

导游人员规范化管理影响因素及对策研究

■ 李亚兵 赵佩 兰州理工大学国际经济管理学院

基金项目：兰州理工大学校基金(X11200601) 和博士启动基金资助

[摘要] 导游人员的规范化管理是一个迫切而又严肃的问题。本文首先从旅游者角度、政府角度、旅游企业角度、社会公众和导游自身角度分析了国内导游规范化管理方面存在的影响，并从力促导游职业终身化、改革导游薪金制度、发展导游服务公司、严格导游准入机制和强化考核制度等方面提出了相应的解决对策。

[关键词] 导游人员 规范化管理 影响因素

一、引言

1999年5月，国务院颁布了《导游人员管理条例》，2001年又出台了《导游人员管理实施办法》，强化对导游人员的管理。这些法规的出台从一定程度上规范了导游人员的行为，较好的完善了导游管理制度，对制止导游行业的不正之风起到了积极的引导作用。长期以来，我国现行的导游管理体制在实施过程中，针对相关问题不少学者提出了自己独到的见解。例如宋双凡在他的文章中就指出导游的待遇问题是导游问题的核心所在，若处理不好，将会影响到导游的正常工作，使导游处于尴尬的境地，从而做出不良举措，令整个旅游业蒙尘。而刘韵琴不仅强调了在物质上给予导游以合理的回报，而且应该在评价机制上给予保障，对导游的工作给予肯定和引导，充分调动他们的职业积极性，形成一支稳定的导游队伍。但是导游问题的核心不仅是薪酬问题和地位问题，而且是当前的导游人员的职业机制不够合理。我们应该尝试构建以导游人员的报酬机制为核心、同时兼及导游人员的隶属机制和日常管理机制的合理的导游人员职业机制。

二、导游规范化管理影响因素分析

1. 从旅游者的角度

从国内旅游者而言，游客消费心态的不成熟影响了对导游工作本质的理解。目前，国内旅游者的旅游消费观念比较盲从，还停留在随大流、赶潮流、人家去过我也要去过的大众旅游消费阶段，还没有上升到有意识、理性消费的水平，也没有太多能力去理性判断市场上的旅游产品。于是，投其所好的低价现象在旅游市场上层出不穷，而这种低价使导游工作黯然失色。1997年《旅游中国指南》在英联邦国家以及欧洲部分国家普及，书中将中国导游如何在旅游商品购物中收取回扣以及如果游客坚持对导游服务满意要付给小费做出了十分具有偏见的介绍，这直接导致了游客对中国导游的不信任、逆反、抵触、冷漠、不认可导游服务、不付小费或付极少的小费等现象时有发生。这一系列的现象都是旅游者不成熟的表现。

2. 从导游管理者的角度

对于各级政府管理部门而言，要积极创造出适合导游职业终身化的良好环境。管理部门应加强与相关部门的联系和衔接，增强导游从事导游职业的内在动力。《导游人员管理实施办法》第二条规定：“旅游行政管理部门对导游人员实行分级管理。”而实际情况是，导游基本上都是由导游管理中心管理或挂靠到某某旅行社，他们对待导游是除了收费还是收费。某些地区每年的导游

年审只要导游交纳一笔费用给主管部门就可以通过，据说某旅游主管部门培训导游时竟然请资深导游给交费上课的导游传授采取什么手段引导客人消费的经验。这一切使得导游的素质逐年下降，导游服务质量停滞不前。在这种情况下，各有关部门必须加强对导游人员的管理。

