

实践共同体的边缘性参与管理理论在高职实践教学中的应用

金浏河¹, 陈镇^{2*}

(1.温州职业技术学院, 浙江 温州 325035; 2.海南大学 国际旅游学院, 海南 海口 570228)

摘要:文章从人类学领域的视角对构成情境学习核心要素的“实践共同体的边缘性参与管理”与高职酒店管理实践教学进行理论与实践适用性的深入探讨。尝试运用一种新的分析学习和理解学习的观点为教育目标与行业需求的结合提供进步的支点,并通过理论的指引与实际的切入使教育及行业对那些可能被忽略的学习经历的关键方面引起重视,促进高等职业教育酒店实践教学的合理发展。

关键词:实践共同体;边缘性参与管理;人才需求;实践教学

中图分类号:G642

文献标志码:A

文章编号:2096-000X(2022)22-0075-06

Abstract: From the perspective of anthropology, this paper deeply discusses the theoretical and practical applicability of "marginal participation management of practice community", which constitutes the core element of situational learning, and the practical teaching of higher vocational hotel management. This paper tries to use a new viewpoint of analysis and understanding of learning to provide a fulcrum for the combination of educational objectives and industry needs. The purpose of this study is to make education and industry pay attention to the key aspects of learning experience that may be neglected through theoretical guidance and practical entry, and promote the rational development of higher vocational education hotel practice teaching.

Keywords: practice community; marginal participation in management; talent demand; practice teaching

一、研究背景

根据世界旅游组织(UNWTO)发布的最新《2015 全球旅游报告》(UNWTO Tourism Highlights 2015 Edition)显示,到2020年中国将成为世界第一大旅游目的地和第四大客源产生地,年接待国际过夜旅游者1.37亿人次^[1]。这不仅为旅游行业创造了无限商机,也使中国酒店业面临新的挑战和机遇。与此同时,市场消费群体的不断细分催生酒店新业态的不断涌现和共生并存。这些趋势和转变促使酒店业在人才需求方面对服务人员要求发生重大改变,重点需要的是面向国际型酒店管理人才,他们熟悉酒店服务准则,有把握市场调查和数据统计能力,这对培养酒店管理高级人才的职业技术学院提出更高的要求。本文在阅读大量有关酒店行业人才需求及国内外人才培养模式、酒店专业教育评价满意度及专业职业能力等文献的基础上,尝试着是否可以凭借实践人类学学派的相关理论基础,即“实践共同体的边缘性参与管理”理论,通过一系列方法,跨出以往单纯从学校和企业间寻求对策措施的研究范式,寻求学校培养目标、酒店实

际需求与学生就业观念的三方利益融合点。这不仅是为教育目标与行业需求的结合提供进步的支点,同时也是谋求行业持续健康发展的逻辑分析的理论基础,这又是一种值得摸索和研究的新途径。

二、相关文献综述

2008年,国家发展和改革委员会、国家旅游局等六部门联合发布的《关于大力发展旅游业促进就业的指导意见》中明确指出,旅游就业规模从目前的6000万人增加到1亿人左右^[2]。面对如此浩大的人才需求,教育部要求高职院校加强学生的生产实习和社会实践,保证在校生至少有半年时间到企业等用人单位顶岗实习^[3]。在提高教育质量的同时,毕业生的就业方向、就业能力是一个被反复强调的重点^[4]。从文献的收集和阅读过程中发现,众多的学者已经从多种角度来研究酒店专业毕业生存在的各种现实问题。研究领域主要聚焦于毕业生的行业流失、择业与就业的现状、人才培养模式、专业学习满意度及教育质量^[5-7]等。从以上的研究内容可见,似乎都只是从教育本位出发,对培养模式、培养目标和

基金项目:2022年度浙江省中华职业教育科研项目“合法的边缘性参与:现代学徒制育人逻辑论证与实践探索”(ZJCV2022B67);海南省院士创新平台科研项目资金资助(无编号)

