



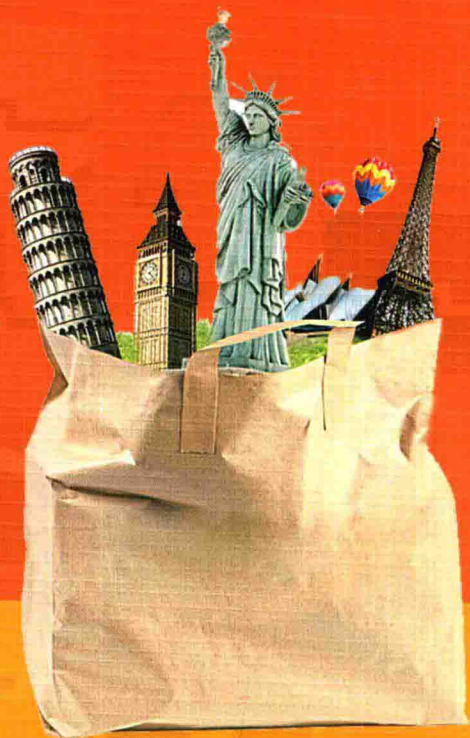
安徽省高等学校“十二五”省级规划教材

当代旅游学规划教程

# 旅游职业素养与 职业规划

LUYOU ZHIYE SUYANG YU ZHIYE GUIHUA

胡善风 / 主编



合肥工业大学出版社  
HEFEI UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

安徽省高等学校“十二五”省级规划教材

当代旅游学规划教程

# 旅游职业素养与职业规划

胡善风 / 主编



合肥工业大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

旅游职业素养与职业规划/胡善风主编. —合肥:合肥工业大学出版社,  
2016.7

ISBN 978-7-5650-2903-5

I. ①旅… II. ①胡… III. ①旅游业—职业道德②旅游业—职业选择  
IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第171376号

## 旅游职业素养与职业规划

胡善风 主编

责任编辑 朱移山

---

出版	合肥工业大学出版社	版次	2016年7月第1版
地址	合肥市屯溪路193号	印次	2016年9月第1次印刷
邮编	230009	开本	710毫米×1000毫米 1/16
电话	总编室:0551-62903038 市场营销部:0551-62903198	印张	16
网址	www.hfutpress.com.cn	字数	265千字
E-mail	hfutpress@163.com	印刷	合肥现代印务有限公司
		发行	全国新华书店

---

ISBN 978-7-5650-2903-5

定价:45.00元

如果有影响阅读的印装质量问题,请与出版社市场营销部联系调换。

# 前 言

旅游业是在世界范围内迅速发展的一個新兴现代产业。随着社会的发展，旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。旅游业在城市经济发展中的产业地位、经济作用逐步增强，旅游业对城市经济的拉动性、社会就业的带动力以及对文化与环境的促进作用日益显现，旅游业是中国经济发展的支柱性产业之一。随着旅游业的发展，旅游从业高素质人才已经远远不能满足旅游业迅速发展的需求。

据统计，目前全国旅游业从业人员 600 万人，随着中国旅游业的快速发展，实际需要专业旅游业人才 800 万以上，旅游业人才缺口至少在 200 万以上。与此同时，专业的公关、媒介、会展等行业开始共同参与这个广阔的市场。旅游行业的职业化变得越来越迫切。

鉴于此，我们在多年从事旅游管理专业教学与相关研究的基础上，编纂了本书。书中针对大学生普遍关心的就业与职业发展问题，从职业生涯设计与规划的角度，全面阐释职业规划理论、技术与方法，结合职业素养的培养与提升，旨在帮助大学生们更好地认识自身的性格、兴趣和能力，明确自己的专业与职业定位，不断提高自己的综合竞争能力，以适应快速发展的社会需求。

本书分为步入职场篇、技能提升篇、素质提升篇。具体分工如下：黄山学院胡善风教授负责本书的大纲设计、策划和统稿，并撰写第八章；第一、三、七章由黄山学院旅游学院程静静执笔；第二、四、六章由黄山学院旅游学院郭倩倩执笔；第五、九章由黄山学院旅游学院鲍军执笔。

本书既可以作为旅游高等院校、各类职业院校旅游类专业相关课程与职业辅导教材，也可以作为从事旅游职业规划领域的专家、学者研究的参考资料。

本书在编撰过程中，大量参考并引用了国内外专家学者的著作和研究成果，书后列出了相关参考文献，在此特向他们表示感谢。限于编者的学识所限，书中的缺憾与不足之处，祈请专家、同仁和读者批评指正。



