



当代职业伦理教育丛书

总主编◎庄严

伦理学

LÜYOU CONGYE RENYUAN LUNLIXUE

旅游从业人员 伦理学

杨艳丽◎主编



黑龙江大学出版社
HEILONGJIANG UNIVERSITY PRESS

九江学院图书馆



1408702

1392081

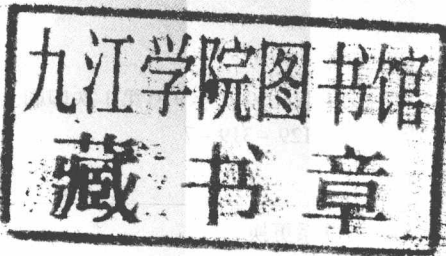
当代职业伦理教育丛书

总主编◎庄严

F590.63/38410

旅游从业人员 伦理学

杨艳丽◎主编



黑龙江大学出版社
HEILONGJIANG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

旅游从业人员伦理学 / 杨艳丽主编. -- 哈尔滨:
黑龙江大学出版社, 2010. 8

(当代职业伦理教育丛书 / 庄严主编)

ISBN 978 - 7 - 81129 - 319 - 7

I. ①旅… II. ①杨… III. ①旅游服务 - 职业道德

IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 155771 号

书 名 旅游从业人员伦理学
著作责任者 杨艳丽 主编
出 版 人 李小娟
责 任 编 辑 管小其 杜红艳
出 版 发 行 黑龙江大学出版社(哈尔滨市学府路 74 号 150080)
网 址 <http://www.hljupress.com>
电 子 信 箱 hljupress@163.com
电 话 (0451)86608666
经 销 新华书店
印 刷 黑龙江省教育厅印刷厂
开 本 710 × 980 1/16
印 张 10.5
字 数 177.4 千
版 次 2010 年 9 月第 1 版 2010 年 9 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978 - 7 - 81129 - 319 - 7
定 价 25.00 元

本书如有印装错误请与本社联系更换。

版权所有 侵权必究

当代职业伦理教育丛书

总 主 编：庄 严

副总主编：周 全

《旅游从业人员伦理学》

主 编：杨艳丽

副主编：李 丽 孙 晓

主 审：张彭松

《当代职业伦理教育丛书》

总 序

我国是文明古国、礼仪之邦,是崇尚道德的国家,其德治传统源远流长。道德大概主要有两种价值取向,于国家而言用以治国,于个人而言则为修身。我国上古文化典籍《易经·说卦》说“立人之道曰仁与义”;教育元典《大学》将对大学之道的认识,高度浓缩为“大学之道在明明德,在亲民,在止于至善”一句话;唐代韩愈在《师说》中规定了教师的职责,“师者,所以传道授业解惑也”。可见,中华文化在其肇始与成熟期,就突出强调“道”、“德”、“仁”、“义”在治国与做人中的重要性和不可或缺性,尤其强调“德化”的作用与“道德”的力量。

我国传统文化的一大特点是绵延不绝、与时偕行。时至今日,现代社会生活中,传统伦理道德思想仍然发挥着重要作用。在当下,上自国家层面的以德治国与和谐社会建设,下至平民百姓中的日常生活,修身、齐家、治国、平天下等传统思想已渗入每个人的血液中,内化为民族性格,升华为治国方略,无时无刻不在调节着人与人、人与社会之间的关系。正如《礼记·乐记》中指出的,“伦理”一词之初意,是古代玉人顺着“玉”的纹理琢磨,引申为有条不紊的“条理”,又由自然条理意义指向人文社会秩序。先人们已经深刻地认识到,人一生下来就处在与他人的关系之中,协调人与人之间的种种关系,即种种伦理,乃是人一生之事业。今天,我们的思维方式和行为方式,仍然离不开“道德”,离不开“伦理”,如大家所熟知的医生讲医德、教师讲师德、商人讲诚信等在社会中依然发挥着重要的作用,各行各业都隐性地存在着一个看不见、摸不着,但又无处不在如影随形的道德潜意识、潜规则。可以说,中华民族的每一成员都在道德光辉的沐浴中,得以立世处事。

