

旅游管理专业本科生能力素质模型研究

黎 娇

(重庆第二师范学院 旅游与管理服务学院, 重庆 400067)

摘要:在中国旅游业蓬勃发展的背景下,国内旅游类高等教育应运而生,而旅游管理类专业的高等教育却出现了学生能力素质差异显著、校企人才供需错位等现象,严重阻碍了旅游业的长足发展。对此,以旅游管理类专业本科生为主体,结合文献研究、问卷调查等方法,通过因子分析构建旅游管理类专业本科生的能力素质模型,并结合对学生、专业教师和业内人士的访谈,对模型进行验证与修正,基于模型构造旅游管理类专业本科生的能力素质综合评分函数,并将其应用于人才测评。

关键词:旅游管理;能力素质模型;人才测评

中图分类号:G64 **文献标识码:**A **文章编号:**1008-6390(2020)01-0103-05

中国旅游业的蓬勃发展和对专业人才的迫切需求,促进了国内旅游管理专业教育的蓬勃发展。一方面,国家旅游局统计数据显示,2017年全国共有608所普通高等院校开设了旅游管理类专业(主要包括旅游管理、酒店管理和会展经济与管理3个专业),全年招生达到了5.9万人。另一方面,国家旅游局还补充完善了对高校旅游类专业教育发展的要求,加大了培养力度。然而,这样的教育投资和规模却有着与之严重不符的人才产出和就业情况,旅游管理被教育部列为“全国15个就业率较低的本科专业”之一,就业率、专业对口率都难以提升。解决这一问题的首要任务就是要充分认识旅游管理专业学生能力素质的市场需求。为此,本研究旨在通过实证构建高校旅游管理类专业本科生的能力素质模型,并构造相应的能力素质综合评分函数,以期为提高旅游管理类专业本科生的能力素质提供渠道性改进方案的切入点,改进高校教育模式和培养方案,促使高校旅游管理类专业本科生适应市场经济的需求,缓解校企人才供需的错位问题。

一、国内外能力素质模型的文献述评

(一)国外相关研究

1970年,美国管理协会(AMA)开始第一次大型

的能力素质模型项目研究,并首次提出了辨别优秀管理者的五个重要能力素质指标^[1],同时期的国外研究均以“鉴别型能力素质模型”为主。随后,外国学者开始转向研究能力素质模型的内部结构。Boyatzis^[2]在《有效管理》中基于McClelland的能力素质理论提出了“素质洋葱模型”,Spencer等^[3]则从特征角度提出了“素质冰山模型”,二者都认为能力素质存在显性和隐性两类,这也是目前学术界较为统一观点。

(二)国内相关研究

国内有关能力素质模型的研究最早出现在2003年,彭剑锋等^[4]在《员工素质模型设计》中系统介绍了建立素质模型的流程与方法,引导诸多学者在此领域进行深入研究,如郑学宝^[5]分析了大学生能力素质模型建立的思路与方法等。伴随着能力素质模型构建方法的逐渐成熟,其在各行各业的应用成为近年来的研究热点。徐芳^[6]建立了企业研发人员的能力素质模型,杨茹^[7]为电网企业青年人才的选拔培养构建了模型,吴国锋等^[8]基于无边界职业生涯构建了HR从业人员的的能力素质模型,王海云等^[9]针对培训师、教师构建了专业模型。随着这种应用逐渐趋于成熟,政府部门也逐渐将能力素质模型应用于人力资源管理。

收稿日期:2019-07-24

基金项目:重庆市教育科学“十三五”规划2017年度规划重点课题“重庆市会展类专业产教融合发展的供给侧改革模式研究”(2017-GX-032)

作者简介:黎娇,助教,研究方向:旅游管理。

可以看出,能力素质模型的理论研究趋于成熟,实践应用正在发展。在已有的应用型研究中,学者们集中于研究“行业、企业需要具备哪些能力素质的人才”等问题,缺少对特定专业人才能力素质模型的研究。为此,本文将针对旅游管理类专业本科生的能力素质需求进行探索。

二、旅游管理类专业本科生能力素质模型的设计与构建

(一)研究方法

本研究选取与旅游管理类专业本科生能力素质培养密切相关的三方为研究对象,即本科生、高校教师和旅游企业,通过对三方进行问卷调查和深度访谈,全方位、多角度地了解和研究目前旅游管理类专业本科生应具备的能力素质。

