

基于职业承诺视角的酒店管理专业学生顶岗实习分析

王 慧

(泰州学院经济与管理学院, 江苏 泰州 225300)

摘要:影响酒店专业学生职业承诺的因素较多,着重选取学生顶岗实习这一环节,分析学生性格、实习工作性质、工作环境、薪资报酬等对学生择业、就业的影响;并在此基础上提出,学校要培养学生良好的实习态度,提高学生社会化程度,并加强学生实习过程管理,合理安排学生工作量,帮助学生建立良好的职业规划;在校企合作上,要精选实习基地,提高学生适应能力,完善学生实习薪酬体系等,以提高学生从事酒店行业的职业承诺水平。

关键词:职业承诺;酒店管理;顶岗实习

中图分类号:G642.44;F719.2-4 **文献标志码:**A **文章编号:**1673-1883(2018)02-0125-04

Analysis on the Post Practice of Hotel Management Students from the Perspective of Professional Commitment

WANG Hui

(College of Economics and Management, Taizhou University, Taizhou, Jiangsu 225300, China)

Abstract: There are many factors that influence students' Occupation Commitment to professional hotel, and I choose this part of student internships to analyze the influences of students' personality, the nature of internship work, working environment, salary and the like on students' job selection and employment. Based on this, this paper proposed the school should cultivate students' good attitudes about the internship to improve the degree of socialization of students, and strengthen the student internship management work, reasonable arrangement the workload of students, and help students establish good occupation planning. For the cooperation with enterprises, the school needs to elaborately select the practice base, and to improve students' adaption ability promoting the salary system of students' practice, in order to improve the students' occupation commitment level in the hotel industry.

Keywords: professional commitment; hotel management; post internship

21世纪以来,世界旅游中心逐渐向亚太地区转移,尤其是向中国转移,中国已成为世界旅游市场最具活力的地区之一。据世界旅游组织(UNWTO)预测,到2020年中国将成为世界最大的旅游目的地,并成为世界最大旅游客源输出国。未来十年,中国每年将增加旅游从业人员100万人。2016年,全国旅游业对国民经济的综合贡献度已达到11.01%,旅游直接就业2 813万人,旅游直接和间接就业7 962万人,占全国就业总人口的10.26%。国家旅游局在《中国旅游业“十三五”发展规划纲要》中提出,到2020年,旅游市场的规模将进一步扩大,总规模将达到67亿人次,旅游消费也将稳步增长,经济效益更加明显,旅游业将成为我国国民经济的支柱产业,力争2020年旅游产业达到世界旅游强国

水平,这是国内饭店业发展的大好契机,也是酒店管理专业学生就业的春天。

然而,酒店从业人员的高流失率已经成为众所周知的一种现象。据有关资料显示,深圳某高校酒店专业学生毕业后分配到酒店工作的应届生,第一年的流失率就高达60%,第二年75%,第三年85%,六年后,仍然留在酒店工作的人寥寥无几^[1]。酒店专业学生改行及跳槽现象也极其严重,酒店企业中,酒店管理专业或旅游专业背景的员工占有率也较低,这一直是困扰旅游教育界与旅游业的一个难题。学生职业承诺较低,不仅造成我国酒店专业人才缺乏,也制约着国内酒店管理专业的发展。不少专家学者认为,专业顶岗实习不到位是导致学生本行业就业率低的主要原因之一^[2]。

收稿日期:2018-03-05

基金项目:泰州学院教改课题:基于职业承诺视角的酒店管理本科专业实习研究(2015JGB01)。

作者简介:王慧(1982—),女,湖北荆州人,副教授,硕士,主要从事旅游管理研究。

一、概念的提出

职业承诺的概念出现于20世纪80年代,最初由承诺、组织承诺等发展而来,其一出现就引起了国外学者的广泛关注。Mowday^[3](1979)、Meyer和Allen(1993)、Blau^[4](1998)等学者倾向于从态度及情感上研究职业承诺。他们认为:职业承诺即为个人对职业或专业的态度,包括对目前职业或专业的喜欢、继续从事目前职业的愿望以及为获取职业的利益努力工作的意愿。Becker(1992)等学者则主张职业承诺行为观,主要从代价与回报方面来理解职业承诺^[5]。加拿大学者Mayer与Allen(1993)在态度与情感的基础上,从经济学、心理学、社会文化等角度研究了职业承诺,认为完整的职业承诺应包含情感承诺、继续承诺及规范承诺^[6]。我国学者龙立荣^[7](2000)、罗润生^[8](2001)、龙建^[9](2002)、徐富明^[10](2005)等也从情感认同、心理合同、喜欢程度、投入程度等角度提出了职业承诺的概念。结合国内外关于职业承诺的研究探讨,笔者认为,职业承诺是个人内心对目前所从事职业的认同感,并投入到实际工作中,其外在体现为:对工作有极高的责任感,忠诚度高、离职率低,是职业道德的一个体现。

