



# 旅游行业2017校园招聘大礼包目录

<b>一、</b>	<b>旅游行业简介</b> .....	<b>3</b>
1.1	旅游行业定义.....	3
1.2	旅游行业分类.....	3
1.3	旅游行业特点.....	4
1.4	旅游行业排名.....	5
1.5	旅游行业现状发展.....	6
<b>二、</b>	<b>旅游行业校园招聘介绍</b> .....	<b>8</b>
2.1	旅游行业 校园招聘回顾.....	8
2.2	旅游行业应届生薪资待遇.....	8
<b>三、</b>	<b>旅游行业就业分析</b> .....	<b>11</b>
3.1	旅游行业人才需求.....	11
3.2	旅游行业专业证书.....	13
<b>四、</b>	<b>旅游行业零接触</b> .....	<b>15</b>
4.1	携程网数据分析笔试.....	15
4.2	热乎乎的携程广州管培笔经.....	15
4.3	中青旅一面（群面）.....	15
4.4	艺龙面试，我真实的战斗经历.....	16
4.5	湖南中青旅面试.....	17
4.6	中青旅实习面试.....	18
<b>五、</b>	<b>旅游行业工作经历&amp;感悟</b> .....	<b>19</b>
5.1	旅游工作者半年感悟.....	19
5.2	旅游工作者的无奈.....	19
<b>六、</b>	<b>旅游行业名企求职大礼包</b> .....	<b>21</b>
6.1	中国国际旅行社总社.....	21
6.2	中青旅.....	21
6.3	携程网.....	21
6.4	艺龙网.....	22
<b>七、</b>	<b>旅游行业相关资料延伸阅读</b> .....	<b>23</b>
7.1	未来五年内世界旅游业的发展趋势.....	23
7.2	旅游从业者的发展方向.....	23
7.3	“美差”旅游体验师的种类和工作内容.....	24
7.4	部分高端旅游岗位介绍（薪酬仅供参考）.....	25
7.5	旅游业紧俏职位介绍及薪酬.....	26



# 一、 旅游行业简介

## 1.1 旅游行业定义

旅游是非定居者的旅行和暂时居留而引起的一种现象及关系的总和。这些人不会因而永久居留，并且主要不从事赚钱的活动。

### 技术定义

用它来为统计和立法提供旅游信息。各种旅游技术定义所提供的含义或限定在国内和国际范畴上都得到了广泛的应用。技术定义的采用有助于实现可比性国际旅游数据收集工作的标准化。

世界旅游组织和联合国统计委员会推荐的技术性的统计定义

旅游指为了休闲、商务或其他目的离开他她们惯常环境，到某些地方并停留在那里，但连续不超过一年的活动。旅游目的包括六大类：休闲、娱乐、度假，探亲访友，商务、专业访问，健康医疗，宗教/朝拜，其他。

### 其他相关定义

交往定义：1927年，德国的蒙根·罗德对旅游的定义，旅游从狭义的理解是那些暂时离开自己的住地，为了满足生活和文化的需要，或各种各样的愿望，而作为经济和文化商品的消费者逗留在异地的人的交往。注意：这个定义强调的是：旅游是一种社会交往活动。

目的定义：20世纪50年代，奥地利维也纳经济大学旅游研究所对旅游的定义，旅游可以理解为是暂时在异地的人的空余时间的活动，主要是出于修养；其次是出于受教育、扩大知识和交际的原因的旅行；再是参加这样或那样的组织活动，以及改变有关的关系和作用。

时间定义：1979年，美国通用大西洋有限公司的马丁·普雷博士在中国讲学时，对旅游的定义为，旅游是为了消遣而进行旅行，在某一个国家逗留的时间至少超过24小时。注意：这个定义强调的是，各个国家在进行国际旅游者统计时的统计标准之一：逗留的时间。

相互关系定义：1980年，美国密执安大学的伯特·麦金托什和夏西肯特·格波特对旅游的定义，旅游可以定义为在吸引和接待旅游及其访问者的过程中，由于游客、旅游企业、东道政府及东道地区的居民的相互作用而产生的一切现象和关系的总和。注意：这个定义强调的是：旅游引发的各种现象和关系，即旅游的综合性。

生活方式定义：中国经济学家于光远1985年对旅游的定义为，旅游是现代社会中居民的一种短期性的特殊生活方式，这种生活方式的特点是：异地性、业余性和享受性



## 1.2 旅游行业分类

### 按地理范围分类

按旅游者到达目的地的地理范围划分，旅游活动可以分为国际旅游和国内旅游。

#### 1. 国际旅游

国际旅游是指跨越国界的旅游活动，分为入境旅游和出境旅游。

入境旅游是指他国公民到该国进行的旅游活动，出境旅游是指该国公民到他国的旅游活动。

#### 2. 国内旅游

国内旅游是指人民在居住国内进行的旅游活动，包括该国公民在国内的旅游活动，也指在一国长期居住，工作的外国人在该国内进行的旅游活动。

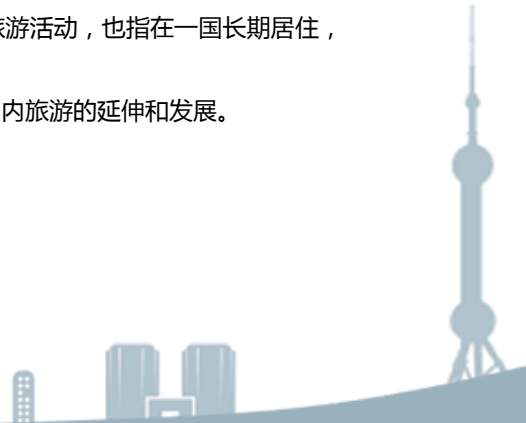


从旅游发展的历程看，国内旅游是一国旅游业发展的基础，国际旅游是国内旅游的延伸和发展。

### 按旅游性质和目的分类

#### 团队旅游

按旅游性质和人们出游的目的划分，旅游活动可分为六大类：





### 1. 休闲，娱乐，度假类

属于这一类旅游活动的有观光旅游，度假旅游，娱乐旅游等。

### 2. 探亲，访友类

这是一种以探亲，访友为主要目的的旅游活动。

### 3. 商务，专业访问类

属于这一类的旅游活动有商务旅游，公务旅游，会议旅游，修学旅游，考察旅游。专项旅游等，也可将奖励旅游归入这一类，因为奖励旅游与游客个人职业及所在单位的经济活动存在紧密关系。

### 4. 健康医疗类

主要是指体育旅游，保健旅游，生态旅游等。

### 5. 宗教朝圣类

主要是指宗教界人士进行的以朝圣，传经布道为主要目的的旅游活动。

### 6. 其他类

上述五类没有包括的其他旅游活动，例如探险旅游等。

## 按人数分类

按参加一次旅游活动的人数划分，旅游活动可分为团队旅游和散客旅游。

### 1. 团队旅游

团队旅游是有旅行社或旅游中介机构将购买同一旅游线路或旅游项目的 10 名以上（含 10 名）游客组成旅游团队进行集体活动的旅游形式。团队旅游一般以包价形式出现，具有方便，舒适，相对安全，价格便宜等特点，但游客的自由度小。

### 2. 散客旅游

散客旅游是由旅行社为游客提供一项或多项旅游服务，特点是预定期短，规模小，要求多，变化大，自由度高，但费用较高。

### 3. 自助旅游

人们不经过旅行社，完全由自己安排旅游行程，按个人意愿进行活动的旅游形式，例如背包旅游。特点是自由，灵活。丰俭由人，很多人认为自助旅游是一种省钱的旅游方式，旅游内容粗糙，可能会有很多危险，旅馆没有预定会有不安全的感觉得，这是一种错误的认识。其实，如果深入了解自助旅游特性，会发现自助旅游是一种相当精致有特色的旅游形态。自助旅游使所有的花费都可依自己的喜好来支配，行程可弹性调整，又可深入了解当地民情风俗。自助旅游绝非玩得少、花得多的旅游方式，而是一种在同一地方花上较多的时间深入了解该地的特色，接触当地的人与事，看自己想看见的东西，走自己想走的路。

### 4. 互助旅游

互助旅游是网络催生的一种旅游模式，以自主、平等、互助为指导思想的一种交友旅游活动，是经济旅行（没有中间商）。通俗地说，互助旅游就是交朋友去旅游，使网络上的人脉关系走向现实世界，强调旅行不该只是“我路过”，而应该是“我体验”。互助旅游将成为当今人们主选的旅游模式之一，也是科技时代带给人们的现代社交观念与快乐生活的方式。



## 1.3 旅游行业特点

为了满足旅游者需要，与旅游活动(如开发旅游资源、经营旅游设施和旅游商店、旅游组织机构、接待游客和有关旅游的宣传等)有关的企业和业务活动统称为旅游业。旅游业有如下特点：

1. 旅游业是非物质产业部门旅游业与物质生产部门的工业、农业等不同，属于非物质生产部门，具有服务业的特点，属于第三产业。

2. 旅游业是综合性服务行业旅游业与运输业虽同属于服务性质的产业，但是它涉及的问题比运输业要广泛得多。旅游业是综合性的服务行业，它的发展需要各产业、各行业的互相配合。它发展也可以带动许多产业、服务业，以及与旅游有关的生产部门得到发展。

3. 旅游业的季节性旅游业与农业相近似的特点是,在某些情况下,供旅游业观赏的路线和网点有明显的季节性。如承德避暑山庄、北戴河海滨浴场、哈尔滨冰雕等网点的旅游活动均具有季节性。有些网点虽全年可以利用,但由于季节不同,其内容也有较大差别。如哈尔滨夏季气候宜人,为避暑胜地,冬季则为冰雪景观吸引中外游客。

4. 旅游业的异地性和偏在性不论旅游网点距游客居住地多远,旅游者在异地进行,与原住地有一定空间距离。

旅游资源分布具有偏在性,如和煦阳光和洁净的海滩,只分布于沿海少数地区;历史古迹只局限于一定地域之内。

5. 旅游业的多样性旅游包括休憩、疗养、观光、健身、朝圣、购物、考察、探险等等,因此游客的旅游目的多样性,使旅游业具有多样性的特点。

6. 旅游业的大众性现代旅游已不是少数达官贵人所拥有的活动,而成为一种社会性活动,有广大群众参与,并逐渐形成了他们的“旅游习惯”和“休闲习惯”。

## 1.4 旅游行业排名

名次	旅行社名称
1	中国旅行社总社
2	中国国际旅行社总社
3	中国康辉旅行社集团有限责任公司
4	中青旅控股股份有限公司
5	港中旅国际旅行社有限公司
6	上海锦江国际旅游股份有限公司
7	中信旅游总公司
8	广东省中国旅行社股份有限公司
9	上海国旅国际旅行社有限公司
10	北京神舟国际旅行社集团有限公司
11	上海航空国际旅游(集团)有限公司
12	重庆海外旅业(旅行社)集团有限公司
13	广州广之旅国际旅行社股份有限公司
14	上海春秋国际旅行社有限公司
15	中国妇女旅行社
16	黄山市中国旅行社
17	桂林中国国际旅行社有限责任公司
18	重庆新世纪国际旅行社有限公司
19	交通公社新纪元国际旅行社有限公司
20	厦门建发国际旅行社有限公司
21	湖南华天国际旅行社有限责任公司
22	成都中国青年旅行社
23	河南旅游集团有限公司
24	浙江国际旅游集团旅游有限公司
25	苏州青年旅行社股份有限公司
26	西安中国国际旅行社集团有限责任公司
27	上海锦江旅游有限公司

