
酒店管理专业大学生实习满意度研究

——以武汉商学院为例¹

何 慧，叶 文，刘莹英

（武汉商学院，湖北 武汉 430056）

【摘 要】：旅游业的蓬勃发展也带动了我国酒店业的发展，在各类酒店数目不停增长的同时，酒店员工流失率高、劳动力供给不足的问题也逐渐显现。酒店管理专业大学生，作为酒店人力资源的重要储备，对酒店业的发展有重要意义。从酒店管理专业大学生实习满意度的角度入手，对影响学生实习满意度的因素进行梳理，从而提出提高学生实习满意度的策略，以期为酒店企业、行业的发展做出贡献。

【关键词】：酒店管理专业；大学生；实习满意度

【中图分类号】：F24 **【文献标识码】：**A **【doi】：**10.19311/j.cnki.1672-3198.2018.04.042

随着我国居民可支配收入的增加和旅游大众化时代的到来，酒店业也获得了极大的发展。与此相对应的是酒店劳动力的供给一直存在各种问题，目前大多数酒店都与开设了酒店管理专业的院校进行校企合作，通过让大学生进行实习的方式一方面解决酒店劳动力供给不足的部分问题；一方面提高学生对行业和企业认知，同时为提高专业就业率而努力。

在酒店实习中大学生的的工作满意度是影响其毕业后是否会从事本专业工作的重要影响因素。本文以武汉商学院酒店管理专业学生实习情况的调查问卷为基础，对学生实习满意度的影响因素进行归纳，尝试提出提高工作满意度的策略。

1、武汉商学院酒店管理专业大学生实习活动现状

酒店实习是酒店管理专业在整个教学行为中的一个重要环节，是酒店管理专业教育能否真正实现其办学目标，能否真正为酒店服务行业输送企业真正需要的人才的关键。目前大多数院校，尤其是以培养应用型技能人才为培养目标的院校将专业实习活动纳入到了酒店管理专业的整体学习和学分教育体系中，成为考核学生是否学业合格的重要内容。

武汉商学院下设旅游与酒店管理学院，是专门培养旅游类应用型人才的院系。学院开设旅游管理、酒店管理、航空服务、会展经济与管理四大专业和旅行社经营与管理、国际酒店管理、餐营业经营管理、乘务员服务四个专业方向，探索“循岗导教，育人为本，因材施教”的办学思路，专业建设始终走在湖北省同类专业的前列。其中酒店管理专业有本科教学和专科教学连个层次，为了培养学生的专业素质和专业技能，学院与众多酒店进行校企合作，对学生进行培养。

目前，酒店管理专业的学生，本科生的专业实习在大三第一学期进行，专科生的实习在大二第一学期进行。目前与学院合作的酒店包括杭州开元名都、杭州雷迪森、东莞嘉华、上海中环国际、深圳君悦、武汉喜来登、武汉洲际、武汉万达瑞华、温

¹**【基金项目】：**本文系 2016 年武汉商学院大学生创新创业训练计划项目《酒店管理专业在校大学生与实习生沟通“微”平台建设研究》（编号：201611654012）的研究成果。

州王朝大酒店等二十余家。

2、大学生酒店实习满意度研究

2.1 实习满意度

工作满意度的概念最早由 Hoppock 在 1935 年提出，他认为，工作满意度是工作者在生理和心理两方面对环境因素的满足感受。

实习满意度是指大学生在实习过程中将自己的实习期望值与实习的实际情况进行比较之后所产生的一种喜欢或不喜欢的情感感受。

实习生在酒店实习期间是否满意，是影响其能否坚持完整个实习期乃至毕业后是否有意向留在酒店行业工作的关键因素之一。无论是高等院校，还是酒店行业相关部门，对实习生的满意度都高度关注。

2.2 酒店实习大学生的特点

实习大学生不同于普通员工，其特点包括以下几点。

2.2.1 具有学生和员工的双重身份

学生以实习生的身份进入酒店进行顶岗实习，虽

然工作内容与同岗位的员工并无差别，但是大多数学生对于工作都明确认为是实习学习而非真正意义上的就业。同时，对于实习生的管理，也是由酒店人力资源部门和学院实践科共同来进行管理，当出现问题时，也是由学生、酒店、学校三方协商解决。

2.2.2 90 后个性特征明显

当前高校大学生多为 90 后，在岗位实习的过程中有非常明显的年代标签。实习的 90 后大学生个性鲜明、好奇心强，对于所从事的岗位工作有自己的想法，并且敢于表达。同时，强烈的要求公平，在实习活动中，大量学生对于酒店同工不同酬的现象非常不满，会对老师、酒店主管等提出自己的意见和不满。

2.2.3 缺乏职业心态

酒店实习工作需要学生从学生的角色转换到员工的角色。对大多数学生而言，很难再短期内接受和认同这种转换，也没有建立起良好的职业心态。在面对工作压力时，往往不够积极和主动，面对困难也比较容易放弃和否定所从事的职业。

2.3 酒店专业实习满意度调查设计

2.3.1 调查目的

通过此次问卷调查，可获得第一手资料，了解武汉商学院酒店专业学生实习满意度的真实情况，并在此基础上对酒店人员

和实习人员进行访谈，了解实习生满意度的主要影响因素，以此为基础找到降低专业实习大学生流失率的有效对策。

2.3.2 问卷设计和发放

本文在参考相关资料的基础上，结合武汉商学院旅游与酒店管理专业旅游与酒店管理专业的实际情况，对学生专业、实习时间、实习时关注的因素、实习酒店信息的获取渠道、实习后对实习工作的评价等内容进行了问卷调查。

