

文章编号: 1005-0523(2006)03-0051-04

稳定江西导游队伍树立窗口形象初探

王 健

(江西师范大学 历史文化与旅游学院, 江西 南昌 330027)

摘要: 是否能让江西旅游业良性可持续发展, 导游服务质量是关键因素之一。由于导游员本身和外在的多种因素影响, 导游服务质量、水平和行业管理方面存在缺憾, 致使旅游满意度下降。导游的旅游窗口服务形象欠佳直接影响本地区的对外形象, 其后果不仅是对旅游业的发展不利, 还会对本地区经济环境产生消极影响。针对上述情况就稳定江西导游队伍、改善导游员社会福利保障、加强导游员监管与培训、完善导游员激励机制等问题进行分析与探讨。

关键词: 稳定导游队伍; 社会福利保障; 绩效监管系统; 激励培训机制

中图分类号: F592.1

文献标识码: A

1 引言

近年江西旅游业发展迅速, 2005年的红色旅游年更把江西旅游推向一个高潮。在旅游服务中, 导游员往往代表一个地区的形象和企业品牌。是否能让江西旅游业良性可持续发展, 导游服务质量是关键因素之一。由于导游员本身和外在的多种因素影响, 导游服务质量、水平和行业管理方面存在缺憾, 致使旅游满意度下降。导游的旅游窗口服务形象欠佳直接影响本地区的对外形象, 其后果不仅是对旅游业的发展不利, 还会对本地区经济环境产生消极影响。针对上述情况就稳定江西导游队伍、改善导游员社会福利保障、加强导游员监管与培训、完善导游员激励机制等问题进行分析与探讨。

2 目前江西导游市场存在的问题

2.1 导游员的报酬及社会福利无保障

2.1.1 国家无现行的导游员职业的工资标准和导游员职称与工资配套制度

在面向各个工薪层出台了相关的最低工资制度和报酬标准的工资管理条例中, 没有明确说明导游员的最低工资以及薪酬的评定标准。是否给予导游员相应的工资报酬以及制定基本工资都属于旅行社单方面的意愿, 不受相关制度的制约, 无章可循, 无法可依。

在我国各行各业都有一个较为完整的职称评定与工资配套制度, 可惟独在社会上有着特殊地位的导游员没有, 而只是最基本的等级制度, 在我国制定的《导游人员管理条例》中, 只是对导游员的任职资格和相关的规范行为做了硬性的要求。^[1]对于导游员职称的评定却只字未提。关于导游员队伍建设的文献资料我国的旅游行业中也尚处于缺乏阶段。

2.1.2 养老保险、医疗保险、失业保险等社会福利保障难以落实

由于目前大多数旅行社对导游员的利用都是短期行为, 仅有极少数大型国有旅行社(还未承包的)重视落实养老保险、医疗保险、失业保险及基本住房等社会福利保障, 其余旅行社在这方面基本是空白。

收稿日期: 2005-11-08

作者简介: 王 健(1957-), 男, 江西高安人, 副教授, 主要从事旅游资源与开发研究。

2.2 导游员的绩效监管系统不完善

2.2.1 江西至今未完善导游员 IC 卡管理系统

江西导游员已实行 IC 卡胸牌管理,但省内无景区终端刷卡管理系统,IC 卡胸牌管理形同虚设,“黑导”、“野导”照导不误,严重扰乱导游市场。

行业内的电子信息系统不够健全,不能及时为旅行社以及相关行政部门提供最新,最快速,最准确的信息,从而使得在对导游人员的行为进行监督的过程中缺乏有效性和及时性,不能及时的对违规行为进行制止,也不能使优秀的导游员的行为得到较为广泛的宣传。

2.2.2 导游证年审未起到“去伪存真”的作用

因为没有 IC 卡管理系统和电子信息管理系统,导游员在一年中的带团绩效无从考证,现行导游员年审方法并未起到“去伪存真”的作用,流于交钱培训走过场的形式。

2.3 缺乏有效提高导游员素质的培训制度

由于没有 IC 卡管理系统和电子信息管理系统对导游员的监控,难以实行对绩效差的导游员进行强制性培训;由于旅行社对导游员的短期利用行为和其他福利保障原因,导游员无法对提高性培训感兴趣。