二、顶岗实习中影响学生职业承诺的因素

影响职业承诺的因素较多,外界环境、工作内容、个人的性格等,都会在工作过程中影响学生的情感,决定着对从事行业的喜好及选择。

1. 个人性格因素

性格通常指人对于现实的态度及行为方式所表现出来的较为稳定的个性心理特征。性格在先天遗传及后天社会环境影响下形成,在人生观、价值观、世界观上体现差异。不同性格的学生在酒店专业实习过程中,受自身性格影响,在能否完成角色转换,是否接受企业组织的价值观等方面,体现出明显的差异,也直接影响着学生实习结束后是否留在酒店行业或本酒店就业的意愿。浙江农林大学教师曾利用麦克雷等于1987年提出的人格五因素理论测量旅游管理专业大学实习生的人格特质,结果显示,外倾性、勤勉正直性人格特质对留职意愿具有显著的正向预测作用,情绪敏感性人格特质对留职意愿具有显著的负向预测作用^[11]。作为高职高专学生,多年舒适的校园学习生活,使他们习惯于温室的环境,依赖性较强,自我管理相对较弱;走向社会参与实习后,他们由学生转变为社会人,成为酒店一线服务员;职场环境不仅让他们要

承担起作为一名酒店员工的职责和义务,还要接受严格的酒店规章制度,同时要面对与领导及同事的人际关系沟通;环境的变化、角色的转换以及身份的落差,常使不少高职高专学生无所适从,尤其是情绪敏感性人格特质的学生,会出现一时无法适应高强度、快节奏的工作,滋生想转岗实习或放弃实习的念头。

2. 工作性质因素

酒店行业属性决定了其服务性的特征。现阶段大部分酒店在实习生的安排上,主要考虑节约人力成本,满足自身运营的需要,对实习生的安置多放在员工流失量较大、需求量较大的餐饮部门。而这些部门工作强度较大,不仅要学习开餐、收餐服务中的摆台、擦洗卫生服务,还需掌握对客户服务中的语言技能、应变技能等;此外,酒店的企业文化、管理制度明确了岗位工作的具体要求及流程,操作性较强,重复单调劳动的概率较大;另外,员工的工作时间往往以客人消费的时间为准,时常超过八小时,劳动强度大,工作时间长且极不规律;因此,与以往规律的校园学习生活相比,实习生不仅要承受体力上的繁重劳动,还要接触形形色色的人和事,承受脑力劳动的消耗。这就要求实习生具有较好的适应能力及应变能力,否则,长期的对客户服务容易造成学生的情绪枯竭。从校园刚走向职场的学生,涉世不深,专业技能、人际交往及沟通能力均有待提高,在一定程度上造成了高职高专酒店专业学生在面对纷繁复杂、劳动强度高的酒店实习后,对酒店行业职业承诺较低。

3. 工资报酬因素

工资报酬是每个员工都关注的问题,也是酒店专业学生就业择业时考虑的重要因素。国内酒店行业整体工作薪酬待遇较差,薪酬增长速度也远落后于经济社会的发展速度。尤其是起步阶段的工资较低。据全球领先的人力资源解决方案提供商Kelly Services发布的《2017中国区薪酬指南》,分析显示,在北京、上海、广州、深圳、港澳等一线城市的国际奢华五星酒店,包括丽思卡尔顿、半岛酒店、文华东方、凯宾斯基、四季、柏悦、希尔顿、香格里拉等国际品牌酒店显示,刚入职酒店时,实习生的月薪大概为2 500~3 500元,而在二三线城市,实习生的月薪一般为1 500~1 800元,与当地生活的消费水平不匹配。虽然高端国际化酒店发展前景较好,每一次晋升薪酬都会以2~4倍的速度上升,但需要2~5年的坚持与努力^[12],而不少高职高专学生目光不够长远,在入职前也并未获得较好的外语能力与

