

用人单位对旅游人才能力的需求特征研究

张 侨, 盛 颐

(琼州学院 旅游管理学院, 海南 三亚 572022)

摘要:采用问卷调查获取相关数据,应用统计方法分析用人单位对旅游人才能力的需求特征。数据表明用人单位对旅游人才的口头表达能力、理论解决问题能力、理论分析问题能力、吃苦耐劳能力、理论识别问题能力、外语表达能力、团队协作能力、书面表达能力、学习适应能力、专业技术能力、沟通协调能力、顾客服务意识等方面的能力要求比较高;用人单位认为旅游人才的能力结构包括综合素质能力、人际协调能力、理论应用能力、实际动手能力和语言表达能力等5个维度。研究发现旅游人才能力结构中,语言表达能力具有非常重要的作用、理论应用能力比实际动手能力更重要、人际协调能力是旅游人才的必备素质和吃苦耐劳和学习适应能力重要性凸显。提出旅游院校应重构旅游人才能力结构,重视语言表达能力培养,强化与用人单位的合作。

关键词:用人单位;旅游人才;能力需求

中图分类号:F592.3 **文献标志码:**A **文章编号:**1671-1807(2014)03-0031-04

随着旅游业的快速发展,旅游企业对旅游人才的需求越来越大。适应产业发展需要,高等院校旅游人才的培养规模也越来越大。但是,一方面,旅游企业求贤若渴,却找不到所需要的合适人才;另一方面,大量旅游专业毕业生一职难求,又找不到满意的工作岗位。近年来,这一需求悖论一直是困扰旅游高等教育的一大难题。作为旅游人才培养主体,高等院校面向用人单位,根据用人单位对旅游人才的需求特征,培养满足用人单位对毕业生各方面能力需要的应用型人才才是破解这一问题的一个重要方面。因此,采用精确的方法,系统全面地研究用人单位对旅游人才能力的需求,成为旅游院校培养适应需求的旅游人才的前提。但是,目前研究用人单位对旅游人才能力需求的实证研究成果还非常罕见。本文采用调查研究方法,分析用人单位对旅游毕业生的能力需求特征,在此基础上,探讨高校旅游人才的培养模式与途径。

1 数据获取

在查阅前人相关研究成果的基础上,设计采访提纲,对旅游专业资深教师和旅游企业人力资源部门从业人员进行访谈,对调查项目进行调整和补充,形成

调查问卷初稿。然后在三亚周边,选择旅游景区、旅行社和酒店的工作人员,对问卷进行小规模测试,经修改后形成正式问卷。问卷第一部分包括调查对象的性别、年龄、学历、职务和所处部门等基本的人口特征信息,第二部包括随机应变能力、顾客服务意识、创新工作能力、学习适应能力、吃苦耐劳能力、公共关系能力、沟通协调能力和组织管理能力、团队协作能力、书面理论表达能力、理论分析问题能力、理论解决问题能力、理论识别问题能力、技术操作能力、专业技术能力、专业服务能力、电脑操作能力、外语表达能力、口头表达能力等19个调查项目。问卷第二部分的项目设计在五点李克特量表,备选答案分为非常重要、重要、一般、不重要、非常不重要五个档次,分别用5、4、3、2、1进行测量。采用SPSS19统计软件对调查数据进行处理。

2013年9月,组织琼州学院学生15人,选择海南的旅游企业开展调查,共发放问卷147份,回收问卷131份,筛选出无效问卷15份,得到有效问卷117份,有效回收率为79.59%。根据统计结果,调查样本的基本信息如表1所示。

收稿日期:2013-12-28

基金项目:海南省教育科学“十二五”2013年度立项课程(QJY125123)和琼州学院国家级旅游管理本科专业综合改革试点项目阶段性研究成果。

作者简介:张侨(1978—),男,湖南资兴人,琼州学院旅游管理学院副教授,管理学硕士,研究方向:旅游企业管理、高等教育管理。

表 1 调查样本的基本信息

基本信息		人数	比例	基本信息		人数	比例
性别	男	51	43.59%	部门	酒店	32	27.35%
	女	66	56.41%		旅游景区	34	29.06%
年龄	20 岁以下	10	08.55%		旅行社	27	23.08%
	20~35 岁	51	43.59%		旅游行政部门	14	11.97%
	35 岁以上	56	47.86%		旅游学会及其它	10	8.55%
学历	中专及以下	19	16.24%	职位	基层员工	8	06.84%
	大专	42	35.90%		部门经理	47	40.17%
	本科	44	37.61%		部门经理以上	40	34.19%
	研究生及以上	12	10.26%		其它	22	18.80%

