

助力乡村旅游，营造和乐古镇

——溪口社区学院服务溪口旅游产业发展的行动方案

一、引言

每一座千年古镇，都富含传统文化积累，而正是这种沉淀，造就溪口镇灿烂的历史文化与人文景观。这座人口不多，富含文化古韵的宁波古镇，不但是国家级历史文化名镇，还是“文旅融合型”美丽城镇。社区学院利用溪口独有的旅游资源，在各类培训过程中多开发特色课程，并以鲜明的主题熏陶居民，令其建立传承溪口文化的意识，并在课程培训中提升服务于服务产业的能力，以此推动溪口旅游产业快速发展。

二、指导思想

溪口旅游产业不断发展，对人才的需求越来越高，更多学生志愿者、成年人参与到旅游活动中，但是因其自身能力限制，旅游服务工作受到阻碍，工作质量未能良好体现。基于此，在溪口镇建立社区学院，以此加强对学生志愿者、成年人旅游方面的教育，帮助其提升旅游服务质量，增强工作能力。希望以此可以加强对溪口旅游产业的发展。

三、意义

溪口旅游发展趋势已经势不可挡，社区学院在发展中不能被动采取行动，而是依据当地旅游发展情况，积极响应社会需求，主动采取措施，加强旅游产业相关人员的专业素养，孵化出培训课程，并能与

企业与政府合作，创建共享机制。借此结合溪口旅游发展的过程与现状，进行旅游的调查，查阅资料，结合已有文献观念，提升社区居民文化素质。对于社区学院更好服务于溪口旅游产业发展特色，如何创建学院中的旅游文化传导路径进行详细讨论，并运用于实际服务中。并以服务溪口旅游产业发展的行动为中心，对旅游产业与人才培养的匹配性进行研究。以期提升旅游人才培养的质量，并在政府与企业的而支撑下，促使溪口旅游的可持续发展，以此带动全镇经济前进。

四、实施背景

溪口镇地处浙东四明山南麓、奉化区西南，区域面积 381.6 平方公里，下辖 55 个行政村、6 个居委会，户籍人口近 8 万，外来人口超 2 万。溪口镇素有“蒋氏故里、弥勒圣地、山水天堂”之美誉，是宁波市重要的生态功能区、最早的国家级风景名胜区和国家 5A 级旅游景区，也是中国雷笋之乡、全国水蜜桃特色基地乡镇、中国美容美发器具生产基地和中国气动元件之乡。近些年，溪口镇围绕民国文化、山水文化与佛教文化这几大文化领域，实现与旅游行业的融合，以此促进当地品质的提升。作为旅游重镇，旅游服务品质对其经济有很大的影响。例如今年溪口旅游行业以服务为主，企图通过此提升旅游产业的发展，打造“微笑溪口”旅游品牌，进一步营造文明的景区人为环境。当地旅游行业立足于“微笑服务”品牌，有意识将此文化在溪口旅游中全面推广，以期从旅游就业人员入手，提升其服务意识。树立“标准化”服务理念，在溪口地区建立文明的游客服务环境，以社区为范围，不但建立国家级服务标准的旅游集团，还以全面铺设与重

点深入结合为原则，提升全体社区居民的旅游服务意识，以提高旅客满意度为标准，实施溪口景区的规范化服务。

溪口旅游产业的发展过程中，社区学院起不可忽视的作用，是服务当地旅游产业，推进全域旅游发展新思路的主要载体。随时代的发展，人们的消费观念在互联网的影响下不断发生变化，即使是旅游出行，也喜欢个性出游，按照旅游者主观意识进行，具有个人色彩。因此溪口镇充分发挥当地旅游资源优势，需要社区学院引导社会力量，加快当地乡村旅游业。发挥乡村旅游产业的带头作用，促进当地多方面领域的快速发展。围绕溪口旅游景点的建设，进一步规划乡村休闲旅游产业，实现农业产业的区域分工，完成特色农业区域化的发展与布局，推动农村劳动力的分工分业。社区学院的建设，就为当地农民引导、旅游企业建设与发展等进行辅助推导，希望以此帮助旅游产业发展提供更多配套服务，鼓励农民、旅游服务人员与旅游企业有发展信心，提升旅游方面专业素养。另外，旅游在满足人们基本生活需求后进行的求新、求异、求真与求乐的一项新兴旅游体验活动，其中生态与文化是关键。溪口镇旅游产业的发展，实际上就是人们在参与过程中，提升对溪口镇风景、环境、生活等文化的感悟。所以推进全域旅游发展的同时，还要通过社区学院的努力，保护与挖掘溪口镇的地域与民俗文化，扩展农业功能，为消费者提供更丰富的旅游环境。而此过程，就需要社区学院发挥其独有价值，促使溪口旅游产业的快速发展。

