

论涉外导游人才的培养

陈乾康¹, 袁静²

(1. 四川师范大学旅游学院, 四川成都 610068; 2. 重庆工商大学职业技术学院, 重庆 400020)

摘要: 涉外导游是我国导游队伍的中坚力量, 主要承担涉外旅游团队(包括国外入境旅游团队和中国人出境旅游团队)导游接待工作。一方面, 随着中国国际旅游市场的飞速发展, 旅游企业对涉外导游人才素质要求越来越高, 因此培养和选拔涉外导游人才难度加大。另一方面, 由于导游学没有独立学科地位, 只能挂在旅游管理专业名下的导游培养, 其专业化程度和外语水平不高, 这在一定程度上影响了我国涉外导游人才数量增长和质量提高, 进而制约着涉外旅游市场发展的水平和规模。坚持科学的人才观, 深入研究人才市场需求状况, 加强多学科渗透, 加强校企合作和实践教学, 改进人才选拔方式, 是培养高水平涉外导游人才的有效途径。

关键词: 旅行社; 涉外导游人才; 培养; 选拔

中图分类号: F590.63 **文献标识码:** A **文章编号:** 1000-5315(2005)05-0138-07

涉外导游是指从事国际入境旅游服务和中国人出境旅游服务的导游人员, 通常包括接待国外旅华团队或散客的中方“全程陪同导游”和“地方陪同导游”、中国人出境旅游团队由中方派出的“领队”以及旅游景区(点)从事涉外旅游讲解工作的“景区(点)讲解员”。其中, 除旅游景区(点)涉外讲解员由所在景区(点)聘用、管理外, 其余均属旅行社涉外导游范畴。旅行社涉外导游的主体是各类外语语种导游, 包括部分以接待海外华侨、港澳台胞为主的中文普通话和方言(如粤语)导游。涉外导游人数虽然不多, 但却是导游队伍的中坚力量, 承担着我国涉外旅游的主要接待任务。

涉外导游人才培养关系到涉外旅游服务的质量, 是旅行社、旅游行政管理部门和旅游教育界十分关注的问题。既有的研究成果比较丰富, 主要侧重于涉外导游尤其小语种导游市场需求^①、涉外导游人才素质^②以及从旅游学科建设和专业设置角度讨论导游人才培养^③三个方面, 但均非系统全面研究之作, 也未触及涉外导游人才培养的根本——专业化培养问题, 因此, 我们有必要结合中国国际旅游市场发展的情况, 重新审视我国涉外导游人才培养与选拔的不足, 找出应对的办法, 促进中国国际旅游市场更快更好地发展。

一 中国国际旅游市场发展对涉外导游人才培养提出了新的要求

中国国际旅游市场包括外国人入境旅游市场和中国人出境旅游市场两部分。伴随着近年来国民收入水平迅速增长和闲暇时间增多, 尤其是2001年中国加入世贸组织后向中国开放旅游的国家急剧增加, 中国国

收稿日期: 2004-03-20

基金项目: 本文为四川省教育厅人文社会科学重点研究基地——乐山师范学院旅游发展研究中心资助重点研究项目“导游人员生存状态研究”系列成果之一, 课题编号为 LY04-02。

作者简介: 陈乾康(1962—), 男, 四川雅安人, 四川师范大学旅游学院副教授, 主要从事旅游管理、导游学、旅游市场学研究; 袁静(1962—), 女, 四川南充人, 重庆工商大学职业技术学院副教授, 主要从事人力资源开发与教育管理研究。

际旅游市场呈现出全面繁荣之势,涉外旅游活动的内涵与外延发生了巨大变化,旅游业竞争加剧,旅游企业对涉外导游人才数量和素质有了全新的要求。

(一) 涉外导游人才需求数量增加

国际旅游市场发展初步表现出国际入境和中国人出境旅游业务高速增长,涉外导游人才出现短缺,并成为困扰旅游业发展的瓶颈。这种短缺有两种表现形式。

1. 涉外导游存量不足。据统计,目前全国旅行社从业的国内导游人员约 9.23 万人[1],而作为涉外导游主体的外语导游所占比例却不足 15%,其中还有近一半外语导游很少带团(有的是在校生,有的改换了工种,有的担任了旅行社管理人员),致使外语导游不仅总量少,实际存量更少。以 2002 年为例,全国旅行社入境外联 934.22 万人,如果以平均每 15 人一团,每团在华平均停留 5.9 天[2](290—294 页),每位导游员全年法定工作日 251 天计算,共需涉外导游 14640 人,超出了现有涉外导游总量。如果再考虑涉外导游地区分布的不平衡和旅游淡旺季等因素,存量不足的矛盾就更加突出,这也正是每到旅游旺季各地涉外导游就十分抢手的原因所在。

