大学生能力认知差距及其培养研究

——以重庆高校旅游管理专业为例

秦远好[1] 高虹萍[2]

(1.西南大学　历史文化与旅游学院,重庆北碚　400715;

2.重庆市计算机职业高级中学,重庆　400010)

【摘 要】:高校是旅游产业人力资源的培养基地,学生的能力是检验旅游高等教育质量的标尺。通过对重庆市高校旅游管理专业学生及其培养者、使用者的调查发现:学生及其培养者、使用者对学生的能力培养期望、学生实际能力的感知水平以及3者对学生的能力培养期望与实际能力的感知水平之间都存在明显的差距。差距的根源在于3者之间缺乏沟通与交流,对高校培养目标与教育环境的认知偏差以及生活阅历、知识经验的差异。要缩小差距,高校需要及时修正培养目标,使3者的期望保持合理的水平;切实改善教育环境,调整培养模式,增强学生的实际能力。

【关键词】:旅游高等教育;学生能力;认知差距;培养目标;培养模式

【中图分类号】:F592.3;G642.0**【文献标识码】**:A**【文章编号】**:1672-5379(2005)04-0171-06

随着我国旅游产业的迅猛发展,为旅游产业输送人力资源的旅游高等教育的规模也不断扩大。据国家旅游局统计,到2003年底,全国已有494所高等院校开办了旅游院系或专业,在校学生多达19.97万人[1]。在旅游高等教育突飞猛进大发展,毕业生就业形势越来越严峻的今天,高校旅游管理专业学生的能力与素质倍受学生、学校与社会的广泛关注。近年来,学者们重点介绍了国外高校旅游专业的办学模式,探讨了国内高校旅游专业的培养目标定位与课程体系建设问题[2-9],而对新时期旅游管理专业学生应当具备何种能力,学生及其培养者、使用者对学生的能力培养寄予的期望值以及3者对学生实际能力的感知水平等影响旅游管理专业培养目标定位,课程体系改革以及培养模式选择的基础性问题。

为此,笔者以重庆市招收旅游管理专业本科生的高校为研究样本,探讨学生及其培养者、使用者对旅游管理专业“学生能力”的认知差距及其成因,探索缩小差距,提高学生实际能力的途径。

1　研究程序与方法

1.1　调查问卷设计

能力的高低是衡量高校旅游专业学生综合素质优劣的重要指标,加强能力培养是我国高等院校旅游专业教学改革与培养模式再造的核心目标,也是提高高校旅游专业人才培养质量的关键。针对我国旅游产业的全面国际化、旅游者需求的个性化、旅游

[1]**收稿日期**:2005-11-14
作者简介:秦远好(1965-),男,四川乐至人,西南大学副教授,博士研究生,主要从事饭店管理和资源利用与管理方面的研究。

从业人员能力的复合化的发展趋势,我们首先将旅游管理专业本科生应当具备的能力分为 5 大类,26 种(图 1)。

其中认识能力和实践能力是学生应当具备的基本能力,研究创新能力、适应能力和领导管理能力为学生的核心能力。然后在借鉴 A.Parasuraman 等人设计的 SERVQUAL[10]问卷调查方法的基础上,将前述 5 大类 26 种能力作为量测项,分别设计供学生及其培养者、使用者回答的“旅游管理专业学生能力的培养期望调查表”和“旅游管理专业学生实际能力感知调查表”,并用 1,2,3,4,5,6,7 表示期望水平或感知水平由低到高的不同程度。

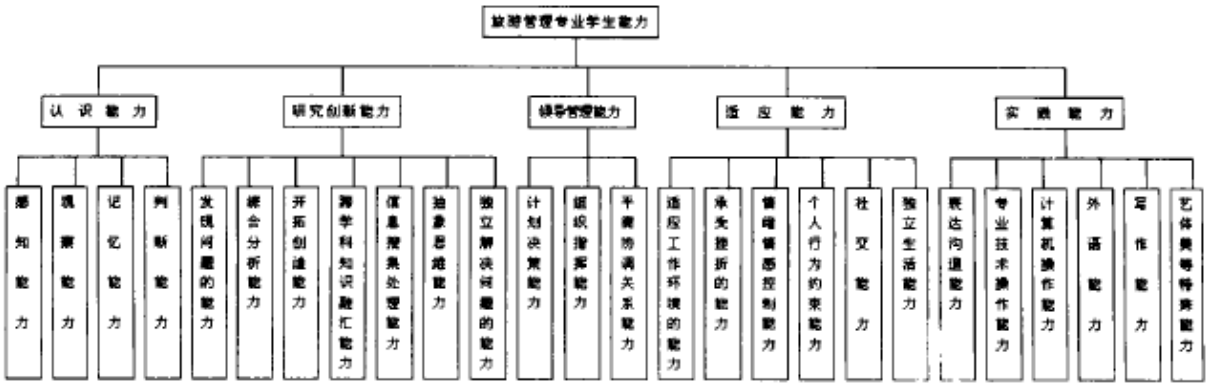

图 1 旅游管理专业学生能力构成

1.2 调查的实施

2004 年 9-11 月,研究者以重庆市内招收旅游管理专业本科生的高校作为研究样本,分两次向在校学生(242 人)、旅游管理专业教学管理人员(67 人)以及接收毕业生(实习生)单位的管理人员(重庆、海南、广东、浙江、上海、北京的旅游饭店、旅行社、旅游行政管理部门,185 人)投放两类问卷调查表,其中“学生能力培养期望调查表”494 份,收回 471 份,有效答卷 466 份;“学生实际能力感知调查表”494 份,收回 479 份,有效答卷 479 份(表 1)。

