

# 基于酒店实习视角的酒店专业学生实践培养模式探讨

——以华南师范大学本科酒店管理专业为例

庄晓平\*, 黄晓蕾

(华南师范大学旅游管理系, 广州 510631)

**摘要:**以华南师范大学酒店管理专业的2012年毕业生为研究对象,根据他们对实习前后的思想对比,通过对酒店管理专业学生实习情况的访谈调查,归纳出学生在酒店实习过程中遇到的问题,并对其进行分析和探讨。研究发现学生对实习认识不足、心理准备不足、设定期望值过高、实习老师跟踪指导不足、实习部门单一、工作乏味等问题,并根据问题提出做好实习前的学生心理辅导工作、设立具有一定心理辅导能力和酒店专业知识的专职实习指导教师并给以一定的工作计量指标、产教结合和理论结合实际等建议。

**关键词:**酒店专业;本科生;实习模式

酒店实习是酒店管理专业学习中必不可少的重要的教学环节,是一个理论联系实际的过程,也是酒店专业的学生提高综合能力的必经之路。与此同时,酒店行业是劳动力密集型产业,它不但要求高校毕业生在毕业时具备较为熟练的服务技能,而且要求学生毕业以后能立刻调整好心态,适应从大学生到服务员的身份转变,以适应酒店的工作环境。为了达到这个目的,酒店专业的学生在实习过程中需要经过较长时间的技能操作训练和心理磨合。然而就目前本科酒店管理专业的实习来看,虽然学生在技能上能达到职业要求,但是实习质量和实习心理却是比较难掌控的。

国内外有关酒店专业学生实习研究主要集中在实习效用、实习教学模式、实习心理及对策、实习满意度调查,以及酒店实习对本科生就业的影响、实习基地、实习测评体系等几个方面。综合起来,目前对酒店专业实习研究的主要观点有:

第一,国内外比较方面。学者<sup>[1-4]</sup>通过比较中国与国外的高等教育课程体系,发现中国旅游高等教育规模迅速发展的同时,旅游教育的整体质量却始终在低水平徘徊,提出必须加强学校教育,推出适应市场需求的各种专修课程丰富学生的学识和能力;以问卷调查的方式就旅行社和酒店求职者及员工进行调查,从中分析出旅游专业毕业生旅行社就业观念及偏好等观点。

第二,实习心理和影响因素的调研。有学者<sup>[5-6]</sup>认为中国的本科酒店管理专业学生更多的是在学校

学习理论知识,而实习期间又主要是实际服务操作技能的联系,学生在这个跨越上需要作出较大的心理调整幅度。或通过发放问卷,发现显著影响酒店实习生满意度的最主要因素是:工作报酬、领导水平和培训机会等。

第三,高校旅游管理实习模式的思考上。有学者<sup>[7-9]</sup>认为高校旅游管理实习模式分为3种实习模式。如“1+12”的实习模式。“1”为在当地酒店为期一月的是实习,“12”是在最后一学年为期12个月的实习;先试行的借鉴德国二元制的职业教育模式的“2+1”培养模式,在校学习2年,酒店顶岗实习1年的教学模式<sup>[10]</sup>。

总的来讲,酒店实习目的不但在于使学生掌握酒店管理专业的基础理论知识、相关专业技能,熟悉国际酒店行业的惯例,具备高级英语应用能力,能独立分析、解决酒店管理中遇到的实际问题,成为实践能力强的应用型国际酒店管理人才;还在于培养其具有较高的文化修养、较好的心理素质和团队精神。为学生毕业后可顺利进入星级酒店工作,拥有走上管理岗位的能力。

根据该目标,本文以华南师范大学(以下简称“华师”)酒店管理专业的2012年毕业生为研究对象,根据他们对实习前后的思想对比,通过对酒店管理专业学生实习情况的访谈调查,归纳出学生在酒店实习过程中遇到的问题,并对其进行分析和探讨,以期发现专业设置与实习效果之间的关系,以及对学生以后从事酒店行业的影响因素,让学校了解学生的实习情

况,为学校培养酒店管理专业人才提供参考意见。

## 1 研究样本与研究方法

### 1.1 研究样本介绍

华师国际酒店管理开设于旅游管理专业之下,专业主要培养适应旅游市场与国际接轨背景下,能胜任各类管理模式的高星级酒店与宾馆服务管理工作的高级专门人才。开设管理学原理、西方经济学、统计学、会计学、酒店管理信息系统、现代酒店房务管理(双语)、现代酒店餐饮管理(双语)、酒店服务学、酒店人力资源管理、现代酒店管理概论等15门经济管理类、旅游管理类专业必修课程,以及中外酒店管理运作模式比较(双语)、酒店美学与形象设计、国际酒店质量管理(双语)、酒店规划与设计(双语)、旅游电子商务等27门专业选修课。

