

定制旅游行业人才需求 与职业院校专业设置匹配分析

全国旅游职业教育教学指导委员会

[摘要] 定制旅游是旅游发展新业态,迫切需要大批专业化程度高的复合型技术技能人才作支撑。通过对定制旅游行业技术技能人才需求与职业院校人才培养的匹配分析,提出构建科学的定制旅游职业教育体系及与之对应的专业教学标准体系,建立动态调整机制使专业办学规模主动适应行业发展需求,不断优化专业结构使专业设置主动对接行业分工演化,及时调整课程体系使教学内容主动体现行业新技术、新模式等新元素,加强校企合作深入推进育人模式改革,加强保障落实人才培养配套措施。

[关键词] 职业院校;定制旅游;行业人才需求;专业设置;匹配分析

[基金项目] 教育部委托教育部职业教育发展中心项目《行业人才供需匹配分析谱系图》(项目编号:RCXQ202104,主持人:韦小良)

[作者简介] 詹兆宗,硕士,浙江旅游职业学院旅行服务与管理研究所所长,副教授;韦小良,学士,浙江旅游职业学院旅行服务与管理学院院长,副教授;池静,硕士,浙江旅游职业学院研学旅行管理与服务教研室主任,讲师。

中图分类号:G710 文献标识码:A 文章编号:1004-9290(2023)0008-0038-12

定制旅游是数字化、网络化、智能化科技与旅游结合形成的新业态,是旅游业新的增长点。2022年1月国务院发布的《“十四五”旅游业发展规划》将定制旅游作为完善旅游产品供给体系的重要抓手^[1],发展前景广阔。定制旅游的快速发展,迫切需要既会旅游产品策划,又懂新一代信息技术的应用复合型技术技能人才。开展定制旅游行业人才需求与职业院校专业设置匹配分析,旨在提升定制旅游人才供需的契合度,为科学培养人才提供建议。

一、定制旅游行业技术技能人才需求情况

(一)定制旅游行业发展状况

定制旅游随着互联网在我国的兴起而出现。从行业发展及其规模看,到2016年已成为市场拓展的重点新领域,我国旅游迈入大众定制时代,该年也因此被业界称为“定制旅游元

年”^[2]。2017年我国在线定制旅游市场交易规模为68亿元,线上+线下定制旅游总规模达到865亿元^[3];2018年突破1000亿元。根据中国旅游研究院的统计,2016年前定制旅游基本上只存在于一线城市。到2018年,一线城市占36%,二线城市占42%,三线城市占13%,其他城市占9%。二线城市占比超过一线城市,并向三线及其他城市扩展,标志着定制旅游业已成为市场普遍的需求和大众定制旅游时代快速发展期的到来。

从产业链看,定制旅游产业链包括上中下游三个部分。其中,上游由吃住行游购娱等旅游要素供应商组成,中游由专业的定制旅游服务商组成,下游由旅游平台运营商组成。随着定制旅游的快速发展,产业链进一步多元化。一方面,在产业链中掀起精品化、个性化、小众

化、体验化热潮,如在住宿业中,民宿异军突起,2020年总房源突破300万个,主要客源来自家庭和朋友定制;在景区业中,随着研学旅行定制的发展,涉及研学课程开发与定制的景区越来越多,还出现了专门的研学基地营地。另一方面,定制旅游加快了旅游产业和其他产业的融合,“旅游+”“+旅游”同时发力,使旅游产业链的边界更加模糊,要素更加多元。如,研学旅行促进了教育与旅游业的融合,旅拍定制促进了旅游与婚庆业的融合;部分上游要素供应商向中游拓展,也开展定制旅游业务;部分定制旅游服务供应商向上游延伸,开展特色要素经营。

从行业发展重点看,定制旅游服务商和旅游平台运营商决定着行业未来发展的规模、速度和质量。定制旅游服务商为旅游消费者提供满足其旅游需求的专属产品和服务,只有不断提高定制旅游服务商的服务能力,才能使行业保持快速发展。旅游平台运营商一端连接旅游消费者,一端连接定制旅游服务商,是定制旅游行业的市场载体,其运营水平、经营模式、服务能力等将对行业市场产生直接影响。定制旅游服务商部分来自热衷旅游事业的创业者,大部分由传统旅行社转型而来。目前,我国旅行社超过4.2万家,促进传统旅行社在定制旅游市场中的顺利转型将成为行业发展的重中之重。

从行业技术发展方向看,催生定制旅游的数字化和移动互联网等新一代信息技术迭代更新迅速,能否及时掌握和应用新技术成为企业的核心竞争力。定制旅游在市场端完全不同于传统旅游服务的面对面营销,能够提供更友好、便捷、精准、有趣的界面才能更受市场青睐;在消费端则不同于传统的观光旅游,智能化进出、沉浸式体验、个性化服务等都需要依靠先进的技术和设备来实现。

从岗位变化看,定制旅游使得行业分工进一步细化和专业化。一方面推动着旅游定制师、旅行管家、定制主管等新岗位的产生;另一方面促使导游等部分传统岗位加速演变,如全陪导游向旅行管家转变,地陪导游向当地向导转变。

从区域布局看,旅行社是定制旅游行业的主力军,影响企业分布的首要因素是客源市场,其次是旅游目的地。从全国旅行社数量分布来看,东部地区约占58.3%、中部地区约占18%、西部地区约占23.7%,总体分布呈“东高西低中凹”态势。

