数字时代下旅游企业的人力资源供求与管理

李明龙　吕庚浩　刘晶瑜　孙晓洋　李　军
张慧英　黄丽满　黄松山　董　诺

【摘　　要】旅游企业长期面临人力资源短缺、人才流失等困境,主要缘于其外部市场劳动力供需匹配出错、内部岗位设置与人力资源管理简单粗放。科技的数字化发展为解决上述问题提供了机遇,也提出了新的挑战。主要表现为:(1)数字时代塑造了旅游新场景、催生了旅游新需求,这也使旅游企业劳动力需求特征与技能结构发生了转变,旅游从业者需具备数字化的管理、分析、创新、服务、学习能力。(2)数字技术(如智能机器、大数据分析)正在重塑旅游服务分工与服务职能,可以通过系统支持、人机协作等方式增强员工工作能力,并在部分领域代替人类员工进行工作(尤其在程序化重复劳动方面),其应用面广泛、能力强大,对许多领域都有结构性的影响。旅游企业人力资源管理须关注旅游数字化转型中潜在的数字鸿沟和数字公平问题,确保数字技术的智慧化和便捷化能够平等地惠及每个利益群体。(3)数字技术使得用工更加灵活,在新的工作安排、新的工作性质、新的工人地位3个方面改变了灵活用工的形态。在数字时代,需要通过深化灵活用工平台治理、完善劳动者权益保障体系等措施,优化旅游企业的灵活用工管理。(4)数字时代,旅游企业的内部人力资源管理面临责任归属、数字能力提升、数据安全保护、客户隐私保护等多方面挑战,也带来了在人才识别与招聘、培训、绩效管理、员工关系和职工保留等多方面进行提升的新机遇。数字时代下,旅游企业人力资源经理必须弥合技术与人性之间的差距,注意数字技术应用带来的道德困境,并采取开放、适应的思维方式。(5)数字技术还可以赋能旅游企业劳动力的市场以实现供需匹配,即通过信息化变革使旅游企业劳动力供需数量达到动态平衡,通过知识化完善劳动力供需结构,通过平台化推动劳动力供需双方链接。

【关 键 词】数字技术;旅游企业;人力资源管理;劳动力供需匹配;员工技能结构

【作者简介】李明龙(1984－),男,江西赣州人,中南财经政法大学工商管理学院教授,博士,研究方向为旅游企业技术应用、新型混合劳动力,E－mail:minglong. li@ connect. polyu. hk;吕庚浩(1999－),男,山东烟台人,北京第二外国语学院旅游科学学院饭店管理专业,硕士研究生,研究方向为酒店旅游业灵活用工;刘晶瑜(1992－),女,湖北武汉人,青岛大学旅游与地理科学学院助理教授,博士,研究方向为旅游营销、数字化体验(青岛 266071);孙晓洋(1999－),男,山东青岛人,中南财经政法大学工商管理学院,硕士研究生,研究方向为旅游企业数字化转型(武汉 430073);李军(1983－),男,河南周口人,华南师范大学旅游管理学院教授,博士研究生导师,博士,研究方向为旅游地理、新媒体营销、港澳分析;张慧英(1986－),女,辽宁沈阳人,北京第二外国语学院旅游科学学院副教授,博士,研究方向为科技要素驱动下的旅游体验和人力资源创新(北京 100024);黄丽满(1997－),女,广东汕尾人,华南师范大学旅游管理学院,硕士研究生,研究方向为旅游营销与人文地理;黄松山(1973－),男,河南鲁山人,澳大利亚伊迪斯科文大学商法学院教授,博士,研究方向为旅游消费者行为、目的地营销、酒店管理与营销(澳大利亚 珀斯 WA6027);董诺(2003－),女,广东佛山人,华南师范大学旅游管理学院,本科生,研究方向为旅游营销与人文地理(广州 510006)。

【原文出处】《旅游导刊》(京),2024.2.1～24

【基金项目】本研究受国家社会科学基金项目“人工智能应用对旅游企业新型混合劳动力需求的影响机制研究”(项目编号:23BGL179)、北京第二外国语学院青年学术英才项目“数字经济下旅游业常态化共享员工模

式机制、路径影响与管理伦理困境研究”(项目编号:QNYC23A005)共同资助。

编者按:国家战略导向日益强调数字技术在旅游行业发展过程中的关键作用,如《“十四五”文化和旅游发展规划》指出“深入实施科技创新驱动战略”,数字技术的应用正在重塑旅游行业。在实践中,旅游企业的人力资源供求与管理也面临一系列的变革与挑战,对旅游行业、旅游组织甚至员工个人均产生了重要影响。那么在数字时代旅游行业的劳动力需求与管理有何变化?中观层面上,旅游企业如何拥抱变革,满足自身劳动力需求?微观层面上,人类员工和数字技术又该如何共同协作?这些新的实践动向及衍生的相关问题都值得深入讨论。为此,由《旅游导刊》青年编委、中南财经政法大学李明龙教授牵头,邀请了国内外相关领域学者共同探讨数字时代下旅游企业的人力资源供求与管理,以期识别出该领域下的前沿研究议题,推动学术研究进展,并为旅游行业提供指导与策略建议,推动旅游企业人力资源管理创新以应对数字时代的变革与挑战。

数字时代下旅游企业劳动力需求特征与技能结构探析

李 军 黄丽满 董 诺

核心观点:数字时代是我国旅游经济由高速增长阶段进入高质量发展阶段的时代,数字技术也正在融入行业内的各个方面。数字时代塑造旅游新场景、催生旅游新需求、提出旅游新使命,并对劳动力提出了新的要求。旅游企业愈发需要具备专业知识和技能、深厚的人文主义价值观和强烈的社会责任感的文旅科技型和创意型人才。为更好地满足旅游业的人才需求,旅游从业者需要具备数字化管理能力、数字化分析能力、数字化创新能力、数字化学习能力。

一、数字时代下旅游企业劳动力需求特征

1. 数字时代塑造旅游新场景

以云计算、物联网、人工智能(AI)、大数据等为代表的数字化技术为旅游科技创新提供了不竭动力。如何深化现代科技在旅游领域的应用,打造智慧旅游、无人酒店、云展览、虚拟旅游等旅游新场景,让数字技术更好地赋能旅游体验,是数字时代旅游产业发展的重点之一。《“十四五”数字经济发展规划》提出,要完善数字经济治理体系,协同推进数字产业化和产业数字化,赋能传统产业转型升级,培育新产业、新业态、新模式。当前面向旅游业的科学技术转化和成果应用不足,行业内对科技型旅游人才的需求逐步扩大。未来将需要更多专注于旅游领域应用和发展智能技术的专业人才,他们需要具备的能力包括:(1)能开展智能科学与体验设计、语言处理与认知科学、数据分析与内容识别、人机交互与混合现实等科学研究。例如,利用 AI 和机器学习技术,结合用户体验设计,创新旅游服务和产品。(2)能通过深入理解语言和认知科学,开发出更加精准和高效的自然语言处理系统,改善与游客的交流和服务。(3)能利用大数据和内容识别技术,分析游客行为和市场趋势,帮助旅游业从业者做出更明智的决策。(4)能通过研发先进的人机交互技术和混合现实应用,为游客提供更加沉浸式的旅游体验场景。

