

导游服务人员素质提升问题研究——以旅顺为例

张弘利 鲍彩莲

辽宁对外经贸学院管理学院区域旅游研究中心, 中国·辽宁 大连 116052

【摘要】导游人员是身处旅游服务第一线的工作人员,其服务素质一直以来都是被各界相关行业所关注的。导游人员专业素质水平的高低是关乎整个旅游业发展的重要因素。而目前旅顺导游人员的专业素质水平并不是很好,针对于此,本文提出了诸如必需要注重导游人员素质的培养和增强对导游人员自身综合素质水平提升力度等,希望能够为旅顺导游服务人员的专业素质水平的提升带来一定的助力,进而为旅顺旅游业的发展带来助力。

【关键词】导游服务人员; 素质提升; 问题; 对策

Research on the Quality Improvement of Tour Guide Service Personnel — Taking Lushun as an example

Zhang Hong Li ,Bao Cai Lian

Liaoning University of International Business—Liaoning—China,Dalian 116052

[Abstract]: tour guides are the staff in the front line of tourism service. Their service quality has always been concerned by relevant industries from all walks of life. The professional quality level of tour guides is an important factor related to the development of the whole tourism industry. At present, the professional quality level of tour guides in Lushun is not very good.

[Key words]: Problems and Countermeasures of improving the quality of tour guide service personnel

【项目】本论文为辽宁对外经贸学院大学生创新创业训练计划项目,项目编号: 2020XJDCA095.

1 导游服务人员素质现状

随着社会经济的进一步发展,越来越多的人加入了旅游者的行列。随着旅游者旅游经验的丰富以及知识素养的提升,旅游者的出游目的更多的是关注在对自身知识面的扩展以及知识含量的提升,因此,对导游的素质要求相较于以前更为提高,整个行业都在呼唤高素质高水平的导游服务人员。而随着旅游相关专业毕业生的增多,随着更多的专业人员加入到导游队伍当中,导游队伍的整体素质得到了提升。而旅游者对知识内涵的需求也客观上促进了导游队伍整体素质的提升^[1]。

目前,从旅顺导游服务的整体服务素质来看,旅顺导游从业人员的数量在不断地增加,并且高学历高水平的导游人员所占的比例较多,旅游企业对于导游人员的服务素质具有较高的培训力度。现如今从导游人员的整体素质上来看,旅顺的导游服务人员具有相对较强的服务意识和道德品质,更具有良好的思想品德,相对于前几年在素质方面有了相对比较大的提升。导游人员大多都热爱自己的事业并且在工作的同时也在不断地提高自身的服务以及知识素养,一定程度上提升了旅顺导游服务人员的整体素质,甚至也一定程度上促进了旅顺导游服务行业的发展。

虽然旅顺的导游服务人员整体素质有一定的提升,但有一部分导游人员的专业素质水平还存在着一定的问题,这些问题如果不能很好的解决,将会对旅顺旅游业的发展乃至大连旅游业的发展带来一定的影响。

2 旅顺导游服务人员从业素质存在的问题

2.1 导游服务人员专业素质较低

随着旅游新时代的不断发 展,旅顺地区导游人员专业素质相对不能够满足要求。现有的导游从业人员很多并不是旅游相关专业毕业的人员,他们的学历普遍都不高,大多都是本科学历以下,本科及本科以上学历的导游人员数量几乎没有。他们所接触的专业旅游知识比较少,专业知识储备量也相对较低,不能满足旅游者的需求。部分导游人员的带团经验也相对

较低,带团实践经验不足,没受到过以老带新的专业技能培训。专业素质不能满足旅游以及旅游者的需求。

另外,旅顺地区历史建筑遗址丰富,富有浓厚的历史韵味,导游人员应熟知关于旅顺地区的基本历史知识以及相关的历史知识。但是,目前很多导游的历史知识掌握程度并不好,因为不够了解历史,讲解也就显得比较空洞,不能满足游客的需求,专业素质比较低。

2.2 导游服务人员服务意识薄弱

旅顺相关导游人员大多仅有短暂的服务培训就走上了工作岗位,旺季的时候甚至没有进行培训就走上了工作岗位,他们大多服务意识比较薄弱,没有主动为游客服务的服务意识,在工作中大多关注的是自身的经济利益,甚至有的导游损害游客的利益来维护自身的经济利益,不但不能给游客带来很好的旅游体验,反而给游客带来反感,甚至遭受到游客的投诉。个别导游人员甚至在带团过程中出现对游客不耐烦、和游客吵架等现象,服务态度比较差,甚至减少游览地点、增加购物时间等,使得游客的服务满意度降低^[2]。

