

乡村振兴背景下加快巫溪县旅游人才队伍建设的对策建议

杨赵平

(中共巫溪县委党校, 重庆 405800)

【摘要】旅游业是目前世界上规模最大、发展最快, 最具潜力、最有发展前景的“朝阳产业”, 当前从中央到地方, 对旅游业的发展非常重视。随着旅游业的快速发展, 我国旅游人才队伍建设取得可喜成绩, 但随着时代的发展, 旅游人才队伍建设的短板日趋突出, 特别是在边远山区, 旅游人才队伍储备明显不足。

【关键词】乡村振兴; 旅游人才; 对策建议

近年来, 巫溪县在县委县政府的正确决策下, 大力推进“旅游兴县”战略。在旅游硬件环境不断改善的过程中, 建设一支数量充足、质量优良、结构合理的旅游人才队伍, 提升旅游软实力, 迫在眉睫。

一、巫溪县旅游专业人才培养的现状分析

(一) 加强旅游专业人才培养的必要性

巫溪生态环境舒适宜居, 旅游资源丰富多样。全县 180 多个景点, 以大宁河为轴, 以红池坝景区、阴条岭自然保护区为翼, 呈“一带两片”分布。境内拥有国家 4A 级景区、国家级森林公园、首批市级旅游度假区、中国南方最大的高山草场—红池坝, 国家历史文化名镇、上古盐都—宁厂古镇, 国家文物保护单位—荆竹坝岩棺群, 重庆第一深谷—兰英大峡谷, 重庆市第一高峰、国家自然保护区—阴条岭等精美绝伦的景区景点。

“十四五”期间, 国际国内发展环境面临深刻复杂变化, 巫溪文化和旅游发展仍然处于重要战略机遇期。从国内发展大环境看, 在加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局下, 经济内循环、消费回流利好文化和旅游业发展, 国内旅游市场总体向好。国家实施乡村振兴、文化强国、生态文明以及数字中国等战略, 大力支持文化和旅游发展, 为文旅发展带来利好政策。大众旅游出行和消费偏好的深刻变化, 科技与旅游产品和服务的加速融合, 以及文化体验游、康养游、大众休闲度假游、回归自然游、自驾游和文化创意、户外运动与野外探险等旅游需求的规模化发展, 都将为巫溪文旅产业的发展提供广阔的市场空间。从重庆发展大环境看, 随着“一带一路”建设、长江经济带发展、新时代西部大开发、西部陆海新通道、成渝地区双城经济圈建设等一系列国家重大战略的实施, 以及市域内“一区两群”协调发展加快推进, 将有利于巫溪补齐对外交通通道等重大基础设施短板和拓展发展空间, 破解

发展瓶颈, 筑牢未来发展基石。巴蜀文化旅游走廊的建设以及“大三峡”旅游一体化发展战略的逐步推进也将给巫溪文旅发展带来相当的发展机遇。

同时, 也应该看到巫溪县文化和旅游业发展仍存在诸多困难与挑战。当今世界经济复苏乏力, 外部环境更加复杂多变, 国内经济提速增长面临许多不确定因素, 巫溪文化和旅游业正面临文旅消费需求品质提升、文化和旅游深度融合、推进高质量发展、区域同质化竞争、生态环境保护与人文特色保持等多重挑战。此外, 也存在一系列问题与短板亟待加快解决。区域交通发展滞后, 通往主要客源市场的高速公路尚未建成, 与周边主要景区之间尚未形成便利通道, 景区路况待提升; 文旅资源开发粗放, 缺乏全域联动及整体开发, 文化与旅游融合不足; 产业要素配套不足, 旅游接待设施配套不完善; 旅游人才不足, 旅游服务意识与管理水平也难以满足文旅发展的需要。

