

旅游管理专业“3+1”人才培养 模式中专业实习的反思

——以丽水学院为例

王海莉

(丽水学院 商学院,浙江 丽水 323000)

摘要:在旅游管理专业的人才培养模式中,“3+1”模式受到了许多开办旅游管理专业高校的欢迎。丽水学院旅游管理本科专业在2008年开始实行“3+1”模式,专业实习的安排取得了一定成效,但也出现了不少问题。因此,应该适当改变专业实习的时间;对学生进行思想教育,正确认识专业实习;酒店的招聘宣传要实事求是;站在学生的角度思考问题,维护学生利益;根据学生特点安排实习岗位,帮助学生对未来进行规划。

关键词:旅游管理专业;“3+1”人才培养模式;专业实习;对策;丽水学院

中图分类号:F590

文献标志码:A

文章编号:1674-5884(2015)09-0167-04

随着社会对高等教育的需求不断增长,人才培养开始从学历本位到能力本位的战略性转变,推动着高等院校从教育理念、发展战略、人才培养目标、课程体系、教学手段等方面,重新审视人才培养的模式。关于旅游管理专业应用型人才的培养,国内许多学者、专家都对此进行了研究,“模块”“平台”“实践性”“工学结合”“校企合作”“3+1模式”等成为研究的对象。

1 旅游管理专业“3+1”人才培养模式介绍

旅游管理专业“3+1”人才培养模式是指学生在校内完成3年传统的课程学习,第四学年在校外教学实践基地进行专业素养与实践技能培养的人才培养模式^[1]。根据应用型人才的培养目标要求,通过校企合作、工学结合的教育方式来培养学生的实践能力和就业能力,将理论和实践有机结合。

在教学模式上,将传统的“3.5+0.5”教学模式,改为“3+1”教学模式,即学生前3年在学校进行基础理论学习,完成课程实训等综合实践环节;最后一学年进行专业实践,即第七学期集中到校外教学实践基地(高星级酒店)进行综合性专业实习;第八学期分散到旅游相关企业(旅行社、旅游景区、旅游规划部门等)进行毕业实习,同时结合工作实践完成毕业论文^{[2]37}。

“3+1”人才培养模式中,“1”的安排目的在于两个:一是使校企合作教育——岗位实习时间相对集中且时间较长,做到高校与用人单位共同培养人才,校方可以充分了解和把握旅游行业的发展现状,使学生理论与实践相结合,提高职业能力;二是分散实习,有利于学生的个性与多样性发展,与个人就业导向紧密结合。

2 旅游管理专业“3+1”人才培养模式中专业实习的优势

旅游管理专业“3+1”人才培养模式是以全面提高学生实践能力和综合素质为目的,适应日益发展

的旅游业和旅游企业对高素质应用型旅游人才的需要。这种模式下人才培养的主体由“单一高校”向“高校和企业多主体”转变。教育内容对理论知识和实践技能进行科学的区分,有针对性地进行教授,做到理论与实践结合。

2.1 实习期长,企业学校学生三方得益

由于有2个学期的实习期,时间长,学生至少可以有一个学期(6个月)稳定地在同一单位实习,用人单位便于安排学生顶岗工作。对学生而言,学生能较长时间得到岗位实践锻炼,有利于实际能力的提高;对校方而言,把学生的实践教学放到旅游企业中去,实现与企业的良性对接,了解企业需求,便于管理。

2.2 为学生参加实习单位的经营管理创造条件

专业实习的安排可使企业解决用工困难、学生锻炼成长、教师开展科研三者相互促进。酒店人员流动性大,高学历人才欠缺,招聘旅游专业实习生,可以在一定程度上解决企业招工问题,同时为酒店加入新鲜血液,培养合适的管理人员。学生在岗位实习中得到实际工作的训练,做到理论与实践相结合。教师也可根据酒店需求和学生实习情况,充实教学内容,改变教学方式,使教学与人才市场需求更紧密地结合。

2.3 缩短学生与旅游行业的距离

通过实习,学生更近距离地接触到旅游行业,容易了解和把握自身的优势和劣势。一方面,学生可以较全面地了解实习企业,这本身就为学生提供了一种择业的机会;另一方面,旅游企业也可以从中发现和培养适合企业发展的专业人才。

3 丽水学院旅游管理专业“3+1”人才培养模式中专业实习的现状和问题

丽水学院自2008级本科旅游管理专业实行“3+1”人才培养模式。本科专业学生在第六学期结束,第七学期统一到四星级以上酒店进行为其6个月的专业实习。合作的酒店基本上集中在浙江省内的杭州、宁波、温州和义乌等大中城市,酒店星级全部在四星级以上。每年5月份,教学系安排实习酒店到校招聘,采取酒店与学生双向选择的方式。在这个过程中,学生选择的自由度较大,也明显体现了民主,学生基本上能够到自己喜欢的酒店实习。

经过几年的安排,确实收到了一些成效,实习单位对学生较满意,学生通过实习提高了实践能力。但是,我们也发现专业实习暴露出不少问题,导致学生不满,主要体现在以下几个方面:

3.1 信息沟通不畅,问题解决滞后

安排好实习学生后,教学系会为每个酒店安排一位专业教师为“专业实习教学指导师”。在实习期间,专业实习教学指导师对学生的实习情况进行过程督导,对学生在实习工作中的表现进行评价,确保专业实习质量。指导教师和酒店之间互通信息和交流,及时协调解决学生在实习过程中遇到的困难,保证学生顺利完成实习任务。

但实际上,实习指导老师最多会到实习酒店3次左右,一般两次,而且呆的时间并不长,与学生面对面交流的时间有限,其他时间以电话沟通为主。实习老师对在实习过程中暴露出来的问题,或是学生反映的问题,如工作繁重辛苦、福利待遇、轮岗等问题,受到合作协议的影响,并不能快速有效地解决,让学生满意^{[2]40}。

3.2 与预期有差距,学生心理落差大

学生对酒店实习的期望较高,认为酒店会非常注重有学历的实习生。殊不知,酒店会和多家高校合作招聘实习生,对待实习生与宣传时会有差异,达不到学生的预期。

3.2.1 劳动强度大,成为廉价劳动力

大部分学生认为专业实习非常必要,但在实际实习的过程中很少能接触到酒店管理的内容。酒店一般会根据岗位实际,在学生完成了一周左右的技能训练后,就会直接安排学生顶岗工作,学生认为酒店只是把他们当成廉价的劳动力来使用。特别是到客房部(房务部)实习的学生,每天可能要打扫11~12间客房,反应就更加强烈。他们认为自己就是不断地重复机械劳动,与客人无法直接接触,学习不到更有用的知识。

3.2.2 实习补贴与福利不均衡

酒店对正式员工和实习生的福利不同,也导致学生的不满。合作的几家酒店实习补贴相对还是比

较高的,平均实习补贴在每个月 1200 ~ 1600 元之间,个别酒店平均每月达到 1800 元左右。但学生对平时节日所发的福利比较重视,认为自己的工作和老员工相同,但福利却相差很大,心里有不满;同时不同实习酒店所发的节日补贴内容和数额有差异,实习生之间相互比较,容易产生不公平心理,引发怨言。

3.2.3 员工间的矛盾

酒店一般会根据实习生工作岗位不同分配住宿,这样会造成实习生和其他老员工或其他学校的实习生住在同一个宿舍里。由于生活习惯、观念不同,容易引发矛盾。个别老员工对实习生有敌视心理,难免会为难或刁难学生。部分学生采取息事宁人、忍让的态度,但心里终究是不愉快的。这种不愉快很容易导致对实习的怨恨。

3.3 实习岗位单一,收获少

绝大部分学生在一个岗位实习,少数几个学生可能会在 2 个岗位轮转实习。在实习了 1 个月或 2 个月后,学生认为自己已经掌握了本岗位的操作技能,希望能在其他岗位上得到锻炼。但酒店出于对培训成本、人员调配困难等方面的考虑,基本上不能实现学生的愿望。学生普遍认为实习收获只停留在劳动技能的掌握上,无法发挥自身的能力。

3.4 无法复习考研,继续深造

实习时间大都安排在 7 月份到来年的 1 月份,考研笔试时间也刚好在 1 月份。这样导致学生放弃考研。酒店实习工作是非常辛苦和忙碌的,学生没有办法保证自己的复习时间;同时到了工作单位,请假制度也比较严,学生无法自由地安排时间,这样导致部分学生直接放弃考研,或者边工作边复习,但效果并不理想。

4 旅游管理专业“3+1”培养模式中专业实习安排导致的影响及后果

这些暴露出来的问题,导致了学生对专业实习安排的不满,更是直接导致了对旅游专业培养目标的误解,学生认为毕业以后就是到酒店当服务员或到旅行社当导游,与教学计划中的培养目标相距甚远,由此也带来一些不良的影响及后果。

4.1 个别学生以各种理由逃避实习

在安排专业实习中,每年都会有个别学生以各种理由来逃避学习,如身体原因不适合实习、家里有事、已经找好工作需要上班等等。究其原因,最根本在于对实习的恐惧,不愿意参加实习。即便是到了实习酒店,也有个别学生会以受伤、身体原因不宜工作、亲人生病需要照顾、参加比赛等理由请假 1 到 2 个月时间,这种现象引起其他实习生情绪上的波动。

4.2 对就业选择的影响

学生不愿意留在酒店继续工作,一般都是实习期结束后就马上离开酒店,而且有许多同学发誓再也不会到酒店工作。一是觉得对酒店工作已经知晓;二是觉得酒店工作实在太辛苦;三是大学生到酒店一样从服务员做起,自己的能力和专业得不到体现,得不到领导的重视,发展空间小^[3]。从 2011 年到 2014 年这 4 年旅游专业学生专业实习的人数统计来看,只有温州华侨饭店每年有 1 至 2 位学生留在酒店继续工作,一直到现在;另外有一两位学生再继续工作几个月或 1 年时间后,几乎全部离职。其他实习酒店根本没有学生继续留在酒店工作。

