

海南特区旅游保险人才培养存在问题与对策建议

林晓梅

(海南经贸职业技术学院 海南 海口 571127)

摘要: 旅游作为服务消费的一种,已经成为居民生活必不可少的内容之一。而在旅游中首要问题是游客人身和财产安全问题,在此背景下,旅游保险业迅速发展。与蓬勃发展的旅游保险业形成巨大反差的是旅游保险人才无论从数量上还是质量上都远远不足,海南尤其如此,如何培养旅游保险人才以适应国际旅游岛建设发展需求已经成为时代热点话题。结合海南国际旅游岛建设背景、行业专业发展现状,从“课程包建设;三合一式实训;订单培养;岗位能力考核”几个方面出发,提出海南旅游保险人才培养对策建议。

关键词: 旅游保险;人才培养;订单培养;岗位能力考核

中图分类号: F840 **文献标识码:** A **文章编号:** 2095 - 0098(2013)04 - 0082 - 04

一、研究意义和背景

自 1997 年国家旅游局颁布《旅行社办理旅游意外保险暂行规定》以来,《关于保险业改革发展的若干意见》、《旅行社投保旅行社责任保险规定》、《关于进一步做好旅游保险工作的意见》、《关于开展 2010 年度旅行社责任保险统保示范项目的通知》、《旅行社责任保险管理办法》等与旅游保险相关的文件相继出台,推动了旅游保险业务的发展。2010 年 1 月 4 日国务院公布《关于推进海南国际旅游岛建设发展的若干意见》,将金融保险业列为重要发展产业之一。在此背景下,《海南国际旅游岛建设发展规划纲要》明确提出应该推进金融业与旅游业的融合发展,鼓励开发适合旅游消费需要的金融产品,积极发展保险公司、保险中介机构,构建保险市场体系,鼓励创新保险产品,拓展大众保险市场。2012 年海南省接待过夜游客人数 3320.37 万人次,同比增长 10.6%;接待入境游客人数 81.56 万人次,同比增长 0.1%;实现旅游总收入 379.12 亿元,同比增长 17%。2013 年海南省接待过夜游客和旅游总收入目标为同比分别增长 10% 和 13%,即接待过夜游客人数约 3652 万人次,旅游总收入约 428 亿元。游客在享受海南风光同时,首先需要保障人身和财产安全,提供一系列旅游服务的保险保障。2010 年至 2011 年 6 月,海南省的保险业累计为 458 家旅行社提供旅行社责任保险保障,截止 2012 年 11 月 30 日,共有 302 家旅行社加入旅行社责任保险统保示范项目,发生安全事故 365 起,赔款达 238 万元左右,旅责险调解处理中心海南分中心共调解处理赔案 252 起,有效化解了旅行社责任风险,为海南国际旅游岛建设提供了安全保障。因此海南国际旅游岛建设应积极发展相关旅游保险,包括不断完善旅行社责任保险;积极发展游客运输承运人责任保险、拓展酒店、娱乐、餐饮等与旅游密切相关的产业的公众责任保险;积极发展游客旅游意外伤害保险等,加快旅游保险人才培养,提高旅游保险服务水平。

二、海南旅游保险业人才存在问题

与海南旅游保险业蒸蒸日上的情形形成巨大反差的是,旅游保险人才无论从数量上还是质量上都远远

收稿日期:2013 - 06 - 11

基金项目:海南省教育厅 2012 年规划课题:海南特区旅游保险人才培养对策研究(Hjzk2012 - 110);

海南经贸职业技术学院国家骨干高职院校建设项目成果(教育部 2010 年 27 号文)

作者简介:林晓梅(1976 -),女,河北唐山人,硕士,讲师,研究方向为金融理财。

不足,这主要表现在三个方面:金融保险类专业相对稀缺;销售人员旅游保险意识淡薄;售后服务人员素质不高。^[1]

(一) 金融保险类专业相对稀缺

在海南金融与保险业加速融合,旅游保险需求量快速增长的同时,海南省高校中金融保险专业却相对稀缺,这首先与海南省高校数量不多有关,另外也缘于高校中开设金融保险专业的数量很少。

海南省本科院校只有海南大学、海南医学院、琼州学院和海南师范学院四家二本院校和海口经济学院一家三本院校,其中海南大学和海南师范学院设置了金融专业,但没有划分具体方向,海南医学院和海口经济学院虽然设置了保险专业,但海口经济学院的保险专业已经停招,而海南医学院的保险专业主要偏重于医疗,培养目标也非营业部的基层人才,很难满足基层金融公司的需求。海南大专院校数量也不多,现在只有十一家,其中海南职业技术学院开办了金融管理与实务专业,但也未分方向,只有海南经贸职业技术学院开办金融保险专业。相对海南金融保险企业的迅速发展和对金融保险人员的需求,金融保险人员供给严重缺乏,尤其是旅游保险方向。