(二) 加强旅游专业人才培养的可行性

一是全县干部关于旅游兴县、人才强县战略的共识基本形成。总书记强调人才是第一资源, 巫溪干部职工尤其是领导干部对总书记这一重要论述的认识和体会非常深刻, 多数县级领导在不同场合强调人才及人才培养的重要性, 乡镇、部门领导干部对人才的重视程度越来越高, 调研座谈中不少领导干部直言, 要引进各类专业人才, 要利用好巫溪丰富的旅游资源, 加大对各级旅游人才的培养。二是乡村旅游专业人才严重不足, 随着乡村振兴的深入推进, 十三五期间, 我县乡村旅游发展取得了一定进步, 涌现了城厢镇酒泉村、通城镇夏布坪及龙池村、凤凰镇木龙村、胜利乡洪仙岩、古路镇观峰村、红池坝镇茶山村等一批乡村旅游示范点。但点散面广, 多是一村一社甚至一家一户分散式经营, 呈碎片化格局, 无专业的旅游人才管理。通过对县管副职干部、村社区支部书记等问卷调查, 整理分析 372 份有效问卷发现: 15% 的受

访对象确定通过各种渠道较为系统地学习过旅游基础理论知识,67%的受访对象认为自己对旅游学理论有所了解。93%的受访对象愿意牺牲业余时间参加旅游理论专题学习。

二、加快巫溪县旅游人才队伍建设的对策建议

(一) 增加旅游人才总量,补齐数量缺口

随着“旅游兴县”战略的推进,我县迎来旅游业井喷式发展是必然结果。目前适应我县旅游业发展的高、中端及一线旅游人才缺口大,补齐旅游人才缺口对于我县创建全域旅游示范区必要且紧急。

1. 大力培育全县公民旅游素养。全域旅游背景下,人人都是旅游形象,一切都是旅游资源。制定全民礼仪知识、全民旅游知识等提升行动计划,通过大教育的方式,如借助相关学校(如职中)、各社会培训机构、网络平台等方式抓旅游素养提升等方式在全县范围内开展旅游知识教育。培育巫溪人民的旅游素养,凝聚“旅游兴县”的共识,让每个巫溪人熟知巫溪的历史文化、自然风光,都能成为巫溪旅游形象大使。

2. 引进和培育中高端旅游行业人才。全域旅游对“高、尖、新”人才提出更大需求。我县符合全域旅游所需的“高、尖、新”的行业人才屈指可数,引进高中端旅游行业人才参与巫溪旅游发展,是短时间内最有效的做法。调研显示我县旅游行业人才紧缺,如持证导游共28人,长期从事导游工作的仅11人,平均年龄在40周岁以上,更无双语或多语导游,由于缺乏地方旅游保护政策,年轻导游在巫溪收入不高,几乎全数外流,人才断代严重。县内极其缺乏旅游营销策划、项目包装、运营管理、旅游规划、会展、客运等方面的人才,不懂旅游搞旅游情况突出。通过引进的中高端旅游行业人才培育一批本土人才,为旅游兴县提供人才保障。

3. 整合旅游相关从业人员。整合现有涉及旅游“吃、住、行、游、购、娱”要素的行业从业人员,让其成为旅游人才总量中从业的中坚力量。在以旅游为主要产业的村镇,配备有相关工作经验和旅游专业知识的专干分管推进旅游工作,弥补基层旅游人力单薄。

(二) 提升旅游人才素质,满足质量需求

旅游人才的素质,决定了全域旅游示范区的创建质量。全域旅游的新概念,旅游市场的转型升级,都对旅游人才的素质有了更高要求,努力提升旅游人才素质,才能适应旅游市场的千变万化。

1. 制定旅游行政管理人员轮训计划。一是用好党校干部教育主阵地,结合书记、县长上讲台的制度,做好行政管理人员发展旅游的共识提升、能力提升。

组织旅游共识和能力提升专题培训班,在各级各部门主要领导、旅游主管部门干部、乡镇乡村振兴和旅游分管领导等行政管理人员中,开展旅游业新政策、新趋势等管理知识培训,统一发展旅游产业的思想,明确旅游发展的目标,提高发展旅游产业的驾驭、决策、管理能力。二是组织县级领导、旅游主管部门负责人和行业领军人物等开展项目培训、高峰论坛、专题考察和引进国际培训等,培养一批具有战略思维、世界眼光、创新意识,深谙产业发展、具有宏观决策能力和较强国际竞争力的高层次旅游行政管理人才。三是将旅游共识课程和能力提升课程纳入县委党校各班次,抓好关键少数在全县范围内形成大讨论、大宣传和大教育发展旅游的良好态势。

