

一个旅游岛的全民总动员

30多度高温下,巴厘旅游学院的老师和学生穿着一丝不苟:皮鞋、长裤、长袖衬衣,整齐的领带或领结,保持仪表的整洁是这里最基本的要求。巴厘岛人认为,培训旅游人员不可以随随便便,因为这直接关系到旅游业整体的品质——

从五星级酒店到乡间餐馆,巴厘岛的旅游服务似乎并没有因为档次的不同而有所改变。“这里几乎感受不到城乡差别!”即使是位于北部城市新加拉惹附近那个称不上旅游小镇的小城 Lovina,海南旅游培训团在乡间小道、海边渔船边遇到的村民、渔民,都能用熟练的英语回答海南客人的咨询。

“我们甚至从幼儿园小朋友开始,就会学习如何问候远道而来的各国游客。从小学就会开设有关巴厘岛本土文化的课程。”巴厘省旅游局官员说,旅游培训和旅游推广是政府最为重要的两项工作。

实用为先,从洗碗开始的烹饪专业

巴厘旅游学院是印尼四所旅游专业院校中的一所,也是巴厘岛规模最大的旅游专业院校。10月31日上午,听完学院院长 INyoman Madiun 对巴厘旅游业的精彩解析,海南旅游培训团很冒昧地提出希望能够去这所学校实地考察。

巴厘旅游学院距离巴厘省首府登巴萨一个多小时车程,是一个处于山野中的清幽之地。学校校舍统一是两层的精美巴厘传统建筑,整个学校洋溢着浓郁的巴厘风情。学校有 2300 名学生,分别在旅行社业务、景区管理、烹饪、SPA 等与旅游相关的十余个专业学习。

当天的气温超过 30 摄氏度,接待海南旅游培训团的老师们清一色皮鞋、长裤、长衣、领带,再看学生们,同样清一色皮鞋、长裤、长衣、领带。只是不同年纪、不同专业的学生,会以不同颜色的领带或领结进行区别。学校老师说,学生毕业后直接从事旅游业,所以在招生时就对考生仪表有所要求,而且要求英语必须流利,其他科目也要良好。

第二天恰好是学院每半年一次的专业汇报,学校会邀请学生家长、学校优秀毕业生和资深旅游人士到场对学生的表现进行点评。在学校五个实习餐厅的其中一个,酒店专业的学生们正在老师的指导下忙着餐厅场景布置,一位从东帝汶赶来的学生家长扮演酒店客人,接受学生的餐饮服务……

进入厨房,一、二、三年级烹饪专业学生分别在不同的操作间上课。最先看到的是三个正洗刷大堆餐具的学生,老师说,这是刚入学的新生,烹饪专业的学生必须从洗碗开始学习。进入不同的操作间,可以看到学习们围在指导老师周围,或是了解肉品结构、或是学习制作蛋糕、或是学习特色菜品……

当三年的学习期满时,烹饪专业的学生必须要能够熟练烹制当地巴东菜、印尼菜,并同时学会烹制亚洲菜、欧洲菜,如能够制作日本料理、中国料理或是法国菜、意大利菜等。“我们要求毕业生必须达到能够管理一家餐馆的水平!”学校老师介绍,学生们可以选择就读两年或三年,期间都是学习实际操作技能,如果想进一步深造或提升到管理层次,就可以选择第四年的学习,这一年主要是学习相关的管理理论,这与中国学生一年级学习理论课再开始专业课正好相反。

多层次培训,满足社会人才需求

INyoman Madiun 说,巴厘省政府对教育培训的支持和投入力度非常大。除了巴厘旅游学院,巴厘省还有另外两所国立大学、八所私立大学,旅游相关专业均是这些大学的特色和优势。职业教育类的培训学校就更多,只需就读一年或两年,主要是培养熟练的旅游服务人员。政府对老师的要求很严格,需要经过专门的培训,并且要非常了解和熟悉巴厘岛的旅游发展趋势。

“旅游人才的培训不可以随随便便,因为这关系到旅游业整体的品质。”印尼文化旅游部资源发展处负责人说,这也是从中央政府到地方政府都非常重视人才培养的原因。如果没有严格的旅游培训,当地人很难服务好来自不同地区的游客,比如一个巴厘本地少年或少女,在景区看到游客穿得非常少时可能会不知道怎样服务。在经过专业的技能培训后,他们就会知道应该如何为这样的游客提供专业服务。