需要指出的是,我国传统思想文化中的人文精华,已被现代自然科学成

果所证实。据研究,一个人成功的决定性因素并不在智商的高低,而在情商之多寡。也有人把智商称为智力因素,把情商称为非智力因素,还有人测算出智商与情商之比为3:7。可见,情商在现代社会人的成长与成才中已居于主要地位,起着决定性作用,说白了,成功者的秘诀取决于情商。所以,作为为社会培养专门人才的高等院校,在传道授业解惑的同时,更应依据现代科学研究成果,投入必要的时间和精力,开发人的情商,致力于挖掘当代大学生的情商“富矿”,培养其高尚的道德情操。

我们认为,无论是古代社会的士、农、工、商,还是当今社会中的各类职业人士,抑或是正在接受各类高等教育的“准社会人”,其存在于天地间、社会中的根本,还是要坚守住道德底线,譬如儒家所提倡的仁义礼智信、温良恭俭让等,也就是类似于我们今天所讲的职业道德、伦理道德。然而,我们不得不面对的是,在市场经济体制日趋完善、工业化程度日益提高、人们的生活水平逐渐小康化的今天,国人的道德操守、仁义之心、浩然正气、亲亲意识却离我们越来越远。这些令人忧虑的问题,在当代大学教育中也不同程度地存在着。

培养什么人和怎样培养人,是教育的永恒主题。对于大学而言,无论是研究型大学还是非研究型大学,都无法回避这一课题。尤其像绥化学院这样的新建本科院校,本科教育历程短、特色不尽鲜明、影响力也不大,其立校之本是什么,如何在日趋激烈的高等教育竞争中赢得一席之地,这是长期以来我们一直思考的问题。换句话说,摆在我们面前的“培养什么人”、“怎样培养人”的“大学之思”更加突出、更为尖锐、更难以回答。为此,我们全校师生进行了不懈的追求与探索。从在全省率先开展顶岗实习支教、志愿支援乡村教育,到关爱留守儿童、空巢老人;从探索师范生培养模式,主动为农村基础教育服务,到思想政治理论课教学改革,求索的脚步从未停止过。

“天道无亲,常与善人”,辛勤的汗水必然结出累累的硕果。2009年,我院的“五练一熟、顶岗支教、服务农村——地方院校师范生培养模式的创新与实践”获国家优秀教学成果二等奖、黑龙江省优秀教学成果一等奖;始于2007年的关爱农村留守儿童活动,得到中央领导、黑龙江省委领导和黑龙江省教育厅领导的高度肯定,取得了“一项活动教育两代人”的良好社会效益,受到社会各界的广泛好评;由实习支教、关爱留守儿童而衍生出来的思想政治理论课实践教学改革的经验与做法,得到了黑龙江省委副书记杜宇新的充分肯定,黑龙江省教育厅也建议在全省高校推广这种做法。所有这些教育教学改革与实践的目的归结为一点,就是回答教育的根本问题,即培养什

么人和怎样培养人,怎样做人做事的问题。

探索者前行的脚步永远不会停歇,深化思想政治理论课实践教学改革的具体举措正在我院全面展开。这是绥化学院继师范生培养模式改革之后,又一重大的教学改革举措。其核心要义有四:

第一,认真贯彻落实《中共中央国务院关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》和《中共中央宣传部、教育部关于进一步加强和改进高等学校思想政治理论课的意见》文件精神,在形成系统改革思路的基础上,认真总结和深入研究 2008 年以来我校大学生社会实践活动和思想政治理论课教育教学改革的实践经验,加以整体推进,取得实际效果,切实提升大学生思想政治素质。

第二,在贯彻落实好党中央、国务院的思想政治理论课教育改革精神框架内,结合自身实际,创新大学生思想政治教育模式,坚持以“让学生从被动接受式教育转变为主动参与教育,以独立的主体身份在实践中进行自我教育”为理念,对目前我校正在实施的大学生思想政治理论课教学改革进行深入、系统的理性思考,积极探索和完善新时期适应当代大学生思想政治教育需要的,符合大学生认知规律、成长成才规律的教育教学模式。

第三,教学改革的目的是结合思想政治理论课的实际,立足于有利于提高思想政治理论课教学的针对性、实效性、吸引力和感染力,有利于培养当代大学生的思想政治素质的出发点,旨在提升学生运用马克思主义的基本原理、立场、观点和方法分析问题、解决问题的能力。在内容上,坚持理论与实践相结合,围绕思想政治理论课“课堂教学+实践教育”模式进行改革,在师资队伍建设和课程建设、“三论式”教学法、马克思主义理论学科建设等方面进行改革,突出绥化学院教学改革特色。

