

# 高职院校酒店管理专业学生实习问题分析

——以广东女子职业技术学院为例

郑海燕

(广东女子职业技术学院, 广州 广东 511450)

**摘 要:** 以广东女子职业技术学院酒店管理专业酒店实习调查为例, 分析高职院校酒店管理专业实习存在的问题, 并从学校、酒店和学生三方面出发, 针对学生实习问题提出了建议。

**关键词:** 高职院校; 酒店管理; 酒店实习

中图分类号: G642.4

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2012) 02-0091-03

高职院校的教育目标是培养生产、经营、服务第一线的高技能型人才。要实现这一目标, 就必须加强实践教学, 努力构建“校企合作, 工学结合, 顶岗实习”的人才培养模式<sup>[1]</sup>。现在就业市场形势不容乐观, 很多用人单位在招聘学生时候会更加注重学生的工作经验。因此实习作为就业前的一个非常重要的锻炼机会其重要性不言而喻。酒店实习是酒店管理专业实践教学中的重要环节, 也是学生学习生涯中一个重要组成部分。大多数高职院校都非常重视酒店管理专业的实习实践教学, 其实践课时占教学课时总数的三分之一左右, 有的院校甚至更多。酒店管理专业的学生对实习也非常重视, 希望通过实习能够更好的检验自己所学的理论知识, 提高操作技能, 增加社会经验。但是正是在实习阶段会出现诸多问题导致学生不满意实习, 实习效果不理想, 进而对今后择业产生很大的影响。笔者以广东女子职业技术学院历届酒店管理专业学生为调查对象, 探讨学生实习过程中存在的问题, 旨在寻找解决问题的方法。

## 一、调查对象和调查方法

本次调查对象主要是 2005 级-2009 级旅游与酒店管理专业学生。实习基地主要集中在广州市内的星

级酒店。其中五星级酒店 5 家, 4 星级酒店有 4 家, 三星级 3 家。本次调查共发放调查问卷 301 份, 收回有效问卷 287 份, 有效问卷占总样本的 95.3%。本次调查主要采取问卷调查法和访谈法相结合的形式。

## 二、调查结果分析

此次酒店实习调查问卷主要围绕实习酒店的硬件设施、酒店软件条件、学校对实习过程的管理进行的。分析学生在酒店实习的意见, 归总如下:

### (一) 酒店硬件条件调查

对酒店硬件的调查包括酒店的地理位置、酒店星级档次、酒店的住宿条件、酒店的服务设施、酒店员工饮食以及学生实习岗位设置情况。对于酒店地理位置、星级档次的调查 83.2% 的同学表示非常满意, 学生总体满意程度比较高, 通过具体分析, 发现学生倾向于高档次好品牌的五星级酒店, 认为在五星级酒店里面接触面广, 学习更多知识和技能, 3.5% 的学生选择不满意, 她们集中工作于三星级宾馆。对于酒店的住宿条件和伙食调查学生基本上都比较满意, 实习基地都能满足学生的这部分需求。问题较为突出的是实习津贴和岗位设置上。实习生普遍心理

收稿日期: 2012-02-11

作者简介: 郑海燕(1977-), 广东女子职业技术学院讲师, 硕士, 研究方向: 旅游经济, 旅游文化, 酒店经营管理。

不平衡的是实习津贴低,实习生和正式员工一样的工作量,而工资却是正式员工的一半,付出的劳动是一样的,收获的回报却相差很大,很多学生对此不满。尤其是遇到特别繁忙的节假日,实习生加班加点工作,但是却没有任何回报,这让很多学生心理难以接受,抵触情绪强烈。对于实习岗位的安排,25.4%的学生表示不满意,一部分同学认为1年的时间只固定在一个岗位实习,缺乏其他岗位锻炼的机会,而另有一部分学生则被安排在传菜岗、洗衣房、保安、车库、仓库等岗位,跟所学专业知识相差甚远,因此十分不满意。

