

旅游管理专业酒店实习基地选择与评估

李德明¹ 程久苗²

(1.黄山学院旅游学院 安徽 黄山 245021;

2.安徽师范大学国土资源与旅游学院 安徽 芜湖 241000)

【摘要】实习学生的满意程度是衡量酒店实习基地选择成功与否的重要标志,同时学生的建议、意见和要求对以后选择长期的、相对稳定的酒店实习基地和旅游管理专业学科的建设具有重要作用。本文从地区概况、酒店内部指标、待遇与工作环境、学生发展四个方面构建了酒店实习基地评价体系,并建立了综合评价的多目标线性加权函数模型。最后对广州、北京和芜湖三个实习酒店进行了综合评价与分析,其结果显示了该方法的合理性。

【关键词】酒店管理专业;实习基地;评价指标

实践教学是旅游管理专业教育能否真正办出成效、办出特色的关键,关系到人才培养目标能否实现^[1]。在整个实践教学体系中,实习是其中最后的、最重要的环节,也是检验实践教学的最终手段。旅游管理专业要求毕业生熟悉酒店业运作方式和服务流程,有较强的酒店管理与服务能力,有良好的职业道德和较强的服务意识,有较强的综合运用各种知识解决现场实际问题的能力。为了实现这一目标,安排学生到酒店实习成为酒店管理专业教学中必不可少的实践教学环节。然而,由于缺乏针对实习目标酒店的科学、公正、客观的评价指标体系,目前国内院校旅游管理专业在选择酒店作为实习基地时,存在着许多主要问题^[2,3,4]:(1)实习酒店的选择随意性大。(2)注重酒店的外部因素。(3)缺乏定性和定量的评价指标体系,评价方法也不够规范,缺乏可操作性。

上述问题的存在,导致院校选择实习酒店的结果出现一些偏差。在以往的实习过程中,我们发现部分实习酒店存在责任感不强,急功近利等问题,仅仅看重的是实习生的文化素质高、易于管理、所支付的费用低等因素,没有意识到对实习生应承担的责任和义务,从而忽视了对实习生的指导和培训。因此校企双方在合作过程中易出现分歧甚至争执,往往在一个周期结束后匆忙解除合同,这种短期行为对学校、企业、学生三方都产生了不良后果。因此,从院校角度看,为了避免过于频繁地更换实习点,对于实习基地的选择应有长远的计划和考虑,应在进行广泛细致调查的基础上选择几个酒店作为自己密切的合作伙伴。而实习主体学生对酒店实习基地的满意程度高有利于实习过程的稳定性。基于此,我们试图从实习学生的满意度的角度设立一些指标来构建对实习酒店的评价指标体系,帮助院校最终选择合适的酒店作为长期的、相对稳定的实习基地。

1. 评价原则

1.1 科学性原则

酒店实习基地评价指标体系的设计必须建立在科学的基础上,客观真实地反映评价酒店所在地区概况、酒店内部指标、待遇与工作环境、学生发展等方面。指标既不能过多过细,使指标之间相互重叠;又不能过少过简,使指标信息遗漏。

1.2 系统性原则

构建酒店实习基地指标体系是一项复杂的系统工程,必须全面真实地反映实习酒店的各个侧面的基本特征。每一侧面由一组指标构成,各指标之间相互独立,又相互联系,共同构成一个有机整体。指标体系具有层次性,从宏观到微观层层深入,形成一个评价系统,客观全面地分析乡村旅游与社区经济互动可持续发展水平。

1.3 指导性原则

建立实习酒店评价体系并不仅是给某个酒店总体水平打分,而是希望它能够帮助我们科学和全面地考察某个酒店,使学校为旅游管理专业学生选择合适的酒店,保证实习过程的稳定,增加学生的就业机会。这就要求评价体系具有实际的指导意义

1.4 以学生为本原则

旅游管理专业学生是实习的主体,主体学生对酒店实习基地的满意程度高有利于实习过程的稳定性,有利于校企双方的长期合作。因此,评价指标体系的选取要充分反映学生意愿和感受,力求做到以学生为本的原则。

