



# 基于 Ordered Probit 模型的导游员 工作满意度及其影响因素研究

郑赤建, 童小蕾, 龚 平

(湘潭大学 旅游管理学院, 湖南 湘潭 411105)

**摘 要:** 导游员是旅游行业的灵魂, 在旅游市场中发挥着举足轻重的作用, 目前探索影响导游员工作满意度的因素, 并提高导游员的工作满意度已成为重要的课题。以湖南省导游员为例, 运用 Ordered Probit 模型对 146 位导游员的调查结果进行分析, 发现影响导游员工作满意度的因素中还存在这些问题: 导游员工作强度大, 没有与工资成正比; 导游员培训机会少; 缺乏劳动合同、社会保险等保障。最后提出建立合理的薪酬体系、规范的培训体系、有力的导游保障机制等建议。

**关键词:** Ordered Probit 模型; 导游员; 工作满意度; 影响因素

中图分类号: F590.63

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2015) 05-0104-05

## 一、引言

导游员作为连接旅游主体和旅游客体的中介因素, 是旅游目的地、旅行社、旅游者三者之间的桥梁和纽带。导游员在旅游活动中是不可缺少的一部分, 在旅游活动中扮演着重要的角色。导游员的工作态度和行为直接影响到旅行社服务质量的好坏, 导游员是旅行社最重要的人力资本, 其工作满意度关系到他们的工作质量和效益, 影响游客的满意度, 进而影响旅行社的声誉和形象。可见, 导游员的工作满意度对游客、旅行社、旅游市场有着重大的影响。

工作满意度的正式研究始自 1935 年 Hoppock<sup>[1]</sup> 著名的《工作满意度》一书, 他认为工作满意度是工作者心理与生理两方面对环境因素的满足感受。对于工作满意度的研究, 国内已经取得了一定的成就, 关于工作满意度的影响因素的研究主要有: 陈子光<sup>[2]</sup> (1990) 经过研究发现影响知识分子工作满意感的主

要因素有集体工作意识、组织气氛、工作难度和价值、工作潜力知觉、工作结果、年龄和工龄、人际关系、人才流动紧迫感、市别, 以及政治面貌等。朱敏、李永禄<sup>[3]</sup> (2002) 通过实证研究, 应用数理统计方法对比分析不同社会环境下企业家的工作满意度及激励因素, 发现国有企业家满意度低, 国外企业家满意度高, 指出影响企业家满意度的最大三个相关原因是工作能否发挥特长、工作成就感和工作是否充实丰富。黄先勇<sup>[4]</sup> (2003) 选取 500 名员工通过深度访谈、问卷调查等多种方法, 发现员工的工作满意度和性别、年龄、学历、尊重需要有关系。刘丽丽<sup>[5]</sup> (2007) 以酒店员工为例, 应用 SPSS 进行了信度效度分析、描述性统计分析、相关分析和单因素方差分析, 并作了假设检验, 发现酒店员工工作满意度的影响因子为: 工作本身、工作回报、工作环境、人际关系、酒店本身。王兴琼<sup>[6]</sup> (2008) 通过因子分析和分步多元回归分析, 在控制了性别、学历、实习时间、酒店类型、实习

收稿日期: 2015-08-23

作者简介: 郑赤建 (1963-), 男, 湖南湘乡人, 湖南湘潭大学旅游管理学院教授, 研究生导师, 研究方向: 旅游人力资源管理。

部门、实习职位等变量的情况下,发现显著影响酒店实习生满意度的因素最主要的有三类:工作报酬、领导水平和培训机会。陈珍珍、吴亮<sup>[7]</sup>(2010)基于 Probit 模型的回归结果,发现农民工的工作状况与条件、收入水平、各种权益的保障程度以及他们的生活环境,都在一定的程度上影响其工作满意度。通过定量和定性分析,对如何提高农民工的工作满意度提出若干建议。

