

基于实训课程满意度与归属感影响的 酒店管理专业教学改革

丁超杰



摘要: 随着我国教育的不断改革和发展, 社会对于实践性应用型人才的需求量越来越大, 酒店管理专业的学生亦是如此。高校遵循理论与实践相结合的教学原则, 面向酒店管理专业的学生开展实训课程, 提高学生的实践能力和职业能力, 让学生对自己的专业产生归属感, 形成新的认识。文章从大学生对酒店管理专业实训课程满意度的分析入手, 说明了实训课程的重要性, 并分析了实训课程中存在的问题及其应对策略。

关键词: 实训课程; 课程满意度; 酒店管理专业; 专业归属感

酒店行业的快速发展, 对专业人才的数量和质量的要求越来越高, 要求大学生不仅具备理论知识, 还需掌握熟练的专业技能。学校应该根据行业发展的需要, 培养学生的职业认同和专业技能, 从实际出发, 帮助学生做好工作规划, 提升学生对于实训课程的满意度。

一、大学生实训课程满意度与归属感相关概述

(一) 对于实习酒店的满意度

目前, 酒店员工的离职率比较高。一方面, 酒店员工的减少降低了酒店整体的工作效率。另一方面, 持续增加的离职率会影响大学生对于酒店管理专业的学习, 给酒店管理专业带来不好的影响。根据调查显示, 超过 85% 的学生对学校安排的实习酒店感到满意, 只有少部分学生对实习的酒店表示不满意。在工作环境、薪资待遇、实习生管理、工作强度等方面来看, 大学生对薪资待遇和酒店实习生管理失望值较高。

(二) 对于实习管理的满意度

笔者在和学生的交流中发现, 超过 70% 的学生满意学校为自己安排的实习, 也有一部分学生不满意学校的安排。这主要是因为学校安排的实习酒店档

次不一样,从而导致实习的工作环境不一样。有的学生是在五星级酒店实习,而有的学生可能会被分到四星级酒店。学生之间的比较会使部分学生产生心理落差。高校选择的实习酒店档次整体较高,星级较高的酒店工作环境普遍较好,在福利待遇方面也较为可观,对员工的工作分工和企业文化都较为成熟。但是由于实习的学生刚步入社会,没有工作经验,或者酒店的员工需求不同,大多数学生被分到一线服务部门,如酒店大厅、餐饮部等,给学生带来了不满意的实习体验。

(三) 实习价值感知分析

学生反馈在实习中遇到的最大困难是酒店管理的工作压力大。进入酒店工作后,工作方式和学生预想的不一样,以为会很轻松或者是在办公室工作等,也有学生反映酒店实习经历会影响自己以后是否从事酒店行业的决策,这关系着自己的职业规划。酒店管理专业的学生较为容易找到工作,也有很多不同的岗位可供选择,但部分工作与岗位和学生心理预期存在一定的差距。除此之外,学生通过实习对自己未来要从事的工作有了新的认识,薪资待遇方面和工作压力方面是毕业生不确定以后是否从事酒店管理工作的主要因素。

二、K 学院酒店管理专业学生实训课程的现状

(一) 教学理念实操性不强

随着开展旅游酒店管理专业的高校越来越多,高校在教学的同时也在不断学习西方国家的优秀教学经验。新的酒店管理专业的教学理念也层出不穷,但基本还是以书本为依据的理论,实操性和针对性不强。

(二) 教学重理论、轻技能

学校更多注重学生对知识理论的积累,忽视了实践的重要性,对于学生的技能、素质等的培养重视度不够。学校的教学应该以学生的实际需求为主,根据实习实践的需要培养学生的相关技能。酒店管理专业应该积极创新教学模式,在原有的教学基础上进行改革创新,在开展理论教学的同时,增加对实训课程的指导教学,逐渐提高学生的专业技能水平。另外,酒店管理专业在教学方法、教学理论等方面存在创新意识不足等问题。

