



**LINCOLN
UNIVERSITY**
Library, Teaching
& Learning

旅游管理

**Tourism Management
Careers**



学科概要

旅游管理探讨的是针对整个旅游行业的管理。进入职场的旅游管理专业的毕业生,既要理解指导旅游业务运营的组织管理原则,同时也要对影响当今旅游业的结构过程中的商业、社会和环境因素有广泛的了解。这个特别的旅游管理课程培养学生具备旅游行业所需要的技能,从而更有效地规划、实施和管理旅游业务。

林肯大学的学位允许学生们通过选修附加科目,比如市场营销、环境可持续性、或者技术来扩充他们的知识面,也就是说,学生们可以定制他们的专业知识和技能来配合他们的学习热情。学生们与教授学者的充分交流,与行业机构的密切联系意味着他们将具备扎实的理论知识和实践技能,从而使得他们毕业后能在这个欣欣向荣、充满活力的行业中,应付自如地面对职业发展的机会和挑战。



在新西兰和世界范围的行业发展前景

旅游业是世界范围内正在增长的行业。新西兰的旅游支出预计将从2015年至2021年增长11%，在新西兰有超过10万份工作与旅游业直接相关。随着信息共享和旅游成本的减少，更多的游客目的地开放了，随之而来的旅游市场的竞争也越来越激烈。从独立的自由行游客到完全预定的旅游团，游客们到新西兰的积极体验取决于那些在这个多样化和充满活力的旅游行业中具备管理、政策和规划知识和技能的合格的专业人员。

对可持续旅游形式的需求增加导致了新西兰的可持续发展，生态或自然旅游的增长。这些旅游形式保持了新西兰作为入境游客的主要目的地的地位，越来越多的游客来自中国等亚洲国家，他们来寻求在广告中所看到“100%纯净”的旅游体验。随着游客数量的增加，游客体验和游客目的地的质量也受到了关注。这增加了对管理岗位人员的需求，以引导和监控行业适当。整个旅游行业正试图将重点从规模转移到价值。正因如此，旅游行业的战略管理工作前景良好。

数字技术在游客体验中起着越来越重要的作用。游客经常通过移动设备来管理他们自己的旅行和活动计划，并期望在目的地的互联网连接是理所当然的。随着游客数量的增加，对满足高期望值的体验的需求也在增加。这个行业需要专业的旅游经理，他们能够对这种转变做出

反应，并通过用户友好和有效的数字工具进行创新，让游客们能够充分利用他们在新西兰和周边地区的时间。吸引游客的能力将取决于旅游业管理者，他们具有深入的行业知识，可以预见并应对迅速变化的信息时代的消费者需求。

旅游行业中有各种各样的职位。旅游业中的初级职位可以成为学生追求的管理角色的大门。研究生学习是希望在就业市场上取得优势的学生的一种选择，选择在与旅游相关的兴趣领域专门从事学习（例如，会展管理，市场营销、或政策和规划）。



¹ www.newzealandnow.govt.nz/work-in-nz/nz-jobs-industries/tourism-hospitality-jobs.

² Ministry of Business, Innovation and Employment (Organisation) New Zealand's economy: Tourism report. (2013). Retrieved from: www.mbie.govt.nz/info-services/business/business-growth-agenda/sectors-reports-series/pdf-image-library/tourism-report/tourism-report.pdf

³ Ibid.

⁴ Tourism 2025 (Organisation) (2014). Retrieved from: <http://tourism2025.org.nz>

⁵ www.victoria.ac.nz/vbs/about/news/news-archives/2015-news/survey-reveals-employers-wish-list-of-skills/2015-employability-skills-survey-executive-summary.pdf

通过学习旅游管理, 学生需要发展的职业技能和行业知识

林肯大学的学生可以选择专攻旅游管理学士学位或者学习更多关注旅游行业商业化的商业学士学位(酒店及旅游管理专业)。这个是新西兰唯一的大学开设的专门的酒店管理课程, 雇主们看重的是这个课程培养了学生们强大的商业技能。这些包括财务、战略、会计和人力资源技能。

所有的旅游管理毕业生都需要能够在未来的角色中评估和应用“运营”这个概念。为此, 林肯大学的所有旅游学位都是旨在为学生们提供管理方面的知识, 如财务、人力和物力资源等方面。旅游部门的员工经常需要在繁忙的时间里增加工作时间。旅游角色的性质意味着, 雇主们看重的是员工适应季节性工作负载的灵活性, 也就是说, 在组织中承担不同角色的能力。