2. 加强旅游行业人才素质提升。一是政府牵头整合全县各类培训平台,精准助力素质提升。将现有乡村振兴、人力社保、职业教育等培训任务和资金进行整合,制定旅游行业人才培养计划,通过政府主导和监督课题体系、师资配置,市场运作培训的方式来提高行业人才素质。二是政府主导行业主办各类技能大赛提升素质。在“吃、住、行、游、购、娱”事关旅游的各行业开展职业技能大比武,全员参与,集中展示,营造良好赶学比超先进的氛围,进而促进行业人才素质提升。三是推行旅游企业、景区管理人才素质提升工程。组织旅游景区高级管理人才到国内外学习、参观、考察或选送到著名旅游景区顶岗锻炼,在实践中提高管理能力。将全域旅游示范区办成旅游人才示范区,吸引国内优秀旅游人才到人才示范区工作,给予特殊的人才政策,营造良好的人才环境,提供干事创业的平台,重点吸引策划规划、景区管理、景区营销、名师名导等旅游人才。

3. 培育特色人才实现差异发展。一是组建文化研究和传播团队。依托高等学校、社会科学研究机构和企业,组织县内退休语文教师、历史教师等,招募古文化爱好者、非物质文化遗产传承人等特色人才,建立文化研究团队,深入挖掘研究巫溪本土文化、盐文化,形成文化体系。立足各景区自然景观、人文景观、民间故事等,创作符合时代精神的,富有艺术性的,具有独特吸引力的导游词。发现招募一批民间旅游文化人才,聘请名家大师帮带培养,组建民间文艺团队,创作表演主题突出、特色鲜明的艺术作品。与高等院校合作,选送优秀传媒人才脱产研修,加强多媒体高精尖融合型技术人才、复合性的优秀旅游文化传媒人才培养,创新运用信息采集、音像视频等多种技术,准确、快捷、全面地传播旅游形象、口号、产品和文化元素,做大做强旅游文化传媒产业经济,促进各级各类旅游文化人才协调发展。二是编制巫溪

旅游校本教材，让教材进入中小学生课堂，将人人都培育成懂巫溪本土历史和文化的特色代言人。三是搭建金牌导游培养平台。招募一批对本地文化、历史有深入了解的“银发”老人，开展导游专业技能培训，使其成为学者型导游，增强“银发旅游”市场竞争力。在全县范围内选拔具有小语种语言技能的专业人员，提供转岗就业机会，与旅游院校合作，利用院校和引进行业专家资源，围绕提升客户满意度，开展专题培训，培养能熟练掌握出境旅游业务、旅游产品策划、旅游咨询服务等复合型导游人才。

（三）保护旅游人才权益，留住人才兴旅

旅游人才是发展好旅游事业的关键因素，人才兴产业兴，吸纳人才留住人才，方能为“旅游兴县”战略注入源源不断的活力。

1. 出台重磅政策吸纳旅游人才。在我县旅游人才极度匮乏的现状下，要吸纳优秀顶尖旅游人才，必须大手笔大格局出台重磅人才引进政策吸引英才。首先在现有人才引进制度上，优先引进旅游人才；其次对于特殊人才给予特殊照顾，跳出传统人才引进条件，为高、尖、新人才提供好后勤保障解决一切后顾之忧，提供干事创业的平台，让其全身心投入巫溪旅游发展；最后以更开阔的眼界寻觅并获得业界大咖、顶级专家、高端智库的大力支持，为巫溪旅游发展聚集智慧、出谋划策。

