展的紧密结合。据悉，下一步，该培训基地将通过举办培训考核、开展课程研发、提供就业实习等多种

手段，为上海邮轮旅游的发展提供可靠的人才保障和智力支持。

李校长提出，以上海市各级中专、高职院校的旅游专业来看，除了传统的加强学生职业实践锻炼外，提高学生的社会活动能力，根据工作岗位强化化学科知识、计算机和口语交际能力，应成为当前学校教育的重点。

同时，为了顺应泛旅游类市场需求，调酒、茶艺、邮轮等专业，将有望进入院校专业，为学生们提供多元选择。



网购物流人才成香饽饽

随着网购业务的飞速发展，物流人才的需求量也迅速攀升，佛山智通人才市场每月新增的物流招聘岗位就超过1000个，薪酬比去年同期增加了15%左右。

“进入下半年，物流人才招聘需求越来越大，目前每月新增的物流招聘岗位超过1000个。”佛山智通人才市场求职顾问戴尧介绍说，招聘岗位主要集中在一线的操作员，如跟单、派件和客服等，招聘区域遍布大佛山各区。而据大佛山人才网统计，该网每天新增的物流相关人才招聘岗位就超过了200个，物流人才缺乏可见一斑。

据佛山领航人力资源公司总经理汪国洋介绍，制造业一直是佛山经济发展的支柱产业，物流公司也是支持制造业发展的基本保障，每年年底进入商业旺季，物流人才缺乏也非常明显。

每天奔波于大街小巷送件，物流行业可谓是个体力活。据记者了解，物流行业的薪水也比去年同期上涨了15%左右。目前一线的操作员，作为物流公司最基层的工种，月薪均值在2000元左右，超额完成任务也有额外奖金，相较去年的1500-1800元有一定幅度的增长；而客服主管、操作主管职位的薪金则普遍处于5000元以上，较去年有近1000元的增长幅度。

据业内人士分析，随着第四季度业务量的增加，预计还会有10%左右的涨幅。

“物流人才内部竞争越来越细致，网购物流管理人才是今年人才招聘的一个新的增长点。”戴尧介绍说，随着本地团购网站的增加和部分本地企业专攻内销，一些公司开始招聘网购物流、淘宝物流等操作员的岗位，为了吸引人才，薪水涨得也快一些。而拥有物流专业学历的人才，则成为招聘中的香饽饽。

例如南海新姿雅内衣有限公司就专门提供了一个淘宝主管的岗位，专门负责淘宝网上的网购、物流、客服等相关事宜，薪金标准也比一般的物流操作员高很多。

（高敏华）

搭建员工施展才智舞台 学习力创新力同步升级 促进企业创新提质降耗 “岗位竞赛”让双星员工星光熠熠

□本报记者 何沙洲

特约记者 王开良

今年以来，双星集团开展了“岗位建功·添彩双星”岗位竞赛活动，引导员工将青春闪光体现在竞赛争一流、工作出成绩上，激发了骨干员工的热情、感情和创新潜能，促进了创新提质降耗，推动了企业快速发展。记者从双星集团了解到，至今该集团共开展各种形式的岗位竞赛460多种2700多次，共创出以员工名字命名的操作法和岗位绝活447个，实现小改小革项目1811项，创效益4976万元。

在日前召开的2011年双星集团岗位竞赛总结交流表彰大会上，26个岗位竞赛先进团队、35名双星劳模、52名双星“老黄牛”、58名“双星青年先锋”、47名“双星巾帼英雄”受到隆重的表彰奖励。

争做“老黄牛” 质量再提升

双星集团各单位根据总裁汪海提出的“质量管理的难点就是岗位竞赛的重点”要求，开展了“诚信在岗位，建功在岗位”等一系列竞赛，营造了“人人都是检查员，岗岗都把质量关”的良好氛围，锻造了一支经验丰富、技术精湛的双星“老黄牛”队伍。今年以来，双星各单位共涌现出诚信质量班组221

个、诚信机台619个、诚信质量个人1938个。

双星青岛轮胎总公司开展胶料识别、胶料例查、半成品接头质量等多种形式的质量竞赛，将“炼胶要均匀均匀再均匀”的生产要求延伸到生产全过程，提高了胶料、半成品及产品质量。曾经连续多次获双星集团创新能手、质量标兵的炼胶厂炭黑工董俊杰在公司开展“双星老黄牛”竞赛以来，再接再厉，用诚信质量和做人的良心、道德保持着“在炭黑工序工作13年，投放炭黑10多万吨以上，创造了未加错一次炭黑”的新奇迹。

