

国际职业指导丛书

Ferguson's
Careers
In Focus

富生职业



旅游服务

Travel & Hospitality

中国宇航出版社

国际职业指导丛书

Ferguson's
Careers **富生职业**
In Focus

旅游服务

Travel & Hospitality

中国宇航出版社

Careers In Focus: Travel & Hospitality, Second Edition by Ferguson © 2002

Published under license from Facts On File, Inc., New York

版权所有: Facts On File, Inc 原出版单位 Ferguson Publishing Co.

本书中文版由著作权人授权中国宇航出版社独家出版发行, 未经出版者许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权所有, 侵权必究。

本书版权登记号: 图字: 01-2003-6193

图书在版编目(CIP)数据

富生职业. 旅游服务/(美)费格逊编; 王志群译. —北京: 中国宇航出版社, 2003.10

书名原文: Ferguson's Careers In Focus: Travel & Hospitality

ISBN 7-80144-674-7

I. 富... II. ①费...②王... III. ①职业—简介②旅游服务—职业—简介
IV. C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 077931 号

作者 [美]费格逊
责任编辑 危宇

译者 王志群
封面设计 元麦

出版 中国宇航出版社

社址 北京市阜成路 8 号
(010)68768548

邮编 100830

网址 www.caphbook.com / www.caphbook.com.cn

经销 新华书店

发行部 北京市和平里滨河路 1 号
(010)68373103

邮编 100013

(010)68373185(传真)

零售店 读者服务部
北京市阜成路 8 号
(010)68371105

北京宇航文苑
北京市海淀区海淀大街 31 号
(010)62579190

承印 北京飞达印刷有限责任公司

版次 2003 年 10 月第 1 版

2003 年 10 月第 1 次印刷

开本 1/32

规格 850 × 1168

印张 7.875

字数 163 千字

书号 ISBN 7-80144-674-7 / T·009

定价 15.00 元

本书如有印装质量问题可与发行部调换

《富生国际职业指导丛书》

编辑指导委员会

主任：于法鸣 陈 宇 邓宁丰

副主任：刘 康 宋 建 曾湘泉

委员：张 斌 陈 蕾 王晓军 刘新昌

张春林 田光哲 邢 颖 李之聪

汪立波 吴清萍 赵伯雄

(排名不分先后)

序

为职业生涯导航

就业是民生之本。就业不仅是每一名劳动者赖以生存的源泉，并且是人们融入社会、实现自我价值的手段，甚至是给后代带来希望的支柱。这使得就业成为全世界各国人民最为关注的热点，也成为各国政府促进经济社会发展的重点。

面对经济全球化和技术变革的加速，世界各国的就业问题越来越突出。根据国际劳工局估计，在全世界大约 30 亿劳动力中，8.5 亿人处于不充分就业状态，还有约 1.5 亿劳动者失业。1995 年，联合国在哥本哈根举行社会发展首脑会议即已提出，应把促进就业作为各国社会经济发展的基本优先目标。

中国作为一个拥有 13 亿人口的发展中国家，在全球经济结构调整的大背景下，在向市场经济转轨的过程中，就业问题更是首当其冲，备受关注。中国目前正处于国有企业改革、产业结构调整和社会转型的过程中，不仅有众多的国有企业下岗人员需要再就业，并且有大量农村富余劳动力要离开土地进入城市寻找工作机会，还有一大批大学毕业生进入社会要找工作。面对劳动力供大于求的总量性矛盾与结构性矛盾并存的局面，党和国家高度重视，并为解决这个关系到亿万劳动者切身利益的大问题付出了极大努力。特别是近几年，推出并实施了“劳动者自主就业，市场调节就业，政府



促进就业”的方针和积极促进就业再就业的一系列政策措施。我们高兴地看到，实行劳动者的就业，不仅打破了计划体制下劳动者就业由国家统包统配的旧格局，并且大大调动起劳动者个人自主就业和自主创业的积极性，为广开就业门路，形成市场导向的就业新机制奠定了基础，创造了条件。但同时，我们要看到，实行自主就业，要求劳动者具有相应的职业技能和专业知识，具有竞争就业的理念意识，具有成功求职就业的方法技巧。因此，作为现代社会的劳动者，特别是青年求职者，在学习专业技术技能的同时，应当开拓职业知识的学习，分析自己的禀赋特质，以及相应的社会需求和趋势，在学习阶段即为自己明确职业定位，设计未来的职业道路。

