

高职高专旅游类专业精品教材

旅游专业学生 就业创业指导

● 董捷 徐初娜 主编



清华大学出版社

高职高专旅游类专业精

旅游专业学生 就业创业指导

- ◇ 旅游概论
- ◇ 旅游心理学
- ◇ 旅游市场营销
- ◇ 旅游资源学
- ◇ 旅游策划实务
- ◇ 旅行社经营管理
- ◇ 旅行社业务
- ◇ 导游基础
- ◇ 模拟导游
- ◇ 旅游景区服务与管理
- ◇ 旅游资源评价与开发
- ◇ 旅游与导游审美
- ◇ 饭店前厅运行与管理
- ◇ 饭店客房管理实务
- ◇ 餐饮管理与服务
- ◇ 饭店服务质量管理(第2版)
- ◇ 现代酒店服务英语(第2版)
- ◇ 酒店英语服务实训(第2版)
- ◇ 菜肴基础知识
- ◇ 饭店工程技术与管理实务
- ◇ 饭店服务基本功实训(第2版)
- ◇ 餐饮服务与管理项目化教程
- ◆ 旅游专业学生就业创业指导
- ◇ 形体训练与形象塑造
- ◇ 旅游专业毕业论文写作指导
- ◇ 旅游企业会计

清华大学出版社数字出版网站

WQBook 
www.wqbook.com

ISBN 978-7-302-29984-4



9 787302 299844 >

定价: 35.00元

高职高专旅游类专业精品教材

旅游专业学生 就业创业指导

• 董捷 徐初娜 主编



清华大学出版社

内 容 简 介

本书以浙江旅游职业学院多年毕业生的就业创业教育和学生成功案例为基础,系统总结了旅游类专业学生的就业能力培养、创业意识培养的相关经验,梳理了旅游大类各专业学生就业创业特点和规律。书中包含大量案例,对相关院校进行就业创业教育非常有益。

本书适合高职高专旅游类专业学生作为教材使用,也适合旅游专业研究者和社会一般读者阅读参考。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

旅游专业学生就业创业指导 / 董捷,徐初娜主编. —北京:清华大学出版社,2012.10

(高职高专旅游类专业精品教材)

ISBN 978-7-302-29984-4

I. ①旅… II. ①董… ②徐… III. ①旅游—专业—大学生—职业选择—高等职业教育—教材
IV. ①F59 ②G647.38

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 211483 号

责任编辑:刘士平

封面设计:宋 彬

责任校对:刘 静

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京密云胶印厂

装 订 者:三河市李旗庄少明印装厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:17.25 字 数:386 千字

版 次:2012 年 10 月第 1 版 印 次:2012 年 10 月第 1 次印刷

印 数:1~15000

定 价:35.00 元

产品编号:049423-01

本书编委会

主编：董 捷 徐初娜

编委：王 坚 王江飞 金蓓蕾 陆 书 吴 晖
林化亮 汪 亮 王韵蕴 倪淑颖 李小聪

就业力——旅游高职人才培养的核心竞争力

《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》提出,要大力发展职业教育,满足经济社会对高素质劳动者和技能型人才的需要;《国务院关于加快发展旅游业的意见》将旅游业定位为“国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”;《中国旅游业“十二五”人才发展规划》提出,到2015年大专及以上学历旅游人才达到347万人。中国旅游高职教育已提前进入“蓝海”。

忽如一夜春风来,千树万树梨花开。伴随着高职教育的大发展,旅游产业的大兴盛,我国高等旅游职业教育一派生机盎然。据国家旅游局统计,2010年,全国旅游院校共1968所,其中高等院校967所(含二级院系),高等院校毕业生16.5万人,旅游职业教育的快速发展在很大程度上缓解了旅游业大发展对人才的需求压力,但旅游人才的培养与旅游产业的人才需求的矛盾依然十分突出。根据《中国旅游业“十二五”人才发展规划》预测,到2015年,我国旅游从业人员将达到1.149亿人,其中直接从业人员为1650万人,每年新增旅游就业60万人,中高级人才占从业人员比重进一步提高。不难看出,在今后相当长一段时间内,旅游人才的不足尤其是高素质、高学历旅游人才的紧缺依旧是制约旅游业提升品质的重要因素。

