

记者观察·聚焦导游

去年持卡的导游44521名,高级导游仅37人、中级导游1141人——

“高级导游”千里难挑一

◆导游业无序发展,少数人报考高级导游也是自娱自乐。高级导游少,并不是导游水平不行,而是没有形成良性的规则。

◆缺少了与级别相对应的薪酬体系,即便你是高级导游也不会因为这个涨工资。

◆导游没工资、没保险,赚钱靠带团,赚多少取决于带团数量。

□记者 邵方超 报道
本报济南讯 近日,记者从山东省旅游局获悉,2012年全省共有持IC卡的导游44521名,其中高级导游37名,占导游总数不足千分之一。这些高级导游集中分布在我省济南、青岛、烟台等9市,有8市仍为空白。

“2000年的时候,仅有19名高级导游”一位熟悉我省导游工作的人士告诉记者,目前的37名高级导游很多是2011年以后评上的。据了解,导游分级考试是由国家旅游局统一组织,然而从2001年开始,晋升高级导游的考试停滞。山东省旅游局人事处工作人员时文雯说,“这一停,就停了10年,2011年国家旅游局才恢复了高级导游的考试。”这是导致我省高级导游稀缺的一个客观原因。

不仅是晋升高级导游的考试停了,连初级晋升中级导游的考试也被停了多年。“直到2006年以后,才恢复了晋升中级导游的考试。”济南高级导游张晓国说。

在省旅游局提供的一份2012年全省导游分布表中,记者发现我省中级导游的数量为1141人,占导游总数的2.56%。

除了高级导游10年停考这一客观原因,记者了解到,高级导游并不像教授、编审、高级记者等那样属于国家职称序列,同样也就不存在与级别挂钩的薪酬体系。

山东大学旅游管理系教授王晨光说,正规的职业序列应该是高级比中级好,中级比初级好,然而导游业却是无序发展,少数人报考也是自娱自乐。高级导游少,并不是导游水平不行,而是没有形成良性的规则。

缺少了与级别相对应的薪酬体系,导游的收入靠什么?“即便你是中级导游、高级导游,也不会因为这个涨工资。”干了几十年导游

山东省导游分布表(部分)

Table with columns: 市, 导游总数, 专、兼分布, 等级分布. Rows include 济南, 青岛, 淄博, etc.

的徐蕊现今已经转行到酒店采购行业,她以自己的经历告诉记者,导游没工资、没保险,赚钱靠带团,赚多少取决于带团数量。

据相关人士介绍,对于导游这支队伍,国家旅游局一直想将其纳入国家职称序列。因为我国导游业最初起源于外事接待,那时的翻译

巴黎图书沙龙中的莫言元素



▲3月22日,外国读者在法国巴黎图书沙龙中国图书展区阅读。第33届巴黎图书沙龙22日至25日在巴黎凡尔赛门展览中心举行,来自45个国家和地区的1200多家出版社展示新书。来自中国18家出版单位的26位出版人参加此次巴黎图书沙龙,带来了约一千多册图书。莫言元素闪亮这次巴黎图书沙龙活动,读者既可以在中国展区中找到关于莫言的中文书,也可以在法国最大的出版商之一“Seuil”出版社的展台上找到莫言小说的法文译本。

300名导游员承诺——曲阜三孔景区告别扩音器材

□记者 邵方超 报道
本报曲阜讯 近日,曲阜市300多名导游在争做“彬彬有礼诚实守信”导游员宣誓承诺仪式上承诺:在曲阜三孔景区讲解时,将不再使用扩音器材。

据悉,仪式中导游们郑重宣誓:要“彬彬有礼,文明待客;诚实守信,规范服务;提升素质,倡树新风”,承诺不在景区内使用手持小喇叭、麦克风等扩音器材,保持三孔景区庄重肃穆的氛围,提升游客在文化圣地的体验质量。曲阜市旅游局还向导游服务质量社会监督员颁发了聘书,监督员将自觉接受旅游主管部门和广大游客的监督。

国外怎样“管”导游?