改革开放后，我国的职业教育、职业培训、职业技能鉴定以及职业指导等方面，都有很大的发展。但职业知识的教育、职业生涯的启导是比较欠缺的，没有面向在校学生学习与参考的职业知识图书。因此，中国宇航出版社引进出版的美国“富生国际职业指导丛书”在这方面具有填补空缺的作用。丛书引入了国际职业标准，对现代主流职业作了系统介绍和全新描述，为读者提供较新较广的职业知识介绍，包括从职业历史、职业现状、对从业者素质条件的要求、到薪酬待遇等方面的信息，一应俱全。丛书能基于年轻人自身的兴趣和能力，引导他们了解众多职业的可选择性，并把他们的天赋与广阔的职业范畴联系起来，帮助他们进一步思考自己是什么样的人，具备什么样的素质，怎样开发这种素质，怎样从不断发展和变化的职业市场中，选择适合自己的职业，使自己的能力充分发挥，以保持个人职业生涯的可持续发展。

希望这套国际职业指导丛书的出版，将对步入新世纪的中国就业、职业教育、职业指导起到积极的作用。

劳动和社会保障部副部长 张小建

2003年9月

引 言

交通、住宿、餐饮和娱乐是旅游的4个基本要素。大多数旅游者在计划旅行时会首先收集这4个方面的信息，仔细检查前往旅游目的地的可选方式以及交通、住宿和餐饮的价格情况。

许多游客发现，由专业人员帮助收集信息、制定旅行计划，事情会简单得多。于是，他们向旅行社咨询相关事宜。旅行社的旅行代理人的工作就是帮助客户制定一个合适的旅行计划，既能满足客户的期望又符合他们的旅游预算。具体来说，旅行代理人会替游客核算交通和食宿的费用以及订票和预订酒店。如果是出国旅游，代理人还会提供诸如签证和健康体检方面的信息，游客的任何特殊需要代理人都能满足。

旅游者可选的另一个可以大为简化他们的计划过程的就是：专项游。专项游持续时间为几天或几个星期，对那些期望提前作好旅行计划的人来说，专项游是非常适合的。从地域上，专项游可能会涉及到多个国家，也有可能整个游程只是在同一座城市里。游客有很大的选择余地，以满足他们特定的需求和兴趣。很多组织都提供这样的专项游，比如前面提到的旅行社，还有私人团体、博物馆、高等学府等。

探险类旅游是专项游中特殊的一种，已成为整个旅游业



内发展最快的一支力量。探险旅游主要适合那些身体健壮活跃的游客，他们既喜欢欣赏美景，又喜欢自己去发掘美景。比如皮船、漂流和徒步旅行，只是探险旅游者可选择项目的极小一部分。

数以百计的户外活动专业公司组织和指导这方面的旅行，比如在包姚乘上一个星期的海上皮船或者到美国大峡谷进行漂流。户外活动的专业公司一般只开展针对某一项专门运动的业务，但也有一部分大公司同时经营多项此类运动。这些户外旅行通常会以 8 人或更多人的小组形式进行。

对那些喜爱花大量时间从一个地方移动到另一个地方的游客来说，游轮就是最好的选择了。游轮旅行的速度会很慢，旅行会很舒适。游轮上有各种各样的娱乐设施，因此有乘客将之称为漂浮的度假娱乐场所。如今前往加勒比海和阿拉斯加，游轮是最流行的方式了。

每个酒店通常会有这样 7 个部门：大堂办公室、客服部、市场销售部、财务会计部、餐饮部、保洁部和工程部。酒店有大家见得最多的大堂服务生，也有幕后的厨师、保洁员和维护工人等各种各样的工作人员。通常这些部门都实行三班倒的工作制度，这样可以为酒店客人提供 24 小时的服务。

大堂办公室处理所有与客房和各种预订有关的书面以及计算机事务。该部门还负责前台及时钟表的维护以及邮件收发工作。通常管理整个酒店运营和员工的总经理会亲自领导该部门，该部门的总监向总经理负责。

客服部的主要工作就是要让入住的客人感到愉快。因此

客服部会在酒店门口迎接客人，为客人泊车、运行电梯、开门、搬运行李、准备房间等，客服部还会向游客提供必要的协助来完成他们的旅行计划，再就是提供娱乐向导服务。该部门的大多数职位要进行少量的培训和再教育过程，所以这里成为进军酒店业的绝佳起点。

财务会计部掌管酒店的经济事务，有许多工作内容，比如财务政策制定、财务规划、维修和报废记录、开支预算、账单支付等。许多会计主管会升到酒店的领导层。

市场和销售部最主要的工作就是尽量争取潜在的顾客。这里的雇员要努力发现、挖掘顾客的需求和期望，要努力使酒店更具吸引力。他们常常会通过调查、访谈或其他研究方法获取顾客和潜在顾客的意见和建议。

