



经过三天笔试、四天面试，2015济南第一次导游资格考试落下帷幕。“笔试占大头”现状让不少考生提前放弃面试机会——

# 报名人数逆势上扬，面试弃考却超三成

文/图 本报记者 高晓雷

一提起导游证，“冷”是整个行业的普遍感受。不愿意当导游，甚至导游跳槽、导游人才流失，成为近年来业界关注点。鉴于近年来导游整体执业环境不佳、导游收入及社会地位等被解读为“不断下滑”，再加之近期国内与导游相关的纠纷事件频发，全省乃至全国很多地方导游资格考试人数都出现负增长，导游资格考试也越来越受到社会各方关注。

与报名人数普遍下降的行业整体趋势不同的是，济南市却“一反常态”，今年导游资格考试报考数字逆势上扬，但最



一位考生在面试中。

却有超过三成的考生放弃了面试。

## 济南报名人数逆势上涨25%

在我省泰安，往年每次导游考试报名人数可达八九百人甚至突破千人，而到了2014年这一数据锐减至100人左右，今年上半年泰安导游考试报名人数略有上涨，达173人，但较往年高峰期仍难以相比。在省外，各地也不断传出导游考试遇冷的消息，报名人数下降两到三成较为普遍。

与行业整体趋势不同，济南市今年报名参加导游资格考试的人数却逆势上扬。据济南市导游协会相关负责人介绍，2014年度上半年第一次导游考试，济南共有792人报名参加，而今年上半年济南第一次导游考试报名人数则为997人，同比上涨了25.5%。

据了解，导游报名热度不减与济南市导游执业环境相对较好有关系。济南市大型旅行社数量密集，同时济南旅游市场常年年年上涨，对导游需求量大，这些均导致济南考生报名热度不减。同时，济南市导游协会一直积极与旅行社做好服务工作，据了解，济南市导游协会连续三年在全济南市举行“导游大赛”，重点面向济南各大院校，每年都吸引了超过2000名导游专业在校学生报名，这无形中为导游后备力量弘扬了导游正能量，扩大了导游执业影响。

## 面试现场超三成考生缺席

6月2日至5日，济南市本年度第一次导游考试面试在济南市导游协会开考。据了

解，导游考试笔试已于5月25日至27日结束，考生通过计算机机考，笔试完毕现场即出成绩。面试期间，本报记者作为现场监督员全程参与并监督。

济南市导游协会对此次面试作了精心组织和周密部署，共设置了8个面试考场，考生抽签分配考场，每个考场安排3名考官，并设有一套摄像头全程实时监控。为防止“人情分”的出现，每位考官每半天进行一次考场抽签。同时，为了尽可能保证考试公正和考场秩序，今年导游面试还首次在现场设立“监督员”。

按照组织方安排，记者被安排在第2考场全程监督面试。按照面试程序和面试名录，每个考场每天至少被安排了28名考生参加面试。然而，在面试现场，记者却发现，从6月2日到5日，四天时间中第2考场随机分配的112名考生只有62名前来参加面试。据济南市导游协会最后统计，面试应参加人数为972人，8个考场总计有317名考生弃考，弃考率为32.6%。

在面试现场，多名主考官向记者反映，此次考试章程设计特点是弃考率攀高的重要原因。原来，今年导游资格考试由面试和笔试组成，能否拿到导游证并不是通过笔试和面试成绩按比例相加，而是要看每一项的“通过率”，其中面试通过率为75%，在面试通过人员中，再按笔试成绩确定30%的通过率。由于笔试在先并当场出成绩，导致很多笔试成绩不佳的考生产生“面试成绩再好也过不了”的态度。

## 专家建议增加面试成绩比重

记者了解到，导游面试环节中，考生需要依次讲解欢迎词、省情介绍，接下来按照景区模拟视频，现场讲解一处5A级景区和一处城市景区，同时还有景点知识和导游知识现场问答。

“有的考生现场讲解能力非常强，面试成绩甚至可以接近满分，但由于笔试成绩不佳，最后可能通不过；有的考生一点都不会讲解，面试只得二三分，由于笔试成绩在前30%以内，最后也可能拿到导游证。”在面试现场，济南导游考试面试主考官、山东旅游职业学院旅游外语系专业教师李忱感叹道。

