

基于市场标准的高校旅游 应用型创新人才培养评价体系研究 ——以湖北旅游市场调查为例

刘亚玲 胡 潇

(武汉商学院, 湖北武汉 430056)

【摘要】经济新常态和国家政策导向下,国内高校旅游应用型创新人才培养大力度实施。人才培养成功的核心标准无疑是被旅游行业所认可。因此,高校对旅游应用型创新人才的培养应首先要有一套基于市场标准、行业认可的人才培养评价标准。以此为目的,运用 Delphi 调查法,构建了基于市场标准的旅游应用型创新人才培养评价体系,并分析了目前旅游行业 and 高校旅游教育的理念差异。

【关键词】旅游管理专业;应用型创新人才;评价体系

【中图分类号】 G642.

【文献标识码】 A

【文章编号】 2095-7955 (2017) 04-0084-06

一、研究背景

国家旅游局在《关于贯彻落实党的十七大精神的意见》中强调:“培育一支由多层次、多专业组成的,以应用型和高技能型人才为重点的旅游人才队伍”。李克强总理在政府工作报告中也提出“要加强就业指导和创业教育”。在这种“新常态”下,国内高校旅游管理专业旅游应用型创新人才培养大力度实施。

然而,高校旅游管理专业旅游应用型创新人才的培养是否符合要求?其检验的核心标准——是否为旅游行业所认可。因此,高校对旅游应用型创新人才的培养应首先要有一套基于市场标准、行业认可的人才培养评价标准。本研究就以此为目的,通过行业专家的实地调查,构建基于市场标准的旅游应用型创新人才培养评价体系,为高校旅游应用型创新人才培养提供一套指导标准。

二、调查实施

(一) 调查实施步骤

本调查采用 Delphi 法,分三个阶段:于 2016 年 4 月 5 日—4 月 10 日采用电话访谈方法,进行第一轮专家咨询调查,调查结

基金项目:武汉市市属高校教学研究项目《基于企业满意度的旅游管理专业应用型创新人才培养模式研究(项目编号:2015087)。

收稿日期: 2017-04-14

作者简介: 刘亚玲(1982-),女,武汉商学院旅游与酒店管理学院讲师,硕士。主要研究方向:旅游经济、旅游教育。

束后，进行资料整理，设计《旅游应用型创新人才评价标准》问卷量表。于 2016 年 4 月 14 日—4 月 24 日采用问卷调查方式，进行第二轮专家咨询调查，调查结束后，进一步数据整理，构建旅游应用型创新人才培养评价指标体系。于 2016 年 5 月 1 日—5 月 5 日采用电话访谈方法，进行第三轮专家咨询调查。

（二）专家选择

Delphi 法中专家对指标的认识易受主观性的制约,对指标体系的建立有一定不利影响，所以专家的选择是 Delphi 法应用的至关重要环节。确定备选专家条件如下:聘请的专家为湖北省旅游行业工作 3 年以上部门经理及以上级别，或 5 年以上具备丰富经验的一线工作者，如领队、导游、计调等。同时工作能力强，行业经验丰富，思维和判断能力较强，能够从不同的角度,提供较全面的意见。通过筛选，选取 34 名专家。

基本情况如下：

专家对象老、中、青有效结合；工作年限以 10 年以上及 5-10 年为主，岗位中管理层和一线岗位比例适当，说明专家具有丰富的行业经验和对用人要求有深刻体会；单位类别涉及旅游行业主要类别，以旅行社、景点为主；学历以大专及本科为主，符合旅游行业人员主要学历特点。

表 1 调查专家基本情况表

基本项目	选项	比例
性别	男	52.94%
	女	47.06%
年龄	25—34 岁	41.18%
	35—45 岁	47.06%
	45 岁以上	11.76%
文化程度	高中(中专)及以下	11.76%
	大专	52.94%
	大学本科	35.29%
单位类别	酒店、餐饮	5.88%
	旅游景点	41.18%
	旅行社	41.18%
	旅游类其他相关行业	11.76%
工作年限	3- 5 年	8.82%
	5- 10 年	41.18%
	10 年以上	50.00%
岗位级别	部门经理及以上	55.88%
	一线(领队、计调、OP 财务、行政等)	44.12%