1. 问卷调查法

从文献数据库内挖掘、提炼能力素质特征词汇,形成全面的旅游管理类专业本科生能力素质特征词汇表,基于此设计适用于学生、教师和企业的调查问卷,获取真实的一手数据。

2. 因子分析法

本研究采用因子分析法对问卷调查所得数据进行分析,以因子分析结果作为能力素质综合评分函数建立的基础,综合不同视角下旅游管理类专业本科生的能力素质特征要求,形成初步模型。

3. 深度访谈法

选取校、企、生三方中较有代表性的人员进行访谈,详尽描述关键事件,用以揭示当事人的显性和隐性素质特征(含非常规性的能力素质特征),对形成的访谈资料内容进行分析用以验证与修正模型。

(二)数据分析

1. 问卷回收与样本统计分析

本次问卷调查包含实地派发和网上调查,共计发放问卷 299 份(实地派发问卷 181 份,网上回收问卷 118 份),其中有效问卷 273 份(实地派发问卷 167 份,网上回收问卷 106 份)。在被调查者中,男性比例为 48.7%,女性比例为 51.3%,本科生人数为 132 人,高校教师和企业管理人员分别为 71 人和 70 人。

2. 样本信度与效度分析

利用 SPSS 19.0 对问卷调查数据进行信度分析,结果表明 28 项因子的 Cronbach's Alpha 指数为 0.919,具有较高的可靠性。此外,本次数据的 KMO 检验值为 0.879,大于 0.8,且 Bartlett 球形检验中的

显著性水平为 0,说明各变量之间存在相关关系,适宜做因子分析。

3. 因子分析

本研究将分别从学生、高校教师和企业管理人员三个视角,来进行因子分析。

(1)从本科生视角出发,分别进行 KMO 和 Bartlett's 球形检验,结果表明该视角范围内数据的 KMO 检验值为 0.913,大于 0.8,且 Bartlett 球形检验中的显著性水平为 0,说明各变量之间存在相关关系,适宜做因子分析。通过主成分分析得到以下结果,具体如图 1 所示。

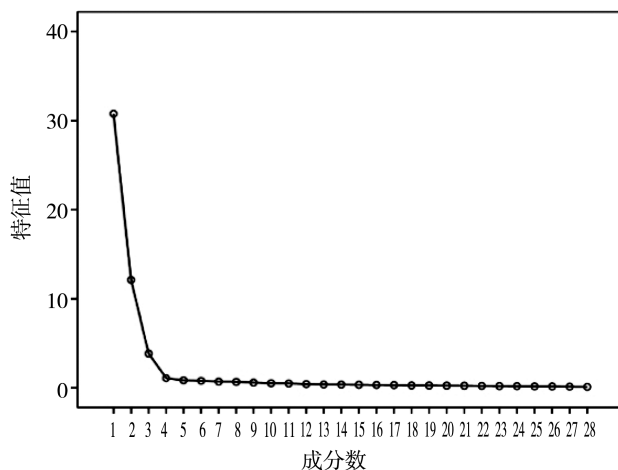


图 1 学生视角下主成分分析的碎石图

由图 1 可以看出,前三项特征值变化显著,第四项特征值后变化趋于平缓,因此,提取前三个公共因素。继续采用正交旋转中的方差最大法进行因子转轴,这一分析能同时得出学生视角下的成分得分系数矩阵,该矩阵即为构造能力素质评分函数的基础,具体结果如表 1 所示。

由表 1 可知:对第一个因子影响较大的能力素质特征包括信息收集、积极进取、社会实践能力、学习能力、研究能力等;对第二个因子影响较大的能力素质特征包括领导力、计划执行、身体健康、服务意识、成就导向、自信;对第三个因子影响较大的能力素质特征有独立思考、人际交往能力、心理健康、独立解决问题等。这三个因子的累积贡献率为 82.831%。

(2)从高校教师视角出发,分别进行 KMO 和 Bartlett's 球形检验,结果表明该视角范围内数据的 KMO 检验值为 0.834,大于 0.8,且 Bartlett 球形检验中的显著性水平为 0,说明各变量之间存在相关关系,适宜做因子分析。通过主成分分析可知,碎石图

