

高校毕业生“低不就”，旅游酒店遭遇人才瓶颈

三十多员工仅一名本科生

文/片 本报记者 邵艺谋

泰安市2013年一季度旅游满意度位列全省第六，创全市旅游满意度历史新高，但部分涉旅行业工作人员服务态度低于全省平均水平。记者采访了解到，高校旅游相关专业毕业生不愿“低就”，涉旅行业特别是旅游酒店提高待遇难求贤才，人才引进和培养遭遇“瓶颈”。目前，泰安市旅游部门正尝试通过旅游人才培养，以及搭建人才供需平台解决这一问题。

基层员工三十多人 仅有一个本科生

5月16日，泰安市旅游饭店服务技能大赛上，来自全市31家星级酒店的员工在进行技能比赛之前，先测试了外语水平，但测试现场的场面颇为尴尬，参加中式铺床和摆台的30名参赛选手中只有2人答对。

“虽然参加技能比赛的员工大都来自基层岗位，但是大比例的口语测试不过关，还是说明旅游酒店服务人员的学历水平需要提高。”参加旅游饭店服务技能大赛的一酒店领队表示，随着泰安旅游业越来越发达，涉旅行业的服务质量也要跟上发展的步子。这位领队认为，服务人员的技能和素质及学历水平以及受培训程度有着很大的关系。

25日，记者走访几家餐饮、住宿以及景区，了解这些涉旅行业服务人员的学历水平以及服务水平。在环山路一家旅游星级饭店里，该店负责人管理的副经理告诉记者，他们30多名基

层员工中，只有一名有本科学历，还是在办公室负责写材料的。“有近70%的员工只有高中或中专学历，有专科学历的也不多。”

在另一家星级宾馆内，一名负责人给记者讲了他之前遇到的一件事，“有一天，我们这里唯一一名负责接待外国游客的同事请假了，恰好那天来了几名外国游客，我们的员工在大厅说了半天也没弄明白他们是要吃饭还是要住宿。”这名负责人说，最后他只好亲自出去接待。

酒店提高待遇福利 高学历人才也不来

“很多专科以上毕业生都不愿意到旅游饭店工作，而餐厅和客服服务这些基层岗位更不会有人来。”一旅游星级饭店负责人告诉记者。

目前，几所驻泰高校中只有泰山学院和泰山职业技术学院有旅游相关专业，部分学生毕业后从事旅游管理、导游等相关行业的工作，但记者调查发现，很少

有本科毕业生愿意去旅游饭店工作。“说实话，一个本科生毕业后去酒店工作，心有不甘。再说因为好面子，大家宁可找一个与专业无关的工作，也不愿意去这些基层岗位工作。”泰山学院旅游学院2006级学生小李告诉记者，他现在一家贸易公司做销售经历，平时待遇不错，对于大学所学的旅游专业知识已经忘得差不多了。

在泰山职业技术学院，一名旅游系的学生告诉记者，他毕业后只想去五星级酒店工作，其他酒店不予考虑。“一般的酒店高中生都能进，那我去还有什么意思？”记者先后采访了十名学生，只有两人表示愿意接受星级酒店基层服务岗位的工作，其他8人表示不愿意进入星级酒店工作，过考虑跨专业找其他工作。

其实，不少星级旅游饭店为了招揽人才专门提高了待遇和福利，但依然招不到人。“本科生来我们酒店工作，工资要比高中生高出不少，还提供住宿和其他福利，而且还有完整的晋升机制。只要干得好，两年就能



随着泰安旅游业发展，旅游人才培养是涉旅行业当务之急。 本报通讯员 郑燕 摄

脱离基层岗位。”东岳大街一星级饭店负责人说，尽管如此，平时来酒店招聘的本科生仍然寥寥无几。

旅游人才培养基地 已培训近五千人

泰山学院副院长、旅游专家王雷亭在接受记者采访时曾表示，目前涉旅行业遇到的“人才荒”，并不是没有人才，而是信息不对称，或人才引进成本高造成的。此外，“所学非所用，所用非所需”的情况也普遍存在。

为了让毕业生能留在泰安的涉旅行业，驻泰高校也出台了一些措施。泰山

职业技术学院旅游系负责人告诉记者，今年的旅游相关专业毕业生通过“以工代学”进入宝龙福朋酒店实习，如果学生表现好，就能够留下来成为正式员工。而这种由学校出面和用人单位接洽的方式也得到了毕业生的认可。同时，为了加强旅行社与导游员之间的交流与沟通，给双方搭建供需平台，泰安市旅游协会设立还将于5月29日举办导游员供需见面会，让高层次人次和旅行社面对面双选。

