

谈宁波高职饭店专业教学改革

——基于甬港两地饭店专业毕业生潜流失实证分析

徐春红

(宁波职业技术学院 国贸系, 浙江 宁波 315800)

摘要:通过对香港理工大学专上学院、宁波职业技术学院和宁波城市学院 07 级饭店管理专业毕业生潜流失现状、饭店就业意愿、就业评价信息的实证分析,探讨饭店专业毕业生潜流失原因,研究香港职业教育体系对宁波高职院校饭店专业教学改革启示,提出加强学生职业道德素养教育,提升其知识技能实践性、专业性和国际化能力的教学改革观点。

关键词:潜流失;饭店专业;甬港两地

中图分类号: G712 **文献标识码:** A

文章编号: 1008-0627 (2011) 03-0105-05

目前宁波饭店业发展已进入新阶段,预计到2012年五星级标准饭店将达40家,^[1]大品牌均已落户,国际化水平大为提升,但饭店员工流失率却逐年增加。饭店专业毕业生潜流失(高等院校饭店管理专业大学生毕业后不选择饭店就业,而是流失到其他行业工作的现象^[2])现象日益突显,笔者就宁波三所高职院校2008—2010届饭店毕业生就业对口率做统计,获得其平均潜流失率分别为:62.28%、65.31%和61.17%,潜流失现状令人堪忧。

香港饭店业目前已形成独特、成熟的经济模式,2010年五星级酒店已达30家。与宁波职业技术学院(以下简称宁职院)旅游系交流的香港理工大学(以下简称香港理大)专上学院酒店管理专业毕业生潜流失率近5年却一直控制在20%左右。^①两地就业市场规模相近,潜流失状况差距如此之大,不仅让我们深刻反思除行业发展背景和环境外,教育教学领域存在的问题。

一、问卷设计与调查数据

2009年11月-2010年1月,笔者随机选取宁职院(和城市学院)、专上学院07级饭店(酒店)管理专业毕业生各260名展开调查,接受调查学生均具有饭店实习半年以上经历,最终获得

222份宁波学生、244份香港学生有效问卷,问卷有效率分别为85.38%和93.85%(表1)。

二、潜流失现状对比分析

(一) 就业去向

由表一可知,香港学生选择“饭店”比率要高于宁波学生,“读研或考研”比例为26.23%,其他就业意向比率较小,但均有分布,说明香港学生择业专业性强;宁波学生选择“旅行社”比率为32.43%,旅游行业内其他工作选项均为0%,说明学生专业外流现象较为突显,专业能力缺乏多样性,培养面较为狭窄。

(二) 行业潜流失率

香港学生“读研或考研”比率大大高于宁波学生,香港独特的“一条龙”式专业教育及培训,为学生提供便利的内部升学阶梯。^[3]职业化“终身教育”也是香港职业教育宗旨与联合国教科文组织要求相一致的重要标志。^[4]调查显示继续升学、毕业后选择饭店比率,香港和宁波学生分别为82.35%和33.33%,最终获得其饭店专业潜流失率分别为20.49%和57.66%,双方差距明显。

香港和宁波学生选择“旅游行业外企业”比率分别为1.23%和5.41%。说明宁波学生行业忠诚度要低于香港学生,毕业后流失到非专业领域

收稿日期: 2011-02-10

基金项目: 2010年度浙江省教科规划课题(SCG559)

作者简介: 徐春红(1978-),女,浙江绍兴人,讲师,主要研究方向:饭店管理,旅游经济。E-mail: katiexu@tom.com

的人员较多。

三、饭店就业意愿对比分析

(一) 就业权衡因素

香港和宁波学生就业权衡前三项因素均为“薪酬福利”“培训机会”和“晋升空间”，可见对刚进入职场的毕业生而言，“晋升空间”“培训机会”等潜在收益需求较大，“薪酬福利”等显在收益也不可忽视。宁波学生对“晋升空间”