2. 小语种导游极度匮乏。由于英语教学相对普及,外语导游中英语导游占据绝大多数,其它语种导游,尤其是泰语、韩语、阿拉伯语、法语、德语、西班牙语等小语种导游严重不足,且这种情况在各地普遍存在。下面我们仅抽取四川省 2003 年数据进行分析。

表 1. 2003 年四川省接待小语种旅游者数量与小语种导游存量情况对照表^④

类别	英语	日语	韩语	泰语	其它
导游总数	631 人	126 人	2 人	4 人	82
占外语导游百分比	74.67%	14.91%	0.23%	0.47%	9.7%
接待人数	未统计	64678 人	19948 人	30437 人	未统计

上表显示,四川省除英语外的语种导游占外语导游总数 23.3%,其中韩语导游仅 2 人,泰语导游仅 4 人,而全年共接待韩国游客近 2 万人,泰国游客 3 万余人。即使不考虑游客的年递增率,韩语导游也至少缺 30 人,泰语导游至少缺 43 人(现用英语导游或临时导游接团)。另据专家分析,四川省旅游资源对中亚、南亚和阿拉伯地区极具吸引力,由于没有相应的外联和导游人才,这一市场资源至今难以开发。

涉外导游人才短缺往往会加大旅游企业管理成本。在目前中文普通话导游相对过剩的背景下,许多国际旅行社一方面分流中文普通话导游到导游管理公司,以减轻“养”导游负担;另一方面却大量储备外语导游尤其小语种导游,使其收入水平、带团补贴相对稳定且远远高于同级别中文普通话导游。这些费用已成为不少旅行社一笔很大的开支。

(二) 涉外导游人才知识和能力素养要求更高

涉外旅游是一种跨文化工作。自国际旅游市场开放以来,一方面,各国游客蜂拥而至,各种类型旅游资源大量开发,涉外导游需要掌握的知识成倍增长;另一方面,中国出境团队可以造访的国家增多,由于文化差异、思维方式和价值观念不同引发的矛盾、冲突、误解大增,要求涉外导游具有更强的应变能力。

以出境游“领队”为例。2002 年,全国领队资格考试要求考生掌握的目的国(地区)仅 23 个[3](1—4 页)。到 2004 年底,对中国开放旅游的国家已达 63 个,接近原来的 3 倍。各国历史、文化、民俗、禁忌和海关出入境程序,领队人员必须烂熟于心。稍有疏忽,往往会酿成重大事故,甚至会被受访国拒之门外^⑤。当今社会国际恐怖活动日益猖獗,这对涉外导游人员海外反恐能力以及处理各种突发事件能力都是严峻的考验。

(三) 涉外导游服务质量面临全面挑战

由于国内旅游市场对境外旅行社准入限制放宽,中国的入境旅游市场正面临着被外资旅行社分割的危险。外资旅行社利用其客源优势,自行组团,自行接待,将使海外组团能力普遍较差的国内旅行社客源市场一步步缩小,从而陷入困境[4](81 页)。目前,中国人出境旅游业务虽暂时不许外资旅行社染指,但按照国

民待遇原则,这条禁令应该不会持续太久——因为中国人出境旅游市场早已成为国际旅行商争夺的焦点^⑥和国内旅行社主要的利润增长点^⑦,国内外旅行社都不会轻易放弃这块诱人的蛋糕。

旅行社竞争包括价格竞争、线路竞争、品牌竞争等诸多领域,但关键还是服务质量的竞争。从事旅行社业务的人常说,从宏观上讲,导游是一个国家一个地区形象的代表,反映这个国家这个地区基本的人文风貌和旅游服务水准;从微观上讲,它又是旅游企业的窗口,不仅体现旅游企业整体管理水平和服务质量,也直接关系到旅游消费者的口碑和旅行社客人的回头率。据昆明世博园专家估计,一位客人的口碑,将至少影响25位客人的消费行为,由此可见导游工作在旅行社竞争中占有举足轻重的地位。重庆市著名导游陈蔚德先生把导游员誉为“旅游业的灵魂”[5](12页),这无疑是很富哲理很有见地的一种表述。对涉外导游员来讲,通过服务质量提高企业竞争力,既是一种荣誉也是一种压力。

