

我国名优导游的行业示范探析

李 飞, 袁国宏

海南大学旅游学院, 海南 海口
Email: hbjllf@126.com

收稿日期: 2021年3月24日; 录用日期: 2021年4月20日; 发布日期: 2021年4月27日

摘 要

“名优导游”的示范效应是我国导游队伍建设的有效手段, 有利于提升导游群体职业素养, 为游客提供更优质的服务, 实现旅游的可持续发展。文章结合行业实际, 提出“名优导游”概念, 通过已开展的名优导游活动, 探析名优导游的职业认同和示范效应, 并就如何做好名优导游的行业示范进行探讨。

关键词

名优导游, 职业认同, 示范引领

Analysis on the Industry Demonstration of Famous Tour Guides in China

Fei Li, Guohong Yuan

College of Tourism, Hainan University, Haikou Hainan
Email: hbjllf@126.com

Received: Mar. 24th, 2021; accepted: Apr. 20th, 2021; published: Apr. 27th, 2021

Abstract

The demonstration effect of “Famous Tour Guides” is an effective means for the construction of tour guide teams in China, which is conducive to improving the professionalism of tour guide groups, providing tourists with better services, and achieving sustainable tourism development. The article puts forward the concept of “Famous Tour Guides” in combination with the actual situation of the industry, analyzes the professional identity and demonstration effects of famous tour guides through the already launched famous tour guide activities, and discusses how to do well in the industry demonstration of famous tour guides.

Keywords

Famous Tour Guide, Professional Identity, Demonstration Lead

Copyright © 2021 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

中国特色社会主义进入新时代,我国社会的主要矛盾已经发生转变,人民日益增长的美好生活需要与不平衡不充分的发展之间的矛盾日益突出。中央经济工作会议指出,我们必须集中精力推动旅游业的高质量发展,促进旅游业从高速增长向高质量发展的转变,利用旅游业带动整体经济发展,助力经济和社会的高质量发展。

伴随社会经济的发展、人们收入水平的提高、自媒体时代的来临,越来越多的国民选择节假日外出旅游休闲。人们外出旅游的需求已从以往的基本需求上升到寻求深度体验的高品质旅游。在这一实现过程中,自由行日趋流行,但还有很大一部分群体选择跟团旅游,尤其是出境旅游,甚至自由行客户也会选择目的地拼团游或者聘请导游陪同游览。由此可见,整个旅游产业链上,旅游服务的提供离不开导游队伍。但由于导游行业门槛较低,导致导游群体职业素养参差不齐。特别是一些以传统地接业务为主的旅游目的地,由于地接市场的恶性竞争,旅行社利润空间被压缩,少部分导游在工作中为了逐利,往往会做出一些过激甚至违法行为。

导游职业队伍是我国诸多工种中极其特殊的一个群体,导游队伍的纯净建设需要各方面的一起努力,现阶段导游队伍中名优导游的示范作用意义重大。

2. 名优导游的定义

长期以来,学术界对于导游群体的研究主要集中在导游薪酬体制、心理压力及从业情况调查等方面。业界更多地注重经济效益和社会效益,加强导游培训,但是业界没有上升到理论高度。

在导游行业,导游群体除取得执业资格以外,在导游等级和荣誉上,行业认可度比较高的是导游级别的高级(特级)资格证和国家金牌导游。

特级导游是由于我国改革开放后为创造外汇收入大力发展入境旅游的特殊性,对老一辈作出特殊贡献的老导游给予的特殊职称,在2000年以后就没有再评。全国特级导游在1995年评选2位,1998年评选22位,共计24位,多为外语导游。

高级导游是要求具有本科及以上学历或者旅游类、外语类大专以上学历,取得中级导游证书满3年,且在报考前3年内以中级导游身份实际带团不少于90个工作日,带团期间表现出良好的职业道德,经考试考评达标后取得的导游等级。

