

附件 2

旅游新业态下旅游行业对旅游人才需求调研报告

为了对旅游新业态下旅游行业对旅游人才需求情况有个更为清晰的了解,本课题组在免费调查问卷网站“问卷星”设计制作了“旅游类专业人才需求问卷”,于2017年4月进行了对现有旅游企业相关人员抽样调查和数据采集工作,针对性的发放问卷20份,回收19份,有效问卷18份,被调查人员主要涉及旅行社或旅游相关企业的人事、计调、导游和计调等。问卷就当前旅游企业需要的岗位、人才需求、课程设置以及校企合作形式等进行调查

一、接受调研的人员情况:

1、接受调研的所属企业

序号	企业名称	人数
1	广东南湖国际旅行社有限责任公司	7
2	中国国旅国际旅行社	1
3	广州市金马国际旅行社有限公司	2
4	深圳凯宾斯基酒店	1
5	广州广之旅国际旅行社股份有限公司	2
6	广东省中国旅行社股份有限公司	1
7	广东羊城之旅国际旅行社有限公司	1
8	三合通发集团	1
9	东莞市国际旅行社有限公司	1
10	广东和平国际旅行社有限公司	1
11	广东羊城之旅国际旅行社有限公司	1

所接受调研的企业在广东省来说具有较强的代表性,其中广州广之旅国际旅行社、广东南湖国际旅行社以及广州金马国际旅行社在广州均属于比较出名的旅行社。

2、接受调研人员的岗位分析

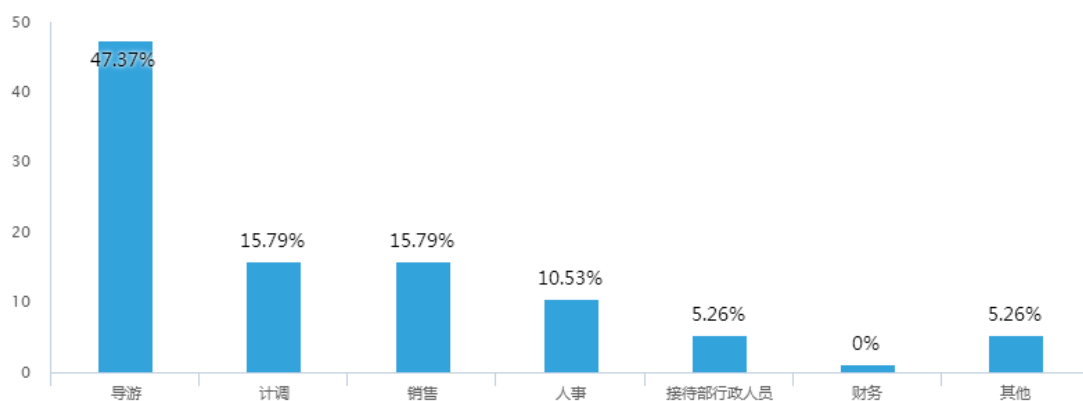


图1. 接受调查人员岗位分析

二、调查结果分析

(一)、被接受调研所属企业主要经营服务内容分析

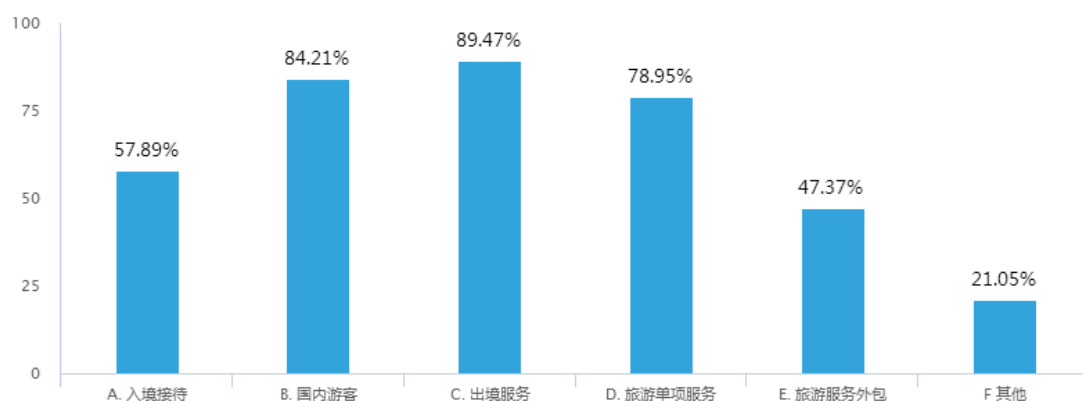


图2：接受调研所属企业的经营范围分析

从图2可以看出，所接受代表性的旅行社主要经营的是出境旅游，其次是国内旅游，再次是入境旅游。这个与国家旅游统计所发布的旅游数据是相吻合的。目前三大旅游市场分别是国内旅游市场、出境旅游市场和入境旅游市场，根据国家文化旅游部最新发布的数据，2017年全国国内旅游人数50.01亿人次，中国公民出境旅游人数13051万人次，入境外国游客人数4294万人次。而就广东旅游市场，因广东经济比较发达，出国旅游的热情一直很高，所以旅游企业经营范围排第一位的是出境旅游服务。

(二) 旅游企业对人才的学历要求

如图3显示，所调研的旅游企业在对员工的学历要求方面，主要集中在大专，这与我们在实际调研中所了解到的情况也是相吻合的：“中专生太嫩，本科生太

娇气，只有大专生刚好”

