

# 乡村民宿人才培养问题的对策研究

## ——以黄山市为例

傅玉敏<sup>1</sup> 傅为<sup>21</sup>

(1. 安徽工业经济职业技术学院, 安徽 合肥 230601;

2. 安徽外国语学院, 安徽 合肥 231201)

**【摘要】:** 近些年,乡村民宿蓬勃发展,但也存在服务水平不高、人员素质较低、良莠不齐等情况,已严重影响了民宿的可持续健康发展。以黄山乡村民宿为例,通过调阅相关文献,并实地调查走访相结合,对从业人员服务水平难以提升的症结进行了剖析,发现了经营户提升意识不强、系统性培训机制不健全、政策支持与引导缺乏等制约因素,提出了如何校企合作完善培养机制、依托互联网思维引入社会监督体系、加大政府政策引导等解决对策,以期理清黄山市,乃至全省民宿解决各类人才培养的思路,从而提高从业人员素质,吸引乡村创客,支持乡村人才振兴。

**【关键词】:** 乡村民宿 人才培养 对策研究

**【中图分类号】:**F24 **【文献标识码】:**A

在加快新型城镇化建设及农村土地流转改革的政策指引下,民宿旅游有望成为实施城乡区域统筹发展的一个重要新平台。黄山市位于安徽南部,拥有丰富的徽州文化及自然景观,民宿数量快速增长,但大多是个体经营,人才培养瓶颈急需打破。本文通过对黄山市民宿人才状况的调查,深入剖析问题,并提出相关对策与思路建议,希望有助于推动黄山市乃至全省乡村民宿旅游的发展与壮大。

## 1 黄山市乡村民宿及从业人员现状

### 1.1 黄山市乡村民宿概况

黄山市目前已拥有山水间、谢德堂、晴园等精品民宿 300 多家,打造了西递宏村、黄山汤口等一批民宿集群,并建立了小猪短租、爱彼迎等线上民宿预定平台,乡村民宿逐步“走出去”。

黄山乡村民宿一般以民俗体验型为主,大体分为传统型、社会型和经营型三大类。传统型民宿是利用自用住宅,以家庭副业

---

<sup>1</sup>**作者简介:**傅玉敏(1983-),女,汉族,安徽合肥人,硕士,讲师,研究方向:旅游和酒店管理;傅为(1984-),女,汉族,安徽合肥人,硕士,副教授,研究方向:旅游和酒店管理。

**基金项目:**安徽省高校人文社科研究重点项目“乡村旅游转型升级背景下的皖南民宿产业发展途径分析”(SK2017A0711);2017年度高校优秀青年骨干人才国内访学研修项目(gxfx2017182);2017年度安徽工业经济职业技术学院质量工程项目“依托我院长箐村对口扶贫项目的乡村旅游创客实验室”(2017YCKS07);安徽省高校人文社科研究重点项目“精准扶贫背景下皖南民宿产业可持续发展研究”(SK2018A0679)。

方式经营。社会型民宿是外来投资者建立,保留徽派风格又加入不少现代元素。经营型民宿则主要委托酒店管理公司运营。

## 1.2 黄山市乡村民宿及从业人员现状

为更好地了解情况,笔者实地走访了当地乡村民宿 118 家,问卷围绕店家情况、旅客信息、店主需求等方面设计,其中“店家情况”主要了解经营主体情况,包括位置、规模、经营状况等;“旅客信息”主要了解客户情况,包括消费需求、客户来源等;“店主需求”了解宣传推广、人才培养等方面。获取了一手资料:经营 5 年以上 71 家,占比 61%;多为自主经营,单个股东 92 家,占比 78%;旺季日平均接待人次在 150 人次以上的占三分之一,而淡季 3~6 人;年营业额 10 万~30 万元的有 36 家,占比 31%,年营业额 30 万~50 万元的有 27 家,占比 23%。