“金牌导游”人才培养项目面向一线优秀导游,向各省、自治区、直辖市分配名额,支持开展导游业务研究、人才扶持、培训授课、志愿服务等活动,各省(区、市)文化和旅游厅(局)组织公开申报、评审、遴选;金牌导游申报人员需同时具备下列条件:一线专职导游,从事导游工作满3年且游客满意度较高,具备高级及以上导游等级或在导游职业领域做出过较为突出的成绩^[1]。

笔者综合十多年的旅游专业学习和导游行业从业经历,以及面向国内众多知名导游群体的访谈纪实,

结合国家文化和旅游部(含原国家旅游局)组织实施的各项评选考核及选拔活动, 名优导游可以按如下定义: 凡在我国从事导游工作且拥有导游资格证, 取得高级导游证及以上级别证书、荣获省级及以上级别导游大赛奖项、荣获国家万名旅游英才计划资助、荣获行业国家级荣誉的, 符合其中任意一项, 均可视为我国名优导游。

3. 目前名优导游开展的示范工作形式

3.1. 成立工作室

通过对全国多名名优导游的访谈得知, 目前多数地区名优导游已相继成立工作室, 主要有“金牌导游工作室”、“金牌导游联合工作室”、“导游技能工作室”等。

“金牌导游工作室”主要面向行业技能培训为主, 如“上海金牌导游联合工作室”、“北海金牌导游联合工作室”, 都积极组织当地导游开展技能提升讲座等。

2015 年国家首批资助的 82 个“导游技能工作室”, 主要与旅游院校合作开展师徒结对, 受资助的工作室负责人要担任旅游院校师生或企业实习实践的导师, 至少带 3 名“徒弟”, 并至少为院校师生举办 2 场导游或旅游工作相关的专题讲座。代表性工作室有武汉城市职业学院的“谷音导游服务技能大师工作室”、海南职业技术学院的“李永泉导游大师工作室”、四川现代职业学院“王凌川旅游技能工作室”等。

3.2. 导游协会带动

名优导游大部分都是当地导游协会骨干力量, 为促进协会升级管理模式, 向同行业学习借鉴经验, 更好地创新协会教学和培训模式, 为协会导游创造全新学习机会, 名优导游以协会交流名义开展联动学习。如成都导游协会为学习全国金牌导游代表的行业经验, 邀请全国十余名优秀金牌导游代表面对面交流, 相互分享经验, 畅谈行业发展思路。

张家界导游协会名优导游们, 充分发挥自身影响力, 向当地旅游公司谏言, 给导游家属免票, 以协会名义联合政府各部门免费开展导游培训, 开展“我为家人做导游”活动, 让当地所有导游都可以带家人免票游览自己工作的地方, 极大增强当地导游们的职业认同感。

3.3. 名导进课堂

原国家旅游局于 2009 年 11 月启动实施“名导进课堂”项目, 已分四批选拔了近 300 名导游进入师资库。培养了一批高素质的导游培训师队伍, 建立了国家导游师资库和国家导游师资储备库, 实行了入库教师的动态管理和师资共享。通过讲座和案例教学的方式, 在院校课堂、职业指导培训课堂和在线培训课堂, 讲授必要的职业道德, 实践素质和服务技能, 以丰富旅游院校的教学内容, 展现出优秀的导游风格。

除了名导师资库外, 部分旅游院校主动聘请当地名优导游为院校客座讲师, 积极引入具有行业实践经验的国家高级导游、国家金牌导游等名优导游到课堂授课。甚至有些院校教师本身就是拥有行业实践经验的双师型人才, 这样的课堂教学会更加生动, 对于旅游专业学生综合素质培养也发挥重大作用。

3.4. 导游云课堂

名优导游们将自己多年从业实践和旅游教学中的先进经验进行总结, 以微视频的形式录制并上传到导游云课堂网站, 供全国导游员及旅游院校师生学习, 实现高效便捷式优质资源共享。“云课堂”培训内容上, 以提升导游职业道德、职业能力和综合素质为主线, 设立了 10 个子模块, 含旅游传统文化、业