表 1 研究样本统计

被调查者		能力培养期望调查表			学生实际能力感知调查表		
		发放数	回收数	有效答卷数	发放数	回收数	有效答卷数
在校学生		242	242	239	242	240	240
培养者		67	60	60	67	63	63
使用者	饭店	85	77	77	85	80	80
	旅行社	65	57	57	65	61	61
	旅游行政管理部门	35	35	33	35	35	35
总计		494	471	466	494	479	479

注:同一个被调查者在不同的时间分别回答上述两种问卷。

1.3 数据分析

本研究的所有数据用 SPSS12.0 进行分析处理。

1.3.1　量表的信度分析

为考察调查问卷的可靠性,我们对提供给学生及其培养者、使用者回答的“旅游管理专业学生能力培养期望调查表”和“旅游管理专业学生实际能力感知调查表”进行了同质信度分析。其中供学生及其培养者、使用者回答的“学生能力培养期望调查表”的系数分别为 0.881,0.939,0.950(标准:系数分别为 0.936,0.941,0.953),“学生实际能力感知调查表”的系数分别为 0.894,0.949,0.950(标准:系数分别是 0.896,0.950,0.950),检验结果表明所有量表设计科学,可信度高。

1.3.2　数据分析方法

首先利用 SPSS12.0 对采集到的所有数据进行两配对样本非参数检验,分别获得学生及其培养者,使用者对旅游管理专业大学生应具备的 26 种能力的培养期望,实际能力感知以及培养期望与实际能力感知水平之间的均值、均值差、Z 检验值及显著性概率。然后将已获得的均值按照认识能力、适应能力、研究创新能力、领导管理能力和实践能力 5 类进行两配对样本 T 检验,分别获得学生及其培养者、使用者对 5 类能力的培养期望、实际能力感知方面的均值、均值差、T 检验值和显著性概率。

2　学生能力认知差距分析通过全面的数据分析后我们发现:

学生及其培养者、使用者对学生能力的培养期望、学生实际能力的感知水平以及学生能力的培养期望与实际能力的感知之间都存在着不同程度的差距。

2.1　学生能力的培养期望差距

就某一项能力而言,在学生与培养者之间,26 种能力中学生的期望均值高于培养者有 14 项,其中学生在综合分析和专业技术操作能力方面的期望明显高于培养者,而在承受挫折、情绪情感控制、独立生活和写作能力等方面的期望明显低于培养者。在学生与使用者之间,学生的期望均值高于使用者为 7 项,仅占 26.9%。其中学生对承受挫折、情绪情感控制、个人行为约束、独立生活、写作等能力的培养期望均值明显低于使用者。

在培养者和使用者之间,培养者的期望均值低于使用者的多达 21 项,占 80.8%,但双方的期望均值差距绝大多数不存在显著性(表 2)。从能力类型看:

(1)学生及其培养者、使用者对学生能力的培养期望水平处于较高与高(5～6)之间,较为理性和实际。

(2)学生及其培养者、使用者的期望均值在不同程度上存在着差距。其中,在学生与培养者之间,学生对培养认识、研究创新、领导管理和实践等 4 类能力的期望均值不同程度地高于培养者,适应能力的培养期望均则低于培养者,但两者之间不存在显著性差距;在学生与使用者之间,学生对领导管理能力、实践能力方面的培养期望均值高于使用者,而在认识能力、研究创新能力、适应能力方面的期望低于使用者,尤其是两者对适应能力的培养期望差距较为显著;在培养者与使用者之间,培养者的期望值全部低于使用者,其中在培养学生的研究创新能力方面的期望差距非常显著(表 2)。