专业技能,往往被实习阶段低收入及高强度工作的鲜明对比影响,对酒店行业丧失信心,而影响学生的择业意向。

4. 工作环境因素

现阶段,学生的实习工作环境参差不齐,有些酒店并未配备专人负责带领学生,没有较好地给予专业的培训和定期轮岗实习,不少学生处于“依葫芦画瓢”自我摸索学习的状态,在专业技能及人际交往沟通上极大地影响着实习体验是否愉快,从而影响学生对酒店企业及酒店行业的职业承诺。国内酒店从业人员的基本特点是整体年龄年轻化、人才流动率高、低学历比重较大,易造成酒店内部员工组建小团体,且基层管理者实践经验丰富,管理方式过于简单等局面。学生一方面要适应陌生的工作环境、掌握对客服务技能,另一方面要处理与同事及领导之间复杂的人际关系,再加上学生自身优越感强,期望过高,难于融入集体,易产生无所适从的挫败感及心理落差感。

三、提高酒店专业学生职业承诺的对策

1. 调整实习态度,提高学生社会化程度

实习态度端正,是酒店管理专业实习时应具有的态度和行为,是对酒店企业的认同,是提高酒店管理专业学生职业承诺的基础。实习态度愈端正,融入酒店行业,适应酒店工作环境,进入酒店工作角色时间就愈早。从学校步入社会,学生实习前后心态变化较大,需要调整、接受并适应的要素较多,因此培养学生端正良好的态度,具备较强的职业道德目标可以贯穿于大学教育的始终。学生必须做好吃苦的准备,理解从基层做起的必要性,始终保持乐观积极的心态。这就要求学校一方面要为学生提供“了解酒店——热爱酒店——扎根酒店”的平台。可以通过专业见习,组织并鼓励学生多关注酒店,了解酒店;并通过开展专业课程的实践教学、第二课堂等渠道,培养学生熟悉并掌握酒店的工作内容和专业技能,提前进入酒店员工角色;结合就业指导、专业讲座、酒店企业进校园等方式,帮助学生了解酒店行业的服务理念,并树立职业发展规划,激发学生从事酒店的热情。另一方面,要培养学生形成乐观、积极、向上的性格。通过开展心理学、演讲与沟通、岗前动员等宣传教育活动,鼓励学生多参加校内外实践活动,帮助学生树立自信心,形成积极向上的态度,并掌握良好人际关系的建立技巧;在实习前让学生树立长远的目光,能理性地面对实习,明确实习目的,并具备主动服务的意识

和良好的心理素质,提高学生实习社会化程度。

2. 精选实习基地,提高学生适应能力

不少高校在选择实习基地上过于草率,未能挑选出人才培养理念相同、口碑较好、市场运营能力较强的酒店企业,导致学生实习后出现酒店不重视、不关心,甚至抱有使用廉价劳动力的心态,导致学生怨声载道。因此,学校在实习基地的建设上,首先在选择时必须先期进行严格的考察与筛选,建立稳定的实习基地,从源头上保证学生的实习质量。其次,基于共赢的理念,与酒店沟通、协商,建立长效合作机制,加强深度合作力度。就学生实习岗位、实习内容、实习时间、企业指导老师及实习要求等方面签订合作协议。鼓励酒店开展入职培训,熟悉企业文化、服务理念、岗位技能,并安排技能娴熟、耐心细致的老员工作为学生的师傅,定期组织学生开展实习交流会,及时解决实习中出现的问题,组织学生参加企业内部活动,展示学生自我风采,关心关注实习生,鼓励多沟通,通过柔性服务,帮助学生在实习过程中产生归属感,从而提高学生的职业承诺。

3. 加强过程管理,合理安排学生工作量

学生在实习前,虽在课堂实践,短时间见习,但并未到真正的酒店工作,对酒店行业的劳动强度缺乏正确的认识。入职前一月,是学生适应的关键期。不少酒店餐饮部员工流失率大,员工少,让学生刚去就承担繁重的工作量,加班加点,持续时间长,如同下马威式让学生猝不及防,会让学生从身体及心理上产生压力,轻则导致学生产生不良的第一印象,严重时会导致学生产生离职的念头。实习过程中,学校要加强过程管理力度,随时关注学生实习内容、实习状态。应采取循序渐进的方式,由轻到重,由易到难,让学生身心有缓冲区,逐渐适应不同实习阶段的实习任务,从而让学生在工作中发现乐趣,找到成就感,有助于学生从内心深处融入行业。因此,对学生工作量的安排应循序渐进,合理安排。