28	海洋国际旅行社有限责任公司
29	四川省中国青年旅行社
30	重庆市中国旅行社(集团)有限公司
31	昆明中国国际旅行社
32	深圳中国国际旅行社有限公司
33	成都海外旅游有限责任公司
34	昆明康辉旅行社有限公司
35	辽宁世纪国际旅行社有限公司
36	浙江省中国旅行社
37	中国和平国际旅游有限责任公司
38	广东省拱北口岸中国旅行社有限公司
39	厦门旅游集团国际旅行社有限公司
40	深圳市海外国际旅行社有限公司

## 1.5 旅游行业现状发展

旅游业具有“无烟产业”和“永远的朝阳产业”的美称，它已经和石油业、汽车业并列为世界三大产业。改革开放以来，我国的旅游业有了非常迅速的发展，但是比较而言，我国国内旅游业发展的广度深度都远远不能适应经济发展和人民生活水平提高的需要。随着市场经济的发展和人民收入水平的进一步提高，人们对旅游消费的需求将进一步上升，国内旅游业在国民经济中的地位和作用越来越重要。因此，研究和探讨我国国内旅游业发展的趋势及对策，具有十分重要的意义。

按照全国十年规划和第八个五年计划的要求，九十年代经济发展是“以提高经济效益为中心，积极调整经济结构，努力实现国民生产总值翻两番，人民生活达到‘小康水平’的目标”。1993年国务院转发了《国家旅游局关于积极发展国内旅游的意见》的文件，从“不支持，不提倡，不反对”的“三不”方针到“因地制宜、积极引导、稳步发展”到今天的“积极发展”的转变，我国的国内旅游业将愈来愈受重视。11月25日，国务院常务会议认为，近年来，中国旅游业快速发展，但仍面临发展方式粗放、基础设施建设滞后、服务质量水平不高等问题，必须加强统筹规划，把旅游业培育成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。改革开放30年来，我国旅游业持续健康发展，在国民经济和社会发展中发挥着日益重要的作用。中国旅游研究院的研究表明，2009年，我国的旅游接待人次将超过20亿，旅游总收入将超过1.2万亿元人民币，将成为全球旅游经济体系率先走出衰退的国家之一，也是我国国民经济各行业率先复苏的行业之一。如今，我国居民的休假时间不断增多，包括周末双休、法定假日等公众假期已达115天，部分职工还可享受5至15天的带薪休假，我国已达到中等发达国家的休假时间水平。随着居民收入和休闲时间的不断增加，居民消费将由实物为主向实物与服务消费并重转变，旅游将是消费升级的主要受益行业。中国旅游研究院副院长戴斌说：“可以预见，中国拥有庞大的出游消费潜力，将成为国际旅游业，特别是包括东盟在内的区域旅游率先复苏与持续繁荣发展的动力源泉。”

### 行业前景

未来10年，2008年北京举办奥运会、全球经济一体化、中国经济每年以8%的速度持续增长，这为中国的旅游业带来了新机遇，同时也刺激了国际旅游的发展，其前景看好，下表为至2020年世界十大旅游国家的预测情况。

国家(地区)	接待旅游者 人数(万人)	占世界市场 份额(%)	1995-2020年 增长率(%)
1、中国	13710	8.6	8.0
2、美国	10240	6.4	3.5
3、法国	9330	5.8	1.8
4、西班牙	7100	4.4	2.4
5、中国香港	5930	3.7	7.3
6、意大利	5290	3.3	2.2
7、英国	5280	3.3	3.0
8、墨西哥	4890	3.1	3.6
9、俄罗斯联邦	4710	2.9	6.7
10、捷克共和国	4400	2.7	4.0
总计	70880	44.2	

世界十大旅游国家预测

近日，中华英才网盘点了 2008 年度的五大热门行业及其所属职位，旅游业位居首位。紧俏职位有计调员、计调经理、旅游销售顾问、旅游销售代表、同业销售代表、旅游销售经理、旅游产品策划。其他前五位的热门行业依次为能源、医药、机械、金融。

根据中华英才网的盘点，旅游业位居首位有三方面理由。一、2008 年是中国的奥运年，“到北京看奥运”不仅仅是一个口号，英国著名报纸《泰晤士报》甚至评价这一行为将会是 2008 年的一大时尚。因为奥运，使得全中国的大小旅游景点受益；二、延续 8 年的黄金周集中休假制度被改变，节假日分布的更加合理、均衡；三、备受关注的带薪年假制度也被提上了议事日程。奥运、节假日改革、带薪年假，成为 2008 年旅游行业的三剂猛药，对旅游行业总体来说长期利好

## 二、 旅游行业 校园招聘介绍

### 2.1 旅游行业 校园招聘回顾

旅游类企业 2011 年招聘工作主要从九月中旬正式拉开序幕并持续到十月底，参与 2011 年秋季校园招聘的公司有艺龙旅行网、港中旅集团、去哪儿网、携程网等。中国国旅总社、途牛旅游网在次年三月初开始开展春季招聘工作。

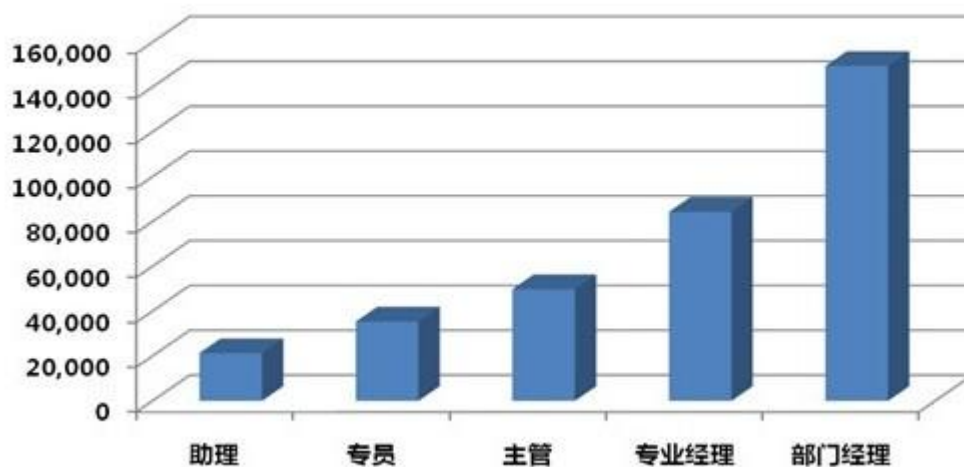
### 2.2 旅游行业应届生薪资待遇

#### 2.2.1 2011 年旅游行业薪酬现状分析

2011 年，我国旅游行业总收入超过 1.7 万亿元，比上年度增长 11%，整个行业仍处于景气上升周期。中国旅游业已经迈入大众消费时代，2011 年行业增长有望超过预期。目前，旅游景区同质化加剧，企业开始寻找出路。有的景区在概念上重新定位，有的景区加强商业化运作，有的景区增加服务链上的投入。未来 1-3 年，将是中国旅游行业扩张和建立品牌形象的关键几年，人才竞争也会愈加激烈。旅游行业专业人才缺口大，人员结构不合理等现象将制约着旅游企业的发展。

**旅游行业部门经理层年薪接近 15 万**

旅游行业层级年度总现金分析

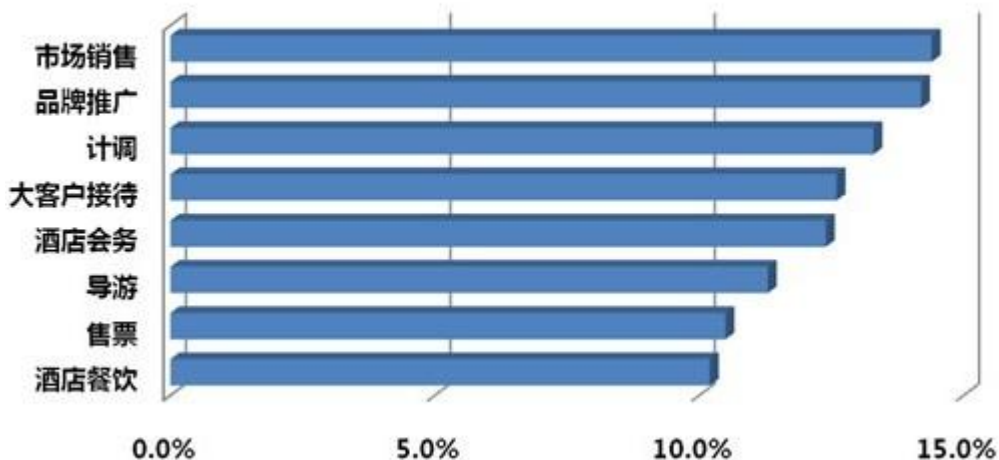


旅游行业的薪酬水平一直处于各行业低位。但随着近年旅游行业商业化运作的加强，品牌形象的提高和利润的逐年增长，旅游行业的薪资水平也在缩小与其他行业的薪酬差距。根据众达朴信薪酬调研数据显示，全国旅游行业部门经理层年度总现金中位值接近 15 万，2011 年薪酬涨幅为 12.4%，部分知名景区的部门经理层年薪超过 25 万。专业经理层员工年度总现金为 84345 元，涨幅为 13.6%；旅游行业主管层和专员层员工的年薪中位值为 49842 元和 35405 元。

