



学术与研究

科研项目

研究成果

学术动态

【专家观点】探索多元发展路径 推进导游服务转型升级

来源：中国旅游报2021年5月13日第03版

日期：2021-06-18

浏览次数：

字号：[大 中 小]

韩玉灵 范妮娜

旅游需求个性化、多元化、系统化日益突出，大众对旅游产品的文化内涵、服务质量、体验感受要求越来越高。改革导游管理体制、寻求导游职业多元发展路径势在必行

随着我国疫情防控形势持续向好，公众出游意愿强烈、信心倍增。今年清明、五一假期旅游市场持续火爆，旅游业加速回暖。然而，近期云南西双版纳一段导游骂游客的视频热传，再次将导游推上风口浪尖。长期以来，少数导游的种种劣迹让整个导游群体被“污名化”，扭曲了人们对导游职业的正常认知。究其缘由，离不开低价团费、高价消费的运营模式。

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。”第四十一条规定，“导游和领队不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。”法律明文禁止、政府强力管控之下，不合理低价游、导游强制购物事件仍频发，主要原因在于涉事旅行社之间的恶性低价竞争、旅游市场监管疏漏、游客非理性消费等。这些问题长期未得到妥善解决，最终“背锅”的一直是导游，其结果是导游与游客之间的矛盾和误解越来越深，一旦成为固化的价值观念则很难在短时间内消除。由此可见，强制购物事件中，受害者不仅仅是游客，导游同样是受害者，成为强制购物事件的“替罪羊”。

1987年颁布的《导游人员管理暂行规定》确立了我国现行导游执业制度，1999年颁布的《导游人员管理条例》进一步完善该项制度。随着旅游业的快速发展、互联网的广泛应用，游客对旅行社的依赖悄然地发生着变化。旅行社之间愈发激烈的竞争引发低价低质纠纷频发，企业之间的无序竞争又转嫁到服务终端导游身上，周而复始。

随着人们生活水平的不断提高，旅游需求个性化、多元化、系统化日益突出，大众对旅游产品的文化内涵、服务质量、体验感受要求越来越高。改革导游管理体制、寻求导游职业多元发展路径势在必行。针对导游管理体制和职业发展路径，笔者提出以下思路：

一是导游管理体制：开放、创新、多元。要秉承开放共享的发展理念，改革导游管理体制、完善执业保障和评价机制。利用新业态、高科技手段，探索导游执业多元化路径，改变“旅行社委派”的单一执业方式，解除或削弱导游对旅行社的依附，拓宽导游执业途径，增加导游收入渠道，改善导游生存状态。推动导游行业从行政化的封闭式管理逐步迈向市场化的开放式管理。

要顺应市场发展需求，推进导游服务转型升级。建立线上、线下多元化服务方式，与游客建立更加直接的供求关系。让游客可以自行选择符合自己消费需求的导游，根据自身喜好定制个性化旅游方式，提高满意度；导游则以游客满意为价值导向，精进专业知识和服务能力，提升服务质量，展现个人魅力，树立口碑，从而使市场回归到导游服务本身。

要完善全国导游公共服务监管平台，注重导游信息透明化、评价信息全面化和系统化，形成完备的导游进出、奖惩机制，充分发挥市场在导游资源配置中的决定性作用。

二是导游发展路径：专业、专家、品牌。随着国民素质的提升，人们更加热衷于文化旅游，游客对专业讲解的需求逐渐增加，能够提供丰富文化内涵的专家型导游供不应求。如全国金牌导游房博，为了做好故宫的深度讲解，广泛涉猎明清时期的原始史料和学者作品，被广大粉丝戏称为把讲解讲成“百家讲坛”的导游。他录制的故宫讲解视频在短视频平台有120余万粉丝，成功塑造了“故宫深度讲解”的品牌。随着文化旅游、研学旅游、康养旅游、会奖旅游等细分市场的不断成熟，这些旅游形式都对导游服务提出了更加专业的要求，类似房博的专家型导游也将拥有越来越多的“铁粉”游客。

又如众信旅游集团领队、全国金牌导游曹震，以专业的讲解和娴熟优质的服务屡屡获得好评，并荣获全国五一劳动奖章。疫情发生以来，他充分发挥自身的语言优势，主动请缨承担入境游客分流服务工作，充分展现旅游人的担当。“曹震们”用专业的服务鼓舞并带动身边的旅游人不断进取，为广大游客创造美好的旅游体验，赢得了国家和社会对导游劳动的高度认可，也为广大导游树立了榜样。

专家型导游、优秀导游榜样的突出特点是善于学习、有着深厚的知识积淀；熟悉业务，有着娴熟的服务技能；敢于担当，有着强烈的社会责任感。他们的成长路径顺应了时代的发展，受到了社会、市场的欢迎，也为导游职业发展展现了光明的前景。

三是导游形象定位：文化、使者、名片。在消费升级的大背景下，游客的文化水平、审美能力和文明意识不断提高。导游需要更加深入探究游客需求，不断学习和积累，提升自身文化素养，使讲解内容丰富、底蕴深厚、具有文化涵养。同时，导游还要成为美的使者，只有努力提升自身审美能力，才能引导游客发现旅游过程中的自然美、社会美和艺术美，提升游客的旅游体验。此外，导游还要成为新时代倡导文明旅游的使者，通过引导游客文明旅游，提升游客文明意识，树立旅游文明风尚。随着文旅深度融合以及人们旅游需求的丰富多元，“文化”“使者”必将成为新时期导游形象的新名片。只有彻底解决导游“污名化”问题，广大导游才能重拾职业自信，重树职业形象，成为传播中国文化和文明的使者。

【资料来源】 中国旅游报2021年5月13日第03版