(三) 师资队伍有待优化

教师是学生的引路人,应该对学生的毕业就业负责。学校教学基本围绕理论知识开展,通常是按照传统的教学方法开展教学,不够灵活。由此,学生在实习中往往会出现不能将所学的理论更好地应用于实际工作中,存在理论与实践脱节的问题。虽然教师都有着丰

富的教学经验,但是普遍缺乏酒店管理工作经历,以至于在教学时不能全方面掌握讲课的内容,不能很好地帮助学生处理工作上的问题;对于实际工作上可能出现的问题预想不到,不能提前帮助学生做好准备。

(四) 缺乏学生培养评价机制

学校对学生的考核主要集中在考试成绩方面,忽视了创新对学生综合发展的作用。新时期,酒店企业对实习生的专业技能要求更高,要求实习生能够熟悉各个岗位的职能。由此可见,对于学生而言,单纯的课堂学习是远远不够的。在传统学习的基础上,学生应该创新学习方式,可以采用理论和实践相结合的方式进行学习,充分利用现有的网络平台增加自己的知识量。学校可以制定相应的考核机制,比如在学分的评比中,注重创新意识的考核,突出创新意识的重要性,激发学生的创新兴趣。通过对创新能力的考核,使学生保持良好的学习态度,争做创新型人才,更好地满足酒店企业的需要。

三、酒店管理专业教学改革的路径

(一) 调整酒店管理教学体系

酒店管理专业要求学生掌握专业技能和实践操作能力。高校作为培养技术性人才的摇篮,应该立足实际,根据市场需求建立完整的教学体系。在理论教学方面,学校要结合行业发展前沿信息,更新学生的知识;在教学体系中,学生要严格遵循学习为了就业的理念,使一切的教学工作围绕学生就业的目标开展。与此同时,学校要充分了解酒店管理工作需要的知识技能,多和企业交流,有针对性地开展教学,使学生在知识技能、实践能力方面得到提升。很多学生表示不知道如何结合自己的专业进行有针对性的职业规划,对于未来比较迷茫。对此,学校在培养学生职业意识的同时,应该拓展课程体系,开阔学生的眼界,使学生的各方面能力都能够得到提升。

(二) 更新酒店管理人才的培养理念

根据新的人才培养要求,学校应该树立全新的教育观念,对传统教育模式进行创新改进。酒店企业归属于服务性行业,因此学生除了学习基本的理论知识,也应该掌握必备的职业技能。学校要根据学生的不同情况,制订不同的“帮带”计划,鼓励学生积极创新理念,将创新意识运用到学习中去。通过帮助学生提高知识技能来提高大学生对实训课程的满意度,从而增加对酒店企业的归属感,增强对酒店管理专业的认同感。实习生应该熟练掌握酒店管理的基本知识,以此来约束自己的言行;运用科学的思维方式对待工作,学会变通,学会改变,

具体问题，具体分析，针对不同的人群采取不同的处理方法，将服务理念落到实处。

(三) 优化师资队伍建设

由于经济的飞速发展，酒店行业也在不断扩充，对酒店管理人才的需求越来越多，酒店管理人才的供求矛盾越来越突出。高校应该根据市场发展的形势，不断提高高校的教学水平，为学生提供优质的学习服务。对此，学校需要打造一支强有力的师资队伍。在教学中，教师的理论教学 and 实际工作存在较大的差别，这是因为大部分教师没有从事过酒店管理工作，对于酒店的工作内容、工作形式都不了解，导致学生在实习时往往很被动。要积极引进高学历、高水平的创新性教师，使其发挥好带头人的作用，不断完善专业人才引进体系，以提升人才培养质量。学校可以选派教师去酒店任职锻炼，亲身经历酒店工作的流程，通过酒店实践加强对行业的了解，为学生提供更多的实践可行性建议。在学习理论的同时，学校也可以邀请酒店管理人员来为学生补充专业知识，使学生掌握多方面的专业知识。

