

阶段性成果一

旅游管理专业服务社会能力调研报告

21 世纪，作为朝阳产业的旅游业已经成为新的国民经济增长点，国家旅游局负责人在中国旅游振兴发展高层研讨会上说，目前中国旅游业在国内生产总值中的比例 2005 年为 6%，2010 年达到 7%，2015 年达到 8%，到 2020 年有望达到 11%。据了解，中国已有 20 多个省提出了“旅游强省，旅游建省”的发展战略，把旅游作为优先发展的行业。世界旅游组织预测，中国将在 2020 年成为世界旅游强国，旅游强国需要旅游强才，旅游精才。作为旅游业三大支柱之一的旅行社业在人力资源方面的状况又是怎样的呢？

一、旅游从业人员现状

业内人士都知道，旅游是一个“听起来很大，走进去很小；看起来很好，干起来很苦”的领域。旅游行业人员，特别是旅行社行业人员流失严重成为全国各大旅行社最为头痛的问题。

（一）流失率过高，特别是导游岗位

其实从目前的趋势来看，毕业生在择业时，一些人更愿意到旅行社工作，旅行社的工作具有相对独立性和挑战性，对自身综合素质的培养和提高也大有裨益。可是为何干了一段时间，都纷纷离开，业内一些导游诉说其中的原因：

1. 旅行社业务量不稳定

旅游有淡旺季之分，旅行社的经营规模普通不大，所以各家旅行社的导游只有很少的一部分是专职的，大多都是兼职，也就是说，一个导游同时在好几家旅行社兼职，业务繁忙的时候自会有旅行社电话通知带团。兼职的导游工资没有底薪，根据带团次数和提成来计算月薪，而专职导游的底薪也不高，一般都是七八百到一千元左右，如此一来，“回扣”就成了大多数导游的主要收入来源，在海外旅游团中还有带团津贴和小费的收入。导游工作收入的灵活性导致了其收入差距的两极分化。

早些年导游的很大一部分收入是靠帮游客换取外汇，赚得中间利润所得，这部分人在资本有原始积累的情况下，很少还有人继续当导游，很多人都转向投资公司做生意；而有些则是跳槽出来投资一家旅行社自己当老板。

还有一部分人则是本身能力不够，自身素质欠缺而导致带不到团，终年在旅行社坐“冷板凳”，这部分不受器重的人每个月的月薪只有 500 多元，与月薪 10000 多元的出色导游相比，差距非常之大，养家糊口都成问题，于是在没有业务量的情况下纷纷转行。

2. 旅行社恶性竞争

旅游市场上一些无证导游的鱼龙混杂也破坏了整个导游行业的形象，因此，导游受尊重的程度还不是很，导游的地位自然得不到提升，很多游客对导游也存在着一一定的偏见，认为导游只会宰游客，坑蒙拐骗，无计不施，眼里只有一个“钱”字，但事实上这只是旅游市场上极个别的现象，也是那些急功近利的导游用以谋生的手段。

导游目前的地位使得很多名牌大学旅游管理专业本科毕业的学生很少会去选择当导游。“心理价位有点低，觉得自己应该可以从事更好的职业。”很多毕业生都选择到四、

五星级的大饭店从事饭店管理工作，或到与旅游相关的行政单位工作，或是自己开旅游网站或旅行社，真正当导游的廖若晨星。

3. 从业时间短暂，导游看成青春饭

在采访过程中，“累”是很多导游发自内心的共鸣，有些导游甚至终日哑着嗓子，他们说喊哑了，累哑了。确实，导游工作的辛苦劳累是有目共睹的，起早摸黑，披星戴月，跋山涉水。沈阳青旅的导游告诉笔者，旅游旺季的时候，一个月有一天的休假已经是很奢侈了，很多时候是一个团带完了，另一个团就马上交接而上。有一个大学刚毕业的年轻导游告诉笔者，当初他选择导游这个职业，纯粹是因为自己爱旅游，游遍祖国的山山水水乃至周游世界是他最大的梦想。他原本认为以游玩为工作的导游应该是自己最理想最钟爱的选择，事实上，工作半年下来，对于旅游，除了累，他已经没有任何感觉了。特别是那些大学刚毕业的女生，受不住自己的皮肤在野外风吹雨晒，也会有转行的念头。因为这些客观原因，很多导游干得时间都不长，而且导游整体的年龄层也趋于年轻。

4. 导游激励机制还需健全

除了少数业务量较好的旅行社外，现如今旅行社对导游人员的激励不但手段单一，而且力度不大，覆盖面有限。由于大多数旅行社只求最大限度地降低营业成本，不但大多数导游本来工资和各种福利保障就很微薄，而且还需向旅行社交纳上千元的押金和一定的管理费用、带团“人头费”。这样不规范的劳动报酬制度并不能对导游进行有效激励。对许多旅行社来讲，惟一的激励手段就是惩罚：扣除风险押金或不报销的预付团款。甚至有的旅行社只要投诉涉及导游的，便将造成的经济损失转嫁到导游身上。