溪口旅游的发展与创新，都需要有新的机制做保障。“全域旅游”

一词在 2016 年全国旅游工作会议中被提出后，迅速在各地旅游领域中被运用。溪口旅游产业发展运用全域旅游，需要对其资源进行全面的整合，重新梳理，择优开发，并需要政府多个部门与社区学院的共同合作，完成专业旅游人士的培训，加强农民工的培训，令其对旅游有一定了解后，还有一技之长，以终身学习为导向，服务旅游产业，加快乡村农民致富速度。在班级中构建“课程开发-技术培训-转化生产力”服务于旅游产业的培训机制。

溪口社区学校服务旅游产业发展的过程中，要不断使用新方法，如培训上让居民从“不了解”到“明明白白”，做好溪口镇历史的讲座，加强文化培训，开展特色培训。培训活动的创设上，让教育主动出击。营造从“单兵作战”到“协同发展”的生态环境。最终实现成人学校新教学方法的提升。

五、实施目标

（一）工作思路

1. 一个主题

溪口社区学院的建设主题为服务旅游产业，促使其快速发展。成校教育也从“模糊服务”到“精准服务”。明确成人教育特殊性，转变其他社区教育机构一直以来“东一榔头西一棒”的教育情况，此类跟这感觉走的为旅游产业服务目标更加模糊。当下社区学院成校需立足溪口旅游业，把握旅游城镇发展的核心目标，进而选择适合当地旅游产业发展的服务目标。

2. 两大文化

民国文化：溪口镇具有“民国文化第一镇”之称，凭借民国文化与佛教文化有关的风光被广大旅客所熟知。近几年溪口旅游业发展中，建设了蒋氏民国文化中心、民国文化博物院与溪口民国研究中心，加强对溪口民国历史与文化的深度挖掘，更好服务于旅游产业的发展。据此社区学院成校需注重溪口民国文化的发展，以此为创校背景，实施对服务人员的培训，提升相关人员对民国文化的认知，并能在为游客服务的时候，更好传递溪口镇内民族文化，实现我国优秀传统文化的传播。弥勒文化：溪口旅游行业中弥勒文化的建立，是当地佛教文化发展过程中，在民族演进与世俗文化变化中发展起来的，是对“人和”中华传统文化的一种诠释。经过多年的演进，已经成为溪口旅游产业的一大特色。基于此的社区院校对旅游产业的服务，也从弥勒文化入手。培育与旅游产业相配的旅游人才，以人才的发展促使旅游产业的发展，提升当地旅游经济提供文化保障。

3. 三帮人员

溪口社区学院的建立，主要面对三大人群进行培训。第一，旅游服务人员。学院需加强对旅游服务人员工作意识的培养。溪口旅游服务产业中还存在一些问题，虽然近几年不断进步，但是服务人员的思想差距仍然很大，同时部分服务人员有很大的提升空间。加上从业人员结构层次不齐，服务质量也有高有低，大多数都缺乏服务意识，经常处于被动服务地位。社区院校对旅游产业发展的服务，最先就要从服务人员的培训做起，要求调整心态，有积极的工作态度，提升服务质量。第二，职业农民的培训。社区学院对与旅游产业的支持，不能

只停留在旅游产业中服务人员身上，还要对当地农民进行旅游发展培训，让职业农民也建立旅游发展意识，可以客观看待乡村旅游，并能借助自身农业生产条件，增加旅游农村资源，提升农民人均收入，为建设新农村奠定经济基础。第三，旅游经营管理人员的培训。溪口旅游行业的发展对当地经济有重要影响，而提升旅游产业发展中，旅游经营管理人员是重要角色。如何让旅游服务人员建立工作归属感，提升其工作质量，都要通过经营管理人员的有效沟通与增加人性关怀进行。此工作观念的建立工作能力的培养，就是社区学校工作的主要内容，提升旅游产业的整体服务质量控制能力。