# 目 录

## 第一篇 步入职场篇

第一章 旅游世界与旅游职业规划 .....	(3)
第一节 职业概述 .....	(3)
第二节 当今旅游世界概述 .....	(9)
第三节 旅游职业的选择 .....	(18)
第二章 旅游世界与旅游职业能力 .....	(29)
第一节 旅游人才职业能力概述 .....	(29)
第二节 旅游人才的职业通用能力 .....	(33)
第三节 旅游人才的职业核心能力 .....	(38)

## 第二篇 技能提升篇

第三章 旅游职业角色与旅游服务程序 .....	(55)
第一节 旅游服务程序 .....	(56)
第二节 客源地旅游服务 .....	(58)
第三节 出行服务 .....	(64)
第四节 目的地旅游服务 .....	(67)
第四章 旅游职业角色与旅游沟通技巧 .....	(82)
第一节 旅游人际沟通认知 .....	(82)
第二节 旅游语言沟通技巧 .....	(87)
第三节 处理投诉的技巧 .....	(94)
第四节 旅游人际沟通中的非语言沟通 .....	(105)

<b>第五章 旅游职业角色与旅游突发事故</b> .....	(113)
第一节 突发事故概述 .....	(113)
第二节 做好防御工作 .....	(116)
第三节 突发事故处理 .....	(118)
第四节 常见旅游安全事故的处理 .....	(130)
第五节 旅游者个别要求的处理 .....	(139)
第六节 旅游者越轨行为的处理 .....	(147)

### 第三篇 素质提升篇

<b>第六章 树立职业理想与价值观 打造优秀团队</b> .....	(153)
第一节 职业理想 .....	(153)
第二节 职业价值观 .....	(164)
第三节 职业团队精神 .....	(171)
<b>第七章 树立旅游职业化心态 做职场主人</b> .....	(180)
第一节 旅游职业心理分析 .....	(180)
第二节 旅游职业目标设定 .....	(190)
<b>第八章 旅游职业形象与礼仪</b> .....	(198)
第一节 旅游职业礼仪概述 .....	(198)
第二节 旅游职业形象礼仪 .....	(202)
<b>第九章 旅游职业规划与管理</b> .....	(221)
第一节 旅游职业员工职业生涯规划的阶段划分 .....	(221)
第二节 旅游职业员工职业生涯规划基本步骤 .....	(229)
第三节 旅游职业生涯规划书的编写 .....	(237)
第四节 旅游职业规划管理 .....	(242)
<b>参考文献</b> .....	(249)

# 第一篇 步入职场篇

---





# 第一章 旅游世界与旅游职业规划

## 【学习目标】

1. 说出常见的职业分类及特点
2. 叙述旅游企业职业及职责
3. 简述旅游企业员工的从业观念

【导入】某一天，森林里百兽聚会。大家都拿出了自己的看家本领，尽情欢乐。一只金丝猴为大家表演了它的舞蹈，获得了全场的一致推许，掌声如雷鸣般持续不断。在一旁观看的骆驼见金丝猴的舞蹈这么叫座，也想为自己赢得一些掌声，于是也要求为大家助兴舞上一回。可结果是它的笨拙动作毫无美感而言，赢得的只是大家的一片嘘声。在羞愧难当之中，那头想出风头的骆驼伤心地哭了。这是《伊索寓言》里的一个故事，这头骆驼之所以会遭遇如此结局，原因就是没能积极发挥自己长处，把自己的短处和别人做了比较。假如它能择其优而演之，表现出自己行走沙漠的耐力，自然也会赢得大家的一片掌声。生活中常常会出现这样的现象，有的人在职场中春风得意，如鱼得水，而有的则是茫然无措，理想无处寻觅。我们在选择职业的时候要对自己进行准确的定位。罗曼·罗兰曾经说过：世界上许多事业有成的人，并不一定是他比你机会好，而仅仅是因为他比你能做。所以在择业时，你一定要根据自身特长、兴趣去寻找最适合自己的那个落脚点。

