

自由执业背景下导游职业能力结构研究

邓梅

(湖南商务职业技术学院 旅游管理学院,湖南 长沙 410205)

摘要:在供给侧结构性改革的背景下,笔者首先通过对自由执业导游访问,了解其典型工作任务和流程,整理出八大典型服务模块;其次,在典型服务模块的基础上,通过专家的讨论和分析,融入个性特征以及环境条件等因素,整理出自由执业背景下导游职业能力调查问卷。通过实地调查和数据分析,得出十一项职业能力:职业道德与素质、旅行生活服务能力、咨询能力、讲解能力、旅游运营能力、沟通理解能力、导向服务能力、信息服务能力、旅游产品设计能力、形象管理能力、导游词创作能力。

关键词:自由执业;导游;职业能力;结构

中图分类号:G712

文献标志码:A

文章编号:1674-5884(2019)04-0151-06

2016年,国家旅游局根据全国旅游工作会议精神,提出导游自由执业改革,5月率先在湖南长沙和张家界、江浙沪以及四川成都等9个省市开展线上、线下导游自由执业试点工作,并下发了相应实施方案和管理办法^[1]。在开展自由执业试点地区的导游,可以自主选择从事自由执业或者接受旅行社聘用委派执业。此次导游自由执业改革对从业者的职业能力提出了新的要求。面对新的要求和变化,湖南省高职院校旅游专业作为全省导游队伍培养的主阵地,需要积极探索人才培养新路径,以适应改革发展需要。这既是行业发展需要,也是导游专业学生就业的要求。本研究在长沙和张家界对自由执业导游进行职业能力调查,构建职业能力结构,为其职业能力培养提供参考。

自国家旅游局提出导游自由执业改革以来,国内对该背景下导游能力培养研究已取得一些成果。2018年8月,笔者对“自由执业”“导游能力”两个关键词进行模糊搜索,共查得相关文献32篇,其中期刊10篇,硕士论文2篇,报纸30篇。经过分析发现,研究者主要是导游服务质量

与监管提升、人才培养方向调整以及导游课程改革等单方面的探讨。这些探讨有一定的现实意义,但如果能在新背景下对导游职业能力进行系统分析,相关措施和策略才会有更强的针对性。笔者尝试从该角度出发进行探讨,对导游职业能力结构研究进行探索。从现有的研究来看,主要研究成果如下:

关于职业能力的定义,学界没有统一的界定,各地区所赋予的内涵有所不同,初步统计有21种。我国对职业能力内涵研究比较偏向德国、加拿大以及美国等国。因此,关于职业能力的定义:一种是学者姜大源在研究德国职业教育的基础上,提出职业能力是为完成工作中的任一部分都应具备的专业技术和素质^[2]。另一种被称为“胜任力”由美国教授戴维麦克里兰提出,这一概念与职业能力内涵有诸多关联。职业胜任力更多地融入个体特征、绩效以及环境特点等内涵,职业胜任力是成功从事某项工作和岗位所需要的知识、技能以及个人特征等^[3]。

在职业能力概念的指导下,国内关于导游职业能力构成,笔者总结如下:(1)从职业操作角度

收稿日期:20190304

基金项目:湖南省教育科学“十三五”规划课题(XJK17CZY059)

作者简介:邓梅(1981-),女,湖南株洲人,副教授,硕士,主要从事旅游职业教育、旅游市场营销研究。

出发,通过执业行为来探讨职业能力构成。基于工作过程,隋国研将英语导游职业能力划分为专业能力(包含制定接待计划能力、撰写并致欢迎词、欢送词能力等19个指标)、方法能力(含学习能力、获取信息能力等7个指标)和社会能力(含协作能力、沟通能力等6个指标)^[4]。黄国庆提出导游服务能力构成包括带团技能、讲解技能、应变技能和专项技能^[5]。(2)从职业胜任角度出发,陈才、李兆元对导游职业能力划分为职业知识、职业技能和职业品质^[6]。程琳将导游职业能力按照性质分为专业能力、方法能力、社会能力和个人特质^[7]。李琼提出对导游职业能力培养既要包括职业道德品质,又要包括基础和业务知识以及职业技能^[8]。陈莉提出在该背景下,导游职业能力应融入互联网思维,需要充分考虑利用网络工具和信息资源^[9]。

综上所述,对于导游职业能力及构成研究已有一定成果,但对于新背景新条件下导游职业能力构成体系尚需深入研究。在总结前人观点的前提下,以游客需求为视角,从导游工作内容和流程出发,融入环境、绩效和个人特征,并参考专家建议,笔者将导游职业能力定义为在网络信息化条件下,个体在成功从事导游工作中所必备的职业能力。

