



WORLD TOURISM ALLIANCE

# 2020

# 国际旅游教育报告

世界旅游联盟  
中国旅游协会旅游教育分会  
南开大学旅游与服务学院





WORLD TOURISM ALLIANCE



# 前言

当今,旅游业已成为全球经济中增长最快的产业之一。旅游业在社会发展、经济增长、人文交流、就业创业、文化遗产与传播、扶贫减贫等方面发挥着重要的促进作用。2020年,突如其来的新冠肺炎疫情迫使全球旅游业按下了“暂停键”,为世界各地的旅游从业者、行业管理者、研究和教育者提出了新的挑战。

人才是产业发展的基石,教育是造就人才的摇篮。为促进全球旅游教育界的经验交流与合作发展,实现“旅游让世界更美好”的核心理念和目标,世界旅游联盟(WTA)、中国旅游协会旅游教育分会联合南开大学旅游与服务学院、中山大学旅游学院、东北财经大学旅游与酒店管理学院、北京第二外国语学院旅游科学学院、浙江旅游职业学院等国内知名旅游院校于2020年1月商定编纂《2020国际旅游教育报告》并于“2020世界旅游联盟·湘湖对话”期间发布。该报告共包括三个部分,第一部分国际旅游教育发展培养体系系统介绍了中国、英国和美国旅游教育的变迁和发展;第二部分旅游教育之探索与思考阐释了学者、教育管理者、雇主等旅游教育相关者从质量保证、国际化建设、教育项目创新和行业期待等方面的探索和思考;第三部分旅游教育之未来阐述了中外学者对旅游教育发展前景的展望。

本报告定期发布,旨在促进全球旅游教育者在教育理念、学科建设、教育管理、教学方法、新技术应用、产学研合作、教育创新等领域理论成果和实践经验的分享与交流,助力全球经济欠发达地区以旅游产业为引领的绿色经济发展之路,构建共建共享与共赢共荣的人类命运共同体。



## 编委会

主任 邱汉琴（南开大学旅游与服务学院 院长、教授）

刘士军（世界旅游联盟 秘书长）

保继刚（中山大学旅游学院 教授）

刘莉莉（中国旅游协会旅游教育分会 秘书长）

委员 谷慧敏（北京第二外国语学院旅游科学学院）

罗秋菊（中山大学旅游学院）

王昆欣（浙江旅游职业学院）

张 源（世界旅游联盟）

史 达（东北财经大学旅游与酒店管理学院）

江嘉玮（中山大学旅游学院）

石芳芳（东北财经大学旅游与酒店管理学院）

王 杉（南开大学旅游与服务学院）

田 华（中国旅游协会旅游教育分会）

编辑 王 杉（南开大学旅游与服务学院）

## 目录

第一部分 国际旅游教育发展及培养体系	006
中国旅游管理本科教育	007
“双高计划”引领中国旅游职业教育新发展	031
英国旅游业的人才培养和教育	039
美国酒店与旅游高等教育——教育体系与未来趋势	050
第二部分 旅游教育之探索与思考	062
打造世界一流的酒店与旅游管理课程	063
中国旅游管理硕士专业学位（MTA）教育的探索与实践	072
浙江旅游职业学院教育质量保障体系	082
国际合作联合培养的中国经验与启示	088
海外合作办学的中国经验与启示：以桂林旅游学院为例	092
希尔顿集团视角下行业对旅游教育的期待	098
关于在旅游教育中提升广度和运算能力的案例	105
第三部分 旅游教育之未来	114
2020 中国旅游在线教育发展报告	115
未来的旅游教育——“新瓶装新酒”	132
美国视角下大学旅游和酒店研究中心的现状和未来	144
信息化背景下的教学教法的改革与创新	156

# 第一部分

## 国际旅游教育发展培养体系

- ▲ 中国旅游管理本科教育
- ▲ “双高计划”引领中国旅游职业教育新发展
- ▲ 英国旅游业的人才培养和教育
- ▲ 美国酒店与旅游高等教育——教育体系与未来趋势



## 中国旅游管理本科教育

田里<sup>1</sup>、刘亮<sup>2</sup>

1. 中国云南大学工商管理与旅游管理学院，教授；
2. 中国云南大学工商管理与旅游管理学院，博士研究生

### “ 摘要

经过 40 多年的发展，我国旅游管理本科教育经历了初创、成长、规范化三个阶段，在此期间从单一专业过渡到包括旅游管理、酒店管理、会展经济与管理、旅游管理与服务教育在内的专业集群。随着我国加快推进高等教育内涵式发展，旅游管理本科教育面临新的挑战和问题。如何应对这些挑战和问题，已成为我国教育界和产业界共同关注的问题。在回顾旅游管理本科教育发展阶段的基础上，本章从专业分类、发展规模、区域分布、高校结构和学生数量五个方面分析其发展现状。此外，还通过对招生方式、培养目标、课程体系、教师队伍和质量管理等方面的梳理，探讨了人才培养状况。最后，详细论述了建设一流专业、设计一流课程和培养一流人才的方法。

▶ 关键词：旅游管理；课程开发；人才培养；“双万计划”

”

### 引言

改革开放 40 年来，中国旅游业取得了令人瞩目的进步，中国已成为世界重要的旅游目的地。根据世界旅游组织发布的 2018 年国际旅游数据，中国在接待国际游客人数方面排名第四，并继续领跑全球出境游消费（世界旅游组织）。这些数据充分说明了中国旅游业在世界上的重要地位。随着我国旅游业规模和地位的不断提高，旅游管理本科教育从起步、成长阶段到规范化逐步发展，并呈现出强劲有力且动态的发展态势，如旅游管理类专业教学指导委员会的成立、国家教学质量的颁布以及国家级一流专业的认证等。

目前，在推进我国旅游管理本科教育发展的过程中，需要考虑三个业已形成的背景。第一个是为促进高等教育内涵式发展而先后推出的“双一流计划”、“双万计划”、“六卓越一拔尖计划 2.0”等举措，重构了发展布局，并形成了以学科、课程体系、课程与人才培养为重点的新格局。第二个是“以本科教

育为核心”和“提升高校服务经济社会发展能力”两大发展理念。第三个是认为旅游管理本科教育应更加注重学生的综合素质、实践能力和创新能力。在这些背景下，旅游管理本科教育需要依托行业实践和运用现代技术手段，来推进一流专业、一流课程、一流人才培养的建设。为此，有必要系统地研究和回顾旅游管理本科教育的发展历史以及现状，以找出当前存在的问题和挑战，并最终提出相关的建设性解决方案和前进方向。

## 一、历史回顾

旅游管理本科教育作为支撑旅游业发展的基础，经过 40 年的发展，逐步形成了包括旅游管理、酒店管理、会展经济与管理、旅游管理与服务教育在内的庞大专业体系。在这一过程中，以一批旅游院校的建立为标志，最著名的是 1979 年成立的上海旅行游览专科学校，我国旅游高等教育的发展经历了三个发展阶段：1979 年至 1998 年为起步阶段，1999 年 -2012 年为成长阶段，2013 年起趋于规范化。我国旅游高等教育的这三个发展阶段与我国旅游业的发展阶段几乎是同步的（夏杰长和徐金海，2018）。

### （一）1978-1998：起步阶段

在这个阶段，我国的旅游高等教育与旅游产业的发展一样，处于时代环境的变化之中。中国旅游业的定位开始转变为促进经济发展，而旅游业管理从基础的行政管理转向更加专业化的行业管理。综合标准、服务标准和设施标准已纳入中国国家旅游局（现已改组为文化和旅游部）。同时，为进一步激发市场活力，开始建立入境旅游、国内旅游和出境旅游共同发展的格局。此外，旅行社、餐厅、景区等旅游企业对技能型和管理型人才的需求也开始增加。中国的旅游高等教育就是在这样的背景下开始起步的。

中国旅游高等教育的起步，主要有以下几个标志性事件，表 1 中也有总结。

(1) 1979 年，上海旅行游览专科学校的成立拉开了中国旅游高等教育的序幕。该校隶属于中国国家旅游局（现为文化和旅游部），其主要任务是培养高级旅游人才，以满足国家改革开放的需要。(2) 1981 年，中国国家教育委员会批

准以下院校设立本科旅游专业：包括南开大学、北京第二外国语学院、杭州大学、大连外国语学院、西北大学、西安外国语大学、长春大学和中山大学，因此代表了我国旅游管理本科教育的开始。随后，许多高校根据自身的学科优势设置了旅游相关专业。

我国的旅游管理在国家专业目录中的呈现方式也发生了变化。1985 年，国家教委开始修订 1963 年版的《高等学校通用专业目录》，并于 1989 年发布了新版目录。在新版《普通高等学校社会科学本科专业目录及专业介绍》中，旅游经济学（1018）被列入经济与管理科学，并且对餐旅企业管理（1045）也进行了试点。此次修订，首次将旅游本科专业作为一个独立的学科进行有效分类。1993 年，国家教委修订的《普通高等学校本科专业目录及专业介绍》对旅游本科专业进行了调整。撤销了旅游经济学，并在经济学（02）中的工商管理（0202）类目下设置了旅游管理（020209）。此次修订强调了旅游管理的管理性质。在 1998 年版的《普通高等学校本科专业目录》中，教育部再次对旅游管理专业的归属进行了调整。具体而言，管理学（11）从原经济学学科中被分离出来，成为了独立的学科门类。相应地，旅游管理（110206）成为管理学中的工商管理（1102）类别下的专业。

表 1：旅游高等教育起步阶段的重要事件

年份	事件	意义
1979	成立上海旅行游览专科学校	拉开中国旅游高等教育的序幕
1981	八所大学设立旅游本科专业	拉开中国旅游本科教育的序幕
1989	修订《普通高等学校社会科学本科专业目录及专业介绍》	确立旅游经济学本科专业
1993	修订《普通高等学校本科专业目录及专业介绍》	确立旅游管理本科专业
1998	修订《普通高等学校本科专业目录》	调整旅游管理专业的学科归属

### （二）1999-2012：成长阶段

成长阶段，是旅游管理本科教育不断调整和优化的时期，也是旅游活动大规模发展的时期。1999 年，国务院颁布了《全国年节及纪念日放假办法》，决定将春节、劳动节和国庆节与其假期前后的两天合并成为期 7 天的黄金周。这一政策极大地促进了国内旅游和出境旅游的发展。2001 年，中国正式加入世界贸易组织，并在旅游行业的市场准入和处理方面做出了具体承诺，这给中国入



境旅游和出境旅游的发展带来了机遇和挑战 (Wen 和 Xixia, 2005)。2009 年, 国务院发布《国务院关于加快发展旅游业的意见》, 提出了“把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”的宏伟目标。这一定位进一步明确了旅游业在中国经济发展中的重要地位。2011 年, 国务院将 5 月 19 日定为“中国旅游日”, 将旅游活动推向了大众旅游时代。

中国旅游管理专业本科教育的成长阶段, 主要有以下几个标志性事件, 表 2 中也有总结。(1) 这个阶段中国旅游管理本科教育发展的重点是教育和教学改革。2000 年, 教育部实施了“新世纪高等教育教学改革工程”。在旅游管理本科教育学科方面, 云南大学田里、湖北大学马勇、北京第二外国语学院杜江联合编写了《中国旅游管理专业教育教学改革与发展战略研究》, 并编撰了第一本系统研究中国旅游管理本科教育的著作。该书于 2007 年由高等教育出版社出版。(2) 2001 年, 由教育部、国家旅游局(现为文化和旅游部)、工商管理类专业教学指导委员会旅游专业组和高等教育出版社主办的“新世纪高等学校旅游管理专业教育教学改革与发展战略”研讨会在海南大学旅游学院召开。本次会议从 21 世纪旅游管理专业的教学改革和教材建设两个方面进行了探讨(李冬梅和张俐俐, 2001)。(3) 2004 年, “中国旅游教育高峰论坛”在中山大学珠海校区举行。本次论坛确立了“旅游教育与社会发展”和“从高等旅游教育和旅游产业供需错位看我国未来旅游高等教育的发展方向”两个主题, 对促进旅游高等教育与旅游产业实践的融合具有重要意义。(4) 2008 年, 为促进旅游人才素质的提高和旅游教师队伍的建设, 成立了中国旅游教育协会。值得一提的是, 由于旅游管理在 1998 年被纳入工商管理类别, 因此工商管理类专业教学指导委员会旅游专业组通过举办各种会议成为了旅游管理专业发展的主要推动者。在旅游学者、高校等机构的共同努力下, 旅游管理专业建设取得重大突破。一批国家级的专业建设、精品课程、教学团队和其他教改项目也得到了资助。

在这一阶段, 旅游管理本科教育的专业设置得到了进一步的调整和优化。与 1998 年版相比, 2012 年教育部发布的《普通高等学校本科专业目录》规定了两大变化。首先是将旅游管理(1209)作为一个学科类型设置在管理学(12)下, 与工商管理(1202)处于同一层级。其次是在旅游管理类下增加了酒店管理(120902)、会展经济与管理(120903)以及旅游管理(120901K)三个专业。

表 2: 旅游专业本科教育成长阶段的重要事件

年份	事件	意义
2000	《中国旅游管理专业教育教学改革与发展战略研究》得到教育部资助	推进旅游管理本科教育的教学改革
2001	“新世纪高等学校旅游管理专业教育教学改革与发展战略”研讨会在海南大学旅游学院召开	形成教学改革与教材建设的共识
2004	“中国旅游教育高峰论坛”在中山大学珠海校区举行	促进旅游高等教育与旅游产业实践的融合
2008	成立中国旅游教育协会	促进人才素质提高和旅游教师队伍建设
2007	全国旅游管理专业学科建设工作会议(上海)	推进教育教学改革、项目应用、教材建设与国际合作
2007	由工商管理类专业教学指导委员会旅游专业组主办 全国重点骨干院校旅游管理专业学科建设与发展研讨会(重庆)	
2008	中国高等旅游教育发展回顾与展望研讨会(深圳)	
2009	中国旅游高等教育国际化高峰论坛(上海)	
2012	修订《普通高等学校本科专业目录》	确定旅游管理相关专业的构成情况

### (三) 2013 年起: 规范化阶段

规范化阶段是中国旅游业不断发展的时期, 也是旅游管理本科教育向规范化转变的时期。宏观环境的诸多方面, 如高速铁路、互联网、区块链、人工智能、数字经济和其他科学技术, 都在持续加深对中国旅游业的影响。更重要的是, 旅游行业管理已变得更加规范化。作为我国旅游业发展史上的第一部法律, 《中华人民共和国旅游法》于 2013 年 10 月 1 日起施行, 明确规定了旅游管理者、经营者和游客的权利与义务。此外, 旅游业的地位不断提升。三大旅游市场的规模及其对就业的贡献率长期处于世界旅游业的前列。总体而言, 我国旅游业逐渐开始从大众旅游向品质旅游转变, 这体现在行业管理的不断规范化、行业的持续发展以及行业基础的日益优化。在这个过程中, 旅游管理本科教育也在向规范化和高质量方向发展。

我国旅游管理本科教育的规范化阶段主要包括以下几个重要事件, 表 3 中也有总结。(1) 2013 年, 教育部下发了《教育部关于成立 2013-2017 年教育

部高等学校教学指导委员会的通知》。由于 2012 年旅游管理已成为管理学下的一个学科类型，因此相应成立了旅游管理类专业教学指导委员会。旅游管理类专业教学指导委员会的主要任务是接受教育部的委托，开展高等学校本科教学的研究、咨询、指导、评估、服务等工作。旅游管理类专业教学指导委员会的成立对旅游管理相关专业的规范发展起到了明确的领导作用。（2）自 2013 年成立以来，旅游管理类专业教学指导委员会开始编制《普通高等学校旅游管理本科专业教学质量国家标准》，并于 2017 年向教育部提交了最终版本。作为《普通高等学校本科专业类教学质量国家标准》的组成部分，该标准于 2018 年正式公布，成为规范专业建设和提高教学质量的指导性文件。（3）2019 年，教育部决定启动一流本科专业建设“双万计划”，目标是在 2019-2021 年建设 1 万个左右国家级一流本科专业点和 1 万个左右省级一流本科专业点。2020 年，在旅游管理类专业教学指导委员会的组织和遴选下，有 48 个项目获批为国家级一流本科专业点。该建设计划的实施将对我国旅游管理本科教育起到引领作用。在未来的发展中，旅游管理专业一流专业和一流课程建设计划将得到进一步推进和实施。同时，《普通高等学校本科专业目录（2020 年版）》的发布，进一步明确了旅游管理的属性和构成。

表 3：旅游专业本科教育规范化阶段的重要事件

年份	事件	意义
2013	成立旅游管理类专业教学指导委员会	开展高等学校本科教学的研究、咨询、指导、评估和服务等工作
2018	发布《普通高等学校旅游管理本科专业教学质量国家标准》	规范专业课程建设，提高教学质量
2019	启动一流本科专业建设“双万计划”	推动旅游管理相关专业内涵式发展
2020	发布《普通高等学校本科专业目录（2020 年版）》	再次明确旅游管理专业的属性和构成

## 二、当前状态

自 1978 年实行改革开放政策以来，我国旅游管理本科教育经历了起步、成长和规范化三个阶段。在这一过程中，与旅游管理相关的专业体系基本形成，高校数量规模不断增加，分布格局保持稳定，类型结构更加丰富，学生数量稳步增长。

### （一）专业分类

2012 年发布的《普通高等学校本科专业目录》调整了旅游相关专业。旅游管理（1209）成为管理学（12）下的一个学科，包括旅游管理（120901K）、酒店管理（120902）、会展经济与管理（120903）以及旅游管理与服务教育（120904T）等 4 个专业。从发展阶段来看，我国旅游高等教育经历了从“旅游经济类专业到旅游管理类专业，再到旅游管理学科类型”的成长过程，从单一专业发展为专业集群，说明我国旅游高等教育正在不断走向成熟。从专业构成来看，旅游综合素质人才的培养主要取决于旅游管理的性质。酒店管理、会展经济与管理依托相关具体行业，培养具有理论分析和操作技能的管理人才。旅游管理与服务教育主要设立于师范院校，以培养旅游教育人才。在培养目标上，《普通高等学校旅游管理类专业教学质量国家标准》对旅游管理类专业专业的培养目标的规定如下：培养掌握现代旅游管理基本理论、专门知识和专业技能，具有国际视野、管理能力、服务意识、创新精神，能够从事与旅游业相关的经营、管理、规划、咨询、培训、教育等工作的应用型专业人才（田里、赵书虹和光映炯，2018，第 896-900 页）。

### （二）发展规模

随着我国旅游业的发展和对旅游人才需求的增加，越来越多的高校设立了旅游管理相关专业。如表 4 所示，2016 年，我国有 565 所高校设立了旅游管理相关专业，2017 年增加到 569 所（田里和吴信值，2018，第 29-49 页）。在 2018 年和 2019 年，具有招生资格的高校分别增加到 585 所和 597 所。从具体专业来看，虽然旅游管理专业仍在学科类型中占据主导地位，但从发展趋势来看，“单一专业”的格局正逐渐被打破。开设旅游管理专业的高校数量呈现缓慢增长的态势，从 2016 年的 462 所增加到 2019 年的 481 所，占比



从2016年的81.8%下降到2019年的80.6%。开设酒店管理专业的高校数量显著增加，从2016年的188所增加到2019年的233所，占比从2016年的33.3%上升至2019年的39%。开设会展经济与管理专业的高校数量也上升趋势，从2016年的88所增加到2019年的114所，占比从2016年的15.6%上升至2019年的19.1%。但在此期间，开设旅游管理与服务教育专业的高校数量保持相对稳定。

表4：开设旅游管理相关专业的高校数量变化情况

年份	旅游管理相关专业	旅游管理	酒店管理	会展经济与管理	旅游管理与服务教育
2016	565	462	188	88	17
2017	569	467	204	91	15
2018	585	474	219	102	18
2019	597	481	233	114	18

资料来源：开设旅游管理相关专业的高校目录

### (三) 区域分布

目前，开设旅游管理相关专业的高校分布在我国31个省份，呈现出稳定但不均衡的分布格局。2016年，东、中、西部地区分别有203所（35.93%）、183所（32.39%）和159所（28.14%）此类高校。2019年，这一分布变为234所（39.2%）、189所（31.66%）和174所（29.15%）。根据这些数据可以发现，我国旅游院校仍主要集中在东部地区，且增幅大于中西部地区。从省级分布来看（表5），2016年，湖南（32所）、江苏（32所）、河南（31所）和湖北（30所）都有30多所此类高校。2019年，拥有超过30所此类高校的省份为河南（35所）、湖南（34所）、江苏（33所）、广东（32所）、四川（31所）、山东（30所）和湖北（30所）。但海南、西藏、青海和宁夏的此类高校数量始终未超过5所。因此，可以得出结论，从区域和省级分布的角度来看，高校的区域分布呈现出不均衡的格局。

### (四) 高校结构

在层次和类别方面，我国开设旅游管理相关专业的高校具有明显的结构特征。如表6所示，首先，通过检视高校的层级结构以探究整体水平，可以看出

表5：2016年和2019年开设旅游管理相关专业的高校的省级分布情况

2016				2019			
省份/直辖市	数量	省份/直辖市	数量	省份/直辖市	数量	省份/直辖市	数量
江苏	32	安徽	18	河南	35	贵州	19
湖南	32	重庆	16	湖南	34	黑龙江	18
河南	31	上海	15	江苏	33	安徽	18
湖北	30	浙江	15	广东	32	重庆	16
四川	28	贵州	15	四川	31	山西	15
山东	27	山西	13	山东	30	上海	15
辽宁	24	北京	12	湖北	30	北京	14
河北	22	天津	11	河北	25	新疆	12
陕西	22	新疆	11	浙江	25	天津	10
云南	21	甘肃	10	辽宁	24	内蒙古	10
吉林	20	内蒙古	9	云南	24	甘肃	10
福建	20	海南	5	福建	21	海南	5
江西	20	青海	3	广西	21	青海	4
广东	20	西藏	2	陕西	21	西藏	3
广西	20	宁夏	2	江西	20	宁夏	3
黑龙江	19			吉林	19		

资料来源：开设旅游管理相关专业的高校目录

表6：2019年开设旅游管理相关专业的高校结构情况

层次	数量	属性	数量	类型	数量
“双一流”	55	大学	207	综合性	192
普通	542	学院	265	师范类	141
		独立学院	125	理工类	107
				财经类	79
				农林类	34
				语言类	20
				民族类	14
				医学类	4
				艺术类	3
				体育类	2
				医学类	1

资料来源：开设旅游管理相关专业的高校目录

在 2019 年的 597 所高校中，有 55 所“双一流”高校设有旅游管理相关专业，占“双一流”高校总数的 40.1%，占开设旅游类专业的高校总数的 9.2%。这一结构特征说明，中国旅游管理专业本科生没有得到一流大学的足够重视。按照属性，招生单位可分为大学、学院和独立学院三类<sup>1</sup>。在 597 所在 2019 年开设旅游相关专业的院校中，大学 207 所，占 34.7%，学院 265 所，占 44.4%，独立学院 125 所，占 21.0%。值得注意的是，学院和独立学院也是 2018 年和 2019 年新增招生单位的主体。这一趋势表明，我国旅游管理本科教育中的应用型特征越来越明显，对培养复合型旅游人才具有重要作用。从高校类型来看，排名前四的类型分别是综合性院校（192 所）、师范类院校（141 所）、理工类院校（107 所）、财经类院校（79 所）。院校数量少于 5 所的高校类型为医学类（4 所）、艺术类（3 所）、体育类（2 所）和传媒类（1 所）。总体而言，开设旅游类专业的高校的类型不再以传统高校为主（肖洪根，1999）。医学、体育、艺术和其他类型的高校都开始涉足旅游管理专业。高校的类型结构呈现出多元化、特色化的特点。

### （五）学生数量

如表 7 所示，近年来，我国选择旅游管理相关专业的学生数量呈稳定上升趋势。根据文化和旅游部公布的数据，2016 年，我国旅游管理相关专业的学生人数高达 5.8 万人，其中在高校就读的学生总数达 2.1 万人。其中，旅游管理、酒店管理、会展经济与管理专业分别招生 3.4 万、1.5 万和 5000 名学生，在高校就读的总人数分别为 14.8 万、4.6 万和 1.8 万。虽然从表 4 已经可以看出，新开设旅游管理专业的院校数不如新开设酒店管理专业的院校数，但旅游管理专业的招生人数相对较多，这反过来使得旅游管理专业与酒店管理专业的招生总人数增幅相差不大。

1. 为使表达更简洁明了，本章使用统一的大学术语。  
本文为国家社会科学基金项目（17BJY150）阶段性成果。

表 7：旅游管理相关专业的学生数量（单位：万人）

年份	旅游管理相关专业		旅游管理		酒店管理		会展经济与管理		旅游管理与服务教育	
	招生人数	总人数	招生人数	总人数	招生人数	总人数	招生人数	总人数	招生人数	总人数
2016	5.8	22.1	3.4	14.8	1.5	4.6	0.5	1.8	0.4	0.9
2017	5.9	21.8	3.5	15.0	1.4	4.2	0.5	1.8	0.5	0.8
2018	6.0	22.6	3.6	15.4	1.5	4.4	0.5	1.9	0.4	1.0
2019	6.2	23.2	3.6	15.7	1.5	4.6	0.6	2.0	0.4	1.2

资料来源：2014-2017 年的数据来自文化和旅游部，2018-2019 年的数据根据新增专业计算。

## 三、人才培养

经过 40 多年的发展，我国开设旅游管理相关专业的高校规模和结构不断扩大和优化，从而为提高人才培养质量提供了坚实的发展基础。为了阐明旅游人才培养的基本现状，本章以 51 所开设旅游管理专业的“双一流”高校为研究对象，并查阅相关资料，对其招生方式、培养目标、课程体系和教师队伍进行分析。

### （一）招生方式

一般来说，旅游管理相关专业的招生方式有两种：按具体专业和按学科类型。由于按学科类型招生不仅可以有效解决高校专业设置混乱、招生效率低的问题，而且可以解决学生选择专业的“盲目性”，因此成为很多高校的首选招生方式。

就我国高等教育而言，旅游管理相关专业在很多高校仍归属于管理学、地理学和经济学等学科，导致招生方式更加多样化。笔者选取了我国 51 所设有旅游管理相关专业的“双一流”高校，并根据其招生计划和规定确定其招生方式。从表 8 所示的调查结果来看，“双一流”高校主要以工商管理、旅游管理和社会学三类专业招生。但除此之外，还有通过经济管理类、经济管理试验班和文科实验班三种形式进行招生，这是部分高校在教育改革领域采取的探索性措施，其旨在通过整合高校内部不同学院和院系之间的相关专业来提高人才培养的质量和效率。

表 8: 开设旅游管理相关专业的“双一流”高校在 2019 年的招生方式

招生方式	数量	招生方式	数量
旅游管理（具体专业）	28	经济管理	1
工商管理	12	经济管理试验班	2
旅游管理	6	文科实验班	1
社会学	1		

资料来源：根据各高校招生计划和规定

从表 8 可以看出，按学科类型招收学生的高校占很大比例，并且这种趋势将继续发展。这也是中国高等教育发展的主流趋势。在设有旅游管理专业的“双一流”高校中，按具体专业招生的高校有 28 所，占 54.9%。此外，有 12 所高校将工商管理视为学科类型，6 所高校依托旅游管理学科招生，2 所高校以经济管理类为基础招收学生，还有 1 所高校以社会学为基础招收学生。另外，2 所高校设立的经济管理试验班和 1 所高校设立的文科实验班中也出现了旅游管理专业。总体来看，旅游管理专业的招生方式体现了多元化、探索性的发展趋势。

## （二）培养目标

2018 年发布的《普通高等学校旅游管理本科专业教学质量国家标准》对旅游管理相关专业的培养目标、课程体系、教师队伍、就业方向等都有详细规定。许多高校也根据这一标准对人才培养方案进行了调整。通过分析 51 所“双一流”高校的培养目标，发现现有专业基本都是按照能力要求、就业方向和人才定位三个方面来制定培养目标。

旅游管理专业的培养目标主要包括理论知识、基本技能、创新能力、国际视野等，各高校之间并无明显差异。就业方向通常涉及旅游行政管理部门、旅游企事业单位、旅游教育与科研机构和中高职旅游学校四类。具体来看，约 58% 的高校侧重于旅游行政管理部门和企业，42% 的高校则侧重于旅游教育与科研机构以及中高职旅游学校。在人才定位方面，提出培养应用型人才和复合型人才的高校有 16 所，提出培养中高级人才的高校则有 18 所。值得一提的是，大连海事大学和北京体育大学将自身的学科优势融入到了培养目标中，依托邮轮游艇产业和体育旅游业培养旅游管理人才，进而形成自己的专业特色。

虽然设有酒店管理、会展经济与管理专业的“双一流”高校数量较少，但培养目标上却存在明显差异，主要体现在就业方向上。酒店管理专业的就业方向主要集中在酒店住宿领域。会展经济与管理专业的就业方向则比较多样化，主要包括会议、展览、节庆、礼仪、活动、演出、文化传播和旅游等方面。

## （三）课程体系

就中国高等教育而言，课程体系一般包括通识课程、基础课程、专业课程和实践教学四个部分。其中，专业课程作为专业相关理论知识的集中体现，是高等教育课程体系中最重要的一部分。《普通高等学校旅游管理本科专业教学质量国家标准》规定了旅游管理相关专业“4+3”的专业课程体系，包括 4 门核心课程和 3 门专业课程。其中，四门核心课程为旅游学概论、旅游接待业、旅游目的地管理和旅游消费者行为。对于旅游管理专业，其专业课程为旅游经济学、旅游规划与开发和旅游法规。酒店管理专业的专业课程为酒店管理概论、酒店运营管理和酒店客户管理。最后，会展经济与管理专业的专业课程为会展概论、会展营销和会展策划与管理。

在提供课程数据的 45 所“双一流”大学中，如图 1 所示，有 39 所大学开设了旅游学概论相关课程，4 所大学开设了旅游接待业相关课程，8 所大学开设了旅游目的地管理相关课程，12 所大学开设了旅游消费者行为相关课程，33 所大学开设了旅游经济学相关课程，28 所大学开设了旅游规划与开发相关课程，21 所大学开设了旅游法规相关课程。但同时开设 7 门课程的高校仅有 3 所，这种情况表明，目前我国旅游管理专业的课程体系有待进一步完善。通过对 6 所设有会展经济与管理专业的“双一流”高校的数据进行分析，发现只有 1 所高校开设了 4 门旅游管理专业核心课程，5 所高校开设了 3 门专业课程。这种格局表明，旅游管理专业核心课程在会展经济与管理专业的普及度并不高。

## （四）教师队伍

《普通高等学校旅游管理本科专业教学质量国家标准》对旅游管理相关专业的教师队伍规模与结构进行了描述，要求教师总数不少于 10 人，具有讲师及以上专业技术职务的比例不低于 80%，具有高级职称的比例不低于 20%。通过访问设有旅游管理相关专业的“双一流”高校的官方网站对教授（研究员）、

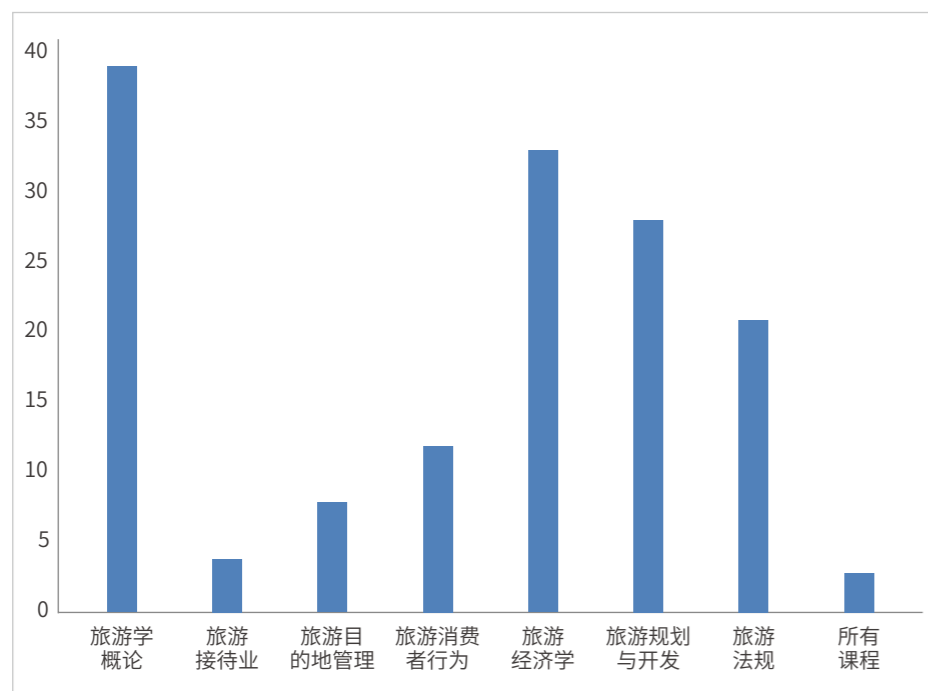


图 1：开设旅游管理专业的“双一流”高校的专业课程设置情况

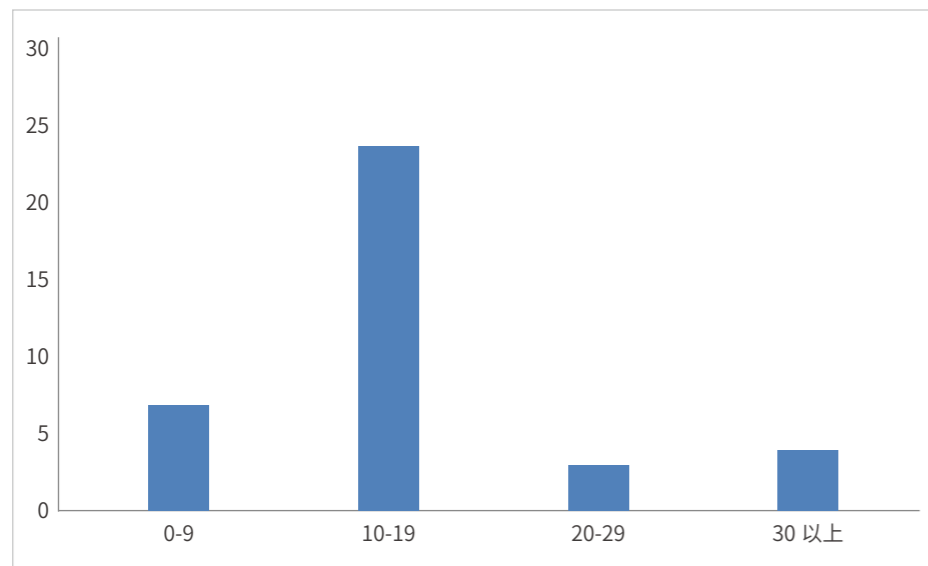


图 2：开设旅游管理专业的“双一流”高校的教师队伍情况

副教授（副研究员、助理教授）、讲师人数进行调查，最终选取 39 所高校作为分析对象。如图 2 所示，调查结果显示只有 7 所高校的教师人数少于 10 人，大部分高校都基本符合国家标准的要求。此外，24 所高校的教师人数在 10-19 人之间，3 所高校（宁波大学、海南大学和云南大学）的教师人数在 20-29 人之间。教师人数在 30 人以上的高校有 4 所（海南大学、南开大学、中山大学和四川大学），其中海南大学排名第一，其专职教师人数为 53 人。

从教师队伍结构来看，具有高级职称的教师占比超过 20% 的高校有 24 所，表 9 所列的前十所高校为：广西大学（50%）、北京交通大学（42.9%）、厦门大学（42.9%）、四川大学（40%）、暨南大学（40%）、山东大学（38.5%）、辽宁大学（36.4%）、中山大学（34.3%）、西南财经大学（33.3%）和南京林业大学（33.3%）。有 36 所高校的副教授或教授职称教师占比超过 40%。排名前十的高校为：北京交通大学（100%）、山东大学（100%）、厦门大学（100%）、中国地质大学（武汉）（100%）、中山大学（91.4%）、北京林业大学（90.9%）、华南师范大学（90.9%）、中国海洋大学（84.6%）、西南财经大学（83.3%）和广西大学（83.3%）。总的来说，“双一流”高校的教师队伍结构基本符合《普通高等学校旅游管理本科专业教学质量国家标准》的要求。但是，应该指出的是，由于这些高校在国内具有强大的实力，因此与其他高校相比，这些高校的师资力量自然更强。

表 9：旅游管理相关专业专职教师数量排名前十的高校的教师队伍结构

名称	数量	高级职称	副教授职称	中级职称
海南大学	53	28.3%	32.1%	39.6%
南开大学	37	21.6%	48.6%	29.7%
中山大学	35	34.3%	57.1%	8.6%
四川大学	30	40.0%	33.3%	26.7%
云南大学	27	25.9%	33.3%	40.7%
宁波大学	23	30.4%	39.1%	30.4%
华南理工大学	21	23.8%	38.1%	38.1%
广西大学	18	50.0%	33.3%	16.7%
湖南师范大学	17	29.4%	41.2%	29.4%
成都理工大学	17	23.5%	29.4%	47.1%

资料来源：根据各大学的官方网站



## （五）质量管理

旅游管理本科教育自诞生以来，长期处于动荡的发展过程中。在学科建设、课程开发和人才培养等方面不可避免地会遇到许多问题，这极大地导致了专业质量管理的缓慢发展。令人欣慰的是，一些高校依托学科优势建设其旅游管理专业，积累了大量的发展经验，从而获得了联合国世界旅游组织旅游教育质量认证等国际认证。但是，这种国际认证只适用于少数高校，且要求非常严格。对于我国其他大多数高校而言，在发展初期可以考虑根据《普通高等学校旅游管理本科专业教学质量国家标准》进行质量管理。

### 1. 国际认证：联合国世界旅游组织旅游教育质量认证

联合国世界旅游组织旅游教育质量认证是一项由联合国世界旅游组织 Themis 基金会支持的全球旅游教育质量认证项目，负责实施世界旅游组织的研究项目、教育和培训，并对全球旅游教育机构的质量进行评估和认证。目前，中国大陆在旅游管理相关专业获得该认证的高校包括中山大学（旅游管理、会展经济与管理）、北京第二外国语学院（旅游管理、酒店管理、会展经济与管理）、西安欧亚学院（旅游管理）、华南师范大学（旅游管理、酒店管理、会展经济与管理）暨南大学（旅游管理、酒店管理、会展经济与管理）、黄山学院（旅游管理、酒店管理）和吉林大学珠海学院（旅游管理）。

### 2. 国家标准：《普通高等学校旅游管理本科专业教学质量国家标准》

《国家标准》的制定旨在明确旅游管理专业本科的基本要求，引导专业发展方向，鼓励高校找准自身优势和特色，提高专业课程教学质量，促进高校服务经济社会发展。在内容体系上，《国家标准》主要包括培养目标、培养规格、课程体系、教师队伍、教学条件和教学效果六个部分。这些也是高等教育中用来构建质量保障目标体系的主要内容。自 2018 年 1 月发布以来，我国很多高校都根据该标准调整了人才培养方案，并构建了质量管理体系。

## 四、问题与挑战

经过 40 多年的发展，我国旅游管理本科教育已经取得了重要的阶段性成果，并获得了广泛好评。但同时也应注意到，在当前的新时代，旅游管理本科教育的发展仍面临着一系列的问题和挑战，其中最突出的问题和挑战将在下文中进行探讨。

### （一）竞争加剧

虽然自 2012 年以来，旅游管理的学科地位得到了空前的提高，但在很多高校，旅游管理相关专业仍作为二级学科归属于工商管理（YIN 和 MENG, 2018, 第 261-282 页）。在此背景下，即使部分高校已经开始按学科类型招收学生，但通过工商管理类别招收旅游管理相关专业学生仍是高校的普遍情况。对于按旅游管理专业招收学生的高校来说，这种招生方式并不会在“争抢”学生方面造成明显的竞争。但对于按工商管理或其他学科类型招生的高校，旅游管理专业将面临激烈的竞争。与其他专业相比，旅游管理相关专业存在知识边界不清晰和技能要求不高等明显问题。同时，旅游业还存在人员流动性高和平均工资低等现实问题（Huimin、Raphael 和 Yu, 2007）。这些不利的情况都会对学生的专业选择产生负面影响，从而导致旅游管理相关专业与其他专业相比实力较弱。

### （二）较弱的优势与特色

在对部分高校的“双一流”人才培养方案进行分析后发现，很多高校在培养目标、课程体系、教师队伍等方面表现出明显的同质化，使得人才培养缺乏特色。在培养目标上，多数高校在能力要求、就业方向 and 人才定位等方面没有差异，并且与学科优势和产业发展的融合不够。值得一提的是，部分高校在这方面表现突出，如大连海事大学和北京体育大学等。但在课程体系方面，多数高校在围绕核心课程设计教学内容的同时，忽视了专业课程的发展。在教师队伍方面，旅游管理专业的高级职称人员大多来自地理、经济学等学科。这种情况从本质上会限制部分教师对旅游管理相关课程的理解，仅从其原有的学科背景角度观察旅游管理，这可能会影响理论知识的构建和传授。当然，应当指出的是，我国旅游管理专业人才的培养还处于动态调整和提升阶段，这是一个长期的过程。



### （三）缺乏文化与旅游的深度融合

自新文化和旅游部于 2018 年 4 月正式成立以来，在国家层面上加快了文化与旅游的深度融合。这无疑是旅游管理高等教育发展的新机遇，但也是新的重大挑战。目前，我国旅游管理本科教育在专业设置、培养目标、课程体系、教师队伍等方面仍缺乏文化融合。对于我国旅游管理本科教育而言，如何有效吸收和借鉴文化产业、历史、设计、规划、建筑、生态等方面的专业知识，以及如何培养方案、课程体系、教材编撰、教师队伍等方面促进文化与旅游的融合，仍然面临着巨大的挑战。因此，在我国旅游管理相关专业的过程中，有必要借鉴国外高校的经验，促进文化与旅游人才的协调培养。

## 五、建设规划

中国高等教育的内涵式发展实质上由三个相互联系的计划组成，即“双一流计划”、“双万计划”和“六卓越一拔尖计划 2.0”。其中“双万计划”和“六卓越一拔尖计划 2.0”是直接与旅游管理相关专业有关的计划。推进旅游管理本科教育建设，需要依托这些建设规划。

### （一）建设一流专业

2019 年 4 月，教育部发布《关于实施一流本科专业建设“双万计划”的通知》，目标是在 2019-2021 年建设 1 万个左右国家级一流本科专业点和 1 万个左右省级一流本科专业点。2019 年 12 月，教育部公布了 4054 个国家级一流专业建设点和 6210 个省级一流专业建设点，其中包括 41 个国家级一流旅游管理专业、5 个酒店管理专业和 2 个会展经济与管理专业。

#### 1. 培养模式

人才培养模式是为实现特定的培养目标而制定的人才培养全过程的理论模式与操作方式（董泽芳，2012）。它是一种程序化的专业建设方法，包括三个核心内容。首先，最重要的是确定人才培养目标。可以依据《普通高等学校旅游管理本科专业教学质量国家标准》规定的培养目标和高校优势，制定切实可

