

高职院校定制旅行人才需求分析与人才培养优化研究

王芳菲

佛山职业技术学院, 广东 佛山 528000

摘要: 随着旅游业的快速发展和新媒体技术的广泛应用, 定制旅行服务需求日益增长, 对专业人才提出了更高要求。本研究通过招聘信息搜索分析、案例研究和专家访谈, 对定制旅行人才招聘的岗位名称、任职要求和岗位职责关键词进行了提取和分析, 并通过定制旅行管理与服务专业岗课赛证融通育人模式实践经验分析, 探讨了高职院校定制旅行人才培养优化的路径。研究结果对提升定制旅行人才素质、促进行业健康发展具有重要意义。

关键词: 新媒体; 定制旅行; 人才培养; 优化

一、定制旅行人才培养背景

(一) 行业背景

随着人们对品质旅游的追求, 定制旅行逐步从高端市场走入大众视野。定制旅行能够根据游客的特定需求, 如兴趣爱好、时间安排、预算等, 为其量身定制个性化的旅行方案, 提供更加独特、专属的旅游体验。中国旅游研究院戴斌院长指出: “在市场主体的共同努力下, 定制旅行正是从消费者主权出发, 依托旅行商的专业化运营, 在分众和分层基础上为旅游者提供品质服务的商业化模式。” 市场中定制旅行人才缺口大, 定制旅行相关的岗位有定制旅行管家、旅游策划师等。旅行管家是为旅行者提供个性化服务的专业人员。他们可以为旅行者制定旅行计划、预订机票酒店、安排旅游活动、提供当地美食推荐等一系列服务。旅行管家的目标是旅行者提供尽可能舒适、便捷、贴心的旅行体验。随着旅游业的发展, 越来越多的旅行者开始寻求旅行管家的服务, 以满足个性化需求和提高旅行品质。定制旅行管家不仅要具备扎实的旅游知识储备, 而且还要具备全面的沟通能力、分析能力、设计能力、解决问题能力及应变力, 以应对富有挑战性的工作。

(二) 社会背景

与此同时, 新媒体的迅猛发展深刻改变了旅游行业的格局。新媒体平台如社交媒体、旅游 APP、在线旅游论坛等, 为旅游信息的传播和获取提供了更加便捷、高效的渠道。游客可以通过新媒体平台轻松获取世界各地的旅游信息, 分享自己的旅行经历和心得, 也可以与旅游从业者进行互动交流。这使得定制旅行行业在新媒体的助力下, 能够更精准地

了解客户需求, 拓展市场渠道, 提升服务质量。然而, 新媒体背景下定制旅行行业的快速发展, 也对相关人才的能力提出了更高的要求。

(三) 高职院校定制旅行人才培养现状

2019 年, 高职院校招生中涉及定制旅游的专业有旅游管理、导游、旅行社经营与管理等 6 个, 近年来又增加了研学旅行管理与服务、定制旅行管理与服务, 相关专业类型增加 8 个; 特别是定制旅行管理与服务专业的增加, 提升了专业的对口性。从企业对人才的需求来看, 旅行社、OTA (线上旅行社)、休闲体育俱乐部、休闲农庄、康养服务机构对旅行管家、新媒体运营、旅游定制师、客户管理、资源甄选预定专员、市场拓展人员等需求量较大^[1]。也有学者调研得出, 目前需求最为迫切的是线路开发与设计人员、市场拓展人员、定制旅行师三大岗位, 其次是线路实施服务^[2]。

二、定制旅游人才招聘信息的采集与分析

(一) 样本的选取和处理

通过对 BOSS 直聘、万里行国旅招聘等网站的招聘信息进行搜集, 搜集到定制师相关岗位招聘的原始招聘岗位数据 150 条, 删除无关岗位数据后, 整理了 113 条旅游定制师招聘的信息。整理得到岗位名称、学历、收入等信息, 然后运用数据透视表进行分析, 总结不同细分类型的定制师岗位名称。

(二) 岗位名称分析:

对调取的岗位信息进行分析, 由于定制师岗位的名称差别较大, 因此采用的是人工分析方法。

得出以下数据招聘岗位数量结论: 普通定制师 213 个,

旅游定制师（按照区域划分）24 个，旅游定制师（按照服务方向划分）17 个，专项旅游定制师 15 个。（见表 1）

从以上分析可以得出结论：1. 企业对定制师的需求以普通定制师为主，但是也有一定的专项要求；2. 企业逐渐重视定制师工作的待遇、强调有时间弹性等福利；3. 对高级定制

师和助理定制师都有一定的需要，有的还需要兼职定制师，这是适应企业不同层次的业务类型；4. 明确了工作区域、领域和服务方向，也说明定制师的有一定的专业化体现。5. 企业对定制师的需求表现出多样性、多层次性，未来对定制师的需求在一定程度上还是比较迫切的。

表 1 旅游定制师岗位分类

定制师 大类	普通定制师 (79%)							旅游定制师（按照 区域划分）(9%)			旅游定制师（按照服务 方向划分）(6%)				专项旅游定制师 (6%)		
细分	普通定制师	普通定制师— 强调待遇	携程平台的定制师	其他平台的定制师	高级旅行策划师	旅行定制师助理	兼职旅游定制师	全球或者出境旅游定制师	国内旅游定制师	国内区域旅游定制师	媒体方向旅游定制师	销售客户服务方向旅游定制师	旅游策划定制师	旅游定制师（计调）	高端或者奢华旅游定制（规划）师	企业（团建）定制旅策划师	英文、自由行，海岛、营地等专项旅游定制师
占比	83%	3%	5%	2%	4%	2%	1%	54%	8%	39%	35%	24%	29%	12%	33%	33%	33%

图片来源：作者绘制

（三）任职要求和岗位职责分析

将 113 个招聘信息任职要求和岗位职责内容分别保存为纯文本 txt 格式，设置好自定义词表，再将纯文本文件导入武汉大学沈阳教授团队开发的 ROST CM6 软件进行分词处理，导出高频词文件。之后对高频词进行预览和初步处理，如将一些干扰分析的同义词、近义词进行替换、合并。重点分析了定制师相关的岗位名称、任职要求和岗位职责。统计得出岗位职责排名前十的高频词为：经验（39）、旅行（18）、沟通（18）、团队（19）、学习（12）、协作（12）、抗压（9）、优秀（9）、应变（9）、热爱（8）。

统计得出岗位职责名词性质排名前三的高频词为：行程（15）、管家（12）、行程（15）、动词性质排名前三的高频词为：定制（21）、设计（18）、服务（15）、操作（15）、开发（15）、安排（12）、策划（12）、规划（11）、优化（11）、制定（9）、体验（9）、反馈（8）、整合（7）、销售（7）、保障（6）。

随着定制旅行市场的快速发展，行业对专业人才的需求呈现出新的特点。首先，定制旅行服务强调个性化和差异化，要求从业人员具备敏锐的市场洞察力和创新能力，能够根据客户需求设计独特的旅行方案。其次，新媒体技术的广泛应用要求人才具备数字化素养，能够熟练运用各种新媒体工具进行营销推广和客户服务。此外，跨文化沟通能力和危机处理能力也成为定制旅行人才的重要素质，以满足国际化服务和应对突发事件的需求。

当前，定制旅行人才市场存在供需失衡的问题。一方

面，高素质的定制旅行人才供不应求，尤其是具备跨学科知识和综合能力的复合型人才严重短缺。另一方面，现有从业人员的专业素质和能力水平参差不齐，难以满足行业发展的需求。这种人才短缺和结构失衡的问题，已经成为制约定制旅行行业高质量发展的瓶颈。因此，构建科学合理的定制旅行人才能力体系，加强人才培养和队伍建设，成为行业发展的当务之急。