## 第一节 职业概述

### 一、职业概念

由于研究角度不同，不同的人对职业的定义做出了不同的解释：

美国社会学家赛尔兹认为：职业是一个人为了不断取得个人收入而从事的具有市场价值的特殊活动，这种活动决定着从业者的社会位置。

日本社会学家高邦雄认为：职业是某种一定的社会分工或社会角色的持续实现；并指出：职业是社会与个人，或整体与个体的结合点；通过这一点的相关动态，形成了人类社会共同生活的基本结构；整体靠个体通过职业活动来实现，个体则通过职业活动对整体的存在和发展作出贡献。

日本劳动问题专家保谷六郎认为：职业是有劳动能力的人为了生活需要而发挥个人能力，向社会作贡献的连续活动。

美国学者里·泰勒在《职业社会学》里指出：职业的社会学概念，可以解释为一套成为模式的与特殊工作经验有关的人群关系。这种成为模式的工作关系的整合，促进了职业结构的发展和职业意识形态的显现。

综上所述，本书的观点是：职业是参与社会分工，利用专门知识和技能，为社会创造物质财富和精神财富，获取合理报酬，作为物质生活来源，并满足精神需求的工作。

## 二、职业的特点

首先，职业具有社会性。作为职业主体的人，由于职业的存在使之社会化于社会整体，从中获得对自身角色的认知，通过对组织或社会的贡献获得对自身价值的认可。

其次，职业是具有时间维度的一个范畴，体现了一种连续性。也就是工作不等同于职业，而职业可以理解为持续地在某一领域的工作，并有其自身发展规律。

再次，职业与特定的行业相联系，甚至可以简单理解为：职业 = 职位 + 行业。

最后，职业具有经济性。通过社会分工，职业主体被赋予不同的工种、岗位、职责，通过工作，取得经济收入。社会分工是人类文明的标志之一，恩格斯在《家庭、私有制和国家的起源》一书中曾分析发生在东大陆原始社会后期的三次社会大分工，即游牧部落从其余的野蛮人群中分离出来；手工业和农业的分离；商人阶级的出现。社会分工的优势就是人类需求的不断变化，让擅长的人做自己擅长的事情，派生出新的职业，使平均社会劳动时间大大缩短。

### 三、职业分类

职业分类，是以工作性质的同一性为基本原则，对社会职业进行的系统划分与归类。其中的工作性质，是指一种职业区别于另一种职业的根本属性，一般通过职业活动的对象、从业方式等的不同予以体现。对工作性质的同一性所做的技术性解释，要视具体的职业类别而定。