作者简介:金浏河(1977-),女,汉族,浙江温州人,博士,副教授,研究方向为酒店管理、区域旅游。

*通信作者:陈镇(1980-),男,汉族,海南海口人,博士,实践型副教授,研究方向为旅游与酒店管理。

人才需求进行评价和衡量。在充分展示研究案例的同时,更需要从日常实践与活动中,从人与人相依的复杂、虚拟与真实的环境中寻找人类学习过程的机理,并由此观察、透视学校中的如何学习^[8]。针对这一领域更深层次的研究发现,为实践人类学学派的研究方法和其对应的相关理论给予应有的支持和提升空间。近几年,教育学者运用人类学学派中“实践共同体”概念以及情境学习与情境认知理论的核心概念“合法的边缘性参与”,对课堂教学、职业能力、顶岗实践等问题进行了深入研究^[9]。纵观这些研究还是未能对以下关系等问题做出进一步的解释,即教育培养目标与学生职业能力、职业能力与职业可持续发展、培养目标与行业实际需求、行业需求与人才流失的矛盾。因此,本文将透过“21世纪人类学习的革命”等一系列专题译丛中“实践共同体的边缘性参与管理”的核心概念去寻找能和目前高职酒店管理专业学生实践问题相匹配、参与行业实践度高相关的理论。分析酒店管理专业教育目标与酒店行业需求之间存在的相关性机理,根据这个理论,学习酒店管理的学生在与酒店行业对接过程中,建立学生、学校、社会联合在一起的“实践共同体的边缘性参与管理”方式,为该领域的研究提供更多的方法论及应用性支持。

三、研究方法

本研究主要采取问卷调查和深入访谈法。样本及数据来源于两部分:一是围绕预先设计的五大主题对酒店行业管理者进行深入访谈和调查问卷;第二是以酒店新员工(酒店专业毕业生)针对酒店从业人员的行业要求及需求进行问卷调查,范围包括广东省和浙江省内6家3至5星级酒店(包含经济型酒店)管理层人员和一线新员工。

研究过程中结合大量文献阅读、自身的专业教学、学生的职业以及借鉴 JONASSEN 等^[10]和 CATHERINE 等^[11]的研究成果。问卷调查首先请有关专家论证,经过修改之后形成正式问卷,向有关员工发放80份,回收44份,回收率达到55%;向酒店管理层面发放50份问卷,回收43份,回收率为86%;深入访谈15位。经过问卷表数据检查,深入访谈后的总结材料,最后对所有数据进行深入分析。

四、数据分析及问题的提出

(一)从工作年限及就业趋势上分析

在被调查的43名管理者中发现从事酒店行业的工作年限5~10年的占50%,其进入酒店行业从事工作的第一个部门即餐饮部(35.2%)或客房部(20.5%)。这两

个是酒店用人量最大的,处于服务一线部门,与目前酒店管理专业毕业生实习或入职时集中派遣的岗位情况一致。从样本上来看,近50%的管理者在经过毕业实习后仍继续留在酒店行业,5~10年的占23.5%,10年以上的占26.4%。

叶娅丽等^[9]分别对沈阳职业技术学院和成都纺织高等专科学校的酒店管理毕业生进行了详细调查,该专业毕业生能在酒店工作一年的不足40%,第二年的不足20%,第三年的就更少了。另外,黄丹、姜红^[12]通过对上海商学院酒店管理专业专科学生的实习过程进行进一步调查,结果显示,仅仅13.4%的学生会选择酒店管理专业工作,61.6%的学生没有明确目标,而21.4%的学生明确表明不会选择酒店管理及其相关行业工作。从这些统计数字中可明显预见的是学生即使还没有真正就业,酒店管理专业培养出来的人才已经有近一半开始放弃并流失。在酒店行业能坚持10年以上的管理者的从业经历与目前酒店管理专业学生的就业现状出现严重的断层,这种极大的误差促使本人对年龄、职业承诺、职业责任感、学校教育体系产生整体性解决方案的思考,如果引入“实践共同体边缘性参与管理”理论能否成为解决这一问题的一个具体方法呢?

