

邮轮游客体验需求对酒店管理专业课程体系优化的启示

匡红云, 陈家瑞, 徐继红

(上海第二工业大学 高等职业技术(国际)学院, 上海 201209)

摘要: 用人方需求是高校人才培养模式确立的基础。除了基于企业需求的开发, 基于消费者体验需求进行的从业人员能力素质分析和课程体系开发也是一种可选方法和对前者的有益补充。邮轮就是移动的豪华酒店, 应用扎根理论方法对邮轮游客网络游记文本资料进行编码和逐级归纳总结, 得出对从业人员的知识能力素质要求, 并据此进行专业课程体系优化, 分离出外围课程以及“前厅、餐饮及客房管理、商务沟通技巧及商务礼仪、专业技能实训及企业实践”这 3 类核心课程, 通过与酒店管理专业课程体系的对比提供优化建议。

关键词: 邮轮旅游; 体验; 扎根理论; 酒店管理专业

中图分类号: F592.99

文献标志码: B

Enlightenment of Cruise Tourists' Experience Needs to Optimization of Curriculum System for Major of Hospitality Management

KUANG Hongyun, CHEN Jiarui, XU Jihong

(College of International Vocational Education, Shanghai Polytechnic University, Shanghai 201209, China)

Abstract: Employer requirements are the base for establishing of talent training model in Colleges. But compared with base of employer requirements, it is more direct and effective to analyze requirement for employees' competency and quality and develop curriculum system based on needs of consumers. Cruise is a luxury moving hotel. Grounded theory method is used to compile and summarize the online travel notes data of cruise visitor, this leads to visitor's requirements for staffs' knowledge, ability and quality. According to these needs, curriculum system optimization is carried out. Peripheral courses and three kinds of core courses are clarified, such as front office, catering and housekeeping management, business communication skills and business etiquette, training course and enterprise practice. Enlightenment to curriculum system optimization of hospitality management major are stated.

Keywords: cruise travel; tourist experience; grounded theory; major of hotel management

0 引言

邮轮旅游是国际上最受欢迎的经典旅游产品之一, 但迄今中国邮轮旅游的渗透率不到 0.02%。在当前中国消费需求升级、人口结构变迁及政策推动等因素的影响下, 近年国内邮轮旅游市场以年 40% 左右的速度增长。据有关机构测算, 到 2030 年中国邮

轮游客量将达到 1 000 万人次, 中国邮轮市场将成为世界最重要的邮轮市场^[1]。伴随国际邮轮公司在华运营力度的加大、本土邮轮公司的起步发展, 需要大批通晓国际邮轮运营、邮轮产品销售、邮轮服务等知识和技能的专业人才。据估计, 到 2020 年我国邮轮人才的需求量将超过 30 万人, 而目前国内培

收稿日期: 2018-05-17

通信作者: 匡红云(1975-), 女, 江西吉安人, 副教授, 硕士。主要研究方向为旅游管理、消费者行为。E-mail: hykuang@sspu.edu.cn

基金项目: 上海市职业教育协会研究项目(yb201819), 上海第二工业大学校重点专业建设项目(酒店管理)(A01GY18F014-05)资助

养邮轮专业人才的本科院校不过 10 所, 人才缺口相当大^[2]。邮轮实质上就是一座移动的豪华酒店。目前我国酒店专业的招生规模较大, 从业人员基数大。若在酒店专业教学中更加有针对性地进行邮轮服务管理的知识技能培养, 一方面可以加快邮轮人才生成速度、快速补缺, 另一方面也可以扩大酒店人才的就业空间, 提升酒店专业学生的学习兴趣和發展潜力。

1 研究意义

高校直接为企业提供人才, 但也在为社会和消费者提供服务人员。基于消费者感受进行的人才培养方案和课程设置要比基于企业需求更加贴近市场和社会, 也将更真实和有效。邮轮虽是一座移动酒店, 但又有不同于传统意义的酒店之处, 对邮轮人才的培养计划和方案与酒店管理专业必有不同。体验是旅游活动的核心和实质^[3], 本研究通过对邮轮游客体验的分析, 获取对人才能力的需求和课程设置优化方案, 对提高高校人才培养的有效性具有一定的现实意义。

