

旅游人才是旅游业发展的基础,是旅游核心竞争力的保障。海南具有独特气候环境条件,旅游淡旺季明显,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”。

坚持问题导向,着眼于长远发展。海南创造性地推出“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。

# “量体裁衣”“旺工淡学” 为国际旅游消费中心建设集聚磅礴力量



## A 应对挑战 为自贸港育旅游人才

海南旅游资源富集,旅游业取得了长足发展,但同时也存在从业人员学历不足、服务技能不强等问题,严重制约着旅游业高质量发展。2019年,海南省旅游和文化广电体育厅会同省教育厅,针对全省旅游业从业人员现状进行了专题调研。调研数据显示,截至2018年底,全省旅馆从业人员共10.67万人,但大多数学历水平在大专及以下,管理人员中大专及以上学历人员占比78.93%,普通员工中这一比例高达90.23%,甚至普通员工中有28.36%的人员学历在初中及以下,超过80%的人表达了提升学历层次的强烈意愿。

旅游业作为海南自贸港建设的三大主导产业之一,旅游业人才培养模式改革创新显得尤为重要。为深入贯彻落实海南省委《百万人才进海南行动计划(2018-2025年)》,有效解决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,推动破解旅游发展人才瓶颈,提出了“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,建立自学为主、辅导为辅、工学结合及校企联合培养的教育培训新机制。2019年,海南省旅游和文化广电体育厅会同有关

## B 政府出资 援企稳岗保就业

“一个企业要发展好,就必须要有优秀的人才。”海南椰语堂食品有限公司董事长赵玉明说,非常感谢政府能急企业所需,未来将动员更多员工积极参与,提升自身素质与职业技能,为企业发展与人才储备积蓄力量。

旅游旺季时输送人才、淡季时储蓄人才。2019年6月,“旺工淡学”项目以海南酒店业人才培养为切入点;2020年,培养对象扩大到旅游景区、旅行社和旅游餐饮企业从业人员,为自由贸易港建设培养“数量充足、结构优化、素质优良、充满活力”的旅游人才队伍搭建了崭新的平台。

为有效降低入员工的经济压力,“旺工淡学”旅游业人才培养项目采用了政府资助模式。根据海南省“旺

工淡学”旅游业人才培养项目相关办法,与海南省相关旅游企业签订三年(含)以上劳动合同且存在实际就业的在职员工,入学时需本人缴纳全额学费,在校期间财政补助50%学费,毕业后凭毕业证书向财政申请全额补贴剩下50%的学费;而劳动合同不满三年的员工,入学时需本人缴纳全额学费,毕业后凭毕业证书向财政申请全额补贴学费。

海南省旅游和文化广电体育厅人才和教育处相关负责人表示,“财政补贴礼包”切实解决了从业人员接受继续教育过程中因教材费、职业资格考试费和培训费带来的经济负担,有效激励了旅游从业人员参与项目的积极性,增强了项目的影响力与吸引力,不断扩大了项目

## C 七大创新“政校企”联手解难题

“‘旺工淡学’的大力推行,在旅游行业中逐渐形成一种学习氛围,这种氛围利于行业人才培养进程。”海南大学旅游学院副院长谢祥项深有感触地说,项目实施以来,在人才培养规模、培养结构、培养水平、培养模式上均有突破,大幅提升了旅游业人才学历层次、技能水平和职业素养,为旅游产业升级提供了基础性人才支撑。

海南省创造性开展的“旺工淡学”旅游人才培养模式,在制度创新、体制创新、机制创新、政策创新、组织创新、模式创新、技术创新等方面均做了有益的探索,为海南自由贸易港建设培养了一批高素质的国际化旅游人才,积极探索了一条海南旅游职业教育培养的创新之路。据不完全统计,“旺工淡学”项目词条在百度搜索量达5090万条,在“抖音”短视频平台相关播放量达189.6万次,在全国范围内产生较大的宣传效应。

