

第一章 初识职业与旅游职业规划

学习要点

1. 了解职业的概念
2. 掌握旅游职业规划的内容
3. 掌握旅游职业规划的步骤,根据所提供的步骤,规划出属于自己的旅游职业生涯
4. 熟悉个性特征对旅游职业选择的影响,并通过对自己个性特征的分析,对个人的职业进行正确的选择

章前导读

爱好成就未来

在哈佛大学,曾经有一个著名的实验:心理学教授对1500位学生进行了一番调查,调查的题目就是“你选择自己的专业,是因为自己的爱好,还是想在将来赚更多的钱?”。那些被调查的学生中,245人选择是因为自己的爱好,其余的1255人选择是为了赚钱。这项调查一直持续了10年,其主要目的就是想了解为了个人爱好而努力和为了金钱而努力的结果是怎样的。10年之后,调查结果出来了。为了金钱而学习和工作的人,只有1位成为真正的富翁,而因为个人爱好而学习和工作的245人中,有116位成为富翁。这样的结果可能会出乎我们的意料:为什么为了个人爱好而学习的人反而比为了赚钱而学习的人更容易获得成功呢?其实哈佛的研究成果已经告诉我们一个道理:做你自己喜欢的事情,就像我们每天不是为了工作而工作,而是在工作中始终保持热忱的心态。只有真正热爱你的职业,才能在工作中有所成就,获得更多的快乐。

第一节 职业的认识

职业与我们每个人都密切相关,凡是具有劳动能力的人都会在他一生中从事一种或几种职业,并拥有属于自己的职业生涯,实现人生的价值和理想。在校大学生都希望毕业后能有一份适合自己的工作,这就要求在了解了职业的特点,对从业人员的要求及该职业的前景等情况后,才有可能选择出适合自己并对自己未来发展有利的职业。

一、职业的概念

“职业”一词在英语中翻译成“occupation”，牛津字典对“occupation”的解释为“a job or profession”，即“需要专门技能的工作”。由于不同领域的学者研究方向不同，对于职业的理解自然也就不一样，因此其定义也不同。本书采用我国职业生涯开发与管理专家程社明对职业的定义：职业是参与社会分工，利用专门的知识 and 技能，为社会创造物质财富和精神财富，获取相应报酬作为物质生活来源，并满足精神需求的工作。

根据上述定义可以看出，构成职业的基本要素：社会分工、专门的知识 and 技能、获取合理报酬和物质生活来源、满足精神生活。

二、职业的特点

(一) 多样性

由于社会的迅猛发展，社会分工也越来越细，导致职业的种类也越来越多。现代社会职业更是成千上万种，同一职业

又逐渐呈现出差异性和层次性。例如，酒店客房服务员有初级客房服务员、中级客房服务员、高级客房服务员，客房服务技师有客房服务普通技师、客房服务高级技师；导游则有初级导游、中级导游、高级导游和特级导游之分。

(二) 技术性

人们从事某种职业，就必须具备这种职业的专门知识和技能，以及相应的职业道德品质，只有具备了特定的要求，才能胜任所对应的职业。例如，从事导游工作，就要有旅游历史文化、旅游地理及旅游美学等方面的知识，具备导游服务操作的技能和爱岗敬业、全心全意为旅游者服务的工作态度。在现代社会，职业的知识含量越来越高，技术越来越复杂，需要从业人员经过专门的学习和培训，具备专门的知识 and 技能，获取相应的专业资格，才能胜任所要从事的工作。现在，一些职业要求从业人员具有相应的职业资格证书、上岗培训证书等，只有达到职业岗位要求的要求才能上岗。所以，现在多数大中专院校对在校生实行毕业证加职业资格证书双证毕业的政策。

(三) 经济性

人们从事某种职业，在创造物质财富和精神财富的同时也要参与利益的分配。由于人们所从事的职业在一定时期内是相对固定的，因此能获得较稳定的经济收入，并利用这样的经济报酬来维持自己和家庭的生存和发展。

(四) 时代性

相同的职业在不同时期会有不同的内容和形式。从不同时期出现的热门职业可以看出，职业具有鲜明的时代特色。我国曾出现过的“当兵热”“从政热”“经商热”等，都反映出不同时期人们对某种职业活动的热衷程度。但随着社会生产力的发展，产业结构不断调整，新的职业会不断产生，原有的职业或因获得新的时代内容而继续存在并发展，或因跟不上时代



的发展,不适应社会的需要而消失。因此,职业的时代性就要求我们不但要拥有从业能力,还要不断学习,勇于创新,培养与时俱进的职业转换能力,适应职业变动。

三、职业的分类

职业分类是择业者了解职业、认识职业特点及其对从业者的要求,并结合自身的实际情况而选择职业的基本条件。它是以社会分工为依据,在分工体系的每一个环节上,劳动对象、劳动工具以及劳动的支出形式都各有特殊性,这种特殊性决定了不同职业之间的区别。



职业分类是以工作性质的同一性为原则,对社会职业进行的系统划分与归类。需要注意的是,工作性质是一种职业区别于另一种职业的根本属性,通常是由职业活动的对象及方式的区别加以表现。例如,景区讲解员的服务对象是前来参观的游客。

(一) 国际职业分类

国际职业分类主要有三种类型。

1. 按脑力劳动和体力劳动的性质、层次进行分类

这种分类方法把工作人员划分为白领工作人员和蓝领工作人员两大类。白领工作人员包括专业性和技术性的工作人员,如会计、法官、医生、教师、社会科学家、计算机专家等;农场以外的经理和行政管理人員;销售人员;办公室工作人员。蓝领工作人员包括手工艺及类似工人,如木匠、建造工等;运输装置机工;农场以外的工人;服务性行业工人。这种分类方法明显地表现出职业的等级性。

脑力劳动型职业包括科学研究、工程技术、经济工作、文艺体育、医疗卫生、行政事务和法律公安等;常见的体力劳动型职业包括生产工作类人员、商业工作类人员、服务工作类人员、农林牧渔类人员。

2. 按心理的个别差异进行分类

这种分类方法是根据美国著名的职业指导专家霍兰德创立的人格类型—职业类型匹配理论,把人格类型划分为六种,即现实型、研究型、艺术型、社会型、企业型和常规型。与人格类型相对应的是六种职业类型。现实型职业主要指运用手工工具或机器进行熟练的手工作和技术工作,如木匠、铁匠机械工人等;研究型职业主要指科学研究和实验室工作,如自然科学家、计算机编程人员、电子技术工作人员等;艺术型职业是指艺术创作方面的职业,包括音乐人、作家等;社会型职业主要指为别人办事的工作,包括教育和社会福利方面的职业;企业型职业主要指那种劝说、指派他人去做某事的工作,包括管理、销售等方面的职业;常规型职业通常指处理日常事务的办公室工作。

3. 依据各个职业的主要职责或“从事的工作”进行分类

这种分类方法较为普遍,以两种代表为例。

其一是国际标准职业分类。1958年国际劳工局颁布了第一部《国际标准职业分类》,成为各国编制职业分类的依据和交流标准。它把职业由粗到细分为4个层次,即8个大类、83

个小类、284 个细类、1 506 个职业项目,总共列出 1 881 个职业。其中 8 个大类是:专家、技术人员及有关工作者,政府官员和企业经理,事务工作者和有关工作者,销售工作者,服务工作者,农业、牧业和林业工作者、渔民和猎人,生产和有关工作者、运输设备操作者和劳动者,不能按职业分类的劳动者。这种分类方法便于提高国际职业统计资料的可比性和国际交流。

其二是加拿大《职业岗位分类词典》。它把分属于国民经济中主要行业的职业划分为 23 个主类,即行政管理及有关职业,自然科学工程和数学方面的职业,社会科学及有关领域的职业,宗教方面的职业,教学及有关职业,医疗和保健方面的职业,艺术、文学、表演艺术及有关职业,体育及娱乐方面的职业,文书事务性工作及有关职业,销售职业,服务职业,农业、园艺和畜牧职业,渔业、捕捉及有关职业,林业和采伐职业,采矿和采石职业,加工职业,机械加工及有关职业,产品的制造组装和修理职业,土建行业的职业,运输设备操作职业,材料搬运及有关职业,其他手工工艺和设备操作职业,未归他类的职业。主类下分 81 个子类,489 个细类,7 200 多个职业基本名称。此种分类对每种职业都有定义,并规定职责,逐一说明了各种职业的内容及从业人员在教育程度、职业培训、能力倾向、兴趣、性格以及体质等方面的要求,有较大的参考价值。