第四,在大学生体验式、感受式教育的思想政治理论课教学改革基础上,试图进一步探索在专业课教学中,对学生进行伦理道德教育,解决专业课教育中只教书不育人的问题,专业教育与思想政治教育相脱离的问题。学科交融的理念给我们以启示,专业教育与伦理教育相融的人本教育,可能更为学生所接受。

大教育家孔子说过,“性相近也,习相远也”。其意是,人的天性都是相近的,由于后天环境和教育的作用,而使其有所不同。面对绥化学院这样的本科院校的受教群体,我们必须遵循他们的特点,有的放矢,因材施教,增强人才培养的针对性。一个人的智力水平总是有限的,在智力相当或已无提升可能的情况下,与其事倍功半地继续提高受教者的智商水平,不如另辟蹊

径,转而培养其情商能力,即做人的能力,使情商大大高于同类人,从而在社会上立足,并为长远发展筑牢道德基础。绥化学院正是在庄严院长的这一思想指导下,在庄严与周全共同策划下,以专业化伦理道德教育为切入点,组织经济管理学院、旅游与资源管理系、音乐系、生物与食品工程系的青年教师,编写了包括《营销从业人员伦理学》、《旅游从业人员伦理学》、《食品从业人员伦理学》、《音乐从业人员伦理学》等在内的《当代职业伦理教育丛书》。以期从新生入学之日起,就对其进行专业伦理教育,使他们沿着正确的人生轨迹前行。此次策划出版的《当代职业伦理教育丛书》既是绥化学院总体教育教学改革的延续与具体化的标志之一,也是教育教学改革深入到核心领域——课堂教学改革的尝试。

以上是笔者对本校教育教学改革思想及其实践路径的简要梳理与归纳,并借此说明编辑此套教材的缘起。

顾建高

2010年7月16日

目 录

第一章 旅游管理专业导论	1
第一节 旅游业发展趋势	1
第二节 国内外旅游教育的发展历程及特点	4
第三节 旅游管理专业人才培养	11
第二章 国内外伦理思想的借鉴与启示	15
第一节 国内外伦理思想概要	15
第二节 国内外伦理思想对我国旅游业发展的启示	24
第三章 旅游企业伦理体系的构建	37
第一节 旅游企业伦理的重要内涵	37
第二节 旅游企业伦理的实践及体系构建	50
第三节 诚实守信是旅游企业的社会责任	56
第四章 旅游市场的伦理规范	59
第一节 旅游市场中的伦理关系	59
第二节 旅游市场的伦理建设	62
第三节 旅游业的可持续发展	66
第四节 案例分析	71

第五章 旅游消费的伦理导向	76
第一节 旅游消费的特点及作用	76
第二节 旅游消费的伦理考察	83
第三节 旅游消费伦理建设	85
第六章 旅游从业人员的伦理规范	91
第一节 生活伦理	91
第二节 交往伦理	94
第三节 精神伦理	99
第七章 旅游职业道德	107
第一节 职业道德	107
第二节 旅游职业道德	110
第三节 旅游从业人员应具有的基本职业道德	114
第四节 旅游行业行为的伦理失范现象	117
第五节 旅游职业的伦理教育	125
第八章 旅游职业道德要求的内化	131
第一节 旅游职业道德修养与职业道德教育的要求	131
第二节 旅游职业道德修养与职业道德教育的内容	135
第三节 人生价值与旅游职业道德修养和教育的方法	139
第四节 塑造完美的理想人格	150
后 记	158

第一章 旅游管理专业导论

第一节 旅游业发展趋势

真正意义上的大规模旅游业兴起于第二次世界大战之后,在国际环境相对稳定、科技高速发展、交通运输业发达、人们收入大幅提高、人的生活和消费观念改变、带薪休假制度产生和兴起的情况下,人们的旅游需求日益高涨,旅游业得到了蓬勃的发展。根据世界旅游理事会发表的年度报告,自1992年起,旅游业已经成为世界上规模最大的产业,不论从总收入、就业、增值、投资和纳税等方面,旅游业的发展都为世界和各国经济的发展作出了重大的贡献。

