

## 中国高星级酒店对酒店管理员工满意度调查与分析

文/何立萍

### 引言

酒店实习是高职酒店管理专业的重要教学组织形式,它在贯彻理论联系实际的原则,提高教学质量,培养未来酒店管理人才方面具有功不可灭的作用。近年来,浙江旅游职业学院对实习管理进行了一系列的实习模式的改革,建立了遍布全国各地的诸如洲际、万豪等国际品牌的高星级酒店作为实习基地,取得了可喜的成绩。但从酒店对实习生满意度调查的分析中也反映了实习生在实习过程中仍然存在一些问题,在一定程度上限制了教学质量的进一步提高。因此有必要对我们的教学工作进行反思,并寻求解决问题的对策。

### 一 调查对象、内容及研究方法

#### 1、调查对象

2003年6月至2006年6月通过调查问卷形式,对浙江旅游职业学院专业实习现状进行了跟踪调查。调查范围为浙江旅游职业学院学生的各个所在实习酒店(国际品牌酒店14家、国内民族品牌酒店4家及浙江省五星级酒店共20家),调查对象为酒店的人力资源部经理(总监)。

#### 2、调查内容

对高职酒店管理专业实习生调查内容从两方面考虑-职业化和专业化角度,具体如下:

(1) 职业化: 职业道德、敬业精神、工作态度、吃苦耐劳、心理素质、自我约束能力等

(2) 专业化: 基础理论知识、动手操作能力、沟通协调能力和适应能力、创新能力、独立工作能力、组织管理能力、竞争意识等

#### 3、研究方法

本课题的研究方法有:

(1) 调查分析法:通过问卷、访谈等形式,对浙江职业学院所在的二十家实习的酒店(北京希来顿长城饭店、北京半岛王府饭店、北京饭店、上海纯大万丽酒店、杭州雷迪森大酒店、浙江世贸中心大饭店、海南银泰度假村等)进行调查,了解实习的现状和问题。三年共发问卷60份,收回有效问卷58份,有效率为95%。

(2) 体验研究法:本人曾作为带队教师与学生一起赴泰国和北京参加了酒店实习,体验真实的实习过程,了解实习的现状,调查实习过程中所存在的问题。

通过酒店人力资源部对实习生的满意度的调查与分析,以及对实习过程的透视与反思,进行归纳分析,对酒店管理专业实习生存在的问题提出相应的解决对策。

### 二 结果与分析

调查表明,酒店对高职实习生在动手操作能力、职业礼貌礼节等方面作了充分的肯定,但也存在了许多问题,主要表现在以下几个方面:

#### 1、从职业化角度来看:

##### (1) 礼貌礼节

表1 实习生礼貌礼节调查统计

评价要素	评价等级			
	优秀	良好	中等	差
礼貌礼节	10	65	20	5

从数据显示,礼貌礼节相对合格率占95%,满意度较高,值得肯定。

##### (2) 吃苦耐劳精神

表2 实习生吃苦耐劳精神调查统计

评价要素	评价等级			
	优秀	良好	中等	差
吃苦耐劳精神	5	34 . 5	45 . 5	15

据酒店人力资源部反映，学生在实习过程中，非常害怕被人力资源部安排到酒店客房PA和餐饮宴会厅等部门实习工作，认为那些部门相当辛苦。所以在实习中对岗位的挑三拣四的现象比比皆是，真正理解岗位并快乐的去完成实习工作的学生可谓是凤毛麟角，每家酒店实习中最多展现出1-2名比较优秀的学生。

### (3) 自我约束能力

表3 实习生自我约束能力调查统计

评价要素	评价等级			
自我约束能力	优秀	良好	中等	差
	5	35	50	10

从数据显示，学生自我约束能力在中等和差的满意度评价指标中占据了60%，酒店方主要集中在对学生的劳动纪律、实习生宿舍管理等方面作了评价，普遍反映的问题有：学生自我能力较弱，需要依赖外在强制性的管理方式管理，如酒店的打卡考勤制度、实习地生活老师的卫生检查等、甚至采用扣除奖金等经济手段进行管理，自我约束的能力较弱。

### (4) 心理素质方面

表4 实习生心理素质调查统计

评价要素	评价等级			
心理素质	优秀	良好	中等	差
开朗热情的性格	5	20	55	20
稳定的心理素质	3	12	45	40
承受压力的心理素质	2	13	47	38

心理素质主要是心理上对该岗位的理解和应承受的心理能力。实习生在工作中总有一个心理过程，会做出心理反应。心理的过程状态和心理反映结果就是心理素质。心理素质主要有：

①开朗热情的性格的学生数只占到了25%，大多数的学生比较内向，不太愿意对人开启心扉或和各种人物打交道和接近。在实习中更多关注工作流程的学习而忽视对人的关注。

#### ②稳定的心理素质？

不以物喜，不以己悲。要有稳定的心理素质，恰当地处理各种情况。这方面稳定性的实习生比例只占15%比例，每年有部分学生情绪波动很大，稍有挫折，便会借口本人生病、家庭父母病危等各种理由向酒店人力资源部提出申请以达到逃离实习的目的。

