

基于历史视角分析导游职业的发展趋势

韩国华

(山东旅游职业学院 旅行社管理系,山东 济南 250020)

摘 要: 导游服务对旅游业发展的重要意义不言而喻,导游职业发展在我国旅游经济发展的大潮中几经沉浮,经历了一个从顶端不断下滑而又螺旋上升的过程,每个阶段呈现了不同的特征。分析导游职业的历史演变过程有助于理解在旅游供给侧结构改革的背景下,导游职业未来发展的趋势特征,为旅游经营者与导游队伍精准定位提供指引。

关键词: 旅游职业;供给侧改革;自由执业;职业历史

中图分类号: F590.633

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2017) 01-0109-04

一、研究背景

为顺应习近平总书记提出的“供给侧结构性改革”的经济发展方向,在国务院旅游工作会议上,汪洋副总理提出加快转变旅游发展模式,着力推进旅游供给侧改革,适应和引领经济发展新常态的要求。我国居民的旅游消费步入快速转型升级的重要阶段,丰富的低端单一旅游产品已经无法满足人们日益增长的高质量出游需求。旅游消费水平升级和需求多元化与旅游供给侧结构不合理、不平衡之间的矛盾日益凸显,也造成旅游团队市场零负团费经营模式久治不愈与劣币驱逐良币的种种乱象。旅游法颁布实施两年的经验表明采用“堵”的方式无法防止乱象的发生,旅游供给侧改革通过技术创新和产品升级转型,优化质量和效益,提供了治疗旅游团队市场“顽疾”的一剂良药。在这样的背景下,国家旅游局长李金早将导游自由执业的“禁令”打开,无疑是我国旅游管理体制的重大改革,既是对既有人力资源市场已存存量的释放,更是撬动旅游供给侧改革的一股重要力量,有媒体甚至认为导游自由执业的放开将改变整个旅游界。在国家经济又一轮重大变革和旅游经济发展的重要转折点上,导游职业的变化将何去何从,急迫在摆在旅行

社经营和导游员的面前,如同房间里的大象,成为人们不得不重视和思考的问题。

二、导游职业历史演变分析

导游服务是旅游服务的重要组成部分,甚至在某些时期被称为旅游业的灵魂,一直受到各国旅游管理的重视。在我国,由于旅游业的发展从经营出境旅游业务开端的特定背景以及特殊的发展路线,导游职业的历史沿革经历了一个从顶端不断下滑而又螺旋上升的过程。

(一)等同于高级公务员的导游职业阶段

从建国后第一家旅行社成立至我国改革开放,导游职业无论是从社会名望还是经济收入上令人称羨,享受我国高级公务员待遇。中华人民共和国成立至1984年之前,我国建立了国、中、青三大旅行社,享受国家旅游局授予的独享的外联权,三大社之间在业务接待社有明确的分工,形成了对全国旅游业垄断的局面。由于我国经济水平较低,人们不具备外出旅游的客观条件,同时受社会发展水平的影响,旅游被看作资本主义的腐朽行为。三大旅行社的成立之日起一直从事以政治为目的的对外接待工作,基本不具备企业的性质。这个阶段,中国旅行社具备三

收稿日期:2016-10-28

作者简介:韩国华(1977-),女,硕士,山东旅游职业学院旅行社管理系讲师,研究方向:旅行社专业教育与旅行社经营管理。

个特点:一是只做旅游接待,很少承担其他诸如营销和线路生产职能;二是旅行社工作的重要内容是政府接待的一部分,没有成本和经济效率的核算,旅游接待为政治服务,旅行社和政府部门合署办公;三是仅接待入境旅游,无国内旅游业务和出境旅游业务。入境接待的对象主要是来自于前苏联、朝鲜等社会主义国家,少数的海外华侨和港澳同胞以及新闻记者友好人士等。为接待这些境外旅游者,中国国际旅行社一成立就调配了一批年青干部和大学毕业生担当翻译导游。他们是新中国成立后的第一批真正意义上的导游员。由于旅游接待工作的对象是外国人,所以从事这方面的工作的人员称为翻译导游员。这个时期的导游具备四个特点,一是外语水平比较高,导游主要是学习外语专业的人才,经过良好的外事培训,由翻译员演变而来。二是社会地位比较高,这个群体曾经被周总理高度评价为“民间大使”;三是政治素质比较高,由于外事工作政策性强、政治思想素质要求高,因而对翻译导游提出了“三过硬”(即思想、外语和业务)的工作要求以及“五大员”(即宣传员、调研员、服务员、安全员和翻译员)的工作任务以及有关外事纪律;四是工作收入稳定,导游拥有行政事业编制,工作业绩不讲究经济利益。

