

# 旅游与会展专业毕业生就业指导创新研究

闻靖灏<sup>1</sup>, 陈 烽<sup>2</sup>, 黄光杰<sup>3</sup>

(1. 宁波教育学院 院办, 浙江 宁波 315100; 2. 宁波城市职业技术学院 招生就业处, 浙江 宁波 315100;  
3. 宁波市教育局 高招办, 浙江 宁波 315000)

**摘 要:** 以我国东南沿海城市宁波市为例, 深入解剖了旅游与会展专业毕业生就业中存在的“流失率高”、“人才需求与学生素质不符”、“企业缺乏人才激励机制”三大问题的深层次原因, 最后重点提出了解决策略, 即“全方位就业指导与服务体系的建立”, 这一体系包括全面建构“职前生涯教育和职业规划辅导体系”和“产学研合作应用型人才培养基地”。

**关键词:** 旅游会展; 就业指导; 生涯规划

**中图分类号:** G645      **文献标识码:** A

**文章编号:** 1008-0627 (2010) 04-0104-04

在长期的就业工作中, 笔者发现, 旅游与会展专业的学生普遍存在着跳槽现象严重、违约率高、缺乏准确的个人定位及良好的行业就业心态、择业要求较高等特点, 因此对旅游会展专业学生开展富有针对性的就业指导, 建立一套指导和育人体系显得十分必要和迫切。

## 一、旅游会展专业毕业生就业指导的现实意义

高校的旅游管理专业是一个具有明确的行业指向性, 应用性非常强的专业。随着行业的发展变革, 应考虑采用理论素养与专业实践能力培养并重的应用型人才培养模式, 满足旅游行业对“厚基础、强能力、广适应”人才的特殊需求。故建立一套切实可行的实践模式, 以及实现个性化的就业指导服务体系, 对促进旅游会展专业学生更好的就业, 尤其是实现“无病”就业有着极其重要的作用。通过建设一批优良的实践基地, 从根本上帮助学生提高实践能力, 转变就业心态, 树立正确的就业观, 指导学生合理就业。

## 二、旅游与会展专业学生就业中存在的问题

### (一) 流失率高

日益看涨的旅游业发展势头, 让旅游教育的盘子越做越大, 然而旅游人才却难以在旅游行业找到理想职位。旅游专业的学生毕业后通常会选择到酒店或旅行社工作, 大多数从基层做起, 而导游的流动性就更加明显, 很多人做兼职

导游, 随时都在做跳槽的准备。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达60%以上, 但几年后的流失率也在20%-40%左右。<sup>[1]</sup>钟华认为我国旅游企业员工忠诚度下降的原因为: 旅游企业组织内部存在人事管理体制落后, 对人才重视不够的现象; 旅游企业外部面临人才流动的国际化、国际竞争国内化的趋势; 旅游行业自身脆弱性的特点, 存在着工作强度大、工作时间长、节假日无休假的特点。<sup>[2]</sup>毕业生对旅游业认识不足, 没有做好吃苦耐劳、为他人服务的心理准备是导致旅游业人才跳槽、失业、转行的重要因素。

### (二) 人才需求与学生素质不符

旅游与会展行业需要的是应用型复合人才, 是集全局性、专业性、操作性和政策性于一身的系统工程, 但当前学生的表现与企业的要求还有距离, 高校的人才培养与旅游会展企业的要求尚有需要磨合的地方。

旅游从业人员除了具备专业的理论知识与技能外, 还需要有丰富的阅历、较强的沟通、协调、危机处理及外语表达能力, 因此对人才的要求较高。例如旅行社, 他们需要规划旅游线路、协调旅途各方企业利益、导游服务与管理等能力; 景区管理工作也并非只是卖门票那么简单, 需要根据顾客需求变化景区运营模式, 服务顾客的

同时,引导顾客遵守景区管理规范。

旅游与会展行业对人才的高要求,导致很多学生在参加工作后,发现自己除了掌握一定的专业知识外,其它方面的能力仍然非常欠缺。沟通协调能力,处理事务等能力在课堂上学不到,在学校里练得少,所以一旦从“校园人”向“职业人”转变时,常常无法适应和胜任,在工作过程中感到特别累,工作的压力也非常大。

### (三) 企业欠缺人才激励机制

美国人本主义心理学家马斯洛在1943年出版的《人类动机理论》一书中,初次提出了“层次需要理论”,他把需要划分为生理需要、安全需要、社会需要、尊重需要、自我实现需要五个层次。认为,人类需要的最高层次就是自我实现。所谓自我实现,指的是人都需要发挥自己的潜力,表现自己的才能,只有人的潜力充分发挥出来,人的才能充分表现出来,人才会感到最大的满足。在对北京、上海、深圳的人力资源市场的调查中表明,个人发展机会已成为导致人力资源流动的第一位因素。<sup>[3]</sup>而旅游、会展企业由于组织结构呈金字塔型且扁平化,越往基层,雇员越多,并且雇员缺少足够的晋升空间,而企业又欠缺相应的人才激励机制,使得很多毕业生不愿进入旅游企业工作,即使企业“招进来却留不住”。针对这些问题,高职院校在校企合作过程中,除了向旅游企业输出“实习生”外,也应注重与企业经营的深度合作,比如为在职员工提供轮训、为企业提供旅游企业人力资源管理与开发的培训、帮助企业建立合适的人才激励机制,打造真正意义上的、深入的校企合作模式,既为企业提供人才,也要探索企业如何留住员工的途径。

