

乡村振兴背景下礼仪培训与乡村旅游服务质量提升的路径研究

李艳

(九江职业大学,江西九江 332000)

[摘要]乡村振兴战略实施以来,乡村旅游蓬勃发展,服务质量成为影响产业发展的重要因素。礼仪培训作为提升服务质量的关键手段,在改善从业人员职业素养与优化服务流程与提升游客满意度等方面发挥着积极作用。立足实地调研资料,深入分析了乡村旅游从业人员礼仪素养与服务质量的关联性,建立了规范化的礼仪培训体系。通过多元化培训实施方案,从培训内容设计与师资队伍建设与考核激励等方面入手,形成了一套较为完整的服务质量提升方案,系统化的礼仪培训能够推动服务质量持续提升,为乡村旅游产业高质量发展提供有力支撑。

[关键词]乡村振兴;礼仪培训;乡村旅游;服务质量提升;培训实施

[中图分类号] F590.63; F325.4; F323 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 2096-711X(2025)22-0124-03

doi:10.3969/j.issn.2096-711X.2025.22.044

[本刊网址] <http://www.hbxb.net>

乡村振兴战略的深入实施为乡村旅游发展带来新的机遇和挑战。乡村旅游从业人员的服务水平直接影响着旅游产业的可持续发展,提升礼仪素养已成为乡村旅游转型升级的重要突破口。随着游客对旅游体验要求的不断提高,服务质量已成为制约乡村旅游发展的关键因素,礼仪培训作为提升服务品质的有效途径,在改善从业人员职业素养与优化服务流程与提升游客满意度等方面发挥着重要作用。然而,如何通过礼仪培训有效提升服务质量,仍需要深入探索和实践。基于此,探索建立科学有效的培训体系,构建合理的实施方案,对推动乡村旅游高质量发展具有重要意义。

一、乡村振兴背景下乡村旅游服务质量建设内容

乡村振兴战略的实施赋予乡村旅游发展新的使命,对服务质量建设提出更高要求。乡村旅游从业人员的职业素养与服务水平直接影响游客体验与产业发展,加强礼仪培训已成为提升服务质量的关键环节。同时,服务质量建设需要从服务意识与服务技能与服务流程等多个维度入手,通过规范化建设推动乡村旅游转型升级,为乡村振兴战略实施提供有力支撑。

(一)乡村振兴战略对乡村旅游服务质量的新要求

乡村振兴战略的深入实施为乡村旅游发展提出了更高标准和要求。在新发展阶段,乡村旅游不仅要注重经济效益的提升,更要关注服务质量的全面优化。游客对乡村旅游的体验要求不断提高,从单纯的观光游览转向深度体验与休闲度假,这对乡村旅游服务质量提出了新的挑战。服务质量已成为衡量乡村旅游发展水平的重要指标,直接影响着游客满意度和旅游目的地的市场竞争力。乡村振兴战略要求乡村旅游从业人员不断提升服务意识,增强服务技能,优化服务流程,为游客提供更加专业与规范与贴心的服务。同时,乡村旅游服务质量的提升还需要建立健全服务标准体系,规范服务行为,创新服务方式,推动乡村旅游向品质化与特色化方向发展。服务质量的提升不仅关系到乡村旅游产业的可持续发展,更是实现乡村振兴战略目标的重要保障。

(二)乡村旅游服务质量对礼仪培训的迫切需求

随着乡村旅游市场的快速发展,服务质量已成为制约产业升级的关键因素,对礼仪培训提出迫切需求。乡村旅游从

业人员普遍存在服务意识不足与礼仪素养欠缺与专业技能有限等问题,难以满足游客日益提高的服务要求。优质的服务离不开规范的礼仪培训。从业人员需要通过系统化的培训来提升职业素养,掌握服务技能,规范服务行为。礼仪培训能够帮助从业人员树立正确的服务理念,培养良好的服务习惯,掌握规范的服务礼仪,提高沟通技巧和应变能力。同时,服务质量的持续提升需要建立长效的礼仪培训机制,不断更新培训内容,创新培训方式,确保培训效果。通过礼仪培训,能够有效解决服务过程中的具体问题,提升服务标准化水平,增强游客的满意度和认可度。乡村旅游的高质量发展必须依托完善的礼仪培训体系,通过持续的培训提升服务质量。

