

# 《旅游法》视角下福建导游全面薪酬体系的构建

许晓薇

(福州职业技术学院 管理系 福建 福州 350108)

**摘要:**《旅游法》的实施保障了导游的合法收入和劳动权益,但也改变了导游的薪酬结构,导致导游流动性增加。导游的薪酬管理是旅行社人力资源管理的主要内容,也是促进导游队伍稳定性的重要手段。针对《旅游法》对旅行社行业环境的影响,分析了福建导游的薪酬结构,运用SPSS对18个薪酬满意度指标进行因子分析,获得影响福建导游薪酬满意度的五个主要因素,并对其进行均值分析。根据研究结果提出构建外在薪酬与内在薪酬相结合的导游全面薪酬体系的建议。

**关键词:** 旅游法; 导游; 全面薪酬体系

中图分类号: F590.6

文献标识码: A

文章编号: 1008-6390(2014)06-0058-05

2013年10月1日,《旅游法》实施,新规导致导游以购物回扣为主的灰色收入被斩断。另一方面旅行社线路报价提高,客源锐减,导游工作量减少,收入明显下降,一些兼职导游选择转行。《旅游法》的出台目的在于促进旅游行业整体规范有序健康的发展,在这个背景下,旅游行业应当改革原有的不合理导游薪酬体系,切实维护导游的合法劳动权益。

## 1 《旅游法》对导游薪酬体系构建的指导意义

### 1.1 明确旅行社与导游之间的劳动关系

《旅游法》第三十八条明确规定“旅行社应当与其聘用的导游依法订立劳动合同,支付劳动报酬,缴纳社会保险费用。旅行社临时聘用导游为旅游者提供服务的,应当全额向导游支付本法第六十条第三款规定的导游服务费用。旅行社不得要求导游垫付费用或向导游收取任何费用。”

《旅游法》对于由旅行社聘任的专职导游,要求旅行社必须与其依法订立劳动合同,支付劳动报酬,缴纳社会保险费用,以此维护专职导游作为企业正式员工所拥有的合法利益;而对于目前由旅行社临时聘用的各类社会导游和兼职导游,则要求全额支付导游服务费用,这就通过法律形式保障了各类临时导游在提供服务时能获得固定收入来源。

### 1.2 保障导游合法收入

《旅游法》第六十条第三款的规定是“安排导游为旅游者提供服务的,应当在包价旅游合同中载明导游服务费用。”《旅游法》颁布前绝大部分导游与旅行社没有劳动关系,并没有基本工资,其收入主要依靠购物、自费项目的返点,甚至还需要向旅行社缴纳人头费以获得带团机会。按照《旅游法》的规定,旅行社不论是安排自己的专职导游还是临时聘用社会导游为旅游者提供服务,都应当在包价旅游合同中载明导游服务费用<sup>[1]</sup>。

《旅游法》明确了专职导游的劳动收入保障以及社会导游的导游服务费收入,第三十八条中明确规定“旅行社安排导游为团队旅游提供服务的,不得要求导游垫付或者向导游收取任何费用”,从法律层面为改变不合理的导游薪酬模式、保障导游合法权益提供了保障。

### 1.3 杜绝导游收取购物和自费项目的回扣

《旅游法》第三十五条规定“旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。旅行社组织、接待旅游者,不得指定具体购物场所,不得安排另行付费旅游项目。但是,经双方协商一致或者旅游者要求,且不影响其他旅游者行程安排的除外”。

收稿日期: 2014-03-18

作者简介: 许晓薇(1979-),女,湖北当阳人,硕士,福州职业技术学院讲师,研究方向为旅游管理。

《旅游法》针对强迫购物等的禁止性规定,封杀了旅行社零负团费现象,也切断了导游的灰色收入来源。《旅游法》实施后一段时间内导游特别是兼职导游收入锐减,导游流动性加大。这就要求行业主管部门和旅行社必须研究制定新的导游薪酬体系,保证各类导游都有固定的收入渠道。