**市场销售和品牌推广预计涨薪幅度最高**



## 旅游行业职类涨薪幅度分析

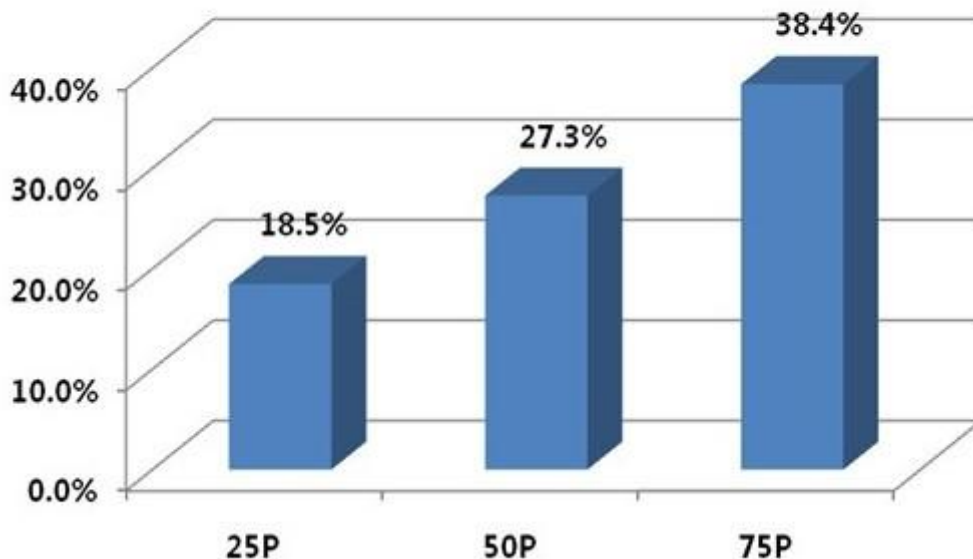


旅游行业未来的扩张离不开企业市场销售和品牌推广，这两类专业人才是目前行业的稀缺人才，也是企业重点保留和激励的对象。从涨薪幅度来看，这两个职类的 2012 年预测涨薪幅度分别为 14.4%和 14.2%，高于行业平均预期涨幅。此外，计调岗位也是旅游行业核心岗位，预计涨薪幅度超过 13%，而涉及商业运作的大客户接待和酒店会务类岗位预计涨薪幅度超过 12%。



### 旅游行业离职率居高不下

## 旅游行业主动离职率分析



根据监测数据显示，近三年旅游行业的离职率一直处于全行业中位以上，2011 年全国旅游行业离职率中位值为 27.3%，基层岗位是主要的离职群体，如导游，餐饮客房服务人员等，一方面是因为岗位普遍性强，这些岗位可以在全行业流动；二是因为旅游行业基层岗位普遍存在职业生涯发展通道缺失，企业薪酬福利无法体现员工关怀等问题。

### 2.2.2 部分企业平均薪资

#### 途牛旅游网

售前客服 2142

产品专员 2410

产品经理 5163

财务会计 3333

### **旅游公司**

会计 2000

导游 4300

导游-实习生 2353

导游-兼职 2100

### **去哪儿旅游搜索引擎**

产品经理 7375

高级产品经理 13333

本科刚进去 4000

文员 1500

### **康辉旅行社**

计调 2364

导游 2075

导游-实习生 1133

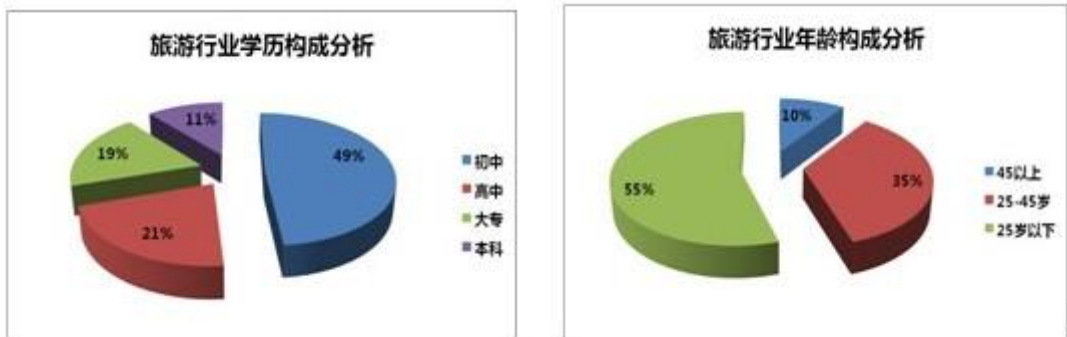
旅行社计调 1727



## 三、 旅游行业就业分析

### 3.1 旅游行业人才需求

#### 旅游行业人才结构需要优化



旅游行业的人才结构与餐饮和零售百货相似，需要不断的优化和完善。根据众达朴信调研数据显示，2011年全国旅游行业 48.6%的从业人员是初中学历，本科以上学历占比不超过 12%，一方面是因为行业知识技能要求低的原因，另一方面也可以看到旅游行业的发展侧重基层铺面服务。随着旅游行业商业化发展，大专以上学历的比重会增加。从年龄构成的角度分析，近 55%的从业者是 25 岁以下，从这个数据可以看出基层服务人员行业经验不足的现实，因此合理优化和改善现有人才结构也是旅游行业人力资源管理者需要思考的问题。

#### 高端人才短缺

据统计，目前全国旅游业从业人员 600 万。随着旅游业的发展，旅行社和酒店的增加，实际需要专业旅游人才达 800 万以上，旅游业人才缺口至少有 200 万人。

旅游人才的短缺不仅表现在“量”上，更表现在“质”上，目前中国旅游业最缺的就是优质人才。旅游业看似门槛儿低，但实际上对从业人员的综合素质要求相当高。以导游人才为例，人们印象中的导游往往就是背背现成的导游词，讲些轻松的话题，好一点的还会讲外语。而实际上，优秀的导游不仅知识面要广，还要善于沟通、精通外语，肯吃苦、肯钻研。导游工作强度大，十天半月回不了家是常事。目前，我国内地获得职业资格证书的合格导游仅 8 万多名，高级导游仅有几百名，特级导游也只有数十名。一些旅游景区十分缺乏的旅游开发人员则更不是学校教育能培养出来的。目前从事这项工作的人几乎很少是旅游专业出身的。

随着涉外旅游的发展，目前最需要的是有国际知识视野、有涉外旅游文化底蕴、有与国际惯例接轨的人性化服务理念、具备国际水准的经营管理人才；此外，涉外导游、公关销售人才、电子商务和旅游保险人才也供不应求；而受过专业培训的旅游景观开发设计人才更是凤毛麟角，可遇不可求。

业内人士分析，目前最欠缺三类人才：第一类属“最抢手人才”：能熟练掌握出境游业务的管理人才，从事境外游策划、项目开发和组团调度及擅长同外国领事馆打交道，并有在异国他乡迅速处理突发事件能力的导游；第二类是“最急需人才”：宾馆酒店总经理、旅行社副总经理及销售部、公关部、客户服务部等部门经理；第三类是“最大量需要人才”：中西餐厨师、通讯技术维护、餐饮客房服务、日韩料理厨师、前厅礼仪接待等技能型人才。

#### 人才流动比较活跃

一方面，旅游业面临人才短缺的问题，另一方面，旅游业的人才流动也比较活跃。

北京交通大学旅游系主任王行用教授在接受采访时说，本科生在旅游业内的就业率本身并不高，旅游从业人员从业时间短是一个不争的事实，尤其是导游，做上三五年后就转行是很平常的现象。

据统计，在某市旅游业 6 万余从业人员中，旅游专业毕业的仅占到 40%，本科以上学历的仅占 15%。造成旅游行业的专业化程度相比较低，高级管理人才相对较少。

王行用认为，一方面，许多旅游部门存在“缺人不缺岗”现象，既缺少专业人才，又无处安置，要进人很困

难；另一方面，旅游企业招进旅游院校的毕业生后，都是从最基础的岗位做起，对操作技能要求高，而旅游院校多以培养旅游管理人才为目标，更注重素质教育，毕业生不太适应基本的操作性工作，而且，现在的情况是，如果进入旅行社做导游，似乎在学校学好外语就够了。导游工作对大学毕业生缺乏吸引力，一些人对于未来的工作前景感到模糊不清，认为这行业不够“高级”，想方设法跳出这一行。相反，因为经过一定的形体、公关等训练，他们倒很受其他行业用人单位的欢迎，因此更愿意到其他公司从事“白领”工作。

日本国际观光学会会员德村志成博士在接受记者采访时说，对于旅游人才来说，“质”的问题比“量”的问题重要得多。从经验上来看，往往量多并不见得能够取得绝对的效益，如果旅游业始终处在流动性很强的状态下发展，对旅游业本身是不利的。

### 技能和素质缺一不可

人才的流失也反映出院校培养出的旅游人才与市场需求存在一定的脱节。

北京旅游学院教授杨乃济认为，从数量上看，我国各类旅游院校培养出的旅游专业人才并不少，人才缺口大，毕业生都不愁找不到工作。可是，往往职业高中和大专类学校培养出的技能型人才更受欢迎。以上海旅游专科学校为例，他们送出的是只经过3年教育的大专生，可在市场上供不应求，主要是因为他们更注重操作技能的培养，进入旅行社和酒店后，马上可以从最基础的工作做起。

王衍用说，目前数量很大的职高生、大专生受欢迎，数量较少的研究生也供不应求，而本科生却面临“高不成、低不就”的尴尬局面。尽管旅游企业十分缺乏高级管理人才，可是仅仅在学校学习过管理理论的本科生，刚走上工作岗位很难胜任管理工作，往往被搁置在一般操作性岗位上。

针对这种市场需求现状，杨乃济认为，大学教育在保证素质教育的同时，必须加强应用学科的教育，增强学生的实际操作能力。王衍用也认为，学校教育在专业上要更加细化，例如新增设一些酒店管理、会展等专业，基础素质教育必须做扎实，否则很难培养出高级管理人才。

德村志成博士介绍说：“长期以来日本在旅游人才培养上，始终坚持‘产业·官方·学界’三方合作的方式进行，政府支持旅游产业的发展，学术界支撑人才的培养和产业研究，而旅游业则大力引进人才。有实务经验者在学校的比例，往往都和从事理论研究者保持一定的平衡，这样，学生会更对实务有更深入的了解，同时毕业后也容易就职。日本把旅游人才视为专业人才去看待，因此培育人才的工作，大都是集中在旅游专门学校而不在大学里。旅游业的人才供需平衡，主要的原因就在于彼此之间的良好合作。”

### 人才素质要求清单

广义“旅游人才”是指在市场经济条件下，具有旅游市场经济意识、旅游知识和技能，懂旅游管理，有旅游经营能力，能进行创造性劳动的各类旅游人员的总称，主要包括：导游、旅游管理、酒店与宾馆管理、旅行社管理、景区景点服务与管理、旅游商品开发等方面的专业人才。

#### ★☆☆导游人才

才市行情：导游拥有丰富广博的专业知识，这样才能给旅游者提供优质服务。具体来说，导游员的专业知识结构包括：导游业务、旅游政策法规、中外旅游史、旅游地理学、旅游文化学、旅游心理学、旅游管理学、现代旅游学、旅游公共关系、旅游公关礼仪、中国文学史、中国历史、中国艺术史、美学基础知识、艺术欣赏、宗教知识等。

