

聚焦旅游应用型人才培养 探索服务文旅经济路径

——福建省高等教育服务文旅经济高质量发展研讨会综述



企业导师在企业实地对创新班学生进行教学指导 三明学院经济与管理学院旅游管理系 供图

□ 李金枝

旅游专业本科毕业生不愿在旅游行业就业怎么办?乡村旅游人才培养效果不理想怎么解决……近日,由福建省旅游协会教育培训分会和智慧旅游福建省高校重点实验室主办,三明学院承办的“福建省高等教育服务文旅经济高质量发展研讨会”在三明市召开。来自福建省内各高校旅游专业的负责人齐聚一堂,通过主旨报告、论坛研讨、经验分享等方式,积极探讨高等教育服务福建文旅经济高质量发展路径。

创新人才培养模式

近年来,随着旅游产业的快速发展,旅游服务人力与专业人才需求不断增加。但是值得深思的是,人才需求的巨大缺口,并未吸引更多的毕业生选择在旅游领域就业。

“出现这一现象,主要是因为供需之间存在偏差,教育体系专业学科定位、培养的知识与企业所需不匹配。”三明学院经济与管理学院副教授林宏认为,面对庞大的旅游专业人力市场需求,高校要制定个性化的人才培养方案,构建应用型本科高校旅游专业职业技能评价指标体系,围绕学生的专业基础知识与技能、专业相关知识与技能、人际关系与自我发展能力、文化与道德法治素养、身体素质等因素,构建一套行业认可的专业技能标准,提升旅游专业学生的综合素质,

不断满足旅游行业的市场需求。

“为培养高素质应用型人才,旅游管理专业应该聚焦应用型本科课程教学实践中的痛点难点问题,针对课程目标设置、课程内容重构、教学方法设计、课程考核评价、教学质量持续改进等‘全链条’,探索构建一套‘以学为中心、以教为主导’的课程学标准化体系。”龙岩学院经济与管理学院副院长郑国说。

闽江学院经济与管理学院旅游管理系坚持“不求最大,但求最优,但求适应社会需要”的办学理念,一直重视实践教学,将其作为旅游教育的重要部分加以开展。据该学院旅游系主任高玲介绍,系里现有智慧旅游实验室、餐饮实验室、餐饮创意工作坊、旅游内容生产与制作实验室、酒店管理专业实验室等,这些实验室在课余时间都向学生免费开放,为学生搞好科研、实验(训)搭建平台。

为了推动应用型人才,三明学院经济与管理学院旅游管理系注重校企合作。该系副主任龚琳分享了校企协同创办连锁餐饮合伙人创新班的做法。她说:“创新班注重跨界合作,包括跨专业学科,班内学生来自不同专业;跨理论实践,既有市场营销等基础课程,也有店长胜任模型等体现企业实际运营管理培训的课程;跨校内校外,实现教学场景全打通;跨实习就业,创新班学员完成课程后,自动获得在企业实习机会,并优先获得企业管理岗位就业机会,推动人才培养更接

地气。”

福建省旅游协会教育与培训分会会长、福建师范大学旅游学院院长伍世代介绍,下一步,福建将加强校企联动,以文旅产业新技术、新业态、新模式发展需求为导向,采取引企驻校、引校进企、校企一体等形式,支持高校建设一批“产、学、研、转、创”多功能、多主体深度融合,特色鲜明的现代文旅产业学院,布局建设一批文旅双创学院和双创实践教育中心,支持高校与宣传文化和旅游企事业单位联合建设人才培养基地,不断创新人才培养模式。

聚焦专业人才培养

近年来,乡村旅游快速发展的背后,经营分散、规模较小、产品低端、同质竞争、人才短缺等问题日益突出,根源在于乡村缺少精英人才。要改变这一现状,需要有一批能力出众、技术过硬,且熟悉当地情况、热爱乡村、运营能力强的乡村旅游精英人才。

福建农林大学文化和旅游管理系主任赖启福认为,培养乡村旅游高质量人才,要坚持技术为本、人才为上,创新育人、唯贤用人,实行积极有效的人才引进政策,形成乡村人才振兴合力;加快人才管理创新,打造精英人才驿站,建设技术型服务团队,延伸旅游服务和技术监督,持续推进乡村全面振兴。

