

# 自贸区发展下的海南高校酒店专业人才订单模式培养研究

李玉蓉 张晓波

(海口经济学院 海南 海口 571127)

**[摘要]**2018年,习近平总书记在庆祝海南建省办经济特区30周年大会上郑重提出,国家将支持海南全岛建设自由贸易试验区,支持海南逐步探索、稳步推进中国特色自由贸易港建设。由此可见,对海南自贸区背景下应用型人才培养策略开展研究,有着十分重要的现实意义。海南本地快速发展的酒店业,大幅增长的酒店数量使得酒店业竞争异常激烈,酒店行业的人才供需矛盾日益严重。一方面是酒店管理人才的缺乏,另一方面是从高校走出的人才达不到酒店企业的标准。面临着巨大的成长发展机遇,培养和造就与国际酒店产业发展相适应、相匹配的酒店管理服务人员,已经成为各院校酒店专业人才培养亟待破解的重大课题。

**[关键词]**自贸区;人才培养;酒店管理

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-627X.2019.11.004

## 一、订单式酒店管理人才培养模式的可行性

### (一) 自贸区发展下对酒店人才培养的要求

海南自贸区发展方案要求提升高端旅游服务能力,将海南纳入国际旅游“一程多站”航线,为出入境人员提供高质量的国际旅行服务。势必成为酒店业服务质量提升的高压动力。酒店高素质高水平的服务同时也会吸引更多的境外游客,服务和制度相辅相成,使酒店服务业形成稳定的发展局势。

### (二) 缓解酒店人才供需矛盾。

随着海南国际旅游岛的建设发展,2010年来,海南省酒店业经快速发展,至2015年底,海南省有挂牌星级酒店144家,尤其是五星级酒店已经超过26家。越来越多的外资酒店如万豪国际集团、希尔顿酒店集团等国际品牌酒店入驻海南。对于酒店从业人员来说,就业机会扩大的同时,酒店员工队伍特别是一线队伍员工流失现象严重,据2013年统计资料显示,员工流失比占总体员工人数10%以下的酒店数量仅有12%;员工流失占总体员工人数24%的酒店数量占11%-20%;离职率26%的酒店占21%-30%;离职率20%的酒店占31%-40%;离职率41%的酒店占18%。高达47%的酒店调查对象表示离职率较上年升高了。据2015年统计资料显示,酒店员工离职比例受薪酬福利因素的高达71.81%,受企业职业规划因素的高达48.49%,年轻的一线员工的心态不稳因素的离职率达38.83%,另有企业文化认可度低和企业发展空间小导致的高离职率分别是38.83%、32.45%。酒店员工的心理波动有74.47%的因素来源于酒店队伍的离职率。而对于刚毕业的酒店专业学生来看,工资新进员工待遇只有1800-2200元左右,工资待遇与当地的生活物质水平相差有较大差距。酒店的平均薪酬水平难以达到员工的期望待遇,导致再就业和酒店用人需求陷入僵局。实行“订单式”酒店管理专业人才培养模式,学校定期为酒店输送人才,能够缓解企业的用人压力,增强企业的竞争实力,降低了酒店对人才招聘和培训的成本。

### (三) 提升学生就业竞争力。

学校和酒店实施“订单式”人才培养,在学生进校时就与酒店签订了协议,为毕业后的工作提供了保障。能使学生具有明确的学习和个人发展目标,对自己所处的就业形势有更清晰的认识,对自己的定位有更理智的分析,增强学生自身的职业认同感。可以消除学生对就业的顾虑,集中精力完成学业。同时“订单式”人才培养模式下更注重人才的专业技能、综合能力、团队合作精神、社会适应能力的培养,这也提升了学生的就业竞争力。

### (四) 资源共享、优势互补。

学院可以利用酒店提供的资金来进行专业建设、科研、课程资源的开发、校内实训基地的建设、实训设备的购置等,节约了办学成本。利用酒店提供的场地来培养学生的实践操作能力,实践教学能够使学生将在校所学的专业知识与实际操作相结合,从而加强学生对所学专业理论知识的理解,提高学生的专业技能。学院可以借鉴酒店的先进管理理念和方法来改变落后的教学理念和教学思路,实现真正产学研的结合,提升办学质量水平。

