

近年来,入境游市场的发展趋势呈现出蓬勃的活力。据中国旅游研究院发布的《入境旅游发展报告》显示,随着免签政策的逐步放宽和国际航线的恢复,我国入境旅游市场恢复发展态势持续向好。2024年一季度,中国港澳台居民和外国人出入境总人次已恢复到2019年的90%以上,这一数据充分证明了入境游市场的强劲复苏势头。

入境游市场的繁荣不仅带动了相关产业的发展,也为小语种导游的培养提出了更高的要求。随着外国游客数量的不断增加,他们对导游的语言能力和服务质量也提出了更高的要求。然而,当前小语种导游的短缺问题已成为制约入境游市场进一步发展的瓶颈。

## 小语种导游缺口怎么补 入境旅游下的新热潮和新挑战

◎ 记者 贾露

### 旅行社:是难题,更是挑战

随着出入境游的急速升温,中国作为国际旅游的最大客源国和主要目的地,吸引了来自世界各地的游客。然而,入境游的持续繁荣却凸显出旅游行业中人才短缺的严峻现实。

数据显示,疫情前我国约有60万名导游,其中外语导游约占10%,而在这10%中,小语种导游的比例更是不到3%。这一数据直观地反映了小语种导游的稀缺性。于旅行社行业来说,小语种导游的紧缺已成为一个不容忽视的难题,它不仅对旅游业务的拓展构成了一定的阻碍,同时也对旅行社的运营带来了额外的挑战。

以意大利为例,随着中意两国免签政策的实施,意大利游客来华旅游数量激增,而能够流利使用意大利语的导游却寥寥无几。一边是因欧洲游市场的迅猛扩张而展现出的巨大增长潜能;另一边则是接待能力的捉襟见肘。国内某国际旅行社欧洲部相关负责人告诉记者,他们公司目前仅有8名意大利语导游,其中有一半是兼职导游。“旅游旺季时,这些导游每月要接待20多个团,工作负担极重。”该负责人坦言,小语种导游的紧缺让旅行社面临不小挑战,

“虽然我们已经尽力扩大招聘范围,但寻找合格且经验丰富的意大利语导游仍然是一个不小的难题。”

在多元化旅游需求日益增长的当下,小语种导游的缺乏使得旅行社难以满足入境游客的需求,这在一定程度上影响了旅游服务的质量和游客的满意度。不难发现,如今,许多小语种导游并非来自旅游专业,而是来自语言学、国际关系、文化传播等与旅游不相关的学科领域。

“现在语言熟练、旅游素养高、有应变能力的高级外语导游非常少,更别说是小语种导游了。能让客人觉得讲解好、水平高的导游大概只占我们合作导游的三分之一。”浙江某旅行社日本中心相关负责人说,公司会承接一些以商业考察、文化交流为目的的高端入境团,这些团,会要求导游会摄影、会剪辑,甚至懂客户工作领域相关的知识等。“相比其它专业的学生,我们还是更倾向于选择旅游院校的学生,这些学生不仅具备扎实的专业素养,更对旅游行业有着深刻的认知和敏锐的洞察力,这使得他们能在导游岗位上表现得更为出色。”

### 导游:我需要一份“安全感”



当下,入境游客的偏好不仅体现在旅游目的地的选择上,更在旅游体验、文化交流和个性化服务等方面有着显著的需求。他们对于旅游目的地的选择更注重品质和体验,更倾向于选择具有独特自然风光、丰富文化底蕴和高质量旅游服务的目的地。此外,入境游客越来越注重旅游体验的多样性和个性化。他们希望参与到当地的特色活动中,体验当地的生活方式和文化氛围。例如,一些游客可能会选择参加中国的传统节日庆典,如春节、中秋节等,以便更深入地了解中国的传统文化。这就需要导游具备足够的语言能力和文化知识,为游客提供个性化的旅游服务。