(二)我国的职业分类

根据我国的国情,同时借鉴国外经济发达国家对职业的分类,1999 年 5 月我国颁布了第一部《中华人民共和国职业分类大典》,将职业分为四个层次,其中包括 8 个大类、66 个中类、413 个小类和 1 838 个职业。近年来,由于经济社会的不断发展,我国社会职业构成发生了很大变化,2015 年 7 月最新颁布了《中华人民共和国职业分类大典(2015 年版)》,新版《大典》职业分类结构为 8 个大类、75 个中类、434 个小类、1 481 个职业(见表 1-1)。与 1999 年版相比,维持 8 个大类、增加 9 个中类和 21 个小类,减少 357 个职业。

表 1-1 我国的职业分类(2015 年版)

类别	名称	小类	中类	细类
第一大类	党的机关、国家机关、群众团体和社会组织、企事业单位负责人	15	6	23
第二大类	专业技术人员	120	11	451
第三大类	办事人员和有关人员	9	3	25
第四大类	社会生产服务和生活服务人员	93	15	278
第五大类	农、林、牧、渔业生产及辅助人员	24	6	52
第六大类	生产制造及有关人员	171	32	650
第七大类	军人	1	1	1
第八大类	不便分类的其他从业人员	1	1	1
共计		434	75	1 481

四、职业的功能

所谓职业的功能,是指职业活动与职业角色对人、对社会的作用和影响。它包括以下两个方面:职业的个人功能和职业的社会功能。

(一)职业的个人功能

1. 职业是个人获取经济利益和非经济利益的手段

首先,职业是个人获得经济收入的来源,是个人维持家庭生活的手段。职业是以获取经济收入为目的的,这也是职业活动区别于其他活动的重要标志。其次,职业也是个人获得名誉、权力、地位的来源。这些非经济利益都会使个人得到心理上的满足,从而使个人更加热衷于其所从事的职业。许多人都将追求较高的社会地位作为自己的重要人生目标,而职业类别、职业环境及职业中的个人等级就是人的社会地位的象征。

2. 职业是促进个性发展的手段

在人们按照一定社会规范从事特定职业类别的工作时,由于每种职业都有不同于其他职业的活动内容和形式,必然对从业者的生理和心理产生重大影响。当个人所从事的职业能使个人的特长、兴趣得到充分发挥时,也就促进了个性的充分发展。

3. 职业是个人在社会劳动中从事具体劳动的体现,是个人贡献社会的途径

一个人从事某种职业,就是进入一个社会劳动分工体系之中并参与其活动。个人在这个体系中的活动结果,就是他为社会做出的贡献。“三百六十行,行行出状元”,能把一项工作做得完美无缺就是伟大。

(二)职业的社会功能

1. 职业是一种社会存在,职业发展是促进社会进步的推动器

职业作为一种社会存在是人的社会身份、层次的体现。职业分工及其结构是社会经济制度与社会经济结构的重要体现,是社会经济发展水平的反映。人通过职业劳动生产出社会财富,为社会的存在与发展提供了物质基础。

2. 职业是社会发展的动力,职业的社会运动包括个人改善职业的向上流动

与社会经济结构相联系的职业结构变动、不同职业阶层间的矛盾冲突及解决等,它构成了社会发展与社会进步的动力。此外,人们为了追求未来的好职业而不断学习,更成为推动社会发展的巨大动力。人们往往通过在一个或几个职业岗位上的具体工作成效体现出对社会发展所做的贡献。如果没有职业和职业岗位,就没有人的主观能动性和社会发展相结合的载体,也不可能有社会的发展。

3. 职业是社会控制的手段,职业状况是维持社会稳定的安全阀

“安居乐业”是人们的共同愿望,“衣食足而知荣辱,饥寒生则起盗心”,政府为公众创造职业岗位,执行促进“充分就业”的政策,从其功能或意义的角度看,就是为了减少社会问题,进行社会控制,维护社会稳定,促进社会和谐。

现代社会中对“五领”的职业理解

金领,是社会对这些人的知识结构、公关能力、团队协作能力、管理经营能力、社会关系资源等综合素质的认可。在公众心目中,除董事长、总经理外,注册会计师、律师、精算师、高级电路工程师、管理咨询工程师和注册建筑师,当为“最受百姓宠爱的金领职业”。



白领。大多受过良好的教育,因一技之长而被老板聘用为管理层或做一些文职的事,他们在工作上能独当一面,处理问题的方式也更趋实用。目前,白领阶层的主体是25~40岁之间的人群。按美国的标准,白领是指年薪在8万美元,从事纯粹脑力劳动的人。

粉领。指那些在家工作的自由职业者。他们凭借电脑、电话和传真与外界联系。他们多出自“食脑”阶层,从事自由撰稿、广告设计、服装、珠宝、陶艺及各类工艺品设计、产品营销、进出口贸易、管理咨询等工作。因从事这方面工作的多为女性,故又称“粉领丽人”。

灰领。“灰领”是近年出现的一种职场称谓,一般是高职学校毕业的大专生。他们是既掌握较高的现代科学知识,又具有较高操作技能的复合型人才。“灰领”原指负责维修电器、机械的技术工人,因为他们经常穿灰色制服工作而得名。如今灰领的范畴已扩大,还包括电子工程师、软件开发工程师、装饰设计工程师、绘图工程师、喷涂电镀工程师等。

蓝领。主要指产业工人,他们靠支付自己的体力来获取报酬,建筑工人、钢铁工人、纺织女工、家电制造工人、水电管道维修工、装修工人、卡车司机等职业是蓝领的典型职业。技术工人、推销员与售货员、出租车司机与物流运输工人、保安公司中的保安人员、具有高标准卫生条件约束下的厨艺人员、具备现代农技知识进行机械化作业的农民等,也都属于现代蓝领。

(资料来源:胡善风,许继伟:《旅游职业规划》,北京,科学出版社,2010)

【点评】

在中国职场,人们已习惯了用“领子”的颜色来划分不同的人群,从位高权重的总经理到出入豪华商务中心的文职人员,再到操作机械的普通工人,金领、白领、粉领、灰领、蓝领,在职场各领风骚。领子的色彩也诠释着职业新概念。

第二节 旅游职业规划的概述

众所周知,旅游业是人力和知识密集型的服务业。旅游业发展与旅游人才战略问题是旅游业界一直深入研究的课题。国家旅游局原副局长王志发曾指出当前中国旅游业发展最稀缺的资源是人才,旅游人才工作机遇大,同时又大有可为,所以人才是旅游业最重要的资本。当前,我国旅游业已进入了全新的战略机遇期和发展调整期,旅游企业对于人力资源的投入将是获得旅游市场积极回应的有效途径。因此,旅游业界的人员要重视对自己的旅

游职业进行合理的规划。

一、职业规划概述

(一) 职业规划的概念

职业生涯规划,简称职业规划,根据主体的不同,可以划分为个人职业生涯规划和组织(泛指所有用人单位)职业生涯规划两类。在本书中阐述的职业规划概念均指个人职业生涯规划,它是指个人发展与组织发展相结合,个人通过对职业生涯的主观因素进行分析、总结和研究,特别是对其个人的兴趣、爱好、个性、能力、经历等各方面进行综合分析,确定个人的最佳职业奋斗目标,并为实现这一目标做出行之有效的安排。

对于旅游从业人员,做一份符合实际情况的职业生涯规划是个人成才的有效办法,通过对个人及旅游业的主客观因素进行分析、总结和测定,发现自己所具备的潜质、优点和缺点,在此基础上,通过学习和实践,充分发挥个人的长处,努力克服弱项,挖掘潜在的能力,使自己能在旅游业界占有一席之地,成为业界的有用之才。

(二) 职业生涯规划的分类

根据职业生涯规划的含义,一般按照职业生涯规划的实施主体和时间两个维度进行分类。

1. 从实施主体层面进行分类

从实施职业生涯规划的主体层面分类,可分为组织职业生涯规划和个人职业生涯规划两个方面。

(1)组织职业生涯规划是指组织的人力资源管理部门,根据组织的发展和人力资源规划的需要,将其成员职业规划的制订、实施和调控纳入组织的人力资源规划体系中,通过把个人发展与组织发展相结合,对决定员工个人职业生涯的个人因素、组织因素和社会因素等进行分析,制订有关员工事业发展的战略设想与计划安排。例如,旅游企业可根据当前旅游业发展情况来确定员工的发展目标并对其进行相应的编制以及与职业生涯整体规划相适应的职业发展规划,为在职员工提供适当的教育及培训等机会,一方面可以充分挖掘员工潜力,激励员工,提高劳动效率;另一方面可以增强员工的安全感和自信心,不会担心因工作水平而被“炒鱿鱼”,并留住人才,其根本目的就是为了旅游企业的可持续性发展。

