

本论文集得到“旅游管理国家级特色专业”项目资助

邹统钎 主编

GUOJIHUA LÜYOU ZHIYE
JINGLIREN PEIYANG MOSHI

国际化旅游职业 经理人培养模式

——旅游管理国家级特色专业论文集

——LÜYOU GUANLI GUOJIAJI TESE ZHUANYE LUNWENJI



旅游教育出版社

本论文集得到“旅游管理国家级特色专业”项目资助

GUOJIHUA LÜYOU ZHIYE
JINGLIREN PEIYANG MOSHI

国际化旅游职业 经理人培养模式

——旅游管理国家级特色专业论文集

—— LÜYOU GUANLI GUOJIAJI TESE ZHUANYE LUNWENJI

邹统钎 主编

北京·旅游教育出版社

责任编辑:巨瑛梅

图书在版编目(CIP)数据

国际化旅游职业经理人培养模式:旅游管理国家级
特色专业论文集/邹统钎主编. — 北京:旅游教育出版
社,2013.1

ISBN 978 - 7 - 5637 - 2551 - 9

I. ①国… II. ①邹… III. ①旅游经济—经济管理—
文集 IV. ①F590 - 53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 018503 号

国际化旅游职业经理人培养模式
——旅游管理国家级特色专业论文集
邹统钎 主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@ 163. com
印刷单位	北京甜水彩色印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787mm × 1092mm 1/16
印 张	9
字 数	180 千字
版 次	2013 年 1 月第 1 版
印 次	2013 年 1 月第 1 次印刷
定 价	32.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

目 录

一、人才培养模式篇

旅游职业经理人“135”培养模式研究	2
前言	2
一、旅游职业经理人概念界定	3
二、旅游职业经理人应具备的能力	3
三、旅游职业经理人培养支撑体系	4
四、旅游职业经理人“135”培养模式	6
旅游职业经理人 4E 培养模式研究	8
引言	8
一、旅游职业经理人概念及构成要素	8
二、旅游高校人才流失原因剖析	9
三、基于 4E 视角的旅游职业经理人培养轮模型	10
四、基于 4E 模式的培养对策建议	11
国际化视野下旅游管理专业人才培养模式的探索	14
一、国际视域的职业人才培养定位	14
二、国际化的学生来源和高校合作模式	15
三、国际化的高端学生活动平台	15
四、国际化的课程体系设置	15
五、提高国际化旅游人才培养质量的建议	16
六、结语	17
强调自主行为参与和知识转移的职业经理人培养模式	18
一、引言	18
二、在职业经理人的培养过程中注重学生自主行为教学方法的运用	18
三、在职业经理人培养过程中注重学生知识的转移	21
四、结论	22

应用型饭店人才校企合作培养模式创新研究	24
一、应用型饭店人才校企合作培养现状	24
二、应用型饭店人才校企合作培养存在的问题	25
三、应用型饭店人才培养模式创新研究	27
本科阶段旅游人才培养定位研究	30
一、引言	30
二、文献综述	32
三、本科阶段旅游人才定位的发展历程	33
四、本科阶段旅游教育定位研究	34
五、建议与对策	36
旅游景区职业经理人能力素质模型的构建	40
一、引言	40
二、旅游景区职业经理人概念界定	41
三、能力素质基础模型	41
四、旅游景区职业经理人能力素质模型	41
五、结语	45
高校拔尖创新人才培养模式研究	46
一、拔尖创新人才概念和特征界定	46
二、拔尖创新人才培养模式文献回顾	47
三、中外拔尖创新人才培养模式的比较	47
四、北京拔尖创新人才培养模式的建议	52

二、经验借鉴篇

欧美旅游人才培养新理念与旅游教学新方法	56
一、欧美旅游业人才需求与建设现状	56
二、欧美旅游人才培养与教学理念	57
三、欧美旅游人才培养与教学模式	57
四、欧美旅游人才培养与教学方法	58
国外会展专业课程设置及其启示	63
一、概念界定和文献综述	63
二、国外会展专业课程设置	65
三、我国会展经济与管理专业课程设置	68
四、建议	70