#### ③承受压力的心理素质？

由于实习生刚踏入岗位，工作流程不熟悉，周边环境及工作人员不熟悉，经常在工作中产生差错，会受到来自酒店、客人等方面的压力。如何面对压力，以积极的心态去面临的心理素质的具备调查发现，只有2%达到了酒店满意优秀的评价指标中，而有更多的学生还停留在不断需要做思想和时间的磨合中。

### 2、从专业化角度来看

#### (1) 专业基础理论知识

表5 实习生专业基础理论知识调查统计

评价要素	评价等级			
酒店管理专业基础知识	优秀	良好	中等	差
饭店概论	5	65	25	5
前厅、客房、餐饮管理	2	23	57	18
饭店营销	5	45	45	5
安全管理	2	20	30	48
应用文写作	2	21	30	47

从数据调查显示，学生在安全管理知识和应用文写作方面相当欠缺，许多高职生连起码的工作汇报、实习岗位工作描述和实习小结都无法描述清晰，有时连请假报告都写得让人看不懂，可谓

是别字连篇。至于安全管理方面更是模糊不清。

## (2) 外语口语表达能力

表6 实习生外语口语表达能力调查统计

评价要素	评价等级			
	优秀	良好	中等	差
外语口语表达能力	5	10	35	50

虽然高职酒店管理专业学生在校期间大多都顺利的通过了三级英语等级考试,但一到酒店直接对客服务就产生了困难,面对高星级酒店欧美客人,具体表现为学生想说但往往听不懂或专业词汇的缺乏,语言沟通产生了严重的障碍,故在北京国际品牌的一些酒店前厅部总台这个岗位上,很少见到高职院校的酒管专业实习生的身影。

## (3) 管理创新能力

表7 实习生管理和创新能力调查统计

评价要素	评价等级			
	优秀	良好	中等	差
管理创新能力	1	22	38	39

酒店方对高职学生在服务工作和动手操作方面比较满意,但对管理意识和创新能力方面调查显示出不甚满意。实习生更多关注自我工作的完成,喜欢按部就班,但对于整个酒店或部门的经营、管理、组织等方面关注很少,对突发事件更难以面临,用心去学习的实习生不多,创新能力比较缺乏。

### 三 问题解决的对策

#### 1、重视学科专业基础理论知识的学习,拓展知识面。

针对实习生专业基础理论知识的问题,主要是在于学生没有完全掌握和理解饭店管理中必备的知识要求,在校期间往往只看重那些课程(选择本人有兴趣地或教师上的较好的课程)所以,在高职教学中,要重视饭店管理模块的设计,加强英语口语表达能力和写作能力的训练,使学生具备酒店人的职业化和专业化的基本素质,不断加强专业知识的学习,拓宽知识面。

#### 2、注重创新能力的培养。

高职学生不是普通的中职专业学生,他们的培养目标是具备基本的操作能力外,更需要有基层管理的能力,这其中饱含着管理中的创新能力,中国科学技术大学校长朱清时院士曾在一次《如何培养自己的创新能力》讲座中,深刻的分析了创新能力:一个人的创新能力是由两部分组成的。一部分是他的智力,包括通常我们所说的知识和能力。知识学得越多、学得越活,这个人的创新能力可能就越强。第二方面,就是这个人在面对复杂的局面时,是否能够迅速地抓住要害,找得出办法来,这是一种能力。比较遗憾目前高职教育中往往忽视了这种能力,没有关注去培养它,甚至很少有人提它。这种能力还包括在复杂的工作中,善于发现机遇并抓住机遇的能力。所以导致很多高职院校的学生在校期间成绩很好,但是在工作的时候一遇到问题就不知道该怎么办了,他们在面对复杂的问题时缺乏能力去发现关键所在,去发现机遇并且抓住机遇。这是我们现在教育制度的弊病造成的。所以在高职教学中增加情景、案例分析、调查分析等教学环节,不断培养学生的创新能力。

#### 3、多创造机会锻炼心理素质。

由于酒店实习的特殊性,实习生总会遇到人际关系的压力和单调重复工作的压力,所以作为高职酒店管理专业的教师们,应积极承担起教育学生的工作任务,不仅传授理论知识,更应教会学生如何解脱压力,积极面对挑战,也可邀请高星级酒店人力资源部经理来做讲座。同时也应创造机会让学生进行心理素质的锻炼,如通过学校社团活动、勤工助学、志愿者活动、挫折训练等等达到酒店职业人要求的素质(作者单位:浙江旅游职业学院)

### 相关链接

知识经济时代企业人力资源管理面临挑战与对策研究  
浅议寿险个人代理人管理中存在的问题、原因及对策  
中国高星级酒店对酒店管理员工满意度调查与分析

浅谈企业领导者应具备的能力和个性特征  
人才就业的SWOT分析及对策  
企业人力资本投资效应分析  
饭店员工心理契约管理刍议  
浅议人力资源管理审计  
企业领导者人格魅力对企业形象塑造的作用

---

本网站为集团经济研究杂志社唯一网站，所刊登的集团经济研究各种新闻、信息和各种专题专栏资料，均为集团经济研究版权所有。

地址：北京市朝阳区关东店甲1号106室 邮编：100020 电话/传真：（010）65015547/ 65015546

制作单位：集团经济研究网络中心