一位在旅游业打拼多年的旅行社老总说，旅游季节性很强，常年给导游底薪，旅行社“养不起”，所以除了几个大社之外，一些旅行社不常年聘导游，或者不给导游发底薪，而是用“低保障、高激励”的方式鼓励导游创收。

（二）层次不合理。

现有旅游从业人员中不少是近年从院校毕业的学生，整个旅游从业人员年龄结构偏轻、实践经验不足的问题比较突出。从业人员总体学历偏低、专业技术人员少、专业技术职称低、中高级人才严重不足。从行业结构看，旅行社人员数量相对饱和，主要是素质的提高，缺的是中高层次人才。

（三）专业结构不理想。

从专业构成看，多数从业人员非旅游科班出身，而是半路出家，没有受到系统规范的专业教育或培训。据抽样调查显示，旅游饭店和旅行社的总经理级管理人员分别仅有 30% 和 20% 的人所学专业为“旅游类”或“外语类”专业。行业大多数管理人员岗位与所学专业不一致，他们的经营管理知识和技能主要来自长期实践的积累，较少来自学校的系统培养。这就使管理上不可避免带有一定从经验出发的痕迹，制约了行业总体管理水平的提高。

二、旅游人才需求状况

作为迅速发展的行业，中国旅游业人才需求旺盛。其行业的特性决定了在人才需求现状上存在以下三个特点。

（一）旅游业人才需求特点

1. 起步较晚，需求量大

旅游业发展迅速，不可能一下培养这么多的旅游人才，这其中大量的从业人员都是转行来的，因此旅游专业人才有着良好的发展空间。由于中国旅游业起步比较晚，现在又已成为国民经济的重要产业，因此需要一批高素质的产业大军。这是一个需求旺盛的经济产业，而且将随着产业素质的提高，大量录用经过正规培训的人才。

2. 产业链长决定旅游业需要复合型人才

旅游行业产业链长，涉及范围宽，决定了这个专业的毕业生就业岗位多，就业相对容易。特别是有些就业岗位门槛比较低。但如果想成为这个产业的高端人才，则要求具备非常高的素质。现代旅游产业的要素不局限于“食住行游购娱”，涉及行业有上百个，这决定了旅游业人才应该具有很强的层次性、多样性和特指性。层次性指在旅游产业从市场调研、产品开发、产品销售到售后服务等一条龙产业链中，不同层次的岗位需要不同层次的人才。多样性指的是不同的旅游产品需要不同知识结构的人才。特指性是说无论是能力知识还是身体素质，该行业都需要一种特殊的素质结构。比如说，旅游业从业人员应该具备较强的服务意识、敬业精神和团队精神，这是由其所属的服务行业性质决定的。旅游行业的人才既需要能力的专业性，又需要知识的综合性。

3. 计调人才越来越受到青睐

旅行社的计调是进行旅游实际操作的专业人员，负责新线路的开拓、食宿谈判、行程安排、成本核算等经营管理工作，旅行社开辟一个线路、带一个团能否赚钱、盈利多少，全靠计调进行掌控和核算，因而计调也被称为旅行社的中枢，是掌握着旅行社命脉的核心人才。过去只有一些上规模的旅行社才有计调人才进行专业旅游项目操作，大多数小规模旅行社多只要租一个小门面、摆上几台电脑就可以接单，然后把单子转包给其他旅行社，无需具体操作。随着一些旅行社越来越正规，规模越来越大，专业运作旅游业务的计调人员就越来越受到旅行社的青睐。

（二）人才要求：有热情、情商高、知识面宽

什么样的人适合进入旅游这个行业，得到长足的发展呢？业内人士与大家分享了他们的宝贵经验：

1. 理智和热情缺一不可。一旦进入这个行业，会发现很多事情枯燥，工作激情会被打击，因此“理智”不可或缺；同时要在这个行业发展，“热情”必不可少。由于现在很多旅行社分工明细，负责指定区域或者特定线路，时间长了会缺乏新鲜感，发展下去就受局限。

2. 高情商、人性化服务。旅游业从业人员最重要的一点就是“情商要高”。比如有客户打电话订机票，普通业务员问需要几点的机票；情商比较高的业务员会主动询问客户回程是什么时候，这样就增加了回程票这笔业务；而更积极的业务员，会主动把打折机

票等优惠信息告知客户；资深人员则会细致入微地提醒客户打折机票有哪些限定条件。

3. 做知识面丰富的“杂家”。经验和语言能力都可以通过实践和培训达成，更重要的是知识面——“做旅游这行需要‘杂家’”。随着旅游市场需求的细分，除了熟悉景区景点旅游历史外，还要了解城市经济发展、天文地理、环保等相关知识。

