

# 海南省“旺工淡学”旅游业人才培养项目白皮书

## （摘要）

（2021年8月）

### 前言

旅游业是海南自由贸易港建设的三大主导产业之一,作为旅游核心竞争力的基本要素,旅游人才是确保旅游业高质量可持续发展的重要支撑。海南作为具有独特气候环境优势的旅游大省,旅游淡旺季明显,导致旅游行业存在人才“潮汐”现象,人员流动性大且易出现用工荒。同时,旅游业软件实力与硬件水平不匹配,极大地制约着海南向旅游强省迈进的战略部署。坚持以问题导向,着眼于长远发展。我省创造性地推出“旺工淡学”旅游业人才培养项目,即“旺季工作、淡季学习、工学交替”,在旅游旺季时输送人才、淡季时储蓄人才,建立以员工自学为主、高校辅导为辅、工学结合及校企联合培养的教育培训新机制,着力打造特色化、规模化的旅游业基础人才提升工程。

项目实施两年,共计10346名旅游从业人员被录取参加学习,人才培养服务保障能力不断提升,旅游从业人员的高品质培训需求得到更好满足,打通旅游人才培养“快速通道”,走出了一条海南旅游职业教育培养的创新之路,为推动人才培养贡献了“海南智慧”,为国家积累“制度财富”。继2020年成为海南自由贸易港制度创新案例对外发布,2021年4月,该项目还作为全省六个优秀案例之一为中央组织部举办的全国自贸区厅局级领导干部“推进自由贸易试验区建设”培训班学员进行展示和汇报,获得中央组织部、省委组织部、省委深改办和参训学员的一致好评。

为全面介绍“旺工淡学”旅游业人才培养项目的积极成效,分享海南推进旅游职业教育改革创新的主要经验做法,展望未来的发展方向,特发布本白皮书。

## 一、背景篇——国家战略与产业升级的双重呼唤

**（一）海南自由贸易港国家战略实施的迫切需要**

人才是加快推进海南自贸港建设的根基,加强全省旅游人才的职业教育和培养,夯实旅游基础人才储备,强化旅游人才队伍建设,将进一步助推海南自贸港建设国家战略的顺利实施。

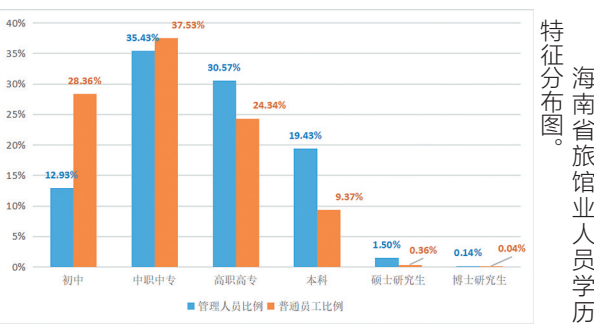
**（二）海南自由贸易港旅游产业升级的迫切需要**

旅游产业在海南省经济社会发展全局中处于重要战略地位。但海南旅游产业发展仍存在明显短板和不足,基础性旅游人才和高质量旅游人才均较为缺乏。在加快推进海南自贸港建设的背景下,旅游产业亟待破解旅游产业发展的基础性“人才瓶颈”,推动旅游产业高质量发展。

## 二、决策篇——深入调查直击痛点科学决策高位统筹

**（一）深入调查研究,直击产业发展痛点**

2019年4月海南省旅游和文化广电体育厅开展了全省旅馆业人才素质提升专题调研。调研数据显示,旅馆业从业人员学历大多数在大专及以下,管理人员中大专及以上学历人员占比78.93%。整体从业人员素质和学历层次的低下,难以支撑海南自贸港建设和旅游产业转型升级的基础性旅游人才需求,直接掣肘全省旅游产业高质量发展。