一、我国旅游业的发展现状

1. 旅游基础设施不断完善。旅游业的两大主要产业:饭店产业和旅行社产业都得到了空前的发展。2008年,全国星级饭店的总体规模继续保持稳步增长,到2008年末,全国共有星级饭店14099家,比上年末增加516家,增长了3.8%;拥有客房159.14万间,比上年末增加1.76万间,增长了1.1%。到2008年末,全国纳入统计范围的旅行社共有20110家,比上年末增加1167家,其中国际旅行社1970家,比上年末增加173家,国内旅行社18140家,比上年末增加994家。

2. 入境旅游持续稳定增长。随着我国综合国力持续的上升、国际影响不断的扩大、市场拓展的深入,入境旅游得到持续稳定的增长。2007年,全国国际旅行社共招徕入境游客1373.04万人次、5821.87万人天,分别比上年增长24.0%和22.1%;经旅行社接待的入境游客为2175.14万人次、

6378.70 万人天,分别比上年增长 17.3% 和 20.9%。当然由于 2008 年的全球经济危机,旅游业也受到很大的影响。

3. 国内旅游持续全面增长。国内旅游是旅游量最大、潜力最深、基础性最强的,居民出游人数持续增长。2007 年,全国旅行社共组织国内过夜旅游者 8424.48 万人次、26391.76 万人天,分别比上年增长 11.1% 和 15.1%;经旅行社接待的国内过夜旅游者为 10631.69 万人次、23742.45 万人天,分别比上年增长 10.5% 和 11.2%。

4. 出境旅游保持快速增长的态势。随着社会经济的不断发展,我国人民生活水平得到不断提升,出国旅游的目的地不断增多,出境旅游保持了快速增长的速度,出游范围更加宽广、出游方式更加灵活、出游规模日益扩大。2007 年,我国人民出国(境)旅游市场继续快速发展,旅游的目的地不断增加。2007 年,我国人民出境人数达到 4095.40 万人次,比上年增长 18.6%。出境第一站按人数排序,列前十位的国家和地区依次是:香港、澳门、日本、韩国、越南、俄罗斯、泰国、美国、新加坡、马来西亚。2007 年,经旅行社组织出境旅游的总人数为 987.42 万人次,比上年增加 144.40 万人次,增长 17.1%,其中组织出国游 502.27 万人次,比上年增长 22.9%;组织港澳游 485.15 万人次,比上年增长 11.7%;另外共组织边境游 45.81 万人次,比上年增长 39.4%。

5. 我国旅游业受到全球金融危机一定的冲击。总体来说,国际金融危机以及一些不稳定因素,将给我国入境旅游和国内旅游带来一定的负面影响。具体到不同的行业和市场,其影响程度可能有所不同;就行业而言,酒店业、航空业受到的影响更大一些;就分层而言,定位于中、高端市场的企业所受影响更大,而低端市场影响相对较小;在投资方面,将导致大型旅游项目的融资更加困难。尽管旅游业具有一定的恢复能力,但其敏感性有目共睹。就世界旅游业发展而言,联合国世界旅游组织秘书长塔勒布·瑞法表示,受国际金融危机影响,2008 至 2009 年度世界旅游人数下降了 3% 至 4%,旅游收入下降 6%。2009 年最后一季度至 2010 年第一季度世界旅游经济呈现复苏状态。塔勒布·瑞法在 2010 博鳌国际旅游论坛大会上透露,据预测,2010 年世界旅游经济有望复苏增长 3% 至 4%。

二、世界旅游业的发展趋势

1. 在总体发展趋势上,旅游业市场基础坚实,总体发展速度仍高于全球经济总体增长速度。在从 1950 年到 1990 年的 40 年中,全球国际旅游过夜

人数创造了年均增长 7.5% 的高速度,同期国际旅游外汇收入的年均增长率则高达 12.8%。40 年的发展,造就出了旅游业这个世界上最大的产业之一。进入 20 世纪 90 年代以后,先是海湾战争,然后是几大经济体经济增长乏力,接着又是亚洲金融危机、恐怖主义事件、全球金融危机等,虽然说,国际旅游业的发展已经由快速发展走向缓慢增长,但世界旅游市场仍拥有相当大的发展潜力和广阔空间。深深植根于各国人民心底的旅游需求,是不会被轻易撼动的,旅游业发展的市场基础是坚实的,总体发展前景是光明的。

