

从“火”出天际的淄博烧烤,到西双版纳泼水节热度的持续高涨,再到今年首个顶流“尔滨现象”的爆火出圈,自去年年初至今,各地旅游产业发展呈现高开猛增态势。然而,旅游业一片繁荣的背后,因“导游荒”引发的抱怨声总不绝于耳,“选导游就像开盲盒”“几十个人的大团只有一名导游”……

近日,这类问题或有望得到缓解。

“导游荒”,旅行社成长的烦恼

◎ 记者 贾露

不久前,2023年导游资格证考试结束,不仅报考人数创历史新高,还呈现高学历、外语类考生人数增多以及跨行业考生比例增加等新特点,消息一出,全行业为之振奋。



A 导游证为何突然吃香了?

分析此次报考人数创新高的原因,浙江省旅行社协会导游分会会长钱钧认为,是必然。“2019年以来,全国导游资格考试延期或取消的情况导致了一部分考生的积聚,让此次考生数量创新高成为必然。再就是就业压力,导游职业实行准入制度,拿到导游资格证就好比有了就业敲门砖。”



除了考生数量创新高,跨行业考生数量增加也是此次全国导游资格考试的一大特点。多学门技能,让自己多些安全感是他们参考的普遍目的。

今年25岁的周馨在新媒体行业工作,她告诉记者,目前并没有换工作的想法。“平时我经常会出去旅游,有了导游证后,一些景点就可以免费玩了。当然,最主要还是因为我看好旅游的大好前景。有了导游证,以后做一些旅游相关的业务也比较方便。”

在某互联网公司上班的程晓也报考了此次导游资格考试,跟周馨不同的是,她想借这次考试给自己换个工作环境。“近两年公司频繁裁员,让我萌生换工作的想法。”程晓坦言,考导游证也相当于多学了一门技能,“技多不压身嘛。”



钱钧表示,我国旅游业的稳步发展和入境游市场的极速回暖也是导游资格证突然成为“香饽饽”的主因。“近来,我国出入境旅游政策利好不断,外语导游的需求量很快会迎来峰值。”记者注意到,目前我国导游资格证外语类考试涉及英语、日语、德语、法语等语种,不少地区外语类考生占比超过10%,相信在不久的将来,会有一批优秀的双语导游持证上岗。

B 旅行社缺什么?

在旅游行业中,人永远是最核心的资产。于旅行社而言,导游往往发挥着支撑的作用,是其核心竞争力。然而过去几年,大批年富力强的中生代导游因生计问题转行,导致导游行业出现断层。

“年轻人入行难,中生代转型了,四十多岁的跑不动了……”钱钧说,断层是当前导游梯队存在的普遍现象。他向记者透露,2019年年底,杭州的导游总数为1.6万余人,截至2022年年底则锐减至1.2万人左右,目前,留守旅行社的专职导游仅3000余人。“人才流失是疫情给旅游业留下的一大‘后遗症’。”然而记者在采访中发现,旅行社面临的问题并非仅是缺人这么简单。

杭州市旅行社行业协会会长许敏告诉记者,目前,中国国旅、省中旅、中青旅等国资头部旅行社都已召回部分出境游带队导游。“但由于订单量上升较快,旅行社更需要有经验的导游能迅速接上,实在无暇培养新人。”

浙江省中国旅行社集团有限公司导

游部相关负责人表示,年轻导游缺乏实战经验,不足以应付当下爆发式增长的旅游市场,“目前,我们已召回部分有经验的中生代导游和领队,相比年轻导游,他们更具备带领各类型团队的能力。”

多位受访业者表示,此次全国导游资格考试人数创新高确实令人振奋,但相对于行业亟待解决的高素质导游人才缺失问题,或是“远水解不了近渴”。“过去,跟团导游更多的是提供向导、讲解等基本服务。而现在,面对再次‘活化’后的旅游市场,导游需要提供更专业更具个性化的服务。”春秋旅游副总经理周卫红说。

今年元旦,杭州的李女士陪着孩子参加了两天一晚的史前文化研学主题游,第一天的研学内容安排了参观上山遗址博物馆,“要是没有带队导游的讲解,我想,这个地方我连十分钟都待不住。”李女士说,在导游的带领下,他们在这个只有标本和图文的地方足足待了一个多小时,而且全程完全没有觉得枯燥。“导游讲得专业,孩子们听得也入迷,

