

目前已知,一些地方参加全国导游资格考试的人多了,学历高了一——

考生满怀期待 导游队伍后劲足

□ 本报采访组



视觉中国 供图

目前,2023年全国导游资格考试已告一段落。这次考试较往年呈现出一些新特点,包括部分地区报考人数创新高,高学历、外语类考生人数增多,社会考生比例增加等,消息的传出令业界为之振奋。因为随着旅游市场的恢复,缺导游人才成为一些地方较为棘手的问题,而且伴随着游客对导游的期待愈来愈高,无论是新导游还是老导游,都面临着如果整体素质提升慢一点就可能掉队的挑战。围绕如何抓住有利时机加快导游队伍建设,业界正在加速创新。

11月25日,深圳国际旅行社文旅科技有限公司董事贺向阳参加了深圳地区的全国导游资格考试。

贺向阳说:“从近期推出的多项促进旅游业复苏政策可以看出,国家对旅游业很重视。对于旅游业的未来,我充满信心。考虑到疫情3年导游流失严重,我就想从基础的导游服务学起。经过半年的学习,收获很大。”

为了这次考试,贺向阳参加了为期半年的补习班。在与来自东莞、惠州等地的同学交流中他发现,大约只有20%的考生来自旅游行业,80%的考生来自其他行业。他们参加的目的是希望多一项技能,多一份保障,多一些安全感。

跨行业考生数量增加并非深圳独有,而是今年全国导游资格考试的一个共同点。

全国特级导游,南宁市旅游协会副会长、导游分会会长黄志康告诉记者,今年,广西地区考生人数较2022年有大幅提升。其中,社会考生参考比例明显增加,且以从事销售工作的考

采访中,有业者表示,参加全国导游资格考试的人员增加,确实令人振奋。但是,相对于亟待解决的高素质导游人才缺失问题,却可能是远水解不了近渴。

浙江省旅行社协会导游分会会长钱钧透露了这样一组数字,2019年年底,杭州导游总数为1.6万余人,截至2022年年底,锐减至1.2万人左右。流失的大部分为旅行社专职导游,目前在旅行社留守的专职导游仅有3000余人。

李刚说,截至7月19日,在陕西省导游分会注册的导游有116669人,导游证在有效期内的9183人。但其中,真正在一线带团的导游仅有1/3。“今年以来,陕西旅游市场复苏势头强劲,呈现活力迸发、稳中有进、安全规范的良好态势,也使得导游职业的吸引力愈发突出,特别是外语导游十分紧俏。目前,陕西研学旅游市场很红火,大量常规旅游团队导游转为服务研学旅游团队,导致常规旅游团队导游紧缺,出现了每天以千元导服费寻找综合服务技能型导游的现象。”

高素质导游人才缺失是伴随旅游市场发展多年来未曾解决的问题。尤

不难看出,旅游市场对导游的要求越来越高,掌握的知识不仅要全面,还要更专业。导游不仅是服务者,还要是老师,是游客的主心骨。

更多的人考取导游证,对业界是个利好消息。但从拿到导游证,到能够满足以上需求,还有一段距离。合格的导游应如何培养?

综合以往经验,受访者比较统一的意见是从政府主管部门、协会、企业3个层面入手,强化榜样的力量是比较可行的办法。

蒲艳提到,近年来,有关部门通过举办全国导游大赛、成立导游大师金牌导游工作室、评选最美导游、建立名导师资库等形式,在全国遴选出数百名专家级的导游人才。这些导游在带团中的补贴高于行业一般标准。在他们的示范引领下,很多导游已经开始主动提升自己的执业水平,积极参加各种行业培训活动,利用碎片化的时间加强学习,积极提升导游等级,参与导游公益活动等,逐渐形成各具特长的专家型导游队伍、不同类型的专家型导游人才,如佛学专家、摄影专家、养生专家、文史专家、国学专家等。

报考人数为何创新高

生居多。

考生人数创新高是今年全国导游资格考试的第二个特点。

重庆市文化和旅游发展委员会市场拓展处处长郭钢透露,今年,重庆地区参考考生10278人,同比增长117%,创历史报考人数新高。

来自陕西省文化和旅游厅的消息称,今年,陕西共有9512名考生,较2022年增长158%,创近年新高。

海南报考人数较2022年呈大幅攀升态势。今年报考人数在1500至1600人之间,而2022年报考人数只有400多人。

济南报考人数居山东省首位,共计2220名考生,较2022年增长248%。

海南考生周姗姗去年报考了全国导游资格考试,并顺利通过。今年,她参加了英文导游资格考试。“我在新西兰生活学习了16年。得知我国将

建设海南自由贸易港的消息后选择了回国。”周姗姗认为,海南自由贸易港建设与国际接轨,需要更多的外语导游。她计划取得英文导游证后,带外国游客畅游海南,感受海南岛的人文风情,讲好海南故事。