师徒同竞赛 技术成“大拿”

双星各单位积极开展“师徒赛”，使员工认识到“技术是员工在企业生存的资本，是个人价值的体现”，发誓要当拿得出手的技术工人。

子午胎一厂硫化A区硫化主机手纪霞将自己的工作经验毫无保留地传授给新职工，共带徒5人，在她的精心指导下，徒弟个个都是一把“好手”。双星机械总公司开展了“最佳师徒”竞赛，先后有30多名青年员工成长为技能骨干，有6名青年技术人员成长为技术骨干，赛出了“无缺陷角焊缝”、“一气呵成气割法兰”等21项绝活。双星铸机公司钣金车间气割下料班班长藏加友他把



竞赛获奖员工受到表彰奖励

自己的经验热诚地介绍给徒弟，徒弟根据班长的经验，将铁块绑在手腕上练习，练就了一手过硬的气割技能，今年7月份在公司“庆双星辉煌90周年生产技能运动会”选拔赛上，藏加友与徒弟获得了“最佳师徒奖”。

降耗当尖兵 增强竞争力

双星各单位开展的各种竞赛围绕岗位和机台进行，真正达到了“岗位是市场，竞争在机台，全员都创新”的要求，凝聚了人心，激发了干劲，增强了动力。

双星鞋业工业园裁断车间在各承包机台开展了“争当降耗尖兵”、“双星青年先锋”竞赛活动，裁断工张清解在生产高档凉鞋-153产品时，由于此品种要货急，销售下第一单1050双要求尽快全部出货，车间库里只有绿太空皮

27.4米，按定额算完成该批订单要缺11米，裁不好就“断料”。为保市场供货，裁断工张清解主动承包此品种的裁断，凭借娴熟的技能，不但弥补了缺的11米料，而且节约材料0.2米，荣登车间“降耗尖兵”竞赛光荣榜。

双星中原鞋业公司取消蒸汽锅炉改用导热油锅炉后，出型的五辊压延机、三色机及围条口径板等一直采用电加热，每月耗电8000多度。董俊勇结合中原地区气温高，太阳能能把水加热到70度的实际，提出了用太阳能先给水加热方案。太阳能投入使用后，大大缩短了蒸汽产生时间，节约电能30%以上，年可节电1.2万度。

双星集团通过岗位竞赛，激发了骨干员工的热情、感情，激活了骨干员工的干劲和创新潜能，增强了企业凝聚力、创造力、战斗力，促进了双星各行各业大发展。

人力资源成本高涨时代企业人力资源管理的对策

□胡美伦

人力资源管理在企业中的重要作用日趋显现，人力应该被视作资源并被提供适当的技能、有意义的工作和合理的薪酬。近年来，我国CPI的居高不下对企业产生了较为明显的影响，一方面，企业不得不面对持续高涨的人力资源成本的支出，另一方面，人力资源成本支出的随意性和盲目性，造成人力资源成本的严重浪费。面对成本高涨与管理的低效并存的挑战和难题，企业必须积极调整其人力资源管理策略，及早应对。

人力资源成本的内涵

传统意义上的人力资源成本指企业在一定时期内，在生产、经营和提供劳务活动中因使用劳动力而支付的所有直接费用和间接费用的总和。它是狭义的人工成本，以显性人工成本的计算和管理为主，它包括：基本工资、绩效工资、社会保险、职工福利、培训费、住房津贴和其他人工成本支出。

现代意义的人力资源成本是企业为了实现自身的目标，创造最佳经济和社会效益，而获得、开发、使用、维持必要的人力资源及人力资源离职所支出的各项费用的总和。人力资源成本诸构成要素中，除了传统意义上的显

性人工成本，即表现为直接人力成本，还包括因错误甄选人员造成的低效成本，录用不合格的人员离职造成的补充成本，人员离职前的低效成本，离职后的岗位空缺成本等等隐性成本。

人力资源成本高涨的原因

1、人力资源成本上升是社会经济发展的必然结果

目前，我国正进入一个生产要素成本周期性上升的阶段，成本推动的压力将会越来越大。近年来用工荒的出现表明我国廉价劳动力无限供给的格局已经发生了变化，这也是我国社会经济发展到了一定阶段的必然结果。

2、新《劳动合同法》的颁布也起到推高人力资源成本的作用

新法针对劳动合同的签订、履行、合同解除与终止等问题进行了详细的规定，明确了合同内容、签订“无固定期限合同”的条件，规定了企业不与员工签合同将赔付双倍工资、劳务派遣工应与其他员工同工同酬等。此外，新法还对社会保险的缴纳，带薪休假，最低工资的支付，解除劳动关系之后的经济补偿均有明确规定。