从行业发展趋势看,市场将进一步向中小城市扩展,规模不断增大。文旅部数据显示,2022年春节假期,省内游、跨省游比例分别为78.3%、21.7%，“周边游+深度游”模式凸显,近程旅游品质化、个性化趋势突出,预约向导、周边露营、精致旅拍、民宿休假等更加契合春节出游需求,小团定制等成为假日出游的主流模式。国务院《“十四五”旅游业发展规划》和文旅部《“十四五”文化和旅游发展规划》^[4]都将定制旅游作为未来大众旅游的发展方向和重点培育市场。

(二)定制旅游行业技术技能人才需求分析

1.定制旅游行业技能人员从业岗位

根据行业企业调研,由传统旅行服务转型定制旅游服务的旅行社企业是行业主力军,也是定制旅游人才需求的主体;通过产业融合而开展定制旅游的企业也有一定的需求,但除研学旅行服务机构的需求量较大外,其他需求则少而精。定制旅游服务企业所需的岗位较多,既有旅游定制师、新媒体运营、创意平面设计师、旅行管家、资源甄选预定专员等偏技术的岗位,也有当地向导、客服等偏服务的岗位。平台运营商则需要产品经理、运营专员、客户管理等偏管理的岗位人才。通过产业融合开展定制旅游的企业需要既熟悉本行业知识,又掌握定制旅游技能的复合型人才,如,研学旅行服务机构需要懂行程定制的研学课程开发人员和研学旅行指导师等。行业企业岗位需求情况见表1。

2.定制旅游行业技能人员从业规模和学历结构

定制旅游是新兴行业,具有较强的产业融合性,其边界较为模糊,其从业人员规模难以精确统计。根据行业企业调研数据统计,在旅

表1 定制旅游行业人才需求岗位、学历、机构对应表

岗位群	学历层次	机构类型
签证专员	中职	旅行社
客服		OTA(线上旅行社)
导游	中职	旅行社、休闲农庄
当地向导	职业专科	休闲体育俱乐部
旅行管家	职业专科	旅行社 OTA(线上旅行社)
新媒体运营		
创意平面设计师		
旅游定制师	职业专科	休闲体育俱乐部
客户管理		休闲农庄
资源甄选预定专员		康养服务机构
市场拓展人员		
产品经理	职业本科	OTA(线上旅行社)
运营主管		
定制主管		

资料来源:课题组调研信息。

行社企业中,约有10%~15%的人员从事定制旅游业务,人员规模在4~6万人左右。此外,在研学旅行服务机构、户外体育服务机构、康养旅游服务机构等企业中也有一部分从事定制旅游的人员。其中,研学旅行服务机构所占比重较大,约占从业人员的5%~10%。

调研显示,在旅游服务企业中,从事定制旅游的人员学历水平要高于从事其他业务的人员。其中,硕士研究生及以上学历约占7%,本科学历约占21%,高职专科约占69%,中职学历约占3%,而在其他业务人员中,中职及以下学历占比超过31%。

3.未来定制旅游行业技术技能人才需求情况

从企业未来3年人才需求调研情况看,高职本科需求最大,占比67.65%;高职专科需求其次,占比30.39%;中职需求最小,占比仅1.96%。目前从业人员中,中职学历占比3%,未来需求不足2%;本科学历需求比现状增加了46%以上。

综合定制旅游主力旅行社行业相关统计数据和企业人才需求调研进行预测(图1),未来3年定制旅游技术技能人才仍保持增长态势,人才需求总量约为8.2万人,其中,中职约0.16万人,高职专科约2.4万人,高职本科约5.5万

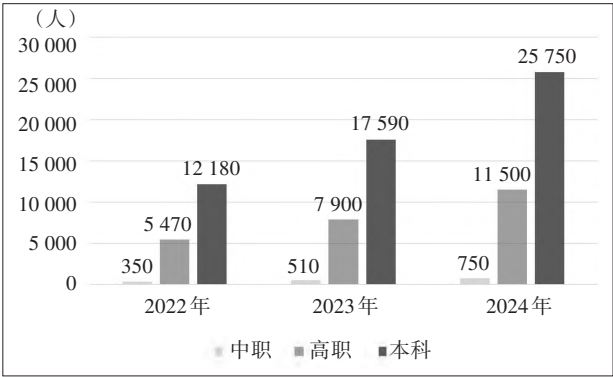


图1 2022—2024年各学历层次定制旅游人才需求预测 (单位:人)

数据来源:课题组调研数据。

人,人才需求的层次结构从高到低呈倒金字塔型。

4.定制旅游行业技术技能岗位能力素质新要求

定制旅游作为新技术、新模式支撑下涌现的旅游新业态,在产生新岗位、改变旧岗位的同时,对从业人员的岗位能力和职业素质也提出了更高的要求。

(1)岗位能力新要求。行业企业调研显示,以满分5分计,在岗位能力中排名前三的分别是对客沟通能力(4.87)、精细化服务能力(4.82)和线路实施与协调能力(4.76);其次是解决纠纷能力(4.73)、目的地资源策划和使用能力(4.72)、线路开发运营能力(4.71)、安全管理风险防控能力(4.71)。而对于市场分析预测能力、大数据分析、自媒体运营、智慧旅游技术应用等新技术的应用也有一定的要求。定制旅游首先是集销售和产品设计于一体的旅游经营新模式,与游客的沟通能力和精细化的服务能力成为从业人员的首要能力,职业院校在专业人才培养中需要注意。

(2)职业素质新要求。以满分5分计,在素质要求中排名前三的分别是专业素养(4.89)、职业道德与价值观(4.87)和团队意识(4.85),其次是法律意识(4.79)、安全意识(4.76)、主动服务意识(4.75)、创新意识(4.74)和信息素养(4.69)。在定制旅游的专业素养中,严谨细致的专业作风和精益求精的专业精神又是企业最为