需求较大,说明宁波饭店企业在员工职业生涯规划方面需加以改善。

(二) 工作持续性

数据显示,香港和宁波学生均愿意在饭店行业坚持工作“1年半—2年半”,并且香港学生愿意在饭店持续工作的时间更长。

(三) 期望部门

香港学生前三项为前厅部、人力资源部、餐

表1 甬港地区饭店专业毕业生就业意向情况

选项		香港学生	宁波学生	选项		香港学生	宁波学生
就业去向	读研或考研	26.23	5.41	就业权衡因素	薪酬福利	37.74	18.92
	饭店	57.79	40.54		职务	0	0
	旅行社	3.28	32.43		培训机会	20.75	17.26
	景区景点	1.64	0		晋升空间	24.53	40.54
	旅游院校	3.28	0		企业品牌	1.89	2.70
	其他旅游企业	1.23	0		企业文化	0	1.66
	旅游行业外企业	0	5.41		兴趣	7.55	13.51
	其他打算	6.56	16.22		工作条件	5.66	5.41
工作持续性	3-6个月	1.64	0	人际关系	1.89	0	
	6-12个月	13.11	8.11	期望级别	普通服务员	45.45	30.77
	1年半	31.15	43.24		高级服务员	29.55	15.38
	2年	37.70	29.73		领班	6.82	23.08
	3年	6.56	10.81		主管	4.55	23.08
	3年以上	9.84	8.11		部门经理	9.09	7.69
自身劣势评价	专业知识	13.64	15.38		部门经理以上	4.55	0
	专业技能	15.91	15.38	期望努力时间	半年	0	0
	工作经验	59.09	53.85		1年	0	15.38
	人际关系	9.09	7.69		1年半	2.27	15.38
	工作心态	2.27	0		2年	9.09	23.08
	其他	0	7.69		3年	20.45	7.69
期望部门	前厅部	31.82	7.69		3年以上	45.45	23.08
	餐饮部	11.36	30.77	不确定	22.73	15.38	
	客房部	6.82	7.69	自身优势评价	学历高	3.80	0
	娱乐部	2.27	0		专业对口	15.19	22.22
	销售部	20.45	15.38		应届毕业生	2.53	14.81
	人力资源部	13.64	30.77		形象好	11.39	7.41
	行政办	9.09	0		素质全面,有培养潜力	37.97	11.11
	财务部	0	7.69		有实战经验	5.06	7.41
	工程部	1	0		面试印象好	20.25	7.41
					对工作要求低	1.27	11.11
			其他原因		2.54	18.51	

饮部；宁波学生前三项为餐饮部、人力资源部、销售部。选项为“0%”，香港学生为“财务部”“工程部”，宁波学生为“娱乐部”“行政办”“工程部”“保安部”。说明香港学生一专多能、职业忠诚度高，宁波学生则更多考虑岗位工作地位性，专业能力具有一定的局限性。

（四）期望级别

香港和宁波学生选择理想职位级别均以普通服务员为首选，比率最低项均为“部门经理以上”；第二选项香港学生为“高级服务员”，宁波学生则为“领班”和“主管”，说明宁波学生在级别期望值上比香港学生总体水平高，存在“眼高手低”现象，未能树立正确的就业观念。

（五）期望努力时间

宁波学生期望努力时间普遍短于香港学生，后者较为现实地认识到理想职位晋升需要具备扎实的基层工作经历和经验。

（六）饭店就业内因（表2）

表2 甬港地区饭店专业毕业生就业内因情况 %

就业原因	香港学生	宁波学生
自身适合饭店工作	13.27	6.90
兴趣和志向	25.51	6.90
所学专业限制	5.10	10.34
找不到更好单位	1.02	0
暂时在饭店，不好再改行	11.22	31.03
工作环境好	11.22	13.79
薪酬和福利满意	8.16	6.90
职位满意	1.02	3.45
培训学习机会满意	3.06	3.45
晋升发展空间满意	8.16	3.45
企业文化吸引我	4.08	0
星级高、品牌大、声誉好	7.14	10.34
有关系，熟人介绍	1.02	0
其他原因	0	3.45

香港学生前四选项为“兴趣志向”“自身适合在酒店工作”“工作环境好”“暂时在饭店，不好再改行”，说明香港学生不仅行业忠诚度高、具有工作积极性，且自信，职业素养、职业情感均较高。宁波学生前四选项为“暂时在饭店，不好再改行”“工作环境好”“所学专业限制”“企业文化吸引我”，说明宁波学生以被动就业为主，但也反映出学校培养阶段校企合作初具成果，学生对企业文化认知度较高。

四、饭店就业评价信息对比分析

（一）自身优势评价

香港学生前三项为“素质全面，有培养潜力”“面试印象好”“专业对口”；宁波学生前三项为“专业对口”“其他原因”“应届毕业生”。香港学生在个人魅力自信心方面高于宁波学生。