(二)收入和名望双丰收的导游职业阶段

改革开放至旅行社体制改革完成之前,导游职业经历了一个最繁华的阶段。借助改革开放的东风,中国旅游业走上了快速发展的道路。开放当年,来华入境旅游人次达到188万人次,相当于过去24年的总和,旅游外汇收入2.6亿美元。在以后的10年中,来华旅游人次与旅游外汇收入年均增长率分别保持了36%和25%的高速增长。到1988年,我国国内旅游已超过3亿人次,国内旅游支出达187亿元。国内旅游与入境旅游双双崛起,需求旺盛,旅游业市场出现供不应求的局面。在这种背景下,导游职业迎来了繁荣,社会地位和经济收入获得双丰收。首先,导游的社会地位较高,属于行政事业单位编制,在身份上是国家干部,公众对导游员的工作比较尊重;其次,收入水平大幅度提高。这时的导游员属于各级旅游局或者大的政府机关和国有企业,按照国家的行政事业单位级别领取工资。除了正常的单位工资之外,小费成为导游收入的重要组成部分。由于接待西方国家的游客,西方国家的导游都是收小费的,西方的游客把给付的习惯带到中国来。虽然我国出台了《关于严格禁止在旅游业务中私自收授回扣和收取小费的规定》,但西方国家游客给付消费的惯性非常大,且收授消费的行为比较隐蔽,导游私自收授消费屡禁不止。西方国家给付的小费是美元,按照当时1比8的汇率结算,这部分收入远远超过了工资收入。当时导游的工资收入才20~60元人民币,与其他同级工薪阶层的收入相差无几。由于收授小费,

导游工作总收入往往是普通工薪阶层的十几倍。三是开始出现了中文导游,工作条件没有入境导游员好,带团住宿条件差,行程中碰到的复杂问题多,即便如此,中文导游的总收入超过一般工薪阶层。

(三)收入下降与形象受损的导游职业阶段

在入境旅游继续发展的同时,出境旅游的崛起和国内旅游的快速增长,带来了旅游市场需求的空前繁荣,旅行行业获得了超额利润,而旅行行业本身轻资产、资本需求小等市场准入门槛较低的特点,以及大型企业内部挂靠和承包盛行,旅行社迎来了一个野蛮增长的时期。据统计,1991年我国旅行社1561家,截止到2008年底我国注册的旅行社达20110家,短短的16年,旅行社的数量增加了12.88倍,年均增长率16.22%,且增加的旅行社多为国内旅行社,使国内旅游市场迅速由卖方市场进入买方市场。这段时期旅行社以数量增长为主,经营管理水平没有获得相应提升,绝大多数旅行社产品单一雷同,抄袭严重,扎堆竞争在大众旅游市场,造成大众市场严重饱和,小众市场难以获得满足的局面。为了获取利润,低水平经营的旅行社祭出了低价招徕、行程欺骗的宝刀,造成行业内的种种乱象,导游作为一线面客人员受到的冲击最大,承担了野蛮生长和市场经济不健全所带来的后果,其社会声望和收入水平都快速下滑。首先,社会保障缺失。企业制度改革和出于成本的考虑,除少量资深导游和稀缺的语种导游外,旅行社不再接纳导游,90%以上的导游成为自由工作者,接受当地导游服务公司的管理。导游服务公司是一个中介机构,承担了原有旅游局的部分管理职能,不可能提供相应的福利待遇。导游自嘲成为了“三无”人员(无合同、无劳动保险、无最低工资保障);其次,导游的收入来源变得不合法不合理。之前导游收入由工资、奖金、出团补贴、购物回扣和小费5部分构成,导游成为自由工作者,工资奖金收入化为泡影。随着竞争的加剧,旅行社支付给导游的出团补贴大面积缩水甚至降为零,不仅如此,经营零负团费模式的旅行社甚至要求导游支付人头费。导游的收入只剩下购物回扣和消费,国内游客没有支付消费的习惯,购物回扣就成为了导游收入最重要的来源。购物回扣不仅让游客反感,是恶化导游和游客关系的一个毒刺,成为导游形象颇受诟病的因素。而且,购物回扣也为国家旅游局颁布的《导游人员管理条例》明令禁止。作为导游收入主体的购物回扣既不合法也不合理,具有很大的隐蔽性和偶然性,即使从购物回扣中获得较高的收入,导游人员也有一种“做贼”的感觉,职业的归属感和自豪感逐渐消失殆尽。再有,导游隐形失业不可避免。隐性失业的问题,是近年来导游总量骤增而旅行社业务增长缓慢所引发的持证导游被动失业或半失业现象,这是导游界普遍存在但被业界广泛忽略的问题。导游数量的增长