中前三项特征值变化显著,第四项特征值后变化趋于平缓,故提取前三个公共因素。继续采用正交旋转中的方差最大法进行因子转轴,结果表明:对第一个因子影响较大的能力素质特征包括心理健康、积极进取、抗压能力、人际交往能力、成就导向、人格品德和沟通能力;对第二个因子影响较大的能力素质特征包括服务意识、学习能力、专业成绩、团队协作等;对第三个因子影响较大的能力素质特征包括领导力、研究能力、创新能力和身体健康等。这三个因子的累积贡献率为 77.516%。

(3)从企业管理人员视角出发,分别进行 KMO 和 Bartlett's 球形检验,结果表明该视角范围内数据的 KMO 检验值为 0.815,大于 0.8,且 Bartlett 球形

检验中的显著性水平为 0,说明各变量之间存在相关关系,适宜做因子分析。通过主成分分析可知,碎石图中前三项特征值变化显著,第四项特征值后变化趋于平缓,故提取前三个公共因素。继续采用正交旋转中的方差最大法进行因子转轴,结果表明对第一个因子影响较大的能力素质特征包括身体健康、社会活动能力、人际交往能力、研究能力等;对第二个因子影响较大的能力素质特征包括社会实践能力、学习能力、专业成绩、成就导向、独立思考和踏实肯干等;对第三个因子影响较大的能力素质特征包括领导力、心理健康、积极进取、学习能力和自信等。这三个因子的累积贡献率为 80.364%。

表 1 成分得分系数矩阵

因子	成分 1	成分 2	成分 3	因子	成分 1	成分 2	成分 3
身体健康	0.021	0.002	-0.008	沟通能力	0.047	-0.01	-0.007
心理健康	0.012	-0.006	-0.002	人际交往能力	0.014	-0.006	-0.001
人格品德	0.011	-0.008	-0.003	适应能力	0.037	-0.008	-0.008
人文素养	0.03	-0.007	-0.008	主动性	0.03	-0.008	-0.006
自信	0.024	0.001	-0.008	自制力	0.034	-0.007	-0.003
专业成绩	0.009	-0.006	-0.01	踏实肯干	0.064	-0.01	-0.007
跨学科知识	0.03	-0.009	-0.009	独立思考	-0.08	-0.011	0.991
学习能力	0.063	-0.011	-0.007	独立解决问题	0.027	-0.008	-0.004
研究能力	0.074	-0.009	-0.004	领导力	-0.121	1.004	-0.013
创新能力	0.036	-0.009	-0.012	信息收集	0.078	-0.012	-0.005
社会活动能力	0.047	-0.01	-0.007	计划执行	0.029	0.005	-0.004
积极进取	0.065	-0.012	-0.002	团队协作	0.043	-0.009	-0.008
抗压能力	0.053	-0.01	-0.006	服务意识	0.056	0.002	-0.005
成就导向	0.035	0.002	-0.006	社会实践能力	0.06	-0.011	-0.007

(三)模型的构建与修正

通过上述分析可知,本科生、高校教师和企业管理人员三方对旅游管理类专业本科生在某些能力素质特征的要求上存在较高程度的相似性。根据三方对能力素质特征的要求,从原有的 28 项能力素质特征中筛选出相似度最高的 15 项,分别体现了旅游管理专业类本科生四个方面的素质特征,包括身心素质、品行道德、科学涵养和职业质能,初步构建了旅游管理类专业本科生的能力素质模型。

为了确保这一能力素质模型的有效性,本研究拟通过深度访谈法来获取、提炼有关高校旅游管理类专业本科生的能力素质特征词汇及其频次,用于初始模型的验证与修正。通过内容分析法对所获得的访谈资料进行梳理和分析后认为,初始模型中的 4 项一级因子合理有效,但职业质能中需补充增加计划执行和服务意识两个因子,如图 2 所示。为了增强该模型的可操作性,详细梳理和归纳了 4 项一级因子的各单项能力素质的评判标准。

(四) 建立能力素质综合评分函数

本研究依据各个视角下因子分析中所得的成分得分系数矩阵分别建立基于三方视角的旅游管理类专业本科生的能力素质评分函数,其中 X 、 Y 、 Z 分别是在学生、高校教师和企业管理人员视角下提取的三大因子。