**（二）遵循产业规律,科学决策精准施策**

海南旅游淡旺季供求矛盾直接引致旅游旺季人才“用工荒”、旅游淡季人才流动性大的问题,严重制约着全省旅游人才素质的整体提升、旅游人才的储备以及旅游产业的发展。结合旅游产业发展的淡旺季规律,我省创造性提出了“旺工淡学”旅游业人才培养模式,为海南自由贸易港提供坚实的人才支撑。

**（三）领导高位统筹,大力支持项目开展**

为全面做好全省酒店业人才的培养,加大《海南省酒店业人才培养实施方案》的落实力度,海南省主要领导对酒店业人才培养工作作出重要批示,要求把工作做实做好。省旅文厅和省教育厅深入研究,扩大旅游人才培养对象范围,优化招生学校和专业,有效推动了旅游人才培养创新模式的探索。

## 三、推进篇——多方多举措协同推进项目落地落实

**（一）多部门联动打破壁垒**

1.部门联动,全力推进项目开展

2019年6月,海南省旅游和文化广电体育厅、海南省财政厅、海南省人力资源和社会保障厅、海南省教育厅四部门联合印发了《海南省酒店业人才培养实施方案》;2020年3月,培养对象扩大至旅行社、旅游景区和旅游餐饮业从业人员。

2.联合补贴,鼓励从业者积极就读

项目采用政府资助模式,省财政制定“财政补贴礼包”,与省内酒店、旅行社、旅游景区和旅游餐饮公司等企业签订劳动合同且实际就业的在职员工,参加学历教育并取得毕业证书后,向财政申请政策补贴,解决了从业人员接受继续教育经济负担,加大了项目的影响力与吸引力。

**（二）多主体联动协同推进**

为全力推进项目实施开展,各相关部门和社会主体建立了“政府主导、协会组织、校企参与”的全行业协调联动机制。2020年8月,由省旅文厅和省教育厅发动5家省级旅游行业协会及10家省内招生院校成立了海南“旺工淡学”旅游人才培养联盟,切实增强旅游业人才培养的专业性、系统性和协同性。

**（三）多举措推进共同落实**

1.单列单招,探索招生新模式

项目将全省旅游从业人员纳入学历教育体系,探索成人高等教育的“自主招生”,由各院校自主命题、自主考试、自主招生,实现了“订单式”的旅游人才培养,有效推动旅游从业人员重返学校学习深造。

2.工学结合,培养旅游新型人才

项目采取员工自学为主、学校辅导为辅、工学结合及校企联合培养等方式,推行企业导师和学校导师“双导师”制,引入实践技能和操作技能测试为主、校企共同参与的评价方式,充分发挥校企合作优势互补、资源共享的实际作用。

3.精心组织,择优遴选培养学校和专业

通过对上年度招生录取完成率、开设专业的合理性、人才培养方案完备性等进行综合考评,择优遴选招生数量适当、结构合理的培养学校及专业,稳步开展全省旅游人才培养环节的供给侧改革。2020年6月,海南大学、海南师范大学等10所学校的14个专业开设旅游行业学历继续教育项目,培养学校比2019年减少了8个。

4.注重实践,优化课程实现课岗证融通

一是在项目实施过程中不断加大大学员现场面试、技能操作、实践应用的学分比例,解决专业技能教育与社会实际需求错配问题,促进教育机构人才培养质量标准与行业人才需求相衔接;二是探索创建“1+X”制度,即1个学历证书+X个职业资格证书,着力提升各类教育机构毕业生技能应用水平。

5.弹性学制,采取灵活多元教学模式

一是新冠肺炎疫情期间停工不停学,项目积极利用“互联网+”优势,多形式开展线上教学172门次,5149课时,专家专题讲座13场;二是省旅文厅结合项目需求,创新开展“移动课堂”“送教入企”和“线上线下融合教学”,连续推送旅游专业技能提升、国际礼仪外语能力等系列35门课程,累计参加线上学习人员达到1.5万人次。

