



当前位置: 首页 > 借鉴世界 > 旅行社经营管理 > 正文

山东省韩语导游现状调研及对策（下）

文章来源: 中国旅游报 文章作者: 发布时间: 2007-06-05 字体: [大 中 小]

五项建议

韩语导游队伍整体素质的下滑,降低了山东省在韩国旅游宣传促销中的魅力,不利于韩国入境旅游市场的健康、可持续发展。如何提高韩语导游的整体素质、规范导游的合法接待、培养一批高水平的优秀韩语导游,是该省各旅行社和旅游管理部门等迫切需要解决的问题,也是“十一五”期间该省旅行社人才开发的重中之重。

尽快解决导游人员合法化问题

朝鲜族导游受教育背景和自身文化知识水平的限制,在导游考试中客观上存在一定的障碍,通过率比较低。但是其中有相当一部分从业人员有长期从事导游工作的打算,希望能实现合法接待。近期内,为解决导游合法化、规范化,可以采用临时导游证制度。从各旅行社中选拔一批具有上进心、素质水平相对较高、比较固定的无证导游人员,在比较合理的时间内进行集中、强化培训。培训合格者可以领取临时导游证。但是,这一举措必须要和长期培训相结合,要定期进行考核、强化,考核不过者,停止颁发临时导游证。

临时导游证制度并非长久之计,要实现韩语导游市场的规范化、有序化,必须加强导游考试的力度,着力改变韩语导游无证接待的现状。各旅行社及旅游主管部门应加强对流动无证导游以及兼职导游的管理和培训,对经常从事导游接待的人员建立档案。在此基础上,通过导游资格考试,可以实现朝鲜族导游的合法接待。此外,各级旅游主管部门、旅游协会、旅行社、社交媒体等应采取积极有效的措施,发挥舆论导向的作用,鼓励各类社会人员参与韩语导游考试,不断提高导游人员的持证比率。

树立起人才培养与开发意识

提升韩语导游人员的整体素质,旅行社首先要加强其内部从业人员的管理,建立健全各项制度,做到管理环节的流程化与科学化。由于韩国导游市场的特殊性,各旅行社以及旅游主管部门更应该采取有效措施加强韩语导游队伍的管理。

从整体上提高导游人员的素质。要制定切实可行的业务培训计划,根据旅行社及其导游人员的接团类型,开展具有针对性的专项旅游培训;加强服务意识的培养,学会与游客建立绩效伙伴关系;掌握规范化服务与个性化服务相结合的原则;加强积极心态的培养,尽可能地满足游客的合理要求;培养导游人员的职业自豪感,改变对导游的职业定位偏差。

此外,要改革和完善现有的旅行社雇佣、晋升、福利、激励机制,重点改革以回扣为主体的薪金制,建立现代企业制度,引进科学、先进的人力资源管理系统和绩效管理系统,帮助导游员进行职业生涯设计,提高导游员对旅行社的忠诚度,推行并落实导游员等级评定制度,体现应有的等级待遇差异,从而优化导游结构。

利用闲淡季进行集中强化培训

韩语导游的接待既具有专业性,也具有共性。随着旅游市场的细分,韩国入境游客的组团类型、知识结构层次、需求等也不尽相同。导游人员在基本业务培训的基础上应加强对专项旅游的培训力度。

每年的2月底、3月上旬、11月份一般为韩国入境旅游淡季,在此时段可进行集中培训。各旅行社和旅游主管部门应积极鼓励从事韩国导游从业人员,尤其是广大的无证接待人员参与集中培训。在培训形式上,要做到四个“结合”,即资格培训与适应性培训相结合、专题培训与创新培训相结合、送出去与请进来相结合、国内培训与国外培训相结合;在培训方法上,要做到三个“转向”,即从讲授为主转向多种培训方法并用,从注重业务训练转向与个人发展相结合,从传授业务知识、提高技能转向与情商开发、潜能开发、拓展训练、职业生涯设计等相结合。培训应与管理相结合,把培训作为考核、评优、晋升的依据。

由于文化上的同根性,韩国游客大多对中国的历史文化比较感兴趣,可以邀请韩国专业历史文化学家等对导游进行培训,有针对性地对韩国游客感兴趣的内容进行讲述,从而丰富导游讲解的内容,提高导游人员的文化内涵。