2 研究方法

20 世纪 60 年代以来, 越来越多的社会科学工作者意识到定量方法在研究复杂社会现象、面对全新动态问题时的局限性。而扎根理论 (grounded theory) 作为一种质性研究方法由 Glaser 等^[4]于 1967 年提出以来, 在教育学等领域得到了广泛运用, 在国际主流学界也颇受关注和重视。该方法构建的理论扎根于经验数据, 分析过程严谨, 克服了研究过程难以追溯的不足, 具有较高的信度, 是一种系统、规范的研究方法, 也是定性研究中最科学的方法论。研究者采用非结构性访谈或二手数据获取资料, 运用系统化的程序对原始资料展开逐字逐句逐行的开放性编码、主轴编码、选择性编码, 从中提炼出代码、概念、范畴, 总结出范畴间的相互关系, 在现象中升华理论。本文将采用扎根理论方法, 对邮轮游客旅游体验的网络评论资料进行编码、归纳、总结, 从中抽出对邮轮服务管理人员知识、技能素质的要求, 并基于此进行课程体系设置的优化, 为酒店管理专业建设提供借鉴和建议。

3 影响邮轮旅游体验的供给侧因素分析

经验表明, 采用扎根理论方法时深入访谈的人数应该以 15~25 人为宜^[5-6]。在国内知名旅游网站如携程旅行网、蚂蜂窝、飞猪旅行的页面搜索 2017 年 1~10 月国内邮轮游客的游记作为文本材料, 筛除应邮轮公司和旅行社邀请进行邮轮体验报道的文章后, 选取文字记录详实、表述完整、具有较高点击率且来自不同作者的 25 篇游记作为研究的基础数据, 共计 6.5 万字。运用扎根理论方法并辅以 ATLAS.ti7 软件对该文本进行分析。经过开放性编码、选择性编码、主轴译码 3 个分析阶段, 通过逐字逐句逐行对文本资料的层层归纳, 共得到 25 个初级代码、15 个概念、5 个副范畴 (见表 1)。这 5 个副范畴即反映了影响游客体验的邮轮供给侧的 5 个方面因素。

3.1 娱乐项目及互动

游客来到邮轮的最主要目的必定是体验各种游乐设施、观看演艺项目。各种设施的外观、功能、娱乐性, 演艺活动的视听效果、主题和内容, 与服务、演艺人员发生的多种互动, 其他顾客言谈举止体现的修养, 这些因素都将通过刺激游客的视觉、听觉、触觉及情绪, 使之获得多种感官功能体验及情绪体验。

3.2 员工及服务

游客通过与员工的人际互动获得服务需要的满足, 产生存在感和尊严感。邮轮行业是高体验度的产业, 也是典型的服务行业。在生产消费同时进行的氛围中, 顾客可以 360° 无死角地感受到企业员工的一举一动, 小至仪容仪表、服装造型, 大至与顾客进行有声、无声互动时的相关知识、专业技能、服务意识和服务态度, 这些都会对顾客的情绪产生影响, 影响其对旅游行程体验价值的判断。

3.3 硬件设施及场景、环境

游客通过对邮轮上支持性硬件的使用、对邮轮装饰及空间环境氛围的感受获得直接经验, 产生五官感受, 进行思考和判断, 产生体验。

3.4 企业软实力

邮轮的品牌历史和企业文化、创新管理、现代科技应用是其一切外在形式和主题的支撑和灵魂。而精准的市场定位、富有竞争力的价格和市场营销手段则可以吸引消费者, 使其产生体验欲望。

表 1 邮轮旅游体验影响因素扎根理论分析结果
Tab. 1 The results of grounded theory analysis of influencing factors of cruise travel experience