1 研究设计

1.1 研究问题与假设

本研究力图回答的具体问题包括:在新历史条件和背景下,导游工作实际的能力领域有哪些?其职业能力的知识、技能和素质要求是什么?如何提升导游职业能力?由此,本研究对导游岗位职业能力做以下假设:

假设1:导游岗位具有较强的专业性,是一个特定的职业,该职业是有能力要求的

假设2:导游职业能力是由若干能力领域组成,能力领域由不同能力单元组成

1.2 问卷设计

在研究的过程中,笔者阅读了大量的文献和相关资料。在此基础上,首先对优秀的自由执业导游进行深入访谈,了解其工作的内容和任务,依此整理出八项服务项目,包括网络平台使用(个人信息发布和邀请信息接收)、业务咨询(景点景区咨询、餐饮服务咨询、住宿服务咨询、交通咨询、

安全咨询)、线路设计服务(线路安排、日程设定等)、服务准备(计划准备、知识准备、心理准备、物品准备、形象准备和相关接待部门的联络确认)、迎接服务(迎接游客、途中服务、交通服务)、入店服务(协助顾客入住服务和用餐服务、核对和协商日程安排)、参观游览服务(出发前准备、沿途导游、景点讲解、即兴讲解、返程讲解、用餐服务、购物服务、娱乐服务、意外情况处理、便携式终端设备使用等)、送客服务(送行前准备、协助离店服务、送行服务、服务费结算)及后续服务(处理遗留问题,小结、客户关系维护)等,为调查问卷的形成奠定基础。其次,经过细致的考虑,邀请十年以上工龄和丰富经验的行业专家。专家的选择既要来自服务于中青年以及老年市场的行业专家,还考虑来自培养导游人才的高职院校,所以专家来自湖南同程亲和力旅行社、湖南温馨夕阳国际旅行社、新康辉旅行社等资深从业人员以及湖南商务职业技术学院、湖南网络职业技术学院、湖南外国语职业技术学院和张家界航空职业技术学院等5所职业院校(共计十二人),运用DACUM法对导游工作任务流程进行探讨,根据游客需求和政策要求,分析各个服务项目,并对应具备职业素养、关键能力及技能进行讨论,并且规范问卷题目的语言表述,整理大家的意见和建议后对相关题项进行调整和修改,共计56题。由此,提出本研究的问卷,使用liketer五点量,按重要程度进行评分。

1.3 研究对象的选择和资料来源

本次调查采用随机抽样方法,在长沙、张家界等自由执业试点城市的游客中进行问卷的发放和回收,共发放问卷200份,回收195份,剔除无效问卷,剩余177份,有效率为90.7%,调查时间为2017年6月至2018年10月。样本的基本情况如下:性别情况:男性84人为47.3%,女性93人为52.7%;年龄分布情况为:30岁及以下44人占25.1%,31~50岁103人占58.3%,50岁以上29人占16.6%;学历分布情况:高中/中专22人占12.3%,大专57人占32.2%,本科63人占35.7%,硕士以上学历35人占19.8%;职业分布情况:企事业单位人员86人占48.6%,学生24人占13.3%,企业人员51人占28.9%,自由职业者16人占9.2%;收入:在3000以下15人占8.3%,3001~7500共138人占78.1%,7500以上24人占13.6%。

2 数据分析和解释

本文使用 spss19.0 进行数据分析。

2.1 信度和效度分析

采用克朗巴哈系数(Cronbach's α)进行问卷信度检验。其数据取值越接近 1 则信度越高。本研究的整体克朗巴哈系数达到了 0.968,说明量表整体信度较高。

本文的量表题项根据导游工作流程进行编制且经过行业专家多次审阅,以此保证量表有较好的内容效度。结构效度分析采用巴特莱特球体检

验。KMO 取值在 0~1 之间,数值越高越好,如果 KMO 值大于 0.7,且因子载荷数大于 0.5,我们可以认为该量表有较好的结构效度。对该量表进行巴特莱特球体检,其 KMO 值为 0.705,各因子载荷数均大于 0.5, Bartlett 球体检的 Sig 值为 0.000,说明整体问卷效度良好,观测水平良好,研究数据适于因子分析。

2.2 因子分析

根据采集的数据,进行分析提取主干因子,结果如表 1:

