

# 关于建设高素质导游队伍的思考

周国忠

【摘要】本文分析了我国高素质导游人才应具备的素养和建设高素质导游队伍的意义,以及目前我国导游队伍建设中存在的主要问题,同时探索我国建设高素质导游队伍的实现途径。

关键词: 导游人员 高素质导游队伍 实现途径

中图分类号: S231

文献标识码: A

## Reflections on Building High Quality Tour Guide Team

Zhou Guozhong

(Zhejiang Tourism Vocational Institute)

### Abstracts

The thesis analyses characters possessed by high quality tour guides and the importance of building high quality tour guide team in China; at the same time, it discusses the problems in the building of Chinese tour guide team and finds out means to realize the building of high quality tour guide team in China.

**Key words** Tour guide High quality tour guide team Means of realization

### 引言

我国高速发展的旅游事业需要越来越多的高素质人才。导游人员是旅游服务诸生产力要素中最活跃和最具代表性的要素之一,这一要素的先进性在某种程度上直接关系到我国旅游业的生命力。自改革开放 20 余年来,我国在导游队伍建设方面已取得了可喜的成就,培养了一大批社会主义旅游事业的合格导游人才。但是,由于我国现代旅游业发展的历史较短,无论是旅游生产力还是管理服务水平与世界旅游发达国家相比水平尚不高。在导游队伍的建设方面同样存在着高素质导游人才匮乏的问题。这与我国到 2020 年将建成世界旅游强国的奋斗目标及旅游业作为国民经济主导产业的要求存在着不可否认的差距。国务院有关领导人对导游队伍素质非常重视,多次作过批示;国家旅游局的“十五”规划中也对“关于抓好导游队伍建设的问题”作出了专门阐述。因此,各级旅游行政管理部门、旅行社企业、旅游院校应从战略高度来认识、重视并研究如何建设高素质导游队伍的问题。

### 1 对高素质导游队伍的认识

要建设高素质导游队伍,我们首先要对所谓高

素质导游人才应具备的素养及建设高素质导游队伍的意义有充分的认识。

#### 1.1 高素质导游人才应具备的素养

高素质导游人才应具备较高的政治素养、业务素质、道德素养和文化素养。具体地讲,高素质导游人才的个人气质至少包括五个方面的内涵:(1)德,即导游人员的思想政治素养。导游人员要富有强烈的爱国热情和高尚的社会主义道德风范,具有不畏艰辛、乐于为人服务、平等待人、真心待客的职业道德素养,具有热爱旅游事业和对企业忠诚的崇高敬业精神。(2)识,即导游人员的知识结构应与工作特点相符合。导游人员应具备的基本知识有旅游景点知识、历史、地理知识、政治、经济知识,及心理学、美学、行为学等方面的知识。(3)能,即导游人员的能力。导游人员应具备交际能力、独立工作能力、组织管理能力、语言表达能力和创新能力。(4)学,即导游人员的知识学理素养。导游人员应不断学习和总结,丰富自身的知识学理,使自己成为既具备熟练的服务技能,又拥有丰富内涵的高技能、高智能的复合型人才。(5)体,即导游人员的身体素质。导游人员必须有强健的体魄,这是导游人员德、知、能、学得以施展的重要保证。

收稿日期 2002-01-16

周国忠 浙江旅游职业学院 310020 杭州市

## 1.2 建设高素质导游队伍的意义

建设高素质导游队伍,不仅是提高服务质量、促进旅游事业发展的需要,而且符合旅游业是社会主义精神文明的窗口和按照“三个代表”思想加强旅游行业队伍建设的要求。

### 1.2.1 建设高素质导游队伍有助于提高服务质量,促进旅游事业发展

进入知识经济时代,旅游者的服务要求越来越呈现出多层次、个性化、文化性和求新多变的特点。这就是说旅游产品质量要有标准,但标准有时不能起决定作用,最终得由旅游者参与、组织和消费后才能给以评定。因为旅游消费行为已逐渐从旅游者与供应商之间的交换变为供应商与旅游者合作满足其需求的过程。而旅游者判断旅游产品质量时,通常以其自身“让渡顾客价值”是否得到充分实现为标准,也就是说,旅游者是根据在服务的“真实瞬间”除了满足一般服务需求外,更重视其各种欲望是否得到最大的满足来判断旅游产品的质量。在旅行社组织结构中,导游人员是一线工作人员,他们在服务“真实瞬间”与旅游者的接触度最高,其态度、知识、技能、习惯及对旅游者行为的管理能力在旅游产品的质量中起着关键性的作用。只有高素质的导游人员才具备对旅游者各种附加需求的判断能力、高超的服务技能,才能满足旅游者的最大化旅游效益的追求,最终培养旅游者对旅游企业的忠诚度,主动开拓市场,激发潜在顾客的需求。这样,我们的旅行社企业和旅游业才有活力。

