

Cultivation of Compound Talents in Homestay Operation under the Background of Rural Revitalization

—Taking Jizhou District of Tianjin City as an Example

Shuxia Dong*, Qunchao Ran#

School of Management, Tianjin University of Commerce, Tianjin
Email: #17320097610@163.com

Received: May 14th, 2020; accepted: Jun. 2nd, 2020; published: Jun. 9th, 2020

Abstract

At the 19th CPC national congress, major decisions and plans were made to implement the rural revitalization strategy. Rural tourism can not only help fight against poverty, promote the realization of a well-off life, but also promote the rural revitalization of the important carrier and grasp. Under the background of rural revitalization strategy, Jizhou district of Tianjin city, by combining its geographical location, ecological resources, rural culture and other advantages, vigorously develops rural tourism, and forms a number of rural tourist attractions with local characteristics, thus making certain achievements in the development of homestay and lodging industry. However, with the booming development of the homestay service industry in Jizhou district, some problems have become increasingly prominent. It can be seen from the comments of homestay service users that the key to solve these problems lies in "people". Therefore, in view of the current shortage of compound talent, this paper analyzes the basic qualities of compound talents in the homestay service industry, puts forward some suggestions for the cultivation of compound talents from the perspectives of the government, universities and enterprises.

Keywords

Rural Revitalization, Homestay Managers, Compound Talent, Jizhou District

乡村振兴背景下民宿经营复合型人才培养

——以天津蓟州区为例

董书霞*, 冉群超#

*第一作者。
#通讯作者。

天津商业大学, 管理学院, 天津
Email: "17320097610@163.com"

收稿日期: 2020年5月14日; 录用日期: 2020年6月2日; 发布日期: 2020年6月9日

摘要

党的十九大做出了实施乡村振兴战略的重大决策部署。乡村旅游不仅可以助力脱贫攻坚、推动实现小康,同时也是促进乡村振兴的重要载体和抓手。在乡村振兴战略这一时代背景下,天津市蓟州区通过结合自身的地理位置、生态资源、乡土文化等优势,大力发展乡村旅游,形成了一批独具地方特色的乡村旅游景点,民宿业的发展也因此取得了一定的成绩。然而,蓟州区民宿业蓬勃发展的同时,一些问题也日益凸显,从民宿用户的评论可以看出,解决这些问题的关键在“人”。因此,本文针对当前民宿业复合型人才短缺的问题,对民宿经营复合型人才所应具备的基本素质进行了分析,并从政府、高校和企业三个层面为蓟州区民宿经营复合型人才的培养提出了一些建议。

关键词

乡村振兴, 民宿经营者, 复合型人才, 蓟州区

Copyright © 2020 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

“三农”问题关系国计民生。习近平总书记在党的十九大报告中提出了乡村振兴战略。2017年12月,中央农村工作会议提出了实施乡村振兴战略的目标任务和基本原则。2018年9月,中共中央、国务院印发的《乡村振兴战略规划(2018-2022年)》为各地区各部门推进乡村振兴提供了重要依据。作为补齐发展短板的重要保证,乡村振兴战略使美丽乡村建设再次被纳入国家发展战略,同时也使得乡村旅游得到了快速发展。乡村民宿经济作为乡村旅游的重要组成部分,其快速发展对于乡村环境的建设和改善、乡村产业的振兴以及农民收入的增加都具有重要意义。

近年来天津市蓟州区结合地域文化特色、生态环保理念以及线上线下宣传大力发展乡村民宿。本文将结合天津市蓟州区民宿经营现状,在乡村振兴的背景下分析天津市民宿经营人才存在的问题并提出一些关于民宿经营复合型人才的培养问题的建议。

2. 文献综述

上世纪80年代国外便展开了关于民宿旅游的研究,并以旅游者行为,经营者行为,民宿旅游产业,民宿旅游行业管理,市场与环境等作为主要研究内容。其中,关于民宿经营者行为的研究主要集中于经营者工作与生活的平衡,经营动机以及民宿经营者所应该具备的素质等方面,如Yuan Li等(2013)以工作-家庭边界理论为基础,对工作-生活边界特征以及创业动机对民宿经营者工作-生活平衡的影响进行了研究,研究表明,边界有形性与工作-生活平衡正相关,两者之间的关系完全通过工作-生活的整合来调节,且以生活方式为创业动机的经营者比以商业为创业动机的经营者享有更高水平的工作-生活平衡[1]; Peter F.

