

# 酒店管理专业实习实践教学创新模式

谢 新

(桂林旅游学院 广西桂林 541006)

**【摘要】**近年来随着我们国家物质生活水平提高,人们越来越注重精神生活的丰富化。这也给国内的旅游业带来更大的发展契机。旅游会带动就业发展,很多的职业院校为此纷纷设置旅游管理、酒店管理专业,为旅游产业提供人才。酒店管理实习实践,能直接帮助同学们掌握必要的专业服务技能。本文通过研究酒店管理专业实习管理过程中存在的问题,提出了建立校内校外实习实践相结合的教学模式,以提升实习质量与效果。

**【关键词】**酒店管理专业;实习实训;创新实践

**DOI:** 10.18686/jyfyzy.v3i4.40670

随着经济稳步发展,我国人民纷纷选择到外地旅游来丰富生活,极大地促进了旅游产业的发展。不少高等院校先后开设旅游专业、酒店管理专业,为社会提供旅游服务人才。

我国酒店管理专业的实习实训方面已经比较成熟,但很多实习实训合作仍在摸索与实践过程之中。校内实验实训设备不完善,校外实习基地参差不齐、实习岗位单一,都成为了酒店管理专业人才培养的制约因素。

## 1 酒店管理实训的意义分析

高校开设酒店管理专业,向酒店服务企业提供专业服务人才。但是,高校酒店管理专业的通常课程,只能够让同学们了解酒店管理的基本概念,对酒店企业的实操运营涉及不多。增加更多企业实践课程,增加更多实践机会,会极大提高同学们对酒店服务的认知和理解。通过理论加实践的的教学方法,将极大提高同学们的知识应用能力水平,也对同学们综合素质提升带来帮助。通过创新改革的方式为社会提供高端的人才,也可以为社会积极提供高素质的应用管理专业人才。改变一些院校酒店管理专业偏重于理论教学,增加实践教学比重,将有助于酒店一线获得更多“接地气”的运营管理人才,使学生发展与酒店未来发展相匹配。

近年来,随着我国高等教育改革的推进,高校扩招,学生数量逐年增加,这导致就业竞争加剧,同学们就业压力日益加大。酒店管理专业毕业生毕业后大多数进入酒店企业,但是酒店需要的是既有理论知识又有较强实践能力的毕业生,要求毕业生有着较强应变能力和酒店基本服务技能。这成为当前不少旅游院校酒店管理专业毕业生的“短板”。但是,当高校创造更多实习实训机会,同学们通过在校实训、到酒店实习,能够强化他们独立面对工作的能力,成为酒店一线的“宠儿”。

## 2 酒店管理专业实习生常见困惑

### 2.1 过于注重实践锻炼,缺乏理论知识引导

有些高校(特别是高职院校)很看重酒店管理专业课程的实践,但是忽略理论与实践的结合。只关注酒店的运营与服务实践,缺少了从理论到实践,再从实践经验上升到理论认知,则会影响到学生学习效果。如果学识理论的

强度过大,也会造成同学们产生畏惧心理。另外,实习生从高校单纯的环境氛围到直接面对相对错综复杂的人际关系和相对严格的管理制度,容易使他们丧失信心甚至产生抑郁心理。部分学生容易对实习过程从好奇到心理抵制。此外,不少企业确实有利用实习生的“廉价”的动机,也给学生带来负面影响。

### 2.2 实习岗位单一,学生接触面窄

在多种情况下,学校与外部企业共建实训实习基地,不仅满足学校实践教学需要,还为将来走向工作岗位提供机会;企业则根据岗位需要去安排学生顶岗实习。但是,一些企业提供的岗位较少,很难使同学们接触企业的多个岗位,这也很难实现锻炼学生的目的。从企业角度而言,不同部门各司其职,相互交流比较少,这也就给实习生换岗带来难度。

### 2.3 实习生地位偏低,难有机会参与企业实际管理与运营

实习项目,都是由学校与外部企业双方自主选择。但是实习过程,以酒店企业为主,一般是安排最基础的服务岗位。虽然实习学生有一定机会了解企业基本状况,但是很难上升到管理岗位层面理解自己的工作,更没机会触及到企业的高层次管理运营。这也让实习生普遍产生“廉价劳动力”“没有发展前景”的感受。

## 3 酒店管理实习实训的创新模式研究分析

### 3.1 校内实验实训教育模式创新

酒店管理专业要求理论与实践的密切结合,无论专科还是本科学生,可以在一年级安排专业认知实习,对酒店行业有个初步的认知,再进入相关基础与专业课程的学习。很多专业课程,可以安排一定的理论与实验实训课时,以理论讲解作为基础,以实验实训环节巩固提升。但由于受场地的限制,很多非酒店专业为主的院校在实验室建设不足,实训场所很少。这就需要在校内实验实训教学提出了创新要求。

#### 3.1.1 加强课堂实验教学,提升情景教学方式

专业实践性较强的课程应注重实验环节的设计,以OBE任务驱动教学法作为参考,以任务为导向设计实验实训环节,利用虚拟场景提升教学的真实性。同时鼓励学生通过虚拟仿真模拟对酒店服务与管理实践的探索。学校

可以借助校内实验实训场所,通过轮值模拟接待的形式,展现酒店场景,通过“角色互换”,探索创新模式,培养服务能力。

### 3.1.2 发挥学生社团作用,做好社会实践衔接

学校中学生社团常与行业进行互动。酒店管理专业教学应有效利用学生社团开展校外活动的契机,有序的安排本专业学生开展与专业有关活动策划及接待服务实践,弥补校内实训设备欠缺的短板。