(2)个人职业生涯规划是指个人结合组织和自身情况以及眼前的机遇和制约因素,对其各阶段所从事的工作、职务或职业道路进行的规划。包括为自己确立职业目标,选择职业道路,确定发展计划等,并为自己实现职业生涯目标而确定行动方向、时间和方案。个人职业发展规划应包括从业前的专业和职业选择,也包括从业后的职业适应和职业调整规划。例如,对于旅游院校和在校旅游专业的大学生而言,由于目前并不确定毕业后的就业单位,无法考虑组织的发展要求,因此主要是从个人的发展角度进行职业生涯规划。所以,学习期间的职业生涯规划就是在充分了解自己的兴趣、爱好的前提下,在认真分析当前旅游行业就业形势的基础上,结合自己的专业特长和知识结构,对个人将来所要从事的工作(目标职业)做出方向性的计划和安排,特别是对大学学习的合理安排。



阅读专栏

人生因为规划而更加美好

传说在唐太宗贞观年间,有一匹马和一头驴子,它们是好朋友。贞观三年,这匹马被玄奘大师选中,出发前往印度取经。17年后,这匹马驮着经书回到长安,重回到磨坊见驴子朋友。老马谈起这次旅途的经历,浩瀚无边的沙漠、高耸云霄的山岭、凌云的冰雪、壮阔的波澜……神话般的一切,让驴子听了大为惊异,好生羡慕!

驴子惊叹:“你有多么丰富的见闻呀!那么遥远的道路,我连想都不敢想。”

“其实,”老马说,“我们跨过的距离是大体相等的,当我向西域前进的时候你一步也没停止。不同的是,我同玄奘大师有一个遥远的目标,按照始终如一的方向前进,所以我们走进了一个广阔的世界。而你被蒙住了眼睛,一生就围着磨盘打转,所以永远也走不出这个狭隘的天地。”

【点评】

生活并不只是一个七日接着另一个七日。有规划的人生才是更值得过的人生。

2. 从职业生涯规划的时间层面分类

个人职业生涯规划是一个长期过程,按照规划的时间跨度进行划分,包括短期规划、中期规划、长期规划和人生规划。

(1)短期规划,多为1~2年以内的规划,主要任务是确定近期目标,规划近期应完成的任务。

(2)中期规划,介于长期规划和短期规划之间,一般在近期目标的基础上,制订3~5年内的职业目标和任务,这也是职业生涯规划中最常用的一种。例如,某五星级酒店的小张,在该酒店的客房部从事客房服务工作已经一年,他计划3年内成为该岗位的技术能手,争取做到领班,5年后争取升为主管并获得相应的业绩。对短期规划来说,中期规划具有一定的指导性;对长期规划来说,中期规划又强调具体战术,常常是长期规划的阶段性目标。

(3)长期规划,一般是5~10年内的规划,主要是设定较长远的目标。如规划到某一年龄(如40岁),其主要任务是设定较长远的目标。

(4)人生规划,整个职业生涯的规划,时间长至30~35年,设定整个人生的发展目标和阶梯。

二、旅游职业规划的内容

旅游职业规划可包括两个部分。一是旅游从业人员的职业规划,其主要内容为:个人的人生理想是什么,生活目标是什么,选择旅游职业后要以什么样的方式和手段来实现你的人生理想和生活目标,应具备怎样的专业



知识和能力才能胜任旅游职业；二是旅游企业的职业规划，其主要内容是：员工是否具备了基本的技能要求，员工的个人能力是否能满足企业发展的需要，是否能为企业带来经济效益，通过什么样的途径和方式能使员工为企业创造更高的经济效益，如培训和进修。并以此来作为对员工进行考核和管理的依据。这里我们主要介绍旅游从业人员的职业规划。

（一）人生态理想规划

“每个人都有一定的理想，这种理想决定着他的努力和判断的方向。”这是伟大的科学家爱因斯坦的一句名言。每个人都有自己的理想，有些人一生只有一个理想，最初理想一确定就为之而努力，从而奋斗一生。然而大多数人的理想都是飘忽不定的，人生的不同阶段，理想都会发生变化。如孩提时想成为一名画家，少年时又想成为一名导游，游遍祖国的大好河山，而大学时又希望通过创业成为商人，等等。那怎么才能找到自己内心最真实的需要并以此来进行理想规划呢？方法就是把自己曾经的人生理想和生活目标按照时间和强烈程度进行有序地排列，把持续时间长、程度最强烈的理想找出来，便可清晰地看到自己的人生理想了。

（二）职业选择规划

作为一名旅游从业者，个人的社会价值和人生价值都体现在旅游职业生涯中，选择了这个职业就已经确定了自己的社会角色和人生角色。所以职业的选择在人的一生中至关重要。首先要了解自身的个性特征和兴趣，然后根据自身的特点选择职业，这样才能充分发挥个人的才能和潜力，提高工作效率，在工作上取得辉煌的业绩，最终获得事业上的满足感和自我实现感。

（三）学习目标规划

学习目标在学习活动中起着方向性和决定性的作用，有了明确、具体、切实可行的学习目标，我们才能有序、有方向地进行学习。如果我们要胜任未来的职业，并希望以此来实现自己的人生目标，就必须充分了解自己所选择的职业对于任职者的要求，然后制订出一个较完善且可实施的知识储备和职业能力要求的方案。以下是某酒店职场新人制订的学习目标。

我的职业目标是成为美国饭店协会注册职业高级培训师(CHT)以及职业经理人。现在我为自己定下一个两年中期的五个目标规划。

五个目标分四个阶段进行，每个阶段半年的时间，并且将每半年的目标分解到每个月当中。

五个目标。

1. 精通各类培训的课程编排，跟进督导的技巧，能够胜任培训经理一职。
2. 英语水平过硬，能够流利地与外宾进行沟通交流，互译酒店相关英汉文章。
3. 熟悉前厅、客房、餐厅、康乐、销售五个部门的工作流程与主管职责，能对部门技能进行培训，能够兼顾部门主管的工作。

4. 日语达到三级水平，口语流利，能与日本客人进行日常交流。

5. 熟悉人力相关工作，能够胜任人力主管一职。

四个阶段。

第一阶段：熟练掌握饭店情景英语口语，能够从容地进行全员培训，收到良好的反馈

效果。

第二阶段:练习英语口语,强化读写能力,考取饭店情景英语 A 级证。在不影响工作的前提下到前厅、客房、康乐三个部门进行实践学习,总结自己培训中的问题并不断改进。

第三阶段:全面地学习英语,同时开始学习日语,达到日语四级水平。到餐厅、销售部实践学习,建立一套自己的培训模式,并重点关注与人力资源相关工作的学习。

第四阶段:继续学习日语,考取三级证书。查漏补缺,检视目标完成情况。

三、旅游职业规划的步骤

旅游职业在一定程度上有着该行业的特殊性和自身的专业性,要想成为未来旅游企业的优秀员工,不仅要具备良好的个人素质和社会素质,还要针对个人的自身情况制订合理的职业生涯规划。一份好的旅游职业规划,应包括以下步骤。

(一)确定志向

“立志是一项很重要的事情。工作随着志向走,成功随着工作来,这是一定的规律。”这是法国科学家巴斯德的一句名言。制订旅游职业规划首先要确定志向,这是关键所在,也是旅游职业规划的核心。立志反映了一个人的胸怀、情趣和价值观,同时也明确了“我想做什么”,这就是职业理想。只有知道自己想做什么的人,才会有成功的可能。我们在未成为旅游从业人员之前,都会先把从事旅游工作作为自己未来的理想职业,根据这样的一个职业理想,再去规划自己的实践,从而明确“该怎么做”和“做什么”。

(二)自我评价

职业规划是一个系统化的由内而外的过程,制订一份合理的职业规划要从认识自我开始。

自我评价是对自身条件做一个全面、客观、正确的分析,这是职业生涯规划的基础。对于规划者也是较难的一个环节,不是每个人都能客观地评价自己,认识自己的长处很容易,但正确认识自己的短处却不易。但如能做到“兴其利,改其弊”,那么离实现自己的职业目标就更近了一步。

