



高职酒店管理专业学生能力模型构建与核心竞争力分析

鞠小琦

(武汉职业技术学院 旅游与航空服务学院 湖北 武汉 430074)

摘要:以高职院校酒店管理专业近十年低对口就业率现状为研究起点,以“关键能力”理论为支撑,针对参加2018年湖北省中式宴会服务大赛的33所高职院校、125名参赛选手,对参赛选手在三大赛项、198个赛点上的成绩进行数据分析,运用结构方程模型构建了高职酒店管理专业学生的一阶三因子能力模型,对比分析了两组水平不同的选手在三种能力上的表现差异。结果表明:已经有50%的抽测组的选手在操作能力上做到了和推荐组选手无差别,但是在关键能力和外语能力上依旧弱于推荐组选手。进而提出将“关键能力”培养作为提升高职酒店管理专业学生核心竞争力提升的路径。并对高职酒店管理专业人才培养模式提出了建议。

关键词:关键能力;酒店管理;结构方程模型;对口就业率

中图分类号:G712;F719.2-4 文献标识码:A 文章编号:1671-931X(2019)04-0044-05

全国高职开设酒店管理专业至今,十年有余。可是查阅近十年针对高职酒店管理专业学生就业情况的分析报告和论文,均指向一个共同问题:对口就业率低。义乌工商职业技术学院的游富相,对全国55家职业技术学院的酒店管理专业对口率进行了调查,结果显示:2010-2013年间,超过一半的酒店管理专业学生的对口就业率低于20%^[1]。云南经济学院的高远、张慧在2015年对本校的酒店管理专业毕业生的就业质量进行了调查分析,发现对口就业率仅为37.5%^[2],与专业低对口就业率呈现反差的是,2018年《全国星级饭店统计公报》显示:我国四星以上的新建酒店数量仍然在稳步增长,四星以上的客房入住率也保持乐观涨势。四星以上酒店企业是我国高职酒店管理专业毕业生的主要就业渠道,巨大的就业机会和职业发展前景却没有带来可观的对口就业率。究其原因,除了与行业自身发展和社会对服务行业的认知偏见有关以外,也集中反映出酒店管

理职业教育培养出的学生缺乏胜任酒店关键岗位的核心竞争力。高职酒店管理专业毕业生在与其他专业候选人同台竞聘行业内高价值、高薪酬的工作岗位时并无明显的竞争优势,反而因为缺乏其他跨专业学科背景而具有竞争劣势。本文借助2018年湖北省中式宴会服务大赛,运用结构方程构建了高职酒店管理专业学生一阶三因子能力模型,对比分析了两组水平不同的选手在三类能力上的表现差异,提出将“关键能力”的培养作为高职酒店管理专业学生核心竞争力的提升路径。

一、研究综述

针对如何提高我国高职酒店管理专业学生的核心竞争力,已有不少学者展开了研究。一些学者以行业需求为导向,通过对酒店行业的调查和走访,构建了学生应具备的核心能力的层次结构和评价体系。他们提出的核心能力模型,均基于1990年,普拉哈

收稿日期 2019-03-10

作者简介 鞠小琦(1987-),女,湖北武汉人,武汉职业技术学院助教,研究方向:企业人力资源管理、职业教育。

拉德和哈默在哈佛商业评论中首先提出的概念“核心能力”。核心能力也就是个人的核心竞争力,它指的是个人的主要能力,在职业竞争中处于优势地位的强项,是其他竞争对手很难达到或者无法具备的一种能力。吴子钟、廖军华在高等职业教育酒店管理专业学生核心能力培养及评价体系研究中构建的核心能力包括:专业能力、个人行动能力、发展能力和团队建设能力,并分别赋予0.4、0.2、0.2、0.2的权重^[3]。罗旭华、党印在高职学生核心能力培养及评价体系研究中构建了针对学生核心能力的评价体系,包括六大方面,分别是工作活动评价、相关知识评价、基本能力评价、工作品格评价、职业能力评价和工作环境评价^[4]。刘伏英在对高校酒店管理专业学生能力培养研究中指出学生缺乏核心竞争力是因为高职院校教学过分强调学生对酒店某一实际操作技能的训练、大多以培养基层服务人员为主,轻视理论知识的传授,特别是轻视学生对酒店管理宏观上的认识^[5]。还有一部分学者侧重于引入“工学结合”“校企合作人才培养”“订单式”教育模式,使专业的人才培养更符合市场或企业的需求,使学生形成对酒店的归属、认同与忠诚,自然地实现从学生到员工的角色转变^[6]。加强实习基地的建设,着重技能培养,校企双方共同商讨具体培养方案^[7]。企业的融入,使学生不但掌握了基础理论知识以及专业知识,而且培养了学生良好的职业素质,成为准职业人^[8]。基于酒店行业的涉外功能,也有研究者从外语能力提升从而增强学生就业的核心竞争力角度进行了研究,认为高职教育不应该只拘泥于专业理论培训,更应注意对外语能力的培养,以提升学生就业竞争力^[9]。