中外管理类人才培养模式及实践经验探讨	73
一、背景介绍	73
二、国内研究基础	73
三、实践借鉴	76
四、对我国管理类人才培养的启示	78

旅游职业经理人入学制度比较研究	80
一、中国大陆入学制度	80
二、境外入学制度	82
三、中国大陆对比研究及经验启示	83

三、教育教学方法篇

信息化环境下对高等院校旅游管理专业课程拓宽的思考	88
一、信息技术的发展与应用对旅游业的巨大推动	88
二、高等院校旅游管理专业的课程设置现状	89
三、对信息化环境下旅游管理专业课程拓宽的思考	90

《节庆策划》课程问题导向式案例教学法探讨	92
一、什么是 PBL 和案例教学法	92
二、问题导向案例教学法之于节庆策划教学的作用	93
三、节庆策划课程教学模式的理论框架	93
四、节庆策划 PBL 教学法的实施	94

国际化旅游管理人才培养视域下的学生课外活动体系重构	98
一、国际化旅游管理人才素养分析	98
二、基于国际化旅游管理人才培养目标的学生课外活动体系的建立	100
三、新型学生课外活动体系特点及实际效果分析	101

教学管理中班导师制的实践与思考	102
一、实行班导师制的重要意义	102
二、班导师工作的主要任务	103
三、实行班导师制应避免的问题和适用方式	104

外请讲座存在的问题及其改进策略	106
一、引言	106
二、外请讲座是大学教育的第二课堂	106
三、外请讲座现状与问题调查	107

四、未来外请讲座需要考虑和解决的问题	111
五、小结	116
现代旅游职业经理人法律素质的培养	117
一、市场经济背景下的职业经理人	117
二、现代旅游职业经理人法律素质的培养	118
三、现代旅游职业经理人法律素质培养模式的构建	120
MBA 案例教学及其循证思想	127
一、MBA 案例教学的重要性	127
二、案例教学的沿革、概念及评价	128
三、案例教学的哲学基础——循证思想	129
四、循证思想对中国 MBA 案例教学的启示	130
我国旅游职业教育实践教学环节发展策略浅析	
——基于对 CBE 模式、“二元制”模式与 TAFE 模式的分析	133
一、我国旅游职业教育实践教学现状	133
二、国外职业教育人才培养模式中的实践教学特色	134
三、对我国旅游职业教育实践性教学环节的启示	135
后 记	138

一、人才培养模式篇

旅游职业经理人“135”培养模式研究^①

邹统钎 吴琼瑶

【摘要】 时代的发展对旅游职业经理人的培养提出了更高的要求。本文提出了旅游职业经理人的“135”培养模式,即确立旅游职业经理人的培养目标,确定旅游职业经理人应具备的三个条件,并建立五大支撑体系:模块化的课程体系、“2+1+1”的培养方式、“国际化”教学方法、“双师型”师资体系、“超市型”实践方式,以促进高校对旅游职业经理人的创新培养,开创人才培养的新局面。

【关键词】 旅游职业经理人;“135”培养模式

前言

改革开放以来,我国旅游业快速发展,产业规模不断扩大,对国民经济的贡献日益显著。日益增长的大众化、多样化消费需求为旅游业发展提供了新的机遇,对旅游企事业单位的经营管理提出了更高的要求。

2009年4月,国家旅游局颁布《全国旅游标准化发展规划(2009—2015)》,这是我国旅游业首次制定的旅游标准化建设规划。作为推动旅游标准化发展的纲领性文件,规划提出,要通过大力实施旅游标准化引领战略,建立适应我国旅游业发展的旅游标准化管理体制与工作机制,形成较为完善的旅游标准体系,从而促进旅游服务质量、管理水平和产业竞争力的全面提高,形成建设世界旅游强国的技术支撑和保障体系。为推进旅游人才队伍建设,规范其资格标准,2009年9月,国家旅游局正式委托南京旅游职业学院,制定《旅游行业职业经理人标准》,包括《旅游酒店职业经理人标准》、《旅行社职业经理人标准》、《旅游景区/点职业经理人标准》三个部分。