由表中数据可知,样本中男女人数相近,21 岁以上者的占大多数,大专及以上学历者占 80% 以上。样本中来自酒店、旅游景区、旅行社等三大主要旅游部门的人基本持平,且占样本的 80% 左右,旅游行政部门、旅游学会及其它部门的人员共约占 20%。数据与三亚旅游行业的现实情况基本相符。同时,多数调查对象具有旅游行业人事管理工作或研究经历。因此,根据研究的问题和目标,问卷调查所获取的样本具有一定代表性。

2 数据分析

2.1 旅游人才能力需求概况分析

从表 2 对能力需求数据单样本 T 检验的结果可以看出,用人单位对旅游人才的口头表达能力、理论

解决问题能力、理论分析问题能力、吃苦耐劳能力、理论识别问题能力、外语表达能力、团队协作能力、书面理论表达能力、学习适应能力、专业技术能力、沟通协调能力和、顾客服务意识、顾客服务意识等方面的能力要求比较高。各调查项目均达到了“重要”等级以上(在 0.05 的显著性水平下,均值大于 4 或与 4 无差异)。口头表达能力、理论解决问题能力、理论分析问题能力、吃苦耐劳能力、理论识别问题能力、外语表达能力等部分调查项目得分明显偏向于“非常重要”这一等级。用单位认为随机应变能力、创新工作能力、公共关系能力、专业服务能力等在旅游人才能力体系处于一般重要地位,而技术操作能力、电脑操作能力、组织管理能力并不是特别重要。

表 2 旅游人才各种能力重要排序

调查项目	均值	排序	比较值	调查项目	均值	排序	比较值
口头表达能力	4.48**	1	4.0	沟通协调能力	3.91**	11	4.0
理论解决问题能力	4.43**	2	4.0	顾客服务意识	3.74*	12	4.0
理论分析问题能力	4.40**	3	4.0	随机应变能力	3.69**	13	3.0
吃苦耐劳能力	4.38**	4	4.0	创新工作能力	3.63**	14	3.0
理论识别问题能力	4.35**	5	4.0	公共关系能力	3.35**	15	3.0
外语表达能力	4.31**	6	4.0	专业服务能力	2.89**	16	3.0
团队协作能力	4.14**	7	4.0	技术操作能力	2.66	17	3.0
书面理论表达能力	4.13**	8	4.0	电脑操作能力	2.58	18	3.0
学习适应能力	4.13**	9	4.0	组织管理能力	2.55	19	3.0
专业技术能力	3.93**	10	4.0				

注:**表示在 0.05 的显著性水平下,均值比较显著;*表示在 0.01 的显著性水平下,均值比较显著。

2.2 旅游人才能力需求类型划分

对调查数据进一步采用因子分析,检验用人单位对旅游人才能力需求的类型结构。因子分析前先对数据进行可靠性统计分析,得到的克隆巴赫系 $\alpha=0.789$ 。一般来说,克隆巴赫系在 0.7 以上,则可以认为问卷的可靠性是较高的。因此,可以认为调查问卷具有较好的可靠性。

为检验所收集的样本数据是否适合进行因子分析,需要对数据进行 KMO 检验和 Bartlett 球度检验。检验结果如表 3 所示。

KMO 统计量的取值在 0 和 1 之间,其值越接近 1,说明变量间的相关性越强,原始变量越适合做因子分析。Kaiser 给出的 KMO 标准是 0.9 以上非常适合,0.8 表示适合,0.7 表示一般,0.6 表示不太适合,

0.5 以下表示极不适合。^[1]一般认为,KMO 统计量的值大于 0.7 时,因子分析的效果较好;在 0.5 以下时,因子分析的效果就很差了。由表 3 可知,本次收集的样本数据的 KMO 统计量值是 0.701>0.7,因此,适合进行因子分析。Bartlett 球度检验统计量为 706.966,检验值 P 值接近于 0,这也表明变量之间有较强的相关关系,变量适合做因子分析。