行、具有创新性和特色的人才培养目标，并将文化与旅游元素融入到培养目标中。其次，设计人才培养方案，以明确培养规格、课程构成、教师队伍、教学管理、评价体系等模块。最后，通过制定教学计划，将培养目标和培养方案落实到时间、空间、任务和考核等具体维度。通过制定培养目标、培养方案和培养计划，体现人才培养模式的优势和特色。

#### 2. 教师队伍

教师是专业建设的核心，承担着传播知识和开展教学的双重角色。在传播知识方面，其规模、技术职称结构与水平等直接影响人才培养质量。在开展教学方面，教师在概念解读、理论讲解、课堂讨论、案例分析和教学实践等方面发挥着影响课程教学效果的作用。如何确定旅游管理专业的师资水平具有重要意义。《普通高等学校旅游管理本科专业教学质量国家标准》对高校教师队伍的规模、结构、背景、水平、教学与发展规划等方面提出了要求，这些要求实际上可以作为基本标准。

#### 3. 实践平台

实践平台是将理论知识应用于产业实践的重要渠道。因此，在校内外构建高质量的实践平台十分必要。构建校内实践平台，需要通过校园实训室、博物馆、户外课程等，提高旅游规划、旅游信息技术和导游服务等课程的适用性。所有这些都必须在综合考虑旅游管理课程内容的前提下进行。在校外实践基地方面，可以通过合作和单独创建的方式，开发一系列体现景区管理、民俗保护、智能科技和投资运营的多个教学实践基地。

#### 4. 国际合作

国际合作是提高专业课程水平和培养高素质人才的重要途径。推进一流本科专业建设，需要采取三种方法。首先是拓宽国际合作渠道（林健，2019）。采取互派学生、联合办学、分块合作和海外实践等模式，培养具有国际视野和竞争力的旅游人才。其次是突出各种特色。不同地区、不同类型的旅游院校可以采取不同的合作方式。发达地区可探索联合办学和海外实践等模式，而发展中地区可主要采取互派学生和分块合作模式。第三是促进教师的国际交流。与国外高水平高校合作，定期选派学科带头人和优秀教师出国访问、进修，学习优秀的国外教学理念和管理经验。

## 5. 教育改革

教育改革研究项目主要是运用新的理念和方法来提高专业课程教学质量。开展教学理论的探索性研究，需要根据旅游业的发展要求和时代潮流，着眼于教师队伍、课程体系和教学模式等方面。推进实践教学改革，需要不断探索新的课外实践项目。同时，旅游院校要注意总结教学改革，梳理教学和探索教学模式，并积极培育省级和国家级教学成果奖项。

## (二) 设计一流课程

2019年10月，教育部发布《关于一流本科课程建设的实施意见》，旨在建成万门左右国家级一流本科课程和万门左右省级一流本科课程。目前，一流课程仍在遴选过程中。可以从课程内容、教学形式、教学方法和考核方式等方面推进旅游管理相关专业一流课程建设。

### 1. 课程内容

设计课程内容以实现学生知识增长和能力提升的目标。在操作上，课程内容设计要依托“4+3”专业必修课程体系，以体现旅游行业的发展并采用具体的实践案例。同时，课程内容和案例要注重文化与旅游的“一体化”发展。

### 2. 教学形式

教学形式主要体现在各类一流课程中，包括线上课程、线下课程、线上线下混合课程、虚拟仿真实验教学课程和社会实践课程等。需要说明的是，规定的“4+3”课程体系也是旅游管理相关专业课程设置的基础。

### 3. 教学方法

设计教学方法的目的是让学生学会如何运用理论知识解释旅游业的发展实践并培养行业认知。在教学方法设计中融入现代科技手段，并通过小组讨论、辩论活动和实地调研等方式，引导学生积极关注旅游业产生的各种旅游现象。

### 4. 考核方式

实施过程性评价方法而不是结果性评价方法，以专注于学生在学习过程中的积极性和主动性。在评价依据上，教师应积极开展小组讨论、户外活动、实地调研，并做好相应的记录，以便系统地评估学生的学习效果。

## (三) 培养一流人才

2019年4月，“六卓越一拔尖计划2.0”在天津启动，以推进新工科、新医科、新农科、新文科建设，进一步提高高校服务经济社会发展的能力。旅游管理相关专业的文科建设需要从技术与教学融合、跨学科平台、合作办学机制等方面进行。

### 1. 技术与教学融合

技术与教学融合模式是一种将现代科学技术融入到教学过程中以提高教学水平和人才素质的措施。在教学形式上，通过应用大数据、人工智能、虚拟现实等技术构建智慧教室和智慧实验室，让学生在学习基础理论知识的基础上，感知科技在现代旅游中的广泛应用。此外，还可以通过实地调查，以区域数字旅游的应用为案例，促进教学形式的转变，引导学生关注技术与旅游的融合趋势，提高学生对产业发展的认识。在课程形式上，推进技术与教学融合的关键是打造一批线上和线上线下融合课程。将技术应用于课程设计，可以实现优质课程的跨时空共享，从而为学生提供多样化的学习机会，全面提高人才培养质量。

### 2. 跨学科平台

跨学科平台的建设是在确定旅游学科理论知识和课程体系的基础上，培养跨学科人才的举措。建设旅游管理跨学科平台，需要推动旅游管理相关专业与工商管理、产业经济学、人文地理学、消费者心理学、计算机科学和信息技术等学科的融合，以培养复合型人才。平台建设重点主要包括跨学科的课程体系、教学团队和科研课题等。

### 3. 合作办学机制

合作办学机制是一种以高校、政府、企业、科研机构等为主体共同培养人才的运作模式。从构成体系来看，合作办学机制包括目标、教师、资源和管理四个方面。建立目标合作机制的目的是修订培养计划，以明确用人单位对人才的技能和素质要求。因此，必须注重：建立师资合作机制，以实现校内专职教师与校外兼职教师之间的交流与合作，促进不同教育理念的交流。建立资源共享机制，促进学生、教师和用人单位之间教育和实践资源的共享。建立合作管理机制，实现联合人才培养的正常运行。

## 六、结论

自 2019 年以来，我国高等教育领域的一系列计划对本科教育、专业建设和人才培养给予了前所未有的重视。在这样的背景下，本章以旅游管理本科教育为研究对象，从历史回顾、现状、人才培养、问题与挑战、建设计划五个角度进行分析，得出以下结论。

1. 三个阶段：初创、成长和规范化。根据对旅游管理专业归属的调整和旅游管理本科教育的发展规模，将 1979-1998 年定义为初创阶段，其中包括本科专业的设立和旅游管理专业的开设等重要事件。1999-2012 年被定义为成长阶段，这一时期最显著、最有意义的事件是旅游管理由单一专业升级为专业集群，基本形成专业体系。2013 年，旅游管理本科教育逐步进入规范化阶段。标志性事件包括旅游管理类专业教学指导委员会的成立和《普通高等学校旅游管理本科专业教学质量国家标准》的发布。

2. 现状：专业分类、发展规模、区域分布、高校结构和学生数量。从专业分类来看，旅游管理本科教育包括旅游管理、酒店管理、会展经济与管理、旅游管理与服务教育四个专业。2019 年，开设旅游管理专业的高校有 481 所，开设酒店管理专业的高校有 233 所，开设会展经济与管理专业的高校有 114 所，而开设旅游管理与服务教育专业的高校为 18 所。从发展规模来看，2019 年开设旅游管理相关专业的高校有 597 所。目前就读这些相关专业的高校在校生人数为 6.2 万人，而专业总人数为 23.2 万人。在地域分布方面，2019 年东、中、西部地区分别有 234 所（39.2%）、189 所（31.6%）和 174 所（29.15%）此类高校。从高校属性来看，开设旅游管理相关专业的高校有 207 所（34.7%），学院 265 所（44.4%），独立学院 125 所（21.0%）。

3. 人才培养：招生方式、培养目标、课程体系、教师队伍和质量管理。旅游管理相关专业的招生方式包括按具体专业招生和按学科类型招生。在培养目标方面，基本按照能力要求、就业方向 and 人才定位三个方面制定培养目标。在课程体系上，专业课程包括 4 门核心课程（旅游学概论、旅游接待业、旅游目的地管理和旅游消费者行为）和 3 门专业课程。教师总数应不少于 10 人，具有讲师及以上专业技术职务的比例不低于 80%，具有高级职称的比例不低于 20%。在质量管理方面，部分高校通过了联合国世界旅游组织旅游教育质量认证，而国内大部分高校依据《普通高等学校旅游管理本科专业教学质量国家标准》建立了质量管理体系。

4. 问题与挑战：竞争加剧，优势不明显，文旅融合不足。以学科类型为基础进行招生，提高了课程建设的竞争程度。高校在人才培养领域的同质化，使得课程建设缺乏优势。文化与旅游的深度融合，高校在专业设置上的局限性给文旅人才的协同培养带来了挑战。

5. 建设计划：一流专业、课程和人才。以旅游管理高等教育的内涵式发展为总体方向和目标。推进一流专业建设需要重点关注培养模式、教师队伍、实践平台、国际合作和教育改革五个方面。应从课程内容、教学形式、教学方法和考核方式等方面进行一流课程的设计。培养一流人才的核心在于技术与教学融合、跨学科平台和合作办学机制。

总体而言，研究我国旅游管理本科教育的发展历史、现状、问题与路径，有利于促进旅游管理高等教育的内涵式发展，提高旅游院校服务经济社会发展的能力。同时，也可以为我国其他专业的建设和发展提供参考。

## 参考文献

- [1]. Dongmei, L & Lili, Z 2001, Integrate Tourism Education and Strengthen the Talent Project-Summary of "Seminar on Teaching Reform and Development Strategy of Tourism Management Program in Colleges and Universities", Tourism Tribute, 3: 39-40. (李冬梅和张俐俐,《整合旅游教育, 夯实人才工程——“高等学校旅游管理专业教育教学改革与发展战略研讨会”述要》。《旅游学刊》2001 年 03 期: 第 39-40 页。)
- [2]. Honggen X 1999, Tourism education in China: Past and present, Asia Pacific Journal of Tourism Research, 4:68-72. (肖洪根,《中国旅游教育: 过去和现在》。《亚太旅游研究杂志》1999 年 04 期: 第 68-72 页。)
- [3]. Huimin, G, Raphael, R. K & Yu C 2007, Empirical studies of tourism education in China, Journal of Teaching in Travel & Tourism, 7(1):3-24. (Huimin G、Raphael 和 R. K & Yu C,《中国旅游教育的实证研究》。《旅游教学杂志》2007 年 07 期 (1): 3-24 页。)
- [4]. Jiechang, X & Jinhai, X 2018, Reform and Opening-up of Tourism in China from 1978 to 2017: Retrospects and Prospects, Research on Economics and Management, 39(06):3-14. (夏杰长和徐金海,《中国旅游业改革开放 40 年: 回顾与展望》。《经济与管理研究》2018 年 39 (06) 期: 第 3-14 页。)
- [5]. Jian, L 2019, First-class Undergraduate Education: Construction Principles, Construction Emphases and the Guarantee Mechanism, Tsinghua Journal of Education, 40(02):1-10 (林健,《一流本科教育: 建设原则、建设重点和保障机制》。《清华大学教育研究》2019 年 40 (02) 期: 第 1-10 页。)



- [6]. Li, T, Shuhong, Z & Yingjiong G 2018, 'The National Standards for Teaching Quality of Tourism Management Undergraduates in Colleges and Universities' in Higher Education Teaching Guidance Committee of Ministry of Education, (eds), The National Standards for Teaching Quality of Undergraduate Programs in Colleges and Universities, pp.896-900. Higher Education Press, Beijing. (田里、赵书虹和光映炯(2018),《普通高等学校旅游管理本科专业教学质量国家标准》。教育部高等学校教学指导委员会主编的《普通高等学校本科专业类教学质量国家标准》第896-900页,北京高等教育出版社。)
- [7]. Li, T & Xinzhi W 2018, 'Annual Report of Tourism Management Undergraduate Education' in China Tourism Education Association, (eds), China Tourism Education Blue Book, pp.29-49. China Travel & Tourism Press, Beijing.(田里和吴信值(2018),《旅游管理类本科教育年度报告》。中国旅游教育协会编写的《中国旅游教育蓝皮书》第29-49页。北京中国旅游出版社。)
- [8]. Wen, Z & Xixia, F 2005, Tourism Higher Education in China, Journal of Teaching in Travel & Tourism, 5:1-2, 117-135. (Wen Z 和 Xixia F,《中国旅游高等教育》。《旅游教学杂志》2005年05期:第1-2页,第117-135页。)
- [9]. World Tourism Organization 2019, International Tourism Highlights, 2019 Edition. Available from: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152>. [28 August 2019]. (世界旅游组织(2019)《2019年国际旅游报告》。可从以下网站获得:<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152> [2019年8月28日]。)
- [10]. Yin, Z, & Meng, F 2018, 'Tourism Higher Education in China: Profile and Issues' in Jinjin Zhao, (eds), The Hospitality and Tourism Industry in China, pp. 261-282. Apple Academic Press, Palm bay. (Yin Z 和 Meng F (2018),《中国旅游高等教育:概况和问题》。Jinjin Zhao 主编的《中国的酒店与旅游业》第261-282页。棕榈湾苹果学术出版社。)
- [11]. Zefang, D 2012, On the Concept and Constitution of University's Cultivating Pattern, University Education Science, 03:30-36. (董泽芳,《高校人才培养模式的概念界定与要素解析》。《大学教育科学》2012年03期:第30-36页。)

## “双高计划”引领 中国旅游职业教育新发展

王方<sup>1</sup>、蒋炯坪<sup>2</sup>、周伊萌<sup>3</sup>

1. 中国浙江旅游职业学院, 副院长;
2. 中国浙江旅游职业学院现代教育技术中心, 副主任;
3. 中国浙江旅游职业学院酒店管理系, 教师

### 一、职业教育“双高计划”实施情况

高等职业教育是我国现代职业教育体系的重要组成部分,为中国经济社会发展提供了有力的人才和智力支撑。中国的高等职业教育发展经历了探索阶段(1949年-1977年)、恢复和发展阶段(1978年-1999年)、规模与扩张阶段(2000年-2009年)、转型与创新阶段(2010年-至今)。进入新时代,面对产业结构优化升级和新的国家发展战略,中国亟需培养一批高素质技能型人才。2019年,国务院印发《国家职业教育改革实施方案》,启动实施“中国特色高水平高等职业学校和专业建设计划”(简称“双高计划”),旨在集中力量建设一批引领改革、支撑发展、中国特色、世界水平的高职学校和专业群,形成有效支撑职业教育高质量发展的政策、制度、标准,带动高职教育持续深化改革,实现高质量发展,为高职教育改革发展和培养千万计的高素质技术技能人才发挥示范引领作用。“双高计划”是加快推进《国家职业教育改革实施方案》落地实施的先锋行动,将引领中国高职教育进入高质量发展新时代。

“双高计划”体现“扶优扶强”,每年投入20余亿元,集中力量建设50所左右高水平高职学校和150个左右高水平专业群。重点布局在现代农业、先进制造业、现代服务业、战略性新兴产业等技术技能人才紧缺领域。经过遴选,56所中国特色高水平高职学校和141所专业建设计划建设学校成功入围建设,覆盖了29个省份,19个专业大类中的18个。这些入选院校,代表着中国高等职业学校发展实力和水平,其建设方案组成了中国特色高水平高职学校建设的蓝图。

“双高计划”全面部署了十项改革发展任务，既体现了高职学校的基本使命，又突出了中国一流高职学校的鲜明特色。

## 二、“双高计划”背景下的旅游高职教育

在“双高计划”首轮建设单位名单中，有5所高职院校的旅游类专业群列入专业建设计划，这些旅游类专业群同时具有的共性特质有：

第一，五个旅游类专业群都从传统旅游类专业转型迭代为现代旅游类专业群，代表了旅游高职教育在全国职业教育领域的最高水平，是旅游高职教育向高质量、高水平进军的一次重大历史机遇。

第二，五个旅游类专业群所在的高职学校均位于中国重要的旅游城市，专业群建设均紧密依托区域旅游产业和经济发展，为旅游行业培养优秀高素质技能型人才。

第三，五个旅游类专业群的组群逻辑包含了基于专业类属、基于产业复合型人才和跨界要求以及基于职业岗位群等三种类型。五个旅游类专业群对接产业链和职业岗位链是外部需求，专业协作、资源共享是内部需求，专业群在组建过程中融合内外需求，瞄准“高水平”，为日后建设成效的“高起点”“高标准”“新突破”奠定了基础。

表 1：“双高计划”旅游类专业群设置

序号	省份 / 城市	学校名称	专业群名称	所涵专业
1	浙江（杭州）	浙江旅游职业学院	导游	导游、景区开发与管理、电子商务、研学旅行管理与服务
2	山东（青岛）	青岛酒店管理职业技术学院	酒店管理	酒店管理、烹调工艺与营养、旅游管理、会展策划与管理
3	湖南（长沙）	长沙商贸旅游职业技术学院	餐饮管理	餐饮管理、旅游管理、会展策划与管理、烹调工艺与营养、休闲服务与管理
4	陕西（西安）	陕西职业技术学院	旅游管理	旅游管理、酒店管理、旅游英语、空中乘务
5	海南（海口）	海南经贸职业技术学院	旅游管理	旅游管理、酒店管理、烹调工艺与营养、市场营销、体育运营与管理

以上五所学校已紧抓住国家“双高计划”的契机，将按照“当地离不开、业内都认同、国际可交流”的总体要求，“改革为要、师生为本、产业为基、专业为核、开放为径”的总体思路，未来五年在专业建设、人才培养、社会服务、内部治理、师资队伍建设、国际交流合作等诸方面推进深化旅游职业教育改革。

## 三、“双高计划”建设的探索与实践——浙江旅游职业学院为例

根据《国家职业教育改革实施方案》和“双高计划”的建设要求，职业院校都针对高水平院校和高水平专业群进行了顶层设计并明确实现路径，针对旅游产业的发展形势和院校所处区域的地情以及校情制定了既具共性又具个性的建设方案。

### （一）顶层谋划任务框架体系

浙江旅游职业学院根据国家文件要求，设置了十项高职院校普适共建的任务和一项体现个性的任务。

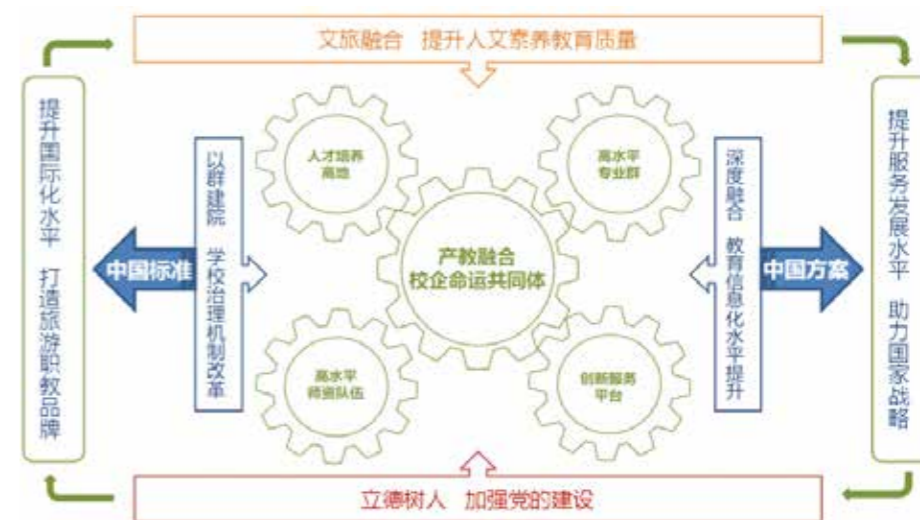


图 1：浙江旅游职业学院“双高计划”建设任务框架体系图



## （二）精心设计项目建设路径

立德树人，以党建引领高水平建设。实施“强化党的政治建设”、“全面落实立德树人”、“推进基层党建高质量发展”三项行动计划，以一流的党建引领推进中国旅游职业教育迈向更高水平。

五育并举，打造技术技能人才培养高地。深化融合文旅、融汇德技、融通校企、融入国际的“四融”人才培养模式改革，政、校、行、企多方共建一批高水平实训基地，为我国旅游产业培养德技并修、全面发展的复合型旅游人才。

突破机制，打造技术技能创新服务平台。建设一批高水平文旅发展科研平台，产出一批高水平科研成果，提供一流的高质量产教服务；组建产教融合的旅游类专业群协同创新中心集群，推动技术技能创新反哺旅游人才培养，建成服务中国文旅行业的“智囊团”，形成高职院校产教融合的“浙旅模式”。

优势集群，打造高水平旅游类专业群。建成助力文化与旅游产业转型升级的“联盟驱动、跨界融通、技能迭代”卓越人才培养体系，培养一批现代旅游业高端发展所需的“互联网+现代导游”复合型人才，打造人才培养质量一流、服务能力一流、国际影响一流的中国导游人才培养高地和产学研创新服务的标杆专业群。

追求卓越，打造高水平双师队伍。围绕“双师双能、国际特色、产业协作、文旅融合”高水平师资队伍建设，深化人事制度改革，完善人才引进、培养、评价、激励工作机制，培养一支专业造诣深、行业有权威、国际能交流的专业群带头人和骨干教师队伍，培养一批具有高超技艺的技术技能大师。

产教融合，提升校企合作水平。不断推进多种形式的校企深度合作，形成校企命运共同体，为旅游产业、旅游企业发展提供智力支持及人才支撑。探索建立混合所有制的产业学院，建立共同投资、共享资源、共同招生、共同制订人才培养方案、共同育人、共同教学、共融文化、共同负责就业、共享办学效益的机制。

精准助力，提升服务发展水平。主动服务国家重大战略，在助力脱贫攻坚、乡村振兴、“一带一路”等领域积极作为；与各级文旅主管部门建立更为紧密的合作关系，形成多层次、多形态校地合作体系。

以群建院，提升学校治理水平。重点推进“完善内部治理结构、深化校政企社协同办学格局、创新二级学院管理机制、优化内部质量保障体系”等四大

任务，建成并完善具有开放性、联动性、包容性的学校治理结构与运行机制，为学校健康发展提供有力保障。

深度融合，提升信息化水平。构建“信息技术+”条件下以学习者为中心的全新教育生态，形成“智慧化教学支撑、网络化办事流程、自助化公共服务、智能化校园管理、数据化科学治理”智慧校园建设体系，促进人的全面发展，为高职教育信息化发展提供成功的模式范例。

双向交流，提升国际化水平。实现服务“一带一路”建设与输出教育资源“双突破”，中国旅游职业教育国际品牌和中外合作办学成果“双辐射”，学校国际化水平与师生国际化发展“双提升”。保持在省内高职院校国际化总体水平领先，国内高职院校国际影响力领先，服务“一带一路”建设实现教育输出领先。

文旅融合，提升人文素养教育质量。建立与专业群高度融合的“国学、哲学、艺术、礼仪”四大模块的人文素养课程体系；提高教师自身的人文素养，把人文素养教育渗透到专业教学；建设高品位的校园文化，建设“校园文化活动基地”；构建聚焦人文的学术文化系统；开展高质量的国内、国际人文素养教育交流合作，打造人文素养教育品牌活动。

## （三）创新推动项目层级管理

为有效推动“双高建设”任务，浙江旅游职业学院根据重要性、创新性和难度，将建设任务分解成重大项目、重点项目和一般项目，实施层级管理。

重大项目是指在“双高计划”建设任务中涉及学院层面的创新项目、跨部门协同项目和难点项目。重大项目10项，包括3项重大改革项目、5项业务攻坚项目、2项建设保障项目。这些都是推动“双高计划”建设的核心任务和有力保障。

重点项目是指在“双高计划”建设任务中涉及职能部门业务领域的重点工作任务。重点项目40项。一般项目是指在“双高计划”建设任务中涉及职能部门和二级教学单位的常规工作任务。

表 2：浙江旅游职业学院“双高计划”重大项目一览表

序号	重大项目	项目类型
1	“三全育人”综合改革	重大改革项目
2	“产教融合”机制创新	
3	“以群建院”管理机制改革	
4	人才培养高质量成果	业务攻坚项目
5	师资建设高质量成果	
6	双创教育高地建设	
7	智慧校园整体推进工程	
8	组建导游专业群	建设保障项目
9	办学空间统筹与拓展	
10	双高建设任务推进与质量监督	

## 四、“双高计划”背景下旅游高职院校发展的着力点

### （一）聚焦学校治理机制改革与创新

机制创新和管理改革是实现“双高计划”建设目标的基础保障。一方面，旅游高职院校要强势推进产教融合机制创新，搭建产教融合平台，创新校企合作方式，缔结校企命运共同体，形成企业和社会力量广泛参与的职业教育办学格局；另一方面，旅游高职院校要推进内部治理现代化，通过管理制度创新激发创新活力，着力解决师生创新动力不足、行业企业参与办学和专业建设积极性不高等突出难题。

通过学校治理机制改革与创新，建立健全学校、行业、企业、社区等共同参与的办学机制，促进治理能力现代化；创新专业群建设和管理机制，探索以专业群建二级院系，实现专业群实体化运作；创新教师队伍建设机制，吸引行业企业领军人才、技能大师来校任教，健全人才成长机制，建立健全竞争型的人事管理制度，营造优秀人才脱颖而出的良好环境；要创新科研和社会服务机制，既搭建产学研协同创新平台，又强化科技成果转化激励机制，调动师生参与技术创新和社会服务的积极性。

### （二）聚焦高水平专业群建设

高水平专业群是“双高计划”的关键所在。高水平专业群建设的核心内容可以归纳为三项：产教对接的组群逻辑、行业优势明显的教学组织构建、能力本位的课程建设。旅游高职院校要将专业群建设上升到质量发展、特色发展和品牌发展的战略高度，把专业群作为专业结构优化的重要抓手，资源共建共享的重要载体，重点做好人才培养模式改革、三教改革、校内外实训、质量监控等，通过专业群建设引导学校准确定位，凝聚办学特色，走差异化发展道路，形成具有显著辨识度和影响力的学校品牌。

### （三）聚焦高水平师资队伍建设

“双高计划”提出，要以“四有”标准打造数量充足、专兼结合、结构合理的高水平双师队伍。旅游高职院校要从高水平学校和高水平专业群建设、引领职业教育高质量发展的高度做好双师队伍发展规划。找准本校双师队伍存在的问题，以制度创新为突破口，努力培养四支高水平双师队伍，即行业有权威、国际有影响、能引领专业群发展的专业群带头人；建设一支教学能力强，能改进产品工艺和企业技术难题的专业群骨干教师队伍；培养具有绝技绝艺绝活的技术技能大师；想方设法聘请旅游行业企业高水平兼职教师到学校授课、带徒，传授技术技能，建设高水平兼职教师队伍。

### （四）聚焦人才培养关键要素的短板补位

“双高计划”启动申报时，相比全国优秀的高职院校，旅游高职院校的办学优势并不明显，例如办学内涵不足，办学标志性成果不够多；旅游人才培养比较优势不明显；有旅游行业话语权的领军人物缺乏；部分专业实训场地的建设理念落后，与专业发展和实践教学不匹配；面对文旅融合新形势，在推动专业结构动态调整、开展专业教学标准建设方面还需要与时俱进；治理能力和治理体系现代化还有待提升等等。旅游高职院校要正确认识本校发展的现实基础和存在不足，以“双高计划”的建设标准，尽快补齐短板，凝聚特色，力争培养更多更好的高素质技能人才，助推文旅融合大发展。

## 五、旅游职业教育展望与趋势

未来五年，五所“双高计划”学校作为承担中国旅游业高素质技能型人才培养的重点院校，将全方位深化旅游职业教育改革，推进旅游职业教育现代化。我们满怀期待并渴望预见五年后，“双高计划”学校打造出来的中国旅游职业教育的样板，示范引领中国旅游职业教育的发展；分布在中国各省的其他旅游类院校和旅游类专业，能从中汲取发展所需要的经验、模式；中国旅游职业教育能形成有中国特色的、辐射国际的“中国品牌”，为世界旅游职业教育创新发展提供“中国智慧”和“中国方案”。

## 英国旅游业的人才培养和教育

卡森·刘易斯·詹金斯

英国思克莱德大学，荣休教授；

中国南开大学旅游与服务学院，客座教授

本章探讨了英国旅游教育的发展。本章分为六节。第1节界定并描述了旅游教育的本质。第2节为旅游教育发展提供了背景信息，描述了英国大学部门的结构和性质。第3节解释了旅游教育在这个部门是如何发展的。第4节考虑了新冠肺炎疫情之后的旅游教育现状。第5节提出了旅游部门培养人才的方法；而第6节则指出了如何用英国的经验为寻求发展旅游教育的国家提供某些指导。

### 一、旅游教育的本质

虽然我们对旅游者有一个约定俗成的定义，即“旅游者是（国内，入境或出境）游客，并且如果其旅行包括过夜，则被归类为旅游者或（过夜游客），或作为一日游游客（短途旅行者）”（联合国世界旅游组织，2020a），但我们对旅游业没有一个普遍认可和接受的定义，尽管联合国世界旅游组织（2020b）将旅游描述为“一种社会、文化和经济现象，涉及到人们出于个人或商务/职业的原因，移动到他们通常环境以外的国家和地区”。我们确实认识到旅游业的组成部分包括多种形式的旅行（到远离惯常居住地的目的地临时停留）；包括住宿（各种类型的住宿，包括酒店、公寓、露营地、游轮等）；并且旅行的目的包括许多活动，如参与休闲娱乐。当我们考虑和列举促使人们成为旅游者的诸多原因时，通常会把旅游视为由旅游、旅行和旅游接待组成的三重活动的组成部分。有些人认为“酒店业”一词是最能涵盖所有三个组成部分的综合术语。如下文所述（第3节），在战后时期（从20世纪50年代开始），旅游教育在本科阶段出现，并被作为酒店管理研究的背景，而酒店管理是作为综合管



理的一个专业方向出现的。旅游者之所以受到关注，是因为他们正在创造一个新的、充满活力的市场部门，其要求与商务旅行者不同。作为一个新的客户群，必须对其进行研究、理解和管理，以满足其特定需求。正是这种日益增长的趋势，特别是在战后的欧洲，并且在全球范围内不断扩大，刺激了本科和研究生阶段的旅游学科的增长。这些研究确定了旅游者对交通、住宿、娱乐和休闲需求的联系，并帮助建立了旅游供应链的概念，因此扩大了旅游学科的范围。

旅游教育的发展是非常无序化的。虽然本章将重点介绍高等教育部门，但大部分旅游教育都是在大学以下级别，包括高等职业技术学院和学院中进行的。这些课程的主要特点是，它们是针对具体工作的实践培训，如酒店工作人员、旅行社工作、导游培训等。大多数课程都是与行业组织和赞助商协商制定的，课程设置反映了掌握与工作相关的具体技能和知识的必要性。从本质上讲，这些都是培训课程，而大学的课程则更注重分析、理论和管理。

## 二、英国大学阶段教育的结构和治理

目前，英国有 171 所高等教育机构，其中 110 所为指定大学。这些机构和大学的建立方式、结构和治理方式存在很大的差异。(维基百科, 2020) 古典大学，如苏格兰的圣安德鲁斯大学、格拉斯哥大学和阿伯丁大学等，是根据教皇诏书建立的；其他的大学则是根据皇家宪章、议会法案以及最近的《1972 年继续教育和高等教育法》和《2017 年高等教育和研究法》建立的。学位授予权和“大学”称号受法律保护。英国所有大学都是私立机构，并受其章程和成立条款的约束。

虽然是私立机构，但大多数机构都严重依赖政府的资助，以补充其来自教学、研究、捐款和捐赠的收入来源。然而，单个大学的声誉和地位在很大程度上取决于其研究成果及其体验质量。自 1986 年起，政府以 4 或 5 年为周期，并采用经同行评审的研究成果分析，开展了研究评估考核（2020 年更名为研究框架考核）。将于 2020 年完成的这项工作，将按评估单位（相关学科领域的组群）和大学的整体表现对研究成果进行排名。政府将根据评估结果，从 2022 年起，在下一周期向各学科领域和大学分配研究经费。旅游业被列入第 24 单元（体育与运动科学、休闲以及旅游业）。关于旅游业应分配到何处一直存在众多争论，因为对研究卓越框架（R.E.F.）本身也有争论和争议。然而，关于所取得的学科

和大学排名的重要性，没有任何争论；它们被认为对大学的声誉以及对潜在学生的吸引力发挥着重要作用。

作为独立机构，大学可以决定他们教授的科目，并制定课程表来支持这些课程。在某些学科领域，如医学、法律、工程、建筑等，课程表必须得到负责的专业机构的批准，否则他们将不承认学位课程的覆盖面和质量。在旅游学科中，没有一个单一的代表机构，这也是为每一门旅游课程设计一个共同商定的旅游课程设置的问题的原因之一。（Airey, 2008a）

除了通过资助决策外，政府不直接干预高等教育部门。它会通过政策声明来施加影响力，且内阁中设有一位教育大臣。然而，资助责任是政府影响教育政策特别是研究的一个尤为重要手段。为选定的大学寻求新冠肺炎疫苗而提供的大量资助就是这一战略的体现。

## 三、英国旅游教育的发展历程

英国的旅游教育是随着旅游业在经济中日益重要的地位而发展起来的，它是一种新的工作来源，因此需要训练有素的人才。旅游业是一种广泛的活动，吸引游客到乡村和城市环境中去。学院和高等教育机构在全国的地理分布很广，为课程开发提供了联络点，使特定的机构能够提供与其当地需求相关的课程。这些以实践为基础的需求密切反映了胜任酒店、旅行社、航空公司、餐饮、信息和导游培训等工作所需的指导。认证通常是与特定行业组织合作的学历级别。一个重要的特点是包括某种形式的行业实习，使学生熟悉工作经验。这曾经且一直是一种与潜在雇主的具体需求密切相关的培训模式。1971 年，随着思克莱德大学和萨里大学开设旅游管理硕士研究生课程并提供博士学位课程，旅游教育出现了分叉。继这些创新之后，阿尔斯特大学和威尔士大学、卡迪夫大学也进行了创新，使得英国的四个组成部分都拥有了自己的旅游高等教育中心。这些变化之所以引人注目，有几个原因。

随着对国内和国际旅游业知识的增长，人们认识到，旅游业正在成为一种全球现象，国际旅客到港方面的旅游业需求从 1950 年开始以平均每年 4% 的速度增长，到 2019 年达到了 14.42 亿人次的全球数字。在二战后的初期，大

部分游客到访集中在西欧和北美国家，现在则是一个真正的全球现象，例如：亚洲和太平洋地区的国际游客占全球游客的 30%。国际游客旅行次数不仅在增加，而且他们还造访了许多长途旅行目的地和发展中国家。这种重新分布显然会产生经济影响和后果，但也会影响社会和环境。总之，旅游逐渐成为社会科学中一个相对较新的研究领域。作为一个以旅游者行为为基础的跨学科领域，它很好地适配于一系列社会科学领域，并吸引了具备分析旅游趋势和行为的方法的研究人员，通过分析行为，促进了对旅游活动的管理和控制。大数据分析、人工智能等新技术的创造和发展，以及信息通信技术的不断发展，促进了数据的收集和分析。然而，这些技术革新不仅影响了旅游业的管理，也影响了其结构。

从 20 世纪 50 年代开始，旅游行程的制定就有了相当固定的方法。潜在的度假者去找当地的旅行社，让他们设计具体的旅游行程，或者购买旅行社准备的旅游套餐，由旅行社再通过向航空公司、火车运营商、公共汽车和游轮购买交通服务来组合这些套餐。向酒店经营者购买住宿服务；向当地经营者购买娱乐和观光游览服务；以及导游和翻译等特殊服务。随着旅游业的发展，许多大型旅行社与类似企业合并，经营自己的交通服务，并收购酒店。通过拥有这些服务，他们不必将所有需求外包，从而增加了每次旅行的利润。此外，他们还增加了市场失败的风险，因为他们的商业模式是低利润率和高营业额的结合。规模较小的旅行社开发了一种利润率较高但营业额更低的专业旅行团模式。但是，影响行业结构的主要变革推动因素是互联网的日益普及，使得游客可以单独购买自己的旅游产品并绕过旅行社。在许多国家 / 地区，传统的驻地旅行社已被在线旅行社取代，且许多游客现在直接与旅行社、运输公司和酒店经营者打交道。旅游业的变化对学院和大学阶段的课程以及企业向潜在客户宣传自己的方式都产生了影响。信息通信技术的持续发展及其对业务经营方式的影响对课程开发产生了重大影响；它不再是简单的旅游知识的积累与传授，以承担某项任务或工作，还必须利用现有的最新技术来提高工作效率和效果。因此，在副学位阶段，开发了许多课程，包括有关许多行业预订系统和流程的操作指导，从而让学生对于潜在雇主而言更具“动手能力”。

在研究生阶段，重点是对地方、国家和国际各个层面的旅游业趋势与变化进行更宏观的分析。概括地说，可以说研究生的目标是旅游业的管理职业，因为他们具备旅游业的整体知识、了解旅游业的发展以及当前的变化和趋势，使他们能够以此为基础来承担管理任务。正如 Stergiou (2005) 所指出的那样，大学阶段的课程为他们提供了一种思维方式、一种解决问题的方法和一种旅游

教育而非旅游培训。许多研究生倾向于在包括政府在内的公共部门工作，担任旅游分析人员和规划人员。随着旅游业作为一个产业发展，并在地方、国家和国际经济中变得日益重要，也需要避免其带来的许多负面影响，并规划其未来增长，同时使其收益最大化。

应当指出，由于管理职业的选择范围广泛，共同的研究生课程难以达成共识。每所大学都可以开设自己的旅游学位，并设计出符合其目标的课程。除了有一个核心课程外，该课程将涉及以下问题：旅游业的发展；与经济、社会和环境影响有关的收益和代价；服务业的关系；对当前问题、机遇和趋势的分析；政府的管理和干预；旅游政策和规划。围绕这些核心问题，每门课程都可以有所侧重。在四所创始大学中，思克莱德大学侧重于发展中国家旅游；萨里大学侧重私营部门旅游；阿尔斯特大学专长是酒店业；而威尔士大学则是商务旅游。其中一些课程是与公共和私营部门协商制定的，但基本上反映了当时在职学者的兴趣。除了资助学生名额和研究活动外，政府并没有干预这些课程的开设，也没有外部机构有权验证这些课程。质量和声誉来自毕业生本身、他们最终的职业表现以及旅游研究的成果。由于旅游业具有跨部门和跨学科性质，在大学和社会科学领域设立旅游学科需要时间。

在大约 1950 年至 1970 年期间，英国和全球的大多数旅游研究都由经济学家和地理学家主导。从 1970 年到 1980 年，环境学家和社会学家开始做出更多贡献，特别是在研究某些旅游业发展的负面影响方面。从 1980 年起，随着该行业变得日益重要，它吸引了其他社会科学家更广泛的观察，包括心理学家、商业战略家和市场营销专家。随着信息通信技术的不断提升和发展，其他研究努力也不断涌现，包括对大数据分析感兴趣的数学家和量化研究的普遍增长。鉴于这种广泛而多样的学术兴趣，正如 Airey (2008: 102) 所指出的那样，课程开发问题是一个持续关注的焦点，这一点不足为奇。他认为，在确认旅游业是一个成熟的研究领域之前，有四个必要的阶段——“……如果以下几点是成熟的标志；拥有专门期刊支持的学者群体；其他出版物和学术会议；不局限于特定领域并且有一定程度的共识课程；认识到教学既要鼓励学生挑战和思考，又要传授知识；与其他社会科学一样，认识到旅游已经发生了文化转向；学者们能够自我批判，并认识到自己工作的真谛；那么旅游学科就达到了成熟的程度。”



## 四、新冠肺炎疫情之后的英国旅游教育现状

与其他所有国家一样，新冠肺炎疫情对英国经济以及旅游业造成了严重影响。在国内，于2020年3月23日出台的封锁条例已开始放宽。但是，包括航空业务在内的旅游部门仍然受到限制，许多企业没有开业或限制开放。英国边境的关闭几乎杜绝了出入境旅游。截至2020年5月，数据显示，在2018年，英国吸引了4090万名国际游客，他们为经济贡献了284亿英镑，使旅游业成为英国最大的外汇收入来源之一，并在服务出口中位列第三。国内旅游方面，英国居民进行了1.19亿次过夜旅行，共计3.72亿个夜晚，为经济带来了240亿英镑的收入。（英国政府旅游部门交易数据，2019）总体而言，旅游业对英国国内生产总值的贡献率约为10%。这些数字令人印象深刻，但也为其他问题提供了背景。

首先，在英国，旅游是一种季节性活动，游客在4月至9月期间达到高峰。新冠肺炎疫情带来的封锁政策和限制几乎消除了夏季旅游旺季，而大多数企业在夏季产生的利润可以维持其全年的运营，随之而来的是就业岗位的流失，对旅游供应链产生连锁反应，以及对旅游业何时复苏的不确定性。另一个问题是，产生最多入境英国的游客的十个国家（按数量计算占60%，按价值计算占52%）本身也在经历严重的新冠肺炎疫情爆发。（英国旅游局，2019）

其次，新冠肺炎疫情的爆发不仅直接影响了英国经济，也直接影响了教育部门。高等教育部门不仅在1992年后因设立新的大学经历了长时期的发展，而且课程多样性增加，包括海外招生在内的学生人数也在不断增长。多家大学还扩大了它们的覆盖范围，建立了海外校区。新冠肺炎疫情实际上关闭了海外招生的边界，因而致使许多大学面临财务困境、闲置的住宿、须争相招收国内学生，还面临着不得不引入在线教学的挑战。

第三，旅游专业毕业生和许多其他毕业生一样，面临着极其困难的就业前景。也许旅游业就业是政府干预支持难度最高的行业之一，因为大部分运营要求都是面对面的互动，通常难以管理，且实施必要的保护措施成本高昂。有些企业，如酒店、餐厅、航空服务等旅游服务，在限制措施导致顾客数量受限的情况下无法盈利。还有一个问题是顾客信心不足，他们不准备在可能拥挤的地方聚会。目前，英国将近99%的飞机已经停飞；没人知道何时能达到“新常态”，也就是新冠肺炎疫情之前的需求水平。

第四，旅游业不仅是一种季节性活动，而且对无法控制的外部事件特别敏感。新冠肺炎就是一个例子，但以往的疾病爆发，如非典（严重急性呼吸系统综合征）、H1N1（猪瘟）、MERS（中东呼吸系统综合征）等，都给一些国家带来了毁灭性的后果；类似的例子还有2008至2009年的全球金融危机。旅游业本质上是一个次级产业，它依靠其他活动来创收以使人们能够旅行。近年来的一个例子是，由于俄罗斯出现经济问题，该国前往亚洲的出境游客减少。

所以，旅游教育目前的状况是不确定的，不是因为缺乏质量，而是因为普遍存在的经济问题。如果经济如许多分析师所预期的那样，在可预见的未来继续挣扎，旅游业的就业前景将成问题。这将影响到学生的招收，许多课程可能不得不关闭。在其他国家，一个越来越明显的趋势是将专业旅游学系合并到较大的商学院。这种搭配可能很接近，但其结果是，旅游学科可能会失去其独立的身份、专业期刊、会议以及与行业的联系。这将使其失去在社会科学殿堂中的身份，而这种身份在Airey（2008：102）看来花了40年的时间才建立起来。

