

旅游专业酒店实习质量标准体系的构建及应用

——以合肥学院旅游与会展学院为例

郑嬿婷 姜阳 袁梦如¹

(合肥学院旅游与会展学院, 安徽 合肥 230061)

【摘要】: 酒店实习是旅游专业通常采用的实施实践教学的重要方式和手段, 实习质量标准是衡量旅游专业人才培养目标实现与否的重要衡量指标。建立起标准化的质量标准体系, 对健全酒店实习质量保障体系, 确立量化、可操作的质量考核具有积极地意义。本文以合肥学院旅游与会展学院为例, 构建了学生自我评价、实习小组成员互评、实习单位评价和学校指导老师评价相结合的多维评价体系。

【关键词】: 酒店实习 质量标准 旅游专业

【中图分类号】:F27 **【文献标识码】:**A

1 概述

实习是大学教学计划的一个有机部分, 是大学学习阶段最重要的实践性教学环节之一, 实习可以强化专业知识, 深入理解教育、教学的目标和策略。标准指的是衡量某一事物或某项工作应该达到的水平、尺度和必须遵守的规定。教学实习质量标准是教学实习应达到的专业技术要求。构建实习质量标准可以使得教学实习环节有章可循, 能够保障教学实习环节的质量, 进一步提升教师教学水平和衡量学生的学习效果。

旅游专业的教学实习环节的设计, 90%以上的院校采用的是酒店实习的方式和手段, 部分院校的酒店实习已经开展了近 20 年。在多年的酒店实习组织的过程中, 已经形成了较为成熟的运作模式。但受到多种因素的影响, 酒店实习的质量和效果也存在较大波动和差异, 而且, 随着酒店行业发展环境及自身的变化、旅游院校对酒店管理专业定位和要求的调整, 对于酒店实习质量和效果存在较大影响。酒店实习的教学环节一直没有实现质量的标准化。

2 相关研究综述

我国旅游院校的酒店实习的运行已有较长时间, 对于酒店教学实习环节的研究有较多的成果。

(1) 已有的研究成果更多是从实习生的角度, 通过调查分析其实习过程中的满意度及通过实习对未来择业意向的影响, 研究

¹**作者简介:** 郑嬿婷 (1981-), 女, 安徽天长人, 硕士, 合肥学院旅游与会展学院副教授, 研究方向: 旅游管理;

姜阳 (1982-), 男, 山东文登人, 博士, 合肥学院旅游与会展学院副教授, 研究方向: 绿色营销;

袁梦如 (1986-), 女, 安徽合肥人, 硕士, 合肥学院旅游与会展学院实验师, 研究方向: 旅游企业人力资源管理。

基金项目: 2017 年校级教改项目“旅游专业酒店实习质量标准体系的构建及应用”(2017jyxm035); 2020 年省级质量工程项目“线上线下混合式和社会实践课程——餐饮服务管理”(2020xsxxkc396) 资助

表明，实习过程的组织中多数学校重视实习的制度建设，而忽视学生的心理变化过程，导致实习效果不佳，使学生对酒店行业认识偏颇，并最终影响到学生的就业意向。

(2)从酒店、学生、院校、社会等利益相关者角度分析实习过程中的各方利益需求及矛盾也是研究重点之一，结果显示，只有利益相关各方利益得到最大满足后，实习效果才能最佳。

(3)更多的研究是对旅游专业酒店实习过程中出现的问题进行综合性的调查与分析，主要的问题包括：学生对酒店工作岗位的全面要求与酒店经营之间的矛盾、酒店岗位工作的稳定性与学生实习期短的问题、学生对酒店环境的适应性问题等。虽然关于酒店实习的研究成果较多，研究面也较宽，但对于酒店实习的质量标准体系构建的研究相对较少。

3 合肥学院旅游与会展学院酒店实习实证研究

合肥学院 1985 年开设旅游专业，2003 年开始招收旅游类本科学生，2005 年开始开展本科酒店实习这项教学活动，历经 15 年的教学实践，构建了一套相对较为完整的酒店实习质量标准体系。该体系立足于旅游管理类专业人才培养的目标，从实习的目的、专业要求、实习计划、实习组织、实习制度、酒店质量、酒店指导老师、岗位要求、学校指导老师、指导内容、实习成果评定等要素方面分析酒店实习的具体标准要求，从院校方、酒店方、实习生三个维度构建酒店实习质量的评价指标体系。