餐饮部是酒店中规模最庞大、盈利最多的部门之一。餐饮部负责酒店的酒吧和餐厅的所有业务，此外还包括向客房的送餐以及食物的展示。

视酒店规模的大小，保洁部的雇员数额亦多少不等，规模稍大一些的酒店可能会雇用达数百号人。客房和地面服务员要保持地面的卫生洁净，及时更换新的床单和毛巾。保洁领班则负责巡视保洁部服务员的工作情况。

工程部要确保酒店内所有设施的完好，包括管道、墙面涂料、电线和一般性维修。工程部也协助保洁部完成确保酒店洁净的繁重任务。

旅游和酒店业是美国最大的零售服务业之一。根据美国旅游业协会（Travel Industry Association of American）的统计，2000年美国国内游客和境外游客旅游的总开支超过了

5 840亿美元。美国旅游业协会声称旅游业提供了约7 800万个就业机会。美国来自境外的旅游发展速度要高于国内旅游。

美国旅游业协会统计表明 2000 年中有 75% 的旅行是休闲目的, 14% 是商业目的, 8% 是休闲、商业双重目的。国内旅行者旅行活动的前 3 项分别是: 购物、户外活动、参观博物馆和历史名胜。

频繁化、短期化是旅行发展的一个重要方向。在 20 世纪 60~70 年代, 长达两个星期的旅行是司空见惯的, 而现在 3~4 天的周末之旅正慢慢取而代之。美国的就业人群发现休长假变得越来越困难, 于是许多旅游机构就设计了短期旅行以适应这种变化。

另一个发展趋势就是探险游和生态游。在游览自然风景地的同时, 了解它的生态系统, 或者进行一些环境保护工作, 目的就是不让旅游本身改变生态环境。前往诸如加拉帕哥斯群岛、哥斯达黎加等地的生态游就非常流行。公众对于环境问题的关注可能还会助长这种趋势, 而且游客会首先考虑在国内而非前往国外旅行。

在“9·11 事件”之后, 美国的旅游观光业有了很大的改变。恐怖袭击威胁大大打击了消费者的信心, 并严重影响了团体旅行的局面, 尤其是航空运输和团体自助游受到了沉重的打击。外国游客前往美国旅行也受到了影响。尽管旅游观光业全面走下坡路, 但业内专家预测目前的困难是暂时性的。美国劳工署 (U.S. Labor Department) 预测到 2010 年航空运输业的就业机会将增加 25%, 而同期酒店和其他食

宿机构的雇员也将增加 13 个百分点。

本书中的每篇文章都详细讨论了旅游服务业中的某一职位。书中的许多文章发表于《职业百科全书和职业指导》，(*Ferguson's Encyclopedia of Careers and Vocational Guidance*) 并已用最新信息进行了更新和修订，这些信息主要来源于美国劳工署。其中，**概览**部分是对从业者职责的简要描述。有时一个职业有不同的名称。这种情况下，将会给出所有的名称。**职业描述**部分描述了工作的首要和次要职责。**职业要求**部分讨论文化教育和职业培训等必要条件，必要的职业认证，有利于工作的其他个人必备条件。**职业咨询**部分提供建议，告诉读者如何获得学历教育之外的工作经验或知识，以及如何在高中时起就开始增进对职业的理解。**就业范围**部分给出主要的工作雇佣地点的大致情况。求职部分讨论了得到第一份工作的最好方法，可以通过学院就业办公室、报纸广告或个人关系。职业阶梯部分描绘了从工作中可以期望的职业晋级。**薪酬**部分列出薪水范围并描述了附加福利。**工作环境**部分描述了典型的工作环境和工作条件——室内还是室外，喧闹还是安静，群体的还是独立的，等等。也说明了典型的工作时间和季节波动，还有工作的压力与紧张程度。**前景展望**部分就本职业在宏观经济和行业预测方面作出总结。这一部分信息由美国劳工署统计局提供，由行业协会补充。就业前景术语遵从《职业展望手册》(*Occupational Outlook Handbook*) 中的用法。以“远高于平均值”描述的增长表示增加 36 个百分点或更多。“高于平均值”意味着以 21~35 个百分点的速度增长。“平均值左右”表示 10~20 个百分点

的增长速度。“几乎等同或稍低于平均值”是指 0~9 个百分点的增长速度。“下降”指以 1 个百分点以上的速度降低。每篇文章都是以职业信息结尾的，此处列出了一些组织，这些组织可以提供培训、教育、实习、奖学金和工作安排等方面的职业信息。

