

中职学校酒店管理专业顶岗实习问题与对策

廖婕辰

(昆明高级技工学校 云南 昆明 650000)

[摘要] 2016年4月教育部、财政部、人力资源社会保障部等五个部门印发了《职业学校学生实习管理规定》中提出：“职业学校学生实习是实现职业教育培养目标，增强学生综合能力的环节，是教育教学的核心部分，”特别是顶岗实习阶段，即将毕业的中职学生通过顶岗实习，既可以在实习中检验自己专业知识、技能存在的欠缺，然后利用毕业前的一段时间不断的完善自我，同时又能够提前了解专业对口工作的环境、制度，调整好自己的心态，准备应对即将到来的毕业和就业。但是在教学中也发现，部分中职学生在顶岗实习期间的表现并不理想，并未取得预期的实习目标。学校方面需要分析问题背后的原因，并采取行之有效的对策，从而更好的发挥顶岗实习对中职酒店管理专业学生的训练效果。

[关键词] 酒店管理专业；顶岗实习；校企合作；考评机制

引言

酒店管理专业不仅要求学生通过在校期间的学习，掌握扎实的相关理论知识，而且还必须通过实训实习，熟悉酒店环境，了解管理要求，提高服务意识。只有具备复合能力的学生，才能在未来的求职竞争中脱颖而出。当前很多中职学校虽然为学生提供了顶岗实习的机会，但是在实习期间对学生缺乏管理和指导，同时也没有对学生的实习成果进行检验，导致部分学生白白浪费了宝贵的实习机会。针对这些问题，中职学校必须要继续深化与企业的合作，并通过完善管理制度、强化责任意识，让顶岗实习能够真正高效率、高质量的开展起来。

1 中职学校酒店管理专业顶岗实习的必要性分析

《职业学校学生实习管理规定》（教职成[2016]3号）文件中明确指出：“顶岗实习是指初步具备实践岗位独立工作能力的学生，到相应实习岗位，相对独立参与实际工作的活动。”可以看出顶岗实习是一种学校、学生、企业三方共赢的合作模式，这也是近年来职业教育中顶岗实习能够得到推广应用的根本原因。从学校方面来说，中职学校面临的竞争压力巨大，其竞争对象往往是高职、大专甚至是本科院校，自身存在一定的劣势。通过开展顶岗实习，让中职学校的学生能够通过积累实习经验，顺利找到工作，提高了学生的就业质量。这样就增强了中职学校的形象和竞争力，为今后招生工作的开展也铺平了道路。从企业角度来看，经过2-3年系统性学习的中职酒店管理专业学生，已经初步具备了本专业的理论知识，可以胜任酒店的一些基本管理工作。同时实习期间支付的工资较低，这也符合酒店企业追求利润最大化的原则。从学生角度来说，通过顶岗实习，可以了解不同岗位的工作要求、工作环境，在这一过程中除了丰富经验、扩展视野外，还可以培养敬业精神，这对于学生今后的求职及工作都是大有裨益的。

2 中职学校酒店管理专业顶岗实习存在的问题

2.1 顶岗实习的岗前培训工作开展不到位

中职学校在安排学生参加顶岗实习前，必须要提前对学生进行一次集中培训，例如要熟悉酒店的工作模式，不同管理岗位的工作要求等。这样既可以消除学生的紧张感，又能够避免给酒店正常运营造成不必要的麻烦。但是目前来看，很多中职学校都忽略了岗前培训工作。酒店管理专业的实习生进入企业后，一是对陌生环境不适应，二是无法将所学知识与工作要求相结合，难以完成酒店管理者安排的任务，实习效果也并不理想。

2.2 顶岗实习学生的管理衔接不紧密

在顶岗实习期间，学生的安全问题、实习问题等，到底由谁负责，是必须要明确的问题。现阶段的情况是，学校方面认为学生到企业进行为期6个月的顶岗实习，无论是吃、住，还是实习工作，都是在酒店进行，应当由酒店主要负责实习生的管理。但是酒店方面认为学校方面既然安排了实习指导教师，就应该由学校主要负责实习生的管理。这样就导致学生管理工作的衔接不够