3 对江西导游队伍建设问题的探析

3.1 导游员报酬及社会福利无保障导致导游服务质量下降和导游队伍不稳定

3.1.1 无相关的导游职业工资标准和社会福利保障是影响导游队伍稳定的直接因素

国内的旅行社现行导游工资制,通常是较低底薪加上出团补助,导游员作为社会第三产业的有力推动者没有能够享受到一般工薪阶层明确的工资制度,造成付出与回报不平衡,另外导游员也没有或是较少享受到旅行社给予的社会保险以及基本住房福利,旅行社所提供给导游员的薪酬大多时候不能满足导游员的基本生活需求,经济利益得不到基本保证,导游员无法把业余时间和精力放到加强学习,钻研业务,提高自身素质上,这种分配制度不能激励他们为了实现更高层次的需求而努力,即难以培养导游员对于旅行社的忠诚度,同时导游员也不会或者是不愿意提供符合职业道德规范的服务质量,一旦有利可图,导游员一般情况下都会从游客那里获取可能的额外收入,而优秀的导游员情愿跳槽进入别的旅行社,甚至改从别的职业以期获

取更高的报酬。

3.1.2 无相应的职称与工资配套制度是影响导游员素质提高和梯队结构不合理的主要因素

旅游业行业内只有简单的等级评定制度而没有关于导游员队伍职称评定的制度,使得旅行社以及其他相关部门在导游员的管理上存在着一个很大的缺口,“无章可循”。无论是兼职还是专职导游员,或是工龄长短,或是专业素质高低,都能享受到同样的待遇,如此形成相同的底薪,相同的带团补助,不相同的服务质量但报酬却没差别,这样不利于调动优秀导游员的积极性,更不能鼓励导游员参加更高级别的导游员晋级考试,最终造成初级导游过剩而高级导游人才的匮乏,导致导游队伍梯队结构不合理,一方面造成旅游市场对高素质导游人才需求的缺口,另一方面严重影响企业品牌的树立。

3.1.3 弱小型旅行社以价格争市场难以保证导游员合理利益而影响导游服务质量

旅游产品价格的恶性竞争是致使导游员职业道德规范下降的直接因素。

一些小型的旅行社不仅规模小,社内制度不规范,旅行社与协作单位的关系并不很密切,同时对于导游员的管理也不正规,没有制定较为全面的责任制,一旦管理过程出现纰漏也很难及时采取有效的解决措施,形成问题的累积,这类旅行社所积累的问题最后凸显出来反应到整个行业之中,随着越来越多的中,小型旅行社在市场上出现和增多,行业内整体存在的质量问题也越来越多,这种类型的旅行社相对于一些大型的旅行社而言,对导游员多为短期行为,企业运营成本低,以低价劣质的旅游产品充斥市场,造成价格恶性竞争,企业正当利润无法保障,致使导游员报酬下降,导致导游服务质量下降并克扣游客,影响了旅游业的整体形象,扰乱了整个市场的秩序。^[2]

导游员难以保证所提供服务的品质,极易损害旅行社形象,据统计,在旅游投诉案例中,近一半以上的纠纷都与导游有直接关系,而旅行社却必须为这些导游员承担投诉的后果与损失。^[3]旅行社不仅经济利益上承受了损失,同时还使自身形象上在游客心里造成了负面的影响,直至损害本地区的对外形象。