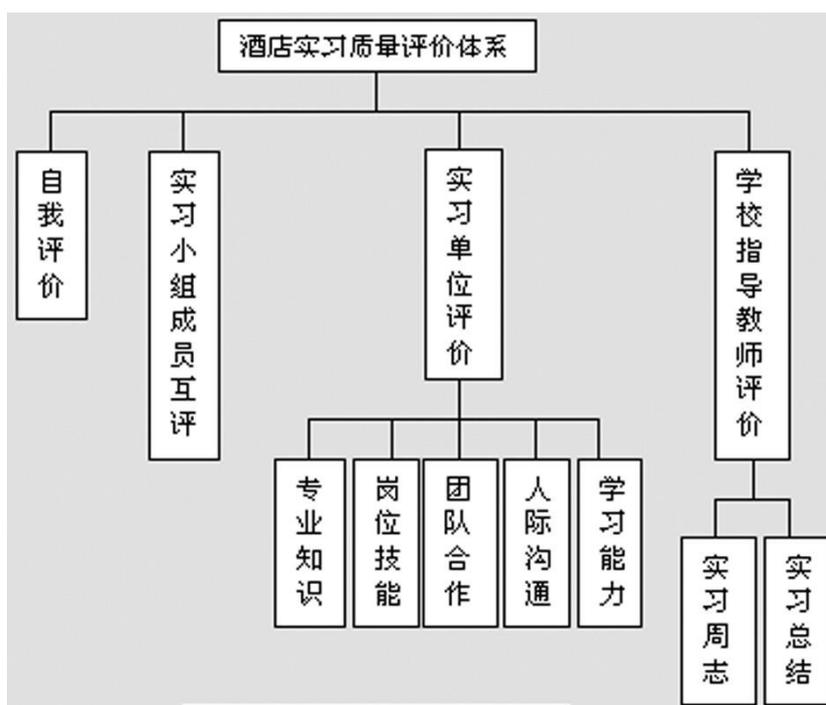


图 1 酒店实习质量评价体系

3.1 评价目标

通过酒店实习，使学生能够联系酒店企业的实际工作进一步巩固和深化所学基础理论，并且基本掌握酒店管理专业的实践技能，为学好后继专业课以及培养学生的实际工作能力打下一定的基础。

(1)学校方：

通过实习企业、校内指导教师和实习生的实习情况反馈，找出课堂教学与实际工作需要之间的差距，发现存在的问题，为今后人才培养方案的改革、课程教学改革、促进教学和科研进步、优质校企合作基地建设、培养适应社会发展需求的人才提供依据。

(2) 实习单位方：

加强校企合作，可以在人才培养、产学研发展等方面实现共赢，同时，企业也应该承担一定的社会责任。将实习生培养纳入企业长期人才培养战略是企业实现持续发展的有效途径。

(3) 实习生方：

成为知识构建体系的积极参与者，通过真实的实践教学环境，更深入的了解所学的专业和行业，减少理论学习的困惑感，为进一步做好职业生涯规划奠定基础。

3.2 评价内容

几乎所有的旅游专业类酒店实习采用的方式主要是顶岗实习，这种“工学结合”的训练模式，为学生培养提供了一个真实而非虚拟的学习场景，具体岗位的工作内容和责任的承担有助于所学专业理论知识的综合运用和巩固，有助于综合岗位能力的培养。但实习岗位的基础性，也对学生对未来职业的认知产生不利影响。鉴于此，合肥学院旅游与会展学院提供了一种“顶岗实习+陪岗实习”的实习新模式，即在顶岗实习的过程中穿插陪同中高层管理人员的实习内容，让学生对酒店行业的认知跳出基层岗位的视角，在有效解决学生实习负面情绪等方面有着积极的作用。

评价内容包括顶岗实习和陪岗实习两部分，具体指标包含：专业知识、岗位技能、团队合作、人际沟通和学习能力。

3.3 评价方式

建立学生自我评价、实习小组成员互评、实习单位评价和学校指导老师评价相结合的多维评价方式。

4 酒店实习质量标准体系的应用

酒店实习质量评价体系的主要应用载体是实习手册。实习手册需要涵盖实习管理制度、实习指导书、顶岗实习记录表、陪岗实习记录表、实习成绩评价方法与标准等，是记录和考核实习效果的直接依据。

优秀校企合作基地的建设尤其重要。良好的实践教学环境、酒店的配合程度、社会责任认知水平都对学生酒店实习的效果产生重大的影响，构建校企联动、互相制约的实习质量标准运行及实习效果评价的监督机制，从校企互利的基点出发，根据校企双方因素的变化不断优化标准体系，成为保证学生酒店实习质量的保障。

立足实习企业、旅游院校、实习生三方，构建酒店实习质量标准体系，力图优化旅游管理专业的教学体系，使其成为指导旅游管理专业酒店实习的规范性依据。

参考文献：

[1] 闫玮. 应用型本科院校酒店管理专业实习质量提升策略研究[J]. 洛阳理工学院学报, 2020, (35):91-96.

[2]朱红兵, 张静. 大学生酒店实习质量提升研究, 基于过程管理视角[J]. 现代商贸工业, 2016, (15):90-91.

[3]汪寅. 高职酒店管理专业顶岗实习质量评价体系构建——基于“校企生”三方共建[J]. 厦门城市职业学院学报, 2018, (7):12-17.

[4]张立华. 基于BSC的普通高校实习质量评价体系研究[J]. 经济研究导刊, 2014, (29):163-165.

[5]贾路路. 独立院校酒店管理专业校外实习质量提升研究[J]. 经济研究导刊, 2020, (21):190-191.