(二)酒店从业人员和需求的调查分析

此项调查人群分别是管理层和员工层(包括毕业实习生),问卷内容设计完全一致。目的是想通过以上二类人群对同一张问卷的回答是否会出现截然不同的答案,从中寻找并分析误差产生的原因,从而结合相应理论探求双方之间寻求平衡的落脚点。从样本统计中发现,管理层和员工层对新员工入职衡量标准、员工特质、员工素质以及对升迁技能的选择四个方面出现惊人的类似。具体如图1至图4所示。

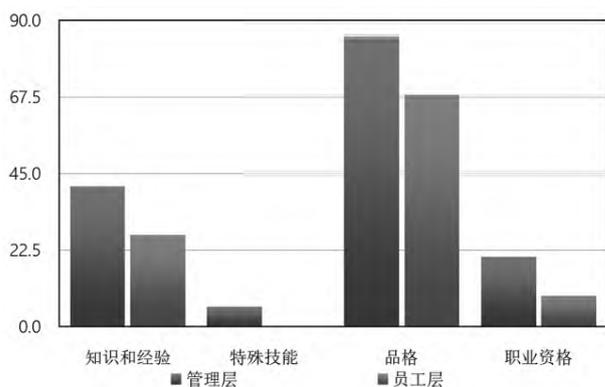


图1 对于酒店新员工最重要的入职衡量标准

这些说明管理层和员工层对于酒店行业所赋予的独特的内在个性及外在行为特征所持的期待和现状都

是高度认可的。这无疑为后面“实践共同体”的创建提供了很有力的真实人文环境的支持。而且出乎意料的是,双方对“毕业生在实际岗位中最突出的问题”这项回答也出现了近“异曲同工”之状,具体如图5所示。

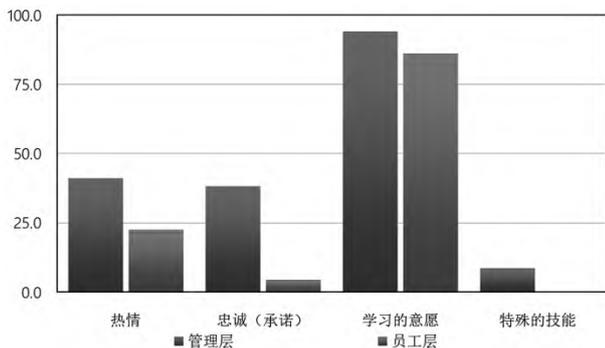


图2 对于毕业生拥有哪个特质最为重要

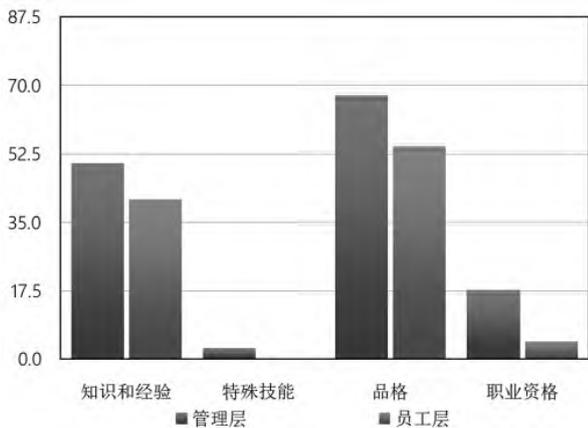


图3 对于酒店员工最重要的方面

双方都选择“实践能力薄弱”(分别占58.8%、40%)为酒店管理专业毕业生在岗工作中最显现的问题。这明显预示着酒店从管理层到员工层都认为所学的专业

知识和实际工作契合度不高。解决该问题的思路是:根据实习生参与在酒店活动中形成了特殊的身份,这种身份给我们的研究提供了一种认识,即学生是在一个实践共同体内,开始“新手”接触参与实践活动,逐渐与“老手”相互学习,逐渐成为全员参与,这样的过程可以称为“边缘性参与管理”^[13]。“新手”和“老手”的区别是根据对酒店业务熟悉程度来定位的,与参与实践共同体前后次序无关。因此,这种合法性和边缘性参与会使“新手”通过对实践的介入和与“老手”的互动掌握该共同体要求的知识和技能。以上的分析可以初步构建起如何认知、分析和解决教育培养目标与行业实际需求之间内在普遍现状的理论依据。调查问卷的答案为研究提供了很好的引证。导入“实践共同体的边缘性参与管理”理论的目的是以一种最新的观察角度来审视学校教育中的实践教学,进而开辟一种新的实践教育观点。