“高校对推动文旅经济高质量发展具有重要的引领和驱动作用,要聚焦专业人才培养,在‘服务’二字上做文章,如突出‘生态康养与研学旅行、国际高端接待与行业师资’等培养特色,吸引毕业生毕业后从事文化和旅游行业的工作,满足当前旅游市场需求。”

“服务好文旅经济,各高校需要在差异定位上找出路,培养一批具有扎实的旅游管理学科专业基本知识和技能的复合型应用人才。”宁德师范学院经济与管理学院教授胡允银建议,可在现代服务业高质量发展上找突破,如突出“生态康养与研学旅行、国际高端接待与行业师资”等培养特色,吸引毕业生毕业后从事文化和旅游行业的工作,满足当前旅游市场需求。

加强文旅基础理论研究

近年来,福建强化高校智库功能,依托各高校整合资源,围绕福建省文旅产业发展需求,加强文旅基础理论和应用研究,推出一批高质量智库研究成果,为文旅领域创新发展提供决

策参考和智力支持。

“国家公园是自然生态系统最集中体现的地方,建设和管理好国家公园是国家治理能力、社会文明素养和国民素质的体现。”福建省高校人文社科基地—国家公园研究中心主任、三明学院经济与管理学院院长罗金华致力于国家公园研究,他认为,国家公园管理应该用生态学、地质学、生物学等多学科合作的方式,开展跨学科研究;加强顶层设计,创新运行机制,建立分类科学的布局合理、保护有力、管理有效的以国家公园为主体的自然保护地体系,提升生态产品供给能力,为建设美丽中国、实现中华民族伟大复兴提供生态支撑。

莆田学院管理学院院长蒋长春认为,新时期旅游高质量发展的主旋律就是传承与创新,尤其是传统旅游景区对于产品创新、商业模式转变的需求变得更加迫切。要积极下好体制创新“先手棋”,实现自然资源资产分级统一管理;突出生态保护“主旋律”,探索多样化保护管理模式;谋划政策规划“组合拳”,构建制度保障体系,推动旅游景区创新发展。

2021年7月,“泉州:宋元中国的世界海洋商贸中心”成功列入《世界遗产名录》,泉州旅游关注度环比上涨45%。爆点来了,卖点在哪里?泉州师范学院资源与环境科学学院(旅游学院)院长李子蓉建议,泉州鲤城区今后的文旅发展要紧扣“宋元牌”这一主线品牌,强化文化古城核心引领,将8个世界遗产点串点成线、串线成链,形成“一核两带多片”全域旅游大格局,同时抓实六大要素提升,包括“吃”要推陈出新出精品,“住”要扩增量提质量,“行”要畅通最后一公里,以更高站位、更宽视野谋求更大跨越。

伍世代说,“十四五”期间,福建将支持高校在文旅科技创新方面开展理论研究、技术研发、装备研制和应用示范,重点支持厦门大学“旅游科学实验室”“中国旅游研究院台湾旅游研究基地”,华侨大学“智慧旅游研究所”、福建师范大学“智慧旅游福建省高校重点实验室”、武夷学院“数字福建旅游大数据研究所”、福建工程学院“闽台青年文旅创意产业促进中心”、宁德师范学院“智能生态旅游与休闲农业福建省高校重点实验室”等创新平台建设,助力福建旅游产业转型升级和区域创新发展。

教育沙龙

结合地方特色资源培养本科应用型文旅人才

□ 黄渊基

湖南科技学院旅游管理专业是地方应用型本科院校的旅游管理专业,如何按照学校地方性、应用型、有特色的办学定位,将根植地方、融入地方、服务地方作为生存发展的基础,将培养应用型人才、提高服务地方经济社会发展的能力和水平作为首要任务和提升核心竞争力的根本途径,不断创新人才培养模式,提高人才培养质量,是急需解决的重要理论和现实课题。

一是多方合作。以学校为大本营,联合地方企业、政府部门等机构,充分利用校企、校地合作基地及其他教学科研实训实践基地,搭建合作平台,建立相应机制,在联合制定人才培养方案、合作开发地方特色课程、共同建设“双能”型师资队伍、共同开展实训实习实践、合力培养应用型人才等方面开展产学研合作,充分发挥学校、企业、政府部门联动协同育人的作用。

