

校企合作模式下高职酒店管理专业 实习生忠诚度测评分析

王 兆 成

(扬州职业大学, 江苏 扬州 225009)

摘 要: 越来越多的酒店选择招聘实习生来解决酒店人员流动的问题, 通过选择不同省份的十家高星级酒店, 设计调查问卷, 获取一手的调查数据, 借助 SPSS16.0 统计学软件包, 分析评价了实习生实习体验和满意度, 在此基础上提出提升酒店实习生忠诚度的建议。酒店方面可推行岗位定制、科学设置实习生薪酬和福利待遇、定期培训等改进措施; 学校方面需加强顶岗实习前置管理, 做好实习动员与实习过程管理; 学生自身方面则要端正实习态度、提升自身人际沟通能力与技巧。

关键词: 星级酒店; 实习生; 满意度; 忠诚度

中图分类号: F 719 - 45

文献标识码: A 文章编号: 1008 - 6536(2015) 01 - 0084 - 04

DOI:10.15977/j.cnki.cn32-1555/g4.2015.01.021

随着酒店行业的竞争日趋激烈, 员工流动频繁、离职率过高一直是酒店业的一个敏感话题。校企合作是世界职业教育普遍采用的人才培养模式, 酒店实习生作为酒店员工组成的特殊群体, 在实习结束后很少会选择留在实习酒店, 而是离开酒店行业另谋出路。如何有效地激励、引导学生, 激发学生工作潜能, 取得良好的实习效果, 保持并提高实习生对酒店的满意度和忠诚度, 减少酒店管理专业学生现实及潜在的离职率和人才的隐形流失, 成为学校和酒店共同面对的课题。

一、校企合作酒店及实习生概况

选择合适的校企合作酒店是开展顶岗实习的前提条件, 也是校企双方相互了解和精心培育的建设过程, 更是一个双方共识共赢的过程。扬州职业大学与江苏、浙江、北京、海南十余家五星级酒店已建立长久良好合作关系, 在选择实习酒店时有三个前提条件: 一是与学校专业相关, 有一定规模且管理规范、发展空间大的五星级酒店; 二是酒店创收

效益好, 使实习生有东西可学, 实习津贴(工资)又有保证; 三是酒店文化氛围好, 支持学校开展工学结合工作。

实习学生为学校酒店管理与旅游管理专业大二学生, 从第三学期开始进行为期一年的定岗实习, 每年在四月份由各合作酒店到学校进行招聘, 学生与酒店之间实行双向选择。

二、酒店实习生实习效果调查与测评分析

(一) 问卷设计

通过国内文献查阅, 结合作酒店实际, 初步形成实习生实习效果调研问卷, 第一部分为实习生个人及实习前情况了解; 第二部分运用李克特 5 级量表, 测试内容涉及工作环境、工作内容、食宿条件、薪酬待遇、人际关系、职业发展、酒店实习制度、个人兴趣与价值、他人意见等 9 大因素来调查酒店实习生的实习体验; 第三部分为调查实习生的实习效果, 获取实习感受与感想。

(二) 数据收集与统计分析

收稿日期: 2015 - 01 - 21

作者简介: 王兆成(1982—), 男, 扬州职业大学旅游学院讲师。

基金项目: 江苏省高等学校大学生创新创业训练计划(201411462004Y); 江苏省“十二五”高等学校重点专业群建设项目(苏教[2012] 23 号); 扬州职业大学教科研项目(11s04)。

在合作酒店店内以及通过电子邮箱发放问卷 150 份,调查对象为现在合作酒店实习的实习生。剔除无效问卷后最后筛选出有效问卷 123 份。有效回收率 82%。

对于收回的问卷,主要用 SPSS16.0 统计学软件,通过描述性统计分析来描述分析样本数据。

(三) 调查样本信息与结论

1. 实习生基本情况描述性统计分析

在 123 份调查样本中,男生 13 人,占 10.6%,女生 110 人,占 89.4%;独生子女比例达到 52%,表明独生子女比例呈上升趋势,整体心智成熟度和个人自理能力出现下降态势,在进入社会化的实习岗位后,其生理、心理均有一个过渡和适应的过程,一旦在某一方面出现不适应,就会埋下各种问题爆发的潜在诱因^[1]。