此外,对导游人员的集中培训应重视语言的规范化,针对韩语与朝鲜语的差异进行培训,可以邀请省内知名大学的韩语教授或熟悉首尔语言的专家对导游人员进行指导与强化训练,主要包括语音、语调、敬体与简体用法、韩语中的外来语、流行语等等。

加强与院校、管理部门的合作

推荐文章

热点文章

- 旅行社品牌建设的整合营销
- 特别推荐:网络时代我国旅
- 从高端旅游产品特征及本质
- 怎样才能做好高端旅游产品
- 山东省韩语导游现状调研及
- 旅游文明与导游使命
- 特别推荐:中外旅行社制度
- 旅行社重新洗牌和新游戏规

相关文章

- 正确把握旅行社奖励政策
- 中小旅行社制胜奇招:旅游
- 山东省韩语导游现状调研及
- 旅行社夏令营产品存在的问
- 旅行社品牌建设的整合营销
- 旅行社夏令营产品存在的问
- 从相关者的角度反思导游“
- 浅谈旅行社的合纵战略

吸收研究员公告

到邮局订阅
《中国旅游报》
邮发代号: 1-40 全年228元

中国旅游报

海南旅游金牌榜

TOHainan.com
海南度假网

会长、副会长、秘书长

- 毕 华 (会长)
- 杨哲昆 (副会长)
- 蒙乐生 (副会长)
- 李澄怡 (副会长)
- 张 晖 (副会长)
- 代国夫 (副会长)
- 张会发 (副会长)
- 房新海 (副会长)
- 杨文博 (副会长)
- 王健生 (副会长兼秘书长)
- 苏 群 (副秘书长)

专题回顾

山东省设有韩语专业的院校(所), 旅游主管部门和旅行社应主动与之牵手, 共同培养高素质的导游人员。大中专院校必须把好毕业生的素质关, 使其具备良好的思想品德、道德情操和团队合作精神, 既学好丰富的专业知识, 又练好扎实的操作技能, 为韩语导游队伍素质的提高提供人才支持和智力支撑。

要建立省、市、企业三级培训体系, 整合现有企业的培训资源, 形成大旅游教育培训的格局。注意调动各级旅游行政部门、旅游协会、旅游院校及培训单位、企业四个方面的培训积极性, 提高韩语导游培训的专业化程度, 将体现时代特征的新知识、新方法、新观念、新技术及时反映或补充到培训工作中。

政府及旅游管理部门应加大投入和扶持的力度, 从政策、法规、资金等方面加强对韩语导游队伍的建设。在对韩国进行旅游市场宣传促销中, 省旅游局可以和韩国的旅游部门、旅游协会、知名旅行社等签订韩语导游的共同培养协议。由各旅行社推荐, 旅游局通过考核选拔一批专业素质较好的导游员进行海外的考察和培训。在国内进行一段时间的语言、业务培训后, 将其派往韩国的各大旅行社进行工作和学习, 时间为3个月至半年左右时间。在此期间, 导游员不仅要丰富自己的语言, 学习韩国旅行社的先进经验, 还要深入学习韩国的生活习俗、礼节礼仪、消费需求、文化偏好等等, 不断提高自身的业务水平和专业素质。以一批高素质、高水平导游为轴心, 产生联动效益, 从而不断提高韩国导游接待人员的素质水平。

加快出版专业的韩语讲解教材

内容应主要包括山东省的旅游概况、主要的景区景点、历史文化、生活习俗、接待韩国游客应注意的事项、导游职业守则等, 内容应尽量简洁易懂, 书本应制作精巧, 方便导游人员的携带和阅读。导游员在导游接待中应利用自己“见多识广”的有利条件, 不断接受新知识, 扩展视野。

[↑返回顶部](#) [打印本页](#) [关闭窗口↓](#)

用户名: (新注册) 密码: [匿名评论](#) [\[所有评论\]](#) [发表评论](#)

评论内容: (不能超过250字, 需审核后才会公布, 请自觉遵守互联网相关政策法规。)

§ 最新评论:

海南省旅游发展研究会 秘书处 [位置示意图](#)

地址: 海口市南海大道28号四季华庭5栋 B座首层 中国旅游报海南记传真: 31653050

网址: www.hi898.com 邮箱: 66800778@163.com 邮编: 570216