

海南旅游职业技能鉴定考评工作的实践与思考

——以海南第三十七鉴定所为例

王多惠

摘要:海南国际旅游岛建设吸引着大批高学历、高素质、高人际关系含量的人群进入海南,同时也为海南带来巨大的机会。职业技能鉴定是国家职业资格证书制度的重要组成部分。本文针对如何推行国家职业资格证书制度,不断提高旅游从业人员素质方面进行论述。

关键词:旅游;职业技能;鉴定考评

海南省长助理、省旅游委主任陆志远在接受海南日报采访时说:“国际旅游岛建设,人才是第一位的。”那么如何加强高技能人才队伍建设?笔者认为职业技能鉴定是国家职业资格证书制度的重要组成部分,是提高劳动者素质,促进就业和经济发展的重要措施,对落实党中央、国务院提出的“科教兴国”战略方针具有重要意义。所以加强高技能人才队伍建设应推行国家职业资格证书制度,不断提高从业人员素质。

作为海南省第三十七国家职业资格鉴定所副所长和一名国家职业资格鉴定的高级考评员,笔者已先后参加3期考评员和4期高级考评员培训学习,共有16年职业技能鉴定培训工作经验。在此,结合海南省第三十七国家职业资格鉴定所实际运作情况和本人参加海南省国家职业技能培训及鉴定的工作实践,进行研究和探讨,以及对其中折射出的个别问题进行思考,并提请商榷。

一、大力宣传国家职业资格证书制度

旅游行业从业人员能够正确看待职业技能鉴定工作,能够意识到职业证书的重要性,能够认识到职业技能鉴定是国家旅游岛建设人才储备需要,是我们即将面对的首要问题。在笔者接触的大多数考生中,无论是来自高星级酒店,或是来自茶馆或酒楼,还是来自院校学生,绝大多数考生在参加职业技能鉴定考试之前,对职业技能鉴定考试的目的和作用了解不多。因此大家在参加职业技能培训和鉴定过程中,经常表现出比较被动、不积极学习的情绪。但也有个别考生,不仅出于本职工作需要的目的,而且深知这是旅游行业形势发展的需要,例如来自海南太阳城大酒店

的一名在职员工,就主动参加培训,提高操作技能水平,以优异的成绩通过了客房服务员职业技能中级职业资格鉴定,并被提升为领班。由此看来,职业资格考试只有思想重视了,认识提高了,变“要我学”为“我要学”,才能上升为自觉行为,从而成为职业技能鉴定工作的内在动力。

提高旅游行业从业人员对国家职业资格证书制度的认识,关键在于宣传。海南经贸职业技术学院切实抓好这项工作,旅游管理系在大一新生入校军训教育中,专门安排了一天向新生们介绍海南旅游发展的大好形势,讲解国家就业准入制度和职业资格证书制度,并提出大专毕业生必须双证,甚至多证毕业的发展趋势,让辅导员和各专业的指导老师组织学生开会,让学生详细了解技能鉴定的情况。通过介绍和宣传让学生了解在校期间就可以考取前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、公关员、调酒师、咖啡师、茶艺师、人力资源管理师、职业指导师、会展策划师、公共营养师等国家职业资格。而且还充分利用网络、杂志、校刊等一切可利用的媒体,宣传国家推行技能鉴定的重要性和必要性,传达旅游行业的发展信息,发布培训及鉴定工作动态和有关情况,提高学生和社会广大旅游行业从业人员对推进职业资格证书制度、职业技能鉴定工作的认知度,扩大社会影响力,使更多的单位和个人参与到这项工作中来,为职业技能鉴定和培训工作创造良好的社会氛围。

二、充分发挥旅游行业管理及协调的优势

三亚市副市长岳进在接受采访时说:“海棠湾的整个建设面积是100平方公里,目前在规划中的酒店是30家,开始开工建设的已经有15家酒店,这15家酒店,都是国际品牌酒店,最高档的支撑是2个7星级,世界第二个、第三个7星级酒店都落户在海南海棠湾。”这些酒店建成以后将需要更多的酒店人才,但酒店是否认可学院培养的人才呢?笔者所积极与旅游行政主管部门、旅游协会、旅游企业保持联系,把职业资格考试纳入各专业人

