

旅游与酒店专业酒店顶岗实习的问题与对策研究

——以重庆人文科技学院为例

朱江欢 高科佳 赵静¹

(重庆人文科技学院, 重庆 401524)

【摘要】: 酒店实习是应用型本科院校旅游与酒店类专业最重要的实践教学方式,但在现实中存在诸多问题。通过对重庆人文科技学院的酒店实习进行研究分析,发现酒店、学校、学生三方存在的问题及原因,并针对性地提出了提升酒店实习效果的对策,以期为面临相似困境的高校酒店实习提供一些参考和借鉴。

【关键词】: 旅游类专业 酒店顶岗实习 问题 对策

【中图分类号】 G712 **【文献标识码】** A

1 研究背景及意义

酒店实习是应用型本科院校旅游与酒店类专业最重要的实践性教学方式,是学校响应国家“产教融合”发展理念、走内涵式发展道路的重要举措。一方面,酒店实习是学生形成行业认知、培养专业技能、理论与实践相结合的重要途径;另一方面,它能够帮助酒店缓解人力资源压力、培养后备人才;此外,酒店实习还是学校改革传统教育方式,真正实现应用型人才培养的可行路径。旅游和酒店管理专业的学生到酒店实习已然成为国内外旅游院校教育教学的基本环节。但在现实中,现行的高校酒店实习制度逐渐暴露出一些问题,例如相当一部分酒店仅将高校实习生视为廉价劳动力的来源和补充,部分学生在酒店实习后就业意愿降低、酒店签约率下降,酒店实习未能达到预期的三方共赢效果。以重庆人文科技学院(下文简称重人科)旅游与酒店管理专业学生实习状况为例,分析酒店顶岗实习中存在的问题并提出相应对策,以期提升该专业酒店实习的效果。

2 重人科旅游类专业酒店顶岗实习现状

2.1 重人科旅游与酒店专业实习实训基地建设概况

为提高人才对专业的应用性,重人科专门建设了酒店综合实训室、前厅客房实训室、酒店管理信息系统等校内实训基地,在学生大一、大二期间配合课程和专业活动,展开专业实践。同时与重庆市内多家五星级酒店、商务酒店等单位合作建立校外实习基地,在学生大三至大四期间安排实地的顶岗实习,周期一般为6个月。在实习前,学院会召开专门的实习动员大会,帮助学生转变心态、做好实习准备。实习过程中实施专业导师负责制,教师需定期走访酒店,检查指导学生工作、并与酒店沟通协调。实习结束后开展实习总结大会。通过校内外实训实习基地建设,力求做到专业培养与市场需求的有机衔接,提高学生的专业竞争力。

¹**作者简介:** 朱江欢(1991-),女,新疆伊宁人,研究方向:旅游管理、酒店管理。

基金项目: 2017年重庆人文科技学院教研教改项目“旅游管理类专业酒店实习满意度提升路径与对策研究”(编号:CRKXJ201705);文化和旅游部2019年“双师型”师资人才培养项目“产教融合视域下的旅游实训体系研究:开放型教学实验中心的构建与运行”(编号:WLRC2019-038)。

2.2 近年来重人科学生酒店实习的满意度状况

高科佳老师在其论文中调查了2019年以前重人科旅游与酒店管理专业近五届的学生（已实习或正在酒店实习）对酒店实习的满意度，结果发现学生实习的整体满意度偏低。其中，最不满意的方面依次为实习工作本身、工作报酬及学校的检查指导。具体来看，大部分学生被安排到餐饮、客房等一线部门，完全没有轮岗机会，是学生认为酒店实习没有价值的根本原因。其次，低于城市平均水平的薪资收入与繁重的工作量不成正比，是学生对实习不满意的关键。再次，实习指导老师对学生酒店实习生工作或生活中遇到的实际问题指导有限，导致学生不满意。此外，酒店管理的混乱也使得学生酒店实习的满意度不高。

2.3 近年来重人科旅游与酒店专业就业概况

与学生对酒店实习的整体满意度偏低相对应的是，大部分学生实习后从事酒店行业意愿下降。从学生就业数据和追踪来看，重人科旅游与酒店专业2016-2018届学生毕业后从事酒店行业的比例仅为15.71%，绝大多数学生在实习过后并未对行业就业前景及职业规划不甚明了。“产教融合”的美好预期与实际的实习效果差距巨大，并可能不断形成恶性循环，影响学生专业培养、学校专业发展与酒店人才储备。