看重的。

二、我国职业院校定制旅游类专业设置与人才培养情况

(一)职业院校定制旅游类专业设置情况

定制旅游既是旅游新兴行业,也是旅游业与其他产业融合的重要领域。与定制旅游行业发展状况相对应,职业院校定制旅游类专业也可以分为两类,即与定制旅游直接对应的专业和间接对应的专业。直接对应的专业,其职业面向的是定制旅游行业的主力企业——旅行社和线上旅行社(OTA),其主业就是定制旅游;间接对应的专业,其职业面向的是定制旅游通过“旅游+”与体育、康养、农业等产业形成的融合产业,定制旅游只是副业。

2021年,教育部发布了新的《职业教育专业目录》,根据新时代职业教育服务新经济、新技术、新业态根本要求,对专业目录进行了较大规模的修制订。也使本研究前期和后期专业名称和数量发生了一定的变化(表2)。

表2 定制旅游类各层次专业目录新旧对照表

学历层次		2021年新版目录专业	旧目录专业	调整情况
中职	直接对应	旅游服务与管理	旅游服务与管理 景区服务与管理	合并
		导游服务	导游服务	保留
	间接对应	康养休闲旅游服务	康养休闲旅游服务	保留
		休闲体育服务与管理	休闲体育服务与管理	保留
		休闲农业生产与经营	观光农业经营	更名
高职 专科	直接对应	旅游管理	旅游管理	保留
		定制旅行管理与服务	—	新增
		旅行社经营与管理	旅行社经营管理	更名
		研学旅行管理与服务	研学旅行管理与服务	保留
		导游	导游	保留
	间接对应	智慧景区开发与管理	景区开发与管理	更名
		休闲体育	休闲体育	保留
		休闲农业经营与管理	休闲农业	更名
高职 本科	直接对应	旅游管理	旅游管理	保留
		旅游规划与设计	—	新增
	间接对应	休闲体育	休闲体育	保留

资料来源:教育部职业教育本科专科中职新旧目录对照表(2021年)。

根据《职业教育专业目录(2021年)》,在中等职业专业目录中,与定制旅游行业直接对应的专业有旅游服务与管理、导游服务等2个专业,间接对应的专业有康养休闲旅游服务、休闲体育服务与管理、休闲农业生产与经营等3个专业;在高等职业专科专业目录中,直接对应的专业有旅游管理、旅行社经营与管理、导游、智慧景区开发与管理、研学旅行管理与服务、定制旅行管理与服务等6个专业,间接对应的专业有休闲体育、休闲农业经营与管理等2个专业;在职业本科专业目录中,直接对应的专业有旅游管理、旅游规划与设计等2个专业,间接对应的专业有休闲体育等1个专业。近三年中等、高职专科和高职本科三类层次的专业布点数见表3所示。

在区域分布上,开设定制旅游类专业的院校“东高西低”态势明显,东部沿海省份密度较大。2021年,山东、江苏、浙江、安徽、福建及广东等6省开设相关专业的合计占全国的28.84%;而西藏、新疆、宁夏、青海、甘肃和内蒙古等6省区则密度较低,合计数量只占总量的8.37%。

高职本科定制旅游类专业点极少。2021年全国只有5个,其中,华东、华南各有2个,西北1个;华北、东北、华中、西南都为0个。在2021年高职专科专业点的分布中,华东居首,占30%;西南第二,占17%;华中第三,占16%。在2021年中职专业点的分布中,华东仍然居首,占28%;西南第二,占20%;华中第三,占16%。

(二)职业院校定制旅游类专业招生就业情况

1. 中职培养情况

中等职业教育定制旅游类专业一直具有较大规模。第一,中职定制旅游类专业具有一定数量。目前,有5个专业涉及定制旅游就业面向,其中,旅游类专业3个,其他类型专业2个。第二,专业点规模较大,且仍在增长。近3年专业点数量均超过2000个,其中,2019年为2007个,2020年为2075个,到2021年增加为2156个。增速较快的为休闲体育服务与管理、康养休闲旅游服务;而最传统的旅游服务与管理专业则开设点数呈波动态势,在2020年增长了21

表3 近3年定制旅游类各学历层次专业布点情况

(单位:个)

区域	省份	高职本科专业点数			高职专科专业点数			中职专业点数		
		2019年	2020年	2021年	2019年	2020年	2021年	2019年	2020年	2021年
华北	北京	0	0	0	17	15	16	19	18	20
	天津	0	0	0	11	11	11	8	10	7
	河北	0	0	0	53	50	56	104	114	112
	山西	0	0	0	38	36	35	93	93	90
	内蒙古	0	0	0	31	31	34	56	50	50
	小计	0	0	0	150	143	152	280	285	279
东北	辽宁	0	0	0	32	32	37	68	70	80
	吉林	0	0	0	21	21	21	35	38	40
	黑龙江	0	0	0	34	31	31	57	54	49
	小计	0	0	0	87	84	89	160	162	169
华东	上海	0	0	0	13	13	13	11	11	13
	江苏	0	0	0	68	69	78	115	121	108
	浙江	0	0	0	35	35	41	119	123	121
	安徽	0	0	0	58	54	56	101	115	115
	福建	0	1	1	34	33	41	70	68	78
	江西	0	0	0	49	46	49	52	50	61
	山东	0	0	1	68	69	85	98	102	117
	小计	0	1	2	325	319	363	566	590	613
华中	河南	0	0	0	80	80	95	117	116	128
	湖北	0	0	0	58	58	59	63	66	68
	湖南	0	0	0	41	41	42	146	146	152
	小计	0	0	0	179	179	196	326	328	348
华南	广东	1	1	1	48	49	59	79	69	73
	广西	0	1	1	35	33	39	63	59	65
	海南	0	0	0	17	16	17	21	22	28
	小计	1	2	2	100	98	115	163	150	166
西南	重庆	0	0	0	32	31	33	49	51	53
	四川	0	0	0	82	82	92	163	171	178
	贵州	0	0	0	38	40	42	79	82	86
	云南	0	0	0	32	32	39	86	98	101
	西藏	0	0	0	3	4	4	9	9	6
	小计	0	0	0	187	189	210	386	411	424
西北	陕西	0	0	0	28	29	27	34	39	37
	甘肃	0	0	0	20	19	20	45	49	48
	青海	0	0	0	9	7	7	14	17	17
	宁夏	0	0	0	7	7	8	8	9	10
	新疆	0	1	1	28	28	33	25	35	45
	小计	0	1	1	92	90	95	126	149	157
总计		1	4	5	1 120	1 102	1 220	2 007	2 075	2 156