2. 数字时代催生旅游新需求

随着技术的快速进步,特别是 AI、大数据、云计算和物联网等的显著发展及其在多个领域的广泛应用,旅游体验被赋予了全新的维度(陈晔、马季振、李恒云等,2023)。数字技术扩展了旅游的时间和空间边界,游客可以通过数字化途径,如图片、文字、实时直播和短视频等,实时分享他们的旅游体验。同时,他们还可以借助增强现实(AR)和虚拟现实(VR)技术,享受更加沉浸式的旅游体验。在数字时代,消费者对体验的需求不断演变,他们越来越追求个性化、智能化、便捷化、情感化和高品质的产品与服务。面对市场需求和技术机遇的双重驱动,旅游企业正被迫加速更新其产品和服务。这要求旅游业从业者持续创新以适应市场快速变化的节奏,同时,也凸显了旅游企业对于擅长策划设计、产品开发和营销管理等文旅创意人才的迫切需求。

3. 数字时代提出旅游新使命

在数字时代,各种产业乘数字之势蓬勃发展,但若商业化发展没有社会责任、道德责任等进行支撑,

容易引发各种社会问题,旅游业尤其如此。旅游业不仅是一个产业,也是一项事业,在推动经济增长的同时,还肩负着促进文化交流和传承、提升人们幸福感的重大使命。这要求数字时代的旅游从业者不仅要具备专业知识和技能,更要有深厚的人文主义价值观和强烈的社会责任感。只有这样,才能确保旅游业在数字化时代中持续、健康、和谐地发展,并为社会和文化带来更深远的积极影响。

二、数字时代下旅游企业劳动力技能结构

1. 数字化管理能力

在微观层面,数字化管理旨在提高企业内部运作的效率和效果,有助于使企业中各部门、各成员的行动更加协调高效,企业资源的整合更加合理。数字化管理能力指利用数字工具和技术来改进组织内部管理流程的能力,包括团队管理、项目管理、时间管理以及资源分配等方面。旅游企业管理人员可以利用项目管理软件来规划和监控任务进度,或使用人力资源管理系统来优化员工管理和发展。在宏观层面,旅游从业者,尤其是旅游管理者和经营者必须能够以全局视角审视旅游业的发展,制定长期的发展策略、及时识别和把握行业的发展趋势和机遇,从而推动企业的发展和转型。此外,在数字时代,虽然旅游业借助数字技术得到了显著的发展和创新,但同时也放大了其面临的危机。数字时代下,信息传播速度快,一旦发生旅游危机,其影响范围和程度都可能迅速扩大。因此,旅游从业者需要具备数字化危机管理能力,能够利用数字化技术预测与监测、迅速识别与应对潜在的危机,以及有效地沟通和处理危机事件。同时,在处理大量客户数据的过程中,维护数据安全和用户隐私尤为重要,因此旅游从业者需要了解和掌握相关的数据保护法规,并采取适当措施保护客户信息的安全。

2. 数字化分析能力

通过数据驱动决策是数字时代的典型特征。数字化分析有助于更好地理解市场和客户需求。数字化分析能力指收集、处理和解析数据,并从中提取有价值的信息的能力。在旅游业,从业者需要掌握的能力包括使用数据分析工具来从大量的数据(如预订数据、网站流量、客户反馈等)中洞察客户需求、市场趋势,评估服务质量、运营效率。从业者需要基于数据分析的结果来不断整合、优化和创新现有的产品和服务,顺应市场变化,满足客户需求,实现收益最大化。

3. 数字化创新能力

数字化创新在旅游企业的各个环节都发挥着重要作用。数字化创新能力指利用数字技术来创新产品、服务或流程的能力。旅游从业者需要具备此项能力,从而开展大数据精细化运营,及时洞察市场及客户需求,进行数字化服务定制、产品研发、工艺设计、生产制造、营销推广等活动。这些创新包括创建AR或VR旅游体验、实现新的客户互动方式、利用社交媒体和内容营销来建立品牌的在线影响力、利用大数据和AI技术来优化营销策略等。

4. 数字化服务能力

数字化服务能力指通过数字技术和数字渠道有效提供服务的能力。数字化服务有助于提升客户满意度和忠诚度。数字化服务包括通过社交媒体平台与客户互动、基于在线平台销售旅游产品和服务、使用大数据技术进行营销推广、利用虚拟技术来提升用户体验等方面。此外,旅游从业者要使用更具灵活性和响应式的服务模式,提供更加个性化和定制化的服务,以满足消费者的多元化需求。

5. 数字化学习能力

数字化学习是确保旅游从业者能够在快速变化和不确定的环境中不断创新并保持竞争力的关键。数字时代下,旅游从业者要不断提升数字化学习能力。一是需要树立数字化终身学习意识。快速变化和不确定的环境是数字化时代的典型特征,旅游从业者需要不断学习和提升自己的知识和技能,与时俱进,以便快速适应行业的变化和发展。此外,数字化技术仍在不断更新迭代,随着新技术的不断涌现,从业者需要持续学习和适应这些技术,以便更好地利用它们来提升服务质量和客户体验。二是需要具备数字化复合型知识储备。数字时代背景下,旅游业正面临前所未有的跨界融合和变革。其中不仅包括与科技、教育的结合,而且还涉及与工业、农业、医疗等多个领域的深度融合,从而催生出众多新型的旅游业态。这种情况下,旅游从业者不仅要熟练掌握传统旅游知识和技能,更需建立起一种多元化、综合性的知识储备,而且还需要深入了解数字技术的内部结构,精通旅游产业的市场运营规律。另外,他们也必须具备各个专业领域的知识并对中国文化内涵有着深刻的理解,从而能够融合多领域的知识和资源,更有效地掌握市场动态,满足消费者日益多元化的需求。

数字技术应用与劳工替代

刘晶瑜

核心观点:数字技术正在重塑旅游服务分工与服务职能,它们在为旅游业发展带来显著变革的同时,也可能引发结构性失业和技术性失业的问题。因此,科学规划数字技术的普及领域和应用方式,进而平衡数字技术与人类劳动力之间的分工合作关系是旅游数字化转型的关键。与此同时,要更加关注旅游数字化转型中潜在的数字鸿沟和数字公平问题,确保数字技术的智慧化和便捷化能够平等地惠及每一个利益相关者。

数字化和信息化已成为推动当代社会经济高效发展的重要力量。《"十四五"文化和旅游发展规划》提出"全面推进模式创新、业态创新、产品创新,大力发挥科技创新对文化和旅游发展的赋能作用,全面塑造文化和旅游发展新优势",强调了新一代信息技术在文化和旅游领域创新发展过程中的关键作用,并明确了应用数字化信息技术推动旅游业结构升级与服务优化的发展态势。旅游业作为劳动密集型行业,在过去长时间依赖大量员工进行产品生产和服务供给,但数字技术和自动化系统的崛起正在改变这一现状,推动旅游业进入一个新的时代,为旅游业带来更多的变革和机遇(李维维、崔婷、马晓龙等,2023)。然而,这些数字化变革也给诸多担任传统服务角色和职能的旅游从业者带来了前所未有的挑战,其中之一就是部分人工工作岗位可能会被机器人所替代而造成结构性失业,这使得旅游企业人力资源管理转型变得更加迫切。旅游企业需要认真思考如何适应这一变革,同时关注员工的培训和发展,以确保他们能够适应数字时代的工作要求。因此,数字时代下的旅游企业人力资源管理需要深入理解数字技术应用与劳工替代的关系,以确保数字技术的应用能够在旅游业中取得积极且可持续的效果。

