

暑期出游热潮方兴未艾,一批走出校门的大学生成为旅游市场的新生力量。他们中有的是为了增加阅历而实习的大三学生,也有刚刚踏上工作岗位的应届毕业生。

过去三年间,不少旅游企业经历了人才流失及裁员,暑期正面临人手紧缺局面。这些初出茅庐的大学生们,能补上旅游企业的人力缺口吗?



何苗实习的携程度假农庄安徽金寨门店外景。

## 79人应聘同一家民宿实习生! 刚出道就面临出行旺季 旅游新人们能适应吗?

### 1/79的民宿实习生

今年6月中旬,天津大学建筑学院2019级本科生何苗,成为一名“暑期新农人”。何苗读的是5年学制的城乡规划专业,暂时不急找工作。得知携程度假农庄招实习生,她当即投了简历:“我知道这是一个典型的乡村振兴项目,和我学的专业关联度很高,很期待实地感受一下这类项目的具体运作”。

实习前20多分钟的电话面试中,农庄店长提醒了何苗不下三次:“你来这里会比较辛苦,扫地、擦桌子的事情都要做,和你想象中的实习可能不太一样。”何苗很坚定:“我不歧视任何职业,扫地、擦桌子也不丢人,我能接受。”后来她才知道,店长收到的实习应聘简历共有79份,她是唯一入选者。

6月20日,何苗拎着箱子来到农庄。这里名为农庄,实则是高端精品民宿,一期10间客房已经运营了一段时间,二期20间客房也即将投入运转。包括何苗和客房打扫阿姨在内,农庄员工总计十四五人,何苗被安排到前厅工作。

“这不就相当于酒店的前台吗?这可难不倒我。”何苗心想。投入实际工作后,她才发现自己承担的角色要复杂得多,帮客人办理入住、退房只是其中极少一部分。客人来了提前出门迎接、退房后行李要帮忙送到车上,随时准备回答各种问题,有时还要协助店长检查客房内设施是否正常运转、打扫是否足够干净……何苗很快发现,自己更像是一名民宿“管家”。

今年暑期,上海建桥学院旅游管理系大三学生王浩同也选择成为一名“新农人”,他的实习地点是贵州铜仁。出生、求学都在上海,王浩同之所以将实习单位选在千里之外的山区,是因为想“走出自己的舒适圈,和更多人面对面打交道”。

在度假农庄实习20多天来,王浩同一定程度上实现了自己的愿望。每天,他都要面对源源不断的客人。抵达前,客人给农庄打电话,王浩同和同事们提前出去帮忙拿行李、把客人领到前台。

贵州这边不下雨的时候天气会有点闷热。“有一天下午后来了8批客人,我不停地出去搬行李,再帮他们送到房间,忙完了也觉得挺累,不过睡一觉就好了。”王浩同说。

### 顺利入职的幸运儿

经过一段时期的实习,应届毕业生高天和杨玉琴顺利入职春秋旅游,成为今年应届毕业生中的幸运儿。

就读于上海师范大学天华学院旅游管理系,高天刚进大学就目标明确——尽可能积累更多实习经验,毕业后进入旅游企业工作。投递了简历,面试一周后,高天成为春秋旅游亚太部的一名实习生,参与海岛游的计调工作。

按照之前高天对计调的理解,这个岗位主要负责旅游线路的策划、设计、统筹等环节。但在春秋,她几乎参与了从旅游产品设计到完成的全过程。

实际工作繁杂而琐碎。常常是一张表格做到一半,就有销售同事来询问某条线路的出团班期,中间再接个业务电话,然后接着做表格。表格做完后还需要细心核对,出团日期、促销优惠数字、预订的房间数,数字尤其不能出错。“我之前做过一张促

销海报,按照每周二和周五出团的时间排列,把9月29日这个班期写上去了。后来部门负责人检查出来9月底不开班,因为后面紧接着‘十一’黄金周,出团价格和计划都会有变化。”

与高天同期入职的杨雨琴,是上海旅游高等专科学校的毕业生。一个多月前,杨雨琴几乎是在诚惶诚恐中开始了自己的实习。按照学校的传统,她和同学们大学期间原本有很多课外实践和实习。但疫情期间,他们不仅上了很长时间的网课,在旅游企业的实习经历也几近于无。“我们这个专业一般都要考导游证,但导游证考试也因疫情推迟,现在我们寝室6个人只有3个人考出来了。我还要继续努力!”杨雨琴说。