结合前面的研究成果,分析学生在实操能力、关键能力、外语能力三种能力上的比较差异,提出将“关键能力”的培养作为提升酒店管理专业学生核心竞争力的手段。关键能力这一概念和理论早在1972年就被研究者提出了,并广泛运用于职业教育领域的研究中。但与酒店管理专业相结合的文章还较少,且普遍呈现出对“关键能力”概念界定模糊不清的特点。这给本文的研究提供了空白点。

二、理论基础

“关键能力”理论最早是在20世纪60、70年代,由德国著名的教育学家梅滕斯提出来的。随后受到了全世界职业教育人士的普遍关注。德国、英语、美国、澳大利亚、日本、中国等国家相继将关键能力作为其职业教育人才培养的一个重要目标^[10]。“关键能力”理论在当时之所以会在世界范围内兴起,和当时社会经济的发展和产业结构的调整息息相关。当时在劳动力市场上,不断加剧的技术进步使得知识技能的半衰期急剧缩短,加速了具体职业知识技能的老化,产生了在劳动力市场上各行业间劳动力流动

和适应性问题^[11],提倡基于“关键能力”的职业教育理念,其实就是为了增强人才的跨职业适应性,并关注人才的可持续发展。“关键能力”是指一种独立于具体专业能力以外的能力,包括劳动者对不同职业的适应能力以及自我不断发展的能力,是一种从事任何职业的劳动者都应具备的能力^[12]。它强调的是当职业发生变更、或者当劳动组织发生变化时,劳动者所具备的这一能力依然起作用,并帮助劳动者在变化了的环境中重新获得新的职业知识和技能^[13]。

酒店行业在传统意义上属于第三产业服务业,是劳动密集型产业。但是随着科技的进步和人力资源理念的发展变革,这个传统服务业也发生了一些新的变化,提倡“关键能力”培养也和行业发展的时代大背景息息相关。首先,科技发展成果被广泛运用到酒店运营与管理之中,技术更新换代的周期大为缩短,大数据的广泛使用标志着信息化时代的到来。在这样的时代背景下,简单的技能型人才已经无法满足行业发展需求,行业需要具有更强学习能力、信息处理能力的人才以应对瞬息万变的信息科技时代,这对从业者自身的综合素质,也就是我们所说的“关键能力”提出了更高要求。其次,随着人工智能的兴起,已经并且将会有越来越多的简单重复性岗位被人工智能所取代。如果仅仅只是掌握某些特定操作技能,很容易被替代,是不足以拥有核心竞争力的。因此“关键能力”倡导的是培养学生拥有一种学习能力、思考能力、团队协作能力。只有掌握关键能力的人才具有行业的核心竞争力。

三、研究假设

依托湖北省高职院校中西式宴会服务技能大赛,采集了2018年度该大赛的125名参赛选手在3个赛项,198个赛点中的竞赛成绩。参赛选手被分为两组:一组61名选手为各学校推荐选手,代表了湖北省高职院校酒店管理专业学生的最优水平。另一组64名选手为湖北省教育厅在61名推荐选手的同班同学中随机抽取的抽选选手,代表了湖北省高职院校酒店管理专业学生的平均水平。结合前文叙述的新时代酒店管理行业发展趋势和“关键能力”理论,本文提出如下假设:抽测组和推荐组选手,在经过相同的训练时长、使用相同的培训方案、拥有相同的指导老师的情况下,两组选手的平均成绩在操作能力上不存在显著差异,而在关键能力、外语能力上依旧存在显著差异。

四、技术路线

首先,构建一个能够反映高职院校酒店管理专业学生职业能力的模型S,该能力模型共有三个维度:实操能力 ξ_1 、关键能力 ξ_2 、外语能力 ξ_3 。然后,运用结构方程模型软件LISREL,找出与可能模型S差距最

小的拟合优模型 Σ ,并对模型的拟合指数、模型参数和因子载荷进行评估。最后,运用 SPSS 软件,分别对两组水平不同学生的实操能力 ξ_1 、关键能力 ξ_2 、外语能力 ξ_3 得分进行独立样本 T 检验,进行差异分析。

