

乡村振兴视域下乡村旅游服务质量研究

——以河北兴隆县为例

吴雪晴

延边大学

[摘要]在乡村振兴战略实施后,乡村旅游成为助推乡村振兴战略贯彻落实的新动力,发展前景和态势良好,但随着乡村旅游业的不断发展,服务质量问题也随之显现,服务质量是发展旅游业的必要条件,对于促进乡村旅游业的长足发展具有举足轻重的作用。本文主要通过分析乡村旅游业发展中服务质量问题的重要性,结合河北兴隆县来剖析乡村旅游服务质量存在的问题并提出解决对策,旨在通过提高服务质量促进乡村旅游业长足发展,促进乡村振兴战略贯彻落实。

[关键词]乡村旅游;服务质量;乡村振兴;兴隆县

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.10.591

近年来,在乡村振兴战略实施后,乡村旅游成为乡村振兴的增长点,发展态势迅猛,极具发展潜力,成为促进乡村经济效益增长的强大动力,然而在乡村旅游快速发展的同时,也出现了很严重的服务质量问题,在一定程度上制约了乡村旅游业的良好发展。

服务质量,不仅包括服务行业所提供的必要的服务,还包括顾客对于服务的需要或期望,两者缺一不可。而对于乡村旅游而言,旅游者则会更加关注服务质量问题。因此,在乡村旅游中,景区要高度重视并不断提高服务质量,进而促进乡村旅游的高质量发展。

一、乡村振兴战略下提高乡村旅游服务质量的重要性

乡村振兴战略是解决“三农问题”的重要战略抉择,习近平同志在十九大报告中首次提出,十九届二中、三中、四中、五中以及刚刚结束的六中全会均有提到大力实施乡村振兴战略。乡村振兴,产业兴旺是重点。乡村旅游具有巨大的发展潜力,是推动产业振兴切实有效的办法,但随着乡村旅游的发展,服务质量问题日益显现,进而阻碍了乡村旅游的发展进程,影响了乡村振兴战略的贯彻落实,因此,要高度重视乡村旅游服务质量的地位。

(一)提高乡村旅游服务质量是提升景区吸引力的必要途径

旅游业本质上就属于服务型行业,服务质量的好坏是旅游业能否健康发展的必要条件。游客之所以有去农村旅游的意愿,是因为乡村具有独特的自然景观和人文景观对游客有吸引力,而在乡村旅游,游客则更加重视服务质量的好坏,服务质量的高低会直接影响游客的体验,会在一定程度上决定他们是否有下次再来的意愿,而优质的服务质量,会提高游客满意度,为景区建立良好的口碑,提升景区吸引力,吸引更多的游客。

(二)提高乡村旅游服务质量是促进乡村旅游长效发展的必要前提

乡村旅游业与乡村经济发展相互融合,通过发展乡村旅游来促进乡村经济发展是落实乡村振兴战略的重要路径,乡

乡村旅游服务质量是提高乡村经济效益不可忽视的重要方面,对于促进乡村旅游业的持续健康发展具有举足轻重的地位,努力创造优质的服务环境、提高服务质量,可以激发更多的团体、个人来旅游的意愿,从而提高乡村旅游企业的实力和竞争力,进而提高经济效益,为促进乡村旅游长效发展提供必要前提。

我国乡村旅游业虽然起步相对较晚,但是当前发展态势良好,在乡村旅游业发展过程中,我们应正视日益显现出的服务质量问题,不断解决,促进乡村旅游业的发展。

二、乡村旅游服务质量存在的问题

在当前乡村旅游发展的过程中,乡村旅游业的管理机制和发展能力方面都存在很大的优势,但在服务质量上还存在一定的问题,本文将结合河北兴隆县来进一步分析。虽然兴隆县的乡村旅游业发展态势良好,但在旅游服务质量方面还存在一些问题,制约了当地经济的发展。

(一)基础设施建设不完备

首先表现为,综合交通网络不完善。如城乡公交一体化问题,很多农村地区的旅游景点不能通公交,给游客造成了极大的不便;农村地区公路建设资金短缺,规划技术差,修建的公路往往不达标,路况差;此外,农村道路保护设施以及路面卫生等方面也还存在很大的问题。经过几年的发展,虽然兴隆县的乡村旅游业为当地创造了巨大的物质财富,但还未实现城乡公交一体化,也还存在农村地区道路狭窄、公路等级低以及路面卫生环境不达标等问题。

其次,旅游配套设施不完备。主要表现在一些山区的景点,道路两侧围栏存在断裂现象、木栈道和石阶损坏等,比如兴隆县雾灵山的道路存在破损,无人修缮,六里坪的石阶年久失修;乡村旅游标识系统还未投入使用,缺乏符合旅游标准的厕所;乡村旅游休闲娱乐设施也存在不完备的情况,可用停车位数量有限,并且缺乏规范化的停车场、符合标准的酒店或民宿以及相应的娱乐设施。作为发展全域旅游示范县的兴隆县,其星级农家乐乡村民宿及三星级以上乡村酒店数量少于50家。