3 重人科酒店顶岗实习存在的问题及原因分析

3.1 学生实习期望与实际感知差距过大

满意度是一个相对的而不是绝对的概念，它是由人们对某件事物的实际感知和期望值之间的比较程度来体现的。重人科学生对酒店顶岗实习的期望与实际实习感知存在较大差距，导致学生的整体实习满意度相对较低、行业认同度低、且实习后行业就业意愿不升反降，这些问题与多方面因素有关。

首先，从需要层次理论的角度来看，酒店提供的实习条件难以满足学生的各项基本诉求。包括实习生薪酬待遇低，与老员工同工不同酬；实习岗位单一且多为一线部门，少有轮岗实习机会，难以获得全面的行业认知；培训少甚至无正规培训，学生看不到职业发展前景并逐渐产生职业倦怠等。这些现实问题不断累积，构成学生对酒店顶岗实习较为负面的整体印象和感知。

其次，由于学生在校期间学习多以理论知识为主，缺乏行业实践经验，实习前对酒店的认知可能不够全面。加之学校和老师在实习前对学生的实习动员及辅导多为正向激励，因此学生对酒店顶岗实习的期望较高。而在实习期间，由于学生的角色和心态转变缓慢、不具备基本的职业素养等原因，进一步加剧了学生实习期望与感知间的落差，较低的满意度也使得较多学生在实际择业时抛弃酒店行业。

3.2 酒店对实习生定位不清、管理不足

酒店作为市场经营主体，其主要诉求是营利，但行业竞争的加剧和市场劳动力成本的增加，使得酒店不断在找寻方法降低成本，而大量使用高校实习生逐渐成为星级酒店获取酒店人力资源、降低酒店营运成本的重要途径。因此，部分酒店越来越看重“校企合作”。但由于酒店运营、人力、培训成本等多方面的限制，大多数酒店仅把高校实习生定位为“性价比高”的一线服务人员。在工作分配上，只安排实习生到人员紧缺的一线业务部门，不提供轮岗机会。在管理和培训方式上，也没有将本科实习生与一般员工和普通高职高专生进行区分。学生在实习期间无法获得深度的行业认知、看不到就业前景，毕业就转业成为必然。而这一状况又反过来加剧了酒店行业内高端人才供给和储备不足的困境。

3.3 学校对学生培养及酒店实习指导支撑存在不足

重人科与目前大多数本科高校旅游类专业办学实践一致，学校对学生的培养仍然以知识教育加简单的技能教育为主，缺乏对其行业全局视野、职业素养、创新能力及可持续学习能力的培养，导致大部分学生在实习或毕业前的就业胜任力相对不足。

此外，尽管重人科酒店实习指导老师对学生实习的实地检查指导相对频繁，但实习生仍然感到不甚满意。不满的原因主要包括几个方面：首先，实习开始前，学校未能对学生进行充分真实的行业认知和职前教育、职业规划引导，学生对行业认知相对片面。其次，通过访谈发现，实习初期1~2个月内，导师指导不足、关怀度不够是学生对于实习指导不满的重要原因，这一阶段是学生转变心态，适应工作情景的重要过渡期，学生尤其需要指导老师的关注。另外，实习结束后，学院仅通过召开实习总结大会、收集学生实习报告等方式进行收尾，未切实开展实习结束的后期追踪、学生就业引导工作和实习效果评估等工作。学校在“产教融合”环节未能充分发挥教育教学的核心作用。

4 提升酒店实习效果的对策

想要通过酒店顶岗实习达到学生、学校、企业三方共赢、和谐可持续发展的状态，需要找到三者利益的关键点和平衡点。针对上述顶岗实习存在的问题及原因探析，本文从学生、学校、酒店三个层面提出以下对策建议。

4.1 学生层面

首先，高校学生应当树立正确的行业认知。在实习前，学生应积极主动接受实习指导、通过多种渠道了解行业，形成初步正确的行业认知，避免对酒店实习抱有明显不切实际的预期。同时摆正好心态，做好从事一线服务的心理准备、接受从学生到工作人员的身份转换。

