

# 论乡村旅游人才的培养

●梁 焰

(黔东南民族职业技术学院 旅游系, 贵州 凯里 556000)

**摘 要:**旅游业是当今世界的朝阳产业,其中乡村旅游成了引人注目的亮点,如何发展乡村旅游,颇值得认真的探索与思考。

**关键词:**乡村;旅游;人才

中图分类号:F592.3 文献标识码:A 文章编号:1003-6644(2006)04-0041-03

旅游业是当今世界的希望产业、优势产业和朝阳产业。随着旅游业的进一步发展,旅游业的类型越来越丰富,其中乡村旅游成了引人注目的亮点。所谓乡村旅游是指在乡村开展的、以特有的人居环境、民俗、田园风光、农业生产及其自然环境为基础的旅游活动。换言之,就是在乡村开展的旅游,主要内容有:独具特色的乡村民俗文化;以农民为经营主体的民俗体验;能满足城市居民享受田园风光、回归淳朴民俗的愿望的旅游活动。因此田园风味是乡村旅游的中心和独特的卖点,乡村农民则是其中的重要经营主体。

随着城市化进程的加速,工作节奏的加快,生存竞争压力的增大,人们对乡村美丽的风景、幽雅宁静的环境、清新的空气、淳朴浓厚的乡间风味、人与自然和谐相处的生活方式、保存久远的文化传统等越来越向往,乡村旅游必将成为现代旅游的重要组成部分。乡村旅游不仅能够让人感受自然,进行心理放松,同时还具有促进农村经济发展、改善贫困现状的实际意义,也带动了旅游资源的优化配置和旅游产业的结构调整。尤其是在脱贫致富上,具有重要的意义,是直接造福于老百姓的大事,是解决“三农”问题的重要途径。

尽管乡村旅游已在全国很多地区大力发展起来,并且初具规模,但我们也看到,乡村旅游还存在着开发项目层次水平低、产品单一,本土特色不突出,经营理念雷同化倾向严重,管理混乱,粗放经营

等问题,形成了轻管理、低质量、低收入的恶性循环,这些问题严重制约了乡村旅游业的发展。一切问题的核心是人的问题,一切竞争的核心是人才的竞争,乡村旅游业诸多问题的存在,从根本上说,是缺乏一支高素质、高水平的乡村旅游人才队伍。

缺乏执行和运作优秀的创意、策划、规划的经营管理人才,使得乡村旅游的迅速发展与低素质乡村旅游经营管理人才和从业人员的矛盾日益突出。因此,重视对乡村旅游人才的挖掘、引进和培养,是发展乡村旅游,提高乡村旅游质量的重要内容。

乡村旅游的经意者主要是旅游目的地的农民,还有很大一部分是处于贫困线上的农民,如西部大部分少数民族地区、文化水平低下致富无门的农村妇女等等。因此,对乡村旅游人才的培训就是对旅游目的地农民的培训。由于大部分农民受教育的程度有限,使得他们文化素质低下,思想观念落后,认识水平低,接受能力差,这样很难满足乡村旅游的需求,经营服务就难以达到创新、规范、优质的要求,容易局限其在低水平、低层次上徘徊,就需要重点培养农民对民族文化的认识意识、保护意识、创新意识、规范意识、法律法规意识、服务意识等等,要把文化素养低下的农民培养成高素质的旅游人才。这是一项浩大的工程,不是一两个部门也不是一天两天就能完成的,但开展乡村旅游可以帮助当地农民提高经济收入,让他们看到致富的希望,激发他们参与的热情,这就为培养乡村旅游人才创造

收稿日期:2006-04-12

作者简介:梁 焰(1967-),女,黔东南民族职业技术学院讲师。

了机会和条件。

乡村旅游人才的培养需要社会的重视,需要多方面的协作:

### 一、政府的引导

乡村旅游需要国家在政策、经济和技术上的长期支持,需要政府为乡村旅游营造一个宽松环境。这点可以借鉴欧美一些发达国家的经验。在欧美一些发达国家,乡村旅游已走上了规范发展轨道,如新西兰、爱尔兰、法国等国家,政府把乡村旅游作为稳定农村,避免农村人口向城市流动的重要手段,在资金、政策上给予大力支持。爱尔兰的乡村旅馆有统一的标志和服务要求,必须达到这些标准才能取得经营资格,由政府部门颁发相关证书和标志。