## 五、如何为旅游业培养人才

首先，培养旅游业人才的第一步是必须吸引最优秀的学生来学习旅游。中国的全国高考是根据学生的考试成绩来评定等级的。但是，学生通常对旅游业有哪些工作类型和职业机会知之甚少。大学、业界和政府需要做出更多的努力来填补这一知识空白。可以通过多种方式进行，如在各地举办传统的教育开放日，以及通过旅游协会和日益增多的网络媒体进行宣传。这些信息不仅要针对潜在的学生，还应针对家长，因为他们通常对孩子的学习科目选择具有影响力。应强调旅游业在中国国内、出境和入境市场中的重要作用。利用旅游供应链建立对旅游业广泛职业（包括经济、社会、环境，酒店与交通部门，以及文化、休闲与娱乐领域）的认识。太多潜在的旅游专业学生认为这门学科主要侧重于旅游行业管理和旅行社工作，却不了解职业发展的更大空间。

其次，课程安排的开发与完善很重要。所授课程必须与时俱进，并反映出在旅游行业有效开展工作所需的知识基础和技能。课程的核心内容应包括：（1）向学生传授的旅游业知识应涵盖国内和国际内容；确定旅游行为与数据的趋势，出现这些趋势的原因以及它们可能产生的影响；（2）从这些数据分析出发，

考虑可能会出现哪些针对旅游业发展和控制的政策与规划问题，以及如何最有效地制定和实施这一战略；（3）对成功和失败的旅游项目进行案例研究，探讨影响结果的因素；（4）与旅游业的合作伙伴联系，就行业相关且感兴趣的课题撰写论文；（5）在核心课程的基础上，开设市场营销、金融、人际关系、管理或其他大学可以提供的专业课程。为了进一步加强学生的能力，需要进行研究方法训练、外语教学和一段时间的实习。

第三，最好与行业合作伙伴共同制定课程安排。建立合作关系不仅有助于确保课程的相关性，而且有助于确定行业论文课题和可能的借调机会。为了加强理论与实践的联系，可以确定一些行业主导的研究项目。强有力的行业合作关系往往可以为教职员提供一段时间的借调工作，有助于进一步建立联系和人脉，并为教职员技能更新提供宝贵的机会。

第四，外语培训应成为旅游课程的组成部分。旅游是一项国际性活动，语言能力有助于获取职业发展机会，对学术界来说，则是接触国际协会和出版物的机会。应将其视为中国实现包括旅游业在内的业务国际化战略的基本组成部分。

第五，在适当的情况下，设有旅游系的大学应寻求与外国伙伴合作，进行知识、学生和教职员工的交流。这样做不仅可以实现国际接轨，而且在国外交流一段时间的前景将为吸引高质量的学生提供诱因。但是，在选择合适的合作伙伴时必须谨慎，并且这些安排最好能得到教育部的批准。

发展旅游业不是一个短期目标，而应被视为一项长期承诺。在竞争激烈的招生市场上，为了招收最优秀的学生，有必要树立优质教学和研究成果的声誉。这不是一朝一夕就能完成的，需要制定战略，将旅游系定位为不仅是一个学习机构，而且能提供专业知识。如同英国四所创始的旅游大学迅速确定其专业领域一样，设有旅游学院和旅游系的中国一流大学也应如此。

## 六、旅游教育：来自英国的经验教训

在1971年以前，旅游教育主要是由学院和高等职业技术学院等大学以下级别机构提供。这种情况不足为奇，因为旅游这门学科是作为酒店管理教学的背景引入的。即使是“hotel management”（宾馆管理）一词，也只是狭隘地关注住宿业的一部分，而随着更为流行的美国式表达“hospitality management”（酒店管理）一词的引入，它让旅游供应链的各个方面成为焦点，如交通、活动、招待、休闲与娱乐活动，而这些都是提供旅游体验的组成部分。人们更加关注旅游与文化之间的联系以及政府的支持旅游业方面的作用。如上所述，旅游活动不仅在城市而且在农村地区也得到了发展。在农村地区，旅游业往往被视为一个增长点，吸引游客不仅带来经济效益，而且还能与当地文化和生活方式相联系。英国的四个组成部分都受益于对旅游业及其相关服务的持续需求。在苏格兰和威尔士，旅游业已成为经济中的主导部门；英格兰的德文郡、康沃尔郡等都极为依赖旅游业。

从这次对英国旅游教育的考察中，可以得出以下几个对中国有借鉴意义的观点。

首先，由于旅游业具有多面性，它不是由单个供应商提供的，而是由广泛的供应商提供的；它创造了一个发展的增长点，它的实现依赖于建立供应链，而这个供应链具有就业和收入的乘数效应。与其他形式的发展相比，它还有一个重要优势，即游客必须前往景点，在那里停留的时间长短及消费会对当地产生刺激作用。在格拉斯哥与爱丁堡之间的中央工业带以外的苏格兰农村地区，如阿盖尔、博德斯和赫布里底群岛等地，都以旅游业为主要就业重点。与此同时，格拉斯哥和爱丁堡本身就是苏格兰和英国的主要旅游景点。在中国，北京、上海和海南岛是不同的主要旅游景点；且中国政府已经将旅游业定为支柱产业。

其次，在旅游研究中，内需也不容忽视。从以往的流行病经历来看，如中国的非典和英国的口蹄疫，两国都有旅游业因疾病暴发而被破坏的经历。在这两起事件中，法规和限制措施限制了游客的行动，而负面的宣传则使得外国游客的数量减少。需求的复苏最初来自国内游客，这将是新冠肺炎疫情之后的模式。中国很幸运地拥有一个巨大的国内旅游市场，随着这一市场的复苏，它将为旅游业带来急需的业务，以维持就业和收入。虽然国内游客不会产生外汇（虽然那些没有出国度假的游客会节省外汇），而且每次旅游的平均支出可能低于外国游客，但它将提供经济刺激，并在外国游客开始再次到来时继续维持。在

人口老龄化的英国和中国，“老年人”市场可能会变得愈加重要，并吸引更多的社会政策考虑。

第三，在中国，中央政府统一领导的模式有利于在教育和经济领域发挥更多的干预作用。这是一大优势，应加大力度加强与学术界和旅游业的联系。行业合作伙伴在旅游市场上开展业务，通常对市场趋势和变化很敏感，而这些都是学术界所观察和研究的。政府、大学和行业合作伙伴三方是强有力的经验、知识和见解来源，可以为政策和计划的制定提供数据和其他信息。“一带一路”就是一个例子，这是外交政策和贸易发展倡议的一个重要方面，侧重于基础设施建设，以促进区域和全球的互联互通。该倡议的全面性和地域分布为大学提供了许多机遇，参与并促进其中的旅游领域事务。

第四，在英国，外语培训是教育领域公认的一个劣势。尽管英国已经加入欧盟 45 年，但由于攻读学位课程的学生越来越少，语言培训和语言选择的多样性已经下降。尽管有更多的英国人到海外度假，并且有越来越多的外国游客来到英国，但语言教学已经并且将继续下滑。对于那些被视为难学的语言，如汉语、俄语和日语，提供这些语言教学的中心越来越少。中国的外语教学历史悠久，拥有众多的专业机构且层次多样。建议所有旅游课程，尤其是学位课程，都要包括语言培训。

第五，新冠肺炎疫情使得网络教学的必要性和重要性日益凸显。虽然在过去的 20 年里，在线课程特别是 MOOC（大型网络公开课）给予了更多的关注，但由于面对面的会面受限和社交距离的要求，使得网络教学从一种选择变成了一种必需。教学已经从以教师为中心的体验转变为以学生为中心，并通过网络进行联系。这种教学方式比传统的课堂安排更为昂贵，在社会意义上也可能不如通常的大学体验。然而，对于像中国这样地域辽阔且人口中心多元化的国家来说，网络教学让身处偏远地区的学生也能获得教育指导，并且通过信息通信技术的发展，甚至可以在个人手机上学习学位课程。5G 技术的引入和推广将促进这一进程。

## 结论

新冠肺炎疫情对每个国家及其经济、社会都造成了影响；尤其是以国际间大量人员交往为特征的旅游业，更是受到了毁灭性的打击。没有人能够肯定地预测，何时会修改甚至取消对人员和旅游的限制。媒体提到的“新常态”是指后疫情时代的旅游，其对行为和交往的限制可能与新冠肺炎疫情之前的时代完全不同。也许我们最大的期望是，因为旅游已经成为人们生活方式的重要组成部分，且在中国已被称为支柱产业，人们会尽一切努力去振兴它。展望未来，我们应该做更多的工作，吸引最优秀的学生来学习这门学科，并让人们更好地了解这门学科与社会和国家的关系。

## 参考文献

- [1]. Airey, D. 2008 a. Tourism education: life begins at 40. *Teoros*, 27 (1) accessed 22 July 2020 at url: [http:// journals-openedition.org/teoros/1617](http://journals-openedition.org/teoros/1617). (Airey D, 2008a, 《旅游教育：生命始于 40 岁》。《Teoros》27 (1) 期，2020 年 7 月 22 日获取自：[http:// journals-openedition.org/teoros/1617](http://journals-openedition.org/teoros/1617)。)
- [2]. Airey, D. 2015 b. 40 Years of tourism studies: a remarkable story. *Tourism Recreation Research* 40 (1), Routledge, Colchester, U.K. (Airey D, 2015b, 《旅游学科 40 年：一个了不起的故事》。《旅游娱乐研究》40 (1) 期，英国科尔切斯特劳特利奇出版社。)
- [3]. Qiu Hanqin and Dora Dongzhi Chen 2020. The development of tourism higher education in China. In *Tourism in Development: Reflective Essays*. Peter Dieke, Brian King and Richard Sharpley (eds.) CABI, Oxford UK. (in press). (邱汉琴、陈东芝 (2020), 《中国旅游高等教育的发展》。《关于旅游的发展：反思性论文》，Peter Dieke, Brian King 和 Richard Sharpley (编者)，英国牛津 CABI (出版社)。)
- [4]. Stergiou, D. (2005). Teaching in David Airey and John Tribe (eds.) *Introductory Handbook of Tourism Education*. Elsevier, Oxford, UK. (Stergiou D (2005), David Airey 与 John Tribe 的教学 (编者)《旅游教育入门手册》，英国牛津爱思唯尔出版社。)
- [5]. Government U.K. (2019). *Tourism Sector Deal*. [www.gov.uk](http://www.gov.uk)>..>Tourism:Sector Deal accessed 27 July 2020. (英国政府 (2019) 旅游部门交易数据, [www.gov.uk](http://www.gov.uk)>..>Tourism:Sector, 于 2020 年 7 月 27 日查阅。)
- [6]. United Nations World Tourism Organisation (2020). *Tourism terms*: [unwto.org>glossary-tourism-terms](http://unwto.org/glossary-tourism-terms) accessed 27 July 2020. (联合国世界旅游组织 (2020), 旅游术语于 2020 年 7 月 27 日获取自：[unwto.org>glossary-tourism-terms](http://unwto.org/glossary-tourism-terms)。)



# 美国酒店与旅游高等教育—— 教育体系与未来趋势

孟芳<sup>1</sup>、张晓楠<sup>2</sup>、李宁乔<sup>2</sup>

1. 美国南卡罗莱纳大学，副教授；

2. 美国南卡罗莱纳大学，博士研究生

## 引言

旅行和旅游业在美国经济中扮演着重要角色。根据世界旅游业理事会的《经济影响力报告》（EIR），2019年旅行和旅游业占美国经济总量的8.6%，支持了约1680万个工作岗位，占劳动力总数的10.7%（世界旅游业理事会，2020）。根据德勤的《2019年美国旅游与酒店业展望》报告，伴随着旅游需求的增长，美国旅游业已经历了近10年的连续增长（Langford、Weissenberg和Gasdia，2019）。旅游业是美国私营部门的第七大雇主，也是美国最大的小企业雇主（美国旅游协会，2020）。

以康奈尔大学的第一个本科酒店管理学位课程为标志，酒店与旅游教育课程始于近100年前（最佳学校，2020）。到目前为止，在美国大约有360所高校提供酒店相关（253所）和旅游相关（105所）学位课程，包括但不限于宾馆管理，宾馆和餐厅管理，酒店管理，旅游管理，活动管理以及公园、娱乐和休闲研究（College Factual，2020a，2020b）。

酒店与旅游专业的学位课程范围包括副学士学位、学士学位、硕士学位和博士学位。酒店与旅游专业也设置于各种学校或学院，如商学院（康奈尔大学、弗吉尼亚理工大学）、健康与人文科学学院（普渡大学）、农业与生命科学学院（德克萨斯A&M大学），或自己的学院（如内华达大学拉斯维加斯分校的威廉·F·哈拉酒店管理学院和中佛罗里达大学的罗森酒店管理学院）。这些课程也设置于不同层次的机构，从2年制社区学院到4年制大学；按照美国卡内基高等教育机构分类，可进一步分为教学型学院（如大专、学士学位学院）和研究型大学（如硕士学位学院和大学以及研究性综合大学）。

酒店与旅游专业除了获得区域性认证机构如高等教育委员会（HLC）、中部诸州高等教育委员会（MSCHE）和西北地区高校委员会（NWCCU）等的一般认证外，通常还会获得专门认证机构的认证，如酒店管理专业认证委员会（ACPHA），公园、娱乐、旅游及相关专业认证委员会（COAPRT）以及国际高等商学院协会（AACSB International）等。认证标准通常包括课程的使命、愿景、规划、管理、课程安排、学生支持服务、教师队伍、教学资源、物质与学习资源、财务资源和学习成果等（ACPHA.org）。

## 一、美国酒店与旅游专业的本科教育

酒店与旅游业在不同领域（如酒店、餐厅、度假村、游轮、在线旅游代理商、目的地营销组织、会展和旅游局以及酒店与旅游行业协会等）提供各种职业。为了满足行业需求，美国的高校提供了酒店、餐厅和/或旅游管理的学位课程，以及某些子领域（如酒店和度假村、会议和活动策划、餐饮服务或餐饮管理、主题公园和景点管理以及俱乐部管理等）的专业/课程。攻读酒店与旅游管理学士学位的学生需发展自己的专业领域。副学士学位课程通常需要60-70个学分，因而学生可以在大约两年内完成学习。大多数攻读酒店与旅游管理学士学位课程的学生应修完大约120个学分（四年的学习），其中包括通识课程、专业必修课程和选修课程。

目前的酒店与旅游管理学士学位的课程设置有重合之处，但它们之间又有区别。专业必修的核心课程更加相似，包括有关商务、酒店、住宿、餐饮服务、旅游以及其他共六个不同行业焦点的基础课程。例如，很多专业都开设了酒店财务与收入管理、信息技术、法律问题和职业发展等课程（Leung, Wen和Jiang, 2018）。特别是，由于技术的飞速发展，许多专业都开设了信息技术课程，以便向学生介绍新兴的现代技术，并讨论如何将技术更成功地融入这个行业（最佳大学，2020）。

美国的酒店与旅游本科专业非常重视学生对行业的深入了解和实践经验。这些专业的教授通常会邀请业内的客座专家来上课。这些客座专家，从全球企业的首席执行官到当地的酒店老板或餐厅老板，会就不同的主题分享他们的个人经验，这对学生特别有益。为了加强学生将理论应用于实践经验的能力，



美国的大学为酒店与旅游管理教育学位的本科生制定了一系列的行业实习计划 (Christou 和 Chatzigeorgiou, 2019)。学生在酒店与旅游行业的实习是本科教育的重要组成部分。通常要求学生在该行业各部门内完成 600-1000 小时的实习或工作经历。

例如,在南卡罗莱纳大学,酒店管理专业的本科生至少要完成两次与职业相关的工作经历或实习。其中,第一份工作可以是他们在大二时从事的业内的任何一种工作。除了有关行业介绍的课程外,学生可以获得更多的实践经验并加深对行业的了解。第二份工作通常是在大三或大四时完成。这份工作旨在培养学生的领导经验,因此通常鼓励学生担任管理或监督职务,承担更多的责任。

学生对自己的实习和工作经历承担主要责任,但这些课程通常与酒店和旅游公司保持长期联系,以协助学生寻找实习机会。这些课程通常还配备教师和工作人员,如经验丰富的实习主管,以帮助学生充分利用大型酒店和旅游公司与机构的实习机会。很多课程每年都会为学生举办职业博览会,比如南卡罗莱纳大学的酒店、餐厅和旅游管理专业每年都会举办两次体验博览会 (Experience Expo),邀请 80 多家公司和机构来招聘学生从事实习或全职工作。

虽然许多国家的酒店管理专业最重视行业内的运营主题,但美国的酒店管理专业在课程设置上表现出更高的多样性 (Leung 等, 2018)。但是,根据对美国、英国和澳大利亚 36 个酒店管理专业的比较研究,美国酒店管理专业更多关注一般酒店业、餐饮业和住宿业 (Leung 等, 2018)。美国酒店管理和旅游管理专业的学生也会获得针对特定专业的留学机会。例如,密歇根州立大学提供澳大利亚、中国、厄瓜多尔、希腊、荷兰和挪威的留学课程;南卡罗莱纳大学提供一系列的留学机会,包括日本的棒球业、意大利的奢侈品管理、加拉帕戈斯岛的可持续旅游业以及巴黎的时尚与美食 (学位课程, 2020)。对留学项目的研究表明,女学生对这些机会更感兴趣。此外,通常的热门留学目的地是澳大利亚 (Leung 等, 2018),这可能与澳大利亚和美国在文化以及语言方面认知上的相似性有关。学生也表示对欧洲留学机会感兴趣。

毕业后,学生在建立行业联系方面还可以受益于大学的校友网络、企业合作资源、职业展览会和经验丰富的教职员工。在美国,对于拥有酒店与旅游管理学位的学生而言,最热门的工作是酒店总经理。在职业生涯中期阶段,这个职业的平均起薪为每年 3.4752 万美元到 6.243 万美元之间,而拥有丰富的经

验的人则可以获得 10.0525 万美元的年薪 (商务管理学位, 2020)。

在一项分析大学生选择酒店与旅游管理专业的动机的研究中,作者从美国 479 名本科生中确定了 6 大原因,分别是“自我实现”、“工作机会”、“领域吸引力”、“国外经历”、“外部影响”和“易于学习” (Lee、Olds 和 Lee, 2010)。更具体地说,出于自我实现动机的学生可能会认为旅游和酒店业很有趣,或者认为服务他人是一件令人愉快的事情,或者是考虑到他们从该专业中学到的技能应该足以让他们在该行业工作和发展自己。鉴于人们认为该行业的就业率很高,以及旅游和酒店业的发展潜力,这些学生选择酒店和旅游管理专业的另一个重要原因是该行业提供的就业机会。在美国,开设酒店管理专业的大学比开设旅游管理专业与公园、娱乐和休闲研究专业的大学更多,且学生人数也更多。据报道,美国高校在 2017-2018 学年授予了 20914 个酒店管理专业的学位,位列美国最受欢迎专业的第 57 位 (College Factual, 2020)。

## 二、美国酒店与旅游专业的研究生和博士生教育

### (一) 美国的研究生课程

酒店与旅游教育和研究的未来在于其研究生课程,尤其是那些提供研究型硕士和博士学位的课程 (Hoof、Wu、Zhang 和 Mattila, 2013)。通常来说,评估研究生课程有四大标准 (Khan、Lee 和 Park, 2013),包括课程设置 (所需学分、所提供的学位课程、核心课程和选修课程、课程安排的审查以及顾问委员会)、学生群体 (学生人数、GMAT/GRE 成绩、助教奖学金类型、学费和其他资助、学生保有率、工作经验要求和实习要求)、资源 (研究信息的获取、产业联盟、外部研究资助、可用资金和在线项目) 和研究生员教师队伍 (全职/兼职教师、最高学位、终身教职、研究出版物、研究经费和补助金以及师生比例)。与硕士课程相比,博士课程更强调咨询和教师资源、研究要求、财务资源和课程设置 (Khan、Lee 和 Park, 2013)。

## （二）酒店与旅游专业的硕士课程

美国的酒店与旅游管理专业的硕士课程通常需要两年时间；许多大学还提供“4+1”的速成硕士课程，让学生能够在五年内同时获得学士学位和硕士学位。大多数课程都提供理学硕士学位。然而，也可能会提供其他选择，如旅游与酒店管理硕士（MTHM），娱乐业管理硕士（MEIM）或工商管理硕士（研究生院，2020）。根据 Van Hoof、Wu、Zhang 和 Mattila（2013）进行的调查，在理学硕士课程中，美国酒店管理专业每年招收约 31 名学生，平均有 20 名学生毕业。此外，女生占学生群体的大多数（女生占 61%，男生占 39%），理学硕士课程招收的国内学生（57%）多于国际学生（43%）。美国大部分酒店与旅游理学硕士课程为学生提供部分（58%）至全额（16%）的财务支持。

学生录取方面，除了参考标准化考试成绩（如 GMAT、GRE 和托福）、本科专业和 GPA 外，推荐制度对硕士生的录取也起着至关重要的作用。申请人需要提交推荐人的资料和推荐信，以确定申请人的素质和表现。

在美国，酒店与旅游专业的硕士课程通常有两种选项供学生选择：论文选项和非论文选项，分别强调研究部分和专业 / 实践部分。学生可以根据自己的兴趣在研究生学习的第一年选择自己的方向。

非论文方向和论文方向学生的学分相同，大多数大学的学分在 30-40 学分不等。非论文方向的学生需要完成规定的学分，同时完成一项应用项目或综合考试，才能获得硕士学位；研究生学习中不需要撰写学术论文。非论文方向的课程通常强调行业实践，要求学生完成一定时间的行业实习。相比之下，论文方向的学生需要在本课程的专业教授 / 导师的指导下，完成规定的学分和学术论文。需要成立一个至少由三名教职员工组成的论文委员会，以协助和评估学生的论文研究与答辩。论文方向的学生的学习计划还包括某些研究方法和统计学课程，以方便他们开展论文研究。论文项目的研究训练有助于学生在撰写论文之外发表学术稿件，并且如果学生选择继续攻读博士学位，那么这项训练对学生的博士课程申请也有很大的帮助。

如今，随着网络教育的不断发展，越来越多的院校推出了网络硕士学位课程，使得酒店与旅游管理研究生教育更为普及和灵活。例如，普渡大学、中佛罗里达大学、佛罗里达国际大学、内华达大学拉斯维加斯分校、华盛顿州立大学等都为具有酒店与旅游管理行业经验的管理人员提供了以业务为重点、100% 在线教学的酒店管理学位，以促进他们的职业发展。许多大学如中佛罗里达大学、

佛罗里达国际大学和内华达大学拉斯维加斯分校也免除了对申请人 GRE/GMAT 的要求；部分大学要求在线学位课程申请人至少拥有两到三年的全职管理经验。

## （三）酒店与旅游专业的博士课程

酒店与旅游管理博士课程旨在满足行业和教育机构对高素质学术人才的需求。美国早期的一些酒店与旅游博士课程是在其他学科（如工商管理、教育、健康管理与人力资源管理）的博士课程基础上设立的（杨咏与毛振兴，2019）。随着酒店与旅游学科快速发展，对学术研究和教学领域人才储备的需求在不断增加。近年来，除少数几个酒店与旅游博士学位课程作为专业或专业方向附属于工商管理外，大部分酒店与旅游博士学位课程都有自己独立的学位课程。

博士生的录取取决于对学生之前的学术表现、过往的研究经验和论文、动机以及潜在的研究能力的评估。因此，除了默认的 GRE/GMAT 和托福成绩以及本科和研究生课程成绩单外，学生过去的学术论文和研究经历以及推荐信是美国博士生录取的重要考虑因素。由于酒店与旅游课程教学、研究和行业联系的需要及其实践性，许多酒店与旅游管理博士学位课程也要求或希望申请人拥有行业经验。

在大学里开设酒店与旅游管理博士学位课程是相当“昂贵”的，因为支持并维持这个课程通常需要大量的师资和财务资源，因为这个课程并不是系里或学院的收入来源。大约 84% 的博士课程为其学生提供全额财务支持，16% 的课程对学生进行部分资助（Van Hoof 等，2013）。在全额资助方面，每个博士生通常每年可获得约 3 万美元的学费减免，并通过担任研究生助教每周工作 20 小时获得 2 万至 3 万美元的助教奖学金。换句话说，对于院系或学院而言，每年为每个博士生提供的财务支持约为 5 万至 6 万美元。与美国的硕士课程类似，博士课程中女性学生占主导地位（女生占 55%，男生占 45%），其中近 56% 是国际学生（Van Hoof 等，2013）。

通常情况下，酒店与旅游管理博士学位课程是在取得酒店与旅游管理或相关领域的硕士学位后，以为期四年的在校研修为基础。美国的博士学位课程通过博士课程、研究研习班和研讨会，让博士生掌握先进的理论、方法和统计学知识。他们还有机会参与专业导师 / 教授的研究项目，并与其他教师合作发表研究论文。此外，大力鼓励博士生向学术会议和专业会议提交他们的研究摘要，

以便他们能够参加和展示他们的研究。

酒店与旅游管理博士学位课程在保持跨学科特色的同时，一直在尝试建立一个独立的学科，这一点体现在博士学位的课程设置中。美国主要的酒店与旅游管理博士学位课程通常都会开设有关旅游研究理论和研究方法的基础课程。此外，博士生还可以修习其他学科的理论和方法课程。酒店与旅游管理专业的博士生通常会在前两年学习各种博士课程，并在博士学习的最后两年重点进行论文研究。以南卡罗莱纳大学为例，博士学位课程要求的学分比硕士学位多 60 个学分，其中 16 个学分专门用于原创论文研究。

在美国，酒店与旅游管理专业的博士生考核一般分为四个部分（杨旸与毛振兴，2019）。第一部分是年度学业考核，主要包括课程成绩（GPA）和科研成果（包括学术论文发表和会议报告的数量和质量）的考核。第二部分是资格考试，一般在完成第一年或第二年的基础课程后进行。考试主要考核博士生的知识体系和研究方法。资格考试包括旅游与酒店学理论基础、研究方法和统计学专业知识等多个部分。顺利通过资格考试后，博士生正式成为博士学位候选人。第三部分的考核是论文开题和综合考试。第四部分是博士论文答辩。每个博士生都有自己指定的专业教授，即导师（或共同导师），指导他们完成博士学习。在美国，不论是助理教授、副教授还是正教授，只要是终身教职的教师，都有资格作为研究生和博士生的专业导师，这取决于师生双方共同的研究兴趣和各自的合作意愿。

除了科研培训外，博士生在学习期间还要接受本科教学和科研经费申请的培训。他们通常需要在博士学习的第 3 年和第 4 年共同教授和 / 或独立教授一到两门本科课程。各大学还提供了许多教学和经费申请讲习班和研讨会，以帮助博士生（和普通教师）提高他们的教学和经费申请技能。酒店与旅游博士学位课程的共同目标是推进该领域的研究，并为酒店与旅游学术界培养优秀的研究人员、教师和教育工作者。博士生的就业和职业发展在一定程度上反映了该博士课程和大学的研究能力和学术排名。

### 三、教师队伍建设

美国高等教育中的教师职位可以分为两大类：非终身制和终身制职位。非终身制职位包括讲师、教员和兼职教师；这类职位不要求博士学位，但强调管理行业经验和教学职责。酒店与旅游专业的博士生在获得博士学位后的职业选择通常是助理教授职位，这是高等院校终身制方向的入门级职位。助理教授之后的升迁等级依次为：副教授（中级，通常为终身制）、教授（或“正教授”，是终身制职位中除特聘教授以外的最高级别）以及杰出教授、名誉教授（特聘教授的头衔因院校而异）。

助理教授晋升为终身制的副教授一般需要 6 年左右的时间。评估内容包括助理教授的研究、教学及其对院系、大学和社区的服务。如果不能获得终身教职并晋升为副教授，则会在为期一年的聘任后终止合同，这一年是为了让助理教授寻找其他就业机会。相比之下，拥有终身教职的副教授在提升学术等级到正教授的时间上有更多的灵活性，并且即使不再晋升，也可以在大多数院校无限期地保持副教授级别。终身聘任制促使初级学者“不发表论文就灭亡”，并促使他们在研究、教学和服务方面表现出卓越的能力，同时它也为获得终身教职者提供了长期的承诺，在授予终身教职的机构中拥有永久职位。终身教职和学术等级通常是针对具体大学的，这意味着如果教师加入另一所大学，可能会重新评估他 / 她的终身教职和学术等级。在某所院校拥有终身教职的副教授，可能会在另一所大学获得助理教授或副教授的职位但没有终身教职；在某些其他情况下，他 / 她可能会在转到另一所大学时获得正教授职位。

在美国，还有一种独特的制度“名誉教授”。与学校资助的“杰出教授”不同，“名誉教授”的头衔由业界出资，用于资助顶级教授；同时，“名誉教授”获得行业资源 / 资金，以促进学术研究并将相关学术成果应用于行业实践。成功案例包括宾夕法尼亚州立大学的万豪名誉教授、华盛顿州立大学的塔可·贝尔名誉教授和南卡罗莱纳大学的旅游与经济发展 SmartState 名誉教授（杨旸与毛振兴，2019）。

在美国，教师每年都会接受系和 / 或学院的评审，以评估他们的教学评价、科研成果和经费以及服务业绩。在学术生涯中，教师在机构和学术界可获得职业发展机会。教职员工通常以为期 9 个月的合同形式受聘，将暑期集中用于研究、参加会议、顾问工作或额外课程教学。卓越教学中心和大学图书馆会在课程开



发、教学研讨会和教材方面为教师提供大量资源和支持。许多大学为教师提供免费课程注册，以满足他们进一步增进知识的需要。此外，还为教师提供科研经费申请研讨会；大力鼓励或要求教师寻求内部和外部的经费，以开展旨在解决酒店与旅游业现实问题和发表学术论文的研究项目。

其他教育资源和教师发展机会包括酒店与旅游业的高层协会及其年度会议。美国主要的酒店与旅游协会包括但不限于旅行与旅游研究协会（TTRA）、国际酒店餐饮及学术教育委员会（I-CHRIE）、国际旅游教育者协会（ISTTE）以及国家休闲和公园协会（NRPA）。这些协会为学术管理部门、教师和研究生提供了很好的机会，使他们能够不断地参与互动和思想交流，并将酒店与旅游方面的学术界和产业界联系起来。这些协会的年度会议和官方期刊也代表了酒店与旅游学术界最高水平的研究进展。

## 四、美国酒店与旅游教育的发展趋势

未来，酒店与旅游管理专业仍然需要跟随最新趋势，以便为该行业培养学生。技术是酒店与旅游业需要适应的最具颠覆性的变化。还可以鼓励学生提出技术在行业中的应用，比如，如何释放时间和资源，或者如何更好地服务客人并与客人建立联系。特别是在目前新冠肺炎在世界范围内流行的情况下，可以利用技术减少接触，同时保持员工与客人的互动。

此外，酒店与旅游管理学位课程应高度重视培养学生的软技能而非硬技能。其中一项重要技能是了解客人和社会。酒店业的客人相当多样化，如商务与休闲、家庭与情侣或不同年龄段的客人。因此，了解特定客人的需求，以便更好地为客人服务，对行业员工来说非常重要。

在课程教育方面，未来的酒店与旅游教育将越来越多地使用远程教育技术。除了传统的面授课堂教学和在线硕士课程的发展外，新冠肺炎大流行加速了各级学位课程线上和线下相结合的混合教学方式，以及同步和异步授课的网络教学方式。

随着通识教育体系向在线学习或自学转变，各专业应该为学生开发工具或重新安排资源。例如，理论学习可以线上进行，而面对面的课程则侧重于实践

方面或在现实生活中的应用场景（洛桑酒店管理学院洞察，2020）。虚拟现实也可以在教育系统中使用。因此，可以通过体验那些增强现实的案例研究来培养学生的创造性和冒险的思维方式。此外，技术还可以用来帮助学生体验不同的文化和习俗。这种趋势势必需要教授转换他们的教学方式和传授知识的方式。最后但同样重要的是，从酒店与旅游管理课程中获得的技能不仅应该帮助学生在酒店业领域找到工作，而且还应该帮助学生在世界任何地方的其他部门，如销售和培训领域就业。因此，酒店与旅游管理课程不应局限于将学生培养为酒店业从业人士，而应扩展到任何重视与客户互动的公司（洛桑酒店管理学院洞察，2020）。只有那些具有远见卓识的课程才能更好地培养学生在未来的就业市场上的能力。

美国酒店与旅游业劳动力上的另一个新问题是国内合格员工的短缺，不足以满足人力资源的需求，尤其是在酒店和住宿业，这使得美国酒店业越来越依赖移民工人来满足日益增长的员工需求。根据芝加哥全球事务委员会的报告，占美国人口13%的移民占酒店员工的31%，占餐饮服务人员的22%；移民企业家占小型酒店和汽车旅馆老板的43%，占小型餐馆老板的37%。因此，美国的酒店与旅游教育和培训应该超越目前高校的学位课程。应当为这些移民工人开发和提供更多的教育和培训方案，包括但不限于各种主题的讲习班、研讨会、短期课程和证书课程。总之，无论是高校的学位课程，还是酒店与旅游业的培训项目，多样性和包容性都是必不可少的。



## 参考文献

- [1]. Christou, E., & Chatzigeorgiou, C. (2019). Experiential learning through industrial placement in hospitality education: The meat in the sandwich. *Journal of Contemporary Education Theory & Research*, 3(2), 34-41. (Christou E 和 Chatzigeorgiou C. (2019), 《酒店管理教育中通过行业实习实现的体验式学习: 左右为难》。《当代教育理论与实践与研究杂志》第3(02)期: 第34-41页)
- [2]. College Factual (2020a). 2020 hospitality management degree guide. (College Factual (2020a), 《2020年酒店管理学位指南》。)
- [3]. <https://www.collegefactual.com/majors/business-management-marketing-sales/hospitality-management/>
- [4]. College Factual (2020b). 2020 parks, recreation & leisure studies degree guide. (College Factual (2020b), 《2020年公园、娱乐和休闲研究学位指南》。)
- [5]. <https://www.collegefactual.com/majors/parks-recreation-fitness/parks-recreation-leisure-studies/>
- [6]. Degree programs. (2020). Hospitality Management, B.S. at the University of South Carolina (学位课程, (2020), 《南卡罗莱纳大学酒店管理理学学士学位》。)
- [7]. [https://www.sc.edu/study/colleges\\_schools/hrsm/study/degreeprograms/hospitality\\_management\\_bs/](https://www.sc.edu/study/colleges_schools/hrsm/study/degreeprograms/hospitality_management_bs/)
- [8]. Best colleges. (2020). Bachelor's in Hospitality Management program guide. (最佳大学, (2020), 《酒店管理专业学士学位指南》。)
- [9]. <https://www.bestcolleges.com/features/hospitality-management-degree-programs/>
- [10]. Business management degree (2020). What average salary can I expect with a bachelor's degree in hospitality management? (商务管理学位 (2020), 《拥有酒店管理专业学士学位, 平均工资能达到多少?》。)
- [11]. <https://www.business-management-degree.net/faq/salary-bachelors-degree-hospitality-management/>
- [12]. EHL insights (2020). Hospitality education of the future. (洛桑酒店管理学院洞察 (2020), 《未来的酒店管理教育》。)
- [13]. <https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-education-future>.
- [14]. Gradschools. Doctorates, PhDs, & Masters in Hospitality Management Degree Programs. (研究生院, 《酒店管理专业的博士学位与硕士学位课程》。)
- [15]. <https://www.gradschools.com/programs/hospitality-management>
- [16]. Khan, M. A., Lee, S. S., & Park, K. (2013). A longitudinal study of hospitality and tourism management graduate program quality assessment rankings: 2002 - 2012. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 25(4), 193-205. (Khan M A、Lee S S 与 Park K (2013), 《2002-2012年酒店与旅游管理研究生课程质量评估排名纵向研究》。《酒店与旅游教育杂志》第25(04)期: 第193-205页。)
- [17]. Langford, G., Weissenberg, A., & Gasdia, M. (2019). 2019 US travel and hospitality outlook. available at: [www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/consumer-business/us-consumer-2019-us-travel-and-hospitality-outlook.pdf](http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/consumer-business/us-consumer-2019-us-travel-and-hospitality-outlook.pdf) (accessed 8 August 2020). (Langford G、Weissenberg A 与 Gasdia M (2019), 《2019年美国旅游与酒店业展望》。可从以下网址获取: [www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/consumer-business/us-consumer-2019-us-travel-and-hospitality-outlook.pdf](http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/consumer-business/us-consumer-2019-us-travel-and-hospitality-outlook.pdf) (于2020年8月8日获取)。)
- [18]. Lee, M. J., Olds, D. A., & Lee, C. (2010). Why students choose a hospitality and tourism program: A pilot study of US undergraduate students. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 22(3), 20-26. (Lee M J、Olds D A 与 Lee C (2010), 《学生选择酒店与旅游管理专业的原因: 对美国本科生的试点研究》。《酒店与旅游教育杂志》第22(03)期: 第20-26页。)
- [19]. Leung, X. Y., Wen, H., & Jiang, L. (2018). What do hospitality undergraduates learn in different countries? An international comparison of curriculum. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 22, 31-41. (Leung X Y、Wen H 与 Jiang L (2018), 《不同国家的酒店管理专业本科生学什么? 课程设置的国际比较》。《酒店、休闲、体育与旅游教育杂志》第22期: 第31-41页。)
- [20]. Purdue University. MS in Hospitality and Tourism Management. (普渡大学, 《酒店与旅游管理理学硕士学位》。)
- [21]. [https://landing.online.purdue.edu/htm-af?utm\\_source=i-%20masterstudies&utm\\_campaign={onlinestudies}&utm\\_content=linkout&utm\\_term={programpage}&viq\\_channel=af](https://landing.online.purdue.edu/htm-af?utm_source=i-%20masterstudies&utm_campaign={onlinestudies}&utm_content=linkout&utm_term={programpage}&viq_channel=af)
- [22]. The Best Schools (2020). The top 30 hospitality management degrees in the United States. (最佳学校 (2020), 《美国酒店管理专业排名前30位的学位课程》。)
- [23]. <https://thebestschools.org/rankings/best-hospitality-degree-programs/>
- [24]. University of South Carolina. Ph.D. in Hospitality Management. (南卡罗莱纳大学, 《酒店管理专业博士学位》。)
- [25]. [https://www.sc.edu/study/colleges\\_schools/hrsm/study/degreeprograms/hospitality\\_management\\_phd/](https://www.sc.edu/study/colleges_schools/hrsm/study/degreeprograms/hospitality_management_phd/)
- [26]. United States Travel Association (March 2020). Research fact sheet: Travel jobs. (美国旅游协会 (2020年3月), 《调研情况表: 旅游行业工作》。)
- [27]. [https://www.ustravel.org/system/files/media\\_root/document/Research\\_Fact-Sheet\\_Travel-Jobs.pdf](https://www.ustravel.org/system/files/media_root/document/Research_Fact-Sheet_Travel-Jobs.pdf)
- [28]. Van Hoof, H. B., Wu, L. L., Zhang, L., & Mattila, A. S. (2013). Characteristics of US graduate hospitality programs. *Hospitality Review*, 31(2), 4. (Van Hoof, H B、Wu L L、Zhang L 与 Mattila A S (2013), 《美国酒店管理研究生课程的特征》。《酒店管理评论》第31(02)期第4篇。)
- [29]. World Travel and Tourism Council (WTTC) Economic Impact Reports. EIR 2020 data tables\_top 20 final. (世界旅游业理事会, 《经济影响力报告》。《2010年经济影响力报告数据表——前20名最终版》。)
- [30]. <https://wttc.org/Research/Economic-Impact>
- [31]. Yang, Y., & Mao, Z.X. (2019). The implication of Tourism Management discipline in the United States to China. *Tourism Tribune*, 34(11), 4-6. (杨旻与毛振兴 (2019), 《美国旅游管理学科建设及其对中国的启示》。《旅游学刊》第34(11)期: 第4-6页。)

# 第二部分

## 旅游教育之探索与思考

- ▲ 打造世界一流的酒店与旅游管理课程
- ▲ 中国旅游管理硕士专业学位（MTA）教育的探索与实践
- ▲ 浙江旅游职业学院教育质量保障体系
- ▲ 国际合作联合培养的中国经验与启示
- ▲ 海外合作办学的中国经验与启示：以桂林旅游学院为例
- ▲ 希尔顿集团视角下行业对旅游教育的期待
- ▲ 关于在旅游教育中提升广度和运算能力的案例



## 打造世界一流的酒店与旅游管理课程

白秀成

美国内华达大学拉斯维加斯分校威廉·F·哈拉酒店管理学院，  
研究部副院长、教授

### “ 摘要

我们见证了酒店和旅游业的惊人增长。该行业为地方、州、国家和世界各地的经济做出了贡献。它还有助于在经济体中创造大量就业机会。该行业的发展需要高素质的劳动力为国内和国际游客提供产品和服务。因此，提供酒店与旅游教育课程来教导和培训急需的劳动力是非常重要的事情。本文试图以内华达大学拉斯维加斯分校的威廉·F·哈拉酒店管理学院为例，采用案例研究的方式，探讨建立世界一流的酒店与旅游管理教育课程的机制。本文将讨论酒店管理课程的成功经验，并指出未来的发展路径。

”

### 引言

酒店与旅游业是一个不断发展且具有弹性的行业。根据联合国世界旅游组织（UNWTO，2020）和世界旅游业理事会（WTTC，2020）发布的统计数据，在新冠肺炎疫情大流行之前，国际旅游业在2019年录得旅客15亿人次，比上年增长4%，连续九年超过全球经济2.5%的增长速度。这一成绩，是在受到英国脱欧、地缘政治与贸易紧张局势以及全球经济放缓等干扰因素的情况下取得的。从直接、间接、诱发的经济影响来看，旅游业为世界GDP贡献了8.9万亿美元，占全球GDP的10.3%；还创造了3.3亿个工作岗位，即全球十分之一的工作岗位。所有这些指标都表明，旅游业的发展前景广阔。在美国，国内外旅客支出达1.1万亿美元，直接支撑了美国900万个工作岗位（美国旅游协会，2020）。虽然国内旅客支出比2018年增长了4.4%，但国际旅客的支出比2018年减少了1.8%。旅游业在内华达州经济中扮演着重要角色。根据美国经济分析局（2020）的数据，内华达州2019年GDP总量超过1550亿美元，其中超过230亿美元来自艺术、娱乐、休闲、住宿和食品服务（不包括与酒店和

旅游业务相关的交通和专业服务），对该州 GDP 的贡献率超过 15%。尤其是内华达州的赌场，其收入超过 120 亿美元（Cieroty, 2020）。在内华达州南部，总劳动力的 37.6%，即 36.79 万个工作岗位与旅游业相关（拉斯维加斯会展和观光局，2020）。拉斯维加斯市被誉为“世界娱乐之都”、“成人游乐场”和综合度假村的发源地。拉斯维加斯拥有近 15 万间酒店客房，可提供丰富的产品和服务，以满足国内和世界其他地区游客的需求。

