



海南国际旅游岛

之

旅游探索

主 编：陆志远

 东南大学出版社
SOUTHEAST UNIVERSITY PRESS

F552.766
2012/

海南国际旅游岛 之 旅游探索

主 编 陆志远

副主编 陈 耀

吴长芳 王伟青 罗 艳



东南大学出版社

·南京·

内 容 简 介

海南国际旅游岛建设在国家予以一系列扶持政策后,如何发挥全国旅游业改革创新试验区作用,向世界一流热带海岛度假目的地迈进,关键在于:一流的人才队伍,科学的规划设计,高雅的文化追求,创新的发展理念。海南省旅游发展委员会从提高旅游管理人才专业素质入手,以旅游管理干部为对象进行专题培训和实地考察。理论和实践的融合、国内和国际思想的碰撞,结集为本书。

本书共分三部分。第一部分为引言,主要为海南“旅游发展,人才优先”战略实施的综述;第二部分为专题研究篇,主要是资深旅游管理者和教授们结合海南实际所做专题研究的精彩讲授;第三部分为实践探索篇,主要是海南旅游管理干部结合所学探寻西班牙、巴厘岛、新加坡旅游发展成功之道,借鉴他山之石对推进海南国际旅游岛创新发展的研究和思考。

本书以独特的方式和多维的角度,就旅游创新发展研究新问题,探寻新思路,对推动旅游产业特色发展有重要参考价值,为旅游行业培训和院校旅游教育提供了鲜活的信息和案例,也为旅游研究者、学习者打开了一扇窗口。

图书在版编目(CIP)数据

海南国际旅游岛之旅游探索/陆志远主编. —南京:
东南大学出版社, 2012. 6

ISBN 978-7-5641-3574-4

I. ①海… II. ①陆… III. ①旅游业发展—研究—海南省 IV. ①F592.766

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 111639 号

海南国际旅游岛之旅游探索

出版发行 东南大学出版社
社 址 南京市四牌楼 2 号 邮 编 210096
出 版 人 江建中
网 址 <http://www.seupress.com>
电子邮箱 press@seupress.com
经 销 全国各地新华书店
印 刷 南京玉河印刷厂印刷
开 本 700 mm×1 000 mm 1/16
印 张 13
字 数 255 千字
版 次 2012 年 6 月第 1 版
印 次 2012 年 6 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5641-3574-4
定 价 32.00 元

本社图书若有印装质量问题,请直接与营销部联系。电话(传真):025-83791830。

旅游人才培养与文化打造

(南海网访谈·代序)

时间:2011年11月28日

地点:南海网新闻会客厅

话题:旅游人才培养与文化打造

访者:南海网新闻会客厅主持人

谈者:海南省省长助理、省旅游委主任陆志远

海南省旅游委巡视员陈耀

海南省旅游发展研究会会长王健生

网友

[主持人] 今年,省旅游委抓旅游人才培训的力度空前。尤其是组织市县旅游部门及旅游企业负责人分赴西班牙、巴厘岛和新加坡进行专题培训,从《海南日报·海南周刊》多版专题报道显示收获很大。请陆省助谈谈为何将旅游负责人的培训放上重要位置。

[陆志远] 2010年,我们主要做了国际旅游岛建设的起步工作。如何实现国务院44号文件提出的“全国旅游业改革创新试验区”和“世界一流的海岛休闲度假旅游目的地”目标,并在具体建设过程中,努力建设海南百姓的幸福家园和中外游客的度假天堂,人才是关键。今年,省旅游委落实省领导指示,把人才培养和培训放在重要位置大力推进,希望通过提升旅游人才素质推动海南国际旅游岛建设。今年旅游人才工作比较突出,可以说是旅游人才培养年。

[主持人] 网上都流传一句话:“21世纪人才最贵。”我们海南旅游业人才现状怎么样?