## 四、保障篇——全方位立体化保障项目高质量推进

**（一）组织保障**

项目建立了“政府主导、协会组织、校企参与”的人才培养协调联动机制,并由省旅文厅、省教育厅组织发动5家省级旅游行业协会及10家项目招院校,成立了海南“旺工淡学”旅游人才培养联盟,依托海南大学设立了联盟办公室,引导校企资源整合,搭建促进项目落地实施的协同合作平台。

**（二）政策保障**

一是为加快推进项目落地实施,省旅文厅、省财政厅、省人力资源和社会保障厅、省教育厅四部门先后联合印发了《海南省酒店业人才培养实施方案》《关于〈海南省酒店业人才培养实施方案〉的补充通知》,科学有序指导项目的开展;二是省教育厅、省旅文厅印发了《关于申报2020年旅游业学历继续教育专业的通知》《海南省酒店业人才培养项目学历教育考试招生管理暂行办法》等文件,进一步细化落实考试招生管理、招生学校和招生专业遴选等具体措施。

**（三）资金保障**

项目通过采用政府资助模式,员工毕业后凭毕业证书向财政申请全额补贴个人承担的学费;学员教材费全部由财政承担;职业资格证书费用可凭取得的职业资格证书向财政申请全额补贴;海南酒店、旅游景区、旅行社和旅游餐饮企业实际就业的外籍员工,参加中国礼仪、文化、语言等短期培训的,学费由省财政承担。

**（四）技术保障**

一是项目开发并投入使用了“海南旅游业学历继续教育报名”微信小程序,统一全省招生宣传及预报名通道,精准、快速收集到项目生源信息,实现了项目招生宣传及预报名通道的全省统一和整体协调;二是借助智慧树、学习通、知到、腾讯会议等线上课堂服务平台,打通线上教学渠道,构建线上线下融合教学模式;三是通过组织教学团队力量,送教入企,保障员工学习、工作两不误。

**（五）宣传保障**

一是先后组织媒体发布系列报道,就“旺工淡学”项目的背景、内容、政策亮点等进行精准解读,有效实现全省动员、全员参与、全媒体覆盖的宣传效果。二是积极开展“旺工淡学”政策宣贯工作,向全省各大重点旅游企业提供“一对一”政策宣贯服务,以“最大覆盖面”打通宣传“最后一公里”。

## 五、效果篇——产业升级与国家战略的基础性夯实

**（一）人才培养规模稳步扩大**

——培养对象数量大幅增加。2019年“旺工淡学”旅游业人才培养项目招生3153人,2020年招生7193人,共计10346名旅游从业人员被录取参加学习。

——行业覆盖面继续扩充。2019年仅面向酒店业从业人员,2020年增加了旅行社、旅游景区、旅游餐饮从业人员,基本覆盖旅游全行业。学员覆盖全省18个市县。

**（二）人才培养结构显著优化**

——兼顾各级学历层次。旅游业人员接受学历教育主要有中职、高职(专科)、本科(专升本)三个层次。

——涵盖各类职业技能。推进职业教育“1+X”证书制度特色改革,在读期间,可选择参加一项职业技能培训,获取职业资格证书或职业技能等级证书。

**（三）人才培养水平快速提升**

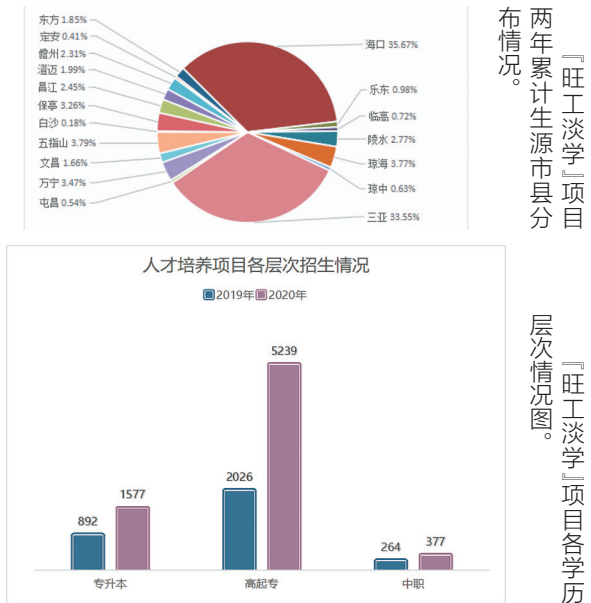
——专业设置更全面。2019年共设置旅游类,管理类,语言类11个培养专业。2020年招生专业增至14个,其中本科层次5个;专科层次7个。

