

青岛酒店管理職業技術學院學報

(季 刊)

編輯委員會

主任 姜玉鵬

副主任 于 敏 宮恩龍

委 員 (以姓氏筆劃為序)

刁洪斌	于 敏	王 文	王 健	王風磊	王昌玉
王建明	王桂云	孙丕波	牛 静	刘 刚	刘迎華
刘雅莉	任 燕	罗冬梅	赵 琪	赵 炜	姜玉鵬
宮恩龍	唐文君	鹿 彦	董瑞虎	潘 畏	

青岛酒店管理职业技术学院学报

目 次

【旅游·酒店】

旅游者认知与情感评价对目的地忠诚度的影响研究 贾衍菊(1)

全域旅游时代城市居民旅游需求研究

——以青岛市为例 刘迎华(10)

酒店客房服务质量提升研究

——以上海世茂皇家艾美酒店为例 程晓阳(13)

“智慧旅游”背景下青岛市乡村旅游智慧化发展研究 国 锋,魏有广,王 健(19)

【教育·教学】

高职院校旅游类“双师型”教师队伍建设研究 孙 赫(22)

酒店高等职业教育的现实问题与对策思考 陶 静(31)

即时反馈适应型教学模式的研究与实践 赵颖慧,潘 翔(35)

20分钟有效课堂教学改革初探

——以《配送作业管理》课程为例 薛 蕲(38)

2018年第1期(总第22期)

基于“互联网+”的高职英语口语教学模式研究 董瑞虎(42)

“立德树人”导向下大学生社会主义核心价值观教育研究

——以许昌学院为例 吴德慧(44)

高职院校职业生涯规划教育研究 刘纪勇(49)

高职院校学生宿舍人际冲突现状及对策研究

——以青岛酒店管理职业技术学院为例 赵明富,张素愚(53)

大数据视域下的高职院校学生管理工作信息化重构

——以青岛酒店管理职业技术学院数字化校园为例 蔡智勇(59)

浅析高职院校加强学生干部队伍建设的必要性 刘云飞(62)

【工程·技术】

石墨烯智能混凝土在正交和斜交于受力方向的压敏响应 张勇(65)

Android 平台下的数字校园信息系统开发应用 王风磊,罗冬梅(69)

Contents

A Study on the Influence of Tourists Cognition and Emotional Appraisal on Destination Loyalty	JIA Yanju(1)
Research on the Urban Resident Tourism Demand in the Age of All-for-one Tourism ——A Case Study of Qingdao Municipality	LIU Yinghua(10)
Research on the Improvement of Housekeeping Service Quality in Hotels ——Taking Le Royal Meridien Shanghai as an Example	CHENG Xiaoyang(13)
Study on the Intelligent Development of Qingdao Rural Tourism under the Background of Intelligent Tourism	GUO Feng, WEI Youguang, WANG Jian(19)
On the Construction of Teaching Faculties of Tourism Program with Double-Certificate in Higher Vocational College	SUN He(22)
The Practical Problems and the Reflection of Countermeasures on Hospitality Program in Higher Vocational Education	TAO Jing(31)
Study and Practice of Just-in-Time Teaching	ZHAO Yinghui, PAN Gang(35)
A Probe into the Reform of 20 Minutes Effective Class Teaching ——Take Distribution Operation Management Course as an Example	LIN Yun(38)
Study on Oral English Teaching Pattern of Higher Vocational Education Based on Internet Plus	DONG Ruihu(42)
Research into the Socialist Core Value Education of University Students Based on the Principle of "Enhance Morality and Foster Talents"——A Case Study on Xuchang College	WU Dehui(44)
Study on the Career Planning Education in Higher Vocational Colleges	LIU Jiyong(49)
Study on the Status quo and Countermeasures of Interpersonal Conflict in Student Dormitory of Higher Vocational College——A Case Study of Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management	ZHAO Mingfu, ZHANG Suyu(53)
On the Reconstruction of Students Management Informationization in Higher Vocational College from the Perspective of Big Data——A Case Study on Digital Campus of Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management	CAI Zhiyong(59)
On the Necessity of Strengthening the Construction of Students Leaders in Higher Vocational College	LIU Yunfei(62)
Piezoresistive Reaction of Graphene Intelligent Concrete in the Direction of Orthogonal and Oblique Intersection	ZHANG Yong(65)
The Development and Application of Digital Campus Information System under Android Platform	WANG Fenglei, LUO Dongmei(69)

旅游·酒店

旅游者认知与情感评价对目的地忠诚度的影响研究^{*}

贾衍菊

(山东师范大学,山东济南250014)

摘要:目的地忠诚度研究是国内外学术界关注的重要领域。基于情感认知评价理论,本研究从旅游活动过程的角度,探讨旅游者的认知、情感评价对目的地忠诚度的影响机理与关系路径,考察旅游者对目的地形象认知、服务质量认知如何通过情感评价变量(地方依恋、满意度)对目的地忠诚度施加影响,选取国内滨海旅游胜地——厦门进行实证分析,得出以下结论:第一,旅游者对目的地形象认知能有效预测满意度,从而进一步影响目的地忠诚度;第二,旅游者对目的地服务质量的认知对旅游者地方依恋和满意度均有正向显著的影响;第三,地方依恋和满意度评价对目的地忠诚度具有显著的影响效应,而且地方依恋在满意度对目的地忠诚度的影响关系中起到中介作用。该研究结果不仅论证了旅游者认知、情感评价对旅游者忠诚度的影响机制,也支持了旅游者行为中“认知——情感——行为”序贯发生的动态过程,本研究成果对于深刻理解旅游者行为以及旅游目的地营销管理实践具有至关重要的意义。

关键词:目的地形象认知;目的地服务质量认知;情感评价;目的地忠诚度

中图分类号:F590 文献标识码:A

面对激烈的市场竞争,如何培育和提升旅游者对目的地的忠诚度已经成为目的地营销的焦点,目的地忠诚度研究更是成为旅游者行为和目的地营销领域研究的热点话题。在过去十余年时间里,旅游目的地忠诚度的研究已经出现了一些极具学术价值的理论探讨和实证研究成果,但多是将顾客忠诚度理论直接移植到旅游目的地中,很少涉及旅游者的旅游活动及心理过程这一“黑箱”,缺乏对旅游目的地情境的具体考量,无法深刻理解旅游目的地忠诚度的形成机制。实际上,目的地忠诚度的形成是一个复杂的过程,涉及到旅游者心理结构中认知、情感、行为的各个层面。针对这一问题的研究,既要考虑旅游目的地的情境特征对旅游者行为的影响,还要重视旅游者在认知、情感及行为层面上对旅游目的地的整体体验评价。本研究探讨旅游者认知、情感评价对目的地忠诚度的影响关系和机理,在理论上有利于构建目的地忠诚度形成的影响机制,在实践上有助于帮助旅游目的地持续经营发现新的思路。

一、理论基础

从旅游活动过程的角度,旅游者行为包括旅游

前的信息搜寻与决策制定、旅游现场体验与评价和旅游后行为三个阶段。Oliver(1999)从顾客忠诚形成的心理过程出发,提出了认知忠诚——情感忠诚——意动忠诚——行为忠诚四阶段忠诚模型,这一理论成果也被引入目的地忠诚度研究中。

(一)认知与旅游者认知

认知心理学认为,认知可以从人对信息的加工过程、对符号的处理过程以及问题解决过程三个不同的角度来理解,包括感知觉、注意、表象、学习记忆、思维和言语等具体的心理活动。旅游者认知是旅游者作为认知主体,根据原有经验积累、旅游现场体验主动选择、加工、处理目的地信息的心理过程。这个过程既可以发生在旅游原住地,根据已有的知识形成对目的地初步认知;也可以发生在旅游目的地,旅游者通过现场体验以形成对旅游地的总体认知和评价。旅游者认知必然会受到个人内在因素和外在因素的影响,内在因素如价值观、信念、动机、旅游经历等,外在因素有目的地特征、目的地情境、相关群体的影响等。

需要注意的是,由于旅游活动的时空特征,旅游者对外界信息的加工主要以加工结果的形式呈现,

* 收稿日期:2017-11-16

基金项目:山东省社科规划研究项目(17CLYJ31)、山东省高等学校人文社科计划项目(J17RB135)。

作者简介:贾衍菊(1981-),女,山东肥城人,山东师范大学商学院讲师,博士,主要研究方向为旅游者行为和旅游目的地管理。

表现为对认知对象的具体评价。例如,某旅游者认为杭州气候宜人,环境优美,居民友好,这是该旅游者对各种信息处理后形成的对杭州的整体评价结果。所以,目前旅游研究中所关注的“旅游者认知”实际上等同于“旅游者认知评价”,是旅游者对外界旅游环境各类信息刺激的反应结果,该结果在一定程度上隐含着旅游者对认知对象的未来期望。与单纯的服务或产品不同,在目的地情境下,旅游者认知的要素形式多样,既包括个体对旅游目的地情境中各种“物”的认知,如目的地经济、社会、文化、旅游景观及环境等,也包括个体对旅游服务提供者、当地居民及其他旅游者“人”的认知。我们将这些认知要素整合为目的地形象认知和服务质量认知,前者关注目的地环境的各种客观属性,后者聚焦于为旅游者提供的一系列产品和服务。因此,本研究将旅游者对目的地形象认知、服务质量认知视为旅游者认知的两个变量。

(二)旅游者情感评价

人有情感,景能生情。情感是人对客观事物是否符合自己需要所做出的一种心理反应。旅游者情感评价是旅游者在认知基础上对客观事物的感情体验,贯穿于旅游行为的整个过程。旅游目的地情境中的景、物、人都有可能成为触发游客内心情感的线索。人本主义地理学者 Tuan(1974)指出外在环境“不仅仅是人的物质来源或者要适应的自然力量,也是安全和快乐的源泉”,并将这种“人与场所或环境之间的情感联结”称为“恋地情结(topophilia)”。环境心理学者 Williams 等人正式提出地方依恋概念,认为人在特定场所进行活动会产生对该空间环境的依赖。现有研究证实,游客对于特定的空间,如旅游景点、游憩目的地、宗教的神圣空间等会产生依恋,而且地方依恋的水平与满意度、忠诚度、负责任的环境行为等有着显著性的正向影响关系。

满意度是分析忠诚度形成机制中的重要变量。但是大量的研究表明,并不是所有满意的旅游者都会转化为忠诚的游客,还有一些因素与满意度一起共同决定了忠诚度的形成。如,Chen 等(2007)以到达柬埔寨吴哥窟的国际游客为抽样调查对象,发现目的地满意度与信任共同作用对忠诚度产生影响。从深层次来讲,满意度是认知和情感共同作用的结果,是情感评价的一部分。旅游者对旅游目的地提供的产品、服务、价格等方面直观的满意,更深层的含义是旅游者对所提供的产品和服务与自身的情感有较高的契合度。

(三)目的地忠诚度

旅游目的地忠诚概念在评估上还存在很大争议。一般情况下,学者们通过旅游者重复游览行为和旅游者对旅游目的地的态度两个视角进行评估。在操作化定义上,存在行为、态度和复合测量三种测量方法。行为测量方法主要基于购买顺序、购买比例与购买概率。这一方法受到很多学者的批判,因为旅游者即便是在不到访目的地的情况下也可以表现为忠诚。态度测量包括人们的行为倾向,测量的指标有重游意向、口碑推荐与总体感知,这一测量方法的支持者区分了意向忠诚和虚假忠诚,前者是基于消费者对品牌的偏好,而后者重复购买的原因仅仅是因为时间上便利、经济上的回报或者缺乏替代性产品。但总体而言,大多数研究者对目的地忠诚的测量主要还是围绕态度中的行为意向这一视角展开,即将重游意向和推荐意愿作为衡量忠诚度的两个重要指标。本研究对目的地忠诚度的测量也参考这一做法。

二、概念模型与研究假设

(一)概念模型

情感认知评价理论认为情感是人与环境相互作用的产物,在情感活动中,人不仅接受环境中的刺激事件对自身的影响,同时要调节自身对于刺激的反应以更好地适应环境的变化,即情感活动需要有认知活动的指导(Lazarus,1991)。Bagozzi(1992)进一步指出评价促成情感并影响个体的行为或行为意向,表现为认知、情感和行为序贯发生的动态过程。根据这一理论,本研究从旅游活动过程和旅游者心理过程的角度,将旅游者对目的地形象认知、服务质量认知纳入到认知评价,将地方依恋、满意度纳入到情感评价,将目的地忠诚度视为旅游者的行为意向,从而把五个变量纳入到一个有机的理论框架中,探讨目的地忠诚度的形成机制(图 1)。

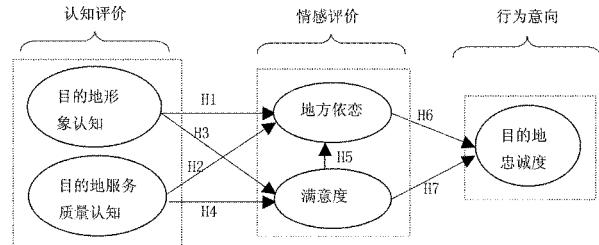


图 1 概念模型与研究假设

(二)研究假设

本文提出的研究假设是基于上述理论基础和现有研究成果。形象一般指个体对外界刺激进行处理

的产物,是个体对外界事物认知的结果。Gunn(1972)明确了旅游目的地形象形成的不同途径,将旅游者心目中的目的地形象划分为原生形象(organic image)和诱导形象(induced image)两类,前者指旅游者没有实地访问时对目的地的印象,后者指通过宣传促销或实地访问所形成的目的地形象。由于文化背景、个人经历的原因,旅游者可能还未到达目的地时就会对该地有美好的憧憬。Halpenny(1996)指出情感联结在游客未到达之前已经初步形成形成对目的地的认知,这主要是来自于朋友、家人、大众媒体等提供的信息。旅游者的现场体验以及接受相应服务等环节强化了先前对目的地形成认知,这种认知作用于心理使旅游者产生一系列情感反应,这种情感反应可以是正面的(如愉悦、兴奋等),也可以是负面的(如失望、恐惧等)。在这个过程中,人类的认知和情感活动交织在一起,个体与空间的互动实现了旅游活动对个人的意义或价值。Wearing等人(1996)主张旅游的意义代表了个人和观光空间的互动性,而该意义是根据游客本身的文化和社会背景、旅游动机所决定的。谢彦君(2011)认为旅游是社会化自我建构的重要途径,是个人对自身潜在需要和内在价值的一种唤起和满足。因此,可以做出这样的推理,旅游者通过对目的地形象和服务的认知与目的地情境进行互动,其间融合了体验、理解、认同等复杂的心理过程,在情感上将自身融入到“当时当地”的情境中,赋予所接受到的环境刺激以个体的意义,期望与目的地之间建立起一种稳固的情感性和象征性关系,地方依恋情感由此形成。据此,提出以下假设:

H1: 目的地形象认知对地方依恋有显著的正向影响。

H2: 目的地服务质量认知对地方依恋有显著的正向影响。

满意度是旅游者对目的地的期望和到目的地后的实际感知相比较后,所形成的愉悦或失望的情感状态。旅游者对目的地的原生形象认知构成了个体的预期,通过现场体验、接受服务等环节,对目的地形象和服务质量进行综合评价形成了实际的旅游经历,只有当顾客实际经历的质量符合或超出所期望的质量时,满意度就会形成。该模式使服务企业更加关注旅游者的情感以及服务过程中影响服务人员和旅游者互动的客观形象因素。关于目的地形象认知、服务质量认知与满意度的正向影响关系,已经得到部分证实。例如, Lee 等学者研究了韩国 2002 年

世界杯后目的地形象认知对旅游者现场评价因素的影响,结果表明,目的地形象会影响旅游者的满意度,并进而影响旅游者行为。鉴于此,提出以下假设:

H3: 目的地形象认知对满意度有显著的正向影响。

H4: 目的地服务质量认知对满意度有显著的正向影响。

地方依恋是指人与特定地方相互作用而建立起的一种情感性和象征性关系,以表达人们倾向于留在这个地方,并感到舒适和安全的心理状态。现有研究表明,在森林、公园等户外游憩地背景下,具有强烈地方依恋感的旅游者更倾向于对目的地倾注时间、精力、金钱等资源,出现重复购买,传播正向口碑,积极参与到目的地的环境保护、付费意愿等较高层次的行为反应。因此,旅游者真挚情感的投入是驱动其实施高层次行为的重要力量,它能旅游者愿意通过多次前往维持一种“亲密”的关系,这种亲密的关系会影响旅游者的重游意愿,提升对目的地的忠诚度。但是目前关于地方依恋与满意度的影响关系有不同的结论。Allen 等(1999)研究发现滨海游客对滨海阳光、沙滩和海岸属性的满意度能有效预测游客对目的地地方依恋。近期 Yuksel 等人(2010)以滨海度假游客为样本证实了地方依恋正向影响旅游者的满意度和忠诚度。因此,对于地方依恋与满意度及其忠诚度的关系,还需要进一步验证。我们认为,地方依恋情感能够是基于旅游者满意而形成的一种更为稳定、持久的情感。故提出以下假设:

H5: 旅游目的地满意度对地方依恋有显著的正向影响。

H6: 地方依恋对目的地忠诚度有显著的正向影响。

H7: 旅游目的地满意度对目的地忠诚度有显著的正向影响。

三、研究方法

(一) 目的地情境选择与案例地概况

本研究选取滨海旅游目的地这一情境,主要是因为:(1)滨海旅游目的地具有鲜明的空间情境特征——温暖的阳光(Sun)、碧蓝的大海(Sea)、舒适的沙滩(Sand),即“3S”是传统游客对其自然景观的经典概括。人类对大海有着源自本能和内心深处的深厚情感;(2)作为旅游目的地之一,滨海度假区受到广大旅游者的欢迎,滨海胜地每年吸引着最大比

例的旅游者;(3)滨海旅游业被广泛认为是现代大众旅游增长最快的领域。据世界旅游组织统计,滨海旅游收入已经占全球旅游业总收入的1/2。案例地厦门是国内滨海旅游地的杰出代表,是我国东南沿海的重要中心城市,现代化国际性港口及风景旅游城市。近年来,厦门已经发展成为国内滨海旅游的热点城市。

(二)问卷设计与调研

关于旅游目的地形象认知的测量,大部分学者重视对目的地属性的提取以生成测量量表,主要是因为目的地的多样化和个体感知的异质性。本研究对目的地形象认知的测量主要借鉴李宏(2012)、Chen 和 Phou(2013)以及 San Martin (2008)等人的研究成果,选取了厦门作为滨海旅游地的核心属性,包括经济发展程度、城市氛围、居民态度、可进入性、自然和文化、娱乐、滨海“3S”景观等13个题项。旅游服务质量认知主要借鉴 Chen 等人(2007)和 Buhalis(2000)的研究,包括住宿质量、餐饮质量、景区质量、公共服务质量等12个题项。地方依恋测量

参考 Yuksel 等人(2010)和 Williams(1992)等人研究成果,包括8个题项。旅游满意度测量借鉴 Ramkissoon 等人(2012)和 Yoon 等人(2005)研究,选取了3个题项。关于旅游目的地忠诚度的测量,借鉴大多数学者的做法,用“重游意向”和“推荐意愿”两个题项来衡量。以上每个项目均用5级利克特量表来衡量被调研者的不同态度:1代表完全不同意,5代表完全同意。调查时间为2015年6月15日至2015年7月31日,共发放问卷350份,回收整理后获得有效问卷288份,有效率为82.3%。

四、研究结果

(一)样本的基本特征

样本的基本特征(人口统计特征与出游特征)如表1所示。从统计结果来看,此次调研的样本基本涵盖了各主要人群,样本具有代表性。需要说明的是,样本中女性占到66.3%,由于在后续研究中并未进一步探讨性别可能对变量关系的影响,它只作为描述统计的内容予以呈现。

表1 调研有效样本的基本特征

人口统计特征		频率	百分比(%)	出游特征		频率	百分比(%)
性别	男	97	33.7	出游方式	参团	36	12.5
	女	191	66.3		自助	252	87.5
年龄	≤18	42	14.6		独自	12	4.2
	19—25	122	42.4		家庭	83	28.8
	26—35	84	29.2	旅游伙伴	朋友	170	59.0
	36—45	34	11.8		同事	10	3.5
	≥46	6	2.0		其他	13	4.5
学历	初中及以下	29	10.1	旅游动机	观光游览	114	39.6
	高中/中专	64	22.2		休闲度假	143	49.7
	大专	43	14.9		探亲访友	15	5.2
	本科	129	44.8		商务会议	4	1.4
	研究生	23	8.0		宗教朝拜	1	0.3
月收入(元)	≤1500	77	26.7		其他	11	3.8
	1501—3000	88	30.6	停留时间	1—2天	53	18.4
	3000—6000	95	33.0		3—5天	168	58.3
	6000—10000	22	7.6		5—10天	37	12.8
	≥10000	6	2.1		≥10天	30	10.5

(二)目的地形象认知与服务质量认知的维度

采用主成分提取法对目的地形象认知和服务质量认知两个变量进行探索性因子分析,用正交方差极大值法旋转因子。根据 Hair 等学者(2010)的建议,以特征值大于1作为截取因子的标准并参照碎石图来确定因子,对于因子负荷较低(低于0.5)、交叉负荷较高(高于0.4)或共同度较低(低于0.4)的因子给予删除直至获得清晰稳健的因子结构。数据分析结果表明,目的地形象认知包括4个特征值大于1的因子,共累计解释61.348%的方差(表1)。

依据含义将4个因子或维度命名为宏观环境、休闲娱乐、自然与文化、“3S”景观(表2)。对于目的地服务质量认知,信息查询这一题项因子负荷较低(0.461)予以删除后再进行因子分析,结果显示有3个维度,累计方差贡献率为61.558%,依次将这3个维度命名为接待质量、吸引物质量、公共服务质量(表3)。

本文以 Cronbach α 系数来检验变量的信度,信度是描述变量测量题项之间的内部一致性。Peter-son(1994)建议因子的可靠性 Cronbach α 值大于

0.6即可认为各因素的一致性程度较强。如表2、3所示,目的地形象认知和服务质量认知各个因子的信度范围从0.655至0.887,表明各个因子的计量

尺度比较可靠。而地方依恋、满意度、目的地忠诚度的信度分别为0.890、0.883、0.877,这表明问卷各个变量的信度符合计量要求。

表2 目的地形象认知的探索性因子分析结果

因子/题项	因子负荷	方差贡献率(%)	累计方差贡献率	信度(Cronbach α)
因子1:宏观环境				
城市氛围	0.717			
城市干净	0.703	16.112	16.112	0.655
居民态度	0.630			
经济发展	0.633			
因子2:休闲娱乐				
购物环境	0.771			
夜生活	0.748	15.455	31.567	0.690
美食	0.596			
因子3:自然与文化				
植物景观	0.720			
人文景观传说	0.744	14.941	46.508	0.704
说故事	0.743			
因子4:“3S”景观				
沙滩	0.838			
海洋	0.803	14.840	61.348	0.696
天空	0.680			

表3 目的地服务质量认知的探索性因子分析结果

因子/题项	因子负荷	方差贡献率(%)	累计方差贡献率	信度(Cronbach α)
因子1:接待质量				
住宿价格	0.810			
酒店服务	0.816			
餐饮价格	0.746	26.676	26.676	0.834
餐饮服务	0.781			
因子2:吸引物质量				
城市环境	0.734			
景区质量	0.646	25.007	51.683	0.712
景区环境	0.783			
因子3:公共服务质量				
休憩设施	0.630			
公共卫生	0.594			
内部交通	0.918	9.875	61.558	0.887
外部交通	0.664			

(三)测量模型

结构方程模型方法包括测量模型和结构模型两个阶段(Anderson和Gerbing,1998)。采用AMOS20.0软件中的极大似然程序(ML)对测量模型进行验证性因子分析,根据分析结果对测量变量的结构效度(construct validity)进行检验。结构效度主要是收敛效度和区分效度两个评价指标。收敛效度的判断标准为:(1)各题项的因子载荷应大于

0.6,并且p值显著;(2)每个变量的平均抽取方差(AVE, average variance extracted)必须大于0.5;(3)建构信度(CR, composite reliability)大于0.6(Hair等,1996)。如表4所示,所有结果均符合标准,说明测量变量具有良好的收敛效度。判别效度的评价标准是变量平均抽取方差的平方根(\sqrt{AVE})要大于其与其他变量的相关系数,说明各个变量解释的方差大于该变量与其他变量的共同方

差(Fornell 和 Larcker, 1981)。表 5 汇报了变量之间的相关系数和每个变量的平均抽取方差平方根,结果显示所有变量均满足要求,说明不同变量之间具有较好的可区分性。

测量模型的 $\lambda^2/d.f. = 2.318$, 小于 3, $p-value$

不显著(0.071), 规范拟合优度(NFI)、比较拟合优度(CFI)都大于 0.9(分别为 0.923 和 0.926), RMSEA 为 0.043, 小于 0.08。拟合参数全部在 Gefen (2000) 和 Steiger 等人(1990) 推荐的模型拟合指数范围, 表明该模型与数据的拟合程度较好。

表 4 验证性因子分析结果

变量	题项	标准化因子 负荷	T 值	平均抽取方差 (AVE)	建构信度 (CR)
目的地形象 认知(TDI)	TDI1: 宏观环境	0.799	--		
	TDI2: 休闲娱乐	0.673	8.441	0.534	0.817
	TDI3: 自然与文化	0.653	9.453		
	TDI4: 3S 景观	0.862	9.576		
服务质量 认知(TSQ)	TSQ1: 接待质量	0.867	--		
	TSQ2: 吸引物质量	0.665	9.526	0.536	0.772
	TSQ3: 公共服务质量	0.643	6.591		
地方依恋 (PA)	PA1: 我喜欢厦门的海滨胜过其它旅游地	0.813	--		
	PA2: 厦门给我的滨海体验, 其它旅游地无法替代	0.595	8.745		
	PA3: 我认同厦门的生活方式	0.639	9.121		
	PA4: 我是厦门的一部分	0.691	9.564	0.543	0.904
	PA5: 厦门对我来说很特别	0.766	10.343		
	PA6: 我对厦门很留恋	0.835	10.944		
	PA7: 我对厦门有很强的归属感	0.756	10.182		
	PA8: 我想在厦门停留更长时间	0.766	10.331		
目的地满意度 (DS)	DS1: 我认为此次旅游所花费的时间和精力是值得的	0.810	--		
	DS2: 我认为来这里旅游是正确的选择	0.904	16.943	0.717	0.883
	DS3: 总体而言, 我对此次旅游经历很满意	0.823	15.729		
目的地忠诚度 (DL)	DL1: 我很有可能未来一段时间再来厦门	0.794	--	0.709	0.830
	DL2: 我很有可能将厦门推荐给其他家人或朋友	0.888	14.065		

注: 测量模型拟合参数: $\chi^2 = 370.90$, $d.f. = 160$, $p-value = 0.071$, $NFI = 0.923$, $CFI = 0.926$, $RMSEA = 0.043$ 。

表 5 判别效度与变量相关系数

变量	均值	标准差	目的地形象 认知(TDI)	目的地服务 质量认知 (TSQ)	地方依恋 (PA)	目的地满意 度(DS)	目的地忠诚 度(DL)
目的地形象认知(TDI)	4.101	0.468	0.731				
目的地服务质量认知(TSQ)	3.987	0.567	0.621**	0.732			
地方依恋(PA)	3.626	0.694	0.512**	0.546**	0.737		
目的地满意度(DS)	4.341	0.631	0.510**	0.454**	0.576**	0.847	
目的地忠诚度(DL)	4.240	0.743	0.417**	0.393**	0.589**	0.639**	0.842

注: 表格对角线上的加粗数字为对应变量的平均抽取方差平方根(\sqrt{AVE}), 非对角线数字为变量间相关系数, ** 表示 $P < 0.01$ 。

(四) 结构模型

采用 AMOS22.0 软件进行结构方程模型分析, 检验所提出的假设, 最终的模型分析结果与各个待估系数的标准化估计值见图 2。结构模型的 $\lambda/d.f. = 2.142$, 虽然 p 值高度显著(0.009), 但 NFI 和 CFI 分别为 0.915 和 0.932, RMSEA 为 0.048, 表明这个模型与数据的拟合程度较高。

假设 1 和假设 2 认为旅游者对目的地的认知

(形象认知与服务质量认知) 对地方依恋这一情感评价因素有显著的正向影响, 结果显示假设 1 不显著($p=0.234$, 大于 0.05), 假设 2 路径系数为正并且在 0.001 的显著水平下显著。假设 1 未得到验证说明了旅游者对目的地形象的认知与对地方依恋之间不存在显著的关系, 这可能是因为对于大多数旅游者而言, 对属性层面目的地形象的认知还不能使其对目的地产生积极、稳定的情感。假设 3 和假设

4认为旅游者对目的地的认知对满意度评价有显著的正向影响,结果显示路径系数为正且在0.001的显著水平下显著,假设得到支持。假设5认为旅游者的满意度对地方依恋情感有显著影响,得到支持,这与部分学者的研究结果一致。假设6和假设7认为旅游者对目的地的情感评价结果(地方依恋和满意度)能有效预测目的地忠诚度,结果显示路径系数为正并且在0.001的显著水平下显著,同样得到支持。

表6报告了变量之间的直接和间接影响效应。目的地形象认知对满意度有直接影响(0.50);服务质量认知对满意度有直接影响(0.29),对地方依恋有直接(0.46)和间接影响(0.11),满意度在服务质量认知对地方依恋的影响关系中起到中介作用;满

意度对目的地忠诚度有直接影响(0.54)和间接影响(0.12),地方依恋在满意度对目的地忠诚度的影响关系中起到中介作用,也就是说,满意度对目的地忠诚度的影响是通过地方依恋的中介作用实现的。总之,与目的地服务质量认知(0.29)相比,目的地形象认知对于满意度的影响(0.50)较高;满意度对目的地忠诚的影响(0.66)明显高于地方依恋情感对目的地忠诚度的影响(0.32)。

以上数据分析表明,旅游者认知、情感评价与目的地忠诚度影响作用机制的概念模型得以确认,影响关系和机理得到详细阐明,表明旅游者对目的地的忠诚度是在特定的目的地情境中,经过认知、情感评价等复杂的心理活动过程而实现的。

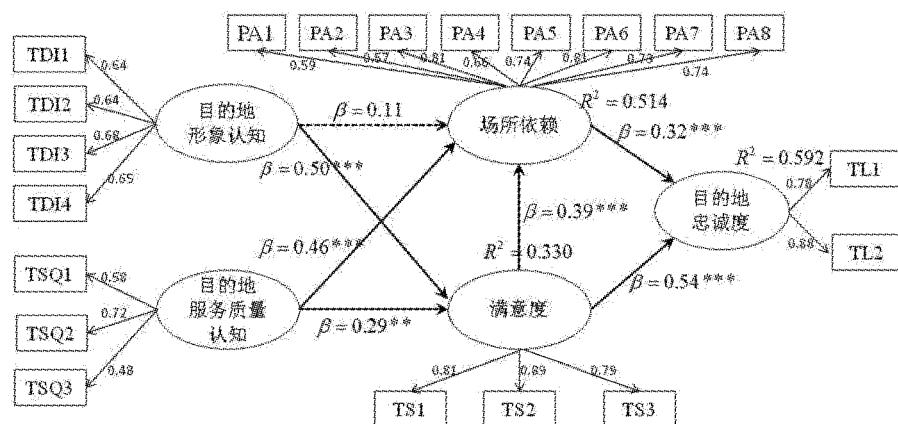


图2 结构模型

注:①**表示 $P<0.01$,***表示 $P<0.001$ 。

②结构模型拟合参数: $\lambda^2=349.20$, d.f.=163, p-value=0.009, NFI=0.915, CFI=0.932, RMSEA=0.048。

表6 假设路径、影响效应及检验结果汇总

假设	路径	直接影响效应	间接影响效应	总影响效应	检验结果
H1	目的地形象认知→地方依恋	--	--	--	不支持
H2	目的地服务质量认知→地方依恋	0.46	0.11	0.57	支持
H3	目的地形象认知→满意度	0.50	--	0.50	支持
H4	目的地服务质量认知→满意度	0.29	--	0.29	支持
H5	满意度→地方依恋	0.39	--	0.39	支持
H6	地方依恋→目的地忠诚度	0.32	--	0.32	支持
H7	满意度→目的地忠诚度	0.54	0.12	0.66	支持

五、研究结论

旅游目的地忠诚度研究是近些年学术研究关注的又一焦点。虽然成果显著,但多是将传统单向产品或服务的忠诚理论简单移植到旅游目的地中,未深刻考虑旅游目的地的情境性和复杂性。本研究在理论方面的贡献主要表现在:(1)以认知的情感理论

为基础,从旅游者活动过程和心理历程的角度构建了目的地忠诚度形成的理论框架模型,揭示出旅游者认知、情感评价对目的地忠诚度的影响机制;(2)考虑到人与空间的相互作用,选取了滨海旅游地这一典型类型,在量表的修正中充分考虑目的地环境的独特因素,验证了旅游者的认知、情感评价对目的地忠诚度的影响,支持了旅游者行为中“认知——情

感——行为”序贯发生的动态过程;(3)借鉴人文地理学和环境心理学相关研究成果,尝试将地方依恋纳入到模型当中,剖析这一情感变量对目的地忠诚度的直接和间接影响作用。

本研究结果对旅游目的地的营销管理实践具有重要的启示。第一,忠诚游客的形成基于对目的地形象和服务质量的认知。只有坚持不懈地为旅游者提供高质量的体验,才能真正维护与旅游者长久的联系;第二,旅游者对目的地忠诚的形成受到旅游者认知层面和情感层面的综合影响,这就需要目的地各个部门和企业的整体努力和协作;第三,旅游目的地管理部门既要注重监控单向服务或产品的质量,也要注重目的地形象的塑造和宣传,充分考虑目的地情境中的独特元素对旅游者情感、行为上的影响。

参考文献:

- [1] 方俊明. 认知心理学与人格教育[M]. 西安:陕西师范大学出版社,1990.
- [2] 李宏. 旅游目的地形象测量方法与应用研究[M]. 天津:南开大学出版社,2012.
- [3] 梁宁建. 当代认知心理学[M]. 上海:上海教育出版社,2003.
- [4] 沈雪瑞,李天元. 国内外旅游目的地忠诚的文献回顾及研究展望[J]. 北京第二外国语学院学报,2013(1):18-28.
- [5] 王跃伟. 我国滨海旅游业的发展现状及对策分析[J]. 海洋经济,2010(3):9-13.
- [6] 谢彦君. 基础旅游学(第3版)[M]. 北京:中国旅游出版社,2011.
- [7] Allen L. Understanding Individuals' Attachment to Selected Destinations: An Application of Place Attachment[J]. Tourism Analysis, 1999, 4(3/4): 173-185.
- [8] Anderson J C, Gerbing D W. Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-step Approach[J]. Psychological Bulletin, 1988, 103(3): 411-423.
- [9] Backman S J, Crompton J L. The Usefulness of Selected Variables for Predicting Activity Loyalty [J]. Leisure Sciences, 1991, 13(3): 205-220.
- [10] Bagozzi, R P. The Self-regulation of Attitudes, Intentions and Behavior[J]. Social Psychology Quarterly, 1992:178-204.
- [11] Buhalis D. Marketing the Competitive Destination of the Future[J]. Tourism Management, 2000, 21(1): 97-116.
- [12] Chen C F, Tsai D C. How Destination Image and Evaluative Factors Affect Behavioral Intentions? [J]. Tourism Management, 2007, 28(4): 1115-1122.
- [13] Fornell C, Larcker D F. Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics[J]. Journal of Marketing Research, 1981: 382-388.
- [14] Gefen D, Straub D W, Boudreau M C. Structural Equation Modeling and Regression: Guidelines for Research Practice[J]. Communications of AIS, 2000, 4 (7):1-76.
- [15] Gunn C. Vacationscape[M]. Austin, TX: Bureau of Business Research, University of Texas, 1972.
- [16] Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E [M]. Multivariate Data Analysis (7th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2010.
- [17] Heung V C S, Mok C, Kwan A. Brand Loyalty in Hotels: An Exploratory Study of Overseas Visitors to Hong Kong [J]. Australian Journal of Hospitality Management, 1996, 3(1):1-11.
- [18] Hidalgo M C, Hernandez B. Place Attachment: Conceptual and Empirical Questions[J]. Journal of Environmental Psychology, 2001, 21(3): 273-281.
- [19] Lasarus, R. S. Emotion and Adaptation[M]. New York: Oxford Press, 1991.
- [20] Lee C K, Lee Y K, Lee B K. Korea's Destination Image Formed by the 2002 World Cup[J]. Annals of Tourism Research, 2005, 32(4): 839-858.
- [21] Lee J, Graefe A, Burns R. Examining the Antecedents of Destination Loyalty in a Forest Setting[J]. Leisure Sciences, 2007, 29(5):463-481.
- [22] Oliver R L. Whence Consumer Loyalty[J]. Journal of Marketing, 1999, 63(S):33-44.
- [23] Oppermann, M. Predicting Destination Choice—A Discussion of Destination Loyalty[J]. Journal of Vacation Marketing, 1999, 5 (1):51-65.
- [24] Peterson R A. A Meta-analysis of Cronbach's Coefficient Alpha[J]. Journal of Consumer Research, 1994, 21(2), 381-391.
- [25] Ramkissoon H, Graham Smith L D, Weiler B. Testing the Dimensionality of Place Attachment and Its Relationships with Place Satisfaction and Pro-environmental Behaviours: A Structural Equation Modeling Approach[J]. Tourism Management, 2013, 36: 552-566.
- [26] San Martin H, Rodríguez del Bosque I A. Exploring the Cognitive-Affective Nature of Destination Image and the Role of Psychological Factors in Its Formation[J]. Tourism Management, 2008, 29 (2): 263-277.
- [27] Selin S W., Howard D R, Udd E, et al. An Analysis

- of Consumer Loyalty to Municipal Recreation Programs[J]. *Leisure Sciences*, 1988, 10(3): 217-223.
- [28] Steiger J H. Structural Model Evaluation and Modification: An Internal Estimation Approach [J]. *Multivariate Behavioral Research*, 1990, 25 (2): 173-180.
- [29] Tuan Y F. *Topophilia: A Study of Environmental Perception, Attitudes and Values* [M]. Englewood Cliffs NJ: Prentice-Hall Inc, 1974.
- [30] Wearing B M, Wearing S L. Refocusing the Tourism Experience: the Flaneur and the Chorister[J]. *Leisure Studies*, 1996, 16: 229-243.
- [31] Williams D R, Patterson M E, Roggenbuck J W, et al. Beyond the Commodity Metaphor: Examining Emotional and Symbolic Attachment to Place[J]. *Leisure Sciences*, 1992, 14(1): 29-46.
- [32] Yoon Y, Uysal M. An Examination of the Effects of Motivation and Satisfaction on Destination Loyalty: a Structural Model[J]. *Tourism Management*, 2005, 26(1): 45-56.
- [33] Yuksel A, Yuksel F, Bilim Y. Destination Attachment: Effects on Customer Satisfaction and Cognitive, Affective and Conative Loyalty[J]. *Tourism Management*, 2010, 31(2): 274-284.