素质要求：随着社会的发展，对导游的要求越来越高。朱强先生认为现在导游最好是本科毕业，其中商贸导游还要了解国际贸易、国际商务、商贸会展、连锁经营、广告策划、拍卖经纪、旅游开发与规划、高级翻译等专业知识。

#### ★☆☆旅游管理人才

才市行情：所谓旅游管理人才，是指具有旅游管理专业知识，能在各级旅游行政管理部门、旅游企事业单位从事旅游管理工作的高级专门人才。

素质要求：这类人才要求掌握旅游管理学科的基本理论、基本知识；掌握有关旅游管理问题研究的定性和定量分析方法；具有运用旅游管理理论分析和解决问题的能力；熟悉我国关于旅游业发展的方针、政策和法规；了解旅游业的发展动态；掌握文献检索、资料查询的基本方法，具有一定的科学研究和实际工作能力。

### ★☆☆旅游商品开发人才

才市行情：据了解，本科以上学历的旅游专业人才大都集中在旅游管理和酒店管理等方面，严重缺乏旅游商品开发、设计的高层次人才，现旅游商品设计人员大多为工艺美术专业毕业，学科背景单一，很少有旅游、经济等相关专业的人士参与策划，加之各种人才之间缺乏交流，致使设计出的产品难以具备纪念性、观赏性、艺术性、知识性、独创性和收藏性，往往就是一些当地历史上形成的土特产，或是当地资源的简单转化，造成市场上的旅游商品普遍“档次低、易仿冒、无特色”。

素质要求：此类人才至少是本科学历，对产品设计、旅游推广等有自己独到的认识，掌握旅游商品开发及现代旅游管理的基本理论及技能，具有良好的语言表达能力和计算机应用能力。

## 3.2 旅游行业专业证书

### 分类一：

正式导游证，亦即导游证。它是指参加导游人员资格考试并合格，取得导游人员资格证书的人员，经与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记，由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发的导游证。持有正式导游证的人员，可以是专职的导游人员，也可以是兼职的导游人员；可以是旅行社的正式员工，也可以是某旅行社聘用人员。但是，持有正式导游证的人员，都必须是经过导游人员资格考试并合格，取得导游人员资格证书的人员。

临时导游证。所谓临时导游证，是指具有特定语种语言能力的人员，虽未取得导游人员资格证书，但因旅行社需要聘请其临时从事导游活动，由旅行社向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取的导游证。由此可见，领取临时导游证的条件一是具有某种特定语种语言能力；二是旅行社需要聘请其临时从事导游活动。

### 分类二：

◆等级划分：按技术等级划分，导游人员分为初级导游人员、中级导游人员、高级导游人员和特级导游人员。

◆等级考试的要求：

初级导游人员：获导游人员资格证书一年后，就技能、业绩和资历对其进行考核，合格者自动初级导游人员。

中级导游人员：获初级导游人员资格两年以上，业绩明显，考核、考试合格者晋升为中级导游人员。他们是旅行社的业务骨干。

高级导游人员：取得中级人员资格四年以上，业绩突出、水平较高，有高水平的科研成果，在国内外同行和旅行商中有较大影响，经考核合格者晋升为特级导游人员。

特级导游人员：取得高级导游人员资格五年以上，业绩优异，有突出贡献，有高水平的科研成果，在国内外同行和旅行商中有较大影响，经考核合格晋升为特级导游人员。

初级、中级导游人员由省级旅游管理部门组织评定，考核，高级、特级导游人员由国家旅游行政主管部门组织评定和考核。

### 分类三：

按语种划分可分为中文导游（包括普通话、方言、少数民族语导游）外文导游（包括英、日、韩、法、德、意等语种导游）

### 分类四：

按工作区域划分可分为海外领队、全程陪同导游人员、地方陪同导游人员、景区景点导游人员

### 考试内容

1) 导游综合知识：为笔试

主要内容为：

- ◆旅游方针政策与法规及每年的时事政治
- ◆导游业务（含旅游案例分析）

- ◆全国导游基础知识和地方导游基础
- ◆汉语言文学基础（四川与湖南的考生须考）
- ◆导游外语（外语类考生须考，国语类考生不用考）

2) 导游服务能力：为现场考试，即口试

主要内容为：

- ◆导游讲解能力
- ◆导游规范服务能力
- ◆导游特殊问题处理及应变能力

外语类考生须用所报考语种的语言进行“导游服务能力”一科考试，并加试口译（中译外和外译中）。

### 3.1.3 笔试和口试介绍

#### 1) 笔试：导游综合知识

笔试的考试教材有四本书：《导游基础》、《导游业务》、《旅游政策与法规》、《地方导游基础》

笔试只考政策与法规、导游基础知识两科，一般只要平均分考到 60 分以上，就可以通过了。根据各个不同省份的要求也许略有出入。即使你不是学旅游专业的，也从来没有接触过旅游业，也不用太着急，只需要把两本教材背熟就肯定可以过关，也就是说，死记硬背是可以过关的。

政策与法规被大多数人认为是比较难考的，因为考的内容须死记硬背的，法律法规比较枯燥，需要耐心记，仔细背。政策法规主要考题一般为单项选择、多项选择，简答和案例分析几大类。选择题一般占 50 分，所以对书本熟的话，在选择题拿下大部分分数，后面就轻松了。案例分析需要一定的综合分析和总结能力，要看清题目，符合哪条法律法规，不要用一般人的眼光来评判是非，就算你说的再有理，没有法律法规依据，一切等于零。评卷老师是不会与你产生共鸣的。

导游基础知识分为全国导游基础知识和地方导游基础知识，为一份考卷，各占 50 分，你不必找其它书来扩充你的景点知识，前面说过，死记硬背是可以过关的，书本上的知识占了 95%。导游基础知识考试题型，一般为填空题、名词解释、简答题、问答题。还有 5 分是时事题，考你是否关心国家大事，只需要多看看报纸，遇到对旅游有关的大事留个心。填空题占 50 分，很可观的，只要你确实用了心背，这里拿 40 分应该是没问题的。

以上两科请严格按照考试大纲的要求来准备，现在老师出题一般不会超出考试大纲，不像以前，出很多非常偏非常难的题目，考试大纲里对每一章都有详细的要求，有的要点是了解、有的要求熟悉、有的则要求掌握。

#### 2) 口试：即现场考试，导游服务能力

口试的考试教材有三方面的书籍教程：《本省导游词》、《导游规范服务》、《导游员特殊问题处理及应变能力》

在笔试过关以后，就可以全力准备口试了，口试一般有三位主考官，会分别提 2 到 4 个问题，主考官提问的问题包括导游实务和景点知识，你主要把导游实务的内容答出来，就没什么问题了，因为导游实务是有书可查，而景点知识很多则不可琢磨，难以复习，只能尽可能多看有关的书，但建议还是把主要景点常识看熟，太偏的答不出也不会太丢脸。此外准备一下欢迎辞和欢送辞是很重要的，老师抽的几率比较高。

回答问题固然很重要，但最主要的是你的导游词讲解，这是重中之重，一般说来，只要你在导游讲解过程中，做到普通话标准流利，讲解不停顿，那基本上可以恭喜你顺利过关了，在这里，心理素质显得尤为重要。导游词一般准备 5 至 7 分钟为宜（具体时间最好自己确定一下），不要太长，因为口试时间只有 15 分钟，还得留时间给老师提问，所以准备导游词的时候，一定要自己看着表进行多次练习，练习时要注意声音洪亮、吐字清晰、语速适中、面部略带微笑，这就是考试时需要的，看表练习当然是为了考试时能把握时间，如果太长或太短，快做修改吧，不要认为这句话或那段典故经典，舍不得删，老师一天要面对几百个考生。

另外，考试时还应注意：一般考场里只有一位考生，待其考完后，才到下一个，所以进门时一定要轻轻叩门，表示对老师的尊重，进去后应问候考官，面对考官时要谦虚有礼，落落大方。

回答完问题后，老师会分别对你打分，然后当众宣布你的最后成绩。



## 四、 旅游行业零接触

### 4.1 携程网数据分析笔试

1、从前一个国家里住着两种居民,一个叫宝宝族,他们永远说真话;另一个叫毛毛族,他们永远说假话.一个外地人来到这个国家,碰见三位居民,他问第一个人:“请问,你是哪个民族的人?”

“匹兹乌图”.那个人回答.

外地人听不懂,就问其他两个人:“他说的是什么意思?”

第二个人回答:“他说他是宝宝族的.”

第三个人回答:“他说他是毛毛族的.”

那么,第一个人是族,第二个人是族,第三个人是族.

2A, B, C, D, e 五位同学比赛下象棋,每两人都要下一盘棋,到现在为止, A 已经赛 4 盘, B 赛 3 盘, C 赛 2 盘, d 下了 1 盘, 问 e 下了几盘

3: 是正态分布题目, 大家看看, 忘了怎写了

4: 随机二维分布题

5: 写出一个多元线性回归方程

6: 请写出你所知道的数理统计方法

7: 你熟用的统计软件有哪些

8: 如果让你分析消费者用户预测, 请问你需要哪些预测信息, 请详细说明

赞人品啊, 哈哈, 大家祝我好运吧啊!



### 4.2 热乎乎的携程广州管培笔经

看到应届生上很少关于携程笔试的东西, 把热乎乎的笔经发上来, 希望大家以后能有个参考, 同时也为自己积攒 RP. 11 月 20 日早上去中大笔试的携程, 之前听说携程的笔试很难很有水平, 是行测和案例分析. 拿到题目就觉得真的要杯具了. 笔试一共四部分. 第一部分是行测的数字分析和推理, 有些题感觉网测里有做过. 第二部分有三题, 一个是谈下戊戌变法和明治维新这两次改革结果不同的原因; 另一个是根据华南虎那个事件造了个成语, 让你写出三个近义词语, 三个反义词语, 造两个句子, 然后还要你根据 2010 年发生的事件自己造一个成语并对其进行解释, 还要写出改成语的典故. 第三题是给出携程 09 年至 10 年的季度报表, 让你分析下这个报表并写出携程未来十年的发展. 第三部分是医院病床的案例分析. 第四部分给你了个对降低员工流失率进行界定-测量-分析-解决方案的例子, 让你照该模板对提高面试成功率做一个界定-测量-分析-解决方案的案例分析.