目前华师酒店实习采用的是通常模式,即由学校旅游管理专业先和实习酒店联系,签订实习协议,然后学生到实习酒店进行实习,实习期间一切的培养和管理工作都由酒店负责,学院负责协调和辅助工作。

### 1.2 研究方法

本文通过对相关文献的回顾,形成了对酒店实习研究现状的总体认识,设计针对性的问题,对学生

实习前后进行总体把握,对多个在酒店实习过的及正在酒店实习的学生进行半结构化访谈,得到了学生酒店实习的第一手资料。为了使本研究的结果更科学,此次的调查样本以华师的学生为调查对象,所选取的样本均为已参加过酒店实习的旅游管理系管理专业的37位学生。从2012年2月中旬开始到2012年4月中旬,利用QQ和面谈等方式根据以下几个问题进行:

第一,你实习前对酒店工作的期望值及满意度如何?

第二,你实习期间在何部门?你对实习指导工作有何建议?

第三,对酒店专业的期望值及满意度实习前后的对比?为什么?

围绕以上主题,鼓励受访者尽可能的各抒己见,每个访谈在0.5~2h,所有访谈为当场记录,并对记录的文本资料进行过归类、分析。

## 2 研究发现

为了了解实习生在实习前后酒店管理专业看法有何转变,对样本实习生进行访谈时设置“五点”量表,将对酒店管理专业的喜好设置成“很喜欢”、“喜欢”、“一般”、“不喜欢”和“很不喜欢”,访谈结果见图1。



图1 学生实习前后对本专业的态度变化

实习生实习后对酒店管理专业喜欢的下降了25%,感觉一般的增加18.75%,很不喜欢的从0升到6.25%。可以看出总体呈下滑趋势。通过专业实习,虽然学生在操作技能上得到实质性的提高,拥有了酒店基本服务的从业技能,但是职业热情却没有相应的提高。主要问题集中在以下几点。

### 2.1 对实习认识不足,设定期望值过高

实习前对酒店充满憧憬的占总人数的45.95%(17人),感觉一般的占51.35%(19人),表示无奈是一种负担的则仅占2.7%(1人)。学生由于长期在校,和社会接触较少,对于真正成人化的社会生活充满好奇,对于即将到来的实习工作充满期待,良好的校园环境容易使学生产生类推思想,将实习理想化,因而在实习前对酒店实习态度还是积极、向往的、对酒店抱的期望相对较高,

从访谈中得知其期望可分为对酒店硬件上的期望、对酒店软件上的期望、酒店对自己期望的符合度三类。而对软件和硬件的期望上,酒店管理本科生经过几年的理论学习对专业知识有一定的了解,因而对于酒店的软件方面也有自己的评价标准,而这个评价标准对于学生对酒店的期望值来说是一个参考基准。但实际上,对此的满意度往往取决于被访者实习的酒店的档次。一般说来,星级越高的酒店,与受访者的期望越贴近。这一届被访者中五星级酒店实习的人数为23人,占样本总量的62.16%;在四星级别实习的人数为14人,占样本总量的37.84%;三星及以下酒店的样本数为0。四星级以上酒店的硬件设施过硬,基本符合学生的期望(据访谈所得,在五星级酒店实习的学生满意度要明显高于

在四星级酒店实习的学生,被访者认为五星级酒店在软件和硬件上都比价符合自己的期望)。

而对自身的期望上,其满意度往往取决于受访者对酒店工作、工种的认识和理解上。在受访者中实习前对酒店工作情况有较深认识的有 21.62%,大概了解的有 72.97%。这主要是由于学校统筹安排的酒店实习时,对所实习的酒店工作所做介绍不够,也没有就具体工作岗位的工作内容做出具体的说明。但是受访者自身所设置的期望值来看,将近 60%的受访者希望通过实习深入了解整个酒店的运作,并以这个为参考考虑以后是否在酒店业发展,10.81%的人是希望学到基本的酒店实践操作技能,增加实践经验。但在实际实习工作中,实习视角很窄,难以了解酒店的管理事务。酒店安排实习生到基层岗位对学生深入了解一线部门的工作规范和运作模式重要性不言而喻。但是作为实习任务之一的“了解本部门及整个酒店的运营情况和管理体制”却形同虚设,学生不可能了解到酒店真正的管理事务。所以,实习期间学生对于酒店的认识只是冰山一角,而枯燥、高强度的实习工作,使得整个实习阶段充斥体力劳动,觉得专业知识无用,导致希望深入了解酒店运作的学生失去热情。

