

《旅游法》阵痛后,谁来帮导游“撑腰”?

# 泰安将成立协会维护导游权益

本报记者 邵艺谋 通讯员 郑燕

《旅游法》实施两个多月,对导游来说是把“双刃剑”。一方面导游的一些权益得到保障,另一方面收入降低使部分导游打算转行。《旅游法》实施后导游权益得到了哪些保障?导游行业发展前景如何?导游员应该如何应对?9日,记者采访了泰安市旅游局东岳导游服务中心主任张莹。

## 泰安将成立协会维护导游权益

记者:《旅游法》实施后,对导游权益保障方面有哪些具体的规定?

张莹:《旅游法》第三十八条、六十条、九十六条都提到了对导游员的权益保护,包括依法获得劳动报酬和社会保险,导游服务费用以及旅行社安排导游为团队旅游提供服务的,不得要求导游垫付或者向导游收取任何费用等。

记者:目前这些规定对导游带来哪些切实保障?

张莹:这些条文的提出对导游员的权益保障是有好处的,但还需要落到实处。如导服费支付标准,如何确定给一位导游员多少导服费?是按导游等级?工作年限?以往带团口碑?还是按团队人数?行程及时间?以及工作的辛苦程度?服务性工作的辛苦程度很难量化,而且导服费支付并非导游员一厢情愿的事,聘用旅行社



泰安将成立导游协会帮导游维权。(资料片)

还需要考虑他的支出成本、团队收益等,新老导游对此的心理接受程度也不同。同样的收入,对刚入行的导游来说可能不错,但对从业多年又拖家带口的老导游来说就显得捉襟见肘。最终导服费的支付标准还要根据游客与旅行社对该导游员的认可度和满意度来决定。

记者:泰安市在保障导游权益方面会开展哪些工作?

张莹:下一步泰安将成立的导游协会可在维护导游权益、调解导游员与旅行社矛盾、替导游说话、宣扬行业正气方面发挥积极作用。

## 部分导游还在观望 但不会轻易退出

记者:《旅游法》实施半个月后,本报曾报道一旅行社大部分导游离职,还有一部分正在打算转行,您怎么看待这个现象?

张莹:任何一项新的政策出来,打破原有的方式,必然会触动某些人的利益,必然会导致一段时间的不适应。旅游法的实施,预示旅行社根据市场需求定制专属产品时代的到来,同时也标志着导游暴利时代的结束。旅行社所提供的产品应更趋个性化和专业化,需要有更多独具特色的产品去吸引和巩固自己的客户群,导游也需要调整自己的知识结构,适应市场,做个旅游达人,以更加专业的态度和更好的服务赢得自己的一席之地。

记者:您认为导游离职有哪些原因,有什么解决的办法吗?

张莹:部分导游转行主要有

两个原因,一是收入落差加大,导游心理接受上有个适应期;二是与媒体长期以来对导游的负面报道有关,长期的负面报道使导游对自己的工作和前途表示担忧。因此,应尽快解决旅行社、导游与游客、大众之间相互信任的问题。目前很多媒体也已开始转向客观分析,更公允地站在多方立场上发表观点。下一步,旅行社、导游员也应提高服务质量,将工作做得更加专业化、标准化、个性化,旅行社给游客以充分的知情权和选择权,游客信任旅行社的安排和导游员的专业水准,双方互利,才是良性的发展道路。

另一方面,部分导游员处于观望状态,看整个行业的发展态势,恐怕不会轻易退出自己熟悉的工作岗位,这是一个改革过程

中的适应期,导游员应对自己多一些自信,导游工作需具备的丰富的知识积累、良好的人际沟通能力、组织协调能力、应急处理能力等使导游已经成为多面手,导游员的个人发展之路很多,要利用市场的转变抓紧充实自己去迎接未来的挑战。

## 导游应转变服务

### 主动对接游客需求

记者:现在导游行业仍然不太景气,下一步是否会有改观?

张莹:只要有旅游资源存在,旅游业就会存在,只要旅游业存在,导游行业就会存在。虽然目前散客自助游呈上升趋势,但观光游不会退出旅游市场,尤其旅游活动具有异地性、群体性等特点,发生人身、财产安全的风险较大,因此参团游的方式仍将是许多外出旅游者的首选。

记者:导游应该怎样应对现在的局面?

张莹:导游员应尽快熟悉相关的法规政策,多方面丰富自己的工作技能,包括摄影常识、互联网知识,将自己打造成旅游达人从而更好地为游客服务,从以往请消费者注意的时代转到注意消费者的时代中来。

旅游趋势的发展是旅游者从单纯追求感官满足到更加追求心理上的满足转变,旅游的本质是为了追求一种经历和体验,尤其对喜欢自由行的散客旅游者来说。导游应努力适应市场,满足游客对旅游体验方面的需求。下一步,心理健康、阅历丰富、具有开朗性格、善于与人打交道同时兼具文化内涵的导游将成为市场的宠儿。

老卢谈原浆:

