

旅行社管理

选聘旅行社员工

主讲：曾艳

选聘旅行社员工

1. 确定旅行社的用人要求
2. 旅行社选聘员工的标准
3. 旅行社人员选聘的原则
4. 旅行社选聘途径
5. 考核录用员工

1确定旅行社的用人要求

确定旅行社用人要求是员工选聘的第一个阶段。主要根据岗位工作的需要，通过工作分析确定用人数量、类别和工作条件，拟定工作说明。

工作分析的内容：

- ① Who——谁来完成这项工作；
- ② What——这项工作主要是做什么；
- ③ When——这项工作应该被要求在什么时候完成；
- ④ Where——这项工作应该被要求在什么地方完成（出差？）
- ⑤ Why——为什么要完成这项工作；
- ⑥ How——这项工作应该如何被完成（个人完成/团队合作、传统办公方式/现代化办公手段、需要多少预算、达到何种质量标准等）
- ⑥ What Qualifications——从事这项工作的人员应该具备哪些资质条件（职业经理人的级别、专业技术级别、从事特种行业的资质证书等）。

2旅行社选聘员工的标准

1

价值观

每个人都有自己的价值取向，不同的价值取向会导致不同的行为。旅行社人员要有良好的思想政治素质，热爱旅游事业，有为社会奉献的精神，作风正派，遵纪守法。

2

业务素养

业务素养包括文化程度和文化修养。旅行社员工一般应具有中专以上的文化程度，某些特殊工种还应具有国家认可的有效证书，要求工作人员持证上岗。旅行社在招聘过程中，既要重视人员的学历和专业知识水平，又要重视其专业服务能力和从业经验。

3

工作能力

应聘者的工作能力须与旅行社需要其负担的工作任务相匹配，即应聘者必须有胜任其所应聘岗位工作任务的能力。旅行社工作具有较强的独立性，同时，旅行社工作又具有较强的综合性。因此，旅行社招聘员工时，应重视应聘者的公关能力、互助精神和合作能力，能与各类人士建立良好的合作关系。

2旅行社选聘员工的标准

4. 对企业的忠诚感

随着旅游业的迅速发展，人才市场的竞争也日益激烈，旅游从业人员的流动率很高。旅行社在招聘员工时，应重视应聘者的吃苦耐劳、乐于奉献的精神，而对于只讲待遇、不求奉献、金钱至上的求职人员，旅行社不应聘用。招聘和培养对旅行社有忠诚感的优秀人才，才是旅行社企业长期发展的基础。

5. 身心条件

旅行社工作非常辛苦，从业人员必须有良好的身体条件才能胜任。尤其是一线接待人员，需要充沛的精力、健康的体魄和良好的心理素质，才能够担当起繁重的接待任务。一般来讲，招收的员工年龄不宜太大，要身体健康，能适应野外工作。

3旅行社人员选聘的原则

1 . 公平竞争原则

公平竞争原则主要包括两个方面：一是所有的应聘者都必须通过招聘过程中各类严格的测评、考核程序，并做出客观的测定成绩记录，为确定合适的人选提供可靠的参考依据；二是招聘者在确定人选时，要以前期选拔程序中应聘者的各项考核成绩为依据，尽量避免招聘者个人的成见、偏好、情感等因素对招聘工作产生的影响，对应聘者一视同仁，公平对待。只有经过公平竞争才能使人才脱颖而出，选聘到真正的优秀人才。

2 . 全面考核原则

全面考核是从品德、知识、能力、智力、心理、工作经验和工作业绩等方面对应聘者进行综合评价。

3 . 择优录用原则

择优就是广揽人才，选贤任能，从应聘者中选出一流的工作人员。旅行社应根据各个岗位的录用标准和全面测试的结果，对应聘者进行认真的比较，谨慎的筛选，最终做出录用决定。

4旅行社选聘途径



1. 应届毕业生

应届毕业生包括大中专院校及职业技术学院的具有一定专业知识和专业技能的毕业生。招聘的主要渠道是通过举办毕业生人才招聘会、到有关学校召开供需洽谈会和旅行社门市接待等方法，发现和吸引一批优秀的人才。