2009年12月1日,《国务院关于加快发展旅游业的意见》提出,“建立和完善旅游职业资格和职称制度……培育职业经理人市场”,加速与国际职业资格标准接轨,积极推动我国旅游职业经理人队伍整体水平的提升。根据国家旅游局公报,2008年度,全行业在职人员培训总量达338.28万人次,但由于缺乏与国际惯例接轨的旅游职业经理人认证考试及培训体系,中国旅游从业人员的培训往往流于形式,真正的旅游职业经理人在数量和质量上都不能满足旅游业要求。面对前所未有的旅游发展机遇和旅游职业经理人才匮乏的矛盾,旅游教育当顺应旅游发展的大趋势,致力于旅游职业经理人队伍的培养和塑造。

^① 本研究得到“旅游管理国家级特色专业”项目资助。

一、旅游职业经理人概念界定

对职业经理人的概念目前已有成熟的界定,管理学家彼得·德鲁克认为,职业经理人是拥有卓越的管理能力而缺乏资本,以企业的经营管理为职业,能合理地配置企业的内外各种资源,能实现企业经营目标而工作的受薪人员。对旅游职业经理人的概念,张青指出,旅游职业经理人是以自己的管理专长从事旅游行业经理管理的人员。笔者认为,旅游职业经理人,是指以旅游企业经营管理为职业,熟练应用企业内外各种资源,为实现企业经营目标,担任一定管理职务的受薪人员。

二、旅游职业经理人应具备的能力

旅游业职业经理人后备人才应具有优良的综合素质和发展潜质,其综合素质主要包括道德品格、文化素养、旅游职业能力。其中,教育背景、工作经验、国际视野、合作协调能力、创造力和预见力、性格个性和领导力等特质构成其核心竞争力。概括来说,这些核心竞争力可以分为以下三种。

1. 优秀品质 + 健康身心

优秀的旅游职业经理人必须具有优秀的个性品质和健康的身心。首先应该具有理智的从业态度和投融资意识,不能盲目追求;其次,应该具有高尚的职业道德和社会公德,必须正确对待“三大效益”的高度统一问题,正确面对环境保护、公共卫生、社会秩序等问题,对企业投资者负责、对员工负责、对消费者负责、对社会负责、对行业负责。此外,旅游职业经理人还需要有健康乐观的身心条件。旅游职业经理人从事的是一项复杂的劳动,它需要支出比一般劳动多出数倍的体力和智力。这就要求旅游职业经理人有良好的身体素质和心理素质,能面对外部环境变化和不确定性环境,有心理承受能力,能经受各种突发事件、各种困难挫折,意志坚强,冷静处事,应变自如,临危不乱。一个成功的旅游职业经理人必须具有宽容和忍耐的心态,必须知人善用、兼容并包、追求卓越、进取创新。只有这样,旅游职业经理人才才能团结企业内外的力量,将企业的发展达到一个更新的境界。所有的这些,都是旅游职业经理人高尚人格魅力的集中体现。

2. 专业知识 + 业务能力

旅游职业经理人必须具备必要的业务能力,以驾驭现代旅游企业,这是一个旅游职业经理人素质结构和专业知识结构的综合表现。也就是说,广博的专业知识和全面的知识结构是旅游职业经理人各种业务能力的基础。因此,一个优秀的旅游职业经理人必须具有较为完整的专业知识结构和广博的专业知识。现代旅游企业的发展对旅游职业经理人提出了很高的知识素质要求。现代旅游要求旅游职业经理人能根据市场环境和企业内部特点随机应变,企业只有在应变之中造就有利的形势,才能处于主动地位,保持优势。可见,作为高层的企业决策者和经营者,旅游职业经理人只有具备精湛的业务能力,才能经营和驾驭旅游企业,并根据企业外部经营环境和内部经营形势的变化,适时和正确地作出各种战略性经营决策,运筹帷幄。

