



引入自我效能理论 提升高职酒店管理专业顶岗实习效能

孙 嫫

(武汉职业技术学院 旅游与航空服务学院 湖北 武汉 430074)

摘 要 通过对高职酒店管理专业顶岗实习现状进行调研分析,结果表明,实习生在实习认知、工作适应性和人际交往方面都存在着诸多问题,其专业认可度和职业忠诚度不高,实习综合效能较低。将自我效能理论引入酒店管理专业顶岗实习并合理运用,能有效提升顶岗实习综合效能。

关键词 自我效能理论 酒店管理专业 顶岗实习

中图分类号: TS972.3-41

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X(2018)02-0038-04

酒店行业因具有工作任务繁重、劳动强度大、责任大、质量要求高的特点,相比其他行业,该行业实习生往往需要投入更多的劳力成本和时间,同时也要承担更大的压力和挑战。尽管,不少高职院校和企业在顶岗实习的实施和管理环节中进行了不断改革与创新,并取得了一些成效,但是,在酒店顶岗实习整个过程中,学生个体行为、酒店用人制度、学校管理体制这三个方面仍然还是存在着一些问题,而这对实习综合效能会产生一定的影响。笔者认为,酒店用人制度和学校管理体制是外因,学生个体行为则是内因。外因往往容易受到客观条件的限制而导致某些政策层面在执行中难以落地;而内因则容易受到主观能动性的控制和调节,成为个体最容易把控的层面。因此,本项目选择从内因层面展开讨论,通过引入自我效能理论,对提升酒店管理专业顶岗实习效能提出相关建议。

一、当前高职酒店管理专业顶岗实习中存在的问题

酒店管理专业顶岗实习是高职旅游院系深化教学改革,优化人才培养质量的重要途径。然而,酒店行业的高压环境往往让初入社会的实习生们面临诸多问题。笔者以所在的武汉职业技术学院为样本,通过长达5年的酒店实习带队和指导工作,对顶岗实习情况进行了研究与分析,归纳总结了学生在实习中存在的相关问题,具体情况反映如下:

(一)学生在酒店顶岗实习的认知上存在着一定的误区

顶岗实习是由学校统一组织,属于教学环节的一部分。学生在实习酒店及岗位的选择上主动权较弱。笔者通过问卷调查对2015级和2016级中实习带队的学生就“实习地点分配满意度”和“岗位分配满意度”进行统计,数据表明,尽管学生对学校分配的酒店和酒店分配的岗位满意度均不高,但接受度高(近乎100%)。这说明部分学生仅把实习当成一种被动接受的任务。在个别访谈中,笔者了解到,大部分学生其实在进校之初就知道选择酒店管理专业就必须去酒店实习,如果拒绝实习,就没有相应的学

收稿日期 2018-03-10

基金项目:国家旅游局万名旅游英才计划双师型教师培养项目“自我效能理论在提升高职酒店顶岗实习效能中的应用研究”(项目编号:WMYC20164-1125)。

作者简介:孙嫫(1978-),女,湖北黄石人,硕士,武汉职业技术学院旅游与航空服务学院副教授,研究方向:酒店管理。

分,也就无法正常毕业。所以在实习中,他们普遍缺乏积极主动性,对实习的认识仅限于一种制度的约束,将实习与毕业证挂钩,而不是与未来职业规划挂钩。正是基于这种认识上的偏差,当处在酒店高劳力、高压力的环境中,实习生面对困难往往容易采取消极回避的态度,有些学生甚至擅自离岗。

(二)对酒店文化和工作节奏的不适应

笔者在多年的实习指导工作中观察发现,实习生出现问题最多的阶段主要是集中在头三个月,因此头三个月往往是实习指导老师最为繁忙的时段,尤其是实习培训结束后,几乎每天都会接到实习生发来各种抱怨、求助的短信和 QQ 消息。通过对这些一手资料进行整理,不难发现他们的抱怨和求助主要还是集中在对酒店文化和工作节奏的不适应上。

相比宽松自由的校园生活,酒店工作节奏紧张,上下班管理制度严格,有些工种还需日夜颠倒,这无疑对学生的身体和心理层面产生了较大的冲击。从在校生到酒店员工的角色转变,让很多实习生产生了不适应和抵触情绪。另一方面,酒店对人员技能和素质要求较高,初入职的学生由于心理上的不适应而影响了技能上的学习,从而导致工作上错误,而这些不适应和错误往往容易让学生对顺利完成实习工作失去信心。自信心的不足又反过来会影响实习生的工作绩效。

(三)酒店内的复杂的人际关系给实习生的工作也带来了较大的压力

通过问卷调查对 2015 级和 2016 级共计 61 名实习生就“实习中压力来源”进行统计,从图一不难看出,实习生觉得工作压力来源中最大一项是复杂的人际关系,如图 1。