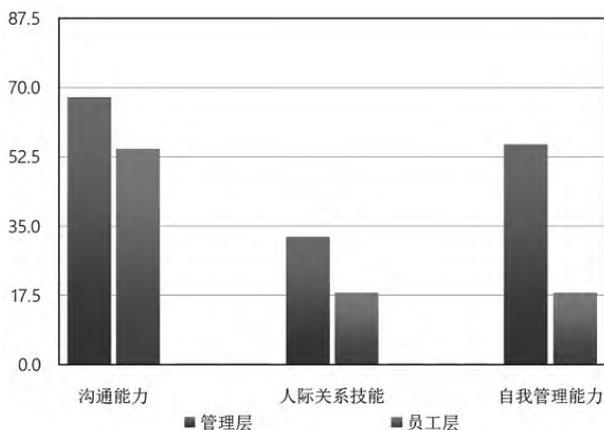


图4 对职业升迁最为重要的技能

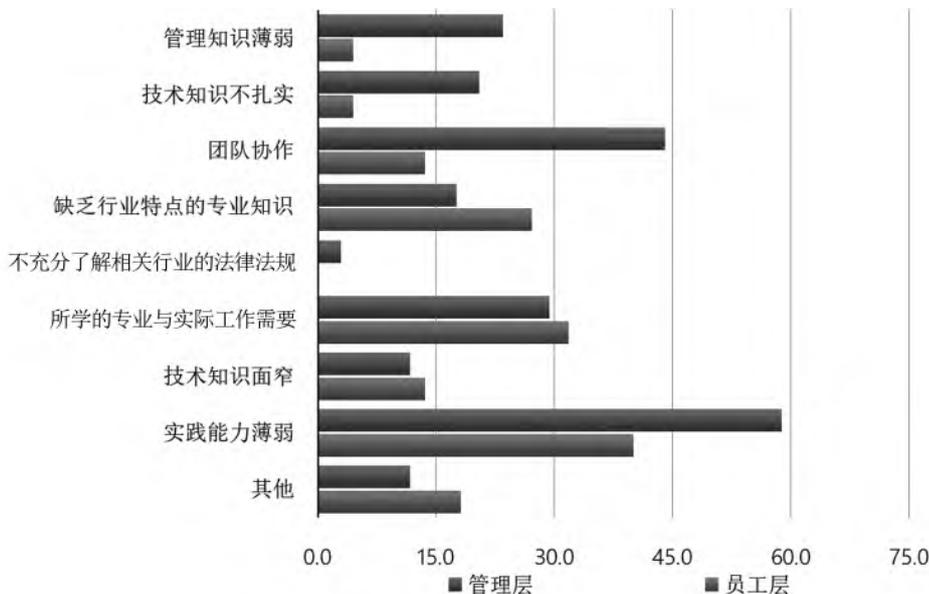


图5 毕业生在实际岗位中最突出的问题

五、“实践共同体的边缘性参与管理”内涵及应用于专业教学的可行性分析

“实践共同体”及“边缘性参与”是人类学领域情境学习的核心要素。这一概念最初是由美国加利福尼亚大学伯克利分校的知名学者 J. 莱夫和 E. 温格(Jean Lave & Etienne Wenger)在 1991 年合著的《情境学习:合法的边缘性参与》(Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation)一书中提出来的,并成为人类学研究领域中关于“情境认知与学习理论”的经典名著。在他们看来,学习的过程是一种存在方式,而不是认识的方式。从对知识的认知到投入社会实践的过程是学习的一个整体,是不可分的社会实践,进而提出学习新概念框架“学习是实践共同体中合法的边缘性参与管理”这一著名论断。

(一)实践共同体

实践共同体不是简单地把几个人组织在一起去完成一项目标任务,而是给与学习者一个合情合理的真实岗位或者真实工作任务。教育部[2006]16号文件的颁布形成了目前国内酒店管理专业实行工学结合教育模式的统一范式。工学结合是将学生面向市场,激发他们的学习积极性,带动教育改革,使教育面向社会经济发展的需求并且接纳学生实习的酒店企业和实习生符合温格提出的实践共同体三要素:相互的介入(mutual engagement)、共同的事业(shared repertoire)、共享的技艺库(shared repertoire)。

