

# 海南旅游类高职院校对外服务能力提升的实践与研究

——以三亚航空旅游职业学院为例

孙耘, 刘亢

(三亚航空旅游职业学院, 海南 三亚 572000)

**[摘要]** 海南高职院校旅游管理专业近年来不断加强对外服务, 为海南国际旅游岛建设添砖加瓦, 并取得了一定的成绩, 然而由于海南省经济及教育底子薄, 其高职旅游管理专业对外服务还存在着观念有偏差、管理机制不完善以及高层次人才缺乏等问题, 需要各高职院校进一步加强组织结构建设, 打造对外服务保障体系, 以提升专业的对外服务能力。

**[关键词]** 海南; 旅游管理; 对外服务能力; 实践与研究

**[DOI]** 10.13939/j.cnki.zgsc.2017.15.070

目前, 提高学生社会服务能力是我国高职教育的重要组成部分。提高高职教育的社会服务能力是高职院校本身发展的必然要求所在, 更是社会经济发展的需要。海南作为旅游大省, 由于建省时间短, 其教育相对发展缓慢, 众多高职院校在对外服务研究领域上少有问津, 尽管许多高职院校也意识到对外服务的重要性, 但在对外服务究竟该如何有效开展, 如何解决对外服务与人才培养的关系以及建立怎样的对外服务体系等方面还没有形成较科学的经验。

## 1 海南省高等职业院校旅游类专业对外服务能力的现状

### 1.1 对开展对外服务能力培养的重要性的认识进一步提高

近年来, 随着社会的发展和变革, 海南省高职院校在对外服务能力培养方面已提高了认识, 充分意识到了它的重要性并且已经提上了议程。社会服务已经成为高职院校当前重要的一项工作, 并且纳入所有学校的总体规划。课题组所选取的5所高职院校中, 其社会服务的认同度的调查结果显示, 被调研的22名旅游专业教职员中, 有68.18%的人对高职院校开展社会服务表示认同, 认为高职院校开展社会服务有利于促进教学和科研, 认为目前学校的状况不适合开展社会服务的人只占22.73%。调查数据显示, 总的来说, 被调研的大部分教师都认同并且支持开展社会服务。

### 1.2 社会服务的领域正在扩展、形式日益丰富

相比内陆, 海南的高职院校以民办居多, 主要的10所高职院校有7所为民办高职, 因是企业办学性质, 所以在开拓社会服务领域方面比较积极, 带动海南省高职院校的对外服务工作, 不断地拓展社会服务的范围, 形式也多种多样。首先, 是采取不同的形式来进行教育拓展的活动。如三亚航空旅游职业学院举办或联合举办的有旅游酒店类函授班级、成人自考班、网络班等多种培训活动, 给参加工作的不同阶层的人们提供接受高等教育的机会, 得到许多人的认可。另外, 三亚航空旅游职业学院也承办过喜达屋海南地区人才班、丽思人才班、瑞吉人才班、海航人才班等。其次, 是利用自身优势与地方政府和企业合作。像三亚航空旅游职业学院, 除了与海航酒店集团、海航七仙岭温泉国家森林公园、海南航空、首都航空等众多海航集团内企业开展合作外, 还与天涯海角旅游发展有限公司、海口希尔顿酒店、三亚宋城

千古情等集团外企业签订了合作协议, 就人才班建设、实习基地建设、职业技能比赛等开展合作, 也因为校企合作成果突出, 学院被评为“三亚市高技能人才培养基地”, 得到了政府部门的财政与政策支持。再次, 是积极发挥人力资源优势, 成为地方政府和社会经济发展的智囊团。近年来, 多所高职院校主动出击, 利用人力资源及专业优势, 为地方政府和社会经济发展提供智力支持和决策咨询。最后, 组织多种形式和内容的教师及学生社会服务。目前, 随着海南国际旅游岛的建设, 多个国际性或国家级的会展活动落地海南, 使得海南高职院校均有机会也实际进行了多种形式和内容的教师社会服务和学生社会服务。海南多所高职院校每年均会派师生服务博鳌亚洲论坛、环海南岛国际公路自行车赛、三亚天涯海角国际婚庆节等。

