

外地  
镜鉴

## 杭州用人出良策 宁波育才有妙招

□记者 李燕锋

随着旅游业的迅猛发展,旅游人才的培养已成为各地旅游业的重要组成部分。在人才的引进和培养上,浙江一些城市有不少成功的经验。

为尽可能培养、引进和用好人才,杭州市完善相应激励政策,不断做好人才工作,促进旅游行业发展。比如,针对旅行社小语种人才紧缺现状,对引进小语种人才的旅行社,连续3年给予每年1.5万元的人才专项经费补贴。在这项政策的带动下,该市已成功引入泰语、西班牙语、法语等6个语种的16名小语种人才。此外,该市还对一线从业导游员给予文化素质和专业技能提升奖励,激发从业人员学习的热情。

杭州宋城旅游发展股份有限公司于2010年11月成功在创业板上市,成为“中国旅游文化演艺第一股”。为了把《宋城千古情》打造成为宋城乃至杭州的标志性文艺演出,宋城集团专门组建了宋城艺术团。为保持持续的竞争活力,宋城艺术团建立严格的演员考核和末位淘汰机制,出台演员等级评定制度,直接与薪酬挂钩。现有演员中有30余人被评定为集团一级演员,月收入超过5000元。

为提升演员艺术修养和文化素质,该团与浙江大学等高校联合办学,加强演员的培训教育,特别是加强文化知识教育,加深演员对表演内容的理解,并能掌握一技之长。演员从一线退下来后,该团还为其安排景区和集团其他岗位的工作,从而消除了演员们的后顾之忧。

2009年至2010年,宁波市旅游培训中心向宁波市财政争取到60万元资金,建立了导游仿真实训室。为提高导游人员参加中级导游培训的积极性,宁波市旅游局从旅游发展专项资金中拨款10万元,对参加中级导游考试的人员给予培训费全额补助。此外,该市旅游局还投入40万元,委托中心在全国范围内开展精品导游选拔培养工作。



《宋城千古情》之所以能取得海报上所写的成绩,靠的就是严格却富有人情味的用人机制。(网络图片)

强力提升旅游产业,促国际文化旅游名城建设



题字 林基建

### ●本期议题: 旅游人才:如何变“第一资源”为“第一推力”?

热帖  
共览

### 中高级导游 未来应该更多些

□网友“洛太张永奇”

我市中高级导游缺乏,在一定程度上制约了旅游业的发展。

目前,全国导游评级分初级、中级、高级、特级4个等级。我市的导游绝大多数是初级导游,中高级导游不足百人,而特级导游还是空白。

高级人才本就稀缺,这种状况在国内很多城市普遍存在,洛阳尤为突出。洛阳要打造国际文化旅游名城,更需要一定数量的中高级导游来支撑局面。

导致我市旅游人才目前窘境的原因,主要还在于导游生存环境不尽如人意,收入相对偏低,使该行业很难留住人才,更影响导游向中高级成长。另外,由于旅游业对导游缺乏重视,该行业收入与外地一些城市相比差距较大。我市一些旅行社常年“招兵买马”,有经验的导游招不到,新招的导游有了一定工作经验后,往往会跳槽到其他行业。

导游代表着旅游景区甚至一座城市的形象,随着洛阳市建设国际文化旅游名城步伐的加快,培养一支高素质的导游队伍十分必要。我市应对导游建立相应的保障机制,使其收入与等级挂钩,才能提高导游不断向高等级迈进的积极性。

此外,我市应进一步提升外语导游的数量及素质,加强相关人才的储备和培养。为此,我们要与外省市联合打造旅游线路,并策划更多的黄金线路,供入境游客选择。如加强与北京、西安、南京、开封、安阳等其他古都的合作,推出古都旅游线路;与丝绸之路沿线城市合作,推出丝绸之路旅游线路。

(记者 孟国庆 整理)

欢迎各位读者继续就洛阳建设国际文化旅游名城发表意见或建议,您可登录洛阳网洛社社区(<http://bbs.lyd.com.cn>),进入《洛阳,离国际文化旅游名城还有多远?》跟帖;发送电子邮件至 mengguoqing217@sina.com,或拨打本报热线 66778866 留言;来信请寄至开元大道218号报业大厦19楼大厅10号位,信封上请注明“建设国际文化旅游名城大讨论”。