1. 相互的介入(mutual engagement)

珠海市德翰大酒店大堂朱副理认为“将学校学到的管理知识运用到工作中,并能切合实际的考虑到公司及其他员工的管理”。同时,珠海市魅力假日大酒店财务总监也指出“尽快学到业务知识,尽快能介入到在岗状态,实习完毕后能留下来工作”。因此,共同体中成员的关系是一种相互介入的关系,实践的参与的意义是一种协商的过程^[9]。酒店管理专业学生进入企业实习是一个真实的工作情境演练,实习期的整个过程需要学校、学生、企业三方共同的扶持。学生需要学校给予理论的灌输和培育,企业需要专业学生在管理和人力方面可持续发展,学生需要企业提供可施展智慧和才能的实践平台,因此这也意味着学生的企业实践是三方相互介入、互动和密切交往的过程,这种“实践”活动使三者共成

为“实践共同体”。

2. 共同事业(shared repertoire)

实践的“共同性”不要求共同体全体成员必须有共同信念、理想、追求。主要表现在具体工作中经过共同协商,相互信任。高职院校校企合作平台的建立为学生专业实践提供了强有力的支持和保障。他们通过合作,体现社会合作协商的意义^[10]。珠海市德翰大酒店人力资源部总监希望“学生或是新员工能够接受并完全融入本酒店的企业文化氛围和内部管理运作模式”。珠海市德翰大酒店行政管家蒋女士更加坚定地认为“学校和酒店在教与学方面的宗旨是一致的,都是为了给客人呈现最佳的服务状态。只是在酒店工作环节中,有一定的不可控性,或许是对象不同,或许是员工技能经验不同等,都会影响服务过程和结果,影响客人的体验。所以酒店对实习生的教导更多的是工作流程的实际操作及应对突发事件的方法和规范方面。”由此可见,学校教育和行业领域对人才的目标和需求存在某种的一致性。学生进入企业实习对企业理念,企业文化和企业愿景等都形成高度的认同的融入,它是协商的、社会的,是一个学习的过程,是共同体成员之间的互动与合作,又是真实活动中全球化视角与本土化体现的现实结合。

3. 共享的技艺库(shared repertoire)

共享的技艺库包括共同体成员的语言、工具、做事方式、手势、符号、标志、行动或者概念等^[11]。湖州太湖雷迪森温泉度假酒店人力资源部总监黄女士指出“学生在实习期间我们一般对他的期待是:(1)服从工作安排,迅速进入角色;(2)在任何岗位上都能以专业知识理解并协助正式员工解决问题;(3)能够理解每间酒店的特殊性,能够理解专业知识需要与实际相结合;(4)能够带来行业中的新技术知识,能够带动老员工的学习热情;(5)动手能力强,有良好的团队合作能力;(6)能够发现问题,并提出合理的建议。”这些将构成一个共同体共享的一套资源。它们在共同体存在的过程中逐渐产生和应用,进而成为这个共同体中实践的一部分。学生在企业实践中与同伴及技能成熟的员工一起经历带有共同协商的事业,进入真实的情境演练,建立了复杂的、多样化的学习环境。他们相互依存于实践共同体中,相互享有技艺库中所有的资源,随着时间的推移,在实践共同体中,学生从老员工的经验中共享并继承了大多数的技能,这些

技能在未来的实践活动中反复使用成为再生产的循环资源。

(二)合法的边缘性参与

“合法的边缘性参与”这一概念虽最早来源于对“学徒制”的关注和探讨,进而归纳为一种新的学习观点,可以看到,学习者主动参与实践共同体活动中去,是新手“合法”进入实践共同体得到共同体的身份认可的基础。“边缘性参与”中包含多样性和多元性内容^[16]。“合法的边缘性参与”提出社会实践中“新手”与“熟手”和“个人身份”与“参与程度”以及知识与实践共同体的一种方式;并涉及“新手”如何从“边缘性参与”到中心参与再到充分参与,最终调动一个人的学习意图,形成真正的实习意义。这一过程包括对知识技能的学习,是一个整体的、复杂的概念。实践共同体内合法的边缘性参与管理理论有如下几个特征。