[陆志远] 陈耀巡视员分管我委旅游教育培训工作,这方面话题请介绍一下。

[陈耀] 调研显示,我省旅游人才现状同国际旅游岛建设的发展态势和未来发展需求相比差距较大。第一,人才总量不足,目前旅游人才26万人,预测2020年海南国际旅游岛需要旅游人才至少66万人。其次,旅游人才结构不合理,目前的旅

游人才队伍基于传统观光旅游发展的,在新世纪旅游发展和海南国际旅游岛建设背景下,已经和正在形成很多新形式旅游产品和旅游新业态,如邮轮旅游、游艇旅游、乡村度假等,在这些方面海南非常缺乏专门人才。第三,旅游人才在产业和地区的分布上不均衡,产业内主要集中在旅行社和酒店行业,景区也有一些,其他方面显得不足;地区主要集中在海口、三亚及其周边,海南东部的万宁、琼海还有一些,中、西部旅游人才很缺乏,这是其旅游发展缓慢的重要原因之一。现在,各市县都有发展旅游的积极性,很多企业有投资的积极性,有良好的愿望,有充裕的资金,但是缺乏旅游人才和高水平的旅游项目,这些原因制约了旅游业的跨越发展。近年我省旅游促销经费大大增加,为什么入境旅游人数上不来,关键是缺乏旅游营销、产品策划和旅游特色服务等方面的人才。

基于目前海南旅游人才队伍现状,今年我委推行“旅游发展、人才优先”战略,促使旅游培训跨出新的第一步。今年,组织市县旅游部门和部分企业负责人到西班牙、巴厘岛和新加坡进行专题培训和综合促销,所得到的收获,大家开拓思路,回来创造的价值远远超过我们的培训费用。

[主持人] 这样看,组织市县旅游部门及旅游企业负责人培训是旅游发展人才优先战略的一部分。为什么选择西班牙、巴厘岛和新加坡这三个地方进行专题培训?

[陆志远] 海南国际旅游岛建设的一个目标就是成为世界一流的海岛休闲旅游度假目的地,西班牙、巴厘岛和新加坡这三个地方最具这方面的特征。西班牙是世界旅游强国,其滨海旅游、海岛旅游的规划和旅游发展位居世界前列。新加坡面积很小,资源比较匮乏,新加坡旅游崛起得益于成功的旅游营销策划,如前两年的“非常新加坡”和最近使用的“我行由我 新加坡”主题旅游宣传。印尼巴厘岛也是热带海岛,最值得借鉴的就是当地的民俗文化与国际旅游业的高度融合。我们的专题培训组织 58 人分三个团研究和学习了西班牙海岛和滨海旅游规划及发展模式,新加坡包装和宣传整个国家的旅游和文化,以及巴厘岛打文化牌促进旅游与文化的融合,可以说收获颇丰。

[主持人] 据了解,省旅游委组织出国培训的成功得益于多方面创新。

[陆志远] 是的。陈耀巡视员可以具体介绍。

[陈耀] 我们的学员是各市县旅游部门与企业负责人,他们熟悉本地本企业全面情况,开展合作交流更具备条件。因此,陆省助提出要充分利用培训平台开展多方面工作。我们创新提出旅游培训主题同旅游发展需求重点结合、省内培训和出国培训结合、专业授课和实地案例研究结合、业内管理人员培训同相关领导培训结合、专题培训和综合营销结合。所谓综合营销:第一,同所到国政府有关部门、行

业协会和相关媒体共同举行交流会,推介海南国际旅游岛相关情况,了解当地旅游发展经验;第二,在案例研究中,既认真了解对方成功经验,也积极寻求同对方的项目合作。通过努力,既取得培训收获,又争取到合作机会。

[主持人] 方不方便透露一些具体合作内容?

[陈耀] 我们同西班牙、巴厘岛有关单位和企业签了一些合作协议和达成合作意向,主要在特色景区建设、旅游网络、专项人才培养等方面,下一步需要具体对接和落实。比如,巴厘岛是 SPA 的发源地,一般人以为 SPA 就是用精油按摩,实际上它是一种健康与艺术相结合的高雅服务产品,巴厘岛旅游大学培养一个 SPA 专业大学生需要三年。我们要来他们的专业教材,同他们初步达成合作培训意向。海南岛是适合发展健康旅游的地方,如果我们通过合作培养一批 SPA 专业人才,推出让老、中、青、妇都能享受的高水平、海南特色 SPA,则既能增加海南旅游特色,又更能增加海南旅游收入。

[主持人] 陆省助对今年旅游培训的效果满意吗?

[陆志远] 非常满意,海南旅游最重要的就是人才培养。建省办特区二十多年,现在旅游人才队伍的数量和质量跟建省初或者十年前相比已有很大提升,但是同国际一流旅游目的地相比确实有人才差距。今年,我们加大力度组织专题培训,有些做法在全国旅游行业应是首创,省委省政府已经将人才工作提升到战略高度,我们抓旅游人才队伍建设和行业培训只是一步一个脚印地落实省委省政府的人才战略。

[主持人] 陈耀巡视员带队参加了西班牙和巴厘岛的培训,请您谈谈海南能够学这些国家什么?