旅游职业规划的自我评价内容主要应包括职业道德、基本素质、职业能力、知识水平四个方面。

1. 职业道德

职业道德是从事旅游事业成功的保证,而且是人格的一面镜子。一个没有职业道德的人干不好任何工作。一个人有德无才或有才无德,都可能四处碰壁,只有德才兼备才会畅行无阻。因此,无论什么人,只要他想成就一定的事业,就离不开道德情感、道德态度、道德良知、道德意志、道德责任、道德理想的帮助和支持,一句话,离不开职业道德。职业道德包括以下三个方面的内容。

(1)重视本职工作。充分认识本职业在社会生产总体系中的地位 and 作用,认识本职业的



社会价值,确定献身本职工作的决心。

(2)热爱本职工作。热爱自己的工作对象和劳动资料,乐于为本职工作奉献自己的青春和年华。

(3)勤于本职工作。在工作中勤勤恳恳,兢兢业业,刻苦钻研技术,精通业务,在本职工作中做出成绩。

2. 基本素质

(1)礼仪礼貌。

①仪表端庄。旅游从业人员应衣冠整洁,干净利落,身心健康。另外旅游企业员工要做必要的外貌修饰,这不仅是对自己,也是对客人的一种尊重。旅游业是服务性行业,从业人员的仪表着装在销售服务中体现了旅游企业的服务形象。形象代表档次,档次决定价格,价格产生效益,这是一个连锁反应循环。从这个意义上讲,旅游从业人员的仪表端庄对旅游企业效益的提升起着重要的作用。

②举止大方。旅游从业人员在服务工作中应做到举止大方,微笑自然得体,行动不拖泥带水,以保持服务的最佳状态。

(2)心理素质。旅游业是人对人服务的行业,从业人员具备良好的心理素质是做好工作的前提。从业人员应性格温柔开朗,这样会拉近与服务对象的距离。另外还要善于控制自我情绪,这一点对于旅游从业人员极为重要。旅游业服务的对象,来自社会的各个阶层,他们有着不同的文化背景,素质有高有低,所以旅游从业人员要善于控制自我情绪,有一定的心理承受能力,这样才能为客人提供最优质的服务。

3. 职业能力

(1)沟通能力。一个人能够与他人准确、及时地沟通,才能建立起人际关系。人与人的交流、沟通如果不顺畅,就不能将自己真实的想法告诉对方,容易引起误解。旅游业的特殊性,要求旅游从业人员应有很强的亲和力,对内对外善于交际沟通,应具备良好的语言表达能力,说话得体、用词有度、准确表达自己的想法。另外旅游从业人员应有良好的处理突发事件的能力,思维敏捷,灵活应变。

阅读专栏

三种类型顾客的沟通技巧

1. 视觉型

这类顾客靠视觉去了解事物,常用的词汇如“你看,这东西不管用了”“让我看看这该怎么操作”“我要你现在看看这个”等。注意到了吗?这类顾客用的都是视觉型的词汇,像“看”“看看”等。遇到这类顾客时,应该用视觉型的词汇去回答“让我看看”“我来演示给你看如何操作”等,这样才有助于更好地沟通。

2. 听觉型

这类顾客主要依靠听觉沟通,使用的词汇如“听着,这东西不管用了”“告诉我你们准备怎么处理”“现在我想听听你们有什么解决办法”等。这类听觉型词汇如“听着”“告诉”“听听”等,同样应该用同类词汇来应答,如“告诉我还有什么地方需要改进的”“我会给你一个满意的答复”等。

3. 感觉型

这类顾客主要靠触觉,因此用的词汇也是触觉型的词汇,如“我觉得你们的服务不行”“现在就解决这个问题”“你们要怎么做”等,应该用同样的词汇来和顾客交流,比如“能谈一谈你对我们服务的感受吗”“我们会很好地解决这个问题的”等。这类顾客的眼睛总是随着他们的想法而移动以便找出答案。

【点评】

仔细倾听顾客使用的词语,确认他们沟通的模式,使用与顾客相应的词语,如果做不到这一点,就谈不上什么沟通了,如果我们不能传达我们的信息,那又怎样去服务呢?

(2)学习创新能力。旅游从业人员要有广博的知识,又要适应瞬息万变的社会市场和顾客需求,这就要善于开拓,勤于学习,接受新理念,吸收新知识。能够准确地提出问题,就是迈出了创新的第一步。

(3)协调管理能力。旅游从业人员一定要有很强的协调管理能力,因为我们要在工作中发挥经营管理的参与作用、客我沟通的桥梁作用等,应有大局和全局意识,工作中相互支持、相互帮助、相互理解,共同为旅游主体提供优质服务。

4. 知识水平

旅游从业人员要有广博的知识,其中包括酒店知识、食品营养与卫生知识、心理与民俗知识、地理知识、营销知识、管理知识等。有人说,从事旅游行业的人是个杂家,要上知天文下知地理,其实这话是有一定道理的。尤其是将导游作为未来职业的人,用“杂家”形容自己就更为贴切了。

(三)环境评估

旅游职业规划的环境评估主要是评估各种环境因素对自己职业发展的影响。在对环境进行评价时,应该注意分析环境的特点、环境发展变化的情况、自己与环境的关系、环境对自己所提出的要求、环境对自己有利和不利的影响等。在对环境进行分析时,要做到实事求是,这样才能使旅游职业规划具有实效性。

(四)决策

决策是通过以上的信息评估,将这些信息进行综合整理、判断。当然,在决策时避免不了因为有些信息不准确或不全面而要重新评估以上的信息,最终做出决定,确定目标。

(五)制订成长计划

确定了职业目标后,关键在于如何实施。从业人员要通过制订实施方案,建立符合自己实际情况的一套周密的行动计划,以确保目标的实现。一份合理的成长计划,内容应包括计

划学习哪些知识,掌握哪些技能,提高哪些业务能力。然后对达成目标所要求的条件进行分析,对照自己找出差距,并找到弥补差距的具体办法。最后用简单明了的形式将弥补差距的具体方案记录下来。

(六)评估与反馈

影响职业生涯规划的因素有很多,加之旅游业发展迅速,现已初步发展成智慧化旅游,对旅游人才的需求和职位、岗位影响很大,所以说,在影响旅游职业规划的因素中,有些变化因素是可以预测的,有些则难以预测。这就说明要使旅游职业规划行之有效,就必须对职业规划进行不断地评估和修订,这一过程实质是对自己和社会不断认识的过程,以保证旅游职业规划能够有效地实施。

阅读专栏

四只毛毛虫

毛毛虫都喜欢吃苹果,有四只要好的毛毛虫,都长大了,各自去森林里找苹果吃。

第一只毛毛虫跋山涉水,终于来到一株苹果树下。它根本就不知道这是一棵苹果树,也不知树上长满了红红的可口的苹果。当它看到其他的毛毛虫往上爬时,稀里糊涂地就跟着往上爬。没有目的,不知终点,更不知自己到底想要哪一种苹果,也没想过怎么样去摘取苹果。它最后的结局呢?也许找到了一颗大苹果,幸福地生活着;也可能在树叶中迷了路,过着悲惨的生活。不过可以确定的是,大部分的虫都是这样活着的,没想过什么是生命的意义,为什么而活着。

第二只毛毛虫也爬到了苹果树下。它知道这是一棵苹果树,也确定它的“虫”生目标就是找到一颗大苹果。问题是它并不知道大苹果会长在什么地方,但它猜想:大苹果应该长在大枝叶上吧!于是它就慢慢地往上爬,遇到分枝的时候,就选择较粗的树枝继续爬,它就按这个标准一直往上爬,最后终于找到了一颗大苹果,这只毛毛虫刚想高兴地扑上去大吃一顿,但是放眼一看,它发现这颗大苹果是全树上最小的一个,上面还有许多更大的苹果。更令它泄气的是,要是它上一次选择另外一个分枝,它就能得到一个大得多的苹果。