《旅游法》为旅游行业建立明确、具体、全面的导游薪酬制度,包括服务费标准、支付方式、监督管理措施以及旅行社雇佣社会导游的合同范本等提供了法律依据。

## 2 福建省导游薪酬现状

### 2.1 福建省各等级导游情况

近年来,随着福建省旅游业的蓬勃发展,导游数量不断增多。福建省持导游资格证书人数超过20000人,持有导游证者超过17000人,但中高级导游比例较少,导游等级结构不合理,综合素质高、业务能力强、经验丰富的中高级导游人才缺乏。截至2012年福建各级别导游人数统计如表1。

表1 2012年福建各级导游统计表

类别	数量	百分比
高级	68	0.39
中级	736	4.27
初级	16448	95.34
总数	17254	

资料来源:福建省旅游局

在导游语种方面,福建省外语导游共759人,约占导游总人数的4.39%,其中韩语、德语、泰语等小语种导游仅23人。外语导游特别是小语种导游紧缺,是福建导游队伍结构最大的缺陷,在一定程度上阻碍了福建入境游市场的开发。

在导游区域分布上,福建导游主要分布在沿海旅游城市和重点旅游城市,其中福州、厦门、南平、泉州四城市导游共计11098人,占福建全省导游总人数的64.33%,中高级导游也主要分布在上述四城市,占中高级导游总人数比例超八成。

### 2.2 福建省导游薪酬构成

专职导游的薪酬由旅行社根据经营效益和地区行业薪酬水平安排,主要由基本工资、带团津贴、佣金和少量小费构成,劳动保障由旅行社代买或自己购买。兼职导游没有底薪;社会导游一般挂靠在导游服务公司等社会导游管理机构,没有基本工资和社会保险,还需要自己缴纳年审费用。兼职导游和社会导游收入主要靠导游服务费和购物回扣。

旅行社专职导游基本工资一般为800-2000

元,外语导游高于中文导游。《旅游法》实施后,购物佣金这块收入没有了,旅行社相应提高了专职导游基本工资,基本工资部分的收入占总收入的比例较少。

带团津贴是旅行社将导游区别于其他员工的“技术津贴”。按照导游语种、等级、淡旺季等差别,福建省的导游带团津贴一般在80-500元/天,这部分收入是导游总收入中较为明确直接的收入。《旅游法》实施后,部分旅行社调高了导游服务费标准,但有的旅行社为了赚取差价,会将行程表上标明的导游服务费故意标高而实际给导游的津贴则较少。

佣金过去占了导游收入的较大比例,现在《旅游法》实施数月,旅行社都较为谨慎,不会在旅游行程中安排集中购物,也不安排自费景点,导游也无法拿到来自购物商店和自费景点的佣金。这导致兼职导游和社会导游的大量流失,根据导游IC卡管理系统数据,2013年福建省导游的年审率仅为68.7%。

小费只有部分外语导游能得到,中文导游基本没有小费。广东等地旅游主管部门曾试图将导游小费“阳光化”,但社会反响并不好<sup>[2]</sup>。福建目前对于导游小费并没有明确规定,但按照《导游人员管理条例》的规定,导游不得以明示或暗示等任何方式索要小费或私自收受小费。

## 3 福建省导游薪酬满意度调查分析

### 3.1 调查样本与问卷设计

本次调查研究对象为福建省内旅行社的专职导游,共发放问卷160份,回收156份,有效问卷151份,有效回收率为94.3%。

表2 问卷样本基本情况

特征变量		人数	百分比( %)
性别	男	53	35.1
	女	98	74.9
年龄	25 岁以下	108	71.5
	26 – 30 岁	34	22.5
	31 岁以上	9	6
学历	高中( 中专)	93	61.6
	大专	53	35.1
	本科及以上	5	3.3
导游证级别	初级	124	82.1
	中级	26	17.2
	高级	1	0.7
旅行社类型	国内社	8	34.8
	国际社	15	65.2

薪酬满意度量表根据导游特点设计,共 18 道题目。量表采用 Likert 五点量表法计分,每个问题有“非常满意”、“满意”、“一般”、“不满意”、“非常不满意”5 个选项,分别赋予 5 个选项 5、4、3、2、1 分,分数越高则满意度越高。