二 我国涉外导游人才培养存在的问题

高素质涉外导游人才的培养离不开高水平的旅游教育,国际旅游市场发展对涉外导游人才素质提出的全新要求最终必须通过导游培训与选拔工作得以实现。纵观我国涉外导游人才培养与选拔的现状,可以说离市场要求还有很长一段距离,存在的问题还很多。概括起来,主要体现在以下五个方面。

(一)“导游学”专业的学科地位得不到承认,导游人才不能算作专业技术人员

按照1998年教育部颁布的普通高等学校本科专业目录,旅游学没有独立学科地位,其所属专业被划分在不同的学科领域中,如“旅游管理”划归一级学科“管理学”下面的二级学科“工商管理”类下,“旅游规划”则划入一级学科“理学”下面的二级学科“地理科学类”的“资源环境与城乡规划管理”中。“导游学”则既不属于管理学,也不算作地理学,归入哪个学科都不合适[6],所以教育部本科专业目录中没有导游学专业。

在《中华人民共和国职业分类大典》中,导游职业被确定为第四大类“商业、服务业人员”,而不是第二大类“专业技术人员”,其工作性质竟与“公共游览场所服务员”同类,即不承认导游员是“专业技术人员”,这实际上是单纯强调导游职业的服务性而忽视了其专业技术性。

这种学科和职业分类对涉外导游人才培养带来了以下三种严重影响。1. 按照这种分类,本来技术含量很高的导游人才根本就不算专业技术人员,只是普通服务人员。正是由于这个原因,导游人才培养起点低,职高、中专也成为培养导游的主体。这也是《导游人员管理条例》将报考导游资格的学历要求设定在高中水平的主要原因。在这种指导思想和培养体制下,导游水平的整体提高受到很大制约。让普通高中来承担培养专家型涉外导游的任务是不可想象的。2. 由于没有独立学科地位,高校不能单独设置“导游学”本科专业,社会亟需的涉外导游人才培养得不到足够重视。大多数高校只能将“导游学”专业挂在“旅游管理”门下,培养导游不过是“旅游管理”专业的附产品。相反,导游学包含的完全不属于管理类的课程,如导游学、旅游地理、宗教学、民族民俗学、旅游美学、历史与文化、旅游文学、旅游景观学、园林艺术等,既冲淡了管理类课程体系的主体,也使“旅游管理”专业显得不伦不类。3. 这种学科分类还使高校从事“导游学”课程教学与研究的教师,连职称评定和学术成果评奖都找不到专业方向,既非管理学,亦非地理学、经济学,不知道往哪个学科申报,这无疑会对高校“导游学”师资队伍的稳定造成极其不利的影响。

(二)涉外导游人才培养的专业化程度低

由于我国大多数院校不能开设独立的导游学专业,致使涉外导游人才培养的专业化程度降低,涉外导游往来自不同的学科领域。下面仅以2004年成都市涉外导游人员专业结构抽样调查的情况来加以说明。

表2. 2004年成都市涉外导游人员专业结构调查表

类别	总人数	旅游类	外语类	其它类
持外语导游证人员	1200	388	402	410

(资料来源:2004年成都市在职导游抽样调查表)

从表中可知,成都市涉外导游约1/3由外语专业培养,1/3由“旅游管理”专业培养,另外1/3来自其它专业改行。这种专业构成虽然使不同来源的导游人员各具一定学科优势,但也反映出涉外导游人才培养专