在我国,对乡村旅游人才的培养,政府要高度重视,制定相关的人才政策,并将其纳入到各级旅游总体开发的规划中。通过推出精品村寨、设旅游定点接待户等方式,促进乡村旅游人才的培养。全国第一家开发和打造乡村旅游的领先省份贵州省,从上个世纪90年代开始,就选择了一批独具特色的村寨进行乡村旅游的试点开发。如黔东南州位于凯里市和雷山县交界地的巴拉河乡村旅游区,总面积120平方公里,由郎德、南花等7个苗族聚居村寨组成。2003年,巴拉河被列入贵州乡村旅游示范区,同时引进了新西兰政府的技术和资金援助,还对村民进行了乡村旅游的培训,并在示范区推出了郎德上寨、南花苗寨、季刀苗寨等精品旅游村寨,并在这些村寨中卫生条件好、积极参与学习、主动规范服务的农户家设立了旅游定点接待户。现在,巴拉河乡村旅游区中的一些村寨里,有的农民经过培训已能用简单的外语和外国游客对话。

另外由政府出面,通过各种渠道组织培训也是一条有效的乡村旅游人才培养方式,这样有利于提高农民们对培训作用的认识,从而调动农民们参与培训的积极性。如黔东南州妇联在2005年9月举办的“黔东南州民族乡村旅游‘农家乐’饮食服务妇女培训班”就收到了不错的效果。这期培训班是州妇联全免费对全州16县市的32家乡乡村旅游定点“农家乐”的经营者(要求是妇女)中挑选部分经营情况好的进行培训,培训的宗旨是“乡村特色,民族风味,诚信文明,优质服务”,经过培训后挂“农家乐·示范户”牌。共有46人参加了培训,其中绝大部分是小学文化水平,还有一部分是文盲。通过为期一周的培训,她们在特色经营、服务礼仪、菜肴制作、营养搭配等方面有了极大的提高。

学员们纷纷表示,刚接到培训通知时,认为会耽误自己的生意,不愿参加;但经过培训后,认识到要使自己的生意做大、做强,不学习就很难做到,所以今后自己出钱也要请专业人士来培训上课。

### 二、经营者的运作

政府对乡村旅游人才培养发挥着引导和支持作用,经营者则是具体运作乡村旅游人才培养的部门。对乡村旅游进行经营管理的既有农民个人,也有部分旅游企业。有许多乡村旅游的经营者乐意在主体建筑上花钱,而不愿在治理、美化环境方面下功夫;乐意在量上投入,而不愿意在经营特色、服务质量上花钱。主张少投入,多产出,采购质劣价低的商品欺骗顾客;目光短浅的井底意识还表现在不愿走出去,学习别人的先进管理经验,单兵独战的多,团结协作,致力于树立景区形象的意识不强。这些经营理念与游客需求之间存在的差距,只有通过专业的培训、指导才能缩小。

发展乡村旅游的核心是要增加农民的收入,但要在激烈的市场竞争中站稳脚跟,把乡村旅游做活、做大、做强,实现可持续发展,就要以保护乡村的自然生态环境为重点,维护乡村地方特色,走特色化、规范化、规模化和品牌化一体化的道路。在发展旅游的乡村中,那些缺乏科技知识的农民,特别是致富无门的农村妇女,可以立即成为乡土专门人才,把世代代代心口相传的歌舞艺术、刺绣、银饰艺术,以及保留在民族文化中的各种文化传承转变为现实的生产力,实现脱贫致富。但因为自身的文化水平低下,她们一般不会主动要求学习或参加培训,只有通过经营者组织或有了实际的利益,才会走进培训的队伍。如贵州省丹寨县苗族蜡染被誉为“东方第一染”,出自苗族妇女之手的蜡染成了此地发展乡村旅游的一道风景线,蜡染制品的销售给当地的妇女带来了可观的经济收入。随着市场的扩大,竞争越来越激烈,出现了价格与价值严重背离的情况。于是经营者们有了联合的想法,在曾多次到外参观学习的县政协委员、乡村能人杨丽的带动下,成立了约有50人的手工艺品协会,使丹寨县的蜡染制品从生产、管理到销售都有了很好的渠道,也使苗族蜡染这一苗族古老的传统纺织印染工艺,得到了有效的传承和保护。

培训是企业不断发展的助力器,但一些乡村旅游的经营者认为,乡村旅游不过是“住农家屋、吃农家饭、干农家活、享农家乐”的休闲旅游,不需要规范优质的服务。实际上,乡村旅游是一种回归自然和乡村文化的体验型、高品位旅游方式,是通过