在此背景下，上述事实表明，酒店与旅游教育在教导未来劳动力方面起着至关重要的作用。第一所酒店学校洛桑酒店管理学院于 1893 年在瑞士成立。30 年后，康奈尔大学于 1922 年在美国建立了酒店管理学院。这两所学校作为先驱，代表了欧美酒店运营与管理正规教育的开端。1967 年，内华达大学拉斯维加斯分校开设了第一届酒店管理专业。由于其在拉斯维加斯独特的地理位置，在过去几十年中，酒店专业发展成为独立学院后发展迅速。2017 年和 2018 年，威廉·F·哈拉酒店管理学院（以下简称哈拉酒店管理学院）连续两年在 QS 世界大学排名中位列酒店与休闲专业世界第一。2020 年，QS 也认定该学院为全美第一、世界第二。

## 一、大学和学院

美国大约有 5300 所大学和学院，包括公立学校和私立学校。内华达大学拉斯维加斯分校（以下简称 UNLV）是一所位于美国内华达州拉斯维加斯的公立研究型大学。它包括位于南内华达大学医学中心以东的 Shadow Lane 校区，该校区内设有医学院和牙医学院。它于 1957 年招收了第一届学生。但是，从 1957 年至 1969 年该校曾是内华达大学的一部分。直到 1969 年，UNLV 的名字才被采用。占地 332 英亩的校园内建有 100 多栋建筑，拥有 3 万多名学生，1000 多名教职人员和 3200 多名行政人员。UNLV 设有 20 多个学院、部门和专业学校，提供 220 多个学位课程。根据卡内基高等教育机构分类（CCIHE，2020），UNLV 现在被归入“R1：博士类大学 -- 研究活动非常多”。这是一项卓越的指标，因为全美只有 3% 的大学获得了这种认可。（请访问 [www.unlv.edu](http://www.unlv.edu)，了解更多有关 UNLV 的信息）。

1967 年，酒店管理专业第一届学生共 16 人。哈拉酒店管理学院目前拥有

2000 多名本科生和 150 多名硕士和博士生，约有 50 位全职教师和 40 位工作人员。根据教学需要，学校每学期还会聘请约 10 至 20 名兼职教师。这些兼职教师为旅游业工作人士，在课程中向学生分享他们的知识和技能。哈拉酒店管理学院在本科、硕士和博士学位水平提供了全方位的酒店管理重点课程。

目前，对于本科课程，我们提供一个酒店管理专业的理学学士学位课程，包括会展与活动、餐厅管理、高尔夫管理以及博彩管理等 3 个方向。其中会展与活动方向最受欢迎。此外，哈拉酒店管理学院还设有多个研究生学位课程。第一个是酒店管理理学硕士课程，这是一种为期两年、共 36 个学分的在校修读课程。第二个是酒店管理硕士项目，这是一种专为行业管理人员设计的、共 30 学分的在线课程。第三和第四个是和 UNLV 的李氏商学院（Lee Business School）合作提供的两个双学位课程：酒店管理理学硕士与管理信息系统理学硕士双学位和工商管理硕士与酒店管理理学硕士双学位。这两个课程为学生提供了更多选择，以便他们将酒店业务与信息技术相结合，并在酒店业务中磨练自己的业务技能。最后，酒店管理专业的博士课程是全美最佳的课程之一。这项共 60 学分的研究型博士课程享有极高的声誉，为酒店与旅游领域培养了优秀的研究人员和学者。（请访问：[www.unlv.edu/hospitality](http://www.unlv.edu/hospitality) 了解更多课程相关信息）。

## 二、成功的典范

多年来，哈拉酒店管理学院的酒店管理专业一直位列世界顶尖专业。以下章节将重点介绍促成其成功的因素。取得的经验应该可以为中国其他致力于发展和改造类似课程的酒店与旅游学校提供深刻的启示。这些因素被确定为课程开发与教学设施、教师职业发展与多样性，以及行业整合与支持。

### （一）课程开发与教学设施

开发反映学位要求并与行业动态相关的适当课程至关重要。教职人员要掌控学生所要学习的内容。特别值得一提的是，课程设置一旦确立，就不是放在书架上的静态课程列表。相反，它是一份活的文件，为所有的教学活动提供蓝图。必须根据实际和行业需要，定期或不定期地重新审视课程表。同时，设计授课



机制以保证学生有效学习也很重要。先进的教学设施同样重要

哈拉酒店管理学院遵循大学规定的本科学位 120 个学分的要求。过去，学院在大学本科课程中提供多个学位，分别是酒店管理理学学士、烹饪艺术管理理学学士、博彩管理理学学士，每个学位下设的专业就更多了。2008 年金融海啸来袭时，学院开始注意到生源的下降趋势。为了应对生源增长的下滑，我们重新审视了课程设置，征求了行业反馈，并进行了多次讨论。大家一致认为，我们需要对课程进行改造。现有的设置过于僵化，无法让学生获得广泛的知识基础。同时需要新的课程设置，以便让学生对自己选择的学科领域有深刻的了解。我们花了 2 年多的时间开发出了新的课程，新的核心为酒店管理课程，同时还有实习和顶点课程。新课程集中在 1 个酒店管理专业与 4 个专业方向：会展与活动管理、餐厅管理、博彩管理方向以及专业高尔夫管理方向。在新课程下，所有学生必须完成 15 个学分的核心课程；此外，他们还可以选择一个专业方向进行详细探索。事实证明，新课程的灵活性不仅让学生能拥有广泛的酒店业知识基础，而且能专攻行业的不同领域。有趣的是，我们的大多数学生都选择在没有任何专业方向的情况下完成他们的学位，这样他们在毕业后就可以在市场上适配各种各样的职位。增长最快的专业方向是会展与活动管理。鉴于学院所处的拉斯维加斯的独特地理位置，学生们认为在这个专业方向学习拥有极大的优势。

哈拉酒店管理学院在校园内的几栋建筑中设有培训厨房、餐厅、酒吧、会展空间和博彩实验室。这些设施功能齐全，能够满足教学需要。然而，由于哈拉酒店管理学院在世界排名中名列前茅，是 UNLV 的骄傲，因此学校一直以来的愿景是建造专门为其一流的酒店管理专业服务的学术设施。作为学校的重大基建项目，内华达州政府提供了 2800 万美元，学院筹集了另外的 2800 万美元。我们得到了全球酒店业的大力支持。酒店与旅游业的主要捐助者包括凯撒娱乐、拉斯维加斯金沙集团、科乐美游戏公司、米高梅集团、博伊德博彩公司、红岩度假村集团 (Red Rock Resorts Inc.)、万豪家族基金会以及恩戈斯塔德家族基金会 (Engelstad Family Foundation)。2018 年，新的酒店学院大楼 (Hospitality Hall) 向下一代行业领导者开放。新的教学楼拥有 9.35 万平方英尺的学习、会议、办公空间和一个最先进的厨房。它拥有宽敞的公共区域、先进的技术和灵活的教室，因此获得了 LEED 银级认证，为学生掌握酒店业的理论和实践要素提供了理想的环境。由学生经营的咖啡馆教授学生如何规划和管理酒店业务。PGA 高尔夫管理学习中心拥有先进的模拟实验室，供学生提高挥杆技能。

## (二) 教师职业发展与多样性

教职人员是任何学术机构的骨干力量。教员的质量对于在教学、研究、学术活动和社区参与方面取得成功至关重要。从实践的角度来看，学校或课程的排名在很大程度上取决于你的师资队伍的水平。拥有多元化的师资队伍对于学术机构来说也具有重要意义，可以引入大量的观点来代表每个人的利益。高等教育的使命之一是教育学生成为优秀的公民，以便学生毕业后成为改变社会的推动者，为争取社会自由、平等、公正而奋斗。受过良好教育的社会应该是一个更美好的世界。教员治理是启动、实施和保证教育项目质量的关键因素。

保证教员质量的过程始于雇用之时。要申请全职岗位，必须拥有最终学位和足够的行业经验。院系一级将成立遴选委员会，对教员岗位进行遴选。岗位描述必须经大学人力资源部门批准。通过初步筛选和电话面试，进入候选名单的候选人将被邀请参加校园面试。每位候选人将分别作教学和研究（如适用）介绍。他们还将有机会与教职人员、学生、系主任和院长见面。教职人员和学生的反馈将以匿名方式收集。最后，遴选委员会将向院长推荐候选人，强调他们的优势和劣势，而院长将做出最终决定。这个过程为选择公布的职位的最佳人选提供了透明度和客观性。

哈拉酒店管理学院的教师职位有两种方向：终身制和常驻教师。终身制教师必须拥有博士学位，并且一般工作 5 年后才能申请终身教职和晋升。标准包括教职人员在教学、研究、其他学术活动和服务方面的表现。虽然各院校的具体要求不同，但在美国高等教育的所有学科中，这些表现领域都是不变的。理想的候选人必须在所有表现领域都表现卓越。必须征求外部审查以实现客观性。对于常驻教师来说，主要基于教学和服务对他们进行评估，因为研究不是该职位的要求。常驻教师的职位与终身教职员工的职位一样可以晋升。对于这两个方向，候选人必须申请晋升和终身教职（如果申请）。然后，系和学院两级的委员会将对申请进行审查。系主任和院长都会在方案提交给大学一级的委员会之前写下他们的评估。如果存在分歧或申请被拒绝，将会有有一个申诉程序。发生争议时，大学和学院的章程会保障教师的权利。通过这样的流程，我们招募并维持了高质量的师资团队。得益于课程顶级的声誉，我们的学院吸引了来自世界各地的教员。我们的教员在男女比例上也大致相等。他们带来了不同的文化与种族背景以及丰富的经验，令我们的学生受益。

学院为职业发展提供了其他资源。每年教师都可以获得一定的资金，用于



出席会议、参加培训、购买数据和软件以及购买书籍和其他材料。我们还为教师从事前沿研究项目和创造性教学活动提供支持。例如，在暑期，如果教师签订的是为期 9 个月的合同，不需要工作时，他们可以申请暑期研究补助金，以便他们能够继续从事研究项目；教师还可以申请教学奖学金，使他们能够更新自己的行业经验。

应当认识到，我们的酒店与旅游学科是一门应用型的研究领域。我们鼓励教员参与行业和专业组织的咨询工作和顾问角色。在时间上，在正常学期中，教师每周可以有 1 天的时间从事顾问项目。学院还与行业合作伙伴建立联系，让教师参与具有行业影响力的研究项目。对于终身制方向和拥有终身教职的教师来说，他们活跃于期刊编辑委员会，并担任学术会议和期刊的审稿人。他们还自愿为行业协会提供专业服务。通过这些工作，教员们可以及时了解行业的最新发展并帮助解决行业相关问题。同时，教员可以将这些经验带回课堂，向学生传授与行业需求相关的知识。

此外，我们还聘请了大量的兼职教师来授课。他们大多数是行业专业人士，在业内担任高管职位。他们愿意与学生分享他们的行业和领导经验。这项安排深受学生欢迎，因为他们不仅可以学到技术知识，还可以与这些行业高管建立联系。部分学生通过这种交流渠道找到了兼职甚至全职的工作。

### (三) 行业整合与支持

鉴于酒店与旅游领域的应用性质，我们必须强调与业界建立全方位联系的重要性。这种整合与支持包括课程设计、学生实习、指导计划、教学和研究等方面的努力。前面主要讨论了最后两个方面。

2015 年，哈拉酒店管理学院邀请了 40 多位行业高管参与圆桌讨论。目的是确定行业对作为实习生和员工的学生的需求以及评估，以及高等教育面临的挑战。视角是展望 2025 年。讨论的重点是高等教育会是什么情况，学生会需要哪些知识和技能，以及学院会如何做。2025 倡议的结果是对酒店管理教育和我们目前提供的课程进行了深入的环境分析。大家的共识是呼吁与业界紧密合作。最后，我们组建了一支教师团队，与外部顾问合作，根据行业需求重新评估我们的课程和课程设置。

哈拉酒店管理学院拥有校内为数不多的职业服务团队。职业服务人员会组

织职业招聘会，邀请雇主来校，并提供行业内的就业机会。每年都有超过 100 个酒店业品牌来校招聘和宣讲。学院的每个本科生都必须在毕业前完成一门实习课程。除此之外，学生在攻读学位期间还必须完成 1000 个小时的实践。实习课程有 3 个学分，由指导老师指导。参加实习课程的学生必须遵循学院的实习指南，确定一个行业雇主。其中一个主要的要求是确保学生能够在不同的职能部门或工作职能间进行轮岗，以便他们充分接触其所从事的工作。指导老师会对学生的周报进行审核并提出意见。根据实习地点的不同，指导老师会拜访学生实习的用人单位，以确保双方合作愉快并解决问题（如有）。实习接近尾声时，雇主会提供一份有关学生整体表现的评估报告，该报告将作为该课程的部分成绩。每年我们都有 600 多人次的学生实习。对于 1000 个实践学时的要求，学生必须主动与行业进行接触，以获得这种行业经验。这种模式之所以有效，是因为它可以让学生走出舒适区去接触行业，促进学生独立自主。

行业整合的一大亮点是我们的导师计划。在鼓励我们的学生与行业联系的同时，哈拉酒店管理学院为学生提供了与业界专业人士会面的机会。这是通过我们的职业服务来实现的——通过确定那些愿意分享他们的知识、经验和建议以帮助做出更好的职业选择的高管。学生必须申请加入此成功的导师计划。根据学生和专业人士的共同兴趣，我们将他们配对在一起。例如，如果学生对收入管理感兴趣，则将酒店的收入管理经理或总监分配给该学生。这种关系是通过每年的欢迎酒会形成和培养的，学生和导师可以在酒会上相互了解和建立联系。之后，学生可以在校内或校外或在导师的工作场所与导师见面。例如，学生可以去旁听部门会议或观察导师的工作方式。学院每年都会组织一次颁奖酒会，以表彰导师们的付出和支持。每年我们有 170 多名学生向行业导师学习。

哈拉酒店管理学院为学生创造参与行业活动的机会。自 1974 年起，学院与南方格雷兹葡萄酒和烈酒公司（Southern Glazer's Wine & Spirits）合作举办品酒活动，所得收益将用于学院奖学金基金。举办第一届活动时，参加人数不到 50 人；40 年后，活动从品酒会变成了美食美酒节，并筹集了超过百万美元的奖学金。被称为“UNLVino”、标语“为奖学金喝一口”的这项活动已经成为拉斯维加斯的标志性活动。近年来，有超过 400 至 600 名酒店管理专业的学生为活动提供志愿服务，平均每年为超过 10 万名葡萄酒爱好者提供服务。事实上，这不仅仅是一项志愿者工作。大约 15 年前，成立了一个 UNLVino 学生活动团队，教导学生如何管理大型活动。春季学期之初，学生管理团队经过严格的筛选，选拔出负责活动管理、市场推广、烹饪安排等工作的学生。学生

与指导老师和行业合作伙伴一起策划和执行为期3天的活动，这也是一门3个学分的课程。他们从实践经验和与行业及媒体专业人士的互动中学习。从今年开始，举办已久的 UNLVino 将转型为 EVOLUTION（寓意为拉斯维加斯美食与美酒体验），这应该会在拉斯维加斯乃至全国都引起极大的关注。除南方格雷兹葡萄酒和烈酒公司外，凯撒娱乐也将加入合作。遗憾的是，由于新冠肺炎疫情的爆发，这项活动被推迟了。

### 三、发展道路

这份报告讨论了使得哈拉酒店管理学院发展到今天的三大关键因素。一流的酒店与旅游管理教育课程的成功必定有许多的促成因素，如学院领导结构、学院顾问委员会和校友会。这三个因素被认为是成功的最重要因素。展望未来，学院已准备好引领酒店管理教育达到新的高度。酒店与旅游业是全球性的。酒店与旅游管理教育课程培养具有全球思维的学生，具有极其重要的意义。哈拉酒店管理学院于2006年在新加坡开设了第一个 UNLV 国际校区。虽然该校区的运营已中止，但应进一步探索此类国际项目。虽然将 UNLV 校园打造成酒店管理教育的枢纽非常重要，但在美国之外的布局将提高学院以及大学在国际上的地位和声誉。

在编写这份报告时，冠状病毒来袭，并且现在仍然在世界许多地方继续传播。酒店与旅游管理教育项目正在感受到新冠肺炎疫情的影响。大学和学院已经被迫在夏季甚至秋季学期进行远程教学。在这个前所未有并充满挑战的时代，需要用智慧和创造力来创新教育。学生的入学率不可避免地会受到影响。直接的负面影响就是削减公立学校的预算。UNLV 也不例外。哈拉酒店管理学院应该挖掘高等教育系统之外的可用资源来筹集更多的捐赠资金，以支持其学术和行政举措。还应鼓励教师撰写文章并取得外部经费或合同，以资助其研究项目。随着新冠肺炎疫情的蔓延，我们必须把教职员工和学生的安全与健康放在首位；我们必须重新审视我们的课程设置，以确定如何在线讲授课程内容，达到面授方式的相同效果；我们必须与业界合作，以便为学生提供高质量的实习机会。

我们相信，酒店与旅游业是有弹性的，而且这个弹性将比以往更强大。酒店业的精神是将人们聚集在一起，并以自己希望被对待的方式对待他人。我们

衷心希望酒店与旅游管理教育项目能够承载这一使命，不仅要培养学生成为行业的未来领导者，而且还要让他们成为善良的人。让我们以殷勤好客为引领！

### 参考文献

- [1]. CCIHE. (2020). University of Nevada Las Vegas. Retrieved from [https://carnegieclassifications.iu.edu/lookup/view\\_institution.php?unit\\_id=182281](https://carnegieclassifications.iu.edu/lookup/view_institution.php?unit_id=182281) on April 22, 2020. (卡内基高等教育机构分类(2020), 内华达大学拉斯维加斯分校。2020年4月22日检索自: [https://carnegieclassifications.iu.edu/lookup/view\\_institution.php?unit\\_id=182281](https://carnegieclassifications.iu.edu/lookup/view_institution.php?unit_id=182281)。)
- [2]. Cieroty, C. (2020). Nevada tops \$12B in gaming revenue in 2019. Retrieved from [https://www.gamingtoday.com/industry/News/article/88646-Nevada\\_tops\\_12B\\_in\\_Gaming\\_Revenue\\_in\\_2019](https://www.gamingtoday.com/industry/News/article/88646-Nevada_tops_12B_in_Gaming_Revenue_in_2019) on May 14, 2020. (Cieroty, C(2020), 《内华达州2019年博彩收入突破120亿美元》。2020年5月14日检索自: [https://www.gamingtoday.com/industry/News/article/88646-Nevada\\_tops\\_12B\\_in\\_Gaming\\_Revenue\\_in\\_2019](https://www.gamingtoday.com/industry/News/article/88646-Nevada_tops_12B_in_Gaming_Revenue_in_2019)。)
- [3]. LVCVA. (2020). Economic impact. Retrieved from <https://www.lvcva.com/stats-and-facts/economic-impact> on May 14, 2020. (拉斯维加斯会展和观光局(2020), 《经济影响》。2020年5月14日检索自: <https://www.lvcva.com/stats-and-facts/economic-impact>。)
- [4]. US Bureau of Economic Analysis. (2020). Regional data: GDP and personal income. Retrieved from <https://apps.bea.gov/iTable/iTable.cfm?reqid=70&step=1&isuri=1&acrdn=1#reqid=70&step=1&isuri=1&acrdn=1> on May 14, 2020. (美国经济分析局(2020), 区域数据: GDP与个人收入。2020年5月14日检索自: <https://apps.bea.gov/iTable/iTable.cfm?reqid=70&step=1&isuri=1&acrdn=1#reqid=70&step=1&isuri=1&acrdn=1>。)
- [5]. UNWTO. (2020). Market intelligence: UNWTO world tourism barometer. Retrieved on April 22, 2020, from <https://www.unwto.org/market-intelligence>. (联合国世界旅游组织(2020), 市场情报: 《UNWTO世界旅游业晴雨表》。2020年4月22日检索自: <https://www.unwto.org/market-intelligence>。)
- [6]. USTA (US Travel Association). US travel and tourism review (2019). Retrieved on April 22, 2020. [https://www.ustravel.org/system/files/media\\_root/document/Research\\_Fact-Sheet\\_US-Travel-and-Tourism-Overview.pdf](https://www.ustravel.org/system/files/media_root/document/Research_Fact-Sheet_US-Travel-and-Tourism-Overview.pdf). (美国旅游协会, 《美国旅及旅游业回顾(2019)》。2020年4月22日检索自: [https://www.ustravel.org/system/files/media\\_root/document/Research\\_Fact-Sheet\\_US-Travel-and-Tourism-Overview.pdf](https://www.ustravel.org/system/files/media_root/document/Research_Fact-Sheet_US-Travel-and-Tourism-Overview.pdf)。)
- [7]. WTTC. (2020). Economic impact report. Retrieved on April 22, 2020, from <https://wttc.org/Research/Economic-Impact>. (世界旅游业理事会(2020), 《经济影响报告》。2020年4月22日检索自: <https://wttc.org/Research/Economic-Impact>。)

# 中国旅游管理硕士专业学位(MTA)教育的探索与实践

妥艳娟

全国旅游管理硕士专业学位(MTA)教育指导委员会秘书处, 办公室主任;  
南开大学旅游与服务学院, 讲师

## “ 摘要

作为我国首创设立旅游管理高层次人才培养机制, 中国旅游管理硕士专业学位教育(MTA)已历经了近十年的探索和实践, 在招生、人才培养、师资队伍建设、案例开发以及体制机制建设等方面, 均取得了喜人的成果。本文立足我国MTA专业学位教育发展的基本现状和特征, 在肯定发展成效的同时, 进一步分析了我国MTA教育目前存在的问题, 以及面临的机遇和挑战, 最后, 本文分析了我国MTA教育未来的发展趋势和对策。

▶ 关键词: MTA教育; 人才培养; 师资队伍

”

## 引言

人才是第一生产力, 是一个国家和民族实现创新的源泉。作为国民教育最高层次的研究生教育, 截至2020年, 我国已累计培养和为个行业各输送1000多万高层次人才, 这意味着, 我国研究生教育事业经历了从小到大、从弱到强的历程, 实现历史性跨越。作为研究生教育的一个重要组成部分, 我国的旅游管理硕士专业学位教育也实现了重大进步。我国旅游管理硕士专业学位教育自2011年以来, 已经历了将近十年的探索与实践。总体来看, 我国MTA教育在招生、人才培养、案例开发、师资队伍建设以及体制机制建设等方面, 均取得了较好的成果, 但仍然存在一些局限与不足。

党的十八大以来, 以习近平同志为核心的党中央高度重视教育事业, 把教

育摆在优先发展的战略位置, 提出了内涵发展、建设高等教育强国的要求。研究生教育工作坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导, 开启了全面深化改革、向研究生教育强国迈进的新征程。在新的时代背景下, 广大MTA教育工作者应扎根中国大地, 进一步打造具有中国特色、国际影响的研究生教育, 在规模增长的同时保证教育质量、走好内涵式发展道路, 推动我国MTA教育由大变强。

## 一、中国MTA教育发展现状

专业学位研究生教育是具有职业背景的一种研究生教育学位, 是为了培养经济建设和社会发展所需要的高层次应用型专业人才, 在培养目标、招收对象、课程设置、培养方式以及知识结构、能力结构等方面有特定要求和质量标准, 区别于教学、科研型人才的培养要求<sup>[1]</sup>。数据显示, 当前我国共有47个专业学位类别, 覆盖经济社会主要领域。2018年, 专业学位授予人数超过36万, 占硕士学位授予总数的54.3%。其中, 经管类专业学位授予数8万余人, 占有所有专业学位授予人数的22.4%。中国旅游管理硕士专业学位(MTA)从2011年开始招生, 迄今为止已走过了将近十年的历程。截止2019年底, 全国共有MTA学位授权点院校104家。

### (一) 招生规模逐年增长

#### 1. 招生规模

我国MTA教育的招生规模自成立以来, 取得了突破性进展。其中, 实际报到人数从2011年的319人增长至2019年的1266人, 实现了近4倍增长。数据显示, 全国MTA招生在2018年以前呈稳步增长的态势, 2019年由于部分院校未提交2019年招生统计数据, 纳入统计的院校数量不完全, 导致数据呈现下降状态(参见图1)。从总报名人数上来看(参见图2), 2019年的总报名人数是4386人, 创历史新高, 比2018年报名人数3331人增加了1055人, 报名情况保持良好的态势。实际报到人数和总报名人数的增加在一定程度上说明了我国MTA教育在社会上的影响力和知名度在不断扩大和提高。



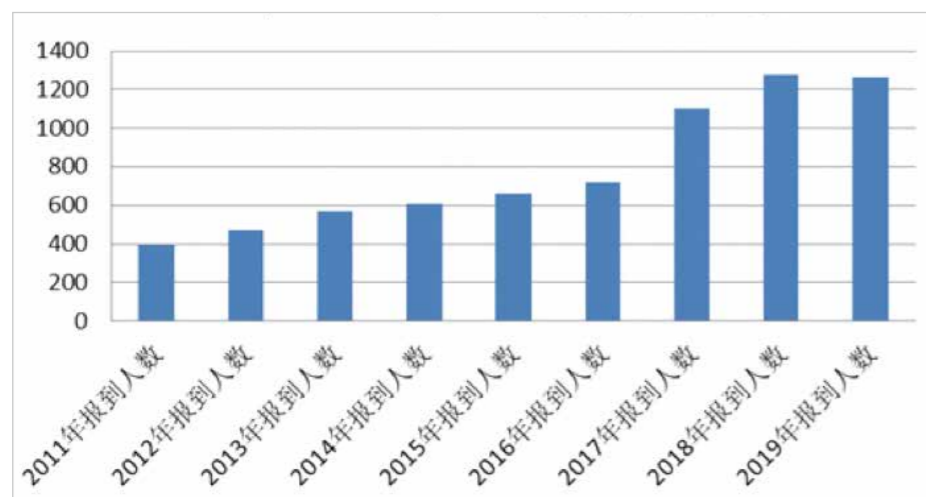


图 1：2011 年至 2019 年 MTA 实际报到人数

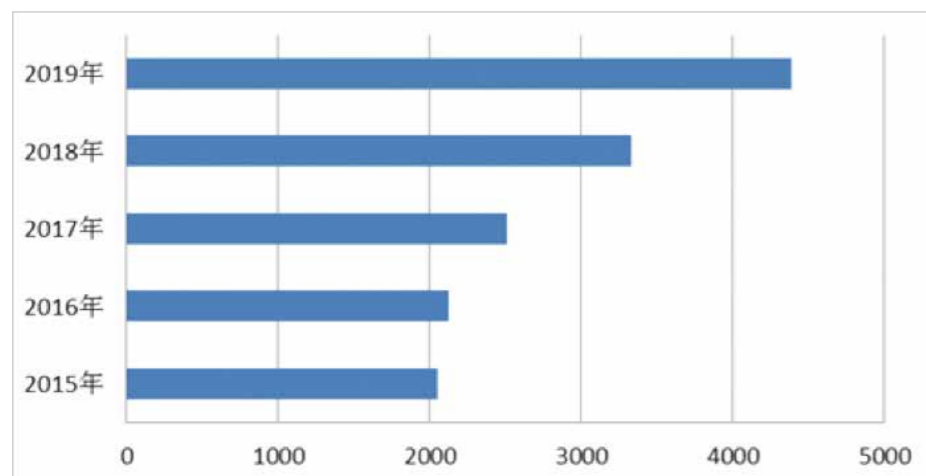


图 2：2015 年至 2019 年 MTA 报名情况汇总



图 3：2012 年 -2019 年第一志愿录取比例

## （二）师资队伍不断加强

为不断提升全国 MTA 专业学位的师资质量，在文化和旅游部以及原国家旅游局支持下，全国 MTA 教指委秘书处于 2011 年起，开始举办全国 MTA 核心课程师资培训班，目前已经举办至第十届，课程内容包括“旅游目的地开发与管理”、“旅游规划与战略管理”、“旅游信息系统”、“旅游投资与财务管理”等。同时，在文化和旅游部以及原国家旅游局支持下，“MTA 案例开发与案例教学”师资培训班于 2014 年 3 月起举办，为 MTA 案例开发与教学工作贡献了力量。截止 2019 年底，两类师资培训班共完成近 1200 多名 MTA 专任教师的培训。总体来看，通过举办核心课程师资培训班和案例教学开发师资培训班，全国 MTA 院校核心课程和案例教学与研究能够实现较好的交流，共同进步，增强理论与实践的联系；但仍然需要充分的学习国外相关课程建设的优秀经验，进一步提高全国 MTA 师资队伍质量和教学水平。

## （三）人才培养体系基本建立

### 1. 万名旅游英才计划项目

为促进旅游领域专业人才的培养，原国家旅游局自 2015 年开始实施万名旅游英才 - 研究型项目。该项目面向院校旅游相关专业的硕士和博士研究生，每年遴选资助 100 人，支持开展旅游相关基础理论研究或应用研究，每人资

## 2. 学生志愿分布

从统计数据中得出（参见图 3），2012-2014 年期间，我国 MTA 教育第一志愿录取比例逐年递减，2015 年实现攀升，达到 73.80%，随后下降到 50% 左右，与 15 年之前基本持平。这一现象值得引起注意，一方面是因为第一志愿学生通过初试联考的比例过低，另一方面也说明，MTA 专业学位的需要提高在各类生源中的知名度和影响力，宣传推广任务依然任重道远，各院校在完成招生计划名额后，亟待提高 MTA 第一志愿学生在全部录取学生中所占比例。



助 5000 元研究经费，进行为期 1 年的项目研究。自 2015-2018 年以来，全国 MTA 教指委秘书处共收到超过 90 所院校共计 1352 份研究型英才培养项目申报材料，在进行公平公正地遴选后，共有 529 个项目获得立项资格，项目入选率为 39.13%。通过万名旅游英才计划的开展，越来越多的旅游管理专业硕士和博士研究生积极参与旅游理论应用研究，极大地提高了研究热情，提高了研究能力。

## 2. 推动案例教学和建设

为了进一步提高全国旅游管理硕士专业学位研究生（MTA）的教育质量，全面推动全国 MTA 教学案例的开发和课程建设，至 2019 年，秘书处组织并完成了六届“全国 MTA 优秀教学案例”征集与评选活动，并且目前已经完成了前五届全国优秀教学案例集的出版，共有 50 个优秀案例入选。优秀案例的编写和案例集的出版有效促进 MTA 教育授课水平的提高，使学生能够更好的理解和应用所学知识，将理论与实践紧密联系；同时，促使 MTA 院校在教学过程中重视案例教学方法，注重对我国文化和旅游产业发展过程中优秀经验的总结。

在此基础上，全国 MTA 教指委鼓励 MTA 授权点院校大力开展案例教学，同时秘书处也联合优秀旅游企业和目的地，共同合作推进全国 MTA 教学案例中心建设，继续做好优秀案例征集、案例开发培训、案例入库建设等方面的工作，推进 MTA 案例资源库建设与共享，深化课堂案例资源在教学和课堂上的使用推广。

## 3. 加强实践基地建设

MTA 专业学位自设立以来，全国 MTA 教指委积极倡导对实践教学的高度重视，注重并鼓励院校对实践基地建设，学生培养实行“校内导师+业界导师”的双导师制。目前全国所有 MTA 授权点院校都建设了自己的教学和学生培养实践基地，实践制度也已初具成效。未来，为全面促进全国 MTA 教育实践基地建设，实现优秀基地带动其他基地，并为全国旅游管理专业硕士学生提供实践教学，MTA 教指委秘书处即将建设“全国 MTA 实践示范基地”，并已完成《全国 MTA 实践示范基地建设标准》制定。

## （四）体制机制建设不断完善

### 1. 评估机制

根据《国务院学位委员会 教育部关于开展 2018 年学位授权点专项评估工作的通知》和《学位授权点合格评估办法》要求，受国务院学位委员会办公室委托，旅游管理专业学位研究生教育指导委员会每年组织开展若干所旅游管理专业学位（MTA）授权点评估工作，主要检查参评点研究生培养体系完备性，包括师资队伍、人才培养和质量保证等方面。同时，按照国务院学位办评估要求，MTA 教指委结合旅游管理专业研究生人才培养的特点，设计了旅游管理硕士专业学位（MTA）专项评估指标体系，共包括 22 项评估指标。

### 2. 学位授权审核机制

通过建立学位授权审核机制，规范 MTA 学位授予程序，提高学位授予全方位全流程的管理，进一步明确 MTA 导师、学位论文答辩委员会和学位评定委员会责任；促进 MTA 培养单位规范管理，从而提高 MTA 培养质量。对现有 MTA 学位授权点的基本情况进行掌握，充分了解 MTA 的现状、面临的挑战和发展的趋势，同时对境外的旅游管理研究生专业学位及学科设置情况进行充分调研，能够为学科目录的修订提供参考依据。

### 3. 综合教育改革机制

为加强旅游管理专业学位研究生课程建设工作，提高 MTA 教育质量，MTA 教指委经过调研、分析和反复修订，最终编写完成了《旅游目的地开发与管理》、《旅游营销》、《服务管理》、《旅游产业经济》、《旅游投资与财务管理》、《旅游信息系统》、《旅游规划》共七门 MTA 核心课程指南，并提交至教育部。MTA 核心课程指南的编写，能够促进 MTA 教学的规范性，进一步提高 MTA 教育培养质量。

### 4. 质量认证和评价机制

为贯彻教育部《关于加强专业学位研究生案例教学和联合培养基地建设的意见》精神，受教育部学位中心委托，MTA 教指委积极参与教育部学位与研究生教育发展中心开展的专业学位案例库建设、案例评审专家推荐、专业学位优秀案例教师申报、视频案例与文字案例征集工作；同时，积极响应教育部关于专业学位国际认证要求，成为首批参与教育部专业学位国际质量认证的教指委

单位之一。通过质量认证和评价机制，能够对 MTA 教育进行有效的监督，有利于进一步规范和质量的提高。

### 5. 特需人才培养和评估机制

根据《关于 2018 年开展服务国家特殊需求人才培养项目验收评估工作的通知》要求，MTA 教指委秘书处制定了《MTA 专业学位特需人才项目评估方案》，成立了专门的评估委员会，主要针对参评院校的人才培养质量、服务需求情况及管理与支撑条件进行评估，并完成提交了评估报告，并完成了相关 MTA 授权点院校服务国家特殊需求人才培养项目验收评估工作，通过特需人才培养机制，能够进一步有针对性的培养重点区域 MTA 专业学位急需人才，弥补行业对 MTA 人才的缺口。

## 二、中国 MTA 教育发展困境与机遇分析

### （一）目前发展存在的问题与困境

#### 1. 师资队伍国际化程度和实践能力有待进一步提高

调研发现，我国 MTA 教育在近十年的发展中，在国内获得了较好的发展，但随着“一带一路”倡议的推进以及全球化战略，由于 MTA 专业在各大高校分属不同学院，这就使得许多高校在师资配备上水平参差不齐，加之学科在国内发展历史较短，缺少与相关专业的国外顶尖院校的合作等多方面原因，我国 MTA 教育呈现出师资队伍国际化程度不足的情况。同时，由于 MTA 教育是面向产业培养高级经营管理人才，目前 MTA 教师的构成中，一大部分是在旅游相关学院从事本科或硕士生的教学科研工作的教师，或是有经济学、管理学甚至是地理学等学科背景的教师，这部分师资虽具备较高的学术研究水平，但由于未在行业或企业中任职，缺乏相关的行业实践经验，对于学生实践能力的培养和指导水平有限<sup>[2, 3]</sup>。

#### 2. 生源质量有待提升

MTA 专业学位的培养对象是具有一定实践经验，并在未来愿意从事旅游业

工作的人员，其招收对象为有工作经验的在职人员。然而，目前国内旅游行业从业者的总体受教育程度偏低，在职报考 MTA 的学生文化知识水平也参差不齐，生源质量无法得到保障<sup>[4]</sup>。此外，由于受培养目标、培养方案、课程设置、办学条件、从业经验和推广宣传等因素的影响，目前全社会对我国一些专业学位硕士的认识还不够。因此，近年来报考专业硕士包括 MTA 的学生占比仍相对较小，导致生源质量参差不齐，有待提高<sup>[5]</sup>。

### 3. 教育管理有待进一步规范

目前国内 MTA 教学在课程内容上，大部分高校按照培养方案设置了各类课程，但仍存在部分高校公共必修课开设名称与指导方案不符、没有分设专业方向、选修课设置的课程偏少等问题。此外，在实践教学方面，部分院校由于受资源的限制或对实践教学重视程度不足，在课程设置上缺乏足够的实践课程，导致学生无法真正做到理论与实践紧密结合，无法收到系统的、及时的实践体验<sup>[6-8]</sup>。

### （二）未来发展中的机遇与挑战

#### 1. 文旅人才需求巨大

随着文旅融合国际战略的实施，文化和旅游正在实现深度融合，文旅行业发展前景广阔，行业对旅游高级人才的需求巨大，对复合型人才培养的要求高。这一点既是机遇也是挑战。但同时，文旅行业的发展，也导致旅游人才需求矛盾日益突出，特别是能满足现代服务业标准的旅游高端人才异常短缺。MTA 专业人才的培养，将对我国高端旅游人才的培养起到巨大推动作用，将成为行业 and 产业发展的重要内容和支撑。

#### 2. 国家政策的大力支持

今年七月召开的全国研究生教育大会指出，研究生教育要瞄准科技前沿和关键领域，深入推进学科专业调整，提升导师队伍水平，完善人才培养体系，加快培养国家急需的高层次人才。这充分表明研究生教育在培养创新人才、提高创新能力、服务经济社会发展、推进国家治理体系和治理能力现代化方面具有重要作用。专业硕士研究生招生人数占研究生总人数比重从 2009 年的 15.9%，增长到 2020 年 60% 左右。今后，专业硕士招生规模还有望继续扩大。这将为 MTA 教育的高质量发展带来重要机遇。

### 3. 新兴技术挑战和赋能 MTA 教育

随着信息技术的不断发展进步,人工智能等新技术逐渐出现,并且已经开始在课堂和实践中加以应用。对于 MTA 教育来说,要与时俱进,不断学习新技术的,在授课方式、授课内容和培养模式上不断创新。一方面要积极探索和使用新技术改进教学方法,另一方面要教授学生关注和学会在实践中应用新技术。例如,今年的新冠疫情之下,基于多种形式的“云课堂”在线教育和在线研讨模式,都将对 MTA 教育产生深远影响。

## 三、中国 MTA 教育未来发展趋势与对策

### 1. 制定科学合理的 MTA 人才培养规划

面向“十四五”,我国应制定科学合理的《十四五 MTA 教育发展规划》,在“十四五”规划指导下,MTA 教育应该明确新时代的培养目标,全面促进新时期人才培养质量的提升,实现对国家战略发展的支撑和引领。在“十四五”时期应深化 MTA 教育管理体制,推进 MTA 教育和培训改革,加强与产业互动,推进产教协同育人;增强服务重大战略需求能力,完善中国特色 MTA 培养制度。与此同时,我们还建议加强顶层设计,推进 MTA 教育国际化进程,加快发展面向每个人、适合每个人、更加灵活开放的 MTA 教育培养体系<sup>[9]</sup>。

### 2. 注重国际化人才的培养

在全球化背景下,应该注重培养国际化人才,提高国际竞争力。在课程设计方面,尽量多的涉及到跨国公司的旅游企业管理、出入境旅游等跨文化的一些课程;除了英语之外,在 MTA 课堂上加入第二外语;开设国际 MTA 班,邀请国际学生走进中国的 MTA 课堂。在授课方式方面,倾力打造海外访学项目,带领同学们走出去,进行国外游学,主要是拓展交流渠道,深化交流内容,拓展学生视野,建立 MTA 学生的国际化、全球化思维<sup>[10]</sup>。

### 3. 探索新技术赋能下 MTA 教育的创新

在新技术背景下,未来我们需要继续开拓创新,探索“互联网+”、人工智能、5G、区块链等新技术条件下的 MTA 高素质人才培养新模式,实现教育服务和

教育治理等模式的创新<sup>[11]</sup>;构建智慧学习支持环境,推进信息技术和智能技术深度融入 MTA 教育教学全过程;开展教师新技术素养提升活动,加强学生的新技术素养培养,顺应新时代教育信息化发展的需要,加快推进 MTA 教育现代化,营造良好的技术环境和创新土壤<sup>[10-11]</sup>。

## 参考文献

- [1]. 黄宝印,唐继卫,郝彤亮.我国专业学位研究生教育的发展历程[J].中国高等教育,2017(02):18-24.
- [2]. 雷琼.旅游管理硕士研究生培养目标的问题与对策[J].中外企业家,2009(22):141-142.
- [3]. 谢镛键.我国旅游管理硕士专业学位研究生课程设置方案研究——基于十所高校 MTA 培养方案的分析[J].大学教育,2019(12):153-156.
- [4]. 刘佳,李莹莹.我国旅游管理硕士专业学位研究生教育发展的现实思考与对策探究[J].学位与研究生教育,2016(10):16-21.
- [5]. 付景保.中国“旅游管理硕士专业学位”教育展望[J].许昌学院学报,2013(3):146-148.
- [6]. 蔡建刚,胡晓球.民族地区旅游管理硕士专业学位研究生培养的难点问题与对策建议[J].高教论坛,2019(04):109-111.
- [7]. 尹正江.市场期望背景下旅游管理专业硕士(MTA)人才培养模式探索[J].创新创业理论与实践,2018,1(15):71-74.
- [8]. 王梦晗,甘畅,尹建军,侯贵宝.MTA 培养模式创新与质量保障体系研究[J].旅游纵览(下半月),2018(03):226-228.
- [9]. 杨旻,毛振兴.美国旅游管理学科建设及其对中国的启示[J].旅游学刊,2019,34(11):4-6.
- [10]. 舒波,阚艳丽,曹旻.MTA 人才培养关键成功因素及人才培养模式研究[J].教学研究,2017,40(01):62-67.
- [11]. Bob McKercher. The Future of Tourism Education: An Australian Scenario [J]. Tourism and Hospitality Research,2002,3(2):134~143.