2. 在区域发展情况比较上,欧美地区的份额在下降,东亚及太平洋地区的份额在增长。世界旅游组织把全球划分为六个旅游区,即欧洲地区、美洲地区、非洲地区、东亚及太平洋地区、南亚地区和中东地区。由于现代旅游业是在欧美地区发源的,北美及西欧国家发达的经济、便捷的交通、不断简化的入境手续,使欧美地区无论在入境旅游业还是出境旅游业,长期以来都高居世界榜首。但随着旅游业的不断发展,东亚及太平洋地区在世界旅游业中的地位将会大幅度提升,其中尤以中国旅游业的崛起贡献最大,被国际旅游界普遍认为是“未来最有发展前景的旅游目的地”。正因为如此,1997 年 10 月,在土耳其伊斯坦布尔举行的世界旅游组织第 12 次全体会议上,世界旅游组织就作出预测:到 2020 年,欧洲为 14%、美洲为 8%、东亚为 10%、南亚为 1%,中国将成为世界上第一位旅游接待大国和第四位客源输出国。

3. 在发展模式上,更加注重可持续发展。旅游业是在发展与环境保护关系上矛盾冲突较小的产业,曾被誉为“无烟产业”,但如果规划不当、开发建设不当、管理不当、旅游者行为不当,也会造成对生态的破坏、对资源的损害和对环境的污染。正因为如此,自 1992 年 6 月在巴西里约热内卢召开联合国环境发展大会以来,世界旅游组织就一直在倡导旅游的可持续发展。在这方面,目前各国已达成了以下共识:旅游业比任何部门都更依赖自然、人文环境的质量,精心保护好生态环境是发展旅游业的生命线;实现旅游可持续发展,政府必须发挥主导作用,制定切实可行的法规制度和行动计划;实现旅游业可持续发展,必须强调规划先行,管理跟进,同时要依靠投资者与社区在开发建设与管理中的积极合作,依靠旅游者素质的提高与自觉配合;实现旅游业可持续发展,必须以实现经济效益、社会效益和环境效益的统一为目标,进行制度创新和管理创新,大力发展绿色产品和绿色经营,使旅游可持续发展成为各有关方面的共同行动,并长期坚持下去。

4. 在旅游产品开发和经营上,更加注重多元化、特色化。不同人群的旅游动机不同,对旅游产品的要求也就存在很多差异。如果一个国家或地区

的旅游产品单一,就不能广泛赢得各个层面的旅游者的认知,就难以做大做强旅游产业,难以适应不同人群的不同旅游需求和总体上不断提高的旅游需求。同时由于旅游者越来越趋向成熟,追求物有所值的服务更加强烈,因此也就需要大力推进旅游硬软件的“配套发展”,就需要大力推进产品的“多元化”和“特色化”。就一个国家、一个地区来说,必须注重旅游产品的“多元化”;就一个旅游城市、一个旅游区(点)和一个旅游项目来说,必须注重旅游产品的“特色化”;就发展旅游产业的全部工作来说,必须处处注重硬软件的“配套发展”。

5. 在旅游服务上,更加注重规范化、个性化和情感化。旅游接待六大要素为食、住、行、游、购、娱,无论在哪个环节上,推进规范化、个性化和情感化服务都是必要的。“规范化服务”的实施,能使复杂的服务系统化、程序化、制度化、日常化,把各个服务环节上的动作协调起来;“个性化服务”从整体上说,打破了传统的被动服务模式,能够充分利用各种资源优势,主动开展以满足用户个性化需求为目的的全方位服务;“情感化服务”包括语言沟通和情感沟通,核心是要把对客人的尊重、关切、体贴全部溶化在谦恭随和、善解人意、机灵麻利、办事稳妥、随机应变的服务之中。有规范化服务作为基础,再在个性化、情感化服务上下工夫,旅游服务就能广泛赢得游客,优质服务才能真正实现。

