

济和无边界产业所具有的带动性、开放性、包容性作用,既使旅游产业自身扩容、升级并增值,同时也为相关产业和领域提供扩容、升级、增值的空间,这样才能使旅游产业真正成为拉动经济发展重要动力的综合性产业。

四、“旅游+互联网”:旅游业适应新生产方式的关键

技术的发展使得当代的休闲特点愈来愈明显地呈现出“忙人文明”和“懒人文明”的时代特点。“旅游+互联网”不但把游客的“胃口”提高了,而且游客的出行方式及目的地选择方式都已经在很大程度上被改变了,甚至可以说,“旅游+互联网”还可以“制造(或打造)”新的旅游目的地。2015年国庆黄金周的游客出行选择就已经出现了一个重大变化:小的乃至于无名的景区、农家、近郊、反传统大景区的地方火爆,传统的大景区反而有所下降。面对“无边界旅游”、“旅游目的地多元海选”的新趋势,传统大景区如何应对?由于“旅游+互联网”有强大的能量,可以让游客半道拐弯,被网络甚至一条信息“拐跑”到其他景区,导致目前旅游产业、行业的竞争空前惨烈。如果说以前我们的旅游产品是以游客需求为指挥棒,现在则不得不改变到以“旅游+互联网”造成的游客需求为指挥棒。旅游目的地的“吃厕住行游购娱”、“文商养学闲情奇”等任何一个要素及环节,如果网上不认可,游客就不大可能会来。由于“旅游+互联网”时代大量游客首先是在网络中“被旅游”了后,才会选择到哪里旅游,所以在“旅游+互联网”时代,原来的旅游方式(包括旅游企业组织生产的方式)很多都得改变。一言以蔽之,在“旅游+互联网”时代,不能利用互联网组织生产的旅游产业和企业极有可能是没有前途的!

(作者系该院旅游系副主任,教授;收稿日期:2016-03-15)

互联网里的旅游与服务业培训:慕课(MOOC)现状

林晶晶

(瑞士卢加诺大学, Via Giuseppe Buffi 13, CH-6904 Lugano, Switzerland)

Doi: 10.3969/j.issn.1002-5006.2016.05.006

2015年,一系列热词如“515战略”“智慧旅游”“互联网+”跃起。“旅游+互联网”的概念组合也随着国家旅游局下发的《关于实施“旅游+互联网”行动计划的通知》真正进入了推动实施阶段。2015年12

月16日,第二届世界互联网大会在乌镇举行,欧洲人正在为圣诞节倒计时,屋前屋后的花园里和矮墙上开始挂起了亮闪闪的灯饰,圣诞老人和麋鹿的摆饰也渐渐在各个角落意外地出现。我在瑞士一座南部的小城卢加诺,躺倒在办公室的靠背椅上,如释重负。那时候,我刚刚完成了人生中第一个作为负责人的项目,带领一个9人的国际化团队,顺利帮助所在的卢加诺大学(Università della Svizzera italiana)完成了第一门“慕课”(Massive Open Online Course, MOOC, 以下都简称为慕课)——“电子化旅游:交流视角”(eTourism: Communication Perspectives)。这门课程在德国的慕课平台iversity.org上开课,吸引了超过5500位来自世界140多个国家的学习者,包括旅游专业学生、旅游从业者、旅游研究者和各行各业对这个主题充满了好奇心的在线用户。从2014年1月踏上瑞士这片土地就读博士以来,这是第二个年头了。2015年我基本是以项目为中心,组织团队从设计到制作,推广到运营,讨论到定案,拍摄到剪辑,完全按照一个项目经理的角色工作了一年。读博之前我在香港大学学的是电子信息化教育,其实跟旅游没有什么关系。但是半路出道加入旅游研究领域,也不觉得自己是个门外汉,这实在是得益于旅游行业的强交流性,强时代性,强变化性,强实践性和强覆盖性。而这一神奇的对接,开始于我在旅游领域对于慕课的研究和实践。