(三)礼仪培训在服务质量提升中的重要作用

礼仪培训在提升乡村旅游服务质量过程中发挥着不可替代的作用。通过系统化的礼仪培训,能够有效提升从业人员的职业素养,规范服务行为,优化服务流程,为游客提供更加专业与细致的服务体验。礼仪培训帮助从业人员掌握标准化的服务技能,提高服务质量的一致性和规范性,减少服务过程中的随意性和差异性。在实际服务中,规范的礼仪举止能够展现良好的职业形象,提升服务的专业化水平,增强游客的信任感和舒适度。礼仪培训还能培养从业人员的服务意识和责任感,提高工作积极性和主动性,促进服务质量的持续改进。通过建立完善的礼仪培训体系,强化培训效果,深化培训内容,创新培训方式,推动乡村旅游服务质量不断提升。礼仪培训与服务质量之间形成良性互动,相互促进,共同推动乡村旅游产业高质量发展。

二、礼仪培训的基本要素与主要实践形式

礼仪培训作为提升乡村旅游服务质量的重要手段,涵盖了职业道德与服务规范与沟通技巧等多个核心要素,培训形式需要结合乡村旅游行业特点与从业人员实际情况,采取理论学习与实践演练相结合的方式,通过整合区域培训资源,创新培训方法,优化培训内容,形成系统化的培训体系,为乡村旅游服务质量提升奠定基础。

(一)礼仪培训的核心内容与实施要点

乡村旅游礼仪培训的核心内容涵盖职业道德与服务规

收稿日期:2025-5-9

基金项目:本文系2023年度江西省教育厅教改课题专项“‘1+X’证书制度下高职旅游管理专业课证融通人才培养模式的研究与实践”(项目编号:JXJG-2023-59-4)。

作者简介:李艳(1979—),女,四川遂宁人,九江职业大学副教授,主要从事旅游管理研究。

范与沟通技巧等多个方面。职业道德培训着重培养从业人员的服务意识和职业操守,引导其树立正确的服务理念,增强责任感和使命感。服务规范培训重点传授接待礼仪与仪容仪表与服务用语等基本规范,帮助从业人员掌握规范化的服务动作和标准化的服务流程。沟通技巧培训注重提升从业人员的语言表达能力和人际交往技巧,增强其与游客的沟通效果和应变能力。在实施过程中,需要结合乡村旅游行业特点和从业人员实际情况,科学设计培训内容,合理安排培训进度,确保培训效果。培训实施要点包括制定详细的培训计划,选择合适的培训师,准备必要的培训资料,创设良好的培训环境,建立科学的考核评价体系,确保培训工作有序开展。

(二) 礼仪培训的主要形式与方法选择

礼仪培训的主要形式需要根据培训内容和培训对象特点进行灵活选择。理论授课形式适合传授基本知识和服务规范,通过多媒体演示与案例分析等方式提高培训的生动性和直观性。实践演练形式注重技能训练和实操体验。通过角色扮演与情景模拟等方式加深对服务技能的掌握,现场教学形式将培训与实际工作结合,在真实的服务环境中进行示范指导和实践操作。在方法选择上,采用启发式教学方法激发学习积极性,互动式教学方法增强参与度,案例教学方法提高实践性,分组讨论方法促进经验交流。培训形式和方法的选择要注重实效性和可操作性,确保培训内容能够有效转化为实际工作技能。根据不同培训阶段的特点,合理搭配培训形式,优化培训方法,提高培训质量。

(三) 礼仪培训的资源整合与配置方案

礼仪培训的资源整合需要充分利用各方面的培训资源,实现资源的优化配置。人力资源方面,整合专业培训师资与行业专家与优秀从业人员等多方力量,建立多层次的培训师资队伍;物质资源方面,统筹培训场地与设备设施与教材资料等硬件条件,为培训工作提供必要保障;信息资源方面,汇集培训教材与案例素材与视频资料等培训资源,丰富培训内容;在资源配置方案上,建立区域联动机制,推动培训资源共建共享,提高资源利用效率,加强培训资源的开发和储备,建立培训资源库,实现资源的动态更新和持续补充。通过科学合理的资源配置,确保培训工作的持续开展和培训效果的不断提升,培训资源的整合与配置需要建立长效机制,实现资源的可持续利用和优化配置。

三、乡村旅游服务质量的提升与实施要点

乡村旅游服务质量提升需要建立完善的服务标准,明确具体指标要求,通过优化服务流程,规范化服务行为,提升服务效率,让游客感受到更加专业与贴心的服务体验。同时建立服务质量监管体系,持续改进服务中的不足,推动服务水平不断提升,促进乡村旅游产业健康可持续发展。