3. 管理意识 + 领导艺术

现代旅游企业的发展要求旅游职业经理人首先应树立市场观念——以市场为导向,为市场提供服务,向市场要效益。其次要树立服务观念。旅游职业经理人要从传统的管理观

念中转变过来,明白作为一个管理者,其本身也是一个服务者,不仅要为市场服务,同时也要服务于企业和员工。此外,作为一个优秀的旅游职业经理人,还应具备诚信意识、风险意识、领导意识、团队意识、全球意识、人才意识。这些都是现代市场经济对旅游职业经理人的观念要求。旅游职业经理人科学的领导艺术主要体现在用人艺术、授权艺术、沟通艺术和激励艺术等许多方面。旅游职业经理人要因事择人、因岗择人,要坚持德才兼备、任人唯贤。管理者的知识、信息、时间和体能是有限的,因此,授权势在必行。影响授权的因素主要是企业规模和决策的重要性。规模越大,决策权越重,就越需要授权;越是重要的经营工作,授权就越是要慎重。授权的艺术性表现在赋予下属的权限和责任范围的恰当性,并且建立反馈和控制机制,以保证经营任务的完成。激励艺术是旅游职业经理人的重要领导艺术,表现在如何根据时间、地点和人员的不同来选择不同的激励手段。管理人员应注意工作的丰富化,不使人感到枯燥,时时保持对工作的激情。

三、旅游职业经理人培养支撑体系

1. “模块化”课程体系

为了培养具有广博的专业知识和精湛的业务能力、具有优秀的个性品质和健康身心、具有现代企业经营管理意识和科学的企业领导艺术的旅游职业经理人,在课程体系的设置上,应该摆脱传统的“三层楼”(公共基础课、专业基础课、专业课)式的课程体系,借鉴国际经验,推出“模块化”的课程体系,以培养学生成为旅游职业经理人所需要的各种能力。

按本科生的学年周期,把旅游管理专业教学课程体系设计为三个模块:第一模块是借助学校教学平台,培养学生专业兴趣的基础课程;第二模块是站在工商管理学科的平台,设置工商管理学科基础理论课程;第三个模块是设置培养复合型人才的高素质课程模块,也是我们设置的专业教学课程群。专业教学课程群包括三个子模块:第一个模块是培养旅游管理专业的专业理论基础知识课程;第二个模块是培养旅游管理专业应用技能的课程模块;第三个模块是培养学生的旅游管理专业应用理论课程群,主要根据旅游行业内的职业就业的导向又设置了三个细模块:景区管理方向课程模块、酒店管理方向课程模块、国际旅游方向课程模块。该模块化课程设置充分体现“旅游学为本,经济学为纲,管理学为用”的课程知识体系,较好地体现“宽口径、厚基础”的本科教育的人才培养目标。

2. “2+1+1”培养方式

借鉴国内的创新实验班以及国外很多大学在创新人才的培养上采用的以“2+2”的大类通识教育加个性化专业教育模式:前两年集中进行“精”、“深”的基础知识教育,让学生打下扎实的学科基础知识;后两年分流后实施个性化的核心课程和科研训练相结合的专业教育,以训练学生的实践能力和科研素养。旅游职业经理人的培养也可以采用“2+1+1”的模式,前两年进行基础知识教育,主要学习基础模块课程;第三年实施个性化的专业教育,学习旅游专业核心模块课程,拓展学生的专业知识;第四年主要以毕业论文设计和产业实践为主,提高学生作为职业经理人应具备的实践能力。

3. “双师型”师资体系

师资是高等教育提升核心竞争力和实现可持续发展的关键,创新型师资是深化教学改革和培养创新人才的决定力量。应用型旅游本科教育的师资需要具备理论拓展、技术实现、实践应用、组织协调、创新创业等综合素质。应利用产学研合作教育资源,形成面向市场的

师资培养和配置体制,把师资建设的重点放在理论功底和实践经验兼备、教师素质和职业经理人素质复合的“双师型”师资队伍建设上。在专职教师方面,实行教师赴企业兼职制度化,规定教师必须具有企业经营管理一线背景,提倡教师取得职业经理人等资质、参加职业资格认证培训和考评、参与地方经济社会发展研究课题,并将上述工作直接与教师工作量和职称评聘挂钩。在兼职教师方面,实行职业经理人来校兼职制度化,规定主讲教师中来自企业一线人员的比例及授课学时,反映产业发展前沿的教学内容主要由兼职教师讲授,逐步在新生教育、课堂教学、实验实习、毕业论文、就业指导等全过程引入兼职教师。