基于现阶段旅游业大发展对于人才的大量需求和旅游业总体入职门槛较低的现状,对于以培养高素质技能型旅游人才为己任的旅游高职院校而言,不仅要使毕业生好就业,更要就好业。如何在激烈的中高端就业市场中脱颖而出,如何在严峻的职场竞争中略胜一筹,在很大程度上取决于毕业生的就业力。

何谓就业力?就业力主要是指直接决定和影响大学生就业的综合职业能力,它主要包括职业道德素养、岗位胜任度、企业文化融合能力、创新创业意识和职业资格证书等。温家宝总理在2008年大学生就业面临“寒冬”时意味深长地说过:“大学生不仅要懂知识,还要掌握技能,更要学会生存。”大学生能否学会生存,能否更好生存,关键在于学生的综合职业能力。旅游高职院校如何在旅游业市场化、多元化、国际化的发展态势中提升就业力,培养更多、更好的高素质技能型人才和中高层管理类后备人才;旅游院校学生,如何充实自身的内涵,增强自身的竞争优势,应着重从以下六个方面入手。

(1) 培育人文素养。企业产品的竞争核心是品牌的竞争,高校毕业生的竞争核心是文化内涵的竞争。在高素质技能型人才培养中,要凸显人文素质的教育和培养,把素质教育,特别是文学知识、人文情怀、道德情操教育融入到第一课堂和第二课堂中,给人以智慧上的启迪,精神上的提升,让学生显得更有内涵,更有发展后劲,做到活力常青、动力常足、精力常盛。

(2) 培养企业认同感。人才流动过快,员工队伍不稳是当前旅游企业的一大困局,究其“症结”主要是员工对企业缺乏足够的认同感。这种认同感的形成既需要企业的努力,

也需要从业者的觉悟。如何提高行业一线人才的行业认知度、岗位荣誉感、企业忠诚度是高职人才培养的重要内容。作为与旅游行业同呼吸、共命运的旅游高等职业教育,必须紧紧抓住旅游业大繁荣这个难得的机遇期和黄金发展期,充分依托行业优势,与行业企业“水乳交融”,以共建“企业制学院”为载体,让在校大学生成为知名企业的“准员工”,接受企业文化的熏陶,增强对企业的认同感。

(3) 服务地方经济社会。桃李不言,下自成蹊。旅游高职人才培养在如此短的时间内就能被社会认可,深得企业青睐,成为企业的骨干,关键在于我们培养出来的人才才是“适销对路”的,是真正能为地方经济社会发展服务的。目前旅游高职院校基本都是行业主管的地方性院校,在人才培养和输送中必须深深扎根地方旅游经济迅猛发展的沃土,在钱潮般涌动的旅游业中找到“原动力”。要坚持开放就业、合作就业、创新就业,为地方旅游经济发展和产业转型升级提供强有力的人才保障,成为企业选人、用人的“首选地”。

(4) 完善实践教学环节。实践出真知,实践炼真才。首个“中国旅游日”的主题是“读万卷书,行万里路”,就要做到知行合一、手脑并用。无论是德国的“双元制”,还是瑞士洛桑酒店管理学院提出的酒店经营管理者必须能胜任酒店或餐馆内任何一项具体工作的教学理念,都强调了实践教学的重要性和必要性。进一步完善实践教学的硬环节和软环节,这既是高职教育人才培养定位的要求,也是旅游院校提升学生就业力的重要举措。

