

导游薪酬获取现状及产生问题的根源分析

张 媛 张艳华

(河南林业职业学院 河南·洛阳 471002)

摘 要 本文对导游获取薪酬的现状进行了介绍,并根据此现状对导游薪酬构成进行了分析。由此对导游薪酬问题产生根源进行了探讨。

关键词 导游薪酬 导游薪酬构成 导游薪酬问题

中图分类号 F592.6

文献标识码 A

Analysis of Tour Guide Salary Status and the Cause

ZHANG Yuan, ZHANG Yanhua

(He'nan Forestry Vocational College, Luoyang, He'nan 471002)

Abstract In this paper, the present compensation situation of the tour guide is introduced, and according to that tour guide salary structure is analyzed. Discuss the cause of the compensation to the guide.

Key words guide salary; salary structure of tour guide; payment problems

近年来,随着旅游业的发展,我们在关注行业发展的同时,也经常听到各种对旅游从业人员的评论。而随着旅游者对旅游服务要求的提高,对导游员的各种负面评价也随之而来:收取回扣、大骂游客、欺骗购物等等。不可否认,与金钱物质的密切接触可能导致个别导游道德观念及行为的堕落。但这只能算是薪酬问题产生的一个原因,而不是全部。

导游作为旅游产业链最末端的工作者,全国绝大部分地区的导游生存现状令人堪忧:无基本工资,无养老、医疗、社会保险,更严重的地区,导游带团须上缴人头费来换取带团的机会。如此现状下,导游薪酬的构成相对于其他行业来说就出现了畸形。以下将会对导游薪酬获取现状、导游薪酬构成等进行简单分析。

1 导游薪酬获取现状

1.1 导游薪酬获取因人而异,个人收入差别巨大

在导游工作中,会遇到各式各样的旅游者,导游员自身的综合素质越强就越有利于与旅游者的沟通。能力较强的导游员可以通过加强与旅游者的沟通交流,提高对客服务质量,从而获得比较高的报酬;而能力比较弱的导游员与旅游者之间沟通不畅,缺乏交流,就谈不上相互理解,不用说获取的报酬会相对较少,更可能会引来旅游者投诉等诸多问题。因此,这就很好地解释了为什么会出现同样的导游员,接待同类型的团队,最后带团的结果和个人所获取的报酬却大不相同的情况。

而旅游行业的现状是缺乏高素质的导游员,普通的导游员,甚至滥竽充数的导游员数量却很多。所以,对于导游员来说,个人薪酬差别是比较大的。有的导游员通过带团可以获得丰厚回报,但绝大多数导游员的薪酬水平并不是很高。

1.2 导游薪酬获取因季节而异,淡旺季差别巨大

在各地旅游市场中,因地域等因素限制,大部分都有淡旺季之分。在旅游旺季的时候,导游员的带团数量稳定中增加,相对应的薪酬就会水涨船高。但是在旅游淡季的时候,旅游

市场一片冷淡,导游人员用不到很多,有很大部分的导游人员面临失业,没有团带即意味着没有收入。可见市场的跌宕起伏很大程度地影响导游人员薪酬,导游员收入淡旺季差别十分明显。

1.3 外部旅游行业经营环境恶劣,导游薪酬不稳定

我国旅游行业的发展与西方任何一个国家或地区都不同,旅游发展的不同阶段都产生了不同的问题。近十年来,与旅游者密切相关的问题多反映为导游质量、问题聚焦在了导游员这一群体。面对这样的情况,导游员作为底层工作者也有自己的无奈。

导游员从旅行社获取的带团补贴只是导游获取薪酬的其中一个途径,并且通过此途径获取的薪酬只是导游获取薪酬总数中相对较少的一部分。而在南方部分省份,导游员需要先向旅行社购买团队,上缴人头费,这一部分“导游费”自然为零。因此现实状况是,导游员的薪酬获取主要来源于其他手段和途径:进店购物回扣、停车费、消费、旅游景区门票折扣等等。导游员的每一次带团并不能保证获取稳定的报酬,因为旅游团行程的不同,可能造成行程实施过程中某些薪酬获取途径的缺失,导致导游薪酬不稳定。

2 导游薪酬获取现状下产生的问题

2.1 不稳定薪酬大大降低工作积极性,造成恶性循环

综合以上情况,导游员面对的是无基本工资,无养老、医疗、社会保险,无稳定收入的生存环境,这些都会导致导游员从思想到行动的变化,最直接的结果就是导致导游员工作积极性的降低,而更严重的后果则是导游员寻求其它途径扩大获取薪酬的可能。这些就导致了导游员将薪酬收入风险转嫁到旅游者身上,通过攫取游客的购买价值、变更旅游行程(随意增减旅游项目)等方式和途径增加收入。