4. “国际化”教学方法

无论是美国的康奈尔大学还是瑞士的洛桑酒店管理学院,国际上知名的旅游院校在旅游人才的培养上都强调要采用基于问题的、探究式的教学模式,通过研讨课造就师生互动、自由讨论的课堂气氛。这种方式架设了学生与教师沟通的桥梁,培养了学生沟通交流、互助协作的团队精神,提高了学生的综合素质。而基于这种教学模式,可以学习国外先进的教学方法,如案例教学法、头脑风暴法、问题导向法等,把学生从被动接受者的地位中解放出来,让学生自己成为知识的发现者、探索者,然后在老师引导下通过讨论、辩论不断深入,在这个过程当中,大家去寻求解决实际问题的思路,从而通过引导把学生的能力、思维方式提高起来。

理论教学应坚持启发式方法,从学生实际出发,以调动其学习积极性和主动性,指导学生自我学习。案例教学是启发式教学的一种有效载体。现代工商管理案例教学是在教师指导下,通过案例再现特定的管理情景,组织学生进行分析和决策,充分激发学生能动行为的互动式教学过程。其核心是促使学生进入模拟的管理实践,建立仿真的管理感受,目的是丰富学生的背景知识和实践经验,培养学生的分析能力和决策能力,适应以职业经理人作为培养目标导向的旅游本科教育的要求。

5. “超市型”实践方式

为了实现实践教学从传统的以教师授予为主的技能训练式“经验型”教学,向以学生发展为本的全面综合式“体验型”教学转变,真正锻炼学生成为职业经理人应具备的实践能力,可供自主选择的“超市型”实践方式是一种很好的选择。目前,旅游实践超市的方式主要有以下三种。

①学生自主型模式——创新与体验相结合。实践实训实行企业化项目运作的方式,学生可以完全自主地参与、运作实践,在实践中可以充分创新并获得体验。这种实践方式把实践当作项目来运行,每一个项目都由一名学生担任项目负责人,项目负责人由学生相互推荐或自荐。与实习基地、旅游企业之间的实践洽谈、合作均由项目负责人去进行,洽谈成功后由该项目的负责人组织其他学生参与实践并对实践的过程进行控制。在实践的过程中,企业对学生的培训和对其实践过程的评价对实践的质量起到了监控的作用,学生在这种实践模式中实现了自主运作、自主参与和自主优化,创新与体验兼备。这种模式充分锻炼了学生成为旅游职业经理人的行为能力和道德能力。

②导师引导—学生自助型模式——探索与研究相结合。多数院校的野外实习或综合实践往往是由指导教师将实习的准备工作做好后,布置作业给学生,再带学生去指定地点实习,实习效果并不显著。导师引导—学生自助的实践模式让导师的“指导性授予”和学生的“主动性学习”同时实现。实习的路线由导师拟出数条供学生选择,线路由学生自己选定,选定后再由导师设计教学计划,学生参与资料准备、线路报价、与旅行社接洽甚至出任全陪导游员,所有工

作全部由学生承担。这种模式要求将教学计划、内容有机融入学生自助的实践过程中,结合旅游饭店、旅游景区和旅行社等各领域对职业经理人的需求设计多个实践专题,让学生自由选择,带着问题在实践中进行调研,理论融入实践的同时促使学生对问题进行研究、对管理的机理进行探讨。这种实践模式充分锻炼了学生成为职业经理人的思维能力和行为能力。

③考核牵引模式——生产与实践相结合。如前所述,实践的过程是开放的、可选的,如何实现实践效果最优化,考核机制极其重要。传统的实践考核方式主要通过实习报告或对技能操作进行打分来实现,考核内容不全面,手段过于陈旧,导致实践效果不明显。“程序性考核法”是体现在过程中的动态开放的考核方法,要求每一个阶段的能力都要达到既定的目标要求,目标要求由实习指导教师和提供实习场地的企业一起制定并监控。实践与生产相结合,一方面要考虑到理论知识的融入;另一方面要顾及到企业生产要求的满足。用学校和企业共同制定的目标要求进行考核,实践是真刀真枪的,绝不流于形式。这种模式充分锻炼了学生成为职业经理人的实战能力。