### 1.3 社会服务的经济效益和社会效益开始逐步提高

在过去生源较多的时期, 海南省高职院校尤其是民办高职院校没有太大的招生压力, 因此院校很少向服务于社会这方面发展, 当然这方面的技术水平也不高, 所带来的社会和经济效益都很少。近年来, 随着社会的发展和进步, 高职院校办学压力的不断增大, 为了寻求发展, 海南省部分高职院校逐渐开始向社会服务这一领域拓展, 这样做的目的一是提升学校知名度, 增强学校的影响力, 提升专业吸引力; 二是减少办学压力, 增加收入。例如, 三亚航空旅游职业学院旅游管理专业先后承担了三亚市科技工业信息化局科研项目8项, 经费近20余万元, 既有用于景区、旅行社的行业发展研究, 也有专业实训室的改扩建。课题组调研县市我省高职院校旅游管理专业/方向开展社会服务有经济收益的比例为40.0%, 偶尔有很少经济收益的占40.0%, 无经济收益的占20.0%, 负收益情况为零。说明海南省高职院校旅游管理专业/方向的社会服务基本都会有一定的经济收益, 而公益性的社会服务也均有一定比例。

## 2 海南省高职院校旅游管理专业社会服务发展中存在的问题分析

在经济的发展和社会的进步的不断推动下, 近年来海南省高职院校在对外服务能力方面有了明显的提升。然而, 由于各方面的原因, 目前海南省高职院校在对外服务的发展中还存在着很多亟待解决的问题, 它影响了海南省高职院校在

对外服务方面的顺利发展, 其主要因素表现在:

### 2.1 认识不足, 能力有限

课题组在对海南地区5所高职院校的调研过程中, 对于不支持或不肯定态度的干部、教师曾进行了深度访谈, 导致其不认可学校开展社会服务的主要原因还是观念与能力存在偏差。一是由于当前社会服务与教师的职称评定无关, 在传统观念的影响下, 使得教职工还是习惯于封闭的教学科研模式, 再加上教学任务重, 一些教师对开展社会服务活动并不认可。二是缺乏能力。

海南省许多高职院校老师是来自大学应届毕业生, 因为工作经验的不足, 对社会和地方企业的了解也相应地缺乏, 因此很容易研究出“学院派”教条式的成果, 于政府及企业无太多实际用处, 即使有的教师通过努力拥有了一些具有应用价值的科研成果, 但因与企业打交道少, 缺乏把科研成果转化为社会现实生产力的能力。

### 2.2 高层次的人才和智力资源短缺

要想使高职院校对外服务能力不断地提升, 高层次人才和智力资源是必不可少的。高层次人才和智力资源的引进可以为企业及地方政府的管理咨询、决策咨询、战略规划等方面的社会服务提供更有力的保障。虽然海南省各高职院校也意识到了高层次人才和智力资源的重要性, 并且也在大力地引进这方面的人才, 但是仍然不能满足需求, 某一领域中有影响力的专家、名人仍然很少, 如享受国务院政府特殊津贴人才、教育部新世纪优秀人才等, 海南这方面的人才基本上还是主要集中在海南大学等本科学校中, 全省各方面的资源也都倾向于这些本科学校, 使得其他高职院校想吸引高层次人才难度比较大。

### 2.3 管理运行机制不够完善

首先, 高职院校内没有专门的社会服务管理机构。从海南省高职院校目前的情况看, 大多数高职院校都没有专门的对外服务管理机构。专门管理机构的缺乏不利于对外服务工作的统一规划和管理, 势必影响社会服务工作的顺利进行。其次, 相应的对外服务管理制度也不够完善。海南省很多高职院校社会服务的政策导向不够明确、不够清楚, 对怎样开展对外服务工作及要不要进行对外服务工作等诸如此类的问题并没有明确提出。有关的规章、制度、发展规划、管理办法等还不够完善。可以依托相应的规章制度的缺少打消了教职工进行对外服务的积极性、主动性。最后, 激励制度及政策不够完善。海南省现在对教师的考核和激励政策仍然以科研成果、学术论文及教学来评判, 但是对外服务人员的实际的劳动成果及带来的经济利益并没有引起重视且给出合理的评定, 这样就不能调动教职工对社会服务工作的积极性, 影响了社会服务工作的顺利开展。

### 2.4 营销工作存在很多的不足

在对外服务的营销工作方面, 海南省的大多数高职院校仍存在很多问题, 主要体现在: 首先, 缺乏相应的营销意识。当下, 通过学校教职工的社会关系来了解和寻找对外服务的需求是海南省大多数高职院校采用的方式。这样的方式不成体系、范围小, 有很大的局限性, 也充分体现了海南省高职院校社会服务方面缺乏相应的营销意识。其次, 社会服务的宣传力度不够, 推广工作不到位。如: 到目前为止, 海