密切，不仅是实习效果得不到保障，而且学生的安全也面临很大的隐患。

3 中职学校酒店管理专业顶岗实习问题的原因分析

3.1 学生方面的原因

首先，对于习惯了校园生活的学生来说，从校园到企业这种环境的变化，让部分中职学生难以适应。例如在校内他们接触到的大多是同龄人群，而进入到实习岗位后，接触到不同职业、不同年龄的人，很多学生因为难以适应新环境、思想准备不充分，在顶岗实习期间表现不理想，甚至会产生抑郁、暴躁的心理。还有的学生则是无法适应角色转换，例如酒店管理人员必须要服务顾客，但是很多顾客态度不好，有些学生不能接受顾客的投诉，心理承受能力较差，也无法适应岗位要求。

3.2 学校方面的原因

首先，随着我国职业教育的迅速发展，近年来各中职学校都把培养技能型实用人才作为学校发展的目标，也日益重视与企业的交流与合作，但受到长期以来传统办学模式的影响，不少中职学校“开放式”办学的意识不强，对学生顶岗实习管理上没有引起高度的重视。其次，学校往往认为，中职学生走出校门去酒店进行顶岗实习，酒店应当承担更多的管理职责，而学校在管理上起到辅助作用就行了。这些管理理念的局限性导致学校疏于对学生顶岗实习过程进行严格的管理。

3.3 企业方面的原因

很多酒店将学生当成了正式员工来对待，经常会安排给学生一些难度过大，或是超出了实习生能力范畴的任务，这样很多实习生因为无法按时、保质地完成工作任务而产生苦恼心理，在实习期间也表现的不够理想。还有一些比较高档的酒店，担心实习生不能胜任管理岗位的工作要求，不愿意为实习生提供充足专业对口的岗位，反而是将实习生安排到了一些无关紧要、无法体现专业技能的普通岗位，这样也难以对学生起到锻炼效果。

4 中职学校酒店管理专业顶岗实习的优化对策

4.1 关注不同实习阶段学生的成长要求

4.1.1 准备期

在实习准备阶段，学生会处于兴奋状态，对即将开始的实习生活有着无限的憧憬，甚至忘了实习工作中可能遇到的问题。所以，在这个阶段教师必须要对学生做好心理教育，让学生树立端正的态度迎接实习生活。在实习准备期，实习学生与实习指导教师应作好以下工作：一是让学生明确此次实习活动的作用和目的，帮助学生制定正确的职业生涯规划。二是实习指导教师要帮助学生分析酒店实习中需要注意的事项，教师要秉持客观的态度，不过分美化实习工作，实事求是的让学生做好吃苦准备。

4.1.2 磨合期

在度过了准备期后，学生逐渐熟悉了酒店管理岗位的工作要求、制度规范。随后学生就要在酒店正式员工的带领和指导下，

(下转第28页)

从锅里取出刚煮熟的鸡蛋，如果直接用手将鸡蛋取出来，虽然较烫但还是可以取出来的，而当蛋壳上薄薄水膜消失后再去取鸡蛋，那么鸡蛋就会变得更烫。借助这样的生活化实验能够强化学生对汽化液化知识内容的理解认知。在进行蒸发相关知识的教学完成后，教师可以运用实际生活中晒粮食、吹风机和晾衣服等实验帮助和引导学生对其中所蕴含的物理知识进行解释，让学生在思维中将物理与生活紧密联系起来，在物理问题的解决中更好地体验探究。

（五）以视频化情境创设为载体激发学生兴趣热情

高中阶段的学生总体上仍然处于感性思维阶段，且由于面临高考的巨大压力，学习过程中有时会表现出烦躁情绪，而且高中物理有着较强的抽象性，在文字表达上平淡、无味的问题较为突出，这样就造成学生的注意力难以被充分聚焦、学生的学习探究热情难以被激发。基于此，教师应当强化信息技术的应用，在物理课程教学过程中创设生动形象的教学情景。教师可以依托信息技术进行教学视频和课件的播放，努力将学生的注意力带入到课堂中，让学生在教师的教学课件和教学视频的辅助之下更好地进行体验与探究。比如，在进行“简谐运动”一章节的教学过程中，弹簧振子保持了较快的移动速度，如果采用普通教学的方法学生往往难以观察到物体的运动轨迹，这样学生就难以有效发现运动规律，制约和影响了实验开展的结果。基于这一问题，教师应当在教学中对简谐运动的相关视频进行播放，特别是重点截取弹簧振