数据来源:教育部统计数据。

个后,2021年又减少了28个。第三,人才培养规模较大。近3年招生总规模都超过12万,其中,2021年超过5 000人招生规模的有3个,分别为旅游服务与管理、休闲农业生产与经营、休闲体

育服务与管理(表4)。

中等职业教育中定制旅游类专业近3年在校总规模都超过了30万,除旅游服务与管理专业外,其他都呈持续增长态势。

表4 近3年中职旅游类专业培养规模

(单位:专业点数“个”,招生数、在校生数“人”)

专业代码	专业名称	2019年			2020年			2021年		
		专业点数	招生数	在校生数	专业点数	招生数	在校生数	专业点数	招生数	在校生数
740101	旅游服务与管理	1 755	116 710	299 968	1 776	112 179	310 279	1 748	101 480	302 210
740102	导游服务	93	2 993	7 890	93	3 323	9 024	101	3 668	10 851
740103	康养休闲旅游服务	2	76	76	28	1 408	1 480	65	2 487	4 307
770302	休闲体育服务与管理	94	4 141	8 735	119	4 885	11 536	181	8 238	18 340
610118	休闲农业生产与经营	63	5 044	13 812	59	4 690	13 506	61	10 476	21 138
合计		2 007	128 964	330 481	2 075	126 485	345 825	2 156	126 349	356 846

数据来源:教育部统计数据。

在2021年的中职定制旅游类专业毕业生中,旅游服务与管理专业以占比88.82%遥遥领先,非旅游大类的休闲农业经营与管理专业以4.69%居其次(表5)。

表5 近3年中职定制旅游类专业毕业生规模

(单位:人)

专业代码	专业名称	2019年	2020年	2021年
740101	旅游服务与管理	89 615	91 099	90 576
740102	导游服务	2 876	2 351	2 922
740103	康养休闲旅游服务	0	0	77
770302	休闲体育服务与管理	1 652	2 002	3 626
610118	休闲农业生产与经营	4 100	4 748	4 780
合计		98 243	100 200	101 981

数据来源:教育部统计数据。

从中职学校调研的情况看,不少院校的旅游服务与管理专业分有方向,其中只有旅行社方向的班级会开设与定制旅游相关课程,但一般也以导游为主,开设旅游产品设计课程的占比不到10%。

根据中国旅游协会旅游教育分会所做的旅游中等职业学校毕业生就业情况调研,中职毕业生总体就业率约为93.9%^[5]。

2. 高职专科培养情况

高职专科定制旅游类专业近年来发展迅速。首先,专业类型不断丰富。2019年,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,相关专业类型增加到

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。其次,专业点数多且呈增长态势。2019年6个专业共有专业点1 120个;2020年7个专业共有专业点1 135个,增加了15个;2021年8个专业共有专业点1 163个,增加了28个,除新开专业定制旅行管理与服务的11个点位外,研学旅行管理与服务专业增加了24个,休闲体育增加了7个。再次,人才培养形成一定规模。近3年招生数都在7~8万人,在校生从19万多增长到近23万。最后,个别专业有缩减的迹象。受新冠肺炎疫情对旅游业冲击的影响,个别专业办学点有所减少。旅游管理和导游的专业点数分别减少了6个,旅行社经营与管理专业点减少4个(表6)。

在高职专科定制旅游类专业中毕业生规模最大的也是旅游管理专业(表7),2021年毕业生数占比高达88.64%;其次是导游专业,2021年毕业生数占比6.23%。从高职院校调研的情况看,所调研的定制旅游类专业中开设旅游产品设计类课程已非常普遍。

根据中国旅游协会旅游教育分会做的旅游高等职业学校毕业生就业情况调研,各校毕业生初次就业率均高于85%,部分院校达到99%^[6]。综合来看,高等职业学校定制旅游类专业毕业生就业率不低于92%。

3. 高职本科培养情况

高职本科起步较晚,定制旅游类专业的本科教育处于比较薄弱的状况,与普通高校本科

表6 近3年高职专科旅游类专业规模

(单位:专业点数“个”,招生数、在校生数“人”)