四、旅游职业经理人“135”培养模式

在以上分析的基础上可以构建基于旅游职业经理人目标的“135”创新培养模式。“1”指一个培养目标,即旅游职业经理人;“3”指旅游职业经理人应具备的3种条件:广博的专业知识和精湛的业务能力、优秀的个性品质和健康身心、现代经营管理意识和科学的企业领导艺术;“5”是指旅游职业经理人培养模式的5个支撑体系:模块化课程体系、“2+1+1”培养方式、“国际化”教学方法、“双师型”师资体系、“超市型”实践方式。旅游职业经理人的培养目标是本科教育的统领和指针,决定了学生应具备的条件和五大支撑体系的具体内容;旅游职业经理人应具备的3种条件是对培养目标的具体化,也决定了五大支撑体系的细节。而只有五大支撑体系不断完善,才能最终实现旅游职业经理人的培养目标。

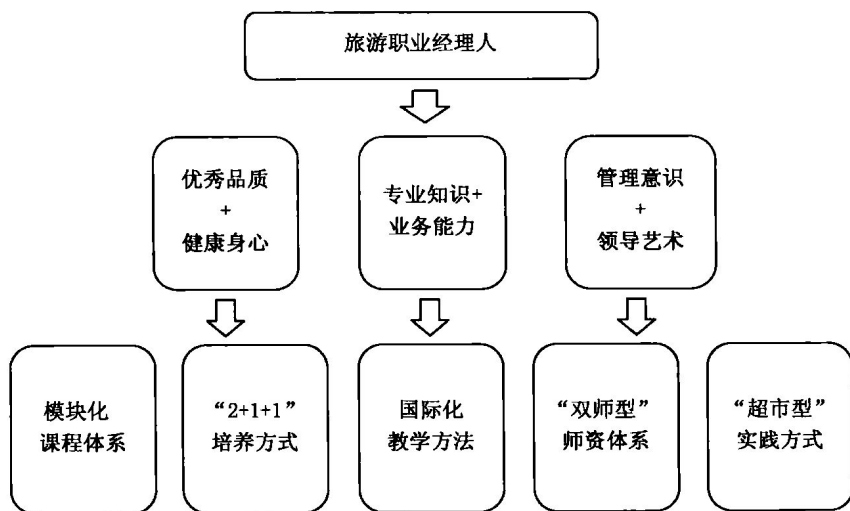


图1 旅游职业经理人“135”培养模式

(作者单位:北京第二外国语学院 旅游管理学院 北京 100024)

参考文献

- [1] 邬婷婷,沈逸君,王芳. 基于旅游职业经理人素养训练的学生职业发展互助模式的探索[J]. 科技创新导报,2011(22).
- [2] 栗娟. 让“学生成为旅游职业经理人”[J]. 科教文汇,2007(7).
- [3] 单成宗,万三敏. 旅游职业经理人的培养模式研究[J]. 企业活力,2004(6).
- [4] 王芳. 基于职业经理人培养的旅游实践超市运作模式研究[J]. 产业与科技论坛,2009(8).
- [5] 陆林,黄剑锋,张宏梅. 基于职业经理人培养目标的旅游本科教育创新发展研究[J]. 旅游学刊,2010,8(25).

旅游职业经理人 4E 培养模式研究

陈 芸

【摘 要】 随着旅游业的迅猛发展,行业内供需不匹配问题凸显。具备国际化视野、扎实专业能力和企业家精神的旅游职业经理人,是企业实现可持续发展的领军人物。本文先分析了旅游职业经理人的概念和构成要素,对旅游高校人才流失原因从三个层面进行了剖析,继而提出基于 4E 视角的旅游职业经理人培养模型,并结合实例提出相关切实可行的具体措施。