一、数字技术的应用场景与工作承担

数字技术正在深度重塑旅游领域的社会分工与合作,为旅游业的劳动力需求带来了显著变革。在这个变革中,旅游企业人力资源管理成为确保数字化技术应用顺利进行、最大程度发挥优势的关键要素。首先,一些简单、重复性和标准化的任务,例如前台登记、餐厅点餐以及客房清洁和维护工作等,正逐渐被自动化系统或机器人技术所取代。其次,个性化推荐已成为数字技术应用的重要一环。通过大数据分析和 AI 技术,旅游企业可以更深入地了解游客偏好及其历史行为,从而制定更为精准的市场策略并为客户提供个性化服务。第三,智能客流管理和安全管控也受益于数字技术的应用。例如,利用大数据和人脸识别技术可以追踪游客流动,优化游客流向,以减少拥挤现象并提高安全性。最后,数字技术为旅行者提供了更加个性化的目的地体验。如虚拟现实(VR)和增强现实技术(AR)使旅行者可以在出发前就深入了解目的地的情况,社交媒体平台则让他们可以分享自身的旅行经历、获取建议并互相连接,智能手机或头戴设备可以让游客实时获取景点信息、历史背景和故事,而无需实际导游的讲解和陪伴。此外,虚拟旅游和元宇宙技术更是可以为无法亲自到达目的地的游客提供新的方式来探索世界以及与他人互动。

尽管数字化技术的应用催生了更多新的旅游业态和服务方式,并带来了许多新的就业机会,但也伴随着可能的技术性失业问题。在数字技术广泛应用的大背景下,旅游业面临着就业岗位的洗牌。因此,许多人在面对旅游数字化转型时,陷入了新的"卢德式恐惧"。对此,旅游企业人力资源管理需要关注员工与技术之间的平衡,通过再培训和转岗支持以确保员工能够适应新的服务模式。

二、替代还是增强?

数字技术的广泛应用正在深刻地改变旅游业运营和管理实践,同时也引发了对数字技术潜在替代作用的关注和讨论。旅游企业人力资源管理在这一变革中发挥着至关重要的作用,他们旨在确保数字化技术的应用、提高服务效率的同时,维护从业者的就业机会和顾客的人性化服务体验。Khoa、Gip 和 Guchait 等(2023)在他们最近的研究中提到,在以社会责任为重点的自动化模式中,需要强调工作场所中人的重要性。他们指出,增加数字技术的应用并不必然减少从业者的就业机会。事实上,数字技术的应用与人类劳动力的分工关系可以从替代和增强两种视角来看待。在替代视角下,机器人和自动化

系统接管了人类任务,这可能会引起人与技术之间的竞争关系,甚至导致部分人员的失业。比如,当前机器人服务员可以在餐厅独立完成送餐工作,并且自动化点餐系统在快餐店的应用也变得越来越普遍。然而,增强视角则更多地强调人类员工与数字化技术的紧密合作,认为人与技术之间的合作关系能够互补优势,提高服务效率,从而为顾客提供更优质的服务体验。例如,酒店大堂的机器人礼宾员可以负责迎接顾客,但这并不意味着酒店员工被完全替代。相反,这可以被视为酒店员工能力的增强,员工与机器人共同为顾客服务,以确保顾客能够得到更优质的服务体验。这种协同工作模式可以在提高服务效率的同时保留人类员工的重要作用。因此,旅游企业人力资源管理可以通过培训员工,使其能够更好地与机器人合作,共同为顾客提供优质的服务体验。

也有学者进一步强调,人类在情感和社交智能方面的优势,也是无法被数字技术所取代的。这是因为人类员工能够为顾客提供情感支持、与顾客建立深层次的关系、满足顾客的多元化情感需求等,远比冷冰冰的数字技术和模式化的机器人服务更加人性化,具有人情味。特别是在旅游这一以实现顾客幸福为导向的产业中,为顾客提供情感支撑显得尤为重要。可见,虽然机器人和自动化系统在执行许多任务方面表现出色,但它们仍然无法具备情感智能和社交智能。在处理不确定性和非标准化的情况时,由于技术无法模拟人类的情感、产生共鸣和回应情感,从而难以做出最符合当下情境的判断和决策,也不能为游客提供相应的情感支持。这就强调了在旅游领域服务智能化与情感支持相结合、数字技术与人工服务相结合的重要性和必要性。

因此,无论是从行业发展的长远需求角度看,还是从客户体验的角度看,旅游企业在人力资源管理中应强调人类员工与数字技术之间的相互补充和分工合作。数字技术与人工服务的结合既能提高服务质量和客户满意度,也能实现员工与技术的共赢,形成一种优势互补的协作关系。人力资源管理的有效介入能够确保数字化技术应用不仅实现业务效益,同时也促进员工的发展和服务体验的人性化。

三、人机协作中的潜在问题

可以明确的是,数字技术与人工服务合理分工、合作共赢,是未来旅游领域的合理化转型趋势。随着未来人机协作在旅游服务领域的广泛应用,现有的单一人工服务将逐步转变为由人工和数字化机器人共同参与的增强型服务。这一转变对旅游企业劳动力的整体数字素养提出了新的要求,并可能引发一系列道德、伦理问题和数字不平等现象。首先就是数字鸿沟问题,即技术在访问和使用上的差异而导致的不公平问题。尽管数字技术在旅游产业中的运用能够推动旅游产业的高质量发展,然而,许多旅游目的地位于特殊的地理空间(如乡村旅游、边境旅游等),其独特的区位环境导致与外界的物质和信息交换频率较低,这阻碍了数字基础设施和技术力量的覆盖与渗透,进一步扩大了数字鸿沟,导致旅游资源的数字赋能不足,进而对旅游高质量发展产生不利影响。此外,一些潜在旅游业员工可能因为缺乏数字技能或受限于地理位置而无法参与数字劳动力市场,无法拥有平等的机会接受数字教育和技术培训。而在人机协同的工作中,又通常需要员工具备相关的数字化知识和技能,如果员工缺乏相应的数字素养将无法很好地参与到数字化工作中来,并可能进一步引发职业平等性问题。

为了避免旅游数字化转型过程中可能发生的数字不平等现象和数字鸿沟问题,应该采取相应的优化举措。这包括扩展旅游目的地的数字化基础设施、提供平等的数字教育和培训、加强旅游人才的数字能力培育以及建立数字包容的监管干预政策等。这些措施有助于减少数字不平等现象,更好地支撑旅游高质量发展。与此同时,行业管理者应确保在旅游数字化转型过程中,各类劳动者的权益得到充分考虑,防止数字技术的应用导致社会排斥或数字鸿沟扩大。企业人力资源管理的角色则是确保数字技术的应用不仅能够提高服务效率,同时也确保员工的培训和发展,使得数字技术优势能够平等地惠及每个利益相关者。