新加坡

客人的意见和评价直接关系到导游的就业机会。出现对导游的服务质量投诉,旅行社会根据情况决定是否续聘该导游。旅游局收到投诉后也要进行调查,情况属实则发出警告,多次被投诉者会被取消导游资格。每年1月15日和7月15日以前,每位注册导游要用统一印制的表格,向旅游局报告过去6个月的接团量。导游不必全报,但不得少于6个团,否则须作出书面解释,旅游局视情况决定是否保留其资格。同时,注册导游每3年必须参加一次导游知识考试,通过者旅游局当局为其换发新导游证,否则不换新证,取消其导游资格。此外,新加坡旅游局还每年组织一次在注册导游讲座,为期半天或一天,向导游讲授处理人际关系和紧急情况的方法,提供最新资讯,以使其更好地完成工作。

以色列

实行导游培训和资格考试制度时,明确规定导游必须符合三个条件:第一、年满23周岁;第二、参加导游职业培训;第三、通过导游资格考试并经申请、推荐、审核而取得导游资格证书。以色列旅游部发给每个导游统一编号的导游证和胸卡,导游在国内提供导游服务时,必须佩戴胸卡以接受监督和检查。对违章导游,旅游局将收回导游证和胸卡,取消其资格,并且一般不批准其重新参加导游培训和资格考试的申请。因为这样的导游没有哪家旅行社使用。因此,一旦被取消资格,就意味着永远失去了从事导游工作的权利。

日本

运输省委托国际观光振兴会组织导游考试。还规定,通过考试、申请、登记取得翻译导游执照者,必须参加观光振兴会组织的短期培训后,才能上岗当导游。在日本,除各种法规监督外,游客是导游最好的监督、考评者。都道府县接到游客对某位导游的投诉后,就不给该导游介绍工作,情节严重者吊销其执照。

英国

英国国内导游的培训和资格考试归地方旅游局负责,国家旅游局不管此事。一般各地参加培训并通过资格考试者,获得资格证(blue badge蓝章),成为合格导游。但是,并没有法规规定所有的导游都必须参加并通过资格考试。获得蓝章者只是较易被雇佣,没有蓝章者也可当导游。

澳大利亚

导游是自由职业者,没有专门的机构去进行监督和管理,主要靠其雇主根据游客的反映,增减支付给导游的薪金或作出是否留用的决定,来实施监督管理。对不合格的导游,目前尚无任何处罚规定。

德国

德国没有职业导游,所有导游都是临时、兼职或业余的。所以,德国不设导游资格考试制度,当导游不需要导游证和导游资格证明。只要能证明身份,有旅行社雇佣,任何人都可以成为导游。为了给导游爱好者提供证明资格的机会,德国旅游组织协会规定了导游工作范围和主要任务,制定了包括导游资格考试大纲、规则以及自愿参加原则在内的导游资格考试制度。通过考试者获得资格证明,但持证者仍不能成为职业导游,资格证只能证明有能力和有资格,有证的好处是在激烈的竞争中较为有利,能争取更多的被旅行社雇佣的机会。(邵方超 整理)

盘点国外导游服装规定

最近,某省有部分导游被要求穿上统一的制服上岗,不穿就没法进入景区,甚至影响导游证的年审。导游交了150块的服装费以后发现,这衣服上竟然有烟草企业的广告,让大家大跌眼镜。那么,其他国家和地区的导游是不是也穿统一的制服呢?

被誉为“东方之珠”的香港每年吸引着数以万计的游客,中国日报驻香港记者李涛说,香港没有管理机构要求导游统一着装,但不排除公司有自己的要求。

马上又到樱花盛开的季节,日本将迎来旅游高峰。去日本旅游过的朋友,不知道你是否注意到,日本的导游都穿制服。旅居日本的华人唐辛子介绍,作为一个制服传统大国,每个公司都强制要求导游统一着装。工作服可以作为公司的一个形象,游客便于识别。

风景独特、气候宜人的澳大利亚是世界上最佳的旅游胜地之一,而澳大利亚的导游常常身兼两职,导游加司机。《全球华语广播网》澳大利亚特约观察员刘玗说,澳大利亚的公司一般要求司机统一着装,但这种“统一”还是有自由空间的。制服不都是由公司提供的,可能只是提供上衣一件是带有标志和标识的,其它满足基本的要求就可以。不能完全统一也许还有另一层原因,作为一个移民国家,澳大利亚的导游来自不同肤色的人群,不同肤色的人适合不同样式的衣服,刘玗说,澳大利亚的导游已经因不同肤色形成了各自的着装风格。在澳大利亚,游客找导游分类都比较明确的,比如白人来到澳大利亚游历可能他的导游就会是白人。所以由于人种的不一样,导游在着装方面的要求和风格也不太一样。(赵卫平 整理)

该给导游找个称职的“东家”了!