表 3 KMO 和 Bartlett 检验

抽样充足度 Kaiser—Meyer—Olkin 测量		0.701
Bartlett 的球形度检验	近似卡方值	706.258
	自由度	171
	显著性概率值	0.000

选择主成分分析方法,采用方差最大旋转法进行正交旋转,选择特征值大于 1 的 5 个公共因子,结果表 4 所示。

表 4 旋转后的因子载荷矩阵^a

	成分				
	1	2	3	4	5
随机应变能力	0.554				
顾客服务意识	0.701				
创新工作能力	0.788				
学习适应能力	0.801				
吃苦耐劳能力	0.780				
公共关系能力		0.643			
团队协作能力		0.543			
组织管理能力		0.619			
沟通协调能力		0.588			
书面理论表达能力			0.719		
理论分析问题能力			0.646		
理论解决问题能力			0.581		
理论识别问题能力			0.716		
技术操作能力				0.609	
专业技术能力				0.591	
专业服务能力				0.678	
电脑操作能力				0.672	
口头表达能力					0.894
外语表达能力					0.657

提取方法:主成分分析。

旋转方法:方差最大旋转。

a. 旋转收敛于第 11 步。

因子 1 包括随机应变能力、顾客服务意识、创新工作能力、学习适应能力、吃苦耐劳能力等项目,可以命名为一般综合素质能力;因子 2 包括公共关系能力、团队协作能力、组织管理能力、沟通协调能力等项目,可以命名为人际协调能力;因子 3 包括书面理论表达能力、理论分析问题能力、理论解决问题能力、理

论识别问题能力等项目,可以命名为理论应用能力;因子 4 包括技术操作能力、专业技术能力、专业服务能力、电脑操作能力等项目,可以命名为实际动手能力;因子 5 包括口头表达能力、外语表达能力等项目,可以命名为语言表达能力。

2.3 旅游人才能力需求特征分析

基于上述数据分析结果,用人单位对旅游人才能力的需求特征可以归纳为以下几点。

2.3.1 语言表达能力具有非常重要的作用

旅游人才能力被用人单位分为 5 个大类,排在前 8 位的项目中,包含了所有语言表达能力和所有理论应用能力的有关项目,包含了人际协调能力的 1 个项目及一般综合素质能力的 1 个项目。且语言表达能力中的口头表达能力平均得分为 4.48,排在第 1 位;外语表达能力平均得分为 4.31,排在第 6 位。两个项目的得分均接近“非常重要”的等级。因此,可以看出口头表达能力在旅游人才能力结构中占据着特殊的重要地位,语言表达能力具有非常重要的作用。

2.3.2 理论应用能力比实际动手能力更重要

用人单位非常看重旅游人才应用理论知识识别、分析和解决问题的能力。理论应用能力包含 4 个项目的均值分别排在第 2、第 3、第 5 和第 8 位,且均值都在 4 以上。实际动手能力中除专业技术能力这一项目排在第 10 位之外,其它三个项目分别处于倒数第 2、第 3 和第 4 的位置,且均值都在 3 左右,即用人单位认为旅游毕业生专业技术能力、专业服务能力、技术操作能力、电脑操作能力在旅游人才能力体系中处于一般重要的位置。这和普遍把实际操作能力放在首位的传统观念不一致。

2.3.3 人际协调能力是旅游人才的必备素质

旅游行业是一个与人打交道的综合性、服务性行业。人际技能是旅游人才必须具备的基础技能。在旅游人才的能力结构中,公共关系能力、团队协作能力、组织管理能力和沟通协调能力明显比组织管理能力、专业服务能力、技术操作能力、电脑操作能力得分更高,人际交往和沟通协调能力是旅游管理专业人才的必备素质。

2.3.4 吃苦耐劳和学习适应能力重要生凸显

旅游行业是一个劳动密集型的行业,一天几班倒,劳动强度比较大,很多毕业生就是因为觉得从事旅游行业比较辛苦,因而转行从事其它行业工作。旅游行业从业人员的高流动性一直是困扰旅游企业人力资源管理工作的重大难题。因此,用人单位非常重视旅游人才的吃苦耐劳精神和在困难环境中不断调