态发展、政策法规、职业道德、心理健康等。导游群体通过学习互动和经验交流,不断提升业务能力和职业素养,以促进旅游可持续发展。这样大大解决了旅游院校师生行业知识和实践教学缺乏、而导游员们理论知识需要学习的实际情况。

3.5. 全国导游大赛优秀选手巡回宣讲

2019年12月,由文化和旅游部市场管理司组织名优导游宣讲团,赴北京、山西、江苏、四川、云南、广西等地进行巡回宣讲。宣讲团代表由全国第三、四届导游大赛中获得金、银、铜牌导游员的选手组成,代表们围绕新时代导游员如何在本职岗位上讲好中国故事、传递时代正能量这一主题,分别结合自身经历进行宣讲。

优秀选手巡回宣讲活动旨在通过发挥优秀导游员们的示范引领作用,增强社会对导游这一职业的认同和尊重,同时激励广大导游增强职业自信,提升职业道德、专业素养和服务水平,为推动旅游业高质量发展贡献力量[2]。

4. 名优导游职业认同感知

根据浙江旅游职业学院得到的截止2019年12月全国导游从业人员最新数据(官方数据),全国执业导游人数698,848人,其中94.89%仍是初级导游,中级导游仅占4.49%,高级仅4260人,占比0.609%,特级现有13人。而2018年全国旅游工作报告指出,国家实施的“万名旅游英才”计划,已培养8657名旅游英才。加上2019年评选的也不足9000人,这其中并非都是导游。

一个将近70万人的导游群体,符合名优导游条件的不足万人。这一庞大群体对导游职业的认同感如何,首先要看到起示范引领作用的名优导游们的职业认同感知。导游职业认同不仅关系到导游职业生涯发展及其实际情感体验,更与导游队伍的素质与水平、凝聚力与向心力有着密不可分的联系[3]。提高名优导游职业认同,是提高导游队伍职业忠诚度、增强旅游产业竞争力的必然要求。

名优导游职业认同感知主要体现在以下几方面:

4.1. 行业从业门槛低

目前导游等级资格报名仅需要高中或者中专学历即可,这一点有悖于国家倡导的旅游要向高质量发展的理论。由于旅游发展的历史原因,这一点诸多学者都呼吁过,但一直未能实现门槛的提高。名优导游普遍建议将准入门槛提高到大专学历,各地旅游主管部门直属的旅游中职院校导游专业可以继续按中专学历准入。

4.2. 社会声誉普遍不好

长期以来,导游队伍一直肩负着国家和地区旅游经济发展的神圣使命,但是由于行业恶性竞争导致负面现象频发。近几年行业整体逐步规范,受影响于自媒体的高度发达和少部分媒体歪曲报道,稍有偏差便会沸沸扬扬,往往在事情的处理上导游首先成为“替罪羊”。另外,媒体经常报道所谓的“黑导”、“野导”恶性事件,也让导游一词与负面报道联系在一起。名优导游群体多次谏言媒体,无证的闲散人员不要报道成“黑导游”之类,多些导游行业正面报道。

4.3. 职业职称急需得到认可

名优导游队伍都是普遍有着高学历,在旅游行业从业多年,对这个行业充满热情的。这一群体积极向上,从业经验丰富,追求自我,不断提升职业技能和水平。根据同多名名优导游的交谈,其中很多人都在从事导游工作的同时还报考其他从业证,究其原因主要是导游等级这么多年来只是行业内部从业人

员的自我追求, 一直没有被纳入人社职称体系。

如果说导游证同教师证一样都是行业准入类资格证, 那么中级高级导游证也是经过考试考核认证的, 是否也向高级教师一样成为“体面”职称。名优导游群体都在为此不停发声, 多方呼吁, 寄希望文旅合并后国家文化和旅游部能够协调解决导游体系职称问题。否则这个行业的名优导游群体都无法坚定地从事导游职业, 导游“工匠精神”又如何培养?