慕课代表的是前沿阵地上对于高等教育新方式的探索,这一实践反映在旅游教育领域则显得缓慢而让人焦急。事实上,在2015年以前,这一领域的慕课尝试仅限于两门:来自康奈尔大学的*Projecting Your Brand Through New Media*(2013年,与美国平台Canvas Network合作)和马来西亚Taylor's University的*Introduction to Wines 101*(2014年,与澳大利亚平台openlearning合作)。追溯起来,慕课2008年诞生于加拿大,最先是由University of Manitoba的George Siemens和Stephen Downes在名为*Connectivism and Connective Knowledge*的在线公开课程尝试中孕育而来的。后来斯坦福大学的《人工智能》(*Artificial Intelligence*)课程把慕课概念推向了全球高涨的发展方向。2012年更是被《纽约时报》推崇为慕课年,这一年,美国将所有聚光灯都投注在了三大慕课平台巨头的崛起——edX, Coursera和Udacity。然而从美国开始,慕课就再也没有它最初的样子了。正如许多研究中提到的,从最开始令

济和无边界产业所具有的带动性、开放性、包容性作用,既使旅游产业自身扩容、升级并增值,同时也为相关产业和领域提供扩容、升级、增值的空间,这样才能使旅游产业真正成为拉动经济发展重要动力的综合性产业。

四、“旅游+互联网”:旅游业适应新生产方式的关键

技术的发展使得当代的休闲特点愈来愈明显地呈现出“忙人文明”和“懒人文明”的时代特点。“旅游+互联网”不但把游客的“胃口”提高了,而且游客的出行方式及目的地选择方式都已经在很大程度上被改变了,甚至可以说,“旅游+互联网”还可以“制造(或打造)”新的旅游目的地。2015年国庆黄金周的游客出行选择就已经出现了一个重大变化:小的乃至于无名的景区、农家、近郊、反传统大景区的地方火爆,传统的大景区反而有所下降。面对“无边界旅游”、“旅游目的地多元海选”的新趋势,传统大景区如何应对?由于“旅游+互联网”有强大的能量,可以让游客半道拐弯,被网络甚至一条信息“拐跑”到其他景区,导致目前旅游产业、行业的竞争空前惨烈。如果说以前我们的旅游产品是以游客需求为指挥棒,现在则不得不改变到以“旅游+互联网”造成的游客需求为指挥棒。旅游目的地的“吃厕住行游购娱”、“文商养学闲情奇”等任何一个要素及环节,如果网上不认可,游客就不大可能会来。由于“旅游+互联网”时代大量游客首先是在网络中“被旅游”了后,才会选择到哪里旅游,所以在“旅游+互联网”时代,原来的旅游方式(包括旅游企业组织生产的方式)很多都得改变。一言以蔽之,在“旅游+互联网”时代,不能利用互联网组织生产的旅游产业和企业极有可能是没有前途的!

(作者系该院旅游系副主任,教授;收稿日期:2016-03-15)

互联网里的旅游与服务业培训:慕课(MOOC)现状

林晶晶

(瑞士卢加诺大学, Via Giuseppe Buffi 13, CH-6904 Lugano, Switzerland)

Doi: 10.3969/j.issn.1002-5006.2016.05.006

2015年,一系列热词如“515战略”“智慧旅游”“互联网+”跃起。“旅游+互联网”的概念组合也随着国家旅游局下发的《关于实施“旅游+互联网”行动计划的通知》真正进入了推动实施阶段。2015年12

