

doi:10.3969/j.issn.1674-4993.2016.04.086

广州旅行社行业人才需求分析及对策研究*

□ 王建军, 宋传敏

(广州城市职业学院 旅游系, 广东 广州 510405)

【摘要】在广州城市转型升级加快,旅游业被确立为战略性支柱产业地位,建设世界旅游名城和国际旅游目的地、集散地的发展机遇下,高职旅游管理专业服务于广州经济社会的要求愈发凸显,但面临着供需错位、创新创业能力不足等问题。文中通过访谈、问卷调查等方法调研广州旅行社行业对人才需求分析,围绕广州城市职业学院旅游管理专业人才培养,结合创新创业教育,提出针对学院旅游管理专业改革的对策。

【关键词】旅行社行业; 高职; 人才需求; 创新创业; 对策

【中图分类号】G710

【文献标识码】A

【文章编号】1674-4993(2016)04-0210-04

Research on Suggestive Strategies and Personnel Demand of Travel Agency Industry in Guangzhou

□ WANG Jian-jun, SONG Chuan-min

(Department of tourism, Guangzhou City Polytechnic, Guangzhou 510405, China)

【Abstract】In transformation and upgrading of traditional industries in Guangzhou, with tourism industry being established as the strategic pillar industries, with opportunity to build a world famous tourist city and international tourist destination & distributing center, the status of tourism management specialty in higher vocational education is increasingly important. But tourism management specialties face with the supply and demand dislocation, lack of innovation and entrepreneurial capacity and other issues. In this paper, using interviews, questionnaires and other methods to research personnel demand of Guangzhou travel agency industry, we put forward the strategies of the reform of tourism management specialty, with innovation and entrepreneurship education theory, applying to professional personnel training program of Guangzhou City Polytechnic.

【Key words】travel agency industry; higher vocational education; personnel demand; innovation and entrepreneurship; strategies

1 前言

进入 21 世纪以后,经济全球化趋势日新月异,知识经济影响愈演愈烈。伴随广州对外开放程度的不断加深,旅行社行业迅猛发展,但面临着城市产业转型升级加快,高校服务经济社会要求凸显等发展契机。然而,高职院校旅游管理专业培养的学生面对旅行社行业高素质、技能型以及创新创业人才供不应求的现状,却存在着较难适应市场需求,行业流失率高,学生就业困难,创新创业能力不足等问题。在此背景下,加快高职旅游管理专业高素质、技能型的创新创业人才的培养,不仅有利于深化教学改革,提高人才培养质量,缓解旅行社行业对紧缺人才的迫切需求,也对促进旅游产业转型升级,发挥极其重要的作用。高职院校旅游管理专业必须以市场人才需求为导向,以专业改革为突破,创新人才培

养,增强专业办学实力和竞争水平。

国务院、广东省委省政府、广州市委市政府先后公布了相关旅游业改革和发展的决定、意见,其中明确提出了加快旅游业发展是推动产业结构调整、转变经济发展方式的重要途径。2015 年《广州市国家旅游综合改革试点实施方案(2015-2020 年)》中提出确立旅游战略性支柱产业地位、建成世界旅游名城和国际旅游目的地、集散地^[1],争取在广州市开展外资和中外合资旅行社经营出境游业务,吸引国际旅行社在广州落户注册^[2]。这些都为广州旅行社行业的发展创造了良好的环境氛围和发展机遇,也为实现广州旅游强市建设目标、促进旅游业快速、健康、可持续发展提供了长远保障。

随着旅游消费已进入以散客游为主的大众化时代,公众

【收稿日期】2016-02-20

*立项课题:广东省教育科学基金项目(2012JK156);广州市教育科学基金项目(12A158)、(2013A187);广州第六批教研项目:现代职业教育视阈下高职教育旅游管理专业“三对接”协同路径研究;广州城市职业学院教研项目(JY2013021)、(JY2014008)、协同创新项目(JY2014013)联合资助。

【作者简介】王建军(1978-),男,广州城市职业学院旅游系副教授,硕士,广东省高等院校“千百十工程”第七批培养对象,研究方向:城市创新与区域经济发展、高职教育。