表 2：大学生能力培养期望认知差距

能力构成	期望均值			均值差距			Z（T）检验值			显著性概率		
	学生	培养者	使用者	学—培	学—使	培—使	学—培	学—使	培—使	学—培	学—使	培—使
● ***认识能力***	*5.31*	*5.20*	*5.71*	*0.11*	*—0.40*	*—0.51*	*0.520*	*—1.726*	*—2.953*	*0.639*	*0.183*	*0.060*
感知能力	5.49	4.97	5.81	0.52	—0.32	—0.84	—2.010*	—2.996ᵇ	—3.339ᵇ	0.044*	0.022**	0.001**
观察能力	5.57	5.60	5.63	—0.03	—0.06	—0.03	—1.604ᵇ	—0.541ᵇ	0.000	0.109	0.588	1.000
记忆能力	4.36	4.78	5.45	—0.42	—1.09	—0.67	—2.332ᵇ	—6.828ᵇ	—2.965ᵇ	0.020*	0.000**	0.003**
判断能力	5.82	5.45	5.97	0.37	—0.15	—0.52	—1.206*	—0.849ᵇ	—1.900ᵇ	0.228	0.396	0.057
● ***研究创新能力***	*5.54*	*5.32*	*5.55*	*0.22*	*—0.01*	*—0.23*	*2.201*	*—0.117*	*—8.270*	*0.070*	*0.911*	*0.000** *
发现问题的能力	5.81	5.40	5.61	0.41	0.20	—0.21	—1.465*	—1.441*	—0.416ᵇ	0.143	0.150	0.678
综合分析能力	6.11	5.43	5.71	0.68	0.40	—0.28	—2.446*	—3.682*	—0.621ᵇ	0.014*	0.000**	0.534
开拓创造能力	5.62	5.63	5.83	—0.01	—0.21	—0.20	—0.588ᵇ	—0.869ᵇ	—0.456ᵇ	0.557	0.385	0.649
跨学科知识融汇能力	5.21	5.30	5.41	—0.09	—0.20	—0.11	—1.090ᵇ	—1.157ᵇ	—0.497ᵇ	0.276	0.247	0.620
信息搜集处理能力	5.27	5.12	5.38	0.15	—0.11	—0.26	—0.107*	—0.549ᵇ	—1.126ᵇ	0.915	0.583	0.260
抽象思维能力	5.15	4.88	5.22	0.27	—0.07	—0.34	—0.648*	—0.300ᵇ	—1.810ᵇ	0.517	0.764	0.070
独立解决问题的能力	5.60	5.48	5.68	0.12	—0.08	—0.20	—0.337*	—0.843ᵇ	—0.489ᵇ	0.736	0.399	0.625
● ***适应能力***	*5.26*	*4.51*	*4.57*	*0.75*	*0.69*	*—0.06*	*2.462*	*2.302*	*—2.735*	*0.057*	*0.070*	*0.041**
适应工作环境的能力	5.40	5.28	5.71	0.12	—0.31	—0.43	—1.031*	—1.549ᵇ	—1.507ᵇ	0.302	0.121	0.132
承受挫折的能力	4.92	5.58	5.87	—0.66	—0.95	—0.29	—2.228ᵇ	—4.993ᵇ	—1.015ᵇ	0.026*	0.000**	0.310
情绪情感控制能力	4.91	5.50	5.59	—0.59	—0.68	—0.09	—1.973ᵇ	—3.562ᵇ	—0.258ᵇ	0.053	0.000**	0.776
个人行为约束能力	4.69	5.50	5.47	—0.81	—0.78	0.03	—2.708ᵇ	—4.183ᵇ	—0.133*	0.007**	0.000**	0.894
社交能力	5.47	5.82	5.49	—0.35	—0.02	0.33	—1.029ᵇ	—0.280ᵇ	—1.592*	0.303	0.780	0.111
独立生活能力	5.05	5.63	5.57	—0.58	—0.52	0.07	—2.168ᵇ	—2.771ᵇ	—0.422*	0.030*	0.006**	0.673
● ***领导管理能力***	*5.51*	*5.01*	*5.27*	*0.50*	*0.24*	*—0.26*	*3.882*	*2.202*	*—3.850*	*0.062*	*0.180*	*0.061*
计划决策能力	5.51	4.88	5.28	0.63	0.23	—0.40	—1.946*	—1.673*	—1.526ᵇ	0.052	0.094	0.127
组织指挥能力	5.49	4.85	5.04	0.64	0.45	—0.19	—1.917*	—2.778*	—0.849ᵇ	0.055	0.005**	0.396
平衡协调关系的能力	5.54	5.30	5.49	0.14	0.05	—0.19	—0.745*	—0.534*	—0.602ᵇ	0.456	0.594	0.547
● ***实践能力***	*4.66*	*4.80*	*4.87*	*—0.14*	*—0.21*	*—0.07*	*—0.988*	*—1.428*	*—6.476*	*0.369*	*0.213*	*0.001** *
表达沟通能力	5.73	5.85	5.68	—0.12	0.05	0.17	—0.911ᵇ	—0.833ᵇ	—1.133*	0.362	0.405	0.257
专业技术操作能力	5.89	5.08	5.18	0.81	0.71	—0.10	—3.018*	—5.127*	—0.274ᵇ	0.003**	0.000**	0.784
计算机操作能力	4.93	5.00	5.10	—0.07	—0.17	—0.10	—0.500ᵇ	—0.830ᵇ	—0.674ᵇ	0.617	0.407	0.500
外语能力	5.56	5.42	5.71	0.14	—0.15	—0.29	0.000*	—1.067ᵇ	—0.973ᵇ	1.000	0.286	0.331
写作能力	4.85	5.37	5.29	—0.52	—0.44	0.08	—1.991ᵇ	—2.675ᵇ	—0.575*	0.046*	0.007**	0.565
艺体美等特殊能力	4.45	4.12	4.83	0.33	—0.38	—0.71	—1.489*	—2.113ᵇ	—2.449ᵇ	0.137	0.035*	0.014*
总体水平	*5.35*	*5.29*	*5.50*	*0.06*	*—0.15*	*—0.21*	*0.629*	*—1.715*	*—3.804*	*0.535*	*0.099*	*0.001** *

(*表示两者之间存在比较显著的差距，**表示两者之间存在非常显著的差距；斜体部分为两配对样本 T 检验结果)

从总体期望水平看，使用者的期望均值最高(5.50)，学生次之(5.35)，而培养者最低(5.29)，培养者与使用者之间存在着非常显著的差距(表 2)，这一结果与 Shanks 等人在美国高校的调查结果有惊人的相似之处[11]，这不能不说是一种令人担忧和不安的现象。