### (二)酒店软件条件调查

对酒店软件条件调查包括酒店正式员工对实习生的态度、员工成长机会、酒店人际关系以及酒店管理制度等。33.4%的学生认为酒店员工对实习生态度比较好,另有25.7%的学生认为酒店员工对实习生的态度不友好,比较冷淡,甚至有些敌意。有学生反映当她们被分配至某部门时,老员工当着学生的面对领导说“又来这么多学生有什么用?她们什么都不会做,就是累赘!”对于员工成长机会的调查,大多数学生在酒店实习过程中除了入职的人事部培训以外,相关部门的岗位培训比较少,酒店通常指定老员工带新员工,有的老员工趁此机会就把自己的工作压在实习生肩上,指使实习生做这做那,实习生敢怒不敢言。有的老员工根本不管实习生,实习生只能自己摸索着做事,学生的普遍反映负担重、压力大、学习不到更高的技能,实习变成了单调重复的劳动,没有达到实习的目的。对于酒店人际关系调查,43.6%学生认为酒店人际关系比较复杂,酒店员工内部矛盾多,领导之间的竞争以及部门的利益纠纷比较多,这些问题直接暴露在尚处于学习阶段的学生面前,对学生的影响很大,有的学生甚至动摇了在酒店工作的信心。对于酒店管理制度的调查,42.5%的学生认为酒店管理制度过于“刚性”缺乏“弹性”,翻开员工手册看到最多的就是违反某条规定,罚款多少元,只有惩罚,缺少奖励,只有责斥,缺乏关爱,这样的酒店让学生很难产生认同感。对于实习成就感调查,大部分同学认为心理落差比较大,缺乏成就感。最初进入五星级酒店尤其是国际著名酒店集团品牌旗下的五星级酒店实习,很多学生抱着比较大的期望,认为可以接触高端品牌酒店就有机会系统的学习酒店管理知识,而进入酒店实习阶段,却是只能从事最基础的铺床、端茶、倒水、上菜等工作,没有机会学习管理知识。尤其是每天工作繁忙,体力付出大,没有更多时间和精力去思考和学习。在工作时会遇到一些素质差的客人的刁难、冷漠的同事、等级森严的酒店管理体系都会让学生质疑所学专业,动摇继续从事酒店行业的信心。

### (三)对实习管理的调查

对实习管理的调查主要包括实习心态、就业影响以及实习指导老师作用。对实习心态调查反映出大多

数学生还是没有调整好心态。进入酒店实习后,仍以“学生”角色自居,而没有把自己当做“酒店员工”。学生不能正确对待服务,看轻服务工作,不愿意放下大学生的架子。面对客人和领导的时候,心态调整不过来,有些无所适从。因此有学生就认为自己不适合从事酒店行业,甚至后悔选择学习这个专业。学生对于实习的评价认为实习对就业影响很大,但是却只有42.1%的学生选择今后会继续从事酒店行业,另有34.3%的学生选择不会从事酒店行业,23.6%的同学选择继续读书谋求更好的发展。这说明在实习中正是存在着诸多干扰因素,影响了学生从事酒店行业的信心。对实习指导老师的作用调查,大部分学生认为应该配备专职实习指导老师,不仅仅是指导学生的论文写作,还要对学生在实习期间的各种思想问题、疑惑、心理负担予以指导,帮助学生学会如何与上司、同事和客人的沟通,如何排解工作压力,排除不稳定因素。

## 三、探索实习问题的解决办法

### (一)对学校而言

#### 1.慎重选择实习基地

根据本校学生实习反馈情况来看,高星级高档次酒店的管理体制相对完善,企业氛围好,学生满意度较高。如在某五星级酒店实习的学生反映,在她实习期间,部门领导制定详细的实习生培养计划,定期有培训,并且领班主管会时常指导她的工作,给予帮助,使她受益匪浅。而另一些在三星级酒店的学生反映实习期间酒店没有明确的岗位工作职责制度,哪里需要人,就会派实习生前去,什么脏活累活都让实习生来承担,领导让你干你就必须要干,没有什么制度可言,在这样的酒店工作堪比受罪,真想一逃了之。由此可见,选择知名度高的具有较好口碑的酒店作为实习基地,对于学校来说能够更好的达到实习目的。这些酒店具有相当完善的管理体制和实习管理经验,能够针对实习生这些“特殊员工”开展工作,帮助她们更好的完成角色转变和心理调整。

#### 2.加强实习动员

实习之前的动员大会是非常重要的。首先实习动员教育学生明确毕业实习的目的,对实习有正确的认识和定位。实习是迈向社会的过度,不能只顾着眼前而忽视长远发展,实习不能只“向钱看”而应该“向前看”。这样学生能够正确看待实习期间工资待遇的差异,减少心理不平衡感。其次,实习动员宣讲员工守则、酒店管理制度,让学生尽快实现角色转变,尽快适应工作。让学生明确一旦进入酒店上岗实习后,即由学生身份转换为酒店员工的身份,在客人面前代表酒店,在酒店各级领导面前,是一名员工。至此学生要踏实地的干好工作。