## 浙江旅游职业学院教育质量保证体系

王昆欣<sup>1</sup>、高明<sup>2</sup>、刘颖<sup>2</sup>、周高华<sup>2</sup>

1. 中国浙江旅游职业学院正校级领导，教授；
2. 中国浙江旅游职业学院，讲师

浙江旅游职业学院建校于1983年，是文化和旅游部与浙江省人民政府共建的公办高等旅游院校，隶属于浙江省文化和旅游厅。目前，在校生13000余人，教职工650余人。学校设有酒店管理系、旅行社管理系、旅游规划系、外语系、艺术系、厨艺系、工商管理系、千岛湖国际酒店管理学院、国际教育学院、继续教育学院等12个系（部、院），开设酒店管理、导游、烹调工艺与营养、空中乘务等27个与旅游业密切相关专业。其中，11个专业经世界旅游组织旅游教育质量认证。

浙江旅游职业学院致力打造旅游职业教育的“中国品牌”和“中国服务”人才培养的摇篮。学校系国家示范性骨干高职院校、UNWTO旅游教育质量认证院校，建校以来，累计培养了4万余名毕业生。2019年，入选教育部、财政部“双高”建设单位。学院与世界旅游组织（UNWTO）、亚太旅游协会（PATA）、世界旅游联盟（WTA）、英国谢菲尔德哈雷姆大学、澳大利亚威廉安格里斯学院、意大利歌诗达集团等14个国际行业组织、28所知名院校、85家全球顶尖旅游企业建立了紧密合作关系。

近十年，学院逐步建构了以国际认证为核心，行业标准为抓手，内部治理控制体系为统领的教育质量保证体系。

## 一、以国际认证为核心，主干专业全部通过质量认证

浙江旅游职业学院自2008年开始准备世界旅游组织（UNWTO）旅游教育质量认证。2009年，首批申报的6个专业（酒店管理、会计、导游、景区、会展、西餐工艺）全部通过UNWTO旅游教育质量认证的现场评估。12年来，学院拉高标杆，主动拥抱国际认证，全面接轨国际质量，确保生源、社会声誉与办学品质。2016年，在上述6个专业基础上，学院持续扩大认证覆盖面，将旅游英语、旅游日语、国际邮轮乘务、空中乘务和电子商务等5个专业也纳入国际认证范围。当年，11个专业通过UNWTO旅游教育质量认证。2019年，11个专业接受复评认证。追本溯源的看，12年的经验可以总结为：教育教学全面接轨国际，数据资料全面联动覆盖。

一是重视教学质量，开发多元测量评估方式。开全国旅游院校之先河，引入国际评估方式确保教育教学工作开展。学院发展全面围绕旅游教育的“中国品牌”愿景，在专业发展上将教师资质、教师工作量、教师配置、财力资源、设施设备、学习资源、教育技术与支持、校外教学点、学生招录流程等指标紧密环绕愿景使命展开，并就执行情况进行量化考评。在教学质量测度上，浙江旅游职业学院不惟结构化评估的单一标尺，运动多元化教学质量手段确保教学证据的有效性和高质量，形成了以表现性评价、增值性评价与结构化评估相结合的“浙旅院”教学控制体系。

二是强化证据意识，建立证据化的质量保证体系。UNWTO专业认证强调以证据为本，要求受评机构通过创设证据文化来建立证据化标准体系。浙江旅游职业学院的教育质量控制沿袭了这一理念，质控工作高度强化证据意识，改变了依赖个人主观经验和直觉进行判断的传统模式，在育人过程中自觉将质性和量化数据信息进行多时点采集。依照UNWTO要求的Audit附件，按照雇主、学生、课程与教学体系、教师、管理和全球旅游道德规范的贯彻六个维度，分类制定了各个层面的具体发展规划，一以贯之的落实执行。学院实施多轮的学生道德规“阳光计划”、人才培“英才计划”和教师提升的“星光计划”，以项目化提高质量保障。

三是加强数据转化，建构国际教育交流通道。学校较早的实现了教育质量研判的“数据采集-转化-应用”实践。基于各个专业采集的信息和材料，

每年对教师教育效能进行理性评估和判断。学院以 UNWTO 教育认证为契机，及时顺应旅游全球化趋势，构建了全面接轨国际的交流管道。截至 2019 年 2 月，学院拥有教育部批准的中外合作办学项目 3 项，是浙江省第一所具有招收外国留学生资格的高职院校。学院已与以澳大利亚威廉·安格里斯学院、俄罗斯国立旅游与服务大学为代表的 15 个国家和地区的 28 所高校建立了合作关系，并在美国、阿联酋、新加坡、日本等国建立实习基地，每年出国（境）留学、研修、实习、访问的学生占毕业生总数的 10% 以上，80% 的一线教师与管理者有国（境）外学习培训、考察访问经历。

## 二、以行业标准为抓手，教育教学融入行业产业发展

浙江旅游职业学院的发展具有鲜明的行业烙印，“围绕旅游办专业、围绕旅游育人才、围绕旅游搞科研、围绕旅游强服务”的育人路径贯穿始终。

一是引用行业标准，教育教学全方位接轨产业发展。学校作为全国旅游标准化示范单位，依托中国旅游研究院旅游标准化研究基地，在教育教学中全面植入旅游行业标准，引用行业标准建设实训实践场所。以星级饭店标准将实验酒店（旅苑酒店）建设为三星级饭店，以 A 级景区标准将校园（国际教育旅游示范区）建设为 4A 级旅游景区，以标准化服务教育教学。2011 年开展全国旅游标准化试点单位建设，全面引入标准化的理念，制定标准化的规章制度，实施标准化的教育管理。从实践探索上全方位接轨产业发展。

二是发挥省部共建优势，育人空间多维度社会服务。学校作为文化和旅游部与浙江省人民政府共建院校，设有浙江省文化和旅游智库、浙江省乡村旅游应用技术协同创新中心、浙江旅游科学研究院、浙江省旅游发展研究中心、浙江旅游培训中心、浙江省旅游标准化技术委员会以及浙江省旅游统计数据中心等机构平台，在精准扶贫、乡村振兴、文旅融合等国家战略中发挥着“智囊团”作用。浙江旅游职业学院师生团队活跃于 G20 峰会、世界互联网大会等重大活动中，扮演着“人才泵”的作用。

三是建设高品质实训基地，产教融合开展多层次校企合作。学校实训基地上坚持高起点、高标准、高质量，已建成中央财政支持职业教育实训基地 1 个、省级实训基地 13 个。先后与浙江省 85% 的县市区政府、46 家跨国经营的旅游企业、189 家中国知名企业签订实习实训基地，并组建了歌诗达、开元、乌镇、宋城、南苑等 9 个企业制学院。形成政府、企业、行业等共同推进旅游教育的合力。

## 三、以内部质量控制为统领，全面保障教育教学质量

学校建构了一套科学精准、适应发展、面向全员的校内质量控制体系。

一是健全的组织架构，形成多过程控制、多层级递进的内部质量保证网络。首先，成立学院质量监控委员会，全面领导学校内部质量保证体系诊改工作。下设质量管理办公室，负责实施质量监控、诊改制度运行工作。其次，成立综合协调组作为全院诊断与改进工作的协调机构，以专业发展、教师发展、学生发展、数据平台四个二级部门工作组作为全院诊断与改进工作的指导机构，负责内部质量管控。第三，成立系部二级质量保证领导小组，作为诊改工作的执行机构，全面负责各专业诊断与改进工作；下设专业质量保证小组和课程质量保证小组作为诊断与改进工作的操作机构，负责专业与课程质量的自我诊改工作。

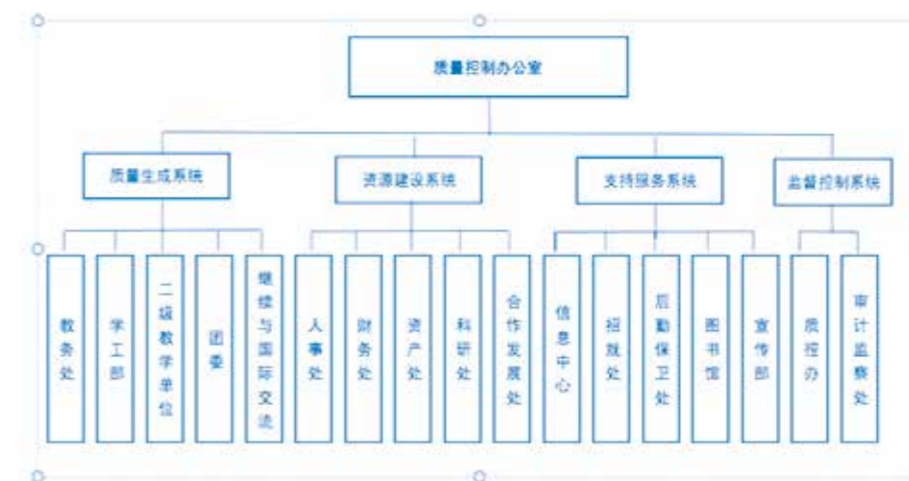


图 1：学院职能部门在纵向系统中的定位

构建了以“决策指挥、资源建设、服务支持、质量生成、监督控制”五个环节的工作主线，延展覆盖至学校、专业、课程、教师、学生等所有教学主体对象，并从制度上予以确认。通过理顺五个层面责任主体间的工作机制、责任任务、内在关系、工作衔接，进而形成立体化的评价指标体系、质量制度与标准体系。

二是实施“前台+后台”的工作方式，在学校层面、专业层面、课程层面、教师层面和学生层面构建了纵横联动全覆盖的运行机制。在学校层面，建立螺旋递进的“目标—标准—运行—诊断—改进”常态化自我诊改机制。

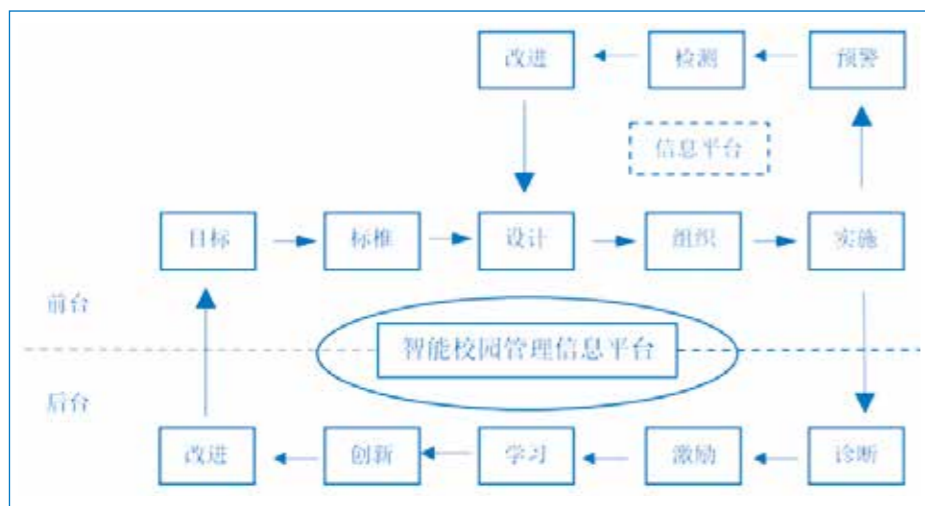


图 2：内部质量自我诊改机制逻辑图

依托学院大数据平台，按节点落实年度工作计划。按照“学院—系部（部门）—专业”三层级，“自立目标—自定标准—自主实施—自我诊改”四步骤，对各项工作进行自主诊断改进。专业层面，在制定学院专业设置与调整管理办法的同时运用信息管理平台，实时采集状态数据作统计分析，及时反馈与改进。课程层面，编制课程建设方案，实现了 100% 课程的年度建设目标、任务、措施、预期效果清单化。

三是建立课程教学数据分析机制，以课程团队形式进行课程教学考核性诊断。教师层面，系统设计了教师提升激励机制，完善学院教师发展标准，搭建教师成长平台，健全“学院—系部—专业”三级师资队伍建设目标体系，不断促进教师

专业发展水平更上一层楼。学生层面，对标国际产教融合优秀院校，建立了学生发展标准。学院实施多维度的学生自我诊断，完善基于学院人才培养目标的学生素质教育体系实施方案；参照样本数据信息，实时采集学生状态数据进行统计、分析，监测学生发展状态，及时反馈与改进；建立每学期的学生满意度问卷调查与反馈改进制度，健全学生诉求与回应机制。

中国举办旅游职业教育的历史仅仅只有 40 余年，职业教育在教育质量管理 and 控制上仍然存在一些困惑和问题，如质量评价的影响因素和精准性；过程性评价与终极性评价的关系与权重；质量保证体系中静态制度与动态管理的协调等等，这些问题需要在实际工作中逐步研究和完善。

浙江旅游职业学院逐渐形成的教育质量保证体系，有效的保障了教育教学水准，使得学校在人才培养、科学研究、社会服务、影响力等方面取得了一系列成果。

育人质量领先全国。2019 年，学院综合竞争力位居中国高职院校中前列，在总多评价和排名中，始终位居前 100 位。入选教育部、财政部高职高专院校“双高”建设单位。据《2019 中国高等职业教育质量年度报告》，学院入选全国“高职院校育人质量 50 强”。

科研水平稳步提升。学院先后获得国家社科基金、教育部人文社科基金立项，省部级课题立项总数连续五年位居浙江省高职高专院校前 10。据华东师范大学职业教育与成人教育研究所 2015 年全国示范（骨干）高职高专院校科研竞争力排名显示，学院科研竞争力列居全国 25 名。

社会服务成效显著。学院依托校内师资力量和多个省级平台优势，全面对接国家旅游发展和全省重点工作，承担 G20 杭州峰会参会国政要代表团接待工作，累计有 12000 人次师生服务了北京奥运会、上海世博会、世界互联网大会等国家重大活动。在文旅融合进程中，学院全面助力长三角和浙江省发展，积极服务于国家乡村振兴战略的落地。全校连续 5 年社会服务到款额已超过 2000 万元，连续 4 年入选全国“高职院校社会服务 50 强”。

国际影响力不断扩大。学院 2017 年和 2019 年分别建立的中俄旅游学院和中塞旅游学院开创了浙江高校在俄罗斯和塞尔维亚设立境外办学机构的先河。设有世界旅行及旅游合作组织中国办事处，中澳国际酒店管理学院，实现了国际化与本土化的有机结合，学院连续 3 年被评为全国“高职院校国际影响力 50 强”。



## 国际合作联合培养的中国经验与启示

史达

中国东北财经大学旅游与酒店管理学院，院长；  
中国东北财经大学萨里国际学院（SII），院长

自从国家提出一流学科的建设目标以来，学科建设成为旅游管理专业的发展方向 and 必然趋势；而借力于国际化办学，引进优质教育资源，也是教育部门、社会公众均十分关切的重点内容。那么，如何将中外合作办学与旅游管理一流学科建设产生化学反应呢？东北财经大学对此进行了创新和探索。

东北财经大学旅游与酒店管理学院成立于 1995 年，根据《中国大学及学科专业评价报告（2018-2019）》的排名，我校的旅游管理专业排名全国第四。萨里国际学院是东北财经大学与英国萨里大学在 2007 年成立的中外合作办学机构。萨里大学的旅游管理专业世界排名前五，英国及欧洲排名第一。在长期的办学实践中，两个学院都取得了良好的办学效果。

2016 年 12 月，东北财经大学重组旅游管理学科资源，对学术研究资源、中外教学资源、行业资源、校友资源等进行深度整合，将全球顶尖与全国领先的旅游管理专业进行对接，最终以中外合作办学机构为平台，以旅游管理学科为依托，将全球化的核心教育资源、本土化的产业资源进行云集，努力实现一流学科建设与中外合作办学的互怡和共赢。

## 一、建立沟通机制，打造高端学术平台

萨里国际学院主动承担了嫁接英方资源和本校母体资源的责任。学院通过和英方的不断沟通，充分考虑英方的学术利益，利用东北财经大学的学科经费，每年 9 月份在东财联合举办面向全球学者的中英旅游管理 workshop。到 2019 年 9 月，双方共同举办三次国际旅游研究论坛，并已经在论文发表、合作项目、博士培养等方面彰显成果。

东北财经大学旅游学科的国际化平台建设，正在吸引一大批名校博士毕业生申请和加盟学院。学院利用国际化办学的优势，制定了师资引进的特殊政策和科研奖励办法，已有近十名优秀中外籍教师加盟。2020 年 1 月，双方共同全球招聘了 3 名专业主任，并成立了“人力资源与发展委员会”，旨在建设网状的、开放的科研合作团队，从而构建起连接东北财经大学与萨里大学之间的学术沟通机制，进而充分发挥双方优势，将旅游管理学科建设成为国内一流、国际知名、特色鲜明、理论贡献突出的重点学科，在学生国际交流、优秀毕业生、课程教学质量和社会服务特色与贡献等多个方面对旅游管理专业做出更大的贡献。

## 二、提升全方位人才培养的质量

东北财经大学和萨里大学在人才培养、学术交流和社会声誉方面都取得了很多成绩。东北财经大学交换到英国萨里大学的学生，其学业表现优于其他学生，得到了英方的充分首肯。从 2007 年到 2017 年，萨里国际学院已经在人才培养、专业建设、学业支持、就业校友、学生活动等多个方面取得了丰硕的成果，并成为中外合作办学领域里的一个典范和样板。

学科共建之后，在本科人才培养方面，萨里国际学院不断吸引高质量的学生。目前，萨里国际学院在数个省份的招生分数线已经超过东北财经大学。职业发展与就业指导是大学的核心功能之一。萨里国际学院借鉴西方大学的常用办学组织架构，在学院内增设了“职业发展与校友中心”，专门致力于学生的实习实训、校企合作、职业指导、校友联络等工作，同时也为教师开展学术研究和企业管理咨询提供服务，从而真正架接起高校与社会相对接的桥梁。

### 三、积极与政企合作，开展丝绸之路高端人才培养工作

为了更好地开展丝绸之路高端人才培养，东北财经大学和大连市文旅局达成战略合作。我校于2017年12月7日与大连市文旅局正式签署了《战略合作协议》，联合培养高水平人才。东北财经大学负责课程的设计与实施，大连市文旅局负责实践教学的设计与安排。根据协议，合作双方成立了“丝绸之路旅游管理高端人才培养项目”联合指导委员会。大连市旅发委已经向联合指导委员会提供了1份24人名单，包含8位有丰富旅游工作经验的行政管理人员、8位酒店经理人、8位景区负责人。“联合指导委员会”从建议名单中选出5-10位作为“丝绸之路旅游管理高端人才培养项目”的荣誉导师。选聘的荣誉导师每个学期会安排至少两次给本项目的学生作行业实践前沿主题报告。同时，联合指导委员每学期安排本项目学生参观大连的旅游企业单位两次，还将为有意愿的留学生提供企业实习机会。东北财经大学计划通过5年左右时间的努力，将本项目打造成沿线国家来华留学教育的品牌项目。

### 四、牵头大连市旅游智库，发挥咨政议政作用

社会服务功能是两院合署后的另一个重要工作。东北财经大学与大连市文旅局创建了包括知名学者、旅游企业高管和地方旅游政府部门资深管理者的大连旅游智库。该智库以咨询服务、研究课题为纽带、以成果报告、内参为载体、以任务凝聚专家，发挥人才作为第一资源的支撑和引领作用。

双方成立了大连市旅游智库领导小组，主要负责智库全面建设及组织领导工作，并督促智库履行职责、发挥作用，领导小组组长由大连市文旅局局长担任。领导小组下设秘书处，秘书长由东北财经大学旅游与酒店管理学院院长担任，秘书处设在东北财经大学，负责旅游智库的组织、协调和日常管理工作。双方成立大连市旅游智库学术委员会，主要负责旅游智库的科研规划、科研队伍建设 and 科研成果鉴定、评审及推荐工作。此外，双方还成立大连市旅游智库专家顾问委员会。在市旅游专家库基础上，进一步整合国内外旅游学界、业界、政界的智力资源，形成由高端旅游人才组成的专家顾问团，为大连市旅游发展

战略和重大问题建言献策、提供咨询意见。经我校推荐，萨里大学的多名专家成为了智库的外国专家，他们所开展的咨询活动已经被大连市旅发委采用。

此外，我院还积极探索旅游智库“旋转门机制”。以智库作为合作交流的平台，建立旅游智库中的学者专家到基层、旅游企业、旅游政府部门挂职，鼓励智库中的政府部门专家、来自旅游企业的专家担任高校或科研机构的客座研究员或外聘教授，促进学界、政界与产业界的常态性对话和讨论等机制，加强智库内政界、学界和产业界成员的战略互动，促进智库加强理论与实践的结合，形成并扩大这项机制在全国的示范效应。

## 海外合作办学的中国经验与启示： 以桂林旅游学院为例

张显春

中国桂林旅游学院一带一路国际学院，院长、教授、硕士导师

积极探索境外办学并不断扩大规模，推动我国教育“走出去”，是进一步提升我国教育国际影响力的重要路径，也是扩大人文交流、共建“一带一路”和服务国家对外开放战略的重要举措。我国作为全球最大的出境旅游客源国，对一带一路沿线国家和地区的旅游业、旅游教育和中文教育产生了重要影响。依托快速发展的国际旅游业和我国在全球旅游业中的影响力，采取教育与旅游业融合式的海外合作办学模式，加快教育“走出去”，不失为一条值得探索的教育国际化之路。桂林旅游学院作为经济社会发展水平一般的地方性行业院校，在客观上存在办学经费不足、办学条件有限等教育国际化天然鸿沟的制约下，借力桂林旅游业的品牌和资源优势，拓展产教融合和校企合作的内涵，创新机制，以输出课程标准为核心内容、以海外校区为载体大力开展海外合作办学业务，取得了显著的阶段性成果。其中在印度尼西亚雅加达合作设立的印尼校区项目被国家文化和旅游部列为2019年文化产业和旅游产业国际合作重点项目，乌兹别克斯坦丝路国际旅游大学的海外办学项目得到我国教育部和乌兹别克斯坦教育部的认可，项目成果被评为2019年广西高等教育教学成果特等奖，其海外合作办学经验备受关注。

本文为国家社会科学基金项目(17BJY150)阶段性成果。

## 一、桂林旅游学院海外合作办学初步成效

桂林旅游学院是联合国世界旅游组织在中国大陆唯一的重点支持单位及其教育委员会附属成员单位、亚太旅游协会教育类会员单位、亚洲开发银行“高端旅游人才培养优秀合作伙伴”、中国旅游院校“五星联盟”发起单位之一、中国-东盟旅游教育联盟发起院校、教育部100所产教融合发展工程建设规划项目应用型本科学校之一、中国-东盟旅游人才教育培训基地、中国-东盟旅游研究基地、国家旅游局旅游扶贫培训基地、首批港澳台青少年游学基地、全国群众体育先进单位、广西旅游人才小高地和广西旅游数据中心载体单位；获全国餐饮职业教育优秀院校和最佳东方旅游服务业优秀人才培养院校奖。该校对海外合作办学尤为重视，近年来围绕国家战略和广西“三大定位”，以“引进欧美优质教育资源，面向东盟和一带一路输出旅游教育”为方针，积极开展对外交流和国际化合作办学项目。

中印尼旅游商学院是桂林旅游学院第一个海外校区，采用产教融合、校企合作的方式设立于印度尼西亚雅加达，是桂林旅游学院深度融入一带一路建设、致力构建中国-东盟旅游教育共同体、实现占领东盟旅游教育高地的重要举措。中印尼旅游商学院于2017年12月在印尼特里莎克蒂旅游院校内成立，旨在发挥旅游在国际交往中“先联先通”的独特优势，以及桂林国际旅游胜地、广西文化和旅游资源的优势，传播广西形象，讲好中国故事，打造一个集旅游教育、国际合作研究、旅游职业培训以及国际文化交流为一体的综合性文化和旅游教育交流平台。项目运营2年多来，取得了较好的社会效益，已成广西促进构建中国-东盟命运共同体的一股新动力，并探索性的取得了一系列成绩。

### (一) 政府认可

桂林旅游学院的专业优势已得到印尼旅游教育界认可，树立起中国旅游教育政府重视、水平高、行业服务能力强的教育品牌。2017年12月12日，印尼外交部、科技研究与高等教育部、旅游部、农业部等政府领导出席了中印尼旅游商学院揭牌仪式。印尼科技研究与高等教育部 Ir. Illah Sailah 博士在致辞中指出，印尼高教部非常支持两校的合作，希望通过与桂林旅游学院的合作，能为印度尼西亚的旅游教育带来新的专业内涵和新的教学方式，特别希望两校的合作能在在线课程方面能做出创新性的贡献。为此，印尼高教部为2018年赴桂林旅游学院留学的项目学生提供了15个印尼政府奖学金，占到印尼当年



旅游类政府奖学金总人数的 20%，高教部还专门派出官员将第一届项目学生送到桂林。2018 年 9 月 14 日，桂林旅游学院程道品校长应邀赴印尼驻华大使馆拜访 Djauhari Oratmangun 大使，就中印尼合作办学项目和服务印尼旅游业发展等相关事项进行交流。Djauhari Oratmangun 大使非常赞赏桂林旅游学院印尼办学项目，他指出旅游业将成为印尼未来主要收入来源，中国赴印尼旅游人数快速增长，已成为印尼旅游最大的客源国，认为此项目可为提高印尼旅游业服务水平提供支持，具有很好的发展前景。2019 年 6 月 20 日，中国 - 东盟旅游教育联盟 2019 年年会上，印度尼西亚旅游部副部长吉利·阿德里西尼女士、印度尼西亚驻华大使周浩黎先生、中国驻东盟使团大使黄溪连等均肯定了桂林旅游学院在围绕旅游教育合作办学、创新校企合作、共建智库支持东盟旅游产业升级和服务中国“一带一路”倡议所付出的努力。

## （二）行业认可

桂林旅游学院在印尼的办学项目已得到印尼旅游业界的认可，印尼旅游部出资邀请桂林旅游学院专家到印尼进行行业诊断服务。此举也已得到印尼旅游教育界认可，学校与印尼旅游院校协会签订了战略合作协议，在 2018-2019 年通过组织校园开放日、中国旅游教育进学校、中国饮食文化社区活动日、中国旅游教育体验日等主题活动，受到印尼媒体关注和持续报导，有效传播中国声音，贯彻落实习总书记旅游是传播文明、交流文化、增进友谊的桥梁的定位。如在 2018 年 6 月 22-27 日，桂林旅游学院组织了印尼特里莎克蒂旅游学院教师到学校进行教学培训，主要内容包括行业考察、实习单位考察、理论课教学、实操课教学、中印尼互动教学等模块的培训，以便于海外合作办学校区教学准备工作的开展。而且，学校积极安排国内学生奔赴海外校区，与该校区的学生进行丰富的文化交流与体验。如在 2018 年 4 月 25 日，学校派遣国内学生前往印尼特里莎克蒂旅游学院交流为期 3 周的交流，两个校区的学生一起上课，学习印尼历史文化，进行旅游景点开发调研。通过三周短暂的交流学习，两校区学生对印尼教育、中印两国历史文化习俗、旅游景区调研的亲身体验，提升了学生的交际能力及外语水平，增进了两校区及与印尼高校的友谊与合作，也是我校响应国家“一带一路”倡议，深化国际交流，提升我校在海外的国际影响力重要举措。此外，桂林旅游学院的海外合作办学项目也获得亚洲开发银行、广西维伯教育集团等单位的大力支持，这一定程度上也说明该海外合作办学项目获得业界的认可。

## 二、桂林旅游学院海外合作办学经验启示

### （一）成立专业对接机构，强化平台建设

为贯彻执行教育部《推进共建“一带一路”教育行动》和自治区《广西教育提升三年行动计划（2018-2020）》，加快桂林旅游学院教育对外交流与合作，创新发展桂林旅游学院来华留学教育，提升广西旅游教育在一带一路沿线国家的话语权，该校于 2017 年 9 月启动海外办学业务，并采用校企合作的机制设立桂林旅游学院一带一路国际学院，实施“跨国双校园培养”计划，开拓及运营海外办学项目。一带一路国际学院是桂林旅游学院采用产教融合机制与广西维伯教育集团合作共建的校二级学院，专门负责面向一带一路沿线国家开展留学生教育。该学院主要通过“海外校区”计划和跨国跨校园联合培养等形式创新开展来华留学教育，共建旅游教育国际社区。

桂林旅游学院一带一路国际学院成立后，构建了从主动服务国家战略找着力点、从体制机制创新找发力点、从业务差异化找聚力点、从人才培养定位找持续力点的发展思路，将学校的优势专业和资源整合成国际课程，形成适合在海外合作办学的教育标准。从 2017 年 12 月 12 日中印尼旅游商学院在雅加达揭牌到 2018 年 12 月，桂林旅游学院先后在印尼雅加达、哈萨克斯坦阿拉木图设立了海外校区（教学点），面向当地学生开展本科层次的学历教育，第一届学生共 121 人于 2018 年 9 月在两地开学；此外，还在巴基斯坦拉合尔、泰国曼谷设立海外办公室，与老挝旅游部、迪拜旅游局深入探讨开展旅游教育合作的形式和范围，在一带一路沿线国家的旅游教育中逐步形成桂林旅游学院的声音。

此外，学校以升本为契机，主动融入“一带一路”倡议，按照“多主体对接、多平台支持”的原则持续改革人才培养机制。与东盟 10 多所院校建立深度合作关系，除在印尼雅加达合作建立海外校区外，还在泰国华欣合作建立海外教学点，在菲律宾马尼拉建立海外办公室，促进共商共建课程落到实处；搭建一批功能各异国际业务平台，促进国际人才培养的功能模块有序运行；以价值教育促进文化认同，螺旋式构建出中国 - 东盟旅游教育联盟协同育人机制，解决人才培养与国际化趋势脱轨问题，实现培养具有建设人类命运共同体精神的中国 - 东盟国际旅游人才目标。

## （二）创新海外办学模式，融入中国特色

1. 融合创新，建立面向国际的中国化课程标准。突出桂林国际旅游胜地建设对东盟旅游业的示范意义，在中国和东盟的旅游院校之间搭建起一座文化认同的“立交桥”。通过与世界旅游组织、瑞士洛桑酒店管理学院和香港理工大学等合作办学引进世界领先的教育理念与课程标准，整合中国文化特质和东盟旅游业差异化需求，按共同体机制所需的知识、能力和态度，构建面向国际的中国化课程标准。在应用型本科酒店管理和旅游管理专业建立“中英双语+中华文化+专业能力”的教学内容，以及针对不同国家海外合作办学项目灵活组合课程结构的“校本课程+国别课程+国际通用课程”三层一体的柔性课程体系，解决人才培养与国际旅游业人才需求脱节的问题，适应中国-东盟旅游业协同发展不断提出的新要求。

2. 有序衔接，打造立体化跨国教学资源平台。结合学校办学优势，由一带一路国际学院牵头整合国内外教学资源，构建“交互式共享平台、开放式自主学习模块、线上线下动态教学模式”的立体化跨国教学资源平台。通过建设国际师资库、远程跨国同步教学系统、高水平东盟旅游职业培训、多模式学历合作教育、多层次旅游科学研究等业务有序衔接，实现国内外合作方的教学资源双向流动支持学校教学，克服学校国际教学资源不足的问题，促进教育对外开放持续反哺学校的国际化内涵建设，有效满足学校及东盟各个教学点的差异化需求，不断优化共同体协同育人机制。

3. 校企合作，打通国际教学资源内化通道。学校注重校企合作顶层设计，大胆探索混合所有制国际教育机制。通过校企合作的市场力量盘活中国-东盟旅游教育共同体各方资源，支持学校走进东盟建立海外校区，同时吸引东盟院校到桂林合作设立校中校，实现中外学生双向跨国跨校园培养，突破国际教育的时间、空间和资源约束，驱动各类国际教学资源内化到学校，为学校的国际课程走进东盟走向“一带一路”提供综合性保障。

## （三）注重宣传方式与内容，打开知名度

1. 创新对外传播观念，实现多层次深入交流目标。2018-2019 两年间，桂林旅游学院中印尼旅游商学院先后策划并组织了“校园开放日”、“中国旅游教育进学校”、“中国饮食文化进社区”、“中国旅游教育体验日”等活动共 18 场次，在雅加达、万隆、泗水等地超过 3000 名印尼群众参与了活动，并受到印尼广大师生以及周边居民的欢迎，印尼当地众多学者和群众主动申请为项

目活动的志愿者。当地主流媒体给予了持续的关注和报导，也得到印尼驻华大使、印尼高教育部、印尼旅游部的肯定。此外，中印尼旅游商学院还开展了国际旅游合作研究、旅游职业培训和旅游产业咨询服务等，与印尼工商界、印尼地方政府和学术界进行了深入的沟通与交流。真正地从实地出发，深入广泛地与印尼各行业交流沟通，向印尼推介具有中国特色、蕴含中国智慧的中国优秀文化，把广西桂林的旅游形象推广到印尼乃至东盟各国，为塑造广西良好的国际形象做出了努力。同时，通过旅游教育与体验的方式，让不同文化背景、不同地域和风俗习惯的人更容易接受中国文化。

2. 丰富对外传播内容，促进文化交流走出去、迎进来。自 2018 年起，桂林旅游学院中印尼旅游商学院吸引了来自印尼的 130 多名优秀学生到桂林留学、200 多名师生及其家长到桂林短期交流，项目留学生参加各类国际、国家级比赛 41 项，其中，1 名学生在第 44 届世界技能大赛中获银奖，有近 200 人次学生获得印度尼西亚政府奖学金、广西政府东盟国家奖学金、广西维伯企业奖学金等各类奖学金。学校积极组织和参与国际文化交流活动，通过举办印尼文化节、参加文艺演出、志愿者活动等方式让更多的中国师生和民众了解印尼的文化与风情。以印尼学生为代表的桂林旅游学院国际学生多次在校级、市级和自治区级国际文化相关比赛中获奖，起到了双向交流的作用，从而到达文化交流走出去、迎进来的“双融”目的，有力支持中华优秀传统文化走出去。

3. 整合对外传播资源，打造高层次外宣平台。为了促进区域合作发展，使“一带一路”沿线国家和居民更理解多元化的中国、理解广西，2018 和 2019 年，由桂林旅游学院和香港理工大学酒店与旅游业管理学院主办、桂林旅游学院一带一路国际学院和中印尼旅游商学院承办，先后在印尼巨港市和桂林市举办了两届“一带一路”与旅游发展国际论坛，邀请了政府高层官员、国内学者、企业家及媒体代表参会，并在第二届国际论坛上发布了《桂林宣言》，形成一个具有较高水平的国际交流平台。学校高度注重项目的传播工作，通过加强与《人民日报（海外版）》、中国新闻社、中国经济网、中国旅游报、广西日报等中央和地方外宣媒体、海外华文媒体的合作，围绕办学理念、办学成果、国际交流与合作活动等，积极策划推出了集专业性、思想性、实效性于一体的优秀外宣活动，收到了良好的宣传效果。在政府为主导的对外传播格局的前提下，实现“政府与高校同步、传媒与教育并重”的双轨制，以优秀的旅游教育理念为驱动，旨在建立一个对外传播稳健长效机制和制度，为此，项目入选了 2018 年中宣部《中华优秀传统文化走出去重点工作清单》复评项目，以及 2019 年文化和旅游部“一带一路”文化产业和旅游产业国际合作重点项目。

## 希尔顿集团视角下行业对旅游教育的期待

刘雷

希尔顿酒店管理有限公司，大中华区及蒙古校企合作总监

希尔顿 (NYSE: HLT) 是国际最具知名度的酒店管理公司之一，拥有十八大卓越酒店品牌，在全球 119 个国家和地区直接管理、特许经营、持有以及租赁近 6,100 家酒店，逾 971,000 间客房。2019 年，希尔顿庆祝百岁华诞之后，又在各类评奖活动中载誉而归，不仅在卓越职场研究所评选的全球最佳职场再获第二的殊荣，更连续五年上榜大中华区最佳职场——而这一切发展的核心正是希尔顿的团队成员（在希尔顿，所有员工都被称之为团队成员）。2020 年，虽然深受新冠疫情的影响，但希尔顿并没有放缓发展的步伐，集团将在今年迎来在华的第 300 家酒店的开业。

大中华区作为希尔顿在全球的第二大市场，始终保持高速增长且迎来了多个里程碑式的发展：从推动地区酒店与旅游行业发展、强化人才培养、促进可持续发展、到树立企业责任等多方面都做出了巨大的贡献，市场表现可圈可点，让“希尔顿效应”在大中华区得到了完美展现与升华。希尔顿计划到 2025 年，在中国管理 1000 家酒店。为了实现这一目标，未来希尔顿将加速发展步伐，从现有的十八大酒店品牌中选择并引入更多新酒店进入中国市场，以满足中国顾客的不同需求。

希尔顿大中华区总裁钱进先生表示：“希尔顿扎根中国的三十年，也是中国经济蓬勃发展的三十年。在希尔顿全球发展的广阔蓝图中，中国市场始终占据着举足轻重的地位。作为这一辉煌旅程的见证者，希尔顿的团队团队成员始终站在服务前线为希尔顿的热情好客与卓越价值做出最好的诠释。随着百年华诞的到来，希尔顿将继续锐意进取，持续为中国旅游及酒店行业做出有意义的贡献，为推动可持续旅行及社会的蓬勃发展而做出不懈努力。”

2025 年，1,000 家酒店，100,000 名团队成员——希尔顿正在中国大地上铺展它的宏伟发展蓝图。如此庞大的发展计划，需要源源不断的高素质人才来支撑。希尔顿始终坚持本土化的人才发展战略和培养机制。目前，希尔顿在中国已经建立了中国管理团队，其中超过 50% 的总经理都是中国人。同时，希尔顿与众多顶尖的旅游管理学院建立合作关系，现已进行合作的学院超过 500 所高校，每年提供超过 6,000 个实习机会，帮助未来的人才们熟悉酒店行业的环境并获得成长。希尔顿希望通过积极推动和实践国家倡导的‘校企合作’‘产教融合’，与国内各大院校深入合作，打造出一条适合中国本土化的年轻人才培养之路。

为此，希尔顿制定了非常明确的校企合作愿景：“全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，深化产教融合、校企合作，依托希尔顿在大中华区的发展战略，通过集团国际化的管理经验与资源、完善的人才培养发展体系及职业发展平台等优势；结合各大高校自身的优势与特色，协同创新，共同打造高标准、国际化、全方位和多层次的人才培养方案，构建具有希尔顿特色的校企合作、产教融合体系。为中国服务业培养理论水平高、实践能力强、综合素质高并适应未来服务业发展需要的现代人才。”

未来，我们希望能够和旅游教育界一起在以下几个方面，共同学习，共同成长，协作共赢！

### 一、校企合作的可持续发展性

从 2012 年起，希尔顿开始着手搭建自己的校企合作体系，在经过八年的发展摸索，希尔顿打造了一系列具有希尔顿特色的校企合作项目。比如，希尔顿在国内与复旦大学，重庆工商大学，桂林旅游学院，郑州旅游职业学院等 50 余所高校，共同打造的“希尔顿人才培养中心”项目。在项目进行过程中，校企双方共同讨论制定教学方案，人才培养计划，协同育人。同时，希尔顿在校内为学生建立实体或者虚拟班，并定期邀请行业高管及大咖进行线上或线下授课。达到了学生教学、实习、培训与就业的一体化。

除此之外，为了能够更加深入的进行产教融合，校企合作，希尔顿在 2018



年年初，与四川旅游学院共同成立了全球第二所，亚太区第一所“希尔顿酒店管理学院”。我们的目标是通过与学校的全方位合作；与希尔顿在中国的企业发展战略与人力资源规划相结合，充分利用希尔顿在国际酒店经营管理实践与人才培养体系的国际平台，充分发挥四川旅游学院师资、专业与学生培养的优势，共同构建国际酒店管理高等教育学位教育体系与国际酒店管理行业及企业培训、实践与学生未来职业发展体系相结合的国内一流、国际知名的酒店管理学院。双方充分利用各方资源，就四川旅游学院希尔顿酒店管理的课程体系、教学指导、学生考核评估、教师培养、学生实习实践、专业发展与国际认证，以及学院教学设施设备规划建设等方面优势互补、协调合作、分步发展，并通过共同确立的学院章程与学院理事会等合作管理机制，不断完善办学条件，不断提高教学研究、学生培养与社会服务水平。

正如前文所提到的，希尔顿每年需要超过 6000 名的相关旅游类专业背景的青年人才的加入，这些青年人才是集团在大中华区未来的战略人才储备，更是确保集团在未来市场上保持发展优势的核心竞争力。因此，稳定健康的人才生态供应链，对希尔顿来讲至关重要。同时，希尔顿经过几年的数据对比发现，通过校企合作培养出的学生，在毕业留任率及管理培训生录取率方面，都远高于非校企合作出来的学生。因此，希尔顿一直致力于和高校建立符合双方长期发展目标共同愿景 (Shared Vision)，合作不应只看重短期效果，更要有长期战略思维来规划。一起与高校打造可持续发展的产教融合，校企合作体系。

## 二、企业资源与高校教育资源的结合

学生的行业认知度，行业认可度，行业认同度

当明确了双方共同的愿景后，希尔顿将会和院校共同制定计划方案，去确保一起去实现双方认可的愿景！计划方案，从希尔顿角度出发，主要集中在校企合作资源结合与提升学生行业认同度两个大的方面！

希尔顿认为校企合作，是一个长期“你中有我，我中有你”及解放思想，开拓创新的过程。因此，集团很重视在合作中，双方优势资源的结合和互补性。如何让双方的资源有效的结合和互补起来，将从以下几个不同的角度来共同探讨：

### （一）教学实施

随着近些年，国内旅游教育的不断发展，我们欣喜的发现国内许多院校都在校内建立非常接近行业实景现场的模拟教室或实验室。但即使这样，在教学设施上，学校与行业酒店现场相比还是有些欠缺。因此，在合作过程中，希尔顿提出了课堂置换的项目。倡导学校将一些课程放到企业的真实对客现场中来，既可以让学生在真实的对客现场进行学习，也可让他们感受行业浓厚的运营氛围。

课程包含了如餐饮酒水知识，中西式餐饮对客服务，酒店安全防护应急等。尤其是安全防护应急课程，目前国内院校涉及此课程的教学并不多。但是，安全防护却是酒店行业最基本也是最重要的业务。所以，希尔顿在和院校的合作当中，都安排老师学生到酒店现场，进行安全防护知识的学习，桌面演练和模拟演习。（桌演或演习内容都来自于希尔顿全球安全应急手册，包含了当酒店面临地震、火灾、台风、炸弹恐吓、群体食物中毒等场景。）

诚然，课堂置换也面临着许多不确定的因素，比如酒店运营繁忙，酒店领导层支持力度不够，学校到酒店路途交通等。但希尔顿认为，不确定的因素越多，校企双方越应该紧密合作，不断碰撞思维，开拓创新，细化教学方案，细分教学课程。希望未来，能看到更多类似于安全防护应急这样的课程出现在教学中。

### （二）师资力量

众所周知，在教学过程中，教师是起主导的作用。因此，教师对行业的认识，大大引导着学生对行业的认识。在校企合作过程中，希尔顿发现，目前校内很多从事教学工作的专业教师都是从学校到学校，缺乏企业经验，虽然有些院校通过采取安排部分教师下行业挂职锻炼，但由于参与面不广，时间上缺乏连续性，大部分专业教师的实践能力总体水平仍然提高不快，实践能力仍很欠缺，跟不上行业发展的步伐。

为此，行业里包括希尔顿在内，很多公司都为教师提供了挂职锻炼项目。但希尔顿更看重的是，教师挂职的结果导向性，而不是为了挂职而挂职。希尔顿会为每一位挂职教师按照集团人才培养标准，在酒店搭配一名行业导师 (mentor)，要求教师在挂职过程中参与一个具体的项目 (project)，设置项目目标 (objective)，订制行动计划 (action plan)，定期回顾 (regularly review)。会和校方一起确保教师挂职期间能够找到可以帮助未来教学的资

源，挂职锻炼一定要有具体成果的展现（希尔顿目前不接受一个月或者一个月以内的短期挂职）。目前，北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院（Beijing Hospitality Institute）每年寒暑假都会鼓励教师重回行业，回到具体的运营岗位上，去了解行业发展变化，技术创新及前沿趋势，并要求教师在挂职期间要有自己的研究成果，以更好地应用于未来的教学中去，名副其实的 Training with Purpose。这也是，包含希尔顿在内的众多企业希望看到的一幕，教师越发接近，了解行业，学生亦会对行业有深入的认识。