二是丰富内容。开设地方特色课程,如《地方文化概论》《地方旅游文化》等;开设对接地方产业的专业课程,如《茶文化》《茶艺》《地方导游基础知识》等;在“实践教学环节”融入地方特色资源,如毕业实习、专业见习、《课程设计(论文)》等,形成一个有机整体,把立德树人融入思想道德教育、文化知识教育、社会实践教育各环节,构建德智体美劳全面培养的教育体系,形成更高层次的人才培养体系。

三是创新方式。采取多种措施,引导并要求学生在课堂学、进实训室学、去企业学、到社会中学,培养学生端正的品行、健康的心理、扎实的基

础和较大的发展潜力。依托地方资源开展课外活动、创新创业教育;组织利用地方资源完成课程作业、毕业论文,形成作品参加学科竞赛与科技竞赛活动;引导学生参与教师以地方资源为依托的课题研究,培养学生的科研能力、创新精神和创业水平。结合地方特色资源,通过强化课程设计、社会实践、专业实习等环节,鼓励学生开展创新创业实践,提高学生运用所学知识分析和解决实际问题的能力。

四是强化效果。坚持把立德树人作为中心环节,充分发挥优秀传统文化资源优势,加强课程思政建设,把思想政治工作贯穿教育教学全过程,实现全程育人、全方位育人。围绕学生刻苦读书来办教育,融入地方特色资源提升学生学习兴趣,督促学生完成读书学习的第一任务。紧密对接产业需求和岗位需要,通过专业理论教学、实训课程训练、社会实践、专业技能大赛、创新创业竞赛等途径,不断提升学生的专业素质和职业技能。

五是优化队伍。发动教师深入地方基层实践,开展调研,掌握一手资料,原汁原味地开展教研教改、课堂教学、人才培养和课题研究;组织教师参加职业技能培训,考取相关职业资格证书和专业技能等级证书;鼓励教师外出学习、培训和研修,了解前沿,开拓视野;选派教师到地方单位挂职锻炼,深入一线学习积累,丰富经历经验;聘请地方行业企业管理者、政府职能部门领导、学会和科研院所专家担任兼职教师,大力打造“双师双能型”师资队伍。

(作者单位:湖南科技学院旅游与文化产业学院)

广西民大旅游管理专业硕士学位为何成“香饽饽”

□ 刘宏盈 邝伟楠

从2019年首批招生8人,到2021年招生91人,广西民族大学旅游管理硕士学位(MTA)学位授权招生人数连续3年快速增加。是怎样的办学理念 and 模式使得广西民族大学的MTA受到追捧?

旅游管理硕士专业是在我国旅游业迅速发展的大背景下,经国务院学位委员会批准设置的,旨在培养具有社会责任感、旅游职业素养、具备国际视野和战略思维、能够胜任现代旅游业实际工作的复合型管理人才。

广西民族大学校长谢尚果表示,“从广西民族大学设置旅游管理专业,到获得教育部批准学位授权,再到目前受到业界的认可,是多年来学校一贯秉承‘三个坚持’办学理念的结果。”

据悉,广西民族大学旅游管理专业始于2002年,由于具有齐全的东南亚小语种课程,先后多次承担越南、柬埔寨、老挝等国的旅游行政管理人才培训、旅行社及导游人员培训等,是中国—东盟旅游人才教育培训基地。

在旅游管理本科教学上,广西民族大学坚持学校的区域性、地方性和国际性特色化办学之路,采用“3+1”教学模式,即学生在国内学习三年、在东南亚国家学习一年的中外合作办学培养模式,使学生不仅具有旅游管理专业的扎实基本功,同时具有国际化视野。

近年来,广西民族大学与泰国大城皇家大学、素叻他尼皇家大学、马来西亚精英大学等学校建立合作关系,学生赴东南亚国家的旅游业和社会经济发展情况有较深入的了解和认识。毕业后留在泰国经营旅行社的2008级旅游管理专业毕业生屈钰说:“得益于学校的‘3+1’教学模式,我们对泰国的旅游业有了较深入的了解,这是我留在泰国从事旅行社行业的主要原因。”

在研究生教学上,该校邀请行业内具有丰富实践经验的旅游行政管理部担任导师,旅游企业高层管理人员担任校外导师,与校内导师一同形成导师组指导,理论与实践相结合,使学生既有理论的高度,同时又能与一线的旅游产业实践相联系。

