

人力成本上扬对我国旅游业的影响及对策研究

马利军

(中共中央党校 研究生院, 北京 100091)

摘要:随着国际金融危机的后续影响和欧债危机的深化,以及国内新劳动合同法的出台等,我国人力成本的上涨已成为不可逆的趋势。这种趋势给以劳动密集型为主要特征的旅游业带来了严峻挑战。通过对旅游业员工收入福利情况的抽样调查分析,结合我国旅游业的现状和行业特点,可以看出我国的旅游业只有在人力成本上扬的背景下趋利避害,才能变被动为主动,不断实现行业的可持续发展。

关键词:人力成本;旅游业;劳动密集型产业

中图分类号:F062.9 **文献标志码:**A **文章编号:**1671-1807(2013)03-0008-04

在中国改革开放以及经济全球化的大潮中,旅游业一如其他诸多行业取得了令人瞩目的成绩,同时不断地继续迎头前进。探究影响旅游业健康发展的因素,毋庸置疑,人是最活跃的因素,旅游企业核心竞争力形成的重要基础是人力资源,因而在这样一个劳动密集型的行业中人力成本也自然成为了影响和制约旅游业发展的首要因素之一。

随着经济社会条件的改善、居民幸福指数的提升,多种生产要素的价格都会出现一个提升拐点,处在这个自然的提升过程中的人力成本显然又会成为一个典型。劳动力供求关系的变化使得低价劳动力的无限供给已经渐行渐远,加之起初诸如在体制和政策上人为压低劳动力成本的情况的改变即“隐性成本”的显性化,使得人力成本不断上升。

美国次债危机的发生、国际油价的波动、全球大宗物品的价格上涨、国内以食品价格为主的诸多产品价格的上升等都对人力成本提出了挑战^[1]。在 2008 年 1 月 1 日实施的新的劳动合同法更是较大程度地影响着以劳动密集型为主要特点的旅游业人力成本控制与管理,进而影响着旅游业的整体发展以及旅游产业的优化升级,无固定劳动合同的规定以及企业员工保障制度的规范化也在新的层次上对旅游业提出了要求。

1 旅游业人力成本现状及原因分析

1.1 旅游业人力成本现状分析

本文对旅游业人力成本的现状分析是通过问卷调查而展开的。通过以青岛市酒店业、旅行社业和餐

饮业员工收入福利情况调查问卷为基础,我们对 2008 年至今旅游从业人员的基本工资、员工奖金、带薪假期、三险一金、员工流失率、员工培训、各种补贴等基本情况的调查,进而展开对旅游行业人力成本现状的分析。

该调查问卷根据青岛市旅游业中不同行业所占比重情况不同,在调查内容大体相同的基础上分为三类,选择了酒店业、旅行社业和餐饮业等典型行业。调查问卷在酒店行业做了 200 份调查,在旅行社业做了 100 份调查问卷,在餐饮业做了 100 份调查问卷。此次调查问卷不仅调查了员工的目前情况,而且调查了员工自我感觉到的目前情况与过去几年间相比的涨跌情况。通过对 400 份调查问卷进行统计分析绘制表格,见表 1。

通过表 1 可以清楚地看到在旅游业人力成本上涨过程中主要是员工基本工资、员工食宿交通等各种补贴、员工培训等方面的费用支出增多。另外通过该表格还可以看出目前多数旅游企业应对人力成本上扬的主要对策之一是延长员工的工作时间,以此来弥补上述增添费用的开支。

1.2 我国旅游人力成本上扬的原因分析

通过对青岛市旅游业从业人员的调查问卷,我们会发现旅游行业人力成本不断上扬的大趋势。为了探讨人力成本上扬对旅游业发展的影响,我们需要对上扬原因作具体分析。我国旅游行业人力成本的上扬既有经济的原因,又有法律和社会等方面的原因。

收稿日期:2012-12-20

作者简介:马利军(1987—),男,山东肥城人,中共中央党校博士研究生,研究方向:中国经济发展的理论与实践。

表 1 青岛市旅游企业员工对收入福利情况变化的感知

项目	分类	酒店业	旅行社业	餐饮业
基本工资	认为上涨比例	65%	80%	40%
	认为下跌比例	\	\	\
	认为不变比例	35%	20%	60%
工作时间	认为延长比例	82.5%	20%	55%
	认为减短比例	\	10%	5%
	认为不变比例	17.5%	70%	40%
员工奖金	认为增多比例	15%	70%	40%
	认为减少比例	\	\	\
	认为不变(无)比例	85%	30%	60%
三险一金	认为增多比例	42.5%	20%	30%
	认为减少比例	\	\	\
	认为不变比例	57.5%	80%	70%
各种补贴	认为增多比例	70%	70%	65%
	认为减少比例	\	\	\
	认为不变(无)比例	30%	30%	35%
员工培训	认为增多比例	72.5%	10%	60%
	认为减少比例	10%	10%	15%
	认为不变(无)比例	17.5%	80%	25%
带薪假期	认为增多比例	32.5%	10%	10%
	认为减少比例	\	\	20%
	认为不变(无)比例	67.5%	90%	70%