A Study on the Influence of Tourists Cognition and Emotional Appraisal on Destination Loyalty

JIA Yanju

(Shandong Normal University, Jinan 250014, China)

Abstract: Research on the Destination loyalty is a significant field attracting attention of academic world both in and abroad. Based on the theory of emotional cognition appraisal, this research explores the mechanism and relation of the destination loyalty influenced by cognition and emotional appraisal of the tourists. The purpose of this study is to investigate how tourists' perception of destination image cognition and service quality cognition impact on destination loyalty through emotional evaluation variables (place attachment and satisfaction) by taking Xiamen Municipality, the domestic coastal resort as a empirical object.

The structural model indicates that: (1) cognitive destination image has positive effects on the satisfaction, which in turn affect tourist destination loyalty; (2) the positive effects of cognitive destination service quality on the affective variables (both place attachment and satisfactory) are supported; (3) the effects of place attachment and satisfactory on the destination loyalty are significant, and place attachment mediates the relationship between satisfactory and destination loyalty. The findings offer important implications for the understanding of the tourists' behavior and the destination marketing practice.

Key words: cognitive destination image; cognitive destination service quality cognition; emotional appraisal; destination loyalty

(责任编辑:魏有广)

全域旅游时代城市居民旅游需求研究 ——以青岛市为例^{*}

刘迎华

(青岛酒店管理职业技术学院,山东 青岛 266100)

摘要:全域旅游时代,旅游产业活力得到了进一步的释放,旅游需求得到了进一步的激发。本文以青岛市为例通过问卷调查和访谈的方法对全域旅游时代城市居民的旅游需求进行了实证研究。调查结果显示,城市居民的旅游需求较之前有明显的变化,具体表现在旅游预期与预算、旅游方式及时间、旅游目的及旅游产品选择、旅游产品预订方式等方面。文章最后提出了旅游企业的发展举措。

关键词:全域旅游;城市居民;旅游需求

中图分类号:F590 文献标识码:A

一、研究背景

近年来在全域旅游发展理念的指导下,旅游产业进一步转型升级。各地积极推进“旅游+”,促进了旅游产业与其他产业的融合发展,不断产生新的业态,旅游产业活力得到了进一步的释放。在这种新形势下旅游者的旅游需求得到了进一步的激发,旅游需求也表现出了新的特征,因此从旅游企业的角度出发应该重新审视当下旅游者出现的一些新的需求,把握其消费心理,设计符合旅游者需要的旅游产品。而从学术研究的角度来说,也应该积极做些这方面的研究,一方面丰富相关的研究成果,另一方面为旅游企业提供相应的理论借鉴。

而之前国内外学者关于旅游需求的相关研究成果也较丰富。例如单浩杰对呼和浩特城镇乡村旅游者的旅游动机、对乡村旅游的满意度以及旅游需求要素进行了实证研究。潘澜,林文凯对大陆赴台旅游人次数进行了预测和分析。刘英杰对沈阳城市居民进行调查,了解其度假旅游需求特征,并提出开发对策。郭正炉以中央财经大学学生为例研究了大学生旅游需求特征及旅游企业的营销策略。

青岛市旅游业发展迅速,旅游经济对宏观经济的发展促进作用突出。随着旅游业态的不断更新,旅游者的旅游需求也在发生着变化,因此,本文以青岛市民为研究范本,探究目前城市居民出现的新的旅游需求,一方面给青岛相关旅游企业进行企业和决策提供一定的理论借鉴,另一方面,也丰富这方面的研究成果。

二、研究设计与研究方法

(一)研究对象

青岛市是副省级城市、计划单列市、14个沿海开放城市之一,是中国东部沿海重要的经济、文化中心。青岛市人口规模庞大,2016年末全市常住总人口920.4万人,增长1.18%;其中,市区常住人口497.07万人,增长1.40%。近年来青岛市社会经济发展迅速,青岛市民人均收入水平稳步提高。根据山东省青岛市统计局发布的《2016年青岛市国民经济和社会发展统计公报》显示,2016年全市居民人均可支配收入35680元,增长8.5%。按常住地分,城镇居民人均可支配收入43598元,增长8.0%。青岛市民旅游需求旺盛,是青岛旅游经济发展的重要推动者。

(二)研究方法及数据来源

根据研究的需要,本文主要采用随机调查的方式进行问卷调查。在调研之前首先设计了调研问卷,调研的问题涉及到旅游者的动机、心理偏好、旅游经历、旅游预算、信息获取方式、旅游新业态产品的需求以及旅游者的人口学特征。为了保证调研结果的科学性,在青岛的各个市区都进行了问卷调研,而且在调研的过程中与调研对象进行了面对面的沟通和交流,深入了解了他们的旅游需求。

本文所用的数据主要来源于调查问卷和访谈时所获得的信息。本次调查活动共发放问卷2000份,

* 收稿日期:2017-10-10

作者简介:刘迎华(1980-),女,山东邹平人,青岛酒店管理职业技术学院副教授,主要研究方向为旅游规划、旅游经济。

回收问卷1900份,占问卷总数的95%,有效问卷1850份,占回收问卷的97.3%。

(三)样本基本情况

通过调研样本的人口学特征统计可以看出,从性别上看,性别比例较为均衡,男性比女性略多。在年龄构成上,各个年龄段的人群都有分布,其中25—44岁这个年龄段的人群最多。职业构成上,各种职业的人群均占有一定的比例,其中以普通职员最为突出。在受教育程度上,各种学历层次基本呈正态分布。在月收入水平方面,主要集中在1001—3000元和3001—5000元这两个范围,比较符合青岛的实际情况。

三、调研结果与分析

(一)旅游预期与预算

调研结果显示青岛市民的旅游需求比较旺盛,90%以上的人有旅游打算,其中66%以上的青岛市民预计出游的次数在2次以上。旅游对于青岛市民来说已经成为一种非常重要的生活方式。

青岛市民对于个人旅游预算较高,90%的市民的旅游预算在2000元以上,而其中预算在2000元—5000元、5000元—1万元以及1万元以上的均占有一定的比率。

(二)旅游方式及时间

对于出游方式的选择,“自助式旅游”最受欢迎,有44.8%的旅游者选择了这种旅游方式,这也体现了现代旅游者对于新型旅游方式的追求,而不再拘泥于传统的参加旅行社的旅游团。当然困于某些现实条件,还有28.%的人选择参加旅游团外出旅游。自驾车也是现代人一种非常重要的旅游方式,调查结果显示有21%的青岛市民会通过这种方式外出旅游。

较多的人选择在法定节假日和周末外出旅游,还有一部分人选择利用带薪假期外出旅游。旅游需求从时间上来说还是较为集中,法定节假日仍然是目前市民外出旅游的主要时间段。预订停留时间的调查结果显示,45%的旅游者会停留3—7天,42.3%的旅游者会停留1—3天,这两个范围内的旅游者占了大部分的比重。而停留1周以上的旅游者还较少。

(三)旅游目的及旅游产品选择倾向

在对旅游者出游的目的进行调查时显示,“度假休闲”是目前青岛市民的主要出游目的,所占比重是37.6%;当然还有较多的旅游者的出游目的是观光游览。从这个调查结果可以看出越来越多的旅游者关注休闲产品,休闲旅游给旅游者带来的惬意、轻松是很多生活在大城市的旅游者选择休闲活动的主要

动因。

青岛市民对于旅游目的地的选择上看,国内旅游目的地是大部分旅游者的小选择。但是也有较多的旅游者选择去香港、澳门、台湾、日韩、新马泰等出境旅游产品,出境旅游需求日益旺盛,也是基于青岛市整体社会经济的不断发展以及人均可自由支配收入的不断增长。

对于目前出现的高端定制旅游产品,也有一部分市民表现出了兴趣,有33.7%的人表示愿意而且有能力。随着我国出境游的蓬勃发展,越来越多的中国游客开始了解并体验邮轮旅游,邮轮旅游将成为旅游中的新亮点。2015年5月29日,7.2万吨豪华邮轮大海“新世纪号”搭载2000多位游客从青岛国际邮轮母港起航,拉开了青岛国际邮轮母港时代的序幕。新建成的青岛邮轮母港建有3个专用泊位,岸线总长度达966米,可全天候停靠目前世界上最大的22.5万吨级“海洋绿洲号”和“海洋魅力号”邮轮。而在对青岛市民的调查显示,也有一部分市民(37.9%)表示愿意而且有能力体验邮轮旅游产品,这也为青岛邮轮旅游的发展提供了一定的客源市场。

(四)旅游产品的预定方式

对于现代旅游者来说获取信息的途径非常多多样。在对青岛市民获取旅游信息的途径的调查显示,比较多的旅游者(30.5%)选择的是旅游类网站以及APP,当然还有比较多的旅游者会选择传统的方式来获取相关旅游信息,这个比重是28.4%,其他的途径如电视、杂志还有亲朋好友介绍等都占有一定的比率。总体来说,随着科技的不断发展,信息化在旅游行业的不断深化,通过网络途径获取相关信息将是未来旅游者获取资料的重要途径。

对于旅游产品的预定,调研结果显示,有47.6%的市民会通过旅游类网站及相关APP进行产品的预定。还有一部分旅游者(32.3%)会通过旅行社进行相关产品的预定。旅游者关注较多的是景点线路、价格、住宿等,还有一部分旅游者通过网络预定时比较关注支付安全,这也是旅游类网站所要做的基础工作。

四、旅游企业相关建议

通过以上对目前青岛市民旅游需求的调研,结合青岛市旅游企业的发展,提出以下相应发展策略:

(一)完善休闲度假、出境旅游等产品

从上文的调查结果可以看出,随着青岛旅游业的不断深入发展,以及青岛经济的不断提升,青岛市民对于一些新的旅游业态表现出了极大的兴趣,其中以休闲旅游产品和出境旅游产品最为突出。越来越多的旅游者希望改变传统的走马观花式的旅游方

式,到一个旅游目的地能够做较长时间的停留,放松身心,体验休闲给人们带来的精神愉悦和惬意。休闲旅游时代已经来临,因此对于旅游企业的产品开发来说应该把握这一需求,完善相关旅游产品,满足人们的这一需求。同时,随着人们收入的不断增加,出境旅游成为越来越多的青岛市民青睐的旅游方式。对于旅游企业来说也应该对传统的出境旅游产品进行更新换代,提高产品的新颖度和吸引力,满足人们的出境旅游需求。

(二)尝试高端定制旅游产品的开发

从上文的调查结果可以看出,较多的旅游者对高端定制旅游产品比较感兴趣,而且愿意去体验。而目前对于青岛来说,这种旅游产品还比较少见,因此相关旅游企业应该关注这一旅游需求,积极尝试高端定制旅游产品的开发,满足人们这方面的潜在的旅游需求,并积极引导人们去消费与体验。

(三)注重多样化的营销方式尤其是网络营销

从上文的调查结果可以看出,越来越多的旅游者在进行相关旅游信息的查询时较多的是通过旅游类网站及相关APP,因此,信息化时代背景下旅游企业应该注重网络营销这一途径,积极与各种旅游在线服务商合作,通过网络平台让更多的旅游者了解相关旅游产品,并做进一步的体验。

(四)各方多措并举,推动青岛邮轮旅游产品日益成熟

随着国人对邮轮旅游的接受度越来越高,邮轮经济方兴未艾。据国际邮轮协会预测,2015年、2020年全球邮轮乘客将达到2500万、3000万人次的规模。目前亚太区邮轮市场渗透率不到0.05%,预计2020年邮轮市场对我国经济的贡献将达到510亿元,中国邮轮市场还有巨大的发展潜力。而青岛国际邮轮母港的正式启用将在很大程度上助推青岛邮轮经济的发展。而对于很多青岛市民来说邮轮旅游还属于高端新颖产品,接受起来还需要一个过程。因此就需要政府、企业、协会组织等多方合力,采取多种举措,吸引人们体验邮轮旅游产品。而前期的调查也显示,对于邮轮旅游还是有较多的旅游者有潜在的旅游需求。

参考文献:

- [1] 单浩杰.呼和浩特市居民乡村旅游需求的实证研究[J].干旱区资源与环境,2015,29(5):203-208.
- [2] 潘澜,林文凯.大陆居民赴台湾旅游需求波动性研究[J].经济问题探索,2015(4): 7-13.
- [3] 刘英杰.度假旅游需求实证研究——以沈阳城市居民为例[J].产业经济,2015(9): 45.
- [4] 郭正炉.大学生旅游需求调查分析及旅游企业的营销策略——以中央财经大学学生为例[J].对外经贸,2014(11):91-94.

Research on the Urban Resident Tourism Demand in the Age of All-for-one Tourism ——A Case Study of Qingdao Municipality

LIU Yinghua

(Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100, China)

Abstract: In the age of all-for-one tourism, the vitality of tourism has been further released and the demand for tourism has been further stimulated. Taking Qingdao Municipality as an example, this paper makes an empirical study on the tourism demand of urban residents in the age of all-for-one tourism by ways of questionnaire and interviewing. According to the survey, there exist marked changes for the tourism demand of the urban resident compared with the previous period, which are displayed in the following aspect: tourism expectation and budget, ways and time of travelling, tourism destination and tourism product choose, reserving ways of tourism products, etc. Hence, the development countermeasures for the tourism enterprises are proposed at the end of the paper.

Key words: all-for-one tourism; urban resident; tourism demand

(责任编辑:魏有广)

酒店客房服务质量提升研究 ——以上海世茂皇家艾美酒店为例^{*}

程晓阳

(郑州大学,河南 郑州 450001)

摘要:随着酒店行业竞争的进一步加剧,客人对酒店整体服务质量尤其是酒店客房服务质量的要求越来越高,因此,酒店需要采取相应的措施以提升酒店客房服务质量。本文以上海世茂皇家艾美酒店为例,以问卷调查的方式探寻了酒店客房服务质量提升存在的问题,并提出相应的对策建议,以期为酒店客房服务质量的提升提供借鉴。

关键词:酒店客房;服务质量;上海世茂皇家艾美;提升

中图分类号:F590 **文献标识码:**A

一、引言

客房部是酒店向来往客人提供其所需服务的主要部门。酒店是以建筑为依托,通过向顾客提供饮食、住宿等服务而取得营业收入的旅游企业,其中由客房部所提供的住宿方面的服务则是酒店服务中最重要的组成部分。顾客在客房度过了入住期间的大部分时间,由此可见,酒店客房服务质量在很大程度上体现着酒店的整体服务质量。除此之外,客房部所取得的营业收入是整个酒店取得营业收入的最主要的部门。酒店通过向客人提供饮食、住宿、娱乐、交通、洗衣以及购物旅游等服务从而获取经济收入。其中客房收入是一家酒店经营收入中的主要部分。2015年在中国五星级酒店中客房收入在酒店总收入中所占比重为42.8%,餐饮收入比重为42.6%,而其他收入所占比重则只有14.6%,这反映了客房部在酒店经营过程中的重要地位。本文以上海世茂皇家艾美酒店为例研究酒店客房服务提升的策略。

二、国内外相关文献综述

(一)国内研究现状

国内对星级酒店客房服务质量的研究比较欠缺,很多学者侧重于研究酒店的整体服务质量以及关于酒店的经营与管理方面。国内关于酒店客房服务质量提升方面的文献大多数是站在比较笼统的角度去分析,而没有把客房服务质量提升的研究放在酒店客房服务的各组成要素中。李萍2012年从服

务态度和原则的角度出发在国内酒店客房服务存在的问题及解决对策中指出酒店客房管理要注意细节与沟通,她认为要与客人进行情感交流并进行有效的沟通,还指出良好的客房服务要遵守个性化服务、人情化服务、有形化服务、市场化服务等原则。

金丽2011年在提高酒店客房服务质量的途径中认为随着酒店业的发展竞争也进一步加剧,客人对酒店客房服务质量的需求也越来越高,因而酒店应采取各种有效的措施提升酒店客房服务质量,她指出酒店客房服务质量的基本要求是真诚、高效、主动、微笑,她认为提高客房服务质量应该培养员工的服务意识、为客人提供个性化服务、为客人提供针对性服务、正确处理客人的投诉以及加强员工仪容仪表仪态与礼貌礼节的培训,她强调的是服务人员的态度。陶维伟2012年指出了国内酒店在服务质量、客房服务设施设备、安全保卫、卫生清洁等方面存在的许多不足,同时也提出了一些提高客房服务质量的途径,如坚持以人为本、提供个性化服务、服务到位但不越位、创新思维等。

(二)国外研究现状

国外学者对酒店客房服务质量的研究较之国内更为缺乏,国外学者对于酒店的研究大都是着眼于酒店的整体收益和整体服务质量以及酒店的各种模型机制的建立与分析,缺乏专门针对如何提高酒店客房服务质量的研究。形成这种现状的原因可能是中西文化的差异以及教育的差异,外国学者更关注

* 收稿日期:2017-09-21

作者简介:程晓阳(1992-),女,河南南阳人,郑州大学旅游管理学院硕士研究生,主要研究方向为酒店服务质量。

的是酒店的收益,追求的是效率和效益,因而忽视了对细节的针对性研究。

三、酒店客房服务质量影响因素分析

本次调查是于2015年7月10日—7月20日以问卷的方式向在上海世茂皇家艾美酒店的住店客人发放调查问卷,此次一共发放350份,收回310份,有效问卷300份。人口统计信息如表1所示:

表1 调查人员基本信息分布表

类别	项目	人数	百分比
性别	女	180	60%
	男	120	40%
年龄	20以下	20	6.67%
	20—30	276	92%
	30—40	0	0%
	40以上	4	1.33%

(一)客房的基础设施

酒店是以建筑为依托,通过向顾客提供饮食、住宿等服务而取得营业收入的旅游企业。基础设施的质量高低、舒适与否、实用、美观与否在酒店客房整体服务质量高低中起着基础性作用。据图1得知,在所有参与调查的人员当中,有78.67%的人员对酒店客房的舒适程度表现为很在意,有17.33%的人员对酒店客房的舒适程度表现为在意。其次根据图2得知,有65.33%的人员对酒店客房的基础设施表现为很在意,有26.67%的人员对酒店客房基础设施表现为在意。此外根据图3得知,有37.33%的人员对酒店客房的布局设计表现为很在意,有40%的人员对酒店客房的设施布局表现为在意。

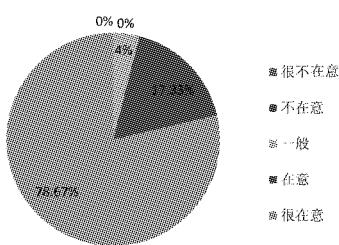


图1 客房舒适程度在意程度

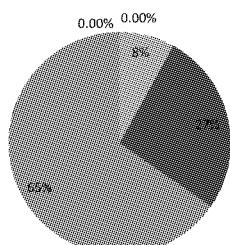


图2 客房基础设施在意程度

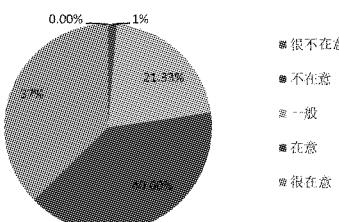


图3 客房布局设计关注程度

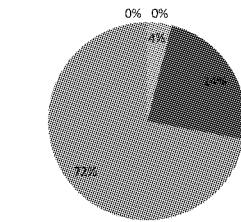


图4 客房一次性用品质量和更换关注度

(二)客房提供的一次性用品

酒店为客房提供的一次性(一客一换)用品有很多,主要包括床单、被罩、枕套、毛巾、浴巾、睡衣、牙膏牙刷、梳子、浴帽、化妆棉、棉签、肥皂、卫生纸、洗发膏、护发素、润肤乳、便签纸、鲜花、洗衣袋、针线包、擦鞋布、信封、洗衣单等。这些客用品的质量高低、实用美观与否、适度与否在酒店客房整体服务质量高低中同样起着基础性作用。

据图4得知,在所有参与调查的人员中,有72%的人员对客房一次性用品的质量和更换表现为比较在意,有24%的人员对客房一次性用品的质量和更换表现为在意,此外有4%的人员对客房一次性用品的质量和更换表现为一般,没有人员选择不在意或者很不在意。

(三)客房部员工的工作情况

酒店客房服务质量最重要的组成部分是客房部员工的工作能力与工作态度。据图5得知,在所有参与调查的人员当中,有88%的人员对客房部员工的工作态度表现为很在意,有10.67%的人员对客房部员工的服务态度表现为在意。据图6得知,在所有参与调查的人员当中,有40%的人员对客房部服务人员的着装和礼仪表现为很在意,有41.33%的人员对客房部服务人员的着装和礼仪表现为在意。此外,据图7得知,在所有参与调查的人员当中,有38.67%的人员对客房部服务人员的专业化水平表现为很在意,有40%的人员对客房部服务人员的专业化水平表现为在意。

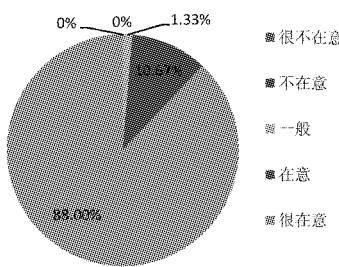


图5 客房部员工服务态度关注程度

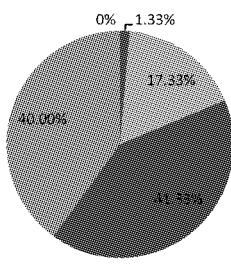


图6 客房服务人员着装和礼仪关注程度

酒店客房的基础设施和一次性用品在酒店客房整体服务质量中起着基础性作用,但是这些基础设施和一次性用品是没有生命的,需要通过客房部服务人员的双手和智慧发挥出它们最大的价值,为客人提供更好的服务,因此,客房部服务人员的工作态度和工作能力在酒店客房服务质量中起着决定性作用。酒店客房部员工的工作态度与工作能力与酒店客房的基础设施和一次性用品相比就类似于酒店客

房服务质量的软件与硬件。

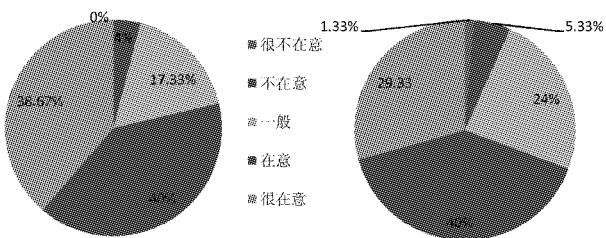


图7 客房服务人员专业化水平图关注程度

图8 酒店整个客房区域设施布局情况关注程度

(四)整个酒店客房的公共环境与基础设施

客人对酒店客房服务质量的感受不仅体现在酒店的基础设施、一次性用品以及客房部员工的工作能力与工作态度上,还会体现在整个酒店客房的公共基础设施和公共环境上,据图8得知,在所有参与调查的人员当中,有40%的参与调查的人员对酒店整个客房区域的设施布局情况表现为在意,有29.33%的参与调查的人员对酒店整个客房区域的设施布局情况表现为很在意。据图9得知,在所有参与调查的人员当中,有73.33%的人员对酒店整个客房区域的环境卫生状况表现为很在意,有21.33%的人员对酒店整个客房区域的环境卫生状况表现为在意,仅有5.33%的人员对酒店整个客房区域的环境卫生状况表现为一般,没有人选择不在意或者很不在意。整个酒店客房区域的公共环境和基础设施对于酒店客房服务质量来说就像一个大环境,对酒店客房服务质量有着一定的影响。

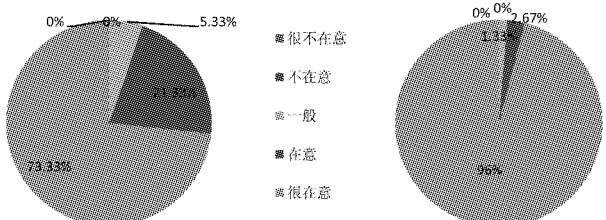


图9 酒店客房区域环境卫生情况关注程度

图10 客房安全问题关注程度

(五)安全隐私保护状况

根据马斯洛需求理论可知安全需要是人类的第一需要。客人到酒店入住,最基本的是要保证客人的安全和隐私。安全是人类进行一切活动的基础,也是顾客消费酒店产品的前提条件,只有酒店提供的产品(这里是指客房)能够首先保证客人的安全与隐私,客人才能体会到酒店客房的服务质量与价值。

据图10得知,在所有参加调查的人员中,有96%的人员对客房的安全问题表现为比较在意,有

2.67%的人员对客房的安全问题表现为在意,仅有1.33%的人员对客房的安全问题表现为一般,没有人对客房的安全问题表现为不在意或者非常不在意。而且,据图11得知,在参与调查的人员中,有93.33%的人员对客人隐私的保护状况表现为很在意,有6.67%的人员对客人隐私保护状况表现为在意,没有人员选择一般、不在意或者很不在意。此外,据图12得知,在参与调查的人员中,有78.67%的人员对酒店客房的隔音效果表现为比较在意,有16%的人员对酒店客房的隔音效果表现为在意,仅有5.33%的人员对酒店客房的隔音效果表现为一般,没有人选择不在意或者很不在意。

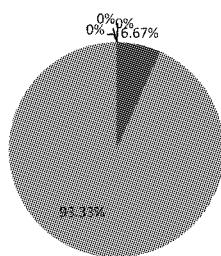


图11 客人隐私保护状况关注程度

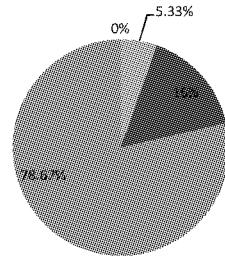


图12 客房隔音效果关注程度

(六)主要结论

酒店客房的基础设施、酒店客房一次性客用品的质量与更换、酒店客房服务人员的工作能力与工作态度、整个客房区域的公共环境与基础设施以及酒店客房的安全隐私等都是影响酒店客房服务质量的重要因素,但是这些因素在酒店客房服务质量中的地位有所不同,酒店客房的基础设施是硬件和基础;酒店客房一次性用品的质量与更换是辅助;酒店整个客房区域的公共环境与公共设施是酒店客房服务的大环境,同样起着辅助性作用;酒店客房安全与隐私保护则是客房服务的保障,是前提条件,是客人对酒店最基本的要求;而酒店客房部员工的工作态度与工作能力是最重要的影响因素。

四、上海世茂皇家艾美酒店客房服务存在的问题及成因分析

(一)客房设施的老化

上海世茂皇家艾美酒店是一家国际五星级的商务型酒店,该酒店成立于2006年,由于该酒店地处上海外滩附近,优越的地理位置使得客房入住率极高,平均每天都在80%以上,而满客的状态也时常出现,因此酒店客房的基础设施会出现损坏老化和落后;客房没有配备电脑等高科技产品以及客房内

部设计布局跟不上时代脚步等现象，从而无法满足顾客的部分需求或者达不到客人所期望的标准，因此在顾客心中酒店客房服务质量便会出现下降的现象，影响酒店客房的服务质量的提升，降低顾客满意度。

（二）客房工作人员的能力不足

上海世茂皇家艾美酒店客房工作人员存在着工作能力不足的问题，主要是因为酒店客房部的人员流动性较大，经常出现客房服务人员紧缺的现象。据酒店客房部员工所言，酒店要求每个客房服务人员每天至少打扫11个房间，但是鉴于酒店的入住率较高，每个人每天经常需要打扫16到18间客房，持续高强度的工作对客房服务人员的身体有一定的伤害，因而很多客房部服务人员工作三年以后身体就会吃不消，不能继续胜任打扫客房的工作，因而酒店会定期失去一些工作能力较强工作态度较好的员工，造成客房服务人员整体工作能力的不足。其次就是酒店客房服务人员上岗之前的培训不足，岗前培训三天主要是关于酒店概况与品牌文化以及酒店对所有员工的基本要求和一些简单的基础培训，而客房服务人员在客房打扫方面的培训明显不足。此外，酒店客房服务人员的待遇较低，使得酒店整个客房部基层服务人员的整体素质不是很高。上海世茂皇家艾美酒店是一个国际五星级的商务型酒店，酒店的客人超过百分之七十都是外国人，很多客房服务人员无法用英语与客人进行基本的沟通，无法了解到客人入住期间的一些需求及问题因而无法及时提供相应的服务，这些会影响到酒店客房服务质量的提升，影响顾客对酒店客房服务的满意度。

（三）客房工作人员的态度问题

上海世茂皇家艾美酒店客房服务一般情况下都是客房服务人员自己一个人完成的，在进行客房服务工作的时候身边没有人监督，整个过程没有第二个人员参与，所以会出现工作过程中不按照酒店规定的工作流程、工作标准执行，会加入自己的喜好和习惯，因而态度就会出现问题。其次，待遇决定动力，酒店客房服务人员的低工资造成他们在进行客房服务工作中积极性不高，态度不好，从而影响酒店的客房服务质量。其次，酒店客房服务人员的学历普遍较低，对外语的掌握比较差，不能与客人进行简单的交流，因而为了避免尴尬情况的出现，很多客房服务人员就会尽力避免与客人交流，让客人感受不到酒店一直所提倡的把客人当作家人，给客人回家的感觉这一理念。

（四）客房内部卫生清洁还有待提高

客房是酒店入住客人在入住期间停留时间最久的场所，而且客房内部卫生清洁是对酒店最基本的要求。上海世茂皇家艾美酒店客房部服务人员在打扫客房的过程中通常是一条抹布擦到底，而且部分客房服务人员在进行客房服务的过程中为了赶时间很少做到对指定物品的消毒，这种服务方式会降低客房服务的清洁度，对于客房内部的很多东西可能看起来是干净的但却不是卫生的。此外，客房床上用品等一次性用品的提供存在着卫生问题，比如床上用品，在清洗的过程中为了达到看起来干净会添加很多药水等对皮肤有伤害的东西，这样客人在入住期间可能会出现皮肤过敏等现象，严重影响酒店的客房服务质量以及在市场上声誉。