第三只毛毛虫也到了一株苹果树下。这只毛毛虫知道自己想要的就是大苹果,并且研制了一副望远镜。还没有开始爬就先利用望远镜搜寻了一番,找到了一颗很大的苹果。同时,它发现当从下往上找路时,会遇到很多分枝,有各种不同的爬法;但若从上往下找路时,却只有一种爬法。它很细心地从苹果的位置,由上往下反推至目前所处的位置,记下这条确定的路径。于是,它开始往上爬了,当遇到分枝时,它一点也不慌张,因为它知道该往哪条路走,而不必跟着一大堆虫去挤破头。比如说,如果它的目标是一颗名叫“教授”的苹果,那应该爬“深造”这条路;如果目标是“老板”,那应该爬“创业”这个分枝。最后,这只毛毛虫应该会有一个很好的结局,因为它已经有自己的计划。但是真实的情况往往是,因为毛毛虫的爬行相当缓慢,当它抵达时,苹果不是被别的虫捷足先登,就是已经熟透而烂掉了。

第四只毛毛虫可不是一只普通的虫,它做事有自己的规划。它知道自己要什么苹果,也知道苹果将怎么长大。因此当它带着望远镜观察苹果时,它的目标并不是一颗大苹果,而是一朵含苞待放的苹果花。它计算着自己的行程,估计当它到达的时候,这朵花正好长成一个成熟的大苹果,它就能得到自己满意的苹果。结果它如愿以偿,得到了一个又大又甜的苹果,从此过着幸福快乐的日子。

【点评】

第一只毛毛虫是只毫无目标、一生盲目、没有自己人生规划的糊涂虫,不知道自己想要什么。遗憾的是,我们大部分的人都是像第一只毛毛虫那样活着。

第二只毛毛虫虽然知道自己想要什么,但是它不知道该怎么去得到苹果,在习惯中的正确标准指导下,它做出了一些看似正确却使它渐渐远离苹果的选择。而曾几何时,正确的选择离它又是那么接近。

第三只毛毛虫有非常清晰的人生规划,也总是能做出正确的选择,但是,它的目标过于远大,而自己的行动过于缓慢,成功对它来说,已经是明日黄花。机会、成功不等人。同样,我们的人生也极其有限,单凭我们个人的力量,也许一生勤奋,也未必能找到自己的苹果。如果制订一个适合自己的计划,并且充分借助外界的力量,借助许许多多的望远镜之类的外界条件(在我们的现实生活中可以理解为找个“贵人”帮自己),也许第三只毛毛虫的运会好很多。

第四只毛毛虫,它不仅知道自己想要什么,也知道如何去得到自己的苹果,以及得到苹果应该需要什么条件,然后制订清晰实际的计划,在望远镜的指引下,它一步步实现自己的理想。

其实我们的人生就是毛毛虫,而苹果就是我们的人生目标——职业成功,爬树的过程就是我们职业生涯的道路。毕业后,我们都得爬上人生这棵苹果树去寻找未来,完全没有规划的职业生涯注定是要失败的,有什么样的规划就有什么样的人生。我们的时间非常有限,越早规划你的人生,你就能越早成功。要想得到自己喜欢的苹果,想改变自己的人生,就要先从改变自己开始,做好自己的职业生涯规划,做第四只毛毛虫。

四、旅游职业规划的作用和意义

(一) 旅游职业规划的作用

1. 旅游职业规划能够帮助个人确定职业发展方向

在职业生涯规划中有这样一句发人深省的话:“你今天站在哪里不重要,但是你下一步迈向哪里却很重要。”职业规划能够帮助人们分析自己,了解自己的长处和短处,根据自己所选择的职业的社会需求,找出差距,对自己“下一步迈向哪里”起着重要的作用。

2. 旅游职业规划能够帮助个人在学习中抓住重点

人们每天所要做的事情都有轻重缓急之分,那么哪些必须做,哪些可做可不做,职业规划就能够帮助我们分清。理清头绪,抓住重点,做有助于职业发展目标的事,这样就能使我们离职业目标靠得更近。我们通过职业规划,能紧紧抓住生活和学习的重点,提高效率,增加成功的可能性。

3. 旅游职业规划能够帮助个人发挥潜能

一杯水,明明看着已经很满了,但却仍有容纳上百个回形针的空间。人们总是习惯性地为自己设限,过高地估计困难的程度,而低估了自身的潜能。任何成功者都不是天生的,成功的根本原因是开发出人无穷无尽的潜能。职业规划对人们的激励作用很大,能够让人们看见美好的未来,并且促使人们去创造一切条件来实现它,这时,个人的潜能就会在这股洪流中被激发出来,在旅游业界中创造出辉煌的业绩。

4. 旅游职业规划能够帮助组织留住人才

旅游从业人员个人制订的职业发展目标和职业生涯规划的实现,除了要有个人主观努力以外,还需要组织创造外部条件。因此,旅游组织应该了解每一位员工的气质、性格、能力、兴趣、价值观和理想等,特别要了解员工的职业发展规划和设想,从而为他们创造实现职业目标的环境和条件。这样才能避免人力资源的浪费和流失。

(二) 旅游职业规划的意義

旅游职业规划对于个人和旅游企业都有着重要的意义。

1. 旅游职业规划有助于个人明确人生的发展方向,提高就业能力

高校旅游专业的学生是国家宝贵的旅游人才资源,同时也是旅游业的中流砥柱,制订旅游职业规划可以帮助个人以科学的方法来认识自我,认识旅游界对人才的需求,帮助我们树立正确的人生观、价值观和就业观,确定个人发展目标。确定一个发展目标后,接着采取切实可行的计划和步骤,找出差距,不断提高自己的知识水平和业务水平,从而实现自己的理想。

现代社会,就业形势日益严峻,要在激烈的人才竞争中脱颖而出并立于不败之地,就要求个人必须提高自身的就业能力。而职业规划要求个人对社会需求、就业形势、就业政策等方面进行分析,达到自主学习、不断提高就业能力的目的。



案例透视

精彩的旅游人生,我做主

小关出生在辽宁省一个中等城市,家庭氛围温暖且和谐。因为父母都是教师,所以一到寒暑假就会带小关外出旅游,开阔眼界,增长见识。小关人很聪明,而且活泼开朗,自信而健谈。2007年高考,他选择了上海某高校的旅游管理专业。家里人当时极力反对,因为以小关的高考分数完全可以选择该校更有优势的专业。但是小关执意选择了旅游管理专业,最终家人尊重他的选择,支持他的理想。

在校就读期间,小关积极寻求机会,参与各种校园活动,将自己的学习、生活和工作打理得井井有条。入学军训结束后,经过民主选举,他以全票当选班长一职。由于善于创新,班级工作开展得有声有色,赢得了老师和全班同学的信任,成为全班第一批入党的学生。班级同学有什么不开心的事情都愿意与他交流,他也很善于开导。除此之外,为了多一些锻炼机

会,小关还推销过收音机,做过大学工具书代卖等,生意做得都挺好,他也因此获得了很大的成就感。另外,小关在大一时就考取了全国导游资格证书,并利用周末和寒暑假做兼职导游,赚了不少钱。毕业后,小关的父母建议他回家乡的一所职业学校就职,但遭到小关的拒绝,小关毕业后在上海做了全职导游。父母为小关觉得惋惜,堂堂一名名校大学生毕业后竟然做导游,这让小关父母很是想不通,但为了尊重小关,他们还是决定让小关自由发展。因为小关的英语非常好,所以社里决定让小关做出境游的领队。三年过去了,小关去过了世界不少旅游胜地,这让小关大开眼界,同时也赚到了他人生的第一桶金。当然,小关的人生目标并不只是停留在导游这一层面上,他是怀揣更大理想的年轻人。他认识到了我国旅游业的蒸蒸日上,因此,他决定创业,开一家属于自己的旅游公司,为此,他加速了寻找创业伙伴的行动步伐,决心尽早自己创业。小关多方收集创业信息之后,发现某知名旅行社在他的家乡没有分社。于是,他找到两位同样有着创业梦想的朋友,经与该公司中国总部(上海)协商后,决心把梦想变为现实。2015年8月,经过多番努力,由三人共同出资,招聘了四名业务销售人员,旅行社挂牌成立。目前,公司运营状况良好,效益稳步上升,他对未来充满了信心。现在,他的旅行社也与省内多家高校的旅游专业实行校企合作,在校学生可以在他的旅行社顶岗实习,也可以利用业余时间做兼职导游。他说:“我想为和我一样有旅游梦想的大学生提供一个良好的平台,帮助他们实现他们的梦想。”

【分析】

小关能有今天的成就,就是因为他对自己的人生有一个合理的规划,科学的职业规划有助于个人明确人生的发展方向。

2. 旅游职业规划可以增强旅游企业的竞争力

由于现代旅游业的快速发展,旅游业对于人才的要求逐渐提高,针对这样的情况,旅游企业就必须加强对员工的培训,在了解员工个人职业发展规划后,有针对性地对员工进行科学的培养。只有把员工的发展目标和企业的发展目标相结合,给员工提供相应的环境和发展空间,才能使员工的能力发挥到最大,避免人才浪费,降低旅游企业成本。

