



当前位置: [首页](#) > [借鉴世界](#) > [旅行社经营管理](#) > 正文

山东省韩语导游现状调研及对策（上）

文章来源: 中国旅游报 文章作者: 发布时间: 2007-05-30 字体: [大 中 小]

近年来, 山东省的韩国游客增长非常快, 年平均增长率在40%-50%左右。目前韩国已经成为山东省的第一大客源国。山东省加大了对韩国等重点客源国的促销力度, 韩国入境旅游市场潜力巨大。然而, 与蓬勃发展的韩国入境旅游市场极不相称的是, 该省韩语导游缺乏、水平偏低。

韩语导游现状及原因分析

上世纪90年代中期, 韩国入境旅游市场飞速发展。为应对韩语导游缺乏的局面, 山东省旅游局和各旅行社从吉林延边等地招聘了众多朝鲜族人从事导游接待。这些导游一般都经过严格的考核和培训, 文化内涵和素质修养都比较高, 很快就胜任了导游接待工作。伴随旅游市场的蓬勃发展, 这批导游也迅速成长, 掌握了大量的韩国客源, 现在大多已成为各大国际旅行社的中流砥柱。

（一）导游接待人员持证比例低, 无证导游现象普遍

随着韩国入境接待量的增加, 韩语导游的队伍也在不断扩大, 但是导游队伍的增长幅度远远落后于入境游客的增长, 韩语导游总量与韩国入境游客的比例严重失衡。根据山东省旅游局的统计, 2005年山东省韩国入境游客总量约为64万人。而截至2006年底, 山东省持有韩语导游证者为73人, 而实际从事导游接待的则更少（一部分持有导游证的管理人员已不再从事具体接待服务, 一部分人为兼职人员）。通过对青岛、烟台、威海三地韩语导游情况调查发现, 旅行社中仅有20%的导游持有导游证, 其余80%的导游人员属于无证接待。无IC卡的导游接待人员一般由旅行社和景区景点签订协议或为其购买门票等, 实现每次的旅游接待。这意味着旅行社用非法导游从事旅游接待。然而即使这样, 到旅游旺季, 各旅行社还要东拼西凑, 临时调用大量无经验人员进行旅游接待。

大量的无证导游人员的存在, 在一定程度上降低了导游的整体素质, 降低了服务质量, 扰乱了正常的旅游市场秩序, 对韩国入境旅游市场的正常运作产生了诸多不利影响。如何实现韩语导游的合法化和正规化是目前旅行社和旅游管理部门迫切需要解决的重要任务。

（二）韩语导游呈年轻化、男性化趋势

从业人员年轻化是导游职业的共同特征。根据抽样调查显示, 我省韩语导游以男性居多, 约占总量的67%, 年龄从18-35岁不等。由于韩国游客的游览日程一般安排的比较紧凑, 加之山东省各类旅游资源比较丰富, 游览行程中贯穿的景点比较多, 这就比较考验导游人员的体力和耐力, 故朝鲜族导游以男性居多。

（三）导游业务培训力度小, 专项旅游培训缺乏

省内大多数旅行社为提高导游文化素质和服务技能, 多采取行业培训的速成之路, 但是培训计划不充足, 力度还远远不够。大多数导游职业培训单位基本上仍是按照旅游管理专业的一般课程计划提供教育培训, 而对于导游从业人员所需要的真正能够解决实际问题的知识和能力的培训课程很少, 用于培养导游人员拓宽专业领域、适应社会发展和行业发展需要的知识与能力的培训课程更少。现在各旅行社对韩国导游人员也进行内部培训, 但是多数所谓的培训只是就导游接待中出现的问题而解决问题, 缺少专业、专项的业务培训, 长远的导游人才培养计划及素质提升规划少之又少。

由于旅行社尽可能地降低经营成本, 多数旅行社不愿意“养导游”, 一般旅行社内固定的韩语导游人员很少, 其他韩语导游多为兼职或临时调用人员。对于这些人的管理, 各旅行社都是比较宽松的, 多数临时导游凭经验甚至是无经验接待。由于管理的松散性, 多数临时无证导游人员游离于正规管理之外, 不可能接受到专业的业务培训, 职业道德修养、业务知识不精、综合知识面较窄、技能低下、组织活动无序、服务意识淡泊、身心不够健康等问题比较突出。

随着韩国入境游客的增多, 交流的日益密切, 各旅游团队的知识结构层次也不尽相同。韩国游客在山东选择的主要旅游产品有: 齐鲁文化观光游、山东短线游(周末游)、高尔夫之旅、青少年休学之旅、黄河入海口之旅、葡萄酒之旅、美食之旅、商务旅游、农业观光旅游等, 其中不乏专项旅游产品。但是由于导游知识水平低, 缺乏专项旅游的培训, 不能深刻地领悟和挖掘景物的内涵并引导游客欣赏, 讲解的层次比较低; 专项旅游的参与技能更是缺乏, 远远不能满足韩国游客的旅游需求。

（四）行业吸引力降低, 人才培养意识淡薄

旅行社间的低价竞争导致了市场秩序的混乱, 个别导游的不道德行为也降低了整个旅游行业在人们心目中的地位。很少有人把导游作为终身职业。受薪酬及职业发展潜力的影响, 大多数的韩语系毕业生都不愿意从事导游工作, 即使进入旅行社, 相当一部分人也很快跳槽。究其原因, 一方面是大学生在大学期间所学及就业期

推荐文章

热点文章

- 旅行社品牌建设的整合营销
- 特别推荐: 网络时代我国旅
- 从高端旅游产品特征及本质
- 怎样才能做好高端旅游产品
- 旅游文明与导游使命
- 特别推荐: 中外旅行社制度
- 山东省韩语导游现状调研及
- 旅行社重新洗牌和新游戏规

相关文章

- 中小旅行社制胜奇招: 旅游
- 山东省韩语导游现状调研及
- 正确把握旅行社奖励政策
- 旅行社品牌建设的整合营销
- 旅行社夏令营产品存在的问
- 浅谈旅行社的合纵战略
- 旅行社夏令营产品存在的问
- 从相关者的角度反思导游 “

吸收研究员公告

到邮局订阅
《中国旅游报》
邮发代号: 1-40 全年228元

中国旅游报

海南旅游金牌榜

TOHainan.com
海南度假网

会长、副会长、秘书长

- 毕 华 (会长)
- 杨哲昆 (副会长)
- 蒙乐生 (副会长)
- 李澄怡 (副会长)
- 张 晖 (副会长)
- 代国夫 (副会长)
- 张会发 (副会长)
- 房新海 (副会长)
- 杨文博 (副会长)
- 王健生 (副会长兼秘书长)
- 苏 群 (副秘书长)

专题回顾

望值与后来所处的行业环境发生偏差，进而产生心理失落，造成人才流失；另一方面是旅行社急功近利，片面追求经济利益，忽视了韩语导游人才的培养与开发。旅行社应从长远出发，加强人才的培养与开发。

[↑返回顶部](#) [打印本页](#) [关闭窗口↓](#)

用户名: ([新注册](#)) 密码: [匿名评论](#) [[所有评论](#)] [发表评论](#)

评论内容: (不能超过250字, 需审核后才会公布, 请自觉遵守互联网相关政策法规。)

§ 最新评论:

海南省旅游发展研究会 秘书处 [位置示意图](#)

地址:海口市南海大道28号四季华庭5栋 B座首层 中国旅游报社海南记传真: 31653050

网址: www.hi898.com 邮箱: 66800778@163.com 邮编: 570216