2. 内部员工的选拔

旅行社的一些重要岗位，可以从本社提升一批业务能力强、悟性高、有一定管理能力的员工来担任，因为他们对旅行社业务比较熟悉，提拔后能很快进入角色，开展工作，但这样做容易造成自我封闭，使旅行社缺少创新。

3. 挖掘其他单位的业务骨干

有的旅行社比较看重那些有其他旅行社特别是大旅行社工作经历的员工，因为他们见多识广，工作能力强，而且经验丰富，不少人成了独挡一面的业务骨干。旅行社应该设法以更优厚的待遇和更好的发展机会来吸引这些骨干，为己所用。

4旅行社选聘途径



4. 企业内部员工介绍

由员工介绍来的人一般比较可靠，但要切实考察他的业务能力、工作能力，千万不可碍于情面，勉强为之。

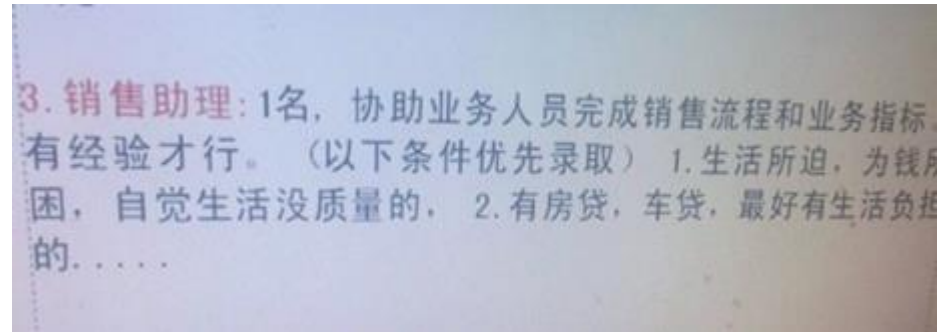
5. 发布招聘广告

通过报纸、电视、行业杂志或网络信息等媒介向社会公众传递旅行社的人才需求信息，吸引社会优秀人才。但是可能会有许多不合格的人前来应聘，选聘时一定要谨慎。

除此之外，旅行社还可以通过人才市场或职业介绍所实施招聘。

思考和练习

□ 你见过最特别的招聘启示是怎样的？



在设计招聘广告时应该注意:

- 1. 我们需要说些什么? (提供什么样的就业信息?)
- 2. 我们需要对谁去说呢? (对象泛化还是有特定对象呢?)