从这个角度上看,受访者容易理想化实习工作,据此设定较高的期望值。期望和满意度两者呈负相关,期望值设置得越高,满意度越低,学生对酒店的实际情况和实习岗位的实际工作内容不甚了解,往往设定的期望值会相对过高,从而造成满意度较低。这是影响学生对酒店管理专业的喜好因素之一。

## 2.2 实习前心理准备不足

在针对华师已经经过酒店实习的学生调查中发现,大部分受访者对学校在实习前情况介绍和心理辅导不满意,甚至将近一半的学生认为没有介绍。而且几乎全部同学在访谈过程中均认为学校对学生在实习前就实习的各种情况做介绍是必要的。

从大学生实习生基本上处于青春后期,他们存在诸多内在矛盾和心理障碍,这些急需学校的引导和调整。而在实习过程中又存在过高的抱负与自己的实际能力的矛盾等等问题。这些问题会暴露在对实习单位本身期望与实际感知的落差,对自我表现预期和实际表现的落差,对工作岗位初期认识和实际感知的落差之上。尽管有 72.97%的受访者表示自己已经做好了实习的心理准备,但是实习一旦展开,酒店对员工工作纪律要求高、劳动强度超于想象、酒店人际关系复杂往往挑战实习学生的心理底

线。酒店实习时刻让学生出现了在学校学习的理论知识无用武之地等疑问,面对突如其来的实习问题会导致酒店管理专业本科实习生一系列的心理问题,进而影响实习生对酒店专业的偏好。

## 2.3 实习老师跟踪指导不足

逾 80%的受访者表示在实习过程中,老师所做指导不足。由于指导老师并不能专职指导,只是在课后之余。且指导的工作量计算,以及高校教师的评估指标等问题,导致于老师对学生的实习指导流于表面。这存在很大的危害性,许多学生不会主动向指导老师反映情况,即使反映也只是集中在实习工资、实习中产生的工作矛盾和酒店对实习生的不公平待遇,由自身引发的问题却极少涉及。实习生初到酒店,酒店为令其尽快上岗,采取简化培训的方式,没有经过充分的培训指导就上岗,在酒店实习服务工作中容易犯错,因而被实习师父批评,实习生心理尚处于半成熟阶段,以上情况会打击他们的自信,影响他们对酒店行业的好感,也为日后实习生离职另作选择埋下隐患。

酒店行业复杂性高,接触对象非常广泛,工作要求极其细微,和单纯的校园生活有很大差别,学生在实习期间接触到社会的阴暗面,对实习产生不良印象,对酒店管理的有负面影响。对于此类问题,指导老师没有进行及时有效的疏导,也在一定程度上降低了学生对酒店管理专业的喜爱。

## 2.4 实习部门单一,工作乏味

根据访谈得知,受访者的酒店实习部门主要集中在前厅部、餐饮部、客房部、办公室及其他(图2),其中前厅、餐饮和客房需求量最大,三者占到了超过 90%的比例。实习生岗位均由接收酒店决定,而酒店给实习生安排的岗位无一例外都是基层服务员,造成大部分学生对酒店工作的感觉比较累,再加上实习生的工资低,受访者认为实习是为酒店提供廉价劳动力的观点人数占到 50%。在这观点之上,由于实习期间实习生只能在一个岗位上从事单调乏味的工作,缺少轮岗锻炼的机会,使得酒店管理专业本科生原有的系统学习和掌握的酒店服务流程、技巧不能得到实质性的应用,所以受访者觉得自己所学所长没有得到充分的发挥,持有该观点的占有所有访谈者的 30%。

而实习部门的单一,从某种程度上影响到学生以后对酒店行业的职业生涯规划。因为酒店行业的特殊性质,要从事管理工作必须对酒店的实际情况有准确的了解,而这种了解则是基于长期的、基础的

轮岗产生的。作为本科专业的学生而言,毕业时平均年龄为23岁,相对于从高中或中等学校毕业就进酒店工作的其他员工比较,势必出现应届毕业生年纪比酒店员工大、学历高比酒店员工高但是工资待遇是一样的情况,因此酒店专业的本科毕业生产生了心理落差。所以,许多学生想借助在实习期间多拿经验、多走不同部门、为以后进入这行业铺垫的打算落空。由此,产生对酒店实习的不满,或是对以后从事该行业的信心不足。