## 三、建立职前生涯教育与职业规划教育辅导体系

应对旅游与会展专业学生在新形势下所面临的问题,高职院校在人才培养和就业指导上也应该因势利导,建立健全合理、合适的就业辅导体系,以适应旅游与会展行业对人才的要求。高职院校学生的职业生涯规划具有一定的特殊性,学生在职业准备期就确定了自己的职业方向,并且学校有针对性的为他们提供明确的职业、专业教育,这在一定程度上划定了他们的职业选择方向,为学生学习和工作指明方向、增加动力。

### (一) 入学前的职业生涯规划

个人职业生涯规划,是指个人根据对自身的主观因素和客观环境的分析、总结和测定,确立自己的职业生涯发展目标,选择实现这一目标的职业,制定相应的工作、培训和教育计划,并按照一定的时间安排,采取必要的行动实现职业生涯目标的过程。职业生涯包括一个人从职业学习开始到职业劳动最后结束这一生的职业工作经历的过程。<sup>[4]</sup>高职院校是为学生提供专业职业教育的高校,因此高职院校应从招生时,而不是学生毕业前,开始引导学生进行初期的职业生涯规划。在招生公告上应给考生提供真实的职业、行业信息,以便学生了解真实的旅游、会展行业的信息与动态,做出适合自己的选择;如果有条件,在招生时,给学生做一组心理测试,比如霍兰德的职业倾向测试,以检测个人自身的个性是否适合在旅游、会展行业发展。

### (二) 职业价值观教育

在给学生传授知识前,应该先培养学生对于职业的信念,即职业价值观。人们在职业选择的过程中需要经历两个心理过程:首先是个人向客观现实妥协的过程。旅游与会展业属于第三产业——服务业,如果学生对服务业认识不清晰,就会认为为他人服务是“受人差遣”、“低人一等”的职业,产生心理抵触。服务行业需要从业人员保持良好的心态,能积极主动的为顾客提供优质的服务。因此高职院校应积极开展行业意识教育方面的社会实践活动,帮助在校生正确的认识服务行业,树立正确的职业价值观,正确认识自我在该行业中积极的价值。同时也要充分了解旅游与会展业的发展现状,意识到在这个行业个人发展过程中可能遇到的问题。其次,个人还要经历“我与职业”关系的调适过程。高职院校应注重学生心理的自我调适,积极开展心理调适辅导,有助于学生在将来工作中遇到不如人意的的工作环境或事件时,积极对待工作和生活,而不是在工作中受到挫折就跳槽或转行。

### (三) 职业道德教育

职业指导活动具有价值取向,是为了塑造合格的社会成员,要求被指导者较好地适应社会、融入社会,也注重被指导者在发展自身的同时为社会作贡献。<sup>[4]</sup>引导学生在将来的职业生涯中要

具有敬业精神、服务思想、文明礼貌和较高的职业道德水平,除了要培养学生具备基本的道德,如对顾客有礼貌,及时回复顾客的要求,主动上交顾客遗漏的物品等,还需要注意服务业的职业道德教育,比如要以顾客需求为主,巧妙化解顾客与企业的冲突等。

#### (四) 化理论为实践的职业生涯规划模式

如今大部分高校都为在校生开设了职业生涯规划课程,但是很多学生仍然反映修完该课程,仅仅学会了如何制作一份职业生涯规划报告,而无法为自己制定一份合适的职业生涯规划,这一方面是由于学生对职业、行业了解不够,另一方面是由于职业生涯规划课程往往流于形式,缺乏社会实践,沦为纸上谈兵。高职院校经过多年的教学摸索,探究了很多新的人才培养模式,比如在学校层面上开展校企合作、订单式教育,教师层面上开展“双师制”教育模式,学生层面上发展校内外的实践基地、“顶岗实习”等。

#### 四、旅游与会展专业应用型人才培养策略

为有效提供就业指导,学校应整合所有力量,构建产学研合作的应用型人才培养基地。基地的建成,意味着学校将引导学生学习与指导学生就业、学校教育科研和企业人才需求更为紧密的结合在一起。

##### (一) 实现多元化的人才培养模式

旅游与会展业具有跨地域、国际化的特点,就业指导需要时刻把握行业最新信息,渗透到学习的整个过程中,包括专业教育、社团活动、社会实践、考证考级及职业素养培训。当前,现代化设施越来越多的运用到旅游与会展业中,比如景点多国语言电子导游、管理类电脑软件等,这对学校的专业教育提出了新的要求,要跟上时代变化的步伐,就需要与企业更紧密的合作,使专业教育与实际运用同步。学生在校期间引导学生有意识地观察了解旅游、会展业运作流程,从将知识转化为可运用的技能。根据社会需要和行业动态,为学生提供最前沿的考证考级信息,并开展相应的培训,帮助学生顺利获取从业资格证书。在基于“平台+模块”课程结构体系、“职业学历教育+职业岗位培训”的双证制人才培养模式的基础上,进一步深化“订单式”、“国际合作”等培养方式;校企合作应开展“订单式”

