

高职酒店管理专业现代学徒制实施满意度调查

宋秀云

(珠海城市职业技术学院,广东珠海 519090)

[摘要]学徒满意度和企业满意度是检验现代学徒制实施效果的重要指标之一,本文通过对学徒制班学生和深圳绿景锦江酒店两方进行满意度调查,调查结果发现企业对绿景学徒高度认可和满意的同时学生对实施学徒制的受益满意度也整体较高;但同时也发现校企教学内容衔接度、留任率、饮食和住宿、工作积极性等方面还存在问题,需要校企双方深度融合共同来提升学徒整体满意度,对后期现代学徒制的有效开展具有重要指导和借鉴意义。

[关键词]现代学徒制;酒店管理;实施;满意度

[中图分类号] G640

[文献标识码] A

doi:10.3969/j.issn.2096-711X.2020.20.030

[文章编号] 2096-711X(2020)20-0066-03

[本刊网址] <http://www.hbxb.net>

一、选题意义和目的

2014年8月,教育部印发《关于开展现代学徒制试点工作的意见》,目前我国已建设三批现代学徒制试点。酒店行业作为最早与国际接轨的众多行业之一,却一直深受员工流失率高、高素质专业人才匮乏等问题困扰,而现代学徒制是以行业企业人才需求为目标,通过校企共同招生、联合培养来融合发挥校企双方的优势资源,将课堂知识教学和职业技能训练有机融合,既解决了企业缺乏高素质人才的困境,也帮助学校提升了人才培养质量,同时为学生的实习和未来就业提供了平台和发展路径。因此,现代学徒制从理论上成为酒店管理专业人才培养的必然选择,很多高职院校纷纷加入尝试。但总体而言,我国现代学徒制实施过程中仍存在多种难点需要突破,更需要多渠道的去检验现代学徒制试点的实施效果,那么学徒满意度和企业满意度就成了检验现代学徒制实施效果的重要指标之一,因此积极开展学徒满意度调查对后续现代学徒制试点的有效实施具有重要的实践指导意义。

二、酒店管理专业绿景学徒满意度调查

(一)样本选择与问卷设计

为了深入探讨高职酒店管理专业现代学徒制试点实施的满意度情况,本文以珠海城市职业技术学院酒店管理专业绿景学徒和深圳绿景锦江酒店为调查对象,对绿景学徒的学习和实践的满意度以及深圳绿景锦江酒店对学徒的满意度进行了调查。本次调查问卷所涉及的满意度问题均采用李克特5点测量法进行评价,评价指标为“很满意、满意、一般满意、不满意、很不满意”构成,评分分值为“5、4、3、2、1”。其中分值越高越满意,3分以下则为不满意。问卷调查和访谈在2019年5月-6月开展,内容真实有效。

(二)学徒对企业的满意度调查

珠海城市职业技术学院酒店管理专业为第二批教育部现代学徒制试点专业,与深圳绿景锦江酒店于2017年联合开展现代学徒制招生(简称绿景学徒),共招聘三届学生(学徒),采用1.5+1.5的人才培养模式。鉴于2019级还未到企业开展实践,此次调查主要针对2017级和2018级绿景学徒开展,共发放问

卷52份,回收问卷52份,回收率100%。

1. 基本情况

根据问卷统计结果显示,本次调查对象中男学生占42.31%,女同学占57.69%;大二学生占46.15%,大三学徒占53.85%。家庭分布中城市家庭占57.69%,乡镇家庭占15.38%,农村家庭占26.93%。学徒在进入现代学徒制班之前对学徒制的了解程度中“不了解”和“很不了解”分别占17.31%和21.15%，“一般”和“了解”分别占42.31%和19.23%。对学徒制的了解渠道则主要是通过“网络查询”(55.77%)和“咨询老师和师兄师姐”(26.92%)。对于现代学徒制人才培养的优势,50%以上学徒认为是“更多岗位轮换实习机会”“加深对企业行业的认识”“享有优先就业权”。这与企业调查结果稍有不同,除了认同以上三项外,企业50%以上认为还可帮助学徒“更快融入企业文化,提高自身综合素质”。而“更有利于知识的巩固和技能的提升”(38.46%)、“更快融入企业文化,提高自身综合素质”(25%)、“更快融入企业文化,提高自身综合素质”(13.4%)却未得到绿景学徒充分认可。由此可见,学徒在真正开始接受学徒制培养之前还缺乏了解,需要政府、企业、学校采用更多的途径去加大宣传力度,形成正确认知,方能更有利于家长、学生做出正确的选择,也更有利于提高校企共育人才的培养质量。

2. 学徒对学校教育的满意度分析

根据调查显示,学徒对在校期间的所受专业教育总体是满意的,满意度值是3.31,选择“很满意、满意、一般满意”占总人数的90.38%。其中,对专业设置的课程目标与专业能力目标一致性的满意率占94.23%,对专业教师教学质量和外聘教师教学质量的满意率分别为94.23%、92.31%,对授课方式和方法的满意率为92.31%,满意度值为3.37;对校内专业实训条件的满意率为84.62%,满意度值为3.27;公共基础课安排和专业课程安排的满意率分别为82.69%、88.46%,满意度值为3.1、3.42。进一步分析发现大三学徒的满意度整体偏高于大二学徒。如就学徒自我掌握知识情况而言,发现大三学生对自我掌握情况的满