主范畴	副范畴	概念及定义	代码	初级代码	部分原始资料举例
邮轮旅游体验影响因素	1. 娱乐项目及互动	娱乐项目: 游玩时对娱乐设施的外观、娱乐性以及演艺活动满意度的评价	游乐设施及项目 演艺活动	① 外观 ② 娱乐性 ③ 演出、节庆活动	◆ 邮轮上那个温泉池子很小, 装不下几个人 ◆ 有个美国演员跳印度舞, 那个表情实在让我忍不住笑了起来 ◆ 我印象最深的就是那个百老汇演出, 因为他的声音、音乐, 还有那些人, 总体效果比较好, 有气氛
		互动过程: 与员工互动的感受、其他游客的行为	人人互动	④ 与员工互动 ⑤ 其他游客行为	◆ 这位耍杂的“企鹅先生”在观众互动部分表现得非常有趣, 博得孩子们的笑声和掌声 ◆ 吃自助餐的时候人多呀, 都挤破头抢, 而且每个人都要把盘子装得满满的, 有些人走的时候盘子里的东西根本都没动, 服务员都不知道怎么收拾, 真是太丢中国人的脸了 ◆ 那天是万圣节, 工作人员那种打扮我觉得挺好的, 氛围也挺好的 ◆ 演出的时候那些外国演员真是很专业, 很卖力地在那演, 动作都到位 ◆ 那些餐厅的服务员超级热情, 他只要看到你吃完了马上就又端来满满一盘子 ◆ 邮轮上所有的服务人员都很用心地为客人服务 ◆ 虽然说麻雀虽小五脏俱全, 但这艘船确实有点旧了, 栏杆拍出来不是很漂亮
	2. 员工及服务	仪容仪表: 员工的外在状态给人的感觉	⑥ 仪容仪表		◆ 跟别的邮轮比这条船确实小一些, 抗风浪能力不强, 碰到大风的时候会很晕的
		服务技能: 员工的专业能力符合岗位要求	⑦ 服务技能		◆ 船上那家浦江饭店的环境不错, 装修的挺漂亮, 有点情调
	3. 硬件设施及场景、环境	服务意识: 对顾客的亲近、喜爱、主动性	⑧ 服务意识		◆ 毕竟加勒比邮轮还是挺有名的, 船也大, 坐他家的船出去玩应该挺有保障的 ◆ 感觉一般都是年纪大的去或者带老人孩子去玩一次, 过过慢生活 ◆ 免税商店的东西价格还不错, 我淘了一个芭芭莉的眼镜才 100 \$ 多一点 ◆ 在上船的时候买个 100 \$ 的消费卡, 在船上可以随意喝, 但只在上船的时候能买到 ◆ 听说这条船是以前一个船王送给他太太的礼物, 很有历史感, 很想坐坐 ◆ 老人、抱小孩的都没有优先权, 我抱着小孩站了 1 个多小时才排队上船, 那么多人一起往上挤, 我差点都摔了。 ◆ 还有一个坐轮椅的大爷, 他的轮椅差点翻了 ◆ 碰到有风浪的时候可玩的设施就少了, 很多设施都会关闭 ◆ 该邮轮增加了很多本土元素, 可以说正是这让这艘船成为一艘最懂中国人的邮轮
园区内环境: 指邮轮的物理空间大小、设施及环境的宜人程度		⑨ 园区内环境		◆ “中国好声音”的高洋在这期的“天海邮轮好声音挑战赛”里当评委, 并且现场唱了《花房姑娘》, 感觉邮轮在这方面很有创意 ◆ 预定时一定要提出 17:30 吃饭的要求, 不然随机分配的结果将会是被安排在 20:00 吃饭! ◆ 最好的楼层是 8 楼, 因为我在船上消费多, 服务员记账的时候都问我是不是 8 楼的? ◆ 船上的东西质量仁者见仁智者见智, 不管怎么样, 总归是要带点回去的 ◆ 最贴心的是如果服务员看到有小朋友在, 他们就会用毛巾折出大象、小熊、蛇等动物摆在床上给小朋友看	
4. 企业软实力	企业文化及历史	⑩ 企业文化及历史			
	运营管理: 指邮轮的日常运营管理及重要的排队管理	⑪ 运营管理			
5. 餐饮、住宿、商品、其他服务	运营管理: 指邮轮在技术、管理上不断创新的努力和成效	⑫ 运营管理			
	餐饮: 对餐品种类、质量、服务的满意度	⑬ 餐饮			
	住宿: 客房面积、清洁度、舒适度	⑭ 住宿			
	商品: 船上商品价格、质量以及令人满意的程度	⑮ 商品			
	其他服务: 对除食宿外其他服务的满意度	⑯ 其他服务			

注: ① ~ ⑳ 为初级代码

3.5 餐饮、住宿、商品及其他服务

游客在封闭的邮轮空间环境里的几天, 吃饭住宿是主要的生活内容。餐饮和住宿的质量将很大程度决定客人的体验质量。同时, 在邮轮上游客可购买各种餐食、纪念品、轻奢服装、化妆品、箱包等。服务人员对这些商品的了解程度、销售技巧会很大程度上影响游客的购物体验。

4 基于邮轮旅游体验的服务管理人员知识、能力与素质分析

对表1扎根理论分析结果中5个副范畴对应的25个初级代码进行分析, 辨析其所体现和要求的员工知识、能力与素质通过总结归纳得出对邮轮服务管理人员的能力及素质要求:

4.1 知识

从业人员应该学习并具备(但不限于)以下方面知识:

(1) 文化知识。中国传统文化、文学与艺术、邮轮历史与企业文化等。

(2) 业务理论。餐饮管理、客房管理、娱乐管理、企业管理、市场营销等。

(3) 管理知识。顾客消费心理、消费行为、企业管理、化妆及服饰搭配、商务礼仪。

4.2 能力

4.2.1 实践能力(即技能)