五、服务质量提升策略

（一）及时更新和维护客房基础设施

酒店管理人员应该督使工程部和维修部定期检查和维修客房的基础设施，保证客房内部的各项基础设施都能够正常工作，正常为酒店的入住客人提供高质量的服务。客房服务人员在进行客房服务的过程中也要检查客房内的基础设施是否一切正常，如果有损坏需要维修或更换的要及时通知工程部和维修部进行补救。酒店客房部领导要随时关注市场变化与客人需求，及时更换添加客房内部的基础设施，跟上时代发展的脚步，不断满足客人的不同需求，提高顾客入住期间的满意度，让酒店的硬件设施能够最大限度地满足客人入住期间的需要，从而提升酒店客房服务质量。

（二）制定客房打扫清洁标准

客房部主管需要制定出一系列的客房打扫清洁标准，让客房部的工作人员在进行客房服务的过程中能够有一定的标准作为工作时的参照，同时也为客房部领导在监督过程中提供依据。制定客房打扫标准也能够让客房部员工做到工作过程中条理清晰，工作有序。比如，在酒店客房的打扫时间上，不同的房间类型所需要的打扫时间是不同的，套房需要的打扫时间可能就比较久，而标准间所需要的时间就会比较短一些，同时，对于相同的客房如果客人有不同的要求则打扫时间也是不同的，在上海世茂皇家艾美酒店，打扫一间退客房需要一个小时的时间，打扫一间住客房，如果客人要求更换房内所有物品则也需要将近一个小时的时间。所以客房部领导需要根据酒店客房部员工的实际工作情况制定相应

的客房打扫清洁标准,从而让客房部员工在这些标准的指导下做出最好的客房服务,以提升酒店客房服务质量。

(三)稳定的工资增长机制和良好的待遇

酒店企业应制定稳定的工资增长机制并给予客房部员工良好的工作待遇,这对于客房部员工而言是一种强有力激励机制,激励着他们努力工作,以积极的态度和饱满的热情为酒店的入住客人提供最好的客房服务。现代企业管理主要是对人才的管理,人才是企业竞争力的核心,因此要对客房部员工制定良好的薪酬制度,使得他们从进入酒店开始就很珍惜这份工作并且为了能够继续在这里工作使出自己最大的努力和本领,而稳定的工资增长机制和良好的待遇又会为客房部员工提供进一步的激励,防止客房部优秀员工的流失。酒店为员工提供稳定的工资增长机制和良好的待遇这一激励机制是激发客房部员工工作积极性最有效的方法,它可以满足客房部员工的心理需求和生活需求,因而能够为酒店客房部留住很多优秀的人才,人才是21世纪企业竞争的核心,留住了人才就留住了一切,这些优秀的人才可以提供最优质的服务,从而提升酒店的客房服务质量。

(四)定期培训客房部员工的工作能力和工作态度

酒店都有自己的企业文化等一系列精神层面的要求,在员工入职前培训的过程中这些企业文化就会以言传的方式介绍给客房部员工并影响着客房部员工在职期间的各项工作的进行,但是这些企业文化和服务精神需要定期的强化和影响才能够形成为客房部员工自己的个人精神和素质,影响他们的工作和生活。此外,客房部员工的技能和态度也需要不断地更新和提高,才能够不断提升客房部员工的个人素质以满足客房服务工作的需要,满足顾客的需要,提高顾客的满意度。客房部员工的工作能力和工作态度在整个客房服务质量中占据最重要的地位,因此定期培训客房部员工的工作能力和工作态度至关重要,同时客房部领导也可以在每天的早会给客房部员工进行一些简单的口语培训和清洁设备的使用,从而不断提升员工的整体素质,以提升酒店客房服务质量。

(五)客房用品的质量保证

客房用品和客房基础设施是酒店客房不可缺少的两大硬件设施,也可以说客房用品是辅助,帮助客人更好地享受在酒店居住的时间,因此必须要保证

酒店客房用品的质量。酒店客房用品种类繁多,涉及的行业众多,注重造型和外观,基本都属于消耗品,也就是一次性用品。为了保证酒店客房用品的质量,首先要选择合适的供应商,合适的供应商要有稳固财力,这样对酒店客房用品的质量、数量以及交货期限有一定的保障;要保证品质的统一,也就是说供应商所提供的客房用品要符合酒店的要求,让酒店保持较为稳定的水平;要有良好的信誉,信誉是保证顺利合作的前提,最好是选择在业界有较好口碑的客房用品供应商;要有良好的售后服务,对于有质量问题的客房用品要及时予以更换或退货。

其次,合适的客房用品供应商保证了运输到酒店的客房用品的质量都是优质的,接下来就需要酒店客房部员工按照规定正确补充更换客房内的用品,并在补充更换的同时检查用品是否质量完好,对于需要清洗的床上用品等要用对人体皮肤无伤害的洗涤用品精心清洁,从而保证客房内部用品的质量。

(六)其他部门员工的对客服务

酒店的客房服务质量组成中还包括酒店其他部门的对客服务,酒店的其他部门(前厅部、总机、工程部、采购部等)员工的对客服务也影响到酒店客房的服务质量,酒店是一个有机的整体,任何部门的对客服务不好都可能会影响到酒店的客房服务质量,因此,酒店的其他部门也要做好本部门的对客服务,以提升顾客满意度,提升酒店客房服务质量。

六、结论与展望

基于对酒店客房服务质量的进一步研究以及调查问卷的结果,本文认为酒店客房服务质量的组成部分有很多方面,每个客人关注的方面有所不同,而且对于同一个方面的关注程度也不尽相同,因此在酒店客房服务质量提升过程中要对这些方面加以研究,找出酒店在这些方面存在的问题并加以分析,对于存在问题的分析结果酒店相关领导要给予相应的重视,并采取快速有效的措施加以改进,从而达到提升酒店客房服务质量的目的。

参考文献:

- [1] 刘伟.前厅与客房管理(第3版)[M].北京:高等教育出版社,2012.
- [2] 李萍.国内酒店客房服务存在的问题及解决对策[J].家教世界,2012(6):72-74.
- [3] 陶维伟.论国内酒店的客房服务质量[J].商业文化,2012(1):244-245.
- [4] 金丽.提高酒店客房服务质量的途径[J].合作与经济,

- 2011(8):36-37.
- [5] 雷永. 酒店客房设计必须注意的细节[J]. 科技创新导报, 2007(32):102-103.
- [6] 修嫄嫄. 浅谈现代酒店客房服务的个性化[J]. 现代经济信息, 2008(12):124.
- [7] 程艳萍. 人性化服务现代化管理——浅析中国当代酒店客房服务管理方法[J]. 湖北科技学院学报, 2013(5):190-191.
- [8] 索晓光. 如何在激烈的竞争中提高酒店管理水平[J]. 北方经济, 2000(9):24-27.
- [9] 郑秀娟. 现代酒店客房服务中存在的问题及对策[J]. 西安航空技术高等专科学校校报, 2012(2):33-35.
- [10] 沈忠红. 现代酒店前厅客房服务与管理[M]. 北京: 人民邮电出版社, 2010.
- [11] 滕宝红. 客房服务员岗位作业手册[M]. 北京: 人民邮电出版社, 2009.
- [12] 郑王晶. 饭店客房对客服务优化途径探讨[J]. 黑龙江生态工程职业学院学报, 2011, 24(5):38-39.

Research on the Improvement of Housekeeping Service Quality in Hotels ——Taking Le Royal Meridien Shanghai as an Example

CHENG Xiaoyang

(Zhengzhou University, Zhengzhou 450001, China)

Abstract: As the competition of the hotel industry become more furious, the guests put forward much higher requirements to the hotel service quality, especially to the guestroom service quality. Therefore, the corresponding measures should be taken to improve the guestroom service quality in the hotel. Taking Le Royal Meridien Shanghai hotel as an example, this paper explores the existing problems of enhancing guestroom service quality by questionnaire and put forward the corresponding countermeasures to provide references for the improvement of guestroom service quality in hotels.

Key words: guestroom; service quality; Le Royal Meridien Shanghai; improve

(责任编辑:魏有广)

“智慧旅游”背景下青岛市乡村 旅游智慧化发展研究^{*}

国 锋,魏有广,王 健

(青岛酒店管理职业技术学院,山东 青岛 266100)

摘要:近年来,在现代信息技术迅猛发展的大背景下,我国旅游业进入“智慧化”发展的新时代,智慧旅游应运而生。乡村旅游作为当今重要的旅游活动方式,得到了大批游客的青睐,因此乡村旅游的智慧化势在必行。文章结合青岛市乡村旅游发展的现状,探讨了青岛市在乡村旅游智慧化发展过程中存在的问题,并提出了实现乡村旅游智慧化发展的具体策略,以期为我国乡村旅游的智慧化发展提供经验借鉴。

关键词:智慧旅游;乡村旅游;策略;实践;青岛市

中图分类号:F590 **文献标识码:**A

一、智慧旅游与乡村旅游智慧化

“智慧旅游”又被称为“智能旅游”,它是旅游业信息化发展到高级阶段的产物,是在新技术革命的推动下旅游信息化的转型升级。综合各学者对智慧旅游的定义,笔者认为智慧旅游是以大数据理念为先导,以云计算、物联网、移动互联网、人工智能、地理信息技术、虚拟技术等为依托,以“满足游客体验需求”、“提升企业经营能力”、“创新政府服务职能”为目标,以借助便捷的智能终端主动感知旅游资源、旅游活动、旅游经济,实现对各类旅游信息智能感知为手段,协调旅游主管部门、旅游企业、旅游者三者间的关系,促进经济效益、社会效益、生态环境效益以及文化效益的价值最大化目标,进而实现旅游产业的可持续发展和旅游发展模式的创新。智慧旅游的两大基本特征是:首先智慧旅游是以旅游业的信息化为主要支撑,其次是智慧旅游能够为旅游产业各利益相关方提供及时有效的旅游信息。

乡村旅游智慧化也简称为智慧乡村旅游,它是将“智慧旅游”的运行模式、技术方法在乡村旅游中进行有效应用,从而形成一种新型的乡村旅游发展模式,进而实现乡村旅游发展方式的转型升级。因此,笔者认为,乡村旅游智慧化是指通过搭建“智慧

化”的乡村旅游管理与服务平台,利用大数据技术、VR技术、物联网技术、云计算以及RFID等现代技术手段,向外界及时发布有关乡村旅游资源、乡村旅游企业经营、乡村旅游者活动等方面的信息,从旅游运营管理、旅游目的地营销、旅游服务等各方面充分实现乡村旅游的信息化和智能化,从而使旅游者的各项旅游需求都能得以满足,同时也能为旅游主管部门、乡村旅游企业、乡村旅游经营者等利益相关方提供智慧支持的一种乡村旅游全新发展模式。

二、青岛市乡村旅游智慧化发展存在的问题

青岛市乡村旅游发展至今规模日益壮大、质量不断提升,但是由于发展历史的短暂,发展经验的不足,同样存在着诸多问题。

(一)现代科技手段利用率不高

随着互联网技术的日新月异,各类科技手段已经不同程度地渗透到各行各业中去,乡村旅游的发展同样不可避免,否则就会在激烈的市场竞争中被淘汰掉。然而,目前青岛市乡村旅游在运用现代科技手段方面还处于较低水平,这成为青岛乡村旅游实现转型升级发展的一大瓶颈。这主要体现在以下几个方面:一是各级旅游主管部门对乡村旅游产业

* 收稿日期:2017-10-13

基金项目:山东省高等学校2015年度人文社会科学研究计划项目(项目编号:J15WB92)

作者简介:国锋(1977-),男,山东即墨人,青岛酒店管理职业技术学院副教授,主要研究方向为旅游信息化、智慧旅游。

的管理效率较低,旅游信息化水平不高;二是为乡村旅游智慧化提供支持的基础设施落后,很多乡村旅游地区还没有实现网络全覆盖,只有部分乡村旅游经营者能为游客提供线上旅游服务和 WLAN 功能,导致了乡村旅游服务质量偏低;三是乡村旅游智慧化营销方式落后,目前仍以“口口相传”为主,对网络技术的利用效率较低,并未充分发挥网络营销的作用,对网络的利用还处于初级阶段。

(二)乡村旅游智慧化服务水平较低

旅游业是现代服务业的重要组成部分,服务是旅游业的核心要素。服务质量是决定乡村旅游产业能否可持续健康发展的根本因素。目前来看,青岛市乡村旅游智慧化服务的设施设备还不健全,完全不能满足乡村旅游者对日益提高的乡村旅游智慧化服务层次的要求,并且有种供需矛盾越拉越大的趋势。例如,现代城市居民外出旅游时早已习惯使用支付宝、微信支付等移动支付手段,或者使用信用卡进行支付等。尤其是在某些热门旅游景区,为了避免出现游客排队、无法入住酒店等现象,旅游者更加喜欢提前进行网上预订和网上支付。然而,目前青岛的许多乡村旅游企业还未实现“智慧化”经营,游客在乡村旅游区消费过程中,无法自由进行移动支付或网上支付,这给游客行程造成一定程度的不便。再者,大部分乡村旅游地居民的文化水平较低,他们运用互联网、新媒体的能力不高,加之信息化培训力度不够,导致在游客接待过程中无法提供专业化、优质化服务,使得乡村旅游整体服务质量偏低。

(三)乡村旅游市场占有率为较低

只有不断提高青岛乡村旅游的市场覆盖率和占有率,扩大乡村旅游的市场影响力和美誉度,才能打造具有国内影响力的乡村旅游品牌。因此,做好市场营销工作显得尤为重要。要运用各种智慧化、信息化的市场营销宣传手段,向国内外游客重点宣传青岛独具特色的乡村旅游资源,提高乡村旅游目的地的市场知名度。然而,青岛市乡村旅游的市场营销力度还不够,尤其是在智慧化营销方面还很滞后,没有形成在国内叫得很响的乡村旅游特色品牌。目前,青岛的乡村旅游营销宣传仍以传统的“口碑相传”为主,宣传的范围狭小,受众面窄,而诸如微信朋友圈、旅游论坛、手机 App 等新型传播渠道的使用率较低。虽然已有部分乡村旅游经营者开始利用网

络进行宣传,但还仅限于信息介绍和网页宣传,还没有打造起智能化、一体化的网络营销平台,营销内容也存在着信息不全、缺乏真实性、更新速度慢等问题,这就为乡村旅游者获取精准信息带来了困难,从而导致了在全国旅游市场上的低覆盖率。

三、青岛市乡村旅游智慧化发展的具体策略

(一)建立青岛乡村旅游官方网站

青岛乡村旅游官网是为旅游公众服务的重要渠道,是游客获取青岛乡村旅游信息的重要载体。智慧旅游官网建设应在现有乡村旅游网站内容的基础上,整合青岛的吃、住、行、游、购、娱各方面的信息,创新旅游互动板块,为游客提供全方位一站式的旅游服务。同时,将现有分散的青岛旅游网站、社区、论坛充分整合起来,利用超链接服务的形式,形成青岛旅游信息一体化的智慧服务平台。让全市的乡村旅游信息得到整体共享,避免资源浪费和重复建设,同时也利于相关部门对旅游信息进行统一的审核管理,方便游客对青岛旅游信息的查找,节省初次搜索的时间。

(二)设计青岛乡村旅游智能应用软件

现代智能手机的使用率和覆盖面非常高,旅游者习惯在旅游过程中利用各种旅游 App 软件来分享旅游经历,发布旅游信息。因此,要积极鼓励乡村旅游企业与相关智能技术提供方共同设计相关手机应用 App,比如设计开发青岛乡村旅游 App 软件等。旅游者在青岛旅游过程中,可以自行登录旅游网站扫描二维码下载安装,也可在各大旅游景区、酒店、餐饮店等的游客服务中心或前台索取二维码下载安装。通过该 App 可以获取与青岛市乡村旅游有关的吃、住、行、游、购、娱等一站式的旅游信息,并能阅览青岛市各主要景区的 3D 虚拟导览图和旅游地图等;游客还可以通过该 App 对所需的旅游产品进行在线预定和快捷支付;此外,该 App 还能为游客提供 GPS 定位、交通指引和周边旅游信息推介等功能。游客在旅游过程中还可以通过该 App 实时分享旅游体验、评价旅游产品,从而为其它前来青岛旅游的潜在游客提供有价值的出游信息。

(三)建设青岛乡村旅游基础信息数据库

要想提高乡村旅游智慧化发展水平,必须要有真实准确的海量原始信息数据作为支撑。为此,青

岛市相关旅游主管部门(一般是各区市旅游局)应作为主导,联合其他相关政府管理部门(比如工商、交通、农业、气象、环保等)、乡村旅游社区和乡村旅游经营业者共同配合,完整地采集并统一储存有关乡村旅游经营管理、景区景点资源、往年旅游信息等全方位的信息数据,从而建设起青岛乡村旅游信息数据库。采集上述乡村旅游数据信息的途径主要有:(1)定期综合汇总各部门的相关信息,主要是与乡村旅游有关的信息;(2)各部门组织专门人员负责相关信息的动态采集和上报工作;(3)利用大数据、互联网、App等新技术主动获取相关旅游信息;(4)建立多种渠道的信息动态反馈机制。按照信息资源的类别和数据库标准与规范要求,将通过上述4种途径得到的青岛市乡村旅游信息数据运用云计算、大数据等技术进行汇总整理,搭建起高效的乡村旅游信息共享渠道,从而实现乡村旅游信息资源的高效利用与信息共享。建设青岛乡村旅游信息数据库对于完善乡村旅游的管理体制和运行机制,提高旅游主管部门的市场监管水平,更好地提高乡村旅游企业的经营效益,全面改善乡村旅游服务质量和平,满足乡村旅游者的差异化消费需求具有重要的现实意义。

(四)搭建青岛乡村旅游信息咨询服务系统

旅游信息咨询服务一般包括旅游咨询服务中心、旅游服务热线、游客服务中心、游客集散中心、旅游信息触摸屏、旅游导览册等。旅游者到达乡村旅游目的地后,迫切需要有关旅游目的地的各方面信息,从而为旅游活动的具体组织提供科学依据。为此,应在青岛市各主要乡村旅游区设立旅游咨询服务中心,将旅游信息咨询与旅游服务有效结合起来;并以旅游咨询服务中心为依托,将每个景区的游客服务中心、乡村旅游企业的咨询服务统一起来,向游客提供全方位的旅游信息咨询服务。还要升级、完善青岛“12301”旅游服务热线,为游客提供24小时的旅游信息咨询服务,并整合好移动、联通、电信等运营商的电话咨询服务资源。

(五)加强青岛乡村旅游智慧化人才培养力度

青岛市要借鉴国内乡村旅游发展先进省市的成

功经验,制定并完善相关政策制度,加强对乡村旅游人才尤其是智慧化管理人才的培养与引进力度。要由政府相关部门牵头组织,由乡村旅游社区、乡村旅游企业、驻青高等院校等联手,实现“政、行、企、校”的深度合作,建立乡村旅游智慧化教育培训基地,加强乡村旅游智慧化专业人才的培养,一方面要加强对乡村旅游相关知识、经营管理理论等内容的培训,另一方面更要加强对现代智慧化营销手段、网络平台搭建、数据信息获取等现代信息技术方面的培训;要努力拓展国际合作的层次和水平,努力引进国外通晓乡村智慧化旅游的高端旅游人才。在政府主管部门的协调下,乡村旅游社区、乡村旅游企业要相互协调,强化对乡村旅游服务人员的日常培训工作,邀请高校旅游专业教师、现代信息技术方面的专家到现场,为乡村旅游服务人员进行精准培训,不断提高乡村旅游服务人员的服务质量和信息化使用水平。

参考文献:

- [1] 吕利云.基于智慧旅游平台的婺源乡村旅游提升研究[D].南昌:江西师范大学,2015.
- [2] 毕春梅.成都乡村旅游的智慧化发展研究[D].成都:西华大学,2014.
- [3] 毛峰.“互联网”时代乡村旅游可持续发展的路径及对策[J].改革与战略,2016(3):74-77.
- [4] 唐欢.移动互联网时代下成都市乡村旅游营销创新研究[J].安徽农学通报,2015,21(03-04):131-134.
- [5] 罗健阳.智慧型乡村旅游发展模式研究——以湘西州为例[J].怀化学院学报,2016(4):39-42.
- [6] 吕倩.“互联网+”视野下智慧乡村旅游发展模式研究[J].经济发展研究,2016(18):161-163.
- [7] 叶颖.智慧旅游环境下乡村旅游信息化发展新形势——以福建省为例[J].湖北农业科学,2016(5):2400-2403.
- [8] 郑耀星.福建省乡村智慧旅游发展创新策略研究[J].资源开发与市场,2014(8):1138-1141.
- [9] 黄琳琳.“智慧旅游”背景下的京郊旅游发展研究[J].城市旅游规划,2013(24):212-213.

(下转第37页)

教育·教学

高职院校旅游类“双师型”教师队伍建设研究^{*}

孙 赫

(山东旅游职业学院,山东 济南 250200)

摘要:旅游高等职业院校教师队伍是院校发展的战略性、决定性、基础性资源,是确保旅游高职院校快速发展、提高办学水平和教育教学质量的关键。本文从探究影响旅游高职院校“双师型”队伍建设的关键要素出发,从制度设计、平台建设、专业支持及自我提升四个方面提出针对性强、操作性强的“双师型”教师队伍建设的策略,在制度和机制方面进行创新,探索出符合旅游高职院校发展需求的以政府为主导,学校为主体,“四方参与、三段进阶”的“双师型”师资培养路径,为国内其他旅游高职院校“双师型”师资队伍的培养提供借鉴和参考。

关键词:旅游高职院校;“双师型”教师;培养策略

中图分类号:G717 文献标识码:A

一、引言

(一)研究背景

高职教育是培养社会发展所需的应用型人才的教育。随着我国社会经济文化的不断发展,高职教育已经成为我国高等教育体系中的一个重要组成部分。旅游高等职业院校教师队伍是院校发展的战略性、决定性、基础性资源,是确保旅游高职院校快速发展、提高办学水平和教育教学质量的关键。

为进一步贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020)》和国家教育部《关于新时期加强高等学校教师队伍建设的意见》,努力提高旅游高职院校综合实力,应努力建设一支师资队伍结构合理、师德品行和技术才能兼备、热衷教育事业、适应旅游高职院校发展环境的专业化、高素质“双师型”教师队伍。政策层面对“双师型”教师队伍的建设和培养的强化,对提高高职师资的专业素质起到了很大的推动作用。另外,随着我国高职教育的快速发展,很多高职院校也在不断提高自己的办学硬件和软件水平,但是却忽略了教师能力的培养,出现了“双师”队伍结构不合理,“双师”培养体系不健全,用人制度不合理,资金保障不到位等一系列问题。“双师”型教师的缺乏已成为制约旅游高职院校可持续发展的瓶颈之一。

(二)文献综述

通过对文献回顾,我们发现国外关于高职院校“双师型”教师队伍培养的相关研究中比较典型的有三种类型,美国的职业技术教育教师证书制,德国的终身职业师制以及英国“三段融合”和“三方参与”的高职院校教师培养体系。国内关于高职院校“双师型”教师队伍培养的研究主要集中在“双师型”教师队伍的内涵、培养现状、培养问题及培养对策的研究,对国外高职院校“双师型”教师队伍建设成功经验的研究这几个方面。但是关于旅游类“双师型”教师队伍建设的文章却很少,而且,近几年才开始有了少量的关于旅游类“双师型”教师队伍建设的相关研究,主要有:薛兵旺、王康生(2011)分析了“双师型”教师队伍的现状与成绩,以酒店管理专业为例提出了建设“双师型”教师队伍的几点建议;黄旭(2012)提出了酒店管理专业“双师型”教师的含义及建设现状,提出了如何加强高职酒店管理专业“双师型”教师队伍建设;陈辉(2013)对酒店管理专业“双师型”教师队伍建设进行了初步探索。

综上所述,目前我国学者对“双师型”教师的研究不断增多,但针对我国旅游高职院校“双师型”教师培养的文章研究较少。现有的文章多侧重于理论方面的研究,主要重点探讨旅游类师资队伍的现状、问题和经验总结,对旅游高职教师培养途径和方式探讨较少,本文的研究从探究影响旅游高职院校“双

* 收稿日期:2017-11-30

基金项目:2016年国家旅游局万名英才项目(WMYC201642105)、2017年山东省社科规划研究项目(17CLYJ07)

作者简介:孙赫(1983-),女,宁夏银川人,山东旅游职业学院讲师,硕士,主要研究方向为酒店职业教育、旅游市场开发、酒店市场营销。

师型”队伍建设的关键要素出发,创新性地提出解决的对策和培养路径。

二、影响旅游高职院校“双师型”队伍建设的主要因素分析

对影响旅游高职院校的“双师型”队伍建设的因素进行分析,有助于我们找出影响“双师型”队伍建设的关键要素并分析他们之间的关系,从而为探究建设双师型队伍的策略与路径奠定基础。

(一)构建影响“双师型”队伍建设因素的评价体系

根据高职院校“双师型”队伍建设的相关理论及文献阅读归纳提炼,本文主要从政府、学校、行业、教师四个方面来系统地分析影响高职院校“双师型”队伍建设的关键要素。根据问卷调研、文献分析和专家咨询,本文提炼形成了影响旅游高职院校“双师型”队伍建设因素指标体系,该体系的一、二、三级指标构成与设置如表1。

表1 影响旅游高职院校“双师型”队伍建设因素指标体系

一级指标	二级指标	三级指标
政府	标准制定	认证标准
	制度建设	准入制度
		政策支持
		经费支持
行业、企业	标准制定	职业能力标准
		用人标准
	平台支持	教师挂职培训
		兼职教师来源
		参与专业建设
学校	制度建设	选聘制度
		考评制度
		激励制度
		经费保障
	培养体系	培训计划
		培训内容
		培训方式
	平台构建	校企合作
		校内实训基地
		教师团队建设
教师	观念	教学观念
		自我定位
	自我提升意识	自我提升目标
		自我提升动力

(二)“双师型”队伍建设影响因素的评价体系权重量化

本文采用层次分析法确定影响“双师型”教师队伍建设的一、二、三级指标权重。层次分析法的基本

思路是,首先将构成复杂问题的多个元素权重的整体判断转变成对这些元素进行“两两比较”,然后再转为对这些元素的整体权重进行排序判断,最后确立各元素的权重,如表2至表4。

表2 一级指标层判断矩阵及权重

	政府	行业、企业	学校	教师	权重
政府	1	5	1/5	5	0.221
行业、企业	1/5	1	1/9	1	0.057
学校	5	9	1	9	0.664
教师	1/5	1	1/9	1	0.057

表3 二级指标层判断矩阵及权重

二级指标层判断矩阵:政府			
	标准制定	制度建设	权重
标准制定	1	1	0.500
制度建设	1	1	0.500
二级指标层判断矩阵:行业、企业			
	标准制定	平台支持	权重
标准制定	1	1/5	0.167
平台支持	5	1	0.833
二级指标层判断矩阵:学校			
	制度建设	培养体系	平台构建
制度建设	1	3	7
培养体系	1/3	1	5
平台构建	1/7	1/5	1
二级指标层判断矩阵:教师			
	观念	自我提升意识	权重
观念	1	1/7	0.125
自我提升意识	7	1	0.875

表4 三级方案层判断矩阵及权重

三级方案层判断矩阵:制度建设(政府)				
	准入制度	政策支持	经费支持	权重
准入制度	1	1/5	1/5	0.091
政策支持	5	1	1	0.455
经费支持	5	1	1	0.455
三级方案层判断矩阵:标准制定(行业、企业)				
	职业能力标准	用人标准	权重	
职业能力标准	1	3	0.750	
用人标准	1/3	1	0.250	
三级方案层判断矩阵:平台支持(行业、企业)				
	教师挂职培训	兼职教师来源	参与专业建设	权重
教师挂职培训	1	5	7	0.731
兼职教师来源	1/5	1	3	0.188
参与专业建设	1/7	1/3	1	0.081
三级方案层判断矩阵:制度建设(学校)				
	选聘制度	考评制度	激励制度	经费保障
选聘制度	1	1	1/5	1/7
考评制度	1	1	1/5	1/7
激励制度	5	5	1	1
经费保障	7	7	1	1
三级方案层判断矩阵:培养体系(学校)				
	培训计划	培训内容	培训方式	权重
培训计划	1	1/9	1/7	0.055
培训内容	9	1	3	0.655
培训方式	7	1/3	1	0.290
三级方案层判断矩阵:平台构建(学校)				
	校企合作	校内实训基地	教师团队建设	权重
校企合作	1	3	9	0.672
校内实训基地	1/3	1	5	0.265
教师团队建设	1/9	1/5	1	0.063
三级方案层判断矩阵:观念(教师)				
	教学观念	自我定位	权重	
教学观念	1	1/5	0.167	
自我定位	5	1	0.833	
三级方案层判断矩阵:自我提升意识(教师)				
	自我提升目标	自我提升动力	权重	
自我提升目标	1	1/3	0.250	
自我提升动力	3	1	0.750	

从对三级矩阵各个指标要素的分析中我们可以清楚地看到,一级指标层判断矩阵中,权重最高的是学校,占0.664,这说明在政府、行业及企业、学校、

教师这四个一级指标体系中,学校对“双师型”教师的培养起到决定性的作用。

在二级指标层判断矩阵中,政府中的两个二级

指标,标准制定和制度建设的权重值一样,各占0.5;行业企业的两个二级指标,标准制定的权重值为0.167,平台支持的权重值为0.833,这说明行业企业为学校提供的平台支持对于高职院校“双师型”教师的队伍建设的重要性大于行业标准制定的重要性;学校的三个二级指标中,制度建设的权重值为0.649,培养体系的权重值为0.279,平台支持的权重值为0.072,这说明制度建设对“双师型”教师队伍的培养起到至关重要的作用;在教师的两个二级指标中,自我提升意识的权重值为0.875,相较于教师观念来说更为重要。

在三级指标层判断矩阵中,政府的制度建设中的三个三级指标中,政策支持和经费支持的权重值一样,各占0.455,说明这两个指标较准入标准的制定更为重要。在行业企业的标准制定的两个三级指标中,职业能力标准的权重高于用人标准,占0.750,在平台支持的三个三级指标中,教师挂职培训的权重最高,为0.731,这说明行业企业制定的职业能力标准与为高职院校教师提供挂职培训机会对于旅游高职院校培养“双师型”教师队伍起到重要的支持作用。在学校的制度建设的四个三级指标中,选聘制度和考评制度的权重值一样,各占0.072,而激励制度和经费保障制度的权重值分别为0.392和0.464,这说明良好的激励机制和经费保障是促进“双师型”教师培养的加速器;在培养体系的三个三级指标中,培训内容的权重高于培训计划和培训方式,为0.665,说明培训内容的设计在培养体系中起到至关重要的作用;在平台构建的三个三级指标体系中,校企合作较于校内实训基地、教师团队建设的权重更高,为0.672,这说明校企合作的深入展开对于培养“双师型”教师起到促进作用。在教师观念的两个三级指标中,教师的自我定位的权重值要高于教学观念的权重值,为0.833;在教师自我提升意识的两个三级指标中,自我提升动力较于自我提升目标的权重更高,为0.750。

通过以上分析,我们可以挖掘出影响旅游高职院校“双师型”教师队伍建设的关键要素,把握住这些关键要素有助于我们更好地研究“双师型”教师队伍建设的策略和路径。

三、旅游高职院校“双师型”教师队伍建设策略

(一)良好的制度设计为旅游高职院校“双师型”教师队伍建设提供导引动力

旅游高职院校“双师型”教师队伍建设是一个持

续推进的过程,在这个过程中,政府、教育行政部门及院校自身完善的制度及相关政策可以为“双师型”教师队伍建设指明方向,同时也为其发展提供必要的保障和动力。

1. 健全经费保障制度

教育经费的充足投入是旅游高职院校开展“双师型”教师队伍建设的物质保障。近年来旅游高职教育及教师队伍建设受到高度重视,也采取了一些经费投入举措,但是针对“双师型”教师队伍建设的专项资金还是少之又少。旅游高职院校师资队伍培养的经费来源主要有三种渠道,一是旅游高职院校的教育事业收入,以学费和住宿费为主;二是来自政府机构的财政拨款,如针对专业骨干教师的国家级、省级的培训的费用是由政府直接拨付给院校;三是自筹经费,包括社会服务收入、个人或企事业单位的捐赠或赞助等。相较于职业教育发达的国家,我国的经费投入主体仍然较为单一。面对目前旅游高职院校经费稀缺的现状,政府应不断完善师资队伍建设的经费保障制度,院校也要不断拓宽经费来源渠道,建立以政府财政拨款为主、多种渠道共行的经费筹措机制。

2. 完善专业教师进入制度

旅游高职院校是“双师型”教师队伍建设的主要承办者,也是教师“双师”素质提高的引导者和督促者。“双师型”教师队伍建设中,旅游高职院校首先要把好进入关,完善专业教师进入制度,打好队伍建设的基础。一方面旅游高职院校要遵循政府及教育主管部门出台的职业院校教师标准,结合院校现有专业情况、师资结构、实训条件、实习基地等因素,进行进入用人制度改革。在人才引进中注重专业理论知识的同时,加大旅游行业实践经验的考评比重。另一方面旅游高职院校要扩大用人自主权,拓宽选人、进入渠道,广泛吸引多层次优秀人才从事旅游高职教育。

3. 改进培养培训制度

培养培训制度的改进是旅游高职教育改革重点,也是“双师型”教师队伍建设的助推器。旅游高职院校“双师型”教师培养要充分发挥师资培训基地的培训作用。教育行政部门、旅游协会要依据政府规划改进现有培养培训制度,与旅游企业合作组建一批高水平的“双师型”教师实践培训基地。培训基地要根据国家对旅游职业教育提出的新要求以及旅游高职院校现有的实际情况作出切合实际的“双师型”教师培训的规划,做到有组织、有计划、有目标地开展“双师型”教师培训工作。同时还应建立新聘任专业教师的

入职前企业实践制度及入职后的定期轮训制度。旅游高职院校应规定新聘任专业教师特别是无行业工作经验的教师进入教学岗位前应先以脱产的方式到旅游企业实践工作半年到一年的时间,考核合格后再安排进入教学岗位工作。同时,旅游高职院校应在保证教学工作不受影响的情况下,建立优秀教师到企业定期轮训制度。教师可以利用寒暑假到酒店等企业一线顶岗学习,及时了解和掌握行业的最新动态,也鼓励教师利用业余时间到企业顶岗实训。