表 1 因子分析

因子命名	题项	因子载荷	特征根	解释方差/%
旅行服务能力	特殊人群的交通服务	0.847	7.948	16.91
	健康人群的交通服务	0.845		
	特殊人群住宿服务	0.826		
	特殊人群的餐饮服务	0.786		
	健康人群餐饮服务	0.785		
	健康人群住宿服务	0.782		
	气候环境常识	0.651		
	食品安全常识	0.567		
	旅游交通常识	0.558		
	人身财产安全服务	0.498		
旅游咨询能力	旅游健康咨询	0.794	4.663	9.92
	旅游业务咨询	0.791		
	旅游接待咨询	0.770		
	旅游安全咨询	0.766		
	旅游维权咨询	0.746		
职业道德与素质	良好服务态度	0.863	4.514	9.60
	良好服务意识	0.858		
	责任心强	0.686		
	良好观察力	0.561		
	情绪控制良好	0.540		
	及时了解游客需求	0.518		
	思路、条理清晰	0.457		
讲解服务能力	景点讲解	0.766	4.377	9.31
	讲解表达清楚	0.642		
	沿途讲解	0.611		
	即兴讲解	0.599		
	讲解风格独特	0.585		
	讲解方式方法多样	0.565		
旅游运营能力	与相关旅游部门协调	0.785	3.207	6.82
	服务费用核算	0.629		
	旅游活动计划安排	0.582		
	旅游活动组织	0.582		
	与游客协调	0.574		

续表1 因子分析

因子命名	题项	因子载荷	特征根	解释方差/%
沟通理解能力	沟通渠道顺畅	0.825	2.846	6.06
	沟通方式多样	0.770		
	理解能力较好	0.681		
导向服务能力	地理方位意识	0.618	2.535	5.39
	方位导向能力	0.597		
信息服务能力	较好的使用旅游便携式终端设备(如APP、车载WIFI、GPS定位系统等)	0.884	2.479	5.28
	熟悉旅游服务信息网络发布平台(如发部导游信息、查询寻道路堵塞情况,景区实时人数等)	0.790		
产品设计能力	线路产品设计	0.811	2.157	4.59
	旅游产品的费用控制	0.760		
形象管理能力	个人形象良好	0.695	2.153	4.58
	民间大使形象良好	0.663		
	服务形象良好	0.571		
导游词创作能力	导游词创作	0.816	1.966	4.18
	导游词写作基础厚实	0.631		

由此,笔者根据分析结果提取出因子,总结了十一项工作能力领域并且进行命名。我们将这十一项工作能力领域分别命名为旅行生活服务能力、咨询能力、职业道德与素质、讲解能力、旅游运营能力、沟通理解能力、导向服务能力、信息服务能力、旅游产品设计能力、形象管理能力、导游词创作能力。调查问卷中关于导购服务、娱乐服务等9题项没有进入主成分。

每项能力领域所包含的内容和要求具体如下:旅行生活服务能力包括健康人群和特殊人群的交通、住宿餐饮服务、旅游交通和气候环境常识、人身财产和食品安全的保障等共十项,解释率为16.91%;旅游咨询能力包括旅游接待、旅游安全、旅游健康、旅游业务及旅游维权咨询共五项,解释率为9.92%;职业道德与素质包括观察力、责任心、思路条理清晰、情绪控制良好、良好服务态度和意识、及时了解游客需求共七项,解释率为9.60%;讲解能力包括沿途讲解能力、景点讲解、即兴讲解、讲解表达清楚、讲解方式方法多样、讲解风格独特共六项,解释率为9.31%;旅游运营能力包括与旅游活动计划能力、旅游活动组织能力、旅游相关部门协调能力、与游客关系协调、服务费用结算共五项,解释率为6.82%;沟通能力包含理解能力、沟通渠道畅通、沟通方式多样共三项,解释率为6.06%;导向能力包括良好的地理方位意识和方位导向能力共两项,解释率为5.39%;信息服务能力包括旅游

服务信息网络发布平台使用(如发部导游信息、查询寻道路堵塞情况,景区实时人数等)和旅游便携式终端设备使用(如旅游APP软件、微信微博、车载WIFI、GPS定位系统等)共两项,解释率为4.59%;产品设计能力包括线路设计能力和产品成本控制及定价两项,解释率为4.59%;形象管理能力包括个人形象、服务形象和民间大使形象共三项,解释率为5.28%;导游词创作能力包括导游词写作基础厚实和导游词创作能力共两项,解释率为4.18%。因子分析结果中,特征根均大于1,累计解释方差达到82.65%。综上所述,支持本文假设,导游岗位具有较强的专业性,该职业是有能力要求的;导游职业能力是由若干能力单元组成,能力单元有不同能力要求。

3 讨论与建议

根据得出的结论,我们可以看出,游客对旅游过程中导游关于旅行生活服务能力、咨询能力、职业道德与素质、讲解能力、旅游运营能力、沟通理解能力、导向服务能力、信息服务能力、旅游产品设计能力、形象管理能力、导游词创作能力比较看重,而对导购服务、娱乐服务等不太在意。相对于传统导游服务来说,值得讨论的是:第一,旅行生活服务能力中特别是对特殊人群的服务凸显,在现有的导游服务能力培训和培养中,对特殊人群的旅行服务能力培养比较欠缺,是今后导游培养

