

# 基于“1+X”证书下的北屯旅游行业中职业技能人才需求调研分析

张桃美

北屯职业技术学校

**[摘要]**本文是在1+X证书制度背景下开展对新疆生产建设兵团第十师北屯市旅游业中职层次技能型人才需求调研,调研企业急需的岗位,根据岗位工作任务、职业能力分析对接职业资格等级证书,根据旅游景区需求增加专业拓展活动课程《屯垦戍边旅游文化》,彰显兵团屯垦旅游特色。文章分析了第十师北屯旅游企业人力资源存在的问题,提出了创新构建中职学校旅游服务与管理专业“211”人才培养模式、优化课程设置、完善酒店服务实训室建设工作、校企师资互相聘用校企联合培养人才等策略,为第十师北屯职业技术学校打造具有鲜明区域特色的旅游服务与管理专业提供了思路。

**[关键词]**1+X证书制度; 中职; 技能人才; 需求; 调研; 人才培养

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.12.1828

## 引言:

2019年1月24日,国务院发布《国家职业教育改革实施方案》,提出在高职院校开展1+X证书制度试点工作。其中“1”主要指学历证书,“X”则是指各种职业技能等级证书。这一工作开展的主要目的就是让学生在获得学历证书的同时,还应该努力获取其他相关的职业技能等级证书,提升就业竞争力,缓解目前社会就业矛盾。

《国家职业教育改革实施方案》,提出要提高中等职业教育发展水平,建立符合当地经济社会发展和技术技能人才培养需要的中等职业学校。为此开展对当地旅游企业急需的中职层次技能型人才的需求调研,调研企业急需的岗位技能人才,分析职业能力需求对接职业资格证书,进一步优化专业人才培养方案,扎实推进1+X证书制度试行工作。

## 一、调研基本情况

本次调研采取文献、访谈、实地调研等方法,拟定了《第十师北屯旅游企业中职旅游服务人才需求调查问卷》,调研对象为第十师北屯市1家旅游行政管理单位、7家国家3A级景区、1家国家5A级景区、10家旅行社、7家星级酒店、36家星级农家乐等企事业单位的相关负责人、相关岗位的从业人员。同时调查了北屯职业技术学校旅游服务与管理专业40位毕业生的就业情况。调研的内容以“第十师北屯旅游企业急需的中职技能人才需求”为要求,确定调研的内容:1.游客接待量与旅游从业人员数量对比分析;2.对企业从业人员学历结构分析;3.对企业从业人员职业资质分析;4.师市北屯、阿勒泰地区中职学校旅游服务与管理专业招生与就业情况分析;5.对中职学校旅游服务与管理专业人才培养效果的看法;6.对企业从业人员的能力结构要求分析;7.企业对急需岗位人才的工作任务、职业能力、素质要求分析。8.对企业的数量、从业人员人数统计分析。9.对企业从业人员性别、年龄结构分析;10.旅游企业访谈分析。

## 二、调研结果及分析

(一)企业急需岗位人才的工作任务、职业能力、素质要求的分析

针对餐饮酒店业的酒店服务与管理岗位人才的工作任务、职业能力、素质要求分析对接酒店运营管理初级职业资格证书;针对旅行社服务与管理岗位人才的工作任务、职业能力、素质要求对接旅行策划初级职业资格证书;针对当地景区服务与管理岗位人才的工作任务、职业能力、素质要求分析对接具有边境旅游、屯垦旅游、红色旅游基础知识的景区讲解员资格证。

### (二)第十师北屯旅游企业人力资源存在的问题分析

1.典型工作岗位从业人员技能不扎实,典型工作任务从业人员能力不到位的问题。通过对旅游企业从业人员的能力结构调研,得出企业对员工的业务技能要求是最高的,“非常重要”一项比例达到100%。企业对员工的政治素养、职业忠诚与团队精神、社会交往能力、语言表达能力和吃苦奉献精神要求普遍较高,这些都是企业非常重视的素质与能力,“非常重要”一项比例高达90%以上。结合对相关管理者、工作人员及毕业生对学校的专业培养效果的看法统计可以看出学校对实践教学环节不够重视,缺少时间保证、实训设施不齐全、教学目的不明、措施不当等问题。从行业需求来看,典型工作岗位从业人员技能不扎实,典型工作任务从业人员能力不到位,企业员工急切需要有针对性的阶段性的培训,无论是旅游服务中介业、旅游景点业、还是餐饮酒店业,缺乏的主要是具有扎实职业技能又有一定理论知识的技能人才。