[陈耀] 成为世界著名旅游地或者旅游强国必有其成功之处。

西班牙科学编制而且严格执行旅游规划,集中、集约开发滨海和海岛旅游资源,由政府修建滨海公共漫步大道和各种免费休闲设施,此后才是企业修建的度假酒店和其他经营性项目。所有酒店都留出到海边的公共通道,任何客人都可以方便地到达海边享受滨海资源和公共设施。这样,在一个个旅游“点”上形成吃、住、行、游、购、娱和各种配套的旅游度假社区,聚集旅游发展人气,大大提升滨海区域的土地利用价值;同时,对海岸不搞遍地开花式的开发,不允许任何企业“私家”“独享”一线海滩,没有在海边乱建房地产的。西班牙坚持滨海旅游开发和保护相结合,政府开发公共性资源和企业开发经营性产品相结合,很好地保护了海岸线,实现可持续发展。西班牙加纳利群岛有很多好酒店,大部分都是本土品牌。他们自豪地认为“我们的酒店是最好的,我们酒店的品牌就是世界品牌”。

巴厘岛的省会看起来很普通,其房屋的高度、道路的宽度比不上海南不少县

城。但是，他们的旅游小镇、旅游乡村比我们好得多，政府统一规划和指导开发146个旅游村，形成一批特色旅游小镇，打造出老百姓自得其乐的幸福家园，在此基础上形成在国际上具有很高美誉度的度假天堂。巴厘岛的成功不是大企业在海滨和其他地区建了多少高楼大厦，而是在包容各种文化的同时突出原汁原味的本岛文化，让老百姓真正成为发展旅游的受益者，向外来游客露出发自于内心的微笑和提供诚信而优质的服务。

现在，西班牙的加纳利群岛一年可以接待1200万外国游客，每个旅客（平均）停留10天以上；巴厘岛今年可吸引近300万国际游客，每个游客（平均）停留7.5天。他们很成功地实现让广大游客成为口碑宣传员。

反观海南，有些企业在海滩修建“独享”海景的酒店或者“私属”的房地产，其建筑后面的土地不值钱了。房地产企业在机场、车站、重要交通通道等公共场合的大幅广告打出夏威夷风情、地中海文化、欧陆风格、东南亚特色等等，好像海南拥有世界各国文化，独独缺乏本岛文化。如果文化是旅游和一个地区的灵魂，那么海南需要呼唤“魂兮归来”！当深入了解世界著名国际化旅游海岛和滨海胜地，可以发现海南要学习的东西很多。

〔主持人〕 王健生会长您也参加了巴厘岛的培训，请谈一下对巴厘岛的感受？

〔王健生〕 随省旅游委赴巴厘岛参加专项培训和综合营销，确实收获很大。杨春虹在《海南日报·海南周刊》上用6个整版对巴厘岛发展文化旅游、乡村旅游的经验进行了比较全面的描述。尽管巴厘岛某些方面基础设施好像比我们落后一些，但是这个充满特色文化和魅力的小岛却使得你来了还想来。这是一个非常有本土文化特色的国际化度假天堂，真正意义的国际旅游岛。可以用四句话描述其成功经验：以人为本，以文为魂，以特色铸就魅力和竞争力，以产业富及百姓。

第一，以人为本。这个“人”是本土原住民，同时指外来游客。巴厘岛开发有一个原则，叫做“发展旅游为了巴厘岛，不是巴厘岛为了旅游业”，这同罗书记倡导的在建设海南人民幸福家园基础上打造中外游客度假天堂异曲同工。以人为本首先是对本土原住民及其文化风俗的尊重，将当地百姓作为发展旅游的主要受益者；另一方面，以国内外游客和消费者为本，使其得到高水准的服务。

第二，以文为魂。巴厘岛在发展中坚持以本地文化作为灵魂。首先从规划上把关。旅游开发规划不排斥国际知名规划机构来做，但是规定必须有巴厘岛本土专家加入其规划团队，确保任何项目不与本土文化元素冲突，并且要体现本土文化元素，从多方面体现巴厘岛的文化。