南省各高职院校还没有建立一个统一地来宣传高职院校对外服务的网站, 在信息技术高速发展的今天, 不依靠网络的力量向政府, 向企业, 向广大群众来做宣传是不行的。最后, 对社会服务的公关工作不够重视。对于获得政府支持、发展与企业的合作关系以及利用校友的社会关系等方面, 包括我院在内的省内高职院校都还不够重视, 特别是由于海南旅游酒店企业众多, 因此学校需要某些旅游酒店企业的时候就加强双方的合作, 不需要的时候就可能出现解除合作等行为, 在发展公共关系方面的营销工作还比较欠缺, 这不利于高职院校与社会建立良好的公共关系, 不利于高职院校获得社会的支持以开展社会服务。

## 3 解决存在问题的一些建议

### 3.1 加强组织机构与制度建设

学校应制订相应的社会服务中长期计划, 院系根据计划再结合院系特点制订相应的中长期计划。建立由学校分管教学的领导直接管理的学校社会服务中心, 由其协调好中心与校内其他职能部门的关系, 使其能与教务、财务、学工、各院系配合。中心要制订每学期的社会服务项目与计划, 使场地、设备得到充分有效的利用, 并与财务及教务、后勤部门配合, 建好仪器设备各类账簿等, 完善仪器设备登记管理制度, 体现仪器设备增减变化的全部情况。通过专门的对外服务机构, 利用好全校的人、财、物资源, 统筹协调全校的对外服务, 提升学校的对外服务能力。

### 3.2 建立服务质量监控机制

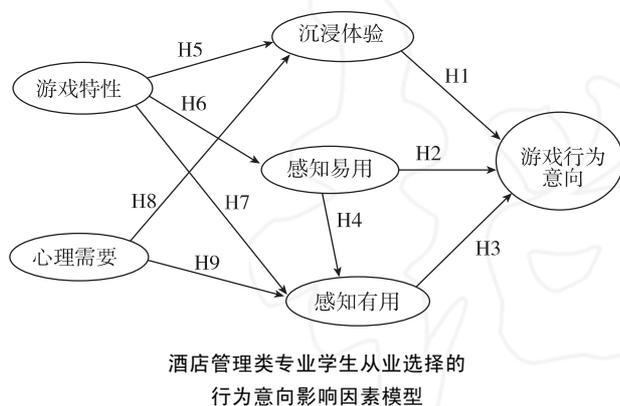
要避免社会服务活动的开展流于形式, 关键在于建立质量监控机制。在开展社会服务实践活动前, 就应积极与服务单位建立沟通常态化制度, 针对其需求及时调整社会服务工作计划, 确定监控点, 保证项目的顺利进行; 在项目结束后收集反馈信息并进行分析、筛选, 可以按照“人才素质结构”“专业岗位需求”“行业发展趋势”等分类标准将相关信息反馈学校及院系, 来校正学校及各院系在人才培养模式、专业建设、课程建设、教学改革、教学管理、教材建设、师资建设等与社会需求不符合的方面。院系充分利用收集的反馈信息, 并将它们运用于新一轮的社会服务实践中, 可以避免类似社会服务问题的重复出现, 行之有效的质量监控体系成为保证学校社会服务质量的关键抓手。

### 3.3 打造社会服务的保障体系

一是要提供适当的经费保障。对于能提高自身业务水平或能建立社会良好关系的服务项目, 由于各个教师的个人情况与观念不同, 在不同的情况下其积极性及表现会有较大差别, 因此, 对于那些容易引发教师抗拒或应付的无报酬的社会服务, 应由学校方面给予适当的经费支持, 为提高教师的参与兴趣, 积极地作各方面的努力。二是将教师参与社会服务的绩效纳入教师的业绩考核指标。目前海南省高职院校的激励机制并不利于教师参与社会服务, 院系虽然有一定的激励制度, 但影响有限, 因此我们认为应该将教师参与社会服务纳入教师考核指标中去, 并能具有一定的比重, 或替代部分绩效考核中的课时, 而特别是对于能有效提升院校社会声誉, 社会反响良好的服务项目, 要按照规定的考核指标给予并落实奖励。(下转 P91)

过调查, 我们整理得出对学生们从业选择有影响的因素, 并将这些因素进一步分析整理, 最终得到六个方面的变量因子, 分别是心理需要、感知有用、活动情境、感知易用、沉浸体验和行为意向。这六个变量是影响学生们从业选择的关键变量, 而对已有文献资料的研究也验证了这些变量对人们行为意向的重要影响。