专业代码	专业名称	2019年			2020年			2021年		
		专业点数	招生数	在校生数	专业点数	招生数	在校生数	专业点数	招生数	在校生数
540101	旅游管理	893	6 8615	175 463	879	62 531	189 962	873	65 987	195 854
540102	导游	87	3 639	11 146	83	3 433	11 520	77	3 780	11 053
540103	旅行社经营与管理	24	716	1 883	21	340	1 707	17	360	1 311
540104	定制旅行管理与服务	—	—	—	—	—	—	11	179	179
540105	研学旅行管理与服务	—	—	—	33	662	662	57	2 668	3 443
540110	智慧景区开发与管理	29	760	2 500	24	693	2 387	25	1 014	2 483
410118	休闲农业经营与管理	29	607	1 697	29	724	1 853	30	1 189	2 530
570302	休闲体育	58	2 622	5 096	66	3 129	7 240	73	3 863	9 483
合计		1 120	76 959	197 785	1 135	71 512	215 331	1 163	79 040	226 336

数据来源:教育部统计数据。

表7 近3年高职专科定制旅游类专业毕业生规模

(单位:人)

专业代码	专业名称	2019年	2020年	2021年
540101	旅游管理	48 158	49 713	53 357
540102	导游	3 671	3 591	3 749
540103	旅行社经营与管理	619	560	482
540104	定制旅行管理与服务	0	0	0
540105	研学旅行管理与服务	0	0	0
540110	智慧景区开发与管理	863	784	825
410118	休闲农业经营与管理	392	522	460
570302	休闲体育	670	798	1 318
合计		54 373	55 968	60 191

数据来源:教育部统计数据。

定制旅游类专业差距甚大。首先,专业类型少。只有旅游管理、旅游规划与设计、休闲体育3个专业的就业面向涉及定制旅游行业企业。其次,专业布点少。2019年仅1个,2021年也只有5个。再次,招生规模太小。旅游管理专业2019年仅招收73人,2021年4个专业点也只招

收232人,难以对生源产生吸引力及形成规模效应(表8)。

高职本科专业直到2021年仍没有毕业生。高职本科旅游管理专业首届毕业生在2022年毕业,也仅有70余名;休闲体育专业首届毕业生要到2023年毕业,也只有140名左右。由于旅游规划与设计专业2021年尚无招生,有毕业生的时间将更晚。

三、定制旅游行业技术技能人才需求与职业院校人才培养匹配分析

(一)定制旅游行业技术技能人才需求与职业院校专业设置匹配分析

1.职业院校定制旅游类专业群设置与岗位需求匹配度不高

从行业企业分工体系及岗位设置情况看,《职业教育专业目录(2021年)》所设置的定制旅游类专业与岗位需求匹配不均衡。高职本科、

表8 近3年高职本科定制旅游类专业培养规模

(单位:专业点数“个”,招生数、在校生数“人”)

专业代码	专业名称	2019年			2020年			2021年		
		专业点数	招生数	在校生数	专业点数	招生数	在校生数	专业点数	招生数	在校生数
340101	旅游管理	1	73	73	3	228	301	4	232	533
340103	旅游规划与设计	—	—	—	—	—	—	0	0	0
370302	休闲体育	—	—	—	1	143	143	1	0	140
合计		1	73	73	4	371	444	5	232	673

数据来源:教育部统计数据。

专科旅游管理专业、中职旅游服务与管理覆盖面过广,精准性不足;本科旅游规划与设计专业、专科智慧景区开发与管理专业可以满足景区企业对旅游定制师、市场拓展人员、客户管理等岗位的需求;本科休闲体育专业可以满足户外体育旅游企业对旅游定制师、市场拓展人员等岗位的需求;高职专科中新增的定制旅行管理与服务专业可以满足定制旅游企业对旅游定制师、旅行管家、资源甄选预定专员、市场拓展人员、客户管理等岗位的需求;专科导游专业、专科旅行社经营与管理专业可以满足定制旅游企业对当地向导、旅行管家等岗位的需求;专科研学旅行管理与服务专业可以满足研学服务机构、研学基地营地对研学课程定制开发、研学行程定制设计等岗位的需求;中职导游专业可以定制旅游企业、景区企业导游、讲解、客服等岗位的需求;中职休闲农业生产与经营、休闲体育服务与管理、康养休闲旅游服务等专业可以满足休闲农庄、户外体育旅游企业、康养企业对当地向导等岗位的需求。但定制旅游企业中定制业务管理、运营等方面的岗位尚无对应的专业设置。

2. 各层次专业人才培养规模与行业人才实际及需求匹配度低

中职层次人才培养规模庞大,年均毕业生人数在11~12万人,但实际需求却寥寥无几,年均都不到千人,过剩情况尤为严重。尽管中职定制旅游类专业招生已逐年略有减少,但对过剩状况几乎没有影响;高职专科层次过剩情况虽不及中职严重,但也非常明显,年过剩量在5~6万人左右。高职专科造成人才培养过剩的主要原因是旅游管理专业招生规模远超其他专业,但就业状况不理想;高职本科层次则是供给远远小于需求。近几年的招生量都在二三百人左右,但需求量在万人以上,人才培养规模严重不足。各学历层次定制旅游从业人员、企业未来需求及人才培养规模对比如图2。