通过调查发现,旺季期间乡村民宿在岗员工大多在 5 人以上,且多以自家家属、亲友为主。其中员工数 2~3 人有 11 家,占比 9%;员工数 3~5 人有 25 家,占比 21%;员工数 5~10 人有 38 家,占比 32%;员工数 10 人以上有 45 家,占比 38%。而淡季时期,仍开业接待的寥寥无几。

据不完全统计,截至 2018 年初,全市累计已超过 10 万从事旅游或相关行业人员,但大多是家庭自筹,以家庭成员为主,辅以周边人员短期性帮忙,没有经过专业培训。

随着百姓消费水平提高,原有服务接待能力已不足以支撑。当地政府不定期开展了一些技能培训:2017 年黄山区汤口镇开办了第一期民宿培训班,邀请一些民宿专家答疑解惑。2018 年徽州民宿协会成立,开展了一些定向培训。但此类培训往往形式大于内涵,不成系统,日常服务能力难以得到整体性提升。社会上的培训课程五花八门,认证资质良莠不齐。各大高校也未开通民宿相关课程,大多在经营中摸索经验。

## 2 问题剖析

旅游制约于体验,体验受制于服务,而服务的核心在于人。通过对相关文献资料调阅及实地走访调查,笔者发现制约黄山市乡村民宿从业人员能力提升有以下几个问题。

### 2.1 自身能力提升意识不足

当地乡村民宿经营人员大多是当地村民,受传统观念影响,并无做大意愿,缺乏忧患意识,不能意识到当今社会对员工的技能和素质要求越来越高,不愿出资组织员工出去参培。

据统计,当地从业者中高中以下学历约占 65%,学历普遍偏低,缺乏服务常识和技能,需建立员工的职业生涯规划,才能稳定人才培养。

### 2.2 缺乏系统性业务培训

黄山市没有专业的民宿培训机构,相比国内民宿发展较成熟的莫干山地区,拥有自己的人才培训和储备机构。当地民宿培训班也不固定开课,多以邀请专家形式,没有一套完整的培训方案。以副业为主的家庭式民宿,在农忙时员工留存率较低,留存率 10%~20%。在旅游旺季则零时抽调普通农户帮扶,员工留存率 70%~80%。

### 2.3 亟待政策引导与支持

---

政府应尽快出台相关政策法规,对相关从业人员进行持证上岗要求,明确监管主责部门与具体实施细则,并在提升服务品质 and 业务技能方面营造良好氛围。

### 3 乡村民宿人才培养对策

#### 3.1 与校方合作,完善培训机制,提供后备人才

鉴于现有从业人员素质不高、技能不佳、服务意识不强等问题,借助相关院校的教育资源和师资力量,实现职业技能培训、专业人才培养、校方与商家双赢的合作目标。

##### 3.1.1 合作办学,多形式教学

建议以县为建制,与相关职业类院校开展战略合作。随着 5G 时代到来,互联网普及,在线平台功能逐步强大,培训方式可采用多样化。一是完善相关课程,甚至量身定制,比如服务礼仪、历史人文、消防安全、基础设施检修、沟通技巧等。二是授课形式可结合当地情况,在旅游淡季时期对相关从业人员开展短期业务培训。三是在旺季来临时期,开通微视频、微课堂等形式在线答疑、指导一线人员,从而提高服务技能。

##### 3.1.2 驻点帮扶,实现双赢

具备专业知识和业务水平的授课老师,可利用寒暑假驻点店家,丰富履历和实践经验,在实际解决问题中提高业务水平,充实平时的课堂教育内容,职业教育更接地气。

乡村民宿可作为校方实训联系点,既可以在旅游旺季时弥补专业人才不足问题,提高学生实训效果,也有助于贫困学生的勤工俭学。学生专业化技能在实践中提升,并提高对投身民宿事业的认同感。校方相关政策补贴可作为服务地方、乡村振兴人才的经费,精准扶贫,而民宿的部分收益可以反哺校方的科研经费。