4.3 对学生专业选择的影响

学生对专业实习的负性情绪,也直接造成低年级学生对实习的恐惧。丽水学院实行一年级学生校内转专业的政策,在新入学时,学生可以根据自己的意愿提出转专业申请。原本旅游专业招进来的学生纷纷有转到其他专业的念头与行动。往往入学时有 80 多人,但转专业后只剩 50 ~ 60 人。经调查,学生不愿就读旅游管理专业,很大的原因是对实习的担心。

5 针对专业实习导致问题的解决建议

5.1 适当改变“3+1”人才培养模式

“3+1”人才培养模式有明显的优势,但如何使这个优势发挥更大的作用,对专业实习进行更合理的安排,有其必要性。改变简单的“3+1”为“2+0.5+1+0.5”的培养模式。2.5 指在学校先进行 4 个

学期的理论学习,第一个0.5指到酒店进行为期六个月的专业实习,1指再回到学校进行一年的理论学习,第二个0.5指分散的毕业实习。在实习过程中,学生可以知道自己存在的不足,有时间回到学校进行理论学习,对自己的未来有一个综合全面的规划。

第六、七学期继续在校学习,可以有效地改变考研复习问题。学生有更充裕的时间进行复习,实现学生到高校继续深造的梦想。经过实习,学生具备更深的理论基础,能高质量地完成毕业论文的写作;同时学生自己对行业有深切的感受和理解,对未来能做更好的规划。

5.2 对学生进行思想教育,正确认识专业实习

许多学生对旅游专业的认识只停留在当导游和服务员的阶段,更有一些家长特别是农村家长没有转变观念,认为自己的孩子读了大学,却到酒店当服务员,完全不能接受。同时社会的普遍认知是:旅游行业是吃“青春饭的”,不是长久之计。

丽水学院旅游管理专业教学培养目标是培养旅游行业管理人才,不是服务员;同时就业的范围不单只局限在酒店和旅行社。对学生进行思想教育,应该贯穿在始业教育和日常的教学工作当中。我们真正要培养的是管理人员,而不是基层工作人员或是单纯的服务员。教育的目的更要让学生明白,要成为一名管理人员,熟悉基层业务工作流程和具备娴熟的业务能力是基础,而专业实习正是走向管理层的必要阶段。

5.3 酒店的招聘宣传要实事求是

酒店在招聘实习生时,对岗位的安排、实习补贴、节假日福利、食宿安排等方面要实事求是地宣传,以免学生产生较大的心理落差。不能过分夸大工作的轻松度,员工的福利待遇、晋升空间等。校方要对实习酒店多方了解,实地考察,得到更准确的信息,对学生进行有效的指导。

5.4 站在学生的角度思考问题,维护学生利益

在与合作酒店进行合作协议细节洽谈时,并不能考虑到所有问题的可能性,在实习过程中,问题会不断地涌现。因此,与酒店洽谈合作协议时,校方应考虑得更周全,维护学生利益。特别要注意以下几个方面。一是轮岗问题。尽可能实现至少两个岗位以上的轮转,让学生接触到更多的工作岗位。二是工作时间与休假。保证学生不超过一周40小时的工作时间。在合同中应明确超过规定工作时间的加班费结算或调休制度。三是薪资福利。除了基本的实习补贴外,根据酒店的薪资制度,为实习生争取到更多的福利,如节假日补贴、高温补贴等。四是实习内容。尽可能地让学生接触到管理岗位,而不是单纯地从事服务员的工作。可以安排学生跟着主管或领班学习一些管理的知识与技能。

5.5 根据学生特点安排实习岗位,帮助学生对未来进行规划

酒店与校方应根据学生的个性特点来制定针对性的培训计划和实习安排,而不是简单地让学生参加三至五天的入职培训,就让学生跟着老员工学习一星期后就直接独立上岗。由于对业务不熟练、经验欠缺等,一旦碰到较大的问题,学生根本无法解决。因此,培训应该贯穿在学生实习过程的始终。同时,由于实习工作强度较大,加上部分学生对所学专业不感兴趣,在实习期间会对未来的就业产生迷茫。大多数学生不能为自己的未来做好规划,或者根本不知道自己以后能干什么。学校和企业应该指导和帮助学生,做学生未来规划的指导老师,对就业和人生等问题作出参考和指导^[4],引导学生从事旅游行业工作,为旅游业的发展添砖加瓦。

参考文献:

- [1] 王艳,陈龙.独立学院旅游管理本科专业“3+1”人才培养模式研究[J].商业文化(学术版),2010(6):202.
- [2] 周柳华,张慧霞.高校旅游管理专业“3+1”教学模式探讨[J].山西财经大学学报(高等教育版),2009(4):37-40.
- [3] 闪媛媛,胡焱.旅游专业学生酒店实习状况对其在酒店择业意向的影响分析[J].旅游论坛,2010(1):121-126.
- [4] 夏保国,王远坤,范婉君.酒店实习对酒店管理专业毕业生流失的影响机制研究[J].湖北经济学院学报(人文社会科学版),2013(2):153-154.

(责任校对 谢宜辰)