

中国女领队在马来西亚轻生引发对导游生存现状关注—— 辛苦 受气 压力太大心好累



日前,“一名28岁的中国女领队带团去马来西亚跳楼轻生,原因不明”的网帖刷爆微信圈,引发社会各界对导游、领队生存现状的关注。



■ 今天上午,景点集中的陆家嘴景区导游忙碌的身影 本报记者 陈梦泽 摄

海外带团 女领队10楼坠亡

日前,马来警方接报警称,波德申一家著名水上度假村发生中国籍女子跳楼自杀案。本月10日,这位女领队和12名中国籍旅客住进度假村。11日早晨,女领队被发现从10楼坠亡。经初步调查,警方基本排除了他杀的可能性。

消息传来,女领队的好友和同事们都不愿相信这是真的。其生前好友介绍,这位女领队大学毕业后一直在南昌从事导游工作,至今已有5年,性格幽默开朗,一直是朋友圈里的“开心果”。

也有消息称,这位女领队是首次带团出国旅游的新领队。该团本应入住当地一间非常豪华的水上屋酒店,却被安排入住了大厦房,这是悲剧的导火线。据同室室友回忆,晚饭前,这位女领队就说:压力太大了,泪流满面。后来,室友看她情绪稍微稳定了,就自己去吃饭。谁知晚上就不见女领队的踪影。马来西亚警方表示,11日早上9点接到报案,这位女领队被发现跳楼轻生。

噩耗传开,引发了业界强烈的反响,同行纷纷在网上留言表达哀思。

无奈转行 少数导游身心俱疲

“我喜欢导游这个职业,2012年大学毕业时,选择做一名导游。”昨天,沪上导游严浩无奈地说道。半年前,他找了一份互联网公司的销售工作,将导游作为兼职,节假日、周末时间带周边游的团队。

很多选择价格便宜的观光购物游的游客,抱怨购物店商品质量不好,导游和购物店联合欺骗游客。严浩表示,他只是根据旅行社的安排带领游客,进入购物店之前也会提醒游客:要根据自己的需要和能力进行购物。严浩回忆道,带普通观光购物团出游时,常被少数游客挑刺、质疑。其实,旅行社也有个性化深度体验游线路,完全能满足他们的游玩需求,但是,他们不愿意接受相对较高的价格。

让严浩决定转型的另一个重要原因是,做导游三年多,身体越来越差。游客上车后,导游要开始讲解沿途景点,长时间行车时,严浩还要唱歌、表演节目逗乐游客。用餐时,导游必须先安顿好每位游客,在游客用餐完毕前等候在餐厅门口。“有时,安排特殊需要的游客用餐,我只能晚上回房间吃方便面。”严浩说做导游半年后,他患上

了胃病。“我选择做其他工作,就是希望自己的生活、工作更规律一些。”严浩说身边还有少数导游因类似的想法相继选择其他职业。

应对压力 期盼社会认同理解

沟通能力、责任心和应变能力是导游们认为面对游客时最重要的三大能力,抗压能力、业务能力和热情也是工作中必不可少的能力。导游的年轻化、高学历、专业化成为趋势,专业化水平也越来越高。中级、高级导游证的人数持续增加,不少领队具备高级口译甚至专业八级英语水平。

“导游领队是离家在外工作最长、紧张度最大的职业之一,需要随时随地应对来自游客以及周边环境的各种变数,因此对个人素质和能力也有较高的要求。”携程旅游分析师彭亮表示,这一群体需要得到旅游企业和整个行业更多的关怀和支持,同时也需要游客们可以对导游、领队等旅游从业者多一份理解和支持。

目前,携程这样的旅行社已经实施导游领队职业规范和定期培训课程,外聘心理医生给领队进行心理辅导和心理建设。

本报记者 杨玉红

导游领队幸福度调查报告发布 只有近半导游认为受尊重

民生数据

日前,携程旅游发布一份最新《导游领队群体幸福度调查报告》,只有半数导游认为得到游客的尊重和认同,近一半的导游认为收入与劳动不成正比。

携程此次调查了全国近千名导游与领队人员,主要来自传统旅行社、在线旅行社、社会导游等。被调查者中,三分之一的工作年龄达2到5年,近两成从业超过10年。80后从业者占比超过60%,90后占比超过20%;女性和男性分别占比56%和44%。

● 调查显示,80%的领队导游每月离家在外工作超过15天,有近三成超过22天,领队、导游的加班率都超过了90%。由于高强度的工作,超过50%的从业者每年自己安排旅行只有1到2次,甚至没有一次。

● 虽然劳动强度大,但导游领

队认为受到游客尊重的比例并不高。有47%的人认为,他们的工作得到了游客的普遍尊重和认可,但也有18%的人对此表示很失望。还有35%的人“说不清”。

● 在被问及如何缓解工作压力以及委屈情绪时,有56%的人表示已经习惯了,30%可自我调节,还有少部分人选择“找人倾诉”和“用大哭来发泄”。

● 身体健康、家庭关系、财富积累、自我价值实现、工作职场相关、社会认同度依次为影响旅游从业者幸福度的六大因素。在线旅游从业者满意度最高;从年龄来看,70后员工满意度最高。

● 从单个满意度项目来看,得分从高到低的排序依次为:对家庭关系的影响、工作乐趣、职业幸福感、工作压力和强度、个人发展、社会认同、收入水平。这一结果说明,导游群体对社会认同、收入水平的满意度低。

申城58家景点今半价迎客 景点客流可以网上实时查询

现场速记

本报讯(记者 杨玉红)今天是“中国旅游日”,野生动物园、东方明珠等申城58家景点将以半价门票欢迎海内外人士。

一早,记者在东方明珠的售票处看到,100多位游客有序地排队等候。家住杨浦区的市民丁康笑道,他是应届毕业生,即将踏上工作岗位。今天,他特意约了一些好朋友一起体验陆家嘴一日深度游。

今天,上海发布微信“市政大厅”,在“景区实时客流”获悉上海热门景点的客流量及参观舒适度,游客可以随时查询各景点的人流量,错峰出游。市旅游局提醒,半价优惠活动各类门票价格请以景区(点)

售票窗口公布的价格为准;景区(点)可能出现较长时间排队等候的情况,并可能根据现场客流情况采取限流措施。值得一提的是,少数景点推出的半价优惠活动将持续一周。记者从上海规模最大的艺术文化园林之一——闻道园获悉,景区门票半价的优惠活动从今天开始,将持续至5月27日。

另悉,中国旅游日恰逢上海世界旅游博览会开幕首日,吸引了来自全球50个国家和中国香港、澳门、台湾地区的业内外人士。上海世界旅游博览会是上海市旅游局自2004年起主办的以“出游”为主题的年度活动,是国内外旅游及相关行业商务会谈与合作商机的诞生地,亦是旅游爱好者全方位体验旅游视听的年度优惠产品采购平台。

上海置地广场商厦

520爱·聚惠
With Love
2016年5月20日至6月2日

B1F至8F
满99立减
60/50
【1F化妆品】满300立减60 【8F小家电】满99立减25