培养方案中。例如旅游管理系与喜来登酒店集团联办喜来登人才班时,达成以下一致意见:学生必须持有初级相关证书,才能在入校第二学期参与人才班的入班考核,学生拿到高级证书,在酒店工作2年之内,根据表现就可以提升为领班。海南经贸职业技术学院在策划海南首届高校大学生旅游类职业技能大赛时,就把职业资格证书与比赛获奖结合起来,获奖选手除了获得证书与奖金外,还可以获得相关的国家职业资格证书,这样可以充分的把行业竞赛和职业资格考试结合在一起。

通过长期鉴定工作,笔者深深体会到:职业技能鉴定任务重、难度大。除了领导重视和行政支持这一有力保证之外,还需要充分发挥旅游企业管理及协调优势,努力吸收具有实际技能操作现场条件的企业参与到此项工作中来,发挥各单位、各部门的优势,形成合力,切实增强整体服务功能。例如笔者曾经组织过京豪酒家、太阳城大酒店、鑫源大酒店等各酒店服务员职业资格考试,当时就参照行业标准,把培训地点和考试地点都设在企业,并向鉴定中心提出调整国家题库《客房服务员》技能考试内容,把题库中“西式铺床”换成企业正在使用的“中式铺床”。企业与鉴定所加强合作、资源共享、齐心协力,密切配合,确保职业技能鉴定工作的顺利实施。

三、完善了鉴定所的各项管理制度

职业技能鉴定工作是一项系统工作,包含报名、资格审查、考前培训、理论考试、技能考评、发证等诸多环节,行之有效的制度和严格规范的管理是促进工作不断发展的不竭动力。笔者起草并修订了考评员、考务人员工作守则、考场规则、考场记录、鉴定守则等考场规范。

第一,鉴定前,做好鉴定筹备和宣传工作。提前发布鉴定公告,使学生和旅游企业及提前做好参鉴准备。鉴定所对每批鉴定都制定出具体实施方案,充分做好实施鉴定的人员、经费、设备、器材、场地、试题等准备工作和有关工作的协调,避免了

(下转第100页)

现有高校思政教育过程中,教育者往往凭借知识储备和信息优势对受教育者进行灌输式的教育。然而,“微时代”的到来打破了信息传播的限制,信息传播的渠道更加丰富、便捷,信息共享的程度提高,受教育者可以轻松获取所需要的信息。这就要求教育者要适应社会发展现实,改变原有的思维定式,要提升“微观念”,即教育者要对微博、微信、QQ等“微载体”有全面的认识、接收、操作能力以及运用其进行教育的能力。要让“微观念”跟上“微时代”,变思政教育的单向、被动灌输的模式为双向、平等的互动交流模式。

2. 完善话语权实现的平台建设

微载体的便捷性和普遍性及影响力同时也为“微时代”高校思政教育话语权的行使提供了有利的平台。目前各高校搭建了微载体平台,有学校层面的官方平台,也有学生组织层面的非官方平台,但由于思政教育者“微观念”意识薄弱,利用微载体进行思政教育的重视程度不够,存在着思政教育的微载体定位不明确、目标不清晰等问题。在话语传播方面存在传播分散,缺乏组织保障。在内容方面特色不明显,原创度不高,议题设置不突出,更新速度较慢,空壳化等现象,无法满足受教育者获取多样化信息的需求。针对上述问题,高校要注重安排专业人员加强微载体平台建设,要注重安排深受学生喜爱(上接第98页)

仓促上阵,临时应付。

第二,鉴定中,我们以对企业负责、对学生负责、对技能鉴定事业负责的精神,按照“标准要高、要求要严、组织要细、工作要实、责任要清、赏罚要明”的要求,坚持了全过程严格管理。做到了“六严”,即:严格工作程序、严格业务手续、严格资格审查、严格考核标准、严格考场纪律、严格成绩评定。保证了良好的工作秩序,提高了技能鉴定的信誉度。

第三,鉴定后,进行总结,建立和完善质量保证体系,使以后的鉴定工作各个环节都能够按照制度办事,贯彻标准,规范程序,真正做到公开、公正、公平,确保鉴定质量。

四、不断创新培训方法和教学内容

1. 重新修订教学计划

开展职业技能鉴定工作,首先应遵循“职业技能鉴定是手段,职业技能培训是基础,提高劳动者素质是目的”这一指导方针,始终坚持“先培训后鉴定,不培训不鉴定”的原则,并且建立了一个以职业活动为导向,以职业技能为核心的职业体系