学生及其培养者、使用者对旅游管理专业学生能力的培养期望差距主要源于两方面因素的影响。

(1)缺乏沟通或沟通不畅是导致期望差距的根本原因。培养者的期望均值低于学生及其使用者恰恰反映了我国高校长期存在的比较普遍的现象，即教师和教育管理人员对学生及其所服务行业缺乏深入了解。目前，不少高校教师仅仅扮演了知识传播者的角色，在课堂上满堂灌，学生与教师之间缺乏必要的互动与交流，课后师生之间也很少接触，教育管理人员也未对学生的期望进行调查研究，从而导致培养者对学生的愿望了解不全面准确。

与此同时，培养者与用人单位之间更缺乏沟通，闭门造车的现象在高校仍是比较突出的问题，尽管旅游管理专业是一个实践性很强的专业，但不少教师平时较少参与和自己的教学任务相关的行业实践活动，与业界人士联系少，对使用者的愿望与要求缺乏必要的认识，这也是导致目前高校学生的市场适应性差的重要原因之一。

学生的期望值低于使用者的期望值与高校的人才培养模式和学生参与行业实践机会较少有密切联系，旅游管理专业是一个

实践性强的应用型专业,高校应当走校企合作办学的道路,但实际上目前很多高校没有实现这一目标,培养者不能为学生提供更多的与业界接触沟通的机会。由于行业的特殊性,学生个人也很难在学习期间获得进入行业实践的机会,从而造成学生不了解使用者的愿望与要求的局面。

(2)对培养目标与高校人才培养环境的认知程度是造成 3 者之间期望差距的重要原因。培养目标是引起学生及其培养者、使用者的期望值的重要基础。笔者在互联网上查阅了 50 余个高校的旅游管理专业简介,其培养目标大都是“为旅游行业培养中高级经营管理人才”,既然是为旅游行业培养中高级经营管理人才,学生及其使用者自然就会对能力培养寄予更高的期望。

同时,在学生、培养者、使用者中间,最不了解高校人才培养环境实际情况的是使用者,而最清楚目前的人培养环境能否实现“为旅游行业培养中高级经营管理人才”这一培养目标的是培养者,这正是培养者在培养学生能力方面寄予的期望低于学生及其使用者的原因所在。

2.2　学生实际能力的感知差距

就学生、培养者和使用者对旅游管理专业学生实际能力的感知水平而言,3 者对学生实际能力的评价并不理想,处于一般与较好(4～5)之间。其中学生对自身实际能力的感知水平最高(4.96),使用者次之(4.78),培养者最低(4.61),学生与培养者之间的认知差距非常显著,培养者与使用者之间的认知差距比较显著(表 3)。就能力类型而言,学生对自身的认识、研究创新、适应和领导管理等 4 类实际能力的感知水平高于培养者和使用者,且在研究创新能力和领导管理能力方面显著高于培养者;在培养者和使用者之间,培养者的感知水平全部低于使用者,且在研究创新能力、适应能力和实践能力方面的感知水平的差距显著(表 3)。