2. 评价方法

2.1 评价的技术路线

构建酒店实习基地评价指标体系; 确定评价因子权重; 获取评价因子的评分值 综合评价(计算综合评价价值)。后两个步骤主要使用学生评判的方式(图1)。

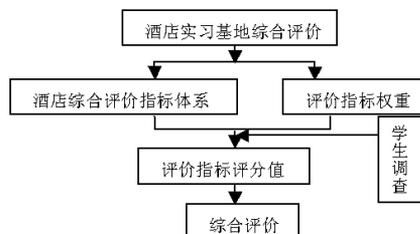


图1 酒店综合评价技术路线

2.2 评价指标体系的构建

表1 旅游管理专业酒店实习基地评价指标体系及结果

评价指标及权重				评价结果(均值)		
因素	权重	因子	权重	广州	北京	芜湖
地区概况	0.172	地理位置	0.23	4.74	4.84	3.29
		城市形象	0.22	4.63	4.78	3.98
		旅游特色	0.19	3.95	4.85	3.84
		旅游景点	0.12	3.96	4.88	3.85
		气候环境	0.13	4.56	4.34	4.75
		治安状况	0.11	3.76	4.56	4.63
酒店内部指标	0.340	星级	0.15	5.00	5.00	4.65
		知名度	0.14	4.67	4.76	3.65
		客源对象	0.11	4.78	4.86	3.23
		经济效益	0.10	4.65	4.31	3.21
		员工素质	0.10	3.45	4.53	3.22
		饭店服务质量	0.11	4.78	4.79	4.43
		饭店设施	0.12	5.00	5.00	4.21
		饭店价格	0.07	4.53	4.67	4.76
待遇与工作环境	0.202	安全与卫生	0.10	4.52	4.63	4.32
		酒店实习奖励	0.30	4.94	4.62	2.56
		酒店热情程度	0.23	3.23	3.24	4.75
		工作成就感	0.22	3.41	3.35	4.56
		人际关系	0.12	3.56	3.42	4.46
个人发展	0.286	工作的相互配合程度	0.13	4.52	4.56	4.43
		增加就业机会	0.34	4.87	4.75	2.32
		毕业论文结合程度	0.22	2.31	2.42	2.45
		增长实践知识	0.29	4.85	4.76	3.12
		与所学知识结合程度	0.15	2.85	2.76	2.56

根据旅游管理专业培养目标和实践教学体系的要求,借鉴相关专业教学学习的成功经验^[5,6,7],并结合多年来酒店教学实习工作的实际,提出了初步的评价指标。然后将这些拟定的评价指标,通过向酒店中高层管理人员与旅游专家学者访谈,反复讨论,听取各方意见,最终确立了酒店所在地区概况、酒店内部指标、待遇与工作环境、学生发展四项内容为一级指标;根据实习基地选择的具体情况确定了24个二级指标(见表1)。

2.3 指标权重的确定

权重是指衡量各项指标在指标体系中相对重要程度的数量标志。指标权重的确定有很多方法,如层次分析法、模糊评判法、德尔菲法、专家打分法等^[8]。本文指标权重的确定采用层次分析法(AHP法),这是一种整理和综合专家们经验判断的方法,也是将分散的咨询意见数量化和集中化的有效途径。首先,构造判断矩阵,对指标间重要性进行比较和分析判断;其次,对各指标权重系数进行计算;再次,对判断矩阵进行一致性检验;最后,组合权重计算。通过上述步骤,得到了评价体系各层指标的权重(见表1)。

2.4 指标分值的获取

这套评价体系从学生的满意程度来评价酒店实习基地的,故主要采取学生调查的方法,加总学生的打分再取平均值便得到各项指标的分值。调查表中列出学生对关于实习酒店的四大项(所在地区概况、酒店内部指标、待遇与工作环境、学生发展)内容的观点,要求受调查学生按1-5等级方法表明对调查表所列观点的满意度,1-5等级分别表示非常满意(5分)、较满意(4分)、一般(3分)、较不满意(2分)、不满意(1分)。

2.5 综合评价

酒店实习基地评价体系中的每一个单项指标都是从不同的侧面反映酒店的状况,要准确、客观地反映实习酒店的实际情况,有必要进行综合评价。为了简单、准确、可行,这里采用多目标线性加权函数法即常用的综合评分法,其函数表达式为:

$$Y = \sum_{i=1}^m (\sum_{j=1}^n I_{ij} * R_j) * W_i$$

式中Y为总得分(即综合评价); I_{ij} 为某单项指标的评分值; R_j 为某单项指标在该层次下的权重; W_i 为四大因素的权重(见表1)。

3. 评价结果及分析

3.1 综合评价

2005年5月,我们对安徽师范大学2002级旅游管理专业酒店实习返校的学生进行随机问卷调查,有效问卷67份,回收率100%。同时通过与学生的访谈,获得许多问卷未涉及到的旅游感知信息。这67名同学中,26人在广州某五星级酒店,19人在芜湖某四星级酒店,22人在北京某五星级酒店。将数据输入计算机,通过计算机处理,分别获得上述三酒店评价指标的平均分值(见表1)。将有关数据代入综合评价数学模型,即得三酒店的综合评价结果如表2所示。

表2 酒店实习基地综合评价结果

酒店	评价结果				总评分值 (五分制)
	地区概况	酒店内部 指标	待遇与工 作环境	个人发展	
广州某酒店	4.34	4.63	3.99	4.00	4.27
北京某酒店	4.74	4.75	3.87	3.94	4.34
芜湖某酒店	3.86	3.96	3.97	2.62	3.53