第三，以特色铸就魅力和竞争力。在巴厘岛的城镇和乡村，旅游宾馆和社会餐饮店、购物点，到处都体现出巴厘岛特色，这个特色甚至“输出”到海南。

第四,以产业富及百姓。有了前面三点,旅游产业就跳出景区度假区、酒店和旅游餐饮店这样的小范围,而使整个岛屿成为一个旅游目的地,全民参与为游客提供服务的大旅游,吸引世界各地游客前来消费巴厘岛旅游和文化,我们看到巴厘岛很多农户家里就住了五、六个欧美度假客。面积才6000平方公里的巴厘岛,去年一年接待270万名国际游客,每个游客平均停留7.5天,人均每天消费超过1000元人民币。巴厘岛没有海南那么多高星级酒店、房地产公寓和其他高楼大厦,原来巴厘岛的旅游产业深入到城乡每个角落,百姓充分参与,真正富及百姓。

[主持人] 今天,大家从人才培养谈到文化打造,其中的内在联系,还是请陆省助谈谈吧。

[陆志远] 人本身就是文化的载体。文化的传承、培训和提升要靠人来实现。旅游产业、文化产业发展当中人是重要桥梁或者是核心。如果文化是灵魂,旅游是载体的话,人则是把旅游和文化串起来的血脉。我们讲海南国际旅游岛建设要有文化内涵,我理解主要体现在三方面:一是建筑和基础设施体现本土文化;二是各种文化活动要有本土文化的内涵;三是文化要与旅游高度融合,最主要的是要通过广大人民群众和旅游从业人员的文明素质来体现。

因此,文化的魅力首先需要以人来彰显。高素质人才是文化魅力的培养者、提升者、传承者和实践者。海南岛有这么好的自然资源,人应该是把自然风光和特色文化风情很好结合的推动者和实践者。从这个角度来说,打造海南百姓的幸福家园和中外游客的度假天堂,海南本土特色文化是不可或缺的。

海南国际旅游岛建设的关键在于人的素质的提升,包括全体百姓的文明素质。海南良好的旅游文化氛围需要全岛870万老百姓共同打造和维护。从西班牙、巴厘岛、新加坡旅游发展的实践看,如果没有老百姓整体文明素质的提升,没有具有国际视野、专业化的管理服务团队,没有文明社会环境的打造,不可能成为世界著名旅游目的地。人人参与旅游开发和服务,人人都是文化和文明的使者,才能使旅游目的地的文化与旅游融合,做到既充满魅力又富有特色,实现巨大的经济效益、社会效益和环境效益。这正是我们到这三个旅游发达国家和地区培训所得到的最大启示。

前面提到,人才培养对于国际旅游岛建设来说是非常重要和紧迫的大事,关键是要踏踏实实地做。海南岛有很好的滨海风光、温泉和热带雨林,灿烂的阳光、清新的空气、清洁的饮用水是人生健康长寿的三大自然因素。拥有丰富的旅游资源、优质的环境条件,如果再创造一流的人文环境,一定可以将海南建设成为生态环境优美、文化魅力独特、社会文明祥和的开放之岛、绿色之岛、文明之岛、和谐之岛。

[主持人] 谈了这么多,您认为海南文化内涵应该怎么打造?

[陆志远] 首先是弘扬海南的本土文化。海南本土黎族苗族文化有丰富的积淀,加上历史上一大批内陆官员流放以及各种移民来到海南岛,两种文化融合形成了海南文化的根基。再一个是海洋文化。几百年来,华侨漂洋过海把中华文化带出去,再把世界文明带回来,海洋文化的包容性、国际性、开放性需要我们进一步挖掘和发扬光大的。第三是生态文明。生态文明由生态文化起着内在的推动作用,生态文明可以显示富有特色的健康养生文化、长寿度假文化。第四是现代时尚文化。举办世界小姐总决赛、婚庆节、观澜湖高尔夫世界杯赛、沃尔沃帆船赛等等系列节庆和文体赛事,形成了海南岛向国内外游客发出邀请的时尚名片。当然,还有23年红旗不倒的红色文化和其他特色文化,都可以进一步挖掘。做好文化与旅游融合的文章,对于海南的长远发展和可持续发展有重要意义。

[主持人] 今天网友有提问,因为时间有一点紧张,不能逐一回答,我们抓紧回答几个。

[网友] 旅游人才除了培养高素质导游,还要培养高素质旅游规划者,不然海南旅游没章法。不知海南旅游培养有没有规划,主要缺哪些旅游人才,培养方向是什么,有没有进行过相关调查?