4. 四个开发项目

溪口旅游产业项目的开发，需从四个项目入手。第一，民国文化项目。民国文化中心项目位于溪口镇溪一村，至今还在建设中，为美丽城镇建设增添新色彩。第二，智慧旅游项目。信息化在溪口旅游产业发展中的运用，将重点放在“数字溪口”的建设中，如旅游景区中增加了电子商务机制、旅游管理体系。第三，体育项目。溪口户外运动资源丰富，以此创建体育旅游项目，并且独树一帜。将此类体育文化与旅游产业的结合，举办文体活动，如群众登山运动会、赏花摄影节。第四，开发山地旅游线路。社区学院与旅游企业合作，经过勘测现场，基地调研，将溪口镇内丰富的森林资源充分展示给游客，拉近游客与旅游景地的距离。依据此，社区学院对溪口旅游产业的服务也从这四个项目入手，从多个角度促进其经济发展。

（二）工作目标

1. 人的素养

(1) 提高当地经营者的业务能力

对旅游行业中经营者业务能力的培养，社区学院要结合溪口市场变化，有效培养溪口旅游经营者的业务水平，具有创新思维与发散眼光，增加服务内容，提升自身服务质量，增强经营管理你能力。从事但旅游行业的经营者，需熟练业务，操作规范，在熟悉常规旅游常识基础上，含有丰富的文化内涵，还能对突发状况有正确的分析，积极应对。另外，当地旅游经营者还要有必要的服务常识与技能，在经营过程中主动为游客考虑，做到忠厚诚恳，充满亲和能力。以此才能为旅游提供更细致，周到的服务，为游客着想，最终提升当地经营者的业务能力。借此社区学院将培养溪口旅游经营者的业务能力放在工作第一步，以此更好促进旅游产业的发展。

(2) 提升村旅游服务从业人员的素质能力

对村旅游服务从业人员的素质教育能力的提升，要从思想、业务和心理素质角度入手，社区学院促多举办各种培训，重视从业人员的素质，并在服务技能与礼节礼貌等，但是很容易忽视职业道德意识的培养。如其他地区社区学院对于旅游产业从业人员的培训只有短短的几天，短暂培训。且培训过程往往以业务技能为主，但是其他方面的素质上，却缺少培训。因此在成校的时候对旅游产业工作人员素质能力的培养需提升重视，经过对其政治观点与文化背景的了解。在培训中因材施教，坚定政治理念，养成遇事坐怀不乱的良好心理素质。另外对从业人员专业素养的培训，不但要从专业技能与工作能力，还要

有全面的服务意识与个人素养，提升其心理素质。社区学院与企业合作，不断对从业人士进行培训，直到其离开旅游服务职业生涯。

（3）提升农民特色农业产品的开发营销能力

为实现溪口农民二次就业，在大力发展现代特色农业基础上，社区学院与当地旅游企业合作，培训新型、以农业经营主体的职业农民，进而可以在旅游景区大力营销新型农业产品，并能分析游客对特色农产品的需求，以此进行新产品开发。农业部 2018 年印发《关于大力实施乡村就业创业促进行动的通知》，就为社区学院开展职业农民的技术培训提供条件。溪口农民农业产品的开发营销能力的提升，需要定期，持久的进行培训，重点讲述农业技术知识与操作方法，加强农民旅游产品开发的意识与服务水平。另外社区学院还需多形式与多渠道培育旅游产业农户，因为农民特色农业产品的开发，需依托社区学院教育与技术培训，从农技、蔬菜与畜牧角度进行，形成推广体系。在定期培训与技术指导下，令农民建立引进新品种与新技术等意识，以此提升农业科技的运用水平，提高农户经营素质水平与产品开发营销水平。

2. 孵化出培训课程

近几年溪口旅游行业获得突飞猛进的发展，对旅游人才的要求也在不断提升，市场竞争严峻，旅游人员的培养，已经成为社区学院未来几年重要工作。对于旅游相关人员的培养计划与模式构建、旅游人员评价方式等组成整体培训课程体系，是社区学院建校的新兴课题。因为旅游产业在发展中具有交叉性与综合性强的特点，因此精准完成

对旅游人才的培养过程中，分析旅游人员队伍建设过程中的影响，需要社区学院建立完整的培训机制。站在实践的角度，社区学院对旅游产业中人才的培养具有影响或者制约作用，例如溪口旅游产业人才的结构上布局失衡，从供需角度还会出现人才性培养层次不清与培训内容雷同的问题。基于此需要重新构建旅游人才的培训形式，以此促进课程改革，以此解决现实中的服务问题。以此为溪口旅游产业未来的发展提供更多人才支撑，促使当地旅游产业的发展。