(四) 发挥学生的主观能动性

在学习中，大学生要充分发挥主观能动性。“勤奋是成功的钥匙”，学生要对自己有清晰的职业规划，并在此基础上制订对应的学习计划，掌握学习的方法，养成勤奋好学的习惯。学校可以积极组织一些专业活动吸引学生参与，让学生在参与活动的过程中汲取知识，为以后的酒店管理工作储备知识，全方面认知酒店工作。对于即将毕业的学生而言，其心理承受能力较弱，学校要引导学生调整好心态，鼓励自己，相信自己，用积极乐观的心态参加实习和面对未来的工作。学生在产生负面情绪时，应该及时主动与教师沟通交流，一起寻找处理问题的方法。教师也应该给予准毕业生更多的关怀，分享优秀毕业生的成功经验，为学生的就业提供宝贵的建议。

(五) 重视专业素质的培养，构建专业课程链

大学生专业素质的培养是一项非常重要的教育任务，专业素质是学生就业的重要竞争力。目前，大学生对自己的工作期望都非常高，然而酒店工作较为烦琐，需要大学生具有各方面的专业知识。当前学生在高校的学习主要以书本理论为主，缺少专业课程链，学习内容比较单一。对此，高校应该针对当下酒店管理工作必需的专业知识技能进行研究汇总，有针对性地为学生拓宽知识范围，在原有课程体系中加入市场营销、财务管理等课程，打造合理的专业课程链，让学生学到更多的知识技能，不断完善自己。学校可以多学习西方国家的课程体系设置，借鉴优秀的教学经验，使专业教学更加适应市场。

(六) 加强就业教育，提高学生的专业认同感

通过调查发现，部分学生之所以学习酒店管理专业是因为父母的选择，而不是出于自愿。学生进入专业学习后，发现自己并不喜欢这个专业，同时对酒店行业存在偏见，认为酒店行业是服务性行业，上班时间比较长，工作强度大，休息时间得不到保障等，这也在一定程度上影响了学生的就业。学校在教授理论知识的同时，也应该注重学生的人生观、价值观的教育，帮助学生树立正确的就业观念，加强就业教育；为学生剖析讲解新形势下酒店管理工作的发展前景，同时传递“只要踏实苦干，在任何一个行业都可以实现人生价值”的道理。通过就业教育，提高学生的专业认同感。

(七) 加强校企合作

在实习酒店的选择上，学校应该多和酒店企业合作交流，给予学生更多的选择，高度重视学生的实习管理。由于临毕业的学生即将面对一个全新的环境，短时间内难以快速适应，对此学校可以提前为学生普及宣传相关知识，让学生形成一定的了解。学校还要加强学生实习期间的指导工作。在实习期间，学生在陌生的环境中难免会遇到很多问题，学校教师要及时了解实习生的工作情况和心理状态，第一时间为需要帮助的实习生提供帮助，对情绪不好的学生进行心理上的辅导。酒店应该给实习生提供一个相对良好的工作环境，完善实习生的管理制度，安排专人负责帮带实习生的工作，以使实习生更快地适应实习岗位。

在积极就业的背景下，学校应该与酒店企业建立长期深度合作的友好关系，这也关系着大学生实训课程的实习质量。“推陈出新，革故鼎新”，学校要不断创新教学模式，加强师资力量建设，不断引进高水平的专家，从而提高学生的专业素质，为酒店企业培养更多的优秀人才。

参考文献

- [1] 吴荣. 高职院校酒店管理类专业学生顶岗实习满意度的实证分析[J]. 职教论坛, 2015(15):75-78.
- [2] 张群, 谢贝比. 旅游管理专业酒店实习生满意度实证研究: 以湘潭市高校为例[J]. 湖南工程学院学报(社会科学版), 2016, 26(2):87-94.
- [3] 孙思佳. 高职院校酒店管理专业实习满意度与择业契合度的实证研究: 以ZX学院为例[D]. 南宁: 广西大学, 2017.

作者 / 丁超杰

单位系泰国格乐大学