综上, 在文献研究的基础上, 本研究以技术接受模型为理论框架, 建立关于酒店管理类专业学生从业选择的行为意向影响因素模型(如下图所示)。该模型探讨心理需要、感知有用、活动情境、感知易用、沉浸体验和行为意向之间的关系, 并进一步挖掘影响感知有用、沉浸体验、感知易用的前因变量, 探讨这些前因变量对行为者的行为意向的影响效应关系。



酒店管理类专业学生从业选择的  
行为意向影响因素模型

## 4 讨论与结论

Davis 等人提出技术接受模型之初, 认为影响个体采用系统的原因, 可分为内在动机和外在动机。在最初的技术接受模型中没有包含内在动机, 视感知有用为一种外在动机。但 Davis 等在后来的研究中发现内在动机显著地影响个体的选择。

沉浸是人类一种最高层次的内在动机。因此, 本文认为沉浸体验是影响行为者行为意向的内在动机前因变量, 假设沉浸体验对行为者的行为意向有正向影响作用。

动机是由需要与刺激共同作用而产生的。需要是个体生

理或心理的一种不平衡或紧张的状态, 由此个体产生某种行为去寻求满足, 以消除紧张感。需要是动机产生的内在因素, 同时动机也受外部刺激的影响。据此, 本文假设影响行为者的内在动机与外在动机的前因变量为行为者内在的心理需要与外部活动情境。

根据技术接受模型, 初步提出以下假设: 行为者的沉浸体验(H1)、感知易用(H2)、感知有用(H3)对行为意向有正向显著影响; 行为者的感知易用对感知有用有正向显著影响(H4); 活动情境对行为者的沉浸体验(H5)、感知易用(H6)、感知有用(H7)有正向显著影响; 心理需要对行为者的沉浸体验(H8)、感知有用(H9)有正向显著影响。

本文作为此次课题研究的第一阶段, 旨在探求影响酒店管理类专业学生从业选择的影响因素, 通过大量调查研究得出心理需要、感知有用、活动情境、感知易用、沉浸体验和行为意向六个方面的影响因素, 通过对各因素分析提出影响酒店管理类专业学生从业选择的行为意向影响因素模型, 并确认了内在动机与外在动机, 初步假设了各变量之间的相互作用关系, 为本课题第二阶段建立结构方程模型与分析奠定基础。

由于时间和资金的限制, 本文所探讨问题的研究对象仅仅局限于本校的相关专业的在校学生, 样本的局限性对结果有一定的影响, 后续可以考虑进一步扩大样本范围, 并考虑将已经毕业的学生纳入样本范围内研究。

### 参考文献:

- [1] Csikszentmihalyi M. Beyond Boredom and Anxiety [M]. San Francisco Jossey - Bass, 1975: 10 - 25.
- [2] Fishbein, M., & Ajzen, I. Belief, Attitude, Intentions and Behavior: an Introduction to Theory and Research [M]. Boston: Addison - Wesley, 1975.
- [3] Jesper Juul. A Clash Between Game and Narrative [EB/OL]. 1998, <http://www.jesperjuul.dk/thesis>, 2010 - 07 - 20.
- [4] 魏婷, 李艺. 教育游戏参与者行为意向影响因素模型复合效化研究 [J]. 现代教育技术, 2012, 230 (6): 41 - 46.

【基金项目】项目来源: 2016年江汉大学文理学院校级课题项目“构建酒店管理专业内外双效培养模式”(项目编号: 2016YK11)。

【基金项目】海南省教育科学规划课题成果: 海南旅游类高职院校对外服务能力提升的实践与研究——以三亚航空旅游职业学院为例(项目编号: QJY125134); 海南省高等学校教育教学改革重大项目(项目编号: Hnjgzd2014 - 19)阶段性成果; 海南省高等学校教育教学改革研究项目(项目编号: Hnjg2017 - 86)阶段性成果。

【作者简介】孙耘(1963—), 女, 江苏人, 高级工程师, 三亚航空旅游职业学院民航运输系主任。研究方向: 高等教育; 刘亢(1980—), 男, 湖南人, 讲师, 三亚航空旅游职业学院。研究方向: 旅游管理。

(上接 P71)

### 参考文献:

- [1] 雷久相. 高职院校如何增强社会服务能力刍议 [J]. 中国职业技术教育, 2012 (3) .
- [2] 吴一鸣. 高职院校社会服务能力的要素解构与评价策略 [J]. 职教论坛, 2016 (13) .
- [3] 李晓敏. 高职院校社会服务职能研究 [J]. 广西社会科学, 2016 (1) .