首先,由于国际金融危机的影响,美元不断贬值,进而使得国际大宗物品物价上涨,最终牵引到其他的诸多物品。众多物品的价格上涨又会导致国内居民的实际购买能力的降低,为了维持人们实际购买能力的稳定,国内政府部门会制定出一个新的工资基准线,企业亦会调高员工工资福利待遇等,使得人力成本在总成本中所占比重增大,旅游业尤其明显。

其次,随着社会经济条件的改善,居民幸福指数的提升,人们生产所需要的诸多要素会出现供求关系的转变,由于供给相对需求减少,其价格会有一定程度的提高。人力资源在这样长期的演变过程中也同样会出现类似情况。社会条件的改善,国家的保险、福利、赋税制度的改进,越来越多的人已经逐步摆脱了贫困,不需要为了糊口而四处以劳动力间的恶性竞争形成的低工资搜找工作,另一方面,国家经济的发展迫切地需要更多的劳动力,企业间为了取得相对优秀的员工,不惜以提高工资、提高住房公积金等福利待遇,对于旅游业这一劳动密集型产业而言就出现了人力成本的上扬。

第三,政府相关政策制度的不断改进,或者叫“隐性成本”的显性化。在新中国成立后,尤其是改革开放之初,国家为了迅速的发展经济以提升国力,尽量地人为压低成本获得高利润和外汇收入。所谓人为

压低成本就是制定有利于企业成本隐性的法律法规,人力成本便包括在其中。随着改革开放成效的逐渐显现,国家每个五年计划所定目标的相继完成,劳动力已不单单是经济发展的工具,改善劳动力状况成为了社会经济发展的目标之一,国家与企业将为劳动力提供更加优越的工资保险与福利,对于旅游企业而言无疑使得其人力成本上涨。^[2]

第四,由于国内新的劳动合同法的出台,在一定程度上为企业员工提供了更多安全感,保障了员工利益,但同时该法无疑提高企业的人力成本,尤其对于劳动密集型的旅游业更是如此。新的劳动合同法规定企业必须保障员工福利,如实行八小时工作制、一周双休制,为员工购买三险一金、规定试用期限等,这些条款无形中增加了旅游企业的人力成本。另外新的劳动合同法规定劳动者在一定条件下可单方面解除劳动合同,这使得旅游企业员工的流失率在原来基础上进一步加大,从而又会增加旅游企业的招聘费用、广告费用、培训费用、管理费用等,在一定程度上提高了企业的人力成本^[3]。新的劳动合同法对于劳务派遣、非全日制用工、管理公司派遣、加班等问题的规定对于喜好非全日制用工及加班的旅游企业将产生直接的影响,加大了旅游企业的用工风险,提高了人力成本。

2 人力成本上扬对我国旅游业的影响分析

“在服务行业,好的员工就意味着好的服务,最终带来高的利润”,这一句话阐述了旅游业这一服务性产业中的服务人员的重要性,同时映射出旅游业人力成本的变化将密切影响着其发展程度。

2.1 人力成本上扬对旅游业的消极影响

首先,人力成本上扬会导致旅游业在一定时间内利润下降。旅游业为劳动密集型产业,具有综合性、季节性等特点,劳动密集型特点使得人力成本在旅游业总成本中所占比重较大,人力成本上扬会使这一比例进一步提高,从而在其他成本保持不变的前提下提高了旅游业总成本,导致利润下降。旅游业是极具综合性的产业,包括了诸多松散的以旅游者或服务对象的企业,任一类型旅游企业因人力成本上扬受到影响都会直接或间接地波及其他类型旅游企业,从而使整个旅游产业受到影响。如航空业因人力成本上扬使得企业不得不在一定时期内裁剪部分航空飞行人员及服务人员,进而影响到达某一目的地的客流量,使得该目的地住宿业入住率及旅游景点客流量的下降,最终引起整个旅游业的连锁反应,利润下降。旅游业季节性的特点,加之人力成本上扬使得旅游企业

在旅游旺季不得不以高人力成本为代价吸收部分员工以满足众多旅游者的旅游需求,而在旅游淡季又不得不以高人力成本为代价维持在编的旅游业从业人员,这些都无疑使旅游业总成本提高,在销售额保持不变的前提下,导致旅游业在一定时间内的利润下降。