1. 多元化的学习关系

边缘性意味着置身于由某个共同体定义的参与领域,其中包含多种存在方式。从中提供多元的学习关系,而这种实践共同体内学习关系不是二元的,而是三元甚至是多元的^[16]。学生进入生产性实习,跳出了原先单一的学习环境,取而代之的是真实的企业场景,在真实的实践中给予合法的角色,与其他成员共担真实任务,使学生在酒店实践过程中对自身的职业意识和职业规划会有一个重新再认识或更新的过程。参加学习的学生从观察者、参与者到熟练工作者,其动态活动轨迹揭示了从边缘性参与者到共同体的合格成员^[13]。由此可见,获得这些技能应具有高度互动性和能动性,是由这些多元的学习关系来支撑的。

2. 实践身份者的认同

酒店管理专业毕业生进入企业,被分配到不同的部门任职,给予不同的分工和身份确认。但事实上,酒店考虑经济核算,最大限度节约人工成本,安排实习学生的原则是尽量到急需人用的岗位,来不及考虑学生循序渐进的工作导入过程。这就造成其参与的程度直接由边缘性参与进入中心参与的过程中并没有形成双方的共同意向关系,即酒店赋予学生的角色仅仅是学生或填补酒店暂时人力不足的劳动力而已。缺少相应的指导和培训时间,学生更多的是凭着学校的知识和技能参与实践,没有真正进入一种专门职业化的场合。

另外,社会对从业人员的岗位认可度也较低。杭州逸酒店郁副总经理深有体会,她认为“从业人员的社会地位特别是一线服务人员的社会地位未有正面的积极的肯定,还是停留于薪酬、职业自由度、知识密集度和对社会贡献来评价其社会地位”。因此,企业授予共同体合法身份的问题要比提供实习机会和岗位的问题更为重要。社会给予行业岗位的认可远比起其自身贡献大小显得更为重要。

3. “边缘性参与”的动态性

人类学家所用的“边缘性”是一个积极、肯定的术语,通过充分参与试图在多元化的共同体成员关系的多样性中寻求一种平衡,是动态的概念^[16]。酒店希望能看到学生的工作态度,并期待有更加突出的表现,从而会有较好的发展空间,鉴于酒店的特色,对员工的要求不仅仅停留在规范的操作和服务上,更多体现在对客人的服务和对现代化服务管理系统的全面掌握。因此,对酒店的员工、专业的实习生要求也普遍在提高。苏州书香酒店人事部王经理认为“对于人才的需求我们主要看重服务意识高、营销方面人才、善于独立思考、自我提升意愿强烈等方面。”可见,管理者层面预示着一种对参与者参与程度的期待,一种权力关系的暗示,以及朝着更深入的参与前行的目标。酒店管理者普遍认为目前对人才的需求不能只停留在技能层面,融入团队、彰显潜质、管理经验变得迫在眉睫。引导学生由边缘性参与进入中心参与(central participation)、完全参与(complete participation)到充分参与,在共同体成员之间达到平衡,实现学生对职业的期待和酒店行业对人才的需求。

六、研究结论及研究建议

基于高职酒店管理人才需求的调查以及对上述理论内涵的分析,可以得出学习和学校教育议题似乎也已经变得与一般文化发生深刻的相互联系^[15]。“实践共同体中的边缘性参与管理”理论促使教育工作者和企业管理层以一种崭新的眼光来看待学习和指导学生实践。借鉴这种理论为酒店管理专业教学中类似“学生实习”这一“敏感”领域的问题提供一种方法论的支持,并借此寻找解决问题的合理路径。具体如图6所示。