三、定制旅行管理与服务专业岗课赛证融通育人模式实践

佛山职业技术学院定制旅行管理与服务专业 2021–2024 的学生数量分别为 33、43、44、45 人，共计 165 人。

与定制旅游龙头企业开展 1+X 定制旅行管家服务，直接对标行业标准，学生拿到证可以有定制旅行师上岗资格。开设旅游大数据课程，培养学生数据分析应用能力，更好服务旅游定制服务。

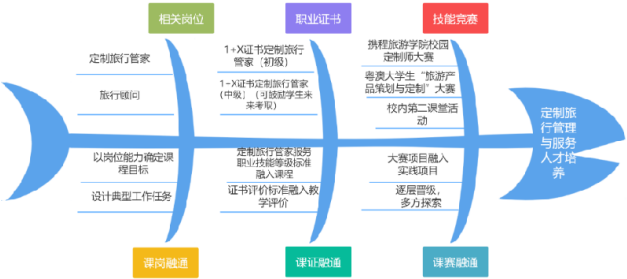


图 1 定制旅行管理与服务专业岗课赛证融通实践体系，

图片来源：作者绘制

（一）磨刀不误砍柴工：师资培训

为了更好地进行新开设课程的授课和教学研究，文化旅游与康养系组织教师依次参加携程旅游学院定制旅行管家服务职业技能等级证书初级、中级和高级师资培训，并通过考核。定制旅行管理与服务专业团队 80% 以上拥有携程集团的定制旅行管家服务考评员证。

（二）渐入佳境，柳暗花明：《定制旅行实务》课程授课情况

定制旅行专业在大二下学期开设了《定制旅行实务》课程，此课程是定制旅行管理与服务专业的一门核心课程，是一门由校内和校外教师共同授课的双导师课程。课程旨在使学生具备定制旅行管家岗位基本知识和理念，培养学生的客户需求分析能力、旅游产品设计能力，客户关怀能力，增强学生定制旅行操作技能，培养能够胜任定制旅行行业相关岗位的技能型、创新型及复合型人才。课程分为 5 大模块，28 个学习任务，围绕着定制旅行“需求获取与管理”、“定制旅行方案设计”、“客户关怀”三大工作板块组织教学内容。以“工作过程”为导向，“工作流程”为主线，采用“项目引领，任务驱动”的教学模式开展技能训练。学生在学习过程系统地中积累了学习任务成果和作品。

《定制旅行实务》企业授课教师曾任出境领队、导游、销售顾问等旅游一线岗位，从事旅游工作 10 年以上，游历过 35 个国家，企业教师授课主要有当下旅游业现状、实践角度分析定制旅游线路设计，出境旅游定制相关问题等几个主题，更深入地从实践角度对定制旅行行业工作进行了剖析。

《定制旅行实务》课程将定制旅行管家所要解决的问题和所需能力融入课程任务中去，逐步使学生明白应该和可以成为一个什么样的旅行定制师，并具备定制旅行管家的基本职业能力。伴随着学习任务成果产出的是学生知识的积累、能力的提升和对职业和专业的热爱度。

（三）功夫不负有心人：岗课赛证融通成效

1. “课、证融合”：勤学苦练，造就新一代准定制旅行管家

佛山职业技术学院定制旅行管理与服务专业连续三年开展了 1+X 定制旅行管家服务职业技能等级证书（初级）考试。考试分为笔试和口试两部分，两部分需要达到合格分数线才能获取证书。通过率均达到 90% 以上。1+X 定制旅行管家服务职业技能等级证书在行业中适用广泛，从携程平

台定制师上岗证演变为教育部认证的能力证书。

2. “课、赛融合”：全面探索，造就充满活力的专业

为了给学生更多交流展示的机会，专业教师积极探索，每年都组织举办“佛山职业技术学院旅行定制师风采展示及定制旅行方案设计竞赛”第二课堂活动，不同专业的同学积极参与，思想的火花在交流中碰撞，各具特色的设计作品也展示了不同专业学生的素养和审美。为了师生们视野能够更加开阔，组织参加了“携程旅游学院校园定制师大赛校内赛”，进而组织学生参加“携程旅游学院校园定制师大赛校际联赛”。虽然大家都对专业和未来充满信心，延展参加旅游协会举办“旅游产品策划”大赛等。