Stringer (1981)对英国民宿经营者参与民宿经营的动机等问题进行了研究[2]; Chun-Min Kuo (2018)针对台湾民宿业面临的供应过剩和同质化问题,采用半结构化访谈的基础理论与30个民宿经营者的面对面访谈确定了决定民宿经营成功的八个因素,提出了基于这些因素中的一个或多个因素,以民宿经营者偏好以及他们可以整合和重新配置的独特目的地资源为依据对民宿进行创新和差异化的战略[3]; Pierre Walter 等(2018)认为民宿经营者应具备环境清洁、卫生和保护,重视当地文化和寄宿家庭人员管理三个方面的能力和素质,通过研究表明了经营者学习的复杂维度,且证明了经营者的学习对民宿经营至关重要[4]。

国内民宿旅游的研究若以2010年为节点可分为两个阶段,2010年之前,国内民宿旅游多为对概念和现象的描述;2010年之后,研究内容开始深入,主要涉及民宿社区居民及旅游者行为、民宿旅游发展及对策、民宿旅游关联产业等方面。如张咪(2018)以恩施州利川市民宿旅游为主要研究对象,在精准扶贫研究视野下,探讨居民感知与满意度的影响关系,通过研究发现经济发展感知对居民满意度的影响最为显著[5];应安浪(2016)调查了永康县大陈村的民宿游客和经营者对公共服务重要性和满意度情况,并且对民宿政府主管部门、村级组织进行访谈,而后进行了数据分析[6];黄枫(2017)在新型城镇化背景下对江南乡村民宿的设计进行了研究探索,并通过设计实践验证了其设计方法的现实可行性和可操作性[7]。在民宿人才培养方面,傅玉敏等(2020)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等制约因素,并提出了一些有针对性的对策[8]。综上所述,民宿作为未来旅游业发展的支柱之一,其发展应受到更大的关注,但是目前关于民宿经营人才培养的研究较少,本研究理论结合实际,分析民宿复合型人才需具备的素质,探讨天津市蓟州区民宿经营复合型人才培育的途径。

3. 天津市蓟州区民宿经营人才现状及存在的问题

3.1. 天津市蓟州区民宿经营人才现状

蓟州区是天津唯一半山区和“后花园”,居京津唐承四市之腹心拥有独特的区位优势,旅游资源丰富,生态环境优良,且历史悠久,文化底蕴深厚,既有评剧、皮影、商家武术、剪纸等非遗文化,又是革命老区,红色文化底蕴丰富,还有长城、山地、民俗等文化,对于民宿业的发展十分有利。2019年7月,新版《旅游民宿基本要求与评价》的发布为民宿业发展提供了一个统一的行业标准。以上因素使得蓟州区民宿业发展呈现出星火燎原之势。近年来,蓟州区以山里人家、水岸人家、稻香人家等为主题,建立蓟州民宿品牌体系,推进民宿产业的纵向深入和横向集聚发展。目前,蓟州区在全球最大的民宿短租平台airbnb上登记的房源已包括别墅,公寓,农家房,木屋等多种类型。据《蓟县国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》显示,截至到2018年,全区发展精品民宿20户、农家院2583户,直接从业人员1.2万人,带动就业6万人,受益人口18万人。2019年4月,蓟州区精品民宿达24户。为推动乡村旅游高质量发展,2019年12月4日,蓟州区文化和旅游局在老电车大酒店举办了民宿管家第六期培训班暨农家院“中国服务”第二期专题轮训班,下营镇道古峪村、赤霞峪村、小港村农家院经营管理人员约60余人参加了此次培训。然而,其他学者走访21家蓟州区民宿后发现,在调研样本中,有22.2%的民宿经营者为员工提供过相对专业的培训,且这些培训项目大多来自村委会组织的培训活动;其余77.8%的民宿经营者都未为员工提供过专业培训[9]。由此可见蓟州区民宿经营人才相对匮乏。