业化程度较低的状况。

这三种来源各有利弊。1. 高校外语专业教学重心是外语语言和外国文学,很少系统地讲解涉外导游应知应会的专业知识和技能,也缺少相应的师资,因此高校外语专业培养涉外导游人才充其量只是外语教学的附属品。因此,外语类出身的导游员尽管语言能力较强,但却相对缺乏对涉外旅游业务知识和导游技巧的训练,需要较长时间磨练(有的人甚至闹出不少笑话)后才能胜任导游工作。2. “旅游管理”专业作为培养旅游行业通用性管理人才的专门学科,重视导游业务知识和技能培训,但因师资、办学成本和条件限制,抓外语教学往往力度不够,致使学生语言表达能力不强,最终影响到翻译和讲解的质量。3. 其它专业转行的涉外导游人员,尽管有不同学科背景的优势,但因其外语和旅游专业知识与技能匮乏,必须花大力气提高外语水平和业务知识,否则很难在导游界长期立足,更难有大的建树。

我们常常听见不少旅行社老总抱怨院校培养的涉外导游上手慢,不熟悉业务,其实很大程度上是导游培养非专业化造成的。

(三) 因教学经费及师资队伍不足,部分旅游院校培养的人才质量难以保证

涉外导游人才培养涵盖外语、旅游管理、导游专业的大量课程,教学投入相对较大。导游学教学实践环节要求高,必须深入各地重要的旅游景区(点)实习实训,还必须通过观摩、线路考察和与目的国旅行社导游交流、座谈等方式熟悉海外领队业务,频繁的吃、住、行、游费用,尤其是上万元的海外考察费用,对于学校和学生来说,都是一笔巨大的开销。

笔者在走访中发现,相当一部分高校尤其是一些办学经费紧张的民办高校,对导游学教学和考察经费投入不足,多采用书本加光盘方式教学;有些院校由于扩招,师资紧缺,竟大量使用外聘教师授课或请在读研究生授课,甚至采用大班上课、减少课时等方式减少支出,结果,在教学成本降低的同时,教学效果也大打折扣。

(四) 高校导游学课程教师专业素质有待提升

导游学是一门新兴学科,教师多由其他学科转行而来,根本没有或长期脱离导游实际工作的教师相当多。一些教领队业务的教师竟没见过护照、签证、黄皮书,不会填写出入境登记卡,不知道如何办理境外购物退税手续;一些已考取导游证的教师却从未带过或者跟过团。尽管不少高校倡导“双师型”教师,但由于经费、安全,以及教学任务繁重,甚至可能被误认为不务正业等多种因素,“双师”型教师队伍建设并不理想,高校导游学课程教学空对空,理论与现实脱节现象十分严重。

尤其值得关注的是,由于缺乏具有实际操作经验的教师,目前高校在培养涉外外联人才和出境旅游领队等方面几乎到了放弃的程度,涉外外联和领队人员都是到了旅行社之后才开始学做相关业务。这是否意味着,大学教育把本该自己完成的任务转嫁给了企业,大学培养的人才其实是非合格品,这个问题值得我们深思。

(五) 涉外导游人才选拔存在急功近利思想和华而不实做法,不能完全反映考生业务素质

涉外导游人才选拔依赖于一年一度的全国导游人员资格考试。考试分为笔试和口试两个阶段。笔试通常考“导游基础知识”、“政策法规知识”、“外语”(普通话导游考“汉语言文学”)、“导游实务”四科,口试为“模拟现场讲解”。2000年前,导游资格考试由国家旅游局统一组织,考试相对较难。自2001年起,考试权下放省市自治区,各地具体做法不同,但知识点、难易度、通过率却大同小异,总的趋势是降低考试难度,提高通过率。结果,不仅导游人才短缺现象略有缓解,也使导游考试市场火爆起来。导游证考试热、培训热、出书热,让不少旅游局着着实实大赚了一把。

不可否认,近几年导游资格考试工作成绩斐然,有口皆碑,但因其具有考试指挥棒作用,考核的方式和内容对院校教学影响深远,因此站在学校教育的角度看问题,我们认为导游资格考试还存在一些明显的缺陷。

1. 考前培训难以发挥应有作用。考前培训一般由省市自治区旅游局或其授权的旅游培训机构组织实施。如果说院校培养是涉外导游成才的基础,考前培训则是就业的起点,可以起到巩固院校教学成果、统一要求、强化考生业务知识的作用。但从2001年起,为配合行政许可法实施,培训自愿原则被确定,参加考前培训的人数就逐年递减。究其原因,一是有些培训单位将考前培训当作创收手段,收费昂贵,大多数考生被拒之门外;