除了专业教师，在教学过程中，行业导师的作用也愈发重要。行业导师的专业理论知识并不一定非常体系化，但却拥有着宝贵的行业实战经验和职场认识。因此，行业导师是教学体系的一个很好的补充。希尔顿非常支持酒店的高管，走进校园担任行业导师，为校企合作添砖加瓦。同时，也非常鼓励行业导师和专业教师共同开展科研工作，申报项目！在 2019 年，希尔顿集团旗下的嘉兴希尔顿逸林酒店，就与嘉兴职业技术学院一起共同合作，结合双方优势资源，并在学校的指导与支持下，将酒店成功申请成为了嘉兴市教育型企业，及浙江省首批产教融合型试点企业（唯一的酒店企业）。未来，希望能有更多这样优秀的合作案例出现。

### （三）企业雇员培养

谈及校企合作人才培养层次，可能第一时间想到的就是，在校学生或者毕业生加入行业后会从事什么级别的工作。是实习生，见习主管还是管理培训生？

目前很多企业会把校企合作的人才培养关注点集中在在校学生或者毕业生身上！但希尔顿除了关注学生和未来青年人才外，还会关注到可以通过校企合作而受益的另外一个群体——企业雇员。目前，希尔顿在国内不同地区与众多高校一起，为酒店在职雇员提供提升理论知识和继续教育的项目，深受酒店雇员们的好评。另外，希尔顿正在和海外地区及港澳地区的高校一起商讨，选派雇员返校学习，就读硕士研究和博士研究生。通过此项目，为集团培养和储备高层次的精英人才。

### （四）学生行业认同度

学生的正确的职业价值观、职业道德修养和职业认同感一直是院校人才培养的目标，也是企业都非常关注的地方。虽然，院校在学生的行业认知、认可和认同度方面做了非常多的工作，开展了很多课程。但是，我们不得不面对的实际情况是，学生们对行业认知度、认可度及认同度等方面都有待提高。更为突出的是，很多学生在行业实习结束后，对行业充满了排斥感。因此，行业和院校需要一起思考，造成这一系列被动局面的原因是什么？校企双方一起能做什么来逐步的改变这种局面？

在此，抛砖引玉一下，和大家分享希尔顿几个关于学生职业认同度的做法。

#### 1. 分阶段融合教学

与一些企业，只是在学生快毕业或者快实习时，才走进校园开展校企合作相比，希尔顿会将有助于提升行业认知、认可、认同的活动有阶段性，层次性的融入进学生在校学习生活中。比如：

大一年级：在学生新进入校园，希尔顿会在校园和院系一起举办欢迎酒会，让学生们刚走进校园就可以领略到行业的热情好客文化；

大二年级：在校内开展一些行业类的讲座，第二课堂等活动，让学生们在学习了一定的专业知识情况下，更深入的了解行业；

大三、大四年级：通过开展希尔顿课程、培训前置、服务大赛等活动把企业的课程融入到教学中，让学生开始了解希尔顿百年老店的魅力。

#### 2. 实习认可

在行业的实习活动中，相信每个企业都有自己非常成熟的做法。在这里，简单的分享希尔顿去年，在长江三角洲的酒店里推出的一个认可活动，通过这个认可活动收到了非常好的反馈。希尔顿在学生实习期间为每一位学生设立“认可基金”（金额大约为正式团队成员一个月薪水），在学生结束实习并转正留任后，酒店将邀请学生的家人到酒店作为客人免费体验，在店时会将实习认可证书和基金颁发给学生的家人。通过这种方式，来认可学生们。

#### 3. 四方共赢，提高专业对口就业率

共同打造共赢局面，提高专业对口就业率，为中国服务业培养理论水平高、

实践能力强、综合素质高并适应未来服务业发展需要的现代人才，是希尔顿一直追求的目标！共赢在希尔顿来看，并不是简单的校企共赢，而是通过产教融合，校企合作，让学校，老师，学生和企业四方面共同成长，共同受益，协作共赢，让更多人才留在行业里。希尔顿的校企合作项目有一个原则，那就是不允许和参加希尔顿校企合作项目的学生签订任何绑定协议，不强制任何一名学生加入希尔顿。这也是百年希尔顿对每学校、老师、学生的尊重！

作为最早进入中国市场的国际性连锁酒店品牌之一，希尔顿已深耕大中华区市场三十年，未来希尔顿希望能继续和旅游教育界一起为中国的旅游、酒店行业的发展和繁荣做出更积极的贡献和更深远的影响。

## 关于在旅游教育中提升广度和运算能力的案例

杰弗里·沃尔

加拿大滑铁卢大学环境学院地理与环境管理系，荣誉教授

### “ 摘要

有人认为，在教育和旅游业都面临危机的当下，旅游教育和传播已变得越来越朝内向型发展。无论旅游教育在未来采取何种形式，都希望它能让旅游专业的学生将自己的兴趣放在更广阔背景下，并能更精准地进行交流。这些能力将提高他们在日益不确定的世界中的价值和灵活性。

”

## 引言

最初有人邀请我编写一份关于“加拿大旅游教育的未来”的文件时，我虽然很感激，但没过多久就拒绝了。我表示“很抱歉，我无法接受这项邀请”，并为我的决定提供了以下理由。

首先，这次邀请是在我所处的加拿大安大略省出现教育危机的时候发出的。从幼儿园到高中的教师都在轮流罢工，反对省政府提出的扩大班级规模、通过广泛使用互联网来改变教学方法、减少对有特殊需要的学生的资助以及冻结工资的建议。学院和大学再次面临预算削减。而这还是发生在疫情之前！巧合的是，我收到了一位大学校长的信息，其中说道：

我写信给您，是为了解决大学不得不面对的一个最具挑战性的问题——我们将如何处理即将到来的秋季学期？简而言之：今天，我们没有充足的数据或事实来正确肯定地回答这个问题……我们谁也无法自信地预测9月份的情况……我们必须继续重新设计课程，也许还要调整课程内容或顺序，以便学生



能够继续以新的方式展示学习成果。我们必须制定流程和策略，以便我们的学生的研究能够继续下去并长足发展（滑铁卢大学校长斐丹·汉杜拉普，2020年4月20日）。

因此，加拿大的教育目前正面临着巨大的挑战，伴随这些挑战，教育将会出现实质性的变化。但是，目前还不清楚何时会出现，以及变化出现后会是什么样子。

其次，加拿大的教育是各省的责任，虽然联邦政府会通过参与研究涉足其中，尤其是在大学里。因此，加拿大对教育的看法并不统一，各省区持有自己的观点。此外，上网快速浏览没有发现明显的信息来源，而且目前所有的大学和学院都已关闭且人们都在家工作，没有可以快速了解最新情况的直接方法。

第三，在我所在的安大略省，除了一些明显的例外，酒店管理专业主要是在学院而不是在大学里教授。虽然大学里存在部分旅游课程，但旅游课程的设置却广泛分散在各种课程和学科中，这又使得概述现状变得复杂，更不用说对未来的预测了。由于大多数旅游业培训，尤其是酒店业的培训都在学院进行，而我自己主要是在大学里工作，我觉得自己并不适合描述更广泛的问题，尤其是关于所谓的旅游“产业”的问题。

同时，通过50年来参与旅游教育与研究获得的经验，我对这些活动有一些看法，并被劝说与大家分享其中的一些观点，这就是我将要做的。但首先，我必须声明自己的“偏见”，而最简单的方法就是简单介绍一下自己。

## 一、背景

我本职是作为一名经过专业训练的地理学家，其次是一名教师（主要是在英国）。尽管我实际上从来没有上过一门关于旅游的课程（有些人可能会说能看出来这一点！），但自从进入研究生院以来，我的兴趣一直主要集中在旅游和休闲方面。在职业生涯的大部分时间里，我都在环境学院的地理（与环境管理）系工作，并与规划学院和娱乐休闲研究系有松散的联系。出乎意料的是，大约25年前，我开始在亚洲工作，特别是在印尼，后来又在中国包括台湾工作，这些经历极大地影响了我的思维。

我主要讲授地理学、资源管理以及旅游学等本科课程，并指导了100多篇研究生论文，大部分是关于旅游的课题。我还在加拿大和国外为学生、教师和政府官员组织和教授课程。

我认为自己主要是一名学者。因此，我会研究自己感兴趣的领域，有时是应别人的要求。我会在教学和著作中（大部分是在专业期刊上）分享这些研究的各个方面。我在与各级政府和国际机构合作方面有丰富的经验，但在与私营部门合作方面的经验要少得多。

虽然我承认旅游是一门生意，需要雇佣经过适当培训的人员，但我认为旅游是一个远不止于此的现象。作为一名学者，我认为自己的首要任务是试图了解旅游，提出有关旅游的问题，并试图回答这些问题。当然，如果是担任顾问，那么任务就不同了，受雇于人，是为了解决别人的问题，并且必须努力做到这一点。

在拥有世界上最大的合作项目的大学里任教，我看到获得工作经验是许多学生学位要求的一部分。在环境学院的地理系任教，我看到我的许多学生并不向往从事旅游业工作，尽管有些学生有此意愿。因此，在向他们介绍旅游方面的知识时，我总是试图向他们灌输更多的通用技能。我的兴趣集中在旅游方面，而不是酒店业，并且我的目标是促进广泛的教育，而不是为特定的工作培养人才。其中的关键是要培养批判性思维。这包括提供机会学习建立逻辑论证、收集和呈现信息、进行口头和书面交流、批判地阅读、准备文献综述和撰写报告。在这些活动中，旅游是主题，但这些技能具有广泛的适用性，并且是许多雇主非常需要的。

根据我的教学经验，我希望在这篇文章中着重介绍两个我认为目前旅游教育中存在的不足：知识广度和运算能力。我想说的是，很多旅游专业的学生在这些方面没有做好充分的准备，往往不是因为他们自己的过错，而是由于他们所接受的教育，因此，在未来的旅游教育中需要更多地关注这些特质。

## 二、知识广度

大约 50 年前，当我作为一名本科生第一次对旅游业产生兴趣时，没有旅游课程可攻读，也基本上没有专注这一学科的期刊可供阅读。必须在许多学科中广泛搜索，才能找到相关的材料，并须查阅包含经济、环境、社会文化等多种视角的论文。此外，地理学作为我工作的学科，需要人们接触有关人类和物理系统的信息，以及相关的研究方法。作为一名博士生，我的办公桌设在一个真正的实验室里，里面有水槽和本生灯。因此，尽管我的硕士论文侧重于土地利用而博士论文研究的是旅行模式，但我的阅读范围涵盖了我能得到的所有与旅游和休闲有关的东西。

在职业生涯的后期，我订阅了两份日报，一份是全国性报纸，另一份是本地报纸，几十年来，我剪下并保留了每一篇有关旅游业的文章（还有气候变化，这是我的另一个感兴趣的领域）。在我退休时，有好几个箱子里面装满了剪报，尽管我承认，在这几年里，我没有详细查阅过。但是，我相信，定期整理文章并仔细阅读的过程，让我了解到当下的问题，并鼓励我思考旅游业在其中的地位。

旅游业会影响许多其他主题。它会与其他活动竞争以获得稀缺的土地、水、劳动力、资本、废物接收能力等资源。从供应方的角度来看，森林、湿地、农业景观、国家和省级公园、体育设施和活动、包括考古遗址和战场在内的遗产资源，博物馆、美术馆和剧院等文化设施以及当地建筑 and 食品都可能是旅游景点，尽管其管理者可能并不主要将其视为景点。从需求方的角度来看，酒店的使用者可能不仅限于休闲旅行者，还包括商务旅行者和当地社区成员，他们会使用餐厅、酒吧和游泳池，以及租用空间以举办会议和庆祝活动。对旅游业狭隘的视角会很容易地将酒店保持活力和盈利所需的许多客户群排除在外。

许多我所参与的大型研究计划，特别是那些涉及外部资金的计划，并不以旅游业为主要焦点，但旅游业始终是它们的重要组成部分。它们通常以规划和管理为方向，标题包括可持续发展、沿海地区管理、本土发展、世界遗产、生物多样性战略、公园规划和管理、社区韧性、文化影响等词。在这些举措中，人们假定旅游专家对旅游有所了解，但当他们将旅游置于特定背景，并以自己的方式与其他专家互动时，他们的意见才最有价值。

遗憾的是，随着旅游业的体量越来越大，并逐渐在高校内建立起机构基础，我认为旅游学科的内向性越来越强，产出也越来越偏狭。当旅游专业纳入商学

院时，情况更是如此。现在专门研究旅游与酒店业的期刊有一百多种，但其中只有少数期刊在旅游研究人员中享有较高的声誉。学生和年轻教师必须阅读这几本顶级期刊并渴望在这些期刊上发表文章，而排除在其他期刊发表文章的机会。评价和奖励制度强化了这一点。院系排名和个人晋升以及终身任职制度都要求年轻学者遵守规定，如果他们想在工作中取得进步并提高自己的声誉。据我所知，有人因为在狭小的批准期刊之外发表作品而受到批评甚至受到惩罚。

其结果是，年轻学者被迫变得过于狭隘：他们往往对越来越少的领域了解地越来越多。因此，套用我听过的一个关于工程师的笑话：“拥有旅游专业的学位可能意味着或不意味着你对旅游有所了解，但它能保证你对其他任何事情都一无所知！”我认为，年轻的旅游学者的培训过于狭隘，与其他学科的学者往来不如从前，因此，他们没有做好充分的准备为解决消费社会的广泛问题提供见解。

有点自相矛盾的是，当旅游学者抱怨旅游业的重要性常被忽视，并且他们的工作没有得到广泛认可时，他们却把目光投向了己的期刊，没有与其他学科接触，也很少对当今的问题提出见解。不幸的是，我们的学生正被鼓励走这种短视的道路，结果是他们所做的准备不足以应对不确定的未来所带来的挑战。

在我写这篇稿子的时候，许多旅游学者的注意力已经在短短几天内从游客太多（过度旅游）转向了游客太少（新冠肺炎疫情的影响）。对前一个话题的讨论，往往忽略了半个世纪以来积累的大量有关承载力和游客管理的文献。同样地，在同一时期产生的关于灾害、灾害管理及应对的文献，也很少为旅游研究人员所利用。我并不想将当前流行病的后果降到最低，这并不是旅游业所经历的第一个突发破坏性事件。如果气候变化继续迅速发展，还会发生更多的事件，尽管起源和规模不同。旅游研究者不会解决这些问题，而且，为解决这些问题而设计出的策略有可能比问题本身更具破坏性。如果旅游学者过分内向，那么他们不能超越自身领域进行研究的状况将使他们大受打击。

### 三、运算能力

我接受大学生教育时，正值社会科学领域的“量化革命”，因此，我也选修了统计学课程。然而，这并不是要求进行更多的定量研究。实际上，我对定性研究方法也游刃有余，并认为应该在研究问题确定后选择合适的方法，并且该方法会随其性质而变化。相反，我已经体会到，许多学生甚至无法从最简单的数字信息中做出推断。这种认识部分是通过与加拿大公园管理局社会经济影响处时任处长杰伊·比曼（Jay Beaman）博士的合作而产生的，他也促使我在自己的教学中解决了这个问题。

很多旅游研究都建立在调查的基础之上，基于调查的信息可以用来说明运算问题。我至今还清晰地记得与一位学生的热烈讨论，他声称“75%的高尔夫球手是女性”和“75%的女性打高尔夫球”这两个说法是同一回事！大多数运算问题并没有这么极端。但是，我将用四个示例来说明这个挑战：

1. 文中写道“富人与穷人做的事情不同”，并引用了一个表格。但却几乎没有用什么篇幅讨论如何界定富人和穷人，也没有指出并非所有富人都与所有穷人做不同的事情，或者反之亦然。对表格本身的内容只是浅薄地解读，因为它所讲述的（部分）故事在文中是用文字表达的。

2. 对“婚姻状况”等变量进行编码有许多选择：已婚、单身、离婚、丧偶、分居、事实婚姻等。这些类别的编码方式以及可能的组合方式，将影响所产生的百分比，并可能影响解释。然而，鲜少提出编码方案，且往往不为人知。

3. 数据显示，90%的男性和83%的女性乘车到达。主要发现是大多数人乘车到达。有些人忽视并忽略了这一点，并且马上开始寻找男女在汽车使用上的显著差异。

4. 一个访客之夜通常包括（部分）两个游览日；六个访客之夜意味着七个游览日。这种事情在计算日常开支时很重要。

我认为，这种情况使得很多人难以理解和体会许多研究结果和出版物中的不确定性，更不用说在不了解这种细微差别的情况下开展和报告研究了。

认识到这种情况后，我们制定了两项任务来解决这些问题。我们将对每项任务进行简要讨论。

#### （一）调查分析任务

第一项任务旨在让学生接触真实的调查数据，并让他们对这些数据的分析和解读以及结果的呈现做出决定。

在被美加国际边界一分为二的托莱多 - 底特律 - 温莎地区进行了一次邮政调查。调查主要包括四个部分：近期的实际旅行行为、对边境两边旅游 / 娱乐资源的评价、对跨越边境的感受以及受访者的属性。第二和第三部分由“过海关时，我担心会被拉到一边去搜身”和“过海关的好处是可以买到免税商品”等语句组成，用李克特量表进行回答。数据经过编码后会输入到数据文件中，学生可以获取这个文件并可以使用 SPSS 进行分析。

调查中提出了一系列关于旅行行为、边境跨越、资源评估、美加及人口差异等问题。学生参与者们以个人名义，有时也以小组名义，选择一个问题进行探讨。他们应查阅相关文献，并从调查数据中生成表格和统计检验。最后的报告中最多可以包含 6 张表格 / 图表，尽管可以生成任意数量的表格。实行这一限制是为了敦促学生决定哪些是相关和重要的，同时也是为了限制教师需评估的材料数量。有时会要求对结果进行口头陈述，并提交一份最终报告。对数据的处理和对重要内容的选择，有助于对结果在口头和书面形式上的交流。

#### （二）地方经济影响任务

第二项任务是运行和解释地方经济影响模型的结果。在 Chalmers 和 Wall 于 1992 年的合作著作中描述了这项任务。

时任加拿大公园管理局社会经济影响处处长杰伊·比曼博士鼓励开发了一套经济模型，并邀请笔者参与其开发和测试。地方经济影响模型（LEI）提供了一种评估国家公园的建立、运营和维护对其周围地区可能产生的影响的手段，使得管理人员能够评估某些管理决策可能产生的经济影响。尽管从经济建模的角度来看，该模型是最先进的，但关系式和计算公式都嵌入在一个用户友好型的 shell（壳）中，该模型只能够处理 10 年的数据。

学生们得到了一个真实公园（或公园提案）的模型和数据。我们提出了一系列的情景，要求改变模型特定部分中的数据或系数，运行模型并解释新的输出。情景包括建造新设施、在当地购买更多服务，以及吸引更多的游客等。同



样地，最终结果是一次口头陈述和一份关于当地经济影响的报告，最好使用乘数和漏损等术语。

学生们普遍发现，在偏远地区建立新的公园（旅游景点），最初是通过建设而不是游客消费产生影响的，这往往令他们很惊讶。之后，维护成本会随着游客的到来而增加，但随着游客数量的进一步增加，维护成本会趋于平稳。另外，在当地获取资源和劳动力的决策也有重要影响。

### （三）总结

尽管近年来，定性研究和混合方法确实得到了越来越多的重视，但很明显，很多旅游专业学生的运算能力并不尽如人意。大多数人都会使用信息技术，有些人精通数据统计操作，有些人有计算能力，但很多人并不真正具备运算能力。他们在解读数据以及与他人分享他们的见解方面，无论是口头还是书面形式，都有很大的困难。但这不一定是他们的错。相反，这可能是因为在他们的教育经历中他们很少需要做这些事情。

## 结论

显然，面对疫情，教育机构正处于危机之中，目前大多数（如果不是全部的话）教学都是以电子方式进行的，而且预算在急剧下降。因为市场正在萎缩和消失，旅游供应商也处于危机之中。有些人将后者视为重新思考旅游业的机会，但是，尽管新常态可能与之前的情况有所不同，但仍有许多沉淀资本需要重新激活，而且有一些证据表明，许多人强烈希望回到海滩和公园，而应对新冠肺炎的措施使它们暂时无法开放。因此，供需两方面都表明，旅游业恢复后，可能会比许多人目前所认为的差异更小。不过，在教育、旅游以及旅游教育方面，近期可能会有所变化，因此我们有必要考虑这些事情，并努力做好准备。

我无法预测未来，也知道未来将由他人而非自己创造。但是，我可以回顾和反思旅游教育 50 年来的发展历程。在回顾和反思的过程中，我得出结论并认为，如果能鼓励我们的年轻旅游学者将旅游置于比现在通常所要求的更为广

泛的背景下，将对他们有更好的帮助，因为这将增加他们的灵活性，并促使他们更好地理解旅游这一影响深远的现象。这也可能使他们成为更好、更受欢迎的游客。此外，当科学与决策之间的关系变得模糊不清，虚假新闻已变得司空见惯，且新闻短播和推特推送限制了人们注意力集中的时长，运算能力以及创造、支持和维持论点的能力将变得更加罕见，因此也变得更加重要。

我的结论是，无论旅游教育的未来如何，我们的年轻人都可以比近年来常见的情况更广泛、更精确地思考。

## 参考文献

- [1]. Chalmers, L. and Wall, G. (1992). Local economic impact modelling: Tiebout, tourism and training, *Journal of Geography in Higher Education*, 16 (1), 61-69. (Chalmers L. 和 Wall G. (1992), 《地方经济影响建模：蒂布特模型、旅游与培训》。《高等教育地理学杂志》第 16 (1) 期第 61-69 页。)

# 第三部分

## 旅游教育之未来

- ▲ 2020 中国旅游在线教育发展报告
- ▲ 未来的旅游教育——“新瓶装新酒”
- ▲ 美国视角下大学旅游和酒店研究中心的现状和未来
- ▲ 信息化背景下的教学教法的改革与创新



## 2020 中国旅游在线教育发展报告

谷慧敏<sup>1</sup>, 傅诗轩<sup>1\*</sup>, 宋潇潇<sup>2</sup>

1. 中国北京第二外国语学院旅游科学学院, 院长、教授; 北京旅游发展研究基地执行主任;
- \*. 中国北京第二外国语学院旅游科学学院、北京旅游发展研究基地, 讲师;
2. 中国首都经济贸易大学工商管理学院, 博士研究生

### 引言

在线教育, 也称在线学习、远程教育, 是一种基于网络的学习行为。随着信息与通讯技术的发展, 在线教育成为了传统线下教育不可或缺的补充模式。特别是 2020 年新冠疫情以来, 大中小学纷纷开展线上教育实践, 在线教育软件的用户规模和用户时长都有了爆发性的增长。国家相关政策文件也为在线教育的发展注入了强大助推力。2020 年, 国家发展改革委等 13 部门发布《关于支持新业态新模式健康发展 激活消费市场带动扩大就业的意见》, 意见明确指出: 大力发展融合化在线教育, 构建线上线下教育常态化融合发展机制, 形成良性互动格局。与此同时, 技术成熟度不高、网络稳定性不足等问题也为在线教育的发展带来了诸多的不确定性。

为深入贯彻国家指导意见的政策精神, 进一步了解旅游类专业在线教育的发展状况, 明确旅游在线教育发展过程中存在的问题, 获悉大学生对于在线教育模式的看法, 北京第二外国语学院旅游科学学院于近期针对旅游类专业大学生开展了相关调研工作。

### 一、方法途径

《2020 中国旅游在线教育发展报告》主要通过对中国旅游专业大学生在线教育实践展开定量调研来获取报告内容和数据。具体而言, 2020 年 7 月, 通过

1\*. 通讯作者: 傅诗轩。Email: fushixuan@bisu.edu.cn

在线社交网络平台和各高校教务管理资源，向最近半年内有过在线教育经历的旅游类专业大学生发放调查问卷。问卷内容包括被试学生的人口统计学属性，包括年龄、性别、地域分布等信息；被试学生对在线教育技术的感知情况，如软件的易用性、稳定性、功能的有用性等信息；被试学生对在线教育学习体验和学习效果的感知情况，如感知学习效果、未来使用意愿、满意度等信息。

此次调查沿袭自愿的原则，在各大旅游院校的积极配合下，累计回收问卷712份，其中，有部分被试未对所有题项作答，因而，部分题目的有效问卷数为650份。整体而言，调查取得了良好的效果。

## 二、研究发现

### (一) 被试属性

#### 1. 年龄分布

本次调研的研究对象以在校大学生为主。从712份有效问卷来看，五成以上被试的年龄在18-20岁之间，超过三成的被试年龄在21-22岁之间。

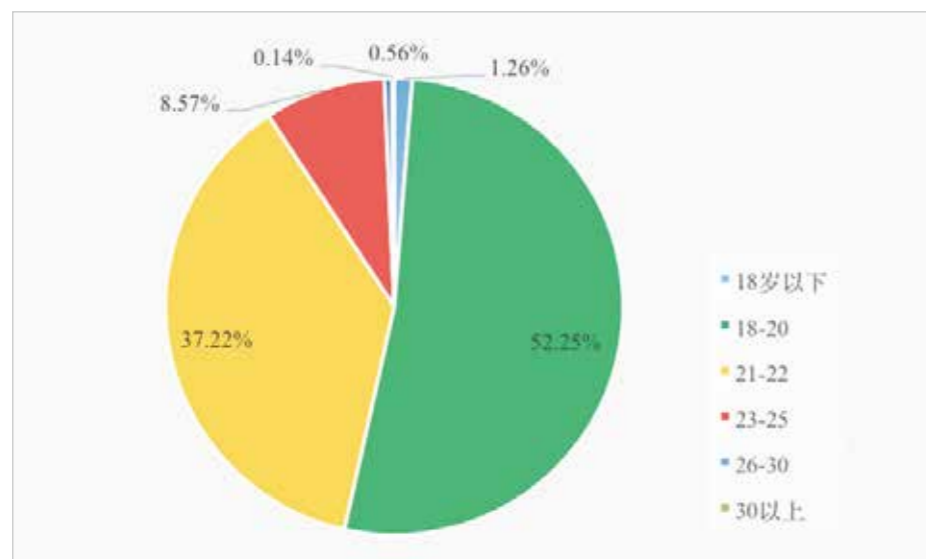


图1：年龄结构

#### 2. 学校性质分布

本次旅游在线教育问卷调研学生所在的院校以本科及以上的教育层次为主，专科及职业院校层次为辅。其中，在提供有效数据的712份被试问卷中，来自本科及以上层次院校的被试占到72.05%，来自专科层次院校的学生占到了17.13%，来自职业院校层次的学生占到了10.82%。

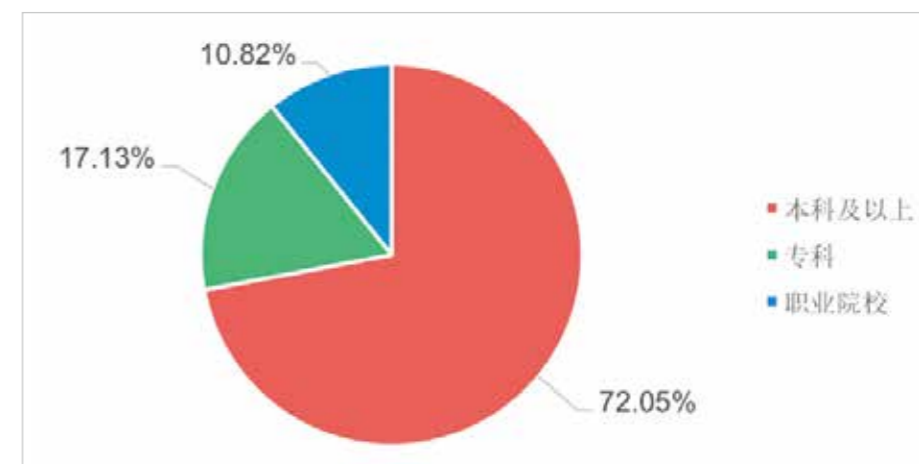


图2：学校性质分布

#### 3. 年级分布

参加本次调研的被试以大一、大二、大三的学生为主，分别占到了37.36%、22.75%和28.37%。大四学生和研究生课程较少，参与调研的学生数量也相对不多。

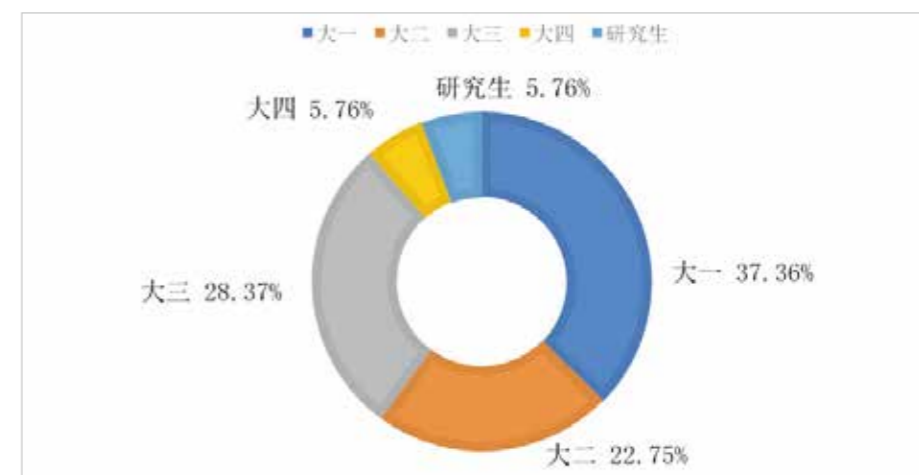


图3：所在年级分布



#### 4. 性别分布

参加旅游在线教育调研的学生以女生为主。其中，在搜集到的 712 份有效问卷中，女生占比为 83.57%，这与旅游类专业学生的整体性别分布基本保持一致。

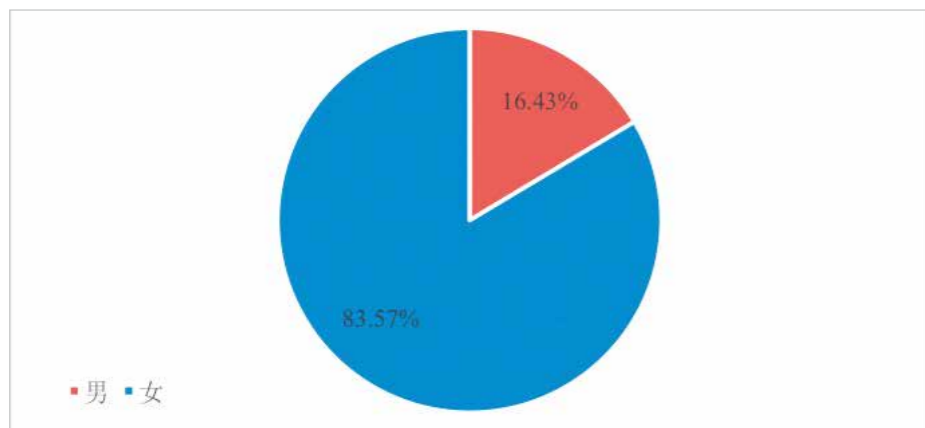


图 4：性别结构分布

#### 5. 学校所在地分布

参加本次调研的被试所在学校主要分布在北上广深等一线城市。从 712 份样本数据结果来看，43.30% 的被试的学校在一线城市。值得注意的是，有超过四成的被试所在学校来自四五线城市。

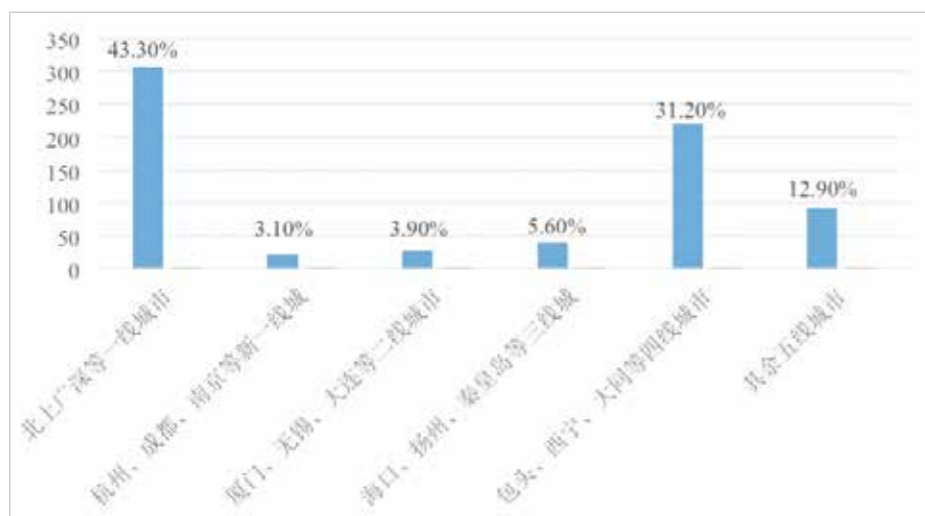


图 5：学校所在地分布

#### 6. 专业分布

从调研数据来看，旅游管理专业的被试占比最多。在 712 份样本数据中，旅游管理专业的学生占比达到 64.33%，酒店管理专业和会展经济与管理专业分别只占 17% 和 10%。此外，还有少数学生主修会展策划与管理、旅游管理与服务教育等相关专业。

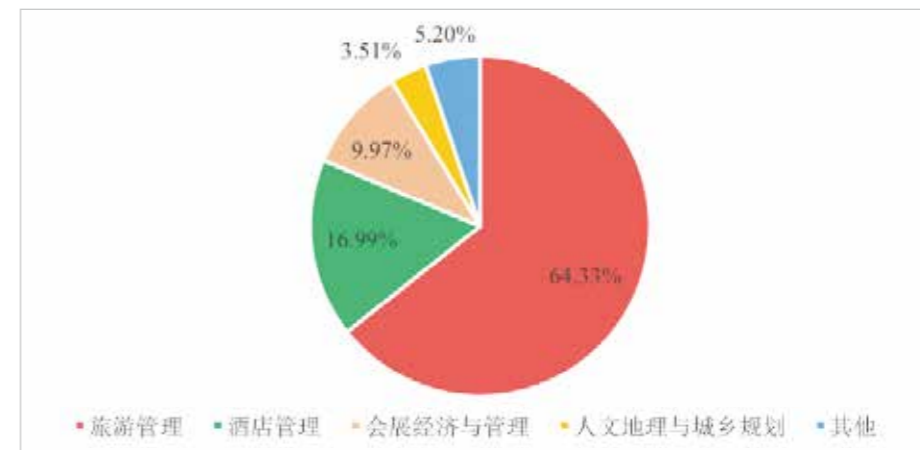


图 6：所学专业分布

#### 7. 在线教育形式分布

新冠疫情期间，校内老师直播或录播形式是旅游在线教育的主要形式。在搜集到的 712 份有效数据中，超过四成的被试只使用过在线直播教育的形式，超过五成的被试同时使用过在线慕课平台和校内老师直播或录播形式进行在线旅游学习，而仅有 4.10% 的被试仅使用过在线慕课学习平台来学习旅游类课程。

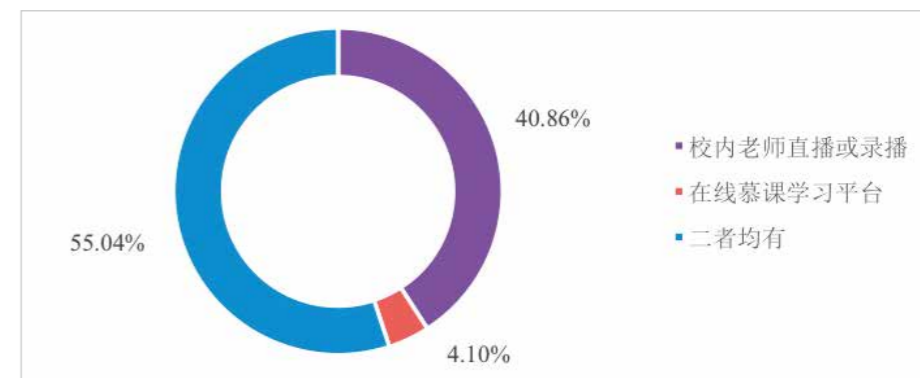


图 7：新冠疫情期间在线教育形式分布

### 8. 在线直播学习平台分布

在线旅游直播教育中，腾讯会议和钉钉的使用人数最多。关于这个问题，回收得到的有效问卷数为 683 份。其中，有 645 名被试使用过腾讯会议来上网课，使用过钉钉的有 607 人。ZOOM 和雨课堂的使用人数也相对较多，分别有 223 人和 241 人使用过这两款软件。此外，根据被试补充的文本材料（其他），腾讯课堂和 QQ 群也被用于网络旅游直播教育中。

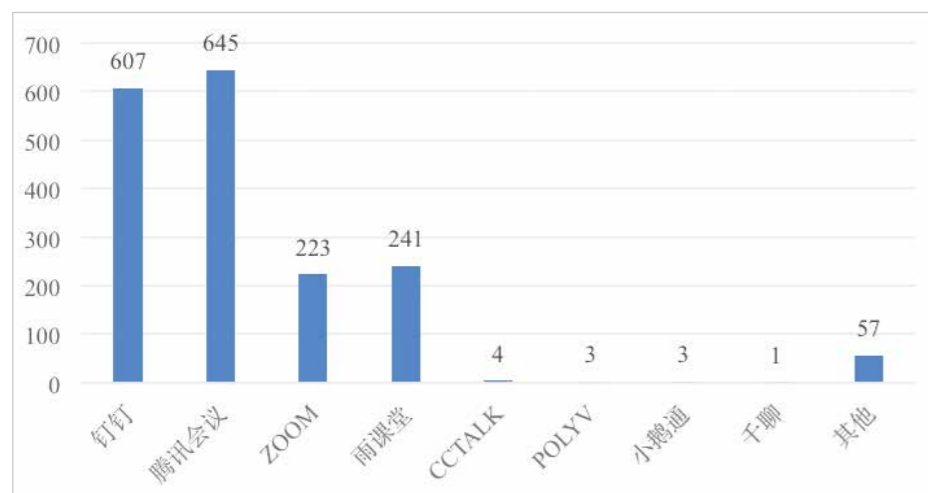


图 8：新冠疫情期间使用的网课直播学习平台分布

### 9. 网络慕课平台分布

在线慕课教育中，超星学习通是旅游类专业学生最常用的在线慕课平台。在 712 份有效数据中，382 人使用过超星学习通进行网络慕课学习，使用过中国大学 MOOC 平台的有 239 人，使用过学堂在线的有 225 人，使用过智慧树的学生有 161 人。值得注意的是，在其他类别中，被试大学生认为哔哩哔哩也是他们经常使用的在线慕课学习平台之一。

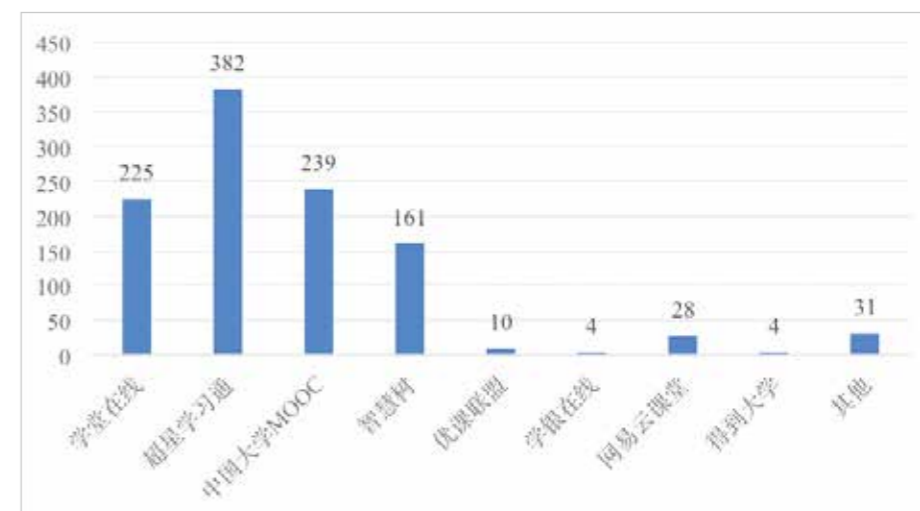


图 9：新冠疫情期间使用的网络慕课平台分布

### 10. 在线教育中的课程类别分布

旅游在线教育中，知识类课程所占的比重最高，实践类课程所占的比重最低。在提供有效数据的 712 份问卷中，知识类课程的平均占比为 44.94%，而实践类课程的平均占比只有 21.94%。

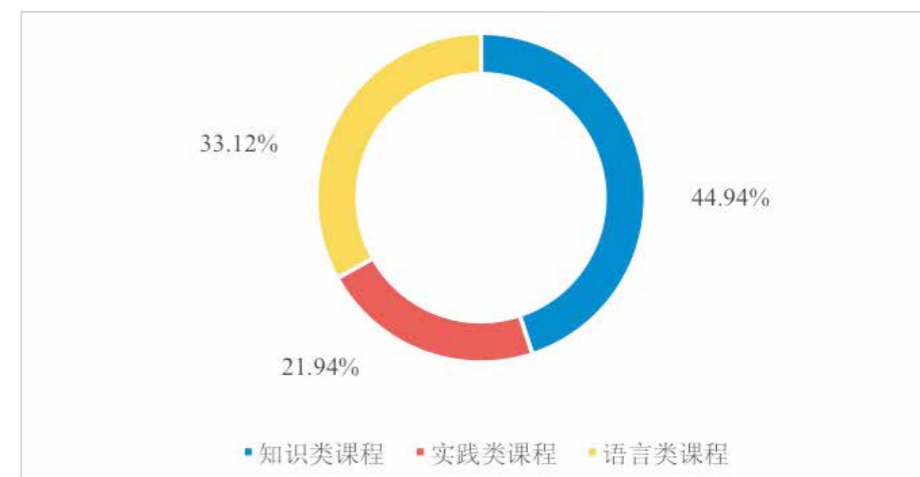


图 10：在线教育中主要的课程类别分布

### 11. 在线教育中授课教师的层次分布

旅游在线教育中，青年教师和中年教师所占的比例较为平均，资深教授占比相对较少。在提供有效数据的 712 份问卷中，授课教师为青年教师的平均占比 36.94%，中年教师平均占比 39.91%，而授课教师为资深教授的比重只有 23.15%。

