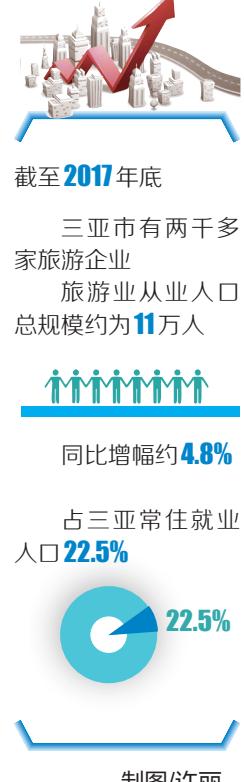


H 热点



■ 本报记者 林诗婷

旅游专业人才缺乏，国际化人才流失多，本土人才水平亟待提高……旅游人才难题如何破解？三亚旅游从业人口占三亚常住就业人口占比逾1/5，对该市经济发展、产业升级起到关键作用。近日，经过深入调研、精心编制，三亚正式发布中英文双语版《2017三亚市旅游人才发展白皮书》（以下简称《白皮书》），从概念构想，到研究内容，再到成果转化，运用多项指标综合分析三亚11万旅游从业者发展现状及结构分布，针对旅游发展存在问题进行解析、提出对策，并提出梳理旅游人才等8项具体举措探索旅游人才治理，助力“旅游人才海绵城市”建设。



三亚海棠湾水稻公园。本报记者 张茂 摄

《三亚市旅游人才发展白皮书》提出创建“旅游人才海绵城市” 8项举措构建吸良纳才新格局

潜力巨大：旅游从业者增长明显

三亚旅游发展潜力如何？数据透露出乐观答案。根据《白皮书》统计，截至2017年底，三亚市有两千多家旅游企业，旅游业从业人口总规模约为11万人，同比增幅约4.8%，占三亚常住就业人口22.5%，超过1/5。其中，涉旅行业从业者占比为37.3%，专业人才发展仍有较大提升空间。

值得一提的是，针对提升三亚旅游从业者水平，一系列有益尝试相继推进。“为不断提升城市国际化水平，我们定期召开培训班，面向涉旅企业工作人员授课，加强旅游从业者外语能力培训。同时，通过加强高校与涉旅企业间的互动与合作，加强对当地高校涉旅人才培养。”三亚市旅游委相关负责人说。

值得一看的是，针对提升三亚旅游从业者水平，一系列有益尝试相继推进。“为不断提升城市国际化水平，

我们定期召开培训班，面向涉旅企业工作人员授课，加强旅游从业者外语能力培训。同时，通过加强高校与涉旅企业间的互动与合作，加强对当地高校涉旅人才培养。”三亚市旅游委相关负责人说。

优化旅游人才结构，服务水平提升明显。亚特兰蒂斯度假酒店及公寓首席运营官Serge Zaalo介绍，仅三亚·亚特兰蒂斯便拥有员工3000多

人，来自20多个国家和地区，为国内外游客提供更为优质的服务。

此外，三亚旅游人才福利水平位居高位亦成为一大亮点。抽样调查显示，2017年，三亚有80.2%的旅游从业者享受“五险一金”，相比全国平均水平，仍处于较高水平；三亚旅游从业者带薪休假比例有所提高，同比提高了5.2个百分点，三亚通过不断优化工作、生活环境，提升城市品质，提升人才吸引力。

人才矛盾：发展与人才需求不平衡加剧

一项统计数据值得重视。根据《白皮书》，三亚旅游年轻人才“空心化”情况突出，人才流失趋势明显，2017年，三亚旅游从业者35岁以下群体占比下降4.7个百分点。

“目前，三亚旅游的国际化发展需要与人才不平衡不充分发展之间矛盾突出，本土人才‘基层化’、年轻人才‘空心化’、专业人才‘中转化’是近年

来三亚旅游人才的核心问题。”三亚市旅游委相关负责人说。

的确，此次发布的《白皮书》对三亚旅游人才发展现状进行分析发现，相对岛外籍人才，海南籍旅游人才表现出相对更为年轻、学历水平相对较低、海外经历相对更少、短期流失率相对较高、基层普通员工占比相对大的特点，进一步加剧了三亚引才留才的工作难度。

与此同时，如何扭转三亚成为专业人才“中转地”局面，亦是重要课题。“三亚旅游人才流失比例增高，人才‘中转地’局面不利于旅游行业的整体健康。”三亚市旅游委相关负责人说。