3.2. 天津市蓟州区民宿经营人才存在的问题

据《2019中国大陆民宿业发展数据报告》显示,中国大陆2019年民宿用户评论提及最高的前十个名词间包括老板、房东和服务态度等,可以看出民宿用户对民宿经营者的关注极高,因此,民宿经营人才的培养是制约民宿发展的关键因素。尽管国家乡村振兴战略的大力推进使得近年来民宿业展现出勃勃

生机, 然而伴随着民宿行业的快速发展, 由于缺乏民宿经营人才, 民宿经营中的一些问题日益凸显, 如盲目跟风、不接地气、卫生堪忧、服务水平低等致使部分消费者对民宿失去信心。当前, 蓟州区民宿业经营人才主要存在以下几方面问题。

3.2.1. 行业认知低

调研发现, 蓟州区很多民宿经营者对行业的认知存在误区。经营者对民宿的认识不全面, 大多数经营者认为民宿就是农家乐, 对环境、卫生和安全等方面不够重视, 忽视了文化在民宿中的地位以及游客对民宿人性化的需求; 且缺乏对旅游六要素中其它要素的开发与利用, 只经营食和住, 缺乏对接及开发意识, 使游客对民宿旅游的整体体验感不足。

3.2.2. 缺少专业管理知识

经营者缺乏民宿专业知识素养。民宿经营者自身缺少民宿管理知识、能力以及主人文化素养, 致使整体服务质量不佳, 且经营者与游客缺少交流和互动, 无法让游客感知到民宿的魅力。在走访调研过程中发现, 只有西井峪石头村部分民宿由酒店管理专业公司经营管理, 内部井井有条, 但是周边很多散户自主经营农家乐, 并且低价位, 一定程度上影响其发展。

3.2.3. 缺乏创新意识

大部分民宿经营者缺乏自主开发与创新意识。经营者常常忽视文化在民宿中的地位以及游客对民宿人性化的需求, 且文化创新意识不足, 一味的宣传和保护本土文化, 忽视了对传统文化的包装及其与现代化元素的融合, 使民宿特色不够鲜明。不管是最早发展乡村旅游的常州村还是近年来红火的毛家峪或者小穿芳峪, 活动内容主要还是吃农家饭、采摘、垂钓等传统项目。虽然小穿芳峪开设了乡野公园, 但是作为景区收费, 一定程度上又限制了回头客。

3.2.4. 经营门槛低

现阶段, 蓟州区民宿经营的行业门槛较低, 经营者的知识结构、社会背景、经营动机、经营理念等差别较大, 使政府部门对民宿业进行统一管理造成了困难。特别是在补贴政策出现后, 大量的农家乐出现, 无序竞争现象时有发生, 调研中发现相邻的两个村, 民宿费用差别大, 由于地域文化和家族文化等原因, 政府难以对其进行统一管理。

4. 培养天津蓟州区民宿经营复合型人才的对策建议

4.1. 民宿经营复合型人才需具备的基本素质

4.1.1. 复合型素质

复合型人才是指不仅精通于所在领域的专业知识和技能, 而且还掌握了大量相关技能的人才, 即一专多能或多专多能的人才。随着社会的发展, 学科交叉, 技术集成已成为各行各业的普遍现象。当前, 对于民宿经营来说, 一方面需要知识复合型人才, 如民宿营销人才、民宿投融资人才、民宿行业管理人才、民宿社团管理人才等不仅要具备民宿、市场营销、金融等方面的专业知识, 还要具备互联网及法律等相关知识; 另一方面还需要能力复合型人才, 如对于管家、房娘(客房服务员)、厨娘(厨师)等在内的一线民宿经营管理者来说, 他们不仅需要具备力量、速度、耐力、反应力等体能方面的素质, 同时, 他们还需要了解并能够传达民宿所要表达的文化的核心, 从而让游客真实地感受到文化, 实现民宿个性化发展。