4.4. 薪酬保障体系的缺失

导游薪酬是学者们研究多年的话题, 我国改革开放初期的导游员多从事外事接待, 相当于公务员性质。但随着市场经济的发展, 旅游行业恶性竞争造成行业种种乱象, 导游员再也没有所谓的工资。尤其是《旅游法》实施以后, 监管更加严格, 旅游行业逐步走向正轨, 旅游企业之间基本实现公对公结算, 导游员在从业过程中无法获得个人佣金, 较之以往收入锐减。

根据笔者本人实践经历和访谈调查, 目前我国导游队伍执业薪酬与导游等级并无挂钩, 各地普遍按照固定金额支付导游报酬。相关学者近年来的问卷调查结果也显示:近一半的兼职导游没有与旅行社签订劳动合同, 近半数的导游每周工作时间在 40 个小时以上[4]。厦门等地曾出台导游薪酬政府指导价, 规定用人单位按导游等级给予报酬。但旅游行业处于完全市场竞争状态, 旅游企业为了控制成本, 很少会出“高价”聘用高等级导游。长此以往, 大部分高等级导游陷入无团可带的尴尬处境。

在对名优导游群体的访谈中了解到, 除了少数以组团为主的民营旅行社和一些国企背景的旅行社, 给固定带团的部分导游发放基本工资和购买社会保险外, 全国多地区包括名优导游群体在内的绝大多数导游都无任何执业保障, 往往出现人身伤害事件后只能依靠导游群体募捐。访谈中多名名优导游一直都是跟旅行社签订劳动合同购买社会保险, 但实际上费用均是个人全额支付。

4.5. 旅游主管部门不重视

根据对名优导游群体的访谈显示, 大部分地区旅游主管部门并不重视名优导游队伍建设。以取得国家高级导游证和国家金牌导游荣誉为例, 全国仅有浙江、广东、山西等地旅游主管部门发文对其进行表彰和奖励。杭州市旅游发展走在全国的前列, 率先联动当地人社部门将高级导游群体列为 E 类人才, 享受相关人才政策。更多的地区则只是导游们的一种自我职业追求, 不免让当地名优导游群体执业积极性受影响。

5. 做好名优导游示范引领的举措

所谓“示范引领”, 是指通过榜样或者典范引导某一群体向一定目标前进[5]。目前不到 1 万人的名优导游群体, 如何为 70 万人的庞大导游群体做好表率、起到示范效应? 这绝对不是仅靠名优导游群体就能够做到的, 必须靠行业内外部各相关群体齐心协力出谋划策。

5.1. 政府部门监管要加大力度, 进一步完善相关法律法规

任何行业事务的推进和法律制度的实施, 都离不开政府部门的监管。2017 年 10 月 7 日实施的《导游人员管理条例》和 2018 年 1 月 1 日实施的《导游管理办法》, 是我国现行关于导游的专门法律法规, 但都侧重于对导游的监管, 严格规定导游的责任和处罚, 对导游的权益保障的制度监管缺乏, 出现权责严重不对等现象。

导游的薪酬和社会保障制度需要进一步完善, 并由政府相关部门严格监管推进, 杜绝旅行社与导游之间签订劳动合同实际上导游个人购买保险的现象, 将导游薪酬制度落到实处。

旅游主管部门要积极联合人社部门, 加快推进导游等级与职称体系挂钩, 提升导游队伍中优秀人才

尤其是名优导游的职业荣誉感, 为庞大导游群体树立职业典范。旅游主管部门重视导游队伍建设, 对名优导游群体给予适当奖励, 为导游队伍吸引和留住人才。

5.2. 行业协会和相关企业单位多方位引导

导游协会发挥带头作用, 多方联合行业协会, 通过举办义务宣讲、培训学习、志愿活动等形式, 组织当地名优导游带头示范, 在导游群体中树立楷模, 联动媒体积极正面报道。