(5) 坚持走国际化育人之路。进入 21 世纪,中国国际化旅游发展的力度和广度都处在历史的新高度。联合国世界旅游组织预计,2020 年国际旅游人数将达到 16 亿人次,而中国将成为世界上入境游客最多的国家之一。现在中国 80% 的高端酒店来自国外品牌,国际化是旅游业发展的时代潮流,是高职旅游教育的发展方向,是高职旅游人才培养的必然选择。

(6) 加强创新创业教育。在创新型国家建设中,大学生的创新创业教育显得尤为重要和迫切。而从高校毕业生多元就业的趋势看,创新创业将成为大学生就业的一个重要渠道。旅游业作为一个个性化、差异化需求尤为突出的行业,如何更好地满足人们不断改善生活品质的需求,紧随日趋多元的旅游经济发展步伐,推进当前国内旅游产品升级换代,加强大学生的创新创业素质教育,培养学生的创新创业精神和激情已刻不容缓。同时,加强大学生的创新创业教育有利于培养学生诸如诚实守信、善于沟通、充满激情、敢于创新等优秀品质,从而增强大学毕业生的就业能力。

浙江旅游职业学院是全国第一所独立设置的旅游高职院校,是国家旅游局与浙江省人民政府省部共建单位,是教育部、财政部确定的国家骨干高职院校建设单位。多年来,学院始终围绕如何让学生就到业、就好业这一个课题,做了不少探索和尝试。《旅游专业学生就业创业指导》一书,可以说是学院这些年来在就业工作中的所思、所想、所做、所得。书中既有毕业生在择业、就业、创业中所需要了解和把握的常识性知识,也有学院在各专业领域中涌现的就业、创业案例剖析,具有相当的可读性、指导性和借鉴意义。希望此书能照亮大学生的成长、成熟、成功之路。《旅游专业学生就业创业指导》具体编写任务为:王江飞编写第一篇第 1 章、第 2 章及第三篇第 5 章;徐初娜编写第二篇第 3 章;吴晖、林化亮、汪亮、王韵蕴、陆书、李晓聪、倪淑颖编写第二篇第 4 章及第三篇第 6 章 6.2~6.8 节;

王坚、金蓓蕾编写第三篇第6章6.1节。在此对本书各案例的点评专家表示感谢。

全球畅销书《富爸爸穷爸爸》的作者罗伯特·清崎说过：一个人一生只要做对两件事情就够了，一是找到适合自己发展的平台，平台符合未来的发展趋势；二是找到适合自己的环境，环境造就人。置身最具发展活力和潜力的旅游产业，旅游高职教育必将一路高歌，旅游高职人才必能大有作为。

浙江旅游职业学院副院长 董捷

2012年8月

第一篇 就业创业政策解读

第 1 章 就业政策法规与毕业生权益保障	3
1.1 就业法规	3
1.1.1 《中华人民共和国就业促进法》	3
1.1.2 《中华人民共和国劳动合同法》	4
1.2 毕业生就业政策和规定	10
1.2.1 毕业生基层就业的有关政策	10
1.2.2 大学生预征兵政策解读	14
1.3 毕业生就业权益保护	15
第 2 章 创业政策	16
2.1 国家、浙江省鼓励大学生自主创业的政策	16
2.2 杭州市鼓励大学生自主创业的政策	17
2.3 宁波市鼓励大学生自主创业的政策	18
2.4 绍兴市鼓励大学生自主创业的政策	18

第二篇 就 业 篇

第 3 章 就业程序	23
3.1 求职准备	23
3.1.1 自我分析	23
3.1.2 目标确立	27
3.1.3 心理准备	27
3.1.4 材料准备	29
3.1.5 面试准备	32

