

高职院校旅游管理专业实习管理的创新研究

徐倩

(苏州工业职业技术学院, 江苏 苏州 215000)

摘要: 高职院校旅游管理实习是培养实用型人才的必要前提,也是教学活动中的重要环节,实习不仅是提高学生实践能力、创新能力主要手段,也是让学生从学校走向工作岗位的重要途径。然而,通过对当前高职院校旅游管理专业的就业情况进行分析,可以发现人才的供需方面仍有不少问题,这需要教师、学校对实习管理进行创新,一方面要符合社会的要求,另一方面可以让学生顺利就业。笔者经过一段时间的研究,从高职院校旅游管理实习的问题着手,从模式、流程、评价等方面对旅游管理专业实习进行创新,进而打造一个规范、严谨、科学的管理模式。

关键词: 高职院校; 旅游管理专业; 管理创新

旅游行业要求毕业生具备一定的实践经验,这是从事旅游行业的基础。当前,高职院校对实践教学愈发重视,实践教学的趋势也越来越明显。旅游管理专业的实习是学生教育体系中不可缺少的重要一环,也是提高学生实践能力、业务能力的重要步骤,因此,加强旅游管理专业的实习管理,是培养出实用型、高素质人才的重要要求。

一、高职院校旅游管理专业实习中存在的问题

(一) 难以达成统一的学习目标

学生、用人单位、学校,经常出现实习目标不一样的问题,换言之,就是三者缺乏共同利益。学校通过专业实习教学,让学生了解旅游行业发展动态,掌握专业技能,并培养出管理能力和创新能力等综合能力俱全的学生,进而提高学生的全面素质。而学生期望通过实习,得到更多经验,并参与到企业的管理或者决策中来,一方面提高工作效率,另一方面减少单调重复的劳动。然而,用人单位却不会这么想,用人单位往往认为学生实习是一种形式化需要,经常会将毕业生看成廉价的劳动力,并以此来降低企业的用人成本。

(二) 实习地基不稳固,实习时间发生冲突

高职院校旅游管理专业的实习时间一般只有半年,很多时候,学生刚刚进入状态,熟悉了各种操作,却已经达到了实习的尾声。这不仅会影响学生的实习效果,还会对企业的经营产生一定的影响,这也是当前企业不愿意学生入企实习的重要原因。一些高职院校和用人单位在实习问题上缺乏有效的沟通,导致实习基地、实习企业经常出现变化,于是,实习企业疏忽对学生管理能力的问题频繁出现,进而影响到学生的就业。

(三) 学生思想教育不到位,学生转换角色迟缓

学校的压力和工作岗位不可同日而语,学生的实习任务不仅仅是学习知识,更重要的是掌握工作技巧。当学生们在进入工作状态后,其劳动强度、劳动时间都比较长,往往需要一个很长的适应时间,而企业实习则是可以给予一个学生过渡准备。除此之外,学生还需要处理好和同事、上级的关系,这和学生时期的学习内容本质不同,而且对学生的意志和体力都是一个挑战。除此之外,学校对于学生的思想、心理重视程度不够,很容易导致他们在实习过程中容易出现心理问题、人际交往问题,导致角色转换缓慢。如此一来,从学生到职场人的转变需要耗费很长的时间。

(四) 缺少过程管理,忽视学生心理问题

有些高职院校对学生的实习管理不太重视,将学生放到实习企业后,全部都交给了实习企业。一旦学生遇到问题,比如心态问题、情绪问题,态度问题,学生凭借自己的能力很难解决。学

生实习中的问题得不到解决,不仅仅是实习企业的责任,也是学校的责任,如果学校不去主动承担这份责任,则不利于学生实习工作的开展。

(五) 师资力量和教学实习有所差距

高职院校的师资力量直接影响着学生的学习效果。如果高职院校的师资力量不够,缺乏一支高素质、专业的实习指导教师队伍,那么也会影响学生实习成果。当前,高职院校旅游管理职业的教师人数不少,但半路出家的比较多,有些教师也是刚出校门,缺乏旅游管理的工作经验,换句话讲,一些教师无法胜任对学生的实习指导工作。实习企业和高职院校正好相反,实习企业中有不少业务骨干和业务精英,其实践经验也非常丰富,但是这些人员的理论素质较低,缺乏对实习生的引导能力和教学能力。因此,如何做到两种类型教师的互补是学校与企业应该着重思考的问题。

