

张家界乡村旅游从业人员可持续发展能力 提升对策研究

肖玮钰 张小芳 邓若林¹

(吉首大学 旅游与管理工程学院, 湖南 张家界 427000)

【摘要】: 提升乡村旅游从业人员可持续发展能力对于乡村旅游高质量发展和乡村振兴战略实施具有重要意义。张家界市乡村旅游肩负着脱贫攻坚与乡村振兴的重要任务,但从业人员存在意识落后、素质偏低、结构不合理等问题,对此需要政府积极引导,发挥协调和管理作用,并建立健全系统的乡村旅游从业人员培训体系,通过“请进来”与“走出去”相结合的方式,不断提升可持续发展能力。

【关键词】: 乡村旅游 从业人员 可持续发展能力 张家界

【中图分类号】: F2 **【文献标识码】:** A

0 引言

党在十九大报告从全局和战略的高度,明确提出实施乡村振兴战略;2018 年中央一号文件对我国实施乡村振兴战略给出了具体意见。这对于掀起新一轮乡村经济繁荣和农村社会进步具有重要的战略指引作用,对于深入推动我国乡村转型升级发展、促进城乡融合发展、实现“两个一百年”奋斗目标具有重要的历史意义。纵观全社会,旅游作为朝阳产业,是实现扶贫脱贫的重要支柱和建设美丽中国的助推器,乡村旅游则是我国农村发展、农业转型、农民致富的重要抓手。乡村地区在我国经济社会发展中占有广大区域比例,它是我国城市发展不可割裂的资源供给区域。在中国特色社会主义新时代,乡村是一个可以大有作为的广阔天地,如今也迎来了重大的发展机遇。而在乡村旅游开发建设过程中,离不开“人”这一关键要素,旅游从业人员是传播旅游景点文化、形象的桥梁,其服务态度、技术水平等是旅游业的窗口。因此,要树立良好的乡村旅游景点形象、增加乡村旅游收益、促进乡村旅游经济稳步发展,就要提升乡村旅游从业人员的可持续发展能力。

1 张家界市乡村旅游发展现状

张家界市位于湖南省西北部,地处武陵山区,既是享誉国内外的知名旅游城市,又是少数民族聚集区,更是老少边穷落后地区。近年来依托于其独特美丽的自然风光和灿烂丰富的少数民族文化,吸引了大批中外游客前来参观游览,带动了当地经济的发展,但仍未完全改变农村地区贫困衰败的状况。《张家界市 2018 年国民经济和社会发展统计公报》数据显示,2018 年张家界市全体居民人均可支配收入 16465 元,其中城镇居民人均可支配收入 24825 元,而农村居民人均可支配收入仅有 9562 元,仅为城镇居民人均可支配收入的 38.52%。故大力推进乡村旅游发展是建设美丽乡村、实现乡村振兴的必要手段,也是张家界市精准扶贫任务的必然要求。

¹作者简介:肖玮钰(1998-),女,湖南长沙人,吉首大学人力资源管理专业学生,研究方向:旅游人力资源管理。

基金项目:湖南省大学生研究性学习和创新性实验计划项目“乡村振兴战略下乡村旅游从业人员可持续发展能力提升研究——以湖南张家界为例”(湘教通[2018]255 号-578)。

张家界从建市开始就坚持“一手抓旅游、一手抓扶贫”的工作方针,全面实施旅游带动战略,长期把旅游扶贫作为扶贫开发的一项重要举措。张家界通过注重规划、创新模式等,培育了一批乡村旅游扶贫景点与线路,有效地带动贫困人口脱贫致富。例如张家界市永定区改变以往农村单一经济结构,使乡村旅游模式多样化。一是观光园模式。永定区 20 世纪 90 年代打造的位于沙堤街道办事处的张家界生态农业观光园。游客除感受新奇的农产品外,还可参加采摘瓜果花卉,享受农趣,也可购买自己收获的果实,已成为本地市民和外来游客的喜爱旅游项目。二是农家乐模式。截至 2017 年 7 月底,全区休闲农业经营主体发展到 539 个(农家乐 505 个,休闲观光农庄 34 个)。其特点是出行方便、价格便宜,农村自然风貌突出,适应大众化的市场。瓜果采摘、农耕劳作、农家饭、鱼塘垂钓等都是其主题项目。三是古村落模式。永定区有王家坪镇的石堰坪民族文化村寨、罗水乡的茅古斯民俗文化村。这两个乡镇先后荣获“中国民间文化艺术之乡”桂冠。四是农业大地景观模式。永定区打造的“六朵金花”(长茂山桃花、罗水油菜花、桥头金银花、沙堤梨花、后坪荷花、王家坪杜鹃花)争奇斗艳,极具特色。