表 3:大学生实际能力感知水平差距

能力构成	实际能力感知均值			均值差距			Z(T)检验值			显著性概率		
	学生	培养者	使用者	学—培	学—使	培—使	学—培	学—使	培—使	学—培	学—使	培—使
● ***认识能力***	*5.03*	*4.87*	*4.90*	*0.16*	*0.13*	*—0.30*	*0.441*	*0.368*	*—1.878*	*0.689*	*0.737*	*0.157*
感知能力	5.35	4.97	4.84	0.38	0.51	0.13	—2.467*	—3.768*	—0.270*	0.014*	0.000**	0.787
观察能力	5.31	4.57	4.58	0.74	0.73	—0.01	—4.083*	—6.147*	—0.022ᵇ	0.000**	0.000**	0.982
记忆能力	4.57	5.44	5.06	—0.87	—0.49	0.38	—3.925ᵇ	—4.175ᵇ	—2.273*	0.000**	0.000**	0.023*
判断能力	4.90	4.68	4.77	0.22	0.13	—0.09	—1.298*	—1.172*	—0.316ᵇ	0.194	0.214	0.752
● ***研究创新能力***	*4.86*	*4.36*	*4.45*	*0.50*	*0.41*	*—0.09*	*4.795*	*4.148*	*—6.212*	*0.003***	*0.006***	*0.001***
发现问题的能力	5.08	4.29	4.91	0.79	0.17	—0.62	—3.718*	—1.555*	—2.862ᵇ	0.000**	0.120	0.004**
综合分析能力	4.87	4.42	4.79	0.45	0.08	—0.37	—2.462*	—0.913*	—1.745ᵇ	0.014*	0.361	0.081
开拓创新能力	4.69	4.14	4.89	0.55	—0.20	—0.75	—2.907*	—1.765ᵇ	—3.116ᵇ	0.004**	0.078	0.002**
跨学科知识融汇能力	4.43	3.95	4.59	0.48	—0.16	—0.64	—2.178*	—0.913ᵇ	—2.309ᵇ	0.029*	0.361	0.021*
信息搜集处理能力	4.65	4.65	4.34	0.00	0.31	0.31	—0.187*	—2.285*	—1.489*	0.852	0.022*	0.136
抽象思维能力	5.00	4.59	4.69	0.41	0.31	—0.10	—2.235*	—2.232*	—0.303ᵇ	0.025*	0.026*	0.762
独立解决问题的能力	5.31	4.49	4.68	0.82	0.63	—0.19	—3.051*	—3.784*	—0.582ᵇ	0.002**	0.000**	0.561
● ***适应能力***	*5.26*	*4.51*	*4.57*	*0.75*	*0.69*	*—0.06*	*2.462*	*2.302*	*—2.735*	*0.057*	*0.070*	*0.041**
适应工作环境的能力	5.35	5.08	5.11	0.27	0.24	—0.03	—1.433*	—1.649*	—0.071*	0.152	0.099	0.944
承受挫折的能力	5.46	3.87	4.62	1.59	0.84	—0.75	—4.972*	—5.500*	—3.001ᵇ	0.000**	0.000**	0.003**
情绪情感控制能力	5.10	3.83	4.53	1.27	0.57	—0.70	—4.641*	—3.883*	—2.498ᵇ	0.000**	0.000**	0.012*
个人行为约束能力	5.18	4.14	4.78	1.04	0.40	—0.64	—4.106*	—2.939*	—2.878ᵇ	0.000**	0.003**	0.004**
社交能力	4.83	5.30	4.74	—0.47	0.09	—0.56	—1.836ᵇ	—0.868*	—2.476*	0.066	0.385	0.013*
独立生活能力	5.60	4.83	4.63	0.77	0.97	0.20	—2.837*	—6.730*	—1.079*	0.005**	0.000**	0.281
● ***领导管理能力***	*5.07*	*4.66*	*4.72*	*0.41*	*0.35*	*—0.06*	*14.089*	*9.907*	*—3.945*	*0.005***	*0.010**	*0.059*
计划决策能力	4.97	4.51	4.36	0.46	0.61	0.15	—2.290*	—3.682*	—0.597*	0.022*	0.000**	0.550
组织指挥能力	5.13	4.70	4.64	0.43	0.49	0.06	—2.192*	—2.900*	—0.199*	0.028*	0.004**	0.842
平衡协调关系的能力	5.12	4.76	4.29	0.36	0.83	0.47	—1.954*	—4.999*	—2.034*	0.051	0.000**	0.042*
● ***实践能力***	*4.66*	*4.80*	*4.87*	*—0.14*	*—0.21*	*—0.07*	*—0.988*	*—1.428*	*—6.476*	*0.369*	*0.213*	*0.001***
表达沟通能力	4.93	5.11	5.40	—0.18	—0.37	—0.29	—0.621ᵇ	—3.330ᵇ	—1.215ᵇ	0.535	0.001**	0.224
专业技术操作能力	4.48	4.63	4.76	—0.15	—0.28	—0.13	—0.919ᵇ	—2.608ᵇ	—0.700ᵇ	0.358	0.009**	0.484
计算机操作能力	4.57	4.90	4.85	—0.33	—0.28	0.05	—1.489ᵇ	—2.032ᵇ	—0.230*	0.136	0.042*	0.818
外语能力	4.53	5.21	5.44	—0.68	—0.91	—0.23	—2.342ᵇ	—6.183ᵇ	—0.760ᵇ	0.019*	0.000**	0.448
写作能力	4.91	4.62	5.20	0.29	—0.29	—0.58	—1.329*	—2.166ᵇ	—2.265ᵇ	0.184	0.030*	0.024*
艺体类等特殊能力	4.52	4.32	4.51	0.20	0.01	—0.19	—1.093*	—0.142ᵇ	—1.155ᵇ	0.274	0.887	0.248
总体水平	*4.96*	*4.61*	*4.78*	*0.35*	*0.18*	*—0.17*	*3.091*	*1.878*	*—2.158*	*0.005***	*0.072*	*0.041**

(*表示两者之间存在比较显著的差距,**表示两者之间存在非常显著的差距;斜体部分为两配对样本 T 检验结果)

对学生实际能力的感知水平的差距在很大程度上是由个人的生活阅历、知识经验的丰富程度方面的差异造成的。从表 3 我们可以发现:学生对自身的感知、观察、发现问题、独立解决问题、跨学科知识融汇、承受挫折、情绪情感控制、个人行为约束和独立生活等能力的感知水平较高,而在知识经验、生活阅历相对丰富的培养者和使用者眼里学生在这些方面存在明显的不足,甚至在学生的跨学科知识融汇能力(3.95)、承受挫折能力(3.87)、情绪情感控制能力(3.83)3 方面培养者的感知均值还未达到一般水平。相反,学生对自身的记忆、社会交往、表达沟通、计算机操作和外语等能力的感知水平较低,而培养者、使用者的感知水平却比较高,两者之间差距也非常明显,而这几种能力正好是许多培养者和使用者不完全具备的。

2.3　学生能力的培养期望与实际能力感知之间的差距

就总体水平而言,学生及其培养者、使用者对学生能力的培养期望与实际能力的感知之间存在着非常显著的差距,能力培养期望明显高于实际能力感知。就 5 大能力类型而言,学生对适应能力的感知水平高于自身的期望,其他 4 类能力的感知结果与期望之间存在着比较明显或非常明显的差距;培养者、使用者对学生实际能力的感知水平全部低于其期望值,其中培养者在研究创新、适应和实践能力 3 个方面存在着非常显著或者比较显著的差距,使用者在认识、研究创新、适应和实践能力 4 个方面的差距达到了比较显著或非常显著的水平。

就单项能力而言,学生在记忆、承受挫折、情绪情感控制、个人行为约束、独立生活、写作和艺体美等特殊能力等 7 个方面的感知水平高于其期望值,且在承受挫折、个人行为约束和独立生活能力方面存在着非常显著的差距;培养者仅有记忆和艺体美等特殊能力 2 项的感知水平高于其期望值;使用者对学生 26 项实际能力的感知水平全部低于其期望值,绝大部分存在着比较显著或非常显著的差距(表 4)。