国外关于工作满意度调查同样也有一定的成果,Vroom<sup>[8]</sup>(1962)提出,工作满意度主要过程因素包括管理、提升、工作内容、上司、待遇、工作条件、工作伙伴等七个方面。Smith<sup>[9]</sup>(1969)提出影响工作满意度的因素包括工作本身、升迁、薪水、上司、伙伴五个方面。Locke<sup>[10]</sup>(1976)发表了一项总结性的研究,指出影响工作满意度的因素包括以下十项:工作本身、报酬、提升(晋升)、认可、工作条件、福利、自我、管理者、同事、组织外成员。Rice 和 Gentile<sup>[11]</sup>(1991)发现构成工作满意度的 12 个重要因素是:薪酬、工作时间、交流使节、提拔机会、与同事的交流、与顾客的接触、学习新技能的机会、决策权、物质需要的满足、精神需要的满足、与管理人员的联系以及对时间的控制。Robbins<sup>[12]</sup>(1998)认为:决定工作满意度的五个因素包括:具有心理挑战的工作、公平的报酬、支持性的工作环境、融洽的同事关系和人格与工作的合力匹配。

由国内和国外的工作满意度影响因素的研究成果来看,前人的研究对象主要是集中在企业员工、护士、酒店员工、教师、农民工等群体上,对导游员的研究几乎没有。而且前人在研究工作满意度影响因素应用 Ordered Probit 模型的也是很少。本文以导游员为对象,通过对导游员进行问卷调查,应用 Ordered Probit 模型对导游员工作满意度影响因素进行分析,根据分析结果提出相关建议。

## 二、估计模型和数据来源

### (一)模型介绍

在统计学中,Ordered Probit 模型是一种能够将单调非线性函数与解释变量构成线性函数的回归模型,一般用于分析定序型数据。该模型是近年来处理多类别离散数据应用较广泛的一种方法,也是受限因变量模型的一种,它是用可观测的有序反应数据建立模型来研究不可观测的潜变量变化规律的方法,该模型已在道路安全、股市预测、银行债项等级预测等方面得到广泛的应用。Ordered Probit 模型的一般形式是:

$$y^* = x\beta + \varepsilon \quad (1)$$

(1)式中  $y^*$  是隐变量或潜在变量、 $x$  是解释变量的集合、 $\beta$  是待估计参数、 $\varepsilon$  是随机扰动项, $\varepsilon$  代表被模型忽略、但对被解释变量产生影响的其它因素的总和, $\varepsilon$  对  $X$  的条件分布假设为标准正态分布,即  $\varepsilon | X \sim N(0, 1)$ 。设  $\alpha_1 < \alpha_2 < \dots < \alpha_{j-1}$ ,  $\alpha$  表示未知切割点 (cut point), 定义

$$y = \begin{cases} 0, & \text{若 } y^* \leq \alpha_1 \\ 1, & \text{若 } \alpha_1 < y^* \leq \alpha_2 \\ 2, & \text{若 } \alpha_2 < y^* \leq \alpha_3 \\ \dots & \dots \\ J, & \text{若 } y^* > \alpha_j \end{cases} \quad (2)$$

那么,  $y$  对每个取值概率可用下面的公式计算出:

$$P(y=0|x) = P(y^* \leq \alpha_1 | X) = P(x\beta + \varepsilon \leq \alpha_1 | X) = \Phi(\alpha_1 - x\beta)$$

$$P(y=1|x) = P(\alpha_1 < y^* \leq \alpha_2 | X) = P(\alpha_1 < x\beta + \varepsilon \leq \alpha_2 | X) = \Phi(\alpha_2 - x\beta) - \Phi(\alpha_1 - x\beta)$$

$$P(y=2|x) = P(\alpha_2 < y^* \leq \alpha_3 | X) = P(\alpha_2 < x\beta + \varepsilon \leq \alpha_3 | X) = \Phi(\alpha_3 - x\beta) - \Phi(\alpha_2 - x\beta)$$

.....

$$P(y=J|x) = P(y^* > \alpha_j | X) = 1 - \Phi(\alpha_j - x\beta) \quad (3)$$

(3)式中:  $\Phi(\cdot)$  为标准正态分布的密度函数<sup>[13]</sup>。(1)式中  $y^*$  往往是不可观测的,但是我们能够区别  $y^*$  值的大小所属的区间,则可以根据某种已知分布,将  $y^*$  与所处区间的概率相关联,然后利用各个区间的样本概率,通过最大似然估计获得对参数  $\beta$  的估计<sup>[14]</sup>。