其次,人力成本上扬会导致旅游企业形成恶性竞争。人力成本的上扬会使得旅游业的总成本提高,而企业进行生产经营的目标之一是保持其投资报酬率的基本稳定。为了维持投资报酬率的基本稳定,在总资产规模无大的变化前提下,企业必须使得利润在合理区间内波动。但由于旅游者对旅游产品或服务的需求是富有弹性的,为了维持利润的基本稳定,旅游业内部的同行业间会不断降低产品价格,产品质量下降,最终会形成恶性竞争,破坏旅游业正常的经营秩序。

第三,人力成本上扬会降低投资者对旅游业的投资需求。投资者投资于旅游业看重的是其投资的预期收益率,当预期收益率高时,投资者便增大对其投资需求,相反便降低对其投资需求。而投资预期收益率是这样得出来的。设定投资者的投资预期收益率为 r ,再假定投资品的重置成本或供给价格为 R ,投资者预期在投资后每年将收益 $R_1, R_2, R_3, \dots$,不变时,因则有 $R = R_1/(1+r) + R_2/(1+r)^2 + R_3/(1+r)^3 + \dots + R_n/(1+r)^n$,当每年预期收益基本人力成本上扬将导致旅游业总成本上扬,从而使得 R 提高,若等式成立则投资者的投资预期收益率下降,进而投资者降低对旅游投资需求,延缓旅游业的整体健康发展。

2.2 人力成本上扬对旅游业的积极影响

首先,旅游业人力成本的上扬有利于技术进步,提高旅游业技术含量。旅游业是一劳动密集型的服务产业,旅游业服务人员应达到一定的规模才可正常的运营,而这一规模又是适度的。在过去几年,由于人力资源的较低成本,多数旅游业通过扩容服务人员代替资本技术以实现高利润。而面对今天人力成本的上扬,这种做法对企业而言又是不利的,为了规避人力成本的上扬,旅游企业开始通过在一定范围内缩减部分从业人员,用技术进步加以代替以维持总人力成本的基本稳定,从而提高了旅游业整体的技术含量,使旅游业在人力成本上扬的劣势环境下更具竞争力,实现旅游业持续的经济效益。

其次,人力成本的上扬可促进我国旅游产业结构的优化升级。当今中国的旅游业集中度相对较低,旅

游企业小、散、弱、差,使行业整体经济效益水平和竞争能力低下,人力成本的上扬以及技术进步,更使上述弱点凸显,原本规模小、结构零散,在旅游业中投机取巧、苟延残喘得以度日的旅游企业淘汰出局。但从另一角度看,正如经济学家马歇尔所阐述的“大森林故事”一样,旅游业中的中小企业是现代旅游业的重要组成部分,加之中小企业本身的求生欲,他们不可能在这次人力成本上扬过程中全部灰飞烟灭,而是积极予以挑战,改变其小、散、弱、差的特点,实现旅游企业的集团化、专业化经营。通过规模经济或专业细分等减弱人力成本上扬所带来的负面影响,实现经济效益。以旅行社业为例,中国旅行社企业数量多,但多为中小型企业及挂靠企业,其经营方式简单,成本较低,一旦人力成本上扬,会直接影响旅行社的正常经营。此时若多家旅行社合并为一家大型旅行社,取长补短,以规模经济弱化人力成本上扬带来的负面影响,或者通过专业细分,以人力资源和信息资源的优化整合来应对当前人力成本的上扬,都可以变被动为主动促进旅游产业结构的优化升级。

第三,人力成本的上扬有利于旅游业的制度创新及竞争战略的转型。旅游业的整体发展是在已经建立起来的结构框架和制度体系中进行的,人力成本上扬使得这原本的制度体系成为旅游业继续发展的瓶颈,只有打破原有的制度体系,建立起适应人力成本上扬的新的制度体系,实施旅游业的制度创新,使旅游业有一新的基台,在这一基台上得到发展,实现其经济效益与社会效益。而在制度创新的基础上,旅游业内部的同行业间将更多地由价格竞争转向产品差别化竞争。不同企业通过对部分可更新换代的旅游吸引物进行改进,对旅游目的地的基础设施进行升级使其更具吸引力,从而降低旅游者对此旅游吸引物的需求弹性,以保持总销售额的相对稳定及持续增长,实现投资者与旅游消费者的价值双赢。

