

乡村振兴背景下欠发达地区旅游服务现状分析

——以野玉海为例

许心¹ 周琳¹ 杨阳¹ 浦娜¹ 张成^{1、21}

(1. 六盘水师范学院 旅游与历史文化学院, 贵州 六盘水 553000;

2. 六盘水文化和旅游发展研究中心, 贵州 六盘水 553000)

【摘要】: 乡村振兴是中国实现“两个一百年”伟大奋斗目标的重要内容, 也是中国全面建成小康社会的重要环节。通过对六盘水市野玉海山地旅游度假区的旅游服务现状进行调研, 从景区从业人员、景区建设以及游客景区互动方面找出景区现存问题, 并提出健全员工福利制度, 留住专业人才、发展校企合作, 扩大专业队伍、创新旅游模式, 塑造特色形象以及重视游客建议, 促进持续发展等措施。

【关键词】: 乡村振兴 旅游服务 野玉海

【中图分类号】 F592.7 **【文献标识码】** A

党的十九大报告提出了“乡村振兴”战略, 2018年中央一号文件更是对乡村振兴战略进行了全面安排。乡村振兴战略是中国立足于实现“两个一百年”的伟大奋斗目标, 在全面建成小康社会决胜期所提出的重要内容。

乡村振兴推动文化振兴, 要以乡村公共文化服务体系为载体, 乡村旅游业的文化振兴, 需要以旅游服务作为着手点。旅游服务是一定经济发展阶段的一种综合性服务现象, 是发生在旅游服务提供者和接受者之间的一种无形性的互动, 旅游服务的供需双方在交换中实现了各自利益的满足, 但互动过程不涉及所有权的转移。只有当服务具有实用功能时才能反映其价值, 而游客购买旅行服务的目的包含追求服务带来的价值和服务体验。

1 研究地概况

六盘水市在乡村振兴中逐渐走出了适合本地发展的“新路子”: 科学、充分利用自然资源, 有效保护生态环境, 并制定针对性方针政策。六盘水市是“三变”改革的发端, “三变”改革作为六盘水市精准脱贫的重要战略也在2018年被写入《乡村振兴战略规划(2018-2022年)》。“三变”模式下旅游业的发展给六盘水市经济注入了新活力和新动力, 通过整合风景名胜各种资源要素, 量化乡村自然景观, 民族文化和其他旅游资源, 形成乡村旅游联动的新发展模式。

2018年野玉海山地旅游度假区(下称野玉海)创建国家级山地旅游度假区, 其动员大会围绕野玉海的资源、服务品质、文

作者简介: 许心(1999-), 女, 四川岳池人, 本科在读。

张成(1989-), 女, 新疆奎屯人, 讲师, 主要研究方向: 旅游服务、酒店管理。

基金项目: 2019年国家文化和旅游部大学生团队实践扶持培养项目(项目编号: WLRCD2019-092); 2019年国家级大学生创新训练项目“文旅融合背景下六盘水市文化产业与旅游产业融合发展研究”(编号: 20190977021)。

化打造、旅游扶贫等方面着手，按照国家级山地旅游度假区创建标准，全力开展创建国家级山地旅游度假区创建工作。围绕创建“国家级”这张名片做文章，吸引更多游客，助推野玉海经济效益的增长，助推全域旅游，助推旅游扶贫。

野玉海是六盘水市在进行“三变”改革的基础上结合易地扶贫搬迁政策和发展乡村旅游相结合模式下的产物，于2013年打造完成，形成集玉舍森林公园、海坪彝族小镇和野鸡坪户外运动基地为一体的综合型山地度假景区。以“最浪漫的事就是去水城看海”为旅游业招牌，将海坪作为发展主体，打造民族特色。

2 野玉海旅游服务现存问题

游客参与旅行活动主要是为了寻求良好的旅游体验。这种体验包括对旅游地环境美的欣赏，也包括体验舒适的服务。旅游体验的最高境界是真正收获身心愉悦，而这种愉悦可以通过欣赏美好事物（景色）、享受到良好的人际交往（服务）达到。

旅游业是传统服务业的重要组成部分，是传统产业的高级形态，旅游服务在整个旅游过程中起到至关重要的作用。野玉海的旅游业尚处于发展初期，旅游设施及服务各方面也在逐步完善。本文基于对野玉海的调查研究发现其目前旅游服务存在的问题主要有以下几个方面。

2.1 景区从业人员方面

景区从业人员的旅游服务直接体现旅游服务质量。狭义的旅游服务质量指单纯的旅游从业人员提供的劳务服务质量；广义的旅游服务质量则包含旅游企业提供的有形设施设备、实物产品及无形劳务服务的质量。旅游服务质量也受多方面因素影响，如：景区设施设备的完善与否、从业人员的服务态度、游客与景区的互动情况等。