3. 专业点地域分布与企业地域分布匹配不均衡

定制旅游类专业地域分布与企业地域分布

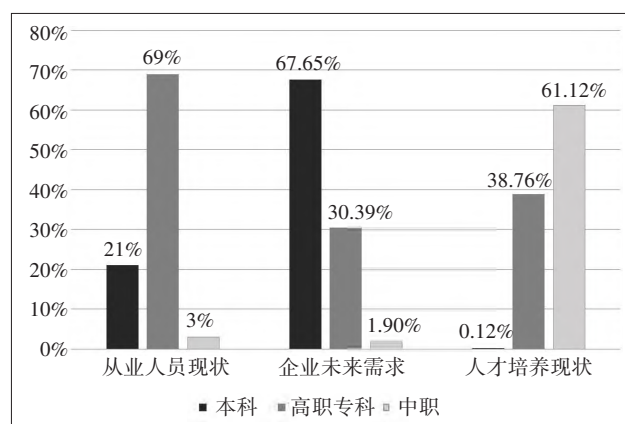


图2 定制旅游从业人员、企业未来需求及人才培养现状学历对比

数据来源:课题组调研数据、教育部专业点数据。

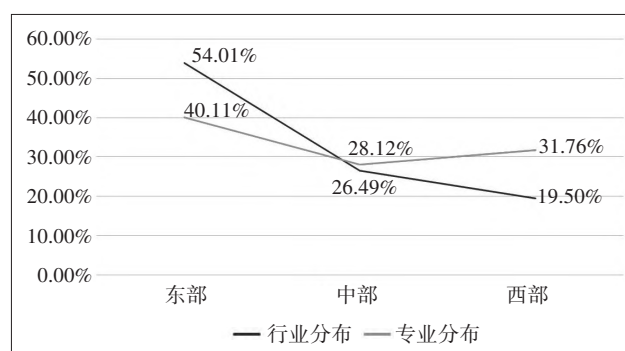


图3 职业院校定制旅游类专业地域分布占比与定制旅游行业地域分布占比对照

数据来源:教育部专业点数据、文旅部2022年第四季度全国旅行社统计调查报告。

都呈东高、西低的态势,但是在匹配度上仍存在差异。东部行业分布占比高于专业分布占比,两者相差13.9%;中部匹配度相对较好,专业占比仅略高行业占比1.63%;西部则是专业分布占比高于行业分布占比,相差12.26%,即东部专业点数量相对不足,西部专业点数量则相对过多,中部较为匹配(图3)。

再具体一些,通过各省市专业点数占比与企业数量占比的对比,可以看到在各地专业设置规模与企业规模的匹配状况,有的匹配较好,有的稍差,但省市总体匹配度好于分地区。

部分地方两个数值相对一致,如内蒙古、广东、广西、陕西、青海、浙江等。也有的地方相差明显一些,其中,有专业点数较多、企业数量相对较少的,如北京、上海、山东、黑龙江等;也有

专业点数较少、企业数量相对较多的,如江西、新疆、海南、云南等(表9)。

(二)定制旅游行业技术技能人才需求与职业院校人才培养质量匹配分析

1. 专业人才培养目标不能充分匹配相关岗位人才要求

部分定制旅游类专业在确定人才培养目标时采用广撒网的策略,致使培养方向不明确,其中最典型的就

是旅游管理专业,旅游事业单位、景区、酒店、旅行社都是培养目标中面向的就业单位,岗位层级多、跨度大,目标众多,但也缺少明确目标。还有部分定制旅游类专业的人才培养目标仍停留在包团观光旅游的传统模式上,使人才培养跟不上定制旅游产生的岗位更新与技能迭代。

对比职业院校定制旅游类专业的人才培养目标 and 对应岗位的企业用人要求,就不难发现其中的差异(表10)。《职业教育专业目录(2021年)》中新增了定制旅行管理与服务专业,使旅游定制师、旅行管家、资源甄选预定专员等重要

表9 各省份专业布点数占比与企业数占比对比一览表

区域	省份	专业点数占比	企业数量占比	区域	省份	专业点数占比	企业数量占比
华北	北京	7.85%	7.52%	华中	河南	2.87%	2.70%
	天津	1.27%	1.17%		湖北	3.22%	3.38%
	河北	3.76%	3.53%		湖南	3.23%	3.55%
	山西	2.32%	2.22%	华南	广东	8.33%	8.31%
	内蒙古	2.85%	2.85%		广西	2.27%	2.29%
东北	辽宁	3.76%	3.53%		海南	1.47%	1.84%
	吉林	1.71%	1.55%	西南	重庆	1.75%	1.81%
	黑龙江	2.03%	1.79%		四川	3.28%	3.37%
华东	上海	4.44%	4.17%		贵州	1.65%	1.86%
	江苏	7.51%	7.30%		云南	2.82%	3.38%
	浙江	7.09%	7.04%		西藏	0.76%	0.69%
	安徽	3.74%	3.60%	西北	陕西	2.22%	2.27%
	福建	3.12%	3.26%		甘肃	1.96%	2.09%
	江西	2.39%	2.56%		青海	1.30%	1.31%
	山东	6.58%	6.34%		宁夏	0.43%	0.46%
					新疆	2.01%	2.27%

数据来源:教育部专业点数据、文旅部2022年第四季度全国旅行社统计调查报告。

表10 职业院校定制旅游类典型专业人才培养目标与企业岗位要求对比

层次	专业名称	人才培养目标	对应岗位	企业岗位要求
高职本科	旅游管理	培养具备系统的旅游业基础知识和旅游企业运行与操作知识,能在各级旅游企事业单位从事旅游经营管理、景区服务与管理、国际连锁酒店服务与经营管理、旅行社从事外联、计调、导游、海外领队等相关业务工作的高级应用型人才	产品经理	分析市场需求,负责定制旅游产品的策划、迭代,负责产品周期管理及产品设计、开发、测试上线全过程,通过营运数据分析,控制成本,优化产品
高职专科	旅行社经营与管理	培养具有从事旅行社及旅游领域实际工作所需的基本知识和技能,具有良好职业道德和敬业精神,能胜任计调操作、导游服务、旅游产品设计与新媒体营销等岗位的复合型高素质技术技能人才	旅游定制师	具备完成从首呼落单、需求分析、行程设计、成本核算、行程报价、产品资源配置、行中服务、投诉处理等系列业务的技能
中职	导游服务	面向旅行社、景区、展览馆、博物馆、公共游览场所等,培养从事旅行社导游服务及景区、展览馆、博物馆、公共游览场所的讲解服务、旅游接待、场馆导引等岗位的高素质技能人才	当地向导	熟悉当地旅游资源及历史、风俗、地理、餐饮、交通等,具备形象塑造、行程规划、接待讲解服务、媒体营销和微店运营等技能