假日、休假日、带薪假日等休息时间的有效释放，参团游已经成为广州市民生活的重要组成部分和主要的出游方式，这对旅行社服务人才与日俱增。广州作为仅次于上海、北京的第三大旅游城市，旅行社行业作为其中重要的一环，发展更是日新月异。旅行社数量、从业人员从 2000 年的 121 家、4976 人，增加到 2014 年的 356 家、12901 人，分别增加了 1.94 倍和 1.59 倍。旅行社营业收入、利润总额从 2000 年的 28.21 亿元、0.77 亿元增长到 2014 年的 251.17 亿元、1.44 亿元^[3]，分别增加了 7.9 倍和 0.87 倍。广州旅行社数量、从业人员、旅行社营业收入、利润总额的大幅增长，对优秀人才需求供不应求，也为高职旅游管理专业培养优秀人才提供了良好的机遇。

2 广州旅行社行业人才需求分析

2.1 广州旅行社岗位群中各岗位综合职业能力分析

广州旅行社行业人才需求分析归根到底是对旅行社岗位群中每个岗位对人才应所具备的综合职业能力分析，包括其职业岗位能力、知识能力、职业素养（表 1）和综合能力等。截止到 2014 年底，广州拥有广之旅、广东中旅、南湖国旅、金马国旅、康辉旅行社等 356 家旅行社，岗位群主要包括管理、接待、销售、导游、计调、外联、文员、咨询、售后等，尤以导游、销售、计调岗位从业人员居多。

表 1 旅行社岗位群中职业岗位能力、知识能力和职业素养

岗位	职业岗位能力	知识能力	职业素养
管理	1.能有效组织管理、协调部门各类事务；	1.旅行社业务运营知识；	1.热爱本职工作，工作踏实；
	2.能熟练解决客人的不同要求；	2.旅行社设立和运营的法律知识；	2.有较强烈的责任心和责任感；
	3.能制定业务发展规划和业务总结报告；	3.法律法规知识；	3.服务周到，关心员工和顾客。
	4.能够把握市场机遇，善于决策；	3.市场营销知识；	
	5.能够根据业务需要设置部门和岗位，形成组织架构；	4.沟通协调能力；	
	6.能够控制企业成本，拓展业务。	5.旅游目的地、接待地相关自认、人文、社会知识。	
接待	1.能与来访顾客有效沟通；	1.旅游目的地地的吃、住、游等各类知识；	1.主动热情，性情随和；
	2.能把握顾客的心理特点，有效销售；	2.旅游接待知识；	2.有较强服务意识、敬业精神；
	3.能够熟练介绍公司产品。	3.旅游销售知识。	3.良好服务礼仪。
导游	1.能够完成带团过程中的组织、讲解和服务工作；	1.丰富的建筑、文化、景观等知识；	1.较强的服务意识、敬业精神、工作责任感；
	2.能妥善处理行程中突发事件；	2.丰厚的人文知识；	2.吃苦耐劳；
	3.能有效与游客及各环节合作企业有效沟通，保证行程顺利实施；	3.带团相关知识；	3.身体健康，精力充沛。
	4.能够撰写导游词和旅行游记。	4.旅行社运营知识；	
旅游产品	1.市场调研问卷和方案设计；	1.旅游市场营销；	1.热爱工作，工作踏实；
	2.吃、住、行、游、购、娱综合策划；	2.旅行社产品设计；	2.有责任心和责任感；
	3.价格策略制定与市场消费能力判断。	3.旅行社财务管理。	3.合作精神，协调能力；
计调	1.能完成分管区域的旅游资源采集工作；	1.旅游产品的报价知识；	4.忠诚公司，不谋私利，不索贿受贿；
	2.设计并制作旅游产品和价格；	2.旅游线路的设计知识；	2.合作精神，协调能力；
	3.采购旅游产品要素；	3.一定的地理和历史知识。	3.身体素质好熟练计调业务。
	4.熟练使用列车航班时刻表、地图册等；		
	5.回答咨询电话并录入电脑。		
外联/销售	1.能设计问卷并完成市场调研；	1.市场营销知识；	1.吃苦耐劳；
	2.能制定营销策划方案；	2.旅游法律法规知识；	2.诚实守信；
	3.能有效解决客户的投诉；	3.旅游外联业务知识；	3.善于学习，勇于创新的精液精神；
	4.能以多种方式销售旅游产品；	4.旅行社运营基本知识。	4.遵守职业道德。
文员	5.能与顾客有效沟通；		
	6.能完成与旅游者的合同签订。		
	1.能有效实现对员工出勤考核；	1.人力资源招聘、薪酬制定等知识；	1.品行端正，严守秘密；
	2.能制定人力资源发展规划；	2.国家有关社会劳动保障的各项法律、规章和政策。	2.工作主动、热情、性情随和。
	3.能制定完善的招聘计划；		
	4.能与各部门员工有效沟通；		
5.协调各部门人员安排；			
6.熟练使用办公软件。			