2.3 相关部门对导游服务人员监管力度不足

导游人员所在的旅行社没有对导游人员起到一定的监管力度,导致导游人员带团态度松懈,甚至有些导游人员对游客的态度蛮横无理。有些旅行社及相关旅游部门对导游人员的考察和考核不能定期进行,时有时无,在导游人员自我规范意识不强的前提下不能加大对其监管力度。旅行社没有对导游人员的着装和语言行为进行规范,没有对导游人员进行定时或者不定期的监督和管理。旅行社及相关管理部门没有对刚入门的导游人员进行定期的学习监督。有些旅行社的导游人员在带团过程中不规范使用导游证并且不正确佩戴,接待计划不规范,这都是旅行社及相关旅游部门监管不足的所在之处。

2.4 导游服务人员自我提升意识不强

旅顺的导游从业人员彼此之间的竞争性不强,一定程度上导致他们大多都不注意进行相关专业知识的提升,大多是

得过且过的思想,安于现状。他们大多在旺季的时候带团,淡季的时候自己游玩,而不是在淡季的时候想着如何提升自我,如何提升自己的专业知识和专业技能,不去扩充自己的相关知识内涵和扩大知识面,自我提升意识不强。

3 导游服务人员素质提升对策

3.1 提升导游人员专业素质

首先,相关管理人员以及旅游企业要了解导游服务技能培训的重要性,注重对导游服务人员的专业素质培训或者加大导游人员专业技能培训的时间,加大导游人员岗前考核培训的力度。旅游企业可以加大本旅游企业的专业素质培训力度,可以定期进行企业内部的培训,也可以不定期地派遣相关人员参加相关培训,甚至可以派遣相关导游服务人员到旅游相关学校进行短期或者长期的培训,借以提升导游服务人员的专业素质水平。

其次,旅游企业制定相对合理的招聘制度,加大对高水平高素质导游人员的聘请力度,让高水平、高素质的导游人员充实到导游服务人员队伍当中,借以提升导游服务人员整体素质。提升招聘门槛和招聘待遇,加大招聘本科及本科以上旅游相关专业毕业的应届或者往届毕业生加入到以后服务人员队伍当中,也可以高薪聘请有旅游相关工作经验的人员加入,提升导游服务人员整体素质。

第三,加强导游人员的带团能力,提升整体素质。旅游企业应给新入职的导游服务人员提供带团实践,以老带新,在带团实践过程中提升带团感性认识,向老导游学习;同时,也要加强带团技能和讲解的技能的培训和实践,要针对游客的不同需求状况来准备相关景点的导游词,因地制宜进行讲解,不能以偏概全,加大以老带新的实践培训力度。

第四,和周边高校进行联合,委托高校旅游相关专业培养高素质导游服务人员。导游人员要学习各种知识,扩大相关知识的广度和深度,才能给游客提供更为优质的服务。通过高校相关旅游专业的专业学习,可以充实导游服务人员的相关知识内涵,扩展知识面,提升专业知识技能。这些人毕业后充实到导游服务人员队伍当中,提升整体的导游服务素质。

最后,导游人员应具备娴熟的服务技能,和相关地区的知识储备量,要对游览的地区具备足够的了解。旅顺口区的导游服务人员更要针对旅顺口地区的旅游资源状况,提升相应的历史文化知识内涵,在讲解的同时宣传旅顺的历史文化知识,让更多的人了解旅顺,了解大连,了解大连地区的近代历史知识,提升旅顺地区导游服务人员整体专业素质。

3.2 加强导游人员服务意识

首先,旅顺旅游企业以及旅游相关管理人员要加强服务意识。相关旅游企业管理人员应首先提升服务意识,提升对服务意识培训的关注度,才能更好地为导游服务人员提供服务意识培训,引导导游服务人员注重服务以及服务质量,给广大游客提供更好地服务。

其次,加大对导游人员的服务意识以及服务技能的培训力度。要增加对导游服务人员的服务意识的培训次数,还要增加培训时长。同时,还要采取多种多样的培训方式提升导游服务人员参与培训的积极性,加强培训效果。另外,旅行社和其他相关旅游部门也可以定期对导游人员进行服务意识相关考核,提升整体服务水平。