### 1.2.2 建设高素质导游队伍符合旅游行业作为社会主义精神文明建设窗口的要求,有利于更好地弘扬我国先进文化

在 21 世纪,人们在全球经济、技术一体化时代里,将更易于贴近和相互交流;旅游者对文化和精神的追求更趋热烈;文化价值将更深刻地影响人们的生产和消费。虽然不同国家和地区之间存在着文化异质性,但是先进文化永远是人们的最终追求,成为旅游的主角。因为先进文化是民族智慧的结晶,是民族精神的凝聚,是人类共同拥有的瑰宝,也是旅游产品的精髓。

在我国,旅游业是中国文化与旅游相结合、相融汇的特殊文化产业,它是我国传统文化和现代文明的折射面。而作为旅游行业的一线工作人员——导游人员,在当地人眼里,是旅行社的代表;在外地人眼里,是地区的形象;在外国人眼里,是国家优秀传统文化和现代文明的聚焦点,是旅游者了解中国先进文化的重要窗口。因此,新时期导游人员应该

义不容辞地担当起弘扬先进文化的光荣使命。只有这样,才有利于我国旅游事业真正走上与社会主义精神文明相结合的健康发展之路,有利于我们党对先进文化的创导和建设。从这一意义上说,新时期的导游人员既是旅游工作者,又是文化工作者。

导游人员要胜任新时期赋予的神圣使命,应认真领会“三个代表”的精神实质,深刻理解先进文化的丰富内涵和特性,努力提高自身的政治素养、道德素养、文化素养和业务水平。因此,培养高素质的导游队伍是当前摆在我们面前的迫切任务。

## 2 我国导游队伍建设中存在的问题

经过 20 余年的努力,在导游队伍建设方面,我国已经形成了一套较为完善的、严格的导游人员资格认证、审核体系和导游人员执业规范;截止 2000 年底,全国已形成有旅游院校 1195 所,其中高等旅游院校及开设旅游系(专业)的普通高校 252 所,中等职业学校 943 所,全年在校生人数 32.79 万人,其中高校在校生数为 7.36 万人。这些旅游院校为我国旅游业培养了一支能胜任旅游接待工作的导游队伍。近年来,参加全国导游人员资格考试的人数每年都有大幅度增加,据中国旅游报报道,2000 年全国共有 129130 人参考,是上一年 2 倍多。这说明导游已成为越来越多人所向往的热门职业。尽管如此,为了尽快赶上旅游发达国家的水平,实现成为世界旅游强国的宏伟目标,我们仍有必要反思目前我们在导游队伍建设方面所存在的问题。主要有以下几方面问题:

### 2.1 导游人员整体素质虽有大幅度提高,但导游队伍的层次结构比例失衡

据《中国旅游年鉴》统计,截止 2000 年底,我国有中级以上导游人员共 5141 人,占导游人员总数不足 10%,其中中级导游人员为 4002 人,高级导游人员为 1117 人,特级导游人员为 22 人。这些数字明示:我国高素质、高层次的导游人才与日益壮大的导游队伍是极不相称的。

### 2.2 导游队伍的稳定性弱

导游工作的性质决定着导游队伍的流动性大,特别是随着导游自由职业化的发展趋势,这一特性将更加明显地得到体现。导游人员在行业内的流动无疑是有利于其自身不断地吸收新鲜养份,提高素质。但是,更多的导游人员“背叛”职业的行为将不利于行业队伍的建设。我们对参加浙江省导游人员资格年审的在杭国际社导游人员作过一项调查,结果在参加年审的 350 名导游人员中,从事导游工作 8 年以下的为 253 人,占 70.3%。可想而知,在众多

国内社中导游人员的职业稳定性更弱。

### 2.3 旅行社企业过于偏好眼前经济利益,轻视“人才资本”的投入

我国一些旅行社存在着只重用人,不重育人,急功近利,甚至有杀鸡取卵的倾向。导游人员非但没有劳动报酬(或极低),还得向旅行社缴纳带团人头费,甚至向旅行社买团带。这无疑将导游人员逼上“梁山”——收取回扣、索要小费。原本素质较好的导游人员为了生存也逐渐滑向“导购人员”的误区。更不用说进行“人力资本”的投资。这种企业行为肯定不利于保证导游人员的根本利益,不利于高素质导游队伍的建设。