学校为酒店提供优秀的学生人才,使企业人才的培养规格和质量得到了保证,降低了酒店引进人才的风险,专业人才能快速适应工作岗位,降低了酒店的用人培训成本。酒店实践平台和学校的学生资源相结合,优势互补,能保障学生良好的就业和企业的用人需求。以海南某高校酒店管理专业为例,在校酒店管理专业学生近800人,每年实习学生近200人,统一分配于与学校合作关系的酒店实习,包括海南本地的喜来登、希尔顿等知名酒店,以及省外和境外的共近二十家知名酒店,给学生提供了很大的实习机会。该校平均每年酒店管理专业毕业生人数近200人,近三分之一的学生选择于学校合作的酒店工作。

### (五) 实现真正“双师型”教师队伍的构建

一方面,学院教师可以定期去“订单”酒店进行培训、实践,提升自身的实践水平,更新行业知识,获取行业经验。另一方面,酒店的管理人员和优秀的资深服务人员来学校给学生进行授课,指导学生实践。企业有丰富工作经验的人员和学校专业老师互相结合教学,建立真正的“双师型”教师队伍,满足教学和人才培养的需要。

## 二、海南本地高校酒店管理专业人才培养现状

(一) 学校对学生实践教学培养方式简单。例如海南某高校酒店管理专业实行2+1、3+1教学模式,特点是学生完成学校的理论教学后,根据学校统一安排,统一分布到酒店实习。学生普遍担任酒店一线岗位工作,例如前厅、客房、厨房等岗位。在调查中有60%的人表示经常出现日常工作时间超过10小时。部分餐饮、厨房部门的一线员工反映,经常出现每天上班超过8小时,有时候工作长达10-12小时,客房部实行“两班倒”排班制,分白班和夜班。要求每个班次每天上班12小时,工作时间较长。客房部工作要求员工有一定的工作效率和熟练程度,工作要求细致。在酒店房间数量紧缺的情况下,需要在最短时间内将住客的退房打扫干净。虽然没

有太多的技术含量,工作任务比较枯燥单一。由于一线岗位工作任务重、工作时间长、内容单一,且实习期间学校对学生的培训指导教学流于形式,缺乏正确的实习指导思想,学生成了酒店的“廉价劳动力”,导致学生满意度下降的同时认为酒店工作看不到前途发展,多数学生会选择毕业后放弃选择酒店业工作。

(二) 学生就业和酒店业需求不一致发展。由于海南本地季节性特点较强,据调查了解,海南酒店业有较强的季节性特点,每年的内地旅游消费者和候鸟人群多选择年底或国庆黄金周进入海南,呈现11月至3月旅游酒店服务消费旺盛,其他时间为销售淡季的特点。多数酒店在淡季时期,为了节约酒店人力成本甚至会进行人力结构调整。本地高校酒店专业学生毕业时间在6月份,刚好处于企业的淡季时期,对于刚毕业的学生来说,较难找到专业对口的酒店工作。

(三) 实践教学指导作用发挥不足。高校特别是民办高校为了节约师资成本,对校外酒店实习的学生比较缺乏实践教学指导和对的人文关怀。实习指导老师对学生仅局限于毕业论文指导,指导老师的能力水平未得到正常发挥。同时,由于学生实习时间较长,一般持续在6个月以上,从理论课堂转入实践岗位并承担强度较大的工作任务,一方面使学生较难承受,另一方面学校的管理也使学生心理上产生严重失衡。对学校和酒店业的满意度下降。

## 三、高校酒店管理专业人才培养存在的问题

### (一) 理论教学和实践教学环节有脱节现象。

在课程设置方面不能体现学生自主选择与个性发展,不能满足酒店对人才实际需求。以海南某高校为例,学校人才培养计划和教学计划中,理论课程居多,而类似《前厅管理实务》《客房管理实务》《酒店沟通技巧》等实操课程较少。酒店专业教师多为教学型和研究型,教学过程中呈现重理论而轻实践,实践教学环节少,除了在课堂上进行动作训练,学生在校期间基本少有机会接触相关的专业实践。实验教学环节比较薄弱,仅通过个别课程和实操训练来开展实验教学,使学生普遍缺乏实践操作能力,动手能力差,导致学生知识能力结构不合理,社会交互能力和应用能力低下。学生在统一管理的教学模式下,创新意识缺乏,创新实践难以开展。传统教学管理采取自上而下式垂直管理模式,管理者与师生之间、教师与学生之间缺乏平等和有效的交流和协商。在该模式下,学生不是教学活动中主体,而处于被动和服从地位。

