

基于职业角度对社会导游管理模式的研究

唐明琪

桂林旅游学院 广西桂林 541001

摘要: 社会导游管理模式的研究从职业角度出发,发现存在地位低、薪酬低、无保障等基本问题,人才后继乏力,职业观念需要重塑,监管不力且舆论导向单极化。为解决这些问题,创新的管理对策和创新尝试迫在眉睫。这些创新对策和尝试有望提升社会导游职业的地位、改善工作条件,并推动整个行业的可持续发展。

关键词: 职业角度; 社会导游; 管理模式

Research on the Management Model of Social Tour Guides from a Professional Perspective

Mingqi Tang

Guilin Tourism University Guilin 541001, Guangxi

Abstract: From a professional perspective, research on the management model of social tour guides has found that there are basic problems such as low status, low salary, and lack of security, weak talent succession, need to reshape professional concepts, weak supervision, and unipolar public opinion orientation. To address these issues, innovative management strategies and innovative attempts are urgently needed. These innovative strategies and attempts are expected to enhance the status of the social tour guide profession, improve working conditions, and promote the sustainable development of the entire industry.

Keywords: Career perspective; Social tour guides; Management model

引言:

社会导游管理模式的研究从职业角度出发,关注社会导游在管理中存在的基本问题,包括地位低、薪酬低、无保障等方面,以及人才后继乏力、职业观念需重塑、监管不力和舆论导向单极化等挑战。为应对这些问题,创新的管理对策涉及建立竞争机制和公平的管理体制,遏制和扭转“零负团费”现象以促进产业升级,以及加强导游管理服务机构的监管。同时,通过社会导游发展模式创新,组建职业化“政务导游”队伍,实施“立体式循环”培养模式,以及采用惩处与教育并举的治理模式创新,致力于提升社会导游职业的地位、改善工作条件,推动整个行业的健康发展。这些研究和创新尝试有望为社会导游管理模式的改进和完善提供有益的指导和方向。

1 社会导游在管理中存在的基本问题

1.1 社会导游地位低,薪酬低,无保障

社会导游在管理中存在的基本问题之一是社会导游地位低,薪酬低,无保障。

这一问题的产生主要源于对社会导游行业的认知和评价不足。社会导游职业常被认为是一种临时性或低技能工作,缺乏社会地位和声誉。由于这种认知,社会导游往往

被低估,导致行业整体地位低下。另外,激烈的竞争和过度供给也导致了社会导游薪酬水平的下降。由于市场上导游从业者过多,导游们被迫接受低薪工作以争取更多机会,导致薪酬水平无法提高。同时,社会导游行业缺乏相应的社会保障制度,如医疗保险和养老保险等,导致从业者在面临风险和困难时无法得到有效的保障和支持。

因此,首先社会导游行业难以吸引和留住优秀的从业者,人才流失问题日益严重,导致行业整体素质下降。其次,低薪水平使得社会导游从业者难以维持稳定的生计,严重影响其工作积极性和服务质量。最重要的是,缺乏社会保障让从业者在面对风险和困境时无法得到有效的支持和保护,影响他们的生活品质和工作稳定性。

1.2 人才后继乏力,职业观念需重塑

社会导游在管理中存在的另一个基本问题是人才后继乏力,职业观念需重塑。

这一问题的产生主要源于对社会导游行业的认知和评价不足,导致年轻一代对该职业的兴趣和认可度不高。社会导游职业往往被视为临时性工作或低技能职业,缺乏吸引力和发展空间,年轻人往往倾向于选择其他更具吸引力和发展前景的职业。此外,社会导游行业的形象和声誉问题

也影响了年轻人对该行业的看法,使得他们对从事社会导游工作缺乏动力和兴趣。职业观念的滞后和传统观念的束缚也使得年轻人对社会导游职业的认同感不足。

因此社会导游行业人才储备不足,导致从业者的老龄化和人员流失现象。缺乏新鲜血液和新思维的注入,使得行业整体的创新能力和竞争力下降。同时,年轻一代对职业的缺乏兴趣和认可,使得社会导游行业无法吸引到优秀的年轻人才,限制了行业的长期发展潜力。此外,缺乏新人的加入和更新换代,也导致了行业中专业素养和服务水平的不断下降,给整个行业的形象和声誉带来负面影响。

1.3 监管不力,舆论导向单极化

社会导游在管理中存在的基本问题之一是监管不力和舆论导向单极化。

这一问题的产生主要源于监管部门对社会导游行业的监督和管理不够严格。监管部门在对导游从业者的资质和行为监管方面存在缺失,导致一些从业者违规行为屡禁不止。监管部门的资源和能力有限,难以全面监控和检查导游行业的各个环节,造成了一些违规行为的存在和蔓延。此外,舆论导向的单极化现象也是问题的原因之一。在舆论引导中,一些负面事件和个别从业者的不端行为被过度强调,导致整个行业的形象受损,让社会对导游行业持有偏见和负面评价。