同时,为统筹推进旅游业人才培养工作,项目建立了“政府主导、协会组织、校企参与”三位一体的旅游业人才培养联动机制,成立了海南“旺工淡

学”旅游人才培养联盟,加强了优质资源的整合,强化了部门及相关主体之间的沟通协调,形成了共推旅游职教深化改革的合力,全面提升了旅游业人才培养质量。

海南省教育厅相关负责人表示,“旺工淡学”项目发挥了教育机构“蓄水池”功能,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,有效解决了海南旅游业人才淡旺季“潮汐”难题,推动了全省旅游职业院校教育教学改革,成为职业教育紧密结合地方产业实际、服务区域经济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。

目前,海南省2022年度“旺工淡学”旅游业人才培养项目招生工作已完成,受到了广大旅游从业人员的积极响应。中免集团三亚市内免税店有限公司人力资源部总监、党委组织部部长于占洋说,“项目为企业良性发展打下了人才基础,今年公司‘旺工淡学’项目报名人数已达479人。”

部门出台了《海南省酒店业人才培养实施方案》。2020年初,又进一步扩大了“旺工淡学”培养的覆盖面和人才培养规模,有效满足了旅游从业人员的高品质培训需求。

“旺工淡学”项目2020年入选“海南自由贸易港首批制度创新案例”,2021年获海南省改革和制度创新奖,得到国家发改委、文化和旅游部、商务部等部委关注。

该项目自2019年7月正式启动以来,海南省共有15811名旅游从业人员参加学习。2022年首届毕业生人数达2458人,预计毕业率为82.48%。

的覆盖群体。

“旺工淡学”项目对报名参加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11所,其中本科层次院校3所(海南大学、海南师范大学、三亚学院),本、专层次院校3所(海南开放大学、海南热带海洋学院、海口经济学院),专科层次4所(海南经贸职业技术学院、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),中职层次1所(海南省农林科技学校)。

在专业设置方面,2019年共设置旅游类、管理类共11个培养专业。2022年招生专业增至15个。截至2022年6月底,项目累计开课达35826课时。

## D 线上线下一体化 加速标准化国际化

“旅游淡季时抓紧时间学习,旺季时投入岗位工作,可以做到学习、工作两不误。政府还能帮助解决学费。”海南君华海逸酒店总经理方权说,报名加入海南大学“旺工淡学”旅游业人才培养项目“总经理班”的学习后,“线上+线下”“移动课堂”的创新学习模式让自己获益不少。

“旺工淡学”项目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。一方面,借助互联网技术,丰富教学手段,为学员提供实时、便捷的线上线下同步网络教学;另一方面,针对不同细分行业、不同岗位,有效组织教学力量,实时送教入企。构筑了以线上线下同步教学为主体、实时送教入企(或移动课堂)为补充的“旺工淡学”技术创新与保障体系。自2020年2月起,海南省旅游和文化广电体育厅连续推送了旅游专业技能提升、国际礼仪外语能力等35门课程,全省旅游行业累计参加线上学习人员超过8万人次,进一步提升旅游人才整体素质和职业能力。

在海南自由贸易港全速推进的进程下,海南省旅游和文化广电体育厅将加快推进“旺工淡学”项目的品牌化、标准化、平台化和国际化建设,努力将“旺工淡学”项目打造成人才培养示范标杆,为海南自贸港、国际旅游消费中心建设提供强有力的智力支撑,为全国其他省市推广复制和落地应用提供海南经验。海南省旅游和文化广电体育厅人才和教育处四级调研员符馨文说,未来将逐步把旅游业全行业从业人员纳入“旺工淡学”项目覆盖范围,同时面向旅游企业开展人才培养项目报名意向调查,采取订单模式培养符合海南自贸港、国际旅游消费中心建设要求的从业者,助推海南旅游业提质升级;解决工学矛盾,补充“政策礼包”,提升企业和学员积极性;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,打造海南自由贸易港国际旅游职教平台。