### (二) 创新型师资队伍有待加强

创新教育是一门综合性学科,要求教师具备经济学、教育学、社会学和心理学等相关专业技术知识和能力,要求教师具有较高职业素质、讲授技巧和职业实践指导能力。因此,创新教育需要理论和实践都很过硬的教学团队。

受传统教育观念影响和自身能力局限,教师习惯于灌输式教学,注重知识传授,忽视对学生兴趣和创意思维培养,忽视对学生个性化引导和创造性发挥。同时,教师缺乏与行业、企业交流,对工作岗位需求了解较少,实践教学效果大打折扣。教师没有实践经验,多半停留在课堂理论教学,缺少实践教学计划安排,也很少能将理论知识与实践教学融合,无法在课程讲授中将知识与其他专业课程进行横向关联,更难给予学生实习、实践有价值的指导。

### (三) 校企合作深度浅

在进行人才培养的实际过程中,学院并没有跟企业展开多方面的深度的合作,具体的合作内容和事项很有限,有一些仅仅是停留在形式上。校企合作趋于形式化,不能深层次的展开合作,企业不积极参与,投资力度不够。由于本地酒店业的季节特殊性,酒店业在人才选择时都会考虑到成本投资,而不参与人才实质性的培养。另外相比内部培训,企业签订校企合作契约的风险更大,从签订协议到最终录用要经过很长一段时间的培养过程,而行业的飞速发展使得在这期间企业很可能会因为外部或者内部环境的变化而变更用人需求。为企业带来长远利益但其收益期相对较长。

## 四、高校酒店管理专业人才培养模式培养建议

### (一) 建立人才订单培养模式,改进创新人才培养教学模式

学校和酒店合作制定相关人才订单培养协议,即学生入学起与酒店签订协议,接受学校和企业对学生的共同培养,学生毕业后到企业履行协议的内容。企业可以和学校共同制定教学计划,创新教学模式,根据酒店业对人才的需求制定适合的人才培养方案。在教学方面,增加实践教学在教学计划中的比重,并可将教学地点从教室转移到酒店岗位,进行实地教学,将理论教学和实践相结合,引导学生主动探究,激发学生的实践兴趣,提高学生的自主创新能力。并按照应用型、创新型要求,结合学生自身特点和优势,进行分层次的实践教学体系构建,建立跨学校、校企联合培养的课程运行机制。

### (二) 提高教师专业教学水平,加强创新型师资队伍建设

建立和完善创新型教师队伍发展机制。其中包括不同层次教师培养机制、师资

队伍管理机制等。同时通过制订绩效考核办法等方式建立激励约束机制,完善创新型教师队伍发展机制。培养教师终身学习能力,选派优秀教师到国外高校深造。鼓励一线教师到酒店行业挂职、学习和调研,以便更好的向学生讲授专业知识,传授岗位技能,打造学院的“双师型”团队,培养复合型、实战型、专业型创新人才。

(三)建立校企合作教学机制,实现优势互补。

可建立校内教师与酒店业人才交流互动的合作教学机制。一方面,高校可聘请行业企业专家参与学校应用型人才培养方案的制定,让企业专家参与学校专业课程的教学工作,传授实践经验和案例教学。校企合作教学能有效降低师资成本,并给学生带来直观的教学效果。另一方面,加强学校教师与行业企业专家的交流互动,适时开展座谈会、讲座等活动,使广大教师可从专家身上学习丰富的知识,进而提高自身的教学能力及实践教学能力。

### 总结

海南自贸区建设处在起步阶段,酒店服务业快速发展,应用型人才紧缺问题严峻。在政府的宏观政策指导下,高校和酒店业应根据各自实际问题,以“结合区域

经济形势构建人才培养模式”“海南自贸区人才需求进行专业调整”“联合校企搭建产学研用合作平台”“建设高水平综合型教师师资队伍”“强化组织领导实现教育国际化”等方式,加强校企合作,有必要实行酒店管理人才订单培养模式,缓解高校学生的就业压力及酒店业对应用型人才的需求,稳步推进海南自贸区的建设。

### 参考文献

[1]程荆荆.海南自贸区背景下应用型人才培养策略研究[J].度假旅游,2019(04):240-241

[2]苏磊.旅游全球化背景下高职酒店管理专业国际化人才培养探析[J].产业创新研究,2019(04):61-62.

