

云南旅游协会管理现状研究

——以昆明市导游协会为例

文/邢付科

一、研究背景

旅游行业管理就是通过规则、法规、政策引导市场趋势，建立市场规则，去协调、监督维护市场经营秩序，规范企业行为，为企业发挥活力创造良好的环境。旅游行业宏观管理主体有两类，一类是政府部门，一类是行业组织。

不同国家旅游行业管理体制不同，归根结底与其经济体制关系密切。西方发达国家经济体制多为市场经济，其旅游政府管理较为松散，旅游行业协会作用重大。美国旅游局归属商务部，管理体制以半官方旅游机构为主，而管理职能主要是推销与协调。由于旅游业比较成熟，各方面法规比较健全，旅游行政管理比较松散，不直接从事或干预旅游企业的经营。

中国经济体制正处在计划经济向市场经济转型的过程中，国有企业仍在艰难改革，国家管理职能正在不断调整。因而，行业管理还存在不少问题。我国目前旅游行业管理的领导者、执行者，仍是各级政府旅游局。国家旅游局是国务院主管旅游工作的直属机构。主要职能是：研究拟定旅游业发展的方针、政策和规划。组织指导旅游教育、培训工作，制订旅游从业人员的职业资格制度和等级制度并监督实施。负责局机关及在京直属单位的党群工作，对直属单位实施领导和管理等。旅游行业协会作为政府旅游局的附属部门存在，存在目的为政府工作拾遗补缺。

目前，政府、学术界都意识到行业管理应该与国际接轨，实现政府职能从微观管理向宏观管理转变，加强行业协会组织作用，并为此进行了不断努力。那么现实中行业协会发展情况究竟如何呢？本文以昆明导游协会网站发布信息为例，研究云南旅游行业协会现状。

二、昆明导游行业协会网站分析

昆明市导游协会组建于1999年5月，是由昆明地区从事导游工作的人员自愿组成的专业性、自律性的社会组织。成立之初仅有会员一百余名。在省市旅游局的关心指导下，随着行业发展的需要，协会迅速发展壮大，目前拥有注册会员一千七百余名。协会机构设置包括会员代表大会，理事会与常务理事会，秘书处与分会、专业委员会，会员代表大会为最高决策机构，秘书处为日常办事机构。

昆明市导游协会网页包括7大分类，分别为：信息公告，政策法规，导游检索，导游风采，旅游企业，网上投票，导游会馆。

信息公告内容包括导游培训信息，导游讲座信息，导游考试信息，重要企业招聘信息等，例如《关于昆明市导游协会第三次会员代表大会的简报》、《11月29日招聘信息》《11月20日交流交流活动报名信息》、《关于市旅游培训中心新导游岗前培训的通知》、《关于2006年全国导游考试的一些最新信息》。信息公告的作用是及时快捷传递行业动态、政府工作变动情况，旅游企业用人情况，有助于提升云南省导游队伍整体实力，同时有助于协调旅行社与导游之间的供需矛盾，顺利实现导游市场化流动。

政策法规信息包括：《导游之家公司导游管理人员管理手册》、《云南省旅行社和从业人员管理暂行办法》、《导游人员等级考核评定管理办法（试行）》、《昆明市旅游业监察条例》、《旅游服务质量标准》等。这个网站的政策法规信息不仅包括国家的相关规定，还包含云南省、昆明市的相关规定，甚至还有云南省导游公司的规定。国家政策法规具有整体适应性，指导性强，至于具体操作性需要各地区联系各地实际有针对性地细化指导政策。政策法规信息公布的作用，有助于导游了解、查询相关行业规范，加强行业自律。

导游检索包含4260名导游人员的个人信息，这些个人信息有照片、姓名、性别、等级、学历、民族、语种。导游从业人员信息公布，有利于旅游公司从中挑选所需人才。导游风采有12名导游，皆为资深导游，工作年限几乎都在10年以上，工作阅历丰富、成绩骄人，此时自然已是名利双收。这种榜样作用有利于导游人员军心的稳定，有利于导游从业人员对工作的坚持与热情。如果，这个行业的从业人员仅以此为跳板，那么行业的稳定与发展将面临严峻挑战。因此，模范的力量就相当重要。

旅游企业有四个：昆明市旅行社行业协会，云游网，昆明市旅游购物协会，黄家医圈。昆明市旅游行业协会由昆明市旅行社行业协会、昆明市旅游购物协会、昆明市旅游汽车行业协会、昆明市导游协会构成，四者关系密切，八月底四者还召开联席会议，制定了《四协会联席会议制度》。因此，导游协会特将昆明市旅行社行业协会，昆明市旅游购物协会置于企业信息栏中方便