数字赋能灵活用工,助力人民生活改善

张慧英　　吕庚浩

核心观点:灵活用工产生、发展于高度竞争的市场形势,顺应了数字时代的历史潮流。数字技术赋

能灵活用工的发展,推动灵活用工工人获得新的工作安排、新的工作性质和地位,对增加劳动人民收入,提升劳动人民幸福感和获得感,同时降低企业运营成本、提高经营稳定性具有重要意义,是数字经济时代下我国旅游业实现高质量发展的重要保障。灵活用工的良性有序发展,必须深化灵活用工平台治理,完善劳动者权益保障体系;用人企业须积极承担社会责任,结合利益相关者的共同努力,建立全方位规范、多层次治理的灵活用工人力资源体系,推动我国旅游业灵活用工规范化、高质量发展。

党的二十大报告指出,必须强化就业优先政策,健全就业促进机制,促进高质量充分就业。尤其是取得疫情防控重大决定性胜利后,人们被压抑已久的消费需求快速释放,旅游业进入井喷式发展期。文旅部数据显示,2023 年中秋国庆节假期,全国国内旅游出游达 8.26 亿人次,同比增长 71.3%,实现国内旅游收入 7534 亿元,同比增长 129.5%,大量旅游企业用工需求旺盛。然而与人力需求端的旺盛形成强烈对比的是,旅游业的人力供应出现巨大缺口,大量年轻人不愿从事辛苦且低薪的旅游服务工作,导致目前旅游业出现“招工难”“流失高”等经营难题。在平台经济快速发展的今天,灵活用工作为一种破除人企强依附关系、平抑劳动力淡旺季需求波动的有效手段,能够有效提高企业的劳动力供给,弥补企业用人缺口,同时提高劳动者的经济收入,有效扩大中等收入人群比重,实现充分就业。

灵活就业本质上是劳动力资源与生产要素在供需条件约束下形成的一种特定生产服务方式和工作形态。灵活用工实践其实自古已有,例如明清时代在黄土高原产生的一种新职业“麦客”,指陕甘宁一带的农民在麦熟时节外出替别人收割麦子,与主家没有依附关系,也不签订契约,麦客可以自主安排劳动时间和劳动地点,其本质便是灵活用工。在现代社会,灵活用工获得了更大的发展。根据发改委 2022 年发布的公开数据,我国灵活就业人员达 2 亿人,经济规模已达千亿,是当今经济发展中不可忽视的组成部分。随着旅游需求的增长,旅游业出现众多灵活用工平台:“金牌解说”众包平台专注于提供音频导游服务,由专业导游以及其他拥有特定领域专业知识的讲解人为游览者提供个性化的线上解说服务,打破了讲解服务时间和空间的限制,目前服务全国 2000 多个旅游景区并被文旅部授予 2020 年示范旅游产品;希尔顿集团大中华区率先推出零工计划,2022 年 9 月通过“小希斜杠”线上平台在北京、上海、广州、成都等 7 个城市的 27 家酒店面向内部团队成员进行“零工”试点,2023 年 3 月宣布开启“零工”模式第二阶段,在上海、杭州两个试点城市的 11 家酒店面向社会人才提供灵活就业机会。数字时代下,旅游企业在积极探索灵活用工的新型用人模式,力求实现企业和劳动者的双赢。总体上看,灵活就业作为一种特定且不断发展的劳动力市场形态,内嵌在整个经济和市场体系内,成为不可或缺的有机构成部分,发挥着重要作用。

一、数字赋能:对灵活用工工人的新改变

新时代下灵活用工的产生和发展主要有以下几个推动力。第一,急剧变化的市场形势和愈发激烈的竞争,使企业不得不寻找能够更好应对市场变化的有力武器,以提升企业本身的经营稳定性。第二,信息技术的快速发展,如美团、携程旅行和青团社等平台的出现,推动劳动者和用人企业能够快速有效地进行对接和交流,实现灵活用工的创新性发展(Hirsch - Kreinsen,2016)。第三,政策的正确引导。自改革开放以来,党和政府高度重视劳动者权益问题,近年来人社部和发改委等相关中央部委多次提出针对灵活用工发展的相关指导意见,为旅游业人力资源管理指明了方向。

在上述 3 个推动力中,“急剧变化的市场形势和愈发激烈的竞争”是主要推动力,但是“信息技术的快速发展”无疑为灵活用工的突破式发展注入了活力。数字赋能指通过大数据、移动互联和 AI 等数字化工具对特定的人群进行赋能,使他们获得相应的生活技能和生存能力(Mäkinen,2016)。近年来,以 Uber、滴滴和饿了么为代表的平台不断扩大灵活用工的边界,该类平台通过信息数字平台连接消费者和服务提供者,破除沟通障碍,提升交流效率,促进供求匹配,实现资源最优化配置。数字赋能对灵活用工的改变主要体现在 3 个方面:新的工作安排、新的工作性质和工人的新地位(Tan,Aggarwal & Cowls,et al.,2021)。

第一,新的工作安排。数字信息技术打破企业原有固定呆板的用人模式。灵活用工中,企业通常会将较大的项目拆分成简单重复的小项目,通过灵活用工平台寻找合适的劳动者并发放工作,典型的例子包括微任务,如标记数据和标记照片以训练机器学习模型(Tan,Aggarwal & Cowls,et al.,2021)。

因此,劳动者可以根据自己的兴趣、特长等实际情况自由安排自己的劳动时间和工作内容,进而提高劳动生产率(Broughton,Gloster & Marvell,et al.,2018)。

第二,新的工作性质。对灵活用工的叙述强调了它提供的工作灵活性,其中劳动者对他们的工作方式、节奏和安排有更多的控制权。从理论上讲,工人能够根据自己的选择登录零工经济平台,并可以几乎立即找到工作。这种工作灵活性使劳动者用有限的精力尽量获得更多的劳动报酬,提高劳动收入,扩大我国中等收入人群比重。但是这种灵活性并不只带来好处,同时有可能加剧企业和数字平台对灵活用工人员的剥削,使灵活用工人员遭受不平等待遇。数字零工工作平台利用了集中式和分散式生产的优势,允许"外包给分散的工人群体,而不会失去对工作的实质性控制",以及保持"即时劳动力"或"人类即服务",人类劳动的极端商品化导致劳动力的不稳定达到了一个新的高度(De Stefano,2016)。

第三,工人的新地位。随着零工经济的发展,过去企业和劳动力之间的雇主和雇员的固定关系发生改变,零工经济平台更多地将劳动者视为自由职业者和独立的"任务承包商",即两者是合作伙伴关系。

二、利益互惠:灵活用工的核心作用解析

数字赋能背景下灵活用工的发展为当今社会中的企业和劳动者带来很多好处。对于企业而言:第一,降低成本。通过数字平台的对接,企业人力资源部门可以高效寻找符合企业要求的人才,降低招聘成本以及用工等支出成本,大大缩短招聘周期,节省闲置工人的用工成本以及员工福利成本(Sprague,2015)。第二,平抑需求。旅游业作为服务型产业,具有明显的淡旺季特征。员工数量和工作量也随着淡旺季的交替发生较大波动,灵活用工则可以帮助旅游企业快速提升或降低员工数量,做到人随需求动,提高工作效率,降低资源浪费。第三,规避风险。在灵活用工中,企业与员工没有强烈的人身依附关系,也没有劳动合同关系,企业可以避免劳动纠纷,可以合理地规避用工风险,增加经营稳定性(Leighton,2016)。对于劳动者来说,灵活用工也带来非常多的好处。第一,生活收入多元化。一位劳动者在精力充足的情况下可以自由决定自己的工作行业和工作时间,可以同时进行多项工作,一定程度上丰富了劳动者的收入来源,有利于提升劳动者收入稳定性,从而提高个人收入。第二,幸福感提升。员工通过参加灵活用工,能够自主安排自己的工作时间和地点,更好地平衡家庭与工作,满足员工的生活需求,提升幸福感和获得感。第三,择业灵活化。由于灵活用工的灵活性特点,员工可以根据自己的喜好和需求自主选择不同行业的多份工作,体验不同的工作岗位,灵活择业。