（三）旅行社六类中高端人才

为弄清旅行社业到底需要什么样的人，笔者特地采访了本市几家著名旅行社的老总及各部门经理。以下是部分谈话记录：

被访 1：为加快旅游经济的发展，为应对旅游强国带来的机遇与挑战，全国的旅行社业急需一批懂经济、懂旅游、善经营、会管理的旅游专业人才。

被访 2：缺少的是策划创意人才，提高业界品位的人才，主要老祖宗留给我们的东西是在是太好了，所以大家不知不觉中会觉得国内的旅游是简单的观景而缺少游趣。

被访 3：缺乏能熟练掌握出团游团队调度，订机票，办签证，发团及与境外旅行社联系等出境游业务的经理；缺乏熟悉基本流程，善于处理与旅游相关的问题，谙熟各国语言，货币，法律法规等，并具备与各国领事馆打交道，在异国他乡迅速处理突发事件能力的优秀人才；旅行社销售部人员，公关部人员；会展人员等。

被访 4：主要是要缺乏一批旅游业发展所急需的产品设计人才、市场营销人才、高级管理人才、高级导游、旅游电子商务、度假管理、会展策划专业技术人才。

结合以上访谈，有六类中高端人才极其匮乏：高端市场策划人才，他们要能把握市场走势和导向，旅游知识面宽泛，深谙市场运作；经验丰富的旅游计调人才，他们需要熟悉国内外旅游线路和景点、酒店、交通以及导游的状况，有出色的组织协调能力；有资深行业背景、人脉丰富的销售人才，尤其是商务旅行销售人才；能够熟练地发掘、组合、打包产品，联络各个供应商，协调各个环节，不断推陈出新，并要承担起管理职能的旅游度假产品经理；以及既能开拓资源又深谙管理之道的高层次管理人才；以及新兴旅游业态专业人才，如旅游信息管理/电子商务人才、大型会展活动管理服务人才等等。

三、旅游人才知识、能力、素质结构分析

从以上访谈看出，旅游业对人才的需求与渴望还是非常大的。旅游业是一个跨学科的行业，将来旅游业人才发展的一个大趋势将是人才的多样化，对从业人员的综合素质要求相当严格，不仅要知识面广，还要精通外语，肯吃苦、肯钻研。优秀的人才不仅会指引旅行社在合法的政策、法规下发展，更会为企业“另辟蹊径”创造更多盈利空间。他们能设计完美的旅游线路，在不损害旅行社利益的前提下，最大程度地降低成本。与国内旅游相比，出境旅游不仅要在吃、住、行、游、娱、购等方面提供服务，还要求组团社对各国的语言、货币、法律法规、风土人情、风俗习惯、行业规范等心中有数，并具备与各国领事馆打交道、在国外迅速处理紧急事务等能力。