2. 保障现有从业人员权益。一是缩短与旅游业发达地方的薪酬差距，减少现有从业人员外流。出台旅游人才和旅游景点地方保护政策，让从业人员如导游除固定薪酬外，还能拿到正常范围内的提成。二是规范酒店和旅游餐的价格和标准，让县内旅行社和旅行团能拿到最优惠合理的价格，进而大力开展地接和外接旅行团工作。在调研中发现，巫溪本地旅行社很少有地接团，其原因在于各接待酒店餐饮住宿给出的价格远高于其他旅游业发达地域，旅行社和导游无利可图。三是政府主导合理定价保障巫溪旅游行业良性竞争。巫溪现有旅行社6家，各自掌握的优势资源不统一，因此在用车等方面出现恶性竞争，导致有团有人无车的尴尬状况出现。整合各旅行社优势资源，统一定价，维护市场秩序，使巫溪本地旅行社及其他相关企业在良性竞争的氛围中发展，旅游人才在良性竞争中成长。

3. 提升旅游人才从业荣誉感。一是通过舆论宣传旅游人才提升荣誉感。官方媒体积极宣传报道旅游从业人员中的先进典型人物和事迹，并可组织行业内先进典型事迹报告会，提振旅游人才精神和干劲。二是建立旅游人才线上线下评价机制。鼓励旅游企业建立以职业能力为核心、工作业绩为重点、注重职业道德和技能水平的旅游高级技能线上线下人才评价体系，

将评价结果和薪资奖励挂钩并对外公示。三是政府定期表彰为巫溪旅游作出贡献的旅游人才。专题表彰为巫溪旅游发展做出贡献的旅游人才，或者在其他表彰会中增加旅游人才表彰名额，给予政治荣誉。

（四）加大乡村旅游实用人才培养，提升一线旅游服务人员素质

将就业培训与乡村旅游实用人才、一线旅游服务人员的培训结合起来，各部门参与、各级旅游部门分工协作，引进优质师资，强化培训质量。

1. 加大乡村旅游实用人才培养，为乡村旅游注入特色。建立一批首席技师培训基地，聘请乡村旅游能工巧匠或行业名家开展技能培训，积极开展旅游行业“名师带徒”活动，每年选拔并资助一批高级技师开展高技能人才培养工作，以职业能力为核心、以工作业绩为重点、注重职业道德和技能水平的旅游高技能人才评价体系，促进人才培养和人才评价有机结合，实现以评促训，着力打造一批技艺精湛、各具特色的高技能人才。积极开展技能大赛和岗位练兵活动，把技能人才的岗位培训与服务技能大赛等评比表彰工作相结合，提升旅游服务技能人才的职业荣誉感和职业技能。

2. 提升一线旅游服务人员职业荣誉感和职业素养。整合旅游教育培训资源，以饭店、旅行社、景区（点）为重点，充分发挥企业在一线员工培训上的主体作用。贯彻落实职业教育法，加强员工培训经费使用的监督检查力度，鼓励企业开发岗位等级标准，建立以岗位需求为导向、以职业能力与职业发展相衔接为特征的一线员工培训体系。积极开展“服务明星”的评选活动，探索建立优秀服务员制度，并与其薪酬相衔接，不断提升一线员工的职业荣誉感和职业素养。

随着乡村振兴战略的进一步推进，旅游业扮演着越来越重要的角色，旅游专业人才的培养将面临更多的考验和挑战。今天的巫溪，要抢抓共建“一带一路”、长江经济带发展、新时代西部大开发、西部陆海新通道建设、成渝地区双城经济圈建设和“一区两群”协调发展、“国家乡村振兴重点帮扶县”及“一县一策”等重大机遇，用好“生态”和“人文”这两个宝贝，为旅游兴县、实现巫溪绿色崛起不断提供人才保障。

参考文献：

- [1] 巫溪县文化和旅游发展“十四五”规划. (2021—2025年)
- [2] 李花. 文旅融合背景下高职旅游管理专业人才培养模式研究[J]. 商讯, 2019 (18)
- [3] 张香丽. 乡村振兴战略实施中人才队伍建设措施研究[J]. 乡村科技, 2018年12期