2 张家界市乡村旅游从业人员存在的问题

近年来,张家界市大力发展乡村旅游业,为张家界市经济发展做出了巨大贡献,但由于乡村旅游从业人员素质不高以及经营者管理水平偏低,在经营和服务方面的知识有所欠缺,盲目追求经济效益而忽视了品牌的树立,导致出现游客旅游体验不佳、乡村旅游产品缺乏创新而难以对游客产生吸引力,这严重影响了张家界市旅游产品在市场中的竞争力。

2.1 高级生产要素欠缺

乡村旅游生产要素可以分为初级、高级两个层次,初级生产要素包括劳动、土地、资本三类,高级生产要素包括企业家才能、专业技术、信息三类。其中,高级生产要素:第一类是指组建、经营管理旅游企业的能力及创新能力,掌握这类能力的人员主要是指高级旅游人才;第二类是指在供给旅游服务时积累的知识和技巧,以及对其进行的改进;第三类是指旅游服务、经营时与其直接相关的消息、数据等。张家界市属于老少边穷落后地区,虽然在自然资源、初级服务等方面能够满足游客需求,但是在高级服务、信息技术、高级旅游管理人才等方面存在缺陷,当地高层次人才较少,引进难度也较大。游客虽然对当地的自然风光、人文景观、生态环境等方面较为满意,但由于没有高质量的服务、发达的信息技术,难以留住游客,不利于当地乡村旅游业的可持续发展。另外,高级管理从业者的欠缺也会进一步导致当地乡村旅游的服务观念落后,不能跟上时代的步伐,难以满足游客变化的需求,从而制约了乡村旅游的发展。

2.2 乡村旅游从业人员素质偏低,教育与培训不足

张家界市旅游从业人员大部分是当地的农民,学历较低,文化水平不高,服务方式不规范,不懂经营,服务礼仪意识淡薄。许多经营者只注重短期效益和个人利益,缺乏系统科学的专业培训和指导,服务意识、服务技能和服务质量有待提高。乡村旅游从业人员作为乡村旅游的主体,不仅是乡村旅游资源的提供者,也是促进美丽乡村、和谐乡村建设的重要参与者,其素质高低与服务水平直接影响着农村经济的发展程度。如何加快培养更多有文化、懂经营、会技术的乡村旅游从业人员,提高其可持续发展能力,使乡村旅游焕发新的生机与活力,已成为农村工作的重要内容之一。因此,加强乡村旅游从业人员的系统培训成为乡村振兴战略实施的重要工作之一。

2.3 乡村旅游从业人员结构配置不合理

农村文化水平较高的青壮年大部分都选择流入城市务工,在外的大学毕业生返乡创业的意愿不强,返乡带动当地经济发展的比例不高,使得当地的乡村旅游从业人员结构呈现出从业人员年龄偏大,文化程度偏低,专业技能业余者偏多。这在一定程度上影响了张家界乡村旅游经济的健康发展。