速度与市场需求的增长速度相脱节,加上旅游产业自身淡季的特点,多数导游年带团时间不足百日。隐形失业也让导游倍感职业前途黯淡(表 1)。

表 1 1999 年至 2008 年中国旅行社数量增长情况

年份	旅行社数量 (家)	比上年增加的 旅行社(家)	比上年增加的国 内社(家)
1999 年	7326	1104	1160
2000 年	8993	1667	1655
2001 年	10532	1539	1497
2002 年	11552	1020	981
2003 年	13361	1809	1794
2004 年	14927	1566	1470
2005 年	16245	1318	1222
2006 年	17957	1712	1614
2007 年	18943	986	843
2008 年	20110	1167	994

三、导游职业演变因素解析

从导游职业演变的历史可以看出,导游职业的变化主要受三方面的影响,社会经济发展状况对导游职业起着决定性的影响;科学技术发展是一把双刃剑,削弱了导游的部分职能的同时为导游员提供更好的服务提供便利条件;国家对导游职业的政策调整所起到的作用取决于是否顺应了历史发展的规律。

(一)社会经济发展水平是导游职业演变的决定性因素

社会经济发展状况通过影响导游员服务的对象和导游员所依赖的组织,从而直接影响到导游员的生存与发展。具体影响主要体现在三个方面:毋庸置疑参加旅游活动的人数以及旅游消费总量仍然呈现不断上升趋势,导游服务的市场需求量不断扩大;旅游者的旅游消费水平和消费能力层次化更加明显,对导游服务的内容和质量呈现更大的差别,呼吁导游服务供给侧结构性改革;市场环境的变化需要旅行社转变经营模式和产品结构调整,导游自由执业迫使各地的导游服务中心急需转型,其他服务导游员的中介组织涌现出来,导游员需要选择与自身才能和服务志向相应的平台以获得更好的生存和发展空间。

(二)科技进步对导游职业演变起着重要的推进作用

科技的发展为现代旅游活动的进行提供了必要条件,直接促使导游职业的诞生。同样,科技的进步推动着导游职业的演变。众所周知,托马斯·库克旅行社的成立标志着职业化导游出现在历史舞台上,导游职业是为解决大众旅游需求与信息技术不发达之间的矛盾。面对异国他乡的陌生环境,游客需要借助旅行社的旅行服务才能完成旅游活动,信息的收集、整理由产品开发人员和计调人员来完成,导游人

员主要负责信息的传达和信息点的联络。我国导游员是为了政治需要从事接待同我国友好的境外旅游者,被称为外事翻译员,主要承担外事翻译工作。由于科技水平尤其是信息技术不发达,导游工作作为旅游产品的重要组成部分和游客游览过程中不可缺少的一环,在工作单位和游客面前享有较高的声望。但随着科技的发展,导游的部分职能被削弱或被机器所取代。游客不需要通过导游就可以完成旅游体验,导游原有的不可或缺的工作如向导、讲解、信息点的联络等逐渐被可移动设备所取代,普通的导游员沦落到“听吆喝跑堂”的“店小二”角色。但科技发展是一把双刃剑,在削弱导游某些职能的同时,使导游服务人性化、灵活性和精准性等方面的特点凸显出来。

