

导游队伍的发展现状及其对策探析以广东省为例 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/450/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E9_98_9F_E4_c34_450118.htm

一、国内关于导游人员的研究进展 国内有关于导游现状的研究很多。针对目前导游违规操作严重等现象，有关专家提倡加强导游人员的道德建设和管理法规建设，但他们并没有考虑到导游人员的物质需求，所以不能从根本上解决问题。也有学者从我国导游的人力资源状况出发，分析了新时期旅游业对导游人员的素质要求，对导游培训工作存在的问题及对策进行了探讨。更多的是从旅行社的管理制度上出发，把改进导游人员的招聘、激励、绩效考核制度，建立合理的导游人员职业机制作为导游队伍建设工作的重要内容。以上的研究分别从各个侧面讲述了导游队伍中存在的问题和解决措施，但这些观点主要集中在某一层面，并未提出一套系统化的管理措施。

二、广东导游队伍现状 导游队伍现状包括人数规模，类别构成，学历年龄结构、就业情况等方面的内容。笔者在调查有关导游管理部门的基础上，获得了相关数据，分析如下。

1、导游队伍的规模及结构层次 以2006年广东省导游人员资格考试为例，全省有1.5万多人参加报名，其中4433人通过考试，成功获得导游资格证。截止2006年12月，全省持有导游资格证的共21533人，占全国总数不到10%。导游队伍基本上由初级导游员组成，只有极少数的中高级导游员，而特级导游员为零。从我国导游队伍的学历结构分析，本科以上的高学历人才仅占19%，外语类导游的学历情况要比中文导游稍高，但大专以下学历仍占52%。广东的导游队伍的学的语种比例和年

龄结构又有什么特点呢？笔者以广州为例，调查了广州市主要的两家导游管理公司：南星和翔旅两家导游服务公司，这两家公司现有挂名导游人员共计4566人，约占全省导游人数的21.2%，其统计数据具有一定的代表性。通过对调查结果的整理分析可见，导游队伍语种结构单一，英语、日语、法语等外语类导游和泰语、越南语、老挝语等小语种导游十分缺乏。年龄结构趋向年轻化，20-29岁之间的导游人员约占70%，其中大专院校的在读学生占很大的比例；学历水平高于全国平均水平，大专以上学历占67%。

2、导游人员的从业情况

据了解，目前在旅行社聘用的导游当中，以兼职导游人员为主，专职导游的比例越来越少。另外，导游人才的流失情况严重，根据2003年国家旅游局人教司全国旅行社人力资源调查，至2002年8月底，在持证导游中，有65471人已经不再从事导游工作，占全体导游的33.2%。其中，资格导游的流失率为45.3%，初级导游为6.4%，中级导游为14.6%，高级导游10.1%，特级导游为37%。广东作为全国经贸最为发达的地区之一，企业人员的流动频繁。导游人员通常都具有良好的语言表达能力和人际交往能力，往往会成为各企业的招聘对象，导游人才的流出空间更为广阔，广东的导游人才流失情况也不容乐观。

三、广东导游队伍存在的问题及原因分析

1、总体规模与广东旅游业的发展仍存在一定的差距

广东省2006年的旅游总收入约占全国的1/4，是全国的旅游大省。但广东现有导游从业人员21533人，仅占全国10%。中级导游员、外语导游员尤其缺乏。虽然每年的导游资格考试都为导游队伍输入大量的人才，但每年都有一批导游不再从事导游工作，使导游队伍规模难以得到扩展。广东省导游队伍无论

从规模上还是整体构成上，都与广东旅游大省的地位不相衬。2、语种、年龄、级别等层次结构分布不均 外语类导游供不应求。自中国加入w.t.o.以来，国际贸易的发展迅速。在为我国旅行社带来大量国外游客的同时也引入强大的竞争对手国际旅行社，外语类导游紧缺已经成为我国旅行社争取国外游客和参加国际竞争的重要制约因素。与国内游客相比，国外游客对导游往往有更高的要求。外语导游除了要具备良好的外语沟通能力外，还要有良好业务知识和服务意识，即较高的文化素养。而我省导游队伍的学历构成以高中、中专要占上大多数，要从现有的导游从业人员中选出培养对象的确不容易。因此在短时间内培养出一批优秀的外语导游是不大可能的，要建立起一支多语种的导游队伍仍需经过长时间的努力。导游人员年轻化趋势明显。每年的导游资格考试都有很多大中专院校的在校学生参加。原因是导游工作对经验的要求不是太高；导游资格考试更注重考生对理论知识的掌握，这对在读的学生来说就更有优势；导游工作既新奇又有趣，不用花钱就可游历四方，既可增长见闻，又可结交朋友，满足了年青人求新猎奇的心理。导游工作不仅对知识要求高，体力消耗也大，年青人在这一方面占有绝对的优势。但导游年龄年轻化也带来了一些负面的影响：导游工作的操作性强，除了对体力有较高要求外，更需要从业者有丰富的人生阅历、老练的为人处世技巧，专业的业务知识和良好的思想道德素养，上述这些问题年青人往往欠缺。导游人员年轻化容易引起人才流失，很多选择做导游的只是出于一时兴趣，或存在短期利益思想，真正做起来，却发现与想象中大相径庭，做不到几年就转行。此外，导游的职业前景也不太广阔

，晋升空间小，年青的导游人员宁愿导游发展前景更为广阔的行业中发展。导游队伍等级结构不合理。广东省导游队伍中，初级导游员就占了98%，中高级导游数量还达不到全国的平均水平。除一些大社外，旅行社对导游的培训工作也没有给予足够的重视，很少组织导游人员参加职业培训。另外，各等级导游的年龄断层大，初级导游的平均年龄为25岁，中级导游为36岁，高级导游为45岁。一方面是中高级导游人员年龄的逐渐老化和流失，一方面是由于缺少经验初级资格导游中得到补充，级别提升也是困难重重，导游队伍整体素质难以提高。

3、兼职导游逐渐成为主力，缺乏一支稳定的专职导游队伍

接待游客人数随旅游的淡季和旺季波动较大，对导游的需求也呈季节性变化。兼职导游能随时适应市场需求的变化，是导游队伍中不可缺少的一部分。不过，兼职导游难以为旅行社提供稳定的服务，旅行社对他们的约束力有限，与正式员工相比较，他们在接待工作中很少会考虑维护企业声誉的问题，违规操作现象屡禁不止。另外，对兼职导游的培训工作更是无从开展，一方面是由于兼职导游只在旺季才参与导游工作，毕竟不是靠导游工作来吃饭，大多都太不愿意参加业余的导游职业培训。另外，对旅行社而言，兼职导游的流动性大，为兼职导游提供职业培训，而他们往往同时服务于别的旅行社，增加了培训成本，许多旅行社不一定愿意。随着旅游经济的发展，旅行企业更加需要的是一支高素质的专职导游队伍，与兼职导游相比，专职导游员更会维护企业的效益，他们更会为企业拉拢顾客，由于长期从事导游工作，他们的业务素质也比较高，能保持良好的服务质量。而且组织他们进行培训也比较容易。旅行社也更愿意花钱

去培训专职导游，使他们成为旅行社接待的中流砥柱。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

www.100test.com