整自我,不断学习适应环境的能力。因此,用人单位把吃苦耐劳能力和学习适应能力分别排在了第4位和第9位。

3 研究启示

综上所述,语言表达能力、理论应用能力、吃苦耐劳能力和学习适应能力是用人单位最为看重的能力,而人际协调能力是旅游人才的必备素质。因此,高等院校在旅游人才培养时应注意以下几个方面的问题。

3.1 重构旅游人才能力结构

目前,旅游专业培养计划基本上是根据专业教师的经验判断制定和调整,缺乏全面准确的市场信息的支持,为学生构建的能力体系与市场需求不匹配。很多学者认为应用型旅游人才应体现在实践动手能力上,在培养计划中应大量增加实习和实验等实践环节。但用人单位认为旅游专业本科毕业生的应用能力更应体现在运用所学理论发现问题、分析问题和解决问题的能力上。理论应用能力而非操作能力的培养应该处于旅游专业教学活动的中心地位。^[2]因此,片面强调学生实践动手能力的训练并不能提高用人单位对旅游专业毕业生的满意度。高校应减少重复性、演示性和验证性的实践教学项目,保证基本理论知识学习的同时,加强综合性、设计性和创新性实践教学项目的设计,强化情境教学和案例教学,注重学生应用理论知识进行书面表达能力和应用理论知识发现、分析和解决实践问题能力的培养。

3.2 加强语言表达能力培养

语言表达能力在旅游人才能力结构中具有首要的重要性。随着旅游产业国际化程度的不断提高,外语表达能力已成为旅游从业人员不可或缺重要能力。但人们往往过分重视外语能力的培养,而忽略了最基本的口头表达能力的要素,因此,高等院校一方面,应把好入门关,对有意向就业旅游专业的学生在入学前进行面试,挑选语言表达能力和外语基础较好的学生进入旅游相关专业学习;另一方面,应合理设置课程体系,增设演讲与口才、英语听说等相关课程,同时,改革教学方式方法,提高学生在课堂教学中的主动性,多给学生自我表达的机会。

3.3 强化与用人单位的合作

从调查结果可以看出,旅游专业教师仅凭经验从学科体系逻辑体系角度设计的旅游人才能力结构体系与用人单位的能力需求错位是旅游人才需求悖论产生的根源。因此,加强与用人单位合作,构建合作育人模式,根据用人单位的反馈信息,及时调整旅游人才培养计划及课程体系。

参考文献

- [1] 徐秋艳. SPSS 统计分析方法及应用实验教程[M]. 北京:中国水利水电出版社,2011:216.
- [2] 胡卫中,石瑛. 澳大利亚应用型人才培养模式及启示[J]. 开放教育研究,2006,12(4):92—95.

The Research on the Competence Demand Characteristics of Tourism Talents by Employers

ZHANG Qiao, SHENG Yi

(Tourism Management School, Qiongzhou University, Sanya Hainan 572022, China)

Abstract: In this paper, the author gets the data by questionnaire and analyzes the competence demand characteristics of tourism talents by employers. The data suggests that the employers are with higher expectation to some competence of tourism talents such as the oral expression ability, the ability to solve problems applying theory, the ability to analyze problems, the ability to bear hardships and stand hard work, the ability to identify problems, the ability to express by foreign language, the ability to teamwork, the ability to write, the ability to learn and adapt environments, the professional technical ability, the ability of communicate and coordinate and the service awareness for customers. The employers regard the ability structure as five dimensions such as the comprehensive quality and ability, the inter-personnel coordinative ability, the theory application ability, the practical ability and the language ability. The author finds some facts: the oral expression ability is very important, the theory application ability is more important than practical ability; the inter-personnel coordinative ability is the necessary quality of tourism talents and the ability to learn and adapt environments is more and more important. At last, the author suggests that the Tourism College and university should reconstruct the competence structure of tourism talents, pay more attention to the cultivation of oral express ability and enforce the cooperation with the employers.

Key words: the employers; tourism talents; competence demand