3.2 评价结果分析

从表2的评价结果可以看出,北京某五星级酒店、广州某五星级酒店、芜湖四星酒店的总评分值分别为4.34、4.27、3.53,说明选择北

(上接第156页)辩,去反抗的积极心态;对范围宽广和景色壮观的追求,就透露出一种把握世界、改造世界的凌云壮志;对刻画精致、描写细腻的追求,表明了诗人对大自然、对新生事物、对美的艺术的极端热爱;对含义深厚、哲理精妙的追求,表明了诗人反复推敲,激励自己,鼓舞人民的坚强斗志。而综合这四个方面,《西风颂》的美学本质就是积极的美、乐观的美、阳刚之美所透露出的审美特征,就是“雄壮精妙”。“雄”表明雪莱创作时的满怀豪情,创作气势上锐不可挡;“壮”表明雪莱作品里充实的艺术内容和形式;“精”表明雪莱具有细致的、逼真的

京某五星级酒店作为学校的长期酒店实习基地是最好的。从因素层来分析,北京某酒店在地区概况、酒店内部指标好于广州某五星级酒店,在待遇与工作环境和个人未来发展稍逊于广州某五星级酒店,而芜湖某四星级酒店在地区概况、酒店内部指标、待遇与工作环境和个人未来发展四项均差于北京某五星级酒店、广州某五星级酒店。再进一步从各因子来分析(见表1),北京某酒店和广州某五星级酒店在毕业论文结合程度和与所学知识结合程度两个因子得分较差外,在地理位置、星级、增加就业机会、增长实践知识、酒店实习奖励等指标方面都取得了较高的满意度。芜湖某四星级酒店在酒店热情程度、工作成就感、人际关系和治安状况四个因子得分上均高于北京五星级某酒店和广州某五星级酒店,而地理位置、知名度、增加就业机会、增长实践知识、酒店实习奖励四个因子得分上均低于北京五星级某酒店和广州某五星级酒店。

由以上分析可知,我们发现多数同学希望到经济和旅游发达地区的高星级酒店实习,认为这样可以学到更多的酒店管理方面的知识,接触到旅游业方面更广泛的信息,增加了就业机会,获得较高酒店实习奖励,同时大部分学生还认为酒店的员工还是教给他们很多专业知识的,但是部分同学认为酒店员工对于实习生并不完全欢迎,并且酒店管理对实习生也并不是非常重视。

4. 结论与讨论

本文从酒店所在地区概况、酒店内部指标、待遇与工作环境、学生发展等四个方面构建的目标酒店的评价指标体系,在评价内容的选择上,充分考虑了旅游管理专业学生实习工作需要和目标酒店的实际情况,包含了一般评价体系所具有的各项要素,具有全面、科学、细致、客观的特点。该评价体系的评价内容和指标不仅全面,而且关注了当前学校和社会普遍关注的大学生的就业问题,有意识地收集目标酒店录用旅游管理专业毕业生的意向信息,具有一定的超前性与实践应用性。

总之,在旅游院校如何客观、科学地选择合适的目标酒店作为酒店管理专业长期的、相对稳定的实习基地方面,本研究做了一个有益的探索。该评价指标体系中的一些不足之处,还需在今后的研究和实践中进一步完善。^科

参考文献

- [1] 谌世龙.酒店管理专业实习测评的实施与管理之探讨[J].桂林旅游高等专科学校学报.2004(2).
- [2] 周广鹏.尴尬的饭店管理本科生何时不再尴尬[J].北方经贸.2001.10: 158-160.
- [3] 林增学,罗清德.专科旅游院校实习管理问题初探[J].桂林旅游高等专科学校学报.1999.10(1): 76-79.
- [4] 蔡万坤.关于我国旅游高等教育面临问题的深层思考[J].旅游学刊(旅游教育专刊).1997.8: 25-28.
- [5] 谌世龙.酒店管理专业实习管理评价指标体系初探[J].桂林旅游高等专科学校学报.2004(2).70-76.
- [6] 赵传江.我国师范院校教育实习评价的指标体系研究.河南大学学报(社会科学版).2001(9).
- [7] 邓振锋,温卫宁,林增学.酒店管理专业学生实习效果调查与分析.桂林旅游高等专科学校学报.2004(4).
- [8] 徐建华.现代地理学中的数学方法[M].北京:高等教育出版社.1994.175-196.

作者简介:李德明(1975—),男,江苏建湖人,讲师,硕士,主要研究方向为旅游地理与旅游管理。

注:黄山学院教学研究项目 hsuji0715。

[责任编辑:杨清]

艺术表现本领;“妙”表明雪莱高出寻常人的想象、思辨能力。^科

参考文献

- [1—12, 15] 胡家峦,英国名诗详注[M].北京,外语教学与研究出版社,2003: 371—381.
- [13] [14] 苏煜,英国诗歌赏析[M].北京,新华出版社,2006: 138-139.

[责任编辑:韩铭]