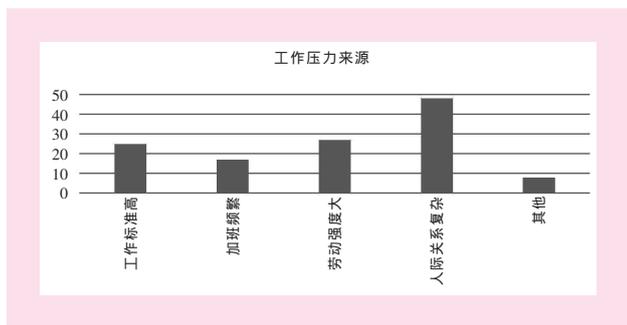


图 1 实习中压力来源统计

酒店大部分工作都是与人打交道。除了面对外部客人之外,处理好酒店内部较为复杂的人际关心也是非常重要的。根据笔者长期实习指导的经验,部分实习生离职的根本原因是在于人际关系不和。高职酒店实习生大部分年龄较小且社会经验不足,既对工作充满了期望与热情,又希望能得到关怀。然而,一些酒店管理者由于个人原因,或者是正式员工与实习生之间的矛盾,以及不同学校实习生之间的矛盾,往往都会影响实习生的工作热情及忠诚度。

(四)学生对专业的认可度和未来酒店行业忠诚度不高

通过访谈和网络联系的方式对 2015 级和 2016 级共计 61 名实习生进行统计,从表 1 可以看出,学生在酒店顶岗实习结束后对该专业的认可程度不高;从表 2 可以看出,2015 级和 2016 级学生中仅有 19.3%和 20%愿意在毕业后选择继续在酒店行业从事工作。

表 1 你对酒店管理专业的认可度

年级	实习带队人数	好	一般	不好
2016	30	13.3%	26.7%	60%
2015	31	12.9%	35.5%	51.6%

表 2 你未来会选择继续在酒店行业工作吗

年级	实习带队人数	会	不会	不确定
2016	30	20%	43.3%	36.7%
2015	31	19.3%	41.9%	35%

二、将自我效能理论引入顶岗实习的意义

(一)自我效能理论

自我效能感(Self-efficacy)理论的实质是个体在特定环境中对自己的某种行为能力的自信程度,即在最大程度上完成该任务的能力,简单来说就是个体对自己能够取得成功的信念,即“我能行”。^[1]“自我效能”的概念是由美国斯坦福大学心理学家阿尔伯特·班杜拉(Albert Bandura)于 1977 年首次提出的。在此后将近 30 年的时间里,这一概念不仅被心理学界广泛接受,引发了大量的基础和实证研究,成为成功心理学取向的重要心理变量,而且还日益向组织行为学渗透,逐步成为其研究的一个重要课题。

自我效能感的形成主要来自四种不同的途径:一是通过以往的成败经验;二是通过他人的示范效应;三是通过社会劝说,也就是由他人告诉自己具备获得成功的能力;四是通过情绪状况和生理唤起。这四种不同的途径常常综合起来对自我效能的形成产生影响。班杜拉认为,自我效能感会影响学生的学习行为,而学习行为又影响学习能力,因此,学生的学习自我效能感同时影响他们的学习成绩以及学习动机。自我效能感高的学生,对其学习的自我监控能力较强,并对其目标定向及学习成绩具有积极的影响;而自我效能感较低的学生,在面临学习中的挑战时,往往将其视为一种威胁,因而采取回避的态度,其对学习成绩具有消极的影响。^[2]

由此可见,在酒店顶岗实习过程中,当学生面对因高强度高压力的各种挑战时,自我效能感对其实习表现会产生重大的影响。因此,在酒店管理专业顶岗实习中,有效运用自我效能理论提升实习生自我效能感,对优化实习效果的作用不容小觑。

(二)引入自我效能理论能提升顶岗实习综合效能

从目前调研情况来看,校企双方更多地是从制度层面来探讨顶岗实习的过程管理,而对学生在整个实习过程中的心理管理则关照不足,忽视了实习生自身心理层面对实习效能的影响。如能将教育心理学科学理论引入实践教学,并在此基础上启发引导学生从认知、生产、社交等方面有效利用自身资源,使学习效益更大化,并在实习过程中不断发现自身潜能、树立自信心,完善人格,构建独立思考和解决问题的能力的方法和能力,将会有利于提升顶岗实习的效能。