旅游企业了解员工的职业规划后,必须努力帮助其实现个人目标,并根据旅游企业的实际情况,采取相应的激励手段,让员工看到该企业更大的发展空间,使其发挥自我创新能力,从而增强企业的竞争力。

另外值得注意的是,旅游企业在关注员工个人职业发展的同时,要努力将其引向实现旅游企业发展目标的轨道上来,要使个人在实现企业的过程中实现个人目标,达到共赢的目的。

第三节 旅游职业选择

随着社会的不断发展,社会分工越来越细,行业越来越多,个人职业发展的选择机会也越来越多。职业选择是个人对于自己就业的种类、方向的挑选和确定。它是人们真正进入

社会生活领域的重要行为,是人生的关键环节。选择与个人因素相匹配的职业会使我们成为有效的工作者。

一、气质与旅游职业

气质,指人的生理、心理等素质,是相当稳定的个性特点,也指根据人的姿态、长相、穿着、性格、行为等元素结合起来给别人的一种心理感觉。旅游行业对于旅游从业人员的仪容仪表要求较高,特别是酒店业,酒店员工的形象也是酒店规格档次的一种象征。

在心理学中,气质的概念是指表现在人的心理活动速度、强度和灵活性方面的个性特征,是在任何心理活动中都会表现出来的动力特点。苏联心理学家达维多娃曾经对胆汁质、多血质、黏液质和抑郁质这四种不同气质类型的人做过一个十分有趣的形象描述:有四位朋友一同去戏院看戏,可是他们到达戏院时,戏已经开演了。其中一人与检票员大声争吵,并不顾阻拦强行入场;另外一人见楼下入口处看守很严,便悄悄溜到楼上去看戏;还有一人心平气和地等候,直到第一场结束后的休息时间再进去;最后一个人则感到十分沮丧,再也提不起兴致看戏了,便转身回去了。这四个人恰恰是四种气质类型——胆汁质、多血质、黏液质和抑郁质的典型代表。

不同职业对气质有不同要求,气质是人们选择职业以及用人单位根据职业要求选择人员的依据之一。

(1)胆汁质:胆汁质的人反应速度快,具有较高的反应性与主动性。这类人情感和行为动作产生得迅速而且强烈,有极明显的外部表现;性情开朗、热情、坦率,但脾气暴躁,好争论;情感易于冲动但不持久;精力旺盛,经常以极大的热情从事工作,但有时缺乏耐心;思维具有一定的灵活性;意志坚强、果断勇敢,注意力稳定集中但难于转移;行动利落而又敏捷,说话速度快且声音洪亮。

(2)多血质:多血质的人行动具有很高的反应性。这类人情感和行为动作发生得很快,变化得也快,但较为温和;易于产生情感,但体验不深;善于结交朋友,容易适应新的环境;语言具有表达力和感染力,姿态活泼,表情生动,有明显的外倾性特点;机智灵敏,思维灵活,但常表现出对问题不求甚解;注意力与兴趣易于转移,不稳定。

(3)黏液质:黏液质的人反应性低。情感和行为动作进行得迟缓、稳定,缺乏灵活性;这类人情绪不易发生变动,也不易外露,很少产生激情,遇到不愉快的事也不动声色;注意力稳定、持久,但难于转移;思维灵活性较差,但比较细致,喜欢沉思;在意志力方面具有耐性,对自己的行为有较大的自制力;态度持重,好沉默寡言,办事谨慎细致,从不鲁莽,但对新的工作较难适应,行为和情绪都表现出内倾性,可塑性差。

(4)抑郁质:抑郁质的人有较高的感受性。这类人情感和行为动作进行得都相当缓慢、柔弱;情感容易产生,而且体验相当深刻,隐晦而不外露,易多愁善感;往往富于想象,聪明且观察力敏锐,善于观察他人观察不到的细微事物,敏感性高,思维深刻;在意志力方面常表现出胆小怕事、优柔寡断,受到挫折后常心神不安,但对力所能及的工作表现出坚忍的精神;不

★ 案例



不同的气质与工作

善交往,较为孤僻,具有明显的内倾性。

以上可以看出胆汁质和多血质的人更适合从事旅游业的工作,善于与人打交道,热情、开朗,如胆汁质的人适合导游职业,多血质的人适合做酒店服务人员。而黏液质和抑郁质的人如果想从事旅游业的工作,则更适合做财会、教育培训等一些不经常与客人打交道的工作。

二、兴趣与旅游职业

伟大的科学家爱因斯坦说过:“兴趣是最好的老师。”这句话在实际生活中也被广泛运用。兴趣是个人对其环境中的人、事、物所产生的喜爱程度,是个人力求认识、掌握某事物,并经常参与该种活动的心理倾向。它使个人对某种职业给予优先的注意,具有向往的情感。由于兴趣爱好不同,人的职业兴趣也有很大的差异。

美国心理学家霍兰德将职业兴趣分为六种类型,分别是现实型、研究型、艺术型、社会型、企业型、常规型。

(1)现实型:喜欢现实性的实在的工作,个性特点是具备机械操作能力或体力,喜欢户外工作,乐于使用各种工具和机器设备;这类人喜欢同事务而不是同人打交道;他们真诚、谦逊、敏感、务实、朴素、简洁、腼腆。

适合的职业:工程师、操作 X 光的技师、飞机机械师、自动化技师、电工、鱼类和野生动植物专家、机械工、厨师、木工等。

(2)研究型:喜欢各种研究性的工作,个性特点是具备从事观察、评价、推理等方面活动的的能力,讲究科学性;这种人通常具有较高的数字和科学研究能力,喜欢独立工作,喜欢解决问题,喜欢同观念而不是同人或事务打交道;他们逻辑性强、好奇、聪明、仔细、独立、安详、俭朴。

适合的职业:科研人员、科技工作者、实验员、数学家、物理学家、植物学家、动物学家、科学报刊编辑、地质学家等。

(3)艺术型:喜欢艺术性工作,个性特点是具备艺术性的、独创性的表达和直觉能力;这类人往往具有某些艺术技能,喜欢创造性的工作,不喜欢硬性任务,富于想象力,情绪较强,喜欢同观念而不是同事务打交道;他们较开放、好想象、独立、有创造性。

适合的职业:演员、记者、诗人、画家、作曲家、编剧、舞蹈家、音乐教师、雕刻家、摄影家、室内装潢专家、服装设计师等。

(4)社会型:喜欢社会交往性工作,个性特点是喜欢周围有别人,对别人的事很感兴趣,乐于帮助别人解决难题;这类人喜欢同人而不是同事务打交道;他们往往助人为乐、同情心较强、有责任心、热情、善于合作、富于理想、友好、善良、慷慨、耐心。

适合的职业:外交工作者、教师、学校领导者、导游、社会福利机构工作者、社会群众团体工作者、咨询人员、思想工作者等。

(5)企业型:喜欢诸如推销、服务、管理类型的工作,个性特点是具备以说服、管理、监督和领导等能力来获得政治、社会和经济利益;这类人通常具有领导才能和口才,对金钱和权

力感兴趣,喜欢影响和控制别人;他们喜欢同人和观念而不是同事务打交道,他们热爱交际和冒险、精力充沛、乐观、和蔼、细心、抱负心强。

适合的职业:厂长,各级领导者、管理者,政治家,律师,推销员,批发商,零售商,调度员,广告宣传员等。

(6)常规型:喜欢传统型的工作,个性特点是注重细节,讲究精确,有很好的数字和计算能力,具备记录和归档能力,喜欢室内工作,乐于整理、安排事务;这类人往往喜欢同文字、数字打交道;他们比较顺从、务实、细心、节俭、做事利索、很有条理、有耐性。

适合的职业为:会计员、统计员、出纳员、办公室职员、税务员、秘书、计算机操作员、打字员、成本核算员、法庭速记员等。

如果你属于社会型,可以选择导游、旅游咨询师等;如果你属于管理型,可以先从旅游企业的基层做起,再晋升为管理层;如果你属于研究型,可以做旅游专业教师等,从事旅游科研工作。总之,要了解自己的兴趣,这也是我们从事旅游职业活动的动力之所在。