在实际工作中, 从业人员应具备(但不限于)以下技能: 外语技能(中英文或其他外语)、专业服务技能(餐饮、客房、调酒、咖啡服务技能、销售)。此外, 不同的企业因目标客户群体的不同可能会对员工有其他不同的技能要求, 如手工、绘画、朗诵、看护孩子等。

4.2.2 创新能力

创新驱动发展的国家战略要求所有的企业以创新和科技作为自己的核心竞争力, 每位员工在工作中也必须与时俱进, 以开放的心态接受、适应企业的推陈出新和客户的新要求。自身也秉持创新和终生学习原则, 注重采用新方法、新视角服务客户; 不断吸收新知识新技能、获得可持续发展能力。

4.2.3 沟通协调能力

游客体验的好坏很大程度上取决于与员工的交

流互动过程。在消费需求升级、顾客将服务过程与服务结果并重的当代社会, 服务及管理者的沟通能力、协调能力是相对封闭的邮轮和酒店服务环境下影响游客情绪情感的重要因素。

4.3 职业素质

员工的服务态度(热情、主动、耐心、亲切、及时响应)、敬业意识(努力、用心、高效)在对客服务的时候将深刻影响游客的价值感, 比如顾客感知的性价比、自身社会价值的认可度、情感价值的实现等, 甚至很多时候一次怠慢的态度会毁坏顾客整个旅游行程的感受, 导致对服务的差评, 因此必须高度重视对职业素质的培养。此外, 一线服务员工还必须具备良好的身体素质, 在体力、耐力方面能承受高强度、长时间、大客流量的面对面服务工作。

5 基于知识能力素质分析的课程体系构建

很多学者探讨过如何根据行业人才需求进行专业建设或课程体系建设、课程开发、课程与教学改革^[7-10]。根据文献及经典做法, 根据对邮轮人才素质能力的要求, 构建邮轮服务管理人才的培养课程体系。

5.1 课程体系的确立

5.1.1 知识类课程(共15门)

酒店业概论、前厅管理、餐饮管理、客房管理、娱乐管理、咖啡酒类知识、市场营销学、商务礼仪、企业管理、消费心理学、消费行为学、导游基础知识、中国传统文化讲座、艺术鉴赏讲座、企业文化专题。

5.1.2 技能实训类课程(共10门)

前厅实训、餐饮实训、客房实训、咖啡酒水服务、饭店英语、商务沟通技巧, 儿童看护、家政课程、绘画、手工技艺等。

5.1.3 素质培养课程

职业素质如服务态度、敬业精神等的培养, 不能只在课堂中由老师灌输, 更多和更有效的方式是在实训和企业实践过程中进行熏陶、自我感悟及提高, 甚至由先锋人物在工作实践中发挥引领作用。此外, 创新精神和创新能力的培养也需要社会、学校、企业、教师、个体多方共同努力, 营造氛围、开

展各种创新项目及比赛,激发和锻炼创新思维。

5.2 核心课程和外围课程的界定

从表1扎根理论分析结果可以看出,在25个影响游客体验的初级代码中,有18个与员工有关联,而其中又以“员工及服务,餐饮、住宿、商品与其他服务,互动过程”这3个范畴、概念所覆盖的代码数量最多,也就是说员工在以上3方面的表现会更多地影响游客体验。因此可以将涉及这3方面的课程界定为核心课程,其他则为外围课程。“员工及服务”范畴涉及到仪容仪表、服务技能、态度和意识;“互动过程”概念涉及到与顾客的沟通协调。因此核心课程应该包括:前厅服务技能、餐饮服务技能和客房服务技能;前厅管理、餐饮管理和客房管理;商务礼仪、商务沟通技巧。

以上核心课程中的前3门课必须通过实训完成。此外,服务态度和敬业意识的培养也主要通过实训和企业实践加以强化,因此实践课程及企业实践是非常重要的能力培养途径。

6 邮轮服务管理人才培养体系对酒店管理专业课程体系优化的启示

6.1 提高实训实习的课时量占比

以某校酒店管理专业为例,其课程体系构成如表2方案1所示,包括“通识基础课、职业基础课、职业技能课、职业技能实践”4部分,理论学时与实践学时比值为49:51,两者比例接近。但是,细分析通识基础课和职业基础课中的实践学时后可看到,这些学时主要用于软件操作以及在课堂上进行的理论案例分析等,并非真正落实到对专业操作技能的实训上。若将通识基础课、职业基础课中的实践部分(各为212、122学时)回归于理论学时,则该教学计划的真正“理论学时与实践学时比值”为65:35,技能实训课时远低于理论课程(见表2方案2)。其次,在该课程构成体系中未发现创新能力培养的实践途径或职业拓展课程,这些均与本研究关于“实习实践对培养素质能力的重要性”的结论有所差距。因此,建议在实际工作中提高对实习课程的重视程度,提高实训课时所占的比重。