[陆志远] 去年,我们进行了旅游人才的专项调查,并开始编制《海南省旅游人才发展中长期规划(2011—2020)》,对海南旅游人才队伍的总量需求、素质提升以及结构优化都做了总体部署和安排,其中包括旅游管理者和规划者。管理者包括旅游行政管理人员,也包括各行业为旅游产业发展服务的公务员。对旅游企业高级管理人才,包括旅行社、景区、酒店、购物商场等企业高层管理人才的培养和培训,对各种旅游技能型人才及外语人才的培训,都是我们的培养方向。为什么欧洲客人可以住到巴厘岛村民家里去,因为语言沟通没有障碍,泰国普吉岛也是这样的。打造海南国际旅游岛要吸引大批境外游客,外语人才培训和培养非常重要。今年新录取导游800多名,其中外语导游80多人。

旅游营销人才的培训也非常重要。海南是孤悬海上的岛屿,尽管航空业比较发达,如果没有高素质的营销人才,就难以吸引大量的游客,建那么多酒店、景区、购物场所和相关旅游服务设施谁去消费,老百姓的收入怎么提升。旅行社是旅游产业中的龙头行业,因此旅行社营销人才的培养非常重要。此外,发展动漫产业、影视产业、演艺活动,以及房车露营、邮轮游艇、高尔夫、温泉SPA等新业态,其专业技能型人才同样是要加以关注的。

[网友] 我是北京人,因为看重海南优越的自然环境,每年在海南居住半年。海南有别于其他地方旅游的特色就是海洋,为什么这些年没有重视海洋文化?你们怎样才能把它好好利用起来?

[陆志远] 国务院44号文件以及《海南国际旅游岛建设规划纲要》都提到海洋旅游是海南最富特色、潜力巨大的旅游产品。实际上,海南滨海旅游开发和滨海度假在中国还是走在前列的,网友感到我们海洋旅游发展不足,主要原因是海上活动项目比较少,海洋旅游的巨大潜力发挥得不够。今后海洋旅游的开发,会按照规划开发包括南海丝路之旅的系列海洋旅游,还有南海博物馆的建设、水下探奇考古项目和潜水旅游等。

[网友] 水上活动少跟投入不足有关吗?

[陆志远] 海洋旅游确实需要大量资金投入,还需要人才素质的提升。帆船、邮轮、游艇都是海洋旅游产品,需要在整体规划前提下有序推进。今后,海洋旅游是海南旅游发展的重点,也将是海南旅游最有魅力、最有特色之处。海洋旅游是国际旅游岛建设下一步的工作重点和目标。

[网友] 海南很多旅游地区感觉缺少人文气息,是否同旅游人才素质有关。陆省助是否认同这个观点?

[陆志远] 我认同这个观点。以导游为例,台湾不少导游五十岁以上,还有大学退休教授,他们讲起台湾文化和台湾故宫博物院非常在行。旅游发展需要全社会的环境和文化、文明支撑,需要各方面专业人士的参与。

[主持人] 最后一个问题,请陆省助介绍一下今后人才培训计划?

[陆志远] 按照《海南省旅游人才发展中长期规划(2011—2020)》,到2020年首先要做到海南旅游人才总量增加到66万人;第二要实现旅游人才素质明显提升,达到全国旅游业中等偏上水平;第三,旅游人才结构得到优化,形成完整、配套的旅游人才队伍体系。围绕这个目标,根据整体规划,每年都要制订具体的人才培训计划,不断推进旅游人才工作,推动海南旅游的科学发展和创新发展。

[主持人] 今天,南海网就旅游人才培养、文化等议题,请几位领导谈话并同网友交流,相信能帮助广大网友了解海南正在进行的旅游人才培养工作,加深对旅游人才重要性的认识。谢谢各位,下期节目再见。

目 录

旅游人才培养与文化打造(南海网访谈·代序) 陆志远等

一、引 言

旅游发展,人才优先 海南省旅游委(2)

二、专题研究篇

旅游行政管理的改革和创新 陆志远(8)

旅游规划的发展回顾与实践创新 陈 耀(18)

旅游目的地营销与营销战略的应用 陈铁军(33)

乡村旅游的开发与管理 周玲强(39)

旅游发展中的文化力量及其运用 白长虹(53)

依法行政与海南旅游法规 郑 勇(63)

物联网与智慧旅游 严 格(74)

三、实践探索篇

(一) 西班牙和海南

西班牙和海南:旅游比较六题 陈 耀(83)

西班牙旅游直饮水台研究 陈 耀(88)

创新规划设计理念,打造特色建筑景观 陈孝京(93)

建设海南国际旅游岛人才是关键——学习西班牙重视

旅游人才的思考 吴长芳(97)