(一) 服务质量提升的具体标准与指标

乡村旅游服务质量的提升需要建立明确的标准体系和具体指标。服务质量标准体系涵盖服务态度与服务技能与服务效率与服务环境等多个维度,通过量化指标进行考核评估。服务态度方面,重点考察从业人员的微笑服务与礼貌用语与主动服务等行为表现;服务技能方面,着重评估业务知识掌握程度与操作规范性与应变能力等专业素质;服务效率方面,关注服务响应速度与问题解决及时性与工作完成质量等要素;服务环境方面,强调环境卫生与设施维护与氛围营造等保障条件。标准指标的设定需要结合乡村旅游实际情况,既要体现服务质量的基本要求,又要考虑地方特色和发展需要。同时,建立分级评定制度,设置不同等级的服务标准,引导乡村旅游从业人员不断提升服务水平。具体指标的制定要做到可量化与可考核与可实现,为服务质量评估提供科学依据。通过标准化建设推动服务质量提升,实现乡村旅游服务的规范化发展。

(二) 服务流程优化与规范化建设方案

服务流程优化与规范化建设着眼于提升服务的标准化水平和运行效率。服务流程优化需要对现有服务流程进行全面梳理,找出服务过程中的薄弱环节和改进空间,通过流程再造,简化服务程序,减少不必要的环节,提高服务效率。规范化建设要求制定标准化的服务操作规程,明确各个服务环节的具体要求和操作标准;建立服务岗位责任制,细化岗位职责,明确工作标准,强化责任落实;推行服务规范手册,将服务标准与操作流程与工作要求等内容进行系统化整理,为从业人员提供明确的工作指引。在具体实施中,通过标准化培训强化规范意识,实践演练提升操作技能以及考核评估巩固工作成效,规范化建设方案的制定要注重可操作性和实用性,确保各项要求能够落实到具体工作中。通过流程优化和规范化建设,不断提升服务质量和工作效率,增强游客满意度。

(三) 服务质量监管与持续改进措施

服务质量监管与持续改进是保障服务质量不断提升的重要保障。建立全方位的监管体系,包括日常巡查与定期检查与专项督导等多种形式,及时发现和纠正服务中存在的问题。开展游客满意度调查,通过问卷调查与意见反馈与投诉处理等方式,了解游客需求和建议,收集服务改进意见;建立服务质量评估制度,定期开展服务质量评估,对服务标准执行情况进行督查考核;实施奖惩激励制度,对服务表现优秀的人员和单位给予表彰奖励,对服务质量不达标的进行督促整改。持续改进措施包括定期总结分析服务质量情况,研究解决服务中的重点难点问题,制定改进方案并组织实施,建立服务质量反馈机制,及时收集整理服务过程中的问题和建议,形成持续改进的良性循环。通过有效的监管措施和持续的改进行动,推动服务质量不断提升,提高乡村旅游的服务水平和竞争力。

四、乡村旅游礼仪培训与服务质量协同发展

礼仪培训与服务质量提升之间存在紧密的互动关系,两者相辅相成与相互促进:礼仪培训能够有效提升从业人员的职业素养,优化服务流程,改善服务品质;而服务质量的提升又能促进培训内容的不断完善和创新。通过构建长效培训机制,加强区域协作,深化培训实效,实现乡村旅游服务质量的持续提升。

(一) 礼仪培训与服务质量提升的互动关系分析

礼仪培训与服务质量提升之间存在密切的互动关系,两者相辅相成与相互促进。礼仪培训为服务质量提升奠定基础,通过系统化的培训提升从业人员的职业素养,增强服务意识,规范服务行为,优化服务流程;良好的礼仪素养能够直接提升服务质量,体现在服务态度与服务技能与服务效率等多个方面;而服务质量的提升又对礼仪培训提出新的要求,推动培训内容不断更新,培训方式持续创新,培训效果不断深化。在实践中,礼仪培训帮助从业人员掌握规范化的服务技能,提高服务的标准化水平,减少服务过程中的随意性和差异性。同时,服务实践中遇到的问题和挑战又能够反馈到礼仪培训中,促进培训内容的调整优化,提高培训的针对性和实效性。这种互动关系推动礼仪培训不断完善,服务质量持续提升,形成良性循环,为乡村旅游高质量发展提供有力支撑。

(二) 礼仪培训效果转化为服务质量的实践探索

礼仪培训效果向服务质量转化是一个系统的实践过程,需要通过多种方式推进和落实:建立健全培训效果评估体系,通过理论考核与实操测试与现场观摩等多种形式,全面评估培训成果;开展岗位实践活动,让从业人员在实际工作中运用培训所学,将理论知识转化为服务技能;组织技能竞赛和服务展示,搭建交流平台,促进优秀服务经验的分享与推广;设立服务标兵和示范岗,发挥典型引领作用,带动整体服务水平提升;建立培训跟踪反馈机制,及时了解培训效果

(下转第128页)

[8]孙福东.基于“分层递进”培训模式的高素质农民培养[J].山西农业,2019(21):27-29.