三、结果分析

（一）指标筛选与指标体系构建

1、指标筛选

收集和查阅相关文献成果进行分析，结合旅游专业教育和旅游行业实际情况，请教育专家进行修正和完善，初步形成可以涵盖旅游应用型创新人才各方面水平的指标集，包含个人素质层面、知识层面、应用能力层面、创新层面 4 个一级指标、12 个

二级指标和 66 个三级指标。经过第一轮专家咨询调查, 4 个一级指标设置合理, 基本上全面反映旅游应用型创新人才的特征。二级、三级指标变动较大, 根据专家反馈意见对指标进行筛选与补充, 通过重复指标合并、增加新指标、级别调整的方式, 形成 4 个一级指标, 12 个二级指标, 50 个三级指标体系, 进一步增加了评价的全面性和客观性。

根据第一轮专家咨询的修改后指标集设计《旅游应用型创新人才评价标准》问卷量表, 进行第二轮专家咨询调查。问卷量表包括两部分: 第一部分统计了受访者的性别、年龄、文化程度、单位类别、工作年限和岗位类别六项内容; 第二部分设置包括个人素质、知识、应用能力、创新四个层面的三级指标量表。调研问卷中的指标重要性调查采用 5 点式量表, 要求专家对指标的重要性进行量化打分。本轮共发出专家问卷调查表 34 份, 回收调查表 34 份, 回收率为 100%; 数据分析过程中, 采用指标的集中度和离散度作为指标选择的判断标准。集中度用平均值和认同度来表示, 其中认同度采用选择“非常重要”和“重要”的专家数占专家总数之比表示; 离散度用变异系数来表示。设定取舍标准(3 项标准符合 2 项以上): 算术均值 >3.5 , 认同度在 65%以上, 变异系数 <0.250 。

此次不符合要求的指标主要有二级指标 2 项, 分别为“相关专业知识”和“创新成果”; 三级指标 12 项分别为“旅游英语”、“旅游管理理论知识”、“管理类”、“经济类”、“人文类”“其他行业实践知识/经验”、“旅游行业基础技能”、“旅游行业前瞻力”“旅游竞赛获奖”、“旅游创新实践项目立项”、“毕业设计水平”、“参与教师课题”。

2、指标体系构建

专家对第二轮修正的指标集基本满意, 意见基本统一。通过三轮专家咨询对指标的整理、分析、筛选和补充, 最终确立了 4 项一级指标, 10 项二级指标, 38 项三级指标组成的旅游应用型创新人才评价指标体系。

表 2 指标体系集中度和离散度数值

一级 指标	二级 指标	三级 指标	认同 度%	算数 均值	变异 系数	筛选 (*为不符 条件项)
素质 层面	职业 素质	体魄强健	88	4.382	0.159	
		积极乐观、自信开朗	89	4.588	0.153	
	身心 素质	职业操守	88	4.559	0.172	
		职业兴趣 / 旅游情怀	91	4.471	0.148	
		敬业精神	91	4.529	0.146	
		责任意识	88	4.735	0.108	
		服务意识	91	4.735	0.108	
		互助协作精神	94	4.706	0.123	
		旅游人文素质	76	4.088	0.203	
知识 层面	基础 知识	旅游英语	53	3.471	0.311	*
		应用文写作	65	3.794	0.232	
		计算机操作	67	4.029	0.207	
		创新创业知识	68	3.853	0.223	
	专业 知识	旅游基础知识	76	4.118	0.205	
		旅游岗位知识	85	4.353	0.169	
		旅游管理理论知识	59	3.912	0.277	*
	相关 专业 知识	管理类	62	3.735	0.266	*
		经济类	56	3.588	0.284	*
		人文类	62	3.618	0.264	*
	社会 实践 知识	旅游行业实践知识 / 经验	76	4.059	0.257	
		其他行业实践知识 / 经验	53	3.618	0.255	*
应用 层面	专业 能力	旅游行业基础技能	53	3.824	0.245	*
		旅游岗位服务技能	70	4.118	0.205	
		旅游技术应用能力	85	4.353	0.169	
		旅游行业前瞻能力	56	3.647	0.293	*
	方法 能力	学习能力	73	3.971	0.281	
		动手能力	79	4.147	0.238	
		资源整合能力	89	4.559	0.155	
		洞察能力	80	4.324	0.226	
		执行力	95	4.676	0.126	
		决策能力	82	4.353	0.195	
		突发问题处理能力	92	4.647	0.139	
		自我发展能力	85	4.353	0.187	
	社会 能力	社会适应能力	82	4.294	0.195	
		计划组织能力	82	4.294	0.195	
		团队协作能力	86	4.500	0.183	
		人际交往能力	92	4.589	0.143	
		语言表达、交流沟通能力	88	4.500	0.157	
		情绪调节能力	79	4.265	0.226	
		心理承受能力	89	4.471	0.200	
创新 层面	创新 思维 意识	创新意识	79	4.235	0.184	
		创新思维	76	4.176	0.191	
	创新 能力	提出旅游创意能力	67	4.000	0.238	
		旅游创意开发能力	79	4.147	0.198	
		旅游创意实施能力	79	4.206	0.183	
		创业能力	64	3.882	0.244	
	创新 成果	旅游竞赛获奖	54	3.471	0.238	*
		旅游创新实践项目立项	50	3.618	0.297	*
		毕业设计水平	42	3.412	0.332	*
		参与教师课题	45	3.412	0.332	*

