

导游薪酬制度研究综述

李鹏学

(北京交通大学 经济管理学院 北京 100044)

摘 要 尽管我国旅游业的发展取得了举世瞩目的成就,但积累的问题也很突出。旅游行业中的导游薪酬制度问题一直是旅游业健康发展的障碍,相关研究者对这个问题的研究已经取得了一些初步成果。文章通过对相关文献资料的阅读、筛选和梳理,对国内外导游薪酬制度的研究现状进行了总结。

关键词 导游薪酬;制度;旅游业;研究综述

中图分类号 F590.633

文献标识码 A

文章编号 1673-2014(2011)02-0038-05

1 引言

伴随着经济高速发展,我国的旅游业取得了举世瞩目的成就。自上世纪60年代起,西方发达国家现代意义上的旅游业已经发展了近半个世纪,而我国现代意义上的旅游业的发展仅仅有三十几年的时间。可以说,我国旅游业用短短三十几年的时间走完了西方发达国家用半个世纪走过的历程。我国旅游业发展的成就的确显著,但暴露的问题也比较突出。旅游业中的“零负团费”问题、导游和旅行社之间的“买团卖团”问题、导游强迫游客消费问题等严重影响了我国旅游业的形象,严重阻碍了我国旅游业的正常发展。这些问题的出现归根结底都和导游薪酬制度问题有密切的联系。近年来,随着旅游业中的这些问题不断被曝光,隐藏在这些丑恶现象背后的深层次本质性问题——导游薪酬制度问题浮出水面,成为社会关注的热点问题。

2 国外导游薪酬制度研究综述

关于国外导游薪酬方面的研究较少,研究内容比较零散。凯思琳·林格·庞德(2004)在《职业导游员导游职业发展动态》(张文,译.东北财经大学

出版社)一书中指出^[1]:美国、法国、埃及等国都实行小费制度。以美国为例,导游属于自由职业者,绝大多数靠服务所得的小费为生。导游人员的收入构成主要是“高额小费加部分佣金”。欧阳莉(2007)在《小费制:导游薪金制度创新研究》一文中指出^[2]:法国,导游根据一定的比例收取的佣金是固定的,前提是商店里的价格是公平合理的。安刚强(2007)在其硕士学位论文《导游购物回扣问题研究》一文中,将国外导游薪酬的构成概括为三种模式,分别是“公司行为”的日本模式、“西欧模式”和“美国模式”^[3]。作者认为:(1)日本式的“公司行为”具体表现在公司以优厚的工资待遇,多样的奖金,高额的加班费和全方位的社会保障为公司的员工创造了丰裕的物质支持。(2)“西欧模式”主要是指在欧洲的瑞士、法国、西班牙和亚洲的新加坡所采用的模式。它是建立在社会化职业性质特点的基础上所形成的一种社会保障模式。导游人员通过出团,旅行社以每日100-140欧元的税后价格支付导游人员的带团服务费,并且在带完旅游团后30天之内到指定的银行凭税后发票领取。收入所上的税收直接划拨给导游的个人社会保险的账户。这样导游完成一个带团的任务,就等于给自己的保险充了一次值,导游的总体待遇也有

收稿日期 2010-01-15

作者简介 李鹏学(1982—),男,甘肃礼县人,硕士,主要从事旅游规划、旅行社管理和导游理论与实践研究。

了累加型的坚实保证。(3)“美国模式”即就是“小费加部分回佣”的模式,主要流行于美国和东南亚地区。这种模式的特点是导游通过高质量的导游劳动,获得客人表示认可或者赞赏的小费(平均每天每人支付导游2美元,多少也可根据具体服务效果而定)。同时,导游通过按照接团协议,带团完成指定商店的购物活动,根据旅游者所反映的购物服务质量和商品的满意度获得一定比例的佣金。黄芳(2009)在《导游人员薪酬激励机制初探》一文中对国外导游薪酬的体制问题进行了总结,其认为:世界上绝大多数国家的导游员是自由职业者,按理他们可以通过谈判来确定服务收费的价格,而实际上导游服务收费在许多国家是既定的,或者由政府机构来规定,或者由导游协会和旅游产业界的协议规定^[4]。

