

# 高职五年制旅游管理专业人才需求调研报告

## 一、调研目的

为了更好地了解我省旅游管理专业人才需求状况，了解旅游业对从业人员知识、素质和岗位要求，以及现阶段我省旅游管理专业人才培养情况，能更好地把握产业、行业、企业对旅游人才的需求，使我校培养的旅游管理专业人才与社会需求更好对接，培养满足社会需求的复合型高素质技术技能型人才，服务地方经济，促进产业发展。

本着深入行业，紧紧把握用人单位及学生需求的原则进行此次调研，为高职院校开设五年制高职旅游专业（“3+2”中高职分段培养）提供依据。本专业部分教师于2023年暑期到运城市文旅企事业单位进行了深入调研。经过与专家及企事业单位业内人士的座谈交流，我们获得了不少关于专业定位的中肯意见和宝贵建议，加深了对行业的认识。

## 二、调研背景

进入二十一世纪后，我国旅游业保持迅猛发展态势，旅游消费渐渐向大众化、日常化与常态化方向发展，国民出游频率增高。目前旅游业作为国民经济战略性新兴产业的地位更为巩固。旅游成为小康社会人民美好生活的刚性需求，成为传承弘扬中华文化的重要载体，成为促进经济结构优化的重要推动力。各省、自治区、直辖市和重点旅游城市纷纷将旅游业作为主导产业、支柱产业、先导产业，放在优先发展的位置，为旅游业营造优质发展环境。旅游成为践行“绿水青山就是金山银山”理念的重要领域。旅游成为打赢脱贫攻坚战和助力乡村振兴的重要生力军。各地区在推进脱贫攻坚中，普遍依托红色文化资源和绿色生态资源大力发展乡村旅游，进一步夯实了乡村振兴的基础。旅游成为加强对外交流合作和提升国家文化软实力的重要渠道。同时，我国出境旅游人数和旅游消费均列世界第一，国际地位和影响力大幅提升。

我国国家经济和社会发展“十四五”规划纲要中提出，推动文化和旅游融合发展。坚持以文塑旅、以旅彰文，打造独具魅力的中华文化旅游体验。深入发展大众旅游、智慧旅游，创新旅游产品体系，改善旅游消费体验。人民群众的旅游需求日益增加，对旅游人才的数量，服务质量等方面提出了更高要求。中职毕业的旅游专业学生难以满足旅游业发展的新要求，以致人才市场提供的中职毕业生岗位日益减少。无论是中职旅游专业学生还是家长都希望继续接受教育。虽然当今中职旅游学生继续深造的机会较多，如参加对口高考，高职院校单独招生考试，但名额有限，真正能升入高职的人数较少。五年制高等职业教育（“3+2”中高职分段培养）即初中毕业生在中职学校学习3年，然后经考核部分或全部转

入相应的高职院校深造两年,毕业以后享受与三年制普通高职毕业生同等待遇的一种高职教育办学模式其实现初等教育、中等教育与高等教育的沟通,是推进高职,拉动中职健康持续发展的重要举措。

### **三、调查的基本情况**

#### **1.旅游人才市场需求量大**

根据中国旅行社协会导游专业委员会披露的数据,疫情三年间导游群体流失率达30%-40%,从与旅行社解约的情况来看,流失率高达50%以上,通过调查发现,疫情期间旅游企业裁减人员岗位为销售、电话客服、前台、计调、酒店景区服务员、导游、计调、产品研发等岗位,部分员工根据企业发展及业务转型需求转行到主播或一人多岗降低企业成本。根据国家文旅部发布的《2022年度全国旅行社统计调查报告》数据显示,全国旅行社直接从业人员较2019年减少17.27万人,到2022年酒店业裁员人数比例达到了38.89%。如果加上景区、主题乐园、OTA等涉旅企业,流失人员将进一步扩大。

2023年“元旦”“春节”“五一”假期旅游业迎来了复苏增长,就业市场供需两端也快速回升。2月份各大涉旅企业开始了“人才抢夺战”,浙江开化“百万年薪聘导游”登上微博热搜话题,各地抢抓复苏“时间窗口”开启了“人才储备战”。云南省、山西省、河北省、绍兴市、郑州市等地组织“旅游人才专场招聘会”,解决涉旅人才缺乏问题,加强人才梯队储备。根据智联招聘发布《2023年一季度人才市场热点快报》快报显示,3月零售/批发、旅游/度假、交通/运输行业招聘职位数环比增速位居前三。从旅游企业招聘需求来看主要集中在前厅接待、酒店服务、厨师、文员、会计、市场营销、计调、主播、销售、新媒体运营等岗位。

#### **2.旅游企业对用人的知识能力素质的基本要求**

(1) 学历:在旅游行业,要从事导游职业,在报名的时候就要求有中专或高中以上学历。从我们所走访的几家企业来看,旅行社对用人的学历有一定的要求,学历的高低则与工作部门或性质有关,例如在旅行社,一般要求是大专以上学历。