### 2.4 旅游院校在导游的专业设置和课程设置上存在着弱化专业的现象

旅游院校已经成为我国导游人才的培养基地。从旅游高等院校的专业设置来看,普遍偏重于旅游管理或酒店管理方向,仅有为数不多的院校取向于导游专业。在导游专业课程设置上存在着专业方向不够明确的问题,往往将“酒店服务”、“烹饪服务”等相关课程也归入导游服务专业中。试想,在三至四年时间内,要求学生同时学习两个或两个以上专业课程势必会弱化原有专业课程的系统性和厚基础性。除此之外,学校在教学过程中缺乏对学生进行导游技能的培养。从近几年参加全国导游人员资格考试现场考试的情况分析,体会最深的就是除了参考人员专业知识较缺乏外,导游服务技能、讲解能力、应变能力也较薄弱。究其原因,目前一般学校的导游专业主要开设“导游业务”和“模拟导游”两门专业技能课,学时数为每门课每周4课时,共一学期。从学时数来看显然是不足的,加上我们尚缺乏真正既有扎实理论基础,又有丰富的导游实践经验的教师来言传身教。因此,导游专业培训出的学生大多无法在短时间内胜任导游工作。

### 2.5 在导游人员培养教育方面存在“重”“轻”不合理的现象

- 重考前培训,而轻继续教育;
- 重岗前培训,而轻上岗和岗后培训;
- 重知识培养,而轻服务理念培养;

### 2.6 社会上某些人往往戴着有色眼镜看导游人员,缺乏对导游人员的人文关怀

“导游人员是国家和地区的形象和窗口”、“导游人员是民间交往大使”、“导游人员是旅游业的灵魂”,这些荣誉激励着一代一代导游人员奋发向上,兢兢业业,积极进取。进入市场经济后,在经济利益的驱动下,加上西方自由化思想和形形色色的腐朽

没落思想文化的影响,拜金主义、个人主义、唯利主义等在少部分导游人员身上有所抬头,我们应该对此引起重视,并加以管理和正确的引导。然而,社会的某些层面和某些人,往往以偏概全,甚至于把“导游”与“倒爷”和“骗子”等同。由于这种对“导游”看法的偏颇的存在,难免在宣传上出现贬多褒少的情况。这无疑不利于导游人员身心健康发展,不利于导游人员对事业的积极进取,不利于高素质导游队伍的建设。

## 3 对建设高素质导游队伍实现途径的思考

笔者愚见,建设和培养高素质导游队伍是一项系统工程,单靠行政管理部门、教育部门或旅游企业是难以实现的。因为在建设高素质导游队伍的实践过程中,不仅需要健全的制度、教育培养机制保障和完善的组织支持,还需要社会各方面的关心、参与和督促。具体地讲,应从以下几方面着手:

### 3.1 明确高素质导游队伍的来源机制

毫无疑问,在我国应充分利用现有旅游教育资源,发挥旅游专业院校造就未来高素质导游人员的阵地作用。因为导游工作是高智能、高技能的工作,对综合素质要求高。而综合素质的提高是一个积累的过程,特别需要经过长期的专业学习和培养,并非应急培训就能解决的问题。

### 3.2 旅游专业院校,应进行专业的科学建制,以适应人才培养的需求

旅游专业院校在培养导游人才时,应以造就高素质实用型导游人才为目标。这不仅是旅游企业的呼声,也是旅游院校本身适应市场竞争的发展需要。何谓实用型导游人才?根据导游工作的特点,我们不能片面地理解实用型就是技能型、技术型,而应充分地认识到旅游活动的文化内涵要求导游人员必须拥有扎实的人文科学基础,具备宽泛的知识和较丰厚的学理涵养。也就是说,我们应把导游人员培养成学者型的导游人才。

为了真正发挥旅游院校培养高素质人才的阵地作用,我们首先必须明确培养目标;其次,根据目标进行专业的科学建制,设计真正符合行业特点的专业课程设置,注重教材建设,避免教学内容的滞后性;再次,造就和培养一支重实践、通理论的“双师型”专职教师队伍和建设一支能“双师型”的兼职教师队伍,并稳定这支教学队伍。