的教师积极加入到这个平台,提供交流信息,加强线上互动,增加平台的吸引力,从而进一步提升思政教育话语权。

3. 正确引导受教育者行使话语权

高校受教育者多以社会热点事件和与自己切身利益相关的事件为关注对象,以文字、照片为载体,通过评论、转发和参与话题互动的方式行使话语权。然而,“微时代”的信息传播所具有的复杂、多元等特点,受教育者获取信息的渠道较窄,无法真正了解、接触事实的真相,在缺乏深入思考和理智判断的情况下,极易受到微载体舆论的影响,在行使话语权时以自己的主观判断为主,话语表达所附加的主观色彩较浓。在缺乏道德和法律的外在约束和媒介素养的内在规范之下,受教育者在行使话语权时容易出现失范的现象。这种现象的存在不仅造成受教育者信息获取的低效、时间的浪费,而且也影响了受教育者的健康成长,对“微时代”舆论生态的和谐发展构成了潜在的威胁。对此,高校思政教育应加强对受教育者媒介素养养成、正确信息获取能力等方面的培养,引导受教育者在享受“微时代”话语权的同时,明确责任和义务,以法律为准绳,以道德为底线,正确行使话语权。

4. 加强有效行使话语权的外部机制建设

高校的微载体还处于发展初期,管理

标准。同时,针对旅游企业用人标准,在制定教学计划、培训计划和进行课程设置时,重点将实践教学环节作为教学的中心环节。只有做到理论联系实际,以能力培养为基准,以技能操作为核心,才能达到改善学生知识结构,增强学生劳动技能,提高学生业务水平和工作能力的目的。

2. 重新编写培训教材

笔者所组织专业教师按照《国家职业标准》和《旅游企业操作标准》,编写了适合大专生和企业人员的培训教材,现已正在使用的教材有5个工种:《前厅服务员》《客房服务员》《餐厅服务员》《茶艺师》《调酒师》。

3. 研究具有海南国际旅游岛特色的职业技能鉴定国际标准

随着海南国际旅游岛建设工作的不断推进,一些与国际接轨的职业的涌现,一些新兴产业的发展,催生着一些新职业的产生等。例如国际公认的旅游管理综合证书、酒店管理证书、游艇操作员证书、高尔夫球童证书、旅行组织单科证书、旅游市场营销与促销单科证书等与国际接轨的职业资格证书,我所立足实际,根

的制度基本上处于探索阶段。微载体话语权实现平台相关的外部机制建设的欠缺,也导致了高校思政教育者在对突发事件、舆情监测及应对等方面明显存在反应较慢、效率低下等问题。高校官方微载体平台作用的有效发挥同样需要以良好的外部机制为基础,保障其有效运营。例如,对微载体用户严格执行实名制的法律约束等。

上述问题和解决思路仅针对当前而言,还有不全之处。随着信息技术的飞速发展,微载体形式会不断演变,新的问题还会不断涌现。面对新形势和新问题,高校的思政教育工作者仍需紧跟时代发展潮流,把握思想教育脉搏,提高话语权,提升教育质量。

参考文献

- [1]何潇.网络文化对大学生思想政治教育的影响及对策[J].新乡师范高等专科学校学报,2004(03).
- [2]杨杰.网络时代高校思想政治教育的思考[J].河北建筑科技学院学报(社科版),2004(01).
- [3]胡玮.“微时代”高校思想政治教育话语权研究[D].南宁:广西大学,2014.
(作者单位:浙江工业大学之江学院)

据各专业需要,适时引进和开展的鉴定,树立海南国际旅游的品牌形象。这项工作刚开始开展,将是鉴定所鉴定工作的新课题、新挑战。

五、加强考评员队伍建设和管理

海南经贸职业技术学院鉴定所旅游专业的考评员队伍建设取得了较快发展,管理水平日益提高,目前,考评员队伍已达到28人,其中高级考评员3人,一支以院校师资为主体、企业人员为辅助、社会从业人员为补充的、结构合理的考评技术骨干队伍初步形成。在工作实践中,我们逐渐认识到,考评员队伍是鉴定考核活动的主导因素,其工作态度、业务能力决定着鉴定考核质量,进而影响到职业资格证书的权威性。因此我们感到,对考评员的严格管理是保证鉴定质量的一个重要环节,必须采取有效的措施才能起到管理作用。在工作中我们形成了一套由“培训、考核、聘任、使用”四个部分构成的管理办法。

(作者单位:海南经贸职业技术学院)