不只海南,高学历考生、外语类考生增加是今年全国导游资格考试的第三个特点。这一点,重庆表现得尤为明显。

郭钢说,重庆地区考生有3个明显特征:一是高学历(本科及以上学历)考生占比逐年提高,今年占比超过70%;二是外语语种考生占比增大,国际化特征越来越明显;三是跨行业报考考生增多。

采访中,记者还发现了一些不同于往常的现象。

比如,和深圳考生年龄结构偏大、院校学生数量减少正相反,广西350名

考生中,60%为在校学生、40%为社会考生,年轻化趋势十分明显。陕西考生也很年轻,平均年龄29岁。“我们还发现了一个可喜的现象,一些旅游达人、网络博主踊跃报名。相信他们的加入,将使陕西导游队伍更加多元且富有活力。”陕西省旅游协会副会长兼导游分会会长李刚说。

分析今年多地报考人数创新高的原因,山东旅游职业学院旅游与休闲管理系主任刘正华认为,这是必然。“首先,受疫情影响,前3年全国导游资格考试延期或取消,很多人期盼重启考试项目,今年考生数量增加,多地创新高是必然。其次,旅游行业的快速复苏让很多人看到了这个行业乐观的发展前景,进而增强了对导游职业的信心。行业发展了,导游有了生存空间,甚至一些地方导游收入水平有了新突破,自然会吸引一部分人进入这个行业。最后,有就业压力,导游职业实行准入制度,拿到导游资格证更有利于就业。当然,也有一部分人是因为有兴趣而报考。”

比较流行的城市漫游。此外,随着入境游的发展,外语导游的需求量也会出现大幅增长。”全国特级导游、深圳大学体育学院休闲旅游系副教授刘艳红说。

“目前,随着导游跨省带团流动性加大,传统的全陪、地陪的概念越来越模糊,旅行社普遍要求导游具备‘全兼地’综合能力。随着旅游+教育、+红色、+工业、+乡村、+公司团建等活动的开展,需要导游具备教育指导、理论知识、素质拓展、摄影剪辑等方面的能力,要成为跨界型导游人才。”全国特级导游,南宁市旅游协会副会长、导游分会会长黄志康说。

国家金牌导游、张家界导游协会秘书长刘洋提到,亟须培养高级别导游接待游客。这类导游除了要对景区景点有深入的了解外,还需要对目的地城市的人口、经济、历史沿革、政策、地方特点、发展现状等有更多了解,对其知识综合性、准确性和理解能力、表达能力等方面要求较高。

国家金牌导游蒲艳认为,目前旅游市场最需要的是文博类深度精讲导游和专业的研学导师。

施,这样也有利于导游队伍向知识型专业型方向发展。

黄志康建议,“建设高素质导游人才队伍,可从3方面入手:一是加强政治素养学习和提升,打造政治素养好的新时代导游;二是优化导游资格考试方式,加强导游在职培训,加强人才队伍梯队建设,尤其是中高特级导游队伍的建设,并且在行业内实现技能等级切实对应待遇和福利;三是进一步给予行业协会管理和参与标准制定、行业监管的权限,充分发挥行业协会的桥梁作用,加强行业自律,提升行业社会认可度。”

(采访组成员:符雄助 张宇 任丽 陈潜 李晶媛 章璇 向晓燕 高慧 统稿:赵垒)

本报常年法律顾问:
北京市岳成律师事务所
网址: www.yuecheng.com
电话: 010-84417799
微信: beijingyuecheng
地址: 北京市东三环北路2号天元港
中心A座7层

市场缺什么样的导游

其在旅游市场快速复苏过程中,这一问题更加严峻。那么,复苏中的旅游市场到底需要什么样的导游?