#### 3.加强职业道德素质培养

任课老师在教学应该注意有意识地培养学生

注重酒店服务的意识和理念。任课教师向学生讲解酒店服务意识,使学生树立良好的服务意识,拥有良好的职业道德素质。学生在实习期间之所以会出现诸多的问题,主要原因还是思想不成熟,对酒店工作中出现的问题不理解,认识不清。例如有些学生被享乐主义、金钱至上等现象迷惑,进而迷失方向,或者有些学生对酒店繁重单调的工作表现出厌倦与逆反等。因此加强职业道德素质培养,稳定学生的思想对于实习能够顺利进行有着非常重要的作用。

#### 4. 实习过程管理

学生在酒店实习的管理权不应该完全由酒店掌控,学校可在每个实习酒店指定1到2名学生负责学生内部事物的管理和协调,并定期安排相关指导教师到各实习酒店检查实习情况;实习生定期以书面形式向学校和实习单位报告实习情况,反映实习问题。学校的指导老师应该肩负起更多的指导责任。酒店实习对学生来说是一次考验,不仅是对学生专业知识、操作技能的考验,而且也是对学生的心理、体力方面的考验。由于实习过程中要面对复杂的工作环境、各种诱惑以及人际关系,学生会产生很多心理方面的问题。因此实习指导老师不仅要教会学生专业知识,更要引导学生学会如何对待工作当中的不公平和委屈,引导学生树立正确的价值观来抵制一些腐朽不健康的诱惑,引导学生正确处理客我关系、与同事领导的关系,引导学生学会控制情绪。因此实习指导老师的责任重大,学校在指导教师的人选以及工作量核定上应该予以重视<sup>[2]</sup>。学校要切实加强实习过程管理才能为酒店行业培养出大批高素质、高技能的优秀人才。

#### (二) 对酒店而言

##### 1. 制定合理的实习津贴

实习酒店应该支付实习生合理的实习津贴,不能把学生当做廉价劳动力对待。合理的实习报酬会激发学生的工作热情和积极性,相反,没有薪酬或薪酬过低,会打击学生的工作热情,否定自身价值,甚至动摇实习的信心。

##### 2. 合理安排岗位

根据学生的兴趣和特长,合理安排实习岗位,让

学生体验到工作的挑战性和乐趣。使学生在几个完全不同的部门实习,拓宽工作的接触面,有利于全面了解酒店各部门的业务流程和运作情况,增强实习效果。另外,对于表现优秀的学生可以提前轮换岗位、优先选择岗位,进而调动学生学习和工作的积极性。在实习岗位的设置上,也不应该仅仅局限于最基础、技术含量低劳动岗位,可以适当考虑设立见习领班、见习主管或部门经理助理等一些岗位,让学生能够接触到酒店管理方面的知识,并且在实习中运用管理知识,提高管理能力,进而增强对酒店行业工作的认可度,树立从事酒店服务行业的信心。

#### (三) 对学生而言

##### 1. 良好的思想准备

酒店管理专业的学生进入酒店实习之前就应该有良好的思想准备,实习应该以学习知识、提高技能、锻炼意志、培养吃苦耐劳精神为目的,做好准备吃苦而不是享乐。实习生要放下自己大学生的架子,认真虚心学习,从基层干起,从低做起,不要好高骛远,不要心高气盛。要有长远目光,任何工作都需要耐心、专心和细心,任何工作都要扎扎实实的去做,只有把基础打牢,才能有更好的发展前景。

##### 2. 良好的知识准备

具备扎实的理论知识是顺利完成实习任务的前提。具备娴熟的服务技能,能够帮助学生快速进入工作角色,顺利完成工作任务。因此在校期间应该注重学生知识能力的培养,使之具备过硬的操作能力和较高的理论水平,使学生进入酒店后能够在较短时间内快速掌握服务技巧,既检验了学校的教学水平和学生的学习能力又提升学生的自信心和声望,为酒店领导和同事留下良好的印象。

#### 参考文献:

- [1] 李细珍. 高职院校旅游管理专业学生酒店实习之我见[J]. 牡丹江教育学院学报, 2009, (5).
- [2] 郑海燕. 基于就业导向的酒店管理专业实习模式探讨[J]. 天津职业大学学报, 2010, (6).

[责任编辑: 向 丽]

## Analysis on the Internship Program for Hotel Management Majors in Higher Vocational Colleges

### ——A Case Study of Guangdong Women's Polytechnic College

ZHEN Hai-yan

(Guangdong Women's Polytechnic College, Guangzhou 511450, China)

**Abstract:** This paper investigates into the internship program for hotel management majors in Guangdong Women's Polytechnic College. Taking it as an example, the paper analyzes the problems existing in the internship program and gives some suggestions from the aspects of college, hotel and student.

**Key words:** higher vocational colleges; hotel management; internship