1. 知识结构

- （1）社会道德、旅游职业道德、法律、特色理论、哲学等方面的知识。
- （2）计算机技术及其在旅游业中的运用、外国语言应用等方面的知识。

(3) 公共关系、旅游礼仪等方面的知识。

(4) 全面掌握旅游基础理论，管理和经济学基础理论，全面掌握旅行社及相关旅游企业运营理论与实务。

(5) 旅游概论、旅游地理等方面的知识。

(6) 海外主要客源国概况。

(7) 导游基础、导游实务方面的知识。

(8) 英语语言国家概况、旅游英语、饭店英语、翻译技巧方面的知识。

2. 能力结构

(1) 掌握较高的导游技能，胜任地陪、全陪和领队。

(2) 熟悉旅行社基本业务，能适应旅行社中的所有岗位。

(3) 具有较强的独立工作能力和特殊问题的处理能力，能分析和处理导游作以及其他旅游服务工作中发生的实际问题。

(4) 具有创新和策划能力，能进行旅行社营销整体策划和公关项目策划。

(5) 具有良好的交际和沟通能力，能从事旅行社销售和计调等相关工作。

(6) 能熟练运用外语与计算机技术从事旅行社的外联、客户管理、出境、接待等相关工作。

(7) 取得英语等级证、计算机等级证、普通话证、导游资格证或领队证。

3. 素质结构

(1) 思想道德素质：遵守涉外法律法规，具有良好的思想品德、行为规范和职业道德，具有自觉学法、懂法、守法意识，具有科学的世界观、人生观和价值观。

(2) 文化素质：具有良好的文化素养，具有适应职业变化的终身学习的能力。

(3) 业务素质：掌握导游业务、旅行社业务和其他旅游服务的基本知识，具有刻苦钻研、一丝不苟的工作作风，具有团结协作以及勇于开拓创新的精神风貌。

(4) 身心素质：具有健康的体魄、良好的社会适应能力和吃苦耐劳的精神，具有较好的心理调节能力和心理承受能力。

四、高职院校如何应对旅游管理专业人才需求

看来，一方面旅游体制不健全、旅游行业不规范、企业人力资源管理不完善，是造成旅游业人才流失，招不到合适人才的问题；另一方面，旅游人才不具备相应的旅游专业素质和实践操作技能，不具备吃苦耐劳、爱岗敬业的工作作风，也成了企业招不到合适人才的原因。关于人力资源的话题，业内已召开多次全国会议进行研讨；上海锦江国际、首旅集团等大型旅游集团已经或准备和国际著名旅游院校联手，培养自己的人才队伍；香格里拉酒店集团已在去年成立了中国地区培训基地。旅游教育从来没有像现在这样引起业内的广泛重视。事实上，我国的旅游教育本来就是随着旅游业的发展应运而生的，只是如今的教育体制急需创新，校企联合办学、培养适销对路的人才已经成为共识。

(一) 结合行业需求培养人才

当前旅游教育最大问题是旅游人才的培养和旅游市场的需求错位。旅游相关专业毕

业的学生找不到工作岗位，企业用人岗位找不到合适人才，这是当前旅游教育存在的突出问题。

据统计，综合性大学旅游专业本科生的行业内就业率大约在 10%—20%左右，几年后从本行业流失至其他行业的达 20%—70%。历史比较悠久且单一性质的旅游院校学生的行业内就业率能达 60%以上，但几年后的流失率也在 20%—40%左右。行业人士认为这种现象是教育资源的浪费，是学非所用；旅游院校教师认为这恰恰反映了旅游人才口径宽、适应能力强、跨行能力强。旅游企业认为旅游专业毕业生缺乏职业意识（服务意识、服从意识、行为规范不足），职业能力不够（操作技能、沟通能力、团队精神不够），知识结构不合理（专业知识少，陈旧，脱离实际，缺少人本意识）。院校认为企业用人标准存在问题，总以对待大中专生的要求对待本科生，没有为他们提供发挥才干的环境和机会。人才培养方与需求方各执一词，难以简单判断孰是孰非。

我们知道市场有需求才有产品，所以高职院校也应结合行业需求培养人才，培养专业人才，而不是培养通才。因此，高职院校应以专业课程为基础，培养学生旅行社行业所需知识、能力和素质，提高适应性和创造性；把握行业发展动态，不断更新课程知识结构和教学手段，为旅行社行业培养短缺人才和适用人才；加强实践教学，使学生在学习中实践，在实践中学习，不断提高理论水平和工作能力。

（二）增强职业技能培训

调查中发现，现在两类人才最为缺乏，一类是高端人才，即能够为旅游产业和旅游企业进行策划管理的高级人才、高学历人才比较缺乏，还有一类就是实际操作能力非常强的岗位技能型人才。调查中发现，大学期间做过旅游兼职的学生就业率很高，原因之一就是该类学生在实践中培养了岗位技能。旅行社是操作性很强的行业，刚毕业的大学毕业生往往缺乏经验和悟性。因此解决问题的方法之一是旅游院校的学生应该在学习期间增强职业技能培训。

（三）注重培养复合型高端人才。

目前一些学校、学生认为，学习旅游理论无用，只要掌握了岗位技能，到了岗位就能胜任，等工作几年经验够了就能当主管，应该讲这是一种不符合实际的倾向。事实上，那些最终成长为旅游企业高层次的管理人员，知识积累都比较丰富。旅游院校学习的是一个系统的知识，并不一定刚工作就能用上。但当你工作 2、3 年有了一定的经验后，再消化吸收以前学到的理论知识，才能向更高层次提升。旅游教育不仅要培养应用型人才，还要提升学生知识层次和认识高度。随着旅游业的发展，学生不仅要适应现有的工作需要，而且在未来还应承担引领该产业发展的责任，另外只有具备较高的文化水平，才能适应信息技术高速发展的现代社会。

（四）专业教师真正“双师型”

“双师型”不仅仅是“双证型”，真正意义的双师型教师应该是具有较宽的行业视野，较强的行业实践能力和较新的教学理念的教师。学校的专业教师不仅有高学历、高职称，而且还应具备相关专业的技术等级证书，否则只会“纸上谈兵”而缺乏行业实践

经验能力。

总之，旅游行业是一个朝阳行业，正在蓬勃发展之中，而为之服务的旅游教学工作在我国的旅游事业发展中，将起着不可低估的作用。“一流人才创一流产品”，发掘人才，培养人才，为我国的旅游业培养合格人才是我们的当务之急，也是这一专业是否兴旺的关键之关键。

（执笔人：刘宏申、陈洪宏）