来自农村和城镇比例相差不大,分别为 51.2%、48.8%;66.7% 的实习生在实习前有过在校兼职经历,其中 45.5% 的实习生有酒店兼职经历。

实习生不重视实习前的心理、材料和技能准备,接近 90% 的同学准备不充分;有充分准备的实习生只有大约 10%。对行业、岗位的认知不足,极易造成实习生对自身身份的认同模糊、不清晰。

实习生在实习之前认为求职竞争力按照重要性从高到底进行排序为:实践经验、专业知识、人际关系、个人形象、各类证书、本专科学历、学校名气。而实习生在选择实习酒店和实习岗位方面,看重因素按照重要性依次排序为:职位潜力、工作环境、酒店管理、经济报酬。

2. 实习生实习体验评价

在酒店硬件方面,由于实习酒店都是五星级酒店,实习生对工作环境、工作时间、工作强度、食宿条件总体满意度较高,却认为劳动付出和所得工资不成正比,说明酒店实习生同工不同酬现象突出。与正式员工相比,相同的岗位、相同的工作时间与工作强度,不同的薪酬待遇使实习生不仅收入少,更容易产生不公平感和身份认同焦虑,在心理上给实习生个体带来消极体验。

在酒店软件方面,最突出问题是实习生人际关系沟通能力,对与上级相处、上级做事能力、同事交流的不满意度均较高,达到 30% 左右。实习生刚从学校到酒店,思想单纯、社会经验不丰富,更多时候缺乏良好的社交技能。而我国酒店业属于劳动密集型产业,酒店领班、主管等中层大多实践经验丰富,但缺乏系统理论知识,很多从一线岗位上成长起来,

讲究等级观念,人际关系较为复杂,加之酒店员工流动性很大,客观上使实习生与上级或酒店正式员工地交流困难,表现为无所适从。

实习生对业余休闲满意度也很高,酒店为照顾酒店正式员工,将实习生多排在早班和晚班,加班加点成为家常便饭,调休班也比较苛刻,使实习生有可能超负荷工作,与原本在学校丰富多彩的休闲活动形成强烈对比,导致实习生满意度较高。

酒店在实习生培训方面比以前有很大进步,学生满意度较高。实习生初到酒店会有入职教育与岗前培训,岗前培训根据学生从事岗位进行服务态度、岗位技能培训,对高职学生而言,有在校实践操作基础,基本能胜任前厅、客房、餐饮部门所需技能。

在实习指导方面,实习学生对酒店的满意度高于对学校的满意度。实习生顶岗时间长达一年,实习过程中的酒店和学校的指导非常重要。及时了解实习生的实习表现和思想动态,及时帮助解决实习中的困难与困惑,是实习生取得成效的保证。虽然学校为每个实习点配备实习指导教师,酒店人力资源部负责管理实习生,但两者指导都不深入、不到位,尤其学校指导教师还须探索实习指导的新模式、新方法,提升实习指导及时性和有效性。

实习生认为到酒店顶岗实习,多学知识和技能应用于酒店产业实践,满意度较高;但正由于上手比较快,一旦熟悉适应了所在岗位,部门要求的操作技能驾轻就熟,实习生的岗位工作就可能是简单重复劳动,而实习酒店从培训成本、服务质量和效率角度考虑,不愿意实习生进行频繁岗位轮换,使实习生极易造成简单的操作技能就是实习全部的误解,产生实习缺乏挑战性的误解。

实习生独生子女比例逐年提升,实习前体会不到酒店工作的辛苦,实习过程中深刻体会到服务工作劳累,加之由学生身份成为职业人,缺乏身心调节,面对严格的企业化管理和维权意识提升的顾客,易身心疲惫易,加之职业发展路径不畅通,往往使实习生认为自身不适合酒店行业,缺乏从业成就感。