5考核录用员工

◆ 1 . 初试

旅行社人事部门通过简单问话、目测、验证、填表等程序，了解求职者的文化素养、身体素质及其他基本情况，淘汰明显不符合应聘条件的人。

◆ 2 . 笔试

考核内容一般有智力测验、能力测试、业务测验和个性测验。经过考核，初步确定所要招聘的对象。

◆ 3 . 面试

招聘者通过与应聘者的交谈，考查他们的口头表达能力、为人处世能力、独立处理问题的能力以及他们的举止仪表、气质风度、道德品质等，做出对应聘者的综合判断。

◆ 4 . 体检

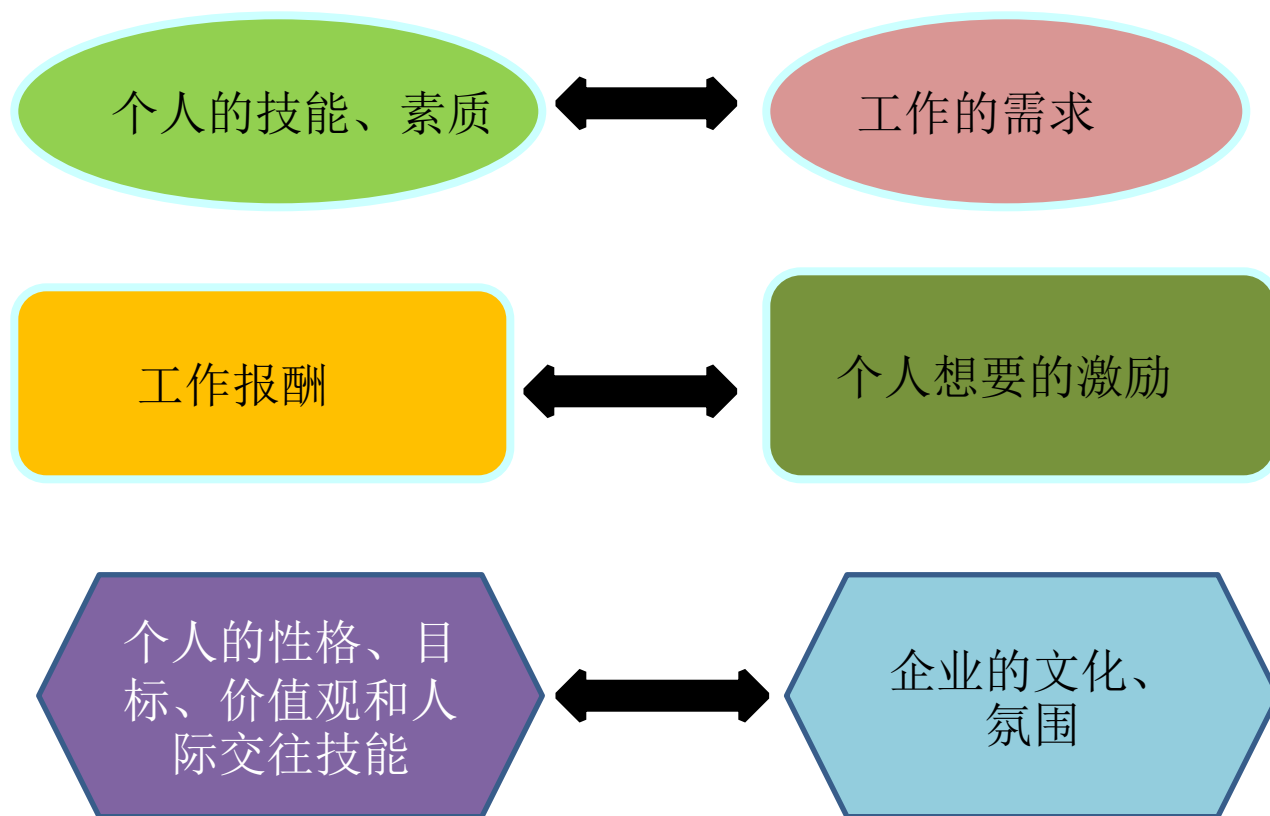
体检的主要目的是确定求职者在体力上能否胜任旅行社的工作。如导游工作的特殊性就决定了导游人员必须具有一个健康强壮的体格。