3 国内导游薪酬制度研究综述

我国学者对国内导游薪酬方面的研究已经比较活跃。以“导游薪酬”、“导游薪金”和“导游工资”分别为主题,于2010年8月19日在中国知网上“CNKI搜索”栏目中搜索,以“导游薪酬”共搜索到学术期刊40篇,硕士论文2篇,报纸全文8篇,其余如博士论文、会议论文、科技成果、中国专利、中国标准、国外标准均为0篇,搜索结果如表1所示;以“导游薪金”为主题,共搜索到学术期刊18篇,硕士论文1篇,报纸全文1篇,其余如博士论文、会议论文、科技成果、中国专利、中国标准、国外标准均为0篇,搜索结果如表2所示。以“导游工资”为主题,共搜索到学术期刊5篇,报纸全文5篇,其余如博士论文、硕士论文、会议论文、科技成果、中国专利、中国标准、国外标准均为0篇,搜索结果如表3所示。在维普中文科技期刊数据库中,以“导游薪酬”为题名或关键字进行搜索,共20篇文章,将其搜索结果和在中国知网上以“导游薪酬”为主题的搜索结果进行比较,除3篇文章以外,其余都能在中国知网上的搜索结果中找到。从这些文章中可以看出,我国学者对导游薪酬、薪金或工资的研究是从2002年开始的,黄华、王洁在《导游薪金制度中存在的问题和改革的思路》一文中针对导游薪酬存在的问题提出了改革思路。此后对导游薪酬方面的研究逐渐增多,对“导游薪

酬”、“导游薪金”和“导游工资”的搜索结果按时间分布进行统计,统计结果分别为表4、表5、表6所示。将这三种搜索结果共80篇文献综合在一起得到的时间分布情况如表7所示。从表7可以看出,对导游薪酬相关问题的研究基本集中在2006年至2009年。再以“导游薪酬”为主题词,在百度网页搜索,共搜到约1,460,000篇相关网络文献,从这些数据来看,导游薪酬的制度问题已经不仅是一个学术问题,更是一个社会问题,已经受到了社会的普遍关注。

来源数据库	篇数
学术期刊	40
硕士论文	2
报纸全文	8

表1 中国知网上以“导游薪酬”为主题的搜索结果

来源数据库	篇数
学术期刊	18
硕士论文	1
报纸全文	1

表2 中国知网上以“导游薪金”为主题的搜索结果

来源数据库	篇数
学术期刊	5
报纸全文	5

表3 中国知网上以“导游工资”为主题的搜索结果

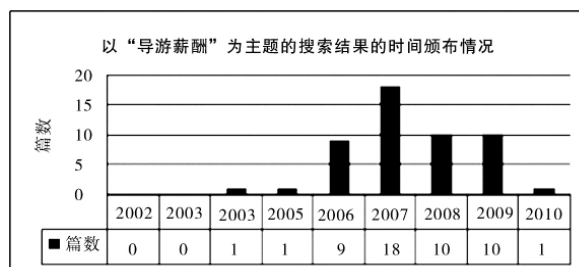


表4 以“导游薪酬”为主题的搜索结果的时间分布情况

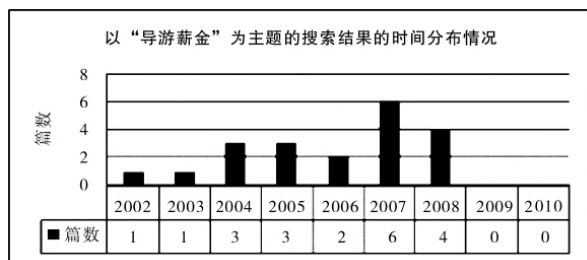


表 5 以“导游薪金”为主题的搜索结果的时间分布情况

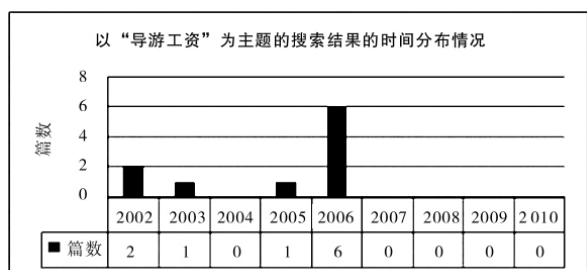


表 6 以“导游工资”为主题的搜索结果的时间分布情况

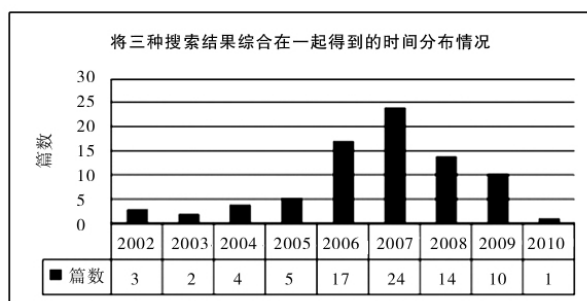


表 7 将三种情况综合在一起得到的时间分布情况

我国学者对导游薪酬制度的研究主要有以下几个方面。

3.1 导游薪酬的现状及其构成研究

对导游薪酬的构成问题,大部分学者的看法基本相同。刘宇航(2002)在《中小旅行社的薪酬体系对其发展的影响》一文中,阐述了中小旅行社现有的三种薪酬体制,分别是工资制、分成制和承包制,其在工资制中描述了导游薪酬的构成,其认为员工收入为:底薪+补贴+回扣;其在分成制中指出,员工的收入直接与销售业绩挂钩,导游带团的利润中上缴固定的比例后剩余的归自己;在承包制中,员工每年缴纳固定的管理费用给企业即获得所有的剩余索取权^[9]。杨美霞,周国海(2005)在《浅议中国导游薪金管理制度改革》一文中认为^[6]:导游人员的收入主要包括基本工资、带团津贴、小费和回扣,基本工资多在 300 元左右。阳渝,李军(2008)在《导游薪