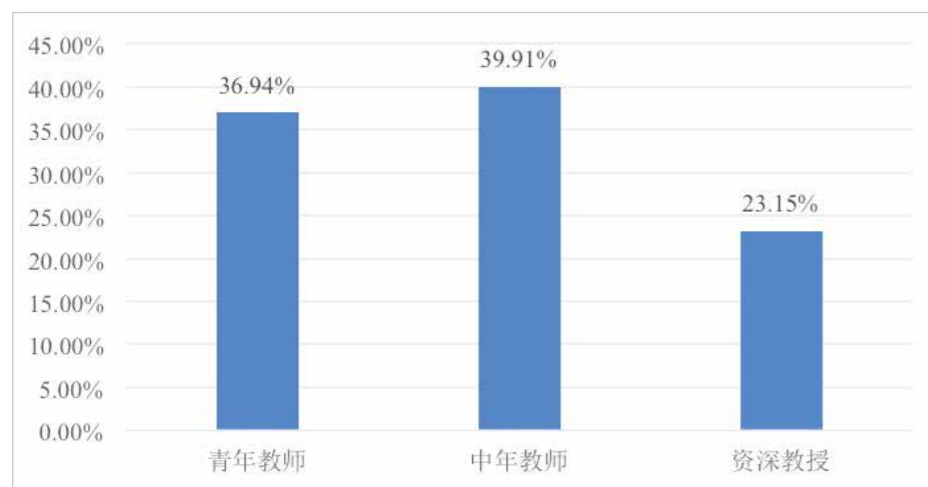


图 11：在线教育中授课教师的层次分布

## （二）对在线教育技术的感知情况

在线教育软件和相关技术在很大程度上影响了被试对旅游在线教育的整体感知情况，下面根据被试对教育技术的感知做逐一描述。

### 1. 上网课使用的电子设备数量分布

平均而言，旅游专业的学生使用了 2.549 台电子设备来完成在线学习。从 712 份有效数据反映的结果来看，上网课时使用两台和三台电子设备的学生数量最多，分别占到了 37.4% 和 34.3%，只使用了一台电子设备的学生只占到了 13.20%。

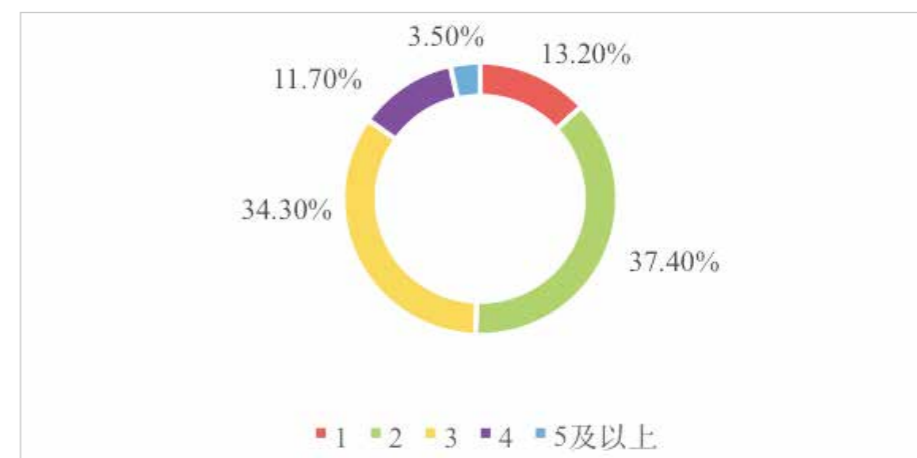


图 12：上网课使用的电子设备数量

### 2. 对在线教育软件功能有用性的感知

对于在线教育软件已经推出或者未来可能实现的功能，直播课程回放被认为是最有用的功能，AI 问答机器人和成绩排行榜的有用性感知相对较低。在 650 份有效数据中，335 位被试认为直播课程回放非常有用，而认为 AI 问答机器人和成绩排行榜非常有用的被试分别只有 113 人和 103 人。在 K12 教育中被广泛的推崇的技术，如拍照搜题、智能评测和纠错等技术，在旅游类大学生看来，有用性没有那么强。

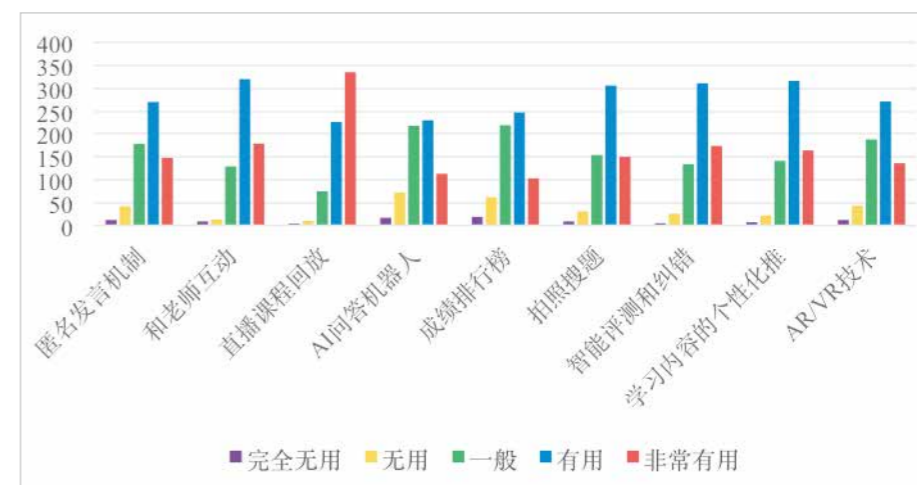


图 13：在线学习软件功能评价



### 3. 对在线教育技术炫酷感的感知

整体而言，旅游专业的大学生认为在线教育的形式是炫酷的。在搜集到的 650 份问卷数据中，只有 2 成左右的大学生不同意或者非常不同意“上网课很时髦”，“上网课很酷”，“网课符合年轻一代的生活方式”这些说法。

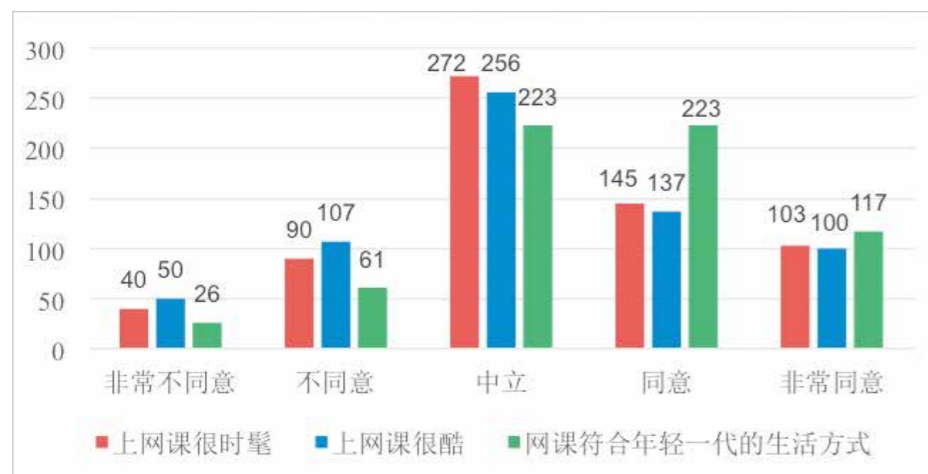


图 14: 对在线教育技术炫酷感的感知

### 4. 对在线教育软件复杂度的感知

对于旅游类专业的大学生来说，在线教育软件易于掌握。在搜集到的 650 份问卷数据中，47.9% 的被试不认同“我学会使用网课软件不容易”的说法。这表明，对于当代大学生而言，使用在线教育软件来支持网课学习基本不是难事。

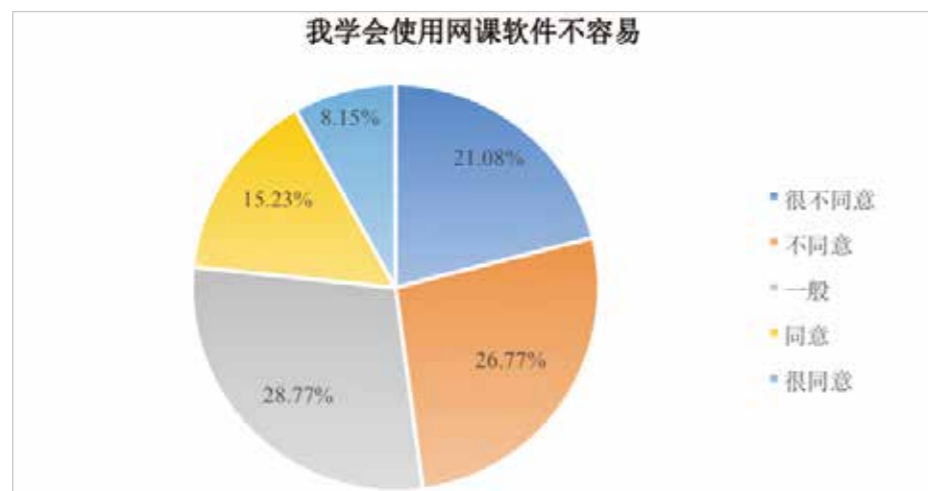


图 15: 对在线教育软件复杂度的感知

### 5. 对在线教育技术的稳定性感知

在线教育技术依然存在一定程度的不稳定性。就网络不畅或掉线状况、网络传输延迟问题、软件稳定性三个方面的统计数据来看，绝大多数被试均认为在网课学习中存在以上三方面的技术问题。这表明，在线教育软件设计商和通讯设备提供商需进一步提升技术的稳定性，为用户提供更为可靠的技术保障。



图 16: 在线教育技术的不确定性

## (三) 对在线学习体验和学习效果的感知情况

### 1. 在线教育对学生学习负荷的影响

在线教育的学习形式使得旅游专业大学生在学习上花费的时间相对更多。在搜集到的 650 份有效数据中，38.8% 的大学生认为“因为网课我在学习上花费了更多时间”，不同意这一说法的被试只占到了 18%，43.3% 的大学生对这一说法持中立态度。

对多数大学生而言，在线教育的形式使得他们的学习日程相对更为紧凑。搜集到的 650 份有效数据表明，45.4% 的被试同意“网课使我的学习日常更为紧凑”这一说法。在线网络教育不同于传统的线下教育，大学生与授课教师之间缺乏面对面沟通和实时互动，大学生的课前预习和课后复习的时间更长，这可能是大学生们认为网课使学习日程紧凑的原因之一。

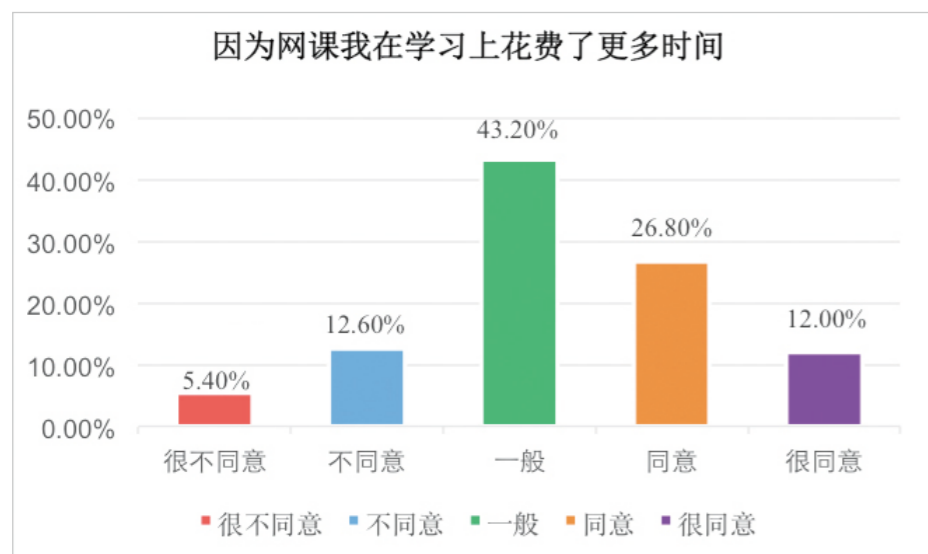


图 17: 在线教育方式对学生学习时长的影响

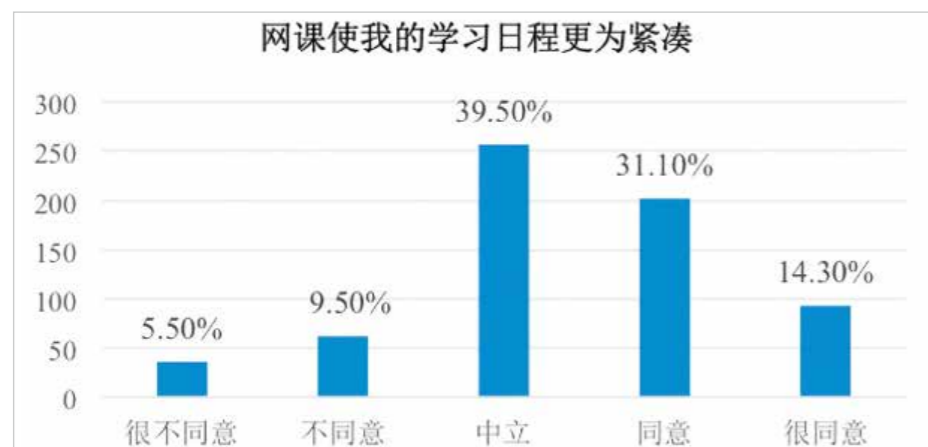


图 18: 在线教育方式对学生学习日程的影响

### 2. 学生对在线教育满意度的感知

旅游类专业大学生对在线教育方式的整体满意度较高，超过四成的学生对在线教育的评价持中立态度。搜集到的 650 份有效数据显示，307 位被试赞同“我对网课的学习过程满意”这一说法，即这些学生对在线教育的学习过程满意；279 位被试赞同“我喜欢网课的学习节奏”这一说法，即这些学生们对网课的学习节奏满意；254 位学生赞同“网课的学习方式超过了我的期待”这一说法，即他们对网课学习方式的综合满意度较高。

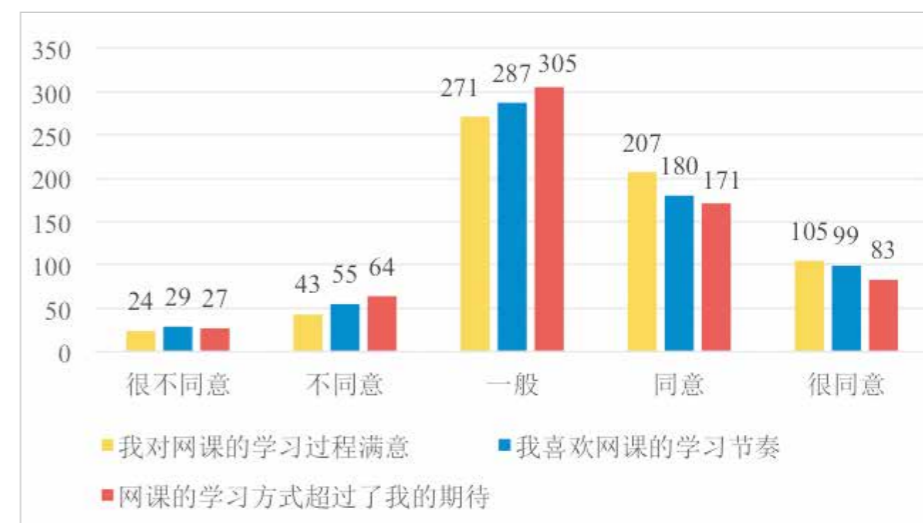


图 19: 对在线教育的满意度

### 3. 学生对在线教育持续使用意愿的感知

此次新冠疫情之前，只有四成左右的旅游类专业大学生使用过在线教育的学习形式。在搜集到的 650 份有效数据中，疫情前频繁使用在线教育学习形式的有 163 人，占到 25.1%；使用过在线教育方式的有 142 人，占到 21.8%。

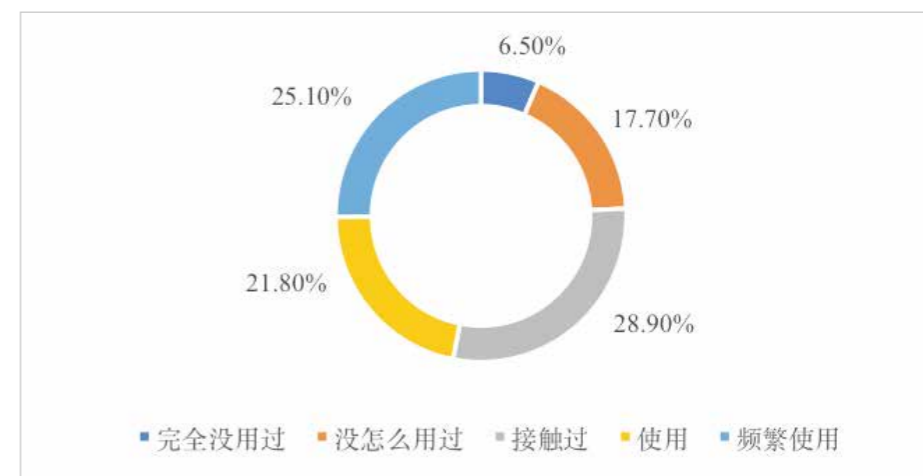


图 20: 新冠疫情前使用网络直播的学习形式的频率

通过半年来持续性的在线学习，四成以上的大学生对“未来我还会继续使用在线教育的学习模式”持中立态度，36.87%的被试对这一说法表示同意。而41.9%的旅游类专业大学生对未来使用在线教育形式的意愿持中立的态度。

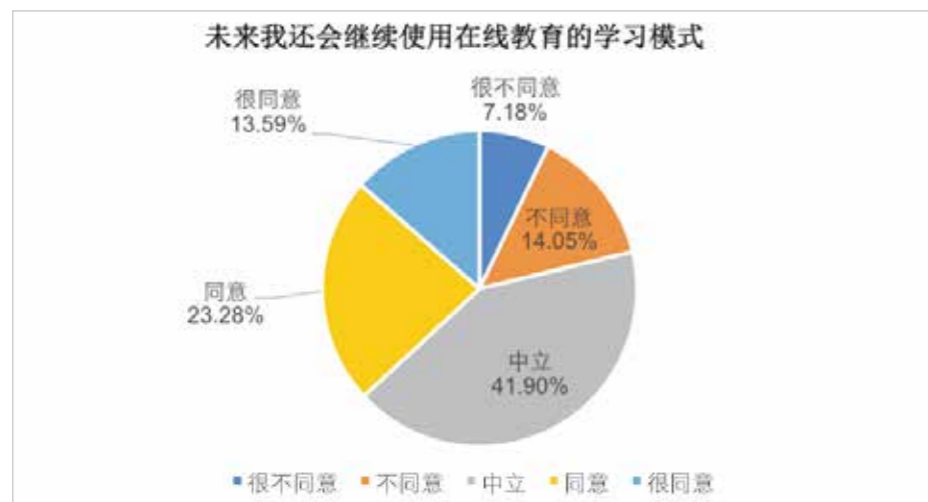


图 21: 未来持续使用在线教育形式的意愿

#### 4. 在线教育对学生学习效果的影响

近五成的被试认为，相较传统的线下教学，在线教育形式对于大学生学习效果的影响不大。35.33%的被试认为在线教育有助于提升学习效果，15.39%的被试认为在线教育会负面影响学生的学习效果。



图 22: 在线教育方式对学习效果的影響

#### 5. 学生对在线教育形式的参与度

旅游类专业大学生普遍认为在线教育存在较为不错的社会临场感。在提供有效数据的 650 份问卷中，200 多位学生对在线教育的临场感持中立态度，另外 200 多名学生同意在线教育具有临场感，认为在线教育的社会临场感很强的学生只有 120 位左右。

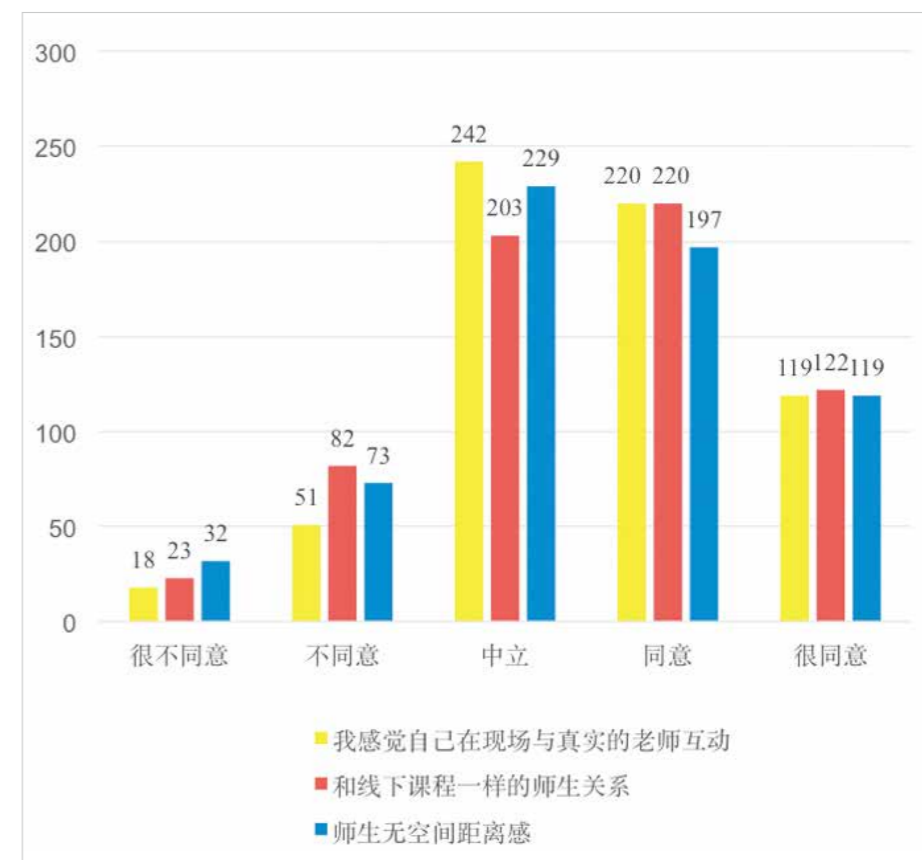


图 23: 上网课时的社会临场感

近一半的旅游类专业大学生在线上学习时的课堂活跃度与他们在传统的线下教育形式中的活跃度持平。课堂活跃度是学生课堂积极参与度的重要显示指标。在搜集到的 650 份有效数据中，302 位被试对“相比线下课程，在网课中我经常回答老师的问题”这一说法持中立态度，对“相比线下课程，在网课中我经常问老师问题”持中立态度的被试有 350 位，323 位被试对“相比线下课程，在网课中我是一个活跃的学生”这一说法持中立态度。



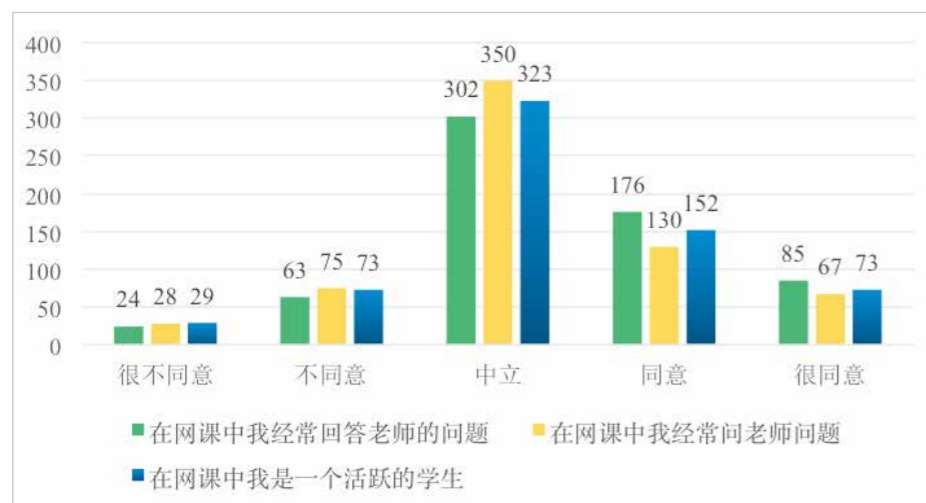


图 24: 网课中的活跃度

### 6. 在线教育方式的趣味度

整体而言，旅游类专业大学生认为在线教育有一定的趣味性。从搜集到的 650 份有效数据来看，85 位被试认为网课很有趣，219 位被试认为网课比较有趣，49 位被试认为网课比较无聊或很无聊，剩余 297 位被试对在线教育的趣味性持中立态度。

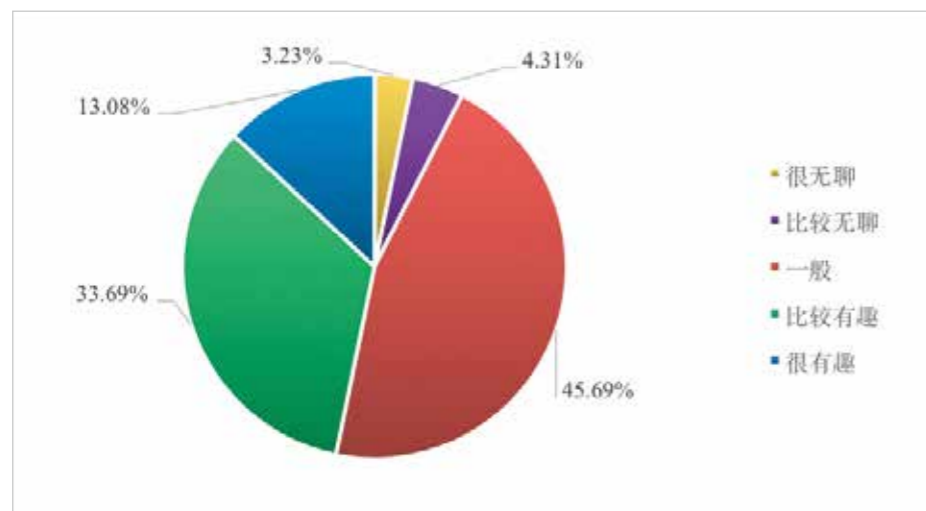


图 25: 对在线教育趣味度的感知

### 7. 旅游类专业运用在线教育方式的合适程度

四成左右的旅游类专业大学生认为所学专业适合在线教育的方式，另外四成的被试对该问题持中立态度。从搜集到的 650 份有效数据来看，有 107 位被试认为所学专业不适合在线教育，259 位被试认为所学专业适合在线教育。

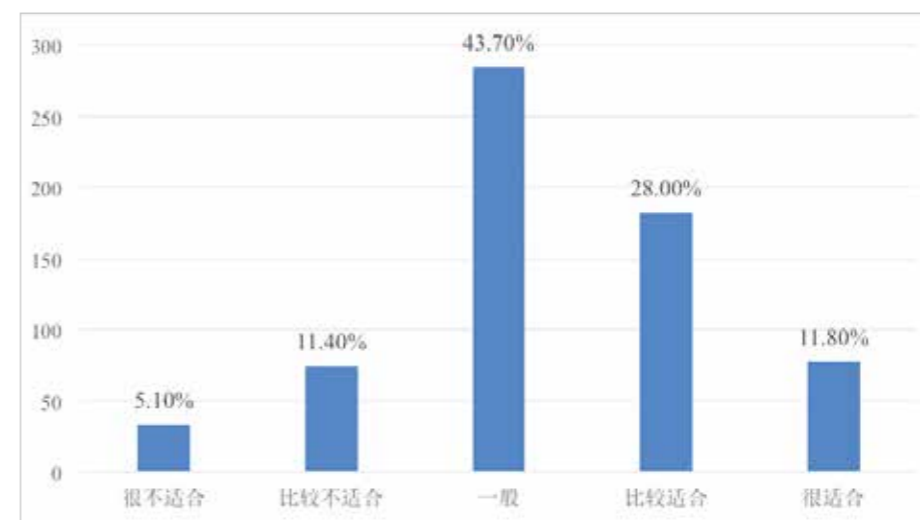


图 26: 在线教育对旅游类专业的合适程度

## 三、存在问题与改进策略

基于本次调研结果，目前中国的旅游在线教育存在以下问题：

第一，网络的稳定性还存在一定问题。在新基建背景下，随着 5G 等技术的普及，网络环境会得到进一步改善，这有助于提升网络学习的技术体验。

第二，学习的效果上还存在改进的空间。目前学生对在线教育的各种质量性评价中，结果相对中立。今后可以进一步适应新生代学习特点，提升在线学习的趣味性和课堂活跃度。此外，还需要进一步研究不同课程的特点，选择适应性强的课程开展线上教学。

## 未来的旅游教育——“新瓶装新酒”<sup>1</sup>

田桂成

中国香港理工大学酒店及旅游业管理学院，院长、讲座教授；

郭炳湘家族基金国际酒店业，管理教授

21 世纪见证了亚洲旅游业的爆炸性发展。亚洲国家的旅游业出现了前所未有的增长。我们看到，在许多亚洲旅游目的地，旅游产业的基础设施都有了很大的增长。同时，提供酒店与旅游教育的高等院校数量也在迅速增加。显然，亚洲已经成为世界旅游业的重心。

但为什么会出现这种旅游业向亚洲转移的现象呢？要研究这一现象，不妨从旅游业的“浪潮”以及跨大洲范式的转变来考察酒店与旅游教育的历史。按照《牛津英语词典》的定义，范式是指“特定科学学科的理论和方法论所依据的世界观”，或者更简单地说是指“任何一种哲学或理论框架”（牛津英语词典，2020）。这个行业的历史发展以及学术研究的进步，导致世界不同地区出现了三种不同的范式，以配合全球旅游业的变化。

长期以来，我们看到了酒店与旅游业的累积变化。每种后续范式都不会取代之前的范式，因为随着新的额外知识的积累，行业会从现有范式中演变。正如物理学家艾萨克·牛顿曾经说过的那样，每一种范式的主要推动力都是“站在巨人的肩膀上”，也就是说，它们之所以能够进一步发展，都是由于之前范式的重要贡献。

1. 本文根据同一作者的大量演讲和著作，包括其《亚洲酒店业新典范》（Hospitality in Asia A New Paradigm）一书整理而成。

## 一、欧洲范式

19 世纪工业革命爆发后，现代旅游业始于欧洲。在那个时代，由于科学的进步被应用于制造过程，使得人们能够提高生产效率，因此工人们变得更为高效，这让他们可以腾出时间，有机会去旅游休闲。新的“休闲”概念应运而生，旅游成为这种休闲活动的重要组成部分。

因为有了这种新型旅行者，欧洲的酒店招待业也随之发展起来，以接待那些想亲眼看看欧洲各种文化的富裕的欧洲人。这就是现代国际旅游业开端的方式，并且需要开发新的专业经营方式；在这种情况下，欧洲范式形成了。与之相关的第一波浪潮是由洛桑酒店管理学院率先发起的，这是瑞士一所成立于 1893 年、备受推崇的院校（田桂成，2019）。在这所瑞士的先锋学校中，学生们通过基于专业实践的学徒制来学习行业知识，这也是当今的旅游院校的共同特点。这种范式见证了“管理”教育的融合，强调培养实践技能。

## 二、北美范式

数年后，主要由于第二次世界大战后的有利条件，北美范式被推到了最前沿，出现了第二波浪潮。在艾森豪威尔时代，美国的基础设施网络得到了大规模的发展，主要是州际公路和收费公路方面的公路运输发展。亨利·福特汽车厂生产了大量的汽车，使得州际公路在各州之间发展起来。美国公民开始习惯于乘汽车长途旅行；长达数天的漫长旅途则意味着旅行者在到达目的地之前，需要在一些地方停下并好好睡一觉。

这种对过夜住宿的需求，让一位有胆识的商人凯蒙斯·威尔逊在 1952 年建立了第一家假日酒店。作为现代连锁酒店的起源，这种模式在威尔逊先生创办之前从未存在过（田桂成，2019）。如果一位旅行者从纽约开车到佛罗里达，将需要三天时间，因此他必须在酒店或汽车旅馆过夜。威尔逊先生认为，如果有一个提供相同功能的酒店品牌，人们就可以预测其质量。每当驾驶员看到“巨大标志”——假日酒店首创的一个巨大而醒目的路边标志——他们就会更倾向于入住这家酒店，因为他们已经知道住这家酒店的体验。在假日酒店成为家喻户晓的名字之后，其他连锁酒店也纷纷效仿，包括万豪和最佳西方酒店。

推动北美范式发展的另一个因素是美国酒店学校的出现和影响。其中第一家是康奈尔大学酒店管理学院，对于酒店与旅游教育成为大学的一个学习与研究领域方面起到了重要作用。

康奈尔大学酒店管理学院成立于 1922 年，它的开办是偶然而非计划设计，因为课程最初是由负责研究家政学的系里开设的。当时的年轻女性上大学是为了成为优秀的家庭主妇，学习如何管理家庭。如果她们有多余的卧室，她们就会学习如何装饰房间，并将其出租给过夜的游客（提供住宿和早餐等），以获得额外的收入。从这个不起眼的开始，康奈尔大学酒店管理学院发展成为酒店学校，然后成为一所将酒店管理变为一门严肃的学科的知名院校。该学校体现了这种范式对于在多单位的环境中教授管理技能的强调，从而创造了受人追捧的专业水准，以满足二战后旅游业爆炸性增长后的期望。

### 三、向亚洲转移

亚洲的旅游与酒店业研究始于 20 世纪 60 年代，这十年间，来自欧洲和北美的外国人到该地区度假的人数大增，亚洲酒店招待类学校也因此在该地区兴起。与欧洲和北美相比，亚洲起步较晚，因为它还在战后的现代社会中寻找自己的位置。泰国曾是美国士兵休闲度假的热门目的地，但在 20 世纪 60 年代，当士兵们渴望吃到像样的西餐时，他们就开始游览包括香港在内的其他亚洲国家 / 地区（McDowall 和 Yang，2009）。

在过去的几十年里，亚洲地区的游客数量大幅增加，这给了亚洲旅游与酒店业经营者在这一领域的管理上打上自己的独特烙印的机会。亚洲国家 / 地区拥有自己独特的文化、历史、宗教和习俗。这就是为什么亚洲酒店业永远无法完全接受欧洲或美国范式的原因，因为这将意味着失去他们作为热情好客人群的真实身份。

如果说欧洲范式是学徒制，由师傅指导，而北美范式是将酒店管理作为一门学科研究其理论和概念，那么亚洲范式则是在欧洲范式掌握必要技能的实践面和美国范式的分析面之间的平衡。但它真正区别于其他两种范式的地方在于，亚洲的文化价值观已融入服务管理之中，无论是泰国酒店的行李员愿意多走一步的热情微笑，还是日本餐厅的服务员在食客进门时的深鞠躬。

与欧美范式由关键因素塑造而成一样，范式向亚洲“重心”的转变也是通过我所说的“亚洲浪潮”实现的。这种转变的发生是因为亚洲的人均收入一直在持续上升，但是由于经济放缓，欧洲的人均收入却在逐渐下降。过去，出境旅游一直是由欧洲人主导，但现在已经转移到亚洲人身上，因为他们现在有了更大的经济影响力。

有几大因素促成了这一点。亚洲不仅在土地面积上，而且在人口上都是世界上最大的大陆。全球大约 20% 的人口居住在中国，而印度也不遑多让，拥有 12.9 亿人口。如果再算上印度尼西亚（2.582 亿，世界第四大人口大国）、日本（1.267 亿）、泰国（6760 万）以及韩国等其他亚洲国家的人口数据，那么，当世界上 40% 的人口居住在亚洲时，我们就可以清楚地看到这个大陆潜在游客的比例确实很高。

过去，大多数亚洲人没有欧美人所拥有的经济流动性，所以他们无力负担乘坐飞机旅行和住酒店度假的奢侈生活。由于工业的快速发展以及亚洲闻名的创业文化，亚洲新兴经济体的财富激增，他们现在有了可支配收入，可以到海外各种遥远的目的地旅行，而这对他们来说曾经只是一个梦想。对亚洲四小龙来说，经济变化的速度非常快，例如韩国，由于 1950 年朝鲜战争的破坏，韩国在 20 世纪 60 年代末之前一直是世界上最贫穷的国家之一（Cummings，2011）。在 20 世纪 70 年代，韩国的人均收入低于其他东盟国家，但它现在是世界上最富裕的国家之一，其电子公司和流行文化已经成为国际上家喻户晓的名字，为该国带来了主要收入。由于在亚洲的重大投资计划正在进行中，包括中国政府发起的“一带一路”倡议项目，预计亚洲的经济繁荣将持续下去。“一带一路”项目于 2013 年推出，旨在通过投资陆上和海上丝绸之路（连接中国与欧亚大陆及其他地区的路线）沿线的基础设施项目，增加对国内产品的需求，以此来加强全球供应链。

在热门旅游目的地可以看到大量的游客，尤其是中国游客，因为他们现在拥有的高额可支配收入，使他们能够以 1979 年国家对外开放前无法想象的方式进行消费。中国企业现在是全球化世界经济中的主要参与者，并且毫不畏惧向世界展示他们已经取得的成就。一个体现他们慷慨大方的令人瞠目结舌的例子是，中国的跨国企业集团天狮集团花钱让其 6400 名员工到法国度假四天。该公司在巴黎预订了 140 家酒店，在戛纳和摩纳哥预订了 4700 多间客房，并租借了 146 辆大巴车载着员工们在法国各地游玩。



## 四、亚洲的时代已经来临

大学和旅游学校在塑造欧美范式的过程中发挥了极为重要的作用，因此，亚洲有必要建立具有前瞻性的旅游学校，以培育亚洲的新型领导者。亚洲学校需要向未来的总经理传授现代亚洲游客的需求，而不是依赖那些外来者，他们只能实施在西方行之有效的办法。

与欧洲和北美相比，亚洲的旅游教育起步较晚，因此还有很多工作要做。第一所酒店学校于1962年在印度尼西亚万隆创办，这主要是因为当时该国仍是荷兰的殖民地，可以得到海外的财政援助。随后几年，其他学校开始兴起，包括香港理工大学的酒店及旅游业管理学院。1979年，香港理工大学的机构管理及餐饮学系开设文凭课程，但随着行业的发展，对符合雇主标准的技术工人的需求也越来越大。自2001年被指定为学院以来，酒店及旅游业管理学院已稳步建立起在亚太地区乃至全球最优秀的学校之一的声誉。为进一步地将学徒制和管理技能的学术教学结合起来，学院成立了唯港荟酒店——这是一家开创性的教学酒店，它赢得了学术界的赞誉，并备受来港旅客的青睐，这可以从其高入住率、良好的顾客评价和在热门旅游网站上的高排名看出。

亚洲范式和促成亚洲范式的浪潮，让亚洲地区的旅游业和旅游教育得以蓬勃发展。我们正处在十字路口上，现在亚洲已经有能力开创自己的道路，成为全球酒店业的领导者。

## 五、“新瓶装新酒”

借用《圣经》中的比喻，生产出新酒时，需要将新酒装入新瓶中。否则，酒的味道就会扭曲。

由于亚洲的旅游与酒店管理教育起步相对较晚，上世纪七八十年代的大多数学校都是根据欧洲或北美院校的成熟范例开发出了自己的教育课程。“我们教授XYZ课程，是因为欧洲的X大学或北美的Y大学也教相同的课程。”可悲的是，这种“复制粘贴”式的课程开发和教育管理方式在亚洲的许多旅游与酒店管理学校中非常普遍。由于亚洲的旅游与酒店业所处的文化和社会经济背景与欧洲或北美大不相同，这种方法未必能以最佳方式达到目的。亚洲的旅游与

酒店管理学校在开发其独特的课程和研究项目时，需要更具想象力和创新性。

香港理工大学酒店及旅游业管理学院已经成功地重新定义了其课程和教育管理，并取得了成功的记录。以下是几个例子。

酒店及旅游业管理学院开发了其独一无二的学位，名为“酒店及旅游管理博士”，该博士学位显然与传统的博士学位有所区别。博士学位是严格基于研究的学位，几乎没有行业经验的学生会确定一个“研究课题”，然后用三到四年的时间来调查研究课题并撰写论文。而酒店及旅游管理博士项目则要求申请人至少要有几年的全职工作经验才能被录取。在学习期间，学生将获得与旅游和酒店领域相关的知识，然后撰写研究论文。相关知识将通过“理论、概念与旅游”和“酒店管理亚洲范式”等一系列必修课程获得。自大约10年前启动以来，该项目已经培养出了“学者型领袖”，他们目前在全球范围内的产业界和学术界都担任着非常高级的行政职务。

在本科课程中，酒店及旅游业管理学院加入了一门名为“旅游者”的课程，这也是所有旅游学校中首次开设此类课程。学院官网对该课程的描述如下：“多年来，旅游业一直是研究的重点。我们对旅游的看法、将其概念化的方式以及将其应用于理论和实践的方式，都受到商业以外的一系列学科思想的影响。本课程通过从不同角度探讨旅游业和旅游者，向学生介绍旅游这一研究领域。本课程向学生介绍了塑造旅游学科的核心思想和读物。”该课程让本科生有机会从多角度审视旅游这一现象、旅游者、旅游经济和旅游业。

## 六、融合亚洲文化的独特性和优势

组织的待客文化不会自行发展，因为它需要管理层进行变革并实施流程。如果你查看所有大型组织的网站，你会发现他们通常会说明他们的座右铭或“理念”、其使命宣言和“指导原则”。同时拥有这三者的一家特别的酒店集团就是香格里拉酒店集团，这是一个以香港为总部的品牌，在亚太地区、北美、中东和欧洲拥有100多家酒店。其人性化的服务赢得了高美誉度，成为“亚洲式待客之道”的代名词，源于该公司著名的“香格里拉文化”。它的理念是“殷勤好客香格里拉情”；它的使命是“以发自内心的待客之道，创造难以忘怀的

美好经历，时刻令客人喜出望外”；它的八项指导原则包括“把赢得客人忠实感作为事业发展的主要驱动力”和“在与人相处时表现出诚挚、关爱和正直的品质”。

在采用目前的理念之前，香格里拉多年来一直使用着一个略微不同的座右铭：“体贴入微的亚洲式待客之道”。这句话简单而有力，蕴含着两个理念：1、在酒店业中，香格里拉擅长亚洲式待客之道；2、其他酒店如半岛酒店也提供亚洲式待客之道，但香格里拉不同，因为它来自于体贴入微的员工。

康奈尔大学一位教授给我讲的一则轶事充分说明了香格里拉的关怀理念。这位教授当时七十多岁，视力不好，入住香港的港岛香格里拉大酒店，正准备去吃晚饭的时候，发现自己的藏青色外套上少了一颗金色的纽扣。他找到纽扣后，在整个房间里寻找针线包，但却找不到，这令他非常沮丧。他必须马上下楼参加晚宴聚会，否则就会迟到，于是他给经理打了电话。

“为什么房间里没有针线包？”他大喊。经理回答说，他会马上派一名工作人员到他的房间去处理这个问题。很快就有一位年轻的女士来敲门，教授打开门，露出一张满面怒容的脸。

“针线包在哪里？”他大喊。

“我就是针线包！”年轻女士说，“我是来协助您的。”她接过外套和纽扣，承诺在五分钟内回来并做到了，并且把缝好纽扣的外套交还给了松了一口气的教授。

晚餐后，教授回到房间，思索着经理为什么要派员工来给他修补外套，于是他看了房间桌子上的总经理欢迎信。在那封信中他得知，如果客人需要针线包，他们只要拨通电话，就会有人来协助他们。第二天，教授与香格里拉的总经理共进午餐，并把前一天晚上发生的事情告诉了他，并问为什么房间里没有针线包。

“我们所有的客人都像您一样是VIP客人，支付着至少每晚400美元的房费。”总经理说。“我无法想象您戴着厚厚的眼镜去缝制西装外套上的纽扣。所以，为了表示对客人的尊敬，我们设有私人缝纫服务。”