5月18日，泰安市委常委、副市长刘卫东在庆祝2013年中国旅游日座谈会上表示，餐饮、住宿、购物、

娱乐、旅行社以及景区景点等涉旅行业工作人员服务态度指数均低于全省平均水平。政府应该尽快出台扶持措施，加大宾馆、饭店、旅行社、导游员的建设和管理，促进服务行业健康发展。

记者了解到，为了更好地培训泰安市涉旅行业服务人员，泰安市在泰山学院设立了全市唯一的泰安市旅游人才培养培训基地，这也是山东省高校中首家山东省旅游行业岗位培训定点单位，目前已经累计为山东省各类旅游企事业单位、景区景点培训人员近5000人次。

走~!端午假期--就去沂南竹泉村

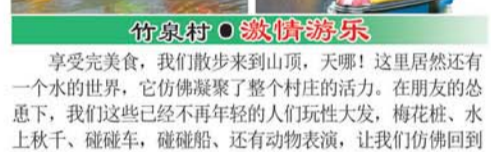


竹泉村●泉水

行走在竹泉村，所到之处脚边环绕的都是涓涓流淌的溪流，贯穿于整个村落的泉水终年不断，汩汩长流，那叮咚的泉声好似来自遥远的天籁。

竹泉村●丽水街

游荡荡荡中我们来到了竹泉村的丽水街。这里的特色民俗产品和地方小吃，让人不愿离去。大婶烙的煎饼，大叔做的黑陶，老奶奶织的土布都让我们这些久居城市的人感到亲切、稀奇。



竹泉村●激情游乐

享受完美食，我们散步来到山顶，天哪！这里居然还有一个水的世界，它仿佛凝聚了整个村庄的活力。在朋友的怂恿下，我们这些已经不再年轻的人们玩性大发，梅花桩、水上秋千、碰碰车、碰碰船、还有动物表演，让我们仿佛回到了童年；而滑草、5D影院、CS枪战、骑马等等让我们玩的不亦乐乎。最后坐在漂流船上，依山顺势而下，惊险刺激，每个人的脸上都洋溢着欢乐童真的笑容。

竹泉村●竹林

跨过拱形石桥，我们仿佛进入了一个竹的海洋。村前屋后，矮墙院落，竹子生长在每一个角落，竹节碧青，竹叶清新。柔情似水的翠绿洋溢着泥土的芬芳，扮靓了整个村落。翠竹掩映中，我们行走在竹林中的磨盘路上，慵懒而惬意。

竹泉村●古村落

顺着幽深婉转的磨盘小径，我们走进了一家竹林泉水环抱中的农家小院，原来这是可以供游人居住的生态套房。石屋竹门，玲珑别致，静谧中透着安闲，古朴中透着清雅，岁月经沧桑，让这个古老的小山村浸润在灵秀而又拙朴的风韵中。

竹泉村●农家宴

穿过曲折幽深的碎石小路，我们来到了竹林掩映中的竹米园餐厅，在这处泉水环绕的餐厅里，吃着自己从地里采来的蔬菜，再来上一盘自磨的豆腐，那味道自不必说，而且绝对的绿色天然。

竹泉村●红石寨

龙腾旅游二期一红石寨旅游度假区已经开始营业了！这里有上百米的红崖悬瀑；有兼具南北风格的风情小镇；有国内业态最全、标准化最高的汽车露营地。红崖碧水相依，山寨露营探秘定会让您流连忘返。那么，这个五一小长假，让我们相约竹泉村、走进红石寨吧！

景区地址：山东省临沂市沂南县铜井镇
旅游咨询：4001-851-777 0539-3826666
景区网址：www.zhuquancun.com



★国家AAAA级旅游景区 ★全国休闲农业与乡村旅游示范点
★中国人居环境范例奖 ★山东省唯一道遥游示范点

Shan Friendly 山东 沂南

◎国家水利风景区 ◎山东省首批自驾游示范点
◎山东省首个自驾游营地 ◎山东省优秀自驾游目的地

竹泉村 旅游度假区

竹林、泉水、古村落 红崖、碧水、古山寨

泰安直通车：环泰国际旅行社
咨询电话：(0538) 5555001 5555002
泰安市各大旅行社均可报名

自驾游路线：泰安-泰安高速-京沪高速-229省道-沂南县城-铜井镇

景区地址：山东省临沂市沂南县铜井镇 竹泉村电话：0539-3826666 红石寨电话：0539-8459788 网址：www.zhuquancun.com