目 录

序

引言

探险旅游专员 (Adventure Travel Specialists)	1
行李服务员 (Baggage Porters and Bellhops)	18
调酒师 (Bartenders)	27
B&B 旅馆老板 (Bed and Breakfast Owners)	36
厨师和厨师长 (Cook and Chefs)	49
游轮工作人员 (Cruise Ship Workers)	62
航空乘务员 (Flight Attendants)	74
餐饮服务员 (Food Service Workers)	86
酒店和汽车旅馆经理 (Hotel and Motel Managers)	99
酒店门房职员 (Hotel Concierges)	111
酒店前台职员 (Hotel Desk Clerks)	121
酒店房管经理 (Hotel Executive Housekeepers)	132
酒店餐厅经理 (Hotel Restaurant Managers)	142
境内导游 (Inbound Tour Guides)	153
飞行员 (Pilots)	162
预订和票务代理 (Reservation and Ticket Agents)	176
度假娱乐场所职员 (Resort Workers)	186
滑雪场职员 (Ski Resort Workers)	200

导游 (Tour Guides)	210
旅行代理 (Travel Agents)	219
其他职业 (Additional Careers)	233

探险旅游专员

要 点

教育科目：商业，外语，地理

个人技能：乐于帮助他人/教育他人，领导和管理才能

工作环境：主要是在户外，工作场所不固定

最低教育水平：一些专业培训

薪酬：6 600~17 850~60 000 美元或更高

职业认证：对某些职位有要求

职业展望：平均值左右



概览

2

探险旅游专员组织、策划和带领游客前往陌生的地方从事一些他们自身也不熟悉的活动。大多数探险旅行包含身临其境的亲历过程和某种形式的环境教育。漂流、登山历险、狩猎远征等就是探险旅行的一小部分。在过去的一二十年里，有组织的探险旅行在普及程度上迅速增长，今天它已经是旅游业很重要的一部分，仅仅在美国每年就有约2 000亿美元的市场份额。过去的5年里，美国成年人的一半约9 800万人进行过某种形式的探险旅行。

职业简史

探险旅游成为一项正式的活动始于20世纪晚期。正值美国人享受不断增长的高标准生活的同时，技术的进步使得日常生活变得更简单化，富余的收入也不断增多，一些人开始不再把休假简单的视为放松，转而视做探险。探险旅行与传统最常见的户外活动，如露营，究竟有着什么独特之处呢？一些专家认为探险旅行是一种人为的、故意寻找某种结果已知或未知的危险的活动。

创立于1969年的山地旅游和创立于1973年的索贝克是美国两个先驱性的探险旅游公司。这两个公司在1991年合并，更名为山地旅游索贝克。今天探险旅游是旅游业中一股发展最快的业务领域。探险旅游专员陪同游客前往世界上的任何地方——中国、尼泊尔、中东、阿拉斯加……，一个又一

个的系统化的探险活动被提出来，如登山、海上皮船和驼背沙漠穿越等。探险旅游在 21 世纪还将保持增长趋势。一些专家分析这期间的部分原因跟现代人的生活方式有关。随着计算机和网络的发展，越来越多的人在工作日只是面对着电脑，感觉与身体运动和兴奋的真实感受的距离在加大。与此同时，因特网也使得世界变得更小，人们可以从网络上获取旅行的大量信息。

职业描述

探险旅游专员计划带领游客前往不同寻常的、偏远的甚至是处于野生状态的地方去。几乎所有的探险旅行都涉及户外场所的身体运动。探险旅行分成硬探险和软探险两大类。硬探险要求参与者投入相当多的体能和更高的技能。硬探险旅行者可以选择到优盛梅地酋长岩去爬山，到阿拉斯加的塔尔吉特纳河去漂流，到哥伦比亚大河谷去进行山地自行车活动。相反，软探险对参与者的体能要求要低得多，很适合整个家庭进行。在向导的带领下骑马翻越洛矶山脉、到哥斯达黎加进行野生观光、在加利福尼亚乘坐热气球飞渡纳帕峡谷就是此类软探险的一些生动例子。

史蒂夫·吉尔鲁是一名职业摄影师。他把对阿拉斯加美景的热爱变成了他的第二职业——做一名软探险旅行专员，带领那些摄影爱好者前往此地观光摄影。每年他的公司——阿拉斯加摄影观光团会带着约 120 名摄影爱好者到阿拉斯加的乡村野地，用胶片欣赏独特的美景和迷人的野生动植物。