今年,中国大陆赴巴厘岛游客将会突破 20 万,中国大陆将成为仅次于澳大利亚的第二大海外客源市场。然而,由于苏哈托统治时期华人在印尼被禁绝 30 多年,中文导游的奇缺成为困扰巴厘岛的一个现实问题。

现在,很多学校都开设了中文班,或是中文补习班,海南旅游培训团随团导游郑先生也开设了一个中文实习班,一些本地巴厘人也随着中国游客的大量进入,开始学习一些简单的日常中文。

“印尼现在的旅游部长就是华人,相信中文导游短缺的状况会很快得到缓解。”巴厘旅游协会负责人说,现在巴厘岛 5000 多导游中,近一半是英语导游,其次是日语导游达到 2200 多,中文导游有 1100 多人,而韩语和德语导游都有 400 多人,印尼语导游反而仅有 350 人。与目前中

国游客的增长相比,中文导游显然远远不够。

对乡村的培训也是政府重点扶持的一个方面。如政府会为决定发展乡村旅游的村庄进行人员培训,如对村庄负责人进行管理方面的培训,对从事具体旅游服务的人员提供专业技能方面的培训。

“高层次人才依然是巴厘岛最欠缺的,这里所有五星级酒店老总都不是本地人。”印尼文化旅游部资源发展处负责人表示,高层次人才的培训将是巴厘岛今后人才培养中的另一个重点。

严格培训,提升旅游业整体品质

为了保证高品质的旅游人才培养,在巴厘岛的各所大学和旅游职业培训学校,每个班的人数被严格控制在 15-20 人,因为学生人数太多会不利于学生在技能方面的学习和掌握。

在巴厘旅游学院,有一所由老师和学生共同管理的酒店。这个酒店仅拥有 17 间客房,但为了让学生能够全面学习客房知识,每一间客房都被设计成不同的类型,从普通客房到行政套房全部涵盖,而且客房的地板有的使用木地板,有的使用地砖,也有的使用瓷砖,是为了使学生能够学习到清洁不同材质的技能。

与中国学校学生涌向热门专业不同,这里的学校在设置专业时,考虑的是学校本身的师资力量以及巴厘岛未来的旅游发展需求。如现在非常受高星级酒店和国外酒店欢迎的 SPA 专业,巴厘旅游学院并没有进行大批量的招生



巴厘旅游学院学生正在为第二天的展示做准备。

培训,目前全校仅有 17 名学生学习 SPA 专业,其中 2 人是三年级学生,15 人是一年级学生。为了保证教学质量,学校专门从东帝汶聘请了专业教师,每个月会飞过来为学生们上课。学生们不仅需要学习传统的巴厘 SPA,还需要学会泰式按摩、日式按摩等一系列相关课程。

“我们培养的是高素质的 SPA 专业人才,这些毕业生几乎都会到五星级酒店就业或是被海外早早预订,学校必须保证他们能够拥有较高的专业素质。”巴厘旅游学院老师说。当海南旅游培训团提出希望能够得到一套学校的 SPA 教材时,学校负责人几乎未加思索就拿来他们自己编写的专业教材,对海南希望联合开展这方面的培训也表示了极大的热情。

在所有的旅游人才培训中,由于导游的好坏直接影响到游客对巴厘岛的印象,所以,对导游的培训和要求都是最为严格的。政府要求导游必须着民族服装且必须主动向游客展示导游证,一旦被发现无证上岗,将被处罚上千美元,而且聘任无证导游的旅行社也要处以同样的罚款,同时会被协会强迫关门。

担任了两届巴厘导游协会会长的 IGde Pitana 说,自己从 1977 年开始当导游,现在依然是一名导游,对于很多巴厘导游而言,这就是自己一辈子的事业,当然会用心去工作。

学员感悟:

杨俊元(昌江黎族自治县常务副县长):在巴厘岛处处都能感受到其作为一个国际旅游岛的魅力,无论打车或是到乡村、海边,从阿婆到年轻人再到小孩,当地人见到游客都非常友善地主动问候。海南国际旅游岛建设需要从教育抓起,教育是一切的基础,让孩子们一张嘴,都能与游客进行交流。

罗艳(省旅游委教育培训处副处长):几年前第一次到巴厘岛,就被这里灿烂的文化所震撼,这是岛屿旅游发展的典范。这次亚太旅游组织为海南培训团组织了包括政府官员、大学教授和行业人士等当地资深旅游人从不同角度解读巴厘岛旅游,大家收获颇多。希望政府、协会和企业携手,共同推动海南旅游培训。■



具有浓郁巴厘建筑风格
的巴厘旅游学院。