4. 健全考核激励制度

为了充分发挥“双师型”教师的作用,应该制定一系列行之有效的激励制度以调动“双师型”教师的积极性和主动性。首先,旅游高职院校要建立双边考核管理制度。对到企业参加实践工作的教师进行考核是检验实践效果、达成“双师型”培养目标的关键所在,为保证考核的科学性、全面性,学校应建立起旅游企业与旅游高职院校双方共同考核的机制。其次,要完善评优及职称晋升的标准,针对高职院校师资特点修订原有的把论文、著作及教学能力作为评优及职称晋升主要标准的现状,把教师的企业实践工作双边考核结果、教师的实践能力、业务素质也作为其评优及职称晋升的重要条件。第三,提高“双师型”教师工资福利,旅游高职院校在制定绩效工资分配制度时应向“双师型”教师适当倾斜,对具备“双师”素质的教师给予薪酬上的补助,同时对到旅游企业进行挂职顶岗的专业教师给予薪酬保障,保证其在企业实践工作期间的收入不低于在职收入,在企业条件允许的情况下可以高于在职的收入。最后,旅游高职院校应对专业教师进行分类管理,区分专业理论性教师、实践指导教师和“双师型”教师,在考核评价中,充分考量不同类型教师的特点,制定分类考核标准对教师进行分类评价,依据分类评价制定激励措施。

(二)强有力的专业支持是旅游高职院校“双师型”教师队伍建设的基础

旅游高职院校“双师型”教师队伍建设除了良好制度给予导引外,还需要学院提供强有力的专业支持。专业能力不断提升是保障“双师型”教师队伍建设顺利进行的重中之重,而专业发展的基础还在于职前和职后的培养和培训,以及旅游高职院校教师教学发展中心提供的指导。

1. 推进职前教师教育改革

职前的教育主要是指教师在大学里接受的旅游专业知识的学习,它会对“双师型”教师是否能拥有扎实的专业理论基础、形成职业道德及职业愿景等方面

产生重要的影响,为“双师型”教师的发展奠定基础。所以对于培养旅游高职院校师资的大学应不断调整专业结构,进行教学改革。高校旅游专业在专业设置上,要充分调研旅游产业发展现状,调整专业课程设置,对接旅游产业发展。学校应与旅游企业联合制定旅游专业人才培养方案,改变传统的理论教学课程体系,加强实践教学,将理论课程与实践课程深度融合,形成以应用能力和职业素养为核心的应用型课程体系。在教学过程中,高校应将旅游企业的技能标准、企业文化等融入进教学内容中,培养学生职业岗位能力,引导学生不仅应具备扎实理论基础,还应该具备较强的专业实践应用能力。

2. 探求职后教师继续教育模式

职后教师继续教育是教师入职旅游高职院校后,为强化专业技能或及时了解行业发展新知识、新技能进入旅游企业、旅游教育培训机构或继续教育学院进行的专业培训。旅游教育培训机构的方式主要有两种,一种是聘请高校专家,一种是聘请行业专家,但是这两种方式都有明显的弊端,很难真正意义上让参训人员掌握实践技能。因此职后教师培养模式要力求创新,避免理论和实践两张皮的情况出现。旅游教育培训机构应与旅游企业紧密合作,在培训经费上,采取政府给予适当资助,旅游高职院校与享受服务的旅游企业分担主要培训经费的方式。在师资培养上,教师可以直接到旅游企业挂职顶岗接受企业精英的指导,也可以由旅游企业委派精英来进行指导,但无论哪种方式,对于指导者的遴选都应该严格把关,注重理论和实践能力相结合。其次,教师继续教育培训机构应让参训教师充分参与到真实的工作岗位上去训练,这样才能真正训练教师解决实际问题的能力,提升实践技能。

3. 发挥教师教学发展中心专业指导功能

旅游高职院校“双师型”教师队伍的建设需要有特定的师资培训人员制定详尽的培养计划并组织实施,需要有经验丰富的教学名师、专家在“双师型”教师培养过程中提供专业的教学咨询与指导,旅游高职院校可以建立健全教师教学发展中心,把其作为提升教师“双师”素质的专业助推器,充分发挥其在日常工作中对教师“双师”素质提升的指导和服务功能。教师教学发展中心应根据教师成长各阶段的特点为其设计培训课程,提供师资,建立完善的“双师型”教师培训体系。同时,教师教学发展中心还应该为教师搭建“双师”素质交流平台,聘请技能熟练、经验丰富的行业专家或名师进行指导或提供咨询服务。

(三)良好发展平台的打造是旅游高职院校“双师型”教师队伍建设的保障

旅游高职院校教师“双师”素质提升离不开学校层面提供良好的发展平台,这是“双师型”教师队伍建设的保障。有了发展的平台,才能为专业教师提供实践机会和良好的工作氛围,让“双师型”教师能在素质提升中满足发展需要,找到职业的归宿感。

1.开展校企深度合作

旅游高职院校建立校企深度合作联合师资培养机制,是推动“双师型”教师队伍建设的有效平台,它能够让专业教师更好地了解旅游企业的用人需求和岗位技能要求,完善以就业为导向的职业教育教学内容,促进旅游职业教育持续健康发展。一方面,旅游高职院校要积极加强与旅游企业的深度合作,形成良好的对话与协商交流机制。旅游高职院校应该主动与企业沟通、在校企合作中发挥主导作用,为合作打下坚实基础。另外,政府部门应制定支持鼓励校企合作的政策和运行机制,充分调动企业参与校企合作的积极性和主动性,实现校企双赢。另一方面,旅游高职院校与企业合作中要实现全方位对接,实现资源的有效整合。和企业共建实训基地,共享企业资源,推行校企之间互聘互派制度;教师应和旅游企业中高级技术人员及管理人员加强联系,共同完成课程开发、实训教学、科研等工作,进一步加强教师的应用能力的培养。同时也可以引进旅游企业优秀人才作为旅游高职院校的兼职教师,充分发挥其行业经验优势,保证学校教学能够适应企业需要。

2.加强行业监督指导

借鉴发达国家的职业教育经验,我们发现“行业协会”或“行业指导委员会”这些机构在他们国家的职业教育发展中起到非常重要的作用。这些行业机构不仅可以维持学校办学、校企合作、教师培训、行业发展等方面的秩序,还可以科学地指导旅游高职院校与旅游企业的发展。我国行业管理机构应设立职业教育管理部门,例如,目前已建立的全国旅游职业教育行业指导委员会已经在旅游高职院校教育指导方面发挥了非常重要的作用。因此,旅游行业机构应不断加强职业教育指导与管理职能,为校企合作搭建信息交流平台并进行有效指导,为教师参加行业培训提供支持,为旅游专业教学内容与旅游企业岗位标准的对接提供保障。

3.建设校内实训基地

“双师型”教师队伍建设不仅仅要依靠企业的帮助来完成,最重要的还是要依靠旅游高职院校自身

实训基地的建设。积极探索校内实训基地的建设模式,以建设集教学实训、生产经营、科研功能为一体的的理念来建设校内实训基地。首先,校内实训基地可以为专业课教师提供教学实践的平台,使其成为“双师型”教师展示其操作的课堂。在实践教学中就可以增强教师的专业实践指导能力并探索出一套行之有效的实训教学方法,实现学校内训与企业外训基地无缝衔接。其次,校内实训基地也会成为培训和锻炼专业课青年教师的摇篮,校内实训基地为教师提供教学演示的设施设备的同时,还可以为青年教师提供便利实战的平台。可以让专业教师轮流加入校内实训基地的生产经营中,承担校内实训基地的产品设计、服务、管理、员工培训等工作,进行顶岗锻炼,并定期进行岗位轮换,通过校内实训基地的实训积累实际工作经历,提高实践教学能力。最后,校内实训基地可以成为学校“双师型”教师队伍产品研发、服务技术开发、管理创新成果的“孵化器”。学校利用自身的科研和技术优势在校内实训基地积极研发旅游企业所需的新产品、新技术,探索旅游企业经营管理新机制、新模式,同时把成果向旅游企业进行推广,引领行业发展。

4.凝练“双师型”教师团队

以“先群体、后个体”模式建立团队化“双师型”教师队伍,将一批优秀骨干教师整合起来,组建团队形成合力,发挥他们的示范引领作用,锤炼团队合作精神,完成双师型教师队伍的建设目标。打造优质的“双师型”教师团队首先要设置合理的“双师型”教师团队结构,使拥有不同能力不同特长的优秀教师有效组合。其次,建设“双师型”教师团队要设置一致的团队建设目标,各成员按照这个目标明确各自分工,共同朝着这个目标努力,使整个团队保持行动的协调、一致。最后,明确构建“双师型”教师团队的运行机制,制定团队工作计划、团队工作流程、团队激励评价制度等,让团队建设能依规有条不紊地进行。在团队运行机制的指导下,保持整个团队的行动一致、高效配合,共同学习提高、攻坚克难,最终完成教师“双师”素质的提升。

(四)自我提升是旅游高职院校“双师型”教师队伍建设的内驱力

教师是“双师型”教师队伍中最基本的组成要素,教师在教学实践中以自身经验为基础,依靠专业平台支持,不断反思与学习,以提升自我“双师型”教师素质,这是队伍建设的原动力。

1.做好自我定位,制定清晰的提升目标

旅游高职院校在“双师型”教师队伍建设中首先要帮助教师认清形势、做好自我定位，并且注重对教师进行目标管理，制定清晰的“双师型”教师素质提升目标并进行细分。一方面教师要有强烈的角色意识，做好自我定位。作为旅游高职院校的教师应该主动学习职业教育思想、熟悉职业教育的特点、理解职业教育的发展方向、明确旅游高职院校“双师型”队伍建设的必要性，通过学习，树立新的职业发展理念，为自我“双师”素质提升奠定思想基础。另一方面要制定清晰的自我“双师”素质提升目标。以目标为轴心，让教师能够围绕目标积极主动探索、研究、分析、解决问题。第三要发挥目标在教师“双师型”素质提升中的激励作用，用目标驱动策略促使教师可以保持开放、积极的心态面对训练，主动完成目标、获得知识和能力，特别是面对困难时可以化目标的压力为动力，在磨练中提升自己的“双师型”教师素质。

2. 以项目研究打通提升渠道

项目是指以个人或团队名义申报的各级教学研究课题、科学研究课题、与企业合作的横向研究课题。要真正解决重大的疑难问题，立项研究是有效的方法。科学研究也是旅游高职院校“双师型”教师素质提升必由之路，科学研究能够让教师把握行业热点，结合行业发展动态不断更新教学内容，才能够培养出适应行业需求的高级应用型人才。项目导向模式的提升锻炼可以让教师有针对性地对“双师”素质提升中遇到的重点、焦点、疑难问题进行深入地研究，让教师在立项研究中提升自我的基础研究能力、发展能力和实践能力，并最终将研究成果运用到自己的教学之中，完成项目研究成果的转化。

3. 通过反馈控制改进纠偏

旅游高职院校“双师型”教师素质提升是一个持续的、动态的专业成长过程。在这个过程中，教师需要积极、主动的学习，训练吸收新的知识、技能，提升自身“双师”素质，需要不断“回头看”反复思考、反省自己过去的教育教学思路、设计及组织活动，同时要与“双师型”教师的知识和实践能力要求进行对比，发现问题并进行改进提高，以纠正偏差与不足，使教师的素质不断提升。

四、旅游高职院校“双师型”教师队伍培养路径研究

通过策略的分析，我们认为旅游高职院校“双师型”教师的队伍建设必须通过政府、企业行业、学校、

教师四方共同参与才能实现。由此我们提出了“以政府为主导、学校为主体，四方参与，三段进阶”的旅游高职院校“双师型”教师队伍培养路径。

(一) 四方参与

1. 以政府为主导，为“双师型”教师队伍提供基础保障

政府和教育主管部门应针对目前旅游高职院校“双师型”教师队伍建设中存在的问题，制定完善的制度和政策法规，为旅游高职院校“双师型”的队伍建设保驾护航。政府部门需加大对旅游高职院校“双师型”队伍建设的经费投入，健全经费投入机制，将投入前考评与投入后经费使用效果考评相结合，确保经费的使用效率。积极推进“双师型”职业教育师资培养基地建设和“双师型”教师教学发展中心的建设，帮助学校搭建师资培训的平台，同时，政府部门应改革高职院校的职称评定体制，科学地引导旅游高职院校“双师型”教师队伍建设工作的顺利开展，在各项法规政策实施过程中，进行有效指导，保证“双师型”教师队伍建设的质量。

2. 以学校为主体，推进“双师型”教师队伍建设

学校是“双师型”教师培养的主要基地。旅游高职院校首先要意识到培养“双师型”教师的重要性，制定和完善“双师型”教师的准入制度和用人标准，建立健全“双师型”教师培养培训体系和考核评价制度，为“双师型”教师提供良好的经费保障和相应激励政策，为教师搭建实践平台，鼓励引导教师向“双师型”教师发展。另外还可拓宽“双师型”教师的渠道来源，建立有效机制吸引行业企业精英作为学校的兼职教师，完善学校的专兼职教师比例，从而进一步不断优化师资结构。

3. 校企深度合作，助力“双师型”教师队伍建设

旅游高职院校“双师型”教师的培养离不开旅游企业和行业的参与，旅游行业和企业的深度参与是提升“双师型”教师队伍建设的助推器。旅游企业和行业为旅游专业教师提供实践的平台以及行业的最新资讯，学校为企业提供实习就业的人才以及企业员工培训、企业管理等服务，为企业提供智力支持，从而实现校企深度合作。政府应对提供实践机会的旅游企业提供政策扶持，激发企业参与“双师型”教师培训的积极性，履行其社会责任。同时，企业还应该建立教师挂职实践机制，深化教师实践的培训类型和内容，让教师参与企业服务和管理工作逐步规范化和常态化。

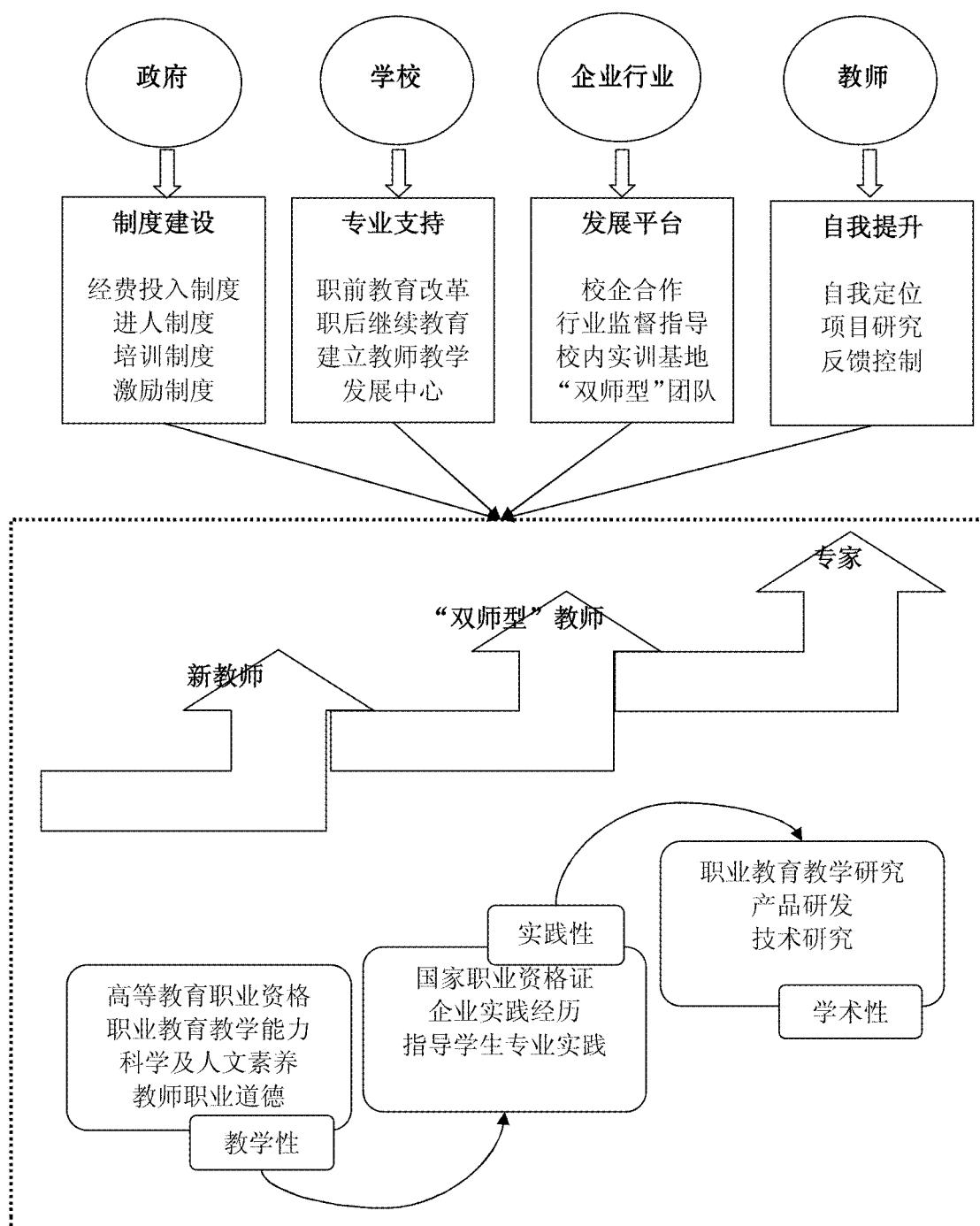


图1 旅游高职院校“双师型”教师队伍培养路径

4. 学校引导教师自我提升,保障“双师型”教师队伍建设的质量与效率

教师作为旅游高职院校“双师型”教师队伍建设的主体,其素质能力以及对高职教育工作的认知会对“双师型”教师队伍建设的质量与效率产生直接影响。教师的专业化和职业化过程并不是一蹴而就的,教师的职业成长是一个持续的、动态的发展过程。尤其是对于旅游高职院校的教师来说,更应该

积极主动地进行自我提升,在教学过程中自我激励,把握旅游行业发展动态,将最新的行业信息和服务技能传递给学生,从而实现教学相长。另外,教师应不断更新自己的职业生涯规划,结合自身实际情况主动参与各种类型的培训,不断提高自身的专业知识和技能,从而实现“双师型”教师。

(二)三段进阶

教学性、学术性和实践性是职业教育发达国家培

养教师资的重要经验。根据这三类经验拥有情况，我们划分了“双师型”教师培养和提高的三个阶段，分别是新教师阶段、“双师型”教师阶段以及专家阶段。

1. 新教师阶段培养路径

新教师最突出的优势是学历层次高、专业理论知识丰富，教学经验少、实践经验缺乏。根据这一特点，在这个阶段首先可以采用“青年教师导师制”指定专业带头人、骨干教师、优秀的“双师型”教师为新教师的导师，充分发挥他们的“传、帮、带”作用，带领新教师尽快成长，其次学校需要为新教师制定以教学方法和实践锻炼为主的培训内容，让新教师尽快掌握讲授知识、演示技能、了解学生的方式方法，并通过实践锻炼增强新教师实战经验，将实战经验逐步融入课堂教授及学生的专业实践之中。

2. “双师型”教师阶段培养路径

“双师型”教师不仅要具备扎实的理论基础，同时也要具备熟练的实践技能。“双师型”教师阶段，教师具备了基本的双师素质，教学性和实践性都有了显著提高并能够应用于日常的教学之中，这一阶段要保持教师的发展性，一方面可以通过“双师型”教师团队建设，让教师在团队环境中相互学习、借鉴，不断提升，另一方面要针对“双师型”教师制定轮训制度，保证教师的理论知识更新，掌握新教学技能和新的实践经验，减少教师知识技能固化的风险。

3. 专家型教师阶段培养路径

专家型教师是“双师型”教师的继续发展阶段。在这一阶段教师要着重培养创新发展的学术能力。专家型教师将教学性、实践性、学术性有机结合，并通过纵向或横向课题研究在教育教学研究、经营管理创新、产品技术研发等方面有所建树，并增强专家型教师学术研究的社会服务性。同时，专家型教师应起到示范指导作用，通过担任青年教师导师和“双师型”教师团队的专业带头人，在团队中不断进行自我、团队激励，寻求双师素质的提升和发展。

参考文献：

- [1] 黄斌. 深度解读高职院校“双师型”教师内涵[J]. 教育与职业, 2006(11):36-38.
- [2] 施新. 高职院校“双师型”教师队伍建设的现状与对策思考[J]. 职教论坛, 2006(21):7-11.
- [3] 黄亚妮. 高水平示范性高职院校建设与“双师型”师资队伍建设——以深圳职业技术学院为例[J]. 职教论坛, 2006(21):11-15.
- [4] 余群英. 论“双师型”教师队伍建设模式及其转型[J]. 高教探索, 2006(4):77-79.
- [5] 朱孝平. “双师型”教师概念：过去、现在与将来[J]. 职教论坛, 2008(14):26-28.
- [6] 王继平. “双师型”与职业教育教师专业化[J]. 职业技术教育, 2008(27):50-55.
- [7] 孟凡丽, 于海波. 国外多元文化背景下教师教学能力培养的探索及启示[J]. 高等教育研究, 2008(2):40-44.

On the Construction of Teaching Faculties of Tourism Program with Double-Certificate in Higher Vocational College

SUN He

(Shandong College of Tourism & Hospitality, Jinan 250200, China)

Abstract: Teaching faculties are not only the strategic, decisive and fundamental resources, but also the key factor to ensure the rapid development and improve the schooling level and education quality of higher vocational college of tourism. Starting from the research into the key factors for the construction of teaching faculties with double-certificate, this paper proposes some pertinent and operable construction strategies from the aspects of system designing, platform constructing, professional supporting and self-improving. The strategies require initiatives at system and mechanism making and finally develop a training path for the double-certificate teaching faculties catering for the requirements of the development of higher vocational college of tourism. Hence, it could provide references for the cultivation of double-certificate teaching faculties in other higher vocational colleges of tourism.

Key words: hither vocational colleges of tourism; double-certificate teaching faculties; cultivation strategy

(责任编辑:魏有广)

酒店高等职业教育的现实问题与对策思考^{*}

陶 静

(天津职业大学,天津 300410)

摘要:近些年,我国酒店高等职业教育立足现实、面向未来,取得了不错的成绩。本文对酒店高等职业教育如何驶入既“高(高等性)”又“职(职业性)”的可持续发展轨道进行了分析,认为酒店高等职业教育的问题集中体现在技能培养依然浮于表面、精益性不足,理论教育遭到过度忽视、缺乏思想性,并据此提出了相应的解决对策。

关键词:酒店高等职业教育;高等性;职业性;技能培养;理论教育

中图分类号:G640 文献标识码:A

近些年,我国酒店高等职业教育取得了不错的成绩,酒店高等职业教育在“旺入淡出”、“学训交融”、“工学交替”等科学理念的指引下,课程设置注重实践性和操作性,涉及前厅、客房、餐厅、康乐、宴会、市场营销、人力资源管理、财务管理、公共关系、礼仪、调酒、咖啡、茶艺、外语服务等酒店的各个部门和工作环节,高等职业院校培养出的酒店相关专业学生在进入酒店实习或者工作后动手能力出色、操作技能扎实,特别是在与很多普通本科院校培养出的酒店相关专业学生“眼高手低”、动手能力差的对比中,酒店高等职业教育得到了酒店业界的普遍好评。但是,立足现实、面向未来,着眼于酒店高等职业教育如何驶入既“高(高等性)”又“职(职业性)”的可持续发展轨道,笔者认为目前酒店高等职业教育还存在一些问题与不足。

一、技能培养依然浮于表面,精益性不足

为了实现高等职业教育技能培养的需要,很多开设酒店相关专业的高等职业院校引进了不少有企业工作经历的教师,对于缺乏企业工作经历的教师也通过企业实践锻炼、“双师型教师”培育、技能证书获取等多种形式提升其技能素养,还聘请企业人士进课堂进校园,部分高校尝试了酒店高等职业教育的“现代学徒制”。同时,学生实习实践基地多样化,三年制学生的实习时间总和普遍达到一年。在“国家示范性高等职业院校建设计划”等高等职业教育发展的良好环境中,酒店高等职业教育的实训基地普遍得到完善提

升,不同级别的酒店职业教育专业教学资源库、酒店职业培训包等技能培养辅助平台建设也如火如荼地展开。在这种看似全面突破的技能培养热潮中,问题也逐步暴露出来。

(一)教师技能素养与教学脱离于新时代酒店工作实际

引进的有企业工作经历的教师在脱离酒店工作岗位进入高等职业院校后过度依赖往日经验,但是酒店管理行业发展日新月异,信息化管理、智慧化酒店、精品酒店、共享酒店、民宿、非标住宿等多种新趋势并现,这些教师的技能教育内容很多反而成为学生接受新趋势的累赘。对于缺乏企业工作经历的教师技能素养提升路径中,只有企业实践锻炼有一定效果,但是缺乏足够完善的监督和评价机制,导致很多教师的企业实践锻炼过程变成了“总结多、工作少,休息多、上岗少”的变相福利;而“双师型教师”培育、技能证书获取等形式则严重流于形式,特别是伴随着前厅服务、餐厅服务、客房服务等职业资格许可和认定已经取消,技能证书获取这条路已经基本被堵死。聘请企业人士进课堂进校园对于技能培养起到了促进作用,但是长效机制尚未建立,而不少学校尝试的酒店高等职业教育的“现代学徒制”拜师学艺隆重、后续有效的产教融合空缺,没有真正落实“现代学徒制”的内涵与要义。

(二)学生实习通常成为酒店应付旺季员工短缺的手段

学生实习对于其了解工作环境、理解工作流程、

* 收稿日期:2017-08-06

作者简介:陶静(1989-),男,河北宣化人,天津职业大学旅游管理学院教师,主要研究方向为旅游规划与景区开发、旅游职业教育等。

熟练操作技能、磨炼意志品质都具有重要作用,但是实习企业更多地将实习生当做应付旺季员工短缺的临时性补充力量,没有完善的针对实习生成长的制度体系与保障平台,部分酒店对于实习生简单培训后便推上了工作岗位,并“揠苗助长”地期望实习生完全、迅速承担起与正式员工一样的职责与任务,这样不仅难以保证酒店服务质量,也违背了酒店高等职业教育实习的初衷。同时,很多高等职业院校没有设置识岗、跟岗等环节,将学生直接以顶岗实习的要求推向企业,缺乏逐步适应、有序安排的实习管理制度和体系。很多高等职业院校酒店相关专业学生对于实习产生了相当明显和十分严重的抵触、逃避情绪与心理。

(三)技能培养辅助平台应用不足导致资源的直接浪费

不同级别的酒店职业教育专业教学资源库、酒店职业培训包等技能培养辅助平台建设多、应用少,教师用力多、学生参与少,甚至出现学生压根不清楚学校建设和配套的教学资源库、职业培训包的情况,很多教学资源库、职业培训包与实际教学脱离,成为教师申请项目、评定职称、参加比赛的工具,教学资源严重浪费,没有实现酒店职业教育专业教学资源库、酒店职业培训包等技能培养辅助平台的预期目标。

二、理论教育遭到过度忽视,缺乏思想性

高等职业院校的学生对于理论课程兴趣较低、对于操作课程兴趣较高,酒店高等职业教育的课程体系中也突出了操作课程,对于培养出与实践接轨的酒店人才起到了重要作用,但是与之对应的问题也越来越突出。

(一)偏面解读实践性和操作性课程重要性

很多酒店高等职业院校偏面解读实践性和操作性课程重要性,导致很多学生甚至部分老师将实践性和操作性课程视为“主科”,将基础性和理论性课程视为“副科”,或者直接将前者称为“做”、后者称为“学”,导致很多本来在进入高等教育之前就对学习兴趣相对不够或者学习能力相对不高的学生在心理上将课程与老师错误地划分了“主次”的类别与等级,学生们在实践性和操作性课程上异常活跃,并将所学知识视为立身之本,学生们在基础性和理论性课程上兴趣锐减,并将所讲内容视为无用之功,导致“学做分离、学不如做、只做不学”思想盛行。

其实,实践性和操作性课程固然重要,但是依然只能教授学生一些基础技能和基本常识,依靠这些所学根本无法满足酒店服务工作的基本要求,也更无法适应日新月异的酒店管理工作的多元趋势,学

生们更多的能力都需要通过实习和工作后长期的实践来学习、完善和提升,而这种后续的学习、完善和提升通常需要基础性和理论性课程的支撑,缺乏基础性和理论性课程底蕴的学生在酒店职业生涯中可能会凭借实践性和操作性课程所学获得短暂的满足和偶尔的发展,但是整体而言缺乏方向性和持续性,埋头苦干却不知改进方法,弯腰卖力却不懂总结规律,期望提升却不知从何做起,希望改变却不懂突破思想。

(二)基础管理学教育与综合思维训练缺乏

在目前的酒店高等职业教育课程设置中,由于偏面解读实践性和操作性课程重要性、师资不足或者能力不足和整体学时有限等多种原因,基础管理学课程少之甚少或者完全没有,基础管理学教育与综合思维训练明显缺乏,难以满足学生今后职业生涯长远发展需要。高等职业院校培养出的酒店相关专业学生在进入酒店相关行业工作初期,必然需要从基层服务工作做起,这个阶段实践性和操作性课程所学可能起到更为重要的作用,但是高等职业院校培养出的酒店相关专业学生的职业生涯不应该仅仅停留于基层服务阶段,还需要向中高层管理阶段发展,这个时候基础管理学知识和综合思维的重要性逐渐突出,很多高等职业院校培养出的酒店相关专业学生却由于基础管理学知识和综合思维缺乏而面临职业生涯瓶颈。

(三)理论教育未能体现时代趋势与新动态

酒店管理行业发展日新月异,信息化管理、智慧化酒店、精品酒店、共享酒店、民宿、非标住宿等多种新趋势并现,但是很多高等职业院校酒店相关专业的老师和学生却并没有透彻地了解和把握这种新趋势和新动态。很多老师讲课内容依然停留于传统酒店业背景下,用过时的经验和理论占领课堂;高等职业院校酒店相关专业的课程设置改革不足、过分守旧;高等职业院校酒店相关专业的实习依然是将学生推向传统高星级酒店,并且以实习单位中五星、四星酒店的数量作为衡量实习单位水平的重要标准;学生们更是缺乏适应新趋势和新动态的意识和能力。

三、酒店高等职业教育可持续发展的对策

(一)注重酒店高等职业教育中技能培养的精益性

技能培养依然应该成为酒店高等职业教育中的关键环节之一,在目前各高等职业院校普遍重视技能培养的重要性、大量开设实践性和操作性课程的基础上,应该着重追求技能培养的精益性,具体表现在:

- 1.建立技能教师专业岗位,提升教师技能素养与技能教学能力

开设酒店相关专业的高等职业院校应该设置技能教师专业岗位,该岗位教师的聘用条件中应该要求其具有一定年限的酒店实际工作经验,聘用后在高等职业院校酒店相关专业中负责与其实际工作经验相关联的实践性和操作性课程的教学,在教学时间之外,还应该每周去酒店实际工作岗位工作一定时间,并且每门课程均需有一半以上教学是在酒店真实场景和实际环境中完成,这样酒店相关专业的技能教师和所有学生都能够全面、深入、生动地与产业实际接轨,实现真正意义上的“工学结合”,节约了大量高等职业院校实训实习设备的成本,而且克服了企业实践锻炼、“双师型教师”培育、技能证书获取、企业人士进课堂进校园等方法和路径的缺陷。

2. 完善学生实习管理制度,建立识岗、跟岗、顶岗的大实习体系

改革和健全现有高等职业教育中酒店相关专业实习管理制度和体系,将现代学徒制与实习管理制度和体系充分融合,先识岗、再跟岗、才顶岗的大实习体系呼之欲出。具体而言:

识岗实习:在酒店相关专业的课程教学中,实践性和操作性课程除去前面提到的真实场景和实际环境教学,还需要设置一定时间(一般一周左右)的识岗实习,所谓识岗实习就是以现代学徒的身份跟随酒店的企业导师认知岗位,先观察旁听再动手、先思考提问再上岗、先学习摸索再担责,学生通过识岗实习充分认识到岗位的工作流程和具体要求,发现自己能力的不足,回到学校和课堂通过教师帮助和自己努力提升能力,为后期实习奠定良好的心理和能力基础。基础性和理论性课程根据实际内容也要设置一定时间(一般两三天)的识岗实习,为学生长远职业生涯发展和换角度认知酒店管理与服务提供良好条件。

跟岗实习:识岗实习之后,高等职业院校需要集中安排一段时间(一般三个月左右,普遍在第二学年)进行跟岗实习,所谓跟岗实习就是要求学生上岗担责,其身份既是现代学徒,又是准员工,需要跟随所在岗位全流程的工作环节,不断锤炼服务意识和提升服务技能,酒店的企业导师密切指导,并且给予最终的跟岗实习评价。跟岗实习通过全流程的真实性工作使学生进一步发现自己能力提升的空间,为今后的顶岗实习和寻找就业机会奠定良好基础。

顶岗实习:顶岗实习也需要高等职业院校集中安排一段时间(一般三个月左右,普遍在第三学年),顶岗实习是对学生要求最高的实习环节,学生需要将自己视为企业正式员工,完全担负起岗位职责,严

格要求自己,企业也会基本按照对待一般员工的工作要求和考核标准要求学生,如果说识岗实习是训练、跟岗实习是演习,那么顶岗实习就是实战。在大实习体系的识岗实习和跟岗实习的基础上,学生对于顶岗实习的心理和能力准备普遍较好,适应角色较快,较好地实现了实习的目的,这种安排对于企业、学校和学生而言,是一种多赢的结果。

3. 合理规划网络教学资源,促进学生参与技能培养辅助平台应用

不同级别的酒店职业教育专业教学资源库、酒店职业培训包等技能培养辅助平台的申请、建设都应该充分调动学生参与,将这些技能培养辅助平台与实际教学充分结合,技能培养辅助平台有没有必要申请,接受相关课程的学生具有一定话语权;技能培养辅助平台的建设有没有成效,接受相关课程的学生具有直接评价权;技能培养辅助平台的版块如何设置、内容如何编排、互动如何进行等,接受相关课程的学生可以充分参与。将这些网络教学资源合理规划,将线下课堂实际教学和线上技能培养辅助平台实现深度衔接,调动学生参与的积极性,哪些内容线下为主、线上为辅、教师讲授是关键,哪些内容线上为主、线下为辅、学生自学是主体,都要进行充分分析和合理设置,使网络教学资源利用效率最优、线下线上融合教学效果最佳,通过“互联网+职业教育”,寻求新的“职业教育生态链”。

(二)提升酒店高等职业教育中理论教育的思想性

在酒店行业不断革新、酒店管理不断变革的时代背景下,酒店高等职业教育也需要不断提升,理论教育的思想性就是不可回避的话题,要通过酒店相关专业课程设置、师资培养等多方面努力,避免部分酒店高等职业教育中理论教育遭到过度忽视的不良局面。具体而言:

1. 合理调整课程设置,促进基础性和理论性课程为学生喜爱

如果说实践性和操作性课程着重培养的是学生的形象思维型智力,那么基础性和理论性课程则着重培养的是学生的抽象思维型智力。即使高等职业教育学生生源文化基础差、学习习惯欠佳,也要坚定教育信念、改革教学方法、严格监控体系,促进基础性和理论性课程在酒店高等职业教育中不断深化。

高等职业院校应该向酒店相关专业学生传递基础性、理论性课程与实践性、操作性课程的作用和价值,让学生对于两类课程合理对待,做到理论指导实践、实践检验理论,鼓励学生在基础性和理论性课程中提出建设性意见和多元化看法。提升基础性和理

论性课程教师讲课的针对性、开放性和趣味性,适度引进基础性和理论性课程教师,夯实酒店高等职业教育的基础理论研究。

2. 培养学生全面发展,加强基础管理学教育和综合思维训练

人力资源管理、财务管理、供应链管理、连锁管理、投资、税收、市场营销等基础管理学知识和文案策划、系统整合、媒体传播、会务管理、危机管理等综合思维,都应该成为酒店高等职业教育课程设置的关键环节,也将成为高等职业院校培养出的酒店相关专业学生职业生涯发展的助推器。

通过基础管理学教育和综合思维训练,促进酒店高等职业教育培养出的学生思考长远职业生涯规划、储备相关管理思维、意识等基本能力素养,同时在这个过程中加强价值观念和人文素养的培养,真正实现高等职业教育的目标。这种基础管理学教育和综合思维训练,正是酒店高等职业教育与酒店中等职业教育的区别所在,也是高等职业院校酒店相关专业学生的优势所在。

3. 提升教学开放程度,充分把握时代趋势和酒店行业新动态

教师备课不应该只局限于课本,也不应该只停留于产业现实,要立足于社会经济发展的时代趋势和酒店行业的新动态中去准备课程。教师自己不仅要充分把握时代趋势和酒店行业新动态,更要启蒙和引领学生去了解。酒店高等职业教育的师生都应

该将自己置身于社会大背景和产业大环境下来寻求理论教育的思想性。

针对社会经济发展的时代趋势,思考酒店行业何去何从,与之相关的旅游、会展、婚庆、餐饮、营养、商贸、健康等产业将会发生什么变化,将会淘汰哪些旧业态和产生哪些新业态。针对酒店行业新动态,思考哪些部门、哪些岗位将会发生新变化、产生新要求,学生们要明白自己因此需要提升哪些能力、做足哪些准备,老师们要思考酒店职业教育因此需要做出哪些改变。

正是在这种思考中,酒店高等职业教育才能够与时代接轨、与行业衔接,教师才不会落伍于时代、远离于行业,学生才能够更好地立足于行业并寻求更为长远和光明的职业生涯发展。酒店高等职业教育中理论教育的思想性也就逐步提升,其价值也将会逐步凸显。

通过追求酒店高等职业教育中技能培养的精益性和提升酒店高等职业教育中理论教育的思想性,酒店高等职业教育一定会驶入既“高(高等性)”又“职(职业性)”的科学发展轨道。

参考文献:

- [1] 成华.论高职教育的“高等性”与“职业性”——以旅游管理专业为例[J].职教通讯,2015(12):25-30.
- [2] 南旭光.“互联网+”职业教育:逻辑内涵、形成机制及发展路径[J].职教论坛,2016(1):5-11.