(1) 学生视角中各主因子得分函数为

$$X_1 = 0.008 \times H_1 + 0.005 \times H_2 + 0.004 \times H_3 + 0.012 \times H_4 + 0.004 \times H_5 + 0.012 \times H_6 + 0.025 \times H_7 + 0.030 \times H_8 + 0.010 \times H_9 + 0.026 \times H_{10} + 0.014 \times H_{11} - 0.032 \times H_{12} + 0.012 \times H_{13} + 0.022 \times H_{14} + 0.006 \times$$

$$H_{15} + 0.024 \times H_{16} - 0.049 \times H_{17} \quad (1)$$

$$X_2 = 0.002 \times H_1 - 0.007 \times H_2 - 0.009 \times H_3 - 0.008 \times H_4 - 0.007 \times H_5 - 0.010 \times H_6 - 0.012 \times H_7 - 0.010 \times H_8 + 0.001 \times H_9 - 0.013 \times H_{10} + 0.002 \times H_{11} - 0.012 \times H_{12} + 0.006 \times H_{13} + 0.002 \times H_{14} - 0.007 \times H_{15} - 0.012 \times H_{16} + 1.128 \times H_{17} \quad (2)$$

$$X_3 = -0.009 \times H_1 - 0.002 \times H_2 - 0.003 \times H_3 - 0.009 \times H_4 - 0.011 \times H_5 - 0.010 \times H_6 - 0.008 \times H_7 - 0.004 \times H_8 - 0.009 \times H_9 - 0.002 \times H_{10} - 0.007 \times H_{11} + 1.079 \times H_{12} - 0.004 \times H_{13} - 0.005 \times H_{14} - 0.001 \times H_{15} - 0.008 \times H_{16} - 0.014 \times H_{17} \quad (3)$$

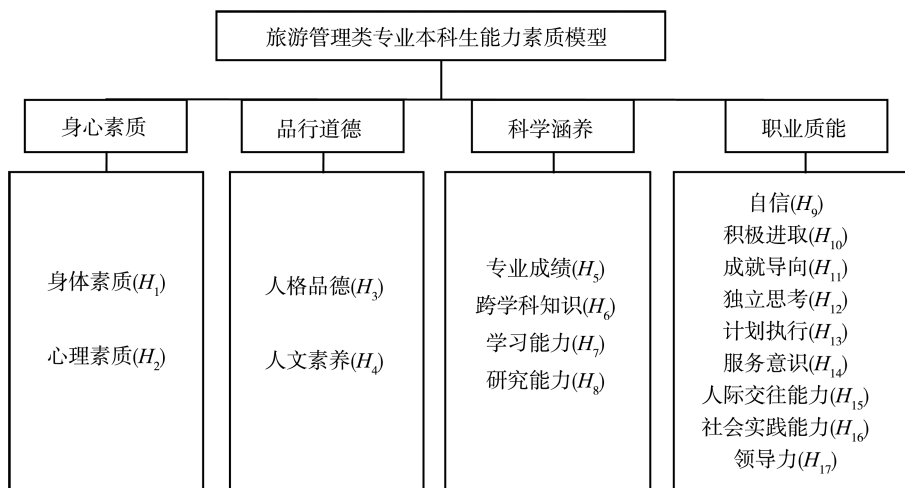


图2 旅游管理类专业本科生能力素质修正模型

计算各主因子的权重,可知 X_1 、 X_2 、 X_3 的权重分别为8.95%、65.14%、25.91%。因此,旅游管理类专业本科生的能力素质评分函数的计算公式如下

$$N_{\text{student}} = 0.0895 \times X_1 + 0.6514 \times X_2 + 0.2591 \times X_3 \quad (4)$$

(2) 采用相同方法,分别建立高校教师和企业管理人员的能力素质评分函数,其公式为

$$N_{\text{teacher}} = 0.0991 \times Y_1 + 0.0728 \times Y_2 + 0.8281 \times Y_3 \quad (5)$$

教师视角

$$N_{\text{enterprise}} = 0.0900 \times Z_1 + 0.0585 \times Z_2 + 0.8515 \times Z_3 \quad (6)$$

企业管理人员视角

在构造以上三个视角的旅游管理类专业本科生能力素质评分函数的基础上,根据不同主体对学生的要求及评价不同,可分别对三个视角下的评价得分赋予合适的权重,分别为 α_1 、 α_2 和 α_3 ,从而得到旅游管理类专业本科生的能力素质综合评分函数,计算公式如下

$$N = \alpha_1 \times N_{\text{student}} + \alpha_2 \times N_{\text{teacher}} + \alpha_3 \times N_{\text{enterprise}} \quad (7)$$