阅读专栏

成功,没那么难

1965年,一位韩国学生到剑桥大学主修心理学。在喝下午茶的时候,他常到学校的咖啡厅或茶座听一些成功人士聊天。这些成功人士包括诺贝尔奖获得者、某一些领域的学术权威和一些创造了经济神话的人,这些人幽默风趣,举重若轻,把自己的成功都看得非常自然和顺理成章。时间长了,他发现,在国内时,他被一些成功人士欺骗了。那些人为了让正在创业的人知难而退,普遍把自己的创业艰辛夸大了。也就是说,他们在用自己的成功经历吓唬那些还没有取得成功的人。

作为心理系的学生,他认为很有必要对韩国成功人士的心态加以研究。1970年,他把《成功并不像你想象的那么难》作为毕业论文,提交给现代经济心理学的创始人威尔·布雷登教授。布雷登教授读后,大为惊喜,他认为这是个新发现,这种现象虽然在东方甚至在世界各地普遍存在,但此前还没有一个人大胆地提出来并加以研究。惊喜之余,他写信给他的剑桥校友——当时正坐在韩国政坛第一把交椅上的人——朴正熙。他在信中说:“我不敢说这部著作对你有多大的帮助,但我敢肯定它比你的任何一个政令都能产生震动。”

后来这本书果然伴随着韩国的经济起飞了。这本书鼓舞了许多人,因为它从一个新的角度告诉人们,成功与“劳其筋骨,饿其体肤”“三更灯火五更鸡”“头悬梁,锥刺股”没有必然的联系。只要你对某一事业感兴趣,长久地坚持下去就会成功,因为上帝赋予你的时间和智慧足够你做完一件事情。后来,这位青年也获得了成功,他成了韩国泛业汽车公司的总裁。

【点评】

兴趣与工作满意度、职业稳定性和职业成就感之间都存在着明显的关联。只要一个人还在朴实而饶有兴趣地生活着,只要想做,都能做到,该克服的困难,也都能克服,用不着什么钢铁般的意志,更用不着什么技巧或谋略。

三、性格与旅游职业

性格是指表现在人对现实的态度和相应的行为方式中的比较稳定的、具有核心意义的个性心理特征。但是性格是可以改变的,因为人是具有主观能动性的,每个人都可能因为个人的价值观、职业兴趣或环境等因素的作用,对自己的个性进行重新塑造与修正,使得个人的性格逐渐发生转变。

当前研究性格分类及其特点最流行的就是“九型性格”,近年来备受美国斯坦福等国际著名大学 MBA 学员推崇并成为现今最热门的课程之一。像助人型、成就型、忠诚型、活跃型和和平型的个人适合从事旅游行业,因为旅游行业要求从业人员有爱心、耐心,适应力强,与人相处融洽,乐观,自信,有能力处理危机,重视团队价值,聪敏灵活,多才多艺,冷静平和等。



阅读专栏

九种性格——发掘性格魅力

1. 完美型/完美主义者

世界是黑白分明的,对就是对,错就是错;做人一定要公正、有节制;做事一定要有效率,重原则,不易妥协,黑白分明;对自己和别人均要求高,追求完美。

2. 助人型/给予者

感性、热心、友善,善于取悦人,时常感觉自己付出得不够;乐于助人,甘于牺牲,占有欲强;渴望与别人建立良好的关系,以人为本,乐于迁就他人。

3. 成就型/实干者

重视名利,是个实用主义者;在意自己在别人面前的表现;乐于让人看到自己最好的一面,喜欢出风头,好胜心强,以成就去衡量自己价值的高低,是一名工作狂。

4. 自我型/悲情浪漫者

浪漫、有幻想、喜欢通过有美感的事物去表达个人的感情;内向、情绪化、容易忧郁及自我放纵,追求独特的经验。

5. 理智型/观察者

热衷于寻求知识,喜欢分析事物及探讨抽象的观念,从而建立理论架构。

6. 忠诚型/怀疑论者

认同及服从权威,有责任感;面对异己者时容易陷入强忍/攻击的矛盾中,因而变得优柔寡断、过分谨慎;对盟友忠心耿耿,能不遗余力地保护自己人;对人抱着质疑的态度,做事小心谨慎,不易相信别人,喜欢群体生活,尽心尽力工作。

7. 活跃型/享乐主义者

对任何事物都是一知半解,爱好冒险,不愿意做出承诺,总希望有多种选择,喜欢前呼后拥,乐观,喜新鲜感,爱赶潮流,不喜欢承受压力。

8. 领袖型/保护者

彻底的自由主义者,敢冒险,是掌舵人、创业者,任性、好战、不会雌伏于权威之下,而会另建王国,追求权力,讲究实力,不靠他人,有正义感。

9. 平和型/调停者

需要花长时间做决策,怕纷争,难于拒绝他人,祈求和谐、融洽相处。

表 1-2 九种不同性格与工作环境的关系

性格类型	最适宜的工作环境	不适合的工作环境
1. 完美型	架构明显,条规清晰,制度严格,需要留意细节	新公司,新生意,变化大
2. 助人型	有很多人际沟通,被重视,被爱戴	缺乏正面的人际沟通,不被重视
3. 成就型	有竞争,有进取,很快就有工作效果,能够体现自我价值	平静,只讲不做
4. 自我型	容许大量创意,突出个人风格,能获得领导赏识	刻板枯燥的工作,无人欣赏的工作
5. 理智型	有足够的时间去思考及分析,独自工作,人际关系不复杂	公开竞争及对抗,与人联系过多
6. 忠诚型	有清楚的权利架构,工作职责清晰	工作指引含糊,职责灵活
7. 活跃型	需要不时尝试、冒险,千变万化的、快乐的人际工作	重复性的、压力大的、困难的工作
8. 领袖型	可建立“王国”,有竞争及发展的机会	与人分享权利,无法控制结果
9. 平和型	简单,平静,无冲突的工作	多变竞争,有压力的工作

【点评】

学习九型人格,让我们知道这是人性,能理解他人的想法,自己也会快乐许多。除此之外,还能帮助我们了解人的个性特质,从而发现个性优势,突破个性局限,提供共同语言,易与人相处,同时知道自己的智慧盲点、自己的成长方向,让自己的心灵越来越健康。

四、能力与旅游职业

能力是指影响活动效率,使活动顺利完成所必须具备的个性心理特征。当一个人的能力和工作的要求相匹配的时候,最容易发挥自己的潜



能,并且获得一种满足的感觉。相反,当一个人去做自己力所不及的工作时,就会感到焦虑,甚至产生挫败感。

首先,能力水平要与职业层次一致。就同一种职业而言,由于所承担的责任不一样,又分成不同的层次,相应地对人的能力水平也有不同的要求。因而,个人在根据自己的能力类型确定了职业类型后,还应进一步根据自己目前的能力水平确定相匹配的职业层次。例如,有位即将毕业的旅游专业学生,他立志从事酒店业的工作,但以他现在的水平,第一份工作应该是酒店的一线服务员,而不是主管或经理级别的岗位,因为这是与他现有的职业能力相匹配的。尽管他酒店管理知识掌握得很好,但对于旅游行业,特别是酒店业,经验在工作中起着重要的作用。

其次,我们在选择旅游职业时,要发挥自己的优势能力。不同的职业对各种能力的要求也是不同的。从事旅游工作的人需要有较强的口语表达能力、协调能力和处理突发事件的能力。总之,在选择职业时,应该选择最能运用自己优势能力的职业,这样才能发挥个人的作用。

阅读专栏

酒店职业经理人的八项能力

1. 正直的人格魅力

正直的人格魅力即职业经理人的的人格力量,它要求职业经理人有较高的责任感和职业道德水准,要有事事率先的表率能力,要有亲和的感召力。

2. 准确的判断力

准确的判断力是指具备高智商且思维敏捷,能够站在企业改革与发展的高度,对企业领导班子成员提出众多议题,提出自己新颖的观念、建设性的意见或建议,保持上下统一、总揽全局。

3. 良好的沟通和公关能力

身为高层的决策人员,对内要以团结为己任,乐于倾听不同的意见,重视情感沟通,在坚持原则的前提下,把“一班人”紧紧地凝聚在一起。

4. 善于处理危机或突发事件的能力

企业的发展不可避免地会出现短期或长期的危机及不可预测的突发事件,要有能力带领员工奋发图强,走出危机笼罩的阴影。

5. 精通市场经济知识和把握内在规律的运作能力

在社会主义市场经济体制下,优胜劣汰机制建立起来,企业面临越来越激烈的竞争,只有加强企业自身的建设,提高现代化教育培训技术手段和信息化水平,才能生产出高质量的产品。