(二) 销售人员旅游保险意识淡薄

目前旅游保险销售渠道单一,主要是通过代理和网上投保方式销售,保险公司一般不设专门销售人员。^[2]而国内很多旅行者对于网上投保还不是很熟悉,还有的旅游者对于网上投保安全问题存在质疑,导致旅游保险销售主要靠旅行社代理、机票点代售两种代理形式。而旅行社和机票网店代理人员大多非保险业出身,旅游保险意识不浓。以旅行社为例,很多旅行社相关人员对于旅游中存在的各种风险缺乏认知,对于旅游保险赔付没有概念,还有部分人员报侥幸心理,认为短短几天不会出现什么危险,所以在投保时存在为争夺客户资源削减保费、降低报价,或投保额度不足以及挪用甚至贪污保费等问题。^[2]另外,由于旅行社的不作为行为,还常常存在游客发生意外后不能在理赔中及时提供相关证据的情况。

(三) 售后服务人员素质不高

海南旅游保险售后服务质量不高。由于旅游保险特流动性问题,顾客投保和理赔的地点往往不一样,可能在一个地方投保而在另一个地方出险,甚至可能跨越国界。这对于核保、定损和理赔人员的素质提出了更高的要求。^[3]但海南旅游保险人员素质却与现实需求相差很远,导致游客在发生意外事故后得不到及时处理。这主要是两个方面原因:一是保险公司旅游保险人员不专业,海南保险业毕业生每年不足100人,海南保险系统从业人员真正是保险专业毕业的不到1%,尤其是高职高专院校旅游保险人才培养几乎空白,加之民众对旅游保险的认识不足,导致旅游保险人才培养的数量与国际旅游岛背景下海南保险市场庞大的需求相距甚远。另外,在推行旅游保险人才培养时,大部分院校主要是教师讲授,对于学生实务操作重视不够,校内外也缺乏相应的实训基地,导致旅游保险人才培养几乎全是纸上谈兵,缺乏真正的实训场地。

三、海南旅游保险人才培养对策建议

(一) 整体思路

根据上述两点,立足于海南特有的旅游和金融背景,海南旅游保险人才培养整体思路为“两条主线、三个课程包;三合一式实训;订单培养;岗位能力考核”。旅游保险专业以国际旅游为主线、以课证衔接为辅线;建旅游保险课程包、金融课程包、从业资格考试课程包;采用“旅游+保险+校园”三合一式实训模式,实现“人在游中安,安在险中求,险在游中学”产学研一体化教学模式和业绩考核方法;深化订单培养,与企业共建人才培养模式。

(二) 具体实施

1. 两条主线和三个课程包双轨并行

(1) 海南国际旅游岛建设就是构建以旅游业为龙头的特色经济结构,而完善的旅游安全服务则是现代旅游业发展的后盾,这其中旅游保险自然不可或缺。所以旅游保险人才培养应以旅游为主线,从国际旅游的旅游保险服务需求出发,制定人才培养方案,构造课程体系和课程项目,为国际旅游岛建设输送人才。旅游保险人才培养应适应国际旅游岛背景下发展的需求,从旅游关系的各方参与者角度出发开设旅游保险。主

要开发包括旅行社责任保险、旅游承运人责任保险、旅游景点责任保险、旅游娱乐场所责任保险、旅游饭店责任保险、旅游购物商店责任保险以及针对游客本人投保的旅游意外伤害保险等旅游保险课程包建设。

(2) 实行课证融合,以从业资格为另一条主线,建基本素质课程包和考证课程包。首先,以从业基本能力需求,完善保险营销、演讲与口才、心里素质训练等基本素质课程包建设。另外,完善保险学原理、财产保险、人身保险、经纪环境、经纪实务、风险管理等考证课程包建设,为保险经纪人、保险代理人、保险公估人、寿险理财师等行业资格考试提供服务,并在实训室建设过程中完善考证系统。从而免费为校内学生提供服务培训,同时为社会相关行业提供咨询和培训,为学校创造效益。

课程包建设使各门学科之间不再孤立,而是基于同一个目的紧密联系在一起。通过课程包的建设,隶属于同一课程包的任课老师内部协调授课模式、教学内容、考核方法,使得学生首先能够具有踏入旅游保险行业的资格,并具有行业和职业迁移能力,培养具有海南国际旅游岛特色的旅游保险人才。