酬体系存在的问题及建议》一文中指出^[7]:目前我国旅行社中大部分实行的是岗位工资制,在这种传统的薪酬等级结构下,导游的薪酬组合大致为:基本工资+带团津贴+“回扣”+少量小费。杜诗圣(2009)在《我国导游薪薪酬体制现状及对策分析》中指出我国现行导游薪酬现状是^[8]:(1)薪酬中,回扣占主导地位;(2)小费问题争议大;(3)导游大多未被纳入社会保障体系;(4)导游收入不稳定,导游没有职业安全感。

3.2 导游薪酬制度形成的原因及危害研究

对于导游薪酬制度形成的原因研究,各位学者的观点趋同,也有学者提出了自己的独到见解。王洁,黄华(2003)在《对我国导游薪金制度改革的思考》一文中认为主要有 6 点原因^[9]:(1)旅行社的恶性削价竞争;(2)导游聘用制度的特殊性;(3)导游激励机制的不健全;(4)导游服务的商品化;(5)导游工作的特殊性;(6)整体旅游市场的不规范。欧臻(2004)在《浅议我国导游人员薪酬体制的改革》一文中指出当前导游薪酬体制形成的原因有^[10]:(1)旅行社的恶性削价竞争;(2)导游聘用关系的不稳定性;(3)导游激励机制的缺乏;(4)导游市场供过于求;(5)导游工作本身的特殊性;(6)整体旅游市场的不规范。杨美霞,周国海(2005)在《浅议中国导游薪金管理制度改革》一文中指出现行导游薪金制度的危害主要有 6 个方面^[11]:(1)影响旅行社管理水平的提升;(2)导游职能扭曲,导游形象和利益受损;(3)损害游客的权益和出游心境;(4)损害旅游地形象;(5)不利于公平竞争和整个行业的健康发展;(6)影响导游职业队伍的稳定。其认为以回扣为主的导游薪金制度形成的原因有三个:1、旅游市场不成熟;2、导游社会地位降低;3、导游数量与需求矛盾突出。张晓峰(2008)在《当前我国导游薪酬制度改革研究》一文中认为现行不合理的导游薪酬结构形成的原因是^[12]:(1)旅行社之间竞争不合理;(2)旅行社对导游人员的监管机制不健全;(3)导游等级评定机制和其薪酬制度不统一;(4)旅游市场管理不规范;(5)游客的旅游心理不成熟。。

3.3 导游薪酬制度的改革对策、建议、措施及途径研究

对导游薪酬制度改革的研究,多数学者都用

大量篇幅进行深入阐述,有些学者提出了对策和建议,有些学者提出了措施和途径,也有学者将宏观和微观结合进行阐述,从这些学者的研究来看观点也基本趋同,只是有些学者的看问题角度不同而已。王洁,黄华(2003)在《对我国导游薪金制度改革的思考》一文中提出了导游薪金制度改革的途径^[13]:(1)杜绝旅行社的恶性削价竞争;(2)健全导游激励机制;(3)改革现行导购佣金机制;(4)导游小费给付的明确化、制度化、规范化;(5)强化导游培训;(6)发挥导游行会的重要作用;(7)加强对旅游车司机的管理;(8)提高游客的自我保护意识和文明程度。欧臻(2004)在《浅议我国导游人员薪酬体制的改革》一文中指出导游薪酬体制改革的具体措施是^[14]:1、实施高薪养“导”政策;2、合理拉开导游收入差距;3、执行合法的公对公佣金制度;4、明确、规范导游小费给付标准。其认为导游薪酬体制改革实施的条件有:1、杜绝旅行社的恶性削价竞争;2、加强导游队伍的管理与建设;3、规范旅游相关行业经营行为;4、发挥社会舆论的正面影响;5、强化游客的自我保护意识。杨美霞,周国海(2005)在《浅议中国导游薪金管理制度改革》一文中提出对导游薪金制度改革的几点建议是^[15]:1、规范旅游市场,提升旅行社管理水平;2、健全导游激励机制,发展导游绩效薪金机制;3、加强导游的维权意识和自我保护意识;4、加强导游职业化建设。熊伯坚,张根水(2006)在《建立合理导游薪酬制度管理层面的思考》一文中认为建立合理导游薪酬制度的途径是^[16]:1、杜绝旅行社的恶性削价竞争,改善旅行社的传统经营模式;2、建立公正合理的导游薪酬分配制度;3、制定严格的质量监督制度;4、改革现行导游佣金制度,加强对旅游车司机的管理;5、导游小费制度的普及。杨芳,邝奕轩(2007)在《我国导游薪金制度的现状与改革对策》一文中提出我国现行导游薪金制度改革的对策是^[17]:1、调整薪金结构,增加基本保障成份的比重;2、杜绝旅行社恶性价格竞争,建立系统的行业监督体系;3、积极推行“公对公佣金制”。