春秋旅游副总经理周卫红说:“过去,跟团导游更多的是提供向导、讲解等基本服务。而现在导游需要更加专业,需要快速成长为文化型导游,要让游客感觉即便是在发达的网络时代,网上攻略众多,但导游服务的深度和广度依然无法被取代。”

“未来的市场细分会更细,旅游产品的定制游、深度体验化趋势更明显。”湖南开放大学教授江波说,“导游需要具备学者型知识、私人管家的服务态度、智慧旅游的运作手段,具备将旅游、社会文化、经济政治等方面的知识传授给旅游者的能力。”

深圳导游协会秘书长何涛分析认为,研学旅行、红色政务接待、入境游以及司兼导等细分市场,导游人才缺口较大。随着短视频和直播行业的兴起,网络上涌现出一大批风趣幽默的

导游或主播。国内游客更期待知识渊博、讲解精彩、带团风格鲜明的导游。

“从我们的观察来看,行业对导游的需求主要有3个方向:一是定制型导游,这类导游要求能够根据游客的需求进行定制化服务,兼顾旅行社计调的工作,要对目的地足够了解,并且具备旅行定制师的能力。二是精讲型导游,自由行时代,游客更注重深度文化体验,因而催生了精讲需求。三是直播型导游,很多旅行社开通了新媒体账号,需要优秀导游出镜拍摄视频或者直播,这就要求导游懂得新媒体玩法,做一名会拍、会剪、会直播的导游。”国家金牌导游、首批天府旅游名导游张群说。

“目前在旅游市场,传统的跟团游也很需要服务专业的导游。在很多老年团、亲子研学团中,导游发挥着支撑的作用,是旅行社的核心竞争力。与此同时,精讲型导游需求量越来越大,他们以专业知识讲解为主,例如现在

培养高素质人才难吗

采访中,张群分享了四川建设高素质导游队伍的经验。“近几年,四川评选了一批‘天府旅游名牌’,其中就包括天府旅游名导,今年已经评出第三批天府旅游名导,通过名导评选,树立了行业标杆,组建了一支高质量的导游讲解员队伍,同时带动更多人向优秀导游和讲解员看齐,提高自身综合水平。从2019年开始,四川省文化和旅游厅联合相关部门连续举办导游大赛,以赛促训,不仅锻炼了队伍,也展现了四川导游的良好形象。此外,四川鼓励金牌导游工作室,鼓励导游积极发挥引领作用,通过线上线下培训、师徒带等形式‘传帮带’,共同建设高素质的导游人才队伍。”

“企业要为导游发展提供更多机会。在众信旅游集团内,我们给予导游充分发挥的空间,为他们搭建更好地展现自我的平台。如,发挥导游在团队中各个环节中的作用,赋予导游优化产品改进的职责,通过导游直接反馈带团过程中各环节有待提升的部

分,与产品部门共同推动产品优化和升级。同时,鼓励导游通过自媒体、多媒体平台展现自我,丰富自我,通过参加各种比赛、各类培训让更多的导游探索更多的发展可能。充分发挥导游带头作用,利用众信旅游全国导游大赛金奖导游激励更多导游发挥专长,打造更优秀、专业的导游人才队伍。”众信旅游相关负责人说。

有业者提到,在树典型的同时,旅游行业还应完善评优评先体系,引导更多导游向上向善,比学赶超,逐步改善行业风气。尽一切力量促成导游职业等级与职称挂钩,让导游资格证含金量更高,更值得珍视,更有职业前景。

在日常生活中,常常可以在微信等社交媒体平台上看到各类组团出游的广告,看上去不仅价格便宜还灵活高效。这种揽客组团模式到底靠不靠谱,真能带领游客开启说走就走的美好旅行吗?

怎样建的群

前段时间有媒体报道称,广西壮族自治区柳州市旅游市场秩序综合整治工作专班(以下简称“工作专班”)接到群众举报称,某户外微信群私自揽客,组织大量游客到象州旅游。工作专班当即截停即将出发的大巴,现场检查旅游大巴车11台、旅游团队1个,共计500余人,现场调查询问3人,初步获取涉嫌违法证据。工作专班相关负责人介绍,接下来,将严厉打击通过微信、QQ群非法组织旅游的活动,深挖彻查此次户外群涉嫌组织前往象州旅游活动的线索,对违法违规行为严惩不贷。

事实上,近几年,通过微信群团的消费者并不在少数。那么,这些微信群究竟是如何建立并组团出游的呢?