究其原因,一方面是由于目前旅游管理专业的人才培养环境中存在的不利于培养和增强学生实际能力的诸多因素;另一方面和学生自身的主观努力有密切关系,学生在校期间未能充分利用高校提供的种种资源,丰富知识\提高综合素质、增强自身的各种能力。

对学生实际能力的感知水平低于学生及其使用者的期望值在某种程度上也许能解释目前旅游管理专业的在校学生对培养学校的认同度随着时间的推移渐次降低,旅游行业界人士对高校本科生认可度不高,旅游管理专业毕业生就业相对困难的原因。

表 4：大学生能力培养期望与实际能力感知之间的差距

能力构成	期望均值			实际能力感知均值			均值差距			Z（T）检验值			显著性概率		
	学生	培养者	使用者	学生	培养者	使用者	学—学	培—培	使—使	学—学	培—培	使—使	学—学	培—培	使—使
● ***认识能力***	*5.31*	*5.20*	*5.71*	*5.03*	*4.87*	*4.81*	*0.28*	*0.33*	*0.90*	*1.170*	*0.871*	*5.089*	*0.326*	*0.448*	*0.015**
感知能力	5.49	4.97	5.81	5.35	4.97	4.84	0.14	0.00	0.97	-1.653ᵃ	-0.802ᵃ	-6.331ᵃ	0.098	0.412	0.000**
观察能力	5.57	5.60	5.63	5.31	4.57	4.58	0.26	1.03	1.05	-2.875ᵃ	-4.040ᵃ	-6.788ᵃ	0.004**	0.000**	0.000**
记忆能力	4.36	4.78	5.45	4.57	5.44	5.06	-0.21	-0.66	0.39	-1.874ᵇ	-3.156ᵇ	-3.548ᵃ	0.065	0.002**	0.000**
判断能力	5.82	5.45	5.97	4.90	4.68	4.77	0.92	0.77	1.20	-7.012ᵃ	-3.262ᵃ	-7.529ᵃ	0.000**	0.001**	0.000**
● ***研究创新能力***	*5.54*	*5.32*	*5.55*	*4.86*	*4.36*	*4.70*	*0.58*	*0.96*	*0.85*	*4.855*	*5.809*	*12.399*	*0.003***	*0.001***	*0.000***
发现问题的能力	5.81	5.40	5.61	5.08	4.29	4.91	0.73	1.11	0.70	-5.987ᵃ	-3.971ᵃ	-5.453ᵃ	0.000**	0.000**	0.000**
综合分析能力	6.11	5.43	5.71	4.87	4.42	4.79	1.24	1.01	0.92	-8.957ᵃ	-3.389ᵃ	-6.686ᵃ	0.000**	0.001**	0.000**
开拓创造能力	5.62	5.63	5.83	4.69	4.14	4.89	0.93	1.49	0.94	-7.011ᵃ	-4.557ᵃ	-6.021ᵃ	0.000**	0.000**	0.000**
跨学科知识融汇能力	5.21	5.30	5.41	4.43	3.95	4.59	0.78	1.35	0.82	-5.637ᵃ	-4.353ᵃ	-6.429ᵃ	0.000**	0.000**	0.000**
信息搜集处理能力	5.27	5.12	5.38	4.65	4.65	4.34	0.62	0.47	1.04	-5.129ᵃ	-1.794ᵃ	-7.670ᵃ	0.000**	0.073	0.000**
抽象思维能力	5.15	4.88	5.22	5.00	4.59	4.69	0.15	0.29	0.53	-1.343ᵃ	-1.505ᵃ	-4.510ᵃ	0.179	0.132	0.000**
独立解决问题的能力	5.60	5.48	5.68	5.31	4.49	4.68	0.29	0.99	1.00	-2.726ᵃ	-3.291ᵃ	-5.615ᵃ	0.006**	0.001**	0.000**
● ***适应能力***	*5.07*	*5.55*	*5.62*	*5.26*	*4.51*	*4.74*	*-0.19*	*1.04*	*0.88*	*-0.964*	*4.063*	*8.753*	*0.379*	*0.010**	*0.000***
适应工作环境的能力	5.40	5.28	5.71	5.35	5.08	5.11	0.05	0.20	0.60	-1.028ᵃ	-0.953ᵃ	-3.305ᵃ	0.304	0.341	0.001**
承受挫折的能力	4.92	5.58	5.87	5.46	3.87	4.62	-0.54	1.71	1.25	-4.088ᵇ	-4.764ᵃ	-6.714ᵃ	0.000**	0.000**	0.000**
情绪情感控制能力	4.91	5.50	5.59	5.10	3.83	4.53	-0.19	1.67	1.06	-1.369ᵇ	-4.682ᵃ	-5.713ᵃ	0.171	0.000**	0.000**
个人行为约束能力	4.69	5.50	5.47	5.18	4.14	4.78	-0.49	1.36	0.69	-3.073ᵇ	-4.699ᵃ	-4.548ᵃ	0.002**	0.000**	0.000**
社交能力	5.47	5.82	5.49	4.83	5.30	4.74	0.64	0.52	0.75	-4.637ᵃ	-2.210ᵃ	-5.032ᵃ	0.000**	0.027*	0.000**
独立生活能力	5.05	5.63	5.57	5.60	4.83	4.63	-0.55	0.80	0.94	-3.901ᵇ	-2.991ᵃ	-6.400ᵃ	0.000**	0.003**	0.000**
● ***领导管理能力***	*5.51*	*5.01*	*5.27*	*5.07*	*4.66*	*4.43*	*0.44*	*0.35*	*0.84*	*8.385*	*3.162*	*3.559*	*0.014**	*0.087*	*0.071*
计划决策能力	5.51	4.88	5.28	4.97	4.51	4.36	0.54	0.37	0.92	-4.181ᵃ	-1.844ᵃ	-5.297ᵃ	0.000**	0.065	0.000**
组织指挥能力	5.49	4.85	5.04	5.13	4.70	4.64	0.36	0.15	0.40	-2.840ᵃ	-0.600ᵃ	-2.715ᵃ	0.005**	0.548	0.007**
平衡协调关系的能力	5.54	5.30	5.49	5.12	4.76	4.29	0.42	0.54	1.20	-3.804ᵃ	-2.101ᵃ	-6.888ᵃ	0.000**	0.036*	0.000**
● ***实践能力***	*5.36*	*5.21*	*5.30*	*4.66*	*4.80*	*5.06*	*0.70*	*0.41*	*0.24*	*2.748*	*2.608*	*3.225*	*0.040**	*0.048**	*0.023**
表达沟通能力	5.73	5.85	5.68	4.93	5.11	5.40	0.80	0.74	0.28	-6.668ᵃ	-2.532ᵃ	-2.203ᵃ	0.000**	0.011*	0.028*
专业技术操作能力	5.89	5.08	5.18	4.48	4.63	4.76	1.41	0.45	0.42	-10.253ᵃ	-2.010ᵃ	-2.972ᵃ	0.000**	0.044*	0.003**
计算机操作能力	4.93	5.00	5.10	4.57	4.90	4.85	0.36	0.10	0.25	-3.403ᵃ	-0.301ᵃ	-1.842ᵃ	0.001**	0.764	0.065
外语能力	5.56	5.42	5.71	4.53	5.21	5.44	1.03	0.21	0.27	-7.384ᵃ	-1.897ᵃ	-1.766ᵃ	0.000**	0.058	0.077
写作能力	4.85	5.37	5.29	4.91	4.62	5.20	-0.06	0.75	0.09	-0.159ᵇ	-3.247ᵃ	-0.712ᵃ	0.874	0.001**	0.471
艺体美等特殊能力	4.45	4.12	4.83	4.52	4.32	4.51	-0.07	-0.20	0.32	-0.281ᵇ	-0.801ᵇ	-1.759ᵃ	0.779	0.423	0.079
总体水平	*5.35*	*5.29*	*5.50*	*4.96*	*4.61*	*4.78*	*0.39*	*0.68*	*0.72*	*3.633*	*6.086*	*10.271*	*0.001***	*0.000***	*0.000***

