

导游员职业良性发展浅析

单建国

(宿迁高等师范学校旅游管理系, 江苏 宿迁 223800)

摘要:近年来,持续增多的导游游客纠纷及导游人身权益受损事件引发了业界及社会对于导游员职业的诸多思考。走访调查发现,导游员“四低”“三无”“两高”等不利现状大大降低其归属感、认同感及职业幸福感。优化队伍结构、保障其基本权益、延长拓宽其职业生涯路径、提升社会认可将从根源上解决上述弊端,为旅游服务质量提升进而营造良好旅游软环境,加快实现初步富裕型旅游强国奠定坚实基础。

关键词:导游员;职业发展;路径

事业大计,人才为本。在一线对客旅游服务人员中,导游员无疑是重要的一环。目前,我国导游队伍整体素质与旅游产业素质全面提升的要求不相适应、导游队伍结构与旅游市场需求不相适应、导游管理体制和机制与导游队伍发展现状不相适应的严峻形势依然存在。2013年全国旅游投诉情况通报显示,在结案投诉问题情况中,针对旅行社责任的投诉占39.13%,其中因导游未尽职责高达25.77%。剖析导游队伍现状,推动导游员职业良性发展,增强其职业幸福感,势必将大幅度提升旅游服务质量,为旅游业可持续发展提供不竭动力。

一、导游员队伍现状

回顾中国导游事业的发展历程,大致可分为四个阶段:第一阶段(1949~1977);第二阶段(1978~20世纪90年代初);第三阶段(20世纪90年代初~20世纪90年代末);第四阶段(20世纪初~今)。半个多世纪以来,导游员的数量持续大幅增加,但导游员的国家干部身份荡然无存,职业吸引力骤减。

现阶段,导游队伍现状可以归纳为“四低”“三无”“两高”。

(一) 四低——低学历、低年龄、低收入、低社会地位

在全国近80万导游队伍中,高中(中专)学历约三成,大专学历约四成,本科及以上学历约三成(多为兼职或为提升自身阅历而报考),活跃在导游一线的大多出自中专层次,该部分导游在入职前的身份大多为学生,年龄集中在18至30岁,从业时间短,知识储备有限,社会阅历欠缺,很难保证旅游服务质量,亦难以胜任小语种及特殊领域导游服务,除旅游热点城市外,大多承担全陪任务,收入难以保证,在此背景下,为最大限度谋取收益,很多时候站在游客利益的对立面,“吃青春饭”“吃回扣”“黑导”等标签使得近年来导游员的社会地位大幅下降。

(二) 三无——无基本工资、无基本社会保障、无明确劳动报酬

旅游业的蓬勃发展,旅行社的数量也如雨后春笋般大幅增加,低门槛使得规模小、人员少、业务单一类型的旅行社占比较大。

此类旅行社为减少成本,全职员工较少,超半数导游员挂靠导服公司,没有基本工资,享受不到医疗、养老、失业等基本社会保障,大多依赖带团补贴及游客购物获得报酬,在“零团费”“负团费”等违规团队操作背景下,导游员的劳动报酬很难得到有效保障。

(三) 两高——高风险、高流失率

无论地陪、全陪还是领队,均是接受旅行社委派,独立为游客提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。旅行期间,交通、饮食、治安事故等不确定因素使得导游员每一次出团均肩负着巨大责任,承担较高的风险,需要导游员事无巨细,面面俱到。近年来,围绕“导游座”“司陪房”等圈内热点讨论持续呼吁对于导游员人身安全的基本保障。

在庞大的导游队伍中,男女比例基本维持在3:7,鉴于女性导游员身体状况、生儿育女等原因,职业生涯一般较短,其职业路径基本上是:学校毕业——初级导游——结婚——转行。另外一项基于昆明市导游员职业生涯后期规划的调查显示,只有14.3%的人选择继续做导游,47.3%的人准备转行从事其他与旅游无关的行业,有20.3%的导游不知道如何规划自己的职业生涯,高流失率凸显无疑。

二、导游员职业良性发展的建议

面对上述导游员队伍诸多不利现状,如何优化结构、延长其职业生涯、保障其归属感、认同感、幸福感对于旅游服务质量的提升进而营造良好旅游市场环境具有重要意义。

(一) 提高导游资格考试学历门槛,加强导游培训,加快推进全国联考

我国1989年开始施行导游资格考试制度。2000年,作为扩大内需、拉动经济的一种手段,将报考学历降低为高中(中专),这在当时有其合理性,但高等教育经过近40年的发展,规模大幅增加,2017年全国旅游教育培训统计数据显示大专及以上学历的旅游大类在校生达50.6万余人,在目前导游人员供过于求、游客旅游经验不断丰富,提高导游资格考试的学历门槛至大专显得尤为必要。这样一来,可以提升导游资格含金量,从源头改善导游员低学历的社会形象,也可为导游入职后拓宽职业生涯路径提供更大可能。