核心  
提示

□记者 孟国庆

昨日,围绕“旅游人才:如何变‘第一资源’为‘第一推力’”这一话题,读者和网友展开热议。

### 人才培养需有针对性

旅游人才的培养是个系统工程。市民李建国结合其在国外的见闻,昨日发来邮件讲述国外是怎样培养优秀旅游人才的。

李建国说,纵观国外的课程体系,不难发现国外的旅游院校大都重视操作能力。因此,其课程设置门类很细,课程设置与专业方向结合紧密,内容针对性较强。

如澳大利亚的烹饪管理类课程,就包括饮食、文化和餐饮、营养、烹饪艺术、后勤采购、美食学、厨房管理、风险管理、策略领导和管理等课程。

再如美国得州大学的游憩公园与旅游学系本科专业课程,在不同学期的安排各有侧重:第一、二学年主要以基础知识为主,课程有公园与旅游运营、游憩与公园概论、旅游基础、游憩与公园基础等;第三学年侧重游憩研究与分

析、游憩资源机构管理、公园与多样化人群、原野地区游憩管理、闲瑕与户外游憩、游憩与旅游活动组织、环境解说、旅游研究等以游憩行为为主要内容的课程;第四学年主要进行专题研究,内容涉及不同旅游区的规划设计、保护、管理以及相关法律的研究。

与之相比,我国的课程体系显得过于宽泛,多数院校旅游管理专业的课程大同小异,多为旅行社经营管理、饭店管理学、旅游资源开发、旅游市场营销学、旅游学概论、旅游地理学等基础课程,难以满足市场需求。

为了适应旅游市场对专业人才的需求,我们必须科学分析旅游产业结构和旅游人才市场未来需求变化,根据独具特色的人才培养目标,编写高质量的地方性、专业性教材,优化课程体系。

### 用人还需“请进来”

网友“万安闲人”说,打造国际文化旅游名城,洛阳需要国内外知名专家学者参与的“国际范儿设计”,需要因地制宜、取材丰富的“多专题串联设计”,需要高品位案例借鉴的“高品位设计”。

“万安闲人”说,洛阳能否吸引国际团队进行“突围设计”?若如此,仅一个“招标会”,不仅可使洛阳的“国际范儿”广为流传,而且为游客提前预留悬念。洛阳还可吸纳洛阳籍从事商周、东汉、隋唐历史研究的专家、学者,参与“突围设计”,形成高水平“突围设计”团队。有了团队,就可定期组织专家专题论证会、专题成果发布会、热心网友见面会,形成既有顶层设计,又有民意

基础的突围方案打造局面。

市民张锋来电说,洛阳对旅游人才的培养也可用“请进来”的方式,聘请旅游专业人才进行有针对性培训。2011年,国家旅游局“名导进课堂工程”走进黑龙江省,对该省旅游系统的授课教师、高校旅游管理专业教师、旅游管理专业在校生以及旅行社总经理、导游员进行培训。名导游通过言传身教和实际案例,讲授了导游人员必备的职业道德、业务素质和服务技能,提升了当地的导游水平。

张锋说,旅游人才的培养从一开始就需要大视野,国际性、高水平的培训必然会带动洛阳旅游从业人员整体水平的提高。

### “高手”往往在民间

“洛阳不是没有人才,而是机制不顺,让人才没有充分发挥作用。”河柴集团退休职工胡荷琴来信这样说。

胡荷琴在信中说,2010年,她到北京故宫游览,看到故宫部分讲解员年龄挺大的,有的年龄跟她差不多,觉得很好奇。上前攀谈时,一名女讲解员自称是退休教师,退休后在家也没什么事儿,看到故宫招义务讲解员,就欣然报名,并经过初步挑选、专家培训,很快就上岗了。这名女讲解员说:“来故宫讲解,既服务了游客,自己也感觉老有所为、老有所乐。”

这番话对胡荷琴的触动很大。她认为,对一个城市、一个城市文化的了解,即便是名校

旅游专业的博士毕业生,也没有老门老户的当地人了解得多,感情也没有这些老住户们深。洛阳的老专家、老学者很多,他们中很多人也愿意为洛阳旅游发展出力,却苦于没有合适的渠道。

洛阳旅游一到旺季,有些景点讲解员不够,一般都草草讲解了事。游客不满意,讲解员觉得很累,洛阳的形象还得不到提升。胡荷琴说,北京景区请义务讲解员的办法应给洛阳带来启发:通过类似的、可操作性强的方法,为那些有意愿、有热情的市民提供参与的渠道,让他们的作用得到发挥。洛阳不是没有人才,而是缺乏发现人才的眼睛和方法。

热议  
风生

# 放眼寰宇邀专家 不拘一格用人才