资料来源:课题组调研信息。

技术技能岗位有了更好的匹配;但产品经理、定制主管、运营主管等层次要求较高的重要管理岗位仍缺少较精准的匹配专业,使得高层次人才培养质量也难以满足行业企业需求。

2. 专业教学尚不能充分对接行业新技术、新模式

从现有定制旅游类专业的课程体系上看,大多还是面向传统企业、传统岗位,对接的还是传统业务、传统模式。虽然《职业教育专业目录(2021年)》对许多专业名称进行了数字化、智慧化升级,相关专业也增加了“智慧旅游”“人工智能基础”“旅游大数据应用”等课程,但这些课程大多是通识性的,真正能体现行业新技术、新模式的还非常缺乏。

从现有相关专业的实践教学看,只有导游专业的校内实训基地新技术应用比较充分,也比较普及,能较好满足导游沉浸式仿真场景的教学与实训需要。而其他专业的实践教学与新技术的对接均比较薄弱,大多数难以支撑对岗位技能迭代后的匹配。

3. 职业素质教育与岗位素质要求仍有一定差距

近年来各职业院校在学生思想素质、人文素养、劳动观念等领域教育上取得了明显进步。在定制旅游类各专业的人才培养方案中,职业素质作为重要指标也都列入了培养规格的要求中。但职业素养教育却少有落地实施,取得实效的。

行业企业调研发现,定制旅游行业的职业素养并不空洞,有着丰富内涵和具体内容。定制旅游作为新一代信息技术孵化出的新业态、新行业,从业者的职业素养既包括应具备的服务意识、安全意识和环境意识等,也包括信息素养、互联网思维、流量思维与创新意识等。后者更体现定制旅游行业从业人员的职业素质特点,而这些素质更多是在实践过程中养成的。定制旅游类专业在实践教学中的薄弱,使得其在职业素质教育中缺乏有效的载体,学生特别是毕业生职业素质短板明显,难以与岗位无缝对接。

四、我国职业院校定制旅游类专业设置的政策建议

(一)发挥教育行政部门作用,建立专业动态调整机制

1. 精准衔接,构建科学合理的定制旅游职业教育体系

要培养满足行业企业发展需求的人才,就应当建立与行业分工体系相适应的定制旅游职业教育体系。应科学确立中职—高职专科—高职本科各层次的人才培养关系,建立起梯度合理、衔接精准的一体化定制旅游职业教育体系。一是各层次形成既相互区分,又精准衔接的纵向一体化梯次结构,为中高职、高职专本开展“3+2”等合作办学奠定基础;二是同层次中相关专业在职业面向、培养目标、培养规格、课程体系等方面也要适当区分,形成横向一体化板块结构。同时,建议教育行政部门进一步打破职业教育和继续教育、职业培训等不同教育类型之间的藩篱,加快构建学分银行,形成全日制教育与非全日制教育并重的局面,进一步拓宽人才培养渠道和形式。

2. 动态调整,使专业办学规模能主动适应行业发展需求

目前定制旅游职业教育中,学历层次之间,中职比重过大,高职本科比重甚微;同层次之中,中职的旅游服务与管理、高职专科的旅游管理比重过大,高职本科由于起步较晚,定制旅游类专业办学规模都很小。过剩的办学规模之下就业困难的局面长期存在,而定制旅游行业需要的高层次人才又供给严重不足。

教育行政部门应以定制旅游类专业的初次就业率、行业对口率为基础,建立专业招生规模的动态调整机制。当初次就业率、行业对口率低于预设下限阈值时,应及时下调招生规模;当初次就业率特别是行业对口率高于预设上限阈值时,适当扩大招生规模。

当前应适当扩大高职本科定制旅游类专业办学规模,生源可优先考虑中职层次,其次是高职专科层次,然后才是普通高中高考生源。这样既可有效降低现有过剩规模,又可解决定制

旅游行业企业对高层次人才需求的燃眉之急。扩大高职本科定制旅游类专业办学规模有多种途径,可优先考虑在现有独立建制的高职旅游专科院校中适当选拔升格为高职本科学校。目前,全国尚无独立建制的旅游职业教育本科学校,只有4所独立建制的普通高校应用本科旅游学校。在独立建制的旅游职业教育专科学校中,由于能更精准地对接旅游业发展的各个行业,专业间发展较为均衡。因此,若选择目前办学规模与质量都较好的旅游职业教育专科学校升格为旅游职业教育本科学校,可促进定制旅游类专业甚至整个旅游类专业的均衡发展。

3. 优化结构,使定制旅游类专业设置能主动适应行业分工演化

在中职、高职专科层次内部,定制旅游类专业都存在旅游服务与管理或旅游管理一专独大的问题,使得其他定制旅游类专业很难获得发展所需的资源。同时,旅游管理或旅游服务与管理专业又存在定位不明、培养目标过多、覆盖领域过广的问题,且随着其规模的不断扩大而日益严重。