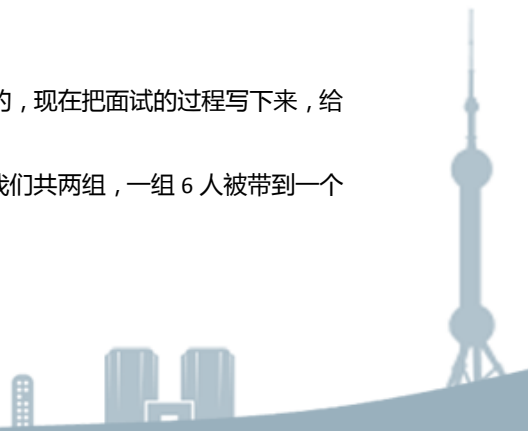
总共两个小时, 感觉很崩溃, 但确实很佩服携程网, 出的题目真的很能考察人的能力, 你市场触觉是否灵敏, 你分析解决问题的能力, 你的专业知识...。

### 4.3 中青旅一面 (群面)



10 月 31 日, 礼拜六一早去中青旅面试了. 感觉还不错, 满正式也满放松的, 现在把面试的过程写下来, 给大家参考参考, 希望攒点 RP 呵呵~~

这次是一面, 9 点半正式开始, 面试地点在东方电视台旁边的华南大厦. 我们共两组, 一组 6 人被带到一个小会议室, 由宣讲会当天的 HR 姐姐和一个 TEAM LEADER 来面.



HR先让我们每人自我介绍一分钟，IN ENGLISH。我的英语算差了，六级550都没到，不过显然大家英语都不怎么样，没碰到我周围同学这样的牛人，还好还好。然后就是每人抽两张纸条，分别有两个单词，有的是形容词，有的是名词，然后结合自己的个性做中文的自我介绍。回想一下我们这组抽到的单词有：开心、世界、坚定、水笔、皮鞋、手纸、电话等等。那些名词都满奇怪的。。不过满考验现场应变能力的，算是不错的题目。HR也会根据你的介绍问一些问题。

接下来是演讲环节。每个人抽一个题目做3分钟即兴演讲。我抽到的题目是“一个人之所以能，是相信能”，还有“知识改变命运”等等，都还满大路货的，都有话可以讲~

演讲结束就是TEAM WORK环节了。大家为一个德国商务游客和其妻子设计一个旅游安排。大家都发挥的不错，最终选了一个华师大的MM最结论，不过觉得她不是很放得开。结束了之后，HR问我们如果可以有一到两个人留下来，会选谁。有三个选了我，还蛮高兴的呵呵~一个说我淡定，一个说我很为客户考虑，一个说我英语好（惭愧！）HR还给了我们作业，做一个PPT。想来是做了的人会加分不少，也体现了诚意，觉得是还是不错的安排。

总的来说，中青旅的面试还是很规范很有意义的~不过大多是临场发挥，没什么好准备的，大家轻松对待吧~

## 4.4 艺龙面试，我真实的战斗经历

直接切入正题吧！

1:00 中软国际，直接是技术人员的问题，先来的一个技术人员先让我介绍暑期做的实习的情况（英文），毕竟自己做过的，而且英语也不错，所以勉强在没有准备的情况下过关。之后问我有没有学过数据结构，我晕，又是这个问题，说学过，所以直接划了一个二叉树让我找出两个子节点的父节点，不会啊，只好自己坦白，我数据结构学的不好。之后又有一个技术人员到来，于是又做了一次暑期实习的介绍，之后问我哪方面比较擅长，想做什么样子的工作，答曰：想于英语相关的但是不放弃技术的，测试就可以的。我问您觉得我做测试哪里还比较欠缺，他说做测试够了。之后问了一些关于薪酬的事情，合同的事情，期间一号技术人员还问我如何把“i am a student”倒着输出去，就是 student a am i 的样子，我说先遍历，遇到空格之后把空格之前的放入一个数组的一个空间，之后再倒着输出去。不知道答案是不是符合，总之那人很坚决的说了一句“恩，了解了”，不知道这是好的消息还是不好的消息。

4:00，艺龙旅游网，是上市的公司哦，氛围挺不错的，也很大。面试我的是技术部的经理，

1.从昨天的群面开始，我认为谁的表现最好，谁的表现最不好，这里我好像批评别人的有点多哦。

2.昨天两个男生的意见是一致的吗？不是，第一个要求抓住质量，第二个要强调速度。

3.针对昨天的问题，你今天有什么新看法吗？我觉得作为企业还是要在保证成本，也就是有利润的情况下才谈得上质量和时间。

4.你对自己昨天的表现觉得怎么样？我是第一次参加这样子的群面，我觉得自己表现的我是满意的。

5.你觉得你们讨论的怎么样呢？我觉得我们只是在一个面上一直在陈述自己的说法，只是一直在打转，我也又说我们来谈一下具体的如何实施，但是大家很快又回到了原地。

6.你对自己的工作有什么规划吗？其实我报职位的时候我申请了运营和技术，但是考试那天我忘记自己报的是哪个，所以只是填写了技术类的。我想做的是策划性质的，有点头脑风暴的感觉。M:那你应该是报市场类的。你这还真是有点矛盾的。A:不矛盾的，呵呵。

我发出攻势：1.我也用了公司的网站，有一个保密性的问题，但是我注册之后还是收到自己的密码的明文，这算是保密性高吗？（这个问法实在是太有冒犯性了，以后不要这么直接了，好危险啊）M：是这样的。我们的报名性主要指的是关于信用卡方面的保密。

2.还有一个小小的建议，公司关于机票部分选项卡可以做成随着鼠标的变化而直接变化的而不是要点击才可以变化的。那样会更加方便一点。M：笑着说：这倒是个很好的建议。

于是，他又对我产生了兴趣，

7.在学校学习了什么课程？我就具体每一个都说了一遍。

8.学过离散数学吗？学过啊，数学的一系列都学过，离散，线性代数，高等数学，概率统计。

9.你觉得哪一门最难呢？恩，离散很有意思的，那就是线性代数吧，因为是之前都没有接触过矩阵这个概念，所以理解比较困难。

10.北语的，英语不错？对。考过了六级，大三自己考了商务英语高级。考了多少分呢？四级考的不好，考了562分，六级好一点，571分。比其他的学校的同学好，而且我自己高中的英语就不错，现在大学就学的更好一点了。而且我们的专业课都是英文的教材的。那你们老师也是用英文教课吗？老师说的不是英文的，但是PPT是英文的。

11.你的薪酬希望是多少？3k，我要求不高，只要租房子之后够我活就好。

12.你能加班吗？有时候数据库晚上会出现问题，也许就要那个时候赶过来，可以吗？可以啊，并且我们的数据库也不可能天天晚上都出问题吧。呵呵。

13.我们有时候要上线，看我有点一头雾水，就解释说，就是新产品的推出。都是晚上10点工作到第二天的中午的样子，可以吗？原来有的时候看网站上写着网站更新，暂停服务就是这个意思啊。可以啊。

14.我的专业题目的卷子写的不是很好，你们不在意这个吗？翻开我的卷子，这个嘛，我们的管理培训生主要是看你这个人有没有潜力，是全面的看人，而不是看你会不会现有的技术。还有一个很简单的例子，你们都还是在校的学生，如果家里的情况也不是很好，一个学生还是很奢侈，那么他肯定是不行的。（我心里直打怵，因为我带着18k金的项链，但是我绝对不是浪费的那中啊，这次真的是失算了）

又换我问：1.我想问一下咱们学技术的，职业的发展一般是怎么样子的呢？这个，一种耐得住寂寞的就是去做研究，另外的一种就是在公司做技术。

2.咱们公司的技术是分哪些的类别呢？我们主要有三块，开发，测试，维护。

3.维护是只做些什么呢，是数据库方面的吗？维护有很多的，硬件方面的，网络方面的，桌面的维护，还有就是数据库的。

15.你想做哪方面的呢？开发就不要了，测试和维护还是可以的。测试之前做过，所以我绝对可以做的好的，维护是我没有接触过的，但是我有信心可以学的好的，做的好的。

我问：你来公司多久了呢？我只来了2年。能问一下您是学什么的？计算机。您是哪里人呢？东北。那学校是？复旦。您是跳槽来的吗？是的。（他马上换了话题，可能觉得我再问就要问他的年龄了吧。）

后面的记得不是很清楚了，我瞟了一眼外面的天已经发黑了，似乎快要5点了，而且我们已经面试了很久了，差不多了，于是结束了。

PS：今天辛苦了，跑了2次三元桥还是值得的，别高兴的太早啊，战斗依然继续着。明天还有下午去搜狐的面试，加油哦，相信你的，大米。

记得总结经验教训，注意培养与人沟通的方法，一定要加强这方面啊

## 4.5 湖南中青旅面试

我是第一次正式参加这大公司的招聘，没看见过这架势。这才几点啊，休息区就排了20多人等待招聘。就业环境不可谓不严峻。错，准确地说应该是恶劣！一群人叽叽喳喳地讨论。参加完面试的告诉后面的人他被问到了那些题目，陆续也有工作人员从办公区域出来，告诉他们的熟人可能会被抽到什么问题。我没做声，在旁边安静地听。

“考官问了我长沙的名称的由来。”

“我被抽到回答，长沙一共有几座桥过江，其中湘江一桥有多长。”

“最右边的那个男的要我说出长沙市的面积和人口数，我不会。”

“我的题目是讲出湖南中青旅的全称，我没答出来。”

轮到我了，我走进考场一看，有五个考官等着我。到底是大公司啊，搞得吓死人！首先我被要求做了一下自我介绍，然后要求说一段导游词。我参加导游考试是去年11月的事了，怎么还记得咯？还好，我对省博物

馆的《马王堆出土文物陈列》很熟悉，对付过去了。

接下来，他提问，我回答。

- 1\* 请说说长沙的名称的由来。
  - 2\* 长沙现在的市委书记和市长分别是谁？
  - 3\* 湘江发源与哪里？其长度是多少？
  - 4\* 湖南的最高峰是哪一座？
  - 5\* 当你在带团的时候，你所乘的旅游车抛锚了，你该怎么办？
- 然后问我对导游这个行业的认识，说说自己的优势和劣势等等。

## 4.6 中青旅实习面试

今天去中青旅参加实习生招聘的第三轮面试，前两轮面试都是面试官来我们学校，所以这也算是我第一次正二八经的面试了~~一出东直门地铁就看见了中青旅的大牌子，没往前走两步就看到了中青旅大厦~没忍住哇了一声，太漂亮了太气派了，里面外面都是玻璃全透明的~进去之后四处张望了一下来到候场区~

面试是二十分钟一组，看着一拨一拨的人进进出出我开始越发的紧张起来...终于到我了，一进面试区，五个面试官两男三女（原来这面试官的人数是等差数列递增的，一面是一个，二面是三个，这三面就成了五个...），接着我们每人拿到一张纸，上面写着面试内容，竟然是表演小品，确切的说是场景模拟...西餐厅里：顾客、领班、服务员、接待、传位等等角色，小组协商各人扮演的角色，而顾客是不参与讨论的，由一位面试官带到一边告诉他一会儿要怎么演~记得二面的时候，是让我们一组人背对背不能出声的传递一个数字，没想到这回更离谱...不过总体来说小品进行的还算顺利，大家配合也还算默契，只是事后想想对自己的表现还是不够满意...应该可以更好~~