教育,即委托培养、定向就业的办学方式。具体做法是:学校根据旅游、会展企业用人要求,按计划招生,企业和学校共同设计教学计划,双方共同实施教育与培养。<sup>[5]</sup>

##### (二) 加强校内外实训基地建设

校内实训基地,具体说应该建立旅游地理模拟实训室、导游模拟实训室、餐饮模拟实训室、客房模拟实训室、前厅模拟实训室和综合实训室(含形体训练、社交人际关系训练、礼仪礼貌训练等综合技能训练)。校内实训室是模拟实训,主要是在相对静态的环境下,培养学生的基本技能。旅游业是个服务性行业,它要求从业人员具备多方面的基本技能,这些基本技能的训练和培养需要一个由模拟到真实的过程,模拟的任务主要由校内实训室来担任。

传统的旅游管理专业实践性教学模式的实训时间严重不足,往往是在某项专业技能还未掌握或还不熟练的情况下,实训就结束了。学生看似面面俱到,什么都学了,但往往学得不深不精,实训结束后就抛到脑后去了。因此需要运用校外实训的方式,在真实环境下,进行2+1教学模式下的校企合作、顶岗实训,把学生放到生产、服务第一线去,让学生接触社会,理解职业岗位,在浓厚的职业氛围中得到锻炼。同时,学生在顶岗实训时,遵守企业的规章制度和员工行为规范,有利于学生克服自由散漫的行为习惯和作风,缩短了学生融入社会的迷茫期,能尽快实现由学生向员工身份的转化。

##### (三) 建设“双师型”师资队伍

要培养出实践能力强的学生,首先要改变教师的知识结构,专业教师不仅要有专业理论知识,而且要十分熟悉各岗位的行业操作规范和标准,能够讲解和示范动作要领,对学生进行有效的指导和考核。因此,应不断加强师资队伍建设,不断培养教师的实践能力。可以实行“走出去”与“引进来”相结合的模式,所谓“走出去”就是选派教师外出进修学习,加强校企合作,选派专业课教师到旅游与会展企业具体从事企业经营管理工作等,“引进来”是指引进企业骨干人员、管理人才到学校讲课,或者在学生到企业实习时,由企业人员进行指导,从而达到培养创新精神和实践能力,更新学生业务知识,实现融教

师与技师为一体的“双师型”素质的目的。

(四) 开展企业、教师、学生参与的旅游与会展科学研究

校企合作将大大推动旅游高职院校向培养应用型人才的方向发展,但是学校教育模式需要不断的改革和探索,学科科研工作也需要学生与企业的参与,这样既可以加强科研力量,增加科研与实际工作结合的能力,又可以培养学生收集和整理资料、分析和解决问题、撰写论文的能力,在参加科研工作的过程中,也能提高学生的社交能力。<sup>[6]</sup>此外,在参与科研项目过程中,学生会发现自身知识、能力与社会需求的差距,从而更加积极主动地学习。构建产学研合作的应用型人才培养基地,整合政府主管单位、学校、企业

多方的力量,构建立体的人才培养模式是高职院校人才培养模式革新的方向。

#### 参考文献

- [1] 曾丽. 对我国旅游业“人才瓶颈”的思考[J]. 企业家天地, 2007(12): 87-88.
- [2] 钟华. 旅游企业员工忠诚管理[J]. 商业现代化, 2006(2): 240-241.
- [3] 谢晋宇. 雇员流动管理[M]. 天津: 南开大学出版社, 2001: 150.
- [4] 杨河清. 职业生涯规划[M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2005: 121.
- [5] 姜红, 朱庆章, 胡晓等. 校企合作培养饭店管理专业人才[J]. 商场现代化, 2005 (27): 320-321.
- [6] 杨建翠. 加强旅游管理专业实践教学的几条途径[J]. 西南民族大学学报: 人文社科版, 2003 (10): 26-27.

## Innovative Employment Guidance of Graduates of Tourism and Exhibition Majors

WEN Jing-hao<sup>1</sup>, CHEN Feng<sup>2</sup>, HUANG Guang-jie<sup>3</sup>

(1. School office, Ningbo Education College, Ningbo 315100;

2. Dept. of Recruitment and Employment, Ningbo City College of Vocational Technology, Ningbo 315100;

3. Dept. of College Recruitment, Ningbo Education Bureau, Ningbo 315000, China)

**Abstract:** This article tries to case study the root causes for Ningbo's problems of tourism and exhibition major graduates' high rate of outflow, quality out of tune with social demand for talents and enterprises' deficient incentive mechanism. It, therefore, works out a practical solution to establish comprehensive employment guidance and service system involving pre-service career education and planning, integration of research, instruction and enterprise to cultivate skilled talents.

**Key words:** tourism and exhibition; employment guidance; career planning

(责任编辑 周密)