#### （一）《中华人民共和国职业分类大典》分类

《中华人民共和国职业分类大典》将我国职业归为 8 个大类，66 个中类，413 个小类，1838 个细类（职业）。8 个大类分别是：

第一大类：国家机关、党群组织、企业、事业单位负责人，其中包括 5 个中类，16 个小类，25 个细类；

第二大类：专业技术人员，其中包括 14 个中类，115 个小类，379 个细类；

第三大类：办事人员和有关人员，其中包括 4 个中类，12 个小类，45 个细类；

第四大类：商业、服务业人员，其中包括 8 个中类，43 个小类，147 个细类；

第五大类：农、林、牧、渔、水利业生产人员，其中包括 6 个中类，30 个小类，121 个细类；

第六大类：生产、运输设备操作人员及有关人员，其中包括 27 个中类，195 个小类，1119 个细类；

第七大类：军人，其中包括 1 个中类，1 个小类，1 个细类；

第八大类：不便分类的其他从业人员，其中包括 1 个中类，1 个小类，1 个细类。

#### （二）职业分类的形象描述

如果把职业做一个形象的分类，大概有 8 种。

##### 1. 曙光职业

东方已经出现亮光，但是太阳还没有升起。比如职业规划管理师这样的职业在我国尚属曙光职业。

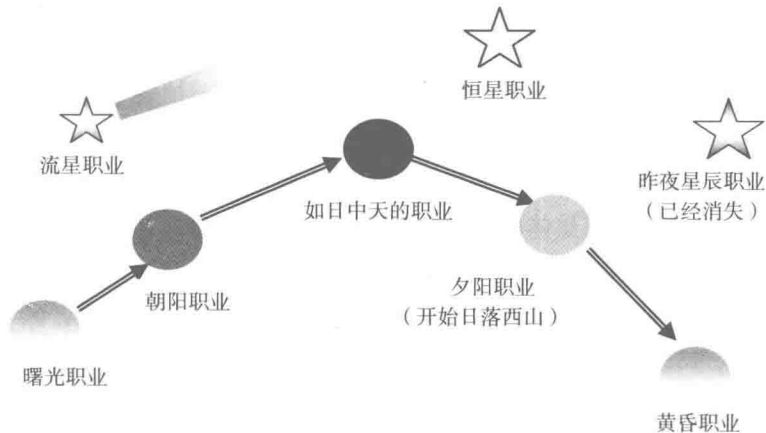


图 1-1 职业分类及发展示意图

## 2. 朝阳职业

就像一轮红日冉冉升起。如新媒体运营人员、项目管理人员、商务策划人员、企业培训师、企业信息管理师、企业行政管理师、人力资源管理师等，这些都属于朝阳职业。

## 3. 如日中天的职业

指那些已经充分发展并且目前占据主流的职业。仿佛正午的太阳普照大地，是世间万物的主要能量来源，具有不可替代的稳固地位。如：企业家、公务员、建筑设计师等。

## 4. 夕阳职业

指那些从业人员正在逐渐减少，人员数量呈下降趋势的职业，正如夕阳下山一般。有的职业虽然曾经人数众多，现在或许有一定的社会需求，但日落西山之势已经显而易见，如加油站工作人员。

## 5. 黄昏职业

该职业已经暮色环绕，从业人数急剧减少。如弹棉花工、送煤工、相片着色工等。

## 6. 恒星职业

恒星职业是指只要人类社会延续就一定会存在下去的职业。比如：教师、厨师、服装设计师、医生等。

### 7. 流星职业

像流星般一闪而过的职业。如传呼台的传呼员，在 20 世纪 90 年代还是一个很不错的职业，但是现在随着手机的普遍使用，传呼台没有了，传呼员这个职业也消失了。

### 8. 昨日星辰职业

该职业曾经持续较长时间，现已完全消失。如铅字打字员。职业产生和消亡的客观规律要求人们在选择职业类型时，不仅要考虑个人职业发展意愿，更要考虑到时代前进的步伐所引起的社会需求变化。

所以在找职业的时候你需要考虑哪些职业是“朝阳职业”，哪些职业属于“如日中天的职业”，哪些职业已经成为“黄昏职业”，哪些职业已经是“夕阳职业”。一般来讲，你越是找到一个“朝阳职业”、一个“如日中天的职业”，就越容易在职业生涯中更快进步，更早成功。

## 链接

### 职业新概念

**金领。**是社会对这些人的知识结构、公关能力、团队协作能力、管理经营能力、社会关系资源等综合素质的认可。在公众心目中，除董事长、总经理外，注册会计师、律师、精算师、管理咨询工程师和注册建筑师，当为“最受百姓宠爱的金领职业”。

**白领。**大多受过良好的教育，因一技之长而被老板聘用为管理层或做一些文职的事，他们工作上能独当一面，面对无常的世事显得更加达观，处理问题的方式也更趋实用。目前，白领阶层的主体是 25~40 岁之间的人群。按美国的标准，白领是指年薪在 8 万美元从事纯粹脑力劳动的人。

**粉领。**“粉领”是指那些在家工作的自由职业者。她们凭借电脑、电话和传真与外界联系。她们多出自“食脑”阶层，从事自由撰稿、广告设计、服装、珠宝、陶艺及各类工艺品设计、产品营销、进出口贸易、管理咨询等工作。因从事这方面工作的多为女性，故又称“粉领丽人”。

**灰领。**“灰领”是最近出现的一种职场称谓，一般是高职学校毕业的大专生。他们是既掌握较高的现代科学知识，又具有较高的操作技能的复合型人才。“灰领”原指负责维修电器、机械的技术工人，因为他们经常穿灰色制服

工作而得名。如今灰领的范畴已扩大，电子工程师、软件开发工程师、装饰设计工程师、绘图工程师、喷涂电镀工程师等。

蓝领。“蓝领”主要指产业工人，他们靠支付自己的体力来获取报酬，建筑工人、钢铁工人、纺织女工、家电制造工人、水电管道维修工、装修工人、卡车司机等职业是蓝领的典型职业。技术工人、推销员与售货员、出租车司机与物流运输工人、保安公司中的保安人员、具有高标准卫生条件约束下的厨艺人员、具备现代农技知识进行机械化作业的农民等等，也都属于现代蓝领。