“我们中很多人都是工作了几年后来读研的,所以特别在乎专业实践,我报民大MTA就是看重这里的

理论和实践相结合培养模式。”2021级MTA学生黄昕晔说。

一支结构合理、科研能力强、教学水平高的师资队伍,是专业跨越发展的保障。在师资队伍提升上,广西民族大学旅游管理系坚持“内培外引”相结合,一方面坚持内部培养之路,支持鼓励现有在职教师攻读博士学位和进行博士后研究,进行国内外访学等,提升科研和学术水平,支持鼓励教师到文化和旅游行政管理部、企事业单位去挂职锻炼,支持鼓励在职教师申报各级项目。通过这些举措,学校教师入选国家旅游业青年专家培养计划1人,广西中青年骨干教师培养计划3人,培养文化和旅游部优秀专家1人。另一方面,学校坚持外引战略,持续引进国内外具有较高学术水平和科研能力的青年教师,补充完善优化师资队伍。通过内培外引,优化了师资结构,锻炼打造了一支科研能力强、教学水平高的师资队伍。

“文化和旅游的融合是大势所趋,按照‘能融则融,宜融尽融’的指导思路,我们一直坚持走文化和旅游专业融合发展之路,不断拓宽办学思路。在本科专业上,没有靠旅游管理一个专业进行发展,而是‘多条腿走路’,积极申报文化产业管理专业,促进文化和旅游专业的交流合作融合发展。”文化和旅游部优秀专家、广西民族大学MTA学科带头人刘宏盈说。

经过不懈努力,该校文化产业管理专业于2020年获得教育部批准,2021年首批招生60人。专业的增加使文化和旅游融合的范围更大,内涵也更加丰富。在导师配置上,虽然MTA是旅游管理专业,但从一开始学校就注重文化和旅游专业导师的结构搭配,邀请广西文化产业集团、广西文化产业协会等单位的专家担任学校的硕士生导师,使研究生在旅游管理专业的培养学习中融入文化的思维,将文化和旅游专业进一步深度融合。“文旅融合的关键是人才,现在既懂文化又懂旅游的专业人才缺乏,已经成为制约文旅深度融合的一大因素。广西民族大学MTA办学的探索,对于培养复合型文旅人才具有重要的意义。”广西旅游协会秘书长高琳说。

通过多年持续的努力,广西民族大学旅游管理专业办学质量越来越高,知名度迅速提升,成为学生报读旅游管理专业硕士的“催化剂”。

甘肃:以赛促练 助力酒店服务人才培养

□ 罗贻鹏 本报记者 张陇堂

几枝鲜花插出了客房温馨,杯盏餐巾摆出了美食心情,一颦一笑展露了礼仪风范。近日,甘肃省第五届星级酒店服务技能大赛决赛在兰州圆满落幕,经过激烈角逐共有5名选手获得参赛项目的一等奖,67名选手获得优秀奖。

甘肃省委宣传部副部长,甘肃省文化和旅游厅党组书记、厅长,本届竞赛组委会主任陈卫中表示,此次星级酒店服务技能大赛汇集了甘肃省文化和旅游行业标兵,各位选手在竞赛中充分展现了良好的敬业精神、服务技能,给甘肃省饭店从业人员树立了学习标杆。

搭建展示交流平台

套两个枕头、铺一层床单、对床铺加以美化、选择合适实用的配饰,这么多步骤需要多少时间完成?3分钟!在大赛“客房铺床”赛区,随着裁判一声令下,选手立刻拿起眼前的枕套,一甩、一抓、一整理,眨眼工夫,一个枕头就套好了。评审员介绍,“这是客房服务员基本功考核,一名客房服务员每天的工作量约12间客房,需完成24张床铺的整理,一张床3分钟,工作量还是很大的,对服务员体力和技术都是考验。”

酒泉代表队选手俞小芳的参赛项目是中餐宴会摆台。她表示,这次比赛收获最多的就是与“各路大神”同台竞技,让她看到了自己的不足之处,并督促自己在以后的工作中“定一个小目标”。