### 作者简介:

李玉蓉 海南(1985-)硕士,讲师,研究方向:管理学。

张晓波 湖北(1977-)硕士,讲师,研究方向:经济学

项目来源:海口经济学院2019年校级教研改课题:海南自贸区发展下的酒店管理专业人才培养研究(hjyy2019025)

## “三全育人”视域下高校讲座文化育人模式探索 ——以“臻善讲堂·视野”讲座为例

丁云哲<sup>1</sup> 孙蕊<sup>1</sup> 马铭<sup>2</sup> 刘力铭<sup>3</sup>

(1.大连理工大学化工学院 辽宁 大连 116024;

2.大连理工大学能源与动力学院 辽宁 大连 116024;

3.大连理工大学电子信息与电气工程学部 辽宁 大连 116024)

**[摘要]**讲座作为高校的一种除课堂教学以外的教学形式,是非常重要的育人载体。文章通过问卷调查形式对高校学生听讲座现状进行了分析,结果表明,高校学生听讲座的态度和已开展的讲座的育人效果并不乐观。导致出现这种现状的原因有讲座形式较为单一,讲座主题枯燥、讲座嘉宾影响力弱,缺乏有效互动等。文章介绍了在“三全育人”格局下开展“臻善讲堂·视野”讲座的创新性尝试;最后提出了进一步改进讲座形式,提高讲座吸引力的可行性方法。

**[关键词]**三全育人;讲座;育人模式;臻善讲堂·视野

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-627X.2019.11.005

构建“三全育人”格局,需要全面统筹办学治校各个领域、教育教学各个环节和人才培养各个方面的育人资源和育人力量,将高校思想政治工作融入人才培养各环节,推动实现知识教育与价值创造、能力培养有机结合的一体化育人体系。而讲座作为高校的一种除课堂教学以外的教学形式,是高校面向学生开展学术文化活动的有效延伸,是发挥高校人才培养、科学研究和文化传承与创新等职能的有效途径,是营造良好学术氛围、加强校园文化建设、开阔学生视野格局和提升学生综合素质的有效载体。“三全育人”思想引导下的讲座文化育人在大学生成长成才过程中发挥着不可替代的作用,文章通过调查问卷的形式调查了高校学生听讲座的现状并分析了原因,并以“三全育人”为导向,设计了新型讲座载体,通过丰富讲座形式和内涵,进一步提高讲座文化育人效果。

### 一、高校学生听讲座现状及原因

#### 1.关于高校学生听讲座现状的调查

研究表明<sup>[1]</sup>,高校学生听讲座的态度和已开展的讲座的育人效果并不乐观。我们从8个方面对于高校学生听讲座的现状进行了调查,在关于“你听讲座的频率”调查中,如图1所示,有44.56%的学生表示很少听讲座,其中4.89%的学生从来没有听过。在关于“听讲座的热情”调查中,仅有30.44%的学生选择了听讲座热情较高。说明学生对于听讲座的态度还不够积极,热情不够高,讲座覆盖面不够广。

为了了解讲座开展后对学生的教育效果,我们进行了“听讲座的收获”和“领悟讲座内容的程度”调查。调查表明,有21.20%的学生表示听讲座后收获很小或无收获;仅有27.17%的学生认为自己在听完讲座后可以领悟讲座内容。说明目前开展的讲座对学生的教育和影响程度有限,讲座与学生的匹配度不够高,个别讲座可能存在讲座内容复杂,理解难度大等问题。学生在听讲座过程中,由于不能理解讲座内容,或认为讲座收获较小,会存在中途退场的情况,在“中途退场率”调查中,有30.43%的学生曾在中途退场过,其中10.15%的学生中途退场频率较高。有些讲座为了保证出席人数,还存在“被安排去现场凑人数”的情况。调查显示:有58.16%的学生曾经有过被安排去现场凑人数的经历,其中有19.57%的学生被多次安排去现场凑人数,导致学生对于讲座存在一定反感心理。

在关于“主动搜寻讲座信息的频率”调查中,有52.72%的学生会主动搜寻讲座信息,其中仅有7.07%的学生经常主动搜寻讲座信息。在关于“学校提供的讲座满足需要的程度”调查中,有40.76%的学生表示学校提供的讲座可以满足需要,有8.7%的学生表示完全不能够满足需要。