被分配到春秋旅游的计调岗实习后,杨雨琴几乎是从头学起。她参与的是长白山市场

的对接,收到订单后,她需要将游客的具体入住日期、间夜数和总金额核对无误后与酒店预订部即时确认。刚开始很多流程不熟悉,杨雨琴备了小本子随时记下带教老师的话,不时翻看。一个月下来,得心应手了不少。

上周,杨雨琴和高天接到人事部门的通知,她们将转正成为春秋的正式员工。高天的第一感受是“很开心,也很感动!觉得自己的努力被看到了”。



工作中的高天。

### 考研考公就业,方向各不同

身处“最难就业季”,大家也会互相交流实习和工作去向。

王浩同的同学中也有不少在酒店、旅行社实习,也有人在上海海昌海洋世界、迪士尼乐园担任工作人员。毕业后,王浩同自己准备考公,希望成为一名人民警察。“警察也需要一直和人打交道。不管能不能考上,我都想通过实习多接触一些人,为将来进入社会做准备。”

何苗身边准备继续深造的同学

不少,但她自己打算毕业后直接工作。比起服务业,何苗将来更想从事创意类的工作,比如做一名内容创作者或进入相关行业。如果要做城乡规划本专业相关的工作,读研的出路会更好,因为“省级以上的规划院招人基本都是研究生起步。”

已经顺利转正入职的高天和杨雨琴,都愿意在旅游领域继续深耕。高天说,旅游产品主打精神慰藉,主要满足的是客人情感和自我实现方

面的高层次需求。“作为旅游产品的设计者,看到客人玩得很开心、自己设计的产品被需要,我也会觉得自己的工作有价值。”

同为旅游相关专业毕业生,高天和杨雨琴身边同学的去向各不相同,大部分人选择继续升学,有的准备专升本,有的准备考研或出国深造。“疫情期间找不到实习机会,入职前没什么从业经验,要找到合适的工作挺难,选择升学是主流。”

### 企业的人才缺口能补上吗

过去三年间因业务大幅萎缩,不少旅游企业经历了人员流失及裁员。暑期纷纷入行的新人们,能补上原有的人才缺口吗?

王浩同和何苗的实习期,都赶上了农庄的入住旺季。携程度假农庄铜仁店店长冉明辉说,入住高峰时15间客房会住满,店内加上王浩同在内共5名员工基本能应对,过几天还会有新员工加入。不过,农庄当下最缺的是活动管家。优秀的活动管家既要对孩子有亲和力、有耐心,还要性格较为开朗,和家长、孩子都能有效沟通。“如果是新人,肯定需要一个成长的过程。”

从农庄的未来发展来说,留人会是一个长期问题。“农庄离市区约半小时车程,平时没办法每天进城,很多人会耐不住寂寞。实习岗的工作

内容也比较繁杂,有的实习生第一天刚来,第二天就走了。”据冉明辉观察,如果实习生能坚持干一周,通常就能待满一两个月的实习期。

在春秋旅游,疫情三年间一些工作年限较短、还未在旅游业扎根的业务人员流失较多,留下的多是资历较深、忠诚度高的员工。春秋旅游人力资源部总经理周慎告诉记者,今年上半年,春秋旅游通过社会和高校招募了近30名新员工,其中就有不少应届毕业生。

不过,对此前经历了较多人才流失的旅游企业而言,仅有应届毕业生的加入还不够。疫情期间许多大学生并未经历过真正的职场实习,入职后的上手速度与实际工作所需的专业和熟练程度仍存在一定偏差。“从数量上来说,企业当下的人力瓶颈问

题得到了缓解;从质量角度评估,现在的人才总体实力和梯队深度与疫情前相比仍有明显不足。”

周慎说,春秋依然在对核心业务人员和新一届的实习生进行补充。但经历疫情以后,一些待业人员对旅游行业持谨慎观望态度,对业绩考核、收入水平、未来发展等方面会有很多考虑。因此,旅行社现在招到合适的人甚至比疫情前更辛苦。

旅游行业人士表示,要想从根源上缓解“就业难”,除了企业自身多方发力吸引人才加入,也希望政府部门、院校、媒体等积极发声、共同出力,为就业者了解旅游企业、入职旅游企业创造良好的社会条件,让大学生以及他们的父母乃至整个社会对旅游业充满信心。

(上观新闻)