（*表示两者之间存在比较显著的差距，**表示两者之间存在非常显著的差距；斜体部分为两配对样本T检验结果）

3　培养目标定位与学生能力培养

3.1　切合实际的培养目标

依据营销学的观点，服务性组织就产品与服务的质量向顾客做出的承诺是形成顾客服务质量期望的重要依据，它将直接影响顾客的服务质量期望水平[12]。于高校而言，培养目标既是对培养对象——学生的能力素质所能达到的品质的一种预期，也是高校的人才培养环境优劣、人才培养质量高低的重要标识，更是高校对学生及其使用者做出的“产品质量承诺”，必然会直接影响学生及其使用者对高校人才培养质量的期望水平。

一般来说，培养目标定得越高，意味着高校对学生及其使用者做出的承诺就越多，学生及其使用者对培养者寄予的期望就越高。事实上，很多学生之所以报考旅游管理专业，其初衷就在于想通过 4 年的专业教育使自己具备成为旅游行业经营管理人才的能力，择业时许多毕业生的眼睛也是紧紧盯着管理工作岗位。

但就目前而言，高校旅游管理专业的本科生除去半年左右的专业见（实）习后，在校学习期间外语、计算机、政治理论课等公共课程的课时数与专业课程基本上是平分秋色，最后一个学期大部分学生的主要精力耗在了求职上，在如此有限的学习时间内要将学生培养成为“中高级经营管理人才”是否切合实际值得深思。

事实上，调查结果也已经表明目前高校旅游管理专业本科生的实际能力与行业人士的期望存在显著差距，这也是学生及其使用者对高校人才培养质量认同度降低的重要原因。因此，我们认为旅游管理专业本科的培养目标应当是“为旅游行业输送具有管

理者潜质的各类人才”,而不能强调4年的大学教育就要将学生培养成为“中高级经营管理人才”,否则,会让高校陷入非常尴尬的不利局面。

3.2　提高培养者的学生能力培养期望水平

研究表明:培养者的期望与学生的成绩之间存在着密切的相关性。在一般情况下,培养者的期望值越高,学生的成绩就越好[13]。因此,要提高人才培养质量,增强学生的实际能力,必须提高培养者对学生能力培养的期望。

3.2.1　提高培养者对培养学生能力的认识

认识决定态度,态度决定行为,培养者如果对学生能力的培养认识不足,对学生能力的培养寄予的期望不高,甚至低于学生及其使用者,其培养计划与行动自然难以达到学生及其使用者的愿望与要求。因此,高校必须提高培养者对学生能力培养的认识程度。