基于上述服务质量理论，通过与游客面对面访谈及实地观察，发现野玉海景区旅游从业人员存在以下几个主要问题。

2.1.1 礼仪服务在旅游服务中少有体现。

服务质量是各旅游地发展的决胜因素，旅游服务礼仪更是旅游服务的重中之重，良好的服务礼仪可以体现旅游服务人员的品德素质，树立景区良好的形象，提升游客的满意度。但野玉海从业人员却缺乏对礼仪服务的运用，如在网红景点玻璃桥售票处，对游客售票过程中少有规范体现服务礼仪中的接递礼仪，只有随意的“一手交钱、一手给票”的简单物品递接。造成这一问题的主要原因有：

(1) 从业人员的服务意识不足。服务已经成为当今社会的一个热门话题，而服务意识是服务产品的生命力，是服务工作的灵魂，是服务质量的关键，又是员工素质的标志。野玉海从业人员缺乏在游客需求宣之于口之前对游客主动提供服务的行为，缺失主动服务的意识。

(2) 服务培训较缺乏针对性。服务培训是提升旅游服务的关键，但不实用、无针对性的培训则是无用功。根据走访调查结果显示，景区虽然会定期对员工进行技能和礼仪培训，但效果却不尽如人意。原因在于培训形式较为传统，各个岗位同时参加培训，培训内容缺乏针对性。

2.1.2 服务水平参差不齐。

旅游景区服务无法像实体产品那样实行标准化生产，员工每次提供的服务以及顾客感知的服务都存在着差异。但所存在的差异需要合理性，能给游客带来良好的体验，这样的差异才具有存在价值。野玉海从业人员的服务则体现为差距而非差异：如

讲解人员对线路的熟悉程度参差不齐，在回答游客提出的问题时部分讲解员的回答模棱两可。造成此现象的主要原因有：

(1) 与游客有直接接触的从业人员队伍不稳定，人员流动性大。寒暑假等旅游旺季，一线接待的导游讲解人员数量较少，当地居民由于缺乏针对性培训，加之文化水平不高，不能够填补导游讲解人员的空缺，景区会向当地高校招聘短期兼职人员。这些人员仅仅在寒暑假期间、周末及节假日来兼职从业，工作时间不稳定且流动性较大。由于这类人群通常会与游客有直接接触，他们的服务质量能够最直接地体现景区服务质量，而他们从业时间的波动性、在职时间的不确定性等因素，往往使得旅游服务水平在不同时间段内高低不平。

(2) 从业人员专业素质有待提高，专业对口率较低。根据对野玉海景区从业人员的调查，野玉海景区从业人员学历分布多为高中毕业（32.29%）和本科（38.54%），工作岗位分布较为广泛。其中从业人员在上岗之前接受过岗前培训的占48.96%，和专业对口的占33.33%，但经验不足，野玉海从业人员的任职时间较短，任职时间多为不到一年（43.75%），整体来看，旅游从业人员的综合素质有待加强。

2.2 景区建设方面

景区管理所存在的旅游服务问题体现为广义旅游服务质量中对有型设施设备建设方面。通过游客填写的问卷调查中对野玉海景区建设评价，其中多为：景区缺乏独特性、缺失文化底蕴、人工再造的痕迹明显等。这些问题影响游客对景区的直接服务体验，以及景区提供的间接服务。

主要体现在以民族风情为主的海坪彝族小镇缺乏民族文化的原始性，小镇内所拥有的旅游设施在别的旅游景区也同样能够体验到。旅游业的特殊性和共享性导致景区在开发打造时找不准自己的定位，而是盲目的跟从：别的景区有什么，现在什么最“网红”，自己景区就建什么。设施设备建设缺乏对整个景区文化氛围的高度契合。

2.3 游客与景区互动交流方面

互动交流体现为，游客对景区服务的评价和建议，以及景区对于游客的意见及建议的采纳和重视。游客与景区之间的互动具有双向利益性，其表现为一方面可满足游客在旅游途中的愉悦体验，另一方面可提升景区服务水平。景区经营者需要做的是为游客提供一个可以对话和互动的个性化体验环境。本文根据对野玉海游客进行的问卷调查中发现，影响游客与景区的互动、阻碍旅游服务提升的因素体现为以下两个方面。

2.3.1 游客有感不诉。

景区游客可分为内向型和外向型，外向型游客在参观游览中常常善于提出问题和建议，这能使景区管理方正确认识自身不足，并及时修正。内向型游客则不爱表达，对旅游服务“好坏不提”，不表达看法。景区管理方则默认为其提供的服务是让游客满意的，使得存在的问题依旧未被解决，因没有及时处理而影响其他游客对旅游服务的体验。

2.3.2 缺少互动途径。

大部分游客在游览的过程中会关注景区的基础设施建设及景区服务，当他们想要表达自身看法时，却缺少对景区整体服务进行评价的途径，无法表述自身想法。游客的体验感无法被景区经营者所感知，导致景区在对自身进行评价时缺乏对自身服务的客观认识。

3 解决措施

3.1 健全员工福利制度，留住专业人才

野玉海景区应依据其发展程度和旅游从业者的薪酬满意度现状，针对性地采取相应的措施，如制定合适的薪酬制度和政策、创造良好的社会环境、完善企业经营理念等，给予旅游从业者符合当地经济水平的薪酬、社会福利待遇，从而提高旅游从业者的薪酬满意度、工作满意度、职业前景乐观度等，保证旅游从业者队伍的稳定和对优秀人才的吸引力，以促进旅游业更进一步的发展。