### 3.3 积极探索导游教学模式和方法

导游教学应突出实践性。在教学模式上,可进行模块教学,即以培养能力为本,组成知识模块,采取情景化教学、案例教学、电化教学等教学方法和

手段。努力建设好校外实习基地,开拓校企合作、产学研一体化的办学新路。

### 3.4 强化导游队伍的优选机制

这里所说的优选机制主要指导游人员的“资格”进入机制、晋级机制和年审机制。

#### 3.4.1 强化导游人员资格进入机制

1999年5月14日国务院颁布的《导游人员管理条例》(以下简称《条例》)第三条关于导游人员的资格考试制度和2000年国家旅游局发布的《关于改革导游人员资格考试、等级考试及旅行社经理资格认证工作的意见》(旅人教发[2000]37号)(以下简称《意见》)对“导资”考试起到了指导性作用。各地行政职能部门在认真贯彻执行《条例》和《意见》时,应着眼于严进、强训。所谓严进,指严格审核导游人员的参考资格。在这一点上,尽管《条例》中已对参考人员资格作了规定,但从实际情况看,仍存在着文化基础知识缺乏、语言能力弱,对导游工作认识不足等方面的问题。出现这类问题的主要原因主要有四方面:一是国家对导游人员资格考试的参考人员的条件规定中,除了学历外,难以作出定量指标,各地在具体操作过程中较难把握;二是学历教育各地各学校本身存在着教学水平和学生程度良莠不齐的情况;三是各地培训单位因利益驱动,存有多多益善的念头和有些地方行政主管部门尚有把关疏漏情况;四是参考人员考试目的性不明确,相当一部分考生是视导游为一项摄取暴利的职业而来的。鉴于此,各地行政管理部门应按照国家对“导资”考试的要求,制定出符合要求和切实可行的操作规程,着重对参考人员的态度、文化基础知识、语言表达能力及身体条件进行初步考试。对不符合要求的人员进行第一轮淘汰,杜绝滥竽充数现象。所谓强训,是指对符合参考资格的人员,根据导游工作特点要求进行严要求的培训(当然要考生本着自愿的原则参加培训)和高标准的统一考试,对考试合格者颁发“导游人员资格证书”。培训考试的内容,除了规定的笔试内容(突出地方历史和文化知识),口试的培训和考试应将场景从室内移向实地(个别省份已尝试这一形式),在培训前根据各地实际情况设计不同线路,突出途中、市内、景点三方面的内容,进行针对性的强化培训,并在现场考试中充分体现这些内容,这样才能真实地考核考生实际导游能力,并通过考试使导游人员掌握一个合格导游人员应具备的知识和实战能力。

#### 3.4.2 强化导游人员等级评定机制

从1994年10月6日,国家旅游局颁布了《导

游等级评定意见》、《导游等级评审标准》和《导游等级评定实施细则》以来,对促进我国导游服务质量提高和导游队伍的建设有着积极的推进作用,但在具体实施过程中效果并不理想。主要原因在于高等级导游人员在工作报酬、行业地位和企业对其荣誉的重视程度没有得到很好的体现,因此极大地挫伤了广大导游人员参加晋级考试的积极性,这同样将不利于我国导游队伍向高层次发展。

#### 3.4.3 避免一年一度导游人员资格年审的走过场

一年一度的导游年审,一则可通过对导游人员平时的思想品德、行为表现、专业知识的掌握和语言技能的考核弥补一次性考试的偶然性缺憾;二则对导游人员起到鞭策作用,促使其注重在职业道德、语言知识水平、服务技能等方面的不断提高。因此作为行业主管部门必须将这一项工作落实到实处。一要避免流于形式,要制订出具体的、尽可能量化的考核指标,以旅行社业务考核档案和行政管理部门监督、检查结果为考核依据。对考核不合格者应采取严格有效的措施,或给予停止导游工作、责令限期改正后重新考核,或取消导游资格;二要重视年审教育、培训。行业管理部门应学会为导游人员“把脉”,掌握他们在工作中欠缺的方面或需要加强的方面,要注重实效地制订出几个年度计划,每年度确定一、两个专题进行教育、培训,并将政治思想教育贯彻始终。这样既能达到提高导游人员素质的目的,又能激发导游人员学习的积极性。

### 3.5 为导游人员营造一个良好的制度环境

导游人员是旅游行业不可或缺的生产力主要要素之一。我们应尽快健全导游人员的劳动保障制度,使导游人员的权利和根本利益合法化;建立和健全导游人员的政治生活制度,充分重视导游人员的形象工作。特别是随着导游职业自由化的发展,旅行社企业将越来越多地使用社会导游人员和兼职导游人员,将使这些导游人员的社会保障问题、劳动报酬问题更加突出地呈现出多种矛盾。解决这些矛盾的有力保障就是良好的制度环境。这样既有利于导游人员全身心地投入到工作和学习中,又能提高导游人员的社会地位。本人一向赞成“有快乐的导游,才会有满意的顾客”这一观点。