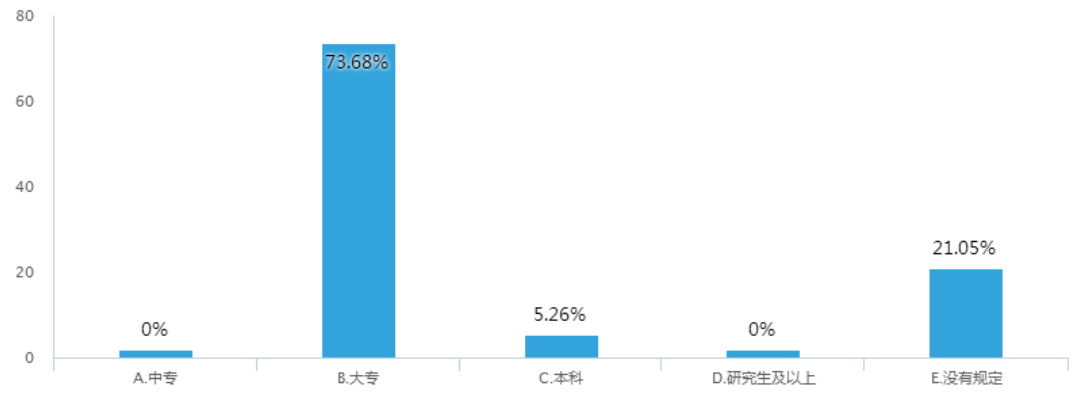


图3：旅游企业对人才的学历需求

(三) 考证的要求

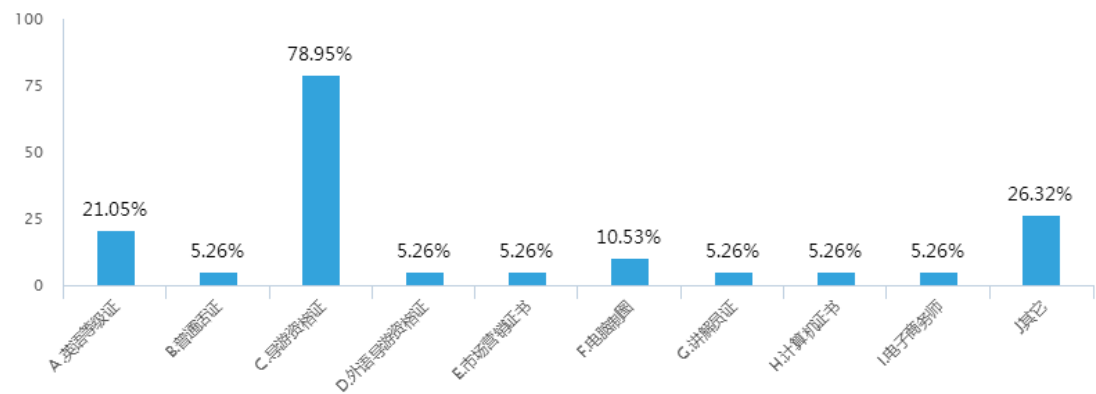


图4：对人才证件的需求

从图4可以知，从事旅游行业，尤其是对学旅游的学生来说考导游证是必考的。

(四) 招聘时最看重的毕业生能力

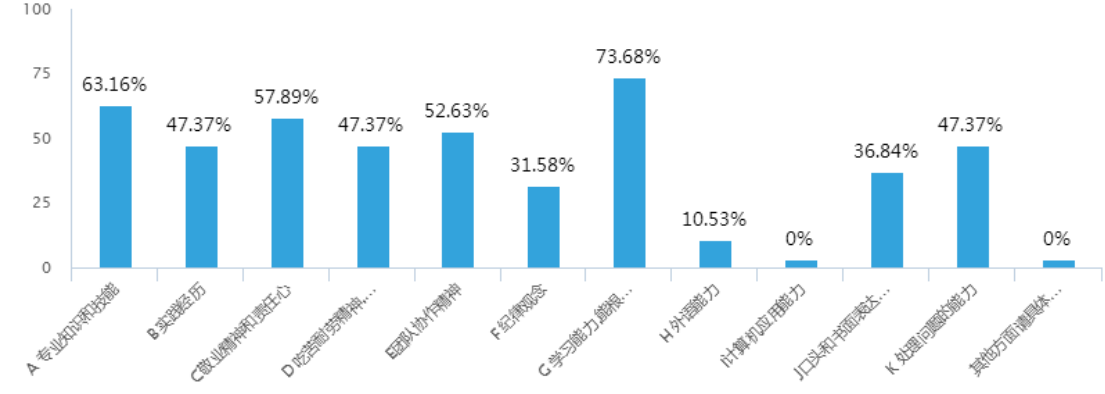


图 5：对人才的能力需求

从图 5 可以看出，超过一半的调查者认为企业在招聘时最看重的是“学习新知识

能力”、“专业知识和技能”、“敬业精神”和“团队协作精神”。其中“学习能力”排在第一位，这也说明当今时代，知识更新很快，相对于其他知识而言，人才更需要的是学习新知识新技能的能力。