#### 四、内职业与外职业

美国麻省理工学院斯隆管理研究院的施恩教授（Edgar. H. Schein）在其著作《职业的有效管理》中提出了这两个概念。

所谓“内职业”，是个人追求的一种职业。在内职业中，从业者力图使工作与其个人的其他需要（如维持生活、提高生活质量、安全、社会交往、获得尊重、价值实现等）、家庭义务及个人休闲等达成平衡。为此他还提出，在一个人的一生中，有三种生命周期，即生物社会生命周期、职业生命周期、家庭生命周期；对个人来讲，如何处理工作、家庭、自我之间出现的冲突，使之最大限度地协调，将贯穿整个职业。内职业是从业者个人追求一种职业过程中经历的通路，这是自己的职业通路，所以称为“内职业”。

“外职业”则是相对组织而言的职业。表示组织努力为雇员在组织的职业生命中确立一条有所依循、可感知的、可行的发展通路，相对于内职业来说，外职业是外在的客观存在。人们通常所说的“职业发展观”就是指内职业与外职业良好配合的一种愿望与思想，即组织为成员构建职业开发、职业发展和度过工作经历的通道，使之与组织的职业需求相匹配、相协调、相融合。

图1-2给出了这种职业发展观的一般模型：职业发展观的本质是内职业与外职业的合理有效配合，但它首先要受组织与个人所处的社会背景的影响，在这个大前提下，寻求组织外职业与雇员内职业的匹配之路在不同的国家、不同的行业、不同的组织将是不一样的。

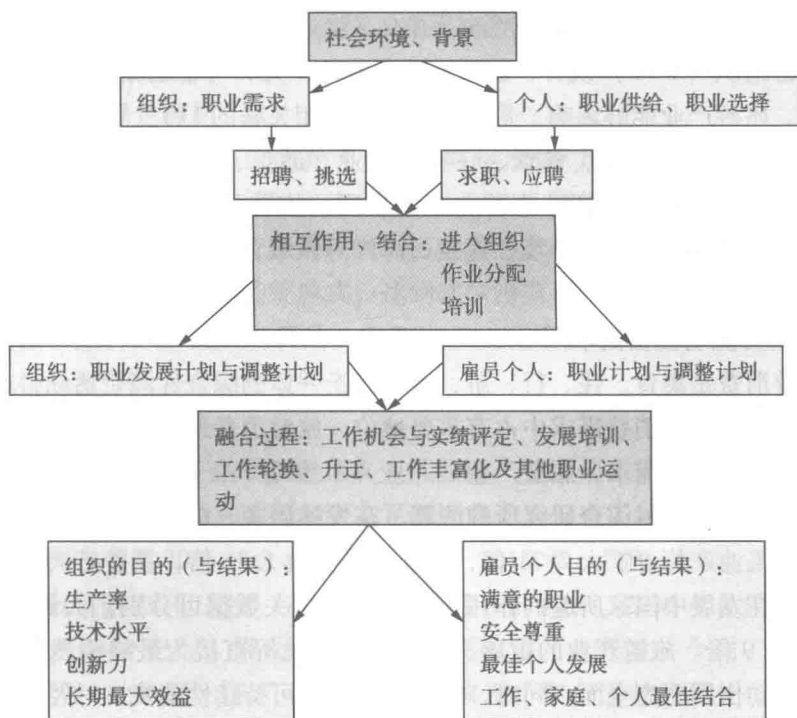


图 1-2 职业发展观基础模型

## 第二节 当今旅游世界概述

当今，世界旅游业在经济全球化和世界经济一体化的作用下，进入了快速发展的黄金时代，并已发展成为世界第一大产业，旅游产业具有广阔的发展前景。

### 一、旅游产业成为世界第一大产业符合世界经济社会发展规律

作为重要的战略性产业，旅游产业拥有其他产业无法比拟的优势和作用。

(一) 旅游产业具有很强的关联性，发展旅游产业是尽快消除国际金融危机的影响、推动世界经济快速增长的重要抓手

#### 1. 广泛带动其他产业发展

理论界公认，现代旅游产业综合性强、关联度大、产业链长，已经极大地

突破了传统旅游业的范围，广泛涉及并交叉渗透到许多相关产业和行业中。据世界旅游组织（WTO）统计，旅游产业每收入1元，可带动相关产业增加4.3元收入。旅游产业能够影响、带动和促进与之相关联的110个行业发展。其中包括民航、铁路、公路、餐饮、住宿、商业、通信、会展、博览、娱乐、文化、体育等。随着众多新的旅游业态的出现，旅游又扩展到工业、农业、教育、医疗、科技、生态、环境、建筑、海洋等领域，催生出一批富有生命力的新业态。