3. 实习满意度

实习生对实习的满意度较低,平均分为 3.1057,对酒店的实习生管理评价和学校的实习生管理评价不高,酒店对实习生管理评价得分高于学校对实习生管理评价得分。

就实习效果影响因素而言,按重要性程度,排序分别为职业发展、自我价值实现、薪酬、工作内容、兴趣与价值、人际关系、酒店实习制度、食宿条件。

实习对实习生以后的求职与职业发展有很大影响,明确表示对以后求职有影响的占到 84.3%,41% 的实习生明确表示不会选择酒店行业,50% 的同学还在犹豫之中,只有接近 8% 的同学明确表示毕业后到酒店工作,实习生对酒店工作的忠诚度不高。25.4% 的实习生认为不良的酒店实习体验可能使自己避开酒店进行择业;22.8% 认为实习只是为酒店提供廉价劳动力,对以后意义不大;5.2% 的实习生认为实习很浪费时间。

为了寻找导致实习生忠诚度低的原因,必须要分析实习生在实习中所面临的困惑。从实习生实习中的困惑多选项分析来看,实习生感觉自身不受酒店重视、酒店人际关系复杂、自身学历优势很难发挥、学校实习指导不够、外界信息量少成为实习中的主要困惑,另外实习生也感觉自身存在一定的不足,如能力不足、操作技巧不够等原因。

当问及如何改善实习效果,提高对酒店忠诚度,调查样本普遍认为酒店、学校、学生自身、社会都有责任发挥更大作用,改善实习效果。

三、提高酒店实习生忠诚度的对策与建议

(一) 酒店方面的改进措施

推行岗位定制。实习岗位的安排,在酒店岗位需求范围之内,仔细权衡实习生外在形象、兴趣爱好等因素,帮助实习生正确选择实习岗位,力求使实习生各司其职、学以致用,达到最好的实习效果。

设置合理而可行的目标,明确职业发展阶梯与路径,准确评估实习生个人潜力,使实习生能够有工作积极性与主动性,在明确酒店的发展前景基础上,认准自己的努力方向。

实行实习岗位轮换制,科学设置实习生薪酬和福利待遇。建议酒店根据员工不同的学历给予一定津贴或通过英语口语考试等手段,使学学生能发挥自己学历优势,看到自身职业潜力及未来的发展方向^[2]。

定期培训,科学培训和考核,建立学习型组织,营造良好的酒店文化。拉近实习生与正式员工的距离,培养实习生对酒店的忠诚度。合理评估实习生的综合素质,注重发掘实习生的资质与潜力,将实习生选拔、考核和管理纳入酒店考核指标。

鼓励酒店员工与实习生多交流沟通,避免人为制造排外现象。酒店应定期召开座谈会,倾听实习生意见与建议,对所反映问题及时调查核实,给予有效地重视和解决。关心实习生生活,提供必要的设施设备和集体活动安排,给予充分人文关怀,密切注

意实习生的思想动态变化。

(二) 学校加强顶岗实习前置管理

从调查结果来看,实习生心理准备、材料准备等都不充分,学生往往用一种较为消极的心态来对待实习,认为实习没有必要,实习只是为酒店提供廉价劳动力,浪费时间,更有少数实习生不赞成实习,而学校在实习期间缺少考评和跟踪指导与帮助。因此,要在实习前、实习中、实习后都要加强管理。

把实习管理前置至入学教育环节,从学生一入校就开始着手,通过职业指导、行业认知等方面引导学生认同酒店管理定岗实习教学模式。

学校组织形式多样的技能竞赛、见习参观星级酒店、邀请酒店高层讲座,使学生对实习有初步的感性认知,提前了解酒店顶岗实习中生活和工作注意事项、顶岗实习酒店的岗位性质与特点,向学生说明顶岗实习中可能遇到的困难和风险,使学生对可能遭遇的困惑与困难有足够的思想准备。同时,做好学生职业指导与思想动员工作,充分介绍酒店行业的发展前景、职业晋升阶梯、实习的作用与意义,实习的待遇保障,帮助学生树立良好的职业理想和信念,克服实习生是廉价劳动力的错误看法,培养学生爱岗敬业、吃苦耐劳的精神。

