

# 论如何提升中职学生的毕业实习体验

## ——以高星级酒店运营与管理专业学生为例

郑爱如 徐成

(深圳市龙岗区第二职业技术学校 518000)

**[摘要]**采用脱岗到学生实习基地与学生共同进行实习体验等方式,多角度剖析中职高星级酒店运营与管理专业学生毕业实习体验不高的根源,进而为提高学生实习体验提出相应的意见。

**[关键词]**毕业实习; 体验; 高星级酒店运营与管理专业

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.03.1851

### 一、研究背景

笔者以实习生的身份跟学生一起到企业实践,以感同身受者的角度去分析实习生的实习体验,以同为实习生的同事身份去实地访谈得知:尽管大多数学校有做实习指导等工作,但大多数学生的实习体验仍然不高。这其中的原因值得考究,也急需我们所有高星级酒店专业的领导和教师去高度重视和关注。

### 二、文献综述

毕业实习指学生在毕业之前,即在学完全部课程之后到实习现场参与一定实际工作,通过综合运用全部专业知识及有关基础知识解决专业技术问题,获取独立工作能力,在思想上、业务上得到全面锻炼,并进一步掌握专业技术的实践教学形式<sup>[1]</sup>。

通过文献研究得知,目前关于毕业实习方面的研究主要集中在实习生管理方法探究、学生实习效果调研、实习对学生择业就业的影响等方面。关于实习生的酒店实习满意度方面的研究也较多,但这些研究的数据来源都是通过问卷调查的方式获得,文章作者基本都是学生毕业实习的“观望者”,而本文的创新之处在于:通过企业实践的方式,脱岗到学生实习的酒店和学生一起实习,真正体验学生的实习生活等更接地气的方式开展实地调研。

### 三、中职高星级酒店运营与管理专业学生毕业实习体验不高的原因

#### (一) 实习生个人方面

##### 1. 吃苦耐劳素养有待提高

研究对象中独生子女居多,在家较少需要帮助家里做家务,吃苦耐劳等素养均有待提高。此外,大部分中职教师在专业课教学过程中,也较少融入对学生吃苦耐劳等职业素养的培育。

##### 2. 内驱力不足

大部分学生表示实习只是为了完成学习任务,并不是自身想要出来实习。此外,本案例中的中职学生大多数会继续升学,因此,他们大多数认为就业距离他们还很远,自己还不需要学习太多有关就业的实践经验。

##### 3. 对岗位的兴趣不高

个别学生的实习体验较高,原因主要在于这些学生在实习前有做好准备,有结合自己个人兴趣事先全面了解岗位,因此,选择了较适合自己并且是自己较喜欢的岗位,从而也获得了较高的实习体验。

##### 4. 社会经验不足

有学生表示,这是第一次接触社会,发现自己还不太能适应社会,有时情商很低,跟企业师父、同事的沟通方式太过直接,不够委婉,导致与其相处不愉快。例如,有位实习生曾略带愧疚地跟笔者说,他曾经以苦笑的方式来回应主管对他提出的留酒店就业的邀请。

#### (二) 实习企业方面

##### 1. 企业师父素养参差不齐,总体素质有待提高

笔者通过脱岗企业实践,获得与企业师父的长期接触,从而得知企业师父的素质参差不齐,且总体素质有待提升。首先,这些企业师父只有岗位实践经验和技能,并无教书育人等相关经验。其次,多数主管级别的企业师父的年龄偏低,其人格的包容程度、阅历,以及为人处世等方式也仍然不够成熟,对待实习生不够耐心和包容。

2. 对实习生的重视程度不高,没有完善的实习生激励机制  
据笔者在酒店的人力资源部顶岗实习得知,引进高星级饭店

专业毕业实习生是降低酒店人力资源成本的重要方式,但是大多数酒店人力资源部却没有建立完善的激励机制来提高实习生的实习体验,或吸引优秀实习生毕业继续留在岗位。

##### 3. 节假日酒店人手普遍不足,无法保证实习生的休息时间

在笔者访谈过程中,大多数实习生认为自己所在岗位的工作任务繁重。部分学生反馈酒店无法保证给足每月8天的法定休假日。部分学生反馈自己的下班时间是不固定的,要根据酒店当天的营业情况而改变,若当天有事情忙不完或者人手不足,则需要无限延长上班时间。

#### (三) 学校方面

##### 1. 部分班主任因经验不足等,没有及时给予学生关怀

大多数班主任只是按照学校管理规定,定期到酒店去看望学生,较少主动关心学生在实习中遇到的困难。本专业实习生在酒店基层岗位实践的过程是很艰辛的,他们会遇到困难,甚至有时候会受委屈,例如,有的实习生在实习过程中由于实践经验较少,做事能力有待提高而受到企业师父的批评;有的实习生因为社会经验不足,仍未摸索出与领导和同事相处的正确模式等。

##### 2. 班主任与企业的沟通不足,对实习生的管理有待提高

大多数班主任没有根据自己所带班级的实际去制定适合自己班级实际情况的实习生管理方法,也没有定期与企业师父沟通了解学生的情况。不同专业和班级的实习生在实习过程中遇到的问题都不一样,而学校管理层所制定的实习生管理办法通常是面向全校的,因此班主任则应该根据自己所带班级的实习生的就业岗位和分布等情况制定适合自己班级的实习生管理方法和应急问题防范处理方法等。

### 四、提高中职学生实习体验的方法与建议

#### (一) 做好实习生岗前指导,注重学生吃苦耐劳素养的养成

专业课教师要注重课程思政,要在课程中融入吃苦耐劳的中华优秀传统文化美德、融入职业道德教育,例如,高星级酒店运营与管理专业的教师可以适当提高实训课的要求,按照国宴的高标准教授中餐服务课程中的中餐摆台等实训项目,培养学生工匠精神和吃苦耐劳等素养。

#### (二) 加强对班主任的培训,提升班主任是业务水平

学校应该多注重对外出带学生实习的班主任的培训,引导这些班主任及时给予实习生关怀,多到企业去看望学生,多与企业师父沟通交流,遇到自己无法解决的困难应该及时向学校上级领导汇报。同时,注重学生实习前和实习过程中的心理辅导。

#### (三) 增加对企业师父的培训,建立企业师父认证制度

大多数酒店并未对企业师父开展培训。笔者建议学校和联合酒店开展对企业师父培训和认证,通过学校和酒店的统一认证的企业员工才能当任实习生的师父,此外,酒店应给企业师父对实习生的指导算进其工作量中,若企业师父能培养出优秀的实习生,则对其进行加分或奖励等。

#### (四) 发挥学校法律顾问的作用,规范《实习生管理协议》

学校管理层应该在学校法律顾问的指导下,认真审核企业制定的《实习生管理协议》,针对其中的不合理条例,要及时进行提议,并要求企业进行修改。

#### 参考文献

[1] 臧广州.最新职业院校管理规章制度全集(中).安徽文化音像出版社,2004.02.