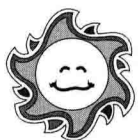
3.2	收集信息	42
3.2.1	当前大学生就业市场的供需形势	42
3.2.2	政策和法规信息	42
3.2.3	成功择业的经验、教训的信息	43
3.2.4	具体用人单位的信息	43
3.2.5	获得就业信息的途径	44
3.3	双向选择	44
3.3.1	校园招聘会	45
3.3.2	社会招聘会	45
3.3.3	招聘陷阱	46
3.4	签订协议	50
3.4.1	就业协议书的概念	50
3.4.2	就业协议书的作用	51
3.4.3	签订就业协议书流程	51
3.4.4	签订就业协议书的注意事项	51
3.5	报到、落户、转档案	53
3.5.1	报到程序	53
3.5.2	落户手续办理程序(以杭州为例)	53
3.5.3	毕业生档案	55
第4章	就业案例	56
4.1	酒店管理类专业就业案例及分析	56
4.1.1	酒店管理专业	56
4.1.2	酒店管理(智能化方向)	74
4.2	旅行社管理类专业就业案例及分析	77
4.2.1	导游	79
4.2.2	旅行社经营管理	91
4.2.3	旅游管理(中澳合作)	94
4.2.4	计算机信息技术	97
4.3	景区、会展类专业就业案例及分析	105
4.3.1	景区	106
4.3.2	会展	118
4.4	外语类专业就业案例及分析	126
4.4.1	旅游英语	127
4.4.2	旅游日语	131
4.4.3	应用韩语	137
4.4.4	应用俄语	143
4.5	空乘、艺术类专业就业案例及分析	146
4.5.1	旅游工艺品设计与制作专业	147

4.5.2 表演艺术专业	152
4.5.3 空中乘务专业	156
4.6 烹饪类专业就业案例及分析	169
4.7 工商类专业就业案例及分析	177
4.7.1 会计	178
4.7.2 人力资源管理	183

第三篇 创 业 篇

第5章 创业基本知识	193
5.1 创业的内涵	193
5.2 创业的基本准备	194
5.2.1 创业的最佳时期	194
5.2.2 创业必备的基本素质与能力	194
5.3 创业的知识	198
5.3.1 专业知识	198
5.3.2 经济管理知识	198
5.3.3 金融知识	198
5.3.4 商业知识	199
5.4 开办公司的流程	200
5.4.1 企业形式	200
5.4.2 注册公司的流程(以杭州市为例)	201
5.5 申请学院创业资金流程	204
第6章 创业案例	205
6.1 大学生创业经典案例及分析	205
6.2 酒店管理类专业创业案例及分析	219
6.2.1 酒店管理	219
6.2.2 酒店工程	225
6.3 旅行社管理类专业创业案例及分析	229
6.3.1 导游	229
6.3.2 计算机信息技术	235
6.4 景区、会展类专业创业案例及分析	237
6.4.1 景区	237
6.4.2 会展	240
6.5 外语类专业创业案例及分析	245
6.5.1 旅游英语	245
6.5.2 旅游日语	247

6.6 空乘、艺术类专业创业案例及分析	250
6.6.1 旅游工艺品设计与制作	250
6.6.2 表演艺术	253
6.6.3 空中乘务	257
6.7 烹饪类专业创业案例及分析	258
6.8 工商类专业创业案例及分析	263



旅游专业学
生就业创
业指导

第一篇

就业创业政策解读



第 1 章

就业政策法规与毕业生权益保障

1.1 就业法规

毕业生取得毕业资格后,到用人单位报到,便意味着毕业生从学生到社会人的身份转变,成为真正意义上的劳动者,与用人单位之间有了实质性的劳动关系。在工作过程中,应了解和掌握相关的法律、法规,合理主张和维护自己的权益。

1.1.1 《中华人民共和国就业促进法》

2007年8月30日第十届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过了《中华人民共和国就业促进法》,自2008年1月1日起施行。该法共计9章69条,制定了针对促进就业的长效机制,提出了“国家把扩大就业放在经济社会发展的突出位置,实施积极的就业政策,坚持劳动者自主择业、市场调节就业、政府促进就业”的方针,对促进大学生就业有重要意义。