月16日,第二届世界互联网大会在乌镇举行,欧洲人正在为圣诞节倒计时,屋前屋后的花园里和矮墙上开始挂起了亮闪闪的灯饰,圣诞老人和麋鹿的摆饰也渐渐在各个角落意外地出现。我在瑞士一座南部的小城卢加诺,躺倒在办公室的靠背椅上,如释重负。那时候,我刚刚完成了人生中第一个作为负责人的项目,带领一个9人的国际化团队,顺利帮助所在的卢加诺大学(Università della Svizzera italiana)完成了第一门“慕课”(Massive Open Online Course, MOOC, 以下都简称为慕课)——“电子化旅游:交流视角”(eTourism: Communication Perspectives)。这门课程在德国的慕课平台iversity.org上开课,吸引了超过5500位来自世界140多个国家的学习者,包括旅游专业学生、旅游从业者、旅游研究者和各行各业对这个主题充满了好奇心的在线用户。从2014年1月踏上瑞士这片土地就读博士以来,这是第二个年头了。2015年我基本是以项目为中心,组织团队从设计到制作,推广到运营,讨论到定案,拍摄到剪辑,完全按照一个项目经理的角色工作了一年。读博之前我在香港大学学的是电子信息化教育,其实跟旅游没有什么关系。但是半路出道加入旅游研究领域,也不觉得自己是个门外汉,这实在是得益于旅游行业的强交流性,强时代性,强变化性,强实践性和强覆盖性。而这一神奇的对接,开始于我在旅游领域对于慕课的研究和实践。

慕课代表的是前沿阵地上对于高等教育新方式的探索,这一实践反映在旅游教育领域则显得缓慢而让人焦急。事实上,在2015年以前,这一领域的慕课尝试仅限于两门:来自康奈尔大学的*Projecting Your Brand Through New Media*(2013年,与美国平台Canvas Network合作)和马来西亚Taylor's University的*Introduction to Wines 101*(2014年,与澳大利亚平台openlearning合作)。追溯起来,慕课2008年诞生于加拿大,最先是由University of Manitoba的George Siemens和Stephen Downes在名为*Connectivism and Connective Knowledge*的在线公开课程尝试中孕育而来的。后来斯坦福大学的《人工智能》(*Artificial Intelligence*)课程把慕课概念推向了全球高涨的发展方向。2012年更是被《纽约时报》推崇为慕课年,这一年,美国将所有聚光灯都投注在了三大慕课平台巨头的崛起——edX, Coursera和Udacity。然而从美国开始,慕课就再也没有它最初的样子了。正如许多研究中提到的,从最开始令

人耳目一新的cMOOC(内容由学习者创作、控制、交流和分享)到如今大行其道的xMOOC(大学课堂的延伸迷你版本),慕课已经跟诞生时的用意完全不同。2015年对于旅游界的慕课实践来说,是硕果累累的一年(图1),大大小小的慕课如雨后春笋般在不同的平台涌现。但是若结合以下两项统计对比,局面就显得并不那么振奋人心。第一项统计来自欧洲委员会开放教育欧洲倡议:截至2015年1月,全球有超过3842门慕课,2014年增长率为201%,2013—2018年的增长率预测为每年56.6%。第二项统计来自笔者2015年3—12月收集的旅游慕课研究数据,2008—2015年期间,全世界由各类高校设计和运营的旅游类慕课约21门,由非高校设计运营的达30门(此统计仅限于全球英文运营的开放慕课平台)。

那么慕课到底吸引了谁,又聚集了哪些人呢?从电子化旅游这门慕课的经验来看,我们的主要学习者年龄段在26~35岁之间,其次是36~55岁。超过87%的课程参与者已经获得了至少大学本科学历,一半是全职工作人员,13%属兼职工作状态,只有不到8%是全职学生。课程里一份216人参与的问卷调查中,在工作领域一项有超过120位的在职人员声明自己来自旅游领域。可见,慕课的主要服务对象并不是传统意义上的大学课堂,而是那些因为各种原因暂时无法就读于大学,和那些已经就读过大学但是在现有工作岗位上急切寻求充电机会和深造渠道的人员。以上统计数据结果对于旅游

类在线培训行业有很好的启发。一方面,慕课作为在线培训的渠道是有效的,因为它确实吸引了一大批成年学习者的注意力并引导他们在不同的学科中继续探索和吸收知识;另一方面,慕课作为旅游在线培训新兴的培训方式,目前为止还没有得到世界旅游界培训者的广泛重视和采用,需要后继者再接再厉。这一结论来自我在2015年3—11月就旅游和服务业主题的慕课在全世界各大流行慕课平台上进行搜索、收集、比较和分析的研究工作。表1和表2展现了在这一主题领域内学术界和非学术界的实践案例及尝试。