第二节 国内外旅游教育的发展历程及特点

一、国外旅游教育的发展历程及特点

20 世纪 80 年代以来,随着旅游业的高速发展,全球高等旅游教育也得到相应发展,但由于各自的旅游业发展历程与文化背景不尽相同,旅游教育发展也呈现出不同的特点。以下选择几个有代表性的国家和地区为例进行比较分析:

1. 欧洲的旅游教育

(1) 发展历程:早期,欧洲的投资者并不看好旅游业,最初兴起的接待教育也只是给学生提供初级的、强调操作技能的培训,课程设置也是技能导向的。从 20 世纪 70 年代开始,欧洲旅游业发展加快,行业竞争加剧,对旅游从业人员的素质要求也越来越高,一些社会性的培训学校应运而生,探索着设置管理及服务接待相关方面的理论课程。直到 20 世纪 80 年代,欧洲的

一些大学才意识到旅游教育的前景,探索着设置相关专业课程,颁发相关专业的学士与硕士学位,欧洲的旅游教育走入高等教育与学历教育阶段。目前欧洲已经拥有一批全球著名的旅游服务接待院校,如瑞士洛桑酒店管理学院、英国萨瑞大学等,为全球培养大量的旅游与服务接待专业人才。在英国,旅游管理已经成为极受欢迎的一门专业,旅游教育已经形成了从职业学校到大学(高等),从学士教育到博士教育的多层次结构。

(2)发展特点:欧洲的旅游教育最早起源于服务接待管理,如瑞士洛桑酒店管理学院就旨在培养学生的实践操作技能。洛桑酒店管理学院认为酒店经营管理者必须能胜任酒店或餐馆内任何一项具体的工作,这种教育理念影响了欧洲旅游教育整整一个世纪。当然,这与欧洲早年对旅游的认识有关,长期以来,大多数欧洲人都认为酒店经营从来就是一种小型家庭作坊式的、普通的产业,需要的是实干家,而不是思想家。但20世纪90年代以来,欧洲旅游教育接受美国旅游教育的“管理”理念,开始将旅游专业设置在接待管理专业下,又使旅游教育走向另一个极端。在大学(指高等教育)的旅游教学与研究领域,更强调社会学、人类学、文化等方面的研究,旅游教育的专业老师很少有人拥有行业经验,越来越多的兼职老师都是来自行业的从业人员。从学制来看,欧洲理工学院、综合大学内的旅游教育,大多以1~3年的短期学习为主,其中1~2年强调具体的专业技能学习,如导游、酒店规划等,3年的学习则强调理论学习,相当于4年的本科学习。从旅游研究来看,欧洲大陆没有什么高质量的研究刊物,仅有的刊物——由AIEST创办的*The Tourist Review*强调理论探索,但由于协会组织没有积极地推广应用,影响也不是特别大。不过英国有些例外,*Tourism Management*和*International Journal of Hospitality Management*缩短了英美旅游研究的差距。

2. 美国的旅游教育

(1)发展历程:美国的旅游教育起源于康奈尔大学酒店管理学院。当时,受中高层酒店管理人才需求的推动,美国的酒店管理与接待服务教育发展非常迅速,特别是20世纪40年代以后,美国国内大型酒店增长迅速,对酒店管理人才的需求急剧增长,旨在培养各类酒店管理人才各类旅游院校也迅速增长,一些大学也纷纷开设相关专业课程。目前,美国的旅游教育已经渗透到几乎美国所有的名牌大学,并且可以授予旅游与服务管理专业及相关学科的硕士、博士学位。

(2)发展特点:现阶段美国旅游教育表现出以下三个明显的特点:

第一,旅游教育与研究向名校渗透,这些顶级大学的研究领域主要涉及

文化旅游、旅游人类学、生态旅游、太空旅游、户外游憩与解说、旅游文学、自然资源保护、旅游规划设计等。

第二,专业与课程设置明显呈两极分化,即面向私营市场的服务业的管理以及面向公共事业的资源管理和社会休闲管理。这两大方向都已有较为健全的学位体系和课程体系来响应。

第三,美国高质量的旅游研究学术刊物不断为产业提供知识体系并推动产业的发展,相关行业协会也总是积极有效地推动研究理论在实践中的运用,大部分老师都有从业经验。

3. 日本的旅游教育

(1)发展历程:日本最早的饭店学校——东京 YMCA 国际饭店专科学校创立于1935年,最早的短期大学创立于1963年。而作为独立学科的4年制本科旅游教育1967年始于立教大学旅游系。1973年到1985年期间,日本旅游业进入低成长阶段,这一时期日本的一些大学开始尝试在系内或学科内设立与旅游有关的课程。1985年到1991年日本旅游大开发时期,旅游教育也高速发展,受日本《度假区法》的激励,很多职业高中开始设置旅游学科和课程,同时涌现了一批旅游专科学校,日本的旅游教育从职业高中到专科、短大、本科教育的体系基本完成。1991年后,日本旅游教育进入高层化,如立教大学1998年开始在旅游学研究科设置博士前期和后期课程。