西班牙旅游规划及其开发观察 潘 泳(100)

西班牙海岛旅游业对海南旅游业发展的启示 冯文海(104)

西班牙职业教育对海南的几点启示 冯树祝(108)



学习西班牙诚信待客,优化海南旅游环境	冯祝昌(111)
收获与思考:参加西班牙专项培训的体会	王 武(113)
乡村生态旅游 重要旅游品牌——西班牙乡村生态旅游	
经验对五指山旅游发展的启示	吴 飞(116)
游学西班牙系列微博	孙 冬(120)

(二) 巴厘岛和海南

巴厘岛旅游魅力解析	杨春虹(127)
赴巴厘岛开展旅游文化开发专项培训的感悟	罗 艳(147)
文化自信才能文化自强——巴厘岛感悟	王健生(149)
赴印尼巴厘岛专项培训几点体会	金艳萍(152)
印尼巴厘岛旅游市场考察感想	唐纯武(154)
赴印尼巴厘岛培训考察几点思考	梁安忠(157)
学习考察巴厘岛发展旅游业的启迪	肖照林(159)
巴厘岛寻邮记	谭 丰(161)
印尼巴厘岛学习考察有感	陈元诚(164)
赴印尼巴厘岛学习考察几点感受	彭迎春(166)
我的巴厘岛之行	李旭芳(167)
印尼巴厘岛学习考察点滴体会	张旭秋(169)
巴厘岛抒怀	郭 凯(170)
赴巴厘岛培训考察有感	王昆明(171)

(三) 新加坡和海南

创新海南旅游营销的几点看法——赴新加坡学习的体会	马南永(173)
回味新加坡	陈慧敏(176)
印象、收获与建议——新加坡之行的收获与体会	蒲喜雄(178)
赴新加坡旅游培训体会	王 智(183)
“无中生有,小题大作”——赴新加坡旅游营销培训之感悟	周志坚(184)
新加坡旅游营销的特点与启示	周建松(186)
新加坡学习浅悟	刘静文(189)
新加坡发展的三大动力	邢 颖(191)
取之精华 炼其精髓——新加坡旅游营销培训有感	刘衍学(193)
后 记	(195)

前言

一、引言



本厂生产的产品，质量优良，品种繁多，深受广大用户的欢迎。本厂一贯坚持“质量第一”的方针，不断提高产品质量，以满足广大用户的需求。本厂生产的各种产品，均符合国家质量标准，并经有关部门检验合格。本厂生产的各种产品，均具有优良的性能，使用寿命长，维护方便。本厂生产的各种产品，均具有优良的性能，使用寿命长，维护方便。本厂生产的各种产品，均具有优良的性能，使用寿命长，维护方便。

北京人民广播电台

本厂生产的各种产品，均具有优良的性能，使用寿命长，维护方便。本厂生产的各种产品，均具有优良的性能，使用寿命长，维护方便。本厂生产的各种产品，均具有优良的性能，使用寿命长，维护方便。本厂生产的各种产品，均具有优良的性能，使用寿命长，维护方便。本厂生产的各种产品，均具有优良的性能，使用寿命长，维护方便。本厂生产的各种产品，均具有优良的性能，使用寿命长，维护方便。本厂生产的各种产品，均具有优良的性能，使用寿命长，维护方便。本厂生产的各种产品，均具有优良的性能，使用寿命长，维护方便。



旅游发展,人才优先

海南省旅游委

一、缘起培训

2010年,海南国际旅游岛建设打响了开场锣鼓。

为进一步落实国务院《关于推进海南国际旅游岛建设发展的若干意见》[2009年国发44号]文件精神,国家发展改革委批复和印发了《关于海南国际旅游岛建设发展规划纲要》。以上重要文件和规划对海南国际旅游岛的旅游人才队伍建设提出了要求,明确要健全人才培养、引进政策体系,加强旅游人才的教育和培养,全面提高旅游及相关行业从业人员的文明素质和服务水平。

2011年初,海南省举行了人才工作会议和旅游工作会议,进一步大力推动旅游人才队伍建设,省旅游委组织制定了《海南省旅游人才发展中长期规划(2011—2020年)》。针对近年来海南各市县旅游主管部门负责人变化大、省旅游委新增行政干部多、各有关部门介入旅游发展但是管理人员对旅游业不够了解,特别是国际旅游岛建设对旅游改革创新提出更高更新的要求等情况,认真贯彻落实国家和省有关旅游人才工作的精神,落实旅游人才规划,通过实施“人才强旅”战略,培育高素质旅游管理干部队伍,培养国际旅游岛旅游“排头兵”,为国际旅游岛建设提供旅游人才支撑和智力保障,创新举办了2011年旅游管理干部专题研修班和整体推进旅游人才队伍建设的一系列措施。