以上这项研究过程,并没有涉及中国慕课。那么这里就想问一个问题:世界现状如此,中国情况又是如何呢?国家旅游局2015年发布的数据显示,该年共有41.2亿人次境内游或境外游,相当于全国人口年均旅游3次;中国国内旅游突破40亿人次,旅游收入超过4万亿元人民币,出境旅游1.2亿人次;中国国内旅游、出境旅游人次和国内旅游消费、境外旅游消费均列世界第一。中国国家旅游数据中心数据显示,中国旅游就业人数占总就业人数10.2%。世界旅游及旅行理事会(WTTC)2015年的报告更是预测,到2025年为止,旅行和旅游行业预计会为中国提供35691.1万个工作岗位(占就业总额的10.7%)。旅游在中国的发展和对经济前进的助力不可忽视,而旅游培训对旅游业的发展产生的影响不容小觑。

2016年3月13日,使用“旅游”“酒店”“导游”

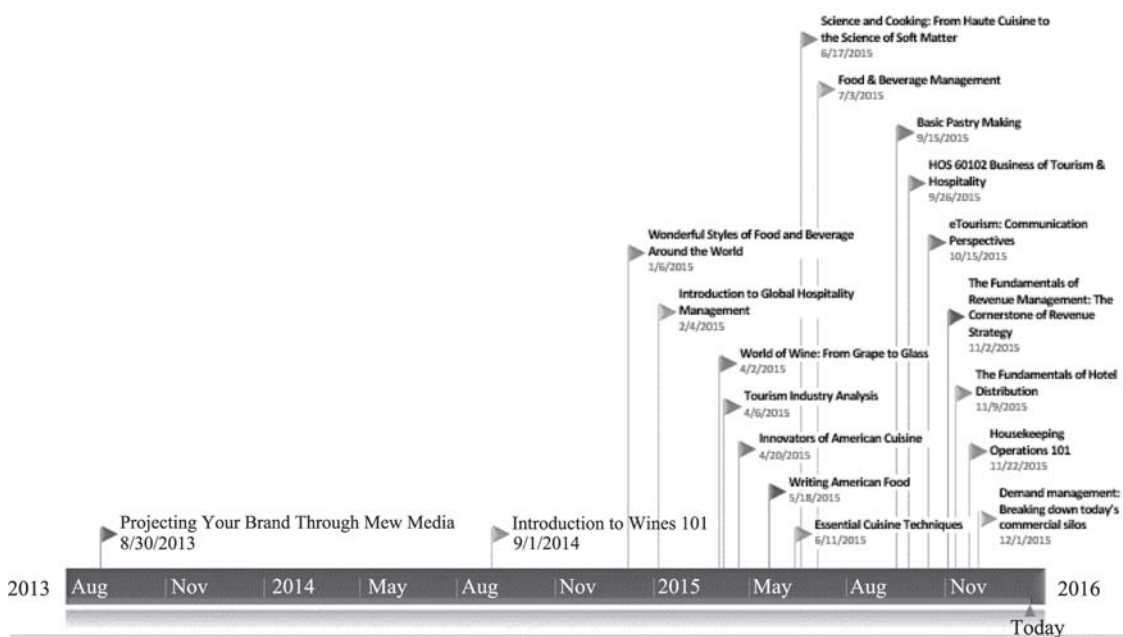


图1 高校设计运营的旅游类慕课(2008—2015)

表1 51门旅游和服务业主题的慕课(2008—2015)之学术界提供的慕课(23门)