4.1.2. 创新型素质

当前, 民宿业竞争十分激烈。据《2019 中国大陆民宿业发展数据报告》显示, 截止到 2019 年, 中国大陆共有民宿 66,405 家, 天津共有 717 家。想要在众多民宿中脱颖而出, 民宿经营者必须具有创新思

维,这就要求经营管理者紧跟时代步伐,挖掘自身特色结合游客需求,对民宿的内容、功能、文化特色、经营制度、经营理念等不断进行创新性设计,使民宿个性鲜明,能够吸引目标市场游客。除此之外,复合型民宿管理人才还应具备对创新型事物的接受能力,以开放性思维对民宿进行运营管理工作。

4.2. 天津市蓟州区民宿经营复合型人才培养的途径

强化乡村振兴人才支撑,既要加强农村专业人才培养,也要鼓励社会人才投身农村建设。而对于复合型、务实型和应用型人才的培养需要政府,高校和企业三方共同努力。

4.2.1. 以政策引导,加大扶持力度,定期开展培训

1) 加大扶持力度,完善奖励政策

蓟州区政府应大力支持民宿经营复合型人才的培养,通过组织实施复合型人才培养项目助力高校和企业对民宿经营复合型人才的培养,另外,借鉴浙江丽水将“民宿人才”纳入技能人才队伍,并给予5000元补贴的经验,蓟州区可每年定期举行“民宿复合型人才”大赛,将复合型素质和创新型素质均列为考察要素,能够在最后脱颖而出的,给予一定补贴,并且天津市蓟州区民宿发展协会给予其“最佳民宿经营者人才”称号,凭借此称号在蓟州区经营民宿可享受一些优待。

2) 设立培训基地,定期开展培训

相关部门或协会(如天津市蓟州区民宿发展协会)可定期在大平安村后营寨和西井峪村等精品民宿所在地开展民宿人才教育培训座谈会或设立培训基地,组织阶段性社会培训,为需要知识的民宿经营者提供民宿运营管理培训和经验交流的机会,从而提高民宿经营者整体素质及整体民宿服务质量。如为以怀旧为主题的民宿提供生活美学鉴赏和设计、摄影技巧、创新素质训练等相关知识的培训;为以生态为主题的民宿提供农业生态学为以生态为主题的民宿提供农业生态学、环境生态学、资源生态学等相关知识拓展,为民宿经营者对民宿进行创意性管理提供思路。

4.2.2. 从学校抓起,建立“双师”制度,加强在职教育

1) 建立“双师”制度,多形式教学

作为人才培养基地,高校对于培养适应社会需求的复合型人才责无旁贷。一方面,高校可通过设立民宿学院,打造民宿复合型人才课程方案以及线上线下教学结合等方式做好民宿复合型人才培养的准备,培训形式方面,随着5G时代到来,互联网普及,在线平台的功能日益丰富,可采用多样化方式进行人才培训。师资方面,建议采用“双师”制度,为学生配备校内专职导师和校外业内导师,搭建“产学研”协同联动平台,既要请进来有实战经验的民宿经营者让学生了解业内真实情况,又要让学生走出去,前往蓟州区实习,强化实践教学环节,培养学生的创新能力。

2) 开展在职教育,提高培训效率

开展在职教育一方面可解决在职民宿经营者专业知识匮乏的情况,另一方面,由于在职民宿经营者拥有实践经验,因此对于在职民宿经营者的培训不仅高效,而且可为高校提供教学案例,因此,高校不仅可以通过在职教育培养能够将理论与实践相结合且能够胜任民宿管理部门高层管理工作的民宿MBA,而且可以为专业导师培养校内民宿经营复合型人才积累经验和素材。由于攻读MBA一般学费较贵,因此为鼓励蓟州区民宿经营者接受教育,高校应适当降低学费或设立相应奖学金机制。

4.2.3. 在企业培训,创新管理体系,开展校企合作

1) 创新管理体系,激励员工成长

对于有能力的企业可通过建立国际化复合型人才培养的全套管理体系,让员工前往国外进行民宿管理培训,或者通过建立良好的薪酬管理制度,给予复合型人才较高的薪资待遇,激发员工潜力,从而激