3. 从旅游企业的角度

目前我国旅游旅行社恶性竞争激烈，业内人士指出，目前国内旅游市场管理的无序，致使承包成为主要经营手段，旅行社多如雨后春笋，非具备资质人员纷纷参与进来，而“旅游蛋糕”就这么大，必然要引起恶性竞争。“零团费”、“负团费”、“扎店”愈演愈烈，严重的干扰了旅游市场。事实上，导游在我国旅行社中是一个非常特殊的职位，导游上团由旅行社或导游公司委派，而旅行社跟导游之间总有利益冲突，导游没有固定工资，是靠带团补助和回扣维持生存，有的还得向旅行社交纳“人头费”才能上团。可以说，是旅行社在某种程度上将导游置于一种道德困境：要么不带团，要么就必冒着违法风险，昧着良心收受财物回扣甚至索要小费，否则收入就没有保障。此时，对于旅游企业来说，建立合法的佣金制是大势所趋。由于导游职业是高风险的行业，所以导游除了获得合理的收入之外，必须得到相应的福利、医疗、养老、人身意外伤害等保险，以解除导游人员的后顾之忧，为旅游企业的长期发展获得不断的动力源泉。其次，职工持股计划也是有效的绩效薪酬形式，可以对导游人员进行长期激励，使他们感到自己是企业的主人，在为企业营利的同时自己也能够获得相应的回报。

4. 从社会公众的角度

社会公众对导游这一职业并没有给予充分的尊重。有导游声称：平时工作非常辛苦，到处赔笑，点头受气，社会地位低下，没有人愿意干一辈子。对于提供了高质量服务的导游，游客在对其工作肯定的同时给予一定的小费是对对方劳动的尊重。所以从这一角度来说游客的尊重对导游来说是非常重要的，即使没有小费，言语上的尊重也是鼓励导游将服务提高的最好途径。同时，我们的媒体应加强对导游的正面宣传，关心导游心理健康，多为导游办实事，创建轻松和谐旅游环境。新闻媒体在创建和谐旅游环境工作中举足轻重，应该以正面报道为主，通过大力宣传导游优秀事迹和吃苦奉献精神消除游客过度防患心态，减轻导游心理压力，创建轻松和谐旅游气氛。

5. 从导游自身的角度

导游人员是旅游活动的组织者与实施者，其具体行为直接关

系着旅游者的基本利益。要提高导游人员的素质,不仅要提高其业务能力,而且要提高其职业道德水平。全心全意为旅游者服务的思想和“宾客至上”、“服务至上”的服务宗旨是导游人员职业道德的主要内涵,要求导游人员用爱岗敬业、诚实守信、服务游客和奉献社会的要求来提高自己的服务质量,不断开拓自己的知识领域,增强自己的服务技能,为旅游者提供高质量的导游服务。在导游职业活动中,讲究信用,信守诺言和合同,不欺骗或为难旅游者,赚取合理合法的利润,既不“宰”旅游者,也不让旅游企业吃亏,正确处理导游和旅游者之间实际利益关系。不卑不亢,一视同仁是导游职业活动中导游人员民族自尊心、自信心以及人格、人格的体现,是正确处理主客关系的重要道德规范。如果导游人员心理上不大认同导游服务,服务的角色意识不到位,那么要一直保持良好的服务态度是比较困难的。

三、导游规范化管理对策

1. 力促职业终身化

导游职业定位的偏差,没有专业技术职称和相应的工资福利待遇,导致了导游人员的社会地位不高。因此,各级有关部门要营造一种氛围,让社会认识到导游不仅仅是服务员,而是学有专长的人才,保证导游的各个等级得到社会的认可,明确他们在人才市场上的位置。有关部门也应该考虑将导游纳入专业技术人员之内,使导游的等级不仅仅是荣誉,同时也有相应的职称,从而有利于导游人员的长期发展。同时,各级有关部门应重视导游人员的职业定位、职业成长、职业激励机制等问题,为他们的职业发展生涯创造合适的环境,使导游人员真正从职业中看到发展,看到希望,看到自身价值。对导游人员的职业生涯进行管理,不仅有利于促进导游职业的终身化,而且有利于提高我国导游行业的整体工作水平。

2. 改革导游薪金制度

不合理的薪金制度不能全面评价导游的工作量和工作质量,不能保证导游劳动价值的补偿。这在一定程度上极大地挫伤了导游人员的积极性,阻碍了旅游业的健康发展。

当前,导游的人事关系主要隶属于旅行社和部分导游公司,确立并加强二者之间的劳务关系,旅行社和导游公司要按月发给导游基本工资,发给与其劳动价值对称的带团津贴。旅行社和旅游管理部门负责对其进行考评,明确奖罚制度,彻底改变旅行社对导游只使用、不管理的局面,实行旅行社对导游的规范管理,真正把责任、权利和义务交给旅行社,导游工作的核心就是执行带团任务,提高服务质量。导游职业的终身化,必然要改革目前不合理的导游薪金制度,而薪金制度的改革又有利于转变目前导游职业定位的偏差,促进导游职业的终身化。