◆导游没有基本工资、五险一金的福利,甚至连最低保障都没有。形式上会在某个旅行社或者导游服务中心挂靠,但实际上没有任何任职,也不是旅行社的员工,只能自己“找食儿”。

◆旅行社通过零负团费组团,再和地接旅行社合作,地接旅行社再把游客分类后按人头收费卖给导游和司机。导游和司机的收入就靠带游客购物提成来实现,游客被划为几个等级,甚至出现“赌团”等现象。

◆业内人士认为,导游比较理想的状态是要么在旅行社做专职导游,要么在一个导游公司。导游公司和旅行社形成租佃关系,购买服务,市场化竞争。

□本报记者 邵方超

旅行社的核心服务是什么?当然是导游服务质量。而今现实中,由于旅行社恶性竞争,相关部门监管缺失,导游群体的生存状态尴尬。

27岁的陈志(化名)半年前是济南的一名兼职导游,没有基本工资、五险一金的福利,甚至连最低保障都没有,所以转行去了一家房地产公司做策划。“旅行社是不为导游支付报酬的,我们的收入来源只能靠景点门票的折扣、商店的‘返点’”陈志说,这对目前的导游来说就是“正当收入”。

在一些热点旅游线路城市,还会出现旅行社“卖团”、导游“赌团”的情况。陈志告诉记者,一些旅行社通过零负团费组团,再和地接旅行社合作,地接旅行社再把游客分类后按人头收费卖给导游和司机。司机往往要先垫付油钱、过路费等等费用,导游则需要先付人头费,而两者的收入,则只有靠带游客到各个旅游购物景点,让游客购买旅游产品来实现。一般会有30%的“返点”回扣,当然还有更高的。由于不是每个游客都会购物,导游和司机“买团”就带有了赌博的性质,俗称“赌团”。

既然有“赌团”,就需要导游来仔细辨别旅行团的游客“质量”。于是,他们会根据游

客所在地区、从事行业的不同,把客人划为几个等级,例如购物少、爱投诉的记者、律师、教师等一般被归为“垃圾团”,而来自江浙、山西等地的一般是抢手团。陈志说,一般“老兼职”(导游跟旅行社的人员熟,就会买到“质量”较高的团。所以很多游客在不知不觉中有可能已经成了导游手中的“一副纸牌”。

事实上,导游费曾经一度是旅行社的一块重要利润来源。据济南国信旅行社董事长张晓国介绍,上个世纪90年代中期,一般旅行社对国内游客的导游费报价是每人每天15元,其中的一部分就拿来做导游的工资,这个价格后来变成了10元、8元、5元,甚至一个旅游团不管多少人一天都是100元,2003年“非典”以后,这项费用几乎就不再出现在旅行社的报价中。

这就是旅行社打价格战的结果。由于旅游产品的特殊性,看不见摸不着,老百姓愿意选择低价。“你不选择低价,就没有生意可做。”张晓国说,旅行社要节约成本,就养不起导游了。

山东大学旅游管理系教授王晨光指出,这导致导游只能漂在社会上,虽然表面上会在某个旅行社或者导游服务中心挂靠,但实际上没有任何任职,也不是旅行社的员工,只能自己“找食儿”。

这里就涉及到导游的身份和管理主体问题。由于没有人给导游发工资,很多导游虽然在旅行社或导服中心挂靠注册,但都和陈志一样转行了。

导游是自由职业者吗?根据《导游人员管理条例》规定,导游人员是指依照本条例的规定取得导游证,接受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。而同时在《旅行社管理条例》中,有这样的规定:旅行社不得要求导游人员和领队人员接受不支付接待和服务费用或者支付的费用低于接待和服务费用的旅游团队,不得要求导游人员和领队人员承担接待旅游团队的相关费用。

现实与两个条例的规定相差太远。未来导游的管理主体是谁呢?王晨光认为,这些要等到新的旅游法出台以后才能明晰,显然旅行社作为管理主体的时代已经过去,而导游服务公司又是在特定时期的过渡性机构。有一点是可以明确的,导游管理主体应该向着市场化、公司化、公益化的方向发展。

张晓国认为,导游比较理想的状态是要么在旅行社做专职导游,要么在一个导游公司。导游公司必须公司化管理,必须把导游作为自己的员工来看待。导游公司和旅行社形成租佃关系,购买服务,市场化竞争。