灵活用工产生了多方面的影响,许多学者对此进行了探索和研究,包括离职倾向、劳动者福祉、工作满意度和员工忠诚度、工作不安全感、员工身体健康、员工心理健康、社会保障政策、残疾人就业、企业可持续发展和企业创新等(Giovanis,2018;Liu,Liu & Jiang,2022;Wilczyńska,Batorski & Torrent - Sellens,2020;Giovanis & Ozdamar,2023)。同时,随着灵活用工实践的不断发展,给旅游企业人力资源管理带来的变化和挑战不断显现,主要体现在工作人员保留、员工绩效管理、薪酬与福利设计、工作安排等方面。

三、挑战前行:灵活用工的智慧应对

如今快速变化的时代形势推动旅游业的人力资源实践发生历史性变化,也为旅游业的人力资源实践提出新的时代要求。灵活用工在发展的过程中暴露出剥削劳动者、平台操控和保障政策滞后等问题(Tan,Aggarwal & Cowls,et al.,2021)。因此,政府与社会管理者、线上灵活用工平台、旅游企业以及灵活用工参与人员等主要利益相关者应当共同努力,建立全方位规范、多层次治理的灵活用工人力资源体系,推动我国旅游业灵活用工规范化、高质量发展,为实现中国式现代化贡献力量。

1. 深化灵活用工平台治理

数字灵活用工平台作为灵活用工的连通器,是连接供求双方的桥梁,在当今企业人力资源管理中具有举足轻重的地位。因此,规范灵活用工平台应当是政府与社会管理者、线上灵活用工平台、旅游企业以及灵活用工参与人员等主要利益相关者共同努力的重点。

首先,数字灵活用工平台企业应当积极承担社会责任,建立透明、公正、安全、负责任的灵活用工平台体系,充分考虑用人企业、员工和社区等多元主体的利益(Tridico,2013)。其次,政府及相关管理部门应组建专门的数字监管机构,加大对大型数字企业的监管力度,组建多部门参与的协同治理机制,建立完善的平台监控体系。最后,灵活用工人员应当积极参加职业培训,不断提高自己的职业素养和职业能力,同时树立法律意识,当自己的合法

权益受侵害时,懂得通过合法途径、使用法律武器维护自身权益。

2. 完善劳动者权益保障体系

近年来,信息技术快速发展带来社会关系更新迭代。灵活就业领域还存在立法工作更新滞后、现有法律条文不规范、法律与实务联系脱节等问题。因此,各级立法机关应当立足实践,积极调研,广泛听取社会各方意见,立法完善相关法律法规,逐步加大权益保护力度,切实保证社会层面灵活就业劳动者的合法权益,如完善劳动关系的认定,将灵活用工参与人员纳入劳动法保护范围等,构建完善的劳动者权益保障体系。

3. 用人企业积极承担社会责任

用人企业应当积极承担社会责任,主动探索灵活用工实现模式,通过用工模式重构提升企业用工灵活性、降低企业综合人力成本;积极使用人力资源管理数字化工具,提升企业人力资源管理效率;完善劳动者权益保障,提升企业人效及人才忠诚度,减少流失率,降低人力成本。

总之,我国灵活用工产生并发展于高度竞争的市场形势,顺应了数字技术发展的历史潮流,对增加劳动人民收入,提升劳动人民幸福感和获得感,同时降低企业运营成本,提高经营稳定性具有重要意义,是数字经济时代我国旅游业实现高质量发展的重要保障。相信在政府与社会管理者、线上灵活用工平台、旅游企业以及灵活用工参与人员等主要利益相关者的共同努力下,建立全方位规范、多层次治理的灵活用工人力资源体系,必然能够推动我国旅游业灵活用工的规范化、高质量发展,为实现中国式现代化贡献更大的力量。

数字时代下旅游企业的人力资源管理

黄松山

核心观点:数字时代下数字技术的广泛应用,特别是生成式 AI 和服务机器人,为旅游业的人力资源管理带来了挑战和机遇。挑战包括员工因对 AI 和服务机器人日益依赖而产生的孤立感和脱离感,员工在适应新技术方面的困难和抗拒,以及在行业中应用 AI 和服务机器人涉及的法律、道德和监管方面的复杂性。同时,在这个领域中也出现了许多机遇。这些机遇涉及通过 AI 进行个性化员工招聘和培训,人力资源服务的自动化,以及借助 AI 对绩效管理和规划进行精简增强。因此,旅游企业人力资源经理的角色正在经历转变。他们必须拥抱数字技术进步带来的变化,采取开放和创新的思维方式。

一、数字技术给旅游人力资源管理带来的挑战

数字技术融入旅游企业正在重新塑造工作环境。特别是在酒店和旅游服务中引入生成式 AI 和服务机器人要求员工不仅需要与同事合作,还需要与这些 AI 应用程序和机器人合作。这种转变可能导致旅游服务工作者产生孤立感,在面对工作场所的服务机器人时产生对工作的不安感。随着更多旅游企业选择引入服务机器人,这种不安感可能会普遍存在,导致员工考虑完全离开这个行业。

在人类员工和服务机器人共同提供服务时会出现责任问题。当服务失败时,AI 或服务机器人无法承担个人的法律责任,最终责任将由人类员工承担,使人类员工与 AI 或服务机器人一同为客户提供服务时产生巨大的压力。在服务失败的情况下,人类员工更容易引起客户不满,成为客户不满的主要对象。

在员工个人层面,数字能力的不足在数字时代对旅游企业的人力资源管理构成另一个挑战。从业机构的数字能力对在竞争激烈的市场中生存至关重要,但能否转化为竞争优势取决于员工能否在日常任务中实施和利用这种数字能力。新员工可能需要大量培训才能掌握数字技能。例如,酒店前台接待员需要经过培训才能够掌握酒店预订系统或信用卡支付交易系统。

此外,在数字时代,数据安全和客户隐私保护也是旅游企业面临的重大挑战。许多旅游企业通过员工与客户之间的在线互动来编制客户数据库。想象一个在线旅游服务平台,员工使用 AI 应用程序分析客户的个人偏好和在线搜索数据以提供定制服务。然而,这些数据通常包含敏感信息,包括

个人隐私和支付详情。因此,公司的人力资源管理部门必须确保所有员工精通国家关于数据安全和消费者隐私的政策和法规。此外,在公司内实施必要的网络安全措施对于防止数据泄露和网络攻击也同样至关重要。

二、数字技术给旅游人力资源管理带来的机遇

尽管前面提到的挑战存在重大障碍,但数字技术在旅游企业中的应用也为人力资源管理带来了多种机遇。数字工具,尤其是 AI 应用,为这些企业提供了增强和优化招聘、培训、绩效管理、员工关系和员工保留的途径。