收稿日期:2020-6-5

基金项目:本文系珠海城市职业技术学院校级课题“双主体模式下的高职酒店管理专业现代学徒制人才培养研究与实践——以珠城现代学徒制绿景班为例”研究成果(项目编号:20171204)。

作者简介:宋秀云(1984—),女,河南鹤壁人,珠海城市职业技术学院讲师、酒店管理专业主任,研究方向:旅游规划、酒店人力资源及高职教育。

意率为96.43%,远高于大二的79.14%。这跟学徒受教育的完整性有关,因此大三学徒对自身在校教学中的成长收获是基本完全认可的。同时,学徒认为最受益的教学方法依次是实操实训教学、企业实习、分组教学、情景模拟,与校内专业教师的常用教学方法调查基本吻合,也有力印证了学生对教学质量满意度高这一事实。此外,学徒认为校内教育能够带来的最大收获依次为专业知识的增加(69.25%)、专业技能的提升(62.20%)、人文素养的养成(53.57%)、职业道德(51.49%)、专业态度的树立(47.62%),这与专任教师的认知调查结果基本一致,也与专业人才培养目标的设立保持一致,在一定程度上说明酒店管理专业在现代学徒制人才培养目标及课程设置方面对接企业满足了学徒的学习需求,但在校公共课程安排、班级学习氛围方面还有待提升。

3. 学徒对企业实习实践的满意度分析

根据调查显示,学徒对在企业期间的实习工作和学习总体评价是满意的,满意度值是3.15,选择“很满意、满意、一般满意”占总人数的86.54%。其中对企业工作环境和人际关系环境满意度最高,满意率为98.08%,满意度值为3.90;其次是对企业导师的授课内容满意率为90.38%,满意度值为4.0;排在第三位的是对企业考核和企业奖学金的评定工作,其满意率是90.38%,满意度值为3.46。此外,对企业管理和对自身工作的认可度(84.62%,3.17)、校企实训衔接度(84.62%,3.33)、企业实习工作内容(86.54%,3.17)、企业导师的授课方式(86.54%,3.23)、企业实习效果(86.54%,3.38)等项目也均表示满意。但学徒对企业的饮食和住宿安排则表示不满意,满意度值低于3.0仅为2.96,满意率则为71.15%。这是本次调查中满意率最低的,经过对大三绿景学徒座谈发现,该项目满意率低主要是源于学徒均为广东本地人,饮食上喜清淡不喜辣,而此项正和酒店员工食堂味重偏辣相冲突;而住宿则主要是因为酒店宿舍多人同住一房导致居住空间狭小,加上酒店本身三倒班的工作性质使得室友之间相互影响休息而导致的不满情绪增加。如表2所示授课时间和培训安排(78.85%,3.06)是第二个满意率低于80%的调查项目,经访谈发现造成此项不满的原因主要跟以下两方面有关,一是学徒在适应岗位工作的同时再接受酒店培训和授课存在承受能力下降产生不满;二是学生认可企业安排学习和培训的目的,但因时间安排不妥影响到下班休息而产生不满。

4. 学徒就业意愿分析

通过此项调查发现,88.47%的学徒普遍认为学徒制开展是有助于自身就业的,但对于毕业后就业去向的调研却发现仅有34.62%的人考虑留在酒店行业,19.23%选择继续提升学历,32.69%选择到其他行业就业,13.46%选择自主创业。问及影响留任酒店行业的原因,发现酒店薪资待遇低、发展前景不清晰、三倒班的工作性质和个人喜好成为主要影响因素。与此同时,我们也对学徒毕业后的薪资水平进行了调查发现,学徒薪资期望整体高于目前酒店行业一线员工薪资水平,月薪期望值在4000元以上达到71.11%,月薪期望值在5000元以上

占32.65%,3001~4000元的占21.5%,2001~3000元的仅占7.69%。由此可见薪酬成为影响学徒留任酒店行业的第一大影响因素。

(三) 企业对学徒的满意度调研

为了检验学徒的在企表现,本文针对密切接触学徒的深圳绿景锦江酒店前厅部、客房部、餐饮部、人力资源部的员工、领班、主管、经理等人员中的29人开展了问卷调查和访谈。其中,女性占34.48%,男性占65.52%,学徒导师占55.17%。从业经验在2~4年的占24.14%均在调查发现,5~8年的占39.73%,9年以上占37.93%。经调查发现,企业对绿景学徒的总体满意度颇高,满意率达到100%,满意度值为3.97。其中服务意识和服务态度(4.03)、专业知识的掌握(3.79)、专业技能掌握(3.59)、工作能力和处事能力(3.45)四项的满意率均为100%。同时调查中认为绿景学徒跟其他酒店实习生相比具有明显优势占总人数的82.76%,再次从企业角度印证了酒店现代学徒制人才培养模式的成功。但调查也发现学徒在企的工作和学习积极性还有待提高、学徒考勤情况还有待严抓、处事能力还待提升等问题需要关注。这在一定程度上跟前面学徒对在企教学培训安排不满意形成了呼应,跟学徒在岗经验的丰富度以及教育的完整性也有紧密关系。