（五）课程选择

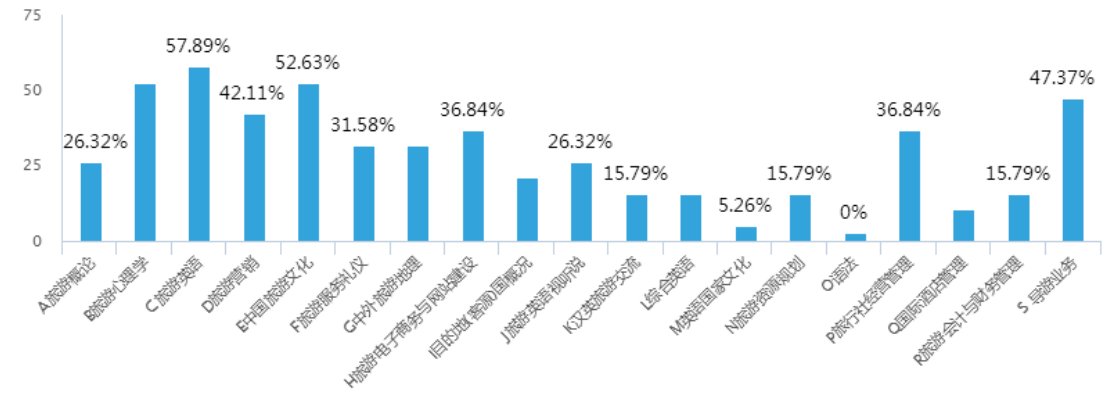


图 6：课程设置选择
从图 6 课程设置选择结构来看，被调查者认为旅游英语和中国旅游文化最为重要，旅游心理学、导游业务和旅游市场营销次之。

（六）需要加强的部分

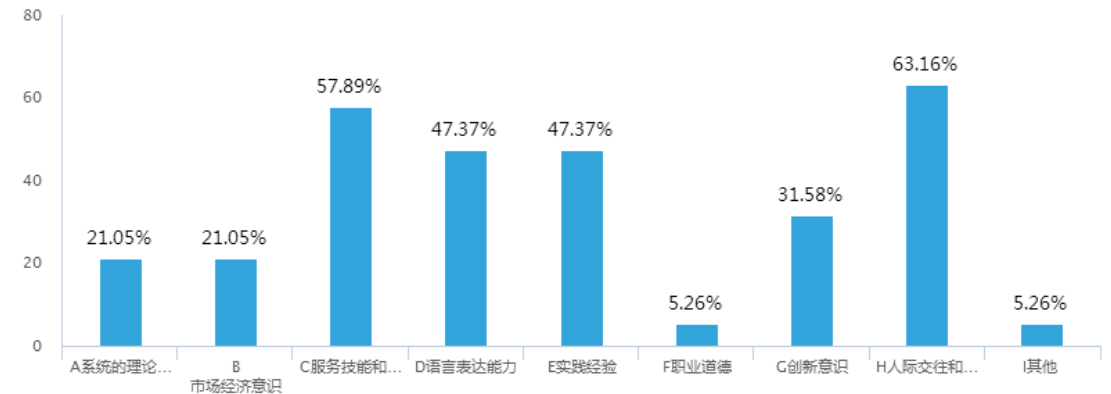


图 7：旅游毕业生较缺乏的能力
从调查结果来看，认为当前高职旅游毕业生最缺乏的是“人际交往和应变能力”，这可能跟这一代较多独生子女有关系。同时认为高职毕业生在“语言表达能力”和“实践经验上”需要进一步加强。

三、总结

此次问卷调查，调查对象涵盖面广，几乎包揽了广州的主要旅行社，真实反映了当前旅游行业的人才需求现状。从调查分析结果来看，我们高职旅游人才培养要有一下几点认识：

- 1、高职旅游人才培养是有市场的
调查显示，旅游企业最欢迎的就是高职旅游毕业生。这个主要归结于我们高

职旅游人才培养向来定位比较准，学生职业岗位意识也叫到位，知道自己要干什么，能干什么。

2、目前旅游市场主要是出境旅游市场和国内旅游市场，所以我们要针对性的加强旅游英语的教育以及针对出境旅游方面的教育

3、要注重学生综合素质的培养

这个综合素质主要体现在“学习新知识能力”和“人际交往以及应变能力”方面。这就要求在培养学生时，不仅仅在课堂上对学生进行理论知识和实践技能的培训，还要重视第二课堂的育人功能。

附件 1:

旅游类专业人才需求调查问卷