其次，在正确自我定位的同时，学生必须牢记培养自身职业素养与能力、提升行业认知的实习目标，并坚持不断学习和提升自我。在实习过程中，学生应善于观察、发现和提出问题，并积极与老师、领导、同事沟通交流，不断丰富自己的实习经历、增强解决问题的能力。

4.2 学校层面

为了帮助学生更好地适应行业实习，尤其是为毕业就业做准备，学校应以行业需求为导向，围绕学生就业竞争力和职业能力的培养和提升，构建更有针对性的培养目标、方案和体系。努力将行业视野、职业素养、创新能力、可持续学习能力等转化为具体的教育教学目标，融入到学生的培养方案和具体的课程教学中。

其次，建设愈加完整、深度专业的实习制度。在实习前，认真开展职业教育和职业规划、心理辅导课程，帮助学生树立相对客观的实习认知，做好实习的心理准备。在实习过程中，学校需要积极与酒店协调沟通，确保酒店为实习生提供轮岗机会、提高实习生福利待遇、完善培训制度。在实习初期及其他关键时期，指导老师需为学生提供细致的关怀和指导，帮助学生顺利完成实习各阶段心态调整及转换，为同学们答疑解惑、增加信心。

此外，借助学生实习的机遇，还可以由专业老师牵头，围绕酒店运营管理过程中遇到的实际问题，联合酒店开展横向课题研究工作。并以项目小组的形式，将学生纳入到研究中来，提高学生全局思考和解决问题的能力，提升学生对酒店行业的认知，并真正实现理论与实际相结合，达到将低层次的认知实习转化为高层次行业深度实习。最后，学校应认真总结和评估学生酒店实习工作，持续关注学生实习后的就业引导工作及数据整理工作。通过每一年实习实践的数据分析、经验总结语反思，来不断改进和提升旅游类专业酒店顶岗实习的效果，使之真正达到预期。

4.3 酒店层面

高校实习生区别于一般酒店员工与普通高职高专等实习生，酒店应科学定位这一实习生群体，真正将其作为酒店后续管理人才的储备力量来看待，与高校建立深度融合的校企合作模式。为了有效缓解酒店行业现有的人力资源供需矛盾，使培养的实习生专业竞争力更强，酒店可以尝试较早且深度地介入学生培养。例如，申请参与到合作院校相关专业的学生培养方案设计中来，从行业角度提出对人才需求和培养的侧重。在本科生教育教学过程中，酒店管理層可以定期去高校开展行业认知、职业发展规划等讲座，让学生正确认识行业。此外，酒店应协调好人才储备和酒店运营的关系，制定专门的实习生管理、培训制度和晋升通道，为实习生提供基本的轮岗体验和机会，并可在实习中后期遴选优秀实习生作为管理培训生进行培养。

5 结论与展望

针对酒店顶岗实习的实习成效式微、学生就业意愿低等现状，本文通过对重人科的酒店实习概况进行研究分析，发现酒店、学校、学生三方在顶岗实习过程中存在的问题及原因，并针对性地提出了提升酒店实习效果的对策。期望这些措施能够为面临相似困境的高校酒店顶岗实习提供一些参考和借鉴，以期达到实习生、高校和酒店的三方共赢状态。

参考文献:

- [1] 龚琳, 芦惠, 李想. 基于产教融合的旅游管理专业酒店实习问题研究[J]. 实验技术与管理, 2020(01).
- [2] 李彬彬, 李晓婵, 陈佳伟. 酒店实习生项目化实习(PBI)培养模式构建研究[J]. 中国职业技术教育, 2020(02).
- [3] 王兴琼. 酒店实习生工作满意度及其影响因素研究[J]. 旅游学刊, 2008, 23(07).
- [4] 段圣奎. 基于扎根理论的酒店实习生满意度影响因素研究[J]. 成都师范学院学报, 2016(08).
- [5] 高科佳, 双海军, 赵静. 旅游类专业酒店实习满意度调查分析——以重庆人文科技学院为例[J]. 企业科技与发展, 2020(02).