【关键词】 旅游;职业经理人;4E;培养模式

引 言

随着旅游业国际化运营不断深入,行业内供需不匹配的问题愈发突出。一方面,许多知名企业职业经理人求才若渴,高薪招募,但始终难觅合适人选;另一方面每年有大量高校旅游专业毕业生陷入就业迷茫,许多人放弃了学习多年的专业,另谋出路,人才流失现象十分严重。2009 年 12 月,《国务院关于加快发展旅游业的意见》提出,要把旅游业培育成国民经济的战略支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业。《国家中长期人才发展规划纲要》也鲜明提出人才开发要高端引领的指导方针。高端旅游人才的培养与开发工作成为社会关注的焦点。2010 年,国家教委设立了新的旅游类专业硕士学历——旅游管理硕士(Master of Tourism Administration,简称 MTA),主要招收具有一定实践经验,并在未来愿意从事旅游业工作的人员,目标是培养具有社会责任感和旅游职业精神,掌握旅游管理基础理论、知识和技能,具备国际化视野和战略思维能力,敢于挑战现代旅游业跨国发展的高级应用型旅游管理人才。由此可见,高端的旅游职业经理人将是今后旅游行业人才需求和培养的重心,也是高校本科及以上层次旅游管理教育寻求突破点和差异化发展的关键。

一、旅游职业经理人概念及构成要素

目前,国外对职业经理人的概念有较为成熟的界定,如管理学家彼得·德鲁克认为,职业经理人是指拥有卓越的管理能力而缺乏资本,以企业的经营管理为职业,能合理地配置企业的内外各种资源,能实现企业经营目标而工作的受薪人员。旅游职业经理人是从事旅游企业经营管理为职业的社会阶层,一般具有五方面特点:一是良好的职业操守,能达到职业道德和专业规范的要求。二为成熟的职业心态,能较好地把工作热情和务实作风结合。三为

明确的专业分工,能够拥有专业优势,就旅游行业而言,可以分为旅游景区、旅行社、酒店等方向;就职业特性而言,又分为营销、策划、财务等专业人才。四为受薪阶层,通过自己的管理经验与技能参与社会交换获得报酬。五为可变动性,即能够进入人力市场并合理流动。

旅游职业经理人的来源可以多种多样,如拥有几年工作经验又回归学校进修的在职人员、科班出身于高校的旅游管理本科生乃至研究生也同样应该是职业经理人队伍的重要组成部分,然而,他们却是旅游人才流失最显著的部分,剖析其流失原因,探寻一条旅游职业经理人培养道路成为当务之急。

二、旅游高校人才流失原因剖析

1. 社会层面

作为典型的服务行业,旅游企业进出壁垒较低。旅游产品的非排他性,使人才在旅游企业间的进出壁垒也较低。由于旅游行业技能专属性不强,普适性较强,容易流向其他服务性行业。如今的旅游行业已不如几年前那样风光无限,价格恶性竞争,利润率低,自身的脆弱性又使其风险增大,再加上某些媒体以点代面的不实报道渲染,将个别旅游企业经营违规行为放大化,一定程度上动摇了旅游职业经理人的信念。各行各业外资公司纷纷抢滩登陆,薪酬福利待遇比酒店行业更具竞争力,诱使不少高层次旅游人才“弃暗投明”,另谋高就,寻求不易被替代的、风险较小的行业就业。

不仅许多外行对旅游业存在误解,许多行业现有内部高管也认为从事旅游业不需要高学历,更倾向选择操作能力强、年龄小的员工从基层做起。管理机制和激励机制不健全,薪酬和责任义务不对等,规章管理不规范,绩效评估不透明,企业文化不先进,福利补偿不公平,晋升路径不明确,这些因素都可能妨碍旅游职业经理人的忠诚度和稳定成长路径。

2. 高校层面

高校对本科生或研究生的培养目标尚未形成鲜明差异化定位,具体表现为两个极端:一是只注重强化理论知识,培养的人只会纸上谈兵,在实践操作中一筹莫展,无法学以致用;二是只注重职业技能和知识,忽略对企业家精神、价值观教育等精神层次的培育,和职业中专院校相比没能实现差异化培养,在塑造创新意识和综合能力方面着力不够,对国际化理念人才培养的重视也不足。