<https://www.wjx.cn/jq/13851303.aspx>

尊敬的被调查者:

您好，我们广东工贸职业技术学院旅游英语专业调查小组，为了进一步了解旅游类（包括旅游英语、旅游管理专业）大学就业压力与其社会适应能力，寻求有效的人才培养模式，我们组织了此次调查，希望得到您的支持与协助。

本次调查不用填写姓名，所有回答只用统计分析，请您在百忙之中抽出一点时间填写这份调查表。

衷心感谢您的支持与协助！祝您生活愉快，工作顺利！

一、单位基本情况

1、贵单位的全称: [填空题] _____

2、贵单位的性质: [单选题] *

☐A. 国有企业 ☐B. 行政事业单位 ☐C. 外资或合资企业 ☐D. 民营(私营)企业

☐F. 其他 (请 注 明)

☐E. 个体 _____

*

3、 贵单位现有规模: [单选题] *

☐A. 20 人以下 ☐B. 20-50 人 ☐C. 50-100 人 ☐D. 100 人以上

4、 贵单位注册资金: [单选题] *

☐A.50 万以下

☐B.50-100 万

☐C.100-200 万

☐D.200 万以上

5、贵单位主要经营范围: [多选题] *

☐A. 入境接待

☐B. 国内游客

☐C. 出境服务

☐D. 旅游单项服务

☐E. 旅游服务外包

☐F 其他

6. 贵单位的主要客源范围: [多选题] *

☐A. 国内旅游者

☐B. 入境游客

☐C. 国内出境旅游者

☐D 企业同行

☐E 其他

7. 您是做哪个岗位的 [单选题]