（二）自身劣势评价

香港和宁波学生首选项均为“工作经验”，说明毕业生就职素质中“实践工作经验”具有重要地位，两地学生均清晰认识到这点。

（三）企业评价

通过对三校共同的实训基地——宁波南苑饭店各部门经理的访谈，获得企业对甬港两地学生实习表现评价：香港学生服务意识好、职业素养全面专业、沟通能力好、英语应用能力强，但对宁波城市及文化相关信息掌握不全面；宁波学生工作较具程序性，相关地区概况及民俗文化知识较为丰富，但服务缺乏主动性和自信心，工作情绪稳定性欠缺。

五、潜流失成因分析

（一）主观因素

香港学生潜流失主观原因前三项为“读研或考研”21.14%、“不感兴趣”9.43%、“工作辛苦”6.57%；宁波学生“自身条件不符合”“不感兴趣”“晋升慢，发展空间小”均占15.22%，“不稳定，吃青春饭”“薪酬低、福利差”均占8.70%。反映出对饭店企业及管理制度的不满。

两地学生均有对行业“不感兴趣”，但宁波学生比率要大大高于香港学生。个人兴趣爱好“左右”职业选择，反映出年轻人崇尚个性自由的特征，但也说明对学生行业归属感、职业素养等职业情感培养成效不足。值得注意的是，宁波学生选项中有6.52%“家长反对”、2.17%“社会地位低”，香港学生这两项均为0%；香港学生5.71%表示“酒店不注重学历”、5.14%表示“工作程式化，无挑战性”，宁波学生这两项也均为0%。这说明饭店工作在内地（包括宁波），仍存在偏见；而香港学生择业则更多考虑自身长远发展，对饭店所能给予的成长环境比较关注。

（二）客观因素

1. 行业背景影响

香港旅游业成熟发达，饭店业效益普遍较

好,员工薪酬水平及社会地位高,实习期半年内月薪为5000—7000港币,宁波则为800—1200人民币。内地饭店业起步晚,企业文化和管理存在盲点,职业社会地位低。宁波作为长三角南翼经济中心城市,饭店业与外贸、物流业相比,薪酬水平普遍偏低,导致毕业生行业外流失率高。

2. 企业存在的问题

香港饭店业拥有较为成熟和先进的企业文化,注重员工服务意识、态度等职业素养,对外形条件适当放宽。宁波饭店企业过分追求员工外在形象,将不少有志于在行业发展的毕业生拒之门外,对员工职业生涯规划缺乏指导,使其对晋升和事业发展缺乏信心。

3. 高校教育制度存在的问题

香港职业教育制度完善,为职业类学生创造读研晋升机会,促进其职业性学历晋升的可持续发展。酒店管理专业教育注重学生职业素养和职业情感教育,关注学生“全人发展”(事业形象及职业道德、学习得意、沟通无碍、表现自信、事业发展及工作态度、解难有道、团队精神、“自、家、社”之结合)素养形成,^[5]注重学生职业道德、创新思维、社交能力、情绪管理、职业生涯规划、逆境情商、团队协作、社会责任等素质教育,为学生走上工作岗位奠定坚实的素质基础。香港理大酒店管理专业课程体系科学、实用、全面,注重多元化培训,配合本地及全球酒店业发展需要,提供事业管理训练,通过实习获取工作经验。教学模式采用全英文授课,全力提升学生英语能力;课程理念新颖,具有行业前瞻性;教学方法采用小组讨论设计方案,调动学生积极性;充分利用校友资源,向在校生做现身说法,分享职业成长体验和工作经历,提升学生的逆境情商。师资队伍具备真正地“双师型”素质,教师多来自业界,具有长期的行业工作背景。

宁波高职旅游教育存在与行业脱节、培养目标滞后、人才培养注重理论、技能轻素质教育等弊端。学校教育缺乏对学生职业道德、责任感、情绪管理、逆境情商等职业素养的前期培养。专业课程体系内容单一,结构粗放,实践性不强,行业及时性缺乏;授课模式互动性差,学生上课积极性不高,作业内容操作性和创新型不够,学生专业知识贫乏而虚浮。师资多为直接从高校到

高校的理论性人才,虽有短期下企业实践经验,但一定程度上缺乏对行业的全局性了解和前瞻性把握。

六、宁波高职饭店专业教学改革对策

(一) 注重人才培养适时性

校企深度合作共同构建专业学生职业生涯规划,引导企业注重学生职业素养和能力,放宽外在条件;及时调整人才培养方案,充分考虑不同层次企业的人才需求,积极拓展学生就业面,引导部分学生向经济型酒店发展;加强与国外相关组织和院校合作,切实培养国际化、标准化酒店人才。