1. 营造公平的就业环境

该法第三章命名为“公平就业”,总则中也明确规定,“劳动者享有平等就业和自由择业的权利。劳动者就业,不因民族、种族、性别、宗教信仰等不同而受歧视”。除此之外,该法还有其他相近条款。

第二十六条规定“用人单位和职业中介机构的责任”:用人单位招用人员、职业中介机构从事职业中介活动,应当向劳动者提供平等的就业机会和公平的就业条件,不得实施就业歧视。

第二十七条规定“男女平等的劳动权利”:用人单位招用人员,除国家规定的不适合妇女的工种或者岗位外,不得以性别为由拒绝录用妇女或者提高对妇女的录用标准。用人单位录用女职工,不得在劳动合同中规定限制女职工结婚、生育的内容。

第二十八条规定“各民族劳动者平等的劳动权利”:用人单位招用人员,应当依法对少数民族劳动者给予适当照顾。

第二十九条规定“残疾人的劳动权利”：各级人民政府应当对残疾人就业统筹规划，为残疾人创造就业条件。用人单位招用人员，不得歧视残疾人。

第三十条规定“传染病病原携带者的劳动权利”：用人单位招用人员，不得以是传染病病原携带者为由拒绝录用。但是，经医学鉴定传染病病原携带者在治愈前或者排除传染嫌疑前，不得从事法律、行政法规和国务院卫生行政部门规定禁止从事的易使传染病扩散的工作。

第三十一条规定“农村劳动者的劳动权利”：农村劳动者进城就业享有与城镇劳动者平等的劳动权利，不得对农村劳动者进城就业设置歧视性限制。

2. 规范中介机构，保障大学生权利

该法第四章“就业服务和管理”第三十九条明确规定“从事职业中介活动，应当遵循合法、诚实信用、公平、公开的原则”，并规定“职业中介机构未经依法许可和登记，不得从事职业中介活动”。此外，还特意规定了“职业中介机构不得扣押劳动者的居民身份证和其他证件，或者向劳动者收取押金。如果扣押劳动者居民身份证等证件的，由劳动行政部门责令限期退还劳动者，并依照有关法律规定给予处罚。如果向劳动者收取押金的，由劳动行政部门责令限期退还劳动者，并以每人 500 元以上 2 000 元以下的标准处以罚款”。与此同时，该法第三十五条规定，“县级以上人民政府建立、健全公共就业服务体系，设立公共就业服务机构。加大了无偿就业服务的力度，主要为劳动者提供如下免费服务：就业政策法规咨询；职业供求信息、市场工资指导价位信息和职业培训信息发布；职业指导和职业介绍；对就业困难人员实施就业援助；办理就业登记、失业登记等事务；其他公共就业服务”。这些规定完善了就业服务管理体系，为大学生就业提供了信息保证和权利保障。

3. 发展职业教育，增强大学生就业优势

该法第五章“职业教育和培训”第四十四条规定“国家依法发展职业教育，鼓励开展职业培训，促进劳动者提高职业技能，增强就业能力和创业能力”。大学生求职经常遇到的一个困扰就是所学专业和工作内容不对口，甚至因为专业不对口而根本无法找到实习单位或工作单位。促进就业，既是政府的责任，也是企业的责任。加强职业教育培训、校企合作互动，有利于提高大学生的动手能力和适应工作的能力，达到企业和学生的“双赢”。

1.1.2 《中华人民共和国劳动合同法》

1. 关于《劳动合同法》适用范围的规定

《中华人民共和国劳动法》(以下简称《劳动法》)第二条对《劳动法》的适用范围做了规定。根据该法第二条和 1995 年劳动部《关于贯彻执行〈中华人民共和国劳动法〉若干问题的意见》，其适用范围具体为：各类企业和与之形成劳动关系的劳动者；个体经济组织和与之形成劳动关系的劳动者；国家机关、事业组织、社会团体实行劳动合同制度的以及按规定应实行劳动合同制度的工勤人员；实行企业化管理的事业组织的人员；其他通过劳动合同与国家机关、事业组织、社会团体建立劳动关系的劳动者。其排除了公务员和比照实行公务员制度的事业组织和社会团体的工作人员，以及农村劳动者(乡镇企业职工和进城务工、经商的农民除外)、现役军人和家庭保姆等。按照当时的设计，就是将劳动者分为两

