

校企合作人才培养的育人模式探究

李国英

(浙江越秀外国语学院,浙江 绍兴 312000)

摘要 “校企合作”人才培养的育人模式不仅深受行业青睐,而且有效地推动了应用型本科人才培养目标的实现。尤其在实践性非常强的酒店管理专业中,更加体现出校企合作人才培养的重要性。通过校企合作人才培养的育人模式探究,从校企合作的内涵和模式、合作实践中存在的问题入手,思考相应的解决方案,必可有利于这一模式的发展。

关键词 校企合作 酒店管理专业 人才培养

中图分类号:G64 文献标识码:A

文章编号:1673-9132(2019)11-0189-02

DOI:10.16657/j.cnki.issn1673-9132.2019.11.171

酒店行业在旅游业中起着举足轻重的作用。酒店品牌纷纷瞄准中国市场,这一变革给酒店管理专业的学生带来了更多施展才华的机会,同时也为应用型本科人才培养模式的创新奠定了基础。

一、“校企合作”的内涵及模式

“校企合作”是指学校与企业之间建立的一种合作关系。当今社会竞争越来越激烈,采用校企合作的模式,能够针对性地为行业培养人才,注重人才的实效性和实用性。2017年10月,习近平主席在十九大报告中指出“要全面贯彻党的教育方针,落实立德树人根本任务,发展素质教育,推进教育公平,培养德智体美全面发展的社会主义建设者和接班人……完善职业教育和培训体系,深化产教融合、校企合作”。这表明了应用型本科实施校企合作人才培养的育人模式势在必行。高校酒店管理专业与行业的紧密合作,既优化了高校的教学特色和专业建设,又为酒店提供了优秀的人才。

酒店管理专业的校企合作常见模式有认知学习、实习基地、工学结合、现代学徒制、“订单式”培养等。认知学习通常适用于大一新生,学生通过参观酒店、与酒店高层管理者面对面对话、互动,从而提高他们对酒店行业的认知程度。实习基地、工学结合、现代学徒制更加适用于大二以上年级学生。高年级学生利用课堂上学到的专业知识,在酒店行业实践,从而提高他们的技能、综合素质。“订单式”培养,是近几年流行的创新合作模式。其目的是为酒店品牌定向培养人才,校企双方共同制订培养计划,酒店管理专业定期为定向班学生授课,培养符合酒店集团企业文化的高素质管理人才。在浙江部分院校酒店管理专业开设的订单班有洲际英才班、香格里拉班、世茂班、开元班等,定向培养满足双方需求。

根据学校的人才培养方案,学生将经历6到9个月的历练,从而提高了他们的自信、抗压力、实战能力、沟通能力及处理问题的能力等等。同时,作为劳动密集型的酒店行业,因学生的加入减轻了部门的用工压力,降低了劳动力成本,为酒店的人才培养储备有潜力之才。育人的校方也提高了知名度,为每年的招生就业提供了保障。

二、“校企合作”人才培养育人模式存在的问题

(一)酒店用人理念偏差

随着中国经济的快速增长,就业机会不断增加,“用工慌”“招聘难”已经成了最热门的话题之一。尤其在劳动密集型的酒店服务业更加显著。由于酒店招聘压力大、劳动力成本高,部门已经把实习生当作一个正式工使用,从而违背了校企合作育人的宗旨。笔者走访了几家合作酒店了解到,现在部分酒店的实习生比例已经超过40%,有些酒店甚至比例更高,实习生已经成了酒店劳动力的主力军。没有培训就上岗、服务技能不规范、不专业、部门经理安排工作不合理、排班不公平等现象普遍存在。如本学期笔者负责带队的实习小组中,有10位被安排在餐厅的学生反映“吃不消、站不住”,想要放弃实习机会。由于她们实习的酒店生意很好,每天来用早餐的客人约400位以上。学生上班第一周就独立当班,每天上班8个小时,站着服务客人,脚起泡、腿发酸,有时还会被一些挑剔的客人投诉服务不到位。而经理也忽略了对他们的关心,认为她们是本科酒店管理学生,本身就具备一定的知识和业务技能。所以学生应该可以独当一面,把她们当作老员工看待。这给学生增加了实习负担,造成了心理压力,从而带来的是处事不自信、心态差、综合能力未提升等负面影响。