在高等教育产业化的今天,培养者首先应当树立强烈的顾客意识,应当视学生为“第一顾客”[14],使用者为“终极顾客”,培养者造就人才的过程也就是为学生及其使用者乃至社会服务的过程。

因此,培养者的工作是否具有价值与意义,不能由培养者自己单方面决定,而应当由其服务的“顾客”——学生及其使用者共同来评价。其次是要树立强烈的市场意识。高校培养学生犹如企业生产产品,使用者对学生的认可度越高,学生的就业率越高,说明“人才加工厂”学校生产的产品——学生的质量也就越好。

因此,在大量培养费用由学生及其家长承担的今天,市场是决定高校及其产品——学生的前途与命运的关键因素。

3.2.2　加强对学生及其使用者的调查研究,让培养者全面准确掌握学生及其使用者的愿望与要求,缩小培养者与学生及其使用者之间的期望差距

学生及其使用者对学生能力的培养期望应当是学校确定培养目标、设计培养计划、选择培养模式的重要依据,培养者可通过访谈、问卷调查等多种方式了解学生及其使用者的期望,以便自己的期望值与学生及其使用者的期望值能尽可能地保持一致。

3.3　改善学生能力培养环境

学生养成的实际能力是衡量学校人才培养质量以及学生及其使用者满意度的基本标尺。鉴于目前培养者、学生及其使用者对学生实际能力的感知水平比较低的实际情况,学校的当务之急在于:

一要及时调整旅游管理专业的课程体系,尽量整合公共课、专业课程的内容,尤其是压缩公共课的数量,减轻学生的课业负担,还时间于学生,让学生有更多的自主时间参与和提高实际能力有关的活动。

二要广泛运用互动式、启发式、研讨式等有助于培养学生参与意识、创新意识和综合运用理论知识分析解决各种问题的能力的教学方法与手段。

三要广泛建立校企合作关系,为教师、学生进入行业参与实践、了解行业需求创造条件;变目前学生集中半年单岗位顶岗实习为假期多岗位轮见习,让学生在不同部门、不同层次的岗位上增强实践能力。四要加强教育资源尤其是图书、网络资源等方面的建设,让学生在课余时间有书可读、有事可干,为学生培养兴趣、提高能力创造客观条件。

3.4　帮助学生正确认识自我

当前,高校旅游管理专业毕业生就业相对困难,既与学生的实际能力未能完全达到行业要求有关,也与学生自我感觉良好、就业目标高有密切联系,研究结果充分印证了这一现象。

因此,培养者一要经常帮助学生正确认识自己的实际能力与行业要求之间存在的差距,以便学生扬长避短,准确定位。二要通过课堂学习、组织学生参与行业实践等途径引导学生正确认识旅游行业的特点与就业规律,淡化学生直接谋求管理工作岗位的意识,逐渐改变目前学生就业时普遍存在的“眼高手低”和“病急乱投医”的盲目倾向,提高行业内就业率,缓减就业压力。

参考文献:

[1]2003 年中国旅游业统计公报[Z].http://www.cnta.com/

[2]陈国生,罗文.高校旅游管理课程体系改革及其模式构建特点[J].咸宁学院学报.2003,1:79-81

[3]王丽萍.面向 21 世纪旅游管理专业人才培养及课程体系的研究[J].长春大学学报,2003,5:65-67

[4]梁红莲,王军.怎样培养旅游与酒店管理专业学生能力[J].河北工程技术职业学院学报,2002,3:21－22

[5]杜江.面向 21 世纪旅游管理专业(本科)培养目标的调整与课程体系的变革[J].桂林旅游高等专科学校学报旅游学科建设与旅游教育增刊,1999,10:127－139

[6]王伟伟.旅游管理专业教学改革思路的探讨[J].中国高教研究,2000,10:86

[7]田广增.旅游管理专业教学改革的基本思路[J].安阳师范学院学报,2003,2:101－102

[8]谭白英.中外旅游专业本科教学体系的比较[J].建材高教理论与实践,2001,5:105－108

[9]王文君.中美旅游管理专业本科教学的比较研究[J].桂林旅游高等专科学校学报,2000,1:5－8

[10]A.Parasuraman,et al,SERVQUAL:A Multiple-Item Scale for Measuring consumer Perceptions of S ervice Quality[J].Journal of Retailing, Vo.l 64 No. 1, Spring1988:38－40

[11] M.D.Shank,et al, Understanding professional service expectation s:Do we know w hat our students expect in a quality education ![J] Journal of Professional Services Marketing, 13,1995:71 - 89. Cite from :C. LeugeniaH am , Analyzing the Value of Service Quality Management: Gaining Competitive ,Advantages International Journal of Value －Based Management,16, 2003:136－137

[12]A. Parasuraman, et al, Understanding Customer Expectations of Service [J] . Sloan Management Review , Vo.l 32, No. 3, 1991:44

[13]David O. Trouilloud, et al The influence of teach erexpectations on student achievement:in physical education classes :Pygmalion revisited[J] . European Journal of Social Psychology, 32, 2002:591, 596 - 597

[14] F. H ill, Managing service quality in higher education: the role ofthe s tuden t as p rim ary consumer[J]. Quality Assurance in Education, 3(3), 1995:10