(三)管理体制改革对导游职业发展体现了时效性

导游对旅游业发展的重要意义不言而喻,国家对导游队伍的发展一直非常重视,相关的法规和政策相继出台。主要围绕规范导游行为、提高导游服务水平与赋予导游员某些权利,保障导游员的关键利益。1978 年颁布的《旅游涉外人员手册》成为最早对导游纪律管理的依据。1987 年 12 月 1 日国家旅游局发布《导游人员管理暂行规定》,旨在提高导游服务质量,保护旅行者和导游人员的合法权益。1994 年发布《导游员职业等级标准(试行)》成为考核评定导游员等级的依据。1995 年发布《导游服务质量》国家标准 GB T15971-1995,对导游服务质量提出了要求,并规定了涉及导游服务过程中的若干问题的处理原则。1997 年国家旅游局发布《旅行社国内旅游服务质量要求》,提出了旅行社组织国内旅游活动所应具备的产品和质量要求。1999 年 5 月 14 日国务院发布《导游人员管理条例》,详细规定了导游人员从业期间的法律规定。2001 年 12 月 27 日国家旅游局发布《导游人员管理实施办法》,规定旅游行政管理部门对导游人员实行分级管理、资格考试制度和等级考核制度、计分管理制度和年度审核制度。《实施办法》在 2005 年 7 月进行了修正。2002 年发布《导游证管理办法》及导游人员计分制和 IC 卡管理的一系列实施文件。为了加强导游队伍建设,不断提高导游人员的业务素质,2005 年中国国家旅游局发布实施《导游人员等级考核评定管理办法(试行)》。对导游人员以及旅行社行业影响最为深刻的是《旅游法》的颁布与实施以及导游自由执业制度。

对导游职业影响较大是《旅游法》的颁布与实施以及导游自由执业制度。2003 年 10 月 1 日实施的《旅游法》从多个方面强化了对导游合法权益的保护。首先严格界定了“零负团费”的范畴,规定不得强迫购物,不得安排指定项目和自费购物点,限制另行付费项目,将使导游的购物回扣和小费收入大大缩减;其次,《旅游法》旅行社应当与其聘用的导游依法订立劳动合同、支付劳动报酬、缴纳社会保险费用,

导游的基本工资薪酬也有了很好的保障。但《旅游法》并不能解决导游人员面临的生存与发展的难题。首先,优秀导游的价值很难获得相应的体现;其次,行政立法保障导游基本的薪酬和劳动保障,增加了旅行社的用工成本,加上旅游活动的季节性强,更多的旅行社不愿聘任专职导游。更多的导游成为社会工作者,基本的薪酬和劳动保障成为一句空话。国家旅游局局长李金在 2016 年全国旅游工作会议上表示,取消“导游必须经旅行社委派”的政策规定,放开导游自由执业,去掉了绑在导游身上的一道枷锁,完全由市场决定导游的价值。由市场议价,为导游员提供了上升的空间和通道,让导游员产生提升自身业务素质的动力和压力,消除原有法规下优秀导游难以获得认可而形成的职业倦怠期。随之而来的,导游员不必为了获得高收入不得不铤而走险,想方设法向游客推荐购物和自费项目,不惜损害消费者的旅游体验,以此收受回扣和佣金,因此有利于导游队伍形象的提升。

四、导游职业未来的发展趋势

全域旅游、科技进步、产品升级将成为旅游供给侧结构改革的引动力,在这种背景下,导游自由执业的放开有利于人力资源结构的调整,利用市场价值的自我选择功能,为旅游供给侧结构改革注入活力,将推动导游职业在以下三个方面产生变化。

(一)导游基础工作“图灵化”

导游两大基础职能:向导和基础讲解职能容易标准化,将逐渐被智能化硬件所取代。最近十五年搜索引擎发展的黄金时期,“外事不决问谷歌,内事不决问百度”成为人们的口头禅,大大方便了游客获取旅游设施和旅游资源的信息,带来了游客出游的散客化和自助化。电子地图、旅游攻略、骨灰级社区的出现,业余的已全面挑战了专业的。以前许多由导游来完成的工作已经被电脑所取代。未来社会的智能化技术发展方兴未艾,手机和智能设备将取代更多的导游工作,成为导游工作最大的竞争对手。随着景区电子导游 APP 陆续上市,游客可以利用手机或其他可配戴设备,通过精准的 GPS 定位功能,随时随地免费获得景区景点信息讲解服务,并且优越于导游讲解的地方在于,景区电子导游 APP 具有交友聊天,一键分享功能,大大方便了游客的社交活动。而且,景区电子导游 APP 凭借其强大的后台功能,及时反馈游客信息,对游客的消费游览行为进行统计分析,景区管理人员可针对景区实时人员情况进行安全疏导及路线提示,确保游客出行安全,为游客提供更贴心的服务。