针对已经取得导游证并从事导游工作的低学历导游,旅游行政主管部门要加强培训。2015年全国旅游工作会议提出要创建导游研修“云课堂”,利用互联网通信技术和云平台技术,为全国导游员搭建一个开放、便捷、公益的专有学习平台和空间,让全国导游员突破地域限制,通过域名或扫二维码随时、随地利用移



动终端进入课堂学习。“云课堂”将创新工作手段,利用组织基础精品课程、开展丰富多彩的课程(视频)征集、导游知识经验分享、导游讲解比赛等线上和线下活动,鼓励和引导全体导游员不断学习、提升素质、弘扬正气、聚集正能量。国家旅游局将出台相关政策,鼓励和要求全体导游员登录“云课堂”进行学习,并将学习时长作为评选、评优、晋级或年审的条件之一。2015年导游研修“云课堂”计划覆盖全国约三万多中高级导游员,用三年时间覆盖全体持证导游员。这给导游自主提升铺设了一个较高的平台。

此外,要积极探索导游资格笔试全国联考可能,从国家层面统一导游员知识技能要求,为初步富裕型旅游强国目标实现奠定坚实人才基础。

(二)建立和完善劳动报酬分配体制,协商解决导游社会保险覆盖率、保障水平不高的问题

长期以来,旅行社不愿意雇用全职员工,兼职导游没有归属感,这在很大程度上削减其工作热情,限制其发展空间。当下,旅游行政主管部门可积极探索基于旅行社企业营业规模与全职员工雇用数的函数关系,并做硬性要求。

旅行社应建立和完善劳动报酬分配办法,合理确定基本工资、带团补贴、奖金等,按照旅游法、劳动合同法等相关法律法规规定及劳动合同约定,按月足额向导游支付劳动报酬。旅行社临时聘用导游的,应按照旅游法及劳务协议约定,按时足额向其支付导游服务费用。

旅行社还要按规定为与其签订劳动合同的导游办理相关社会保险手续,足额缴纳各项社会保险费。

此外,旅行社要尽快建立健全针对导游的职业技能、专业素质、

游客评价、从业贡献为主要测评内容的导游绩效奖励制度,探索建立基于游客自愿支付的对导游优质服务的奖励机制。

通过以上要求,可基本保障导游员的合理合法收入并将其纳入社会保障体系,找回导游员的归属感,解决导游员的后顾之忧,保证其将更多的经历热情投入到无限的为游客服务中去。此举也会将效益差、服务质量不能有效保障的旅行社淘汰出去,为规范旅游市场秩序提供有力支持。

(三)积极拓宽导游员职业生涯规划发展路径

为有效延长导游员职业年限,建立一支有能力、乐奉献、潜力大

的导游队伍,可从以下几方面着手拓宽导游员职业发展路径:

旅行社企业要结合自身情况,创造条件,有计划培养一批小语种导游,以适应日益蓬勃发展的出境及入境旅游。这部分导游收入可观,职业生涯较稳定,可培养成为旅行社的精英,发挥传帮带作用,促进人才培养良性循环。

(四)积极推进将导游员明确为专业技术人员,扩大导游等级制度的社会影响力

当前,我国导游员分为初级导游、中级导游、高级导游以及特级导游。数据显示,初级导游约占95%,且导游等级的高低对导游人员的就业,特别是与收入水平联系不紧密,且许多地方的中高级导游考试中断,中高级导游比例太小,严重影响了导游等级制度的社会影响力和作用。

三、结语

冰冻三尺非一日之寒,消除导游员队伍现状的不利因素、促进导游员职业良性发展需要导游自身、旅游企业、社会的共同努力。导游入职者要摒弃“吃回扣”“青春饭”等消极思想,积极学习提升技能;旅游企业要为导游发展转型提供更多选择;旅游等行政主管部门要努力维护导游员基本权益,树立导游员的良好社会形象。这样,导游员职业才可良性发展,才能为实现初步富裕型旅游强国的旅游中国梦发挥生力军的作用。

参考文献:

- [1] 沈仲亮.让导游体面工作不再只是口号[N].中国旅游报,2015-8-3.
- [2] 陈蔚德.我的导游生涯[M].北京:中国旅游出版社,2002.
- [3] 谢敏.导游职业能力层次构建与递进式培养策略探析[J].河北旅游职业学院学报,2013(9).