表 1 变量解释

变量代码	变量名	取值	变量解释
Y	工作满意度(因变量)	1-5	差=1,较差=2,一般=3,满意=4,很满意=5
X <sub>1</sub>	性别	0-1	男=0,女=1
X <sub>2</sub>	年龄	1-4	18岁以下=1,18-25岁=2,26-40岁=3,40岁以上=4
X <sub>3</sub>	婚姻	0-1	未婚=0,已婚=1
X <sub>4</sub>	教育程度	1-4	高中=1,专科=2,本科=3,研究生及以上=4
X <sub>5</sub>	导游证级别	1-4	初级=1,中级=2,高级=3,特级=4
X <sub>6</sub>	工作年限	1-4	2年以下=1,2到5年=2,6到10年=3,10年以上=4
X <sub>7</sub>	工资	1-4	2000元以下=1,2000-2500元=2,2501-3000元=3,3000元以上=4
X <sub>8</sub>	工作强度	1-5	特别累=1,比较累=2,一般=3,比较轻松=4,轻松=5
X <sub>9</sub>	培训次数	1-3	没有=1,少=2,多=3
X <sub>10</sub>	劳动合同	0-1	没有劳动合同=0,有劳动合同=1
X <sub>11</sub>	五险一金	0-6	没有=0,1种=1,2种=2,3种=3,4种=4,5种=5,全部=6

为了进一步了解各变量对被解释变量的影响程度和方向,需要计算各个变量的边际贡献。某个变量的边际贡献指在其它变量取均值时,该变量变动1个单位对某项选择的概率影响。边际效益的计算公式如下:

$$\begin{cases} \delta p_0(x)/\delta x_k = -\beta_k \Phi(\alpha_1 - x\beta) \\ \delta p_j(x)/\delta x_k = \beta_k \Phi(\alpha_j - x\beta) \\ \delta p_j(x)/\delta x_k = \beta_k [\Phi(\alpha_1 - x\beta) - \Phi(\alpha_j - x\beta)], 0 < j < J \end{cases} \quad (4)$$

从(4)式中,可以看出,单独通过 $\beta_k$ 的符号是不能完全判断 $x_k$ 对 $P(y=j|x)$ 的影响方向。对于 $P(y=0|x)$ 和 $P(y=J|x)$ ,其影响方向可以由 $\beta_k$ 给出,而归于 $j=1, 2, \dots, J-1$ 的影响方向并不确定,需要根据实际情况来定<sup>[15]</sup>。

### (二) 变量选择及数据来源

本文研究选取了导游员的性别、年龄、婚姻、教育、导游证级别、工作年限、工资水平、工作强度、培训次数、劳动合同、五险一金等十个变量作为影响导游员工作满意度的影响因素,变量的解释及赋值情况见表1。本次问卷调查以湖南省导游员为例,数据为网上发放问卷获取,对湖南省长沙市、湘潭市、张家界市、湘西自治州等地区的导游员进行调查,一共回收有效问卷146份。

## 三、实证结果及分析

### (一) 问卷调查结果的描述性统计

在本次回收的146份问卷中,其中4.79%的导游员对自己的工作感到很满意,22.6%的导游员的对自己的工作感到满意,55.48%的导游员的工作满意度为一般,但仍然有15.75%的导游员对工作感到不满意,1.37%的导游员感到很不满意。可见,在本次调查中,大部分的导游员对自己的工作只是感到一般,还有大概17%的导游员对自己的工作感到不满意甚至很不满意。解释变量的具体描述性统计结果见表2。

表2 描述性统计结果

变量	样本数	平均值	标准差	最小值	最大值
工作满意度 (因变量)Y	146	3.137	0.785	1	5
性别 X <sub>1</sub>	146	0.719	0.451	0	1
年龄 X <sub>2</sub>	146	2.301	0.517	2	4
婚姻 X <sub>3</sub>	146	0.760	0.428	0	1
教育程度 X <sub>4</sub>	146	1.973	0.917	1	4
导游证级别 X <sub>5</sub>	146	1.120	0.486	1	4
工作年限 X <sub>6</sub>	146	1.753	0.921	1	4
工资 X <sub>7</sub>	146	2.795	1.089	1	4
工作强度 X <sub>8</sub>	146	2.473	0.807	1	5
培训次数 X <sub>9</sub>	146	1.260	0.440	1	2
劳动合同 X <sub>10</sub>	146	0.247	0.433	0	1
五险一金 X <sub>11</sub>	146	0.548	1.329	0	6