(2) 身体素质:旅游业是服务行业,也是窗口行业,直接面向顾客的员工本身就是一道风景线,所以旅游企业对其有一定的身高、容貌和气质的要求,我们走访的几家企业都比较强调这一点,这不仅有利于学生就业,也对学校来年招生产生影响。这是连锁反应。

(3) 实际操作能力和综合素质:虽然旅游企业对毕业生的文凭有一定要求,但他们更看重的是个人工作能力的综合素质。

①职业道德教育：旅游业是服务行业，要求从业者一定要有较强的服务意识和服从意识，这是我们走访的几家企业所共同再三强调的。毕业生从学校走向工作岗位，就与在家里和学校不一样了，他们不再是掌上明珠，而是要热情细致地为顾客服务，要能吃苦耐劳，这需要在观念上有一个大的转变，特别是在大型国际旅行社，要求员工有较强的服从意识。然而在许多大专毕业生中服务意识和服从意识都表现较差，他们眼高手低，不愿从基层做起，不能准确地给自己定位，把文凭看得过高。企业希望学生从进校的第一天开始就应该接受和加强这方面的教育和训练，这样会缩短毕业生的适应周期，也会受企业的欢迎。

②学生动手能力：就我们走访的几家旅游企业来看，他们一般认为学生的考证是非常必要的，学生执有导游资格证是进入旅行社的必要条件。因为导游证的考试的主考官来自旅游局、旅游企业、高校旅游专业的专家，学校的通过率将直接影响其社会声誉、招生和就业。但是学生的考证只是学生动手能力的一个方面，企业更注重的是在实际工作中的动手能力。如旅行社就强调在门市部工作的，要求动手能力强，熟悉旅游产品，对旅游产品能够整理和操作，熟悉旅游服务的标准和步骤。建议我们多开实践课多搞活动，为学生创造条件，让学生动起来，培养学生的活动能力和动手能力。

③普通话：各旅行社等旅游企业，建议学校对学生进行普通话过级，这不仅反应出学生的文化素养，而且影响他的语言沟通能力。

④学生的知识：一般旅行社认为，学生除了要懂得基本的专业知识和技能外，还特别要求在市场营销方面也是强手，懂得购销、策划和广告营销，对市场敏感度高，学校应开设一些市场营销等经济类课程，培养学生的营销技能，一般毕业生在经历3-5年的导游工作后，需要经过旅游产品营销、计调等，然后才能进入企业的管理层。导游员的文史知识很重要，学校就需加强对学生综合素质的教育，这样，参加工作后的毕业生才有工作的后劲。

⑤信息技术运用和文字处理能力：现在已进入信息化时代，信息技术的快速发展和旅游企业的特点要求每个员工都具有利用网络搜集、加工整理信息的能力，而对一些特殊的岗位则要求更高。旅游企业感到现在的毕业生的信息及技术运用和文案能力还需要提高。

### **3.旅游企业对新兴人才的需求**

人才决定一切，旅行社除了传统的导游、计调、销售人才外，在未来还需要下列岗位的人才：

(1) 活动策划型人才：近几年主要游客是近距离旅游，乡村旅游较多，自驾较多，这类产品利益点少，市场总量庞大，但是主题活动太匮乏，抓住自驾游群体，以活动引领型为前瞻，会抓住很多商业机会，这类人才目前较少。

(2) 定制旅游人才：根据《中国定制旅行发展报告（2019）》，2018 年线上线下定制旅游突破了 1000 亿元。定制旅游以每年三四倍的速度增长，定制旅游主流形式，是根据用户提出的初步需求，给到一个已有的模板方案，再根据客户提出的建议进行修改，最后根据方案采购资源或者代订为预定。目前定制师作为定制游服务的重要提供者，其想法、经验、很难被平台上的技术所取代。而如今行业定制师人才的缺少，严重阻碍着定制游行业的发展。以携程定制旅行平台为例：“携程定制平台上虽然已经有 4000 多名定制师，1000 多家供应商，但还是无法完成年订单超 100 万单目标。

(3) 专业医护人才：现在游客卫生要求发生变化了，目的地旅游的卫生管理标准将有专业人员执行方才放心，同时宣讲健康养生知识。

(4) 信息化科技人才：信息化应用包括信息化硬件技术、信息化软件服务、大数据收集和分析以及信息化的传播，这些又称为智慧旅游。用于平台再优化互动，创造虚拟和现实的旅游场景，增加旅游的趣味性，线上线下并驾齐驱，既管理了平台流量，又增加了平台内容，既能增加互动又能增加创收。虚拟现实技术、定位导航系统、大数据分析方面的旅游人才较为缺少。

(5) 研学人才：国家教育部发布公告，将“研学旅行管理与服务”列入《普通高等学校高等职业教育（专科）专业目录》2019 年增补专业，2020 年起已执行招生计划。该专业毕业生，主要面向旅行社、旅游景区等机构就业，以满足各级学校普遍开展研学旅行活动的广泛需求。

