

# 酒店管理专业实习效果研究

吴勇才

(湖北科技学院 湖北咸宁 437100)

**【摘要】** 随着新课程改革的不断深入,我国的酒店管理专业教学质量有明显提高。在理论方面,已经构建了相对比较完善的体系,然而,在实习方面仍然存在着一些不足,还需对实习教学体系加以完善。本文通过对酒店管理专业实习效果进行深入探究,提出了几点改革策略,如构建完善的实习管理系统、加强实习教学管理、岗位实习制度的多元化、构建完善的实习考核体系等。以期能够为酒店管理专业教师提供参考,提高酒店管理专业的实习水平。

**【关键词】** 酒店管理专业;实习效果;研究

近些年来,随着人们生活水平的提高,对酒店管理水平也提出了更高的要求。顶岗实习是酒店管理专业重要的教学实践环节,是检验学生能否学以致用关键环节,也是对课堂教学内容的一种拓展。因此,提高酒店管理专业实习水平对于学生能力的培养具有重要意义。有助于提高学生的就业概率,提升学生的核心竞争力,促进酒店管理专业教学的发展与进步<sup>[1]</sup>。

## 1、酒店管理专业实习的原则与意义

### 1.1 酒店管理专业实习的原则

酒店管理专业实习活动安排应结合学生的实际情况,建立完善的实习管理系统,摒弃落后的实习管理模式,创建合理化的管理模式。第一,要充分重视学生的主体地位,坚持“以生为本”的原则来安排顶岗实习。在顶岗实习活动中,要尊重学生的人格特点,开展专业化的岗位培训以及系统化的管理制度。第二,在顶岗实习活动中,应对资源进行合理化配置,突出顶岗实习活动的灵活性与创造性,采用岗位轮转制来丰富顶岗实习活动的内容,从而使学生能够掌握不同岗位的职业需求,有助于提高学生的综合认知水平。第三,在顶岗实习活动中,带队教师与酒店管理者应保证学生的安全,优化实习项目,使学生能够顺利、安全、愉快地完成顶岗实习活动<sup>[2]</sup>。

### 1.2 酒店管理专业实习的意义

酒店管理专业顶岗实习教学活动,能够让学生体验真实的酒店管理职业环境,使学生可以将所学的理论知识与实际工作生活进行紧密联系,有助于提高学生的专业素养。在酒店顶岗实习过程中,学生可以培养自身的专业技能、树立正确的职业观与价值观、缩短职业适应期。而对于酒店方面来说,学生的顶岗实习能够缓解酒店人力资源压力,并为学校提供人才培养方向以及教学改革思路,有助于酒店管理专业的发展与进步。因此,加强酒店管理专业实习活动具有十分重要的意义<sup>[3]</sup>。

## 2、当前酒店管理专业实习过程中产生的问题

### 2.1 顶岗实习安排缺乏合理化

合理安排顶岗实习活动,既是对酒店资源的优化,也是实习活动质量的保证,有助于实习生更好的掌握专业技能,从而减少职业适应期。一些高校由于与合作酒店没有提前做好活动计划,导致在顶岗实习活动中,酒店缺乏合理性安排。如个别酒店长期安排实习达半年或一年之久,却没有将酒店管理理论与实习相结合,导致实习生产生厌烦情绪,难以提高实习活动的有效性。还有一些酒店在安排实习过程中,没有采用轮岗制度,导致学生只能在一个岗位固定展开实习活动,缺乏全面的岗位了解与管理经验,不利于学生的综合培养。此外,实习生的薪

资远低于酒店正式员工,很多学生因此产生不公平的负面情绪,降低了学习热情<sup>[4]</sup>。

### 2.2 学生对实习活动缺乏正确的认识

目前,大部分高校酒店管理专业已经设定了明确的教学目标与教学计划,其中,顶岗实习教学实践是教学计划中的关键一环。然而,在实际的顶岗实习过程中,却很难达到理想中的效果,其主要原因在于很多学生对顶岗实习活动的目标缺乏正确认识。一些学生没有充分认识到顶岗实习活动的重要性,也没有树立明确的实习活动目标,因而导致很多学生在顶岗实习过程中无所适从,不知道自己应该具体做什么工作,以至于认为这是学校没有合理安排的缘故,从而产生负面情绪。还有些学生没有将理论知识与职业技能建立联系,便错误地认为知识无用,进而产生了蒙混过关的想法,以至于实习活动难以达到理想效果。从教师的角度而言,由于没有及时纠正学生的片面想法,使其树立正确的实习目标,导致教师的指导工作也无法顺利开展,在一定程度上也降低了实习活动的水平<sup>[5]</sup>。

### 2.3 岗位实习内容单调、缺乏新意

当前,很多高校酒店管理专业的实习内容单调、缺乏新意,基本都是让实习生先从基础岗位做起,如一线服务员。在上岗前,通过会形式化的进行岗位培训,但所培训的内容与学生在酒店管理专业实训实践课的教学内容基本一致,都是一线服务人员应该具备的基础技能,如餐饮托盘、摆台、口布折花等。这些重复的内容导致实习生容易产生厌烦情绪,难以调动学习积极性。事实上,在酒店管理专业中,掌握酒店服务技能只是最基础的内容,最重要的要掌握酒店管理的专业技能,应重视对学生管理能力的培养。而很多合作酒店在学生的实习过程中,都一味强调基础技能而忽略了管理技能的培养,不利于学生的全面发展<sup>[6]</sup>。