序号	类别	慕课标题	网址	平台	内容提供者	
1	学术界提供的慕课	Tourism Industry Analysis	https://goo.gl/WOxU1h	Canvas	University of Central Florida	
2		Writing American Food	https://goo.gl/OHWHiH	Network	The New School	
3		Innovators of American Cuisine	https://goo.gl/XOwW0Q			
4		Projecting Your Brand Through New Media	https://goo.gl/gIZk2C		Cornell University - eCornell	
5		Wonderful Styles of Food and Beverage Around the World	https://goo.gl/5eogvg		OpenLearning	Taylor's University
6		Introduction to Wines 101	https://goo.gl/9ew1qV			
7		HOS 60102 Business of Tourism & Hospitality	https://goo.gl/Vrtzse			
8		Housekeeping Operations 101	https://goo.gl/uiavJE			
9		Essential Cuisine Techniques	https://goo.gl/8PNhpj			
10		Basic Pastry Making	https://goo.gl/z1eaOq			
11		Introduction to Global Hospitality Management	https://goo.gl/3EUN47		edX	Cornell University
12		Science and Cooking: From Haute Cuisine to the Science of Soft Matter	https://goo.gl/iIKNT			Harvard University
13		World of Wine: From Grape to Glass	https://goo.gl/0sn7an			University of Adelaide
14		Food & Beverage Management	https://goo.gl/eyj7Lp		Coursera	Università Bocconi
15		The Fundamentals of Hotel Distribution	https://goo.gl/3mAHF8			ESSEC Business School
16		The Fundamentals of Revenue Management: The Cornerstone of Revenue Strategy	https://goo.gl/GuZxTe			
17		Demand management: Breaking down today's commercial silos	https://goo.gl/1FwDJk			
18		eTourism: Communication Perspectives	https://goo.gl/CT4xC2		iversity	Università della Svizzera italiana
19		Statistics and Economic Statistics of Tourism	http://goo.gl/OaUB75		UNINETTUNO	Universit�a Telematica
20		Open Wine University (University of Vine and Wine, for All)	http://goo.gl/NXFA1t		OpenupEd!	Internazionale
21		Cambios en el Turismo Contemporaneo	http://goo.gl/jNfo9j		EMMA	University of Burgundy
22		Innovaci�n en Turismo Cultural	http://goo.gl/5zZWHb		Miriada x	Universitat de Girona
23		L'�cotourisme : Imaginons-le ensemble	https://goo.gl/mJxees		turicultural. uaedf.ua.es	EOI Business School & Ayuntamiento de Benissa
				France	University of Jendouba (Tunisia)	
				Universit�	& University Toulouse - Jean	
				Numerique	Jaur�s (France)	

“咖啡”“红酒”“葡萄酒”“烹饪”等关键词与“慕课”相结合在表3所列平台和谷歌搜索引擎中搜索得到的结果凤毛麟角。如:在美国平台edX上,由香港理工大学提供的《中国的旅游和服务行业:国际化视角》(*Hospitality and Tourism in China: A Global Perspective*);在美国平台Coursera上,由香港科技大学提供的《烹饪科学》(*The Science of Gastronomy*);在澳洲openlearning平台上,由MOOC果壳学院合作的《咖啡概论》及《走近葡萄酒》;在中国大学MOOC平台上,由青岛旅游学校提供的《导游实务》,及由北京外事学校提供的《咖啡技艺》;在网易公开课平台上,由扬州大学提供的《中国烹饪史》;台湾大叶大学在好大学在线平台上的《台湾中心地区深度游》(*Central Taiwan Depth Travel*)。从这些课程的内容及其提供者来看,中国

大陆方面在旅游和服务业使用慕课进行知识传播和从业者培训的实践还处于观望的阶段。据不完全统计,截至2006年,中国共有高等、中等旅游院校(包括完全的旅游院校和只开设有旅游系或旅游专业的院校)1703所,其中高等院校762所,中等职业学校941所。排名较为靠前的院校包括:中山大学管理学院和旅游学院,浙江大学管理学院,南开大学旅游与服务学院,云南大学旅游与工商管理学院,复旦大学历史文化学院旅游学系,厦门大学管理学院旅游系,北京第二外国语学院旅游管理学院。到目前为止,这些在旅游教育领域实力较强的高校教育主体在运用慕课进行旅游培训的实践上尚无任何可圈可点的记录。