国内课堂教学多以教师单向输出为主,未能实现以学生为中心的教学双向互动,学生处于被动接受状态,忽视了对学生创新能力、独立思考能力、团队协作能力的培养。使用的教材和设置课程与产业现状不匹配,严重滞后于旅游行业的发展。

旅游实习实践是高校教学十分重要的一个环节,但如今许多学校所订立的实习目标不能真正贯彻,这主要和旅游企业的经济性有关。许多实习单位之所以接收学生是因为暂时人手不够,希望找到廉价劳动力,重用轻教的弊端十分明显,一线操作占大多数,诸如经营、规划、设计、管理等岗位内容难以为学生提供实践机会。产、学、研尚不能真正结合。

3. 个人因素

由于旅游行业的特质,许多岗位需要从基层做起,本科以上层次的人才有一种心理落差,且国内对服务性行业仍具有一定偏见,面临家人的阻挠和社会舆论的不解。由于如今大多数学生是独生子女,在家过惯了衣食无忧的生活,自我中心意识和依赖意识都很强,因此较难适应艰苦的生活。

大学生在进行专业选择时普遍缺少职业规划,往往只是冲着热门专业和学校跟风报考,入学后发现与自己的理想相距太大。在浮躁的社会风气下,大学生务实心理明显,推崇“短平快”的快餐式学习方式,热衷于考证和突击考试,忽略对知识结构的整体构建,忽略对人际交往能力、语言表达能力、挫折承受能力、动手操作能力的综合培养,更忽略了正确价值观和人生观的塑造,为今后的职业道路埋下了隐患,具体表现为知识面狭隘、能力短板明显、价值观模糊,对企业的忠诚度和认可度不强等。

三、基于 4E 视角的旅游职业经理人培养轮模型

根据以上分析,旅游职业经理人的培训模式须从培养目标、平台构建、教学方式、考核机制等方面予以改革,主要体现在四个方面,每个 E 代表着一种视角,但这 4 个视角又不完全是相互独立的,互相结合能产生一种新的培养思路 and 方式,整个模型好比一个运转起来的车轮,带动培养轮模型循环往前推进,如图 1 所示。

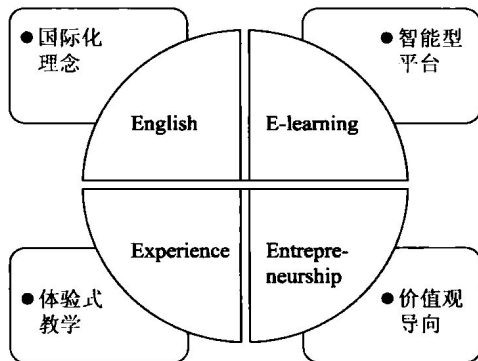


图 1 基于 4E 视角的职业经理人培养轮模型

1. 国际化理念(English)

国际化不是一种狭隘的理解,很多人错误认为多开几门双语课程,多教几个单词,多请几个外教就是国际化。诚然,对高层次人才或职业经理人而言,英语词汇的匮乏和无法用英语顺畅沟通是职业发展的一大瓶颈,但国际化的要求远远超越于英语语言自身。联合国教科文组织(UNESCO)下属的国际大学联合会(IAU)对高等教育国际化有明确的定义:把跨国界和跨文化的观点和氛围与大学的教学、科研和社会服务等主要功能相结合的过程,这是一个包罗万象的变化过程,既有学校内部的变化,又有学校外部的变化;既有自下而上的,又有自上而下的;还有学校自身的政策导向变化。国际化最根本的目的在于跨文化交流,以培养具有国际竞争力的旅游企业领袖为目标,具有流畅的双语表达能力、前瞻性的敏锐视角、兼容并包的价值判断标准和适应国际竞争的灵活能力。

2. 智能型平台(E-learning)

这是一个信息高度爆炸的时代,在传统的课堂教学平台外,第二课堂和终身课堂是旅游职业经理人进行后续充电和学习的保证。Web 时代为突破时间和空间的限制提供了便利的条件和平台,充分利用智能电子学习平台,能灵活开展教学活动,进行个性化教学和评价,有效实现资源的共享和沟通交流,故可建成课程教学系统、测验评价系统、交流沟通系统等。