### 3.2 问卷分析

#### 3.2.1 效度与信度分析

本次调查采用统计软件 SPSS18.0 进行数据分析。经过对数据的结构效度检验,KMO 的值为 0.73,大于 0.5 表示群体因子存在共同因素;Bartlett 球形检验卡方值为 1203.52,Sig 为 0.000,达到显著水平;以上两项检验表明样本数据适合进行因子分析。

研究中薪酬满意度量表各维度的 Cronbach's Alpha 的系数在 0.712~0.864 之间,各维度量表的内在一致性达到可接受水平,表明量表具有较好的信度。

#### 3.2.2 薪酬满意度主成分分析

利用 SPSS 软件对薪酬满意度量表的 18 个指标的数据进行处理,得到 5 个公因子,并由负荷矩阵得到能够反映原指标主要成分的 5 个公因子为:薪酬政策( $F_1$ )、福利( $F_2$ )、非物质报酬( $F_3$ )、薪酬水平( $F_4$ )、薪酬晋升( $F_5$ )。通过计算得到了因子得分和按得分大小的排名,见表 3。

表 3 薪酬满意度因子分析

主成分因子	特征值	贡献率(%)	累积贡献率(%)
$F_1$	4.472	34.587	34.587
$F_2$	2.068	17.103	51.69
$F_3$	1.603	12.391	64.081
$F_4$	1.214	9.463	73.544
$F_5$	1.087	8.492	82.036

由表 3 可知,这 5 个主成分的特征值均大于 1,其累积方差贡献率达 82.036%,表明这 5 个主成分因子能较好解释原有变量。

#### 3.2.3 因子旋转

为了进一步显现公因子与原始变量之间的关系并使因子负荷矩阵中系数更加显著,采用 varimax 最大方差旋转方法对初始因子负荷矩阵进行旋转,对公因子和原始变量间的关系进行重新分配,得到旋转后的因子负荷矩阵如表 4。

#### 3.2.4 对因子进行均值统计

运用 SPSS18.0 对 5 个公因子对应的数据进行描述性统计分析,得出了极小值、极大值、均值、标

准差及方差,结果如表 5。

表 4 旋转后的因子负荷矩阵

	因子 1	因子 2	因子 3	因子 4	因子 5
因子命名	薪酬政策	福利	非物质报酬	薪酬水平	薪酬晋升
政策公正性	.834				
薪酬与绩效关联性	.871				
薪酬政策连续性	.703				
福利项目数量		.481			
福利金钱价值		.732			
目前福利待遇		.769			
福利待遇项目构成		.624			
非物质激励时效性			.762		
非物质激励强度			.794		
非物质激励类型			.827		
目前薪酬水平				.733	
同岗位比较薪酬水平				.722	
薪酬与绩效的公平性				.613	
不同层级薪酬差异				.526	
薪酬晋升公平性					.571
薪酬晋升频率					.698
薪酬晋升评价标准					.423
薪酬提升总额					.633

表 5 薪酬满意度统计

	极小值	极大值	均值	标准差	方差
薪酬政策	1.56	5	3.336	0.729	0.531
福利	1	5	3.415	0.858	0.736
非物质报酬	1	5	3.168	0.825	0.681
薪酬水平	1.12	5	3.113	0.764	0.583
薪酬晋升	1	4.45	3.011	0.865	0.749

从表 5 可以看出,薪酬政策、福利、非物质报酬、薪酬水平、薪酬晋升 5 个因素对薪酬满意度的影响差不多,各因子的满意度介于“3-4”之间,即福建省导游的薪酬满意度介于“一般”和“满意”之间,其中满意度最高的是福利(3.415),其次为薪酬政策(3.336),相对不太满意的是薪酬水平(3.113)和薪酬晋升(3.011)。说明旅行社现行的针对专职导游的薪酬水平和薪酬晋升设计存在问题,需要根据行