The Practical Problems and the Reflection of Countermeasures on Hospitality Program in Higher Vocational Education

TAO Jing

(Tianjin Vocational Institute, Tianjin 300410, China)

Abstract: Standing on the reality and looking into the future, the hospitality program of higher vocational education has obtained sound achievements. This paper analyzes the ways of how to help hospitality program follow the sustainable development with higher and vocational attributes. The problems of hospitality program of higher vocational education are mainly lies in the following aspects: the superficiality and insufficiency of skills training, the over-ignorance of theoretical education, lack of ideological nature, etc. The countermeasures these problems are proposed accordingly.

Key words: hospitality program of higher vocational education; higher attribute; vocational attribute; skills training; theoretical education

(责任编辑:魏有广)

即时反馈适应型教学模式的研究与实践^{*}

赵颖慧,潘罡

(青岛酒店管理职业技术学院,山东 青岛 266100)

摘要:即时反馈适应型教学模式是混合式教学模式的一种具体实施思路。本文首先对该模式进行系统介绍,然后详细介绍了该模式的实施思路,最后指出该模式能够有效实施的前提是需要教师、学生及学校三方面的努力及配合。

关键词:混合式教学;即时反馈适应型教学;教学模式

中图分类号:G642 **文献标识码:**A

目前高职院校大部分课程仍是采用传统的讲授型教学模式。该模式使教师的主要精力放在课堂教学内容的备课上,授课内容大多是根据教材章节顺序按部就班地开展;学生的学习主要是在课堂上被动的、“填鸭式”学习。传统的讲授型教学模式所培养出的高职人才已经不符合现如今“一带一路”战略下的人才需求。在“互联网+”时代的教学变革背景下,混合式教学模式应运而生。混合式教学是将传统教学优势和信息化教学优势结合起来,二者优势互补,从而达到更佳的教学效果。本文探讨了混合式教学模式的一种具体实施思路——即时反馈适应型教学模式。

一、即时反馈适应型教学模式简介

即时反馈适应型教学(Just-in-Time Teaching),是一种新型的教学模式。在该模式下,教师的教学与学生的学习活动都分为课前、课堂与课后三部分。教师利用移动教学辅助软件,课前将预习资料推送给学生,通过软件所记录的学生学习轨迹以及测试、在线讨论等方式了解学生的自学情况;根据学生自学情况的即时反馈,有针对性地安排课堂教学内容,提高课堂教学内容的针对性,提高学生课堂学习效率,使学生在课堂有限的时间内获得最大的学习效益,在课堂授课同时利用移动教学软件记录并评价学生掌握情况;根据课堂学生掌握情况,有针对性地布置课后作业,同时在移动辅助教学软件上进行记录并反馈。

二、即时反馈适应型教学模式的实施思路

(一)每学期初,教师首先给学生上一堂大学生学习生涯规划课

通过该堂课,首先让学生认识到当前形势背景下高职学生需要具备的能力以及自身与之存在的差距。其次让学生认识到大学教育与高中教育的不同,高中学习是被动式的学习,而大学学习是主动式的学习,学习任务也很繁重。最后帮助学生设定大学三年的学习计划,从而找到学生自主学习的原动力。

(二)教师了解学生并分组

分组要求尽可能实现组员之间性格、性别、成绩等的均衡搭配。

教师上课前与该班以前任课教师、班主任、辅导员等进行沟通,同时获取学生以前各学期学习成绩单(新生为高考成绩单),掌握学生以前学习情况。然后第一次课让学生做自我介绍,对其进行深度了解。最后根据所掌握学生信息,结合学生意愿对其进行分组,选出组长。

(三)学生下载教学软件并应用

学生了解并下载移动网络教学辅助软件,注册并完善个人学习信息,加入自己的小组,并初步尝试软件的功能及操作。

(四)教师下达自学任务,学生完成任务并进行反馈

教师根据每节课的学习目标确定学生需要自主

* 收稿日期:2017-12-04

作者简介:赵颖慧(1988-),女,山东青岛人,青岛酒店管理职业技术学院教师,主要研究方向为金融学、高职教育。

学习的内容;根据确定好的自主学习内容搜集、整理、制作并上传学习资源;利用可以实时记录、反映学生线上学习情况的移动网络教学辅助软件,随时掌握学生的自主学习情况。

(五)教师有的放矢,有针对性地进行备课

根据学生的自主学习情况有针对性地开展课堂教学的备课,合理安排课堂教学内容,同时在移动网络教学平台上对学生课堂表现进行实时记录与评价。

(六)布置课后作业,巩固所学内容

根据学生对课堂知识的掌握程度布置课后作业,巩固、提高所学知识,实现对本次课教学内容与教学目的的深刻理解与把握。

步骤4—6不断循环,直至课程结束。

学期末,总结并整理本门课程所有线上资源,总结本学期即时反馈适应型教学模式的经验与不足,为下学期该教学模式的实施做好铺垫。

通过即时反馈适应型教学模式的实施,预计将最终形成线上学习以及线下教学的即时、有机互动和良性循环,将有助于教学效率和教学效果的提高。

三、即时反馈适应型教学模式有效实施的前提

(一)教师需要提高自身素质

1. 提高工作主观能动性

即时反馈适应型教学模式需要教师每节课都根据学生自学情况的即时反馈进行有针对性的备课,要求教师具有充分的知识储备,很强的教学组织能力、课堂把控能力以及能够随机应变的职业素质。该教学模式的实施对教师的教学能力提出了更高的要求,教学准备的工作量也将加大。教师需要克服自身惰性,积极主动地提高自身素质及能力,投入到信息化背景下的混合式教学研究与实践中来。

2. 提高信息化教学能力

即时反馈适应型教学模式的实施首先需要教师熟练掌握一种甚至多种教学辅助软件的操作应用,将其深入融合到教学活动中;同时需要掌握微课等多种先进的信息化教学手段,起到辅助教学的效果。因此应用该教学模式的教师具备较强的信息化教学能力。

(二)学生需要提高自学能力和自控能力

即时反馈适应型教学模式的有效实施离不开学

生的积极配合。该教学模式不仅会加大教师的课下工作量,学生的课下作业也直线增多:要求学生课前根据学习任务单以及教师提供的相关学习资料,自学本节课相关的知识点,并完成课前考核;课堂上通过小组成员间的团队协作完成学习任务;课下巩固所学内容。学生能否积极配合教师,完成课上课下的所有任务,是该教学模式得以成功实施的重要前提。

(三)学校从多维度提供制度保障

1. 打造智慧教学环境

职业院校应当在国家政策支持下加快教育信息化建设步伐,完善混合式教学模式所必须的软件和硬件设施,构建智慧教学环境,以作为教师信息化教学能力培养和提高的基础。学校应主动适应教育信息化发展需要,破解传统高校课堂危机,为教师信息化能力培养创造有利条件,推动教师使用信息技术进行教学改革,提高教学效果,提升教学质量。

2. 建立适合混合式教学模式的教学考核评价体系

教师评价应该具有方向性,应该重视教师混合式教学能力的评价,根据高职教师的不同性别、年龄,构建合理的混合式教学能力评价体系,在制度上保障高职教师混合式教学能力的发展。

3. 加强混合式教学团队建设

职业院校管理层面上还应重视混合式教学团队培养,以专业、教研室为单位建立以“混合式教学骨干教师”为引领的混合式教学团队。“混合式教学骨干教师”包括职业院校混合式教学专家、名师,各类混合式教学大赛、信息化教学大赛获奖教师等。

参考文献:

- [1] 丁晓.高职院校教师信息化教学能力培养研究[J].教育科学论坛,2017(21):105-108.
- [2] 胡平霞.职业院校教师信息化教学能力培养研究[J].继续教育,2017(5):25-27.
- [3] 任军.高校混合式教学模式改革推进策略研究[J].现代教育技术,2017(4):74-78.
- [4] 龚静,胡平霞.职业院校教师信息化教学能力现状调查——以湖南地区职业院校为例[J].职业技术教育,2016(9):59-62.

Study and Practice of Just-in-Time Teaching

ZHAO Yinghui, PAN Gang

(Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100, China)

Abstract: Just-in-Time teaching is a specific realization of blended teaching mode. After introducing the mode systematically, this paper makes a detailed description on the realization of it and finally pointed out that the prerequisite of this teaching mode is the efforts and coordination jointly made by teachers, students and the institution.

Key words: blended teaching; Just-in-Time Teaching; teaching mode

(责任编辑:魏有广)

(上接第 21 页)

Study on the Intelligent Development of Qingdao Rural Tourism under the Background of Intelligent Tourism

GUO Feng, WEI Youguang, WANG Jian

(Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100, China)

Abstract: In recent years, under the background of the rapid development of information technology, the tourism industry has entered into a new era of intelligent stage. Therefore, the intelligent tourism comes into being. As an important tourism activity, rural tourism has gained popularity among large amount of tourists. The intelligent tourism applying in rural tourism is imperative. Based on the current development situation of rural tourism in Qingdao, this paper discusses the problems existing in the developing process of rural intelligent tourism and puts forward the detailed resolution, so as to provide references for the development of rural intelligent tourism.

Key words: intelligent tourism; rural tourism; strategy; practice; Qingdao

(责任编辑:魏有广)

20分钟有效课堂教学改革初探

——以《配送作业管理》课程为例^{*}

蔺 赞

(青岛酒店管理职业技术学院,山东 青岛 266100)

摘要:在课堂授课过程中,学生的学习时间集中在20分钟左右,文章围绕物流管理专业《配送作业管理》这门专业核心课程,从课堂教学出发,重组课程教学内容,创新课堂教学方法,探讨了20分钟有效课堂的改革思路,以期提高课堂教学的有效性。

关键词:20分钟有效课堂;配送;教学方法

中图分类号:G642 **文献标识码:**A

《配送作业管理》是青岛酒店管理职业技术学院(以下简称学院)物流管理专业的核心课程,开设时间为大二第一学期。通过教授本课程,可以在学生掌握配送作业管理基本理论的基础上,训练学生在现代化信息技术下,快速集货、拣选、配装、送货的能力,以最大限度地满足客户多品种、小批量购买的需求,为学生后续课程学习及顶岗实习做好准备。

一、课堂授课中存在的问题

由于缺乏实训条件和软件,目前《配送作业管理》这门课程的课堂授课主要在多媒体教室中完成,仍以教师讲授为主。虽然课程内容已经按照工作流程来设计,但是工作流程中的大部分作业活动没有办法通过直观的实训来演示完成,只能辅以视频,这种对于工作流程的授课只能纸上谈兵。具体来讲,课堂授课中主要存在以下问题:

(一)手机吸引了学生大部分注意力

学院通过很多办法来禁止课堂上使用手机,比如设置手机袋,上课之前要求学生将手机放入手机袋,关闭教学楼WIFI,但这些方法都收效甚微。学生总有很多破解方法,比如:两个手机上交一个留一个,或者提前下载视频以便上课时观看。智能手机的娱乐和通讯功能很大程度上转移了学生的注意力,致使学生无法专心听讲,影响课堂质量。

(二)课堂时间安排过于紧密

高职学生的课堂安排中,学生经常接连上四节

课,每节课45分钟,课间只有10分钟休息时间。持续授课使大多数学生在上课期间哈欠连天,甚至倒头就睡。45分钟一节课的时间里,学生集中精力听课的时间只有课堂开始的前20多分钟,课堂后20多分钟大多数学生开始玩手机、说话或者走神,即使对课堂内容感兴趣,也容易心有余而力不足,影响学生知识的接受。

(三)专业知识内容枯燥,实训条件匮乏

根据高职学生的培养特点和认知能力,课程在体系设置上主要以配送流程为主线,内容包括配送的基本原理、配送的业务流程等内容,以配送流程、配送实践为主,但由于实训条件比较缺乏,致使很多的作业流程都只能通过课堂上教师通过流程图来解释,导致授课内容枯燥、不直观。如入库作业中的堆码,它要求将不同尺寸的入库箱型按照托盘尺寸和货架高度的要求,堆成不同的形状,保证托盘堆码的最大化,以减少托盘的使用数量,节约成本。课堂上讲授该知识点,只能让学生按照箱型的尺寸和托盘的尺寸画平面图。有些学生由于想象力比较差,就没有办法完成任务甚至直接放弃。

二、20分钟有效课堂教学改革探索

课堂授课中存在的一些问题,比如手机的诱惑、实训条件的缺乏和课堂时长的安排,由于客观条件的限制,目前没有较好的解决办法。因此,课堂授课仍然需要发挥主观能动性,利用一切可利用的资源

* 收稿日期:2017-10-20

作者简介:蔺赞(1981-),女,山东青岛人,青岛酒店管理职业技术学院教师,主要研究方向为物流管理、供应链管理。

和方法改善课堂教育,提高课堂授课的针对性和学生接受知识的有效性。

近年来,课程负责人通过各种培训,深入了解了系统的教学方法和教学模式。结合课程授课过程中出现的问题,拟在《配送作业管理》课堂教学的时间如何分配、授课内容如何组织、授课方法如何使用三方面内容做一些探讨,旨在激发学生的学习兴趣,提高课堂授课质量。

(一)合理安排课堂授课时间,抓住前20分钟关键时段

学生课程安排时间比较紧密,连续上课容易导致学生注意力低下,听课效率不高。但是减少每天上课的时间,又必然完不成教学任务。斯蒂芬·D

·布鲁克菲尔德在《大学教师的技巧》一书中指出,在不间断的授课过程中,听者能够集中注意力的时间在20分钟左右。学生能够吸收知识的时间和教师组织课堂内容的时间出现了严重的不匹配。我国学者郭道胜和袁致伟也提出课堂时间分配的黄金分割规律,认为课堂教学中教师讲解时间不宜超过半个小时。

根据以上研究发现,要想提高课堂授课效率,首先要合理安排课堂的45分钟,充分利用学生注意力集中的关键20分钟。教师应把握这个规律,指导学生在这段时间完成教学任务,从而提高课堂教学效率。根据教师和学生课堂情绪的变化并结合实际情况,可将课程时间划分为如下三个阶段:

表1 课堂时间段分配

序号	授课时间段	教师和学生任务
1	0—20分钟	教师为主导。安抚学生情绪,直接进入授课知识点讲解。
2	20—35分钟	学生主导。讨论、分组积极引导学生参与课堂。
3	35—40分钟	总结、随堂测试、小组报告、点名等。

(二)整合课堂教学内容

要求学生在最佳时间完成学习任务,教学内容的组织就成为关键。20分钟的最佳授课时间要求必须精减、整合现有的教学内容。

1. 教学内容选取应以“工作为导向”

教学内容选取应以“基于工作过程”人才培养模式为导向,以学生职业能力培养为重点,围绕“企业

具体工作流程”展开,将理论学习与真实的工作经历结合起来,使学生在基于工作的学习模式中掌握所需的技能、知识和素养。

首先,与企业方面进行沟通,确定课程培养目标。课程学习主要为学生就业服务,内容的选取首先要进行企业需求调研,与企业和毕业生进行沟通,选取最贴近企业和毕业生需求的内容资料。

其次,通过对配送岗位分析,明确典型工作任务。《配送作业管理》课程对应的实际工作岗位包括接单员、备货员、保管员、拣货员、配装员、补货员、送货员以及配送中心主管等。相应的典型工作任务主要包括处理客户订单、组织进货、货物整理工作、分拣作业、配装作业、补货作业、送货作业。

最后,通过分解岗位的工作能力,形成课程内容。根据典型工作任务结合学生的学习情况,横向遵循配送作业的流程组织教学,纵向按照从简单到复杂的规律,组织课程的教学内容,包括配送与配送中心认知、订单处理作业、分拣与补货作业、流通加工作业、配货作业、送货与退货作业、配送计划制定与实施作业、配送信息技术管理、配送成本与绩效管理、配送中心规划与设计10个模块的教学内容。

2. 突出重点,组织20分钟为单位的教学内容

不同教学内容的难易程度和重要程度不同,设计的授课时长也不同。传统的教学模式中以教师为主,所以每一节课内容的设计都是30—40分钟。根据20分钟有效课堂授课要求,需要对每一部分教学内容进行凝炼,将主要知识点集中在前20分钟,教师和学生配合高效完成。精炼课堂“讲课”时间要在“压缩”老师讲课时间的同时不让教学内容“缩水”,就必须对每一节课的教学内容按照教学时间和学生的接受情况重新组织和设计。20分钟教学内容设计方案如表2所示。

(三)课堂授课方法多样化,活跃课堂气氛

20分钟教学内容的顺利完成需要授课方法的多样化。千篇一律的讲授方法已经不适合目前的教学环境,在教学中还需综合多种现代化的教学方式和方法,活跃课堂气氛,使学生主动参与教学活动,提高教学质量。教学方式方法有很多,可以根据不同的内容要求选择不同的教学手段,提高学生课堂的参与度。

表2 20分钟教学内容设计

序号	项目	单元名称	20分钟教学内容
1	配送及配送中心认知	配送认知	1. 配送概念 2. 配送类型
		配送中心认知	1. 配送中心的含义 2. 配送中心的类型
2	订单处理作业	订单基本知识	1. 订单包含的内容,如何填制 2. 接受订单的方式
			1. 订单确认内容 2. 客户档案建立 3. 存货查询及后续处理
		订单的流程	1. 异常订单处理
			1. 对收到的订单进行正确处理
		订单的作业管理	
3	分拣与补货作业	分拣基本知识	1. 分拣含义
		分拣作业流程	1. 分拣单位确定 2. 分拣信息传递 3. 分拣方法确定 4. 分拣策略选择
			1. 正确完成分拣单的制定,分拣方法的选择。
			1. 补货含义(保管区、动管区) 2. 补货时机、方式
		分拣作业(实训)	1. 配送加工与生产加工的区别 2. 配送合理化
		配送加工	1. 配货原则 2. 装车方法
4	配送加工作业	配货作业	1. 各种组托的要领 2. 根据不同箱型尺寸组托
5	送货与退货作业	送货作业组织	1. 送货作业流程
		送货路线选择	1. 节约里程法选择配送路线
		退货作业	1. 退货单据处理及货物重新入库
7	配送计划制定与实施管理作业	配送计划	1. 配送计划制定和实施
8	配送信息技术管理	配送信息技术	1. 条形码、RF等信息技术的使用
9	配送成本与绩效管理	配送成本管理	1. 配送成本构成与控制
		配送绩效评价	1. 配送绩效评价指标体系
10	配送中心规划与设计	配送中心选址方法	1. 重心法
		平面布置规划设计	1. 平面规划设计的内容
		设施设备类型及选型	1. 如何选择设施设备

1. 案例分析法

由教师创设学习情境,学生自行设计方案。在情景创建过程中,要从学生角度出发,案例要简短,便于学生整体掌握。如在配送中心设备选择中,针对某案例,设置三个备选方案:一是高度自动化的设

备,二是完全人工,三是简单机械与人力配合完成,让学生自行选择分析,引导学生理解机械设备选型的原则——即生产上适用、技术上先进。

2. 微课教学

高职学生课堂高效注意力的时间只有20分钟

左右。微课时间一般是10—15分钟,能够满足学生随时随地碎片化学习,也符合学生注意力特征。学生可以通过“微课”自由选择学习内容,主动学习,提高学生学习动力。将微课引入教学过程,改变了过于单调和沉闷的教学气氛,补充了课堂的教学方法,丰富课堂的教学内容,也可以激发学习兴趣,提高学生的学习效率。如在讲述包装方法时,学生通过观看教师提前录制的包装方法的视频,可以直观地了解选择包装材料和包装技术的方法。

3. 卡片复习法

卡片复习法一般用在知识点的巩固上。首先,授课教师将前期学过的知识或技能中的关键词(如概念、方法等)写在一张卡片上,然后请学生任意抽取其中一张扣放着的卡片并向其他同学阐述这个关键词的含义,其他学生可以对上述内容进行补充。通过这种方法达到强化重要知识的目的。

三、结语

丰富的物质生活和多样化的娱乐手段使学生受到课堂之外的诱惑日益增多,通过点名、考试不及格、取消考试资格等手段来约束学生的课堂行为收效甚微,学生在课堂上能集中注意力的时间越来越短。所以,课堂授课改革迫在眉睫。

20分钟课堂教学改革的目的是要提高课堂的有效性,通过教学内容的整合,并辅以灵活多样的教学手段和教学方法,充分利用20分钟学生的最佳课堂注意力时间,提高课堂的效率。以上提到的教学

手段和方法,在实际的教学中也多次使用,收到了较高的效果,提高了学生的参与性,也提高了课堂效率。

参考文献:

- [1] 毛小萌.行动导向型教学方法在“配送作业的组织与实施”课程教学中的应用[J].教育与职业,2012(26):151-152.
- [2] 廖日卿,孙浩.基于“行动导向教学法”的本科院校物流管理专业实践教学方案探究[J].探讨与研究,2011(7):112-113.
- [3] 田侠.浅谈任务驱动式教学法在《配送作业管理》中的应用[J].中国校外教育,2015(11):152-162.
- [4] 胡文波.项目教学法在《配送作业实务》中的应用初探[J].时代教育,2014(10):43-47.
- [5] 张朝枝,郑艳芬.微课设计与高职《配送作业管理》课程教学的融合研究[J].物流科技,2015(2):143-145.
- [6] 李鹏,饶君华.微课的教学设计与呈现[J].济南职业学院学报,2014(3):41-43.
- [7] 翟晓松,沈爱明.项目教学法在配送管理课程中的应用分析[J].统计与管理,2013(6):175-176.
- [8] 胡铁生.“微课”:区域教育信息资源发展的新趋势[J].电化教育研究,2011(10):61-65.
- [9] 戴波.传统教学方法与现代教育技术融合的课堂教学模式探讨[J].黑龙江教育,2013(9):23-24.
- [10] 斯蒂芬·D·布鲁克菲尔德,著.大学教师的技巧[M].周心红,洪宁,译.杭州:浙江大学出版社,2006.

A Probe into the Reform of 20 Minutes Effective Class Teaching ——Take Distribution Operation Management Course as an Example

LIN Yun

(Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100, China)

Abstract: During the session delivery, the effective study of the students is about 20 minutes. Taking the core course of distribution management program as an example, this paper tries to discuss the reforming idea of 20 minutes effective course delivery by reconstructing the teaching contents and innovating the class teaching methods, so as to improve the effectiveness of the class teaching.

Key words: 20 minutes effective class teaching; distribution; teaching methods

(责任编辑:魏有广)

基于“互联网+”的高职英语口语教学模式研究^{*}

董瑞虎

(青岛酒店管理职业技术学院,山东 青岛 266100)

摘要:随着互联网的迅速发展,高科技手段被运用于英语教学中,英语教学也随之发生巨大的变化,如何将互联网与高职英语口语教学紧密、恰当、有效地结合,成为亟待解决的问题。本文重点探讨了在互联网发展的大背景下,如何构建高职英语口语教学模式,期待能为高职院校英语口语改革提供可以借鉴的有效方法和策略。

关键词:互联网+;高职英语;口语;教学模式

中图分类号:G642 **文献标识码:**A

一、导言

随着我国改革开放的不断深入,各行各业的专业人员与外国人打交道的机会越来越多,高职学生想要在未来的职场中生存,并有所建树,必须会用英语与外国人进行口语交流。根据酒店、旅行社、会展公司、外贸公司等用人单位的反馈,较高的英语口语水平是高职院校学生必备的职业素质。因此,英语口语教学成为高职英语教学的重中之重,也是高职英语教学改革的难点。

互联网的迅猛发展为英语教学改革带来了新的机遇与挑战,越来越多的学生通过互联网技术进行自主学习,因此高职英语口语教学模式亟待改善。互联网的大发展改变着我们生活的方方面面,深刻影响着我们的思想和行动,就高职英语口语教学而言,首先,基于互联网的英语口语学习材料极大丰富,网站、app、微信等成为承载和传播口语材料的有效工具,为教师和学生源源不断地提供教学素材和学习资料;其次,互联网技术改变英语课堂口语教学的方法和手段,在互联网技术的协助下,课堂教学变得生动、活泼,从平面到立体,从单维到多维。

本文从教学内容和教学方法两个方面探讨了基于“互联网+”的高职英语口语教学模式,以期为高职院校英语口语教学的改革提供范例和可以借鉴的策略。

二、高职英语口语教学内容的完善

笔者在日常英语教学中发现,高职学生英语口

语存在的主要问题是信息量少、缺乏自信、发音不准、流利度低、语法有误,其中,学生在口语表达时无话可说,是制约学生英语口语进步的主要瓶颈。输入决定输出,必须有足够的输入,才能用英语自由、流利地表达自己的思想。互联网为教师提供了大量的英语口语教学内容,例如网站、app 和微信公众号,网站有沪江英语、普特英语听力网、可可英语、小马过河、英语辩论、美国国家公共广播电台、英国广播公司、美国之音等;app 有英语流利说、英语趣配音、朗易思听、Omleg 等;微信公众号包括精彩英语演讲、全球语通、时事英语随身听等。

教师可以从这些网站、app 和微信公众号随时提取有效的教学内容,补充课堂教学。以前英语口语教学内容主要局限在课本知识,而每一套教材都有自己的局限之处,教学内容或是陈旧、或是太难、或是太易,而且因为高职学生的专业不同,对他们英语口语水平的要求也不相同,使用同一本教材,难免会出现针对性不强的问题,互联网提供的教学内容是解决这一问题的一剂良药。例如针对酒店管理专业的学生,教师可以根据他们的实际英语口语水平,有针对性地选择酒店工作场景下最新的英语口语素材。酒店管理专业对学生的英语口语水平要求较高,所以选取的材料可以由简至难,逐渐增加难度,贴近酒店管理的实际工作环境。

另一方面,学生借助这些网站、app 和微信公众号,可以随时随地进行自主学习,不再受制于上课短暂的学习时间、不再局限于教室、自修室等单一的学

* 收稿日期:2017-12-09

作者简介:董瑞虎(1979-),男,山东青岛人,青岛酒店管理职业技术学院副教授,硕士,主要研究方向为英语教学、英美文化。

习场所。不同水平的学生根据自己的学习要求和学习能力选择适合自己的学习内容,这就避免了千人一面的学习弊端,提高了学习效率,激发了学生的学习积极性和创造性。兴趣是最好的老师,学生只要对英语学习产生兴趣,他们会自觉地认真学习英语。例如针对旅游管理专业的学生,学生可以从互联网上获取大量的英文导游词的音频、视频材料,学生从中选取自己能够听懂、看懂、感兴趣的资料,反复练习,从而提高自己的口语水平。

三、高职英语口语教学方法的改进

教师可以借助互联网手段,改进教学方法,提升课堂效率,增强课堂教学对学生的吸引力。

首先,教师可以利用 PowerPoint 软件,制作精美的 ppt,将口语教学内容以生动、活泼的形式呈现给学生。例如讲到酒店前厅登记入住时,如果把 ppt 背景换为某个酒店前厅的照片,这样会給学生更直观的感受,更有助于学生开展有关登记入住的口语练习。

其次,教师可以在课堂教学中运用各种 app 软件,多维度、全方面地丰富课堂教学环节,如运用百词斩软件的竞赛模式,在课堂上组织学生参与百词斩的单词比赛,让学生默写、跟读单词,激发学生的斗志,寓教于乐;教师组织学生运用英语趣配音软件录制视频,一方面教师可以通过学生的配音作品,为学生进行一对一地纠音,另一方面教师在课堂上展示优秀的视频作品,这样既是对优秀学生的肯定和鼓励,又会督促其他同学向优秀的学生学习,以后努

力做出好的视频;教师组织学生运用英语流利说软件进行闯关练习,每完成一关,将打分页面截图保存,并将闯关录音和截图分享到微信群里,闯关练习的设计原则与游戏相似,学生既学到了知识,又愉悦了心情,不会感到疲惫;在每堂课的总结阶段,教师借助问卷星软件,组织学生回答口语问题,这是对整堂课内容的回顾和复习。

另外,教师可以在课堂教学的不同环节有效地运用视频资料,吸引学生们的注意力,例如在讲到大学英语《保护动物》的课文时,可以插入电影《忠犬八公》的片段作为导入部分,组织学生思考人与动物之间的关系,如何相处、如何共存;在讲到英语听说《音乐舞蹈》的时候,可以插入《舞林争霸》中嘻哈和桑巴等舞蹈的片段,使学生对各种舞蹈形式有深刻的认识。

四、结语

在互联网发展的大背景下,高职教育应该重视互联网技术与英语口语教学的结合,深化基于“互联网+”的高职英语口语教学模式,完善策略、改进方法,以此改进高职英语教学模式,促进高职学生英语口语能力的全面、综合发展。

参考文献:

- [1] 张向娥. 基于移动互联网的高职英语听说教学改革与研究[J]. 中国培训, 2017(7):64.
- [2] 陈晓. 以互联网为根基的高校学生英语口语自主学习能力探究[J]. 南昌教育学院学报, 2013(11):151-152.

Study on Oral English Teaching Pattern of Higher Vocational Education Based on Internet Plus

DONG Ruihu

(Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100, China)

Abstract: As the rapid development of internet technology, the high tech methods are frequently applied to the process of English teaching, which is caused great changes accordingly. Thus, how to combine the internet with oral English teaching properly and effectively becomes an urgent problem. This paper mainly studies on how to build oral English teaching pattern of higher vocational education under the background of the rapid development of internet, so as to provide referential method and strategy to the reform of oral English teaching in higher vocational college.