二是不少培训单位为了降低办班成本,任意减少课时,成百人集体上课,败坏了考前培训的声誉。考前培训的缺位,无疑对院校教学水平参差不齐现象失去了一次弥补的机会。

2. 导游资格考试重视书本知识的考核,忽视能力素养的养成,考试低要求与就业高标准形成强烈反差。这是因为书本知识好考易记,有客观的量化标准。而对于导游人员来讲,比知识更重要的是人的品德修养以及由心理素质、亲和力、独立工作能力、协调能力、审美能力、带团技能、应变技巧等构成的综合能力素养,这方面我们至今没能建立起完善的考核和评判指标,成为被导游资格考试遗忘的角落。在书本知识考核方面,低要求、简单化趋势明显,考试教材越来越薄,几乎就是对旅游学概论、旅游地理学、中国历史文化、旅游宗教学、中外民俗与民族、园林古建、客源国概况等课程知识的超级浓缩。不少考生花上一个月就可以轻松过关。这往往误导考生,以为导游易考易做,忽视了文化素质的培养,等到一上团才发现自己的知识和能力与企业要求相去甚远。

3. 口试受人为因素影响较大,社会公信度不高。由于考生多、涉及景点多、评委抽调困难,多数省市口试采用考室模拟讲解方式举行。模拟考试缺少现场感,考生死记硬背导游词现象十分普遍,背得熟练就合格,结结巴巴则淘汰,以至于有的考生往评委面前一站,开口便问:“请问评委,我可以开始背了吗?”弄得评委哭笑不得。口试虽然有统一的评分标准,但主观性太强,不同评委不同考室掌握尺度往往有出入,有的评委喜欢问一些刁钻古怪问题为难考生,常常引起考生投诉;口试中打招呼、递条子现象也时有发生,一定程度上损害了导游资格考试的社会信誉。

此外,涉外导游人员管理还存在重资格考试、轻等级考试,重使用、轻培养,年审培训走过场,导游工资福利制度不健全等问题,也不同程度地挫伤了涉外导游人员提高业务水平的积极性,不利于涉外旅游业的健康发展。

三 坚持科学的人才观,实现涉外导游人才培养与选拔工作的可持续发展

科学人才观的本质是以人为本,以人的全面发展促进经济社会的全面、协调和可持续发展。坚持科学的人才观,要求我们正确把握涉外导游人才培养与旅游业可持续发展的内在联系,建立完善的涉外导游人才培养机制,以素质教育为核心,德、智、能、效并重,全面提升我国涉外导游队伍水平,通过旅游教育的可持续发展,带动并促进涉外旅游市场的可持续发展。具体措施有五点。

(一)进一步规范涉外导游人才教育培训机构,强化人才强旅意识,建立科学、完备的涉外导游人才培养体系

根据国家旅游局统计公报,截止2003年底,全国开设旅游专业的大专院校已达到494所,在校学生近20万人[7],表明我国旅游教育已具有相当的规模。从1989年开始实行的全国导游人员资格考试,至今也已有16年历史,获得导游资格人员不下20万,为导游队伍正规化建设做出了巨大贡献。

现阶段,涉外导游人才教育与培训工作的重点,是进一步规范和完善教育培训机构,创建科学、完备的涉外导游人才培养体系。对于师资差、经费差、教学水平差的“三差”办学单位要限期整改;对新增办学单位要在软、硬件方面设置准入门槛;导游教育培训部门要积极研究旅游市场对各类导游人才需求的特点,充分认识涉外导游人才在中国国际旅游市场竞争中的地位和作用,克服急功近利思想,树立可持续发展意识,把学历教育与能力素质教育相结合,职前教育与在职教育相结合,中文普通话和英语类通用性导游人才的培养与小语种导游人才培养相结合,全力打造高素质专家型导游队伍;旅游企业也应加大改革创新力度,构建有利于涉外导游人才发展的企业制度和企业文化。

(二)设立跨学科的导游学本科专业,使导游培养走上专业化道路

顺应世界经济发展潮流,按照市场需求设置专业,是高校学科建设的终极出发点。随着旅游业高速发展和全社会旅游意识的增强,设置旅游学一级或二级学科的呼声已越来越强烈[8]。虽然现在看来难度很大,但我们可以争取教育部支持,首先将导游学从旅游管理专业中剥离出来,设置独立的导游学本科专业,以摆脱导游学尴尬的学科地位,使导游人才培养走上专业化道路。

