



省旅游学校学生在上礼仪课。本报记者张茂摄

创新旅游人才体制机制,开发旅游管理和应用型人才 练内功,打造旅游人才梯队

■ 本报记者 李丛娇

“在海南国际旅游岛具体建设过程中,我们提出要将海南建设成海南百姓的幸福家园和中外游客的度假天堂。要实现这样的发展目标,人才是关键。”省长助理、省旅游委主任陆志远不止在一个场合这样说过。海南国际旅游岛建设上升为国家战略,海南旅游业承担了更为重要的责任。5年来,我省针对旅游人才总量不足、人才结构不合理和人才分布不均等问题,坚持以科学发展观为指导,实施“人才强旅、科教兴旅”战略,以创新旅游人才体制机制为动力,以提升旅游人才素质和能力为核心,以开发旅游管理和应用型人才为重点,大力推进我省旅游人才队伍建设,通过提升旅游人才素质不断推动海南国际旅游岛建设。

职业教育储备输送人才

“西班牙4500万人口,每年接待游客达到5700万人次,是世界第三旅游大国。其旅游发展是从二战以后开始的,当时的第一任旅游局局长做的第一件事就是大办旅游学校。这为西班牙今后的旅游发展奠定了坚实的基础。”省旅游委巡视员陈耀举了一个例子,说明了从长远考虑,旅游职业教育对培养人才,对一个地方旅游发展的重要性。

记者在省旅游学校的实训楼看到,这里的西餐、西餐、酒店客房等实训场地一点不输专业的餐厅和酒店,参加实训的学生身穿整洁的工作服,一丝不苟地重复着摆台、调酒、整理房间等基本技能的训练。

积极参与到海南国际旅游岛培养后备人才的不仅仅是省旅游学校这样的专业学校。一次对海南各大职业院校开设专业的网上调查显示,海南所有专科以上院校,不论其院校是否与旅游行业相关,全都开设有旅游及其相关的专业和方向。而中专层次学校,大部分也都正在筹备开设旅游或酒店餐饮等相关专业和方向。

这形成教育界的独特一景:从中专到大专,无论是师范大学还是农业学院,各大院校纷纷结合海南旅游发展需要开设相关专业,推动着一大批新兴旅游专业在海南率先开办起来。

海南大学旅游学院作为国内最大的旅游学院之一,涵盖会展经济与管理、酒店管理、旅游管理等众多专业。2011年,海大旅游学院会展经济与管理专业正式招生,成为海南第一个开设这一专业的高校。

而在农业与旅游业融合发展的大背景下,省农业学校开设了观光农业经营专业,主要包括酒店服务与管理(度假村服务方向)、烹饪技术(特色烹饪方向)两个专业。省农业学校相关负责人说,去年这个专业招了500多人,市场需求非常大。

更多学校的专业设置渐渐瞄准了旅游新业态,如邮轮、游艇、高尔夫等方面。而为了摆脱学校教育与实践脱节的弊端,为了进一步满足涉旅企业对人才迫切的需求,越来越多校企之间的合作则实现了人才培养的无缝对接。

随着国际旅游岛建设逐步推进,旅游人才紧缺的矛盾将越来越凸现。为此,省旅游委还将联合省教育厅等相关部门,优化专业设置,深化专业教学改革,大力发展旅游职业教育。推动旅游院校把握市场规律和需求,根据国际旅游岛建设需要调整和设置专业结构,增设海洋旅游、乡村旅游、智慧旅游等相关专业,加强对专任教师培训,鼓励教师到旅游企业兼职或挂职,为海南旅游产业发展提供高素质人力资源。

走出去看世界

坐井观天难以取得长远发展,除了扎实练内功,提高自身的素养,我省还结合建设国际旅游岛过程中的现实课题,如把旅游岛建设成文化岛、为旅游小镇提供产业和文化支撑、发展乡村旅游、旅游惠及百姓等课题,组织管理干部和企业负责人赴国内外先进地区考察、培训、学习。

2012年6月,27人的培训团赴巴厘岛学习,通过专家授课、行业座谈、旅游案例实地研讨等针对性培训,培训团每位团员都感到收获很大。旅游管理部门团员普遍认为,巴厘岛所理清了指导开发特色文化旅游和乡村旅游的思路;旅游企业团员更认为有立竿见影的效果。

2013年,我省突出主题,分批组织了赴浙江、安徽、江西“中国美丽乡村”培训班,赴北京、天津乡村旅游培训班和赴四川、云南乡村度假与旅游小镇专题培训班,组团赴台湾开展休闲农业和民宿旅游专题培训。走出去看别人如何发展,不仅让培训团的成员开拓了视野,增长了知识,同时更增强了发展我省乡村旅游的信心。

陵水新村镇委书记潘冠勇在参加了四川和云南的学习后深有感触。这些地方的旅游小镇开发重在定位、好在规划,现场的参观学习让他对旅游小镇建设有了更加全面的理解,尤其对小镇的空间布局、规划,以及老建筑的价值有了新的感悟。“新村是省里