最后, 旅游环境有待改善。旅游环境主要包括安全环境、卫生环境和购物环境等几个方面。由于乡村旅游景点缺乏规范管理, 一些老化的游玩设施得不到及时修缮和处理, 存在一定的安全隐患, 此外, 很多乡村旅游景点安保以及消防设施配备不足给游客的社会安全也造成了很大隐患; 卫生环境亟待改善, 一些旅游景点的环境卫生相对较差, 降低了游客对此次旅游的满意度; 另外, 旅游购物环境较差, 很多乡村旅游景点没有形成完整的购物体系, 存在乱要价的现象, 纪念品品种单一、质量参差不齐。兴隆县兴隆山景区有很多村民都是沿路边摆摊, 卖一些纪念品, 在一定程度上影响游客的购物体验。

(二) 服务人员素质偏低

乡村旅游业的主要服务群体是当地农民, 农民基数大, 但年龄结构不合理, 由于农村经济发展速度缓慢以及水平相对较低, 大量青年人才外流, 加之乡村旅游工作环境和居住条件不如城市, 所以大部分旅游专业的人才也不愿意来农村就业, 因此乡村旅游业的主要工作群体就是以当地农民为主, 又由于农村地区教育水平有限, 村民无法系统的学习旅游服务相关的知识, 导致了村民文化素养偏低, 缺乏专业性人才; 此外, 乡村旅游的服务人员的服务理念和服务技能还有待提高。

(三) 在线旅游服务不到位

随着我国互联网的快速发展, 越来越多的游客选择通过互联网进行在线旅游消费, 短时间内出现了各种旅游出行类APP(如, 携程旅行APP、同城旅行APP等)。互联网在一定程度上改变了旅游业的态势, 促使旅游呈现出动态化的趋势, 但是当前乡村旅游业尚未和互联网进行有效融合, 形成良好的在线服务体系。兴隆县乡村旅游的在线服务不够齐全, 游客仅能通过手机APP查到部分乡村景点, 景观图片缺失的情况不被重视, 而且很多乡村民宿和酒店没有互联网预订购票的服务, 也没有在线导游进行解说服务, 因此兴隆县的乡村旅游在线服务亟待完善。

三、提高乡村旅游服务质量的措施

根据当前乡村旅游服务质量存在的问题并对其提出解决对策, 对于促进乡村旅游发展具有至关重要的作用, 也是促进乡村振兴战略落实的重要基点。

(一) 完善公共基础设施建设, 提升游客满意度

首先, 政府要加大资金投入力度, 进一步加强综合交通网络建设。加快实现城乡公交一体化的进程, 完善各景点之间的交通路线, 同时加强政府的监督力度, 保证乡村公路高指标高质量建设, 而且要进一步保护和美化路域环境, 保持路域整洁。

其次, 政府要为景区提供必要的资金, 增加其所必须的基础设施。继续加大“厕所革命”改革力度, 注重相应配

套设施完善; 投入资金扩大停车场的面积, 完善相关设施建设; 注重景区旅游标识系统建设, 增加景区路标指示牌的数量; 完善乡村旅游景区休闲娱乐设施配备, 增加星级农家乐乡村民宿及三星级以上乡村酒店数量, 提高环境卫生标准。

最后, 景区要加强管理与规范, 给予游客优质的旅游环境。营造有保障的安全环境, 通过安全教育提高服务人员的责任意识, 要重视游玩设施以及安保设施和消防实施的建设; 营造温馨舒适的卫生环境, 注意环境卫生的整洁, 垃圾桶的数量要符合旅游标准, 酒店和民宿标准且规范; 此外, 还要营造便民利民的购物环境, 要建立规范化、标准化的纪念品专卖店, 丰富纪念品的种类, 提高纪念品的质量, 形成完整的购物体系。

(二) 健全服务人才培养体系, 提升旅游服务技能

首先, 要健全服务人才培养体系。政府要联合教育部门以及乡村和学校形成联合培养机制, 深化学校和乡村旅游经营主体之间的合作, 培养服务型人才; 乡村旅游业经营主体要定期开展教育培训讲座, 提高旅游服务人员思想认知高度、培养其树立正确服务理念。

其次, 要发挥政府对人才体系建设的支撑作用。乡村旅游人员流动性较大的主要原因是员工工资福利偏低, 因此乡村旅游行业要想留住人才, 就要不断健全工资福利制度。因此, 政府需要制定完善的人才引进政策和返乡就业政策, 提升工资待遇以及福利政策, 留住人才。

(三) 健全在线旅游服务功能, 提升旅游便利度

首先要完善旅游APP主界面设计感, 要优化在线旅游客户端的界面设计, 增加乡村地区旅游项目图片, 改善互动方式, 使乡村地区移动在线游客可以便捷、快速地在移动在线旅游客户端内搜索、对比各个景点的特色, 进而决定去哪一景点; 其次要增加旅游APP在线服务相关功能, 如增加乡村旅游景点在旅游APP移动客户端的在线购票、预订酒店的服务功能, 做到使游客足不出户就能感受旅游景点提供的便利。

参考文献

- [1] 习近平谈治国理政(第三卷)[M]. 北京: 外文出版社, 2020.
- [2] 中共中央国务院关于实施乡村振兴战略的意见[M]. 北京: 人民出版社, 2018: 8.
- [3] 王志远, 吴泗宗. 民族地区移动在线旅游服务顾客体验质量的影响因素——基于民族旅游地顾客双重视角的实证研究[J]. 贵州民族研究, 2018, 39(08): 168-172.
- [4] 赵希宁. 乡村振兴战略背景下榆林市乡村旅游发展问题与对策[J]. 安徽农业科学, 2020(18): 154-156.
- [5] 宋怡. 全域乡村旅游景观规划设计研究[D]. 青岛理工大学, 2020.