因此,社会导游行业缺乏有效的监督和规范,给行业带来了一系列负面影响。首先,违规行为的存在破坏了行业的公平竞争环境,影响了从业者的工作积极性和服务质量,损害了行业的整体形象。其次,监管不力导致了行业的乱象和低水平竞争,给消费者带来了风险和不便,影响了他们对导游服务的信任和满意度。另外,舆论导向的单极化现象加剧了社会对导游行业的偏见和负面评价,限制了行业的发展和提升。

2 社会导游管理模式创新对策

2.1 竞争机制,管理体制公平

针对社会导游管理中存在的问题,创新对策之一是建立竞争机制,确保管理体制的公平性。

首先,建立竞争机制可以促进社会导游行业的发展和提高服务质量。通过引入竞争机制,可以激发导游从业者的积极性和创造力。例如,可以引入导游评比和奖励机制,鼓励导游在工作中展现出色的表现,并为优秀的导游提供晋升和奖励机会。这样的竞争机制有助于优胜劣汰,提高导游行业整体水平。

其次,建立公平的管理体制是确保社会导游行业可持续发展的关键。管理体制应该公正、透明,保证每个导游从业者的权益得到平等对待。这包括建立规范的考核评价机制,确保导游的晋升和奖惩都是基于客观、公正的标准。同时,应建立有效的申诉机制,使导游从业者能够合理表达自己的诉求,维护自身权益。

通过建立竞争机制和公平的管理体制,可以激发导游从业者的积极性和创造力,提高整体服务水平,并确保导游行业的公平发展。这些创新对策有助于改善社会导游管理模式,推动行业的可持续发展。

2.2 遏制、扭转“零负团费”,促进产业升级

针对社会导游管理中存在的问题,创新对策之二是遏制、扭转“零负团费”现象,以促进产业升级。

首先,需要采取措施来遏制“零负团费”现象的发展。这种现象指导游团队为了争夺游客数量,将导游服务费用减至甚至为零,依靠其他渠道获得收入。这种做法不仅削弱了导游从业者的收入,也影响了服务质量和行业形象。因此,需要加强监管力度,制定相关法规和规定,明确禁止“零负团费”行为,并加强对违规行为的惩处。

其次,应促进社会导游产业的升级和转型。通过提升导游从业者的专业素质和服务水平,可以增加其附加值,提高导游服务的价值。这可以通过推行导游培训计划、提供进修机会和职业发展支持等方式实现。此外,可以鼓励导游从事深度游、主题游等高附加值的导游服务,开发创新的旅游产品,提升整个导游行业的竞争力和经济效益。

通过遏制、扭转“零负团费”现象,并促进导游产业的升级,可以改善社会导游管理模式,提升导游从业者的收入和职业地位,同时提供更高质量的导游服务。这将为整个行业的可持续发展打下基础,吸引更多人才投身于社会导游领域,并推动旅游业的繁荣和发展。

2.3 加强导游管理服务机构的监管

针对社会导游管理中存在的问题,创新对策之三是加强导游管理服务机构的监管。

首先,加强对导游管理服务机构的监管可以提高行业的规范性和专业性。导游管理服务机构在导游从业者的培训、就业安排和职业发展等方面起着重要作用。因此,监管部门应制定更为严格的规章制度,明确导游管理服务机构的职责和要求,并建立有效的监督机制。这包括加强对导游培训机构的认证和监测,确保培训内容和质量符合标准,同时加强对导游管理机构的监督,确保其按照法规和道德规范进行运营。

其次,加强对导游管理服务机构的监管还包括加强对导游从业者权益的保护。监管部门应确保导游从业者能够合法享受相应的社会保障和权益,例如工资支付、合同保护和劳动条件的改善等。此外,监管部门还应加强对导游管理服务机构的行业宣传和教育,推动机构落实职业道德和行业规范,提升整个行业的形象和声誉。

通过加强导游管理服务机构的监管,可以提高导游从业者的培训质量和就业环境,促进行业规范发展。同时,加强对导游从业者权益的保护,营造良好的工作氛围,有助于吸引更多人才加入社会导游行业,并提升整个行业的职业发展和管理水平。

3 社会导游管理模式创新尝试

3.1 社会导游发展模式创新——组建职业化“政务导游”队伍

社会导游管理模式创新尝试之一是组建职业化的“政务导游”队伍。

首先，组建职业化的“政务导游”队伍可以提升导游的专业素养和服务水平。政务导游是指那些具备政府背景和政策知识，能够为游客提供相关政务信息和解读的导游人员。他们不仅具备一般导游的服务能力，还熟悉政府机构和政策，能够为游客提供更全面、深入的解说和服务。组建这样的队伍需要建立相应的选拔、培训和认证机制，确保导游具备足够的政务知识和服务能力。