### 3.1.3 引进企业导师制度,加强企业专家与校内教学的融合

学校也可以聘请酒店高端运营人才作为外聘教师进行专题教学,通过实践课程的讲解,可以将其运营案例讲给同学们,以此就可以让同学们去更深入地了解酒店运营各类知识。学校也可以派遣一部分教师到企业实践,了解企业的经营的各方面状况,以便在学校的课堂上列举企业实践的各类案例素材,实现教学方法的创新。

## 3.2 校外实习基地的遴选与实习岗位的拓宽

将知识应用于实践,深透理解理论的目的,除了安排一些在校的实习,还要安排适合的酒店企业开展毕业实习,这样才能够为大学生日后工作,获得更多工作经验和工作技巧<sup>[3]</sup>。酒店管理专业学生一般在毕业前一年开展为期3~6个月的顶岗实习及毕业实习。而目前实习企业参差不齐、岗位安排单一、实习期间培训内容不够系统、偏重服务操作实训等都对人才的全面培养有一定的影响。

酒店管理专业学生的实习单位,要与学生的培养目标相契合;并对实习管理不到位、服务管理水平不符合的单位采取淘汰制,择优选择。为了确保实习单位能真正满足学校的实习实践教学,学校应在学生实习期间安排指导老师实地考察、体验学生实习过程并了解生活与工作情况,作为遴选的第一手资料。

实习岗位单一并偏重服务岗位的现象普遍存在,对于本科学生的培养则显得有所不足。设有酒店管理专业学生的学校,应与企业沟通,开放更多的专业岗位,以便培养服务与管理并重的专业人才;对于专科学生,则建议拓展实习基地,开展差异化人才培养。

### 3.3 加强校企沟通,确保学生实习过程顺畅

实习期间,高校与企业与对实习生的人文关怀,对于疏导实习压力、提升实习效果尤为重要。学生从学校的理论积累到实践学习,在行业认知与心理跨度上需要一定的适应过程,特别有些企业在对待实习生时不注重沟通,容易造成学生产生抵触心理和怠工情绪,对学生树立专业认同感产生负面的影响。

所以学校在安排实习前需要安排实习指导课程并开

展实习指导,在到岗实习后,学校应安排实习指导老师及时给予实习指导和心理疏导工作。同时,企业也应该给予实习生一定的关怀,采取“一带一”的师徒制形式教授、监督学生实习学习和工作状况,让这些实习生尽量适应企业,减轻实习给学生带来心理压力。这样,将能够使学生的实习效果更佳。企业与实习生经常性的互动与沟通,比如,开展实习生团建活动、争优评比活动等,会让学生在企业中有一定的归属感。

指导老师要随时了解实习过程的学习情况,分阶段检查学生学习和掌握的情况,循序渐进地去引导学生们,与企业沟通实习计划,确保实习内容与教学任务、目标一致,保证实践锻炼的有序性和有效性。

## 3.3 加强毕业论文指导与实习实训的密切结合,强化学习意识

酒店管理专业学生在顶岗实习及毕业实习后将进行毕业论文的撰写,将毕业论文与实习有机结合是实习的目的之一。

首先,学校要通过实习指导课程,让学生明确实习的目标与毕业论文的关系。可以设定一些论文研究方向,让学生带着问题参加实习,在实习中发现问题、思考问题和解决问题;其次,鼓励学生在实习期间积极与实习指导老师探讨实习中发现问题,引导学生开拓思维,多方寻找解决的方法。经过3~6个月的实习过程,学生将对酒店专业能有清晰的了解,对毕业论文研究方向基本能确定,由此达到“一石二鸟”的结果。对于毕业生来说,在企业实习一段时间之后,如果对企业比较满意,企业对毕业生工作能力与态度也认可,将可以直接签订就业协议,使同学有机会成为该企业中的一员。毕业论文可以结合企业管理问题展开论述,岗位完成,这也给同学们的成长带来了更多的机遇与便利。

## 4 结语

无论是校内还是校外的实习实践都是学生对专业认知与认同的过程,是理论与实践相结合的检验过程。对于酒店管理专业的学生而言,从理论到实践,参与到酒店的服务与经营的实习活动,可以了解酒店运行流程、管理制度和相关的运营实践知识,逐步在实践中去锻炼同学们各类实践能力。因此,学校创造校内实习实践机会、与外部酒店公司建立合作平台并在教学与实践模式上不断创新,才能培养一批批与行业需求相符、具有实践创新能力的复合型应用人才。

作者简介:谢新(1973.2—),女,广西玉林人,硕士研究生,高级经济师,研究方向:旅游经济与酒店管理。

## 【参考文献】

- [1] 赖文歆,旅游管理专业酒店管理实训的创新模式[J].卷宗,2019(26):211.
- [2] 吴俐霓,关于高校酒店旅游管理专业酒店实习创新模式的实践分析[J].环渤海经济瞭望,2020(2):144-145.
- [3] 陈雅坚,酒店管理专业研究性实习模式构建可能性研究[J].当代旅游,2019(10):1-2.
- [4] 柯姿宇,高校旅游管理专业酒店实习创新模式的实践与探讨[J].大众投资指南,2019,342(22):269-270.
- [5] 钱学礼,高校旅游管理专业酒店实习模式的优化与创新探讨[J].旅游纵览(下半月),2019(5):29.