部分：一部分是公务员和参照公务员管理的人员，按照公务员进行管理；一部分按照《劳动法》进行管理。随着市场经济的发展，劳动关系呈现多样化，《劳动法》的调整范围已不适用劳动关系客观发展的需要。因此，《劳动合同法》在《劳动法》的基础上，扩大了适用范围，即：增加了民办非企业单位等组织作为用人单位，并将事业单位聘用制工作人员也纳入。此外，还根据征求意见的情况和现实劳动关系的需要，对非全日制用工进行了专门规定。

2. 劳动合同的必备条款和约定事项

(1) 必备条款。劳动合同的必备条款是指法律规定的劳动合同必须具备的内容。在法律规定了必备条款的情况下，如果劳动合同缺少此类条款，劳动合同就不能成立。

① 用人单位的名称、住所和法定代表人或者主要负责人。为了明确劳动合同中用人单位一方的主体资格，确定劳动合同的当事人，劳动合同中必须具备这一项内容。

② 劳动者的姓名、住址和居民身份证或者其他有效证件号码。为了明确劳动合同中劳动者一方的主体资格，确定劳动合同的当事人，劳动合同中必须具备这一项内容。

③ 劳动合同期限。劳动合同期限是双方当事人相互享有权利、履行义务的时间界限，即劳动合同的有效期限。劳动合同期限可分为固定期限、无固定期限和以完成一定工作任务为期限。签订劳动合同主要是建立劳动关系，但建立劳动关系必须明确期限的长短。劳动合同期限与劳动者的工作岗位、内容、劳动报酬等都有紧密关系，更与劳动关系的稳定紧密相关。合同期限不明确，则无法确定合同何时终止、如何给付劳动报酬、经济补偿等，容易引发争议。因此，一定要在劳动合同中加以明确双方签订的是何种期限的劳动合同。

④ 工作内容和工作地点。所谓工作内容，是指劳动法律关系所指向的对象，即劳动者具体从事什么种类或者内容的劳动，这里的“工作内容”是指工作岗位和工作任务或职责。这一条款是劳动合同的核心条款之一，是建立劳动关系的极为重要的因素。它是用人单位使用劳动者的目的，也是劳动者通过自己的劳动取得劳动报酬的缘由。劳动合同中的工作内容条款应当规定的明确具体，便于遵照执行。如果劳动合同没有约定工作内容或约定的工作内容不明确，用人单位将可以自由支配劳动者，随意调整劳动者的工作岗位，难以发挥劳动者所长，也很难确定劳动者的劳动报酬，造成劳动关系的极不稳定，因此是必不可少的。

工作地点是劳动合同的履行地，是劳动者从事劳动合同中所规定的工作内容的地点，关系到劳动者的工作环境、生活环境以及劳动者的就业选择。劳动者有权在与用人单位建立劳动关系时，知悉自己的工作地点。这也是劳动合同中必不可少的内容。

⑤ 工作时间和休息休假。工作时间是指劳动时间在企业、事业、机关、团体等单位中，必须用来完成其所担负的工作任务的时间。一般由法律规定劳动者在一定时间内（工作日、工作周）应该完成的工作任务，以保证最有效地利用工作时间，不断地提高工作效率。这里的工作时间包括工作时间的长短、工作时间方式的确定。例如，是8小时工作制，还是6小时工作制；是日班，还是夜班；是正常工时，还是实行不定时工作制，或者是综合计算工时制。工作时间上的不同，对劳动者的就业选择、劳动报酬等均有影响，因此成为劳动合同不可缺少的内容。