据了解,从2021年8月初开始,甘肃省14个市州、兰州新区文化和旅游局组织了390家星级饭店的4万余名职工参加了初赛和复赛,选拔出了82名服务技能优异者参加决赛。作为大赛决赛评委,兰州城市学院旅游学院教师魏颖说:“本届大赛亮点颇多,其一是将酒店服务高技能、高水平、高职业素养的前厅服务项目纳入

了比赛类别,这对于整个酒店服务行业良性发展是非常有益的;其二是参赛选手精神面貌昂扬,从他们积极进取、努力提高职业技能就能看出他们对酒店服务行业发展抱有极大的热忱和信心。”

“此次技能竞赛是甘肃省旅游从业者的盛会,对甘肃省旅游行业的高质量发展具有推动作用,作为本次大赛的参与者,竞赛对我自身专业水平和对行业标准的认知也有更好地提升作用。”甘肃张掖华辰国际大酒店总经理郭廷旭是本届大赛评委,他认为,这次比赛给旅游服务行业从业者提供了相互交流的平台。

以赛促练提升技能

来自张掖华辰国际大酒店餐饮部的王玉是第二次参加甘肃省星级酒店服务技能大赛,为了准备比赛,她一边工作一边抽空练习。这个从基层做起的青年酒店服务员,最终凭借着娴熟的技能、稳定的赛场心态,以及过硬的业务知识储备获得本次大赛中餐宴会摆台项目一等奖。

魏颖说,以赛促教、以赛促发展是技能操作性行业的惯用方法和策略,每一次比赛对于参赛单位和选手都是一个集中训练、集中培养、集中提高技艺的过程,也是各个酒店和酒店服务人员互相学习、互相促进的过程。这将全面提升甘肃省星级酒店从业人员的服务意识、服务技能和人文素质,培养和推出一批执着专注、追求卓越的“工匠”,为打造更加适应新时代要求的星级酒店服务人才队伍注入强劲动力。

据了解,连续五届甘肃省旅游星级酒店服务技能竞赛,涌现出了一批成绩优异的旅游星级酒店服务技术能手,他们或被评定为“甘肃省技术标兵”,或是“甘肃省优秀选手”,又或是“甘肃省青年岗位能手”“巾帼建功标兵”,在各自岗位上发挥典型标杆作用,激励行业从业者不断进步。



壮大酒店服务队伍

一直以来,为推动星级酒店行业发展,甘肃省在酒店服务人员培养上下大功夫、花大力气。“在日常的工作中,我们酒店每周都会对服务人员组织一到两次的业务培训,从基础知识到仪容仪表、从摆盘装点到接待客都会涉及。”王玉介绍,为吸引更多人到酒店就业,她们单位在提供具有吸引力的薪资待遇的同时,还建立员工成长体系,让员工职业生涯有更大的成长和发展空间。

据了解,甘肃省内众多酒店、宾馆、民宿等在招聘服务人员后都会请专业人士对新加入者进行业务培训,省市(县)等文化和旅游部门每年也会组织开展各种规模的酒店服务技能培训班,邀请行业专家、业务能手、技能标兵等进行开班授课,旨在提升全省酒店服务者技能,提升酒店服务品质,树立服务行业质量标杆,树立甘肃省旅游星级酒店的良好形象。

近年来,甘肃省酒店行业发展迅速,尤其是涉外星级酒店增速明显,吸

引了大量有文化、有素质的高校人才投身酒店行业。通过此次比赛,也让行业内人士发现了甘肃省酒店服务行业在人才培养上存在的一些问题。“涉外星级酒店服务标准很高,因此需要的是高综合职业技能和高水平管理能力的服务技能人才。但现在省内一些高校在人才培养目标与现实需求之间存在脱节。”魏颖说,省内酒店管理方向的本科教育,过于偏向理论知识,缺少对学生实践操作技能的培养。

“如果学生本科毕业后,不具备任何的基本操作素养,那他在管理一线员工时,就会出现发现不了员工存在的问题,指导不了员工业务的现象,他的管理能力就会大打折扣。”魏颖对本科教育酒店人才培养提出建议,希望本科教育也应重视基础实践操作教学,这样学生才会对行业了解得比较透彻,在未来工作中得心应手。

在颁奖仪式上,获得奖项的选手为现场观众做了参赛项目工装走台展示。厨师装、前厅接待装、客房服务装等多个酒店工种的工作展示,让观众感受到酒店服务工作的职业魅力。