旅行社行业人才需求的综合职业能力除了职业岗位能力、知识能力和职业素养，还需要学会适应新环境，并具备不断学习、创新、自我发展、创业的能力。专业素质、社会实践、适应技能、创新创业的培养是高职旅游管理专业的特色所在。培育有创新创业能力的应用型高素质人才是时代发展的需要，也是旅行社等企业的迫切需要。广州市旅行社行业对人才需要具备的综合能力主要如下：创新创业能力、组织管理能力、沟通与人际交往能力、处理投诉与突发事件的应变能力、团队合作能力、爱岗敬业能力、掌握政策界限的能力等。

2.2 广州旅行社行业人才需求访谈分析

经系统对广州广之旅、广东中旅、金马国旅、南湖国旅、康辉国旅等旅行社一线管理人员的深入访谈，目前广州旅行社行业主要缺乏 7 种人才：①缺乏中高端市场的旅游策划人才。这类人才才能把握市场走势和导向，旅游知识面广泛，深谙旅游市场运作。②缺乏经验丰富的旅游计调人才。这类人才需要熟悉国内外旅游线路和景区、交通、酒店以及导游的状况，有接触的组织协调能力，能够熟练地发掘、组合、打包和设计旅游产品，联络各个供应商，协调各个环节，降低旅游成本，满足游客产品需求。③缺乏熟悉市场的旅游销售人才。这类人才精于进行市场调研和产品营销，能进行旅游产品市场需求定位，把握顾客动态需求。④缺乏能开拓资源，懂管理、能经营、精技能和善服务的中高层次管理人才。⑤缺乏新兴旅游业态的专业人才，如旅游信息管理、旅游电子商务人才、大型会展活动管理服务人才等。⑥缺乏具有“一专多能”、“多专多能”的复合型人才，例如旅游信息管理人才，既要懂经营管理，还要掌握计算机和网络技术，以及具备旅游营销能力等。⑦缺乏创新创业人才。这类人才要或精于旅游产品设计、营销策划，或可根据旅游市场变化自主创新等。

2.3 广州旅行社行业人才需求问卷调查分析

结合学院旅游管理专业毕业生就职于广之旅、广东中旅、金马国旅、南湖国旅、康辉国旅等旅行社，通过对各旅行社人力资源部、销售部、导游部等一线管理人员进行 100 份问卷调查，掌握旅行社在人才招聘时需具备的综合职业能力，为学院旅游管理专业改革奠定量化的基础。本问卷共计 20 小题，为研究需要，选取 6 个小题结果进行分析。

2.3.1 旅行社招聘人才最注重的五种因素

旅行社在招聘旅游管理专业毕业生时最注重沟通能力、技能水平、合作能力、实践经历、敬业精神五种因素（表 2）。

表 2 旅行社招聘时最注重的五种因素

选项	比例	选项	比例	选项	比例
[1]沟通能力	70 (70%)	[7]思想道德	34 (34%)	[13]外语水平	12 (12%)
[2]技能水平	64 (64%)	[8]计算机水平	30 (30%)	[14]专业技能证书	12 (12%)
[3]合作能力	52 (52%)	[9]发展潜力	28 (28%)	[15]学习成绩	10 (10%)
[4]实践经历	40 (40%)	[10]管理能力	24 (24%)	[16]文体特长	8 (8%)
[5]敬业精神	38 (38%)	[11]个人形象	20 (20%)	[17]写作能力	2 (2%)
[6]表达能力	36 (36%)	[12]创新能力	20 (20%)	[18]党员干部	0 (0%)