五、数据收集与处理

(一)数据收集

比赛中的成绩均取自三位现场评委给出分数的平均分,确保分数的有效性。参赛选手来自湖北省 33 所高职院校酒店管理专业,目前湖北省开设酒店管理专业的高职院校约 45 所,样本高校覆盖率为 73%。数据处理前,比赛按照操作涉及内容的不同分为三大赛项,分别为:中式主题宴会服务、西式主题宴会服务、鸡尾酒调制。每一个分赛项里面又包含若干个分赛项和赛点。

(二)数据处理

数据处理的第一个环节就是将这三大赛项,共计 15 个分赛项,198 个赛点,按照考核能力的不同进行重新编排分组。例如:将西餐台面主题英语介绍中涉及的所有赛点均归入对外语能力的考核;将英语情景对话中“反应敏捷,应变能力强”的赛点归入对关键能力的考核;将“摆放面包盘、黄油刀、黄油碟”归入对实操能力的考核。这样就将 198 个赛点按照自身逻辑属性,归属给了三个能力因子:实操能力、关键能力、外语能力。实操能力侧重考核选手专业技能操作水平,关键能力按照前文提到的“关键能力”理论,侧重考核选手独立于专业以外的跨专业能力,比方说:抗压能力、分析能力、学习能力等,外语能力侧重考核选手的外语听说读写水平。

在数据预处理后,用 LISREL 软件进行验证性因子分析,DF=48, $\chi^2=94.14$,PHI 协方差矩阵不正定。于是进行了如下调整:其一:将涉及到“设计”的赛点分数全部去掉,不归为关键能力的考核。例如:西餐菜单设计、创意鸡尾酒调酒。因为比赛中所有设计内容,均要求比赛前完成,这里面有大量指导教师参与的痕迹,无法真实反映学生某方面的能力,反而会干扰数据分析结果。其二:将过于依赖现场评委主观感受的评分项删除,例如:仪容仪表展示、西式摆台操作整体印象。

六、研究结论

如表 1 所示,本研究利用 LISREL 软件进行结构方程分析,运用验证性因子分析(CFA),针对酒店管理专业的三种职业能力:实操能力 ξ_1 、关键能力 ξ_2 、外语能力 ξ_3 ,构建了一个一阶三因子结构方程模型 S,借助 LISREL 软件找出与预测模型 S 差距最小的模型 Σ 。并分析了赛点在能力因子上的载荷,对能力因子之间的相关系数进行了检验。结构方程分析的拟合指数有很多,本研究选取的拟合指数包括 df (degree of freedom)、 χ^2 (Chi-Square)、RMSEA (Root

Mean Square Error of Approximation)、NFI (Normed Fit Index)、NNFI (Non-Normed Fit Index)、CFI (Comparative Fit Index)。可以看出,NFI、NNFI、CFI 值均大于 0.9,达到理想拟合水平。RMSEA 指标稍微偏高,综合其他因素分析,总的来说,当初预测的一阶三因素模型 S 是可以被接受的。

表 1 S 模型拟合指数

	df	χ^2	RMSEA	NFI	NNFI	CFI
判断标准			<0.09	>0.90	>0.90	>0.90
一阶模型	24	46.73	0.086	0.95	0.97	0.98

接着分析各观测变量在潜变量上的载荷以及三个潜变量直接是否存在明显相关性。如图 1 所示,各观测变量在潜变量上的载荷均大于 0.5,T 检验值均大于 2,表明各赛点因子对能力潜在变量具有较高重要性。模型的整体拟合优度良好,模型与数据的契合度较高表明基于高职酒店管理专业学生职业能力测量量表效度良好。计算能力潜变量间的相关系数并进行假设检验,结果显示,三个能力潜变量两两之间在 $p < 0.05$ 水平上存在显著正相关关系,相关系数在 0.48—0.57 之间。这说明能力模型中的三种能力:实操能力 ξ_1 、关键能力 ξ_2 、外语能力 ξ_3 具有显著的相关性。