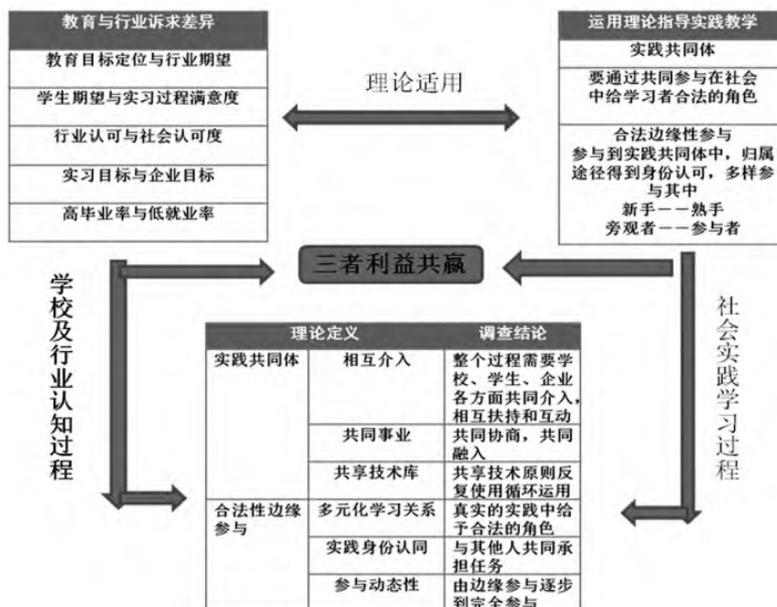


图6 实践共同体的边缘性参与管理理论应用于高职酒店实践教学的适用模式

对本文的研究建议:第一,样本的采集幅度和数量需进一步增加,以便加强说服力。第二,研究方法需进一步深入,虽然在调研过程中经历了些许时间,但总体上还达不到现学习层次的专业要求。今后要做数据的定量分析和检验,特别是对效度和信度的分析。第三,由于以上两个原因,对《情景学习:合法的边缘性参与》这本专著要有更加深入的精读,以便能达到起初设定的“建立学校、学生、社会三位一体的‘实践共同体中的边缘性参与管理’模式,为该领域的研究提供更多的方法论及应用性支持”这一研究目标,今后要对这一理论的适用性作较为详细和深入的探讨,在以后的研究中应作为重要的研究目标。

参考文献:

[1]陈雪钧,马勇,李莉.酒店品牌建设与与管理(第2版)[M].重庆:重庆大学出版社,2022:21-23.
 [2]夏保国,王远坤,范婉君.酒店实习对酒店管理专业毕业生流失的影响机制研究[J].湖北经济学院学报(人文社会科学版),2013,10(2):153-154+188.
 [3]教育部关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见(教高[2006]16号)[Z].2006.
 [4]Catherine Cheung,杨惠君,韩国圣.基于员工专业学习满意度的酒店管理教育质量评价[J].旅游研究,2013,5(4):32-41+71.
 [5]刘红春,叶娅丽.毕业生“高位就业”可行性及能力培养探讨——以高职酒店管理专业毕业生为例[J].辽宁高职学报,2012,14(5):95-97+

112.
 [6]黄金荣.高职酒店管理专业学生实习离职原因及管理对策——基于毕业生跟踪调查分析[J].现代企业教育,2013(24):150-151.
 [7]李成.我国高职酒店管理专业人才培养的问题与对策[J].宁波职业技术学院学报,2012,16(3):23-27.
 [8]沈建龙.基于实践人类学的高职酒店管理专业学生职业能力的培养[J].浙江学刊,2012(1):180-183.
 [9]周楠.实践共同体理论的三要素对课堂建设的理论意义[J].现代教育技术,2011,21(2):86-89.
 [10]JONASSEN D H, LAND S M. Theoretical Foundations of Learning Environments[M]. L. Erlbaum Associates,2000.
 [11]CATHERINE, CHEUNG, ROB, et al. Essential hotel managerial competencies for graduate students[J].Journal of Hospitality & Tourism Education,2010.
 [12]黄丹,姜红.酒店管理专业实习过程管理研究[J].上海商学院学报,2011,12(3):79-83.
 [13]LIU M, JACKSON J.An exploration of Chinese EFL learners' unwillingness to communicate and foreign language anxiety[J]. Modern Language Journal,2008,92(1):71-86.
 [14]·莱夫.情境学习:合法的边缘性参与[M].上海:华东师范大学出版社,2004.
 [15]穆湘兰.合法的边缘性参与——情境学习的描述符[J].教学与管理,2014(12):26-29.
 [16]WENGER E . Communities of practice: learning, meaning and identity [J]. Continuing Success in Knowledge Management Apqc International Benchmarking Clearinghouse,1998.