——课程体系更科学。从海南自由贸易港建设对酒店业中高级管理人员的要求出发,2020年增设《战略管理》等重在解决业界实际问题、提升学员综合管理能力的课程;在摸底基础上强化语言课程教学,突出旅游英语口语教学,提高旅游英语应用能力。

——培养主体更优化。对报名参与培养计划的院校进行“打擂台”答辩遴选,实施退出机制,严格把控质量关,招生院校从2019年的18所精简到10所院校,其中本科层次4所(海南大学、海南师范大学、海南热带海洋学院、海口经济学院),专科层次4所(海南职业技术学院、三亚航空旅游职业学院、三亚中瑞酒店管理职业学院、海南广播电视大学),中职层次2所(海南省农林科技学校、海南省民族技工学校)。

**（四）人才培养模式不断丰富**

随着“旺工淡学”项目的深入实施,项目人才培养规模稳步扩大,招生人数增加了一倍,覆盖行业由酒店业扩大到旅游全行业;学历层次更加完善,涵盖中职、高职(专科)、本科(专升本)三个层次,并推行了职业教育“1+X”证书制度;培养主体更加优化,招生院校从2019年的18所精简到10所院校;专业设置更加全面,招生专业由2019年的10个增至2020年14个;课程体系更加科学,授课方式更加丰富,线上线下同步开展。



## 六、创新篇——争创旅游职教改革创新的实践范例

**（一）制度创新**

为破解旅游淡旺季之间存在的“流动性大和用工荒”并存的人才“潮汐”问题,海南省创造性地开展“旺季工作、淡季学习、工学交替”旅游人才培养模式,探索构建了“政校企”三方合作机制,提升了旅游业人才学历层次及技能水平,成为职业教育紧密结合地方产业实际、服务区域高质量发展的创新实践,在人才发展和职业教育改革创新方面,率先走出一条独具海南特色的路子。

**（二）体制创新**

为加快推动项目落地实施,采取了一系列体制创新举措,一是省委省政府主要领导高位推动旅游人才培养工作,着力突破了人才培养难题;二是省旅游和文化广电体育厅、省财政厅、省人力资源和社会保障厅、省教育厅四部门联合推进,打破传统体制壁垒,有效推动了项目的落地;三是“政校联合”“校企联合”“企工联合”的“三联”创新协同工作机制,有效解决政策供给、教育供给、资源供给不足的难题。

**（三）机制创新**

为有效解决旅游人才培养跨部门间沟通协调问题,统筹推进旅游人才培养工作,项目建立了“政府主导、协会组织、校企参与”三位一体的旅游人才培养联动机制,成立了海南“旺工淡学”旅游人才培养联盟合作载体,形成了共推旅游职教深化改革的合力,强有力保障了海南旅游业的可持续发展。

**（四）政策创新**

旅游人才培养政策制定旨在解决瓶颈问题,为旅游人才培养保驾护航,以加快促进旅游业的发展。一是为全面促进产教深度融合,深入推进旅游职教改革,省旅文厅、省人社厅、省财政厅、省教育厅先后联合印发了《海南省酒店业人才培养实施方案》,明确了发展目标、重点任务、培养要求,全面、科学、有序推进旅游人才的培养;二是为有效降低学员员工的经济压力,实行政府资金补助政策,参加学历教育和职业技能培训的费用由财政全额补贴,大大提高了从业人员的入学积极性。