目前,有的院校开设了“旅游英语”专业,或由“旅游管理”专业创办,或由“英语”专业创办,包括酒店管

理、旅行社管理和导游学多个就业方向,真正从事涉外导游的人只是其中少部分,但它毕竟将外语教学与旅游教学统一起来,弥补了各自为阵的缺陷,应该说是培养涉外导游人才的一种好的尝试。新兴的导游学本科专业应在此基础上,加大外语教学力度,保证学生具有较强的涉外语言能力,同时加强导游学、旅游景观学、宗教学、心理学、中外历史文化、时事政策法规方面的课程教学,辅以旅游经济和旅游管理类基础课程,形成宽基础复合型的涉外导游人才。

(三)提高导游资格考试学历

鉴于近年来全国普通高校连续扩招,大学教育已由精英教育转变为大众教育这一客观事实,建议国家旅游局着手修订《导游人员管理条例》,将导游资格考试学历要求从高中、中专调整为专科层次,外语导游更要求本科以上学历。其目的是以提高导游人员准入门槛为契机,提高导游人员文化素养,进而推动学者型、专家型导游人才快速成长,最终带动涉外导游队伍素质全面提升。据悉,国家旅游局最近制定的《旅游区(点)质量等级的划分与评定》(GB/T17775-2004)国家标准,已率先将景区讲解员学历要求限定为大专以上[9],说明提高导游人员学历层次已是大势所趋。

(四)旅游院校应加强与国内外旅游企业、旅游教育机构建立良好的互利合作关系,以培养高质量导游人才

旅游院校应进行人事制度改革,确立能进能出的人力资源管理体制,对于确实不能胜任导游学教学与科研工作的教师要坚决调整,对旅游企业优秀的涉外导游人才可以采取正式引进、短期聘用或临时兼职等多种形式充实高校导游学师资队伍。应鼓励教师深入一线,亲身体验导游工作的酸甜苦辣,切身感受国内外旅游市场的风云变幻,树立质量意识和危机意识,不断提高导游学课程教学质量。要加强与旅行社、旅游景区的合作,把实践教学贯穿整个教学过程中,鼓励学生通过义务导游、临时讲解员、随团见习导游等形式,增强实际工作能力。旅游院校还应多方筹措经费,保证学生必要的教学考察安排。有条件的院校可以考虑进行分层教学,对部分经济条件许可的学生,通过组团到国外重要旅游目的国(地区)实地考察线路等方式,增强学生对旅行社外联、领队业务的了解,提高实践能力。建议办学条件许可的院校,积极与国外知名旅游院校合作,共建涉外导游人才合作培养平台,采用国内国外分段教学方式,提高涉外导游人才培养的针对性。

(五)改革导游资格考试方式,恢复等级考试,不断提升导游人员业务水平

各地可结合自身实际,逐步改变单纯追求导游人员数量增长的做法,提高导游资格考试难度,降低通过率,以遏制低学历且未经专业培养的人员大量侥幸进入导游队伍的现象。小语种导游人才严重匮乏地区,可以委托高校开设小语种导游培训班,并单独举办小语种导游资格考试,不拘一格降人才。建议将现行导游资格考试笔试改为淘汰制,不合格者不再参加口试,以减少口试人数,实现模拟口试向现场讲解的转换,便于全方位考察考生业务素质。建议加强导游人员年审培训与考核,奖优罚劣,对于业务能力弱、品德修养差的害群之马,坚决予以清除。国家旅游局应尽快恢复导游人员等级考试,激励在职导游钻研业务,以优化导游队伍职称结构。针对目前领队培训和考试工作相对薄弱的现状,建议成立跨省区的领队人员考试培训中心,为全国旅行社在职领队或希望从事领队业务的人员提供高水平进修学习机会,使涉外领队培训工作走上经常化、正规化道路。

我们相信,只要旅游主管部门、旅游教育培训部门和旅游企业同心携手,尊重市场规律,坚持走导游人员专业化培养之路,我国涉外导游队伍数量和素质肯定会同步增长,涉外旅游市场也将获得更加广阔的发展空间。