很多考官在面试现场接受记者采访时表示，由于很多考生得知自己笔试成绩后，主动弃考，使得实际面试人数可能低于应考人数的75%，这意味着很可能“只要来参加面试即可通过”。

另一名面试主考官、济南第三职业中专老师项女士表示，作为导游，现场讲解能力的重要性毋庸置疑，应该增加面试成绩的比重。

还有主考官建议调整“考取导游证笔试占大头”的现状，不妨面试成绩“提前设一道底线”，或者考试通过方式改为笔试和面试成绩相加得出总分的方式。

负责全省导游资格考试的省旅游局人事处工作人员接受记者采访时称，今年的导游资格考试方式是按照国家旅游局的精神重新修订的，省旅游局已经注意到新的考试章程容易引起弃考率偏高等问题，下一步将结合此次面试经验进行相关调查研究，适时作出调整。

# 逆势下更要自珍

出乎笔者意料、令人略感失望的是，在导游面试的现场，很多致力于“拿导游证”的考生根本无法让人感觉其“蛮有水平”。按照面试流程，考官要在考试结束后，针对考生现场表现给予现场点评。“很显然你准备得不够充分”“自始至终没有微笑”“与大家目光交流太少，一直闭着眼睛在背”……成为考官点评中出现频率最多的话语。

有一位考官在现场闲聊时感叹，十年之前有很多大学本科学历以上的学生考导游证，如今本科学历的没有几个。确实，近两年，受《旅游法》实施、旅行社业务不景气、导游执业环境不佳、工资待遇低身份缺乏保障、国内与导游相关纠纷频发等影响，使得导游职业处于一种“行业逆势”之下。

或许正是感觉导游处于“行业逆势”，不少考生并不看重这个职业。在面试现场，有考生直接面对考官坦陈考导游

证的原因——“妈妈逼着来考”“我并不要当导游，有导游证去一些景点能免费”，等等。有更多的考生则表现出并没有十分重视导游面试，能很明显感觉到没有下工夫、没有认真去准备考试。

笔者认为，越是导游职业处于“逆势”状态下，越是导游不为社会所充分尊重的情况下，导游员（包括未来即将做导游的考生）越应提升自身文化修养和讲解服务质量。

首先，在导游执业环境不佳等各种因素作用下，从学历层次上看，导游员学历层次有趋低化现象，本科、研究生所占比例在减少。然而，在当下文旅融合越来越紧密的情况下，从导游的职业定位来讲，导游员不仅要满足旅游者求新、求美、求乐的旅游目的，还要在消遣之余，帮助游客增长知识，获取教益。这就格外要求导游人员不断提高自身文化知识，做一名具

有更高文化修养的导游员。

其次，我们说导游执业环境不佳、暂时处于行业逆势状态，其中一个重要原因是社会公众对导游存在一定误解和误解。在这种形势下，如果导游员不注重提升自身讲解质量和服务质量，不更高标准严格要求自己，不好好准备导游面试，或者勉强拿到导游证后不继续加强学习 and 自我提升，让游客感觉到导游质量和水平确实“每况愈下”，势必更难扭转社会公众对导游的偏见，更加不利于导游美好形象的塑造。

在此次面试过程中，有一位从事旅行社管理工作的考官称，虽然不少旅行社在缩减导游编制，导致导游员越来越没有保障，但真正优秀的导游员还是欠缺。在行业受冲击、旅行社想要减少聘任导游员数量的情形下，导游员不断提升自身“含金量”，自身也就更多一份选择自主权。

## 边走边说

高晓雷

笔者曾多次在导游员带领下随旅游团出游，得益于职业关系，笔者也接触采访过大量导游员，并在一些导游大赛上做过评委。总体上来讲，现实中所接触到的导游员均“蛮有水平”，因为对某一条线路很熟，这些从业多年的职业导游员讲起来简直如数家珍、滔滔不绝。