子运动这一阶段的内容，让学生通过直观的观察就能够对实验的过程以及实验中所呈现的规律进行分析和探究，深入认知和理解其周期性与对称性。

结语

核心素养背景下高中物理教学中应当强化教学体验探究式教学方法模式的应用，让问题的探究、思维的探究充满整个课堂。教师要努力提升自身教学素养，改进课程教育方式方法，创新教育理念，积极推进课程的改革，使课堂教学更契合学生学习实际需求，提升学生对物理学习的兴趣和积极性。在实际教学中教师应当坚持以教学情境创设为载体激发学生“探究热情”；以多元化教学为基础提升学生“探究思维”；以问题式教学为依托提升学生“探究意识”；以生活化教学为支撑提升学生“探究能力”。

参考文献

- [1] 梁明飞. 探究式学习模式在高中物理教学中的实践应用[J]. 数理化学学习, 2016(6).
- [2] 曾祥林. 高中物理探究式教学探微[J]. 中学生数理化(学研版), 2014(3).
- [3] 谢飞跃 邓欢 彭伟. 中学物理探究式教学模式的研究[J]. 科技信息(教学科研), 2018(11).
- [4] 王君健. 探究式教学在中学物理教学中的应用[J]. 高考, 2019(20).

（上接第4页）

逐渐适应工作环境，并尝试自己独立完成上级管理者交代的任务。在磨合期，学生仍然不可避免的会出现一些错误，甚至会受到一些消费者的投诉。但是经过一段时间的适应，学生应当具备较强的心理素质和灵活的应对能力。

4.1.3 发展期

发展期的学生已经能够熟练掌握酒店管理岗位的各项职业技能，并且经过个月的酒店实习，已经能够独当一面。进入发展期后，一部分学生也容易出现骄傲自满、心浮气躁的情况。这时实习指导教师和企业高层管理人员应当对有这些苗头的学生进行“敲打”，让学生认识到自己距离成为一名合格的酒店管理人员还有一定差距，从而让学生利用好实习机会，抓紧时间提升自己。

4.2 做好校企衔接，加强学生实习期间管理

学校与企业需要不断的拓宽合作的广度和增加合作的深度。其中做好学生管理工作的无缝对接，就是校企合作中双方必须要考虑的问题。从学校方面来说，应当选择经验丰富的实习指导教师，负责实习生的实习管理，包括实习期间的生活问题、工作问题，让学生能够专心致志的投入到岗位工作中。从酒店方面来说，应指定专人负责学生实习期间的业务指导和日常巡视工作，定期检查并向职业学校报告学生实习情况，及时处理实习中出现的有关问题，并做好记录。同时还要履行好实习合同中的责任与义务。例如非特殊情况不得安排学生加班，如果确实需要加班应说明情况并支付额外费用等。同时必须保证酒店提供的岗位与学生专业对口，这样才能通过顶岗实习帮助学生提高专业水平。

4.3 落实好与顶岗实习相关的考核评价制度

“职业学校要建立以育人为目标的实习考核评价制度，学生顶岗实习，职业学校要会同实习单位根据学生实习岗位职责要求制订具体考核方式和标准，实施考核工作。”学校和企业对实习生的实习考核工作必须做到公正、客观、全面，通过考核全方位体现每一名实习生的实习情况和工作能力。学生实习成绩与平时校内成绩同等看待，在学生评先评优中给予优先考虑；全面考核顶岗实习内容：包括学生的职业意识、劳动纪律、职业技能、实习成效等，防止以偏概全做出实习鉴定；明确实习成果形式：实习鉴定、实习报告、实习总结等。

结束语

对于中职酒店管理专业的学生来说，本身在学历上存在劣势，因此必须通过顶岗实习，积累丰富的实习经验，更加熟悉岗位工作情况，这样才能弥补劣势，在求职市场中受到招聘企业的青睐。学校应深化与酒店方面的合作，既要扩充合作酒店的数量，为学生提供充足的实习岗位，又要注重合作的质量，确保学生通过顶岗实习真正学到知识、掌握技能。通过顶岗实习，在解决学生就业问题的基础上，实现中职学校办学水平和竞争力的提升。

参考文献

- [1] 邵明莉. 高职院校酒店管理专业顶岗实习问题及对策分析[J]. 齐齐哈尔师范高等专科学校学报, 2016(1): 112-113.
- [2] 李淑君. 加强对中等职业学校酒店服务与管理专业学生服务意识的培养[J]. 科学技术创新, 2012(25): 174-176.
- [3] 吴蓓. 中职学校酒店服务与管理专业《餐饮服务》课程考试模式的改革探索[J]. 科教导刊, 2015(2): 50-51.