在员工招聘和选择领域,AI 程序有潜力对具有相应能力和人格特征的个体进行识别,甚至对非常重要的个体心理特质(包括希望、适应能力、乐观和自我效能等方面)也能做出判断。经过大量数据训练的 AI 程序可以有效地对各旅游岗位的人选进行精细化的安排(例如销售会计、客户关系经理)。

其次,AI 可以提高员工培训的效率,整合营造更个性化和引人入胜的学习环境,适应不同的学习风格。与传统模式相比,AI 可以分析员工的个人需求和学习风格,生成量身定制的培训方案。通过运用 AI 进行员工培训,旅游企业可以大幅降低培训成本。

此外,数字技术可以通过虚拟现实(VR)和增强现实(AR)技术为培训注入有趣的元素。例如,旅行社可以使用 VR 模拟北京故宫的一个旅行团,让导游在真实的环境中进行实践。未来的 AI 发展可能会将数字人物引入员工培训中,担任培训师或在服务培训中扮演客户角色。

在服务导向的旅游业中,客户的反馈直接影响员工绩效评估,AI 工具可以提高数据整合效率并评估员工在各种工作任务中的能力,建立现实的期望并设定个人工作目标。

AI 还可以作为诊断工具,预防性地检测人力资源问题。例如,如果员工频繁请假,由 AI 驱动的人力资源系统可以提醒管理层并建议适当干预,深入调查原因并提供必要的组织支持。

针对员工保留问题,AI 可以根据性别、年龄和家庭生活阶段等个人特征提供个性化支持,预测分析女性员工可能需要产假的时间,促进积极的排班计划,调用数据库,设计旨在提高工作场所满意度的健康参与计划,增强员工保留力。

最终,AI 有望在旅游企业实现大量人力资源任务自动化、智能化,例如生成工资单、管理工资支付、处理税务问题、设置工作场所安全提醒以及自动处理涉及员工行为的客户投诉程序。这种自动化有望简化人力资源运营,提高企业整体效率。

三、人力资源经理在数字时代旅游企业中的角色

在当今的数字环境中,旅游企业的人力资源经理在引领组织的整体管理水平提升方面发挥着关键作用。他们需要应对数字技术带来的挑战,努力减少风险,并充分利用这些进步所带来的众多机遇。

首先,人力资源经理必须弥合技术与人性之间的差距。数字时代在旅游企业内引入了一种“人力资源”的混合形式,模糊了人类和技术之间的界线。例如,元宇宙的出现正在改变人类的生活和工作。为了应对这一挑战,人力资源经理需要对数字技术及其在行业中的影响有深入的了解。旅游管理行业的行业培训和学术课程必须囊括数字技术对人力资源管理的影响等相关内容。此外,与信息技术部门的合作对于培养重视创造力、终身学习、AI 融入员工福祉和个人持续发展的企业文化至关重要。

其次,人力资源经理应注意数字技术应用带来的道德困境。不受监管的数字技术,特别是 AI,对员工和客户都存在潜在风险。重新审视人力资源政策和法规是必要的,重点是理解 AI 在工作场所所造成的影响。例如,传统的服务失败只需要简单的恢复和客户赔偿程序,而涉及机器人作为服务直接提供者的情况则带来了复杂的道德、法律和人类责任挑战。解决这些情况需要跨学科专业知识和细致的方法。

再次,人力资源经理必须采取开放、适应的思维方式。随着世界的快速发展,新的数字技术将不断涌现,加速行业创新。面对未知技术改变我们的生活和业务运营,拥抱变革变得尤为关键。人力资源经理应主动学习新技术,成为变革的管理者。只有培养开放、创造性和技术导向的思维方式才能使他们推动积极的组织变革,在竞争激烈的环境中提升企业的灵活性、适应性和盈利能力。

总之,旅游企业的人力资源经理在应对数字时代带来的复杂性和机遇时发挥着至关重要的作用。他们在这个环境中的导航能力将决定组织在不断变化的数字环境中能否成功。

数字技术赋能旅游企业劳动力供需匹配

李明龙　　孙晓洋

核心观点:数字革命正在席卷全球,深刻地影响着各个行业。在数字时代下,数字技术显著赋能旅游企业劳动力供需匹配。这种数字化赋能不仅提高了招聘效率,降低了劳动力成本,而且确保了旅游企业劳动力需求与市场供给的有效匹配。该过程的深层机理可以从信息化变革旅游企业劳动力供需数量、知识化促进旅游企业劳动力结构调整、平台化赋能旅游企业劳动力供需对接3个方面进行解读。

一、信息化变革旅游企业劳动力供需数量

随着数字化技术的应用和信息化趋势的加速形成,旅游企业在管理和协调劳动力数量方面正面临着前所未有的机遇和挑战,而信息化,即将信息技术(IT)应用于各个领域以提高效率、降低成本、改善服务和增强创新的过程,已经成为实现劳动力数量匹配的关键工具。

第一,工作岗位在技术替代与创造效应下演变。前文刘晶瑜博士已提及技术的替代效应,而技术的发展同样会产生创造效应,即技术会通过促进经济发展、带动衍生行业等方式创造新的工作机会。尽管学术界对于技术进步所带来的替代效应与创造效应大小仍存在争议,但不可否认的是,这两种效应在旅游业中是现实存在的。IT的应用能够提高企业的生产效率,减少许多重复性、烦琐的工作,这可能导致对劳动力需求的降低(Wood,Graham & Lehdonvirta,et al.,2019)。例如,随着虚拟旅游和VR技术的发展,一部分游客可能更倾向于通过虚拟导游或在线旅游体验来探索目的地,这可能减少实地导游的需求。另外一些研究则表明,数字技术在旅游和酒店场所不会取代员工,反而通过执行低级任务来增强员工服务,使得员工可以更专注于高级或更加人性化的任务(Khoa,Gip & Guchait,et al.,2023)。此外,随着IT的发展,一些新的岗位也应运而生,如在线客户支持、在线旅行顾问、文旅数字场景设计等。

第二,劳动力需求和供给呈现多样化。旅游业的就业和工作正在经历转型,人类员工、非人类劳动力(即机器)、灵活用工等作为复杂的相互关联的用工主体共同存在于旅游服务场所(Ladkin,Mooney & Solnet,et al.,2023)。特别是在线预订系统、电子支付、大数据分析、AI、VR等技术在旅游业的推广,使旅游企业的劳动力需求产生了根本性变化。旅游企业需要拥有更多的技术人才,包括软件工程师、数据分析师、网络安全专家等,来满足数字化时代的要求。这种新的需求对劳动力提出了更高的要求。有些旅游企业可能无法满足所有IT需求,因此需要考虑与外部公司合作或外包部分工作,灵活地满足需求,同时降低成本和风险。例如,旅游企业可以与软件开发公司合作开发在线预订系统,或者与网络安全公司合作保护客户数据。

第三,劳动力供需信息预测方式发生转变。信息化赋能旅游企业,能够实现劳动力数量的有效匹配。数字技术和IT系统可以自动收集多种数据,包括员工信息、招聘数据、市场趋势、业务需求等,并将不同来源的数据整合到一个中心数据库。通过这些数据,旅游企业可以对劳动力需求进行更精准的预测,确保其劳动力数量与当前的工作需求相匹配,并确保在特定时间和地点有足够的劳动力来满足工作需求,避免劳动力过剩或不足的问题。