雇主寻求具有良好职业道德的全面发展的毕业生。与其他行业一样, 雇主通常重视对工作有专业态度的职员。这包括良好的沟通(包括与团队沟通的能力, 以及有效的人际交往和书面沟通能力), 诚实, 尊重, 自我激励, 主动性, 时间管理, 以及人际关系技巧。这些基础技能不应该被低估, 这些技能除了在学习期间培养、很多甚至可以在志愿服务或者实习工作中能得以发展。今后的工作机会来源于良好的声誉和广泛的人脉。

在旅游管理职位中被认为有价值的技能和知识

领导能力与人员管理技能

主动自信的态度

分析/批判性思考能力

tikanga Māori的知识

敏锐的商业头脑

谈判, 团队合作和人际交往能力

IT技能

解决问题的能力

客户关系管理

预算知识

销售技巧

流利的除英语以外的
一种或几种语言

充满活力

灵活的工作轮岗和轮值

远期规划能力

报告编写能力

有效的口头沟通技巧

项目规划与实施

旅游行业知识

以客户为中心的态度

战略实施

满足最后期限的能力

对不同文化的熟悉和敏感

工作机构

旅游业的就业机会广阔。旅游业是新西兰最大的出口产业, 在任何支持旅游业的行业都有很长的供应链。在许多私人 and 公共部门领域都有与旅游有关的工作: 旅游业务、旅游目的地管理(包括景点和活动), 保护/环境管理, 酒店和酒店管理, 交通, 生态旅游(和其他小众旅游业, 如葡萄酒旅游和农业旅游)、金融、市场营销、设施管理、区域和国家政府机构和全球业务。

- 城市或地区委员会 (e.g., Queenstown Lakes District Council)
- 邮轮 (e.g., South Sea Cruises)
- 生态保护部 (DOC)
- 迪士尼国际项目
- 国际航空公司 (如: 新西兰航空公司、英国航空公司)
- 国际度假企业 (如: Globus)
- JET项目
- 博物馆 (如坎特伯雷博物馆)
- Ngai Tahu旅游
- 新西兰30个区域旅游组织 (如: 西海岸旅游业)
- 区域、国家或国际连锁酒店 (如: 雅高酒店, 千禧酒店)
- 旅游运营商 (如: Contiki, 农场农业旅游, 徒步旅行新西兰)
- 新西兰旅游局
- 旅游/商务咨询 (e.g., Campbell Consulting)
- 旅游信息中心 (e.g., iSite)
- 旅游业务 (e.g., AJ Hackett Bungy, Flying Kiwi, Adventure Tours)
- 旅游交通工具 (e.g., Naked Bus, Online Republic)
- 旅游公司/机构 (e.g., Expedia, House of Travel)



⁶ www.rtonz.org.nz/main.html

工作职位

学习旅游管理的人通常想在旅游行业工作。由于职位的多样性，大学毕业生的选择几乎是无止境的。

下面显示了职位的多样性。虽然许多职位是入门级的，但应该被看作是提供行业经验“踏脚石”，为以后职位的不断晋升，承担更多的责任和获得更高的报酬做准备。



客户管理
业务发展助理-旅游经营者
业务发展经理
客户服务顾问
公司旅游部经理
游轮领队(陆上或游船)
客户服务经理
目的地管理
目的地营销
电子内容经理
会议策划员
会展经理
前台行政
遗产/土著文化东道主
度假业务代表
酒店经理
入境旅游顾问
信息军官
翻译
管理培训生
市场助理/经理

媒体顾问
运营协调
私人顾问
促销经理
区域营销策略
零售经理
销售代表
领队/导游
旅游经营者(区域、国家或国际)
旅游和设施干事
旅游顾问
旅游系讲师
新西兰旅游局见习生
旅游产品开发
旅游研究和商业分析师
旅游/酒店助理
访客中心客户服务/顾问



工作职责

由于旅游行业中各种各样的职位，下面概述了两种截然不同职位的职责。雅高酒店的见习毕业生职位可以是通向酒店管理职业的大门。商业学位的学生或选修商业课程的管理学学生会很适合申请这个职位。旅游经营管理岗位是具有行业经验的毕业生职业生涯后期的归宿。

a) 雅高毕业生管理培训生项目

雅高毕业生管理培训生项目是针对那些对人们和酒店充满热情，以及有强烈愿望去酒店行业发展的学生。这个项目需要一个旅游(或相关的)学位，项目涉及18个月的酒店管理见习，包括预订，销售，前厅部，客房部，人力资源，食品和饮料，和市场营销。实用的培训旨在补充学生的学位，在雅高集团的一个或多个酒店参与运营和商业活动。该方案向毕业生提供在雅高酒店开展的一系列业务职责范围。被指导和监控的职责包括：

在接待处预订客户
学习酒店所有部门的实操业务
餐饮监督
制定食品和饮料营销计划
前台操作
使用IT预订系统
监督客房部
承办人力资源项目
收入和帐目管理
协助会议销售和计划
礼宾和行李处理
餐饮业务