体验、感悟、参与,实现旅游者与山水人文的和谐统一,这对服务的要求更高。如果一味地用薪水的方式要求从业人员达到高水平,是很难提高服务质量的。试想假如从业人员根本就没有“服务是一种职业”的思想,在心理上就不认同服务,服务的角色意识不到位,那么要一直保持良好的服务态度是比较困难的,这样的难题也得通过培训来提高和解决。作为乡村旅游的经营者来说,要坚持培训上岗、终身教育的原则,将教育培训贯穿在自己企业从业人员职业生涯的始终。这就要求乡村旅游的经营者们要采取建立严格的与培训挂钩的规章制度;坚持先培训、后上岗;重用人也重育人等具体措施,为自己培养出真正的乡村旅游人才。

### 三、院校的参与

乡村旅游是一种深度体验旅游,它与文化旅游业同样属于知识资本密集型产业。首先它是智力资源,需要一大批高素质人才,尤其是复合型人才,开展一系列统一主题下的创意活动,以激活业已存在或是有待开发的乡村旅游文化因子;其次是文化资本,包括有形的文化遗存、自然生态和无形的文化积淀、文化底蕴,这些是文化创新和旅游景观的前提。要使乡村旅游真正实现产业化目标,包含更多的文化内涵,就需要提高从业人员的文化素质,有了旅游院校的参与,乡村旅游人才的培养就能走上规范、快速的轨道。旅游院校是旅游人才开发培养的主力军,它们在乡村旅游人才的培养中发挥着基础性作用。旅游院校有丰富的教学资源,除了教育培养自己的学生成为旅游人才外,还肩负有为社会做培训的重任。

旅游教育是理论与实践结合非常紧密的教育,旅游院校一般都建有校外实习基地,大部分的基地都是与发达地区的企业联手,目的是为了给学生一个优良的环境。实际上,为了发展乡村旅游,让学生接触更多的旅游类型,也可以和当地的乡村旅游点进行对接,在本地建立教学实习基地。这样既能让学生们得到锻炼,又能让学生的理论和意识影响、带动村民,达到培养人才的目的。同时,也可从

扶贫帮困的角度,让院校与乡村建立一对一的帮助点,为村民寻找发展乡村旅游的契机,从文化素质上帮助农民致富。这不但为院校教师提供了研究乡村旅游的落脚点,也让广大农民得到学习的机会,获得了实惠,这是“双赢”的大好事。

对乡村旅游已经发展到一定规模的旅游地,旅游院校还可以为他们培养“订单式”的人才。如贵州省的雷山县,是一个苗族风情极为浓郁的乡村旅游点,在这里最吸引游客的是苗族服饰上让人眼花缭乱的苗族刺绣。但由于现代社会经济的发展,工序繁杂、工时过长、穿着麻烦等原因使得年轻一代的苗族姑娘不愿意再穿苗族服装,也不愿再挑花刺绣了,民族文化有失传的危险。为此,雷山县职中专门招收了一个民族刺绣班,其目的就是为当地的旅游景点培养苗绣人才,这是旅游人才队伍的后备力量。

旅游院校还可以作为乡村旅游人才的“回炉”基地。许多农民在发展乡村旅游中获得实惠后,也意识到再学习、再培训的重要性,但苦于信息的闭塞找不到再“充电”的地方,而放弃了学习的念头。旅游院校应主动向社会发布培训信息,与相关部门沟通,为愿意再学习提高的农民提供“回炉”机会。

随着全球旅游经济一体化,不论是国家之间的旅游竞争,还是旅游企业之间的竞争,最终都表现为人才的竞争。人才是旅游竞争制胜的重要因素。发展乡村旅游,同样需要倡导尊重知识、尊重人才的氛围,努力营造用好人才、吸引人才的环境,使乡村旅游成为推动广大农民脱贫致富奔小康的重要途径。

#### 参考文献:

- [1] 赵西萍. 旅游市场营销学. 北京:高等教育出版社,2002.
- [2] 孙刚. 中国旅游业:世纪之交的攀登与思考. 北京:中国旅游出版社,2003.
- [3] 张广瑞,魏小安,刘德谦. 2002~2004年中国旅游发展:分析与预测. 北京:社会科学文献出版社,2003.

责任编辑:刘胜康

## On Training and Cultivation of Rural Tourist talented people

Liang Yan

**Abstract:** Tourism is a sunshine industry of contemporary world and rural tour has become a bright spot to attract tourists. It is worth while thinking how to develop rural tourism.

**Key words:** Rural areas; tourism; talented people