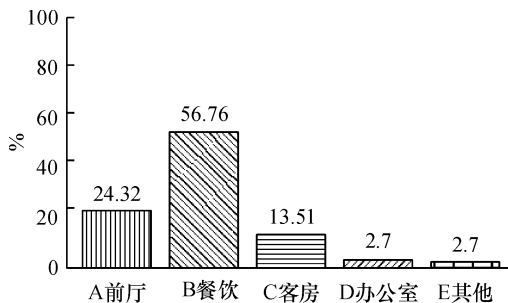


图2 主要实习部门

## 2.5 理论知识无用武之地

访谈中得知,对酒店工作的认识觉得太简单不需要本科生来做的占21.62%,觉得综合能力提高的占27.03%,觉得增长了见识对以后是否从事酒店业有了清晰认识的占51.35%,在是否对从事酒店业有清晰认识的人中,明确表示会从事酒店业的只占5.41%,不会从事酒店业的占10.81%,将酒店当成后备选择的则占到了83.79%。

另外,知识的“无用论”还体现在酒店对实习生实行同工同酬,使得实习过程中本科生和高职、专科生待遇相同,对比之下,容易引发本科生的不满。同时,酒店是劳动密集型企业,劳动强度大,劳动报酬不高,尤其是一线工作人员工资明显偏低。随着实习的深入,与外界的接触增多,不同岗位甚至不同行业的同学之间会互相比,容易产生酒店行业只是体力劳动、在实际工作中在校学习的酒店管理理论毫无用武之地、实际服务技能太简单不需要本科生来做的思想,从而懈怠工作。

## 3 建议

酒店实习生作为酒店人员中新生力量而言是特殊的,其经过酒店实习后对酒店专业的喜好对日后择业的影响举足轻重,根据以上分析资料,本文拟提出改进酒店本科专业学生培养的对策。

(1)产教结合,理论结合实际,在教学设置中鼓

励学生多动手多参与。随着旅游业的迅速发展,酒店管理人才的需求也与时俱进,对于高校旅游管理专业来说是机遇和挑战并存,如何培养出符合市场需求的酒店专业人才,是酒店管理专业教育工作者必须思考的问题。

酒店专业实习生在实习过程中常处于动手能力差、理论运用不上的境地。学用化是中国旅游高等教育课程体系最为显著的特点,理论课程在所有的课程设置中占据主导地位,这种特征在华师也非常明显。为了缓解这种情况的出现,专业教育要不断适应产业的要求,理论结合实际要不断渗透到每一个教学环节中去。学院在课程设置、师资选择和学生管理上都必须坚持产教结合的原则。酒店管理教师本身缺乏实践经验,教师脱离行业实践不利于更新教学内容,提高教学质量。而产教结合,有利于克服老师的教学与实践脱节的问题。

(2)做好实习前的学生心理辅导工作。酒店实习是学生踏入社会实现由学生向工作者转变的第一步,对于学生而言,实习前的生活是单纯而理想的,而踏入社会则是另一番景象。学生社会知识的缺乏使其在应对社会时往往不知所措,在完成这个角色转变的过程中需要做好足够的心理准备。

实习前的心理教育不仅仅是开一次动员大会借以提高实习干劲,而是要学生明白实习的目的和实习内容,帮助学生正确地预见实习中可能产生的各种困难,对实习中可能产生的心理落差、人际关系处理、高劳动强度、低报酬等情况也要作一定的说明,帮助学生顺利渡过实习期。实习前必须就实习酒店作全面的介绍,使得学生对实习岗位和实习工作内容有所了解,避免学生对实习设置过高的期望,让学生明确从学校到企业,角色已经从学生变为员工,做好充分的心理准备。

(3)设立具有一定心理辅导能力和酒店专业知识的专职实习指导教师,给以一定的工作计量指标。实习指导老师未能及时发现和引导学生在实习过程中遇到的问题也是学生对酒店专业兴趣丧失的影响因素之一。酒店就是一个小社会,其复杂性决定了实习生会遇上许多的人际关系压力和工作压力,专职辅导员要善于捕捉学生的心理变化,适当适时地解决学生在实习过程中产生的各种思想问题,运用自己的酒店管理专业知识引导学生正确地认识酒店专业的性质,处理现实和理想的落差,老师和学生之间应当定期联系,掌握学生准备阶段——尝试适应阶段——不良反应阶段——相对平稳阶段的不同心理特征,做好随时对症下药解决问题的准备。

(下转第147页)