

高星级饭店运营与管理专业

职业满意度调查分析

为进一步推动本专业建设发展进程，同时推升校企合作的粘合度，结合用人单位及学生就业满意度调查，对本专业职业满意度进行如下分析。

一、调查对象与方法

本次调查对象为 18 级、19 级已就业的高星级饭店运营与管理学生，各年级随机抽样 70-80 名，在就业前后对其酒店管理职业满意度进行调查。

二、调查结果

随着时间的推移，酒店管理职业满意度呈下降趋势。高星级饭店运营与管理学生就业前后对酒店管理职业满意度也呈下降趋势。

三、对酒店管理职业满意度下降的影响因素分析

通过座谈与个别沟通的形式与部分学生对酒店管理职业满意度下降的原因进行了互动讨论，有以下几个主要方面的影响因素。

1、学生的思想与心理素质不稳定。当前，中职学生基础文化素质较弱，独立自主性较差，心理发展还没有完全成熟，心态及抗耐压情况较不稳定，这就影响他们建立稳固的世界观和价值观，思想很容易受到外界环境的影响而波动。而在酒店

这个特殊的环境中，体验着各种矛盾和冲突，这就直接导致了学生存在很多诸如发展空间太小、工作太累、工资和待遇不好等等这些不可规避的问题。再则，在受到行业整体环境的冲击下，本身在自我目标初定位时存在一定的偏差。因此，在就业前后产生较大的期望值落差，这就直接导致了学生对职业满意度的下降。

2、酒店的就业管理和安排欠科学。首先，酒店行业属于劳动密集型服务行业，需要大量各种各样操作型和服务型员工，这也导致入行的门槛比较低，如初高中文凭都可竞聘上岗。而且，许多酒店为了节省成本，又基本采用大量实习生为主的方式，将实习生视为廉价劳动力来分配，只关注工作完成情况，对实习生的心理、生活、学习等并不重视。如果在校的学习是为了学生奠定理论基础，那么就业期间酒店的实践则是引领学生进入酒店实战的奠基石。因此，酒店对就业生的就业前培训是一个不可缺少的环节，旨在向学生介绍酒店的规章制度、文化建设及酒店的业务等等，可以让学生掌握工作所需要的服务理念、方法和程序，了解酒店的价值观和发展前景等。可是，大部分酒店仍因为了节省时间、节约人力成本，缺少详尽的就业前培训。另外，对于就业岗位的安排，就更加缺少灵活性，只满足于酒店自身的方便，就业生在就业半年到一年期间里，基本固定在以餐饮和客房服务员为主，没有或甚少有机会轮岗和参与到管理层的实践锻炼。造成大部分学生对酒店工作感觉较为苦累与枯燥乏味，使他们原有的系统学习和掌握酒店服务

流程、技巧的想法化为泡影，感受不到对工作的挑战性和成就感。

四、提高学生对酒店管理职业满意度的对策建议

要消除以上学生对酒店管理职业满意度下降的影响因素，提出对策建议如下。

1、职业教育贯穿始终。就业前、中、后，高星级饭店运营与管理的学生可塑性很大，各阶段把握得好坏对学生树立牢固的酒店管理职业认知影响较大。因此，在就业前，学校应通过职业生涯课程、各种讲座等方式，帮助学生树立正确的人生观、价值观和世界观。也可通过对相应酒店提前参观、考察等形式，或者邀请已在酒店就职的学长、学姐介绍成长历程、技术形成和职业素质的养成，使在校理论和酒店实践更紧密的结合，做好思想和心理上的准备，为进入就业和今后的择业、工作打下深厚的思想基础。同时，要慎重选择就业基地，不仅注重知名度高、管理规范等，还要看就业基地对就业生的重视程度。就业期间与就业后，教师应及时跟踪和掌握学生在各方面的思想和心理变化，对部分问题学生做好心理疏导，最大限度地避免学生的思想波动。并要制定完善的就业管理制度和就业成绩考核制度，保证学生就业高效有序完成。

2、改善酒店就业环境。酒店应确立以人为本的管理思想。首先，酒店的管理人员和指导师傅应把就业生看成是酒店未来的宝贵资源和财富，要充分尊重每一位就业生，尊重他们的劳

动，为他们创造良好的工作环境，以激发他们的工作热情和对酒店的忠诚度。第二，为了能让高星级饭店运营与管理的学生能对即将从事的职业有正确的认识，就业酒店应有计划地组织就业生进行就业前培训，在加强知识、能力、操作技能方面培训的同时，更应加强职业前景、职业道德的培训。从人力资源角度看，就业生是酒店的潜在人才，要让其意识到将来的发展方向。第三，就业推行轮岗制，结合就业生的个人特质安排到合适岗位，并让部分表现优异的就业生担任基础的见习管理职务，为酒店管理培养有发展潜力的后备人才，同时，对就业生的绩效进行及时考核和反馈。四是指导师傅要注重言传身教，以良好的形象感化人，培养就业生做到自尊、自爱、自信。

3、引导学生正确定位。对于学生来说，就业是进入社会工作的最后一次预演。因此，其要想取得良好的就业效果，学生就要从一开始做好各方面的准备工作，特别要有一个良好的心态，要有从基层工作做起的心理准备，要认识到任何一名管理者都必须经历从基层到高层的阶段。其次，要做到多看、多练、多问，虚心学习，吃苦耐劳，不畏艰难，不怕挫折。第三，通过就业锻炼，要熟悉本岗位所需的工作内容，熟练掌握相关岗位操作技能。并及时修订职业生涯规划，准确定位，主动适应工作环境，积累实践经验，形成健康的就业观。高星级饭店运营与管理人才的培养，需要学校、就业酒店与学生的相互有效协作，特别是酒店就业环节尤为重要。只要三者共同努力，定能帮助学生获得有效的经验，指导学生选择正确的择业价值

观，从而提高学生对酒店管理职业满意度，更好的为旅游酒店业培养优质人才。