慕课作为时下方兴未艾的教育创新举措,为不同的学习风格提供了良好的环境,并为那些寻求终

表2 51门旅游和服务业主题的慕课(2008—2015)之非学术界提供的慕课(28门)

序号	类别	慕课标题	网址	平台	内容提供者	
24	非学术界提供的慕课	Social Media in Tourism	https://goo.gl/RbX8CE	Open Course World	ITB Berlin	
25		Tourism - Marketing and Promotion	http://goo.gl/OvxZH8	Alison	Global Text Project (University of Georgia)	
26		Diploma in International Tourism with English Language Studies	http://goo.gl/Fckvej			
27		Introduction to the Development of the Tourism Industry	http://goo.gl/jf3cOc			
28		Diploma in Tourism Studies	http://goo.gl/fJEg3s			
29		Tourism - Introduction to Retail Travel Sales	http://goo.gl/9GMHzJ			
30		Tourism - Introduction to Travel Patterns and Destinations	http://goo.gl/BgI7pB			
31		Tourism Industry - Sectors and Career Development	http://goo.gl/LO40GK			
32		English for Tourism - Hotel Reception and Front Desk	http://goo.gl/7LT3oC			
33		Diploma in Basic English for Business and Tourism	http://goo.gl/GqIU1L			
34		English for Tourism - Restaurant Service	http://goo.gl/4hsU4c		Connexions (Founded at Rice University)	
35		English for Tourism - Tourist Information and Guided Tours	http://goo.gl/QHVwVF			
36		Hospitality Management Studies - Hotel Operations	https://goo.gl/sxRSH2			
37		Introduction to Hospitality Management Studies	https://goo.gl/0v86Tz			
38		Hospitality Management Studies - Food and Beverage Services	https://goo.gl/L6gTCa			
39		Hospitality Management - Health and Safety in Food Service	https://goo.gl/CXmDEJ			
40		Diploma in Hospitality Management	https://goo.gl/gQ5Xzw			
41		Diploma in Customer Service	https://goo.gl/yN7mKg			
42		Management Accounting in Tourism 1	http://goo.gl/v2jTfG	FLOOFL	Kate Varini	
43		Management Accounting in Tourism 2	http://goo.gl/maKvc5			
44		Management Accounting in Tourism 3	http://goo.gl/FU1iq3			
45		Management Accounting in Tourism 4	http://goo.gl/oOYXBp			
46		Advanced Revenue Management and Analytics	http://goo.gl/sfVt5b			
47		Revenue Management In Tourism	http://goo.gl/NuzsZh			
48		Introduction to Accommodation and Food & Beverage Operations	http://goo.gl/aTTIuS			
49		Rooms Management Simulation	http://goo.gl/0m3XcT			
50		Projekt-Management in Hotellerie und Tourismus	http://goo.gl/WxeHtq			Beat R. Wicki
51		Project Management in Tourism	http://goo.gl/DXGz4h			

身教育的网络用户创造了独一无二的进修途径。这对酒店和旅游教育领域也有重大的意义。就如 O'Mahony 和 Salmon 在他们 2014 年的文章《慕课在旅游和服务业教育领域的民主化进程中所扮演的角色》(The Role of Massive Open Online Courses (MOOCs) in the Democratization of Tourism and Hospitality Education) 中指出的,“慕课的一大潜力

在于,它有利于教育的公共利益化,并能积极地引致民主化的教育,这在酒店和旅游行业有特殊的意义。”为了更好地了解慕课在这一领域的有益作用,就有必要在全球范围内理解酒店及旅游教育所面临的挑战,也就是各大高校需要培养既具备高度理论知识,又有充分职业技能的学生,使他们毕业后可以立即配合快节奏和强竞争的劳动力市场,为高