表 3 旅游应用型创新人才评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标
素质层面	身心素质	体魄强健;积极乐观、自信开朗
	职业素质	职业操守;职业兴趣/旅游情怀;敬业精神;责任意识;服务意识;互助协作精神;旅游人文素质
知识层面	基础知识	应用文写作;计算机操作;创新创业知识
	专业知识	旅游基础知识;旅游岗位知识
	社会实践知识	旅游行业实践知识/经验
应用能力层面	专业能力	旅游岗位服务技能;旅游技术应用能力
	方法能力	执行力;学习能力;资源整合能力;洞察能力;动手能力;决策能力;自我发展能力;突发问题处理能力
	社会能力	社会适应能力;计划组织能力;团队协作能力;人际交往能力;语言表达能力/交流沟通能力;情绪调节能力;心理承受能力
创新层面	创新思维意识	创新思维、创新意识
	创新能力	提出旅游创意能力;旅游创意开发能力;旅游创意实施能力;创业能力

(二) 指标相对重要程度分析

1、个人素质要素

个人素质是从事旅游行业工作所应具备的基本素质,根据专家重要性程度打分包括身心素质和职业素质,其均值分别为 4.485 和 4.546,均高于总指标均值 4.317。身心素质为基础,是身体和心理所应具备的从事旅游行业基本素质。心理素质“积极乐观、自信开朗”4.588>身体指标“体魄强健”4.382,说明行业中更注重旅游应用型创新人才积极向上的心理素质,也验证了旅游业作为服务型行业的特点:给游客带来温馨愉悦的服务,首先要有乐观开朗的服务员工。职业素质是从事旅游行业中应该具备的行业素养,包括 7 项指标。对职业素质的评价中除“旅游人文素养”,其他指标均高于总指标均值 4.317,其中“责任意识”和“服务意识”系数 4.735 为 38 项指标中最高值。

表 4 个人素质要素重要程度系数

身心素质(4.485)		职业素质(4.546)	
指标项目	相对重要程度系数	指标项目	相对重要程度系数
积极乐观、自信开朗	4.588	责任意识	4.735
体魄强健	4.382	服务意识	4.735
		互助协作精神	4.706
		职业操守	4.559
		敬业精神	4.529
		职业兴趣、旅游情怀	4.471
		旅游人文素质	4.088

2、知识要素

知识要素是旅游应用型创新人才中从事行业工

作所应具备的知识，根据专家重要程度打分，主要包括“基础知识”、“专业知识”和“社会实践知识”，其均值分别为 3.892、4.236 和 4.059，都低于总指标均值 4.317。

表 5 知识要素重要程度系数

基础知识(3.892)		专业知识(4.236)		社会实践知识(4.059)	
指标项目	相对重要程度系数	指标项目	相对重要程度系数	指标项目	相对重要程度系数
计算机操作	4.029	旅游岗位知识	4.353	旅游行业实践知识 / 经验	4.059
创新创业知识	3.853	旅游基础知识	4.118		
应用文写作	3.794				