2.3.2 旅行社认为旅游管理专业毕业生需具备的技能

旅行社认为旅游管理专业毕业生必须具备的技能中,沟通与应变技能、组织协调与管理技能、现代办公设备使用技能比重超过了 30%。需具备的技能中,根据岗位需要,导游组织服务技能、旅游产品销售技能、旅游产品策划技能、书面表达技能、旅游英语听、说技能等超过了 50% (表 3)。

表 3 旅行社认为旅游管理专业毕业生需具备的技能

题目\选项	必须具备	需具备	一般	不需具备	极不需具备
[1]导游组织服务技能	20(20%)	46(46%)	24(24%)	10(10%)	0(0%)
[2]沟通与应变技能	54(54%)	36(36%)	8(8%)	2(2%)	0(0%)
[3]旅游产品销售技能	24(24%)	52(52%)	18(18%)	6(6%)	0(0%)
[4]旅游产品设计策划技能	16(16%)	50(50%)	24(24%)	10(10%)	0(0%)
[5]旅游产品营销策划技能	18(18%)	48(48%)	24(24%)	10(10%)	0(0%)
[6]组织协调与管理技能	38(38%)	46(46%)	12(12%)	4(4%)	0(0%)
[7]现代办公设备使用技能	36(36%)	48(48%)	12(12%)	1(4%)	0(0%)
[8]书面表达技能	32(32%)	56(56%)	10(10%)	2(2%)	0(0%)
[9]旅游英语听、说技能	26(26%)	52(52%)	16(16%)	6(6%)	0(0%)
[10]其他	26(26%)	38(38%)	28(28%)	8(8%)	0(0%)

2.3.3 旅行社需求的专业人才类型

表 4 旅行社需求的专业人才类型

选项	小计	比例	选项	小计	比例
[1]通才(知识面广、适应性强、适合不同岗位)	62	62%	[3]旅游专才	9	9%
[2]复合型人才(多专业能力)	22	22%	[4]创新创业型人才	7	7%

旅行社认为旅行社行业需求人才类型中,通才需求比例达 62%,复合型人才比例达 22%,旅游专才达 9%,创新创业型人才达 7% (表 4)。数据表明,旅行社岗位中需求的通才和复合型人才的比例比较大,说明旅行社行业人才需求具有一专多能和多专多能方向的特点。

2.3.4 旅行社认为旅游管理专业毕业生应具备的知识

旅行社认为旅游管理专业毕业生应该掌握一定的旅行社经营管理知识、酒店服务与管理知识、旅游营销知识、旅游产品策划知识和旅游行业最新发展动态,需具备的所占比重分别为 68%、58%、72%、62%和 70%。

2.3.5 学生素质课程开设的影响

学院开设的学生素质课程主要有国学精粹(讲座)、就业指导课、心理健康教育、形象礼仪、公文写作、美术(艺术)奖赏、多媒体技术等。调查数据显示,针对以上课程,旅行社认为需开设的比重分别为 44%、82%、84%、88%、78%、52%和 80%。旅行社认为素质课程对学生的影响最大,应注重对学生的素质培养和教育,同时应该开展实训课从而提高学生的文化素质和内在修养。