今年75岁的赵先生在购物消费上一向比较谨慎,但还是不小心被某旅游团套路了。赵先生回忆道,前段时间自己居住的小区开了一家杂货铺,从开业那天起门口就挂着“扫描二维码进群送鸡蛋”的招牌。“店主很热心,告诉我群里有很多团购活动,我心或许可以买到物美价廉的商品。进群之后,我发现群里有不少与我年纪相仿的老年人,大家在店主的招呼下,从不到1元的黄瓜到上千元的保健品买了不少,还参加了某公司组织的赴山东5日答谢旅行。”赵先生介绍,最初子女不同意自己参团,但是自己觉得杂货铺店主人心善,待老人像“家人”一样,他推荐的不会有问题,便和老伴一起报名参加了。谁曾想,当初说的是300元/人,最终却花了上万元,杂货铺也在不久后关门了。

据中国旅游报社记者了解,还有一些商家盯住了各类高黏性的兴趣群组,在不知不觉中,将消费者一步步带入“陷阱”。

福州市民王先生是一位摄影器材“发烧友”,家附近的摄影器材店是他经常光顾的地方。店家建了微信群,一段时间之后聚拢了不少摄影爱好者。“后来,店主就在微信群里组织大家到福州周边游玩,称可以指导我们摄影,边玩边学。当时也没想太多,就觉得能和大家聚在一起挺好的,不仅有共同话题,还能切磋摄影技术。但行程开始后,我觉出不对劲了。摄影团中混进了某些商家,一直在推销牛奶,行程的大部分时间变成了参观牛奶加工厂。这时我才意识到,自己可能是被骗了。”

哪里违规了

微信群揽客组团游合规吗?南京旅游职业学院教授印伟提醒,户外微信群私自揽客出游的组织方未依法取得旅行社业务经营许可证,并不具有经营团队旅游业务资质,因此,旅游服务质量和安全管理得不到法律保障,这也干扰了合法合规的旅行社经营业务。

北京市中闻律师事务所律师曹安迪进一步解释道,根据《中华人民共和国旅游法》第九十五条,未经许可经营旅行社业务的,由旅游主管部门或者市场监督管理部门责令改正,没收违法所得,并处1万元以上10万元以下罚款;违法所得10万元以上的,并处违法所得1倍以上5倍以下罚款;对有关责任人员,处2000元以上2万元以下罚款。对这类微信群组团,往往监管和维权都较为困难,且参团人往往未签署正式的书面旅游合同,甚至未购买旅游保险,致使游客生命安全方面无法得到保障,遭遇“黑导游”、被骗钱财的情况时有发生。

北京联合大学旅游学院在线旅游研究中心主任杨彦峰分析,这种私自揽客的非正规竞争行为,因没有取得旅行社经营许可证,属于未经许可超范围经营,游客不仅没有签订示范文本合同(或签订备案的电子合同),且没有购买旅游险,存在着很大的安全隐患。此外,在这类团队中还存在

一些高发的风险隐患,即一些案例中发生的团费价格欺诈、组织购物团等,对于游客来说是很大的消费陷阱。一旦脱离监管,这些行为就无法得到有效遏制。还有一些俱乐部或个人、组织,通过社交媒体发布户外活动信息,同样存在着较大安全隐患。

微信群组团为何屡禁不止

□ 本报记者 唐伯依

“对游客而言,消费模式已悄然变化,从前往线下门店到线上旅游服务平台再到微信群组,旅游服务快捷性、便利性成为人们关注的重点。而且在微信群组还可以共享社群的意见,有助于出行时作为参考。在微信群组里的组团,一般情况下具有价格优势,比常规旅游产品价格要低,不少组织方还会假借正规旅行社名义进行虚假宣传,消费者往往会被迷惑,容易选择此种方式出行。”印伟说。

该如何防范

既然此类行为对消费者有诸多危害,为什么还是层出不穷?

南开大学教授马晓龙分析,对组织方而言,其实是受背后的利益驱动,这种通过微信组织的旅行团可以把成本压缩到最低,在不发生风险时能够获得更高收益。

那么,又该如何杜绝此类行为,消费者的权益又该如何维护?有业者认为,这种情况需要各方共同治理,有望望杜绝。马晓龙告诉记者,要加大旅游标准化的日常宣传和培训,增强安全出游、安全出行意识,让游客认识到这种出游方式的风险性和不确定性。

北京旅游行业协会导游分会秘书长李健认为,这些非法从事旅行社业务的主体往往存在较大隐蔽性,一般不易被发现,等到有人举报了,才会引起重视。未来,需要相关市场监管部门和旅游行业主管部门进一步加大执法力度,并利用各种渠道广泛宣传、教育和引导。

“行业组织应当加强旅行社行业自律,杜绝无证经营旅行社业务的组织代理旅行社业务或者其他合作方式,净化行业环境。”印伟说。

有业者提醒,消费者也要加强学习,强化对旅游经营者的分辨能力,比如参团时要选择正规的旅行社,了解其是否具有相应资质,出游前要签订纸质合同或是电子合同等。同时,也要积极参加社区开展的针对旅游的普法宣传以及旅游警示教育宣传活动等,提高自我防范意识。



图虫创意 供图