#### 2.高校学生听讲座的现状和原因

研究显示<sup>[2]</sup>,近半数同学听讲座的频率不高,有近70%的学生听讲座热情不高,近半数学生不会主动搜寻讲座信息,被安排去讲座现场凑人数、听讲座过程中途退场的现象时有发生,在听完讲座后,学生对讲座内容的领悟程度也很低,在讲座中有所收获的学生也只有20%,有近60%的学生认为学校提供的讲座不能够完全满足需要。这些数据表明,讲座并没有发挥出应有的作用,部分学生对于讲座反感态度,这与讲座的诸多优点相悖,与我们期望讲座达到的育人效果背道而驰。

产生上述讲座现状的可能原因有以下几点:

#### (1)讲座形式较为单一,讲座主题枯燥

部分讲座内容偏学术,专业性较强,对受众群体要求较高。部分专家学者在讲座过程中直接介绍自己的课题研究,非本领域的学生很难理解,导致学生对讲座产生抗拒心理;部分讲座形式较为单一,与课堂教学形式类似,缺少主讲嘉宾与受众群体的互动,一些主讲嘉宾不顾听着感受,不能根据受众群体的需求调整讲座状态,导致讲座效果大打折扣;还有一些讲座为了达到预期效果,强制学生参加,导致学生对讲座的逆反和抵触心理,进一步拉大了讲座和学生距离。

#### (2)讲座嘉宾影响力弱,缺乏有效互动

作为讲座中最重要的部分,讲座嘉宾的选择对于讲座效果起到很大影响。讲座嘉宾良好的演讲技巧,丰富的专业知识储备,灵活的思维方式和平易近人的语气更能充分激发学生兴趣,调动学生学习的积极性,起到事半功倍的效果。讲座过程中主讲嘉宾与听众的有效互动也是吸引学生参加的重要方式,嘉宾与观众的互动可以拉近师生距离,面对面沟通也能促进思维的碰撞。

#### (3)讲座受众易被忽视,缺乏鼓励措施

多数讲座的组织者会把更多的精力用在讲座嘉宾的邀请和讲座现场的筹备上,而忽略对受众群体的关注,失去了举办讲座的目的和意义。讲座作为学生众多课外活动中的一个,必须具有足够的吸引力和价值才会被学生优先选择。在部分讲座中受众群体缺乏参与感,学生既没有讲座主题的选择权,也不能挑选主讲嘉宾,一旦讲座主题、形式等不满足学生需求,学生就会选择参与到其他更有吸引力的课外活动中。所以需要将讲座安排与学生需求相融合,配套相应的听讲座鼓励措施,从而进一步提高讲座吸引力。

#### (4)学生自身缺乏主观能动性,意识不到讲座的重要意义

多元化的生活方式导致越来越多的学生被复杂和精彩的课外活动所吸引,很多学生缺乏主观能动性,更喜欢将仅有的课余时间用于消遣和娱乐,对于讲座带给自己视野和格局的提升认识不到位。一旦学生缺乏有效地时间管理和规划意识,沉溺于当下生活,他们就更不愿意用时间来参加讲座。

### 二、“臻善讲堂·视野”讲座的创新性尝试

“臻善讲堂·视野”系列讲座,引导学生坚定理想信念,厚植爱国主义情怀;更权威、有思想地讲述中华民族优秀传统文化,增强学生的中国特色社会主义文化自信;同时讲座内容还涵盖专业发展、身心健康、就业等领域,力求权威性、知识性、趣味性地加强学生品德修养、增长学生见识知识、培养学生奋斗精神和增强学生综合素质,开阔学生的宏大视野。

“臻善讲堂·视野”讲座开展前进行充分调研,丰富讲座内容,抓住学生的兴趣点,针对不同年级学生的特点和关键时间节点,结合国内外时事政治热点,制定相应主题的讲座安排,提高讲座吸引力。创新讲座形式,精心设计每场讲座入场券,限定入场券数量,设立“臻善讲堂·视野”讲座领票处,集齐5场讲座门票兑换精美礼品,通过多样的形式充分调动学生参与积极性。跟进讲座反馈,通过在每场讲座中加入受众群体满意度调查来对本场讲座进行测评,所得出的结果对于后续讲座的开展具有重要的指导意义。后续讲座的改善和质量的提升会继续吸引更多的受