励员工去主动学习成为一名复合型的民宿经营人才。对于一些不具备上述能力的企业, 可通过旅游类电商平台合作, 如携程、马蜂窝、美团等平台, 完善的民宿评分体系, 通过游客对民宿经营者的打分设立奖惩制度, 这样一方面可以监督员工认真工作, 另一方面, 也可以激励员工进步。

2) 开展校企合作, 实现校企双赢

开展校企合作, 人才共享, 一方面, 企业的员工可以得到专业教授的指导, 而且从高校前来实习的学生日后可增加企业的人才储备; 另一方面, 高校教授可以通过实地考察, 增加实践经验, 丰富履历, 高校学生可以在实践过程中提升对民宿业的认知, 从而确定其日后复合发展的方向。如可以请民宿专业导师对员工进行与专业知识相关的, 而且具有针对性的指导和培训。除此之外, 还可以定期组织员工前往拥有优秀民宿经营人才的地区或企业进行调研和学习, 如西井峪村、小穿芳峪村等。

5. 结论

乡村振兴战略背景下, 乡村旅游得到了迅猛发展, 乡村民宿作为乡村旅游发展的支柱, 对乡村民宿人才数量及质量上的需求也不断增加。由于人才培养应符合社会需求, 而随着互联网技术的快速发展, 各行各业对人才的要求越来越高, 因此对民宿经营复合型人才的培养迫在眉睫。本研究在分析天津蓟州区民宿经营旅游人才建设一系列问题的基础上, 通过借鉴国内外其他区域旅游人才培养的经验, 结合蓟州区的发展实际, 研究蓟州区民宿经营旅游人才建设的制约因素、素质要求, 并围绕政企校安排确立蓟州区民宿经营旅游人才建设的实施路径, 以期解决蓟州区民宿经营瓶颈。本研究属于定性研究类型的文章, 未来可以针对民宿经营复合型人才的培养进行定量研究, 同时从民宿经营旅游人才培养模式、人才结构及规划、民宿经营专业教育模式、民宿经营课程与教学内容等方面做进一步的研究, 以增加民宿经营高级人才, 实现民宿业的蓬勃发展。

基金项目

天津市艺术科学规划项目“天津市文化旅游深度融合研究”(A18034)。

参考文献

- [1] Li, Y., Miao, L., Zhao, X.Y. and Lehto, X.R. (2013) When Family Rooms Become Guest Lounges: Work-Family Balance of B&B Innkeepers. *International Journal of Hospitality Management*, **34**, 138-149. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.03.002>
- [2] Stringer, P.F. (1981) Hosts and Guests the Bed-and-Breakfast Phenomenon. *Annals of Tourism Research*, **8**, 357-376. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(81\)90004-9](https://doi.org/10.1016/0160-7383(81)90004-9)
- [3] Kuo, C.-M., Tseng, C.-Y. and Chen, L.-C. (2019) Choosing between Exiting or Innovative Solutions for Bed and Breakfasts. *International Journal of Hospitality Management*, **73**, 12-19. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.01.015>
- [4] Walter, P., Regmi, K.D. and Khanal, P.R. (2018) Host Learning in Community-Based Ecotourism in Nepal: The Case of Sirubari and Ghalegaun Homestays. *Tourism Management Perspectives*, **26**, 49-58. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.02.002>
- [5] 张咪. 精准扶贫视野下民族地区民宿旅游地居民感知与满意度研究[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 中南民族大学, 2018.
- [6] 应安浪. 永康民宿产业提升策略探析[D]: [硕士学位论文]. 杭州: 浙江工商大学, 2016.
- [7] 黄枫. 新型城镇化视角中的江南乡村民宿设计研究[D]: [硕士学位论文]. 金华: 浙江师范大学, 2017.
- [8] 傅玉敏, 傅为. 乡村民宿人才培养问题的对策研究——以黄山市为例[J]. *现代商贸工业*, 2020, 41(15): 62-63.
- [9] 蓟州区民宿供给调查研究与结论[Z/OL]. <https://mp.weixin.qq.com/s/3liyuwEck1R6Hx7QJndoWQ>, 2019-03-19.