(二) 强化职业道德素养教育

高素质人才的支持体系是以专业制度和文化建设为基础而搭建起来的金字塔式结构。制度和文化的素养是基础,校企合作、课程实施是平台。培养高素质学生,除了知识技能外,还有态度。即以专业制度规范行为,长期行为形成习惯,习惯成自然即形成文化,^[6]所以应从塑造学生的职业形象起步,注重职业道德、工作态度和职业行规教育,逐渐提升其服务意识、沟通能力、逆境情商等职业素养及“全人发展”综合素养。

(三) 倡导实境式授课模式

邀请行业专家、技术骨干共同开发项目化课程体系,按情感目标、能力目标和知识目标(即ASK原则),制订基于实境式工作过程的课程设计,编订相关教材;注重人才培养实训化,强调模拟教学、环境教学、实境教学,强化实境体验技能素质培养;通过短期见习、实习丰富学生实践经验和职业体会;课堂教学注重职业意识培养,学生作业融入个人工作实践及思想分析,论文撰写紧密结合实习经历和感悟,强调学生一专多能和专业技能综合性,从而适应饭店各个岗位需要。

(四) 提升国际化服务能力和水平

强化语言学习和训练,开设双语课程,通过模拟场景训练、外资酒店服务实境体验提升学生英语应用能力。采用“走出去,请进来”方式,邀请走在业界前列的香港理大酒店管理专业资深专家共同参与人才培养方案制订。通过甬港论坛青年学生互访交流平台,为学生创造深入了解和认知国际化饭店业及其人才需求的机会,不断

提升学生的国际化专业服务能力和水平。

(五) 建立学历文凭与资格证书等价制度
借鉴香港职业教育推行的“职业资格证书”制度,打通职业教育与普通教育,学历文凭与资格证书通道。^[7]强化职业资格证书重要性,严格制订证书获取所必须具备的能力体系和知识要求,规范考核标准和等级制度,形成一系列科学系统、切实可行的职业技术鉴定体系,更好地凸显高职教育人才培养目标及特色。

七、结语

香港高职饭店专业的教育教学模式,使我们深刻认识到饭店人才培养过程中遵循 ASK 原则的重要性。我们必须强化学生职业素养培养,提升其实践操作能力,拓展其国际化知识技能及运用能力,从而培养行业忠诚度高、职业素养全面、受企业欢迎的适时性专业人才。

注释

① 香港理工大学专上学院 200-2008 年度年报。

参考文献

- [1] 蔡怀光. “五星级”饭店扎堆宁波—3 年开建 21 家 5 年后将达 40 家[N]. 青年时报, 2008-07-09 (8).
- [2] 欧臻. 饭店解决饭店管理专业大学毕业生潜流失问题的研究[D]. 长沙: 湖南师范大学, 2005: 31-32.
- [3] 李艳娥. 香港职业教育的特色与启示[J]. 中国职业技术教育, 2007 (11): 54-55.
- [4] 赵中建. 全球教育发展的研究热点—90 年代来自联合国教科文组织的报告[M]. 北京: 教育科学出版社, 2003: 22-23.
- [5] 魏金萍. 香港职业训练局“全人发展”的教育理念及启示[J]. 科学咨询, 2008 (11): 81-83.
- [6] 张学琴. 香港理工大学职业教育课程开发的培训启示[J]. 杨凌职业技术学院学报, 2008 (12): 70-72.
- [7] 陈建玲. 香港职业教育的经验及其对内地的启示[J]. 苏州市职业大学学报. 2007 (11): 9-10.

A Research of Hotel Management Program in Ningbo and Hong Kong's Vocational Colleges

XU Chun-hong

(Dept. of International Trade, Ningbo Polytechnic College, Ningbo 315800, China)

Abstract: This research tries to positively analyze the potential loss, employment will and evaluation of grade-2007 hotel management major graduates from Hong Kong Community College, Ningbo Polytechnic College and Ningbo City College of Vocational Technology. It discusses the professional education system in Hong Kong as a suggestion to the teaching reform of hotel management in Ningbo's vocational technical colleges. The author, thus, proposes that professional ethical education be strengthened to promote students' adaptability in special skills, knowledge and globalization.

Key words: potential loss; hotel management major; Ningbo and Hong Kong

(责任编辑 夏登武)