6. 创新精神与战略远见

为增强企业的可持续发展能力,职业经理人的一项重要任务就是审批企业的中长期发展战略和规划。所以职业经理人应具有挑战自我的创新精神,善于集思广益,分析和把握企业发展趋势,擅长策划、谋略。

7. 较强的理财能力

职业经理人的重要职责之一就是要搞好财务监督,做个好“管家”,因此,职业经理人应具备一定的财务知识。

8. 学习能力

随着知识经济的到来,技术发展日新月异,高科技产品换代迅速,对企业的经营和管理产生了深远的影响。为适应这一变化,作为职业经理人应有较强的学习能力。

【点评】

培养具有现代酒店管理素质和能力的职业经理人,不仅是提升中国酒店业综合管理水平与营运能力的现实需要,也是创造和实现酒店价值、推动行业持续健康发展的根本要求。

五、价值观与旅游职业

价值观是指一个人对周围的客观事物(包括人、事、物)的意义、重要性的总评价和总看法。个人的价值观一旦确立,便具有相对稳定性。价值观对人们自身行为的定向和调节起着非常重要的作用。它决定人的自我意识,直接影响和决定一个人的理想、信念、生活目标和追求方向的性质,甚至超过了兴趣和个性的影响。如果我们在择业时选择了与自己的职业价值观不符的职业,那就不会在这个岗位上坚持太久。

我们每个人的职业价值观不一样,所以对同一个职业的总评价和总看法也不同。诸如很多人认为从事旅游行业不稳定,是一个吃“青春饭”的行业,例如,从事导游职业,底薪低、风吹日晒,从事酒店行业,工作环境虽好,但每天的工作周而复始、枯燥乏味。但有些人却认为,导游虽然辛苦,但可以趁着年轻游览祖国的大好河山,未来还可以在旅行社做计调、线路设计,如果积蓄足够,还可以自己注册一家旅行社。现在很多旅行社老板,都是从导游做起的。有些人认为在酒店行业工作虽然先从辛苦的基层、乏味的服务员工作做起,但是经过几年的经验积累,可以晋升到领班、主管的职位,如果继续做下去有了业绩,还可以晋升到中层管理的岗位。这都是因为职业价值观的不同,才让人们选择了不同的职业。我们在进行旅游职业规划和职业选择时,应当清楚地了解自身价值观,追求属于自己的人生。



前沿资讯

四个旅游职业有了“名分”

2015年7月国家颁布了《中华人民共和国职业分类大典(2015年版)》。其中,“旅游团队领队”“旅行社计调”“旅游咨询员”“休闲农业服务员”等4个职业作为新职业纳入新版《大典》,这标志着上述职业身份在国家职业体系中首次得以确立。

“希望在不久的将来,我们的高级前厅服务员、高级客房服务员能够更受业界认可,更被社会尊重,而高级出境领队、高级休闲农业服务师、高级旅游咨询师的出现能够为千千万万的旅游从业者绘就一条光荣的职业之路。”

在1999年版《大典》中,旅游业核心职业仅有“导游”一个职业,其他与旅游业直接相关的职业主要包括餐饮服务类职业、饭店服务类职业、公共游览场所服务类职业和会展服务类职业等,此外还有一些与旅游业间接相关的职业,如健身和娱乐场所服务类职业等。

在新版《大典》中,旅游业核心职业除原有的“导游”之外,新增加了“旅游团队领队”“旅行社计调”“旅游咨询员”“休闲农业服务员”等4个职业,在分类上隶属于“社会生产和生活服务人员”大类,“租赁和商务服务人员”中类,“旅游及公共游览场所服务人员”小类。其他与旅游业直接或间接相关的职业基本保留了1999年版《大典》原有职业,其中取消了“餐具清洗保管员”和“厨政管理师”两个职业。随着经济社会的发展、科技的进步和产业结构的调整,每个行业的分工都越来越细。据了解,修订《大典》的总体基调是就粗不就细,要减少职业数量。在这种情况下,旅游业能新增4个职业并不容易,旅游主管部门、相关旅游企业、旅游从业人员在这个过程中都进行了不同层面的呼吁和争取。新版《大典》在旅游职业分类体系上更加科学规范,在结构上更加清晰严谨,在内容上更加准确完整,比较客观地反映了现阶段我国旅游业的职业构成、内涵、特点和发展规律,进一步适应和反映了我国旅游业产业结构、就业结构以及人力资源配置需求的变化。

(资料来源:《中国旅游报》)

教学检测

【回顾与练习】

1. 简述职业的特点和功能。
2. 简述职业规划的分类。
3. 何为职业生涯规划? 旅游职业规划的内容有哪些?
4. 根据旅游职业规划的一般步骤,制订一份适合自己的旅游职业规划。
5. 简述个性特征与旅游职业选择。

【思考与讨论】

1. 你准备如何度过你的大学生活? 结合你的目标,为自己做一份旅游职业规划。
2. 结合资料“精彩的旅游人生,我做主”,认真思考:自己在大学期间应该怎么做? 大学毕业后要成为什么样的人? 目前,自己的理想和现实差距在哪里? 列出几点,找出差距,并思考该如何为之奋斗。
3. 通过本章的学习,结合自己的实际,谈谈旅游职业规划的意义何在。
4. 正确认识自己的个性特征,收集同学、家人、老师及朋友对自己的评价,制订自己的旅游职业目标。

【实践与应用】

生涯中不知道自己想要什么

不知道自己想做什么工作,不知道这份工作是好是坏、是否该换新的工作。到现在,你是否还知道自己想要的是什么呢? 曾几何时,高学历等于高失业率,毕业即失业,年轻的日子充满了苦闷。

英国政策研究机构改革在2005年公布的研究报告中,将当今35岁以下的英国年轻人称为“iPod世代”:没有安全感、压力大、税负重、高负债。20岁至30岁的双十年华阶段,我们从校园进入社会,从单纯走向复杂,从稳定落入不稳定,心理面临极大的冲击。美国畅销书作家罗宾斯2001年首度提出“青年危机”,年轻世代的忧虑开始受到大众的关注。

在众多的烦恼中,对年轻世代而言,最迫切的莫过于工作:不知道自己想做什么工作,不知道这份工作是好是坏、是否该换新的工作。

什么是你想要的工作?

在求学阶段,从未有人告诉我们如何思考以及寻找自己的人生方向,不曾花时间认真问自己想要的是什么呢,就在毫无准备的情况下,匆促地进入了职场。

但是,你尽可以放心,这个问题不会永远困扰着你。罗宾斯在《征服青年危机》一书中提出了以下建议。

1. 去除你不想要的

有时候找出自己不想做的事,比想象自己想做的事还容易。把你所有不想做的事情列成一张表,然后再写下相反的事。例如,你“不喜欢整天窝在办公室”,相反的情况便是“喜欢与外界接触”。完成这张表之后,就会有比较清楚的轮廓。

2. 观察生活

留心周遭的每件事物,也能让你找到自己喜欢的工作。假设你爱吃巧克力,巧克力必须在某个地方制造,被某个人卖出,运送到某个地方,放进某个人设计的包装盒里,被某个人推销,甚至还要被某个人试吃。每个产品和交易的背后,都隐藏着许许多多你从没想过的工作机会。

3. 乐透问题

找个安静的地方,空出一段独处时间,问问自己:“如果我中了彩票大奖,一辈子不用为薪水工作,我会怎么做?”你平常喜欢的嗜好,其实都很有可能成为一份全职工作。不过,想

要或不想要,很多时候只有做了才知道。但是,多数人总是犹豫再三,不敢尝试新的可能。或者是过于挑剔,很多人宁可没有工作,也不愿意接受自己不熟悉或不感兴趣的工作,可以选择的机会自然愈来愈少。

但是,如果你在30岁之前不去尝试,要等到什么时候?总要去尝试,才能真正知道自己要的或不要的是什么,也可能因此发现自己喜欢的工作远超出原来的想象。

(资料来源:中华英才网)

问题:

1. 什么是你想要的工作?

(注意:在回答这个问题之前,明确职业生涯目标的重要性,确定自己未来的职业发展目标)

2. 想象大学毕业后,你理想的工作状态和生活方式。构想一下,毕业后三年,你的工作状态是什么样的?五年后又是什么样的?把以上这些与全班同学分享。