1. 有利于促进实习工作的顺利完成

(1)能增强实习生们对顺利完成实习工作的自信心。自我效能理论强调人的主体意识对行为的控制作用,是一种心理行为的思想方法。该理论主张从建立强大的自信心、调动人的潜能来达到行为的目标。^[3]酒店工作是非常繁杂和琐碎的,且劳动强度极大。面对这项艰巨的挑战,唯有先树立自信心,才能坚持把工作完成。提升实习生自我效能的一个重要表现就是他们具有较强的自信心,相信自己能克服重重困难,并树立了完成任务的决心。

(2)能强化实习生们在酒店工作中所应具备的知识和技能。作为一线部门的实习生,其服务质量在很大程度上是取决于对操作技能的熟练掌握。而自我效能感的高低在操作行为的形成和固化中起着增强和减弱的作用。笔者在实习指导中发现,自我效能感高的学生,往往关注的是如何更好地掌握某项操作技能,如何在失败中总结经验教训,这无疑对技能的提升大有裨益。

(3)能提升实习生的整体表现。工业与组织心理学家研究自我效能感的影响效果,主要集中在三个方面:自我效能感与工作绩效及相关工作行为的关系;自我效能感与相关工作态度的关系;自我效能感与职业紧张的关系。高自我效能感的人会去尝试挑战性高的工作,设置较高水平的目标,并表现出较强的目标承诺,从而提高工作绩效。^[4]通过笔者相关调研发现,实习生自我效能感越高,越能在工作中发挥出自己的作用,越来越多的得到部门的重视和激励。反之,则容易在工作中自卑和消沉,工作绩效越来越低。

2. 有利于提升实习生对实习的认可度和酒店行业的忠诚度

实习生对工作的认可度以及行业忠诚度也是衡量实习效能高低的一个重要因素。自我效能高的学生在实习中由于个体表现出色,更容易受到酒店的肯定。如果经常受到部门的表扬和激励,就意味着自我价值得以实现,那么反过来对其从事的工作和所在的部门也会给予认可。在笔者所调研的实习生中,那些被实习单位评为优秀的学生,通常对所在酒店的评价也比较高,且在毕业后往往还会留在酒店行

业,对酒店行业的认可度和忠诚度较高。

3. 有利于推进校企合作育人的实践与成效

班杜拉认为,人在一定程度上是环境的产物;同时,人们也通过自我效能感选择某些特定的活动和环境,并对所处的环境加以改造。^[5]实习生自我效能的高低也是有赖于其外在环境因素,主要包括实习酒店和学校。那么,在建立高自我效能感的过程中,酒店与学校的人才共育机制就显得尤为重要。实习生的自我效能高,其自我学习能力、自我管理能力和工作适应性也就高,工作表现也自然突出,而工作表现正是评价校企合作育人成效的一个重要指标。此外,实习生自我效能感高,能更快地适应新工作环境,更好地掌握相关专业技术,处理好复杂的人际关系,那么他们的职业忠诚度就会高。由此可见,自我效能感对推进校企合作育人的实践与成效也会产生重大的影响。

三、在酒店顶岗实习中合理运用自我效能理论

(一)通过加强校内专业技能实训来增强学生的行为成功经验

行为成败经验是学习者的亲身经历,对效能影响是最大的。不断成功会使人建立起稳定的自我效能感。那么,在校内实训环节中,加强学生的基本功训练就显得尤为重要。调查显示,高职学生酒店顶岗实习的主要岗位集中在前厅、餐饮和客房等一线服务部门。这些一线部门由于是面对面为客人提供服务,所以对岗位技能要求较高。尽管,新入职的实习生到岗后会有一周左右的部门培训,但是技能的掌握情况却因人而异。有些实习生在校期间对各项服务技能已熟练掌握,再经过部门培训,短时间内就能应对自如,顺利完成工作任务,并获得较强的自信心和认同感。但是对于那些在校内没有打好基础的实习生,往往需要较长的适应期,而且在培训和工作中犯错的几率也较高,而这些反复的错误又会给他们带来较大的挫败感和心里压力,进而影响其自我效能感。因此,学生在实习之前需打好专业技能基础。尽管绝大部分高职院校都开设了前厅、餐饮和客房三大部门的专业课程,但笔者建议,为了强化学生的技能学习效果,可在实习前一学期开设专门的综合技能实践课,以16-32课时为宜,内容以前厅、餐饮和客房三大部门的技能实操为主,采用阶段性排课方式。如能邀请实习合作酒店中的部门主管来承担该课程中的部分实操训练,则能取得更好的效果。这样一来,学生在校内掌握的专业技能基本上与酒店需求进行无缝对接,有利于学生将来更自信地走上工作岗位。另一方面,在日常授课中,专业教师也应有意识地关注学生的自我效能感,善于发现学生的优势,并能在教学中给学生提供更多的成功机会,让学生获得更多的成功体验,这也有利于学生对实习