信息化赋能劳动力供需数量匹配是一个复杂的过程。在此过程中,旅游企业需要依靠招聘与培训、合作与外包以及创新与差异化竞争等策略,更好地适应信息化的变革,提高竞争力和效益。

二、知识化促进旅游企业劳动力结构调整

数字技术在旅游业的应用和普及不仅改变了劳动力供需的数量,也影响了劳动力结构,对供需匹配提出了新的要求。经合组织(OECD)将数字经济所需要的技能分为3类:普通技能、专业技能和补充技能(孙璇、吴肇光,2021)。专业技能主要指开发产品和服务所需要的数字技能,例如编程、网页设计、电子商务以及大数据分析和云计算等技能。普通技能指绝大多数就业者在工作中所使用的基础数字技能,例如使用计算机打字、使用常见的软件、浏览网页查找信息等技能。补充技能指利用特定的数字技能或平台辅助解决工作中的一些问题,例如处理复杂信息、与合作者和客户沟通、提供方案等。在全球

最大产业之一的旅游业,依托数字技术知识化是劳动力结构转型与升级的机会。

一方面,在数字化时代,旅游企业不仅需要关注市场需求,还需要适应新的技术和知识要求。数字技术具有“再技能化”效应,在创造出新的岗位、任务的同时,需要员工具备特定的知识技能,此时劳动者需要“再技能化”才能适应新任务,这种技术需求既包括普通技能,也包括专业技能(王林辉、钱圆圆、周慧琳等,2023)。然而,当前旅游业数字化劳动力结构呈现高技能劳动力不足、普通技能劳动力基数大的金字塔形结构。掌握数字化专业技能的高技能人才数量供给显著不足,尤其是“高、精、尖”数字人才较为稀缺。知识化要求旅游企业具备知识和信息的生成、获取、应用和分享能力,以更好地适应不断变化的市场环境。因此,旅游企业对技术劳动力的需求不断增加。企业需要拥有专业的 IT 团队,包括软件开发人员、数据分析师、网络安全专家等,来应对数字化时代的技术挑战。这种需求变化要求企业调整劳动力结构,确保有足够的技术人才支持业务发展。

另一方面,随着数字技术的应用,一些机械任务或低级任务被 AI 所取代,人类员工将更集中于处理高级任务(Sowa,Przegalinska & Ciechanowski,2021)。因而,知识化的发展对传统的旅游从业者提出了更高的技能要求,他们也需要进行技能升级和转岗。知识化的核心在于将知识转化为创新和竞争优势,而人在这个转化过程中发挥着决定性作用。员工的技能和知识可通过长时间的培训和输入得到提升。导游、酒店服务员、旅行顾问等传统职位需要不断学习数字技能和更新知识,包括基本的计算机操作、互联网使用和社交媒体管理,以提供更高质量的服务。此外,旅游企业营销人员也需要掌握在互联网上推广旅游产品和服务的知识,包括社交媒体营销、搜索引擎优化(SEO)和在线广告等。这种转型需要旅游企业提供培训和教育资源,以确保员工具备必要的知识和技能。

三、平台化赋能旅游企业劳动力供需对接

随着数字化转型和互联网的普及,平台化技术已广泛应用于旅游业。在线旅游预订平台、人才招聘平台、客户反馈平台等数字平台被用于管理各种业务流程,包括劳动力供需的对接。平台化为旅游系统内部多个主体(供应商、消费者、员工、合作伙伴等)之间的对接搭建了具有资源共享、信息交互、价值创造等功能的生态系统,为旅游企业提供了更多机会来管理和协调劳动力资源,进而构建融合客户、机器人、员工及灵活用工的多元劳动系统(Xu,Hsiao & Reid,et al.,2023)。

1. 智能匹配,提升招聘效率

各种劳务平台在旅游企业、员工、顾客之间扮演居间撮合的角色,改变了传统劳动关系,形成了“平台+个体劳动者”的新型劳动关系。一方面,这种新型劳动关系的建立能够发挥平台化对市场供需信息的大数据汇集和匹配作用,来扩展旅游企业服务的供给规模和广度;另一方面,通过在线招聘平台和人才数据库,人力资源部门可以快速筛选和匹配候选人的技能和经验,从而缩短招聘周期,使旅游企业更容易招聘到合适的员工。

2. 对接零工经济,保障临时需求

数字平台作为连接零工与用工单位的中介,能够将二者进行实时匹配,使用工单位在最短时间内补充劳动力。这些个体劳动者通常无需集中在固定的工作时间和地点,而可以按需聚集、按劳取酬(何江、闫淑敏、关娇,2021)。因而,这种灵活就业方式吸引了大量个体劳务人员在平台就业。平台提供的灵活用工模式完全契合了旅游业的零工需求特点:一,旅游活动具有季节性、淡旺季之分,如度假季节、假日或特殊活动期间用工需求激增;二,旅游岗位具有灵活性、流动性特征,旅游业离职率高、流动性大,并且导游、清洁工、服务员、交通接待员等岗位日常需求也具有临时性特点。因此,平台化对接零工经济既可以满足旅游企业的季节性需求,同时也能够保障日常工作的临时性需求。

3. 优化员工管理,提供发展机会

旅游企业通过建立内部平台的方式便利了员工管理。一方面,在内部平台上,旅游企业可以创建自己的培训课程或使用第三方培训提供商的资源,使员工能够提升他们的技能和知识,保障旅游企业对高素质劳动力的需求。另一方面,联结性也是数字技术的重要特征,员工个人的时间和能力可能有限,但平台化使得员工集体可以互相支持,更好地实现人力资源的动态管理与优势互补(Huang & Rust,2018)。例如,内部平台可以用于创建和管理员工的工作班表,动态优化人力资源,确保在不同需求高峰期有足够的员工。此外,一些平台化工具还可以用于员工反馈和绩效管理,包括考勤、绩效评估等,这有助于提高员工的工作满意度,从而提升服务质量,

培养优秀员工。

综上,平台化赋能劳动力供求对接过程的实质在于为旅游企业建立潜在的人才池,以吸纳潜在的核心员工、临时员工,甚至是高素质劳动力。这意味着即使在没有具体职位空缺的情况下,企业仍然可以在平台的帮助下吸纳并保留潜在的劳动力,极大扩充了劳动力储备。这种人才池的建立有助于更快地响应业务增长或突发性需求,提升了招工韧性。特别是在临时性或季节性劳动力需求方面,平台化技术提供了更大的灵活性,旅游企业可以更容易地根据需求调整劳动力,从而降低劳动力成本和管理的复杂性。

召集人总结:

作为服务于人的幸福产业,旅游业在量(劳动密集型产业)和质(创造高质量体验)上对劳动力均存在较高的要求。这在数字时代有了不同的表现和实现途径。宏观层面,旅游行业的劳动力需求在特征和技能结构上发生明显转变,更加注重技术、创新和跨界能力。旅游业中长期存在的企业用工不足与各院校旅游专业就业率低的双重困境,本质上就是由劳动力的供求错配造成的。数字技术的应用为解决这种矛盾提供了新的可能,它可以通过信息化、知识化、平台化途径赋能旅游企业劳动力供需匹配。中观层面上,旅游企业须挖掘内外部多方面资源,满足自身劳动力需求。就企业内部而言,针对核心、全职员工,需要利用数字技术增强和优化员工的培训、绩效、关系和保留等人力资源管理,提升员工的能力和素质,以适应新时代的旅游服务要求;就企业外部而言,旅游企业可以利用数字技术与平台,在短时工、实习生、服务外包等灵活用工方面科学安排,以满足由于旅游服务的季节性、岗位流动性等产生的动态性需求。在微观层面上,服务任务的完成不仅仅需要人类员工,智能机器作为新式“劳动力”完全可以成为旅游企业劳动力的重要补充。人类员工和机器人可以共同工作(人机协作),一些程序化重复劳动任务将由机器完成,与此同时机器也能够辅助人类员工处理一些高级任务,人机协作将成为未来旅游服务的新常态。

参考文献:

[1]Broughton A,Gloster R,Marvell R,et al. The experiences of individuals in the gig economy[R]. Department for Business, Energy & Industrial Strategy,London,UK,2018.