表2 某高校酒店管理专业课程体系构成及学时分配比例

Tab. 2 The composition of the course system and the proportion of teaching hours in the hotel management major of a university

课程类别	总学分	总学时	理论学时	实践学时
通识基础课	29	640	428	212
职业基础课	27	432	310	122
职业技能课	40	792	264	528
职业技能实践	9	192	0	192
方案1学分学时合计	105	2 056	1 002	1 054
方案1中理论学时与实践学时的比值	49:51	100%	49%	51%
方案2学分学时合计	105	2 056	1 336(=1 002+212+122)	720
方案2中理论学时与实践学时的比值	65:35	100%	65%	35%

6.2 拓宽人员知识面、培养创新力和可持续发展能力

将酒店专业教学计划所列课程与本文推导得出的课程体系相对比,发现本文所列15门知识类课程中只有8门与旅游酒店业直接相关的课程被开设,另外7门文化及消费行为类课程未出现(企业管理、消费心理学、消费行为学、导游基础知识、中国传统文化讲座、艺术鉴赏讲座、企业文化专题);10门

技能类课程中有6门与旅游酒店业直接相关的课程被开设,其他4门宽口径技艺(儿童看护、家政课程、绘画、手术技艺)没有出现。可见,该教学计划和课程设置较为注重专业技能的培养训练,但在对人才的知识水平和职业素养的培养上尚未引起足够重视,对学生的创新能力和可持续发展能力的培养亦较为欠缺。

总之,基于消费者体验需求进行的从业人员专

业知识技能开发和教学课程开设、学时分配方案, 可作为改进教学计划和修订人才培养方案的一个可选参考, 在用户导向和双创驱动的国家大战略背景下为社会和地区经济发展培养应用型可持续发展人才。

参考文献:

- [1] 钱永昌, 汪泓. 邮轮绿皮书: 中国邮轮产业发展报告[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2016.
- [2] 孙晓东. 中国邮轮旅游业: 新常态与新趋势[J]. 旅游学刊, 2015, 30(1): 10-12.
- [3] 谢彦君. 旅游体验研究[M]. 北京: 中国旅游出版社, 2010: 2-3.
- [4] GLASER B G, STRAUSS A. The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research [M]. Chicago: Aldine Publishing Company, 1999.
- [5] 靳代平, 王新新, 姚鹏. 品牌粉丝因何而狂热: 基于内部人视角的扎根研究[J]. 管理世界, 2016(9): 102-119.
- [6] 谢彦君, 樊友猛. 身体视角下的旅游体验: 基于徒步游记与访谈的扎根理论分析[J]. 人文地理, 2017, 32(4): 129-137.
- [7] 曹将栋, 徐丹. 面向“中国制造 2025”构建高职机械设计与制造专业课程体系的研究[J]. 中国职业技术教育, 2018(2): 59-61.
- [8] 蒋庆斌, 陈小艳, 周斌. 工业机器人行业人才需求与高职院校专业设置分析研究[J]. 职业技术教育, 2018, 39(2): 27-30.
- [9] 陈宏艳, 徐国庆. 基于核心素养的职业教育课程与教学变革探析[J]. 职教论坛, 2018(3): 57-61.
- [10] 曹文. 基于目标模式的高职课程开发探讨[J]. 职业技术教育, 2018, 39(2): 39-43.

简讯

我校研究生在国际应用技术创新大赛中荣获一等奖

日前, 国际应用技术创新大赛在山东威海市落下帷幕。我校 2017 级研究生徐广桥的作品从国内 400 余项、国外 300 余项成果中脱颖而出, 最终荣获决赛一等奖。

该获奖项目“一种利用多孔石墨烯基材料实现泄露原油快速、大规模治理回收的系统性解决方案”源于国家自然科学基金重大项目, 利用负载石墨烯海绵的两大特性(高的光热吸收、亲油疏水), 可实现最难处理的固态原油的回收利用。该研究团队针对低粘度原油、高粘度原油、沙滩油污治理与防护, 提出了系统性解决方案, 有望在实践中得到应用。