问卷发放日期为 2017.3.15——2017.4.19，问卷发放对象为武汉商学院旅游与酒店管理专业学生，其中包括实习生、预备实习生、实习回校生。为了保证数据的真实性，问卷采用的是纸质问卷实习发放和网上调查问卷两者相结合的方式发放。

对于预备实习生是安排在早读期间由辅导员助理在早读教室进行发放，实习回校生则指定一男一女在学生宿舍进行发放，实习生则采用网上调查问卷的形式进行调查。本次问卷共发放 285 份，回收 285 份，回收率为 100%。其中网上调查问卷有效填写人数 165 份。经检查，有效问卷为 265 份，有效率为 93%。其中大一新生 75 份，占总数的 28.3%。大二学生 70 份，占总数的 26.4%，大三学生 57 份，占总数的 21.5%。大四学生 63 份，占总数的 23.7%。男生为 124 份，占到总数的 46.8%，女生为 141 份，占到总数的 53.2%。

2.3.3 调查结果与分析

从调查的结果来看，学生对于实习活动基本上持肯定的态度，满意度较高。其中：35.76%的学生认为实习从大一到大四都重要，12.73%认为大三到大四的实习重要，50.91%选了其他。充分说明学生对于实习的重要性有所把握。

对实习满意度影响因子的考察结果如下：60.61%的学生选了工作时间，44.24%的学生选了经验收获，87.88%的学生选了工作环境，83.03%的学生选了薪资待遇。在访谈过程中，实习前的学生最为关注的便是薪资待遇，而实习中的学生除了薪资待遇外，更多的考虑到人际关系环境的和谐，而实习结束后的学生则会考虑实习的部门、轮岗机会等因素。

3、提高酒店管理专业大学生实习满意度的建议

酒店管理专业的学生，通过实习活动可以对自身和企业有更进一步的认知，其实习活动中的体验极有可能影响到其是否会从事与本专业有关的工作。提高学生在酒店实习工作中的满意度，对鼓励学生从事酒店行业有积极的意义。

在调研过程中不难发现，目前学生对酒店实习主要的不满集中在薪资过低、工作内容枯燥、人际关系不融洽等方面。酒店所给薪资不同酒店在各类行业中所给的薪资是处于比较靠后的，而酒店内部对于不同部门，不同岗位所给的工资也是相差甚大的，所以许多大学生心理存在着一种比较不满的态度。同时，由于实习学习需要与酒店沟通协商实习的岗位和部门，而大多数实习学习 6 个月便结束了，因此，酒店从自己的利益角度出发，提供的实习岗位往往是一线部门，且不能轮岗。面对诸多的问题，需要从以下几个方面来入手，提高学生实习满意度。

3.1 树立“职业”意识

职业意识不是一朝一夕便能够树立的，应该融入酒店管理专业学生的教学过程中，让职业意识、职业素质、职业能力成为课程教学中的环节。在教师上课的过程中，要将服务意识等服务行业的基本意识通过言传身教等方式传递给学生，通过职业妆容、职业服装等形象要求来唤起学生对于身份、角色的认知。这样才能在学生进行实习，完成工作时自然的具备职业意识，以职业人的身份和角度来完成任务，而淡化学生的角色。

3.2 改善对大学生工作岗位的管理

酒店要重视对大学生的岗位管理，通过合理的制度安排，使大学生感受到工作的乐趣，找准自身的工作定位，以提高工作积极性。

具体途径如下：第一，做好合理的工作岗位安排。酒店应根据大学生在性格特点、素质条件、自身期望和工作能力等方面表现出的差异性，为不同的大学生安排合适的岗位，从而更好地为大学生提供具体的适合的工作平台，提高大学生对工作岗位本身的满意度。第二，做好工作轮岗的制度安排。适度的工作变化能够给大学生带来新的工作激情。让大学生做不同的工作，在工作中运用不同的专业知识、和服务技巧。同时，岗位轮换制有助于增强大学生对于工作的激情和激发大学生对于新工作的求知欲和征服欲，从而使大学生对工作永葆激情和积极性。工作轮换还可以增加大学生所从事工作的复杂性，为大学生提供有价值的交叉在职培训，提升大学生的综合专业工作技能。

3.3 完善企业薪酬福利制度

公平、合理、透明的薪酬福利制度是酒店吸纳员工、留住员工激励员工工作积极性、实现酒店战略发展所需要的核心竞争力的关键。酒店要确立科学合理的薪酬原则。酒店要发挥薪酬的重要职能，必须采取有效的薪酬管理和科学的薪酬制度，其薪酬制度应具公平性、竞争性、合理性、激励性、经济性等原则。其中主要包括：对外具有竞争性原则、对内具有公正性原则、对员工具有激励性原则。对外具有竞争性是企业的薪酬要能在社会上或人才市场上具有吸引人才的作用，商业企业可以通过公布同行业的薪酬和福利水平的平均状态，进行全面对比并结合公司情况以证明企业薪酬的合理性。对内具有公正性原则是指企业应引导大学生注重机会均等而不是结果均等，也就是说要给大学生平等机会，尽量避免安排工作任务时领导直接点将；同时也要注意同等工作量中实习生与正式工薪资的差距问题；同等工作量员工之间的薪资差距过大，易造成低薪员工的不平衡感，从而会降低大学生实习的满意度。对员工具有激励性是指要充分利用绩效、提成、不同岗位的薪资层级划分等方法来制定科学合理的薪资制度，使员工充分体会到能力越大，薪资越高的道理，从而激励员工积极提升自己的工作能力，以拿到满意的薪资，同时提高员工的工作满意度。

[参考文献]:

[1]Hoppock , R .Job satisfaction[M].New York : Harper & Rowh, 1983.

[2]陈巧林.国内近十年酒店实习管理研究述评[J].商贸人才, 2014, (5): 223.