

# 高职酒店管理专业顶岗实习质量评价体系构建探究

## ——基于“校企生”三方共建

◆马继明

(山东旅游职业学院 250200)

**摘要:**顶岗实习是高职教育中的一个重要环节,而质量评价则是高职教育人才培养过程中的重要考核指标之一。本文主要针对高职酒店管理专业顶岗实习的质量评价体系来展开研究,然后结合实际简单的分析了当前高职酒店管理专业顶岗实习中存在的问题,然后结合实际从学生职业能力发展、学校顶岗实习管理与酒店经营入手来展开分析,希望能够为人才培养提供帮助。

**关键词:**实习质量;评价体系;酒店管理;顶岗实习;三方共建

### 1、高职酒店管理专业学生顶岗实习现状

#### 1.1 无法实现集中顶岗实习管理

由于实习生在酒店人员中属于是一个特殊群体,即他们不属于酒店的正式员工,但又需要像正式员工一样对待顾客,所以整体的实习环境与实习评价也会相对复杂一些。一般情况下,酒店都会希望实习生能够尽快到工作岗位并承担相应责任,但由于实习生初入职场,很多方面也都还需要学习和磨合,而酒店对实习生也像对待正式员工一样进行管理,从而导致矛盾的产生[1]。从高职院校的角度来看,顶岗实习可以说是人才培养体系中的重要组成部分,并且整体的实习效果也会直接影响到学生的就业情况。但由于进行校外管理有一定的难度,并且实习生的数量非常多,自身的心理承受能力也比较薄弱,因此也提高了实习管理工作的难度。

#### 1.2 顶岗实习考核存在问题

可以看到,现如今高职酒店管理专业顶岗实习考核过程出现了非常多的问题与不足,如评价主体不明确、三方责任不清晰、评价指标与方法单一等等,这些都是高职院校当前急需解决的。只有处理好学校、学生、酒店三者之间的关系,明确三者在职顶岗实习中的责任,其才能提高酒店管理专业学生顶岗实习的质量,从而培养出满足社会需求的高素质、高技能人才。

### 2、高职酒店管理专业顶岗实习质量评价体系构建

#### 2.1 确定体系结构与评价指标

教师在确定体系结构时,其需要从三个方面入手来对顶岗实习质量进行考评,即学生职业能力、酒店经营管理、学校实习管理,当然,对实习生进行问卷调查也是很有必要的,这样可以保证评级指标的合理。教师在筛选指标体系时,其应该适当询问酒店高层或中层管理人员、询问酒店行业专家等人的意见,然后结合他们的意见来对评价指标进行修改,这样才能确定评价指标体系[2]。高职酒店管理专业顶岗实习质量评价体系需要从三个方面入手,即学生、学校与酒店,首先需要构建四个一级指标,即实习资源、实习准备、实习能力与素质、实习监测与效果,需要围绕实习生职业生涯规划为核心来展开。具体内容如下:第一,在实习资源下需要设立三个二级指标,如硬件环境需包含有住宿、饮食等,软件环境包含有工作氛围、同事关系等。第二,在实习能力与素质下需要设立五个二级指标,即从专业技能素质、专业知识等方面来考评学生能力。整个实习评价体系都需要围绕上述三个方面来设计,一旦出现偏差应立即修改并调整,这样才能提高顶岗实习质量。

#### 2.2 完善指标体系权重制定

权重是指考评各项指标在体系中的重要程度,不同的指标数量在整个体系汇总的作用和地位也是完全不同的,当然,自身的重要程度也有很大差距,但如何制定评价指标权重,这也是构建顶岗实习质量评价体系的一大难点。所以,教师要想保证评价体系的合理,其可以在查找相关文献的基础上结合问卷结果与访谈结果来展开,即根据酒店对实习员工的岗位要求和工作任务,结合高职酒店管理专业人才培养目标来进行。整个体系要重视实习生的专业技能、职业道德、岗位素养等方面培养,要严格按照各项指标与实际情况进行合理分配,可以适当征求一些专家的

意见,这样才能明确实习评价指标的权重。

#### 2.3 明确评价主体

高职酒店管理专业顶岗实习质量评价体系应该包含有三个部分,即学校、酒店和学生,具体表现在以下几个方面:第一,学生是定岗实习质量评价体系的主体,因为学生的实习体验是最具体最真实的,所以把实习生当成主体,这样补技能更直观的反映出评价内容,而且还能提高学生自身的能力[3]。第二,酒店是顶岗实习的管理方,可以看到,酒店管理人员与部门经理对实习学生的实习效果评价是非常重要的,即不仅能提高学生自身的岗位意识与职业素质,而且还能促进校企双方之间的合作。第三,教师是实习生的校内指导者,并且自身也承担着较复杂的工作与任务,如实习报告、实习生日常管理、实习生指导报告等。在顶岗实习过程中,教师需要严格按照实习管理制度来开展工作,要及时了解学生实习状况等,即起到一个上传下达的作用。

### 3、结论

综上所述,建立毕业定岗实习评价机制的目的是为了提高整体的人才培养质量与实习效果,即为健全指标体系提供保障,从而保证校企合作的稳定开展。其次,从学校、学生、酒店三个部分来建立毕业定岗实习评价体系,这样不仅能更全面的对实际状况进行评价,而且还能保证实习管理工作的质量。但是,现如今该体系还存在一定的不足与漏洞,这就需要教师在运用过程中不断的完善和优化才能解决。

#### 参考文献:

- [1]郭涛.高职酒店管理专业顶岗实习质量探析:以太原旅游职业学院酒店管理专业为例[J].山西经济管理干部学院学报,2017(03):96-101.
- [2]沈东生.基于层次分析法的校外实习基地的选择与评价:以高职院校酒店管理专业为例[J].河南科技学院学报,2017(04):66-69.
- [3]苏建军,刘卫梅,屈学书,等.酒店实习生满意度及其影响因素与实习价值感知的关联性分析[J].旅游论坛,2011(02):113-119.

**作者简介:**姓名:马继明,性别:男,出生年月:1978.12,籍贯:山东泰安,单位:山东旅游职业学院,职称:讲师,职务:教研室主任,学历:研究生,研究方向:旅游管理。