3.2 IC 卡管理系统和电子信息反馈系统不完善导致导游市场混乱

3.2.1 IC 卡管理和电子信息反馈系统不完善无法准确监管导游员的规范化服务和记录绩效

国家对导游员实行IC卡管理制,目的是监管导游员是否受旅行社委托带团和为了方便行业内表扬和通报批评导游员相关违纪行为而设置的,事实上江西省至今没有建立IC卡管理的网络系统,景点景区根本就没有设置相关的IC卡网络刷卡终端和电子信息系统,进出景点只需出示导游胸牌便可,没有刷卡器,更没有相关的监督人员,在导游员执行导游活动时,导游服务质量的好坏只是以导游员是否受到游客的有关投诉来评判,责任的归咎总是以游客的客观说辞为主,难以客观的看待问题的始末,不可避免的导游员要承受许多的不白之冤,建立一个健全的电子信息反馈系统,及时和有效的反应导游员的情况,使信息在行业内公开化,透明化,这样对于加强导游员规范化服务,强化导游员的自身修养,提高导游队伍的整体素质,树立导游员在旅游业的窗口服务形象以及保护导游员的合法权益都是至关重要的。

同时IC卡系统网络管理能有效记录导游员的功过是非,为年审、晋级和向市场推荐提供有效的依据。

3.2.2 IC卡管理系统不完善无法杜绝“黑导”“野导”而对导游市场规范管理

“黑导”,既无导游证又无旅行社委派而组接团的非法导游。

“野导”,持有导游证但无旅行社委派而私自组接团的违规导游。

“黑导”“野导”大都是在旅行社行业工作过,精通组接团程序,与旅游相关的饭店、景点、交通部门较熟悉,又有一定的业务经验和业务关系的人员,如计调、导游、司机,他们凭借自己的社会资源违规进行组接团业务。

“黑导”“野导”既无管理成本有无税负支出,操作成本低,一般以低价取胜,其导游服务质量无法保证,一旦出现问题游客投诉无门,其危害有二:一是扰乱市场价格,加速价格恶性竞争;二是导游服务质量低劣,毁坏本地旅游窗口服务形象。

野导黑导的存在不可避免地造成和正规导游员抢市场争饭碗的局面,他们不仅影响了导游员的经济利益,同时还毁坏了正规导游员的声誉,搅乱了导游员队伍建设的秩序,野导黑导属于导游员队伍建设过程中的难控因素,在导游服务过程中为所欲为,相关导游员规章制度奖惩制度难以对他们形成约束和限制,他们的存在给导游员队伍建设带来极大的冲击,直接影响了整个地区导游服务质量和

水平的提高。

如果各景点都设置了IC卡网络管理终端,既能拒黑导于门外又可验出野导而让受旅行社委派的正规导游履行导游职责,使导游市场规范而有序发展。

3.2.3 IC卡管理系统不完善无法使导游证年审起到“去伪存真”的作用

有了IC卡管理系统和电子信息管理系统,导游员在一年中的带团绩效一目了然,通过导游员年审起到“去伪存真”量化管理的作用。

3.3 缺乏有效的培训制度导致导游员素质难以提高

3.3.1 现有的导游员年审培训交钱走过场的做法不利于导游队伍素质的提高

现有的常规性培训设置在导游证年审之前,称之为“导游证年审培训”培训内容老套效果不佳,却能皆大欢喜都通过,流于交钱走过场,没有起到年审的监管作用。

目前江西省导游员的带团费较低,加上每年有大量的高校大二学生考证,按现行江西省旅游局规定的年审费20元,他们养证是没问题的,但各地市旅游局,动辄几百元的年审培训费换证费和几百元的挂靠费,让他们不堪重负,这样容易使导游员将负担向游客身上转移,滋长克扣之风,不利于导游队伍的培育和建设。

3.3.2 缺乏适合社会发展的培训制度

行业和企业给予导游员的相关培训机会太少,培训内容跟不上时代的步伐,缺乏适合社会形式变更的“主题”培训,导游员的素质提高适应不了整个时代的进程以及游客的个性化需求。