2. 探索和实践“旅游+保险+校园”三合一式实训模式

充分利用保险公司、旅游企业和学校的资源,校企共建“旅游+保险+校园”三合一式校内外实训基地,实现“人在游中安,安在险中求,险在游中学”。以就业为导向,以岗位职业能力为主线,在现实的和虚拟的旅游过程中了解旅游保险,了解旅游金融。并且通过和企业的合作,创造利润,共同解决新的难题,开发新的保险险别,真正达到产学研一体化实训教学。

根据境内旅游和境外旅游的区别,为国际旅游岛建设人才提供职业情境的“境内外旅游保险情境实训室”,建设旅游保险业务包模拟场景,使该实训室能够满足境内、境外旅游保险的需求,凸显“海南特色”。在建设过程中立足于“海南国际旅游岛”的资源优势,与保险公司、旅游公司合作,针对海南旅游业的发展,开发与旅游过程一体化的各种旅游责任保险业务实训包,包括针对游客本人投保的旅游意外伤害保险等险种的软件情境模拟和现场展示模拟,从而达到“虚中有实、实中有虚”的模拟场景设计。

另外,积极与保险公司、旅游公司进行合作,研发新的产品、新的项目,并根据旅游设计的保险种类,建设寿险实训基地和产险实训基地。依托寿险、产险营销部两个校内生产性实训基地,推出寿险和产险两个模块、进行以项目为导向、任务驱动的生产性实训主导型课程改革。通过两个生产性实训基地实现单项实训与认知实习、课程实训与助岗实习、综合实训与顶岗实习和毕业就业为一体的工学结合模式,参与实战型经营,实现教学过程的开放性,切实从根本上提高学生的实际动手能力和就业素质,真正实现“毕业与上岗的零过渡”。

3. 探索体现岗位职业能力的考试考核评价体系改革

改革学生能力考核与评价体系,突出职业能力培养的目标,包括职业行为能力、心理承受能力、生存发展能力、协作沟通能力考核。^[4]采取理论笔考、技能考核及行业打分相结合的多样化手段对学生能力进行考核与评价,考核内容不仅反映学生业务能力,还要体现学生的行业内生存能力。例如,在《保险营销》等课程中,以行销技巧为训练重点,尝试以销售业绩作为考核关节点;在《保险中介》等课程的教学,实施以证代考;在《旅游保险实务》和《旅游保险实训》课程中,以情景模拟和现场展示为考核方式。

4. 通过校企深度融合,优化工学结合的订单式人才培养

通过校企深度融合、专兼互动,共育旅游保险职业人。在第一学年基础课程学期阶段,聘请校外专家做系列讲座或到企业参观实习从而使学生对旅游保险有初步的认知。在第二学年开始进入专业课程学习阶段,校内任课教师根据典型工作任务确定学习任务,设计工作项目,提出问题,让学生扮演角色,进行情境模拟;另外,通过聘请校外实训指导老师,对学生集中进行实践指导,帮助学生加深对旅游保险业务的理解。第三学年,开始实行主要由企业培养安排的个性化的订单培养。上半学期,由订单企业安排顶岗实习,主要采取“淡进旺出”形式:在旅游旺季,学生进入保险公司或旅游公司相关旅游保险业务部门进行实习,在旅游淡季,返回校园继续学习。下半学期进入企业课程学习阶段,教学质量由企业全程监控。并通过在企业完成工作任务以及考证使学生得到进一步提高。

参考文献:

- [1]袁 力. 加强保险教育培训实施人才兴业战略促进保险业又好又快发展[J]. 保险研究 2007(6) .
- [2]樊志勇. 我国旅游保险业务发展现状研究[J]. 商业研究 2004(3) .
- [3]李文中. 发展旅游保险是我国保险业务的新增长点[J]. 保险研究 2003(4) .
- [4]邢天才. 我国保险文化与保险教育问题探讨[J]. 保险研究 2009(11) .

The Countermeasures and Suggestions of Talent Training's Problems of Hainan Travel Insurance

LIN Xiaomei

(Hainan Economic and Trade Vocational Technical College ,Haikou ,Hainan 571127 ,China)

Abstract: As a kind of service consumption ,tourism has become one essential content in the residents living. Under this background ,travel insurance industry is developing rapidly although there still exist tourists personal and property safety problems in the tourism. A huge contrast with the booming tourism insurance is that travel insurance talents ,from both the quantity and quality ,are far less ,particularly in Hainan. So how to develop the tourism insurance talents in order to adapt to the construction of international tourism island has become a hot topic of the times. Combined with the professional development of Hainan international tourism island's construction background ,industry specialty ,from the "Curriculum Package Construction; Triad - Type - Practical Training; Order Training; the Post Ability Assessment" ,the article puts forward the countermeasure and suggestion of Hainan tourism insurance talents' cultivation.

Key words: travel insurance; personnel training; order training; the post ability assessment

(责任编辑: 沈 五)