第三,导游人员要具有良好的信誉品质。不能欺骗旅游者,不能诱导旅游者进行不正当的消费。导游人员无论何时都要把旅游者的利益放在第一位。树立“旅游者是上帝”的服务意识,主动关注旅游者,为旅游者提供针对性的服务,提升旅游者的满意度。

最后,设立奖惩制度。旅顺旅游企业及其相关管理部门可设立奖惩制度,对服务表现出色的导游服务人员适当的进行物质或者精神嘉奖,树立导游服务人员的服务“榜样”,在所有导游服务人员当中树立“主动服务光荣”的理念,调动导游服务人员的积极性和主动性,提升旅顺地区导游服务人员的整体服

务意识。

3.3 提升导游人员监管力度

旅行社及相关部门要不断监督导游人员提高自己的带团能力及水平,导游人员要具有进取精神和自我提升精神。旅行社可以定期对导游人员进行监管,派专门的人员对刚入职的导游服务人员进行相关管理制度的培训和考核。同时,相关管理部门以及旅行社可以定期或者不定期进行监管巡视,既可以加强对导游服务人员的监督力度,也可以及时发现问题及时解决,督促导游服务人员,避免松懈。例如,旅行社要监督导游人员在带团过程中是否正确佩戴导游证,是否按照规定携带旅游接待计划,在接待游客的过程中是否尽职尽责,是否有脱离游客,让游客自行游览的现象等等。

加大监管力度,要对导游形象进行监管。树立良好的导游形象有助于提升导游服务质量,为了进一步的提升导游人员的监管力度,为了维护游客的自身权益,为了阻止导游人员在带团中的不正当行为,相关旅游质量监督管理部门应该采取针对性的措施,比如规范导游服务人员的着装以及导游服务人员的行为等等。树立良好的导游形象,带动旅顺地区良好导游形象的树立乃至大连地区,提升导游服务质量,进而提升大连地区旅游业的整体形象。

3.4 加强导游人员自我提升意识,引入竞争机制

旅顺旅行社以及相关旅游管理部门要引入导游服务人员之间的竞争机制,要督促导游人员树立竞争意识和自我提升意识,对他们的导游知识以及导游服务技能水平等进行定期或者不定期地考核,甚至可以制定末位淘汰的竞争制度,刺激、督促导游人员加强自我提升意识,避免他们安于现状,出现带团不积极等一系列问题。

要在导游人员当中树立“逆水行舟,不进则退”的观念,让导游人员不断地学习相关知识,在积极参与旅游相关知识以及相关技能培训的同时,督促导游根据自身知识情况自主提升自身的导游知识技能,提升自身的知识技能和知识含量,在竞争过程中立于不败之地,避免在前进的浪潮中被淘汰。

旅行社以及旅游相关部门也可以在旅游淡季举办一些导游知识以及导游技能的比赛,号召和督促导游人员参加,借以提升导游人员的知识和技能。对于取得良好成绩的导游人员要给与奖励,成绩不理想的可以提供免费的培训机会等,引导旅顺地区广大导游人员踊跃参加,同时也可以客观上督促导游人员的自我提升意识,提升导游服务人员的服务质量以及专业素质水平。

总而言之,导游服务是旅游服务的核心内容,而导游服务质量则是旅游产品质量的核心,导游员是直接决定导游服务质量如何提供的服务人员,旅游者对旅游服务质量的评价感知主要来源于导游服务人员的导游服务。导游形象不但代表着导游自身的形象,同时也是旅行社形象的代表,是旅顺地区旅游形象的代表,是大连地区旅游形象的代表。

同时,旅顺导游服务人员的素质也是旅顺旅游行业的素质代表,虽然旅顺导游服务人员素质提升过程中存在着诸如导游服务人员专业素质较低、服务意识不强以及自我提升意识薄弱等问题,但随着这些问题的逐步解决,旅顺地区的导游服务人员的素质会得到一个较大幅度的提升,同时也会带动大连地区导游服务人员的整体素质的提升。旅顺地区的导游服务人员要在社会不断发展的同时完善自身专业技能和专业能力,提升自身的专业素质,努力提高导游专业素养。提高导游人员服务素质和技能,让导游人员和旅行社携手促进大连市旅顺口地区旅游行业服务素质的进一步提升和发展,带动旅顺旅游业整体质量的提升和发展,进而带动大连市旅游业的提升和发展。

参考文献:

- [1]卓越.新时代背景下导游人员服务质量的提升探讨[J]产业与科技论坛,2021,20(21):267-268
- [2]曲欢.导游从业人员素质现状与提升对策.[J]当代旅游,2020,18(31):67-69