2.3.6 职业资格证书

旅行社认为旅游管理专业毕业生在旅行社就业时,应首先具有导游资格证,其他包括市场营销师证、会计证、计调师证等也少量需要。

3 旅游管理专业改革的对策建议

3.1 对接广州旅行社行业人才需求,构建专业特色课程体系

当前广州旅行社行业市场存在的人才“供需错位”现象,其根本原因是高职院校旅游管理专业脱离了围绕行业需求、行业发展动态,导致毕业生就业形势的严峻和创新创业能力的不足。学院旅游管理专业应对接广州旅行社行业人才需求,构建专业特色课程体系。①根据旅行社岗位群来进行课程体系的模块化开发与设计,包括岗位群平台课程模块、岗位群专业课程模块和人文素养课程模块。岗位群平台课程模块包括旅行社经营与管理、现代管理方法等。岗位群专业课程模块主要针对具体岗位开设的课程,例如围绕导游岗位,设置导游实务、导游基础知识、导游英语等课程;围绕计调岗位,开设旅行社计调与外联、旅游产品设计等课程;围绕销售,开设旅游营销等课程。人文素养课程模块结合学院国学特色和专业特色,把岭南文化及中国文化的精髓,来塑造学生的职业道德、职业规划、职业素养等,包括国学精粹(讲座)、就业指导课、心理健康教育、形象礼仪等。②根据旅行社岗位群的职业岗位技能标准制定“课证融通”的课程标准。旅行社中的导游、计调、销售等岗位的职业岗位技能标准引入《旅行社经营与管理》、《导游实务与技巧》、《计调外联与实务》、《旅游营销》等专业课程标准中,并实行课程教育与职业资格制度相结合。③根据旅行社岗位工作过程对接课程内容。将旅行社岗位群进行岗位典型性工作任务分析,然后与专业课程进行针对性匹配,形成学习性任务。④根据旅行社综合职业能力对接人才培养目标。围绕旅行社岗位群培养学生的综合职业能力,包括职业素养、专业技能、知识能力、创新创业能力等。⑤创新创业教育融入旅游管理专业人才培养方案。将创新创业教育融入《大学生就业指导》、《旅游创业》等课程教学体系,建立课程标准,并通过“挑战杯”、“行业分析大赛”及创业设计类竞赛等,以及加强在学院康辉国旅广城营业部进行创新创业实训,全面培养和提升学生的创新创业能力。

3.2 整合优化专业群优势教学资源,培养复合型高技能人才

“复合型高技能人才”是综合素质高、职业能力强、掌握多种技术及相关专业知识的高技能型人才,是在熟练掌握某种专业技能的基础上,同时具备其他专业技能或其他专业技能发展潜能的人才^[4]。复合型高技能人才是当今广州旅行社行业人才需求的主要类型之一。目前学院旅游管理专业群中各专业在专业合作、资源共享、课程设置等方面各自为政,不能发挥专业群的集聚作用。因此,培养复合型技能型人才,可在以下方面改进:①协同整合、共享和优化群内各专业优势教学资源,包括师资、实训实习基地、精品资源共享课程、网络课程等,充分发挥旅游管理专业群的集聚效应。②根据广州旅行社行业、酒店行业和会展行业对复合型人才的需求,结合各专业原有的课程体系,进行专业群顶层设计,重构专业群课程体系,进行知识、技能整合与优化,建立突出职业能力、素质培养和创新创业教育的模块化课程体系,同时加大选修课程的开发与推广力度。③群内各专业 (下转第 216 页)

格上,中国的角色设计还是能够有侧重的进行创作风格的体现的。从写实类的角色开始演变,简化复杂的线条结构,抓住美的型,进而创作神似的角色设计。

关注度是当下一个新趋势,角色设计不是需要得到广大观众的认可,那么可以考虑让当下被多数人看中的真人角色来进行创作设计。例如现在挺火的岳云鹏、文松等新兴笑星。不一定是帅,都是一定是很有特点。创作效果也是会较为不错的。

结合到教学改革,可通过三点来执行。

首先,自己自身形象转变成角色设计,通过每位同学根据自己的真实形象进而设计成为动画角色造型,动画角色设计都是需要很多角度的设计效果图,因此需要注意每个重要视角下的角色设计。作品标准是在规定的时间内,抓住自己的样貌特点,设计出符合自身气质的角色。