(6) 新媒体运营人才：现在旅游营销不是简单的资源推荐，而是要传播旅游文化，要把旅游目的地作为创意的内容，形成持续性故事性，创新性的包装与运营，这样才能真正的将自己的产品展现到大家的视野前，触发人们旅游的欲望。旅游行业通过新兴的社交传播渠道，增添旅游目的地的多视角展示与多趣味互动，例如，抖音成为旅游目的地成功营销的平台，一批旅游城市，如重庆、西安、厦门等成为抖音上的网红旅游城市，旅游收入与游客量显著增长。疫情期间，各公共文化机构推出博物馆、图书馆、剧场等产品，国内已有至少 20 余个城市、1000 多家景区开通了线上“云旅游”服务。无论是旅游企业还是旅游行政管理部门，都急需新媒体营销人才。除此之外，会销模式也是旅行社常用的销售模式，好的会销人才比较缺少。

## 四、调研结论及建议

### 1. 调研结论

(1) 良好的素质。旅游人才应该具备优良的身体和心理素质，具有良好的气质、积极的情感、坚韧的意志品质、开朗向上的性格等，这样才能表现出对客人的关心、爱心，更多地看到社会良好的一面，以积极的心态去引导和影响旅游者在旅游中获得情感的满足。

(2) 旅行社经历疫情后，正在努力改变自己的经营模式，如散拼团减少，与景区合作，经营景区等；改变旅游产品的营销方式，更多转为线上销售；对新兴岗位如活动策划、定制产品设计、信息化应用、旅游电子商务等人才需求量较大。

(3) 旅游专业课程体系设计有待进一步完善。旅游管理专业实训教学制度和机制有待建立完善。对于旅游管理类专业，校外实习基地虽然有，但校企深度合作、企业长期提供稳定的实训岗位的不多。很多时候，学生名义上在校外进行专业实习，实际做的却是志愿者就能做的临时性打杂工作，既不能满足学校对实习时间的要求，又因为工作缺乏技术含量，不能保证实训质量。学生虽然经过了半年或一年的实训，但对旅游企业的整个运转流程仍不了解。

### 2. 对策建议

(1) 顺应发展趋势，直面旅游变革，探寻新型岗位，完善课程设置、优化课程体系。进入信息时代，旅游行业瞬息万变，旅游电商异军突起，传统的旅游行业面临着转型升级，因此我们应该遵循市场的需求，在培养导游、计调、销售等传统旅游人才的基础上，更要培养综合素质强的新兴旅游人才，如旅行管家、旅游定制师、旅游策划类、研学旅游类、旅游景区规划与管理类旅游线上销售类、乡村振兴类等旅游人才。

(2) 建议增设线上销售岗位相关课程。如旅游信息化、旅游新媒体运营、文案设计等。需要加强对毕业生网络营销、电子商务等专业就业拓展能力的培养，提升毕业生就业的应对能力。建议增设“旅游产品定制、活动策划”岗位群相关课程，如旅游产品设计与开发等。可以根据游客要求设计定制旅游产品，能够根据企业要求进行旅游活动策划，根据企业要求进行销售活动策划。

(3) 解构企业精神，融职业素养于知识传授，建议多开设职业素养课程。学校根据实际情况确定专业方向，更好地契合地方经济发展。地方旅游经济发展需要复合型人才，把专业分得细，会导致学生就业技能单一，就业竞争力下降。对于大部分非旅游类专业院校而言，建议应该宽口径培养人才。建议将树立职业素养类课程，如礼仪规范、沟通交际

等，贯穿于知识传授的全过程，要培养学生的从业意识，引导学生提高对旅游管理专业的认同度，使学生向往从事旅游行业，为今后成为旅游人而自豪。将就业、创业教育贯穿于人才培养的全过程，做好职业规划的培训和求职应聘培训。一份漂亮的简历、合适的装扮、自信的谈吐、恰当的举止，会给招聘教官留下较好的第一印象，从而提高毕业生的求职成功率。到毕业前，要对学生进行专门的简历制作、自我包装、面试技巧、求职心理的职业指导和培训，并进行求职应聘的情景模拟实训，提高学生的求职应聘能力。

（4）夯实基础技能，强化实践能力，建议合理安排实训实践课程。现在学生普遍实践机会缺乏、创新意识不足，我们应该花大力气通过开放办学，校企合作等方式，引入最新的行业资源，开设外出实践类课程，适当增加实训课程，部分实训类课程试行“以赛代考”课程的教学，夯实学生的基础技能，强化学生的实践能力。增加实践机会，让学生在实践沉淀再回来学习理论知识会更有体会和领悟。

（5）提升学生职业发展能力，建议开设管理类课程。为使学生在未来职场中有更好的竞争力，有提升空间，可以开设《管理学基础》课程，是学生具备管理学知识，从事基层服务与管理工作。

总而言之，我们需要不断安排人才培养方案跟市场需要对接，必须将创新能力、实践能力等能力固化在人才培养的全过程。在制定人才培养方案的时候将旅游专业的职业素养和职业资格标准融入其中，培养符合行业企业需要的标准的复合型高素质技术技能人才。

山西运城农业职业技术学院  
旅游管理专业调研组

2023年8月30日