4 对进一步加强江西导游队伍建设问题的思考

4.1 确定导游员的工资、职称系列确实导游员社会福利保障的实施

由劳动人事部门牵头,确定导游员的工资、职称系列,规定旅行社必须有一定数量的专职导游员和一定比例的中高级导游员才能营业,监督旅行社对导游员的失业、养老保险等福利的实施,以上措施的意义在于:1、稳定导游员队伍,利于企业对导游员的培养和管理,提高导游员素质;2、提高旅行社准入门槛,关闭养不起导游员的旅行社,减少地区的恶性价格竞争;3、提高旅游产品服务价格和服

务质量,促使企业有足够的盈利,保证导游员的工资和福利,这样利于品牌旅行社企业的创立。^[4]

4.2 尽快建立和完善 IC 卡网络管理系统、质量投诉提示系统和各地市的导游员管理服务中心

由行业主管部门指导尽快在江西省景区,至少是国家级景区建立导游员带团进景区的刷卡网络、质量投诉提示系统,并设立各地市的导游员管理服务中心。以上措施的意义在于:1、杜绝无证带团和有证私自带团现象,彻底根治黑导野导市场,消除害群之马,平抑旅游产品的价格恶性竞争,提高导游服务质量;2、加强消费者有效的对导游员监督,落实扣分制管理,以便激励导游员加强自身修养提高自身素质;3、建立导游员管理服务中心对兼职导游员进行有效管理,实施旅行社使用兼职导游员由导游员管理中心提供,导游员管理中心负责对兼职导游员的平时管理,如主题培训、绩效记录、年审事项等,建立导游员个人水平绩效档案供旅行社选用。专职导游员以上事项由其供职旅行社进行管理。

4.3 借鉴公安交通管理部门对驾驶员进行年审的管理方法对导游员实施扣分年审培训制

由行业主管部门督促各地市改革现有的导游员年审培训交钱走过场的做法。借鉴公安交通管理部门对驾驶员进行年审的管理方法,实施一年中未扣分者通过,被扣分者根据多少,规定其参加培训或吊销导游资格证。

实施两大类培训:强制性培训和提高性培训

对一年中导游服务被投诉绩效差扣分达到一定数量的导游员进行强制性培训;对业绩较好的导游员鼓励其参加提高性培训。内容以适合社会形式变更的“主题”培训为主,培训方式以理论结合业内先进人物讲座为主、培训记录到导游员绩效管理档案中,作为日后晋升评级的考核依据之一,以此激励导游员积极参加提高性培训,达到提升整个导游队伍素质和业务修养的目的。培训不仅仅只是对导游员相关专业知识和职业道德的培训,同时还应该包括对驾驶员作为旅游业中的一员的职业道德和专业知识素质的培训,以及某些管理阶层的管理水平的提高。

导游员队伍的素质提高是以能适应时代和社会形式的发展为前提的,所以加强有鲜明“主题”的培训活动更能发挥导游员本身所具有的,尚未被激发的个性化特征,使得导游服务呈现差异化,以此适应游客对导游服务的个性化需求。

参考文献:

- [1] 杜 炜,张建梅.导游业务[M].北京:高等教育出版社,2002.
- [2] 高鸿业.西方经济学[M].北京:中国经济出版社,1996.
- [3] 林南枝,陶军汉.旅游经济学[M].天津:南开出版社,2000.
- [4] 林南枝.旅游市场学[M].天津:南开出版社,2000.

The Exploring of Stabilizing Labor Force of the Tour Guide and Setting up Working Image

WANG Jian

(Jiangxi Normal University, Nanchang 330027, China)

Abstract: The service quality of tour guide is one of the vital important factors of whether the tourism can be well developed sustainable. Due to the different factors, such as the guides themselves and other external factors, there are some deficiencies in the service quality, level and management, all which cause the decline of the customer satisfactions. The bad service image would give the direct impact on the local image to outside, and it will not only slow down the local tourism development, but also bring the negative effect on the local economy. This article discussed the problem of the stabilizing the labor force of tour guide, improving welfare of the tour guide, the supervision and training of the tour guide and incentive of the tour guide.

Key words: the stabilizing of the tour guide welfare; the supervision system of achievement; incentive training