◆ 5 . 择优录用

择优录用就是把全面考核和测试的结果综合起来进行评定，严格挑选，最终确定录用者名单，旅行社应将录用决定以正式的书面形式通知应聘者。

6甄选录用的原则

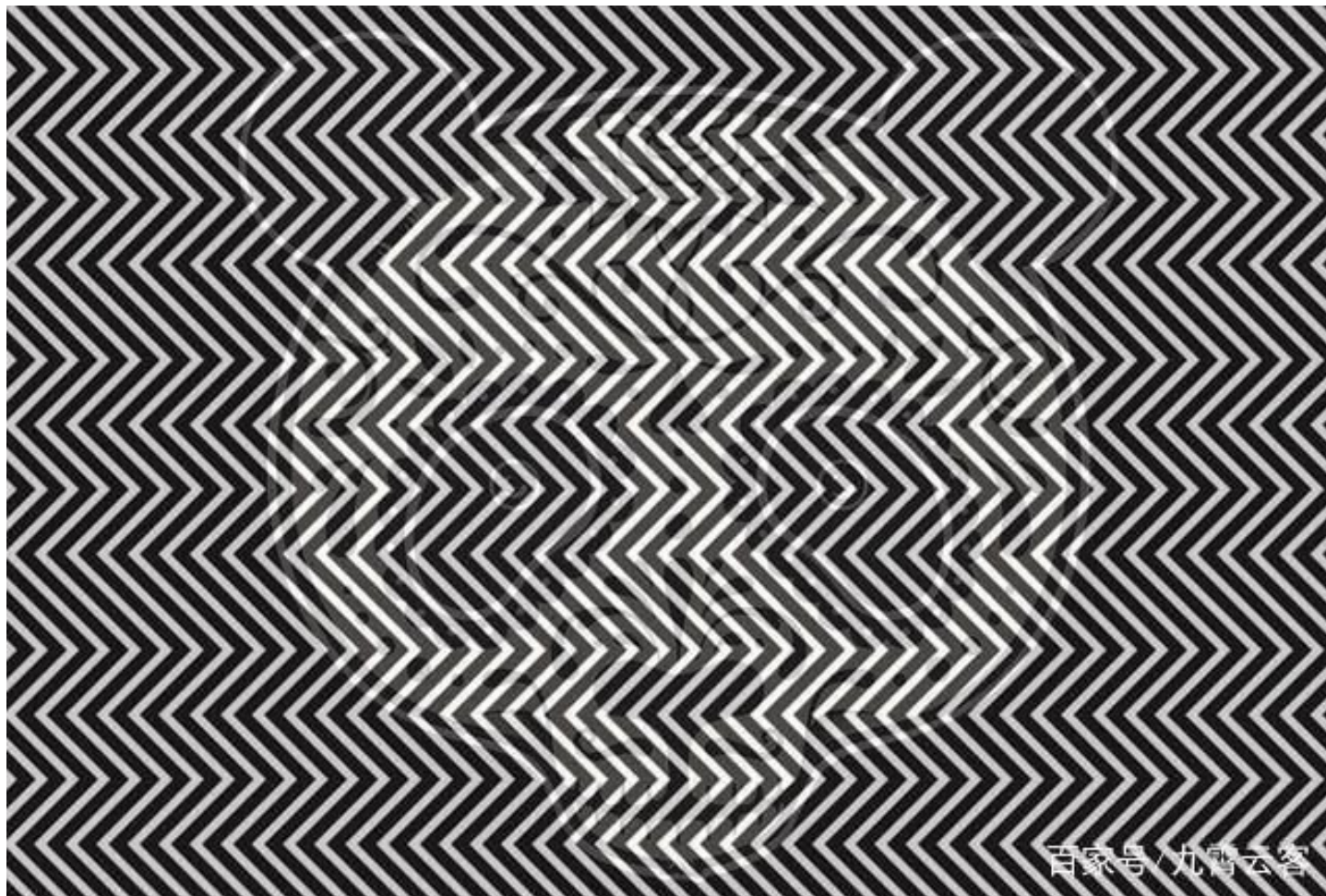
使企业和个人需求相匹配



做一个简单的认知能力测试吧！

题目：观察下面的这幅图片，并从下列选项中选择你所看到的形象。
(可以试着摇晃一下脑袋，或者上下快速移动图片)

- A、骷髅头
- B、熊猫
- C、蘑菇
- D、看不到



测试结果：

A、认知风格：特征分析

通过你的选择可以看出来，你的认知事物的风格属于特征分析，既你会根据事物的细节或者功能来进行学习并储存信息。这是在经验较为薄弱的前提下，更好的学习和理解的方式。这反映了你没有刻板化的印象，总能够客观公正的看待事物，并且能够抓住事物的本质，具有很强的细节分析能力。但是这种方式效率可能会比较低，在缺乏经验的情况下，往往需要较长时间才能得出结论。

B、认知风格：模板匹配

通过你的选择可以看出来，你的认知事物的风格属于模板匹配。根据字面意识就是你将看到的一个新的事物与原有的认知经验进行模板对比，找出最为匹配的事物。这种方式可以大大的提升工作效率，但是需要大量的经验积累，这是非常困难的，因为你有较强的图式化思维，会习惯性的给某人或者某事贴标签，这妨碍了你对事物深入的认知能力，大都流于表面。

C、认知风格：特征分析

通过你的选择可以看出来，你的认知事物的风格属于特征分析，与前面选项不同的是，你的认知模式具有一定的局限性，既你通常会回避自己无法解释的事物，从而退缩到自己熟知的领域，这是一种典型的回避型认知风格。表现为在工作和生活中，刻意回避自己认知范围内的事情，将话题转移到自己的领域，这样不利于你接触新的事物。

D、认知风格：模板匹配

通过你的选择可以看出来，你的认知事物的风格属于模板匹配，与前面选项不同的是，由于你的经验不足，所以你的匹配失败了。同时，你具有较强的排斥、拒绝的心理特征。你具有较强的自我意识，社会成熟度较低，具有较强的批判心理，难以与他人进行非暴力的沟通。其实，这个阶段大家都经历过，随着社会经验的积累，这种现象就会有所好转。