(二)学生实践认知意识淡薄

很多大学生片面认为,只要考上大学,就可以轻松完成学业,再也不用像高中那样学习辛苦、压力大、竞争激烈。在大学期间,部分学生学习能力减弱、主动性降低,有些学生甚至沉迷于游戏,白天黑夜颠倒,无故旷课。对于学校安排的实践学习意识淡薄,把自己当作一个机器人,给客人收收盘子、擦擦桌子,提提箱子等,客人面前很不情愿地来个微笑,无客人时一脸惆怅,无精打采,他们总是抱着以完成任务而实习的想法。在上岗期间面对形形色色的客人及突发事件,无法正确处理。

(三)就业留任率低

2018年4月,通过对245位酒店管理专业应届毕业生进行“就业留任率”的调查获悉,学生经历过6个月的毕业实习后,继续留在酒店行业的就业率较低。只有20%左右的学生表示,实习结束后将继续在酒店行业任职,这20%中的80%为女生,80%左右的学生表示实习结束后,将选择其他行业发展。其原因有以下几点:

1.家庭原因。江浙一带,经济发达,人们生活水平较高,酒店管理专业学生毕业后由于家庭原因、家长观念等因素,最终不选择在酒店行业就业。很多学生都是家里的独生子女,家长供孩子上完4年大学,更想让自己的孩子找一份体面、稳定、安逸、离家近的工作。他们认为酒店是服务行业,每天伺候不同的客人,看客人脸色,平时孩子在家里什么家务都不用干,反而在酒店里为客人端盘子、搞卫生。一些三四线城市没有好的品牌酒店,这意味着孩子如果找国际品牌酒店工作就要背井离乡。经调查80%左右的酒店管理专业家长都不同意孩子毕业后再继续这个行业。

2.个人原因。在互联网、大数据背景下,学生见世面越来越广,外界就业机会日益增多,学生有了更多的选择机会。加之经过6个月的实习后,学生感受到酒店基层工作辛苦、班次不固定、加班多、薪酬福利没有竞争力,且服务要求高、付出与回报不成正比,这使得他们不得不放弃继续在酒店工作。如目前杭州一家四星级酒店前台接待工资约2800元/月,五星级高端酒店前台接待工资约3000元/月,扣除五险一金等费用后,实际每月拿到手工资2000多元。要在消费水平高的杭州城里生活,这点工资远不能满足他们的日常开支。在浙江其他二三线城市,酒店员工工资更加低。如宁波某五星级大酒店一名餐厅服务员月工资2600元,大部分学生是月光族、透支族,和大学4年的投入相比,他们认为回报率太低且过慢。

3.酒店管理原因。部分酒店管理乱、工作氛围差也是学生不留任的原因之一。2017年,酒店行业员工离职率普遍在20%—40%,有些酒店甚至超过60%,一线员工和中层管理者离职率最高。为了让内部员工有更好的发展机会,很多酒店在原管理者离职后,部门就会晋升一些有潜力的员工来管理。由于这些刚被晋升的员工没有真正具备一个管理者应具备的素质及能力,在管理的过程中,安排工作不合理、培训不到位、下属不服从、客人投诉现象增加、遇事不承担等导致学生不开心,积极性受打击,最后放弃继续留任。

(四)“校企合作”的机制不完善

查阅有关政策法规显示政府对校企合作并没有制定完善的法规及制度,导致校企合作双方很难真正做到持续性及规范化。学校与酒店合作的过程中,监督管理的体系不完善导致双方责任不明确。部分学校校企合作采用的是外包形式,学校把学生的实习全部承包给外包公司,而外包公司再将学生推荐给酒店,从中赚取佣金。虽然会签订三方协议,但是在实践过程中,学生出现问题比较多,外包公司管理不规范,学校方称应由酒店和外包公司负责学生事宜。如丽水某酒店管理专业采用的就是外包形式,他们把学生推荐给杭州萧山某酒店。酒店方为了减轻一线运营部门的用工压力,给学生提供的岗位都是基层服务员。当学生在所属部门出现问题时,酒店方与外包公司沟通出现障碍,相互推卸责任。没有及时、有效地解决问题,导致学生被无辜处分,甚至退回学校。无形中给学生带来阴影,也影响了他们今后的择业观。