三、结论与建议

通过对绿景学徒的满意度和企业满意度调研发现,珠海市职业技术学院酒店管理专业与深圳绿景锦江酒店联合开展的现代学徒制人才培养模式受到了学徒和企业的一致认可。校企共同培养既提升了学徒的专业知识、专业技能、职业素养等综合素养,也同时解决了企业的流动率高、高素质员工缺乏的问题。但同时调查也反馈出学徒留任意愿低、饮食和住宿环境不满意、企业培训教学安排不合理、校企教学内容衔接度有待提高等问题。鉴于此,校企双方在接下来的人才培养中要进一步深度融合,针对以上问题做出如下努力:一是组织行校企专家举行现代学徒制人才培养方案研讨会和课程建设研讨会,进一步从校企课程设置和双导师师资团队建设方面提升校企课程的融合度;二是更加关注学徒生活质量,督促企业积极收集企业员工饮食意见,改善饮食,提升学徒满意度;三是校企进一步关注教学实施,积极调整在企培训教学时间安排,以集中式技能训练、集中授课、岗位教学、轮岗实训等多种学徒喜欢的教学方式开展,提高学徒学习兴趣和教学效果;四是校企更加关注学徒职业规划,一方面企业要为学徒在企发展提供清晰路径和成长平台,并相应提高学徒的薪资待遇,让学徒在提升企业归属感的同时也有相对满意的福利保障,以提升留任率。另一方面,校企导师应积极引导学徒正确认识行业、企业发展前景,清晰定位自我,以便做出合适的选择,不至于因不了解而出现期望过高导致满意度较低的问题。总而言之,校企双方深度融合的现代学徒制人才培养模式是酒店行业人才培养质量保障和高素质酒店人才来源的一个重要途径,但酒店留任率的进一步提高还有待行业环境和薪资待遇的整体改善。

参考文献:

- [1] 教育部. 教育部关于开展现代学徒制试点工作的意见[EB/OL]. <http://old.moe.gov.cn/publicfiles/business/htmlfiles/moe/s7055/201409/174583.html>, 2014-8-25.
- [2] 戴卓. 高职院校酒店实习生工作满意度分析[J]. 现代教育管理, 2018(6): 228-230.

(下转第72页)

参考文献:

- [1] 泰勒. 课程与教学的基本原理[M]. 北京:人民教育出版社,2014:31.
- [2] 吴刚平. 课程资源的理论构想[J]. 教育研究,2011(9):59.
- [3] 徐继存,段兆兵,陈琼. 论课程资源及其开发与利用[J]. 学科教育,2002(2).

The Effective Integration of the Educational Resources of College Ideological and Political Courses in the New Period

ZHU Jing

(Qiandongnan Vocational and Technical College for Nationalities, Kaili Guizhou 556000, China)

Abstract: For efficient moral education, ideological and political courses are very important. This paper mainly analyzes how to effectively integrate the resources of ideological and political courses in higher colleges. The paper is divided into several parts to introduce, which first introduces some basic concepts of curriculum resources, then analyzes the benefits of curriculum resources integration, and finally puts forward the principles and measures of ideological and political curriculum education resources integration.

Key words: curriculum resources; college ideology and politics; integration and application (责任编辑:章樊)

(上接第 67 页)

Satisfaction Survey on the Implementation of Modern Apprenticeship in Higher Vocational Hotel Management Major

SONG Xiu-yun

(Zhuhai City Polytechnic, Zhuhai Guangdong 519090, China)

Abstract: Apprenticeship satisfaction and enterprise satisfaction is one of the important indicators to test the implementation effect of modern apprenticeship. Through the satisfaction survey of the students and LVGEM Hotel in Shenzhen, the survey results show that the enterprise is highly satisfied with LVGEM apprentices, while the students are also generally satisfied with the benefits of the implementation of apprenticeship. However, there are still some problems, such as the teaching content of school and enterprise, retention rate, food and accommodation, work enthusiasm, etc., which need deep integration of college and enterprise to improve the overall satisfaction of apprentices, which has important guidance and reference significance for the effective development of modern apprenticeship in the later period.

Key words: modern apprenticeship; hotel management; implementation; satisfaction (责任编辑:范新菊)

本 刊 声 明

本刊已许可中国学术期刊(光盘版)电子杂志社在中国知网及其系列数据库产品中以数字化方式复制、汇编、发行、信息网络传播本刊全文。该社著作权使用费与本刊稿酬一并支付。作者向本刊提交文章发表的行为即视为同意我社上述声明。