更需直面的问题是，三亚国际化人才呈“微收缩”趋势，建设世界级滨海旅游城市面临挑战。《白皮书》显示，2017年，三亚有海外留学或工作经历的人才

占比为9.6%，同比有小幅度下降。

“一方面，我们通过不断优化签证手续、提升基础教育水平、改善医疗条件与基础设施建设、提升城市国际化水平等方式，增强外籍人才的城市吸引力。同时，我们通过加强对当地高校涉旅专业人才培养，为旅游行业提供更多优质人才。”三亚市旅游委相关负责人说。

精准施策：“海绵”模式吸良纳才

去年，海南省委印发了《关于深化人才发展体制机制改革的实施意见》（以下简称《实施意见》），在深化人才发展体制机制改革方面提出了7个方面共22条改革举措，包括千名旅游英才计划、天涯技能人才计划、万名中专生培养计划等，并强调要加强高等院校、社会力量办学，加强技术院校和普通技校的人才培养等。

《实施意见》清晰明确战略目标，引才和培养人才并重，不仅要解决人

才增量问题，还注重存量问题。针对此，近年来，我省通过联动企业、高校等力量，通过打通交流与合作渠道，加强涉旅专业人才培养，打造本地人才输送渠道，助力旅游产业格局打造，形成具有辐射影响力的目标地。

“去年，我们联动海南大学、海南师范大学、亚龙湾美高梅度假酒店等68家省内教育机构、旅游企业、酒店，成立海南省酒店人才培养创新联盟，通过共建酒店人才培养创新合作机

制，对人才培养目标、课程方案、教学模式等方面进行精准设计。”省教育厅相关负责人说。

无独有偶，去年11月，三亚印发《三亚市人才“海绵城市”建设行动实施方案（2017—2021年）》，细化46项任务，深入实施“产业人才开发”“琼籍人才回流”“本土人才培养”“候鸟型”人才开发“人才国际化”等5大人才引育工程。

“针对三亚旅游人才资源短缺等

问题，我们提出创建‘旅游人才海绵城市’，将实施梳理旅游人才结构、精准满足不同际遇的旅游人才发展需求、提高文化自信、推动国际旅游岛人才创业基地二期建设、促进本土劳动力参与旅游经济、引导企业建立雇主满意度评价机制、发布‘三亚旅游人才治理指数’、将人才发展环境评估纳入行政考核体系等8项举措，促进三亚旅游产业发展。”三亚市旅游委主任樊木说。

借力59国人员免签新政加大旅游市场促销力度 海南深耕港澳撬动入境游市场

■ 本报记者 赵优

当《请到天涯海角来》的欢快歌声唱响香江，当四大名菜和热带水果飘香澳门，琼岛再次在港澳两地掀起旅游旋风。

为落实省委、省政府提出的“2020年我省开通100条境外航线和实现入境游客200万人次”的工作任务，巩固港澳市场在我省入境客源市场中的基础性地位，提升我省国际化和入境游水平，4月23日—29日，我省旅游促销团赴香港和澳门，联合上海市旅游局并配合文化和旅游部开展系列旅游促销活动。

除了展示海南形象，我省旅游促销团还拜访当地旅行商，重点就59国人员入境旅游免签政策下如何更好地开展免签政策宣传、旅游业务合作、旅游推广营销等内容展开深入交流，谋求开发“一程多站”产品及开辟新航线，进一步开拓我省入境游客源市场。

“海南厨房”人气爆棚

“海南名菜果然名不虚传”“我知道原来海南也有菠萝蜜，而且非常



“海南厨房”亮相澳门。本报记者 赵优 摄

质丰富的海南旅游内涵，吸引更多本地市民及境外游客。

开发琼港澳“一程多站”产品

在港澳促销期间，省旅游委还联合上海市旅游局并配合文化和旅游部开展系列旅游促销活动，与上海、天津、江苏等省市区共同举办“美丽中国·全域旅游”丝路旅游产品专题推介会，重点推介我省温泉、康养、特色小镇等休闲度假旅游资源和产品。

“海南”等海南形象广告，与香港中国旅行社等4家旅行社合作成立5家海南旅游产品展示与咨询中心，宣传推介海南旅游资源。同时，省旅游委通过举办“琼港澳旅游交流活动”等邀请香港的旅行商、媒体记者到海南踩线考察，形成海南东线新资源之旅、中西线探索之旅、海南原味美食之旅等多条特色旅游线路。多措并举之下，2017年海南接待香港入境游客较2016年同比增长15.6%。

“海南实施59国人员入境旅游免签政策，香港旅游业界也为之兴奋。”在香港旅游业议会主席黄进达看来，琼港澳两地地缘相近，资源互补，旅游合作日趋成熟，在免签新政下，香港旅游业界也希望寻找更多商机，“我们希望增加航班数量来保证旅游产品的供给。”