三、“校企合作”人才培养育人模式完善的措施

(一)优化校企合作的用人酒店

学校方应该取其精华、弃其糟粕,不断优化合作的酒店,确保学校、酒店、学生三方真正受益。如本酒店管理学院,在优化用人酒店方面做得较好,学院制定出用人单位招聘学生的数量设定最高线及最低线的政策。即在学院举办的双选会中,每家酒店招聘学生的数量最高线不得超过10名,最低线不能低于4名,超过10名学生的酒店,超出部分的学生将重新选择其他酒店,低于4名学生的酒店将取消此次选学生的资格。同时,学院将定期和学生沟通,如果学生对酒店反馈不好,院校合作办将进行再次审核,情况属实,将取消来年参加双选会的资格。

(二)打造一支专业的双师型教学团队

专业的师资队伍是酒店管理专业建设、人才培养的前提。在课堂教学过程中不仅能够专业地传授书面知识,同时也能及时传递行业动态。在指导学生实习时,能专业地引导学生,帮他们解决实习中遇到的问题及困难,引导他们恢复自信、热情。因此,打造专业的双师型教学团队是学校管理工作中的重

要任务之一。学校可以积极安排专业教师到酒店挂职,学习酒店各部门的日常运营,与酒店高层管理人员建立良好的关系。也可以聘请专业的行业职业经理人加入教师团队,让学生更好地了解酒店运作及管理,提前激发他们对酒店实践的兴趣。还可以邀请行业高层管理者为学生开展嘉宾讲座,分享他们的职业发展道路及行业最新动态,帮助学生正确树立价值观、择业观。

(三)制订合理的人才培养方案

国际品牌酒店的人才需要不仅要求学生具备知识、技能、态度,更要求他们具备学习能力、创新能力、管理能力。学校在课程安排设计时,应以培养学生的综合素质为目标,开设校内实训课程、管理课程、领导力课程、顶点课程等。在教学过程中,专业教师要改变传统的教学模式,善于用创新的教学模式。如:翻转课堂、案例教学、互动式教学等,提高学生的专业素养及综合能力。酒店是学生留任与否的关键方,更需要制订一套合理完善的人才培养方案来吸引学生。如:洲际酒店集团的未来领导人项目、万豪集团的培训管理生项目、希尔顿集团的管培生项目,都是专门为酒店管理专业应用型本科生制订的人才培养方案。学生只要具备6个月酒店实习经历都可以申请这个项目,通过笔试、面试筛选出合格的培养者,培养集团所需之才。这不仅为各自酒店管理集体储备了优秀人才,也为学生提供了职业发展平台,这种模式深受学生和学校的欢迎。

(四)建立健全的管理体系

建立健全管理体系是校企合作健康发展的保障。学校以“人才共育、过程共管”为目标,制定合作管理体系,促进校企合作有序开展。完善三方协议,责任明确,建立评价体系。如可以指定专业的实习指导教师负责学生实习管理工作。学生出发到酒店前,召开动员会议,强调安全问题及如何调整实习心态。实习期间,学生每半月写一篇短文,分享实习心得,教师及时了解他们的实习动态,积极引导他们并帮他们排忧解难。指导教师还需要定期走访酒店、参加酒店实习生座谈会、聆听意见和建议,与人力资源部、用人部门负责人了解学生实习情况。实习结束后对学生、酒店进行书面评价。三方在享权利的同时必将尽义务。

总之,校企合作人才培养的育人模式不仅有利于教育行业培养社会接班人,也有利于酒店行业储备人才,这种模式也成为了加快新时代发展的必然趋势。

参考文献:

- [1]尹华光,邱久杰.酒店管理专业“校企合作”人才培养模式研究[J].新疆教育学院学报,2017(9).
- [2]高金芳.高职院校旅游专业校企合作人才培养模式[J].旅游纵览(下半月),2016(4).
- [3]丁洁,周欣.基于多方诉求的酒店管理专业校企合作模式探索——以南京旅游职业学院洲际英才班为例[J].导刊科教,2014(9S).
- [4]戴晓丹,公丕国.“产教融合,校企合作”人才培养模式创新研究——以酒店管理专业校外实践教育基地建设为例[J].辽宁高职学报,2018(2).
- [5]李菲.基于校企合作视角下的高职旅游管理专业创新人才的培养模式[J].旅游纵览(下半月),2018(1).

[责任编辑 谷会巧]

作者简介:李国英(1978.12—),汉族,浙江绍兴人,助教,研究方向:酒店管理。