基础知识是从事社会行业所需的基本通用知识，包括 3 项。其中“计算机操作”重要程度系数最高 4.029，这说明以计算机、网络为载体的智慧生活、工作，电脑运用操作办公成为各行业的首要基本条件；“应用文写作”评分最低 3.794，结合旅游行业来看，众多岗位如导游、计调、客服、业务员、服务员等工作内容以对客户服务和业务安排为主，因此区别于某些行业此项评分较低。

专业知识是从事旅游行业应具备的专业理论知识，为“旅游基础知识”和“旅游岗位知识”两项指标。“旅游岗位知识”相对于“旅游基础知识”指标来说更具重要性。

社会实践知识是旅游应用型创新人才在校学习期间通过实习、兼职、暑期锻炼等形式所获得的社会实践知识或经验。根据专家重要程度打分，符合筛选条件的指标仅剩“旅游行业实践知识/经验”，去除掉原有设计指标“其他行业实践知识/经验”，表明在旅游行业中对人才更注重在未来本行业工作中能够迅速为之所用的实践知识和经验，也体现出“隔行如隔山”的行业特殊性。

3、应用能力要素

应用能力要素是旅游应用型创新人才能把已有的知识、旅游行业规律、技能和技术等进行实践的能力，根据专家重要程度打分，主要包括“专业能力”、“方法能力”和“社会能力”，其均值分别为 4.236、4.379 和 4.416。

表 6 应用能力要素重要程度系数

专业能力(4.236)		方法能力(4.379)		社会能力(4.416)	
指标项目	相对重要程度系数	指标项目	相对重要程度系数	指标项目	相对重要程度系数
旅游技术应用能力	4.353	执行力	4.676	人际交往能力	4.589
旅游岗位服务技能	4.118	突发问题处理能力	4.647	团队协作能力	4.500
		资源整合能力	4.559	语言表达、交流沟通能力	4.500
		决策能力	4.353	心理承受能力	4.471
		自我发展能力	4.353	社会适应能力	4.294
		动手能力	4.147	计划组织能力	4.294
		学习能力	3.971	情绪调节能力	4.265

专业能力是指能把旅游行业知识、技能、技术转化为工作实践的能力，包括“旅游技术应用能力”和“旅游岗位服务技能”两项指标。“旅游技术应用能力”重要程度系数 4.353 高于“旅游岗位服务技能”系数 4.118，表明旅游行业在对人才专业能力的考察中更看重能够灵活运用专业知识对实际出现问题的处理能力，而不是机械、重复的岗位服务和操作技能。

方法能力是从事旅游工作中，能够为目前或未来有效完成岗位工作任务和目标的各种方法实施、完善发展的能力，共包括 7 项指标。根据重要程度系数排序，表明行业更看重旅游人才在实际工作任务、目标完成的实施能力包括“执行力”、“突发问题处理能力”、“资源整合能力”、“决策能力”，而为人才自我提升和完善的能力包括“自我发展能力”和“学习能力”相对重要程度较低。

社会能力是为有效融入社会工作环境，并协同合作为胜任或有效完成工作的能力，共包括 7 项指标。“人际交往能力”、“团队协作能力”、“语言表达、交流沟通能力”、“心理承受能力”重要程度系数均高于均值 4.317，这几项指标印证了旅游行业特点对人才能力的特殊需求，旅游行业是以游客为中心，与人打交道的服务行业，并且工作环境具有开放性（以旅游目的地、旅游途中为主要工作场合），出现突发事件几率高，因此与人交流沟通、交往能力和对心理承受能力、团队协作能力要求高。

4、创新要素

创新要素是以现有知识及经验、技能及技术为基础，能为旅游行业提出改进或创造新的产品、开发新产品、经营发展方法等的要素。根据专家重要程度打分，主要包括“创新思维意识”和“创新能力”，其均值分别为 4.205、4.058，都低于总指标均值 4.317。