整个过程,大家都紧紧跟着导游,生怕错过任何一个精彩的故事。”可见,导游的素养直接决定了团队游产品的品质。

“招到合适的导游真的太难。”周卫红说,和其他岗位不同,单纯靠面试是无法全面了解导游实际能力的,“我们还会看他的带团效果,因为客户的反馈才相对比较准确。”从周卫红说的话里记者感受到,她们虽然急,但宁缺毋滥。

那么,旅行社究竟需要什么样的导游?“当下,即便是传统的包团游也需要专业且个性化的服务,定制型导游必然是这个市场不可或缺的;再就是精讲型导游和直播型导游了。”钱钧说,后者是旅游市场需求细分后的产物。“精讲型导游以专业知识讲解为主,而直播型导游我们应该都不陌生。杭州小黑、西安冰蛋、房博、曹震等,都是业内比较有名气的直播型导游。”钱钧说,很多旅行社都开通了自己的新媒体账号,一个会导、会拍、会剪、会直播、会带团的全能型导游,是旅行社的第一生产力。

C 导游们“逃”往了何处?

三年的市场停摆,让文旅行业的“新生力量”大幅下降,中坚力量被迫“逃离”,在文旅市场的萧条期,要快速赚钱养家,临时行业成了大部分“失业”导游们的选择:送外卖、跑网约车、干保险、当保安、做房产中介……一大批“张导”“李导”下海,成为奔波在大街小巷的蓝衣、黄衣“小哥”。

也有依靠互联网成功转型为直播型导游的,比如上文提及的“杭州小黑”诸鸣,他是全国优秀导游、杭州市终身金牌导游,也是抖音平台“粉丝”超千万的主播。这位从业将近25年的老导游,通过短视频和直播带着粉丝“云旅游”,“疫情三年,很多导游都开始尝试通过线上转

化客源。”诸鸣说。

有人则已经彻底踏上“新路”。90后曹云松2021年辞职转做电商直播,已决定不再回归。“虽然现在工作量也很大,但至少不会风吹日晒,况且,我目前的收入早已高于做导游时,没有回去的必要了。”曹云松说。

而更多的人还在选择观望。杭州导游魏哲曾在去年被旅行社叫回去救急,可没过多久又开始待业在家,他还是有点犹豫,这几年旅游市场变化比较大,不知道自己还能不能适应。”

那么,导游缺口怎么补?常用的应急办法就是“借”或“共享”。近日,供职于杭州某旅行社的导游林珊接到了绍兴

老家一家旅行社春节期间地接团的“借调”电话。“我有几个绍兴的地接导游群,每个群都有三四百人,平时有用人资讯,大家都会往群里发,有空的导游都可以接。”林珊说,这种临时接单、共享资源的方式,在行业内很是常见,“春节的这个地接活动,要从初一延续到正月十五,全部大概需要20来名导游,除去当地旅行社全职的5名导游,其余的导游缺口都是靠‘借’补齐的。”

不过,单单靠“十个锅子九个盖”也仅是权宜之计,导游总体人数的减少仍是制约旅游市场发展的“硬伤”。

D 供与需,如何互相成就?

一直以来,社会和政策保障的缺位让导游群体始终缺乏“归属感”和价值感。导游想要怎样的发展环境?旅行社又希望找到怎样的中坚力量?供需双方如何实现互相成就?采访中,相关旅游主管部门、业者纷纷表达了自己的想法。

先“开源”。“不论是高端团还是定制团,并不是没人接,而是没有合适的人接。”杭州某旅行社负责人说,“现在旅行社最缺的是专业型的导游,比如研学导

师。”他说,由于专业型导游的短缺,一个研学导师同时服务几个团队的情况在业内是司空见惯的。杭州市文化广电旅游局相关负责人指出,导游亟须拓展自身技能,努力向更专业的知识型导游发展。旅行社也不妨转变思路,以做稳常规团队为前提,有方向地优化导游队伍,从而满足市场对高品质旅游的需求。

再“引流”。杭州旅游协会导游分会负责人何亭介绍,除了每年的金牌导游

大赛,杭州旅游协会还会在汇总各大旅行社用人需求后,组织华东地区导游进行集中培训,并开展“牵线式”招聘会。“这类招聘,总能帮助旅游企业找到‘能上手’的导游人才。”

旅行社和导游唯有彼此信任,成为利益共同体,才能将一系列利好政策和消费潜力转化为动力,互相成就,“导游荒”,这个旅行社成长的烦恼也终将成为过去式。