若旅游者心情低落,会影响其购买情绪和游玩情绪,从而影响到导游员自身的薪酬。若导游员的薪酬降低,则又会使其加强从旅游者身上攫取价值的力度,形成恶性循环。

2.2 淡旺季薪酬明显差别和不稳定性 造成导游人员的流失

由于淡旺季的鲜明,很多导游员会寻求更好的谋生手段,不仅仅依靠导游工作这一条道路。有的导游员选择兼职两份工作,但是这样的占少数,绝大多数导游员取得较稳定的工作之后,就会跳出旅游市场。导游员的高流动性造成了市场导游人员缺乏的情况。每年的旅游旺季到来之前,旅行社总是会招聘大批的导游员,这些导游员多是刚踏入旅游行业的新进人员。当经过一段时间的工作,一名新导游成长为了经验丰富的老导游,但随之而来的可能就是“跳槽”,或是“赚了一笔”后的改行。导游人员的流失越来越严重。因此,我们不得不面对每年都要进行新进导游员培训,每年都要进行导游资格考试,越来越多的人拿到导游资格证,但从业导游员人数总是短缺的尴尬局面。

3 导游薪酬获取现状下问题产生的根源分析

3.1 旅游行政管理部门监管形同虚设

现行《旅行社管理条例》《导游员管理条例》等国家制定的规范旅行社行业的法律法规已经出台很久,并经过了修正。但在现实实行过程中,能够真正依照规定给予导游员应有待遇的旅行社是屈指可数。旅游行政管理部门对导游员只履行了监督的权利,却在现实中没有维护到导游员的权益。导游员权益得不到保证,法律法规上规定的各项保障形同虚设,导游员为了获取薪酬纷纷谋求其他途径,导致市场出现混乱。笔者认为,这一原因可能是导游薪酬各种问题产生的根本。

3.2 旅行社方面

3.2.1 旅行社“大锅饭”、“一视同仁”的薪酬分配方式

旅行社提供导游员薪酬,并不是根据导游员带团质量的好坏、团队标准及人数的多少、路途远近等方面来决定,而是旅行社单方面提出支付导游员每天的薪酬数额,并且是绝大多数团队都一个薪酬标准。如此“大锅饭”式的分配方式,并不能促使导游员去提高自身素质,却使大多数导游走上了投机钻营的不归路。并且旅行社的“一视同仁”,对于许多导游员来说还是一种“恩赐”,因为现行状况下,导游员没有团队,就意味着没有薪酬,生存就得不到保障。所以,对于这种“一视同仁”的分配方式,导游员也不得不接受。但是,这些必然会影响导游员的工作积极性。

3.2.2 旅行社企业间的削价竞争

旅游市场与其他市场的竞争相同,都有质量竞争、价格竞争等方式。但旅游产品的中介性质直接导致了依靠提高旅游产品质量进行市场竞争的难度加大。各旅行社纷纷将提高竞争力的途径放置在了降低旅游产品价格上,形成了互相攀比的恶性削价竞争模式。

在价格战愈演愈烈,最后到旅游价格无法再支撑旅游成本的时候,旅行社不得不拿出“自费加点、进店购物”的佣金来维持团队的正常运转和旅行社的利润。旅行社的盈利模式已经由原来通过团费收入来实现改变为对旅游购物和“自费加点”的依赖。

为了压缩成本,旅行社选择导游员带团,以薪酬少的导游员为优先考虑。因此新进导游员是大部分旅行社的首要考虑,这些导游员只需要支付较少薪酬,经过短时间培训就可以带团。旅行社在削价竞争的过程中,完全忽略掉了导游人员

自身素质和是否合适带这样的旅行团。以至于旅游市场导游人员鱼龙混杂,为了获取更多薪酬,八仙过海,各显神通”。

3.2.3 旅行社占据薪酬分配主动权

导游员与旅行社之间是“旅行社-导游员委托”模式,是旅行社决定是否要使用导游。由于旅游市场有淡旺季之分,导游经常处于失业状态,导游和旅行社之间旅行社占了主导地位,聘用谁,酬劳是多少,以及带团的规矩都由旅行社决定。在导游薪酬方面旅行社也会尽量压缩,使得导游带上团队以后为了提高收入而手段频出。周而复始形成旅游市场的恶性循环,旅游者与旅行社和导游员之间不再相互信任,薪酬也就无从谈起。

3.3 导游员自身综合素质不高导致无法获取高薪酬

导游人员的综合素质关系到带团的质量,也关系到自身薪酬。导游综合素质不过关就会出现“香港阿珍”、“云南打游客的导游”等人物和事件。导游的综合素质及业务水平的高低影响导游获取薪酬的多少,有些导游认为很多团队不好带,其实这都是导游自身综合素质不高,无法赢得旅游者认同,无法获取薪酬。

导游作为一个地区或一个城市的形象大使,导游薪酬问题是关系到导游是否能很好成为形象大使的关键所在。导游薪酬问题的产生是由于制度的不合理、经营的不科学、消费的不理性、市场的不规范等原因所造成。应从政府开始带头,开始关心导游群体的社会保障,逐步对导游制度的完整和加大监管部门的执法力度,科学构建导游薪酬体系。

参考文献

- [1] 黄俊飞,李飞.导游薪酬问题产生的根源及其治理措施[J].特区经济,2007(6).
- [2] 张丽萍.透析新条例背景下的“导游强迫购物”现象[J].中国商贸,2010(24).
- [3] 杨春.浅议当前导游薪酬体制中的主要问题及对策[J].河南机电高等专科学校学报,2009(3).
- [4] 史丹萍.对我国现行导游薪酬制度的思考[J].吉林省经济管理干部学院学报,2009(5).
- [5] 刘建平,文花枝,邹艳.我国导游薪酬体系综述[J].湖南财经高等专科学校学报,2010(10).