## 五、 旅游行业工作经历&感悟

### 5.1 旅游工作者半年感悟

昨天晚上躺在床上和一导游朋友聊天，因为明天要带他们社的团，她突然问道：“你做导游多长时间了”，我回答去年十月份出来的，然后那边打过来一个那也有半年了啊。我当时就很惊讶了一下，我才做半年？从去年10月31号正式出来工作，到现在5月7号，我到导游也才是今年3月19号开始的，我记得很清楚，期间也是断断续续的，但是我感觉我已经做了好长时间了，难道是因为我真心老了，原有的期待和新奇都不在？

冒着被骂的危险，把我从去年10月31号到今天的工作经历写出来，各位同行前辈看了给点意见哦

2009年10月31号~2009年12月10号跟我第一个老板做，他是上海人，来武汉不过半年。跟他主要是发单，就是把我们的资料宣传单送给个酒店的前台，大到弘毅大酒店·滨湖大厦，再到各经济商务连锁酒店如锦江之星·7天·速8之类的酒店都留下了我们的脚印，那时候感觉一个字就是累，一个女生，在武汉呆了三年到汉口就很少去的人四十天的时间几乎天天在外面跑，又加上武汉的冬天特别的冷，我们经受了很多的考验。那时候老板在武汉也是人生地不熟，所有的业务都是我们跑单跑出来的。四十天之后，我选择了离开，不是我不够坚持，主要是因为老板承诺的没有兑现而我也厌倦了每天在外面跑的生活，四十天，经历就好。老板确实很有眼光，去年的那个时候他很看重武汉的地接，结果，今年三四月真的井喷式的爆发了起来，到现在我们还是好朋友，他有团还是给我带。

2010年1月15号~2010年3月10日，在武汉一家做云南的地接社做计调去了，开始的时候当然什么都不懂，本来是冲着康辉的牌子去的，当学生的时候对旅行社什么都不懂，结果是云南在武汉的汉办，既然好不容易找到工作了也就做了两个月，3月10再次辞职走人了。当然受到很多人的批评责骂，大家都认为我跳的太频繁了，况且那家老板给的待遇真的不错。我的理由是不想那么早就把自己的面给局限了，不想太安逸了，事实证明，我是对的。我挺感谢这个老板的，毕竟给了我机会我熟悉这条线，在他那里两个月基本上都是在办公室学习实习，没给他创造出什么效益，所以在我决定辞职之前我跟他跑了大约一周的业务，跑组团社。然后离开了。

2010年3月15日~现在，这是我最不花费时间找到的工作，周一面试，周二就上班了。在门市做，什么都要做，我们是计调财务导游一条龙，和我搭档的经理现在做的很多都是回头客，还好到目前为止还没有做厌倦。起码可以接触到以前不能接触到的东西，看见我搭档轻轻松松一个出境客人搞定了，我很羡慕。

最后说说我的带团，导游证在学校考了，一直没排上用场，终于在2010年3月19日带了我生平第一个团。是个广东的VIP团，可能是第一次带团吧，很兴奋很紧张，期间出现了司机不认得路的情况等，我很感谢我带的第一个团的客人们，他们很友好，还有给我团的铁旅的萱姐等，每次出现问题了她都用很有亲和力的声音告诉我该怎么做。第一次上团就带地接我自己也觉得是不是胆子太大了点，还好很顺利。以后周末或是放假的时候都会去兼职带团，大多时候还很顺，我只能说继续努力吧！

导游或者说旅游这个行业，每年都有很多人很有激情的来了，又有很多人黯然神伤的走了。其中辛酸苦辣可能只有自己真正接触到了才知道吧。

感谢这个行业，我现在还想继续做下去，我相信，这种感情会持续很久。

### 5.2 旅游工作者的无奈

爱一个人就带她去旅游，恨一个人就让她做旅游，这句话一点都不假，人都有与生俱来的性格，有温柔的、有寡断的、有懦弱的、有强悍的、有火爆的各种性格应有尽有，但接触了旅游几年之后我们都有一个共通的特点：烦躁的、没有耐性的、说话速度惊人快的、对待突发事件麻木的。

我们有共同的工作习惯：天天把业务单背在身上、无论春夏秋冬无论背包大小，包里面都会放着一个烂电话本；小时候扫雪，雪听就是命令，现在无论何时何地，电话响就是工作。

我们享受和白领一样的早九晚五，衣冠楚楚的出入各大豪华酒店，唯一不同的是，她们去消费，我们去开会。

我们和白领享受一样的办公环境，唯一不同的是，人家开口赚几万，我们开口“在加 20 就让你走。唯一不同的是他们的投资和风险成正比，我们却赚个卖白菜的利润，承担被欠款的风险”

每天 8 小时之内电话平均 5 分钟响一次，响多次，甚至是交响 N 次。

电脑慢的时候，忙的不可开交的时候，QQ 震动不停、各种催促不停。

当因为忙碌未能及时处理和回话，面对组团的数落不停，最常见的是当 QQ 没能及时回话的时候，对方用 QQ 冷酷的说“说话”简简单单两个字，听的我们心里很难受。

好不容易要的来位置，客人定完取消，取消又定，最后又因为各种原因取消，我们还得低声下气的和航空公司一遍一遍的说，航空公司不会听你解释，只会说“你到底想怎么的，不等我们把话说完，就挂断了电话。听着电话嘟嘟的盲音，那种心情...我们有权利左右客人吗？除了默默承受我们还能做什么？

做为计调，工作时除了把脑袋带来，把脸放家之外我们还能做什么？

为了工作，为了所谓的应酬，哪个不是在酒桌上微笑死撑着拼酒，哪个不是背地里吐的一塌糊涂。哪个不是回到酒桌上用若无其事来表现我还可以！

有多少人，可以在半夜接到客人电话还能在一个小时之内睡着的。

又有多少人，在受完组团和航空公司夹板气之后不觉得无奈的。

久而久之我们在繁琐中的工作中变得烦躁、变得不耐烦、变得说话很快，说真的，没有几个做旅游的讨厌自己的性格的。我们想慢慢的很耐心的说话，可面对堆的像山一样工作和各种应接不暇的电话，我们能慢的下来吗？我们很想耐心的做好每一件事，但繁琐给我们耐心的时间了吗？谁都不想烦躁的像个火药，但凭良心说，我们是人不是电脑，就算是电脑给它输入太多指令它同样会死机的，不是吗？它也会闹情绪的叮叮响对吗？有的时候真的很累、那种不被理解的累、那种无奈的累、那种明明已经不堪负荷，却要勉强自己微笑的累。

就因为这样我们不会给对方发 QQ 震动，不会在 QQ 上反复追问对方到底在不在，更不会在 QQ 打出来两个字冷冷的命令对方“说话”。

就因为这样我们不会大声的责备奚落地接社，人是敬怕的，不是喊怕的。既然已经知道那种落寞的心情，为什么要让我们一样的同行去承受呢。

就因为这样我们不再奢求赚钱多少，而是能让我关掉电话好好睡一觉。不是我们讨厌接电话，一天接 5、6 十个电话，就像天天让一个人吃螃蟹，时间长难免她不横着走。

请理解我们偶尔的不耐烦、偶尔的烦躁、偶尔的小情绪、偶尔快言快语、!! 请体谅我们作为旅游人那份共同同情非得已。



## 六、 旅游行业名企求职大礼包

### 6.1 中国国际旅行社总社

公司网站 <http://cits.dajie.com/>

#### 公司简介

中国国际旅行社总社有限公司(China International Travel Service Limited, Head Office),前身中国国际旅行社总社(China International Travel Service Head office),英文缩写:CITS,成立于1954年,是目前国内规模最大、实力最强的旅行社企业集团,荣列国家统计局公布的“中国企业500强”,是500强中唯一的旅游企业。国旅总社在海外10多个国家和地区设有14家分社,在全国122个城市拥有20多家控股子公司和122家国旅集团理事会成员社,与全球1400多家旅行商建立了长期稳定的合作关系,拥有稳定的销售网络和完整的接待体系。

“中国国旅、CITS”已成为品牌价值高、主营业务突出、在国内外享有盛誉的中国旅游企业,品牌价值139亿元,居旅游业第一。国旅总社是WTO(世界旅游组织)在中国的第一家企业会员、中国旅行社协会会长单位,还先后加入PATA(太平洋亚洲旅行协会)、IATA(国际航空运输协会)、ASTA(美国旅行代理商协会)等国际组织。2000年,国旅总社通过了ISO9001国际质量体系认证。2004年3月,为增强国际竞争力和综合实力,经国务院批准,中国国际旅行社总社有限公司(国旅总社)与中国免税品(集团)总公司强强联合进行重组,成立了中国国旅集团公司。



### 6.2 中青旅



公司网站 <http://cyts.dajie.com/>

#### 公司简介

中青旅控股股份有限公司(简称中青旅)是以共青团中央直属企业中国青年旅集团公司为主发起人,通过募集方式设立的股份有限公司,1997年11月26日公司创立,12月3日公司股票在上海证券交易所上市,是我国旅行社行业首家A股上市公司(股票代码:600138)、北京市首批5A级旅行社,现有总股本4.1535亿元。

### 6.3 携程网





公司网站 <http://ctrip.dajie.com/>

#### 公司简介

携程旅行网品牌创立于 1999 年，总部设在中国上海，目前已在北京、广州、深圳、成都、杭州、厦门、青岛、南京、武汉、沈阳、三亚 11 个城市设立分公司，在南通设立呼叫中心，在宁波、苏州、郑州、重庆设立办事处，员工 1 万余人。

作为中国领先的在线旅行服务公司，携程旅行网成功整合了高科技产业与传统旅行业，向超过 4000 万会员提供集酒店预订、机票预订、旅游度假、商旅管理、特约商户及旅游资讯在内的全方位旅行服务，被誉为互联网和传统旅游无缝结合的典范。

凭借稳定的业务发展和优异的盈利能力，CTRIP 于 2003 年 12 月在美国纳斯达克成功上市。

## 6.4 艺龙网



公司网站 <http://elong.dajie.com/>

#### 公司简介

艺龙是中国领先的在线旅行服务提供商之一，2004 年在在美国纳斯达克上市，母公司 Expedia 为全球最大的在线旅游企业。通过网站(eLong.com)、24 小时预订热线(4006-161616)以及手机艺龙网(m.eLong.com)三大平台，为消费者提供酒店、机票和度假等全方位的旅行产品预订服务。