业政策的变化及时作出调整。

## 4 全面薪酬体系的构建

全面薪酬制是目前企业普遍推行的一种薪酬支付方式,它源自 20 世纪 80 年代中期的美国。这种薪酬支付方式将相对稳定的、基于岗位的薪酬战略转向相对浮动的、基于绩效的薪酬战略,使薪酬福利与绩效紧密挂钩。

### 4.1 导游全面薪酬体系构成

在进行导游薪酬体系设计时需要对其薪酬需求作出分析。目前,福建省的导游队伍比较年轻,七成以上导游年龄都在 30 岁以下,这一年龄阶段的导游生活压力大,外在薪酬需求比较强烈,因此有效的物质激励是十分必要的。此外,导游也有着多方面的内在薪酬需求,比如较高的工作成就需求、组织的认可和鼓励、旅行社和游客对导游的尊重、和谐的企业文化等<sup>[3]</sup>。通过对以上导游薪酬需求因素的分析,可以得出其全面薪酬体系结构如表 6。

表 6 导游全面薪酬体系

外在薪酬	内在薪酬
基本工资、绩效工资、带团津贴、持股计划、股票期权、认股权、股份奖励	个人发展:培训、晋升、职业发展规划;工作成就:工作挑战性、工作成就感
五险一金、其他保险;工作条件:工作服、办公用品、工作设备等;生活福利:定期体检、弹性工作时间等	精神满足:职业认同度、获得尊重;良好企业文化

### 4.2 导游外在薪酬体系

#### 4.2.1 以导游等级和综合能力设定基本工资

基本工资是对导游基本生活的保障,宜相对稳定,并不低于当地最低工资。导游工作淡旺季明显,设定公平合理的基本工资能够保障导游在无团可带的淡季的基本生活。基本工资也要体现差异性:高级、中级、初级导游之间基本工资有差别;优秀导游、一般导游之间基本工资有差别。导游级别越高、学历越高、服务年限越长基本工资就越高。导游所带团队的工作强度不同、带团时间不同、带团语种不同,基本工资也应有所差异。旅行社可以根据以上薪酬要素结合企业自身情况合理设计导游岗位基本工资评价指标体系<sup>[4]</sup>。

#### 4.2.2 依据导游工作效果和创造效益确定绩效工资

绩效工资要与导游个人业绩挂钩,旅行社应定期对导游进行绩效考评。导游的服务能力的考核主

要依据回收自游客的导游评价表和旅游局的导游计分管理情况。导游为旅行社创造的经济效益也要纳入绩效考评范畴,主要是招徕客源和成本节省情况。根据绩效考核结果发放绩效工资能够激发导游的工作热情,激励他们进行自我提升以取得更好的工作成效。

#### 4.2.3 根据带团工作量和强度确定带团津贴

带团津贴是旅行社对导游外出带团进行户外高强度工作的补贴,一般按照带团天数计算。旅行社发给导游的带团津贴来自游客缴纳的团费中的导游服务费。旅行社在确定具体带团津贴标准时应综合考虑带团时间、旅行团人数、行程艰苦程度、客源和导游服务满意度等因素。《旅游法》实施后,导游佣金收入下降,旅行社要综合考虑环境因素提高带团津贴的标准,以保持导游队伍的稳定。

#### 4.2.4 提供法定的基础性福利和弹性的激励性福利

旅行社必须与专职导游签订劳动合同,按照法律规定为职工办理社会养老保险、医疗保险、工伤保险、生育保险。除了上述法定的福利项目之外,企业也可根据自身经济效益情况,提供额外的福利项目,比如为职工购买商业保险,发放职工购房补助,股权激励计划等。这些福利项目能为导游提供生活保障和便利,使导游对旅行社产生归属感。