Key words: internet plus; higher vocational English teaching; oral English; teaching pattern

(责任编辑:魏有广)

“立德树人”导向下大学生社会主义核心价值观教育研究 ——以许昌学院为例^{*}

吴德慧

(许昌学院,河南 许昌 461000)

摘要:为谁培养人、培养什么样的人、如何培养人这三个问题是高校思想政治工作的首要、根本问题。高校思想政治工作要把“立德树人”作为中心任务,让社会主义核心价值观深入课堂、教材和大学生的头脑,实现全程育人、全方位育人。当今世界形势复杂而多变,与经济全球化形影相随的还有文化多样化、社会信息化。大学生是社会主义核心价值观培育的主体,是中国特色社会主义事业的建设者和接班人,要从典型示范、社会实践、理论引导、文化传承等方面加强对大学生的社会主义核心价值观的教育。

关键词:立德树人;大学生;社会主义核心价值观;教育

中图分类号:G641 **文献标识码:**A

一、社会主义核心价值观的提出及其主要内容

(一)社会主义核心价值观的提出

纵观全球,一个国家、一个民族有凝聚力和向心力才能长盛不衰,这种凝聚力和向心力来自何处?不是武力,而是核心价值观,因为核心价值观与一个民族、一个国家的精神追求息息相关,也是评判社会是非曲直的行为规范和价值标准。培养和践行社会主义核心价值观是促进大学生全面发展的重要内容和根本途径。社会存在决定社会意识,任何国家、民族的核心价值观不是凭空产生的,也不是哪个政治家、理论家主观杜撰出来的,它们都是实践和时代的产物。社会核心价值观的产生是一个长期的、要经过社会中绝大多数成员的认同和接受的过程。在我国改革开放初期,在经济建设快速推进、人民生活水平不断上升的同时,右倾思想和资产阶级自由化思潮开始滋生和蔓延,对大学生的理想信念产生冲击,1985年党中央发布《关于改革学校思想品德和政治理论课程教学的通知》,这是第一个规划思想品德和政治理论课程的重要文件。1998年,《关于普通高等学校“两课”课程设置的规定及其实施工作的意见》,即“98方案”出台,这个方案将“两课”作为思想政治教育的主渠道地位,在高校教材中加入邓小平

理论的内容,目的在于帮助大学生树立正确世界观、人生观和价值观。新世纪新阶段,特别是十六大以后,我国面临全面建设小康社会的历史任务,文化多元化、经济全球化、信息网络化使我国意识形态建设面临更为复杂环境。“中国崩溃论”、“中国无用论”、“中国威胁论”盛嚣尘上,一些商人唯利是图,制假贩假,坑蒙拐骗,一些党员干部对中国特色社会主义产生困惑和怀疑,官场腐败多发,也致使一些大学生价值观扭曲。2005年,教育部出台了《关于进一步加强和改进高等学校思想政治理论课的实施方案》,即“05方案”,强调创新思想政治理论课教育方式、方法。党的十八面对复杂而多变的世界形势,面对经济全球化、文化多样化、社会信息化的持续推进,深刻地提出了中华民族共同认可的社会主义核心价值观。

(二)社会主义核心价值观的主要内容

党的十八大报告首次在中央文件中明确提出了公民培育和践行社会主义核心价值观的根本任务,将社会主义核心价值观概括为“三个层面”、24个字:国家层面是“富强、民主、文明、和谐”,社会层面强调“自由、平等、公正、法治”,个人层面强调“爱国、敬业、诚信、友善”。这12个短语、24个字是对新时

* 收稿日期:2017-10-20

基金项目:许昌学院2016年度党建与思想政治工作研究会重点调研课题

作者简介:吴德慧(1970-),男,许昌学院副教授,中央党校法学博士,主要研究方向为马克思主义中国化。

期我们国家的奋斗目标、社会价值取向和公民价值准则的高度概括和提炼,它清晰地揭示、体现了社会主义价值体系的内核、根本性质和基本特征。社会主义核心价值观把宏观、中观、微观层面的价值观的要求与社会主义本质、中华民族的优秀传统文化以及世界文明有益成果有机地融合起来,既具有国际视野,又具有民族特色,为高校思想政治工作“立德树人”指明了方向。

“富强、民主、文明、和谐”这八个字规定了党和国家未来的奋斗目标,是“中国梦”的具体化,是国家层面、宏观层面对公民的价值要求和规范。落后就要挨打,这是一个不言自明的道理,鸦片战争以后,求富求强成了中国无数志士仁人不懈追求的目标,没有民主就没有社会主义现代化,民主是科学决策的必要条件,高度的精神文明是社会主义优越性的体现,和谐是中华民族的优良传统,也是社会全面、协调、可持续发展的必然要求,这四个短语、八个字是一个逻辑严密的整体,富强是前提条件,民主是政治保障,文明是精神动力,和谐是归宿和目标。

“自由、平等、公正、法治”这四个短语、八个字是中观层面、社会层面对公民的价值要求,万丈高楼平地起,“富强、民主、文明、和谐”是一张宏伟的蓝图,它能否实现,需要自由、平等、公正、法治这四根支柱来支撑。1848年,马克思在《共产党宣言》中指出,共产主义社会是一个自由人的联合体,新中国成立以来,毛泽东、邓小平、江泽民、胡锦涛、习近平等国家领导人也多次提及公民自由问题,近代以来,卢梭、孟德斯鸠、罗尔斯等思想家对平等、正义、法治等有大量经典的论述,当一个国家真正实现了自由、平等、公正、法治的时候,国家才能长盛不衰,社会才能和谐。这八个字是衡量现代社会是否充满活力又和谐有序的重要标志,是全面从严治党和国家治理现代化的必然要求,回答了我们要建设什么样的社会这一重大问题,是大学生立德树人的政治保障和较高层次的要求。

“爱国、敬业、诚信、友善”这四个短语、八个字是对我国公民个人层面、微观层面的价值要求。爱国主义是民族精神的核心,它体现了人们对祖国的深厚感情,是中华民族最深厚的精神传统。爱国意味着心系国家的前途和命运,把国家利益、民族利益、集体利益放在首位,意味着发奋读书、努力工作、热爱祖国的大好河山和人民,意味着为祖国的富强、人民的幸福贡献自己最大聪明才智。职业生活是人类社会生活中最基本的、最普遍的活动方式,爱岗敬业是一种职业态度,也是一种道德需要,它意味着干

一行爱一行,对工作极端负责、精益求精、恪尽职守、尽职尽责。诚实守信是一种传统美德,它意味着真实无欺、一诺千金、守信用、言行一致、表里如一,这是公民主立身处世的标准,也是大学生立德树人的根本要求。人人为我,我为人人。睦邻友好、与人为善的行为利己利人利国。爱国才能承担时代赋予的使命,敬业才能创造更大的人生价值,诚信才能赢得良好的发展环境,友善铸就和谐的人际关系。这八个字中,爱国居首要地位,一个不爱国的人,很难想象他会敬业、诚信、友善。敬业、诚信、友善是爱国主义的具体体现。“爱国、敬业、诚信、友善”这一价值追求涵盖社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德四个方面,深刻回答了我们要培养什么样的公民这一重大问题,是大学生立德树人最起码的要求。

二、对大学生进行社会主义核心价值观教育的目的在于“立德树人”

党的十八大明确提出“把立德树人作为教育的根本任务”,党的十八届三中全会进一步强调“立德树人”,因为“立德树人”是我国高等教育工作的总方向和根本使命,也是党和国家对人才培养的总要求。在2016年12月召开的全国高校思想政治工作会议上,习近平总书记强调了高校思想政治工作的根本问题,就是我们的高校为谁培养人、培养什么样的人、如何培养人的问题。高等学校要把立德树人作为中心环节和根本任务,实现全程育人、全方位育人,不断开创我国高等教育事业发展新天地。

国无德不兴,人无德不立。古人说:“大学之道,在明明德,在亲民,在止于至善。”如前所述,社会主义核心价值观其实就一种德,既包括职业道德、社会公德,也涉及个人私德,既有微观层面的德,也有宏观层面的德。习近平说:“世界上没有两片完全相同的树叶。一个民族、一个国家,必须知道自己是谁,是从哪里来的,要到哪里去,想明白了、想对了,就要坚定不移朝着目标前进。”任何一个民族、一个国家、一个政党、一个团体,都不能没有共同的核心价值观,失去了共同的精神支柱和价值追求,莫衷一是,行无归一,很难想象这个民族、国家、政党、团体能长久存在。我国幅员辽阔,地大物博,历史悠久,人口众多,靠什么手段来凝聚13亿人民的力量,使全体人民同心同德,团结奋进?在和平环境和阶级斗争不是我国社会主要矛盾的情况下,靠武力和高压手段不行,这就需要确立反映全国56个民族共同认可的价值观“最大公约数”,即社会主义核心价值观,它关乎中国梦的实现,关乎国家前途命运,关乎人民幸福安康。大学生积极培育和践行社会主义核

心价值观,既是立德树人、全面发展的需要,也是实现国家治理现代化和中华民族伟大复兴的需要。

大学生群体朝气蓬勃,求知欲强,接受新生事物比较快,他们的世界观、人生观、价值观处于确立的关键时期。为什么要加强对大学生的社会主义核心价值观的教育?习近平总书记说:“是因为青年的价值取向决定了未来整个社会的价值取向,而青年又处在价值观形成和确立的时期,抓好这一时期的的价值观养成十分重要。这就像穿衣服扣扣子一样,如果第一粒扣子扣错了,剩余的扣子都会错,人生的扣子从一开始就要扣好。”作为青年的优秀代表和社会主义建设的接班人,大学生不仅要学好马克思主义的基本原理,掌握“四个选择”和党的基本路线方针政策,掌握当今世界大势和基本国情,还要重点把握社会主义核心价值观的基本内容、精神实质和实践要求,既要树立远大理想,又要脚踏实地,从现在做起,从自我做起,从点滴小事做起,真正把社会主义核心价值观内化于心,外化于行,在时代大潮中建功立业。大学生价值观正确,行为得当,“立德树人”才能落到实处,中国和中华民族才有希望。

三、大学生社会主义核心价值观教育面临的挑战

高校不是与世隔绝的孤岛,也不是远离社会、出污泥而不染的象牙塔,而是各种思潮、观念、价值观激烈碰撞的角力场,是马克思主义与反马克思主义激烈较量、争夺的没有硝烟的战场,意识形态工作是高校的战略工程、铸魂工程。美国等西方资本主义国家凭借经济上显著的优势,妄图对我国西化、分化,进行和平演变,它们的一贯伎俩是推行文化霸权主义,凭借其文化产品和信息量的优势,通过网络、经济文化教育的交流等渠道,宣传西方资产阶级的意识形态和价值观念,这给高校思想政治工作和社会主义核心价值观教育带来冲击。当前国际国内各种社会矛盾和问题叠加,马克思主义指导思想面临多样化社会思潮的挑战,社会主义核心价值观面对市场经济的挑战,传统教育方式面临网络新媒体的挑战,“一些大学生不同程度地存在政治信仰迷茫、理想信念模糊、价值取向扭曲、诚信意识淡薄、社会责任感缺乏、艰苦奋斗精神淡化、团结协作观念较差、心理素质欠佳等问题”。一个重要原因是高校思想工作弱化、虚化,没有到位。世界观、人生观、价值观是总开关,只有抓住“三观”才能铸牢大学生的精神支柱,实现“立德树人”的目标。

“忠、孝、礼、义、信、和”等中华优秀传统文化积淀着中华民族最深沉的精神追求,对大学生的成长

发挥着怡情养志、春风化雨、润物无声的重要作用。但是,一些传统文化植根于封建社会的土壤,这就必然带有封建主义的某些特征。邓小平强调指出:“宗法观念的余毒决不能轻视”。正如马克思所指出,处于第一阶段的共产主义,“在经济、道德和精神方面都还带着它脱胎出来的那个旧社会的痕迹”,时至今日,“家长制”“一言堂”“官本位”“特权思想”“无为而治”“中庸”等思想遗毒仍然存在,它们在一定程度上影响、阻碍了社会主义价值观在高校的传播。

新时期新阶段,不良文化对大学生培育和践行社会主义核心价值观也具有挑战。以丑为尚、炫富、网络暴力、价值迷失、浮奢之风、比坏心理等不良文化大行其道。有些媒体为了经济利益,放弃社会责任,突破道德底线,暗示、诱导和宣扬享乐主义的人生观,对大学生形成误导和负面影响,从而使社会主义核心价值观遭到扭曲。

市场经济条件下,向钱看的人多了,为了钱可以不择手段、不要廉耻、不讲道德法律,一些大学生受到市场经济负面作用的影响,价值观发生扭曲,“宁愿在宝马车里哭,不愿在自行车上笑”,“今朝有酒今朝醉”,拜金主义膨胀,享乐主义横行;一些大学生把上大学看作是人生道路上的“歇脚点”,进入大学校门就好比进了“保险箱”,失去了前进方向和奋斗目标,刻苦学习的精神逐步淡化,课堂上出现了“老师讲完了,学生没有睡醒”、“学生睡醒了,老师没有讲完”的尴尬现象,一些大学生甚至沉迷于网络游戏而不能自拔,从而荒废学业;不少大学生出生在独生子女家庭,自我意识比较强,考虑问题经常会忽视集体和他人利益。全体党员应当自觉抵制“不良文化”的影响,大学生同样需要抵制不良文化的侵蚀。

四、对大学生进行社会主义核心价值观教育的有效路径

列宁指出,“离开工作,离开斗争,那么从共产主义小册子和著作中得来的关于共产主义的书本知识,可以说是一文不值”。习近平则勉励“广大青年要牢记‘空谈误国、实干兴邦’,立足本职、埋头苦干,从自身做起,从点滴做起,用勤劳的双手、一流的业绩成就属于自己的人生精彩”。大学生仅仅认知社会主义核心价值观是远远不够的,要善于理论结合实际,通过各种形式的实践活动,将社会主义核心价值观落在实处,化成推动社会前进的正能量。结合我国大学生的思想状况和许昌学院的实际,关于如何加强大学生的社会主义核心价值观教育,提出以下几点理论思考:

(一)加强高校思想政治理论课和思想政治工作

专门力量建设

高校思想政治工作是一项重大的政治任务和战略工程,如何加强和改善党对高校的领导,如何履行好立德树人的职责,关键在于做好思想政治工作。要充分发挥高校思想政治理论课的主渠道作用,提高教师思想政治素质,健全教师资格准入、教师评聘和考核体系,将政治标准放在首位。比如许昌学院健全师德建设机制,把师德规范要求融入人才引进、课题申报、职称评审等环节,实施师德“一票否决”制。积极推进马克思主义学院建设,加强哲学社会科学学科体系建设,大力实施马克思主义理论人才支持培养计划;规范哲学社会科学教材选用,统一使用马克思主义理论研究和建设工程重点教材。

加强思想政治工作专门力量建设方面,许昌学院按师生比不低于1:200的比例设置专职辅导员岗位,师生比不低于1:350的比例设置专职思想政治理论课教师岗位。晋升高一级专业技术职务(职称),必须有至少一年在我校兼职辅导员或班主任工作经历并考核合格,推动高校思想政治工作队伍和党务工作队伍职业化专业化建设。

(二)强化实践教学,建设与课堂教学相互促进的第二课堂教学体系

道不可坐论,德不能空谈。百闻不如一见,纸上得来终觉浅,光有课堂上教师空洞的说教,很难做到以理服人、以情感人,收不到应有的教学效果。没有亲身经历,没有社会实践的情感体验,大学生很难深刻体会社会主义核心价值观的科学性和价值性。积极参加社会实践是大学生培育、践行社会主义价值观的必然选择。要坚持知行合一,强化实践育人的渗透力,要努力整合资源,推动思想政治理论课教师和辅导员队伍共同参与组织指导实践教学。要系统设计实践育人教育教学体系,分类制订实践教学标准,积极探索建立社会实践与专业学习相结合、与服务社会相结合、与勤工助学相结合、与创业就业相结合的管理体制机制。

许昌学院马克思主义学院在革命老区、改革新区和许昌市周边建立相对稳定的实践教学基地,主要分为三个层面:一是以改革开放前沿深圳市罗湖区“两新组织”建设为主题的实践教学基地建设;二是以大别山革命根据地为红色教育基地的实践教学基地建设;三是以许昌市周边产业集聚区为主的实践教学基地建设。在教师带领下,大学生通过现场教学、体验式教学、社会调查等方式,亲身感受中国共产党领导中国革命、建设和改革开放的光辉历程,体验改革开放新时期社会主义建设的伟大成就,从

而使大学生树立马克思主义和社会主义的坚定信念。这些社会实践活动的开展为大学生价值观践行提供了丰富的活动载体。

(三)占领新媒体宣传阵地,传播正能量

20世纪90年代以后,互联网在中国飞速发展。当今信息时代,互联网业已成为最主要的思想舆论场,成为影响高校思想政治工作的“最大变量”,大学生人手一机,几乎是无人不网、无日不网、无处不网,微信群、QQ群等新媒体广泛云涌,网络在大学生价值观教育中发挥日益重要的作用。如果固守思维定式,不与时俱进地开展思想政治工作,就难以吸引、赢得大学生。高等学校不仅要坚持正常的学校思想政治教育,还要开辟网络思想政治教育这一新的教育领域,不断提高用马克思主义占领思想文化阵地的意识。

许昌学院马克思主义学院建立大学生思想政治工作师生交互平台和大学生思想道德状况跟踪调查数据库,实现网下与网上师生沟通交流。任课教师通过网络平台、电子邮件、手机微信等新媒体与学生进行全方位、多层次交流,有针对性地解答学生的疑问。建立各门课程微信公众号,大纲、教案、课件与课堂教学视频同步上传,与学生进行网上答疑解惑,实现线上线下有效衔接,不断拓展思政课教学资源和提升教学效能。通过跟踪问卷调查,掌握学生思想道德状况,有针对性开展大学生思政课教学和思想政治教育工作。

(四)发挥高校各种理论社团的宣传作用

在传统的思想政治理论教育中,往往存在“填鸭式教学”、“满堂灌”、学生参与度低等缺点,加上手机吸引了一些学生的注意力,大学生时常处于被动、消极的学习状态,导致社会主义核心价值观教育缺乏实效性。当代大学生的独立性、自主性、价值观的选择性强,而高校社团是大学生自愿组织参加的学习团体,能增强大学生自我教育的能力。许昌学院马克思主义学院的中原农村发展研究会等社团组织,由于经常开展理论学习和社会实践活动,在培育大学生社会主义核心价值观等方面发挥了独特的作用。

许昌学院马克思主义学院将读“三经典”贯彻到全校学生的学习和生活过程中。“三经典”包括马克思主义基本原理、习近平新时代中国特色社会主义思想、中国优秀传统文化三大方面,是许昌学院马克思主义学院根据党的方针政策并结合学院实际情况为原则推出的特色品牌活动。许昌学院马克思主义学院先在学校以理论学习为主,以读书会的形式让

同学们较快地掌握“三经典”的内涵，然后深入实际以社会实践的方式到农村、社区、红色革命基地等地方，做到理论联系实际，把“三经典”打造成“立德树人”和培育社会主义核心价值观的特色品牌。

(五)树立先进典型,形成主流价值观示范效应

榜样的力量是无穷的,榜样特别是大学生身边的榜样是社会主义核心价值观培育和践行最鲜活的教材,最能感染人,最能说服人。宣传、文艺、出版等方面要坚持弘扬主旋律,传播正能量,多宣传高校思想政治教育工作的先进典型和优秀大学生的先进事迹,为大学生思想成长营造良好社会氛围。树立先进典型对大学生的价值观形成具有潜移默化的巨大影响作用,日益成为引导大学生践行社会主义核心价值观的重要载体。许昌学院每年组织先进模范人物事迹报告会,开展“十佳师德标兵”、“青年教师标兵”、“文明教师”、“最美教师”等评选表彰。规范开展“创建文明学校、创建文明班级、争当文明教师、争当文明学生”为主要载体的文明校园创建活动。积极建设研究、弘扬、践行社会主义核心价值观的研究

团队、理论宣讲团、艺术创作团队、志愿服务团队和社会实践团队,将先锋模范人物挖掘出来,加以宣传保障,以便起到示范作用。

参考文献:

- [1] 习近平.习近平谈治国理政[M].北京:外文出版社,2014.
- [2] 刘云山.着力培育和践行社会主义核心价值观[J].求是,2014(2):3-6.
- [3] 教育部思想政治工作司.加强和改进大学生思想政治教育重要文献选编(1978—2008)[M].北京:中国人民大学出版社,2008.
- [4] 邓小平.邓小平文选(第二卷)[M].北京:人民出版社,1994.
- [5] 马克思,恩格斯.马克思恩格斯文集(第3卷)[M].北京:人民出版社,2009.
- [6] 列宁.列宁专题文集:论无产阶级政党[M].北京:人民出版社,2009.
- [7] 习近平.在同各界优秀青年代表座谈时的讲话[N].人民日报,2013-05-05(2).

Research into the Socialist Core Value Education of University Students Based on the Principle of "Enhance Morality and Foster Talents" ——A Case Study on Xuchang College

WU Dehui

(Xuchang University, Xuchang 461000, China)

Abstract: The three essential and fundamental problems of ideological and political work of university are for whom should the talents be fostered, what talents should be fostered and how to foster talents. The ideological and political work of university should take "enhancing the morality and fostering the talents" as its core work, by cultivating the socialist core value into the class, the textbook and students hearts to realize the goal of fostering talents in an all-round way. The current situation of the world is complex and changeable. The economy globalization is accompanied by the cultural diversification and social informatization. As the main subject for the cultivation of socialist core value, the university students are the builders and successors of the cause of socialism with Chinese characteristics. Education should be carried out from the aspects of sample demonstration, social practice, theory guiding, cultural inheritance, etc.

Key words: enhance morality and foster talents; university students; Socialist Core Value; education

(责任编辑:魏有广)

高职院校职业生涯规划教育研究^{*}

刘纪勇

(山东外贸职业学院,山东 青岛 266100)

摘要:高等职业教育是我国高等教育的重要组成部分,在高职院校开展职业生涯规划教育具有重要的意义。现行高职院校的职业生涯规划教育仍然存在各种问题,造成这种状况的原因既有主观方面的,也有客观方面的,在分析这些原因的基础上,通过多措并举,找出解决问题的对策及方案。

关键词:高职院校;职业生涯;规划;对策

中图分类号:G711 **文献标识码:**A

职业生涯规划,是指个人根据自身的主观因素和客观条件,确立自己的职业生涯发展目标,选择实现这一目标的职业,制定和安排相应的教育、培训、工作计划并付诸行动,实现职业生涯目标的过程。

职业生涯规划的理论与实践最早起源于19世纪末的美国,我国真正开始重视职业生涯规划是从上世纪末开始,在高校的普及则是从教育部办公厅关于印发《大学生职业发展与就业指导课程教学要求》的通知中明确提出,从2008年起提倡所有普通高校开设职业发展与就业指导课程,并作为公共课纳入教学计划,贯穿学生从入学到毕业的整个培养过程。

高职院校作为我国高等教育体系的重要组成部分,在对学生开展职业生涯规划教育方面既有普通高等院校的共性,又有着高职院校的特殊性。本文将从高职院校的学生特点、师资配备、学生管理、校企合作等方面探讨高职院校学生职业生涯规划教育的现状和面临的问题,进而找到解决问题的对策及方案。

一、高职院校职业生涯规划教育的意义

(一)对学生的意义

在我国现行的高考录取模式下,高职院校的学生来源较为复杂,既有普通高考统招的,也有单独招生的,三二连读(中专直升)的,中外合作办学的,校企合作办学的等等,但无论哪种渠道的生源都存在高考分数普遍偏低,成绩普遍较差,大都存在缺乏学习的动力和积极性,没有良好的学习习惯,自我控制

能力较弱等问题。而职业生涯规划教育将很好地让高职学生树立职业理念,清晰认识自我,让他们将自身兴趣、特长和专业有机结合,合理规划并充分利用时间,不断提高专业技能、职业能力和职业素养,全面提升综合素质,形成较强的核心竞争力,让学生全面正确了解自身、找准定位、树立目标、认真搭建知识储备体系和技能,培养职业意识和职业素养,为其大学生活和以后职业发展打下坚实的基础。

(二)对高职院校的意义

高职院校开展学生的职业生涯规划教育有利于提升学生管理的效率和水平。目前高职院校学生管理中普通存在学生纪律性不强、学生自我管理能力不够、学生管理工作水平不高等问题,都跟学生的学业目标不清晰,缺乏职业规划的意识与能力有密切关系,所以,加强学生的职业生涯规划教育可以帮助学生激发自主学习的动力,树立明确目标和远大理想,提高学生自我管理、自我教育、自我服务能力,对于改进学生管理工作也有着重要的意义。同时,高职院校开展学生的职业生涯规划教育也有利于学生明确职业定位,职业生涯规划教育中的就业指导等内容可以在学生的求职面试阶段为学生提供直接的求职信息和面试技巧,从而提高高职院校毕业生的就业层次和就业质量,进一步提高人才培养质量,并最终实现高职院校的人才培养目标。

(三)对企业和社会的意义

高职院校积极开展职业生涯规划教育可以使学生提前了解相关行业和企业的背景、文化以及对人

* 收稿日期:2017-10-09

作者简介:刘纪勇(1981-),男,山东潍坊人,山东外贸职业学院教师,主要研究方向为大学生思想政治教育。

才的需求状况,有利于解决企业招聘过程中人职匹配的问题,为企业节约人力资源培训成本。学生明确长远的职业规划意识和能力也有利于企业发现人才,留住人才,有利于企业长期稳定的发展。职业生涯规划教育能够让人力资源得到最合理、有效的配置和使用,实现社会利益最大化,为经济的飞速发展和深化改革提供可靠的智力支撑。

二、高职院校职业生涯规划教育现状及存在的问题

(一)从学校层面来看

现在几乎所有的高职院校都开展了跟职业生涯规划教育相关的各种活动,设置了相关的课程,也意识到了职业生涯规划教育之于学校发展的重要意义。但是存在的问题也同样突出:

(1)领导重视程度不够,职业生涯规划教育有被边缘化的趋势,或是将职业生涯规划教育简单等同于就业指导,功利性的与就业率挂钩,而忽视了职业生涯规划教育的过程性和发展性。

(2)缺乏全校性的职业生涯规划教育方面的顶层设计和统一指导。没有专门负责该项工作的部门,大都由就业指导中心或思想政治教学部门组织各项相关活动,各部门存在各自为政、条块分割的问题。缺乏专门的职业生涯规划的咨询和指导机构,很难开展对学生的个性化、一对一的指导。

(二)从课程建设层面来看

目前高职院校职业生涯教育的课程建设存在较大差异,普遍存在的问题有:

(1)在教材选择方面,目前虽有多种版本的针对高职院校的职业生涯规划方面的教材,但是缺乏权威的、统一的系统性教材,有些学校的教学甚至没有教材,教师上课的随意性较大,导致教学内容的碎片化和缺乏内在逻辑的严密性。

(2)在师资配备方面,大都没有专业的职业生涯规划方面的师资力量,往往从专任教师、辅导员甚至行政人员中临时选调,教师缺乏相应的专业培训,没有统一的教研活动,教学质量参差不齐。

(3)在教学组织上,课时量太少,时间跨度太大,缺乏连续性和反馈与调整。授课方式多以课堂讲授为主,理论灌输偏多,教学方式陈旧,缺乏科学的测评工具,没有实操性的平台,教学主要以面为主,缺乏个性化指导,重视学生职业目标的设定,忽略实践过程中的规划和监督,没有把学生的规划与行动统

一起来,难以达到职业生涯规划教育的真正意义和目的。

(三)从学生层面来看

(1)缺乏职业生涯规划意识。在我们所做的关于高职大学生职业生涯规划的调查问卷中,在回答“进入大学后,你经常感到无事可做吗?”的问题时,有48%的学生回答“是”,在回答“一想到你的未来,你就感到头痛吗?”的问题时,回答“是”的学生高达62%。由此可以看出没有职业规划意识是现在高职学生所面临的普遍问题。

(2)职业生涯规划无用论。很多高职学生认为凭自己掌握的职业技能毕业后找份工作很容易,尤其是那些就业前景比较好的学生,认为毕业后跟随单位的制度走就好了,没有必要进行什么规划。从而导致在职业生涯规划过程中,没有认真进行自我认知、环境认知,把职业生涯规划当成一种任务,敷衍应付。这反映出很多高职学生将职业生涯规划等同于就业指导中的找工作,没有认识到职业生涯规划之于职业发展乃至人生价值的实现具有的重要意义。

(3)缺乏自我认知的意识和能力。例如在回答“你了解自己的个性吗”,只有不到25%的学生很明确回答“是”;而在自己能力分析方面,例如在问卷中要求学生探求自我优缺点,得到的结果也不尽如人意,在指明自身的优缺点时只有7%的学生肯定地回答知道,其他学生无法作答,找不出任何可以描述自我的优点和缺点的词语。作答的学生认为自己的优点大多集中在吃苦耐劳、性格乐观开朗、善于人际交往、沟通组织协调能力上,缺点集中在基础知识较差、社会经验不足、综合能力欠缺、自卑情绪严重、创新意识不足上。高职学生也几乎不了解自己的职业兴趣所在。

(4)缺乏职业生涯规划的执行和调整能力。高职学生还普遍面临的问题是即使制定了职业生涯规划,在具体的执行过程中也往往三天打鱼两天晒网,缺乏持之以恒的毅力,当执行过程中出现困难和问题时,也不能够很好地进行分析和调整,最终导致半途而废,又回到原来毫无理想和目标的状态中。

三、高职院校职业生涯规划教育存在问题的原因分析

(一)主观原因分析

高职院校的学生来源复杂,但普遍都是高考分

数偏低,缺少学习的自主性的学生。他们来到大学后没有了高中时的学习压力与目标,加之又缺乏时间管理能力和制定自我学习计划的能力,从而导致缺乏上进心、求知欲,更缺乏职业生涯规划的意识和能力。还有很多高职学生从一进校开始就产生了严重的自卑心理,不能正视自己高考的失利,他们无法充分认识自我,合理分析自我,对本身所学专业丧失兴趣,无法对将来所从事的行业和职业进行理性的分析和判断。伴随而来产生了自卑、自负、抑郁、焦虑的心理。这也导致了他们信仰迷茫和缺乏正确的人生观与价值观。在学习和生活中只要稍微遇点困难和挫折,他们便停滞不前、不知所措,缺乏自我分析问题解决问题的能力,从而又形成了不同形式的心理障碍,影响他们的情绪、学习和生活,使其不能健康快乐的成长。

(二)客观原因分析

第一,由于目前我国的国情所致,部分学生家长只是对孩子从幼儿园到高中进行了一定的规划,对孩子以后进入什么样的大学以及所学的专业没有很好的规划,部分家长只是根据当前就业情况而没有结合学生自身的特点为学生选择院校和专业,所以学生进入高职院校后,对所学专业失去兴趣和信心,对大学生活和未来就业感到迷茫和焦虑,甚至有少部分同学出现学业荒废、性格孤僻等现象,影响了其身心健康和以后的职业发展。

第二,我国的高职教育起步较晚,很多高职院校办学时间不长,有些都是从中专升格办高职教育,盲目扩张后,普遍存在师资力量不强,教师数量不足,学校的多媒体教室、实验室设备严重不足。学校的管理者和教师对高职教育的理解不深入,教学管理和学生管理经验不足。另外由于高职教育的特色不明显,缺乏吸引力,社会和学生对高职教育缺乏正确的了解,相当一部分高职学生对就业前景缺乏信心,担心所学专业毕业后找不到理想的工作,从而不喜欢自己所学专业,鄙视职业教育,这就造成了缺乏学习动力,学生学习积极性不高。由于进入职业院校后,理想与现实之间的巨大差距使他们不敢正确看待自己,开始怀疑自己的能力,对人生理想和学习目标感到困惑,个别心理问题严重的学生甚至会产生弃学厌世的想法。

四、高职院校职业生涯规划教育对策及解决方案

要提升高职院校职业生涯教育的效率,必须立

足高职院校的实际情况,通过多方共同努力,打造全方位的职业生涯规划教育的完善体系。

(一)调查研究

首先就是对高职院校学生进行职业生涯规划方面的调查和分析研究。通过采用问卷调查和软件测评相结合的方式进行,力争得到最真实的数据和结论。因为高职学生的情况和本科院校是有差别的,不同专业的学生之间也是有差别的,我们必须首先对我们面对的学生有相对全面的了解。

(二)成立学生社团

成立学生职业生涯规划社团的目的,一是承担职业生涯规划各种活动的组织和开展以及部分事务性工作的处理。比如,调查问卷的发放、回收与数据处理、微信平台的运营与维护、规划大赛的组织与保障、文档资料的归纳与整理等,这些工作都将由学生社团来完成。二是加强职业生涯规划与学生之间的沟通与连接。社团成员将由班级主要班委组成,通过发挥各成员的监督和带动作用,将职业生涯规划理念的触角深入到班级,深入到宿舍,深入到每位同学中去。对该社团的培训和指导,可以采用校内和校外双指导教师制,增强各成员的综合能力和整体素质。

(三)职业生涯规划比赛

组织职业生涯规划比赛最主要的是通过比赛的组织和开展加强同学们之间的交流,检验学生职业生涯规划知识的掌握程度,扩大职业生涯规划的影响,营造浓厚的职业生涯规划的氛围。

(四)微信平台的建设与运作

我们现在所面临的学生都是网络时代的原住民,微信对于学生生活的渗透几乎达到百分之百,因此,我们必须充分利用网络平台,抢占网络阵地。通过建立专门的职业生涯规划的微信平台公众号,学生社团负责具体运营,在运作的过程中,着力于用生动活泼的素材和网络化的表达方式,增强平台对学生的吸引力和黏着力,在潜移默化中将职业生涯规划理念的种子播散在学生的心底。

(五)主题班会

主题班会相较于单纯的课堂授课,方式更加自由灵活,既可以是授课,又可以是讨论,既可以是团队训练,又可以是素质拓展。可以依托辅导员、专业教师、校外专家组成的专业团队集中谋划、集体备课,最终打造一个依托清华在线教学网络平台的职业生涯规划主题班会资源库。

(六)专家咨询

职业生涯规划本身就包含学生对社会环境的认知,对行业、企业、专业的了解。在这个过程中如果没有校外专家的指导,没有对企业家的走访,没有对行业的调研,那么职业生涯规划将成为无源之水、空中楼阁。因此,必须建立校内、校外专家相结合的专家资源库。充分发挥社会和企业的作用,充分利用校外专家的视野与阅历,为职业生涯规划教育的顺利开展提供有效的社会力量支撑。

调查研究是实践基础,学生社团是组织保障,规划比赛是形式载体,微信平台是网络依托,主题班会是核心灵魂,专家咨询是社会支撑。通过六个方面相辅相成的流畅运转,从而构建起一个高职院校职业生涯规划的整体体系。

参考文献:

- [1] 董元,曹菁轶.要有针对性地引导大学生进行职业生涯规划[J].职业时空,2010(1):90-91.
- [2] 高桂娟.从就业指导向职业生涯教育转变[J].教育探索,2008(1):134-135.
- [3] 肖小琼.大学生职业指导与发展课程改革探析[J].教育探索,2013(6):38-40.
- [4] 田飒.大学生职业规划的现状与教育研究[J].中国成人教育,2009(8):51-52.
- [5] 朱辉荣.本土化大学生职业生涯规划教育研究[D].重庆:西南大学,2010.
- [6] 李荣华,高瑛.大学生职业生涯规划现状调查及对策[J].教育探索,2009(2):133-134.
- [7] 赵旺贤.高校就业指导授课内容和方式的思考[J].陕西教育,2009(6):12-13.

Study on the Career Planning Education in Higher Vocational Colleges

LIU Jiyong

(Shandong Foreign Trade Vocational College, Qingdao 266100, China)

Abstract: Higher vocational education is an important part of higher education in China. It is of great significance to carry out career planning education in higher vocational colleges. There still exit variety of problems in current career planning education in higher vocational colleges, the reasons for this situation could be concluded from both subjective aspect and objective aspect. Based on the analysis of these reasons, countermeasures and solutions are figured out by taking various measures.