最近几年,全国开办旅游专业的院校越来越多,各省市导游资格考试也持续火爆,北京、四川等地考生达到上万人,说明导游职业尽管存在一些隐忧,但仍然为社会所看好。究其原因,这很大程度上得益于迅速发展的旅游市场对高素质导游人才的广泛需求。涉外导游人才的培养与选拔关系到我国涉外旅游市场未来发展的走向,体现旅游业的核心竞争力,因此改革现行教育与培训制度弊端,构建与市场需求契合的涉外导游人才选拔标准,创新涉外导游人才培养机制,是旅游人力资源开发中一项紧迫的任务。

注释:

- ①对涉外导游尤其小语种导游市场需求进行分析,提出加快涉外导游人才培养的对策和建议的文章,主要有原丽云《常州市导游人力资源状况与发展》,江苏常州:常州旅游网即 <http://www.cztour.com>;陈乾康《四川省旅行社人力资源现状与开发研究》,《四川师范大学学报》2004年第2期;石丹《小语种培训走高》,《北京晨报》2002年3月20日;蔡铁锋《宁波小语种人才成稀缺货》, <http://www.topstudy.com.cn>;刘玲《对涉外导游人才市场需求的分析》,《中原工学院学报》2002年第13卷增刊。
- ②对涉外导游人才素质进行分析的文章,主要有刘洪利、于迎军《导游培训期待突破》,《中国旅游报》2004年5月17日“导游论坛”;王箫《做一名文化型导游》,《中国旅游报》2004年11月22日“导游论坛”;谭效敏《谈涉外导游英语素质的构成》, <http://www.hnass.com.cn>,2004-09-01;刘洪利《导游素质何处来》,《中国旅游报》2004年8月9日“导游论坛”。
- ③从旅游学科建设和专业设置角度讨论导游人才培养的文章,主要有吴巧红《从供需错位看旅游院校人才培养应注意的几个问题》,《旅游学刊》2005年《人力资源与教育教学特刊》,吴国清、叶欣梁《旅游人才培养与高等旅游教育的职业化发展》,《旅游学刊》2005年《人力资源与教育教学特刊》。
- ④本表小语种导游总数来自四川省旅游局课题组2003年课题报告《四川省旅游人力资源开发对策研究》,第53页;接待旅游者人数来自四川省旅游局《四川省旅游发展年度报告》(2003年版),13—14页。
- ⑤笔者曾在马来西亚新山海关见到中国旅游团队因签证问题而被拒绝入境的案例。在澳大利亚也有中国旅游团队因游客携带松花皮蛋未申报而受到罚款处理的例子。究其原因,多为随团领队对各国海关出入境制度不熟悉所致。
- ⑥据搜狐网(2004-10-01)《旅游版图的争夺战》报道,中国公民出境旅游人均消费是世界最高的国家之一,中国公民出境游市场已成为各国争夺的焦点。
- ⑦据国家旅游局《2003年度全国旅行社业务年检情况通报》,2003年全国旅行社国内旅游业务收入为420.07亿元,利润为负5901.74万元;国际入境旅游业务收入94.85亿元,利润为负1201万元;全国528家出境游组团社实现业务收入287.99亿元,利润9303.52万元,即在国内社亏损7102.74万元的情况下,由于出境游的赢余,保证了全国旅行社行业赢利2000多万元。

参考文献:

- [1]中国国家旅游局.2003年度全国旅行社业务年检情况通报[N].中国旅游报,2004-04-28.
- [2]中国国家旅游局.关于2002年度全国旅行社业务年检情况的通报[A].2002年入境旅游者抽样调查综合分析报告[A].中国旅游年鉴[M].北京:中国旅游出版社,2003.
- [3]目的地国家(地区)知识[A].彭志凯,等.出境旅游领队工作培训手册[M].北京:中华工商联合出版社,2002.
- [4]魏小安.旅游热点问题实说[M].北京:中国旅游出版社,2001.
- [5]陈蔚德.我的导游生涯[M].北京:中国旅游出版社,2002.
- [6]教育部.普通高等学校本科目录和专业介绍[Z].1998.
- [7]国家旅游局.2003年中国旅游业统计公报[N].中国旅游报,2004-08-02.
- [8]陈德广.从旅游研究博士论文看旅游学学科发展[J].旅游学刊,2004,(6).
- [9]游览[A].中华人民共和国国家标准.旅游区(点)质量等级划分与评定(GB/T17775-2004)[S].

[责任编辑:凌兴珍]