[9]海飞,袁水霞,等.“互联网+”背景下高素质农民培训模式改革研究与实践——以河南农业职业学院高素质农民培训为例[J].河南农业,2021(21):48-50.

[10]姬雄华,王巍.新型职业农民培训合作治理模式研究[J].成人教育,2022,42(3):32-38.

[11]幸荔芸,袁德桂,林克松.跨界融合与精准扶助:乡村振兴战略下涉农高职“1+N”农民培训模式的行动探索[J].中国职业技术教育,2020(13):31-36.

Analysis on the Training Model for “New Rural Talents” and Research on the Training Path of Rural E-commerce

LI Shu-ping

(Guangdong Women's Polytechnic, Guangzhou Guangdong 511450, China)

Abstract: Against the backdrop of rural revitalization and high-quality rural e-commerce development, addressing the growing demand for technical training of new professional farmers, this study reviews domestic and international theoretical achievements in farmers' vocational training. It analyzes typical models, such as the agricultural radio and television school system, Huzhou's new farmer cultivation mechanism, Chongzhou's agricultural co-management system, and Guangdong State Farms' modern agricultural training. Through comparative research, a construction path for a unique rural e-commerce training model meeting the needs of “new rural talents” is proposed, which significantly improves the rural e-commerce talent cultivation system and promotes rural revitalization.

Key words: new rural talents; rural revitalization; farmers' training; rural e-commerce training

(责任编辑:范新菊)

(上接第125页)

转化情况,解决转化过程中的问题和困难;加强培训效果的考核评估,将培训表现与工作绩效挂钩,激励从业人员积极参与培训并运用到实际工作中。通过建立完善的转化机制,确保培训效果能够有效转化为服务质量的提升,实现培训价值的最大化。

五、结语

乡村振兴战略背景下,礼仪培训作为提升乡村旅游服务质量的重要手段,在改善从业人员职业素养与优化服务流程与提升游客体验等方面发挥着关键作用。通过构建系统化的礼仪培训体系,创新培训方式方法,优化资源配置,形成了较为完整的服务质量提升方案。实践表明,建立长效培训机制,加强培训实效性,深化区域协作,能够显著提升乡村旅游从业人员的服务水平。未来应进一步创新培训模式,强化实践导向,推动乡村旅游服务质量持续提升,为乡村振兴战略实施贡献力量。

参考文献:

[1]任斐,李鹏.乡村旅游促进共同富裕的内在机理及提升路径[J].公关世界,2025(3):3-5.

[2]张路,张晴,宋明亮.价值共创下环城市乡村旅游服务系统设计研究[J].包装工程,2025,46(2):91-107.

[3]李芬.乡村振兴背景下乡村旅游高质量发展路径研究[J].旅游纵览,2024(21):141-143.

[4]刘文斌.乡村振兴背景下乡村旅游生态环境治理研究[J].旅游纵览,2024(16):93-95.

[5]叶冰.乡村振兴背景下乡村旅游高质量发展探究[J].村委主任,2024(2):145-147.

[6]曹红玲,周陆敏.元宇宙技术赋能乡村旅游高质量发展的内在逻辑和实践构想[J].湖北开放职业学院学报,2025,38(2):162-164.

Research on the Path of Etiquette Training and Service Quality Improvement in Rural Tourism under the Background of Rural Revitalization

LI Yan

(Jiujiang Vocational University, Jiujiang Jiangxi 332000, China)

Abstract: Since the implementation of the Rural Revitalization Strategy, rural tourism has flourished, and service quality has become a critical factor influencing industry development. Etiquette training, as a key means to enhance service quality, plays a positive role in improving professional ethics among staff, optimizing service processes, and increasing visitor satisfaction. Based on field research data, this study thoroughly analyzes the correlation between the etiquette literacy of rural tourism professionals and service quality, establishing a standardized etiquette training system. Through diversified training implementation plans, focusing on aspects such as content design, faculty development, and performance incentives, a relatively complete service quality improvement plan has been formed. Systematic etiquette training can continuously boost service quality, providing strong support for the high-quality development of the rural tourism industry.

Key words: Rural Revitalization; etiquette training; rural tourism; service quality improvement; training implementation

(责任编辑:章樊)