由表2可以观察到,本次调查导游员的工作满意度平均值为3.137,因此从总体上来说,导游员的工作满意度“一般”水平,还存在提升的空间。变量性别的平均值为0.719,说明女导游员多于男导游员;变量年龄和婚姻的平均值分别为2.301、0.760,说明导游员处于18岁到25岁的已婚状态;变量工作年限的平均值为1.753,说明导游员工作年限为两年以下。从被调查导游员的年龄和工作年限,可以知道,导游员年龄偏年轻化,持续工作时间短,离职倾向严重。变量教育程度和导游证级别的平均值为1.937、1.120,可知导游员为专科毕业的初级导游员,说明导游员文凭偏低,导游证级别有待提升。变量工资和工作强度的平均值分别为2.795、2.473,说明导游员工作比较累,而且工资水平比较低,为2500到3000元水平;变量培训次数的平均值为1.260,说明导游员几乎没有参加培训;变量劳动合同和五险一金的平均值分别为0.247、0.548,说明导游员几乎没有与旅行社签订劳动合同,旅行社几乎也没有为导游员购买社会保险。

### (二) Ordered Probit 模型估计结果及分析

Ordered Probit 的估计结果见表3,通过运用stata10软件运行出系数估计值、Z值、P值、满意度=4(满意)时的边际效应(均值)以及其对应的各变量取值(X值)。具体情况如下:

由表3可得出以下的结果:第一,从各系数的符号来看,那些性别为男性、年龄越大、教育程度越高、

表3 Ordered Probit 估计结果

变量	估计系数	Z	P> Z	边际效应 (满意度=4)	X
性别 X <sub>1</sub>	-0.455	-2.02	0.043**	-0.131	0.719
年龄 X <sub>2</sub>	-0.768	-2.31	0.021**	-0.210	2.301
婚姻 X <sub>3</sub>	0.057	0.16	0.872	0.015	0.760
教育程度 X <sub>4</sub>	-0.319	-2.52	0.012**	-0.087	1.972
导游证级别 X <sub>5</sub>	-0.220	-0.91	0.360	-0.060	1.120
工作年限 X <sub>6</sub>	0.320	2.01	0.044**	0.087	1.753
工资 X <sub>7</sub>	0.228	2.27	0.023**	0.062	2.795
工作强度 X <sub>8</sub>	0.115	0.89	0.371	0.031	2.473
培训次数 X <sub>9</sub>	0.630	2.64	0.008***	0.172	1.260
劳动合同 X <sub>10</sub>	1.204	3.46	0.001***	0.350	0.247
五险一金 X <sub>11</sub>	0.221	1.93	0.053*	0.060	0.548
切点 1	-3.062				
切点 2	-1.536				
切点 3	0.553				
切点 4	2.215				

注:1)表中\*\*\*,\*\*,\*分别表示在1%、5%、10%水平上统计显著;2)Number of obs=146;LR chi2(11)=75.13;Prob>chi2=0.0000;Log likelihood=-131.58321;Pseudo R2=0.2221;3)y=Pr(mydu==4)(predict,outcome(4))=0.20942946。

导游证级别越高的导游员的工作满意度越低;而那些已婚、工作年限越长、工资越高、工作强度越大、培训次数越多、签订了劳动合同、购买社会保险越多的导游员工作满意度越高。第二,根据P值来看,除去婚姻、导游证级别、工作强度三个变量外,其他变量都在10%的显著水平上显著。其中,五险一金在10%水平上显著,性别、年龄、教育程度、工作年限、工资在5%水平上显著,培训次数、劳动合同在1%水平上显著,说明这些变量对导游员工作满意度有显著的影响。第三,当被解释变量工作满意度=4时各解释变量的边际效应结果来看,在对工作满意度影响显著的变量中,男导游比女导游的工作满意的概率要低0.131;工作年限每增加一个等级,导游员工作满意的概率高0.087;工资每提高一个等级,导游工作满意的概率高0.062;培训次数每提高一个等级,导游员工作满意的概率高0.172;签了劳动合同比没有签劳动合同的导游员工作满意的概率高0.350;导游员每多购买一项五险一金,其工作满意的概率就高0.060。而年龄、教育程度每提高一个等级,导游员的工作满意的概率分别降低0.210、0.087。

### (三)存在的问题

根据以上对表2、表3结果的分析,可以总结出湖南省导游员还存在着这些问题:

#### 1. 导游员工作强度大,没有与工资成正比

根据调查的结果显示,导游员工作累,但是工资却偏低。众所周知,导游员工作包括接待游客、讲解、维护安全、处理问题等等,工作内容繁多琐碎,特别是在旺季,导游员的工作强度极大。但是,目前大部分导游都是“三无人员”,即无基本工资、无基本福利保障、无明确劳动报酬。导游员的工资偏低,“回扣”是其收入的主要来源,只有少数专职导游有基本工资和带团津贴,很明显其收入与付出并没有成正比。面对这种状况,导游员不得不通过非正规的渠道来获取劳动报酬,迫使导游员不得不把大部分精力放在自费景点和购物上,最终也会使得导游员不安心于本职工作。这种不合理的薪酬制度,使得许多导游员面临生存危机,严重挫伤导游员的工作积极性,甚至导游员会产生离职的倾向,不利于旅行社和旅游市场的长久发展。

#### 2. 导游员培训的机会少

从被调查的导游员来看,绝大多数导游员没有接受过培训。因为导游员在就业前基本没有接受过系统的导游服务专门训练,而且就业后也由于大部分时间处于无人管理状态,学习的机会不多。再加上大部分旅行社培训观念落后,只是将经济效益作为首要原则,看重的是旅行社的短期效益,要求导游员拼命工作。而把培训当作是一种没有回报的支出,认为培训是浪费财力、物力、人力。目前,导游员唯一的系统性培训是每年旅游局组织的年审培训,可是这仅有的短时间的培训远远还不能满足导游员所需的

技能和知识的需要。当导游员工作所需的知识和技能没有得到满足时,很难在工资和职位上有所提升,进而会影响其对工作的满意度。

#### 3. 导游员缺乏劳动合同、社会保险等保障

从表2可知,旅行社几乎没有与导游员签订劳动合同,导游员的“五险一金”保障问题也是游离于社保边缘。导游员基本没有享受旅行社给予的养老保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险、住房公积金等劳动和社会保障待遇。这样一种不良状况一方面是由旅行社为节省劳动成本而导致的,另一方面是我国缺失有关对导游员福利等保障的规定。无保障使得导游员缺乏社会归属感,使得导游员不仅面临着巨大的经济压力,同时也会产生职业倦怠,使得众多的优秀人才退出这个行业,造成旅游行业的人才缺失<sup>[6]</sup>。

### 四、提高导游员工作满意度的建议

通过以上的分析,为了提高导游员的工作满意度和工作积极性,实现其自身价值,促进旅游业的发展,提出了以下的建议:

#### (一)建立合理的薪酬制度,提高导游的工作积极性

要提高导游员的工作满意度,建立合理的薪酬制度迫在眉睫,导游员的薪酬结构应分为基础薪酬、效益薪酬和员工福利三部分。基础薪酬可以因导游员进入旅行社的工作年限和等级不同而有所不同。这样一方面可以留住导游员,减少他们的离职率,增加他们的企业忠诚度,另一方面可以体现出薪酬体系的公平性和效率性。效益薪酬应依据导游员的带团数量及质量不同而不同<sup>[7]</sup>,这样将导游员工资与绩效结合起来,有利于提高导游员的工作积极性。员工福利指除了直接薪酬之外的间接薪酬,包括为导游员解决住房问题、婚姻问题、健康问题、孩子问题等等。通过这样的薪酬制度,在提高导游员工作满意度和保障其基本利益的同时,激发导游员的工作积极性,留住优秀有潜力的导游员,推动旅游行业的发展。

#### (二)建立规范的培训体系,提升导游的知识技能水平

培训有利于提高导游员的服务竞争力,也是适应知识经济发展的需要。规范的培训体系应该由旅行社、导游服务机构共同承担其责任和义务,积极采取措施,鼓励导游员参加培训。导游服务机构应与旅行社、学校等单位及社会机构合作,为导游提供全面的培训机会,包括职业道德、服务意识、法律法规、专业知识等方面的系统培训。旅行社也应该进一步加强和改善导游岗前培训、在岗培训等工作,切实提高导游人员的素质。这些培训要尽量安排在旅游淡季,并且遵循自愿、低成本的原则<sup>[8]</sup>。总之,培训工作不能只是可有可无的,要逐渐成为导游员日常生活的一部分,要形成“旺季走的出去,淡季学得进去”的模式。