二、举办旅游管理人才研修班

开展旅游管理干部专题培训的指导思想和目的是大力实施“人才强旅”、“人才领先”战略,以建设高素质旅游管理队伍为目标,着力提升市县旅游委(局)管理干部专业水平,使之通过研修能够开阔视野,在全球背景和国际化的要求下准确把握海南旅游发展方向、目标和重点;通过研修提高推动旅游产业科学发展和创新发展

的能力,增强对旅游新业态、旅游热点和难点问题的把握。

(一) 旅游管理人才研修班特点

首先,在培训形式上创新,通过旅游主管部门同世界旅游组织、PATA 亚太旅游协会、国家旅游局驻西班牙、新加坡办事处、国内外有关大学和研究机构以及国外旅游机构合作,以省内办班集中培训、分批出国专题研修和综合营销相结合的方式,将对管理干部培训的过程变成推动旅游创新发展的过程。

第二,紧密结合国际旅游岛旅游业改革创新对管理干部专业知识的新要求和旅游发展实际,科学安排培训课程内容,围绕旅游管理的改革创新、旅游法规、滨海和海岛旅游规划与开发、旅游特色营销、文化旅游、乡村度假和智慧旅游等专题设置特色课程,内容坚持理论探索,注重案例研究,做到立意鲜明,主题突出,理念创新,视野开阔,实用性强。

第三,精心安排师资。一是省旅游委领导结合管理实际经验和研究成果授课,如省长助理、旅游委主任陆志远博士亲自讲授《旅游行政管理的改革和创新》课程;二是请国内外高等院校名师讲课;三是请国外成功旅游目的地的行业资深人士介绍经验和交流。

(二) 旅游管理人才研修班课程

研修班在具体培训内容方面理论结合实践,紧扣国际旅游岛建设旅游发展之需和旅游管理干部的工作要求,设置了7个专题:

一是呼应“全国旅游业改革创新试验区”的战略定位,突出在海南国际旅游岛建设背景下提高推动旅游体制机制改革创新试验的能力,设置了《旅游行政管理的改革和创新》专题课。

二是在研究旅游规划基本方法和回顾总结海南旅游规划经验教训的基础上,结合国际旅游岛建设探讨旅游规划管理的创新理论和实践,设置了《旅游规划:方法、回顾与创新》专题课。

三是介绍现代旅游营销基本方法,分析海南国际国内旅游市场,探讨国际旅游岛建设条件下旅游营销策略,设置了《旅游营销和营销策略的应用》专题课。

四是研究国内外乡村旅游发展趋势,结合乡村旅游项目的成功案例,探讨海南乡村旅游的发展对策,设置了《乡村旅游开发与管理》专题课。

五是研究文化在旅游各要素的特色表现和对旅游产品的价值提升,探讨海南在推进旅游国际化标准的同时如何通过打造地方特色旅游文化,形成具有核心竞争力的旅游品牌,设置了《旅游发展中的文化力量及其运用》专题课。