二、高职院校旅游管理专业的实习管理创新对策

(一) 采用半年循环实习模式,提高实习企业的工作连贯性

高职院校旅游管理专业实习的时间不定,有的学校是2个月,有的学校是半年,有的学校采用3+1模式,就是学习三年,实习一年。如果是2个月,实习时间太短,学生可能还没进入工作状态,没有融入工作环境,也无法熟练掌握业务技能,自然难以独立去解决问题。而如果是一年,时间就显得有些太长,这样会影响学生固有的理论学习。目前来讲,很多高职院校设置的实习时间是半年,时间虽然不少,但一些实习企业不愿意接受这种实习生,因为工作半年后,企业很容易出现空档期,这对企业经营来讲十分不利。

因此,为了保证实习单位工作的连贯性、保证学生顺利完成实习任务,学校可以调整实习时间和实习计划,可以将实习的学生分作两批。比如,在上学期,让第一批学生到企业实习,第二批学生在校继续学习,等到半年时间以后,再让第一批学生回到学校学习,第二批学生到企业去实习。这样一来,不仅可以保证学生的实习时间和实习质量,还能让学生互相交流、互相学习,完成工作交接。除此之外,整年的实习时间,完全可以满足实习企业的工作连贯性,进而让学校和实习单位建立起更加牢固的合作关系。

(二) 加强职业教学,提高学生实习的适应性

高职院校的主要目标就是培养出高素质的实用型人才。如此一来,学校在重视理论教学的同时,同样要重视学生的实践教学,将提高学生的职业技能看作第一要务。同时,还要将职业生涯发展教学和专业教学融合在一起,提高学生的职业能力。一些高职院校的旅游管理专业,受到传统教学思想的影响,很容易出现

轻视情商，而重视智商的现象。反观用人单位，尤其是旅游管理企业，往往在智商的基础上大力发展员工情商，毕竟旅游管理专业主要还是一种服务行业，需要时间和顾客打交道。坦率地讲，学校培养学生的定位，要和企业相符合，如果培养的目标不一致，就能导致人才培养出现，进而可能导致学生完不成实习任务，达不到企业的需求。

对此，高职院校要明确教学目标，将培养定位确定好，从知识角度、能力角度、素质角度，来培养旅游管理专业的学生。高职院校要改革教学模式和教学方法，不仅要重视理论，也要重视学生的实践，提高学生的专业技能的同时，加强他们的社交能力、问题分析与解决能力。学校除了关注知识目标和能力目标以外，还要对学生组织纪律、服务意识、团队合作精神、职业道德等方面开展教学。除此之外，学校还要做好校内的技能培训，提高学生的实际动手操作能，让学生提前了解实习工作的方方面面，为实习乃至未来的就业打好基础。

（三）设置专业实习流程，建立稳定实习基地

一定程度上说，目前高职院校和一些旅游企业缺乏长期、有效的合作，这样不稳定的合作关系，会让学生在实习的时候仅仅停留在重复劳动层面。学校要设法改变这种被动局面，让学生从低级劳动转变为高层次劳动，进而才能让学生积累丰富的实践经验。为此，学校必须和企业联手，设计一个规范化的实习流程，让实习基地更为稳固。实习基地的选择是个大问题，选择实习区域的时候，最好选择一些经济发达、文化繁荣，有旅游城市称号的区域。在选择实习企业的时候，也要尽可能选择管理规范、有一定影响力、客户充足的大企业。选择合适的企业，并和企业建立起良好的合作关系，才能保证实习工作的顺利展开。

（四）重视学生心理变化，加强过程管理

一些专家学者将实习期的心理变化分为三个阶段，分别是适应时期、稳定时期、波动时期，也有人将其分为准备时期、尝试时期、反应时期和平稳时期。所以，在实习开始前，学校和教师，要做好学生的动员工作和心理工作，让学生做好吃苦的准备，尽可能缩短适应的过程。在实习中期，学生的新鲜感消失，随之而来的是高强度的工作，重复性劳动，这些工作会给学生带来一定的抵触和烦恼，这就是波动时期。对于这个时期的学生，学校一定派人进行定期检查和辅导，了解学生的心态和各种问题，继而设法端正学生的实习态度，树立正确的实习理念。除此之外，学校也要指导学生，在掌握服务技能的同时，也要进行归纳总结，不断从实践中总结经验，提高自身的思维能力和创新能力。在实习过程中，学校要和企业管理人员进行充分沟通，让管理人员注意学生的心理变化，可以通过座谈会等方式，帮助学生走出不稳定的阶段。当然，学校也要定期和企业的管理人员联系，了解实习情况，和学生的实习状态，继而完成实习目标，提高学生的实践能力。