“小语种导游不仅仅是翻译,还是文化传播的使者,他们要为游客介绍景点,讲解当地的风土人情,也要实时

接待游客抛来的个性化需求。这些条件能全部满足的小语种导游非常少,即便有,也是在行业多年的‘老人’,寥寥无几。”导游专业毕业的田靖蕾曾做过一年的西班牙语导游,如今,她已经是外贸公司的小语种外贸业务员了。

“在校期间,觉得导游工作就是到处玩,很有趣,可真正工作后才发现,根本不是那么回事。”她说,较大的落差感是许多导游无法坚持的原因之一。“要熟练掌握语言技能,同时还需要具备强健的体力、坚定的毅力和持久的耐心。然而,这些付出与收入往往不成正比。尽管旅行社愿意投入时间进行培养,但长时间坚持下来却并非易事。我的许多同学都已经选择转行,做其它行业了。”

面对当下火热的入境游市场,她表示不会再回去。“尽管入境游市场对小语种导游需求旺盛,但旅游的特殊性决定了导游工作的季节性,很没有安全感。”

小语种导游的就业前景和待遇问题成为当前行业内的一大挑战,这无疑在一定程度上抑制了人们选择从事这一职业的积极性,进而加剧了该领域的人才短缺现象。



### 院校:创新模式“造血”为本

“疫情前,我们学院从事旅游行业的毕业生还比较多,近几年就非常少了,我们开展了调查,大概只有3.5%的毕业生进入了旅游行业,做导游的几乎没有。”桂林旅游学院外国语学院副院长潘冰说。

桂林旅游学院外国语学院目前有英语、法语、日语、商务英语四个本科专业和商务英语、商务日语、应用西班牙语、应用泰语四个高职专业。对于毕业生为什么越来越不愿意选择导游这个职业,潘冰分析,首先是导游的收入不稳定,基础薪酬较低,能为外语导游提供就业保障的旅行社更是凤毛麟角;其次是游客普遍对导游职业存在很多偏见,得不到应有的尊重。

“除了学校期间的学习,要想成为一名合格的小语种导游,还需要带团历练3至5年,这个成本很高。”潘冰说,有些年轻人因为热爱,愿意从事小语种导游这份工作,但一段时间下来,许多会因为觉得辛苦而放弃。

浙江旅游职业学院旅游外语学院旅游日语专业主任江功艺介绍:“我们的学生多数都是零基础开始学习日语

和旅游知识的,要让他们在3年后既要达到日本语能力等级二级证书以上水准,又要具备旅游职业技能和管理基础知识,掌握跨文化交际能力,压力非常大。”

经过研究调整,浙江旅游职业学院安排学生在大一上半学期就完成旅游、日语基础课程,下半学期就进入实训阶段。“我们每年的5月都有一周的实训课,会邀请金牌导游等行业带头人带同学们到西湖、灵隐寺、西溪国家湿地公园等景区景点进行实练实训,通过中日文结合的教学、导游讲解词的演练等,让同学们真正了解导游的工作。”江功艺说。

记者了解到,为优化小语种导游人才供给,浙江旅游职业学院参与调研了全国小语种导游人才分布情况,建设了小语种导游人才培养机制,并制订相关工作规划。此外,还经常开展外语角、外语演讲赛、辩论赛、短剧比赛、翻译大赛等专业特色活动,提高学生的能力;邀请金牌导游、经验丰富的计调开讲座,让学生们看到这个职业的价值,培养职业信心。

在全球化的浪潮下,旅游业蓬勃发展,世界各地的游客对独特、个性化的旅行体验的需求与日俱增。因此,对于小语种导游的培养,其重要性愈发凸显。

然而,若要有效解决小语种导游的供需矛盾,还得依靠政府、企业以及院校等多方协同发力,切实赋予各方“造血”功能,从根本上实现供需平衡。比如,政府可以出台相关政策,加大对小语种导游培养的投入和支持;企业可以与高校合作,共同建立小语种导游培养基地,提高人才培养的质量和效率;教育机构则可以加强小语种专业的建设,提高小语种导游的专业素养和服务水平。同时,还需要加强对小语种导游的薪酬待遇和职业发展前景的保障,吸引更多的人才加入到小语种导游的队伍中来。