3. 发展导游服务公司,实行专业化管理

旅行社与导游之间存在两种用工制度。一种是旅行社使用自身的合同制专职导游;一种是旅行社有接待任务时,向导游服务公司聘用导游。接待任务结束后,旅行社与导游服务公司的契约关系就自动解除。导游服务公司是专业化的导游管理机构,导游服务公司的成立,是对导游人力资源进行优化配置的前提。导游服务公司接受旅游行政管理部门的管理,其所开展的业务主要包括对没有和旅行社签订用工关系的社会兼职导游员进行管理和安排导

游业务,承担导游员年检、培训等任务。导游服务公司解决了社会兼职导游管理问题的同时,增强了导游的社会归属感。同时将导游人才资源进行储存、整理、归纳、统计和记录动态性信息,发布导游人才需求流动信息,实行导游信息资源的全社会范围内的共享,便利导游人才的使用和流动。

4. 严格导游准入机制,强化考核制度

从2002年开始,对参加全国导游人员资格考试的人员实行“培训自愿,考培分离”,即参加考试的人员可以不参加考前培训。许多考生只是能熟记考试教材和景点导游词就通过了导游资格考试,但却不具备导游人员的基本素质。因此,对于考前培训不仅要求参考人员参加,而且要办好办强,使参加考试的学员首先具备导游人员的最基本的业务技能。现在对导游人员的考核主要是年审考核。由于导游服务的动态性,给考核标准的制订带来一定的困难。目前考核形式基本上是以考试为主,但考试是一次性的,带有很大的偶然性,有时并不能真正反映一名导游人员的整体实力。建议将年度考核化整为零,贯彻到平时的考核中,根据国际通行的“ASK”(Attitude, Skill and Knowledge)原则,将平时考核和年终的业务、知识考试相结合对导游人员进行年审考核。此外,积极推行《导游远职业等级标准》的评定工作,公正客观地评价和选拔人才、为旅行社服务的等级化创造人员条件。各级导游人员佩带不同等级的胸卡上岗。对不同等级的导游人员,旅行社或导游服务公司在上团机会、收入待遇方面要加以区别,切实调动导游人员的参评积极性。

四、结论

导游人员在旅游业发展中的地位和作用极其重要,特别是在新的时期,要尽快实现我国由亚洲旅游大国向世界旅游强国的战略性跨越,导游员面临着新的挑战和机遇。本文通过从旅游者角度、政府角度、旅游企业角度、社会公众和导游自身角度分析了国内导游规范化管理方面存在的职业定位和薪金制度问题、现行管理模式的问题以及导游自身等问题,并提出从力促导游职业终身化、改革导游薪金制度、严格规范导游资格考试、变革导游管理体制等几个方面来解决,以期能对各级旅游行政管理部门和旅游企业对导游人员的管理提供参考,加快导游人员的规范化管理进程。

参考文献:

- [1]把多勋 高亚芳 赵玉琴:导游业务[M].兰州:甘肃人民出版社,2002
- [2]魏宝祥 何喜刚 秦斌峰:旅游法规与职业道德[M].兰州:甘肃人民出版社,2002
- [3]宋非凡:试论导游的待遇和旅游业的良性发展[J].咸宁学院学报.2006,26(5)
- [4]刘韵琴:导游队伍建设之我见[J].现代企业教育,2006(5) 9~11
- [5]陶淑芬:我国导游职业现状及改善方法刍议[J].市场推介,2006,(3):220
- [6]黄雪丽:我国导游服务质量的现状分析与对策研究[J].商场现代化.2006,(11):139-140
- [7]毛福祿 樊志勇 导游概论[M].天津:南开大学出版社,1999