☐导游

☐计调

☐销售

☐人事

☐接待部行政人员

☐财务

☐其他

8. 贵单位哪些岗位的离职率最高 原因是 [填空题]

二、对旅游管理专业人才的知识、技能要求

1、贵单位招聘旅游人才时,对学历的要求: [单选题] *

☐A.中专

☐B.大专

☐C.本科

☐D.研究生及以上

☐E.没有规定

2、贵单位招聘时,对专业人才的必有证书要求: [多选题] *

☐A.英语等级证

☐B.普通话证

☐C.导游资格证

☐D.外语导游资格证

☐E.市场营销证书

☐F.电脑制图

☐G.讲解员证

☐H.计算机证书

☐I.电子商务师

☐J 其它

3. 贵单位在招聘是,对专业人才可选证书的要求: [多选题] *

☐A.英语等级证

☐B.普通话证

☐C.导游资格证

☐D.外语导游资格证

☐E.市场营销证书

☐F.电脑制图

☐G.讲解员证

☐H.计算机证书

□I.电子商务师 其他

4、您觉得高职旅游管理专业的毕业生最缺乏的是_____。(选项不超过四个) [多选题] *

- A 系统的理论知识 □B 市场经济意识 □C 服务技能和意识
□D 语言表达能力 □E 实践经验 □F 职业道德
□G 创新意识 □H 人际交往和应变能力 □I 其他 _____ *

5. 以下我我校旅游专业开设主要专业课程,您认为哪些是非常必要的课程: (不超过 8 项) [多选题] *

- A 旅游概论 □B 旅游心理学 □C 旅游英语 □D 旅游营销 □E 中国旅游文化
□F 旅游服务礼仪 □G 中外旅游地理 □H 旅游电子商务与网站建设 □I 目的地(客源)国概况 □J 旅游英语视听说
□K 汉英旅游交流 □L 综合英语 □M 英语国家文化 □N 旅游资源规划 □O 语法
□P 旅行社经营管理 □Q 国际酒店管理 □R 旅游会计与财务管理 □S 导游业务

6、除上述课程,贵单位认为还有课程可作为主干课程,请列举_____ [填空题]

7. 根据贵单位具体岗位,您认为需要在哪些基础课程方面进行强化: [填空题]

8. 根据贵单位具体岗位,您认为职业技能方面进行加强: [填空题]

三、校企合作

1、贵单位实习生的需求量: [单选题] *

- A.3 人以下 ○B.3-5 人 ○C.5-10 人 ○D.10 人以上

2、贵单位需求实习生的岗位 [填空题]

3、贵单位实习生的需求旺季 [多选题] *

- A.春季() □B.夏季() □C.秋季() □D.冬季()

4、贵单位每年的招聘员工数量 [单选题] *

- A.3 人以下 ○B.3-5 人 ○C.5-10 人 ○D.10 人以上

5、贵单位亲睐的校企合作方式: [多选题] *

- A .提供实习 □B.工学结合、勤工俭学 □C . 设置冠名班,开展订单式培养
□D.提供奖学金 □F. 其 他 (请 注 明) _____ *

6、在招聘新员工时,以下各项素质中,贵单位最看重哪五项:[多选题] *

- | | | |
|--|------------------------------------|-------------------------------------|
| ☐ A 专业知识和技能 | ☐ B 实践经历 | ☐ C 敬业精神和责任心 |
| ☐ D 吃苦耐劳精神,能根据单位需要加班 | ☐ E 团队协作精神 | ☐ F 纪律观念 |
| ☐ G 学习能力,能根据岗位要求不断更新自身知识和技能 | ☐ H 外语能力 | ☐ I 计算机应用能力 |
| ☐ J 口头和书面表达能力 | ☐ K 处理问题的能力 | ☐ 其他方面请具体写明: |

四、意见建议

为让高职旅游专业学生更好适应社会,请您对旅游专业应开设或应加强哪些课程(课程设置)提出具体建议。我们会在专业人才培养方案的制订与修改中采纳您的宝贵建议。您宝贵的建议是?