工作充满信心和期待。

(二) 引导学生善于利用替代性经验来增强自信力

替代性经验是学习者通过观察示范者的行为而获得的间接经验，它对自我效能的形成也具有重要影响。当一个人看到与自己的水平差不多的示范者取得了成功，就会增强自我效能，认为自己也能完成同样的任务；看到与自己的能力不相上下的示范者遭遇了失败，就会降低自我效能感，觉得自己也不会有取得成功的希望。由此可见，在实习指导过程中应引导学生善于利用替代性经验来增强自信力。这就要求实习指导老师能主动学习自我效能的相关理论，并在该理论的指导下为实习生进行岗前心理辅导和相关教育活动。在具体活动实施中，可以邀请往届优秀实习生进行现身说法，利用他们的成功案例来激励学生，充分调动学生对实习的热情，也可以安排老实习生现场答疑，帮助新实习生克服实习前的心理障碍和困惑，增强他们对圆满完成实习的自信心。

(三) 通过积极有效的沟通及时给予实习生心理帮助和鼓励

在顶岗实习期间，学生通常因社会环境、角色和劳动强度等方面与校园生活存在的巨大反差而产生各种不适应。帮助新入职的实习生尽快过渡到适应期是学校 and 实习指导老师所面临的一项重大任务。一般情况下，实习生适应性差主要反映在对工作环境的抱怨、身体不适、人际矛盾和违纪等方面，带队老师唯有通过及时有效的沟通，不断做思想工作，才能给予实习生心理帮助和鼓励，同时也可以借助适应性较强的学生来帮助适应性相对较弱的学生。学校也应加强对实习生的管理，通过建立相关的实习管理制度，例如落实实习生周记、实习报告等制度，让实习生能够定期地客观反映自己的实习状况，以便于实习指导老师掌握学生的实习状态，并根据所反映的问题，及时与酒店进行沟通，协调实习生与酒店的关系，帮助实习生尽快度过困难期。

(四) 酒店的管理者应当采用正激励手段来激励学生，增加学生的自信心

自我效能作为一种主观的信心感，易受情绪和心境状态的影响。高职学生顶岗实习过程中，由于受环境与心境等各方面因素的影响，容易产生惰性、畏惧、自卑等消极心理，这时候就需要进行行为激励。行为激励可以使个体沉浸于“充满自信和斗志”的积极情绪体验中，起着强化自我效能的作用。管理者对实习生的态度和管理手段会直接影响到实习生的自我效能感。实践表明，在实习期间，得到主管或是经理正向激励的学生，他们的自我效能感会更高，工作绩效会越好，而与主管或经理相处不愉快的学生，通常在工作中未能得到较好的发挥，工作绩效也较低，甚至会因为对领导风格的不满而对整个酒店业产生抵触情绪。因此，管理者应尽可能采取柔性的管理措施，对实习生多采取正向激励的方式和手段，最大程度地激发实习生的潜能，提升实习生的自我效能感，从而实现“四两拨千斤”的功效。当然，管理者是否能在实际工作中采用正向激励法去鼓励学生不是一件容易的事情，校方和实习指导老师可以事先与合作酒店进行沟通，也可以建议酒店先针对少数学生采用正激励手段，当取得一定成效后再在较大范围内采取正激励手段。

参考文献：

- [1] Duane Brown. Career choice and development [M]. San Francisco: John Wiley & Sons Inc, 2002.
 - [2] 周文霞, 郭桂萍. 自我效能感: 概念、理论 and 应用 [J]. 中国人民大学学报, 2006, (01): 91-96
 - [3] 陈丽娟, 韩秋英, 文梅. 自我效能理论在提高实习护生操作技能中的应用 [J]. 护理管理杂志, 2010, (04): 303-304
 - [4] Appelbaum, Steven H. Hare, Alan. Self-Efficacy as a Mediator of Goal Setting and Performance Some Human Resource Applications [J]. Journal of Managerial Psychology, 1996, (11): 33.
 - [5] Richard I. Evans, Albert Bandura. The Man and His Ideas—A Dialogue [M]. Foreword by Ernest R. Hilgard Praeger, 1989.
- [责任编辑：张磊]

Introducing the Theory of Self-efficacy to enhance the Internship Effectiveness in Higher Vocational Hotel Management

SUN Lei

(College of Tourism and Aviation Services, Wuhan Polytechnic, Wuhan 430074, China)

Abstract Through investigating and analyzing the status quo of the internship practice in the professional hotel management profession, the results show that: there are many problems in the cognition, work adaptability and interpersonal communication of interns, and their professional recognition and professional loyalty are not high. The comprehensive efficiency of the internship is low. Introducing the theory of self-efficacy into the internship of hotel management professionals and using them in a rational manner can effectively improve the overall effectiveness of the internship.

Key words self-efficacy theory; hotel management major; internship