### 3.6 建立导游行业的协会组织

不少地区已开始探讨或正尝试成立“导游管理公司”、“导游服务中心”等机构。这是导游队伍发展的自然选择结果。不管是“导游管理公司”还是“导游服务中心”其实质与行业协会一样都属非企业性质的社会中介组织。这一组织的主(下转第114页)

学。即在教学过程中,教学目标、教学方式方法变单一为多样,在一篇课文的教学中,在抓住重点的同时,讲解多方面的知识点,追求综合效应,从而照顾到不同层次、不同兴趣的学生,调动学生的主动性、积极性和能动性,提高教学质量、教学效率。

第二,根据学生的混沌现象开展混沌教学。首先要承认学生在智力和能力方面的个性差异,也就是鼓励冒尖、允许落后;其次是从学生主体实际出发,因材施教。即针对不同的教学主体开展不同的教学,针对同一主体不同的场景、不同的心理状态等开展不同的教学。

#### 4 有序教学与混沌教学是一个有机的整体

本文分析中学语文中的混沌现象,强调混沌教学,这并不排斥教学的有序性。而且开展有序教育是主要的,变混沌为有序,是语文教学的基本追求。

##### 4.1 促进学生主体从混沌走向有序

学生主体的混沌状态在一定范围内是可以改变的。如学生的学习习惯(听课习惯、作业习惯等),学习的情境、氛围,也可以通过一定的方式方法进行调整。这对提高教学质量、教学效率很有必要。其追求的目标是,营造良好的学习氛围,采用规范而灵活的教学方式方法,尊重学生的主体性,发挥教与学两个方面的积极

性,使学生的个性向整体性和系统化方向发展。

##### 4.2 有序与无序相结合

面对中学语文学科特点的混沌状态,在教学上,可以根据实际情况进行科学的安排,抓住主要矛盾,解决矛盾的主要方面,同时也注意到一般,照顾到学生的特殊性。

总之,教学的有序性与教学的混沌性是中学语文教学的两个方面,两者的关系是相互依存、相互补充的,而不能只看到相互排斥、相互对立。因此,在中学语文教学中,不应只重视有序性而忽略混沌,也不能强调混沌而排斥教学的有序性。教学的有序性和教学的混沌现象,组成了中学语文教学的一个有机整体。

#### 5 结论

综上所述,在中学语文教学中,所面对的教学主体、学科特点等存在着有序和混沌交替的现象。我们并不否认有序和线性教育的必要性,但在这同时,必须注意到,要根据学科特点、学生主体中存在的混沌现象,进行教学思想、教学方式方法的调整,从而实现两者的和谐,提高中学语文的教学质量和教学效率。这对减轻学生负担和推进素质教育都具有重要的现实意义和深远的战略意义。

#### 参 考 文 献

- 1 林崇德·教育的智慧·北京:开明出版社,1999(12):128~130,273
- 2 刘奎林·创新与思维·北京:教育科学出版社,1999,253~255

(上接第99页)

要职责是:对非专职导游人员的档案进行托管,代为导游人员交纳各类劳动保险;与旅行社签定临时劳动合同,为导游人员争取合法权益;为导游人员提供信息、日常教育和培训,并代表导游人员向政府反映其利益等。

##### 3.7 旅行社企业应注重树立人才观念

旅行社是智力密集型企业。作为企业的旅行社应充分意识到人才的重要性,应有忧患意识,注重导游队伍的建设,切实做好以下几方面的工作:

- 严格旅行社内部的培训、考核制度;
- 树立质量第一的观念;
- 强化导游服务的监督、检查机制;

——完善导游人员的报酬与绩效挂钩的激励机制;

——懂得导游人员的心理需求,尊重导游人员的人格;

——倡导“能本管理”理念。

#### 4 结束语

在新的世纪里,高素质的导游队伍的建设任重而道远,不仅需要职能部门、旅游教育机构、旅行社企业的共同努力,还需要全社会的支持和参与。我们应抓住“大旅游”的契机,开创“大旅游教育”的新局面,充分利用各种教育资源,把我国的导游队伍建设成综合素质高、善于学习、勇于探索、知难而进、富有创新精神的旅游业的生力军。

#### 参 考 文 献

- 1 中国旅游年鉴编委会·中国旅游年鉴[M].中国旅游出版社,1996~2000
- 2 杜江,戴斌·中外旅行社制度环境比较研究[J].旅游学刊,2000(1)