### 4.3 导游内在薪酬体系

#### 4.3.1 做好导游职业生涯规划,提供良好个人发展平台

导游需要的并不仅仅是外在的经济利益,他们还需要一些非经济性的激励,如事业发展的机会、工作成就感、自我实现等。旅行社给导游提供职业生涯规划,使其有明确的奋斗目标,进而将导游作为终身职业。给导游提供培训和进修的机会,帮助导游提高业务能力,提高导游对旅行社的忠诚度。让导游参与旅行社基层管理工作,满足其自我实现需要。提供岗位轮换和内部晋升机会,导游如产生职业倦怠感,可根据个人兴趣向旅行社申请到计调、外联等岗位。对于优秀的导游,可以吸纳其进入管理层。

#### 4.3.2 给予荣誉激励,认可和鼓励导游工作成就

导游工作劳动强度大,对体力和知识能力的要求都很高,他们希望自己的工作能得到尊重和肯定。旅行社对导游的工作成绩除了物质奖励之外还应给予一定的精神激励。旅行社可以在企业内部举办优秀导游的评选活动,给予优胜者荣誉称号;或者选派人员去参加行业竞赛<sup>[5]</sup>。这些荣誉激励都能使相

关导游产生工作成就感,从而带动整个团队,形成良好企业氛围。

#### 4.3.3 创建良好企业文化,满足导游精神需求

良好的人际关系和工作氛围能增强企业的凝聚力,增加员工的归属感。导游劳动强度和工作压力都比较大,更渴望良好和谐的企业氛围。旅行社可通过多种方式塑造优秀企业文化:通过企业网站、内部刊物、宣传册等加强与员工的沟通;通过工会等部门加强情感投入,及时关心慰问员工;开展各类主题活动,加强团队融合。旅行社营造和谐企业文化的激励活动会形成凝聚力、向心力和约束力,形成旅行社发展不可或缺的精神力量,也使导游获得精神上的满足。

参考文献:

- [1]刘劲柳. 旅游合同法问世标志着我国旅游业发展方式升级[J]. 旅游学刊, 2013, 28(9):19-20.
- [2]余一明. 创新导游激励模式提高导游服务质量——创设导游激励模式,兼与广州市旅游局商榷[J]. 江西科技师范学院学报, 2007, 4(2):51-52.
- [3]翟向坤. 论中国导游薪酬体系重构[J]. 中国劳动关系学院学报, 2012, 4(8):85-88.
- [4]孙丽. 我国导游人员“全面薪酬体系”的构建[J]. 长春理工大学学报, 2010, 5(7):189-190.
- [5]侯娜. 山西省导游现状分析与全面薪酬体系构建[J]. 经济师, 2009, 4(5):203-204.

[责任编辑 刘江南]

(上接第51页)

相似性。以湘西凤凰古城、德夯大峡谷,湖北恩施大峡谷、神农溪,贵州梵净山等为代表的周边省市民俗生态旅游已经树立起了较为知名的旅游形象,奠定了较好的市场地位。渝东南在民俗生态旅游要想在如此激烈的竞争中取得成功,必须克服各自为政的行政壁垒,树立大营销理念,从管理机构组建、营销资金保障、旅游信息共享、旅游形象打造等方面加强各区县内部的旅游合作,实施区域联合营销。第一,倡议建立渝东南民俗生态旅游发展管理专门机构,负责与各级政府和旅游主管部门进行沟通,协调解决渝东南民俗生态旅游发展和营销相关问题;制定和实施渝东南民俗生态旅游重大节庆活动的营销策划、实施、推介和宣传工作。第二,由市级财政和区县财政按照一定的比例共同出资设立渝东南民俗生态旅游发展专项资金,重点用于民俗生态旅游资源调研、重点项目开发、特色旅游线路设计、节庆活动策划和对外营销宣传等方面。第三,尽快建立渝东南旅游信息门户网,创新信息分享和交换平台,及时

通报,信息共享,适时向社会发布有关渝东南旅游交通、旅游景点、旅游线路、住宿餐饮、重大节庆活动等相关信息,实现信息一体化服务。第四,共同打造渝东南武陵世外桃源、乌江风情画廊民俗生态旅游总体形象。在政府主导下,突出渝东南民俗和生态两大特色,综合运用网络、电视、名人、刊物、户外、节庆等方式系统推介渝东南民俗生态旅游。

参考文献:

- [1]张谷. 旅游发展模式探讨——兼论四川旅游跨越式发展之路[N]. 中国旅游报, 2009, 10.
- [2]赵小鲁. 重庆市渝东南地区旅游发展规划(修编)文本[M]. 成都:西南财经大学出版社, 2011.
- [3]重庆市旅游局. 重庆市加快渝东南地区旅游业发展意见出台[N]. 2012.
- [4]汪娇. 渝东南地区旅游发展SWOT分析及对策[J]. 重庆科技学院学报(社会科学版), 2012, 04.