### 2.4 缺少对民族文化文化的关注

我国的少数民族众多,不同少数民族地区都有其当地的风土民情特色。而目前我国大部分高校酒店管理专业主要的教学内容,都是以标准酒店管理的理论知识与专业技能等为主,对学生进行人才培养及校外实践管理,在对于少数民族酒店的服务管理有所忽视。由于学生在就业后基本都会处于一个特定的文化区域内,如果该区域正处于少数民族地区,那么针对该民族文化特色的酒店工作方式也应有所调整。因此,高校酒店管理专业应注重调整教学内容,弥补针对民族文化方面的空缺。尤其是少数民族的语言文化、饮食特色等,在校外实习活动管理过程中,教师应有意识的培养学生对当地民族与文化加强了解,避免因此而成为学生就业道路上的短板

## 3、酒店管理专业实习改革策略

### 3.1 构建完善的实习管理系统

首先,应对高校酒店管理专业的校外实践教学加强管理。酒店管理专业教师应为学生树立明确的实习目标,并构建完善的实习管理系统。教师应针对学生的校外实习活动开展校外指导教学,从而提高顶岗实习活动的有效性。在指导过程中,教师应引导学生充分认识到校外实习活动的重要性,使其能够调动自身的主观能动性,努力提升自身的专业化技能水平,从而完成实习目标,为日后就业奠定良好的基础。其次,校外实习指导与课堂教学有一定的区别,有的教师理论知识相对扎实,比较适合课堂教学;有的教师专业素质过硬,但理论知识相对薄弱,比较适合做校外的实习指导教师。因此,学校在为学生们安排实习指导教师时,应优先考虑酒店管理工作经验丰富的教师来担任校外指导的重任。如果缺乏这方面的师资力量,学校也可以安排专业教师同实习生一起到酒店实习,从而提高教师的实践能力,强化自身的专业化水平,以便未来能够胜任校外实习指导的工作,提高顶岗实习活动的有效性。

### 3.2 加强实习教学管理

首先,酒店管理专业教师应善于运用情境教学模式,来强化学生对知识的运用能力。在传统的教学模式中,理论内容占据了教学内容的大部分比重,导致学生对于很多知识都处于抽象性的了解,缺乏直观认识,很难学以致用。利用情境教学模式,教师可以在实训室以真实案例为蓝本,引导学生进行情景模拟,使教学理论与专业技能进行有机融合,有助于学生更好地适应之后的顶岗实习活动。其次,酒店管理专业教师要有意识地将少数民族的特色文化引入到教学内容中,从而使学生能够尽可能多的了解到我国不同少数民族地区的风土民情,为日后服务少数民族或到少数民族地区实习打好基础,有助于提高学生的综合素养。

### 3.3 岗位实习制度的多元化

高校应加强与合作酒店的沟通,从而制定多元化的岗位实习制度,如学生在酒店的实习期间,采用多岗实习制,使学生能够在不同岗位上学习到不同的技能。除了要对学生的基础酒店服务能力进行锻炼,还要注重酒店管理能力的培养。酒店管

理能力是酒店管理专业的教学核心,如果学生不具备一定的酒店管理能力,则很难具备核心竞争力,不利于学生的长足发展。采用多岗实习制,能够使学生全面了解酒店的管理体系,从而提升学生的综合能力,达到学以致用的目的。

### 3.4 构建完善的实习考核体系

酒店管理专业实习活动通常在校外的合作酒店中开展,由于每个学生实习的地点与实习岗位可能都不同,所以实习指导教师很难做到面面俱到,对所有校外实习生的岗位实习活动进行全程管理。而合作酒店方面的负责人也很难对学校的实习任务、实习规划进行全面了解,因此很难按照学校的规则来对学生进行多方面评价。基于学生在校外的顶岗实习活动考核与学生的实习结果具有直接影响的考虑,为了达到顶岗实习活动的理想效果,高校应与合作酒店构建完善的实习考核评价体系,从而使酒店负责人能够有章可循,对学生进行合理的安排与管理,并给予全面有效的实习考核评价,有助于提高顶岗实习活动的有效性。

例如,实习考核评价体系应以校外实习内容为基础,包含学生在实习期间的全过程,如基本服务操作、酒店服务礼仪、管理意识、团队协作意识、人际关系协调能力以及职业道德水平等。此外,实习考核评价体系的制定标准应符合职业需求规则,坚持“以生为本”,充分结合学生的实际情况来制定,避免影响学生的实习积极性。在考核形式上,可采用多元化的考核方式,将理论与实践相结合,从而体现考核的公平性与合理性。

## 4、结语

高校酒店管理专业应加强实习管理系统的完善,采用多岗实习制,提升学生的综合素养,有助于提高酒店管理专业教学的有效性。基于此,本文提出了几点实习改革策略:构建完善的实习管理系统、加强实习教学管理、岗位实习制度的多元化、构建完善的实习考核体系等。以上几点策略,能够有效提高学生顶岗实习活动的质量,促进酒店管理专业实习活动的发展与进步。

## 参考文献

- [1] 关梓彤.旅游服务与管理专业中职生酒店实习效果的影响因素研究[D].辽宁师范大学,2019.
- [2] 朱学同,齐先文,雷若欣.基于因子分析法的学生酒店实习满意度研究——以C学院为例[J].白城师范学院学报,2017,31(08):21-27.
- [3] 何珊.高职旅游(酒店)管理专业校企合作创新实习管理机制探究[J].宿州教育学院学报,2016,19(01):32-34.
- [4] 杨曼华.优化高校酒店管理专业实习效果的对策研究——从实习生角度分析[J].产业与科技论坛,2013,12(02):202-203.
- [5] 张永芬.信息技术提升旅游酒店管理专业学生实习实训效果探究[J].工会论坛(山东省工会管理干部学院学报),2012,18(03):146-148.
- [6] 丁浩,吕翠华,王玮婧.酒店管理本科专业实习效果评价及模式研究——以江汉大学文理学院为例[J].科技创业月刊,2017,30(07):72-75.