Key words: higher vocational colleges; career; planning; countermeasure

(责任编辑:魏有广)

高职院校学生宿舍人际冲突现状及对策研究 ——以青岛酒店管理职业技术学院为例^{*}

赵明富,张素愚

(青岛酒店管理职业技术学院,山东 青岛 266100)

摘要:采用问卷法研究现阶段高职院校学生宿舍人际冲突现状,发现大部分学生宿舍人际冲突感处于正常水平,女生比男生感受到更强烈的冲突感,混合宿舍的学生冲突感显著高于非混合宿舍。对学生的处理方式进行调查,结果表明:解决宿舍人际冲突时,学生最常采用合作处理的策略;与女生相比,男生更倾向于采取竞争攻击的方式处理人际冲突。宿舍人际冲突感与处理方式相关显著,与迁就、回避忍让及竞争攻击处理呈负相关,与合作处理呈正相关。

关键词:高职院校;学生宿舍;人际冲突;现状;对策

中图分类号:G717 **文献标识码:**A

一、引言

我国心理学家丁瓒曾说:“人类的心理适应最主要的就是对人际关系的适应,人类的心理病态是由于人际关系的失调而引发的。”可见,人际关系对人类生存和发展的重要意义。先前研究发现,人际关系是影响大学生心理健康的重要指标。大学生的人际关系以学校社会关系为主,其中,大学生与同宿舍舍友相处时间最长,接触最密切,宿舍人际关系较为稳定,这使得宿舍人际关系成为大学生人际关系的重要维度,也与其心理健康水平密切相关。

人际关系对心理健康有显著影响,研究表明大学生人际关系质量与主观幸福感密切相关,人际关系越好,主观幸福感越强,正性情绪体验就越多。对影响大学生人际关系的个性因素进行研究,发现人际关系障碍的学生存在高神经质和精神质得分,以及内向等个性特征。关于宿舍人际冲突来源和处理策略,张彩霞的研究发现,来源主要存在沟通障碍、作息差异、为人处世差异和公共资源争夺四种,其中,沟通障碍引发的冲突最为常见;人际冲突的处理策略包含合作、回避、迁就、竞争、折中处理五种,处理策略存在显著的性别差异。当前,大学生宿舍人际冲突问题越来越突出,研究冲突来源、策略及效果

等相关问题,培养和提高大学生的人际冲突处理能力,引导大学生进行健康的人际交往,不仅是现实迫切的需要,也是研究大学生社会发展的重要课题。

以往对于大学生宿舍人际冲突的研究多关注本科院校,较少关注高职院校。高职院校相比其它综合性本科院校,具有学制短、学历低、文化成绩低等特点,学生在较短的时间内要面对更多变化带来的不适,同时可能会承受更大的心理压力。高职院校中的部分学生是高考的失意者,或者抱着屈就的心态就读,与本科院校学生相比,可能会存在自卑的心理,或认为自己的能力欠缺。这种非理性的认知有可能导致不少学生在心理上产生巨大的落差感和对未来的焦虑,使得他们在潜意识中对校园环境存在不同程度的抗拒和排斥,在与宿舍成员的人际交往中容易出现防御和抗拒的心理,如不能自己及时疏通,很有可能导致宿舍人际冲突。除此之外,高职院校学生来源途径多样,学生的文化素质参差不齐,学习、生活习惯各不相同,有些学生文化成绩一直落后,没有养成课余时间学习的习惯,也有一些学生高考失意,但平时积极上进,这就可能导致宿舍成员在对待学习的态度、作息习惯等方面产生差异,不能相互理解,引发矛盾,如果不能及时疏通和干预,有可

* 收稿日期:2017-12-12

基金项目:青岛酒店管理职业技术学院 2016 年度党建与思想政治教育专项课题

作者简介:赵明富(1973-),男,山东日照人,青岛酒店管理职业技术学院副教授,主要研究方向为学生管理。

能导致宿舍人际冲突反复。可见,高职院校学生宿舍人际冲突问题同样应该受到关注。

据此,本研究以青岛酒店管理职业技术学院为例,立足于高职院校学生的特点,调查宿舍人际冲突现状,寻找解决冲突的对策。

二、研究方法

(一)被试

随机选取青岛酒店管理职业技术学院大学生,通过问卷网,发放问卷1320份,回收有效问卷1308份。其中,男生505人,女生803人,大一学生630人,大二学生678人。

(二)工具

1. 大学生人际冲突来源量表

采用经素编制的《大学生人际冲突来源问卷》,该问卷共有五个维度,分别是:为人处世差异、私有利益受损、公共资源争夺、作息习惯差异以及沟通障碍。该问卷共20道题目,采用李克特5点计分,要求被试根据自己的情况作出唯一选择:①完全不符合,②较不符合,③不确定,④较符合,⑤完全符合。对收集的数据进行信度检验,5个分量表的 α 系数分别为:0.915,0.883,0.739,0.795,0.717,总量表的 α 系数为0.953,该量表具有良好的信度,表明针对普通高等学校大学生编制的量表,同样适用于高职院校。

2. 大学生宿舍人际冲突处理方式量表

采用经素编制的《大学生宿舍人际冲突处理方式问卷》,该问卷共分为四个维度,分别是:合作处理、迁就处理、回避忍让处理和竞争攻击处理,共20个项目,计分方式与来源问卷相同。4个分量表的 α 系数分别为:0.835,0.755,0.827,0.844,总量表的

α 系数为0.864,该量表具有良好的信度,同样适用于高职院校学生。

三、结果分析

(一)高职院校学生宿舍人际冲突感

1. 总体状况

根据人际冲突感5级评分标准,将高职院校学生宿舍人际冲突感分为4个水平。其中,总均分在1—2分之间为微弱,2—3分轻微,3—4分中度,4—5分强烈,高职院校学生宿舍人际冲突感受总体情况见表1。

表1 高职院校学生宿舍人际冲突感频数分布

冲突等级(得分)	频数	百分比(%)
微弱(1—2)	650	49.7
轻微(2—3)	394	30.1
中度(3—4)	216	16.5
强烈(4—5)	48	3.7

从数据分析的结果看,大多数(79.8%)高职院校学生宿舍人际冲突感处于正常水平,但是,仍有1/5的学生感受到中等甚至强烈的宿舍人际冲突,值得教育者的注意。

2. 性别差异

本研究对被试的性别进行了独立样本t检验(表2),结果发现,除为人处世差异和公有资源争夺外,男女生在其他维度,以及冲突感总体水平上均具有显著差异,女生得分普遍高于男生。由此可见,高职院校女生宿舍人际冲突感高于男生,主要体现在私有利益受损、作息习惯差异、沟通障碍三个方面。

表2 宿舍人际冲突感的性别差异

项目	男(M±SD)	女(M±SD)	t
为人处世差异	2.28±1.15	2.42±1.13	1.616
私有利益受损	1.92±.95	2.27±1.08	4.350***
公有资源争夺	2.24±1.03	2.38±1.11	1.68
作息习惯差异	2.51±1.05	2.75±1.11	2.906**
沟通障碍	1.71±.82	1.94±.93	3.433**
冲突总分	2.15±.90	2.37±.97	3.109*

注: *代表 $p<.05$, **代表 $p<.005$, ***代表 $p<.001$,下同

3. 年级差异

由于高职院校学制短,只有三年,学生在校时间仅两年,因此本研究只选取了在校的大一、大二学生作为被试,进行比较。

对被试的年级进行t检验,结果发现,两个年级无论在各维度还是冲突总分上,差异均不显著($p > .05$)。

4. 混合宿舍与非混合宿舍差异

表3 混合宿舍与非混合宿舍人际冲突感差异

项目	混合宿舍(M±SD)	非混合宿舍(M±SD)	t
为人处世差异	2.39±1.21	2.22±1.08	2.685 **
私有利益受损	2.02±1.01	1.94±.95	1.515
公有资源争夺	2.32±1.07	2.20±1.02	1.991 *
作息习惯差异	2.63±1.10	2.51±1.03	1.406 **
沟通障碍	1.77±.86	1.71±.82	1.239
冲突总分	2.23±.95	2.13±.87	2.093 *

(二) 高职院校学生宿舍人际冲突处理方式

1. 总体状况

对高职院校学生宿舍人际冲突处理方式的研究发现,使用最多的方式为合作处理,其次是迁就处理,再次是回避忍让处理,最后才是竞争攻击。

2. 性别差异

由表4可以看出,男女生在处理方式均分上不存在显著差异,但是在竞争攻击处理上,男生得分显著高于女生,表明在宿舍遇到人际冲突时,相较于女生,男生更多地采取竞争攻击的方式解决问题。

表4 宿舍人际冲突处理方式的性别差异

项目	男(M±SD)	女(M±SD)	t
合作处理	3.08±1.04	3.20±.95	-1.53
迁就处理	2.61±.88	2.61±.98	.148
回避忍让处理	2.36±.97	2.42±.93	-.869
竞争攻击处理	1.95±.92	1.66±.79	4.329 ***
处理方式均分	2.52±.76	2.51±.62	.176

3. 年级差异

t检验结果表明,大一大二的学生在合作处理方式得分上差异边缘显著($t=1.866$, $p=.062$),说明大一的学生更多地运用合作处理的方式解决宿舍矛盾。

4. 混合宿舍与非混合宿舍差异

比较混合宿舍与非混合宿舍学生处理人际冲突的方式,发现二者在处理方式均分上存在显著差异,

其中,同班同学作为舍友的学生,更多地采取迁就、回避忍让的处理方式,见表5。

(三) 宿舍人际冲突处理方式与人际冲突感之间的关系

1. 相关研究

为探究人际冲突感受与处理方式的不同是否相关联,我们对两个问卷的数据做了相关研究,探究四种处理方式与人际冲突感的相关关系(表6)。

表5 混合宿舍与非混合宿舍在处理方式上的差异

项目	混合宿舍(M±SD)	非混合宿舍(M±SD)	t
合作处理	3.15±.93	3.20±1.00	.837
迁就处理	2.50±.84	2.72±.94	4.409***
回避忍让处理	2.32±.89	2.50±.98	3.604***
竞争攻击处理	1.68±.76	1.73±.87	1.167
处理方式均分	2.44±.61	2.58±.67	3.733***

表6 人际冲突与四种处理方式的相关分析

	合作处理	迁就处理	回避忍让	竞争攻击
冲突总分	Pearson 相关(r) -.171***	.488***	.610***	.532***

结果表明,四种处理方式与冲突总分之间相关均极其显著($p < .001$),其中合作处理与冲突总分之间存在显著的负相关,其余三种处理方式与冲突总分之间存在显著的正相关。这说明,运用合作处理的策略越多,宿舍人际冲突感越低;迁就、回避忍让以及竞争攻击三种处理方式运用得越多,会引发

更多的冲突感受。

2. 处理方式与人际冲突感得分的回归方程

为进一步证明处理方式与人际冲突感之间的关系,本研究将四种处理方式作为自变量,人际冲突得分作为因变量,采用强行进入法进行多元回归分析,结果见表7。

表7 不同处理方式对人际冲突得分的回归分析

	回归系数 β	t	p
constant	1.027	12.484	.000
回避忍让处理	.348	9.644	.000
竞争攻击处理	.317	11.645	.000
合作处理	-.173	-8.573	.000
迁就处理	.124	3.494	.000
F	277.204		.000
R	.678		
R ²	.460		
调整后的 R ²	458		

多元回归分析结果显示,四种人际处理方式与人际冲突得分之间存在显著的多重线性关系。建立的方程式为:人际冲突得分 = 0.348 * 回避忍让处理 + 0.317 * 竞争攻击处理 - 0.173 * 合作处理 + 0.124 * 迁就处理。这表明,四种处理方式均对学生的宿舍人际冲突感有直接的影响。

四、结论与讨论

(一) 高职院校宿舍人际冲突整体特点

以青岛酒店管理职业技术学院为例,研究发现,大部分高职院校的学生感受到的宿舍人际冲突,属于正常范围,这也与之前对本科生的研究相一致。但是值得注意的是,依然有 20% 的学生的宿舍人际冲突感在中度甚至强烈的范围。

先前针对本科学生所做的研究表明,随着年级的升高,人际冲突感也会增加。但是本研究没有发现显著的年级差异,可能是因为高职院校学制短,在校时间仅两年,学生在人际交往时更珍惜,能够使

用更合理的方式处理宿舍人际矛盾。

与男生相比,女生在宿舍内感受到更高的人际冲突,主要表现在私有利益受损、作息习惯差异和沟通障碍三个方面。这可能是由于女生更加的敏感、细腻,遇事感性,人际交往过程中容易体验到更高的冲突感。

除此之外,研究发现,混合宿舍的学生报告感受到的人际冲突更强。这些学生可能来自不同的班级,甚至是不同的学院,上课时间不同,共同的学习、活动经历较少,与同班同学住在一起的宿舍相比,情感联结更少,易发生矛盾,主要体现在为人处世差异、作息习惯与公共资源争夺上。由于混合宿舍的学生辅导员可能也不是同一人,当矛盾发生时,教育者不容易介入引导、调节。

(二)高职院校宿舍人际冲突处理方式的整体特点

通过相关分析与回归分析,我们发现,学生的处理方式与体验到的冲突感之间紧密相关,采用合作处理的方式能够减轻冲突感受。研究结果表明,当宿舍内出现冲突时,学生最多采用合作处理的方式,而最少采用竞争攻击的方式,这说明高职院校的学生在人际冲突的处理上具有一定的成熟性。但是,研究同样发现,采取迁就、回避忍让两种方式处理问题的情况较为普遍,但是这两种方式与冲突感之间存在正相关,并不是合理有效的方式。

通过对男女生处理方式的差异,我们发现,男生更容易采取竞争攻击的方式解决矛盾,这可能由于在社会化进程,父母及周围人教育男生时,鼓励他们要坚强勇敢、勇于竞争,加之学生正处于青春期末期,心智发育尚不成熟,情绪不稳定,具有易冲动、易爆发的特点,遇到问题时容易失去自制力,采取攻击的方式来发泄不满。

研究还发现,混合宿舍的学生更多采用迁就、回避忍让的处理方式,可能是由于舍友之间交流较少,为避免冲突,多采用迁就、忍让的策略。

五、启事与对策

宿舍是学生学习、生活的重要场所,大部分的时间都在此度过,学生的宿舍人际关系影响着学生心理健康水平,过去由于宿舍人际冲突引发的极端事件也时有发生,值得教育者关注与重视。通过研究我们发现,高职院校中,有约1/5的学生存在中等以上的人际冲突感,甚至有近4%的学生感受到强

烈的人际冲突,这就要求高职院校教育工作者提高对宿舍人际关系的认识,重视学生宿舍交往的感受,在预防人际冲突的同时,加强对学生的教育与引导。

(一)关注冲突的性别差异

过去的教育实践中,由于男生处理人际矛盾的方式更为外显,教育者往往容易忽视女生的人际交往问题。但是通过研究发现,女生的人际冲突感高于男生,只是处理方式更为内隐。针对这一特点,我们在实际的教育工作中,应注重女生人际交往能力的培养,更加重视和加强女生宿舍的教育管理。

(二)加强宿舍文化建设,优化宿舍育人环境

通过调查研究,我们发现高职院校学生与本科院校学生相比,不存在明显的年级差异。换言之,由于学制短,学生在校时间不长,更懂得“相聚不易,且行且珍惜”的道理。在此基础上,学校应当加强宿舍文化建设,以宿舍为载体,举办多种多样的文化活动,鼓励学生以宿舍为单位集体参与,帮助学生加强沟通,以文化凝心聚力。

(三)引导形成积极解决问题的态度与方法

合理的宿舍人际处理方式,能够减轻冲突感。基于此,教育者应当引导学生在认识到人际冲突虽然不可避免的同时,自身能够采取相对正确合理的方式处理人际冲突和矛盾,学会沟通,善于合作。

(四)合理安排宿舍人员构成结构

基于混合宿舍学生人际冲突感更强的发现,学校应优化住宿安排,尽量将同一班级学生安置在同一宿舍,减少混合宿舍数量,让舍友之间的作息习惯更加一致,有更多的共同经历、共同话题,从而进一步加强沟通交流。同时,非混合宿舍所有学生的辅导员为同一人,更易开展对学生的政治思想教育工作。

(五)重视和加强宿舍心理健康教育工作

先前已有研究表明,宿舍人际冲突对学生心理健康有着负面影响,且我们的研究也发现高职院校宿舍人际冲突与本科院校一样,形势十分严峻。但是现阶段,宿舍心理健康教育工作并不完善。因此,学校应当设置专门的心理健康教师,通过讲座、团体辅导等方式帮助学生认识到人际关系对他们的意义,以及在宿舍内遇到人际冲突时应如何采用积极的方式解决。同时,学校可以在各公寓楼内设立心理咨询室,以便学生可以随时寻求帮助,帮助学生提高心理健康水平。

参考文献：

- [1] 何林姣,赵建新,方苏.大学生宿舍人际关系现状调查[J].中国健康心理学杂志,2013,21(5):765-767.
- [2] 胡春红.影响大学生人际关系的个性因素研究[J].中国健康心理学杂志,2010,18(12):1472-1473.
- [3] 李丽兰,唐超文.大学生宿舍人际冲突感、处理方式及其关系的实证研究[J].成都航空职业技术学院学报,2010,26(4):11-13.
- [4] 经素.大学生宿舍中的人际冲突现状研究[D].南京:南京师范大学,2006.
- [5] 杨雪花,陈万明.大学生人际交往能力对宿舍人际关系及幸福感的影响[J].中国学校卫生,2016,37(2):300-303.
- [6] 张彩霞.“90后”高职生宿舍人际冲突问题[J].中国健康心理学杂志,2017,25(2):244-247.
- [7] 张灵,郑雪,严标宾,等.大学生人际关系困扰与主观幸福感的关系研究[J].心理发展与教育,2007,23(2):116-121.
- [8] 赵松立,杨雪花.大学生宿舍人际关系对幸福感的影响:性别的调节作用[J].中国健康心理学杂志,2016,24(4):566-569.
- [9] 郑亮.人际关系对大学生心理健康的影响[J].前沿,2012(9):139-140.
- [10] Pronin E, Kruger J, Savitsky K, et al. You don't know me, but I know you: the illusion of asymmetric insight[J]. Journal of Personality & Social Psychology, 2001, 81(4):639.

Study on the Status quo and Countermeasures of Interpersonal Conflict in Student Dormitory of Higher Vocational College ——A Case Study of Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management

ZHAO Mingfu, ZHANG Suyu

(Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100, China)

Abstract: Questionnaires are conducted to explore the state of interpersonal conflicts in the dormitory of higher vocational college. The results showed that most of students' interpersonal conflict scores are at normal levels. Females had stronger sense of conflict than males. Students in the mixed dormitories got higher conflict scores. The results also showed that the most common way for students to deal with interpersonal conflicts was to cooperate with roommates. Compared with females, males tended to use the way of violent attack. Besides, students' conflict scores are closely related to their handling ways. Using ways of yielding, avoiding, and violent attack may cause interpersonal conflict scores increase. The handling way of cooperating had a significant negative correlation with conflict scores.

Key words: higher vocational college; student dormitory; interpersonal conflict; status quo; countermeasures

(责任编辑:魏有广)

大数据视域下的高职院校学生管理工作信息化重构 ——以青岛酒店管理职业技术学院数字化校园为例^{*}

蔡智勇

(青岛酒店管理职业技术学院,山东 青岛 266100)

摘要:大数据时代对高职院校学生管理工作提出新的要求,对学生管理工作进行信息化重构是解决这一问题的有效途径。本文从大数据内涵及其特征谈起,分析了当前高职院校学生管理工作信息化的现状,阐述了大数据给高职院校信息化工作带来的机遇和挑战,最后重点提出了高职院校学生管理工作信息化重构的创新思路。

关键词:大数据;高职院校;学生管理;信息化重构

中图分类号:G717 **文献标识码:**A

一、引言

随着互联网、云计算等现代技术的普及,人类进入了大数据时代,每天都有数量庞大、类型错综复杂的海量数据冲击着我们,给我们带来巨大的信息流和数据流。关于大数据,到目前为止,并没有一个普遍的定义,大数据之“大”,并不仅仅在于“容量之大”,更在于通过对海量数据的交换、整合和分析,发现新的知识,创造新的价值,带来“大知识”、“大科技”、“大利润”和“大发展”。大数据正在改变我们的生活,如何抓住这一机遇,实现自身的跨越式发展是每个行业面临的重大挑战。高职院校作为教育事业的重要组成部分,其管理模式、工作方法也必然受到大数据的影响。在大数据的视域下,高职院校学生管理工作的创新势在必行。

二、目前高职院校学生管理工作信息化的现状

(一)高职院校学生管理工作信息化的必要性

高校的学生管理工作是一项非常繁杂的工作,涉及部门众多。尤其是招生批次靠后、招生分数不高的高职院校,人才培养的主要目标是面向生产、建设、服务、管理一线的高素质、高技能人才,而其学生有着思维活跃,对新生事物的接受速度快,但又对学习缺乏兴趣、自我控制力较差的特性,这使得学生管理任务更加繁重。现阶段,我国高职院校的学生管

理工作还处于初级阶段,很多细节方面的管理都存在不少问题,如管理模式单一化、管理缺少连续性、部门信息沟通不畅、管理效率不高等,导致人才培养的目标很难达到。而信息化的道路是解决这一难题的有效途径。2017年2月,中共中央国务院印发《关于加强和改进新形势下高校思想政治工作的意见》,《意见》指出,教育要坚持改革创新,要推进理念思路、内容形式、方法手段的创新,这里的“内容形式、方法创新”正是信息技术的创新。

(二)高职院校学生管理工作信息化的现状

目前虽然大多数高职院校已经开始了学生管理工作的信息化,有些高校购买或自行(委托第三方)开发学生管理系统,但信息化程度不高,存在诸多问题,整体还停留在较低的水平上。首先,在学生管理中产生的大量数据,结构化程度非常低,大多以非结构化的形式存在,对这些数据的挖掘处理也还处在初级阶段,主要停留在数据备份、数据查询及简单统计阶段,并没有能够发挥它们的真正作用。其次,部分高校虽意识到数据中蕴藏的巨大价值,开始对相关数据进行利用,但这些数据信息还处在一个个的“信息孤岛”上,各部门之间并没有实现信息共享,无法实现信息的有效整合和挖掘。再次,多数学生管理工作者数据应用的意识和能力普遍不足,他们对信息化系统的功能不熟悉,操作不熟练,又缺乏

* 收稿日期:2017-12-05

作者简介:蔡智勇(1984-),男,山东青岛人,青岛酒店管理职业技术学院讲师,主要研究方向为高校学生管理。

学习的主动性和积极性,导致信息化管理模式在推进的过程中往往遭遇停滞的难题。

三、大数据对高职院校学生管理信息化带来的机遇与挑战

(一)大数据带来的机遇

大数据时代,高职院校学生管理工作就是以学生相关数据为数据源,进行数据的集成、加工、挖掘、分析,并最终进行数据的利用。大数据的出现给高职院校学生管理工作带来了重大的机遇,必将推动现有学生管理工作的信息化重构,使得学生管理工作更具科学性、针对性和时效性,同时有助于教育教学活动的顺利开展。具体来说,我们可以通过多种信息渠道,了解学生思想动态、挖掘学生信息数据、分析学生行为,从而充分了解学生的需求。大数据的应用可以让高职院校学生管理工作从宏观群体走向微观个体,有针对性地了解每一个学生的实际情况,从而进行更加科学化的评价,制定更加理性的决策,对学生进行更加个性化的管理。

(二)大数据带来的挑战

与此同时,大数据时代的到来对高职院校学生管理工作的信息化提出更高要求,如学生数据采集问题、数据融合问题、数据质量问题、数据安全问题等。如何从海量的数据中把握信息采集的广度和深度,如何规范采集过程,提高采集数据的质量,如何将众多各自为政、相互封闭的信息系统打通融合,如何在产生的大量数据中做到去粗取精、去伪存真,如何避免可能的信息风险,如何提高学生管理工作队伍的大数据应用意识和能力,这些都是大数据带来的新挑战。面对大数据所带来新形势、新情况和新环境,如何抓住机遇,迎接挑战,已是摆在学生管理工作者面前的一道具有现实意义的难题。

四、高职院校学生管理工作的信息化重构

(一)学校层面进行顶层设计,建设一个集成型的数据平台

目前,高职院校大多已经建立了相对完善的各种学生平台,如教务管理平台、图书馆管理平台、宿舍管理平台等,但大都处于各自为政的状态,各平台之间信息封闭,也造成了资源的浪费。我们可以将各平台资源进行整合,实现数据的共享和整合,为后续的数据挖掘提供条件,为建立智能校园作铺垫。

同时要主动走出去,与其他高校、社会组织、政府部门、相关网络媒体建立协同机制,共享数据资源。这就需要学校层面进行顶层设计。以青岛酒店管理职业技术学院为例,在大数据视域下,学校推行的数字化校园建设,涵盖了学生的学籍管理、出勤管理、奖惩管理、宿舍管理、日常事务管理等众多板块,并将之与教学板块相融合,极大提高了学生管理的效率以及管理决策的及时性和科学性。

(二)建设一支复合型的学生管理工作队伍

大数据视域下,高职院校学生管理工作队伍必须具备较高的大数据应用意识和处理能力,学生管理工作者应该成长为复合型人才。首先,学生工作队伍要具备大数据应用意识,要充分认识到大数据对高职院校学生管理工作的重要性,重视大数据的采集、整理和分析,并主动培养自身对数据信息的应用能力。其次,高职院校要加强对学生管理工作队伍的培训,包括大数据的收集、分析和处理等技术,提高其运用大数据的能力。最后,学生管理工作队伍的建设要有梯队规划。可以重点培养建设一支有计算机专业背景的大数据专业团队,专门负责学生数据平台的建设、数据采集、分析和整理工作及相关培训工作,并最终建设一支兼具学生管理能力和大数据处理能力的复合型的学生管理工作队伍。

(三)精准化预测,为学生提供个性化管理

学生管理工作者应该主动通过大数据的挖掘,对学生的心理行为进行科学性的预测,从而更好地对其进行管理。以青岛酒店管理职业技术学院为例,通过对大数据的充分挖掘,使针对学生的个性化教育成为可能。心理健康干预、贫困生关怀等板块也使管理者能够及时追踪学生的思想困惑和心理动态,更好地进行人文关怀和教育,引导他们树立正确的价值观念,有效地做好学生管理工作。如家庭经济困难学生预警系统,该系统根据学生校园卡的消费记录,并通过这些看似简单的数据进行分析,列出一段时间内日均消费水平低于全校平均水平70%的学生名单,学生管理工作者可以找出隐性困难学生,并对这一部分学生进行重点跟进,持续观察,并给予相关的帮助。再如,我们通过大数据挖掘,建立了有效的学情预警机制,通过分析学生的图书借阅数据、网页浏览数据和学生出勤数据、学生住宿数据等,预测学生挂科的可能性,并将信息及时反

馈给辅导员和任课教师,提前对学生进行引导,从而减少该生挂科的可能性。可以说,高职院校的学生管理工作已经进入个性化服务时代。

(四)健全学生信息使用安全制度,保障信息的安全性

大数据的开发利用使学生隐私的暴露成为可能,如果被不法分子抓住漏洞,学生的个人权益就有可能受到侵害。因此,在享受大数据价值的同时,必须要重视数据安全,保护学生隐私。以青岛酒店管理职业技术学院为例,学校制定了专门的学生数据使用安全制度和标准化流程,就学生数据信息的收集、使用范围和权限做了明确的规定;同时还成立了专门的组织来监督大数据的采集和使用,指导数据管理人员,使其具备较强的安全和责任意识以及保障安全的能力,以此来保护学生信息的安全性。

五、结语

大数据时代已经来临,已经成为高职院校学生

管理工作不可回避的新浪潮和新环境,无论是学校管理层还是学生管理工作者都应主动拥抱这一浪潮,构建大数据应用平台,完善大数据管理机制,强化大数据应用意识和能力,才能优化学生管理工作的策略,提升学生管理工作的实效,并最终提高高职院校人才培养的质量。

参考文献:

- [1] 单耀军.大数据背景下职业院校学生管理工作信息化重构[J].职教论坛,2013(30):15-18.
- [2] 胡晶君.大数据时代高校学生工作创新探究[J].太原大学教育学院学报,2015(4):1-4.
- [3] 薛景.大数据背景下高职院校学生工作创新研究[J].电脑知识与技术,2016(33):1-2.

On the Reconstruction of Students Management Informationization in Higher Vocational College from the Perspective of Big Data ——A Case Study on Digital Campus of Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management

CAI Zhiyong

(Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100, China)

Abstract: In the era of big data, new requirements are brought to the student management work in higher vocational colleges. The reconstruction of student management informationization is an effective way to solve this problem. Starting from introducing the connotation and characteristics of big data, this paper analyzes the current status of student management informatization in higher vocational colleges. Then it expounds the opportunities and challenges which the big data brings to the informationization work in higher vocational colleges. At last it emphasizes on the creative idea of the informationization reconstruction of student management in higher vocational colleges.

Key words: big data; higher vocational colleges; student management; informationization reconstruction

(责任编辑:魏有广)

浅析高职院校加强学生干部队伍建设的必要性*

刘云飞

(青岛酒店管理职业技术学院,山东 青岛 266100)

摘要:我国高职教育的发展一直处于稳步上升阶段,传统的说教式甚至体罚式教育已经不符合高职院校的实际工作需要,而学生干部作为高职学生群体中的佼佼者,其队伍建设就显得尤为重要。学生干部队伍建设的成效如何,已经成为高职院校改进和加强大学生思政工作、检验德育工作效果、培养与时代发展相适应人才的重要指标。

关键词:高职院校;学生干部;队伍;建设

中图分类号:G641 **文献标识码:**A

随着我国高等教育连年的扩招,普及化、大众化已经成为了新形势下高等教育的新特点。随着入学人数的增加,必然意味着入学门槛的降低,这就给高校的学生管理工作提出了更高的要求。而作为高职院校中的学生干部队伍管理则是学生管理的重中之重,因为学生干部在帮助老师管理班级,体察班级中的微小问题中有着不可替代的作用。

一、高职院校学生干部管理中存在的问题

(一)管理模式简单粗暴

高职院校的学生相比本科生的素养相对较低,其中学生干部虽然属于其中较为优秀的,但是用调侃的一词来形容,还是“硬件”较差。高职院校为了简便起见,很多的管理方式和理念都采取一刀切的方式,通过高压政策来起到较快的效果。我们在收到成效的同时,不可避免地约束和压制了所有人的个性,学生的个性化、自由化就受到了很大程度的束缚,这与现代社会弘扬学生个性的主题是相悖的。

(二)学生干部管理者水平参差不齐

高职院校的学生管理者按照教育部的规定主要从事大学生的思想政治教育以及德育工作。但是,每个高校根据自己的实际情况往往会给他们分派别的任务,这就导致了工作的复杂性。目前许多的高职院校学生管理岗位缺编严重,有的甚至没有参加过系统的岗前培训或者相应的心理咨询培训。这就直接导致了学生的日常管理工作者缺乏管理方法和

经验。很多的学生管理者只能单纯解决个别问题,不能够上升到系统的、全局性的高度,更别提结合专业特点培养人才了。

(三)社会功利主义风气对大学校园的直接影响

随着我国经济的突飞猛进,功利主义在整个社会的逐渐蔓延已经是一个不争的事实,原本一片净土的大学校园也不能幸免。部分学生干部没有学到优秀的习惯,反而被这种恶劣的风气所吞噬。他们加入学生管理团队的动机本身就不纯正,而是有着明确的目的性。当学生的被管理者的利益与管理者发生冲突时,管理者通过不正当的手段获得胜利就会对整个班级甚至整个年级造成极坏的恶劣影响。

二、高职院校学生干部管理存在问题的原因分析

(一)缺乏完备的制度

学生干部的管理,是一项系统的繁杂的过程,绝不是简单的犯错之后的说教和惩戒。为了保障这一工作的顺利开展,必须要有完备的制度作保障,执行制度的过程必须要足够的公平公正。以笔者所从事的宿舍管理工作为例,就包括了作息制度、赔偿制度、留宿制度、内务标准制度等一系列制度。与依法治国的前提条件是有法可依一样,当所有的管理具备了制度之后,这只是工作能够开展的最初条件。如何保证制度能够公平公正的执行,如何能在保证学校利益的同时,还能够保障学生的权利,才是这一

* 收稿日期:2017-11-24

作者简介:刘云飞(1986-),男,山东青岛人,青岛酒店管理职业技术学院教师,主要研究方向为高校思想政治教育。

制度能够顺利执行的核心要素。

(二)没有做到以人为本

教育的核心含义在于事前挽救而非事后惩罚,能否以提升学生的学习能力和促进个人发展为目标,直接决定了教育者和被教育者的关系和谐与否。一旦被教育者认定教育者是针对自己,而非保护和帮助自己,内心迸发的抵触情绪就直接左右了本次教育的成功与否,更有甚者会直接影响此人的人生发展方向。不论是激将法还是欲擒故纵法,都是使用了一定的策略激励对方主动学习,使其沿着教育者制定的方针策略推动个人发展。当然,教育者不是一个孤立的个体,他应该联合其他所有的机构和部门共同促进学生干部群体发展。

(三)管理理念由管教者向服务者转型的程度不同

学生管理干部队伍应该是具备完善系统知识的专家型人才,应当具备教育学、心理学等的从业资格。传统的学生管理停留在说教阶段,烦杂无味的说辞不但没有引起学生的共鸣,反而会认为是一种负担。这也是前一段时间高中生刺死对自己“视若已出”的班主任案例的集中体现,不得不说这是一个教育者的悲哀。新时期,学生干部管理队伍应该对自己的定位有一个清晰的认识,应该完成由管教者向服务者的转变。教师应该由传统意义的高高在上转变为师生平等,只有在这一前提下,才能够获得新时期学生的认可,才能够为自己各种教育手段和方法找到用武之地。

三、建设新时期高职院校学生干部队伍的具体措施

高校工作的繁杂性决定了学生管理工作不能单纯依靠老师来完成,学生干部队伍建设就顺理成章地成为了新时期高校学生管理工作的重大课题。通过新老时代以及国内外高校管理工作的对比,笔者针对高职院校学生干部队伍建设提出以下具体措施:

(一)确立“以学生为本”的服务理念

新时期,共产党人结合时代特点,提出了“以人为本”的服务理念。作为高校教师,面对学生干部群体,我们首先要明确自己的定位,必须要由传统的“教训者”完成向“服务者”的转变。“以学生为本”的管理思想是指高校管理团队要始终强调学生在管理中的主体地位,要把提升学生的素质、处理人际关

系的水平作为工作努力的方向。在具体的工作过程中要关心学生、尊重学生、激励学生、培养学生,把学生干部放在管理对象的整体系统之中。任何理论都是建立在实践的基础之上,西方的管理理论都是建立在对人的本性和动机等不同的认识和理论假设的基础之上的。管理对象和管理实践的不同,决定了管理理论的不同,这就充分说明了人在整个管理中的重要作用。

若要实现高校学生管理的科学化、有序化,始终坚持“以学生为本”的管理理念是一个必要条件。“以学生为本”绝不能是一个口号,而应该有具体的落地措施,这些措施的出台都应该围绕“如何保证学生的权利和义务”展开,使学生的基本权利能够在法定的范围内得到最大程度的保障。对于学生的管理归根到底是对“人”的管理,人的属性、情绪、信念、需求和素质等一些列与人有关的问题都应该成为管理者关注的首要问题。

(二)建立行之有效的科学管理制度

彼得·杜拉克先生认为:管理=任务+责任+实践。作为学校工作的主体——学生,首先要对自己的权利和义务有着清楚的认识。自2007年开始,各高职院校都开始尝试不断地探索,建立起了一系列与自身发展相符的管理制度。但是,任何制度的完善都需要一个过程,不可能一蹴而就。一些管理政策配套设施的缺乏,使得很多学生管理工作者在工作中存在困难。当然,一系列管理制度的科学化,应该建立在管理者的专业性基础之上。我们应该设立工作标准和职业准入制度,严把入口关。其次,应该设立不同岗位的职业晋升体系,让高校的学生管理团队看到自己的希望,增强这一团队的吸引力。

(三)充分调动学生干部队伍的主动性

中国伟大的改革开放总设计师邓小平针对我国的国情,提出了“一国两制”的伟大理念,“港人治港,充分自治”的理念完全可以举一反三地用在学生管理工作中。年龄、社会阅历的不同直接成为了师生之间天然的鸿沟,不论后期如何努力,这些先决条件仍然无法改变。而学生干部作为学生管理工作中的桥梁,起到了不可替代的重要作用。一方面,可以将老师的意见以学生的口吻跟学生传达,另一方面又可以将学生的反馈及时传达给老师。

另外,我们在充分调动学生干部队伍积极性的同时,也要将学生本身调整到当今管理工作的主体地位。改变学生在管理过程中的被动地位是对传统

意义上以老师为中心的绝对的管理方式的一种颠覆，彻底的改变学生的从属地位。这样使学生既能够充当管理人员，又可以充当被管理人员，在有效地增强了学生的自我管理能力的同时，也增强了他们的责任意识。我们有理由相信，随着国家对高职教育的不断重视，政策引导的逐渐加强，管理团队教师培训的持续强化，高职院校学生干部管理工作将在未来的教育发展领域中起到越来越重要的作用。

参考文献：

- [1] 马克思恩格斯选集：第4卷[M]. 北京：人民出版社，1995.
- [2] 斯玉乐. 现代教育学[M]. 成都：四川教育出版社，2006.
- [3] [德]韦珀. 学术与政治[M]. 冯克利，译. 北京：三联书店，2005.