表 7 创新要素重要程度系数			
创新思维意识(4.205)		创新能力(4.058)	
指标项目	相对重要程度系数	指标项目	相对重要程度系数
创新意识	4.235	旅游创意实施能力	4.206
创新思维	4.176	旅游创意开发能力	4.147
		提出旅游创意能力	4.000
		创业能力	3.882

创新思维意识要求旅游应用型创新人才能够拥有创新激情、求知欲，打破常规，关于标新立异的意识和思维。“创新意识”重要程度系数略高于“创新思维”。

创新能力是具备创造新的产品、开发新产品、经营发展方法等能力，共 4 项指标。其中体现创新能力的执行能力指标——“旅游创意实施能力”重要程度系数高于创新的核心开发能力指标“旅游创意开发能力”和“提出旅游创意能力”，而对目前国家政策一直提倡的培养人才“创业能力”指标重要程度系数评价最低，仅为 3.882。

四、基于评价体系的旅游应用型创新人才培养结论及建议

从上述分析结果来看，本研究基于市场标准所构建的旅游应用型创新人才评价指标体系能够较为全面的反映旅游行业对旅游应用型创新人才的各项素质要求。然而深入分析发现，目前旅游行业 and 高校在对旅游应用型创新人才培养上的素质要求存在差异。

（一）旅游行业对高校旅游人才培养的不信任

通过旅游行业专家实地访谈和指标结果分析，反映出旅游行业对目前我国高校旅游应用型创新人才培养的不信任。主要从以下两方面可以看出：

1、旅游行业对人才需求评价重基础轻专业根据评价指标体系的重要程度系数评分排序，旅游行业表现出对基础要素评分高，而与专业相关指标评分低。其中以“个人素质”的二级指标均高于平均指标值 4.317，也是唯一均超过均值的一级指标。而在“应用能力要素”中二级指标“专业能力”、“方法能力”、“社会能力”中，突出专业要素的“专业能力”指标值为 4.236，低于指标均值；以基础能力为主的“方法能力”、“社会能力”指标值为 4.379 和 4.416，均高于指标均值。

2、旅游行业对人才专业“知识”与“能力”指标体系的悖论评价

在评价指标中，“专业知识”和“专业能力”二级指标系数均值一致为 4.236，印证旅游人才的“专业知识”和“专业能力”是相辅相成、同样重要的自然逻辑关系。然而这两项指标中的三级子指标却出现差异：“专业知识”中“旅游岗位知识”重要程度系数 4.353 相对较高，而原有设计的“旅游管理知识”指标却被条件筛选出去；与之对应的“专业能力”中“旅游岗位操作能力”重要程度系数 4.118 相比“旅游技术应用能力”重要程度系数 4.353 反而低。根据指标解释：旅游行业对高校旅游应用型创新人才知识培养时要求侧重旅游岗位知识，忽略旅游管理、经营类理论知识及相关企业管理和经济理论、人文知识（二级指标“相关专业知识”的三级指标，条件筛选中去除）的传授，而对能力培养的要求则侧重以旅游管理经营理论及相关经济、人文知识综合的灵活运用的“旅游技术应用能力”，这明显出现悖论。

通过专家深入访谈，看似不合理却有合理的解释。目前旅游行业普遍存在对高校旅游人才教育不信任的态度。主要观点认为高校旅游专业教育教学中，能对旅游人才培养起到明显效果主要表现两个方面，一是基础素质如“身心素质”和“职业素质”熏陶，这是行业无法给予的；二是以能够用操作流程和操作标准考核的旅游岗位知识和技能的培养。而行业相对重视的旅游管理经营理论知识及相适应的“旅游技术应用能力”，由于我国高等教育与行业实践脱离，沦为形式教育，对高校培养信心不足。因此，行业专家们对高校旅游应用型创新人才培养的评价中，出现了重基础素质轻专业素质，专业“知识”和“能力”评价指标悖论的现象。