其次，职业化的“政务导游”队伍可以提升旅游目的地的吸引力和竞争力。政务导游的存在能够为游客提供独特的体验和价值，使游客更好地了解目的地的政治、经济和社会发展情况。这有助于提升旅游目的地的知名度和形象，吸引更多游客前来参观和了解。同时，政务导游队伍的建设也可以推动旅游业与政府部门的紧密合作，促进旅游与政策的有效衔接，为旅游产业的发展创造良好的环境。

通过组建职业化的“政务导游”队伍，可以提升导游的专业素养和服务水平，增加旅游目的地的吸引力和竞争力。这样的创新尝试有助于提升社会导游管理模式的质量和效果，推动旅游行业的可持续发展。

3.2 社会导游培养模式创新——“立体式循环”培养

社会导游管理模式创新尝试之二是采用“立体式循环”培养模式。

首先，这种培养模式注重导游从业者的全面素养和综合能力的培养。传统的导游培训主要注重知识的灌输，而“立体式循环”培养模式则强调知识、技能和态度的综合培养。培训过程中，导游从业者将接受知识的学习、实践技能的训练以及职业道德和服务意识的塑造。这样的培养模式能够更好地提升导游的综合素质和服务能力，使其更好地应对不同的导游情境和游客需求。

其次，采用“立体式循环”培养模式可以实现导游培养的持续性和循环性。培养不应该仅仅停留在短期的培训阶段，而是应该建立起一个持续性的培养体系。这种模式可以通过定期的进修培训、导游实践经验的分享和反馈机制等来实现。导游从业者可以不断学习和提升自己的知识和能力，并通过实践不断完善和改进自己的导游技巧。这种持续的培养模式有助于导游从业者的职业发展和个人成长，同时也提升了整个社会导游管理模式的质量和效果。

通过采用“立体式循环”培养模式，可以培养出更具综合素质和服务能力的导游从业者，提升整体服务水平和行业形象。同时，持续性的培养模式也为导游从业者的职业发展提供了更多机会和动力，推动社会导游管理模式创

新和进步。

3.3 社会导游治理模式创新——惩处与教育并举

社会导游管理模式创新尝试之三是采用惩处与教育并举的社会导游治理模式。

首先，这种治理模式强调对导游从业者的惩处措施。针对导游从业者违规行为和不当行为，应建立起严格的监督和执法机制，对违规者进行处罚和惩处。这种惩处措施可以包括罚款、暂停执业资格或吊销执业证书等。通过对违规行为的惩处，能够起到震慑作用，减少不当行为的发生，维护行业的正常秩序和公平竞争环境。

其次，社会导游治理模式的创新还应注重对导游从业者的教育和培训。除了惩处违规行为，也应加强导游从业者的教育和培训工作，提升他们的职业素养和服务水平。可以通过组织专业培训班、举办讲座和研讨会等形式，向导游从业者传授专业知识和技能，并加强对职业道德和行业规范的培养。这种教育和培训的方式有助于提高导游从业者的整体素质，并增强他们的责任意识和服务意识。

通过惩处与教育并举的社会导游治理模式，能够有效维护导游行业的规范和秩序。同时，加强导游从业者的教育和培训，提高他们的专业素养和服务水平，有助于提升整个行业的形象和声誉。这种创新尝试为社会导游管理模式的改进和进步提供了有效的路径。

结论

综合基于职业角度的研究和创新尝试，我们可以得出结论：为解决社会导游管理中存在的基本问题，包括地位低、薪酬低、无保障，人才后继乏力，职业观念需重塑，以及监管不力和舆论导向单极化，必须采取创新的管理对策。这包括建立竞争机制和公平的管理体制，遏制和扭转“零负团费”现象，促进产业升级，以及加强导游管理服务机构的监管。此外，创新的社会导游管理模式尝试包括组建职业化“政务导游”队伍，实施“立体式循环”培养模式，以及采取惩处与教育并举的治理模式。这些努力将有助于提升社会导游职业的地位和条件，促进行业的可持续发展，并为导游行业提供更好的管理和服务。

参考文献：

- [1] 许秋玉. 从改善导游薪资待遇角度谈提高导游服务质量[J]. 旅游纵览(下半月), 2016(1): 62.
- [2] 马双, 李岩. 探析旅游行政管理体制改革[J]. 经营管理者, 2017(1): 302.
- [3] 蔡蓓. 旅游管理信息化思考[J]. 社会科学: 全文版, 2017(1): 23.
- [4] 陈国生, 刘军林, 陈政. 信息技术驱动下的旅游供给侧改革[J]. 南华大学学报(社科版), 2017(1): 35-39.
- [5] 朱珠, 张欣. 浅谈智慧旅游感知体系和管理平台的构建[J]. 江苏大学学报(社会科学版), 2011(6): 97-100.