艺龙旅行网通过提供强大的地图搜索、酒店 360 度全景、国内外热点目的地指南和用户真实点评等在线服务，使用户可以在获取广泛信息的基础上做出最佳的旅行决定。截至 2010 年 6 月，艺龙旅行网可提供中国大陆近 550 个城市 15000 多家酒店、海外 100 多个国家和地区的 10 万多家酒店预订服务。

艺龙 2010 年第二季度销售额同比增长 45%，运营利润同比增长 152%。

艺龙致力于打造中国最大的、最智能的在线旅行服务市场。

## 七、 旅游行业相关资料延伸阅读



### 7.1 未来五年内世界旅游业的发展趋势

#### ★☆☆英国：带着宠物去旅游

报告说，英国约有 4900 万只宠物，宠物食品和护理用品的消费支出达到 27 亿英镑（约合 54 亿美元），宠物已成为英国人生活中不可或缺的组成部分。

带着宠物去旅游的呼声因此日渐强烈，成为英国国内旅游业必须面对的新课题，更是旅游业借此创收的大好时机。报告建议英国旅游业界考虑提供相应的旅游设施与服务，满足这一需求。

#### ★☆☆亚洲：旅游项目进手机

亚洲目前是世界上手机拥有量最大的地区，几乎达到 10 亿部。手机的大众化和手机短信的低廉费用使手机成为继电视和电脑之后的“第三屏幕”，旅游服务运营商将利用手机作为联系消费者和推销旅游项目的重要渠道。

#### ★☆☆北美：偏爱享乐式旅游

北美地区许多居民崇尚“玩命工作、疯狂享乐”的信条，或希望抓住青春的尾巴延长无拘无束的生活；或希望效仿名人休闲方式，在酒店游泳池边举办派对；或喜欢租艘豪华游艇，呼朋唤友狂饮至天明。报告认为，加勒比地区的度假胜地北美这些追求享乐的游客充满吸引力。

#### ★☆☆南美：“世界尽头”的诱惑

世界最南端的城市位于阿根廷，名叫乌斯怀亚，被称为“世界尽头”。由于全球媒体都在关注气候变暖问题，加上《帝企鹅日记》等电影的热映，当地旅游业趋热，特别是来自北

美和欧洲喜爱冒险的游客希望从这里出发，进行极地探险。游轮业和酒店连锁业也瞄准了这一新兴旅游目的地。

#### ★☆☆西欧：慢节奏让心灵放假

对工作压力很大的人来说，慢节奏旅游是帮助他们放松自己的有效方式。他们喜欢走进大自然的怀抱，享受简单生活的乐趣，在快速运转的世界上放慢自己的脚步。报告预计，随着人们越来越重视环保，到郊区或农场度假以及火车旅游都将进入西欧旅游业主流，成为海滨度假和文化旅游之外的新选择。在西欧，这种旅游方式不仅独具特色，还将带动地方经济。

#### ★☆☆东欧：流动人口返乡游

欧盟东扩为西欧国家带来大量经济移民，廉价航班又使这些移民和其他国际流动人口能经常返乡探亲。返乡旅游项目包括文化遗产游、假日游以及投资居住游，东欧国家将有更多旅行社提供这些特色旅游，以满足境外同胞的需求。

#### ★☆☆中东：宗教旅游潜力大

报告分析说，中东地区其他重要城市已开始效仿阿联酋商业城市迪拜的成功经验，将旅游作为重要收入来源之一。目前，中东国家尚未针对全球穆斯林开发特色旅游产品，这意味着宗教旅游的潜力巨大。宗教旅游不仅将吸引中东地区居民，还能让世界各地的穆斯林纷至沓来。

#### ★☆☆非洲：北非游蒸蒸日上

在北非摩洛哥，由于政府鼓励外资，并采取多项措施在海外宣传摩洛哥作为旅游目的地的优势，加上廉价航班的出现，摩洛哥势将成为北非旅游的后起之秀，吸引众多欧洲国家的游客。报告同时预测说，突尼斯和埃及的旅游业目前相当成功，今后还将更上一层楼。



### 7.2 旅游从业者的发展方向

- ◆能熟练掌握出境游团队调度、订机票、办签证、发团及与境外旅行社联系等出境游业务的经理；



◆熟悉基本流程，善于处理与旅游相关的问题，谙熟各国语言、货币、法律法规等，并具备与各国领事馆打交道、在异国他乡迅速处理突发事件能力的优秀人才；

◆宾馆酒店总经理、旅行社副总经理及销售部、公关部等部门经理及会展人才。

### 7.3 “美差”旅游体验师的种类和工作内容

**“旅游体验师”有兼职和专职之分。**兼职的“旅游体验师”，在公司安排好旅游线路后，他们会匿名参团，在旅途中记录下关于交通、住宿、美食、风景、见闻等各个环节的体验，然后上网发微博、发照片、发视频，最终对该条旅行线路给出综合体验评价，以供网友参考。而整个参团费用也由公司免费提供。而专职的“旅游体验师”工作则还要再复杂一些。

这种边玩边赚钱的职业收入并不菲，据了解，最高等级的“旅游体验师”月收入能过万，低等级的也能拿到数千块。当然职位的要求也不低。首先，你文笔得好。如果你写的体验不够吸引人，客人就会对这里失去兴趣。其次，你还得有好的旅游规划能力，能在最短时间内说出到某地玩几天、花多少钱、怎么玩。再次，你还得有好的身体和很强的适应能力，因为可能会需要你到一些未开发的地方。最后，最好还得把国内外的景点了若指掌，外语也要好，方便交流。

**全职体验师的工作包括两个方面：**首先，每个季度都会有多个跟团出游的机会，需要在旅游途中发布图文并茂的微博，这一点和兼职体验师是一样的。其次，全职旅游体验师要承担起培训兼职旅游体验师的工作，教大家使用旅途中报道专用的设备，告诉大家在微博中应该向网友展现哪些风光、哪种小吃，以及如何抓拍或描写一些动人的瞬间。

与兼职旅游体验师的超高自由度相比，全职旅游体验师在不出团时，每天9:00至18:00要前往公司上班，酷讯旅游网CEO张海军接受采访时说：“兼职旅游体验师比全职旅游体验师要轻松得多，不会有工作的压力。公司会为他们配备专门的手机和手机卡，发微博的上网费用也不需要体验师承担。”

“但是兼职旅游体验师大多只是参与者根据个人经历或爱好前去体验某一条新线路，只是免费旅游，没有任何工资报酬。而全职旅游体验师是公司的正式员工，享有正式员工‘五险一金’等保障待遇，并且能拿到月薪1万元的工资。”张海军说。如果你不能坚定自己一直会对旅游体验师这个长期漂泊在外的的工作产生持续的兴趣，那么不如选择应聘兼职旅游体验师。

对于酷讯来说，到目前为止，旅游体验师分三种人群：第一种，名人旅游体验师，用名人的效应，来传播旅游的体验和文化，现在酷讯拥有10多位来自社会各界的名人旅游体验师。第二种，专职旅游体验师，是酷讯招聘的正式员工，公司会安排好他们的旅行计划，让他们去各个地方旅游，完成旅游体验的任务。第三种，社会兼职旅游体验师，我们会从我们的旅游基金里拿出一部分钱来，帮助他们实现旅游的梦想，他们自己来确定旅游的计划，目前我们已经安排了数十人去实现他们的旅游计划。

#### “旅游体验师”用什么方式来展示他们的旅游经历和途中的心得体会

旅游体验师会通过社区、微博等多种形式传播分享其旅行过程中的评估报告和客观出行方案。

关于旅游的方式，一个是已经设计好的产品，采用某一个旅行社直接包装好的产品，跟着已经设计好的线路出发旅行。这样有助于帮助普通大众来决定自己如何去旅行，提供了一个方式和信息。另一种是自己来订计划，也就是自由行、背包族的旅游方式。这两种方式都受到网民的欢迎，网民可以在微博上进行互动，问些旅游途中的问题，我认为这是个很好的状态。

年轻人更喜欢自由行，但是要想玩儿好，这个难度也是不小的，需要大量的资讯信息和精力投入。资深的旅游师会把他们在旅行中遇到的事情给展示出来，让大家知道他每天都在干什么、有什么心得。尤其对于境外游，语言问题、环境陌生，更多的人还是愿意依赖旅行社提供的产品路线。

## 7.4 部分高端旅游岗位介绍（薪酬仅供参考）

### ★☆☆高级导游

**素质要求：**除了必要的专业知识外，还要至少懂两种语言，尤其是一些小语种；熟练掌握旅游管理知识；懂得旅游心理学、旅行社经营与管理、旅游市场营销，能独立承担市场推广和培训的重任；能够进行旅游策划、项目开发、组团调度；具有同外国领事馆打交道、在异国他乡有迅速处理突发事件能力。

**薪酬水平：**年度底薪 3-5 万元，但其年度变动收入（小费、提成等额外收入）约 3-10 万元。

**职业门槛：**导游资格证、导游证等。

**职业前景：**高级导游被称为旅游业中的金领职业，目前全国获得职业资格证书的合格导游仅 8 万多名，高级导游仅几百名。对于渴望拓展市场生存空间的旅行社而言，高级导游已成为一将难求的奇缺人才。

### ★☆☆酒店高级经理

**素质要求：**熟悉旅游市场动态，把握市场发展趋势，在确立市场定位等决策层面上具备判断力；精通业务，懂管理，能进行实际操作；熟悉国家有关宏观政策，了解战略管理、品牌经营的基本理论和方法，善于决策、协调和改善企业经营的外部环境；掌握现代饭店人力资源管理的基本方法；具有现代市场营销意识，了解饭店集团经营和连锁经营的基本理论和方法，了解饭店业国际化经营的基本知识和运作方式，具有国际管理能力；懂国际惯例，语言能力和沟通能力强。

**薪酬水平：**年薪 15-35 万元，涉外高星级酒店的薪水可能达到 50 万元。

**职业门槛：**经理资格证、饭店业职业经理人执业资格证书等。

**职业前景：**国内旅游业迅速发展，催生一大批酒店，需要高素质的职业经理人参与经营管理。相关数据显示，中国现有旅游涉外酒店 8000 多个、星级酒店 3000 余家。目前，全世界已有近 20 个国际酒店管理集团在北京、上海两地投资或管理高星级酒店，每年都需要数以千计的国际化酒店管理人才。从内资酒店的情况看，也是如此，如锦江国际集团在未来 3 年内将新开 200 家酒店，中高级管理人才缺口达 5000 人。

### ★☆☆高级西餐厨师

**素质要求：**由于属于技术性岗位，对学历要求并不严格；一般要求具有 3 星级国际酒店 8 年以上相关工作经验，任职西厨管理岗位 3 年以上；英语口语及书写能力较强；能与客人良好沟通；具备良好、先进的成本控制，人员管理及菜肴更新理念。不仅要具备精湛的厨艺、