3 提升张家界市乡村旅游从业人员可持续发展能力的对策

从业人员存在的问题对张家界市乡村旅游服务的质量和效果有着巨大影响,提升乡村旅游从业人员的可持续发展能力,对张家界乡村旅游实现高质量发展具有重要意义。

3.1 政府积极引导,发挥协调和管理作用

乡村旅游的升级发展离不开政府提供相应政策进行支持、引导和管理,在技术、人力、资金、信息上给予多方面扶持和帮助,地方政府应从当地实际情况出发,针对乡村旅游从业人员工作现状进行清晰准确的规划定位,增强执行力,完善相应政策法规,提升政府公共服务能力。政府应积极出台各种优惠政策,充分发挥媒体的舆论导向作用,利用网络、电视、广播以及社交网站等媒体平台进行宣传,吸引当地大学生、返乡创业农民工、青年创新创业团队、旅游专业人士等人才队伍投身于乡村旅游建设中。如举办旅游人才招聘会、区域乡村旅游从业人员技能交流会、建立旅游人才智库,为乡村旅游企业构筑招聘人才的平台,为乡村旅游从业人员提供一片自由广阔的发展空间。鼓励当地学校积极参与,与大专院校、科研机构等建立合作关系,邀请专家学者通过实地走访、调研等形式深入了解乡村旅游人才需求,共同编写教材、发展规划纲要,有针对性地让相应专业学生掌握乡村旅游所必需的专业知识,为学生提供实习机会和岗位体验,培养乡村旅游景区管理、规划、开发人才。当地政府还应大力发动年轻人从事乡村旅游产业,并向其提供一系列优惠政策,如免费开办旅游专业知识培训班、对从事乡村旅游的青壮年提供资金支持,使更多的高素质青壮年留在农村、服务于乡村旅游业,进而优化乡村旅游从业人员结构配置。

3.2 建立健全系统的乡村旅游从业人员培训体系

乡村旅游产业能否持续健康发展,很大程度上取决于是否培养了一支综合素质强、业务水平高的人才队伍。因此,要建立一套系统、科学、完善的乡村旅游管理人才培训体系,鼓励具有初、高中学历的乡村旅游从业人员继续学习深造,进行在职教育和培训,把新思想、新观念引入乡村旅游从业人员的职业培训计划中,指导从业人员进行旅游管理、旅游产品开发与宣传、市场营销、技能提升、旅游礼仪等方面的培训,将旅游理论与当地乡村发展实践相结合,对有语言天赋的从业人员,还可以进行基础语言技能培训,尤其是英语和韩语等语言。可以通过举办乡村旅游管理人员能力建设培训班,按照理论与实际相结合的方法,开展乡村旅游景点从业人员服务意识、乡村旅游发展意识、旅游从业人员服务礼仪规范、服务礼仪实操训练、乡村旅游产业规范化可持续发展、乡村旅游电子商务等一系列培训课程,进行管理与营销经验分享,相互学习与借鉴。通过培训,使村民意识到他们才是乡村旅游的最大受益者,从而增强其为乡村旅游做出贡献的积极性;通过培训,突破固有思维、强化服务意识、加强乡村旅游从业人员的人际沟通能力,提升整体接待水平与质量,提高游客的满意度;通过培训,研究开发新颖独特、竞争力强的旅游延伸产品,提高农特产品的附加值,进而改善当地的经济状况。总而言之,就是要通过培训,培养一批讲文明、懂技术、善经营的高素质旅游从业人员。

3.3 “请进来”与“走出去”相结合,提升学习能力

“请进来”即聘请乡村旅游发展专家到农村开展讲座进行讲学,面对面为当地乡村旅游从业人员答疑解惑,通过实地考察,对张家界市乡村旅游的发展建言献策,聘请知名学者、专家为发展专业顾问,让这些专业水平较高的人才为乡村旅游发展提供智力支持。此外,还应鼓励乡村旅游从业人员“走出去”,可从乡村旅游从业者中挑选一部分作为学习发展对象,组织去国内具有典型示范意义的旅游乡村参观、学习、交流发展经验,再结合当地特点,制定符合自身的发展规划。

参考文献:

[1]何景明.中外乡村旅游研究:对比、反思与展望[J].农村经济,2005,(1):126-127.

[2]周杨.乡村旅游从业人员就业满意度评价及影响因素[J].学术研究,2014,(6):90-94.

-
- [3]史玉丁,李建军.乡村旅游多功能发展与农村可持续生计协同研究[J].旅游学刊,2018,33(2):15-26.
- [4]朱建江.乡村振兴与乡村旅游发展:以上海为例[J].上海经济,2017,(6):17-24.
- [5]刘棟子.乡村振兴战略的全域旅游:一个分析框架[J].改革,2017,(12):80-92.
- [6]杨瑜婷,何建佳,刘举胜,等.“乡村振兴战略”背景下乡村旅游资源开发路径演化研究——基于演化博弈的视角[J].企业经济,2018,(1):24-30.
- [7]廖声田.张家界永定区:全域旅游全线开花有特色[N].湖南日报,2016-05-15(1).
- [8]周开权.新时代下乡村旅游及其人才培养的多元参与研究[J].乡村科技,2018,(17):43-45.