然而，导游证是如何考取？导游资格考试面试究竟怎样？相信大多数游客都不甚清楚。被邀请参加济南导游资格考试面试并担任监督员，笔者得以零距离直面导游面试的全过程。

## 多国留学生 参访考察齐鲁文化

记者 付玉婷 报道

本报济南讯 6月1日至7日，由山东国信国际旅行社与黑龙江师范大学联合策划的留学生经典齐鲁文化参访考察团先后参观了天下泉城、平安泰山、水泅故里、儒风运河、东方圣城、齐国故都等山东文化旅游目的地。据了解，该参访团由来自俄罗斯、英国、韩国、柬埔寨、老挝等十余个国家的近50名留学生组成。

山东国信国际旅行社地接业务负责人贺莉莉透露，为使活动达到最佳效果，旅游景点选取了最能代表齐鲁文化的经典景区，鲁菜、武术等各类体验项目是行程亮点，交通、食宿均采用较高标准；借助留学生的口碑传播，山东十大文化旅游目的地的品牌效应有望进一步提升。据介绍，国信国旅十几年来深耕山东地接旅游市场，“步游泉城——发现济南的诗情画意”“千名好孩子聚齐鲁”等特色产品是其代表作，在近年来旅行社竞争日趋激烈的背景下，该社地接业务一直处于稳步提升状态。

## 裸眼3D亲子音乐剧 “爱丽丝梦游仙境”登陆青岛

记者 高晓雷 报道

本报青岛讯 6月1日，加拿大多媒体裸眼3D亲子音乐剧中文版“爱丽丝梦游仙境”在港中旅青岛海泉湾度假区天创大剧院上映。6月1日上映后将长期驻演。

《爱丽丝梦游仙境》是英国作家查尔斯于1865年出版的儿童文学作品，在一个半世纪漫长的岁月里，成为被翻拍和改编次数最多的儿童作品之一。据悉，该剧由艾亚国际文化、数虎图像、美感传媒联合出品，最大亮点是运用了裸眼3D技术，并与真人表演相结合，现场观众不使用3D眼镜就可以感受奇幻的3D效果。另外，演员与观众的紧密的互动性，也加大了现场观众的参与感。

## 高青御泉汤温泉度假村 推出“二免一”优惠



岳强 报道

本报高青讯 5月30日，高青县“红橡树·在河之洲御泉汤温泉度假村”开业。

红橡树·在河之洲御泉汤温泉度假村由淄博高富林置业有限公司投资，按照五星级标准建造，休闲项目众多，水上乐园规模大。度假村以园林式露天富硒温泉为特色，以温泉养生文化为主题，是集室内外水上游乐、住宿、养生保健、康体娱乐、餐饮美食、商务会议、文艺创作为一体的全方位文化旅游度假胜地。御泉汤注重传承发展温泉文化，倡导休闲、健康的生活理念，通过温泉礼仪和纯正温泉泡法，让游客以虔诚的心态去体验自然的馈赠，将身心释放。

据景区工作人员介绍，6月2日至20日，游客可参与“两人同行，一人免费”活动，168元门票购买温泉门票1张，可以获得另外同行一人次的免费泡温泉优惠。

## 莱芜扩大 雪野旅游区管辖范围 争创国际级旅游度假区

记者 高晓雷 报道

本报济南讯 记者从省旅游局获悉，6月1日，莱芜市委、市政府研究决定，将莱城区大王庄镇、茶业口镇、华山林场、马鞍山林场整合划入雪野旅游区进行统一规划、布局和管理。

据介绍，大王庄镇、茶业口镇、华山林场、马鞍山林场整合划入雪野旅游区，此举旨在加快雪野旅游区开发建设，实施重点区域带动战略，整合北部山区资源，加快北部旅游板块建设，争创国际级旅游度假区，同时也有利于优化全市旅游产业布局，增创旅游发展新优势。