第四,人力成本的上扬有利于高素质人才的引进,改善旅游业服务质量。旅游业人力成本的上扬使得其在旅游业总成本中的比重不断上升,企业被动投入较多的资金放在人力资源上,自然会提高旅游业的进入门槛而招聘专业的高素质员工。而且面对旅游业的人力成本上扬,企业可变被动为主动,在所有旅游业以政策为驱动力提升人力成本时,部分企业会继续追加少许人力资源成本用在招聘一批相对更加专业的人才,以提升员工队伍素质,从而改善旅游业的服务质量,使企业在人力成本普遍上扬的前提下通过质量优势提高企业竞争力。

另外,我国旅游业人力成本的上扬,不仅让部分国外企业望而却步,而且使得越来越多的国内较有实力旅游企业跨出国门,走向世界,实施跨国投资经营,以寻找其竞争强势,规避人力成本上扬的风险,逐步带动整个旅游业的跨国式发展。

3 人力成本上扬对我国旅游业影响的对策研究

人力成本上扬对我国旅游业的发展既有消极影响,又有积极影响。为了使我国旅游业能够更好地趋利避害,将人力成本上扬作为一契机以促进相关产业的健康发展,我们认为在“十二五”及更长时期内,我国旅游业应该在以下方面有所努力。

3.1 努力提高我国旅游企业的核心竞争力

企业能够存在并发展的终极理由便是具有可以为顾客创造价值的核心竞争力。旅游业面对人力成本上扬,可以通过更有效率的资源配置和业务组合做强自己的核心竞争力,使其能够独树一帜。一方面,旅游企业应该积极探索实施差别竞争战略,如旅游目的地增扩具有当地特色的旅游景点,同星级酒店间注重不同的个性化服务,不同餐饮企业的添备特色小吃等都会增强旅游消费者的消费需求,降低其需求弹性,从而使得整个旅游业在不断提高服务质量的基础上实现经济社会效益。另一方面,通过提升旅游产品质量,不断树立品牌观念,努力提升品牌价值,进而形成一批忠诚的客户群体,从而促进企业的长远发展。

3.2 努力实现旅游产业的集团化发展

随着第三次浪潮的到来,我国加入 WTO,经济的全球化,旅游电子商务应扮演越来越重要的角色。在此背景下,我国的旅游企业通过技术进步,争取建设覆盖旅游业全部的旅游中心网站,整合旅游业的资

金、技术、资源和市场,形成新的旅游产业组织结构,改变原有的旅游业成本构成,逐步降低人力成本在总成本中所占的比重,以网络技术和全新的经营管理理念服务旅游者,进而将劳动密集型的旅游业转变成成为资金技术密集型的产业。同时,通过各种方式组建大型的旅游企业集团,使外部环境内部化,统一采购、统一营销、统一财务、统一人力资源配置,以便规避人力成本上扬等各种预期或未预期的风险,实现持续健康经营。^[4]

3.3 更加注重旅游产业中的企业文化建设

企业的文化建设是企业的较高层次追求之一,有良好文化建设的企业,可以使员工更好地了解企业,增强对企业的忠诚度,尤其在企业遇到问题时,可以凭借员工的凝聚力使企业暂时摆脱困难,渡过难关。我国的旅游企业通过加强其自身的文化建设,使员工与企业同处于一种和谐融洽的环境中,相互理解,相互支持,这无疑会降低旅游企业的员工流失率,进而降低了旅游业的人力成本,实现企业的经济效益,加强旅游产业中的企业文化建设,可以增强企业以及整个产业抵御各种风险的能力。

参考文献

- [1] 陈静. 中国旅游饭店业协会提出今年工作重点——缓解饭店人力成本上升压力[N]. 中国旅游报, 2012-05-02(5).
- [2] 林武. 我国旅游酒店人力资源管理外包探析[J]. 中国商贸, 2011(12):99—100.
- [3] 郝亚洲,许锋,马婷婷. 重新定义“劳动力成本优势”——新劳动法引发的思考[J]. 北大商业评论, 2008(2):12—15.
- [4] 陈薇. 五星级酒店一线员工的薪酬福利状况和对策研究[J]. 桂林旅游高等专科学校学报, 2008, 19(2):235—239.

The Rising of Human Cost & It's Impact to Tourism

MA Li-jun

(School of Graduate, CCPS, Beijing 100091, China)

Abstract: Recently, the human cost of tourism has changed because of the Internal and external factors that are changing by now. Firstly, through a sample survey to the Qingdao City tourism staff about their income and welfare, there is a conclusion that the human cost is rising. Then discuss mainly positive and negative effects due to the conclusion on the basis of theoretical analysis focusing on the reasons that the human cost is up and the characteristics of tourism. At last, draw some coping strategies for how the tourism industry up to the impact, so that the tourism industry can change from passive to active in the face of rising human cost and other risks and constantly bring up in sustainable development to serve China's socialist modernization.

Key words: human cost; tourism; labor-intensive industries