中重点关注的内容;第二,在自由执业背景下,调查提出旅游运营能力,说明游客对导游进行旅游行程整体安排、组织、协调以及服务费用核算能力要加强,这部分能力需要提升。第三,信息化服务能力提出。游客要求在信息网络背景下,导游服务中应充分融入信息化思维,充分利用信息化手段。第四,强化导游词创作能力。随着游客素质和修养的提高,千篇一律的导游词不能满足游客的需求,游客希望导游词能有新的角度新的视野,是导游能力培养中值得提升的部分。第五,调查中关于导游的导购服务和娱乐服务,游客却认为不重要。与游客沟通中,游客认为确实是有购物

和娱乐需求,但是近年来导游所介绍的旅游商品假劣产品较多且娱乐项目产生的纠纷也不少,对服务评价较低,如有需求也仅限咨询,所以对导购和娱乐服务不看重。综上所述,笔者初步探索出《自由执业背景下导游职业能力调查问卷》和11项导游职业能力(表2)。高校可以进一步分析得出导游职业能力所需要的知识、技能和品质,为新背景下导游人才的培养奠定基础。同时,还可以进一步开发测量工具,作为学生习得结果的考核工具。当然,在探索的过程中也有一些不足之处,导游职业能力结构还需要进一步验证,因子命名可能有一定偏差等。

表2 导游职业能力结构

职业能力	能力领域	能力(素质)单元
导游员职业能力	职业道德与素质	服务态度
		服务意识
		服务责任
		观察力
		情绪控制
		了解游客需求
		思路清晰
	旅游咨询能力	旅游接待咨询
		旅游业务咨询
		旅游健康咨询
		旅游安全咨询
		旅游维权咨询
	产品设计能力	线路设计
		旅游产品的费用控制
	信息服务能力	熟悉旅游服务信息网络发布平台 较好的使用旅游便携式终端设备
	导游词创作能力	导游词写作基础厚实 导游词创作
	形象管理能力	个人形象
		服务形象
		民间大使形象
	旅游运营能力	旅游活动计划安排
		与相关旅游部门协调
		旅游活动组织
		与游客协调
		服务费用结算
	旅行服务能力	健康与特殊人群的交通服务
		健康与特殊人群的餐饮服务
		健康与特殊人群住宿服务
		气候环境常识
		食品安全常识

续表 2

职业能力	能力领域	能力(素质)单元
导游员职业能力	旅行服务能力	旅游交通常识
		人身财产安全服务
	沟通理解能力	沟通渠道顺畅
		沟通方式多样
		理解能力较好
	导向服务能力	地理方位意识
		方位导向能力
	讲解服务能力	讲解表达清楚
		沿途讲解
		景点讲解
		即兴讲解
		讲解风格独特
		讲解方式方法多样

参考文献:

- [1] 国家旅游局关于开展导游自由执业试点工作的通知(附:导游自由执业试点管理办法(试行))[Z].2016-06-18(3).
- [2] 姜大源.当代德国职业教育主流教学思想研究[M].北京:清华大学出版社,2007.
- [3] 陈小平,孙延明,企业导师指导风格与徒弟工作绩效——职业胜任力与工作投入的中介作用[J].中国软科学,2018(12):85-88.
- [4] 隋国研.基于工作过程的《导游英语》课程开发及教学实践研究[D].长沙:湖南师范大学,2014.
- [5] 黄国庆.基于职业技能培养视角的导游业务课程教学改革研究[J].科教导刊,2014(2):92-93.
- [6] 陈才,李兆元,巩慧琴.导游职业能力指标体系构建研究[J].旅游论坛,2012(1):80-84.
- [7] 程琳.基于认知学徒制的导游职业能力培养研究[D].沈阳:沈阳师范大学,2014.
- [8] 李琼.自由执业背景下导游职业能力培养研究[J].教育观察,2017(1):90-91.
- [9] 陈莉.议互联网+时代自由执业导游员如何提升竞争力[J].旅游纵览,2016(7):12-13.

Study on Construction of Tour Guide Competency Structure under Background of Free Practice

DENG Mei

(School of Tourism Management, Hunan Vocational College of Commerce, Changsha 410205, China)

Abstract: Under the structural reform of the side supply, firstly, the author interviewed the free practice tour guides to understand their typical work tasks and processes, and compiled eight typical service modules; secondly, on the basis of the typical service module, through the discussion and analysis of experts, incorporating personality characteristics and environmental conditions and other factors, the questionnaire of the professional ability of tour guides in the free practice background is compiled. Through field investigation and data analysis, eleven professional competences were obtained: travel life service ability, consulting ability, professional ethics and quality, explanation ability, tourism operation ability, communication ability, guiding service ability, information service ability, tourism product design ability, image management ability, guide word creation ability.

Key words: free practice; tour guide; professional ability; structure

(责任校对 钟丽)