2.从业人员职业资格证书持有率低。从餐饮酒店业看,持有职业资格证书的员工占总员工数量10.9%,其中持有餐厅服务员职业资格证书的员工占总员工数量的7.2%。拥有客房服务员职业资格证书的人占总人数的3.7%。无职业资格证书的占总员工数量的89.1%。酒店行业职业技能等级证持有率很低。从旅行社行业来说,导游资格证的持证率占总员工数量的55.3%,旅行社经理人持有旅行社经理职业资格证书的占总员工数量的17.5%,已经是职业技能和学历层次比较高的行业,从旅游景区来说,无职业技能等级证书的占总员工数量的83.5%,讲解员资格证的持有率很低。总体上说第十师北屯

第十师北屯旅游企业急需岗位人才的工作任务、职业能力、素质要求

| 职业岗位                          | 工作任务                            | 职业能力   | 素质要求  | 职业资格证书      |
|-------------------------------|---------------------------------|--|---|-------------|
| 酒店服务与管理岗位群                    | 前厅服务接待；客房服务与管理；餐饮服务与管理；产品推荐。    | 能够按照标准和程序提供宾客接待、客房预订、排房、结账、问询等服务，根据不同的需求向客人准确介绍和推荐酒店客房、餐饮、康乐等产品和服务，能够处理OTA等官网线上订单；能够按照标准和程序完成客房服务及公共区域的清洁，家具、设施养护。能够处理和应对各种客房突发事件；能够按照标准和程序向客人提供中餐和西餐服务，合理控制餐饮物资消耗，对一般食品安全事故进行预防和控制。 | 具有正确的政治导向，爱岗敬业，良好的职业道德；踏实肯干，吃苦耐劳的工作态度；较强的语言沟通和人际交往能力。 | 酒店运营管理初级资格证 |
| 旅行社服务与管理的岗位群                  | 从事旅游线路产品策划创意、资源采购、行程规划、产品定价等任务。 | 具有旅游目的地旅游资源的分析能力；能提炼旅游线路产品的主题特色；能采购旅游线路产品的交通、餐饮、住宿、游览等服务；具有旅游线路产品的行程规划能力；具有旅游线路产品成本核算、利润预估和定价能力。   | 具有正确的政治导向，沟通协调能力强，具有一定创新意识。                           | 旅行策划师初级资格证  |
| 边境旅游、屯垦旅游、红色旅游、景区(景点)服务与管理岗位群 | 边境、屯垦、红色旅游景区(景点)服务与管理的能力。       | 具有边境旅游、屯垦旅游、红色旅游基础知识；能够从事旅游景区的基层与中层服务和管理等实际工作；具备一定的景区讲解、策划规划能力，并能够进行安全维护、环境布置等能力。  | 具有正确的政治导向，爱岗敬业，具有兵团精神，戍边意识，沟通能力及执行能力，吃苦耐劳精神。          | 景区讲解员资格证    |

旅游市场的专业技术职业资格证书持证率特别低。

3. 从业人员学历层次普遍偏低。从所调查的第十师北屯市旅游企业员工的学历结构能看出总体上学历结构不合理，在旅游企业中，44%的一线工作岗位员工没有高中或者中专以上学历。只有提高从业人员的业务素质，旅游产业才能实现产业结构的优化和产业整体劳动生产率的提高。近50%的技能型人才缺口需要具有扎实职业技能的中职毕业生来补充，从餐饮酒店业来看，员工的文化素质和专业教育水平很低，71%的从业者没有系统地接受过旅游服务行业的专业教育，而酒店一线服务员工的普遍低薪资造成了员工跳槽平凡人才流失率很高的现状，这也是目前酒店业人力资源管理方面的头疼问题。目前，第十师酒店行业人力资源陷入了一个恶性循环当中。在旅游企业中，中专及高中学历占38%，尤其是在旅游景点业中，中专及高中学历占46.1%，相对于大专以上学历的毕业生，中职层次的旅游服务与管理专业毕业生在北屯

旅游人才市场中具有明显的优势。

### 三、优化人才培养方案的策略

(一) 创新构建中职学校旅游服务与管理专业“211”人才培养模式

根据旅游服务与管理专业人才培养目标和新疆旅游和酒店行业人才需求特点，结合新疆旅游业淡旺季特别明显的行业运行规律，采用“淡季上课、旺季实训”的教学模式，建立“2跟1顶1薪”交替互动的人才培养模式。

“2跟”是指第二至第三学期四个月左右的旅游旺季，学生在旅游景区景点进行第一轮的导游跟岗实训；以及第四至第五学期四个月左右的旅游旺季，学生在饭店进行第二轮的酒店服务跟岗实训。“1顶”是指第六学期，学生可以根据自身就业意向和今后的发展方向，选择旅游景区景点或旅行社，进行顶岗工作。学生以企业准员工的身份进入企业，在企业进行顶岗工作和学习。“1薪”是指学生在企业带薪上