引进人才是促进景区旅游业发展的基本，而留住人才才是根本。员工就是人才，当员工感受到自己被重视被需要时，会激发他们的工作热情，从而更好地投入到工作中，将自己最好的一面展现出来，提供更好的服务给游客。对于野玉海景区而言，旅游淡季旺季明显，景区在淡季时可以适当地给予员工一些错峰带薪休假的机会，切实抓住员工的心，提升员工的归属感。

3.2 发展校企合作，扩大专业队伍

习近平总书记在十九大报告中强调，要完善职业教育和培训体系，深化产教融合、增强“校企合作”。校企合作是学校和企业双方共同参与人才培养过程的教学模式，是应用型专业进行人才培养的重要途径。旅游管理专业在应用型专业中具有典型性和代表性，其“校企合作”教育对于其他应用型专业具有借鉴意义。

对于野玉海来说，开展校企合作是极其有优势的，六盘水市有六盘水师范学院和六盘水职业技术学院两大院校，且都开设有旅游管理专业，就近取才的资源优势，对口人才的专业优势，都是推动野玉海旅游业发展的重要因素。建立人才引进制度，加强与高校的人才培养合作，为热爱旅游事业的学生提供就业机会的同时，还能引进高级管理人才满足景区的发展需要。

3.3 创新旅游模式，塑造特色形象

野玉海作为六盘水市旅游资源中的主力军，在发展过程中要勇于创新，发掘特色文化，走出有别于大众景区的独特道路是关键。其中已发掘较好的有彝族文化小镇的打造，体现野玉海独特民族风情；世界第一螺旋式山地小火车，给人耳目一新、独一无二的体验。对于游览项目的创新已有所体现，但目前较为缺失的是游客体验类项目。

实现体验型项目发展，一是要打造“凉都”品牌，二是要突出野玉海特色。传承民族文化，要增强游客亲自参与性和体验性，让游客在能观赏到精美的旅游商品时也能有机会体验制作过程。在野玉海的旅游产品购物点会看到一些手工艺品的售卖，这些手工艺品来自野玉海居民纯手工制作，游客对于此类商品的喜爱并不仅仅在于想要购买，更多的可能是想要体验制作过程，这将作为一个文化传承的方式。

3.4 重视游客建议，促进持续发展

景区与游客的互动性主要体现在与景区从业人员的沟通，对景区现状的意见和建议的提出，对旅游服务满意程度的评价。关注“沟通”，保证服务质量信息传递及时准确，保证管理者对顾客期望的准确判断，能够制定出具有针对性的服务质量标准，从根本上提升野玉海旅游服务质量。

加强景区与游客的沟通需要丰富互动途径，对此野玉海可以常常对游客进行满意度调查，改善不足。野玉海可以通过其公众号平台，改善原有界面设置，丰富自定义菜单，游客可以根据需求自行与景区平台进行联系与沟通。除了对景区的活动推送也需要设置一些交流渠道，解决游客诉求，增进景区与游客的互动关系。

4 结语

本文基于乡村振兴背景下对野玉海旅游服务的调查结果显示，野玉海旅游服务存在的问题关乎景区、从业人员和游客三方。要改善野玉海现存旅游服务方面的问题，首先要从内部着手，使景区服务规范化、特色化、游客满意化、可持续发展化。其次，再对外部环境，也就是旅游者加以引导，增进交流沟通，以改善旅游服务现状。

参考文献:

- [1]张文建. 旅游服务营销[M]. 上海: 立信会计出版社, 2003.
- [2]郭丕斌, 王霞, 周喜君. 旅游服务创新影响因素研究[J]. 技术经济, 2013, 32(01):14-18+84.
- [3]高伟洁. 基于差距控制的旅游服务质量提升策略探析[J]. 企业经济, 2010(10):145-147.
- [4]向以群. 旅游礼仪在乡村旅游服务中的重要性——评《乡村旅游服务礼仪规范》[J]. 中国瓜菜, 2020, 33(01):93.
- [5]顾晓艳. 旅游从业人员服务意识现状及提升策略——以浙江临安为例[J]. 特区经济, 2009(02):150-151.
- [6]雷红霞. 我国旅游景区服务质量提升策略研究[J]. 江西社会科学, 2016, 36(04):222-226.
- [7]刘少艾, 卢长宝. 价值共创: 景区游客管理理念转向及创新路径[J]. 人文地理, 2016, 31(04):135-142.
- [8]舒家阳, 胡静, 苗慧慧. 我国旅游从业者薪酬满意度的区域差异[J]. 经济管理, 2013, 35(09):131-139.
- [9]习近平. 习近平总书记在党的十九大的报告[R]. 2017-10-18.
- [10]高军, 郭洋洋. 应用型专业“校企合作”教育研究——以江苏师范大学科文学院旅游管理专业为例[J]. 黑龙江教育学院学报, 2019, 38(06):16-18.
- [11]高伟洁. 基于差距控制的旅游服务质量提升策略探析[J]. 企业经济, 2010(10):145-147.