四、高职定制旅游人才培养的优化建议

1. 优化课程体系：高职院校应根据定制旅行人才能力体系的要求，优化课程设置，增加新媒体应用、旅游大数据分析、定制旅行产品设计与实践等相关课程，注重培养学生的实践能力和创新能力。同时，加强跨学科课程的设置，如市场营销、信息技术、心理学等，拓宽学生的知识面和视野，培养复合型人才。

2. 改进教学方法：采用多样化的教学方法，如案例教学、项目教学、实践教学、线上线下混合教学等，激发学生的学习兴趣 and 主动性。通过实际案例分析和项目实践，让学生在实践中掌握定制旅行的专业知识和技能，提高解决实际问题的能力。利用新媒体平台和在线教学资源，开展线上教学和互动交流，拓宽教学渠道，丰富教学内容。提升实践教学水平，院校可采取邀请知名专家或具有丰富经验的资深人士进行专题讲座、建立实训实习基地、创新实践教学考核等方法给学生提供更多的机会^[3]。

3. 加强师资队伍建设：旅游教育机构应加强定制旅行相关专业的师资队伍建设，引进具有丰富行业经验的专业人才担任兼职教师，同时鼓励现有教师参加行业培训和实践活动，提高教师的实践教学能力和专业水平。建立教师与企业的合作机制，让教师深入了解行业发展动态和企业需求，及时更新教学内容，确保教学与实际需求紧密结合。

4. 深化院校和行业协会、企业的合作与交流

制定行业标准与规范：行业协会应发挥主导作用，联合定制旅行企业，共同制定定制旅行行业的标准和规范，包括产品质量标准、服务标准、人才能力标准等，促进行业的规范化发展。通过制定行业标准和规范，明确定制旅行人才

的能力要求和职业发展路径,为人才培养和选拔提供依据。“人才共育、过程共管、责任共担、成果共享”校企合作机制,分析同类院校专业的人才培养方案优化人才培养方案。

5. 推行职业资格认证,建立行业人才标准。相关行业协会应制定定制旅行人才职业标准,开展职业资格认证,为人才培养提供明确的方向和评价标准。通过认证的人才可以获得行业认可,提高职业竞争力,同时也为企业选拔人才提供了参考依据。此外,还应建立人才评价和激励机制,鼓励从业人员不断提升自身能力,为行业发展贡献力量。

六、结论

在新媒体背景下,定制旅行行业迎来了广阔的发展前景,但同时也面临着人才短缺和能力要求提升的挑战。构建完善的定制旅行人才能力体系,培养具备专业知识与技能、新媒体应用能力、客户服务与沟通能力、创新与应变能力的高素质人才,是定制旅行行业发展的关键。通过高职院校的课程设置与教学改革、企业内部培训与人才发展机制的建立以及行业协会与企业的合作与交流等多方面的

努力,能够为定制旅行行业培养出更多适应时代需求的专业人才,推动定制旅行行业的健康、可持续发展。未来,随着新媒体技术的不断发展和旅游市场需求的持续变化,定制旅行人才能力体系也需要不断优化和完善,以更好地适应行业发展的新要求。

参考文献:

- [1] 定制旅游行业人才需求与职业院校专业设置匹配分析[J]. 中国职业技术教育,2023,(08):38-49.
- [2] 余敏.定制旅游管理与服务专业人才培养[J]. 旅游纵览,2022,(01):66-68.
- [3] 罗琳.基于招聘信息的高职定制旅游人才需求分析与人才培养优化研究[J]. 太原城市职业技术学院学报,2020,(08):131-132.DOI:10.16227/j.cnki.tygs.2020.0565.

基金项目:

佛山职业技术学院校级科研项目:新媒体背景下定制旅行人才能力体系构建研究,项目编号:KY2022Y18