(2)发展特点:首先,日本对旅游学科设置的审批比较严格,使得日本的旅游高等教育发展呈现出循序渐进的有序扩展。另外,日本旅游法规的相继出台,作为支撑体系,对日本的旅游业和旅游教育起到了约束和规范作用;其次,由于日本的旅游业主要以出境旅游为主,导致日本旅游教育有明显的国际化倾向;再次,日本旅游学科的设置比较强调基础性和宽口径,并与学生将来的就业方向相结合,使学生不但在旅游业,而且能与与旅游业相关的更广泛的领域内施展才华;最后,日本的旅游教育仅限于县立(相当于中国的省立)和私立大学,30所国立大学都没有设置旅游学科,这表明在日本旅游教育并未引起足够的重视。

4. 澳大利亚的旅游教育

(1)发展历程:澳大利亚大学旅游教育是随着20世纪70年代旅游业迅速发展而发展起来的。1974年澳大利亚开设了第一个旅游专业,到1990年,高等旅游教育专业增加到16个,目前澳大利亚有3/4的大学开设旅游学课程,不仅如此,原有的专业也在扩大规模。澳大利亚的高等旅游教育发展较快,现在已经出现较为严重的供过于求的局面,供方的竞争激烈。有人预

测这种发展的势头可能会出现“增长、衰退”的模式。

(2)发展特点:澳大利亚旅游教育主要有以下几个特点:首先,澳大利亚的旅游院校虽然多,但除了詹姆士·库克大学因为当时的副校长个人兴趣开办了旅游专业之外,在1990年以前开设旅游专业的都是当时的高等教育“学院”(后澳大利亚进行教育改革均提升为大学),而非传统的名牌大学,这表明传统名牌大学对接待和旅游专业的定位不高,只侧重于其职业性的一面。1990年后,受悉尼奥林匹克运动会的影响,旅游教育向名校渗透。其次,澳大利亚旅游教育院校短期内迅速发展特征明显,导致目前供求关系失去平衡。

二、国外旅游教育发展趋势

1. 重技能与重理论两种教育体系正日益融合

根据Lawson(1974)的划分,旅游教育有两种不同的体系:第一种属于盎格鲁萨克斯人传统,第二种是欧洲传统。第一种由美国继承,强调个人职业能力的发展,重视通过个人知识与技能在旅游与服务接待业中的运用来培养管理能力,特别强调学生解决问题能力的培养;后一种则更多是文化导向,更强调旅游的社会与经济方面的理论学习,欧洲及澳大利亚属于这种教育体系。这种教育体系既体现在课程设置与时间安排上,也体现在对旅游研究的态度上。但现在二者不再偏执一方,也都在借鉴和吸收对方的优势之处。

2. 旅游研究向名校渗透,但旅游教育仍以普通院校为主

无论是在欧美,还是在澳大利亚、日本都有部分著名高等院校开始关注旅游方面的教育与研究,但总体来看,旅游教育仍处于未受重视的地位,如日本的旅游教育仍限于私立大学和县立大学,澳大利亚的旅游教育也有类似情况。

3. 旅游教育国际化趋势明显,国际与区域合作越来越频繁

20世纪80年代以来,随着全球化进程的加快及国际旅游业的迅速发展等原因,国际与区域的旅游教育合作越来越频繁,国际化的旅游与服务课程、外语课程以及全国视野的旅游与服务教育在最近几年也疯狂增长。毋庸置疑,来自世界各地不同地区学习服务与旅游业课程的学生将会越来越多,这就需要不断调整相关课程以适应来自不同文化背景与不同职业经历的学生。这也是欧洲旅游教育日益一体化的原因。