（二）旅游行业对用人需求存在“短视”现象

评价指标的重要程度系数呈现出：能最快体现旅游应用型创新人才实际效用的素质、知识和能力的指标值高于以潜在效用为主的指标值。主要表现在两个方面：

一是“应用能力”一级指标中，“专业能力”中以能迅速解决实际问题的“旅游技术应用能力”指标系数 4.353 排序第一，原先设计“旅游行业前瞻能力”被条件筛选出去；“方法能力”中以人才自我提升和完善的能力指标包括“自我发展能力”和“学习能力”相对重要程度较低，而为实际工作任务、目标完成的实施能力包括“执行力”、“突发问题处理能力”、“资源整合能力”、“决策能力”指标值却相对较高。

二是应用型创新人才的两个主要维度“应用能力”和“创新”，其指标重要程度系数显示，“创新要素”指标系数均值 4.132 < “应用能力”指标系数均值 4.343。“创新要素”中得“创新能力”更重视体现创新执行能力指标——“旅游创意实施能力”，创新的核心开发能力指标“旅游创意开发能力”和“提出旅游创意能力”，而对目前国家政策一直提倡的培养人才“创业能力”指标重要程度系数评价最低，仅为 3.882。

究其原因，目前旅游行业以小规模民营企业为主，行业集中度不高，企业的淘汰率高，生命周期短；其次是旅游人才流

动性高，精心培养的人才有可能“为他人做嫁衣”。这就导致在用人选取时以能迅速为本企业带来实际效用的指标重要程度高，而以培养潜力及为企业未来带来效用的指标不受重视的短视行为。

（三）高校对旅游人才培养理解存误区

纵观我国高校旅游类专业教育：一是旅游英语的重视程度很高，各高等院校的教学计划安排中有关英语类课程“份量十足”；二是提倡旅游类专业人才多元化才能发展，如歌唱、舞蹈等艺术才能，认为旅游业是为游客愉悦而服务，旅游人才多才多艺是吸引游客注意，提供优质服务的重要条件，因此部分院校还以此为目的课程开展。而在此次评价指标的构建中，“旅游英语”、以衡量旅游人才多才多艺的“旅游人文素养”指标，均在条件筛选中去除。

通过进一步专家深入访谈，总结发现，实际旅游行业市场，随着我国大众化旅游时代的到来，入境的国际游客比例属少部分，出境游火热的国外目的地均有中英均熟的地接导游；并且在中国实行英语全民教育后，基本的英语知识和能力足以应付旅游服务中常见的旅游英语口语，此外旅游企业如酒店业均有针对自身国际客人和企业特点的英语培训。旅游人才多才多艺是对行业的误解，部分负面消息的报道及坊间对行业的不熟，认为旅游行业人员只需陪好游客“吃喝玩乐”，因此“多才多艺是旅游人才重要标准而影响”部分高校的人才培养导向。旅游行业中为游客提供高质量的服务必须具有高尚的职业情操、高度的敬业精神和责任意识、专业的旅游知识和技能等指标，这才是衡量旅游应用型创新人才的重要指标。

五、研究不足

本研究通过科学的实地调查，构建了基于市场标准的相对客观、全面的旅游应用型创新人才的评价指标体系。但限于课题组的研究时间、财力及能力条件，存在以下不足。

一是研究方法相对单一。本研究主要采取 Delphi 法进行实地调查研究。Delphi 法作为国际认可的科学研究方法有其可取之处，但单一的方法难免有所偏颇，在后续研究中应结合多种调查开展。

二是专家样本的选择区域范围局限。本研究的专家主要以湖北旅游行业人员为主，在代表全国旅游行业对旅游应用型创新人才的评价指标上有一定的局限性。

三是调查专家背景旅游单位规模局限。以旅游中小企业为主，缺乏我国旅游行业领导企业如首旅集团、国旅集团、携程、途牛、国际酒店管理公司等的人士调查。

参考文献

[1]王鸿政.应用型人才绩效评价的市场标准—以人力资源管理专业为例[J],教育理论与实践,2012,(9)

[2]刘建国,邓新年.应用型创新人才培养探幽[J],当代教育理论与实践,2011,(10)

[3]张定方,张肖敏.高校旅游本科教育“双创”应用型人才培养模式理论构建[J],江西科技师范学院学报,2005,(1)

[4]刘昌雪,汪德根.高等职业院校旅游管理专业应用型人才培养模式研究—基于对 81 家旅游企业调查结果分析[J],桂林旅游高等专科学校学报,2008,(3)