⁷ www.seek.co.nz; www.trademe.co.nz/jobs/salary-guide/; www.payscale.com/research/NZ/Job; www.glassdoor.com/Salaries/marketing-manager-salary-SRCH_KOO,17.htm; <https://careerhub.lincoln.ac.nz/>; www.careers.govt.nz/jobs-database/business/management-consulting/management-consultant/; www.universitiesnz.ac.nz/files/University%20Staff%20Academic%20Salaries%20and%20Remuneration%20-%20Final.pdf

⁸ <https://careerhub.lincoln.ac.nz/students/jobdetail/35066/graduate-management-programme>

b) 旅游业务经理

旅游运营经理监督大部分或全部旅游业的经营和商业活动。

与供应商谈判价格,使之具有竞争力定价

提高销售额和盈利能力

满足客户和员工的关注

管理客户关系

衡量客户满意度

监控关键绩效指标 (KPI)

执行质量控制

委派任务

准备和控制运营预算

监控、管理和提高支持服务系统的效率比如IT、人力资源、账户和财务等

管理供应商的选择和关系

开发适销对路的高质量产品

创建和更新准确的旅行抵押品

管理公司预订系统

招聘和培训员工

监督遵守规则、规章和程序

改进过程和政策

计划和支持销售和市场活动

分析财务数据/报表

制定或促进业务战略计划活动

不同的职位有不同的职责,上述的职责说明仅供参考。注册林肯大学的学生可以通过林肯职业中心Lincoln CareerHub搜索有关职位的具体信息(包括过期的工作),以获得与他们感兴趣的职位类似的职位头衔。



薪水指标 (全日制) - 年薪 (新西兰元)

许多本科毕业生起薪在每年40,000-55,000新西兰元。入门级别的工作是今后承担更多责任和获得更高报酬职位的垫脚石。就业能力的增强,取决于整个的生活经历,不管是和工作有关的,还是通过融入社区、志愿工作,或者工作和学习期间所获得可转化的能力和技能;所有这一切可以帮助提升竞争力、扩展人脉,以及向未来的雇主展示你的工作热情。

职位名称	年薪指标
运营经理 (旅游抵押)	\$47,898 – 100,000+
业务发展经理	\$43,381 – 95,653
旅游市场 (初级)	\$45,000 – 50,000
旅游市场经理	\$78,000起
旅游咨询 (自雇)	\$50,000 – 100,000+
新西兰旅游发展局见习	\$38,000 – 42,000
游客信息中心咨询	\$32,000 – 55,000
游客信息中心官员	\$39,208起
助理研究员/分析师	\$40,000 – 52,000+
大学讲师 / 教授	\$74,000 – 120,000
饭店经理助理	\$37,000 – 45,000
雅高集团管理培训生计划	\$40,000起
管理培训生 (DFS)	\$40,000起

⁹ www.intrepidtravel.com/nz/.../employment.../IG_JD_DestinationManager; https://resources.workable.com/operations-manager-job-description; www.best-job-interview.com/operations-manager-job-description.html

Graduate profiles



Elizabeth Pitcorn **Bachelor of Tourism Management**

Marketing and Promotions
Consultant, Cirrus International
Marketing and Promotions



Sam Swaffield **Bachelor of Commerce, Hotel Management and Entrepreneurship, Innovation and Commercialisation major (major now called Hotel and Tourism Management)**

Hotel Operations Manager,
Crowne Plaza Auckland



Paula Charmley **Bachelor of Tourism Management**

Media Advisor – Europe, Tourism
New Zealand

行业机构

一个行业组织的会员资格会提高学生和员工的专业地位。通过加入职业机构，会员能研究职业选择，参加培训和活动，以及和不同级别的行业同事建立联系和合作。

Tourism Industry Aotearoa (TIA)
www.tia.org.nz

Tourism Export Council of New Zealand
www.tourismexportcouncil.org.nz

Skål International New Zealand
www.skal.org

New Zealand Backpacker, Youth and Adventure Tourism Association (BYATA)
www.byata.org.nz

New Zealand Māori Tourism Council
www.maoritourism.co.nz

New Zealand Tourism Research Institute
www.nztri.aut.ac.nz

Hospitality New Zealand
www.hospitalitynz.org.nz

Project Management Institute (PMI)
www.pmi.org.nz/pmi

Institute of Management Consultants NZ
www.imcnz.org



Michelle Ash
Careers and Employment
Library, Teaching and Learning
E: michelle.ash@lincoln.ac.nz
P: +64 3 423 0331



LINCOLN
UNIVERSITY
TE WHARE WĀNAKA O AORAKI