做好实习动员与实习过程管理,建立由家长、学生、指导教师、班主任构成的“四位一体”实习管理体系。实习前与家长充分沟通,告知家长实习的重要意义、实习目的、实习酒店及岗位等相关事宜,取得家长对学生实习的支持。学校要建立完善的实习评估程序,让学生定期上交实习感想、实习记录,鼓励学生真实表达实习感想、及时提出实习过程中遇到的问题。成立实习管理小组,以学生党员和学生干部为核心。实习指导教师定期巡视、检查,密切保持与学生的联系,及时解决实习中的困惑与问题。

重视实习绩效考核。现场走访、电话网络通信、查阅实习生的实习日志、填写实习生考核表或调查问卷、评选优秀实习生,从多个渠道与方式对实习生开展有针对性的岗位技能的考评和评价,及时发现问题,寻找改进措施,完善实习管理机制。

(三) 学生自身的改进措施

端正实习态度。酒店实习不仅仅是校企合作的形式,学生取得学分的必修课,更应该是提升自我形象与素质、锻炼自我的机会。酒店行业是服务性行业,实习生必须做好心理准备,从基层做起,不断积累经验,发扬勤奋敬业、埋头苦干的精神,从工作的进步与成就中寻找乐趣,不断创造实现自我的机会,

为以后走向管理岗位奠定坚实基础。

提升自身人际沟通能力与技巧。从调查结果来看,最突出问题是实习生人际关系沟通能力较差。所以,作为实习生要大胆尝试,克服因胆小、自卑或害羞所带来的交往障碍;与上级、同事沟通时注重方式方法,注意表达方式,尤其在表达不满时要注意对方的接受程度,对事不对人,不能攻击对方的人格;对己不对人,表达自身感受,不对对方行为下结论;积极学习沟通技巧,称呼得体,说话注意礼貌,适度称赞对方。

(四) 社会方面的改进措施

一直以来,社会都存在一种保守的思想观念:认为酒店服务是青春饭,到了一定的年龄就因为种种的原因不再适合;服务业是低人一等,对酒店行业存在成见^[3]。在这种社会文化环境下,酒店管理专业的学生及其家长在学生实习或择业时或多或少受其影响,不希望其选择酒店行业作为其未来职业。因此全社会需要转变传统观念,酒店行业组织、传统媒体、新媒体需要大力引导社会舆论,减小酒店管理专业学生在实习或者就业时的社会压力。

四、结语

实习生是酒店的一个特殊群体,虽不是酒店的正式员工,却要像正式员工一样面向顾客,实习生对酒店的忠诚度直接影响到顾客的感受和企业的形象。对于酒店方面而言,他们更是需要这样的新鲜血液和日后的管理人员。酒店和学校应该从实习生实习需求出发,充分调动发挥他们的积极性和主动性,为他们创造出一种良好的实习和工作的氛围,有效发挥实习生的特长,给实习生更多表现自己的机会,开发蕴含在他们身上的价值,才能提升实习生的满意度和忠诚度。

[参考文献]

- [1] 苏建军,刘卫梅,屈学书,等.酒店实习生满意度及其影响因素与实习价值感知的关联性分析[J].旅游论坛,2011(1):113-119.
- [2] 蔡洁.从实习满意度看专业人才培养研究[J].成人教育,2012(8):71-72.
- [3] 朱伟.论我国高校旅游专业实践教学满意度及对策[J].新乡学院学报:社会科学版,2012(2):189-191.

Evaluation and Analysis on Loyalty of Hotel Management
Specialty Interns in Higher Vocational Colleges
under the College-Enterprise Cooperation Mode

WANG Zhao-cheng

(Yangzhou Polytechnic College , Yangzhou 225009 , China)

Abstract: More and more hotels choose to solve problems of employee turnover by recruiting interns. In this paper , ten high-star hotels in different provinces are chosen and questionnaires are designed to obtain first-hand survey data. By using SPSS16.0 statistical software package ,the internship effect of hotel interns is evaluated and analyzed ,finding out factors that affect interns' satisfaction and loyalty. Meanwhile ,some measures for improvement are suggested in terms of hotels , colleges , and college students themselves.

Key words: star hotel; intern; satisfaction; loyalty

(责任编辑: 李金宇)