## 沂南景区主打亲水项目 做旺暑期市场

记者 高晓雷 报道

本报沂南讯 记者从沂南县旅游局了解到，随着夏日的到来，沂南主要景区纷纷将亲水旅游项目作为主打产品，为沂南暑期旅游注入新的活力。

其中，智圣汤泉夏季主推“戏水泡汤”，二期项目从5月起推出五彩水寨、海浪池、热带雨林馆、温泉漂流等丰富多彩、安全趣味的水上娱乐项目；六一儿童节之际，新打造的大型水上闯关项目，成为夏日亲子游一大亮点。颐尚温泉旅游区则推出44元/人泉泉养生优惠价及年卡优惠等促销举措，有效弥补了温泉传统淡季。竹泉村的秀水街、泉源、凤岭娱乐区等亲水场地游人络绎不绝，碰碰船、漂流、水上拓展等亲水娱乐成为夏季最受欢迎的休闲项目。马泉创意农业休闲园、沂蒙红色影视基地等景区推出“水上飞人”、龙嘴湖旅游区等水上项目。



记者 卢鹏 报道

6月6日，游客在无棣县海丰街道大齐村杏园里享受采摘乐。当天，“2015走进大齐·品味绿色”第三届大齐黄金杏采摘节开幕。大齐村邻近205国道，是省级旅游特色村，拥有黄金杏、大桐王、金太阳等早中晚熟水杏品种6个，其中300亩黄金杏已成熟。今春，海丰街道投资68万元，为村里铺设进园路3公里，新建了停车场、游客服务中心、农家乐休闲区等服务设施，大齐村成为广大游客体验乡村风情、享受农家乐的首选。据悉，第三届大齐黄金杏采摘节将持续半月时间，开幕当天接待游客2000人。

## 端午游云蒙 景区补贴高速通行费

记者 高晓雷 报道

本报临沂讯 近日，记者从沂蒙山旅游区云蒙景区了解到，在今年端午节期间，外地游客赴云蒙景区游览，可获得高速通行费补贴，最高补贴80元（即门票票价）。云蒙景区相关负责人介绍，根据相关规

定，每年只有春节、清明节、劳动节、国庆节四个法定节假日我省高速公路免费通行。这意味着，在端午等小长假期间，自驾车出行人数会有所减少。

为此，景区规定在6月20日至6月22日端午3天小长假期间，凡购买沂蒙山旅游区云

蒙景区全额门票，只需出示当天高速公路收费单据（限“京沪高速蒙阴出口”“京沪高速孟良崮出口”“日东高速费县出口”并每张收费单据限一人使用），景区将对游客高速通行费进行一定补贴，最高补贴80元。

## 游客因MERS退订 韩国旅游产品 凯撒旅游全额退款

记者 付玉婷 报道

本报济南讯 受韩国MERS疫情影响，部分中国游客对赴韩旅游产生疑虑。凯撒旅游基于对客人利益的考虑宣布，若游客因MERS事件提出退订韩国旅游产品，凯撒旅游将在充分尊重游客意愿的基础上，无条件为客人办理转团、退团事宜，并全额退款。

## 威海福地传奇 水上乐园开园

记者 付玉婷 报道

本报威海讯 6月1日，威海福地传奇水上乐园在威海南海新区开园。据介绍，福地传奇水上乐园总投资约15亿元，占地50万平方米，包含30多项游乐设施。纵观整个园区，主题涵盖生态园林景观与戏水文化游乐。

园方称，该园系目前国内最大、设施最新、项目最多、最适合家庭游客的森林乐水之都。



刘小路 报道

6月6日，2015仙桃烟台中韩徒步大赛暨莱山“五彩美食节——海鲜季”在烟台市莱山区渔人码头广场开幕，图为参加徒步大赛的选手从起点出发。

## 端午游云蒙 景区补贴高速通行费

记者 高晓雷 报道

本报临沂讯 近日，记者从沂蒙山旅游区云蒙景区了解到，在今年端午节期间，外地游客赴云蒙景区游览，可获得高速通行费补贴，最高补贴80元（即门票票价）。云蒙景区相关负责人介绍，根据相关规

定，每年只有春节、清明节、劳动节、国庆节四个法定节假日我省高速公路免费通行。这意味着，在端午等小长假期间，自驾车出行人数会有所减少。

为此，景区规定在6月20日至6月22日端午3天小长假期间，凡购买沂蒙山旅游区云

蒙景区全额门票，只需出示当天高速公路收费单据（限“京沪高速蒙阴出口”“京沪高速孟良崮出口”“日东高速费县出口”并每张收费单据限一人使用），景区将对游客高速通行费进行一定补贴，最高补贴80元。