建议加强职业本科其他定制旅游类专业数量,发挥高层次专业的引导作用,逐步矫正其他层次中定制旅游类专业发展不均衡的问题。职业本科总体起步较晚,目前专业数量少,只有3个,旅游管理专业尚未形成突出优势。可在职业教育本科专业目录中优先增设面向定制旅游、研学旅行等新业态的专业,使职业本科教育在起步阶段就形成较为均衡的专业发展生态。职业本科尚处在发展初期,可以通过合理布局来促进专业间的均衡发展,避免走“先失衡、再治理”的老路。

(二)健全定制旅游类专业教学标准体系,提升人才培养质量

1. 对接职教体系,建立定制旅游类专业教学标准体系

建议在建立与行业分工体系相适应的定制旅游职业教育体系的基础上,建立健全定制旅游类专业教学标准体系。《职业教育专业目录(2021年)》发布后,各层次均启动了专业教学标准的修制订工作。这使得定制旅游类相关专业

均有了专业教学标准。

建议在各专业教学标准修制订基础上,建立定制旅游类专业教学标准体系,按照“合理区分、精准衔接、一体化系统”的原则,根据定制旅游职业教育体系进一步完善各专业教学标准,使不同层次之间、同层次不同专业之间的专业教学标准也能精准衔接,形成体系。

2. 优化课程体系,主动融入行业发展新业态、新技术

现在中职、高职专科中部分定制旅游类专业的人才培养方案、课程体系、课程教学内容已经不能适应行业企业对技能人才的需求。建议定制旅游类各专业应在《专业教学标准》指导下,建立适合本区域行业发展现状的课程体系,并根据行业发展出现的新业态、新技术、新模式及时优化课程体系、调整课程教学内容,保持人才培养与岗位需求的契合度。

3. 加强校企合作,深入推进定制旅游育人模式改革

定制旅游是品质化、个性化、信息化的新旅游方式,是传统旅行社团队旅游的转型升级,对从业人员知识、能力、素质的要求更高。定制旅游类专业很难依靠专业自身能力和实力培养行业企业需要的复合型技术技能人才,开展产教融合,实施校企“双元”育人是人才培养的客观需要。

建议教育行政主管部门出台相应政策,引导、鼓励、扶持对应新业态的专业及专业群开展产教融合,建立校企合作的长效机制。建议设立定制旅游类专业的职业院校应在学校层面推动建立产教“双元”育人机制,使企业用人要求能有效转化为培养目标,促进育人模式改革,探索能适应定制旅游行业“营销与设计同步”“线上与线下协作”特点的人才培养模式,有效增强人才培养目标与企业用人需求的匹配度。

(三)加强保障,落实定制旅游类专业人才培养配套措施

1. 加强师资建设,确保教学质量达到培养合格人才的要求

定制旅游类专业中,老专业师资数量较为

充足,但教师专业知识特别是职业技能跟不上定制旅游新兴行业的发展步伐;新专业师资还面临人员不足的情况,师资队伍亟待加强。建议教育行政主管部门对应新业态、新技术的相关专业,与行业主管部门联合举办师资培训班,请行业中技术领先、模式创新的企业专家授课,促进师资技能迭代。建议职业院校加强兼职教师队伍建设,从行业企业引入业务骨干、技术能手作为兼职教师,通过专兼职教师的交流合作,提升教学、特别是实践教学水平。

2. 加强教材建设,确保教学内容符合生产服务实际

定制旅游作为旅游业的新业态,颠覆了传统团队旅游的经营模式,催生了新技术、新流程、新标准。但定制旅游类专业能与行业新技术、新流程、新标准对接的教材却非常缺乏。建议开设定制旅游类专业的院校与行业龙头企业或本区域领军企业合作,立足定制旅游类专业教学标准体系,进行定制旅游系列教材开发,以弥补实用教材的不足。

3. 加强实训教学,突出岗位技能培养、提升职业素质

定制旅游对从业技术技能人员要求更高:一是旅游活动策划的创新能力,二是持续

深入的目的地旅游资源深度整合能力,三是不断迭代升级的“互联网+”数字信息处理能力,四是扎实的定制旅游服务职业素养。

定制旅游人才培养中实践教学非常关键。开设定制旅游类专业的职业院校应在校内建立体现定制旅游行业企业新技术、新标准、新模式的模拟实训基地,引入企业案例作为实训项目,通过强化实践教学增强对学生职业技能与职业素养的培养,为行业企业输送高素质复合型技术技能人才。

参考文献:

[1]国务院关于印发“十四五”旅游业发展规划的通知[EB/OL]. (2022-01-20)[2023-01-14]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2022-01/20/content_5669468.htm.

[2]国家旅游局规财司,申万宏源证券有限公司.2016中国旅游上市企业发展报告[EB/OL].(2017-08-25)[2023-01-14]. https://www.sohu.com/a/167168904_643551.

[3]艾瑞咨询.2018年中国在线定制旅游行业研究报告[EB/OL]. (2018-05-03)[2023-01-16]. <https://www.iresearch.com.cn/Detail/report?id=3204&isfree=0>.

[4]文化和旅游部关于印发《“十四五”文化和旅游发展规划》的通知[EB/OL].(2021-04-29)[2023-01-16]. https://zwgk.mct.gov.cn/zfxgkml/ghjh/202106/t20210602_924956.html.

[5]中国旅游协会旅游教育分会.中国旅游教育蓝皮书[M].北京:中国旅游出版社,2019.

[6]中国旅游协会旅游教育分会.中国旅游教育蓝皮书[M].北京:中国旅游出版社,2016.