[责任编辑 刘江南]

**Research on service system of scenic spots based on technology embedment** by WEI Wei ,XIE Chao-wu p. 34

Service of scenic spots is one of the core products in tourism consumption. The abundance of content and quality level directly affects the whole tourism experience of tourists. From the angle of technology embedment ,the paper studies the service system of scenic spots , analyses the service process and its functions , technological demand and its structure ,and finally inquires into the principles and path of technology embedment in tourism service system.

Key words: technology embedment; scenic spots; service system; embedding path

**System security concept and its enlightenment for tourism security research** by LUO Jing-feng p. 40

The system security concept advocates thinking all kinds of security problems in the view of system. Its theoretical foundation is the theory and methods of system security ,and the research object is the human-machine-environment system. Tourism activities and each link can be regarded as a complex system , including human , machine , environment , and the security problem has drawn much attention. Tourism security problem shows the systemic , complex , dynamic , and accidental characteristics. Thus traditional tourist theories and methods can not fit for the security problems. The integration of tourism security and system security theory has become a new trend. The system security theory and method has theoretical significance for building a scientific and reasonable system of tourism security system.

Key words: system security; concept; tourism security; enlightenment

**Evaluation research on tourism e-government web based on analytic hierarchy process method** by LI Li p. 44

To establish the evaluation index system and determine the index weight of tourism e-government ,this paper uses analytic hierarchy process method ( AHP) ,based on a questionnaire survey of expert ,and then builds the comprehensive evaluation model of tourism e-government. Eleven provinces of western China are chosen as the research objects. The paper obtains relevant research data through network questionnaire ,and uses Excel software to make quantitative statistical analysis. According to the data results ,it analyzes the current situation of these provinces' tourism e-government ,and puts forward some countermeasures and suggestions to improve the tourism e-government construction.

Key words: analytic hierarchy process method; electronic governance affair; tourism; index system

**Construction of comprehensive salary system for tour guides in Fujian Province from the perspective of Tourism Law** by XU Xiao-wei p. 58

The implementation of Tourism Law protects legitimate income and labor rights of tour guides ,but changes the salary structure of tour guides ,leading to the increasing tour guides turnover rate. The tour guide personnel salary management is the main contents of the human resource management of travel agency ,is also the important means to promote the stability of the guide team. According to the effects of Tourism Law on travel agency and tourism ,this paper analyzes the salary structure ,by using SPSS to carry on the factor analysis on eighteen salary satisfaction indexes ,and gets five main factors that affect the salary satisfaction of tour guides in Fujian ,then analyses the mean value. Based on these results ,it is suggested to construct the salary system of tour guides combining intrinsic rewards with extrinsic rewards.

Key words: Tourism Law; tour guides; comprehensive salary system

**Practice and exploration on transformational development of newly-built local universities: taking Chongqing University of Education as an example** by SHI Kai-yun ,FU Zhong-kui p. 66

To investigate the transformational development problems of newly-built local universities , according to the characteristics of the universities ,this paper comparatively analyzes the advantages and disadvantages among general universities ,research-oriented universities ,application-oriented universities and vocational colleges. Then it gets the results: Only newly-built local universities integrated closely with the requirements of local economy , society and technology development ,they can achieve successfully ,by strengthening on teaching staffs and infrastructure , continuously adjusting and optimizing the training objectives ,etc. Finally ,it makes the conclusion: newly-built local universities should accelerate transformational development ,construct innovative personnel-training model ,and overall serve in local economy , society , and technology development ,thus they can achieve their own scientific ,