读者点击查询。只是黄家医圈放上未免奇怪,而且也缺少一个重要的企业—导游之家导游咨询服务有限公司。

导游会馆论坛,为其会员服务,会员可以在论坛中发帖、回帖,咨询、建议。主要内容有四大板块:协会事务区、导游百科、导游会馆、求职招聘。

协会事务区		导游百科		导游会馆	
协会信息公告	协会日常事务公告、培训公告和论坛版规等信息	精彩导游辞	各地精彩导游辞推介,鼓励原创	昆明导游论坛区	只对昆明导游开放
协会法律援助	协会处理各类会员与相关单位纠纷的记录,各类案例分析。	导游百科知识	包含历史文化、土特产品、笑话故事等内容以及其他各类对导游工作有帮助的知识	导游水吧	杂谈感想
协会行业动态	报道中国导游界最新动态,最新法规。	神州大地	导游见闻、旅途风情、介绍各地旅游特色,地方精品,美食美景	心灵驿站	
意见、咨询服务	解答会员提问	导游考试	各类相关信息	导游带团案例	导游带团中遇到的各种突发问题和突发事件以及处理心得。
		外语导游	外语交流天地	导游风采个人专区	

协会事务区是协会主要服务内容,其信息公告、行业动态属于信息收集,每个搜索网站都具有这种功能,不过法律援助和意见、咨询服务具有针对性,操作性强一些,可以为导游人员解决实际问题,保护导游的利益。而导游百科内涵知识丰富,前辈导游的经验有利于新导游少走弯路。导游会馆为导游从业人员提供放松身心、结交朋友的平台。

信息公告	政策法规	旅游企业	导游检索	导游风采	网上投票	导游会馆
295 条	19 条	4 条	4260 条	12 条		
	供导游查询		供用工企业寻求人才		了解导游状况	个人、企业交流的平台

从信息内容比较,导游检索所占比例最大,信息公告所占比例次之。从而表明了这个网络的服务的主要目的出于协调导游供需的平衡,为旅游企业挑选合适的导游人员提供平台。

从整个网络所占篇幅比较,导游会馆分量最大,也最全面,版主精心准备四个不同论坛,而且每一个论坛下又分为几个小的论坛供会员选择,给予会员之间充分交流的空间。

三、结论

1、导游协会是一个松散的组织,会员与协会之间并无明显的约束力。

虽然导游管理条例对导游监督管理作了明文规定,实行年审考核、IC卡管理,IC卡上完整地记录着导游的职业信息,通过导游卡,旅游管理部门可以对导游进行评分、年审以及信誉档案管理。导游分值的扣除被记录在IC卡中,分值被扣完后即暂停从业,接受培训,培训合格后方可继续执照。但是网页中导游检索一栏只有简单的个人信息,至于是否违规,是否接受过处罚,标示不清。这样显然保护了导游人员,但是却忽略了消费者的知情权,也不利于导游队伍素质的提高。

2、导游协会缺乏实权。

日本属于导游资格认证制度严格的国家,导游资格认证考试由导游协会负责。德国原来不实行导游资格考试制度,所有导游都是临时雇佣,或兼职,或业余。近年,为了给导游爱好者提供证明资格的机会,增强其竞争实力,德国旅游组织协会制定了包括导游资格考试大纲、规则等在内的导游资格考试制度。中国导游协会只能负责信传递息,提供咨询,没有决策权,缺乏有效的监管权力。

3、缺乏专业规范的指导。

导游协会是一个非常好的交流平台,大版面用于会员之间自由交流,但这种交流过于随意,是否符合规范,解决办法是否合适都有待考证。作为专业服务机构,应该提供专门版面用于常见问题的解答方案。

4、云南旅游行业协会处于发展初期。

从以上内容总结,并未显示出导游协会有任何实权,政策法规由政府制定,导游考试由国家统一安排,导游管理公司由专业管理公司负责。导游协会似乎只是传递信息、沟通交流的平台,云南导游协会处于发展初期,很不完善。导游协会作为旅游协会的专业协会,其所处发展阶段与整个云南省的旅游行业协会所处发展阶段是一致的,因而,云南旅游行业协会也处于发展初期(作者单位:云南大学工商管理与旅游管理学院)

相关链接

长江上游区域经济发展中科教因素效应探析
对东西部地区协调发展途径和模式的思考

我国酒店连锁经营现状及发展研究
云南旅游协会管理现状研究
中部与东部地区经济发展差异的市场制度探寻
充分利用三峡地理标志大力发展库区特色经济
国际贸易促进区域内部经济发展的途径与机制分析

本网站为集团经济研究杂志社唯一网站，所刊登的集团经济研究各种新闻、信息和各种专题专栏资料，均为集团经济研究版权所有。

地址：北京市朝阳区关东店甲1号106室 邮编：100020 电话/传真：（010）65015547/ 65015546

制作单位：集团经济研究网络中心