六是在国际化背景下探讨进一步法制化、规范化管理旅游市场和推动旅游发展,设置了《依法行政与海南旅游法规》专题课。

七是针对现代信息技术和物联网的发展,从旅游信息化的角度,设置了《物联网与智慧旅游》专题课。

此外,还就如何得到更多信息,在参观海南大学图书馆时了解获得书籍文献资料的现代方法和技术手段。

(三) 旅游管理人才的国外研修

全省各县市旅游部门、相关厅局 80 多人参加岛内集中培训,其中 58 人次分赴西班牙、新加坡和巴厘岛进行旅游专项培训和综合营销。

1. 西班牙研修团

到西班牙的研修团学习主题是滨海旅游发展和管理,主要内容有世界海滨度假旅游发展历史、趋势和海滨旅游可持续发展策略,西班牙海岛旅游规划开发和管理,邮轮游艇旅游发展现状和趋势等。研修团在马德里期间,举办了“海南国际旅游岛推介和旅游合作交流会”,邀请了西班牙国家旅游局、西班牙酒店协会、西班牙乡村旅游协会、马德里旅游局、西班牙主流媒体记者参加,世界旅游组织官员和国家旅游局驻马德里办事处出席推介会。在马德里、加纳利岛、马拉加和瓦伦西亚等地,同世界旅游组织专家和西班牙旅游管理部门等国外机构进行了研讨,听取当地有关旅游管理部门官员介绍情况以及由专业培训机构老师进行业务培训。在加纳利岛,拜访了加纳利州前州长库仑先生,听取介绍加纳利群岛发展海岛度假旅游的情况,并同旅游项目投资商洽谈海南旅游项目的投资。研修团到达了马德里、加纳利岛、特内里费岛、塞维利亚、科尔多瓦、马拉加、阿里坎特、本尼度、瓦伦西亚、巴塞罗那等地,基本活动在西班牙旅游业最发达、最具有特色的沿海地区,结合授课对一批旅游风情小镇、各类度假海滩和特色旅游项目、邮轮游艇码头、国家客栈和旅游酒店、游客到访中心和旅游教育培训机构等进行考察和案例研究。

2. 巴厘岛研修团

到巴厘岛的研修团学习主题是旅游文化开发,主要内容有巴厘岛旅游特色文化开发的研究、巴厘岛旅游文化品牌打造、巴厘岛文化在旅游产品和旅游商品的运用等。研修团举办了“海南——巴厘旅游合作与交流会”,同巴厘省政府旅游办公室、PATA 亚洲太平洋旅游协会巴厘分会、巴厘旅游协会、巴厘岛旅游大学教授和当地旅游企业负责人进行交流,洽谈合作,签订一批合作协议。如今,一些实质性的合作项目正在推进之中。在巴厘岛期间,研修团结合海南国际旅游岛建设大力发展高品质旅游文化,为了提高旅游产品的含金量,开设了以下 5 个专题讲座进行培训学习:

1. 巴厘岛旅游规划和发展理念;
2. 巴厘岛旅游文化发展模式与趋势;

3. 旅游特色文化品牌打造；
4. 巴厘岛发展本地文化与借鉴外国的关系；
5. 巴厘岛旅游文化在旅游产品和旅游商品的应用。

巴厘岛在文化旅游、乡村旅游、养生旅游、特色旅游商品开发和旅游人才培养多方面的成功经验,特别是在旅游规划和旅游发展理念方面,使研修团学员得到很大启示。

3. 新加坡研修团

到新加坡的研修团学习主题是旅游营销,主要内容有旅游目的地整体形象营销的战略和策略、“非常新加坡”营销案例专项研究、科技和网络在旅游营销中的应用等。研修团同新加坡旅游局国际司、新加坡邦城规划顾问有限公司、圣淘沙名胜世界和国家旅游局驻新加坡旅游办事处负责人进行了座谈和交流,在新加坡管理大学研修了新加坡基本国情和发展战略、旅游管理行政架构、旅游形象整体营销策略、旅游项目开发和游客到访中心建设等课程,实地考察研究游客到访中心、圣淘沙旅游区等一批不同特色的旅游项目案例。学员们通过研修学习,体会到超前的规划布局是产业发展的基础,高水平的项目是带动区域发展的支点,简洁统一的品牌形象是开展营销的关键,以人为本的设施和服务是提升游客满意度的重要手段,灵活的旅游管理体制将促进旅游业的创新发展。

海南旅游管理干部专题研修培训坚持创新,将旅游培训同以宣传海南整体形象、进行交流合作的综合营销有机结合,做到了一次培训,多重效应。旅游管理干部培训取得很大成果,不仅参训人员的旅游管理业务能力得到很大提高,研修成果还在《海南日报·海南周刊》先后以6个整版发表,在全社会取得很大反响,有的研究成果得到省领导批示,已经运用于海南国际旅游岛建设。

三、整体推进旅游人才队伍建设

海南旅游不仅注重旅游管理干部的培训,还就整体提高旅游人才队伍素质在教育培训方面进行了多方面努力。

其一,改革创新导游培养模式

首先改革导游人员资格考试,把好导游人员准入关。根据国家旅游局导游资格考试的有关规定,结合海南省实际,从考试内容和教材、报名条件和方式、出题到录取全过程15个环节进行一系列改革创新,着眼培养高素质导游人才队伍,坚持考试和录取工作科学化、规范化、制度化,打造公平、公正、公开的导游选拔平台,由此赢取全社会信任和全行业认可。2009—2011年,报考导游人员大专以上学历占71%,优化了全省导游队伍的学历结构。其次,多种形式开展导游教育培训,整体提升导游