确定的22个重点建设风情小镇之一,今后还需要从一点一滴做起,慢慢改变。”学习后的潘冠勇,对未来充满了憧憬。

美雅村民、琼海美雅村阿叔农家乐的股东、京津乡村旅游研修团的特殊学员郑元锋参加研修后则对北京古北口村印象深刻。他感慨:“美雅村做大不是目标,而是要做精!”他希望,今后也能像北京的那些村子那样,做出精品乡村旅游。

除了“走出去”,我省还在人才培养上实施“引进来”,举办与时俱进的系列培训,邀请国内外专家来授课。2013年,我省举办海南旅游网络营销专题培训班,邀请台湾雄狮旅游集团、中青旅旅游网和天涯在线专家来海南授课。同年,邀请美国霍夫斯特拉大学可持续发展研究中心主任、美国佛罗里达地理协会主席罗伯特·宾克曼教授举办《旅游小镇》和《邮轮游艇》专题培训讲座;邀请美高梅集团全球高级副总裁、月桂树咨询公司主管乔治·韦德先生举办《主题景区旅游业可持续发展》培训讲座。

去年,结合国家旅游局2014“智慧旅游”主题活动,举办2014“智慧旅游”营销、管理和服务专题研修班,邀请携程网、海南大学、中国电信等专家授课,提升旅游行业网络设计、产品策划、网络营销和微博营销技能,推进全省旅游行业运用云技术、互联网、微博、微信等技术开展智慧营销、管理和服务的的能力。

加强旅游从业人员培训

“旅游人才培训对于国际旅游岛建设来说,是目前最重要、最紧迫的一件大事,关键是要踏踏实实地做起来。”陆志远表示,人才培训工作将会是近几年的重点工作之一,要有序推进高级管理型人才、中级管理型人才、初级服务技能型人才等的培训,要把包括市县旅游系统、旅游企业和发展乡村旅游中的领军人、带头人组织起来,省内互相学习,取长补短。

创新推进旅游人才工作的重点首先放在旅游管理干部培训上。从2011年开始,我省连续四年举办旅游管理干部研修班。

首届和第二期研修班都由省旅游委联合海南大学共同举办,围绕对我省旅游管理干部的知识结构和业务能力的要求设置特色旅游研修课程,采取课堂讲座、专题研究和案例考察相结合的教学方式,注重培训内容与解决旅游产业中的问题和旅游创新发展相结合。

2013年联合琼州学院举办旅游管理干部研修班,邀请了国内著名专家讲授乡村旅游、旅游小镇等专题。

2014年联合万宁市政府举办旅游管理干部研修班,全省旅游管理干部、乡镇干部和乡村旅游企业负责人260人参加培训,省旅游委、省农业厅、省住建厅领导和国内知名专家授课,学员们充分认识到发展特色乡村旅游的重要性,提升了业务能力。

与此同时进行的还有对旅游企业的管理人才的培训。省旅游委组织了旅行社、旅游景区高级管理人员培训班,请专家就如何贯彻《旅游法》与提升服务质量等问题进行传经送宝。

为了满足产业快速发展需求,旅游新业态及紧缺人才的培训也在加速进行。我省重点加强乡村度假旅游、商务旅游、会展旅游、邮轮游艇、生态养生、温泉度假等领域紧缺急需人才的培训。提高旅游传统专业技术的教育培训水平,如高级烹饪、高级工程师维护等,培养一批具有自主创新能力的专业技术人才。实施导游员全员培训战略,以年审培训、资格和等级考试培训为抓手,加强政策法规、职业道德、规范服务、基础知识和技能等方面培训,提高我省导游队伍综合素质。(本报海口1月5日讯)

亮点

我省旅游人才队伍建设总体目标

到2020年,建立符合海南国际旅游岛建设要求、既与国际对接又适应海南旅游发展实际的旅游人才开发机制、激励机制和管理机制,建立一支素质良好、数量合理、结构优化的国际化海南旅游人才队伍,为海南迈向世界一流热带海岛度假胜地的目标提供有力支撑。

我省最需要的旅游人才包括三类

一是高级行政管理人才与企业经营管理人才。主要包括熟悉国际惯例的高层行政领导人才、企业高级经营管理人才和旅游高端人才,尤其是具有国际水平,对国际旅游市场比较敏感的高级旅游经营管理人才。与高级企业经营管理人才相比,旅游企业的中层管理人才在供给数量上能够满足市场需求,但素质需进一步提升。

二是专业技术人才,包括新业态旅游业专业人才,如旅游信息管理人才、旅游电子商务人才、大型会展活动管理服务人才、旅游研究人才等。但目前我省旅游研究人才缺乏,旅游人才整体水平有待提高,尤其缺乏旅游研究特别是旅游新兴学科、旅游新业态研究方面的带头人。

三是服务技能型人才。主要需求的是服务于旅游第一线的技能型人才,如饭店一线服务人员、餐饮西餐/西点厨师、中菜厨师等。

数说

《海南省旅游人才发展状况调研报告》

海南旅游人才队伍
总量至少达到
47.7万人

人才需求缺口
超过20万人

海南旅游人才队伍
总量至少达到
47.7万人

旅游行政管理人才要达到5000人
经营管理人才要达到8.11万人
专业技术人才要达到1.53万人
服务技能人才达到31.92万人



琼中红毛镇什寒村旅游项目快速推进,不拆一处民房进行整治一新,被游客誉为“天上什寒”。本报记者李英挺摄