### 2. 有力拉动消费需求

旅游消费是集食、住、行、游、购、娱于一体的综合性消费活动，在社会总需求特别是居民消费需求中占有重要地位。旅游消费形式多种多样，能够满足各种消费人群的需求，旅游产业“一业兴”带动“百业兴”，进而使内需成倍扩大。据日本野村综合研究所的测算，在发达国家，旅游消费支出每增加1个单位，工业产值可扩大2.71倍，国民收入扩大1.36倍，投资扩大0.25倍。旅游消费在发展中国家所起的作用更加显著，相关数据可分别扩大到3.7倍、2.7倍、0.9倍。旅游产业的饭店、客运、旅行社等直接为最终消费服务，对内需的拉动作用更为全面。同时，旅游消费还是可持续性消费，对经济的调节是内在的、自然的，对内需的刺激是良性的、和缓的，不会对经济社会的发展造成剧烈冲击和过度反应。

### 3. 提供大量就业机会

在国民经济体系中，旅游产业是劳动密集型产业，就业成本低，就业方式灵活，对不同类型的劳动力都有较大的需求。据国外学者研究表明，旅游从业者每增加1人，可增加4.2个相关行业就业机会。因此，很多国家都把旅游产业作为扩大就业的重要领域加以培育和扶持。例如，西班牙、意大利、希腊的旅游从业人员分别占全国就业总量的9.5%、8%和10%。在法国，新增就业机会的20%来自旅游产业。美国迪士尼乐园、好莱坞影城等著名旅游景点，也是解决成千上万人就业的典型范例。我国旅游直接就业达1100万人，间接就业达6500万人，相当于全国就业总量的9.6%。旅游已经成为吸纳就业量最大的产业之一，特别是在解决少数民族地区居民、妇女、农民工、下岗职工、大学毕业生首次就业者等特定人群的就业问题上发挥了重要作用。



(二) 旅游产业具有绿色环保性, 发展旅游产业是实现科学发展、推进生态文明建设的必然要求

### 1. 旅游业绿色环保

旅游产业的单位增加值能耗为 0.202 吨标准煤/万元, 仅为工业的 1/11, 是应对气候变化、节能环保的优势产业。由于资源消耗低, 环境成本小, 大力发展旅游产业, 可以替代资源消耗大、污染重的产业, 改变主要依靠增加物质资源消耗促进经济增长的传统模式, 达到减少污染排放、减轻生态破坏、提高经济效益和推动科学发展的目的。实现自然文化资源和生态环境的可持续利用, 加快经济发展方式的有效转变。

### 2. 旅游业帮助脱贫

在一些生态环境好的贫困地区, 发展旅游产业既使当地居民增收致富, 又保护了稀缺的自然资源和脆弱的生态系统, 有力地促进了城乡、区域的协调发展。据中国农业部 2016 年公布的数据显示, 2015 年, 我国休闲农业和乡村旅游的游客数量达 22 亿人次, 占到全部游客数量的 40%。2015 年休闲农业和乡村旅游收入 4400 亿元, 带动了 3000 万农民致富。“开发一个洞、富了一个村”, “开发一处景区、富了一个乡镇”的典型, 在全国各地到处可见。据不完全统计, 通过发展旅游产业, 在保护环境的前提下, 已使我国约 1/10 的贫困人口实现脱贫。

### 3. 树立环保理念

发展旅游产业能够有效增强当地政府和居民的环境保护意识, 使生态文明的理念深入人心, 推动经济发展与人口资源环境相协调, 人与自然和谐共处。目前, 我国建立的包括国家公园、森林公园、风景名胜区、自然保护区等在内的生态旅游景区, 已占国土面积的 20%, 为建设资源节约型、环境友好型社会起到了重要的推动作用。

(三) 旅游产业具有文化承载功能, 是发展旅游产业是提高国家综合实力、促进世界文明进步的有效途径

### 1. 推动文化产业发展的主要动力

文化是旅游的灵魂, 旅游是文化的载体, 文化因旅游得以广为传播, 旅游因文化而更富魅力。随着时代的发展, 旅游产业和文化产业的关联度越来越高、协同性越来越强, 旅游中的文化因素日益凸显, 文化资源成为现代旅游的第一资源。旅游产业的发展给众多文艺演出带来了源源不断的客源, 一些濒临