[2]De Stefano V. Introduction:Crowdsourcing,the gig - economy and the law[J]. Comparative Labor Law and Policy Journal,2016,37(3):461 - 470.

[3]Giovanis E. The relationship between flexible employment arrangements and workplace performance in Great Britain[J]. International Journal of Manpower,2018,39(1):51 - 70.

[4]Giovanis E,Ozdamar O. Accommodating employees with impairments and health problems:The role of flexible employment schemes in Europe[J]. Merits,2023,3(1):51 - 76.

[5]Hirsch - Kreinsen H. Digitization of industrial work:Development paths and prospects[J]. Journal for Labour Market Research,2016,49(1):1 - 14.

[6]Huang M H,Rust R T. Artificial intelligence in service [J]. Journal of Service Research,2018,21(2):155 - 172.

[7]Khoa D T,Gip H Q,Guchait P,et al. Competition or collaboration for human - robot relationship:A critical reflection on future cobotics in hospitality[J]. International Journal of Contemporary Hospitality Management,2023,35(6):2202 - 2215.

[8]Ladkin A,Mooney S,Solnet D,et al. A review of research into tourism work and employment:Launching the Annals of Tourism Research curated collection on tourism work and employment[J]. Annals of Tourism Research,2023(100):103554.

[9]Leighton P. Professional self - employment,new power and the sharing economy:Some cautionary tales from Uber[J]. Journal of Management & Organization,2016,22(6):859 - 874.

[10]Liu T,Liu Q,Jiang D K. The influence of flexible employment on workers´wellbeing:Evidence from Chinese general social survey[J]. Frontiers in Psychology,2022(13):771598.

[11]Mäkinen M. Digital empowerment as a process for enhancing citizens´participation[J]. E - Learning,2016,3(3):381 - 395.

[12]Sowa K,Przegalinska A,Ciechanowski L. Cobots in knowledge work[J]. Journal of Business Research,2021(125):135 - 142.

[13]Sprague R. Worker(Mis)classification in the sharing economy:Trying to fit square pegs into round holes[J]. ABA Journal of Labor & Employment Law,2015,31(1):53 - 76.

[14]Tan Z M,Aggarwal N,Cowls J,et al. The ethical debate about the gig economy:Areview and critical analysis[J]. Technology in Society,2021(65):101594.

[15]Tridico P. The impact of the economic crisis on EU labour markets:A comparative perspective[J]. International Labour Review,2013,152(2):175 - 190.

[16]Wilczyńska A,Batorski D,Torrent - Sellens J. Precarious knowledge work? The combined effect of occupational unemployment and flexible employment on job insecurity[J]. Journal of the Knowledge Economy,2020,11(1):281 - 304.

[17]Wood A J,Graham M,Lehdonvirta V,et al. Good gig, bad gig:Autonomy and algorithmic control in the global gig econo-

my[J]. Work, Employment and Society, 2019, 33(1): 56 – 75.

[18] Xu J J, Hsiao A, Reid S, et al. Working with service robots? A systematic literature review of hospitality employees´ perspectives[J]. International Journal of Hospitality Management, 2023(113): 103523.

[19] 陈晔,马季振,李恒云,等. 科技赋能旅游业高质量发展:实践路径与研究议题[J]. 旅游导刊,2023,7(5):1 – 22.

[20] 何江,闫淑敏,关娇. 四叶草组织:一种新型混合劳动力组织形态[J]. 外国经济与管理,2021,43(2):103 – 122.

[21] 李维维,崔婷,马晓龙,等. 杭州市旅游景区吸引力空间格局及成因研究[J]. 旅游科学,2023,37(2):19 – 39.

[22] 孙璇,吴肇光. 数字化就业的演进历程、发展瓶颈与促进数字化就业的策略研究[J]. 产业经济评论,2021(2):119 – 128.

[23] 王林辉,钱圆圆,周慧琳,等. 人工智能技术冲击和中国职业变迁方向[J]. 管理世界,2023,39(11):74 – 95.

[24] 文化和旅游部. 文化和旅游部关于印发《"十四五"文化和旅游科技创新规划》的通知[EB/OL](2021 – 04 – 26)[2023 – 10 – 26]. https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021 – 06/11/content_5616972.htm.

Human Resource Supply, Demand and Management of Tourism Enterprises in the Digital Era

Li Minglong　Lv Genghao　Liu Jingyu　Sun Xiaoyang　Li Jun　Zhang Huiying
Huang Liman　Huang Songshan　Dong Nuo

Abstract: Tourism enterprises have long face the dilemmas of human resources shortage and talent loss, mainly due to the mismatch of labor supply and demand in the external market, and the simple and sloppy internal job setting and human resources management (HRM). The wave of digitalization provides opportunities for solving the aforementioned problems, but it also poses new challenges. The main manifestations are: (1) The digital era has shaped a new scene of tourism, giving rise to new tourism demand, and the new period of tourism enterprise labor demand characteristics and skills structure have been transformed; thus, tourism practitioners need to possess digital management, analysis, innovation, service, and learning abilities. (2) Digital technology (DT; e. g., intelligent machines and big data analysis) is reshaping the division of labor and service functions of tourism services, and its wide application partially replaces human employees (especially in programmed repetitive labor); however, it may also be possible to enhance employees through system support, human – computer collaboration, and so on. Thus, its impact is structural. HRM in tourism enterprises must pay attention to the potential digital divide and digital equity issues in the digital transformation of tourism and ensure that the intelligence and convenience of DT can benefit every stakeholder equally. (3) DT has also enlivened flexible labor, thereby changing the shape of flexible labor through three aspects: new work arrangements, nature of work, and status of workers. In the digital era, the flexible employment management of tourism enterprises must be optimized by deepening the governance of the flexible employment platform and improving the workers´ rights and interests protection system. (4) The digital era poses challenges to the internal HRM of tourism enterprises in terms of responsibility attribution, lack of digital capacity, data security, and customer privacy protection, and also brings opportunities to enhance and optimize the scientific management of talent identification and recruitment, training, performance management, employee relations, and employee retention. In the digital era, HR managers of tourism enterprises must bridge the gap between technology and human nature, pay attention to the ethical dilemmas brought about by the application of DT, and adopt an open and adaptive mindset. (5) DT can also empower the matching of market supply and demand of labor in tourism enterprises, that is, make the quantity of labor supply and demand in such enterprises dynamically balanced through informatization changes, improve the structure through intellectualization, and optimize the docking through platformization.

Key words: digital technology; tourism enterprises; human resource management; labor supply and demand matching; employee skill structure