岗工作。交替互动,是指理论学习和顶岗实习相互交替,比如:在校学习导游专业理论知识,后进入景区顶岗实习,再返回学校继续学习理论知识,为下一步的顶岗实习做基础铺垫。

该模式充分体现了中等职业教育的人才培养特色,符合技能应用型人才培养规律。在两轮跟岗工作中,学生以企业准员工的真实身份进入企业,通过企业的真实工作环境和真实工作过程,把专业知识和技能直接用于工作实践,经过企业实践锻炼,突出了职业能力的培养。特别是学生对企业文化、企业管理、工作经验、职业观念等隐性知识的学习,强化了学生职业素质的养成,使素质教育贯穿于人才培养全过程,全面提升了知识、能力、素质的培养质量。学生毕业后就能直接上岗工作,从而既满足了企业的人才需求和行业的发展要求,又为学生今后的长远发展奠定了坚实的基础。

## (二) 优化课程设置

1. 以职业资格等级证的技能点一一对应相关课程。酒店运营管理职业技能标准(初级)中的技能点与《前厅客房服务与管理》和《餐饮服务与管理》课程中的前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理部分内容基本相对应;旅行策划职业技能标准(初级)中的技能点和《旅行社运营实务》课程中旅游产品设计和旅游计调采购部分内容基本相对应;通过与职业资格证书的技能点对应选出《前厅客房服务与管理》《餐饮服务与管理》《旅行社运营实务》这3门专业技能核心课程,需要加大这3门课程的实习、实训开出率,夯实技能,切实提高职业资格证书的通过率,进一步优化人才培养方案。

2. 对照职业技能标准中的技能点,重新整合相关章节的课程设计。以《旅行社运营实务》课程为例:该课程原有的产品设计和开发部分的课时只有6个学时,虽然也涉及到了资源分析、创意来源、行程设计和定价方面的内容,但是具体知识点的宽度和深度都不能达到旅行策划职业技能点的要求,需要在这部分增加课时量,做好课证融通工作,提高职业资格等级证书的通过率,进一步优化人才培养方案。

3. 推进专业拓展课程的建设,彰显屯垦旅游文化特色。积极开展“屯垦旅游文化”专业拓展活动课,该课程内容紧紧围绕第十师北屯8个国家级景区,学生进行相关知识的学习和讲解能力的训练,并且根据当地旅游生产活动规律,开展“屯垦旅游文化感受参观活动”,学生在活动结束后需要撰写活动报告,通过此活动培养学生的屯垦、戍边意识,进一步优化人才培养方案。

(三) 积极筹建前厅、餐厅服务实训室,进一步完善酒店服务实训室建设

实训室建设是办好中职教育的关键,实训教学是全面提高中职生素质的关键教学环节,目前我校酒店服务实训室只有客房服务实训4个工位,且设备成旧,缺少前厅的智能化现代化的实训设备,缺少餐厅服务实训相关设备,技能培训及鉴定场所狭窄。迫切需要积极筹建酒店服务实训室。

## (四) 校企师资互相聘用,校企联合培养人才

聘用第十师北屯旅游酒店业、旅游中介业、旅游景区的专家来学校做专业授课。企业专家现场授课从实际工作案例入手激发学生的专业学习兴趣,拓宽视野,帮助学生分析自身优势,精准把握就业方向。专家参与学校期末综合考核,学校专任教师负责理论考试,企业专家负责实操考核,校内校外打分综合加权的方式实现均衡培养。专业教师每学年在旅游企业不少于3个月的任职学习,加强对行业的深入了解,了解旅游行业市场动态,了解具体岗位的工作能力要求,开阔眼界,理论联系实际,以期更好融入教学工作提高实践教学能力。

## 四、结语

教育改革的不断推进,对中职教育提出了更高的要求,对于北屯职业技术学校旅游服务与管理专业建设来说,推进1+X证书制度是必然的趋势,有利于打造具有鲜明区域特色的旅游服务与管理专业,是旅游行业的需要,也是教育改革需要,更是学生发展的需要。为学生提供更为优质的教学服务,使学生成长为优秀的旅游服务与管理人才,提升就业竞争力,缓解目前社会就业矛盾,并在今后的职业领域中获得更好的发展。

## 参考文献:

- [1]《新疆兵团旅游业发展第十四个五年规划》兵团旅游局,2021.7
- [2]《第十师文化体育和旅游局十四五发展规划》第十师旅游局,2021.12
- [3]黎碧媛.旅游管理专业1+X证书制度实施推进探析[J].当代旅游,(2021)30-0062-03
- [4]吴芳芳.产教融合视角下中职旅游管理专业校企协同育人协同度及对策研究[J].现代职业教育,(2021)46-0186-02
- [5]陈丽霞.四川省中等职业学校旅游服务与管理专业市场调研与课程重构分析报告,[J](2017)09-0065-04
- [6]龙红燕,付文琴.中职旅游服务与管理专业课程标准与岗位对接探讨[J],广西教育(2020)30-0048-02
- [7]丁振国,樊霆,谢莉花.职业院校1+X证书制度实施的困境与对策[J],中国职业技术教育(2021)0017-0049-04