（五）构建规范的评价体系，建立长效激励机制

评价是一个系统性工程，仅仅依靠成绩来评价学生是片面的。因此，学校要以全局的眼光进行科学化、综合化的评价。评价过程中，学校可以评选优秀小组、优秀个人、优秀案例；成绩可以将自评、小组评、教师评、实习企业评结合在一起。实习案例要真实有效，内容要积极向上。实习企业的评价可以分为两部分，一部分是企业管理者对其的评价，另一部分是学生对学生的评价。通过合理的评价体系，可以反映出学生的实习态度、实习效果。除此之外，学校还可以设置一个长效的激励体制，鼓励学生不断努力，挖掘自身潜力，激发创造能力。

（六）更新调整实习计划

为了提高学生的实习效果，学校必须制定有针对性的实习计划，原本实习计划都是由教师制定的，对于这一点，一定要有所调整。一方面，必须要遵守实习大纲的规定，另一方面，要鼓励学生参与到实习计划的制定当中。学生是实习的主体，学生通过实习，可以提高自身的专业技能。所以说，让学生参与到实习计划制定当中，是十分有必要的。当然，教师也给设置好范围，和准则，把握好实习计划的条条框框。学生要根据自己的需求，根据自己的职业定位，亲自来制定自己的实习计划。学生参与实习计划，可以对实习有更深层次的理解，也会对自身学习状况有个全面的了解。如此一来，可以大大提高学生的主观能动性。实习计划经过学生和教师的共同制定，可以打造出更符合学生需求，符合企业要求的实习计划。

（七）优化实习指导

学生在学校学习，教师是教学的指导者，而在实习过程中，岗位不同、实习单位不同，都会导致对实习的要求不同。不同的企业有着不同的规章制度，学生在此期间都要严格遵守。在学校的时候，教师针对的是主要技术指导、业务指导，而到了实习单位，教师就要考虑到学生角色的改变和心理的变化。学生在实习单位，已经从一个学生转变成了一个职业人，角色的改变，较为复杂的人际关系，都会给学生心理带来不小的冲击。很多学生在实习中会感到压力倍增，有的学生有感到迷茫，甚至会生出逆反心理。在实习开始之前，教师一定要做好学生的动员工作、心理工作，要让学生端正态度，以积极的心态来处理实习中的各种问题。动员的时候，教师要将实习的程序、步骤对进行讲解，让学生最大程度了解实习的整个过程。除此之外，如果教师在实习单位，就要对学生的具体情况进行了解，发现问题，及时解决，尤其学生的心理问题，教师要快速找到学生的心理症结所在，帮助学生走出阴影。如果教师不在实习场地，那么教师就要通过网络、微信等手段，和学生进行交流，及时了解学生的实习进度，了解学生的心理状态，进行异地指导。在实习之前，教师最好和学生面对面交流，这样可以对学生的情况了解更深入，对于心理转折时期，教师也要尽可能和学生直接交流，或者通过电话交流，在这其中，教师不要吝啬鼓舞的话语，教师要鼓励学生克服困难，努力完整自己的实习任务，与此同时，教师也要尽可能减少对学生的批评，毕竟学生也是第一次实习，出现一些问题也在情理之中。教师要优化指导方式，帮助学生克服心理问题，端正实习态度，进而完成实习任务。

三、结语

高职院校的旅馆管理专业，培养出的人才需要具备高素质、高能力，为此，高职院校需要对学校的各个方面进行改革和创新。旅游专业实习工作是提高学生综合能力的重要一环。学校要根据社会、行业、企业的要求，确定好培养目标，改良教学模式，制定规范、科学、合理的实习管理制度，并要加强过程管理，设置好合理的评价体系，继而提高实习的效果。高职院校还可以借鉴一些知名院校的实践经验和管理经验，通过不断改革和优化，培养出适合旅游业发展的高素质人才，这是高职院校旅游管理专业从懵懂走向成熟的必经之路。

参考文献：

- [1] 田里，马勇，杜江. 中国旅游管理专业教育教学改革与发展战略研究 [M]. 北京：高等教育出版社，2019.
- [2] 蔡丽伟. 专业实习——饭店企业、学生、学校的三赢 [J]. 饭店现代化，2019（7）：36.