旅游企业、旅游学院主动邀请名优导游为企业把脉、为师生答疑解惑。名优导游多实践在一线, 且与导游群体联系紧密, 同时拥有较高的知识水平结构。在相关企业单位的积极引导下, 能够更好地发挥名优导游在行业的示范引领作用。

5.3. 社会的尊重和支持密不可分

导游群体长期以来广为人知的是负面消息, 以至于包括名优导游在内的导游员们不敢跟人说自己是导游, 这也充分说明导游社会地位低下。“祖国河山美不美, 全靠导游一张嘴。”曾经的导游员是外事接待员, 新时代下的导游是“讲解员”和“宣传员”, 是旅游体验过程中的“体验师”和“安全员”, 更是旅游目的地的“旅游名片”和“形象大使”。

旅游者对导游群体工作的支持和认可尤其重要, 导游员同游客一起编织美好旅程。名优导游引领导游群体提供优质服务, 自媒体和新闻媒体能够多一些正面报道, 旅游将会更加和谐并可持续发展。

5.4. 旅行社是整个环节的重点

在整个旅游服务体系中, 导游具有利益追求方面的独立性和从属性的双重属性, 导游员既是旅行社委托履行旅游合同、获取利润的代理人, 又是旅游者旅游经历和基本利益的代理人[6]。旅行社管理者经营理念要顺应旅游市场的需求和旅游业的发展, 在互联网时代和生态游、科研游、研学游等新旅游形式的发展潮流中, 旅行社尤其要重视旅行社名优导游队伍建设, 加强培训、设立内部薪酬和晋升体系, 培养自己的名优导游队伍, 吸引更多的优秀导游, 为本企业在旅游市场竞争中扩大竞争优势, 抢占市场先机, 实现企业长远发展。

5.5. 导游群体自身思想观念提升

导游是一个职业, 每一名导游员都要牢固树立职业意识, 为职业长远发展做计划。长期以来导游员多处于散漫状态, 尤其是没有与旅行社固定劳动关系的导游员, 没有组织群体意识, 没有归属感, 甚至不愿意与更多的导游员交流。做好名优导游示范作用, 导游群体必须从自身思想观念开始提升, 不断学习专业知识, 积极参与名优导游们组织的义务活动, 提升服务意识和水平。每一名导游员都力争做好自己的同时, 积极正面影响他人, 朝名优导游目标迈进。

6. 结语

在旅游业高质量发展、旅游经济带动社会经济多方面发展的时代, 我国导游队伍建设的重要性进一步凸显。不论是相关政府部门宏观体制改革还是旅游企业微观制度革新, 旅游行业都要重视名优导游的示范引领效应, 打造一支优秀的名优导游队伍, 实现以点带面, 从职业晋升、技能培训、意识形态、社会保障、职业认同等多方面着手, 逐步优化行业内部管理和导游队伍人才建设, 实现旅游业可持续发展。

基金项目

文化和旅游部万名旅游英才 2019 年“金牌导游”人才培养项目, 项目编号: WLRCJ2019-108。

参考文献

- [1] 沈啸. 文化和旅游部启动 2019 “金牌导游”人才培养项目[N]. 中国旅游报, 2019-04-02(02).
- [2] 唐伯依. 全国导游大赛优秀选手巡回宣讲[N]. 中国旅游报, 2019-12-23(01).
- [3] 王晨光, 张爱萍. 导游职业认同影响因素量表设计[J]. 山东大学学报(哲学社会科学版), 2012(6): 108-112.
- [4] 洪蓉. 我国兼职导游员权益保障研究[D]: [硕士学位论文]. 昆明: 云南财经大学, 2018.
- [5] 修安腾, 朱勇. 从“实然”到“安然”: 榜样人物示范引领的有效性探析[J]. 教育现代化, 2019, 6(84): 138-140.
- [6] 宋振春, 王运姣. 关于准入制度与导游管理体制的思考[J]. 旅游学刊, 2013, 28(7): 57-62.