4 总结

从以上分析来看,我国学者对导游薪酬制度方面的研究已经取得了初步成果,从2002年开始研究

以来,相关文献不断增多,特别是2006年至2009年是该方面研究的活跃期,研究成果较为丰富。

从导游薪酬的现状和构成研究来看,各学者对构成的看法比较趋同,主要是:导游薪酬由基本工资、带团补贴、回扣(或佣金)及少量小费构成。

从导游薪酬制度形成的原因及危害研究来看,各学者对原因的看法比较趋同,主要是:(1)旅游市场不健全;(2)旅行社低价竞争;(3)导游激励机制不健全;(4)对司机的监管不到位;(5)游客心理不成熟。

从导游薪酬制度的改革对策、建议、措施及途径研究来看,各学者比较趋同的看法主要是:1、完善旅游市场秩序;2、杜绝旅行社的削价竞争;3、健全导游激励机制;4、对司机进行有效监管;5、引导游客理性消费;6、发挥导游协会的作用;7、推行公对公的佣金制度;8、提高导游素质。

从上述研究情况来看,成果可喜,但目前的研究还存在一些不足之处:1、对国外导游薪酬制度的借鉴和符合我国目前经济和旅游发展水平的导游薪酬模式缺乏研究;2、对我国导游薪酬制度方面的立法保护研究鲜有涉及;3、对我国导游薪酬制度的定性分析研究较多,实证研究较少;4、对我国导游薪酬制度的改革研究大部分还处在宏观层面,能够具体操作的微观层面的措施或方法鲜有涉及。

参考文献:

- [1]凯思琳,林格,庞德著.张文译.职业导游员导游职业发展动态[M].大连:东北财经大学出版社,2004.
- [2]欧阳莉.小费制:导游薪金制度创新研究[J].新疆大学学报(哲学·人文社会科学版),2007,35(2):19-22.
- [3]安刚强.导游购物回扣问题研究[D].兰州:西北师范大学旅游学院,2007.
- [4]黄芳.导游人员薪酬激励机制初探[J].科技创业月刊,2009,22(12):126-128.
- [5]刘宇舸.中小旅行社的薪酬体系对其发展的影响[J].现代管理科学,2002,(7):35-38.
- [6][11][15]杨美霞,周国海.浅议中国导游薪金管理制度改革[J].经济与管理,2005,19(10):

- 32-35.
- [7] 阳渝,李军.导游薪酬体系存在的问题及建议[J]. 科技创新导报,2008,(4):91-91.
- [8] 杜诗圣.我国导游薪酬体制现状及对策分析[J].决策与信息:下旬,2009,(1):23-23.
- [9][13] 王洁,黄华.对我国导游薪金制度改革思考[J].经济问题探索,2003,(2):86-89.
- [10][14] 欧臻.浅议我国导游人员薪酬体制的改革[J].桂林旅游高等专科学校学报,2004,15(4):44-48.
- [12] 张晓峰.当前我国导游薪酬制度改革研究[J].现代商贸工业,2008,(9):60-61.
- [16] 熊伯坚,张根水.建立合理导游薪酬制度管理层面的思考[J].中国民营科技与经济,2006,(3):91-93.
- [17] 杨芳,邝奕轩.我国导游薪金制度的现状与改革对策[J].文史博览,2007,(11):69-70.

Review of the Tour-guide Salary System

LI Peng-xue

(School of Economics and Management, Beijing Jiaotong University, Beijing 100044)

Abstract : Despite the development of tourism in China has made remarkable achievements, but the accumulation of problems are also prominent. The problem of the tour-guide salary system in tourism industry has been the obstacle to the healthy development of the tourism industry, scholars' research on this issue has achieved some initial results. By reading the relevant literature, screening and combing, the research status for the tour-guide salary system of domestic and international is summarized.

Key words : tour-guide salary ; system ; tourism ; review

(责任编辑 王建华)