On the Necessity of Strengthening the Construction of Students Leaders in Higher Vocational College

LIU Yunfei

(Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100, China)

Abstract: The development of higher vocational education in China has been going up steadily for a long time. The traditional way of didactic education is no longer meet the practical requirement of higher vocational education, not mention the corporal punishment education. Student leaders are the excellent performers among the student group. Therefore the construction of student leaders' team is particularly important. The effectiveness of this work has become a crucial index for improving the ideological and political education, verifying the moral education and cultivating the talents adaptable to the development of the age in higher vocational education.

Key words: higher vocational colleges; student leaders; team; construction

(责任编辑：魏有广)

工程·技术

石墨烯智能混凝土在正交和斜交于受力方向的压敏响应^{*}

张 勇

(青岛酒店管理职业技术学院,山东 青岛 266100)

摘要:往水泥基复合材料中添加石墨烯,能提高其导电性,并使其具有一定的压敏性能。然而,以往的研究多聚焦于沿受力方向的压敏特征,而对受力方向之外的方向上的压敏特征研究较少。本文利用石墨烯智能混凝土棱柱体试块,在其中埋置电极形成沿受力方向、正交于受力方向和斜交于受力方向的电极对,在施加弹性阶段的循环荷载情况下,测试其不同方向的电阻变化趋势,对照该方向的应变变化规律,总结石墨烯智能混凝土在不同方向上的压敏响应特征。结果表明,沿受力方向、正交方向和斜交方向的电阻变化规律相似,都随压力的增加而减小,随压力的释放而增加,电阻变化率都在8%左右,这说明它们主要受体积变化的控制,然而,正交于受压方向的压敏性能也受泊松比的影响,使其电阻变化幅度较沿受力方向的小。

关键词:石墨烯;智能混凝土;压敏响应

中图分类号:TU528 **文献标识码:**A

一、引言

智能混凝土的研究可追溯到上世纪60年代,前苏联学者采用炭黑掺入混凝土中尝试制备水泥基导电复合材料。Chung提出在混凝土中掺加碳纤维,形成智能混凝土。为了制作具有自感知功能的智能混凝土,往往需要往混凝土里添加导电材料,譬如碳类、金属类等,包括碳纤维、炭黑、金属粉末、金属纤维、碳纳米管等。智能混凝土的应用主要有结构受力或应变监测、交通流量监控方面。

石墨烯是碳原子单层排列的二维蜂窝状晶格结构,即在分子结构上可理解为单原子层的石墨,2004年被英国两位科学家发现,2010年两位发现者即获得诺贝尔物理学奖。石墨烯是已知材料中最薄的,仅有一个碳原子的厚度,然而却具有非常高的强度,其强度是钢材的100倍,杨氏模量达1100GPa,而且也是目前已知材料中导电性能最好的。将石墨烯应用于水泥基复合材料,能产生优良导电性能和压敏性能。

Sedaghat等研究了石墨烯水泥基复合材料的电阻特性,随石墨烯掺量的增加,其电阻率下降。Saafi等也证明随石墨烯掺量的增加,电阻率下降;

另外,随压力荷载的增加,该智能材料沿压力作用方向的电阻率逐渐下降,而当试件承受逐渐增加的拉力荷载时,其沿拉力方向的电阻率逐渐增加。

在对智能混凝土的压敏性能进行研究时,大多聚焦在沿受力方向的压敏响应,对于正交于受力方向的压敏性能研究较少,而对于利用石墨烯作为导电填料制备的智能混凝土在正交于受力方向的压敏响应,目前尚未见到相关研究。本文制备石墨烯导电混凝土,在研究沿受力方向的压敏响应的同时,也研究正交于和斜交于受力方向的压敏响应,全面地掌握石墨烯智能混凝土的压敏响应特征,为更加准确和广泛地应用石墨烯智能混凝土奠定基础。

二、试验概况

(一) 试验材料

水泥:采用南京小野田水泥厂生产的52.5硅酸盐水泥,性能符合GB175—2007《通用硅酸盐水泥》的技术要求。**砂子:**普通烘干河砂,取粒径小于0.3mm的特细砂。

石墨烯采用常州第六元素生产的编号为SE1231的石墨烯,根据产品出厂报告,一些基本参数如表1所示。为了将石墨烯均匀分散到水中,需

* 收稿日期:2017-12-15

作者简介:张勇(1977-),男,山东德州人,青岛酒店管理职业技术学院副教授,工学硕士,主要研究方向为新型建筑材料力学机理。

要用聚羧酸减水剂作为表面活性材料，并且借助超声波将石墨烯纳米颗粒分散到水中。

表1 石墨烯性能及参数

出厂编号	厚度 (nm)	粒径 (μm)	比表面积 area(m ² /g)	形貌
SE1231	~5	~6.8	191.8	黑色粉末

采用 Hitachi S-4800 场发射扫描电镜对石墨烯的形貌进行观察。取石墨烯溶液滴在铝箔上，待水分蒸发后，即留一层石墨烯薄膜。然后将该载有石墨烯的铝箔置于扫描电镜腔室中进行观察，得到如图1所示的形貌图。根据图可以看出石墨烯为多层结构，表面呈褶皱状，颗粒尺寸与厚度与出厂报告基本吻合。

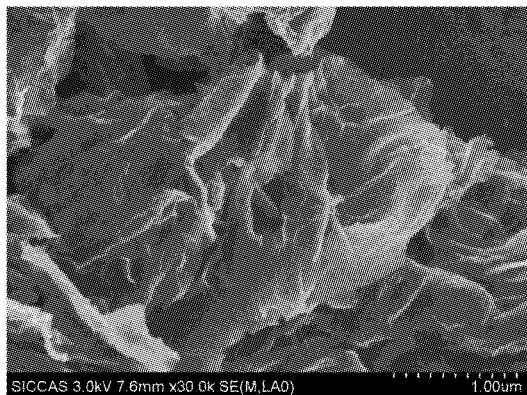


图1 石墨烯扫描电镜图片

(二)配合比设计

掺加石墨烯的水泥砂浆的配合比为，水泥：砂子：水：石墨烯：减水剂=205.4:616.3:148.3:13.1:7.0，其中石墨烯相对于水泥的重量百分比为6.4%。本文智能混凝土中未掺加粗骨料是为了减少粗骨料对均匀性和灵敏度的影响。另外，为了表征该石墨烯水泥砂浆的工作性能，由于试验材料量非常少，利用小型坍落度对其进行测试，坍落度桶尺寸：上口径30mm，下口径50mm，高度65mm，测试得该砂浆坍落度13mm，说明该智能混凝土具有足够的流动性，方便浇筑成需要的形状。

(三)试件制备

采用尺寸为50×50×150 mm的棱柱形试件，预先置入铜丝制成的电极，然后浇筑上述智能砂浆。电极为直径1mm的铜丝，在试件中部置入四支杆状电极，电极间距离25mm。试件和加载示意图如图2所示，其中a、b、c和d代表四个杆式电极。V代表竖直方向应变片，H代表水平方向应变片，D代表斜向应变片，粘贴于试件背面。试件尺寸见图中，单位mm。

(四)测试方法

智能混凝土的压敏性能测试采用绝干状态的试件，将试件置于103±2℃的烘箱48小时，烘至恒重，然后凉至室温，此过程应防止烘干试件吸收空气中水分，所以需置于干燥箱中凉至室温。然后在三思60T压力试验机上施加锯齿状循环荷载进行压敏性能测试，测试装置见图3所示。压力试验机提供2kN到20kN的循环荷载，而且在2kN和20kN位置各保持荷载5秒。试件两端各垫一块橡胶垫，使试件与试验机之间绝缘。

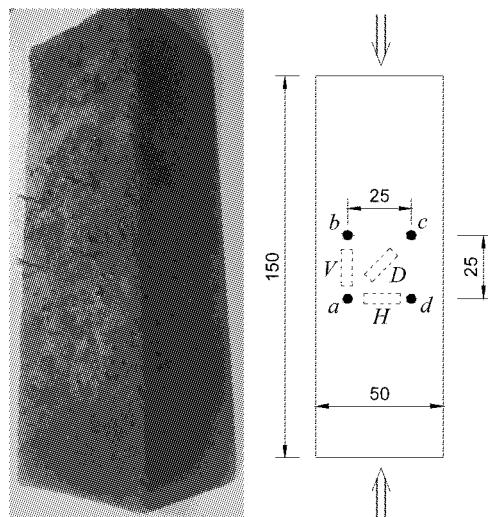


图2 试件及加载示意图

加载过程中采用金科2512C电阻仪采集智能混凝土试件电阻变化，采集方式为两电极法，即将采集仪两个采集端与智能混凝土上两电极分别相连即可。

采用两电极方法进行测试，则分别可以得到沿受力方向(a-b电极)、正交受力方向(a-d电极)和斜交受力方向(a-c电极)三个方向上的压敏响应特征。而且在相应的方向粘贴传统应变片，分别为V、H和D，代表沿受力方向、正交受力方向和斜交受力方向。应变片标称长度15mm，额定电阻120Ω，试验过程中用东华3817动态应变采集装置对其应变进行采集，采集频率为2HZ。加载前30秒开始采集电阻值和应变值，加载后再持续采集30秒，以考察其稳定性。

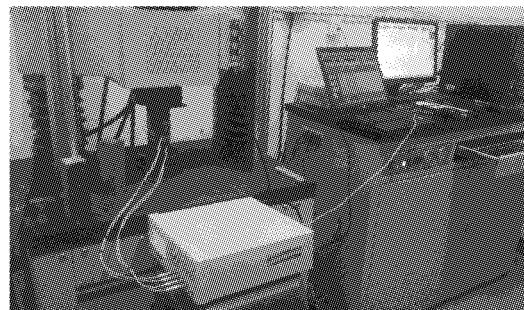


图3 测试系统

三、试验结果与分析

(一) 沿受力方向压敏响应

将上述智能混凝土试块在循环荷载下沿受力方向(图2中a—b方向)的电阻变化曲线和应变变化曲线绘制到一张图中,见图4。由图可以看出,在加载前,应变值稳定在0,但是电阻值在 2.10Ω 左右存在小幅波动。然后,当压应力从 0.8MPa 增加到 8MPa 时,压应变从 $50\mu\epsilon$ 增加到 $400\mu\epsilon$ (混凝土尚处于弹性阶段)时,电阻值从 $2.12\text{k}\Omega$ 下降到 $1.95\text{k}\Omega$,变化率 8.02% 。在随后的循环荷载作用下,智能混凝土电阻随压应变的增加而减小,当压应变释放时其电阻值增大,而且基本上呈线性变化。这是由于压力作用使智能混凝土中石墨烯纳米颗粒相互靠近,接触电阻减小或隧道效应加强,从而造成整个智能混凝土的宏观电阻减小。

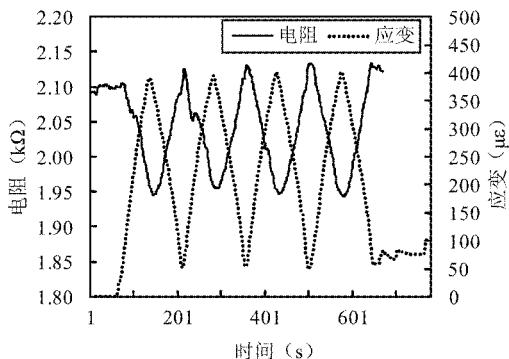


图4 沿受力方向压敏响应

(二) 正交受力方向压敏响应

正交于受力方向(图2中a—d方向)的电阻和应变如图5所示,首先可以看出,正交于受压方向的应变为拉应变,最大应变值为 $72\mu\epsilon$,结合沿受力方向最大压应变 $400\mu\epsilon$,由此可以计算得到混凝土泊松比为0.18。当压应力从 0.8MPa 增加到 8MPa 时,正交于受力方向的拉应变从 $10\mu\epsilon$ 增加到 $72\mu\epsilon$ 时,电阻值从 $1.97\text{k}\Omega$ 下降到 $1.82\text{k}\Omega$,变化率 7.61% 。由此可以看出,虽然正交方向应变为拉应变,但是电阻变化趋势与受压方向的一致,这说明对于智能混凝土,其电阻变化主要受体积变化控制,这一结论与Wen的碳纤维智能混凝土研究结果一致。而且在正交于受压方向的电阻变化率较沿受压方向的小,这可能是泊松比作用的结果,即正交方向电阻变化整体受体积减小的控制,但是泊松比造成的拉应变增加在一定程度上削弱了电阻减小的程度。

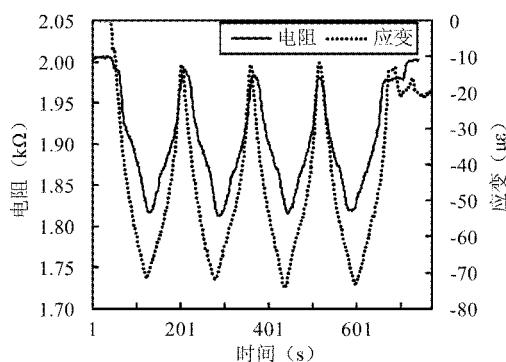


图5 正交受力方向压敏响应

(三) 斜交受力方向压敏响应

斜交于受力方向(图2中a—c方向)的电阻和应变如图6所示,当压应力从0增加到 8MPa 时,斜交于受力方向的应变先从0减小到 $-15\mu\epsilon$,然后再增加到 $72\mu\epsilon$ 。根据理论分析,斜交方向两电极之间初始距离为 $25\sqrt{2}=35.3553\text{mm}$,当沿受压方向发生 $400\mu\epsilon$ 压应变,正交方向发生 $72\mu\epsilon$ 拉应变时,两电极之间距离变为: $25\sqrt{(1-0.0004)^2+(1-0.0000)^2}=35.3495\text{mm}$,所以,斜交方向应该呈现压应变,最大应变率为 $(35.3553-35.3495)/35.3553=160\mu\epsilon$ 。但是,上述得到的先减小后增加的变化趋势可能是由于在加载初期阶段受压不均匀所致。

斜交方向应变有先减小再增加的趋势,电阻也从 $1.90\text{k}\Omega$ 先增加到 $1.93\text{k}\Omega$,然后再下降到 $1.82\text{k}\Omega$,峰值与谷值之间的变化率为 8.29% 。

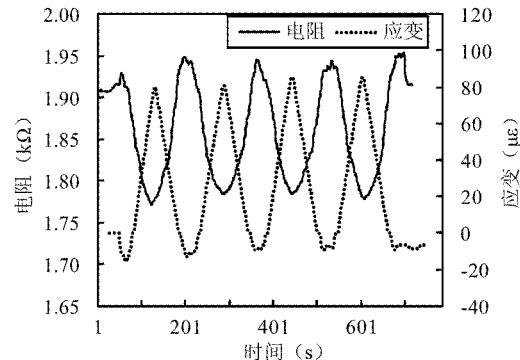


图6 斜交受力方向压敏响应

四、结论

(一)采用6.4%的石墨烯掺量(相对于水泥重量)能使水泥基复合材料具有良好的压敏性能。

(二)沿受压方向、正交于受压方向和斜交于受压方向的电阻均随外加压力的增加而减小,而且电阻变化率都大约在8%左右,这说明该石墨烯智能混凝土不同方向上的电阻变化是受体积变化控制,而不受该方向应变控制。

(三)正交于受压方向的压敏性能既受体积减小的控制,也受泊松比的影响,所以电阻变化率较受压方向的小。

参考文献:

- [1] Chung D D L. Cement reinforced with short carbon fibers: a multifunctional material [J]. Composites: Part B, 1996, 27(1): 11-23.
- [2] 范晓明. 机敏混凝土的压敏性及钢筋腐蚀与防护机理研究[D]. 武汉:武汉理工大学,2009.
- [3] 王宝民,韩瑜,宋凯. 碳纳米管水泥基复合材料研究进展[J]. 低温建筑技术,2011(5):1-3.
- [4] Han b, Ding s, Yu x. Intrinsic self-sensing concrete and structures: a review [J]. Measurement, 2015, 59(1): 110-128.
- [5] Xiao H, Li H, Ou J. Self-monitoring properties of cement-based sensors embedded at various stress zones in a bending concrete beam [J]. Sensors and Actuators A: Physical, 2011, 167(2): 581-587.
- [6] Shi Z, Chung D D L. Carbon fiber-reinforced concrete for traffic monitoring and weighing in motion [J]. Cement Concrete Research, 1999, 29(3): 435-439.
- [7] Geim A K, Novoselov K S. The rise of graphene [J]. Nature Materials, 2007, 6(3):183-191.
- [8] Novoselov K S, Geim A K, Moerov S V, et al. Electric field effect in atomically thin carbon films [J]. Science, 2004, 306(5696):666-669.
- [9] Bernardo M, Marcos G, Evgeniy T, et al. Electrical conductivity of compacts of graphene, multi-wall carbon nanotubes, carbon black, and graphite powder [J]. Powder Technology, 2012, 221(5): 351-358.
- [10] Sedaghat A, Ram M K, Zayed A, et al. Investigation of Physical Properties of Graphene-Cement Composite for Structural Applications [J]. Open Journal of Composite Materials, 2014, 4: 12-21.
- [11] Saafi M, Tang L, Fung J, et al. Graphene/fly ash gopolymer composites as self sensing structural materials [J]. Smart Materials and Structures, 2014(4): 1-10.
- [12] Wen S, Chung D D L. Uniaxial tension in carbon fiber reinforced cement, sensed by electrical resistivity measurement in longitudinal and transverse directions [J]. Cement Concrete Research, 2000, 30: 1289-1294.
- [13] Wen S, Chung D D L. Uniaxial compression in carbon fiber reinforced cement, sensed by electrical resistivity measurement in longitudinal and transverse directions [J]. Cement Concrete Research, 2001, 31: 297-301.

Piezoresistive Reaction of Graphene Intelligent Concrete in the Direction of Orthogonal and Oblique Intersection

ZHANG Yong

(Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100, China)

Abstract: Adding graphene to the cements composite can improve its conductivity and make it have a certain piezoresistance property. However, the previous studies mainly focus on the piezoresistance characteristics along the direction of the force, and the studies on the piezoresistance characteristics in the direction other than the direction of the force are rare. In this paper, some prism specimens made of graphene smart concrete were casted, in which electrodes were imbedded to constitute three electrode pairs along forcing, transverse and diagonal directions. And then, the resistance and strain along different directions were monitored during loading a cyclic load within elastic regime on the specimens to summarize the piezoresistive characteristics along those directions. The results showed that the resistance changing trends on three directions were similar, that is, they all decreased as pressure rising and increased as releasing the pressure. Additionally, the resistance changing amplitudes are all around 8%, which illustrated that their piezoresistance were controlled mainly by volume variation. However, the piezoresistance on transverse forcing direction showed small amplitude as to forcing direction due to the tensile strain generated by Poisson's ratio.

Key words: graphene; smart concrete; piezoresistive reaction

(责任编辑:魏有广)

Android 平台下的数字校园信息系统开发应用^{*}

王风磊,罗冬梅

(青岛酒店管理职业技术学院,山东 青岛 266100)

摘要:随着社会发展进程的不断加快,信息化技术得以不断创新和研发。android 平台更是当前信息化时代的产物,该平台具备了有效的移动便携性。本次研究的数字校园信息系统,就是基于 android 平台所构建的,此种管理系统具备了独特性,通过引进家长的共同参与,从而构建家长、教师、学生三者之间的共通,实现了在该 android 平台上的实时沟通交流,有效改善了校园信息的便捷高效。本次研究能够为数字校园信息系统的开发创新提供理论参考依据。

关键词:android 平台;数字校园信息系统;开发应用

中图分类号:TP39 **文献标识码:**A

一、引言

在传统的数字校园信息系统平台应用中,过于依赖计算机终端,主要以个人 PC 为主,从而处理学校教学相关的事务管理以及生活化服务管理事项,而这些信息的储存都是基于校园网上。3G 网和 4G 网的到来,很大程度的推进了校园数字信息平台的创新进度,移动校园信息化平台是基于 android 平台的信息通讯技术融合校园网络信息化的必然产物。通过提供多样化的实时便捷性信息服务,从而增加信息获取以及交流的便捷性。随着当前无线网络信息技术的飞速发展及广泛应用,无线接入点已经遍布了我们的生活。师生可以随时随地不受时空限制地对相关信息进行发布和查询,从而有效的将学校的空间完成了校外的延伸。当前校园信息化平台存在较多,比如校园网学生交友平台以及学生物品交易平台等,但是基于 android 平台的研究尚且较少。基于此,本文通过以移动平台信息理论为基础,分析该平台的用户需求,从而探究基于 android 平台的校园信息系统,提升工作学习效率。

二、android 平台概述

Android 原本是“机器人”的含义代表,该词是源于 Linux 平台所开发的手机功能操作系统统称。android 平台主要包括了具体的操作系统、用户使用

界面,还有中间件以及应用软件等部分组成。Android 的操作系统主要用于移动设备,特指收集系统。安卓当前已经发布了几种最新的版本,具备了较强的开放可移植特性。android 平台可以较为广泛的应用于绝大多数的电子类产品中,比如:平板电脑、智能手机、笔记本、电视还有耳机以及导航设备、和 CD、DVD 等诸多设备。android 平台在我国当前的使用率高达 75.1%,因此通过基于 android 平台,构建数字校园信息系统前景较为广阔。

安卓的主要开发应用语言是经由 Java 完成编辑,通过利用 ADT 这一插件,形成了相应的 android 系统代码。android 平台的应用开发主要包括了四个组成:其一就是 Activity,通常是一种单独存在的操作屏幕,可以完成相应的控制处理;其二就是 Broadcast Receive,该部分可以有效帮助使用者完成信息过滤;其三就是 Service 服务,此种服务的生命周期相对较长,通过利用这一组件可以有效的完成监控类程序的开发;其四就是 Content Provider,该部分主要提供了 android 平台所需要反应的程序内容,从而实现了四个组件的协调性操作。

三、基于 android 平台的校园信息服务系统设计

(一)校园信息服务系统需求分析

* 收稿日期:2017-11-06

基金项目:青岛酒店管理职业技术学院 2016 年度科研基金重点课题

作者简介:王风磊(1976-),男,山东武城人,青岛酒店管理职业技术学院高级工程师,硕士,主要研究方向为网络安全、智慧校园。

在本次研究的基于 android 平台的校园信息服务系统中,在学生及教师基础之上,考虑加入了家长这一用户,主要包含了家长、教师、学生三者组合的基于 android 平台的校园信息服务平台,有效的加强三者之间沟通及交流。整体的系统服务需求包括了如下几点:其一就是功能需求,这一功能需求包括了用户的登陆、基本信息的录入、交流以及相应的信息分享;其二就是性能需求,这一功能需求在实现校园信息系统的整体功能性方面,是存在一定的要求

的,主要包括了手机操作系统,在利用基于 android 平台的校园信息系统中,对于信息及相关操作是需要一定基数来保证系统运行的。对于界面的要求,则应当满足用户在访问过程中可以更加方便友好的享受到相应的便捷性体验。此外还有网络通信,实现基于 android 平台的公共网络相互数据共享传输,以及数据保存,该系统通过针对用户的具体信息进行相应的存储,来有效地保障信息安全准确。

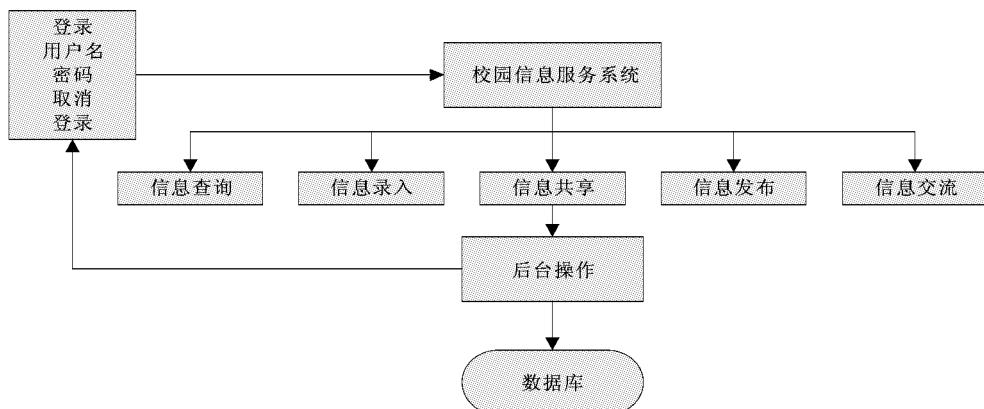


图 1 系统结构框架图

(二) 客户端设计

客户端的主要内容设计需要满足三方面:其一就是用界面的模块搭建,主要是为了实现信息的相关数据呈现以及经过处理的相关信息得以显示;其二就是需要实现客户端以及服务器之间的版块交互,从而有

效的基于服务端来完成相关数据的获取;其三就是需要实现服务器的数据处理模块,该模块主要是通过将服务器所获取的相关数据,完成用户可以直观理解的数据转换,从而将整体的界面版块在用户中得以显示,客户端的部分模块如图 2 所示。

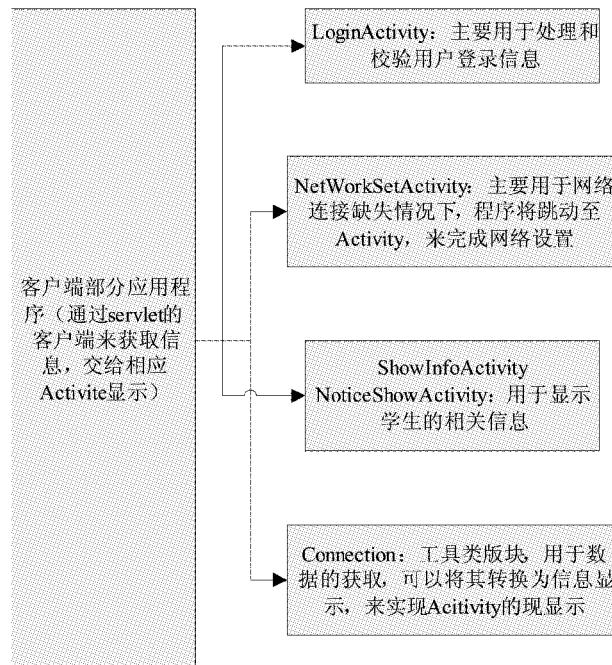


图 2 客户端设计框架图

(三)校园信息服务系统功能模块

通过依照具体的校园信息服务系统用户功能需求,主要将服务器的系统功能分为五大模块。(1)登录模块:主要是基于校园信息服务系统的安全因素,用户在进入该系统之前,是需要完成相应系统用户名以及相应密码设置,完成用户的登录,此种数据会在后台的数据库中实现加密处理。在登录模块之中,还包含了三种不同的用户登录接口,来满足教师、学生及家长不同的登录需求,从而可以让不同的用户在不同的系统页面完成登录操作。(2)查询模块:该模块主要是经由用户利用手机客户端的系统平台,来完成所需要查询的相应用户信息,可以实现不同的信息查询,并且不同的信息使用用户所查询的相关信息是存在较大差别的。教师对于用户信息的查询主要包括了学生的信息以及相关课程知识还有教务处的相关通知;而学生的信息查询则主要包括了成绩、课程信息等;家长的信息查询版块则主要的包含内容为学生的学籍、成绩以及学生的相关获奖违纪惩处记录等。(3)录入模块:该模块的使用用户包括学生及教师。使用该模块可以经由手机客户端完成相应信息数据的录入,教师也可以经由手机终端完成学生学籍、成绩、惩奖记录、调课等相关内容的记录。学生利用手机客户端平台,从而有效完成学生所要录入的信息,其中包括学生对教师的相关教学评价、申请奖学金资助、对学校的各个教学部分相关评价、对学校的相关建议信息等。(4)发布模块:在完成上一步骤的信息录入之后,就跳转至发布模块,该模块自然也只是包括了学生和教师,具备了较为有效的实时高效便携性。(5)交流模块:该模块的存在包括了所有的用户,教师、学生及家长不同的群体均包含其中。在该交流模块中,可以实现所有用户基于手机终端的平台直接信息沟通交流,通过借助服务器的终端作用,从而有效的经由手机终端,完成用户之间的信息共享和沟通作用,使得学生、家长及教师三者之间共同实现信息的共享沟通。

四、数据库设计

基于 android 平台的校园信息系统的应用实现,是需要基于多种数据从而运行的,那么在数据库的相关信息处理方面,通常采用多种方案来完成存储数据,所主要采用的方式包括了: SQLite、

SharedPreferences、以及 ContentProvider、还有通过以文件存在的形式,或者网络等诸多形式完成了对数据信息的存储。该系统通过利用 MySQL 实现了对该数据库的系统模拟设计。经由图形管理工具完成了相应的管理。其中包含了 MySQL Administrator 以及 MySQL Query Browser 的多种运行工具。MySQL Administrator 主要是通过数据库的设计执行,从而完成相应程度的实现,以及 MySQL 的数据库监管、数据相应的应用程序以及用户在使用中的相关权限设置。比如包括了控制、关闭、配置还有开启 mysql 的相关系统平台服务。MySQL Query Browser 主要是为了实现对数据库的相关功能性创建,从而给予用户提供相应的有效性存储工具。

基于 android 平台的校园信息系统平台,其数据库的构建设计,在该系统平台中占据了尤为重要的组成部分,整体结构较为繁琐,并且其中存放了诸多不同的海量教务数据信息,在该数据库的设计过程中,也要将 android 平台的手机终端考虑其中,通过进行整体结构的不断简化,从而有效的增强其功能实用性。

五、结语

本次研究针对基于 android 平台的校园信息系统平台展开,通过在该系统平台中加入三方用户主体,包括教师、学生和家长,行之有效地加大了该平台的整体实用有效性。该平台的基本性使用功能已经初步具备,但是在部分方面还亟待进一步的完善。比如数据库的优化构建、数据库的安全实用性,以及手机服务器的终端使用数据连接方面。基于 android 平台的校园信息系统有效地突破了时间空间的使用限制,对信息的查询、交流共享提供了便捷性,促进了校园信息系统平台的进一步创新和研发。

参考文献:

- [1] 孙靓.感知校园之基于 Android 的学生信息管理系统的设计与开发[J].数字技术与应用,2013(6):205-205.
- [2] 唐雄,张巨发,段昌奉,等.基于 Android 智能手机的医院移动护理信息系统开发及应用[J].中国数字医学,2013,8(2):95-96.
- [3] 李涵,韦程.基于 Android 系统的数字校园地图导览软件[J].电子设计工程,2016,24(21):180-183.

- [4] 张晓. 基于 android 平台的校园信息系统 app 的设计实现[J]. 计算机光盘软件与应用, 2013(24):253-254.
- [5] 姚云飞, 杜洪波, 梁建辉, 等. 基于 Android Studio+Geynmotion 的“掌上工大”校园信息系统设计[J]. 软件工程, 2016, 19(5):39-40.
- [6] 施连敏, 盖之华. 基于 Android 的校园信息服务应用平
台的设计与实现[J]. 软件导刊: 教育技术, 2015, 14
(10):57-58.
- [7] 李巍, 庄恩贵, 王建, 等. 基于 Android 系统的校园一卡通智能手机应用平台的设计与实现[J]. 中国管理信息化, 2014(6):40-42.

The Development and Application of Digital Campus Information System under Android Platform

WANG Fenglei, LUO Dongmei

(Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100, China)

Abstract: With the rapid development of the society, the information technology get constantly innovating and developing. The Android platform is the product of the current information age, which has effective mobile portability. Based on the Android platform, the digital campus information system in this paper features a unique characteristic. Through introducing the participation of the parents, the communication among the teachers, students and their parents is built on the Android platform which effectively improves the campus information convenience and efficiency. This study is expected to provide theoretical reference of the development and innovation of digital campus information system.

Key words: android platform; digital campus information system; development and application

(责任编辑:魏有广)