澳门旅游局副局长程卫东接受采访时表示，目前澳门—海口每周3班的航班使两地旅游合作有着良好的基础，澳门众多国际旅客以及海南大量的旅居游客使两地旅游合作大有可为，期待琼澳在共同开发国际市场、打造“一程多站”的旅游产品方面更深度的合作。

H 旅讯

杭州推“城市会员”计划 游客可获“暂时居民”专属礼遇

据新华社消息，浙江省杭州市旅游委员会近日宣布针对来杭游客推出“城市会员”计划。

据介绍，杭州市旅游委员会本次是与支付宝、口碑合作推出“城市会员”计划。来杭游客只需打开手机支付宝搜索“杭州城市会员”生活号，或直接打开口碑旅游版领取“城市会员卡”之后，就可以享受“专属礼遇”。除了景点和酒店预订红包、杭州本地餐厅优惠券、共享单车专属骑行券等线上优惠外，每位城市会员还可线下定点领取一个内含礼品袋、饮用水、城市旅游地图以及手册的城市福袋。

杭州市旅游委员会相关负责人表示，世界旅游组织2017年对“游客”一词进行了全新界定，即“游客是城市暂时的居民，而非城市邀请的客人”。杭州本次推出的“城市会员”不仅仅是为游客提供优惠折扣，更希望游客在出游中能得到更多的服务，例如能实时查询景点拥挤程度，离自己最近的厕所所在哪儿，甚至还能享受智能游览行程的规划等。

作为杭州旅游委员会下属的数据服务单位，杭州旅游经济实验室表示，未来将整合更多应用场景支持“城市会员”，其中包括公交、停车、旅游咨询、投诉等各类公共服务。

贵州悬赏200万元 寻找“旅游痛点”

据央广网消息，贵州省2018年度满意旅游系列活动正式启动，活动邀请广大游客一起来做“监督员”，为贵州省旅游服务找“痛点”。

2018年5月1号至10月31号期间，对在贵州旅游中遇到的“零负团费”“销售假冒伪劣商品”“不合理低价游”等违法违规现象，以及旅游点厕所太脏、酒店服务不好等贵州旅游服务中存在的“痛点”、短板和隐忧进行反映和举报的，一经相关部门查实，将对举报者予以现金奖励。此次活动奖励金总计200万元，游客可通过贵州省旅游发展委员会及各市（州）旅游部门的官方微博公众号，进入平台查看详情参与活动。

两部门： 优先支持开放型景区 开展旅游PPP项目建设

据中国新闻网消息，文化和旅游部、财政部近日联合发布《关于在旅游领域推广政府和社会资本合作模式的指导意见》。意见指出，在依法合规的前提下，以国有自然、文化资源资产的科学保护和合理利用为导向，重点加强景区道路、环卫设施、游憩设施、标识系统等基础设施和安全设施建设，加强景区及周边环境的综合整治。优先支持开放型景区开展旅游PPP项目建设。

意见明确，以创建全域旅游示范区为导向，对一定区域内的厕所、咨询服务、旅游引导标识系统、旅游资源保护等与酒店、景区等经营性旅游资源进行整合开发建设。

意见强调，通过以商建厕、以商管厕、以商养厕等方式，鼓励社会资本方对一定区域内的厕所进行统一开发建设运营管理。

意见要求，鼓励政府和社会资本方将旅游资源的经营性开发项目与养老、体育、健康、研学等领域公共服务供给相衔接。

“荆楚文化”成为 研学热点

据《长江日报》报道，在黄鹤楼上吟诵千古诗文，在辛亥革命纪念馆探寻武昌起义的足迹，在赤壁古战场遍读三国故事，在屈原故里唱响《长河之歌》的旋律……近日，山东大学附属中学的260名学生来到武汉，开展了一场“江山如画·楚天九歌”研学课程。

自研学课程兴起以来，荆楚文化成为国内研学热点。据研学旅行国家行业标准编制单位学知研学旅行服务有限公司数据显示，自2017年至今，在武汉开展研学活动的外地学生已超过10万人次。

黄鹤楼、辛亥革命博物馆、武汉大学……这些武汉地标已成为来汉研学团队必到之地。辛亥革命博物馆负责人介绍，不少外地来武汉的研学团队特别重视以“首义精神”为主题的辛亥革命历史研学课程。

“荆楚文化在中国历史上是非常厚重的一笔，在近代史上也享有重要地位。”山大附中研学相关负责人介绍，荆楚大地上名人众多，形象鲜明；历史遗迹和自然风光也很适合开展研学活动。“本次研学课程设计注重激发学生的主动性，将语文、音乐、地理、历史和综合实践课程进行了深度融合。”

（李 镐）