表3 中国主流慕课及公开课平台

序号	平台	网址	可以直接上课	特色
1	中国大学MOOC	http://www.icourse163.org/	可以	网易与高教社携手推出的在线教育平台,承接教育部国家精品开放课程任务
2	网易公开课	http://open.163.com/	可以	网易的社会化在线课程平台
3	网易云课堂	http://study.163.com/	可以	网易创建汇聚的顶尖中文大学计算机专业课程体系平台
4	爱课程	http://www.icourses.cn/home/	可以	中国大学精品开放课程
5	华文MOOC	http://www.chinesemooc.org/	可以	北京大学和阿里巴巴联合打造的中文慕课平台
6	学堂在线	http://www.xuetangx.com/	可以	清华大学慕课平台,主要为清华大学的线上慕课课程,也包括合作院校的一些慕课
7	好大学在线	http://www.cnmooc.org/home/index.mooc	可以	上海交通大学慕课平台,以上海交大的慕课课程为主
8	华师慕课	http://home.c20.org.cn/mooc/	可以	中小学课程。所谓C20慕课联盟(高中),其中的C即China(中国),20是指20所国内著名高中
9	超星发现	http://mooc.chaoxing.com/	可以	公开课平台,课程来自中国不同高等院校
10	好课网-中国教育在线	http://www.class.cn/index/open	可以	提供涵盖基础教育、高等教育以及行业培训等海量优质网络课程
11	开课吧	http://www.kaikeba.com/	可以	IT培训课程慕课平台,互联网从业者在线学习社区
12	CGMOOC	http://www.cgmoocs.com/	可以	CG行业从业者的培训课程平台
13	慕课网	http://www.imooc.com/	可以	专注做好IT技能教育的慕课平台
14	课程图谱	http://coursegraph.com/	不可以	不是一个慕课课程平台,而是慕课课程信息发布站和导航网站
15	MOOC学院(慕课)	http://mooc.guokr.com/	不可以	不是一个慕课课程平台,而是慕课课程信息发布站和导航网站
16	MOOC中国	http://www.mooc.cn/	不可以	不是一个慕课课程平台,而是慕课课程信息发布站和导航网站
17	北大慕课	http://mooc.pku.edu.cn/mooc/index.php	不可以	不是一个慕课课程平台,而是慕课课程信息发布站和导航网站
18	MOOC慕课网	http://www.moocs.org.cn/	不可以	不是一个慕课课程平台,而是慕课课程信息发布站和导航网站
19	新浪公开课	http://open.sina.com.cn/	可以	视频公开课平台
20	央视网中国公开课	http://opencla.cntv.cn/	可以	视频公开课平台
21	搜狐视频教育	http://tv.sohu.com/open	可以	视频公开课平台
22	知途网	http://chinamoocs.com/	可以	阿里云线上培训合作机构,提供阿里云产品在线课程,让你轻松掌握和精通阿里云核心产品
23	顶你学堂	http://www.topu.com/	全部需付费	付费在线课程平台,不是慕课
24	智慧树	http://www.zhihuishu.com/	部分需付费	智慧树是全球知名的学分课程服务平台,隶属于上海卓越睿新数码科技有限公司

速运行的行业服务。众所周知,技能短缺已成为众多国家的旅游与服务行业的一大挑战,这就从专业培训教育的角度使得慕课在其中可以发挥至关重要的作用。相信慕课的发展和应用可以为供不应求

的旅游和服务业培训带来更加宽广的培训渠道,一定程度上将弥补高校教育与行业需求之间的供需紧张现状。期待中国大陆的教育提供者在这一领域有积极的表现。

(作者系该校博士研究生;收稿日期:2016-03-13)

[本期本栏责任编辑:吴巧红;责任校对:刘 鲁]

· 预 告 ·

2016年第5~12期笔谈主题:

第5~6期 主持人:周玲强

互联网引发的旅游业之变

第7~8期 主持人:夏赞才,舒伯阳

文明旅游学理与路径

第9~10期 主持人:马 勇,钟林生

旅游生态效率与美丽中国建设

第11~12期 主持人:蔡利平,杨振之

旅游与健康、养生

欢迎踊跃投稿。