##### 3.1.3 建立民宿人才“学分制”,提高培训效率

培训者在完成相应的课程,就能获得相应积分,大致构想如下:一是参培人员根据自身情况选择培训课程;二是参培人员可根据忙闲情况,在一定阶段内完成课程积分累计;三是学分达一定标准,即可拿到当地民宿管理部门的“资质证书”,学分制体系详见附录。

#### 3.2 与平台合作,加大社会监督,促进水平提升

积极与社会知名旅游类电商平台合作,如途牛、美团、携程等平台合作,有较完善的评分体系,以游客视角,以监督为手段,往往在环境、服务等方面综合性打分,切实做到了以“客户体验为第一”。地方管理部门可参考评价打分情况,分值越高,口碑越佳,补贴越高,引起店家提高自身业务能力的自觉性,也可借平台,做营销宣传,集客流吸引、形象展示于一体。平台众筹点子功能,也能帮助从业人员提供思路 and 想法,逐渐培养出一批适应新时代、新视角、新理念的复合型服务人才。

#### 3.3 以政策引导,加快产业升级,营造健康氛围

##### 3.3.1 推出培养计划、激发民宿发展的内生动力

---

政府应尽快出台相关政策法规,建议黄山市市政府、市旅游委员会等主管部门推出3年培养计划,将专业性人才纳入人才库,以区块链思维,加快人才流动与互助,甚至是行业领军人才计划。

### 3.3.2 完善奖励政策,推进民宿人才队伍建设

在民宿人才奖励方面,浙江丽水已出经验。2017年该市将“民宿人才”纳入技能人才队伍行列,评选出民宿养生技能大师,一次性给予5000元补贴。黄山市可借鉴丽水经验,建立人才奖励机制,每年可定期举办技能型大赛,如地方特色厨艺大赛、叙述当地故事等,以赛带练,并给予一定奖励。当地民宿协会可以从从业人员学分情况、大赛获奖情况作为星级评定的依据,实施动态调整机制,激发民宿从业人员提高技能积极性。

“十三五”规划即将实现,中国将加大内需拉动,刺激消费,必将大力发展旅游经济。安徽尤其是黄山市,机遇与挑战并存,以物美山川吸引全世界游客,须以旅客需求为导引,逐步做到获客、留客、活客,从而通过流量变现,实现政府获信、店家获收、百姓获益的多赢局面,打好旅游经济牌。由于本文研究的对象仅限于黄山市,存在一定的地域局限性,但以期以此为引,引起相关专家学者、治理管理者的关注与思考,共同推动乡村民宿的健康发展。

### 参考文献:

- [1]许宸,张毅玲.黄山市特色民宿旅游发展研究[J].区域经济,2016,(12):93-94.
- [2]李晓洁.黄山超10万农民吃起这碗饭[N].黄山日报,2018-08-27.
- [3]陈鹏.基于扩张战略的SZ酒店核心人才培养体系研究[D].南宁:广西大学,2012.
- [4]客栈群英汇.2016-2017中国客栈民宿行业发展研究报告[R].2017.
- [5]刘学英.校企合作视角下的酒店人才培养模式研究[D].长沙:中南大学,2014.
- [6]麻桃红.基于调查的丽水民宿人才培养探讨[J].开封教育学院学报,2018-5-20.
- [7]蒋佳倩,李艳.国内外旅游“民宿”研究综述[J].旅游研究,2014,(4):16-22.
- [8]李德梅,邱枫,董朝阳.民宿资源评价体系实证研究[J].世界科技研究与发展,2015,37(4):404-409.
- [9]胡丽花.家庭旅馆游客动机、服务质量、满意度与忠诚度关系研究[D].重庆:西南大学,2008:10.
- [10]彭青,曾国军.家庭旅馆成长路径研究:以世界文化遗产地丽江古城为例[J].旅游学刊,2010,(25):30-33.
- [11]全国旅游标准化技术委员会.LB/T065-2017旅游民宿基本要求与评价[S].北京:中华人民共和国国家旅游局,2017:1-6.
- [12]李东和,汪燕,王云飞.非大城市周边地区乡村旅游发展模式研究——以黄山市为例[J].旅游资源,2012:573-576.