教授退休前，向所有人讲述了这个故事，并盛赞香格里拉对宾客的关怀。香格里拉所奉行的亚洲式待客之道更为殷勤，因为其关怀态度源于文化。

香格里拉集团将座右铭的一部分从“亚洲式待客之道”改成了“香格里拉

式待客之道”，是因为香格里拉集团的业务已扩展到其他国家/地区，如果它们继续使用这个座右铭，客人可能会以为酒店的工作人员是亚洲人。它之所以能够在全球范围内延续成功，是因为每家酒店都能适应每种文化的当地习俗，同时仍旧保持其核心品牌形象。比如说，客人在泰国点茶，泰国工会单膝跪地为你服务，但这种做法在菲律宾是非常错误的。同样地，西方国家的服务员会在你的餐桌前为你提供茶水然后转身，但在日本，服务员在为你提供饮料后，会面朝你走出去——这是一个经过精心编排的动作，这样就不会露出后背，从而避免冒犯顾客。

亚洲强大的文化和社会价值观由该地区的宗教、伦理、历史和哲学塑造而成，并已完美地融入到亚洲式待客之道中。2013年在澳门举行的第11届亚太酒店餐饮及教育学术年会上，向与会代表们介绍了一个框架，以解释亚洲特色——包括热情、同理心、尊重、谦逊等——如何成为亚洲文化价值观令人赞同的副产品。这些“自然嵌入”到亚洲人身上的价值观“对于将亚洲式待客之道应用于酒店业是完美的选择”。

以日本为例，其公民不费吹灰之力就能掌握这些待客技巧，因为“Omotenashi（待客之道）”——日本人的以礼相待方式——是一种从小灌输并世代相传的价值观。主人在实践“Omotenashi”时，会密切注意细节，并预见客人的需求。主人在做这些事情时，并不期望得到任何回报或恩惠，客人接受服务后应适当地表达对对方的尊重。

在会议上介绍亚洲式待客之道服务框架时，有人推测，“亚洲人尊重和关注长辈的传统，使得他们更容易观察、倾听和学习如何在服务行业工作”。在当今时代，现代旅行者对酒店服务有一定的期望，而亚洲酒店服务人员由于其天生的服务意识，完全有能力满足这些期望。

## 七、服务型领导

在讲授亚洲酒店管理知识方面，香港理工大学酒店及旅游业管理学院践行着自己的主张，展现了尊重和谦卑的亚洲价值观。每年9月1日，新学年的第一天，教职员工都会在学院正门排队欢迎学生。这种欢迎方式与优质酒店的工

作人员为使客人感到受欢迎所做的工作无异。这种真诚的举动表明，与传统教学观念中教师应当冷淡疏远并保持距离相比，酒店及旅游业管理学院的师生关系是多么与众不同。首次开展此行动的时候非常成功，以至于教师们投票决定每年都这样做（图 1）。



图 1: 香港理工大学酒店及旅游业管理学院的教职员工在学年的第一天，等待着欢迎学生

酒店及旅游业管理学院已将这种文化融入到其管理实践中。在学院的组织结构图中（参见图 2），特意把学生 and 行业放在了组织结构的顶端。这象征着，学院存在的根本原因是“服务”其最终客户——学生和行业。学院院长处于组织结构图的最底层，象征着他的工作是“服务人员”，因此可以为同事们提供良好的服务，而同事们也将竭尽全力通过最高质量的教学和研究为学生和业界提供最优服务。学院院长认为自己不仅是一个服务人员，也是一个领导者，一个能够为学院制定清晰的愿景和战略的人，同时也是一个能够调动资源以完成学院使命的人。院长称自己为“服务型领导”，这是基于服务式领导力的理念（Chon 和 Zoltan, 2019）。

## 酒店及旅游业管理学院的组织结构图

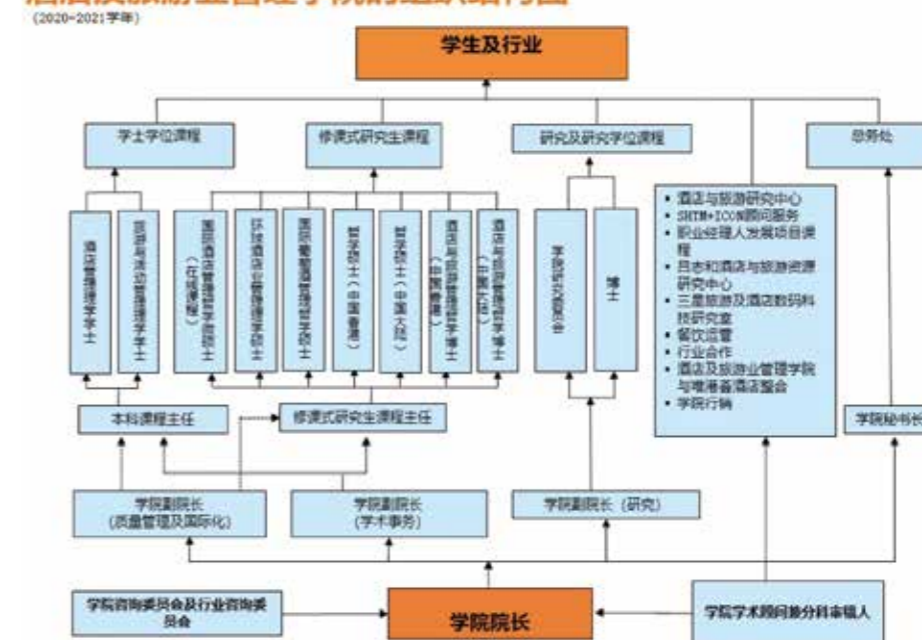


图 2: 香港理工大学酒店及旅游业管理学院组织结构图

## 八、真实环境下的理论与实践

旅游与酒店管理教育需要一个真实的教学和研究实验室，让学生们能够将课堂上所学到的理论和概念知识应用到实践中。尤其是在学生学习酒店与管理学科时，除了让学生有机会通过实习计划实践其知识外，让学生能方便地使用这种生活实验室是至关重要的。因此，香港理工大学斥资 13 亿港元（约 1.65 亿美元），为酒店及旅游业管理学院兴建了一座教学与研究酒店。该酒店被命名为“唯港荟”，占地 3.6 万平方米，楼高 28 层，包括学院的设施（如教室、实验室、教职工办公室、图书馆和一个信息技术实验室）和一家共有 262 间客房的高档酒店，酒店内设有三间餐厅、一个宴会厅、健身房、游泳池、水疗中心及其他辅助设施。该酒店由一批经验丰富的酒店经营者进行专业管理，并为师生的教学和科研活动提供支持。当学校提出兴建酒店的想法时，有很多人对这个项目持悲观态度。许多商人直接说：“先生，我知道您是德高望重的教授，知道如何开展教学和研究，但您不是经验丰富的商人。您为了教学和研究目的



经营酒店，但同时又想赚钱，这并不容易。”尽管有如此负面的预测，但这家酒店自 2011 年开业以来，业绩却异常出色。这家酒店不仅被用作学生实践和研究的生活实验室，而且现在也被认为是香港最顶级的酒店之一。自开业以来，猫途鹰始终将该酒店列入香港 700 多家酒店中排名前五的酒店行列。（猫途鹰，2020）。目前，该酒店在全球范围内被视为教学和研究型酒店的新典范。

## 结论

有许多证据表明，世界旅游业的重心已经转移到亚洲。旅游与酒店管理教育的范式也发生了相应的变化。亚洲旅游与酒店管理教育的新范式要求高校在课程设置、教学方法、设施设计和管理文化等方面进行革命性的变革。本文对旅游业的历史概况以及旅游与酒店管理教育所发生的变化进行了回顾。在此基础上，提供了一种旅游与酒店管理教育的新方法。

## 参考文献

- [1]. Chon, Kaye and Maier, Thomas (2010). *Welcome to Hospitality: An Introduction*, 3rd Edition. New York: Delmar Cengage Learning (田桂成和 Maier Thomas (2010), 《欢迎来到酒店管理: 概论 (第三版)》。纽约德尔玛圣智学习出版公司。)
- [2]. Chon, Kaye (2019). *Hospitality in Asia: A New Paradigm*. London: Routledge (田桂成 (2019), 《亚洲酒店业新范式》。伦敦劳特利奇出版社。)
- [3]. Chon, Kaye (2014). *Leading the Way: The Story of SHTM and Hotel ICON*. Hong Kong: The Hong Kong Polytechnic University School of Hotel & Tourism Management (田桂成 (2014), 《引领潮流: 香港理工大学酒店及旅游业管理学院和唯港荟酒店的故事》。香港, 香港理工大学酒店及旅游业管理学院。)
- [4]. Chon, Kaye & Zoltan, Judit. (2019). "Role of servant leadership in contemporary hospitality." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 10.1108/IJCHM-11-2018-0935. (田桂成和 Zoltan Judit (2019), 《服务型领导力在现代酒店业中的作用》。《国际当代酒店管理杂志》10.1108/IJCHM-11-2018-0935。)
- [5]. Cummings, Bruce (2011). *The Korean War*. New York: The Modern Library (Cummings 和 Bruce (2011), 《朝鲜战争》。纽约现代图书馆出版社。)

- [6]. McDowall, Siriporn, and Wang, Youcheng (2009). "An Analysis of International Tourism Development in Thailand: 1994 – 2007, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 14(4), 87-97. (McDowall, Siriporn 和 Wang Youcheng (2009), 《对泰国 1994-2007 年国际旅游发展的分析》。《亚太旅游研究杂志》14 (4) 期, 第 87-97 页。)
- [7]. Oxford Dictionary (2020). <https://www.oed.com/> (牛津英语词典 (2020) <https://www.oed.com/>)
- [8]. TripAdvisor (2020). [https://en.tripadvisor.com.hk/ShowUserReviews-g294217-d2031570-r556271407-Hotel\\_ICON-Hong\\_Kong.html](https://en.tripadvisor.com.hk/ShowUserReviews-g294217-d2031570-r556271407-Hotel_ICON-Hong_Kong.html) (猫途鹰 (2020) [https://en.tripadvisor.com.hk/ShowUserReviews-g294217-d2031570-r556271407-Hotel\\_ICON-Hong\\_Kong.html](https://en.tripadvisor.com.hk/ShowUserReviews-g294217-d2031570-r556271407-Hotel_ICON-Hong_Kong.html))

# 美国视角下大学旅游和酒店研究中心的现状和未来

邹穗雯博士<sup>1</sup>、李想<sup>2</sup>

1. 美国伊利诺伊大学厄巴纳 - 香槟分校休闲、体育与旅游系；
2. 美国天普大学体育、旅游和酒店管理学院，教授；  
美国 - 亚洲旅游和酒店研究中心主任

## 引言

在过去的几十年里，大学的旅游和酒店研究中心不断增长，多半是因为从学术研究到实际应用对有效知识转移的需求增加 (Hudson 等人, 2017)。然而，我们对大学研究中心在旅游业和酒店业教育和研究中的作用和影响的认识仍然很薄弱。本篇文章的目的是阐明美国高校旅游和酒店研究中心的现状（以下简称“T&H 研究中心”；本篇文章不讨论基于行业的研究中心，如 STR 的共享中心）。本文由以下部分组成：第一部分讨论了 T&H 研究中心的作用。第二部分概述了美国相关研究中心的情况。第三部分讨论了 T&H 研究中心的优势和所面临的挑战，第四部分从有效管理研究中心的角度提出了几点领导建议。文章最后讨论了 T&H 研究中心的前景和未来。

## 一、大学研究中心的作用

尽管“大学研究中心”（或基于高校的研究中心）是大学中熟悉的术语和常见的组成部分，我们却很难找到明确的定义 (Boardman & Corley, 2008)，部分原因是研究中心的管理、规模和使命各不相同。甚至他们的名称也可能千差万别：除了“研究中心”，还可能被称为“研究项目”、“研究机构”或“研究网络”。在本篇文章中，我们借鉴了 Bozeman 和 Boardman(2003) 的定义，

将 T&H 研究中心定义为在大学内建立的、用于开展旅游和 / 或酒店研究的正式组织单位。这些中心通常不在大学的系或学院的管理之内，但与旅游和酒店管理系或学院保持着密切的联系。

如上述定义所示，建立大学研究中心的主要原因是促进研究活动。这些中心的共同功能包括，但不限于，进行先进的研究和探索新的知识，建立校企联系，培养未来的研究人员 (Su, 2014)。Kumar(2017) 指出，“研究中心的目标是用教师、学者、学生和行业之间的互动，增加研究机会、提高学术成就、解决现实问题以及创造、传播知识” (p.454)。成功的大学研究中心不仅能够扩展一个系、学院甚至大学的职能范围，还可以提高其声誉。这些优势往往转换为招聘优秀师资和研究生 (Winkler, 2014)，获得捐赠与资源，培养深度研究等周期性回报。T&H 研究中心在其中至少扮演了三个角色：(1) 引导研究项目和成果；(2) 鼓励科研合作；(3) 促进知识从学术研究到决策和实践应用的转移。

### (一) 引导研究计划和成果

研究表明，隶属于大学研究中心的研究人员具有较高的学术生产力 (Wen & Kobayashi, 2001) 和丰富的行业联系 (Ponomariov & Boardman, 2010)。大学研究中心在结构和管理上的灵活性可以激发传统型大学院系通常不鼓励的科研计划和产出 (Hudson 等人, 2017)。例如，这些中心让研究人员参与知识转移的同时，能够快速响应和开展新兴研究主题 (Stahler & Tash, 1994)，如应用和商业相关问题 (Su, 2014)。这些研究对于推动像旅游酒店业这样的实用且不断变化的领域的进步是至关重要的。然而，这样的项目很少与传统的大学奖励制度相一致 (Boardman & Ponomariov, 2007)，也不太适合现有学术部门的研究重点和能力 (Winkler, 2014)。

大学研究中心对研究成果的贡献是显而易见的，体现在研究支持与资源方面。学者本人，尤其是初级研究人员，可以从加入研究中心中获益。大学研究中心通常提供各种资源和支持，如研究种子基金、设备、实验室、培训和发展机会 (例如，讲习班和研讨会)，以及接触研究和行业关系网的机会 (例如，有价值的合作和行业联系)。隶属于研究中心还可以提高学者的知名度 (例如，通过在中心网站和时事通讯中介绍研究人员)。这些好处对初级研究人员和教师特别有吸引力 (Su, 2014)。一些大学还为那些大量参与研究中心的教师减少

教学任务 (Winkler, 2014)。研究还表明, 大学研究中心可以为女性、少数民族和外籍的研究人员提供一个公平的竞争环境, 从而促进学术界的多样性和公平性 (Su, 2014)。

## (二) 鼓励科研合作

随着研究越来越多地以团队为基础并且相互依赖, 可以认为, 培养研究人员之间的协作是所有大学研究中心共有的特征 (Boardman & Corley, 2008)。研究协作有多种形式, 涉及各种不同的学科、行业或机构。许多研究中心都是为了促进跨学科、跨校、跨行业、跨政府部门乃至跨国的研究人员和 / 或利益相关者之间的互动而建立的 (Friedman & Friedman, 1982)。可以说, 这些中心最大的影响来自于促进跨学科、跨行业部门和机构间的合作。作为其影响的具体体现, 大学研究中心的研究人员通常具有很强的跨学科性并且有众多的个人或校企联合作者 (Ponomariov & Boardman, 2010)。

在当今的研究领域, 越来越需要多学科的视角来回答研究问题 (Boardman & Gray, 2010)。这一点在旅游业和酒店业中尤为明显, 因为旅游研究本质上是跨学科的 (Jamal et al., 2008)。美国国家科学基金会等主要科研资助机构也倾向于多学科研究方法 (Stahler & Tash, 1994); 因此, 越来越多的大学研究中心开始关注多学科工作 (Su, 2014)。同时, 跨学科协作是推动研究中心创立的主要原因 (Stahler & Tash, 1994): 大学研究中心可以通过为学者提供公共空间、为教师创造与不同学科的研究生或博士后合作的机会、为跨学科项目分配种子资金等方式, 促进跨领域和多学科的合作。

## (三) 促进知识转移

长期以来, 旅游和酒店研究一直因向现实世界的知识转移不足而受到批评 (Fretchling, 2004; Xiao & Smith, 2007)。同行评审成果仍然是学者知识传播的主要渠道, 但这些渠道并不一定有利于知识的传播; 很少有公共和私营部门的旅游和酒店管理人员或经营者阅读学术期刊 (Fretchling, 2004)。因此, 一些大学专门成立了研究中心, 进行商业相关和适用于私人或公共部门的研究, 如南卡罗来纳大学的 SmartState 旅游和经济发展卓越中心。(Hudson 等人, 2017)。其他 T&H 研究中心, 如天普大学的美亚旅游与酒店研究中心, 虽然不

被要求建立行业伙伴关系, 但仍与私人或 / 或公共部门保持着紧密联系, 并通过多种从业者更愿意接受更广泛的渠道 (除学术期刊外) 分享知识。如以下章节所述, 无论中心 - 行业或中心 - 政府互动的程度如何, T&H 研究中心往往强调政府与行业的伙伴关系, 并产生与行业相关的结果。

## 二、美国 T&H 研究中心概况

缺乏对这些中心情况的了解是阻碍 T&H 研究中心进一步完善的原因。为了提高在这方面的认识, 天普大学美亚旅游与酒店研究中心于 2017 年秋季开展了一项以美国高等教育机构为重点的研究。该研究包括两个部分: (1) 在线搜索美国高等教育机构的旅游和酒店研究中心, 然后对在线发布的中心信息进行内容分析; (2) 与美国 10 个 T&H 研究中心的负责人进行书面沟通, 请他们分享建立和管理研究中心的想法。虽然这项研究是描述性的, 而且受地域限制, 但研究结果让我们得以一窥 T&H 研究中心的现状。

该研究一共搜索出在 26 所高等教育机构的 34 个 T&H 研究中心, 表明一些大学 (如佛罗里达大学) 拥有多个中心。根据《卡内基高等教育机构分类》(2018 年), 26 所高校中有 20 所 (77%) 被列为具有高或极高研究活动的博士类大学 1。在 34 个研究中心中, 有 18 个 (53%) 是旅游研究中心 (如佛罗里达大学老迪克·波普旅游研究所), 10 个 (30%) 是酒店研究中心 (例如康奈尔大学酒店研究中心), 6 个 (17%) 两者兼而有之 (例如, 俄克拉荷马州立大学的酒店和旅游研究中心)。在组织结构方面, 大多数研究中心由大学教师主导 (34 个中有 27 个; 79%), 但是只有 5 个 (15%) 有顾问委员会。这个结果表明, T&H 研究中心主要由大学学者监管, 中心主任往往在决定中心的战略方向、优先事项和研究计划方面发挥重要作用。

对 34 个研究中心使命陈述的内容分析揭示了不同的焦点 (例如, 乔治华盛顿大学国际旅游研究所的旅游业可持续发展; 印第安纳大学旅游研究和教育联合会的居民生活质量; 北卡罗来纳大学彭布罗克分校医学旅游研究中心的医学旅游项目)。然而, 所有的使命陈述都有一个共通的主题: 通过研究和教育来支持 / 促进 / 改善 / 推动 / 提倡旅游业和酒店业。





(Pearce、Filep & Ross, 2010)。不同于那些基本上只接受单一学科训练的旅游创始学者,多学科的培训可能会导致很多新生代旅游学者因为缺乏“核心”学科而纠结于自己的学术身份(Filep 等人,2015)。虽然加入 T&H 研究中心并不能从根本上解决这一“身份危机”,但这种参与可能有助于提高教师之间的认同感和一致性。此外,成功的大学研究中心还可以改善机构的声誉、关系和资源,进一步提升中心的研究人员的学术身份。

在 10 位受访中心主任中,有许多人提到,他们的中心允许本科生和研究生参与咨询项目和更广泛的研究过程。一位主任表示:“这是双赢。我们得到了极好的帮助,学生们也在他们的领域获得了很好的经验。”另一位主任说:“我觉得研究者进入教室是非常重要的。我们有很多精彩的东西和学生们分享!”让学生参与中心的研究项目可以有效地整合研究和教学。一方面,与研究中心有联系的研究生可以获得实际的研究经验,包括研究设计、数据收集和文稿撰写。另一方面,这些学生有机会通过导师制和项目与其他机构的教师、学者和行业从业者进行互动。他们还可以参加研讨会和讲习班,站在前沿研究的最前线。例如,大学研究中心经常邀请一流的研究人员和行业从业人员为研究生举办研讨会,介绍最新的概念和方法。因此,院系和大学可以利用研究中心来招募优秀的研究生和杰出的教师。正如一个中心主任所说:“对潜在的学生来说,……如果这个系/学校有积极从事旅游/酒店研究的教员,我确实认为(一个研究中心)会引人注目,而且可能是一个很好的招聘工具。”

然而,建立和管理一个大学研究中心并不是没有挑战。主任们将资金不足列为最常见的障碍。以下引用例证了这一点和其他的一些困难:

“资源和建立一个能够吸引知名研究者的可持续和自我维持的模式。”

“缺乏捐赠资金导致中心无法从事举办研讨会或会议之类的研究活动。”

“确定、申请和获得资金来支持研究项目和研究生。如果该中心是自给自足的,那么这项挑战就困难得多。”

“钱。至关重要,要有持续不断的支持,这样机构知识才能维持下去。”

“大学教授很难在公开招标中与私营顾问公司竞争,所以挑战在于为该中心找到可持续的资金来源,以支持更客观的研究,造福更广泛的利益。”

由于很少有政府机构或其他资助组织定期赞助旅游和酒店研究,且咨询公司常与大学竞争研究合同,获得外部资金长期以来一直是困扰旅游和酒店研究

中心的问题(Hudson 等人,2017)。正如主任们的回答所示,寻找可持续资金的挑战几乎影响到中心日常运作的所有方面,也影响到一个中心完成其使命的能力。

与中心资金缺乏相关的是在研究中保持公正的需要;资助者可能既不期望也不赞成某些发现。中心主任提到的其他挑战包括缺乏时间来撰写拨款提案或领导拨款提案计划,以及中心活动和新闻的日常更新。中心主任面临的大部分障碍在一定程度上与资源和支持不足息息相关。

## 四、研究中心的管理

被调研的 10 位研究中心主任还被邀请分享管理研究中心的建议。本节总结了成功的 T&H 研究中心的潜在基本要素。从组织文化和价值观出发,中心领导要营造严谨研究和诚信研究的环境;高质量的研究是一个高绩效中心的命脉。一位主任的评论重申了严谨和正直对于研究中心的持久发展的价值:“永远要客观,永远要进行高质量、有效、可靠的研究。要能够为你的研究辩护。保持诚实和公正不会有损中心。如果不这样做,该研究所势必难以维持太久。”

在战略管理方面,中心领导应该为他们的中心确定一个清晰的定位、有时甚至是面向利基市场。在以下摘录中,中心主任强调了研究中心保持有针对性的学术品牌的重要性:

“确保你的中心是独一无二的。例如,有太多中心的研究集中在(某个特定领域),这将很难脱颖而出。”

“那些新成立的(研究中心)往往是利基导向的。”

“我建议中心主任考虑集中精力在……拉开他们的中心与其他中心的区别。”

这类利基品牌可以通过定位于某个研究领域、专业知识或地理区域来创建。一些中心主任指出,一个中心的利基与其吸引外部资金的能力有关。T&H 研究中心经常与咨询公司竞争外部资金;因此,中心的生存基本上取决于它们能否提供有别于或超出大多数咨询公司范围的服务和研究。

此外，中心领导应在其使命陈述中包括“促进多学科合作”，并找到实现这一使命的方法。这一“多学科”战略不仅有利于各中心解决更大的研究问题，而且还将提高吸引外部资金的成功率。由于旅游和酒店研究的外部资金越来越难以获得，联邦机构的（如国家科学基金会和国家卫生研究院）大笔资金更倾向于支持多学科团队，所以旅游和酒店业学者必须从事多学科研究。然而，相对而言，传统的系科对进行这类学术研究的能力相对不足。研究中心正是从组织结构上解决这类障碍的一种方案，可以提供跨界结构以鼓励多学科团队 (Boardman & Gray, 2010)。

几位中心主任提倡大学旅游和酒店研究中心发展强有力的行业 / 社区伙伴关系：

“除了支持研究，我们还需要向行业和本地社区提供服务。”

“我强烈建议研究人员不要‘坐在办公室里’，而是以多种方式接触行业，这样我们就可以在各种利益相关者之间建立牢固的关系。”

与其他学科的研究人员一样，旅游和酒店领域的学者长期以来一直被批评停留在“象牙塔”中，不愿与公众接触。此外，政府、行业和社区领导人越来越重视基于证据的决策。T&H 研究中心是一个关键机制，通过这一机制，行业和地方社区可以通过学术研究和知识转换取得社会和经济成果。因此，中心领导应考虑进行应用和商业相关的研究；举办活动和会议，促进校企互动；与行业、政府机构和社区利益相关者充分地分享学术成果；以及从事公共服务，例如让中心隶属的学者在旅游和接待业机构的董事会或顾问委员会任职。

## 五、T&H 研究中心的未来

展望未来，T&H 研究中心必须保持适应性，并继续发展成为创新和赋权的知识平台。首先，学术研究中心必须在为学者和公众提供思想领导力方面区别于研究顾问和公司。传统上，这包括在主要期刊上发表论文或为教师和学生组织研讨会 (Kumar, 2017)——但具有创新精神的研究中心可以做得更多。例如，在新型冠状病毒肺炎爆发期间，许多学者对旅游研究的实用性和前景感到困惑。天普大学美亚旅游和酒店研究中心就相关主题举办了一系列非常成功的

网络研讨会。在一个研讨会中，他们邀请了旅游学术三大顶级期刊的主编就“疫情后期旅游研究的未来”发表演讲。全球有超过 1,600 多名与会者注册观看了该网络研讨会；其录制的视频会议对所有人开放，已被广泛讨论并用于教学。

第二，T&H 研究中心必须积极地与社区利益相关者，特别是行业从业者进行沟通和合作，以保持其相关性。在过去，这种合作意味着中心与行业间建立伙伴关系，开展数据共享和分析、转化研究、行业相关活动、培训证书和高管教育项目等。在未来，中心需要更有创造性地扮演“市商的角色，将不同的利益相关者与互补的资产和需求相匹配” (Lilien, 2017, p. 459)。例如，一位中心主任表示，“在 [ 我们的大学 ]，该中心还致力于为学生提供研究和行业机会。这包括办一个职业博览会 / 招聘会。该中心在这方面处于有利地位，因为他们正在与该行业发展关系。”值得注意的是，学生和媒体的参与可以并应该成为研究中心绩效指标的重要组成部分。

第三，从组织的角度来看，T&H 研究中心开始采用扁平化的结构，从线上连接着分布在全球的成员们。为了加强合作，这些中心可以建立机制以鼓励学者建立有机的跨学科和多机构合作 (Manville et al. 2015)。在各种领导特质中，这项任务尤其要求研究领导者具备“‘无私’的品质，而不仅仅是一个‘明星学者’，需要有支持力的、公平、在工作中可信、和睦并且具有‘远见’” (Manville 等人, 2015, p. 39)。

## 总结

虽然建立和管理研究中心面临诸多挑战，但 T&H 研究中心对学者和从业者都有很大的价值。本文的研究表明，随着旅游和酒店研究的发展，与传统的学术部门结构相平行的 T&H 研究中心也在大量增加。然而，我们对大学研究中心在旅游和酒店教育中的作用的认知仍然不足。我们诚挚地希望，在本篇文章中提供的美国视角仅仅只是一个努力利用这些知识中心的潜在力量和贡献的开始。



## 参考文献

- [1]. Boardman, P. C., & Corley, E. A. (2008). University research centers and the composition of research collaborations. *Research Policy*, 37(5), 900-913.
- [2]. Bozeman, B., & Boardman, P.C. (2003). Managing the New Multipurpose, Multidiscipline University Research Centers: Institutional Innovation in the Academic Community. IBM Center for the Business of Government.
- [3]. Boardman, C., & Gray, D. (2010). The new science and engineering management: cooperative research centers as government policies, industry strategies, and organizations. *The Journal of Technology Transfer*, 35(5), 445-459.
- [4]. Boardman, P. C., & Ponomariov, B. L. (2007). Reward systems and NSF university research centers: The impact of tenure on university scientists' valuation of applied and commercially relevant research. *The Journal of Higher Education*, 78(1), 51-70.
- [5]. Carnegie Classification of Institutions of Higher Education. (2018). Basic Classification Description. [https://carnegieclassifications.iu.edu/classification\\_descriptions/basic.php](https://carnegieclassifications.iu.edu/classification_descriptions/basic.php)
- [6]. Filep, S., Hughes, M., Mostafanezhad, M., & Wheeler, F. (2015). Generation tourism: Towards a common identity. *Current Issues in Tourism*, 18(6), 511-523.
- [7]. Frechtling, D. C. (2004). Assessment of tourism/hospitality journals' role in knowledge transfer: an exploratory study. *Journal of Travel Research*, 43(2), 100-107.
- [8]. Friedman, R.S., & Friedman, R.C. (1982). The role of organized research units in academic science. National Science Foundation Report, NTIS PB 82- 253394.
- [9]. Hudson, S., Meng, F., Cardenas, D., & So, K. (2017). Knowledge Transfer: Can Research Centers Make a Difference? In Scott, N., De Martino, M., & Van Niekerk, M. (Eds.), *Knowledge Transfer to and within Tourism: Academic, Industry and Government Bridges* (pp. 27-35). Emerald Publishing.
- [10]. Jamal, T., Smith, B., & Watson, E. (2008). Ranking, rating and scoring of tourism journals: Interdisciplinary challenges and innovations. *Tourism Management*, 29(1), 66-78.
- [11]. Kumar, V. (2017). The role of university research centers in promoting research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(4). 453-458.
- [12]. Lilien, G. (2017). Perspectives on university research centers: lessons from the ISBM. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(4). 453-458.
- [13]. Manville C., Hinrichs S., Parks S., Kamenetzky A., Gunashekar S., Wilkinson B. & Grant J. (2015). Characteristics of high-performing research units. A preliminary analysis. Prepared for the Higher Education Funding Council for England by Rand Europe and The Policy Institute at King's.
- [14]. Pearce, P., Filep, S., & Ross, G. (2010). *Tourists, tourism and the good life* (Vol. 20). Routledge.
- [15]. Ponomariov, B. L., & Boardman, P. C. (2010). Influencing scientists' collaboration and productivity patterns through new institutions: University research centers and scientific and technical human capital. *Research Policy*, 39(5), 613-624.
- [16]. Stahler, G. J., & Tash, W. R. (1994). Centers and institutes in the research university: issues, problems, and prospects. *The Journal of Higher Education*, 65(5), 540-554.
- [17]. Su, X. (2014). Academic scientists' affiliation with university research centers: Selection dynamics. *Research Policy*, 43, 382-390.
- [18]. Wen, J., & Kobayashi, S. (2001). Exploring collaborative R&D network: some new evidence in Japan. *Research Policy*, 30(8), 1309-1319.
- [19]. Winkler, J. (2014). University Research Centers: An Opportunity or Challenge for Geography? <http://news.aag.org/2014/01/university-research-centers-an-opportunity-or-challenge-for-geography/>
- [20]. Xiao, H., & Smith, S. L. (2007). The use of tourism knowledge Research propositions. *Annals of Tourism Research*, 34(2), 310-331.

# 信息化背景下的教学教法的改革与创新

邱汉琴<sup>1</sup>、李青会<sup>2</sup>

1. 南开大学旅游与服务学院，院长、杰出教授
2. 南开大学旅游与服务学院，博士研究生

## 一、教育信息化的发展脉络

随着云计算、大数据、物联网、移动计算等新技术逐步广泛应用，经济社会各行业信息化步伐不断加快，社会整体信息化程度不断加深，信息技术对教育的革命性影响日趋明显。教育信息化是国家信息化的战略重点，2010年公布的《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020年）》早已指出“信息技术对教育发展具有革命性影响”，并战略性地提出“加快教育信息化进程。到2020年，基本建成覆盖城乡各级各类学校的教育信息化体系，促进教育内容、教学手段和方法现代化。整合现有资源，构建先进、高效、实用的数字化教育基础设施。”教育朝着信息化方向变革与发展已经成为共识和趋势。

2015年李克强总理在政府报告中提出制定“互联网+”行动计划，对教育信息化更是一种催化和助力。为深入贯彻落实《教育信息化“十三五”规划》及《教育信息化2.0行动计划》，推进教育信息化在新时代背景下转型升级，2019年2月，教育部制定颁布了《2019年教育信息化和网络安全工作要点》，到2022年基本实现“三全两高一”的发展目标，促进高校信息化应用水平及师生信息技能素质的全面提高，实现现代教育同信息技术的高度融合。回顾中国教育信息化发展历程（见表1），教育信息化建设促进了技术和教育的深度融合，支持和引领教育的现代化。

表 1：中国教育信息化发展政策文件（部分）汇总

时间	政策文件名称	内容
2010年	《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020年）》	信息技术对教育发展具有革命性影响
2012年	《教育信息化十年发展规划（2011-2020）》	明确规定中国教育信息化发展的任务和行动计划
2015年	政府工作报告	“互联网+”行动计划
2016年	《教育信息化“十三五”规划》	全面提升教育质量、在更高层次上促进教育公平、加快推进教育现代化进程等重要任务对教育信息化提出了更高要求，也为教育信息化提供了更为广阔的发展空间
2018年	《教育信息化2.0行动计划》	将教育信息化作为教育系统性变革的内生变量，支撑引领教育现代化发展
2018年	《2018年教育信息化和网络安全工作要点》	把网络安全工作与教育信息化并列提出，要求进一步提升网络安全人才培养能力和防护水平
2018年	《高等学校人工智能创新行动计划》	着眼人工智能人才缺口现实，以高校为重要阵地，完善人工智能学科体系和人才培养体系
2018年	《关于开展人工智能助推教师队伍建设行动试点工作的通知》	着眼教师的人工智能素养，探索人工智能助推教育教学改革创新、助推教师管理优化等创新应用
2019年	《2019年教育信息化和网络安全工作要点》	实施好教育信息化“奋进之笔”，加快推进教育信息化转段升级，积极推进“互联网+教育”，坚持高质量发展，以教育信息化支撑和引领教育现代化
2019年	《中国教育现代化2035》	“加快信息化时代教育变革”

随着5G、人工智能技术的发展，教育信息化即将进入新的阶段。5G时代，教育的物理界限将被打破，人们可以突破时间和空间的限制，随时随地观看视频学习。5G结合AI、AR、VR等技术，远程跨地域教育、全景课堂、全息课堂、沉浸式教学、仿真校园等将成为现实。传统教育方式势必要全面颠覆，在教育信息化建设过程中，推进教学教法的改革与创新。

## 二、教育信息化对传统教育的影响

### (一) 知识获取环境的物理边界被打破

互联网技术的发展,促进数字化教学,信息传输网络化、显示多媒体化、处理智能化、教学环境虚拟化,信息技术已有效地将课堂教学延伸到了课外,使学生学习不受空间和时间的限制。通过互联网,学习者不受年龄限制,随时随地基于任意设备(4A, Anyage, Anywher, Anytime, Anydevice)进行学习,实现个性化学习、协作学习、团队学习。

### (二) 信息化背景下教学要素亟待重构

信息技术优化了教学过程,改变了教学结构,使教师、学生、教学媒体、教学内容等要素的地位和作用发生了变化,将传统的教学结构变革为教师主导、学生主体、学教并重的结构。传统教学观认为教学目标是传授知识,在知识传授过程中教师扮演着讲师的角色,学生是被动的听众和接受者。信息化时代,人们可以通过互联网获取海量信息,不再局限于教室内听课。促使教师角色转变,从单一传授知识向培养学生能力进行转变,指导学生自主学习并探究创新,学生从知识学习者转为知识的共建者。

### (三) 5G 时代的教育

高传输速率下,“AR/VR+教育”将会再次激活。可以创造出许多此前难以实现场景教学,比如景区管理、旅游规划场景展现等的模拟演习;可以模拟诸多高成本、高风险的教学培训,比如景区管理、酒店管理等;能够还原历史或其他三维场景,如博物馆展览等科普教学;模拟真人陪练,如英语培训中的语言环境植入,一对一或一对多的远程教学,让学生与模拟真人进行对话。

随着5G技术的普及,人工智能技术在教育中的应用将更加“智慧”。在5G技术下,人工智能将与物联网、大数据等技术互相融合发展,提供更加全面的数据采集和更加优化的算法模型,让人工智能模拟“人的思维方式”,更好的辅助学生学习、老师教学以及校园管理。

## 三、教学教法的改革与创新

### (一) 慕课引领行动:建设数字化资源

充分利用国内、外优质教育资源,打造慕课即大型在线开放课程(Massive Online Open Course)。南开大学旅游与服务学院紧跟时代脉搏,积极开展教育信息化行动计划,推出了由《国际旅游发展动态》、《旅游研究方法》、《文化与旅游》及《旅游政策与规划》四门核心慕课组成的《国际文化和旅游发展》微专业。

2019年-2020年,四门课程已在Futurelearn、学堂在线、智慧树等国内外知名在线教育平台上线运行。根据Futurelearn平台大数据显示,首门课程“Global tourism development trends”《国际旅游发展动态》中,学习者来自包括中国、英国、美国、俄罗斯、德国、意大利等在内的全球131个国家,首轮运行学习规模达到1406人。2020年4月20日,教育部启动高校在线教学英文版国际平台建设项目,爱课程和学堂在线成为首批入选平台。旅游与服务学院所打造的慕课也顺势成功发布在学堂在线国际平台。

### (二) 全方位提高教师信息素养,促进教学智慧化

先进的教育思维理念、新的教学辅助技术硬件,促使教师全面提高信息素养,将技术转化为教学有力的工具。《国家中长期教育改革和发展规划纲要》中明确指出,“提高教师应用信息技术水平,更新教学观念,改进教学方法,提高教学效果。鼓励学生利用信息手段主动学习、自主学习,增强运用信息技术分析解决问题能力。”教师要与时俱进,积极参加各类信息技术培训,掌握更多的现代化信息知识和技能,不断提高自身信息技术素养。

为提升教育教学质量与人才培养能力,全面落实《南开大学贯彻落实新时代全国高等学校本科教育工作会议精神,实施本科教育教学质量提升工程的方案》(以下简称“南开40条”),南开大学教务处数字化教学研发中心于2018年正式挂牌成立。数字化学习和研发中心围绕信息技术促进高等教育改革和创新组织一系列主题活动,主要探讨人工智能技术的引入如何催化个性化定制学习模式的产生,如何使高等教育的学习生态形成一个新的生态景观。在现代信息技术时代视角下,高校的优势在于能够为社会培养具有专业知识基础的高端



人才，不仅基础知识扎实，还须具备应对现代信息技术发展的高能力以及拼搏进取、勇于创新的精神，不断推动智慧型校园建设创新和高等教育管理制度创新。

数字化教学研发中心始终走在“技术+教育”的前沿，定期组织讲座分享，例如 MOOC 制作经验体会等，交流在线课程的教与学和推广经验，促进教师数字化教学能力共同进步。从 2018 年 11 月至 2019 年 7 月 29 日，数字化教学研发中心相继举办了“数字化学习和研发中心分享活动”、“南开大学在线课程建设研讨会”、“MOOC 制作研讨交流会通知”、“《服务学习》课程研讨会”、“关于慕课制作和视频录制观摩研讨会”、“服务学习课程的分享”、“在线课程创建过程”等多场分享会促进了数字化教学在南开大学的推广。

### （三）灵活运用智慧教学平台和工具

在大数据和移动互联网高速发展的时代背景下，诞生了各种各样的智慧教学平台，如：雨课堂、智慧树、学堂在线、知到、FutureLearn 等。智慧教学工具和平台引发了新一轮的课堂教学模式变革，为实现“翻转课堂”提供技术保障。利用平台和工具，课前教师布置学习任务，学生查阅相关资源进行预习，遇到困惑，可以通过网络或者面对面与同学、教师进行交流。课中，通过学生间相互指导、相互讨论解决问题，突破重点和难点。教师负责主导整个过程，协助并根据情况一对一“精准”指导。课后，教师通过对学生互评、课前、课中表现、以及课程报告批阅等分析学生的学习效果，对学生的学习情况进行评价，并且要将评价结果及时的反馈给学生。

以“雨课堂”为例，教师在教学设计时，立足于学科专业特点以及学生的学习特点，融入情景模拟、任务驱动、分组讨论等。强化了师生交流互动、激发学习兴趣，提高学生自主学习的积极性、主动性。同时，在分组讨论协作的基础上，各组还可以派代表演示、汇报，其余同学则通过“雨课堂”发弹幕、投票、留言等，对其开展讨论与点评，实现全班级成员的参与互动，以进一步提高学生的学习主动性和团队合作意识。

### （四）打造智慧学习支持环境

联合建设智慧文旅产教融合示范中心，打造智慧旅游教育生态圈。该中心依托于云计算、大数据、物联网、移动互联、人工智能等技术，覆盖旅前、旅途、旅后、辅助、全域旅游、大数据挖掘等全产业链场景教学体验。融合全域旅游

与消费者行为各个主题，融合学生双创作品与老师科研成果，实现智慧文旅场景切换。以“旅前”为例，设置咨询点地图，游客通过扫描二维码，关注公众号、小程序，利用 LBS 定位，主动提示游客周边的相关设施。智能引导机器人，可实现简单人机对话和跟随功能。游客进店后，引导机器人语音欢迎，简单向游客介绍推荐内容，和客人进行简单互动。

### （五）开展网络扶智，服务“一带一路”战略

《教育信息化“十三五”规划》明确指出“教育信息化要更好地服务国家重大需求，在“一带一路”“互联网+”、大数据、信息惠民、智慧城市、精准扶贫等国家重大战略中发挥作用”。《国际文化和旅游发展》微专业课程将在乌兹别克斯坦、泰国、巴基斯坦、英国、加拿大、澳大利亚、中国香港、中国澳门等国家、地区的多名学校广泛使用，为“一带一路”沿线国家院校和学者提供交流的平台。

### （六）立足教育创新，建设“新文科”

创新是高等教育的本质属性，在互联网时代更是势在必行。教育部高等教育司司长吴岩指出，高等教育创新发展势在必行，要全面推进“新工科、新医科、新农科、新文科”等建设。推出“六卓越一拔尖”计划 2.0 版，形成覆盖全部学科门类的中国特色、世界水平的一流本科专业集群，为 2035 年建成高等教育强国、实现中国教育现代化提供有力支撑。

新文科，是相对于传统文科进行学科重组文理交叉，即把新技术融入哲学、文学、语言等诸如此类的课程中，为学生提供综合性的跨学科学习。在新兴产业及变革性技术跃迁快速涌现的背景下，世界经济格局及形态正在急速变化，旅游高等教育也必须相应变革。构建双院制，学术学院和智慧书院同时开展，推进新文科建设。南开大学第一智慧书院于 2019 年 9 月 28 日正式成立，智慧书院（以下简称“书院”）是构建“师生共同体”的平台之一，是借助数字化智慧平台组建的由跨学科师生组成、线上线下交流的新型书院，致力于建设成为南开大学人才培养的创新品牌。以数字化信息技术为支撑，采取组织网络化、活动实体化、学习智慧化的新型书院模式。集中“师生智慧”、“线上+线下”，书院通过线上班级，线上课程、线下辅导、线下活动实现运行。