良好的合作态度和不断创新的精神，还要对世界各国不同地方、不同风格和口味的西餐了如指掌。

**薪酬水平：**一般年薪 6-10 万元，如果是身兼厨师长的高级厨师，身价估计在 15 万元左右。

**职业门槛：**具有高级厨师资格证书、西式烹调师证书等。

**职业前景：**据不完全统计，目前上海共有大大小小的西餐厅近千家，但实际上西餐总厨的人数不足百名。根据上海市旅委的预测，未来 3 年内，上海酒店业将处于全面上升态势，对高级西餐厨师的需求还将继续扩大。

### ★☆☆航空票务主管

**素质要求：**必须熟悉旅游市场，有丰富的国外、国内游组团经验，熟悉报价和线路操作；具有创新理念和团队精神；具有一定的营销能力和客户资源；有丰富的票务市场销售渠道，在航空票务方面具有优秀的控票能力；能够快速、准确地报出具有较强竞争力的票价；人际交往能力强，能同协作单位保持良好的关系；有较强的敬业精神及工作责任感，能承受工作中的巨大压力，应变能力强。

**薪酬水平：**年薪约 6-9 万元

**职业前景：**如今，越来越多的人选择乘坐飞机出门旅行、公干。尤其是旅游旺季，各航空公司的机票常常是“一票难求”，而掌握丰富资源、熟悉票务运作流程的航空票务人才便成为各票务公司争相挖取的对象。这些人常常会为公司最便捷、最低廉地拿到国际航班的机票，为公司节省经营成本。

### ★☆☆旅游项目高级策划经理

**素质要求：**有旅游总体规划、旅游项目详规、旅游项目控规、旅游项目整体策划等相关工作经验；策划并组织过全国性大型市场活动；熟悉展览、公关行业基础业务；与国内旅游媒体有良好的合作基础；对国内旅游

业发展有深刻理解和认识；旅游策划经理作为新型复合型创新人才，需具有旅游项目、区域经济、房地产、投融资、营销及媒体策划等一种以上专业特长，并且要知识面广、思路活跃、口才好。

薪酬水平：平均年薪 6-15 万元。

职业门槛：国家级普通话导游证、国家认证旅游职业经理（经济师）等。

职业前景：随着旅游业的迅猛发展，企业目前非常缺少熟悉旅游行业的项目策划人才。据统计，目前 65% 的企业急需旅游项目开发、策划人员，约 80% 求贤若渴的企业招聘不到优秀的策划人才。专家预言，旅游策划将成为 21 世纪发展前景看好、收入丰厚、就业最为稳定的热门职业之一。

#### ★☆☆出境游业务经理

素质要求：其工作内容包括进行境外旅游策划、项目开发、组团调度以及同外国领事馆打交道等。因此，必须熟悉出境游的各项服务标准，对出境旅游的详细流程了如指掌；至少具有 3 年以上从业经验，外语流利；能够独立承担、策划旅游项目等。

薪酬水平：年薪约 7-12 万元。

相关证书：出境游领队证等。

职业前景：随着出境旅游目的地国家的逐渐增多，越来越多的国民选择出国旅游作为假日休闲活动的最佳方式，而旅行社为了扩大业务规模，非常需要具有丰富行业经验和客户资源的出境游管理人才。事实上，由于这类人才数量有限，培养又需要至少 3 年的时间，因此，现有的人才成为各旅游公司努力争夺的目标。

## 7.5 旅游业紧俏职位介绍及薪酬

#### ★☆☆计调员

职位描述：

1. 采集所负责地域的旅游资源，负责完成地域旅游线路的设计、行程的编写、报价的计算工作；
2. 完成销售签单后的团队确认工作，发布旅游团的接待计划和变更通知；
3. 监督接待计划的实施，协助处理旅游团在途中遇到的各种问题；
4. 负责落实参观、访问、拜会等特殊要求的落实工作，保证所确认团队的旅行质量；
5. 参加业务培训和考核，提高团队工作水平和服务质量。

任职资格：

1. 2 年以上组团计调工作经验，或有某一地域线路计调操作经验；
2. 熟悉旅游市场的运行规律和操作系统；
3. 工作细致，有责任心、有耐心，能承受较大的工作压力；
4. 具有开拓创新和团队合作精神。

上级职位：计调经理

升职路径：计调员—计调经理/计调主管—旅行社经理

成长宝典：

“广”和“专”结合，掌握目的地旅游资源。掌握旅游资源不仅是计调员做好本职工作的重要内容，也是在成为计调经理后胜任市场推广、营销所必备的基础。

广积良缘，积累好人脉。“监督接待计划的实施和协助处理旅游团在途中遇到的各种问题”是计调的重要工作内容，维护好同行业合作伙伴、客户的关系，不仅可以使工作过程更顺畅，也是在成为计调经理后组件营销网络奠定基础。

工作认真细致，预算能力精确。旅游是个一环紧扣一环的活动，如果没有计调员认真负责的工作态度，票务、用车、接送团队等其中一环没扣好或没扣上，就会出现一出不慎、满盘皆乱的局面。同时，计调员必须要做到成本控制与团队运作效果相兼顾，必须在保证团队有良好的运作前提下，能在不同行程安排中编制出一条最经济的线路来。

薪资水平：

中华英才网“猎猎”博士为大家提供全国各个行业职位的薪水情况。计调员薪酬全国 50 分位税前年薪大概在 5 万元。当然，计调的薪酬也跟业务密切挂钩。处于 90 分位的计调年薪能拿到税前 8 万甚至更多。

#### ★☆☆计调经理

职位描述：

1. 指导及执行旅行社市场推广及同行的营销工作；
2. 制定同业流程、相关操作方式及细则；
3. 组建旅游同业营销基础网络，维护网络客源；
4. 负责区域市场客户开发、外联销售、计调操作、客户维护等；
5. 做好计调的成本控制；
6. 培训及提高员工专业技能的能力。

任职资格：

1. 大专以上学历，旅游管理等相关专业，5 以上旅行社外联、计调工作经验；
2. 具有很好的谈判力、成本控制技巧，培训力、执行力及原则性，能承受较大的工作压力；
3. 具备很好的协调与统筹能力、语言表达及沟通能力、团队合作意识强；
4. 具有开拓创新和团队合作精神。

上级职位：旅行社经理/主管

升职路径：计调经理/计调主管—旅行社经理

薪资水平：

计调经理全国平均税前年薪 50 分位数为 8 万。80 分位则为 15 万或者更高。优秀的计调经理，已具备副总经理的薪水潜力。

#### ★☆☆旅游（销售）顾问

职位描述：

1. 提供旅游产品的咨询；
2. 接受客户对旅游产品的预订需求，并予以妥善解决；
3. 根据客户需要为其设计旅行方案，提供旅游相关信息服务；
4. 为客户安排旅游行程；
5. 做好客户关系的管理。

任职资格：

1. 高中以上学历，2 年及以上相关工作经验；
2. 有丰富的旅游行业知识、良好的人际沟通和顾客服务技巧；
3. 具有优良的服务意识和敬业精神。

升职路径：旅游销售顾问—旅游销售经理—旅行社经理

薪资水平：

旅游（销售）顾问的“薪”情看涨。全国处于中位数的税前年薪在 4 至 6 万元。不过，相关的学历和经验要求也在增加。

#### ★☆☆旅游销售代表

职位描述：

1. 负责完成指定销售区域的销售业务指标；
2. 客户资源开发及客户需求市场调研工作；
3. 外联销售咨询和签单工作；
4. 对解答客户咨询的正确性和所签旅游合同的质量负责；
5. 为部门和公司发展提供合理化建议。

任职资格：

1. 中专或以上学历，1 年以上的销售工作经历；

- 2. 擅于通过各种渠道捕获工作所需信息；
- 3. 有较强的市场开拓能力，能在压力下保持良好的工作状态；
- 4. 有旅游行业或其他服务性行业销售工作经验者优先。

上级职位：旅游销售经理

升职路径：旅游销售代表—（旅游销售顾问）—旅游销售经理—旅行社经理

薪资水平：

旅游销售代表的税前年薪在 2 万至 6 万之间。

#### ★☆☆同业销售代表

职位描述：

- 1. 面对旅行社同行，推广和销售本社产品；
- 2. 完成指定旅游销售业务指标；
- 3. 为部门和公司发展提供合理化建议。

任职资格：

- 1. 大专或以上学历，3 年以上的销售工作经历；
- 2. 有良好的客户沟通技巧；
- 3. 能在压力下保持良好的工作状态；
- 4. 熟悉旅游销售渠道，具备旅游业销售管理经验。

上级职位：同业销售经理

升职路径：同业销售代表—同业销售经理—销售总监

薪资水平：

同业销售代表税前年薪全国中位水平在 5 万元左右。

#### ★☆☆旅游销售经理/主管

职位描述：

- 1. 负责制定和执行旅游产品销售策略，完成指定销售区域的销售业务指标；
- 2. 负责研究市场的客户信息特点，完成新客户开发目标，收集市场信息，并反馈到企业的各个部门；
- 3. 控制销售预算、销售范围和销售目标的平衡发展；
- 4. 组织与管理销售团队，激励、支持与考核销售人员；
- 5. 参与招募和培训新的销售人员。

任职资格：

- 1. 年龄 28 岁以上，大专以上学历，有 5 年以上旅游行业销售工作经验；
- 2. 有良好的客户沟通技巧；
- 3. 思维敏捷，具有较强的计划与执行能力；
- 4. 熟悉旅游销售渠道，具有较强的市场开发能力，能开拓、管理好销售渠道和客户资源；

上级职位：旅行社总经理

升职路径：旅游销售经理/主管—旅行社经理

薪资水平：

旅游销售经理/主管的税前年收入大概在 8 万至 30 万之间，不同旅行社销售经理因业绩不同而差别很大。

#### ★☆☆旅游产品策划

职位描述：

- 1. 负责线路的日常事务工作；
- 2. 负责度假产品计划的预测与设计；
- 3. 做好市场信息的收集与统计工作；
- 4. 负责监控收客计划，避免客源流失；
- 5. 协调好与旅游供应商与地接社联系，做好旅游行程安排。

任职资格：

1. 大专以上学历，二年以上相关工作经验；
2. 乐于接受新事物，富有创意；
3. 沟通及表达能力佳；
4. 工作主动，责任心强，能熟练运用电脑，能承受定工作压力。

上级职位：旅游销售经理

升职路径：旅游产品策划—旅游销售经理—旅行社经理

薪资水平：

中华英才网薪酬统计数据表明，旅游产品策划岗位税前年薪中位水平在 5 至 6 万元。