3、与世界市场的联系日益密切

随着中国、印度还有其他一些发展中国家工业化和经济发展速度的加快，全球初级产品的市场需求量不断

上升，导致初级产品进入一个成本上升的周期。全球初级产品价格的波动对我国的影响越来越大，全球初级产品价格的上升必然导致我国国内初级产品价格的上升，从而推动企业成本包括劳动力成本的上升。

4、制度不完善，管理方法落后

目前，居高不下的人力资源成本在外力的推动下正在蚕食着企业的利润。我国人力资源成本管理没有一套完整系统的人力资源会计核算、控制体系，人力资源成本核算和控制方法的不完善使得不能准确反映企业人力资源的成本情况，从而制约了人力资源成本的管理和控制。

企业人力资源管理的对策

（一）积极转变观念，建立人力资源国际化管理模式。

首先要与时俱进、更新观念，树立“人是企业第一资源”的现代人力资源管理理念。在此理念下，注重对人的投资开发，成本管理的重点在于提高人力资源获得、开发、使用、维持及其离职管理的有效性，从而达到降低成本的目的。

21世纪，企业要想在激烈的竞争中保持优势的关键是具备较高的人力资源管理水平。所以企业必须重视人力资源管理，积极转变观念，学习先进

的人力资源管理理念和方法，建立人力资源国际化管理模式。

（二）建立人力资源成本预算管理制度

企业可以通过对人力资源成本的预算增强对人力资源成本支出的预见性，从而避免或减少人力资源成本支出的随意性和盲目性，并在此基础上制定并强化人力资源成本支出的有效监督机制。

首先，企业应根据其人力资源战略规划及管理目标，结合外部劳动力市场调查和上年度人力资源成本总额的支出情况以及本年度的生产计划和销售计划，劳动生产率提高比例等，提出当期的预算目标。其次，企业应确定预算执行单位，对预算收支进行控制。最后，企业应根据预算执行情况的分析和反馈信息，评价和追究责任。

（三）提高人员招聘质量，创设灵活的弹性用工制度

错误的甄选将增加新聘人员的低效成本，所录用的不合格人员的离职将造成新的补充成本。因此，企业应根据人力资源管理目标及成本控制目标制定完整的招聘方案，严控招聘程序，进行全面科学的测评甄选，提高招聘甄选的有效性，降低错选成本。

弹性用工是基于企业内外部人力资源配置的一种策略，提高人力配置对业务需求的响应速度、降低人力成

中国银行 面向全球 招聘金融人才

中国银行近日决定面向全球公开招聘金融专业人才。这是中国银行近年来参与机构最多、范围最广、规模最大的一次全球公开招聘，提供了超过30个国家和地区的工作机会。

本次招聘的岗位包括商业银行领域的主要业务岗位，以及证券与投资银行、保险、投资管理、基金、飞机租赁等专项岗位。招聘机构包括中国银行总行、分布在中国内地的34家一级分行，澳门分行，28个国家的海外分支机构、8家附属公司和中银香港，基本涵盖了中国银行全球范围内的所有机构。工作地点包括中国内地、香港、澳门、纽约、伦敦、东京、法兰克福、新加坡等主要金融中心，以及中国银行各海外机构所在城市。除中银香港明确公布岗位名称及招聘人数外，其他机构均按照岗位大类公布，招聘人数不限。

本次招聘主要面向在海外知名金融机构工作2-5年的专业人员，一般应能够以中文和英文作为工作语言，要求具备较强的团队协作精神、优秀的专业能力和良好的国际视野，具有快速学习能力，愿意接受挑战，能够主动、迅速适应中国银行的企业文化和工作氛围。

中国银行人力资源部负责人表示，中国金融业在“十二五”期间面临重要发展机遇，传统商业银行业务大有可为，金融创新进一步加速，多元化经营成为必然趋势，海内外一体化发展迎来新的契机。作为中国国际化和多元化程度最高的商业银行，中国银行正在加快建设大型跨国银行集团，需要补充大量具有国际视野、掌握专业技能的金融专业人才，充实到中行全球各地的机构工作。

自2004年实施人力资源管理改革以来，中国银行建立起市场化的人力资源管理体系，不断完善激励约束机制，并陆续招募一些海外金融专业人才到中国银行工作。

本次面向全球的公开招聘，整合了商业银行、证券与投资银行、保险、投资管理、基金、飞机租赁等多种职业选择。应聘者可根据自身工作背景，在选择具有挑战性工作的同时，选择不同工作地点。

（刘阳）