2. 建立起成校与企业、政府的共享机制

溪口社区学院成校，需与企业、整合结合，形成共享机制，多方联合，为培养人才给予实质性的帮助。溪口成人院校对于旅游从业人员的业务能力与素质培训，从之前分别与企业合作、政府合作，变为现在与企业 and 政府一同合作，形成多方联合共享机制，提升服务从业人员的专业素养。这种多方联合的共享培训机制，最典型的特点就是参与培训主体较多，如学院、政府、企业，对旅游服务者的培训有广泛性与资源全面性，可充分提升旅游服务者的综合能力，并在培养效果上，有深刻化与客观性的优势。因此可将社区学院成校的建设依托在与旅游企业、政府联合合作基础上进行。

六、工作任务

（一）主要任务

对于溪口社区学院成校工作，首先，从当地旅游产业调研工作入手，如当地旅游服务人员专业素养情况、职业农民旅游产品开发与营销能力、旅游经营管理人员对旅游企业管理情况等，都是社区学院成

校前需要调研的，并能在此基础上建立为旅游产业服务的理念，培养适合产业发展需求的多方面旅游型人才培养策略，然后在溪口镇进行广泛宣传，让当地居民知道溪口旅游产业发展的情况，建立旅游发展服务意识，并有到社区学院参与培训活动的欲望。其次，实施旅游培训与新型服务理念产品的开发。基于溪口旅游产业的发展与相关人员胜任能力，社区学院在建构旅游专业的培训内容时，需选择符合胜任力的内容，知道在培训的时候需将哪些知识融入其中，并能分阶段、分层次设置课时。阶梯性进行学科基础知识的传输，将专业素养与管理放在第一位，并在岗位行政课或者模拟旅游实践活动，实现职业技能与职业素养并重。另外还要在基础上开发新型培训体系，完善“双师型”队伍的建设，从教师专业素质与能力两个角度入手，先保证培训人员的专业素养，即使是兼职，也需具有丰富的理论知识与实践能力。以此可以在培训过程中，确定培训模式，改革培训方法，不是单一的讲解，而是借助情境培训与角色扮演，开展虚拟活动，帮助旅游相关人员检查自己的不足，提升自己的职业技巧与素养。最后，社区学院的成校还需向当地居民进行旅游服务培训的推广与展示，即制定招生计划，社区学院先对自己的发展做一个精准定位，如发展定位、市场定位与宗旨定位等，此都是为了更好服务于旅游产业发展做准备的，希望可以帮助到更多的旅游服务人员。基于对自己的准确定位，才能多层次，多角度进行培训。另外，成校的推广还要多举办大型活动，与旅游产业结合，举办具有影响力的学术会议或者文娱节目。在社区居民中普及，鼓励更多人参与，扩大社区学院办学知名度，提

升学院形象。

（二）具体任务

结合“一个主题两大文化三帮人员四个开发项目”与“吃住游购品”相对应。社区学院成校的具体任务为：1、为提升游客衣食住行中“食”的体验，学院对旅游产业中饮食部人员进行烹饪培训，先兼顾多种层次的培训对象，使用分层培训法，对旅游经验管理人员进行烹饪方面的培训，提升其烹饪重要性的认识，增强对烹饪部门的管理。还要在学院中对烹饪人员开展专业的技能培训工作，掌握具有溪口特色的烹饪技巧。另外，编制溪口特色培训教材。结合溪口旅游区域烹饪技术匮乏的情况，学院可编创迎合当地游客口味的烹饪技术，为游客着想，建立有特色的烹饪培训教材。以此让游客可以品尝到地道的风味美食。2. “住”的方面，溪口旅游产业中“住”的经典代表宾馆、民宿服务礼仪。社区学院为了培养高素质旅游就业人才的服务礼仪能力，结合溪口镇景区特点，创建单独的服务礼仪课程教学，帮助旅游就业人员积极探索优化培训效果的措施。如开展参与式培训机制，将培训者当做主体，培训者引导其积极参与到全部课程活动中，不但发散培训者思维，还能表达自己独特的见解。所以社区学院成校培训方式需摒传统教育方法，多种形式结合，如实践服务，让培训者更清晰掌握旅游服务礼仪。以期可以培养受训者的服务应变能力与人际沟通能力。另外还可通过“互联网+”手段开展礼仪教学，借助先进的移动设备，创建情境。通过上传微课为受培训者提供随时学习的环境，实现翻转课堂培训。3. “游”，社区学院服务溪口旅游产业的时候，