# 泰山原浆加油站助力大徒步

冬日畅饮泰山原浆啤酒的好习惯,已经在泰城市民中广为传播。7日,在第五届环泰山60公里大徒步活动中,泰山啤酒有限公司更是在全程设立了泰山原浆啤酒加油站,让热爱户外运动、追求健康生活的全国各地户外运动爱好者,在比赛中也领略到泰山原浆啤酒的独特魅力。



在环泰山大徒步泰山原浆加油站,工作人员向参赛者赠饮。 赵兴起 摄

## 大徒步路上 泰山原浆啤酒助阵

7日,第五届环泰山60公里大徒步在林校操场举行,来自全国各地的近3000名户外运动爱好者,参加了这场以“爱护泰山、关注防火、绿色环保、转山祈福”为主题的活动。其中,泰山啤酒公司泰山啤酒有限公司在各重要能量补充站,特设了泰山原浆加油站,助力活动全程。

早上7点钟,活动开始,意气风发的近3000名活动爱好者,一起从林校操场出发,向北到红门路口,

转向西沿环山路一路奋进。虽然出发时天刚蒙蒙亮,但泰山啤酒有限公司的工作人员早上3点多钟,就已经提前到达了全程多个能量补给点,把泰山原浆啤酒运到后设立泰山原浆加油站,提前为参赛者准备好白开水、姜糖水、蜂蜜、面包、原浆啤酒等,为参赛者随时补充能量而做好了准备。

上午9点多,当来自外省的参赛者孙先生跑到第一个能量补充点时,他吃惊地发现,还有泰山原浆啤酒加油站免费提供原浆啤酒,孙先生一路上都是匀速徒步,体力消耗还算可以,本来就爱喝

啤酒的他,看到原浆啤酒后忍不住要了一杯。工作人员赶紧倒上一杯原浆啤酒,递到孙先生手里。一杯原浆啤酒下肚,孙先生大呼过瘾。孙先生说,他一直有冬天喝啤酒的习惯,不过他们那里没有泰山原浆啤酒,也从来没喝过这么口味纯正的啤酒。以前出来徒步锻炼,中午吃饭的时候他总习惯喝几瓶啤酒解乏,而在比赛中喝原浆,还是第一次。孙先生考虑到比赛问题,喝了两杯虽然意犹未尽,只能恋恋不舍地离开了补给点。

“原来泰安不仅有泰山的美,

还有泰山原浆啤酒这么好的酒。”来自河北的参赛者刘先生说,他一路跑来,感受到的不仅是泰安人民的热情好客,还有泰山风景的独特美,更有泰山原浆加油站工作人员的真挚服务。刘先生说,下山后,晚饭他一定要喝泰山原浆啤酒,和刚刚认识的几位其他省市的户外运动爱好者一醉方休。

## 补充17种氨基酸等 活性物质

参加户外锻炼能喝啤酒,这还是不少参赛者第一次听闻。而泰山原浆啤酒就是有这个作用,它所保持的啤酒中最原始的活性物质,啤酒酵母含有完整的B族维生素等因素,让泰山原浆啤酒成为最好的能量补给品。

在此次环泰山大徒步活动中,泰山啤酒有限公司在全程设立的加油站,赢得了不少参与者的关注和喜爱。今年78岁高龄的德国友人、泰山啤酒技术顾问卢特哈德先生,也亲自来到比赛现场,向活动参加者赠送泰山原浆啤酒和亲自签名的纪念品。老卢一到现场,很多参赛者看到后都纷纷上前自我介绍,与老卢交流沟通,和他拍照留念。老卢对毅力非凡的参赛者频频伸大拇指,感觉能徒步60公里的市民都是身体健康体力超群。而一些参赛者看到老卢还能够向参赛者一一赠酒,也向他伸出大拇指,赞叹其身体的健康和态度的严谨。

老卢和参赛者通过翻译介绍,原浆啤酒或是最早的啤酒,6000多年前发源于两河流域。1516年在德国第一次出现这种酒。大麦小麦各半制作而成。现在原

浆酒已经成为最受人们欢迎的啤酒,一年四季都在喝。德国啤酒是按照1516年《啤酒法》生产的,也就是说,只允许使用麦芽、啤酒花、酵母和水。泰山原浆啤酒不含辅料,只用麦芽、啤酒花、酵母和水,是纯粹的德国意义的啤酒。泰山原浆啤酒是一种对健康有益的、营养丰富的饮料。它含酵母助消化、高营养、促进新陈代谢,提高人体免疫力(啤酒酵母含有完整的B族维生素及优质膳食纤维,有效改善肠胃功能);同时他不过滤,营养不缺失,保持了啤酒中最原始的活性物质(17种氨基酸、蛋白质、钾、镁、钙、锌等微量元素),区别于其他所有啤酒。这也是为什么在户外运动中,参加者可以通过泰山原浆啤酒来补充体力,补偿能量流失的一个重要作用。

活动当天,泰山原浆加油站共向参赛者赠送了超过20箱大量的泰山原浆啤酒,赢得来自全国各地参赛者的喜爱。

(赵兴起)



泰山啤酒技术顾问卢特哈德