酒店如果一开始就让实习生承担繁重的工作压力,会导致学生体力上受不了或意外伤害的发生。这也是实习初期实习生离职的最重要原因。不同实习阶段,酒店需要循序渐进,以符合学生自身特点和实习过程发展规律来安排不同的实习内容和任务量。这样,学生才能从实习过程中感受到工作的乐趣而非仅仅是对工作的不满和抱怨。调查显示,酒店在学生入职一周后就让其承担与老员工一样的工作量与学生入职一个月之后才让其承

担与老员工相同的工作量,学生在第一个月内的离职率,前者是后者的2倍,所以循序渐进,让学生逐步适应酒店的劳动强度对于学生接受现实具有积极作用。

4. 完善薪酬体系,建立良好的职业规划

现阶段,酒店基层服务员报酬普遍较低,实习生工资更少。学生实习后难免会将实习阶段的低收入与高强度的工作进行对比,易对酒店行业失去兴趣,出现换工作及转行的现象。为了保证学生实习的积极性,提高实习后的职业承诺,学校可与酒店合作,制定灵活的薪酬体系。根据实习时间的长短,依据实习初期、中期、后期设计由低到高阶梯形的基本工资。再根据每个阶段的实习成效,结合校企制定的考核标准,设定绩效工资。对于实习认真,超额完成考核任务的实习生,一方面学校可将其列为奖学金、优秀实习生申请的对象,另一方面,酒店可设立优秀实习生奖金予以鼓励,或提为代理领班参与管理工作,以此充分调动学生的积极性。此外,学校和酒店应结合酒店组织机构图,分别对

学生讲解酒店常见的薪酬体系,引导学生制定良好的职业规划。

四、结语

酒店实习是旅游管理专业人才培养的重要环节,是开展实践教学的重要手段,是学生获取实践经验、专业技能及社交、公关、组织管理能力等职业素养的重要途径;酒店实习也是影响学生选择就业领域的重要因素,是提高学生从事酒店行业,提高职业承诺的重要阶段,对学校、用人单位及学生都有重大意义。因此,在学校要加强对学生的思想教育,端正学生学习态度,着力培养学生社会化程度,精选并建立稳定实习基地,跟踪学生实习过程,完善薪酬体系,加强学校、学生和酒店三者沟通力度,合理安排学生工作量,及时处理实习期间出现的各类问题,确保实习质量,帮助学生建立良好的职业规划,提高学生实习满意度,从而提高学生的职业承诺,为我国酒店业的发展输送高素质、高技能型专门人才。

参考文献:

- [1] 王雪娇.酒店就业大学生流失现象的透析及对策[J].全国商情(经济理论研究),2014(6):45.
- [2] 贺志燕.旅游专业本科毕业生就业与专业关联性的实证研究[J].辽宁经济管理干部学院学报,2007(4):98-99.
- [3] MOWDAY,R.T.,STEERS,R.M.,PORTER,L.W.The Measurement of Organizational Commitment[J].Journal of Vocational Behavior,1979(14):224-247.
- [4] BLAU,G.J.Testing the Generalizability of a Career Commitment Measure and its Impact on Employee Turnover[J].Journal of Vocational Behavior, 1989(35):88-103.
- [5] BECKER,T.E.Foci and Bases of Commitment: Are they Distinction Worth Making[J]. Academy of Management Journal,1992(35): 232-244.
- [6] MEYER,J.P.,ALLEN,N.J.,SMITH,C.A. Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a three-component model[J]. Journal of Applied Psychology, 1993(78): 538-551.
- [7] 龙立荣,方俐洛,凌文铨.职业承诺的理论及测量[J].心理学动态,2000,8(4):39-45.
- [8] 罗润生,申继亮.中学教师职业承诺的特点研究[J].宁波大学学报(教育科学版),2001,23(6):13-15.
- [9] 龙建,龙立荣,王南南.431名护士职业承诺状况的调查分析[J].中华医院管理杂志,2002,18(7):407-408.
- [10] 徐富明,朱从书.中小学教师职业承诺的现状与特点研究[J].教育探索,2005(3):118-120.
- [11] 包亚芳,孙治,薛群慧.人格特质对旅游管理专业实习生留职意愿影响研究——组织社会化的中介作用[J].旅游学刊, 2012(6):63-72.
- [12] 台海网(厦门).行业剖析:2017国内顶级五星酒店的薪酬水平及职业发展前景[EB/OL].(2017-04-17).http://news.163.com/17/0417/12/CI7NBBPR00014AEE.html.