要先摸准游览线路，并知道每一个旅游景点的历史背景，在培训的时候为旅游相关人员进行讲解，让每一名参与旅游工作的人员对自己的工作生活环境有充分认知，并能依据此深度服务于游客，以此增强旅游工作者的服务质量。4. “购”，即社区学院要对当地农民进行农产品生产与营销培训，辅助农民参与到旅游活动中，以此建立生产与营销意识。社区学院在成校中对农民旅游产品营销意识的培养，包括：对农民的农业项目进行专业与系统性的培训，促使农民感受现代农业文化与旅游行业的快速发展，并将自己生产的农业产品为游客销售。另外加强社区学院对农民的农业教育，促使其不能只是自身能力的提升，而是要注重社区学院与农民发展的联系，以此促进农村社区经济的发展。溪口旅游产业也要加强与农民的合作，实现职业农民与旅游产业的融合，以此将更多农产品投放到旅游景区，为游客购物提供物质基础。5. “娱”代表休闲娱乐。为了建设具有长三角特色休闲度假会议基地。借助溪口交通的便捷性，在境内江拔线与溪线省道结合，穿镇而过，十分快捷。依附溪口优美的风光，旅游产业发展较快，更多娱乐活动与产业被创建，溪口景区中接待游客数量也逐渐上升。以此增加了不同档次与阶层的特色的休闲度假中心，以此广接客源。据此社区学院也要为其提供更多优质的服务型人才，让旅游工作者以良好的服务意识，更好为游客服务，提升游客旅游体验。

七、 实施策略

（一）校、政、社、企多方策略

校、政、社、企在共同合作的时候，需遵循核心主体利益，达成

工作共同点，建立利益共赢的愿景。例如政府中各职能部门发挥溪口旅游的引导、组织与协调作用。切实立法，制定规章制度，引领企业、社会与学校的共同发展。政府中多个职能部门联动，依据溪口镇情况，一同协商校企社合作教育法的起草事宜。明确旅游行业的社会职责，进行校企社合作，完成社区学院共同育人的工作。政府各职能部门还要找寻契合点，制定与校、企、社合作的制度与章程，统筹协调合作规划，确保完成共同愿景的确定与实现。另外，校企社方面，其需要一同提高认知，承担责任，发挥社区学院的主导型、旅游企业主体性与社会辅助性。先通过校、企、社中达成共识，以共同愿景为主，提升旅游服务人员的价值观与情感观。在政府立法基础上，通过鼓励与监督机制，为校企社合作提供保障。此仅仅需依靠外部主体的助推力量，良好的制度不能单单依靠制度，还需要各主体有共同目标，情感与价值观保持一致。因此需挖掘主体资源，从个体愿景为中心，完成合作、发展与共赢基点。即使是旅游产业中，其中也有不同领域，对人才有不同需求，因此对于旅游企业来说，培养人才才是提升旅游产业的基础。所以社区学院中人才培养计划更加重要，可以培育出适应旅游企业与社会发展的高素质、高技能人才，在利益共享下，慢慢实现旅游产业的发展。

（二）点、面推进式策略

为了迎合旅游产业的发展，社区学院需从点到面，逐层实现对旅游人士能力的培训。一方面，课程方面，建立以旅游行业人员关键能力为中心的多元化课程机制。借鉴其他社区学院对人才培养的成效，

面对我国当下多数该部分承认学校实施的是理论与实践结合的二元体系课程，对需要旅游行业岗位课程设置与岗位标准对接，以此逐层提升对旅游行业发展的需求。此观念过于短浅，在当下经济快发展的现在，国际化旅游进程加快，旅游市场细分，新产品与业态产生，对旅游培训者的要求更高。社区学院对课程进行详细划分，逐层递进，开培训，从课程方面实现点到面的推进。另一方面，构建“互联网+实训”平台，构建真实的实践环境。基于溪口镇旅游行业工作的要求，社区学院需加强互联网的运用，为旅游工作者培训提供新的工作机遇，联合周边酒店、景区等，搭建“互联网+实践服务”平台，对受培训者提供更多学习空间。学院可将受教育者培训的评价设置成学分形式，对综合评分高的受培训者提供表扬。此类线上线下结合的实训方式比较灵活，可提升受培训者的学习积极性，还不占用自己工作时间。完成线上线下培训后，受培训者还要可体会实习风采，在观看案例后加强对实训工作的认知，此与之前枯燥的模拟实训形式相比，效果更明显。