**（五）组织创新**

为加强对项目的组织实施和管理,省旅文厅、省教育厅及相关部门出台了8项政策文件,包括实施方案、疫后重振

计划、人选学校及专业、项目协调机构、考试招生管理、人才培养质量等内容,先后召开专题会议和调研会议26次,实现了对旅游人才培养的全流程组织管理。

**（六）模式创新**

一是深化校企合作,优化人才培养模式。采取自学为主、辅导为辅、工学结合及校企联合培养的教育培训机制,试行“双导师”(企业导师和学校指导教师),采用实践技能和操作技能测试为主、校企共同参与的评价方式,创新开展“旺工淡学”“送教入企”和“线上线下融合”人才培养模式。课程体系灵活设置以实操为主并与技能等级证书体系对接的工学结合教学模式。

二是推动实施“1个学历证书+X个职业资格证书”制度。参加学历教育的酒店业人员在读期间,可选择参加一项职业技能培训,获取职业资格证书或职业技能等级证书,职业技能培训主要涵盖各类各级职业技能等级。

三是创新开展招生考试模式。报读中职教育的,按现有政策实行注册入学;报读成人教育专科层次(高起专)的,由省统一组织院校进行面试和技能操作考核评价后择优录取;报读本科层次(专升本)的,由省统一组织院校进行面试和技能操作考核评价合格后,参加全国成人高考统一考试,实行单列划线录取。

**（七）技术创新**

项目的实施既遵循了旅游产业发展的客观规律,也充分兼顾到员工学习和工作的时间冲突。一是借助互联网技术,丰富教学手段,使用线上课堂服务平台,为学员提供实时、便捷的线上线下同步网络教学;二是有效组织教学力量,实时送教入企,构筑了线上线下同步教学为互联网技术为主体,实时送教入企(或移动课堂)的组织技术为补充的“旺工淡学”技术创新与保障体系,真正把“旺工而淡学”的培养目标落到实处。

## 七、展望篇——海南自由贸易港国际旅游职教平台

**（一）品牌化**

进一步加强“旺工淡学”品牌化建设,设计“旺工淡学”标识系统和宣传口号,强化品牌形象宣传,将“旺工淡学”项目打造成为国内外旅游职业教育知名品牌。

**（二）标准化**

大力推进“旺工淡学”旅游业人才培养的标准化建设,筹建“旺工淡学”人才项目教学管理数据系统,编制统一规范的项目教材、课件、案例库、培训证书,打造国际领先的旅游职教培养模式,将“旺工淡学”项目打造成为国内外旅游职教标准化建设的标杆。

**（三）平台化**

借助海南自贸港建设的东风,加大与“一带一路”沿线国家的合作力度,推动国际旅游职教平台的建设,加强与国际社会旅游职教的交流合作,联合培养面向国际的旅游新型人才;进一步破除部门壁垒,加强部门、协会、企业、院校的协作融合,畅通协作渠道,大力推进“旺工淡学”旅游人才培养合作提质增效。

**（四）国际化**

按照“面向国际、服务全球”的发展理念,推动“旺工淡学”项目国际化发展,建立高水平的国际职业技能等级认定评价机构,适时出台《海南省“旺工淡学”旅游人才培养项目职业技能等级证书认定办法》,争取突破现行机制,逐步建立起接轨国际、通用性强的全行业资格认证体系,培养一批国际型的旅游人才。

海南省旅游人才培养已经迈入新征程,在海南自由贸易港全速推进的进程下,将进一步加快推动“旺工淡学”项目的品牌化、标准化、平台化和国际化建设,全面促进旅游人才培养提质升级,奋力将该项目打造成为立足海南、面向国内、辐射国外的海南自由贸易港国际旅游职教平台。



今年四月,项目在全国自贸区厅局级领导干部“推进自由贸易试验区建设”培训班进行展示和汇报。