(三)建立有力的导游保障机制,保障导游员的权益

有力的导游保障机制需要旅行社、国家相关部门、劳动部门等的共同努力。旅行社应该严格按照《劳动法》与每位导游员签订劳动合同,并为其购买社会保险,保障导游员的权益。国家相关部门应对目前的《导游员管理条例》进行必要的修改,在导游员管理条例中对导游员的人格、尊严、应有的权益明确的规定。劳动部门应该将导游员列入社会统筹保障范围,在导游就业、劳动保障、医疗保险、养老保险等方面采取相应的保障措施,确保导游员在患病、生育、工伤、残疾和退休时能依法从导游服务公司、旅行社企业和政府获得帮助<sup>[9]</sup>。只有多管齐下,导游员的权益得到了保障,其工作满意度和旅行社凝聚力才能得到不断地提升,才能为旅游行业提供优秀的人才,进而促进旅游的长久稳定发展。

参考文献:

[1] Hoppock R. Job Satisfaction[M]. New York: Harper & Brothers Publishers, 1935: 8-21.

[2] 陈子光. 影响知识分子工作动机和工作满意感的主要因素[J]. 应用心理学, 1990, (2): 16-22.

[3] 朱敏, 李永禄. 我国国企与国外企业家工作满意度及激励因素比较[J]. 上海经济研究, 2002, (1): 66-72.

[4] 黄先勇. 工作满意度及其影响因素研究[D]. 天津: 天津师范大学, 2003: 3.

[5] 刘丽丽. 酒店员工工作满意度影响因素的研究[D]. 长春: 吉林大学, 2007: 4.

[6] 王兴琼. 酒店实习生工作满意度及其影响因素研究[J]. 旅游学刊, 2008, (7): 48-55.

[7] 陈珍珍, 吴亮. 农民工工作满意度的影响因素分析[J]. 生

产力研究, 2010, (5): 55-58.

[8] Vroom Ego-Involvement Job Satisfaction and Job Performance [J]. Personnel Psychology, 1962, (15): 159-177.

[9] Smith, P.C., Kendall, L.M. & Hullin C.L. The Measurement of Job Satisfaction in Work and Retirement[M]. Chicago: Rand and McNally, 1969: 160-175.

[10] Lock.E.A. The Nature and Cause of Job Satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed), The Handbook of Industrial and Organization Psychology [M]. Chicago. IL; Rand McNally, 1976: 1297-1349.

[11] Rice, W.R., Gentile, D.A., & McFarlin, D.B. Facet Importance and Job Satisfaction [J]. Journal of Applied Psychology, 1991, 76, (1): 31-39.

[12] Robbins, S.P. Organizational Behavior: Concept, controversitise, applications [M]. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall: 1998.

[13] 基于 Ordered Probit 模型的交通事受伤人数预测[J]. 华南理工大学学报, 2012, 40(7): 41-45.

[14] 修宗峰. 基于 Ordered Probit 模型的大学生实践能力研究[J]. 统计与决策, 2012, (15): 115-118.

[15] 刘泽云, 孙志军. 计量经济学实验教程[M]. 北京: 北京师范大学出版社, 2011: 160.

[16] 赵爱华. 丹阳市导游员队伍建设与管理研究[J]. 辽东学院学报(社会科学版), 2013, 15(2): 114-118.

[17] 詹艳杰. 旅行社提升导游员工作满意度的对策[J]. 经营与管理, 2009, (6): 45-46.

[18] 王玮. 加强导游员管理对策的思考[J]. 旅游纵览, 2012, (9): 45-46.

[19] 王文杰. 导游工作满意度与离职倾向的关系研究[D]. 济南: 山东大学, 2010: 41-42.

[责任编辑: 石芬芳]

## Research on Guides' Job Satisfaction and Influential Factors Based on the Ordered Probit

ZHEN Chi-jian TONG Xiao-lei GONG Ping

(School of Tourism Management, Xinagtan University, Xiangtan 411105, China)

**Abstract:** Guides are the soul of the tourism industry, they play an important role in the tourism market. To explore the factors influencing the job satisfaction of the guides, and to improve the guides' job satisfaction has become an important topic. Hunan province as an example, using Ordered Probit model of 146 survey results are analyzed, we found these problems: the high intension, low wages, less training opportunities, lack of labor contracts, social insurance, etc. Finally the author proposed these: the reasonable compensation system, normative training system, powerful guide guarantee mechanism and so on.

**Key words:** Ordered Probit model; guide; job satisfaction; factors