其次,各种游戏角色设计与动画角色设计进行融合。服装上最为明显,中国服饰的特征是突出的,因此在无法改变面部设计特征的情况,满足服装设计是最快最有效果的。

最后,改造设计经典的动画角色。这里谈到两种改造,一种是经典的动画作品,一种是当下流行动画作品。这源于

设计要循序渐进。

在执行过程中,最好进行的是第一点和第二点,因为可以很好的进行创作,日本有同人作品,那是不改变角色设计的情况下,进行故事上的改变,而我们要做的是都改,包括角色设计。自画像式的角色设计,都较好的满足抓住自身特点的要求,但是存在设计效果不佳的,就是和自身样貌差别太大的,这类同学还需要加强练习。服饰设计相对于改变样貌来说,要简单许多。这里存在较多问题是道具和配饰细节做的不够好,帽子、围巾、鞋子等等都能改变一个角色的形象。最后一项较难,因为形象太经典和鲜明,处理起来都较为担心,解决办法就是先改变年纪,然后改变身形,然后加入发型的改变,最后加入服饰的改变。这些都是建立在前面两项的基础上进行的改革。

总体教学效果是明显提升的,不再停留临摹经典角色设计,开始有计划有目的,进行角色设计创作,下一步可提升难度,将人类的事物拟人化,让学生从一个新的角度进行原创设计。提升难度和创意的同时,引发学生自身的学习探求欲望,增强独立的思考能力的培养,真正从原创应用型角度出发满足新时代对于角色设计人才的培养。

(上接第 212 页)构建“核心专业技能+辅助专业技能+创新创业能力”的高职复合型技能架构,使学生学好本专业的同时,具备“一专多能”、“多专多能”能力。④构建复合型技能实践项目体系,为学生提供复合型实训项目训练。校内通过职业技能培训鉴定、生产性实训等方式对学生进行强化训练,校外通过顶岗实习、企业生产实践等方式,在实训中提高学生的合作能力、沟通能力、组织协调能力等。⑤构建以学校为核心、行业企业参与的复合型人才培养质量保障体系和综合评价体系。

3.3 协同“双师素质型”师资建设,强化其应用实践能力

“双师素质”教师是指既具有较高的理论教学水平,又具有规范的专业技术技能和动手能力,既精通专业理论知识和实践操作技能,同时又具有教师资格证书和相应的技术等级证书的复合型人才^[5]。“双师素质型”教师不仅是“双证型”,除了具备以上条件,还应主持过校内实践教学设施建设和应用技术研究,更应具有较广的行业视野,较强的企业实践能力,较新的行业理念的教师。目前学院旅游管理专业“双师素质型”师资队伍建设,存在着行业理念与实践教学的脱节,技术与应用的脱离,师资队伍考核与激励机制尚不完善等问题。因此,完善学院旅游管理专业“双师素质型”师资队伍应在以下方面进行协同建设:①进行师资队伍建设的协同。采取“请进来”和“走出去”双向流动通道策略。企业有经验的一线人员到学校任教和专业教师真正进入企业工作,并在人才培养与人力资源培训、教学资源共享与利用、

项目研发与应用等方面开展深度合作。②进行师资队伍建设的协同。师资队伍建设必须与广州产业转型升级战略相契合,以校企纵向和横向科研项目、课程开发项目、实训实习基地项目等为载体,将旅行社先进的运营理念与经验融入高素质、技能型、创新创业人才培养。③进行师资队伍建设的协同。建立旅游管理专业“双师素质型”师资建设的长效机制,完善考核和激励机制,优化考核办法,完善“双师素质型”认定标准,打破终身制,在师资培养、物质奖励、精神鼓励、工作环境、待遇等方面制定不同的激励措施。

[参考文献]

- [1] 广东省旅游局.广州要将旅游业打造成战略性支柱产业[EB/OL].<http://www.gdta.gov.cn/gzdt/dsdt/27285.html>.2015-12-16.
- [2] 韩希.2015-2020 广州市国家旅游综合改革试点实施方案出台[EB/OL].<http://news.sina.com.cn/o/2015-12-15/doc-ifxmnurf8484320.shtml>.2015-12-15.
- [3] 广州市统计局.广州统计年鉴 2015[Z].北京:中国统计出版社,2015.
- [4] 蒋玲.中外高职教育复合型高技能人才培养范式比较研究[J].教育探索,2009(6):147-149.
- [5] 张舸,王亚.“双师素质”教师队伍建设的困境与对策[J].教育探索,2012(03):112-113.