其中, $\alpha_1 + \alpha_2 + \alpha_3 = 1$,且 $0 < \alpha_1 < 1$ 、 $0 < \alpha_2 < 1$ 、 $0 < \alpha_3 < 1$; N_{student} 、 N_{teacher} 和 $N_{\text{enterprise}}$ 中, $H_1 \sim H_{17}$ 的取值范围为1~10的整数,分值越大表示该学生的此项能力素质越优秀。

就上述构造的旅游管理类专业本科生的能力素质综合评分函数进行了企业调查,结果表明该能力素质评分函数在学生综合素质评价上具有较高的有效性。

三、结论与讨论

本研究通过问卷调查和深入访谈,构建并完善了旅游管理类专业本科生的能力素质模型,其中包含身心素质、人格品德、科学涵养、职业质能4项一级因子和17项单项能力素质,并结合企业调查结果分析整理了该17项能力素质的概念解释和评判标准,从本科生、高校教师和企业管理人员三个视角出发,构造了旅游管理类专业本科生的能力素质综合

评分函数。

其中,身心素质包括身体素质和心理素质两方面,是支持一名社会人正常能动性的基础、必要条件。在身体素质方面,建议完善校内运动设施器材,并通过组织趣味性活动或竞赛等形式激励学生积极参与体育锻炼。在心理素质方面,建议定期举行教育活动和交流会并建立专业的咨询或辅导办公室。

品行道德由人格品德和人文素养所组成。为了提高高校旅游管理类学生在这一能力素质方面的修养,一方面可在校内建立行为规范办公室,另一方面可定期举办道德标兵活动、模范道德评选活动或编辑道德报刊等。在关注学生品行道德的同时,加强教师的监督和榜样作用,共同提高校内的德育水平。

科学涵养包含专业成绩、跨学科知识、学习能力和研究能力这四个方面。可以通过推进课程考核与学业评价方式的改革,来综合考量学生的学习成效,还可以积极联合企业等外部资源,为学生提供跨专业的学习机会,助其拓宽视野、优化知识结构。这既是对跨学科知识的积极储备,也为学生锻炼和提高自身的学习能力和研究能力提供了实战机会。

职业质能由自信、积极进取、成就导向、独立思考、计划执行、服务意识、人际交往能力、社会实践能力和领导力组成。这一系列能力素质需要通过反复的实战锤炼才能得以进步和提升,而高校与外界组织的合作可以促进形成包括社会实践、经验研讨、社区服务等在内的多种课程形式,从而磨练学生的职业质能。

本项研究虽然进行了大量的实地和网上调研,但范围局限在本校和本地的几所高校,样本数据不

够多样化,地域也是高校教育培养的另一大影响因素,主要影响教学质量、设施条件等。因此,在进一步研究中,一方面可考虑增加地域因素的多样性,增加模型的普适性,另一方面可考虑构建研究生或更高学历学生的能力素质模型,对比分析相互间的差异,并发掘深层次原因,为高等教育出谋划策。

参考文献:

- [1] Fog C D. Implementing your strategic plan: How to turn intent into effective action for sustainable change[J]. American Management Association, 1994,31(10):17-26.
- [2] 曾招喜,唐美玉. 基于能力素质模型的旅游人力资源开发[J]. 硅谷, 2009,9(17):199-201.
- [3] Spencer L M, Spencer S M. Competence at work[M]. New York: John Wiley & sons,1993:25-32.
- [4] 彭剑锋,荆小娟. 员工素质模型设计[M]. 北京:中国人民大学出版社,2003:82-130.
- [5] 郑学宝,孙健敏. 大学生能力素质模型建立的思路与方法[J]. 华南师范大学学报(社会科学版),2005(5):145-147.
- [6] 徐燕. 企业研发人员能力素质模型的构建研究[D]. 北京:华北电力大学,2012.
- [7] 杨茹. 基于能力素质模型的高潜力青年员工选拔培养[J]. 中国人力资源开发,2015(6):33-40.
- [8] 吴国锋,李梅,杨丽君,等. HR 从业人员初次就业能力素质模型研究——基于无边界职业生涯的视域[J]. 人力资源管理,2017(3):168-169.
- [9] 王海云,周金荣,徐蕊,等. 基于胜任力模型的企业师资素质能力提升路径分析——以某电网企业培训中心为例[J]. 人才资源开发,2019(3):63-65.

[责任编辑 戚蕴涵]