(二)导游职业分层化

随着人们收入水平的提高和旅游经验的增長,一部分游客外出旅游已经不能满足看山看水看风景,产生了更多个性化专业化的需求,他们已经不能满足于了解当地的人文和自然知识,渴望对某个旅

游主题有更深入的了解和体验。大众旅游市场逐渐裂变出医疗旅游、体育旅游、工业旅游、农业旅游等细分旅游市场,还有滑雪、滑翔、潜水、登山、户外等技能型,以及茶艺、陶艺等以技艺为主的旅游体验项目。大众旅游市场仍然具有一定规模,细分的小众旅游市场盈利能力也在不断增强。为迎合游客多样化个性化的需求,导游需要放弃依赖信息不对称谋利的想法,不断在某个领域钻研下去,成为某个方面的专家,形成一个自己的 IP。未来,服务大众旅游的导游依然占多数,但他们的价值会受到智能工具的冲击。处在导游队伍金字塔顶端的导游服务于细化的小众旅游市场,拥有自己创造的 IP 和粉丝,或被称为专家导游。游客个性化需求越来越强烈越来越细致,需要的导游服务越来越多样化,作为提供者,导游要顺应形势变化,在更加细致的工作分工中找到自己的位置,发挥更大的价值。

(三)导游服务从价值链的后端延伸到前端

传统的旅游价值链由旅行社控制和主导,旅行社招徕和接待旅游者,按照旅游者的需求采购旅游资源,制定旅游行程,监督旅游过程。导游只是接受旅行社的委派,按照制定的旅游计划带领游客开展旅游活动。在整个顾客价值创造中,导游作为价值链中靠后的一个环节,对价值链的前端不能产生任何影响,而且必须依附于旅行社,旅行社的业务量直接决定了导游的生存状况。随着导游自由执业的放开,导游可以深入到旅游价值链创造的前端,直接面对游客,接受游客的咨询,招徕旅游者,利用自己的专业知识实现定制服务,让游客拥有更加完善的旅游经历。由于不必接受旅行社指派,导游对接待的游客团有更大的选择权,有助于提高优秀导游员的收入和社会定位。

参考文献:

- [1] 陈乾康.导游人员生存状态研究[J].桂林旅游高等专科学校学报,2006,(5).
- [2] 许丽君,江可申.导游薪酬构成指标体系研究[J].旅游科学,2006,(6).
- [3] 王镜,马耀峰.提高导游服务质量的新视角——兼论我国导游管理和研究 20 年[J].旅游学刊,2007,(3).
- [4] 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,(7).
- [5] 秦明,蒋奖,于迎军.导游工作倦怠及其影响因素的调查[J].旅游学刊,2004,(S1).
- [6] 李严锋,麦凯.薪酬管理[M].大连:东北财经大学出版社,2002.
- [7] 南开大学国际商学院旅游学系本科生科研创新小组.对建立合理的导游人员职业机制问题的探讨[J].旅游学刊,2013,(6).

[责任编辑:许海燕]

(下转第 116 页)

（上接第 112 页）

Analysis on the Developing Trend of Tour Guides from Historical Perspective

HAN Guo-hua

(Department of Travel Agency Management, Shandong Tourism Vocational College, Jinan 250020, China)

Abstract: The importance of tour guide service to the development of tourism is self-evident. The career development of tour guides has been ups and downs in the tide of tourism economy development in China. It has experienced a process of continuous descent and spiraling from the top. Each stage presents different characteristics. The analysis of the historical evolution of the tour guide career can help to understand the trend characteristics of the future development of the tour guides in the context of the structural reform of the tourism, and provide guidance for the accurate positioning of the tour operators and tour guides.

Key words: tourism career; supply side reform; free practice; career history