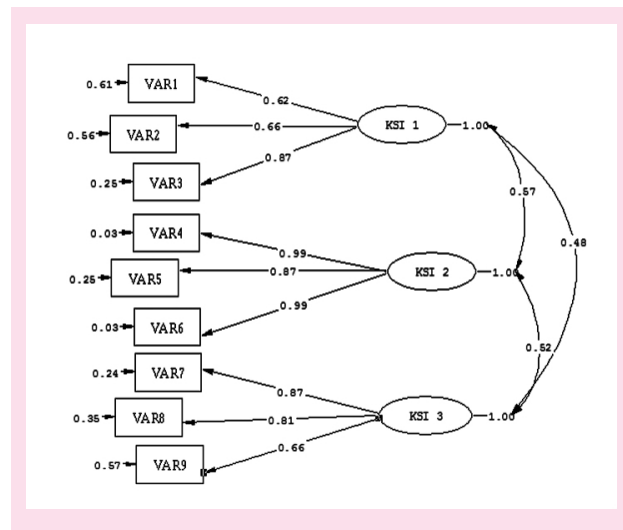


图 1 酒店管理专业一阶三因子能力模型

针对推荐组全部 61 名参赛者和抽测组实操能力排名前 50% 的参赛者的三项能力,即:实操能力、关键能力和外语能力的均值进行比较,看是否存在差异,以及差异的大小。原假设 H01:两组参赛选手实操能力无差别。原假设 H02:两组参赛选手关键能力无差别。原假设 H03:两组参赛选手外语能力无差别。这 91 个样本的每一对观察值两两独立,且总体呈正态分布,用 SPSS.19 进行独立样本 T 检验。

在 Levene 检验中,实操能力和关键能力的 P 值 <0.5 ,我们进行方差不齐的校正 T 检验;外语能力的 P 值 >0.5 ,方差齐正,我们进行常规 T 检验。在独

立样本 T 检验中,实操能力 p 值=0.404($P>0.5$),接受原假设 H_{01} ,两组参赛选手实操能力无差别。关键能力 P 值=0.054($P\leq 0.5$),拒绝原假设 H_{02} ,两组选手关键能力有差别。外语能力 P 值=0.024($P<0.5$),拒绝原假设 H_{03} ,两组选手外语能力有差别。从差异大小和显著性上来看,推荐组的三项能力得分均指都比抽测组要高,这也从侧面证实了三项能力彼此具有强相关性。但针对推荐组和抽测组实操能力排名前 30 名进行分析,实操能力的差异并不显著,统计学上可认为不存在差异。而关键能力和外语能力在 $P\leq 0.5$ 水平上均是显著的,统计学上可认为在关键能力和外语能力上存在显著差异。

从以上分析结果中可以得出结论:经过 1 个月相同强度和质量的训练之后,已经有 50%的抽测组的选手在操作能力上做到了和推荐组选手无差别,但是在关键能力和外语能力上依旧弱于推荐组选手。若围绕操作能力培养来展开酒店管理职业教育,则培养出来的人才的可替代性非常高,学生不具备核心竞争力。同时,由于酒店行业自身的涉外性质以及外语能力习得需要较长时间的特性,使得外语能力在酒店管理行业就业中非常重要,但是考虑到科技的发展,人工智能的使用,外语能力能否能成为核心竞争力仍然有待商榷。关键能力无法在短时间内习得,决定了人才的不可替代性,且可以在不同知识技术领域进行迁移,和操作能力、外语能力也有很强的相关性,是决定酒店管理专业人才的核心竞争力。

七、结语

本研究在进行时,一些测量误差依旧无法避免,导致最终只能做出在抽测组中排名前 50%的选手在操作能力上和推荐组已无显著差别。但若是将抽测组全部选手纳入比较范围,会发推荐组在三项能力上均比抽测组选手强,且差异非常显著。三方面因素可能会导致误差的产生。一是因为抽测组选手当初是被动被选中参加比赛的,因此很大比例的抽测组选手并没有全身心投入备赛和比赛中。二是一部分指导教师在同时指导推荐选手和抽测选手时有所偏颇,会更加关注推荐选手的训练表现。三是一个月的时间还很短,假设时间放宽到半年,可能会得到更好的研究结果。这三个误差项共同影响了一部分比赛成绩的信度和效度。

基于上述研究结论,也希望对针对今后的高职酒店管理专业人才培养模式和高职酒店管理专业技能大赛提出两点建议。建议一:充分把握高职酒店管理专业人才核心竞争力的关键,关注针对学生“关键能力”的培养将会产生的深远意义。但这并不意味着完全放弃传统的以技能就业为导向的职业教育,而是孰轻孰重的问题,这需要酒店管理专业的职业教育工作者通过科学的教学设计和创新的教学理念来实现。建议二:高职酒店管理专业技能大赛委员会在设计赛项时应涉及更多考察核心能力的赛点,考察形式也可以趋于多样和多变,真正比出选手的职业核心竞争力。

参考文献:

- [1] 游富相.高职酒店管理专业对口就业率提升路径研究[J].职业教育研究,2015,(10):75-78.
- [2] 高慧,张远.旅游酒店管理专业毕业生就业调查与对策分析[J].当代教育理念与实践,2015,(8):160-162.
- [3] 吴子钟,廖军华.高等职业教育酒店管理专业学生核心能力培养及评价体系研究[J].贵州民族学院学报,2010,(2):147-150.
- [4] 罗旭华,党印.高职学生核心能力培养及评价体系研究[J].天津职业大学学报,2016,(4):44-48.
- [5] 刘伏英.酒店提升核心竞争力与高校酒店管理专业学生能力的培养[J].教育与职业,2008,(5):97-99.
- [6] 查爱萍,王锡麟.订单式教育模式的三大利益相关者[J].上海商学院学报,2006,(3):53-57.
- [7] 李丽,朱巧芳.酒店管理专业“订单式”人才培养模式的探究[J].广东轻工职业技术学院学报,2004,(3):24-26.
- [8] 王美娥.高职涉外酒店管理专业育人模式的研究与实践[J].中国职业技术教育,2013,(2):88-90.
- [9] 何红,戚毅.论专业英语教育促进酒店管理学生就业的可行性[J].教育与职业,2009,(26):95-96.
- [10] 胡昌送,李明惠,卢晓春.“关键能力”研究评述[J].山西师大学报,2008,(6):112-115.
- [11] 凌红.德国关键能力培养理念及对职业教育的启示[J].中国成人教育,2011,(6):111-113.
- [12] 李雪莲.高职院校学生“关键能力”培养研究[J].教育与职业,2012,(12):176-177.
- [13] 侯明贤.论高职酒店管理专业学生应具备的关键能力[J].教育与职业,2007,(21):115-116.

[责任编辑:陶济东]

Analysis on the Construction of Students' Ability Model and Core Competence of Higher Vocational Hotel Management Majors

JU Xiao-qi

(College of Tourism and Aviation, Wuhan Polytechnic, Wuhan 430074, China)

Abstract Taking the status of low-level employment rate of hotel management majors in higher vocational college-

es as the starting point of research with the support of “key competence” theory, the 33 higher vocational colleges and 125 contestants who participated in the 2018 Chinese and Western Banquet Service Competition in Hubei Province, data analysis of the results of the participating students in the three major events and 198 match points. The first-order three-factor ability model of vocational management students in vocational colleges was constructed by using structural equation modeling. The differences in performance between the two groups of players with different levels were analyzed. The results show that 50% of the players in the sampling group have achieved no difference in the operational ability and the recommended group, but they are still weaker than the recommended group in terms of key ability and foreign language ability. Furthermore, it is proposed to cultivate the “key competence” as a path to enhance the core competitiveness of high-rise hotel management students. And put forward suggestions on the training mode of professional management talents in higher vocational schools.

Key words key competence; hotel management; structural equation model; counterpart employment rate

(上接第 39 页)

Thoughts on the Effective Connection of Higher Vocational Courses in Civil Engineering Specialty

TANG Shu

(Hefei Railway Engineering School ,Hefei 230011, China)

Abstract However, many middle and higher vocational curriculum system lacks the advantage interface from the current point of view, because the boundaries of the two courses are relatively vague, and there are a lot of repetitions or discontinuities in the course content. Taking the civil engineering profession as an example, looking for problems and misunderstandings in the effective connection of middle and high vocational courses, such as the lack of effective interfaces in the middle and high vocational courses, the concept of the middle and high vocational courses did not fully guide the practice, the development of the middle and high vocational courses did not achieve unified planning. And put forward some ideas and countermeasures for the connection between middle and high vocational posts: hierarchical progress, realize the integration of higher vocational courses in civil engineering, rationalize the goal of high-level talents in civil engineering, clarify the course connection ideas and establish a system of academic assessment and evaluation of mutual communication.

Key words civil engineering major; middle and high vocational; cohesion; thinking

(上接第 43 页)

Research on Effective English Teaching Activities in Smart Classroom

LIU Ying

(Wuhan Polytechnic, School of Foreign Languages and International Trade , Wuhan 430074, China)

Abstract The smart classroom has the following peculiarities: the intelligent display of the teaching content; the convenient access to the learning resources; the timely interaction between the teachers and students and the flexible way of testing the teaching effect and so on. This essay aims at utilizing the well-conditioned smart rooms to create the project-based teaching method and dynamic learning path for having effective teaching activities.

Key words smart room; effective teaching; project-based teaching; dynamic learning path