

利益相关者视域下旅游管理专业实习管理对策研究

李倩文

江西科技师范大学 江西 南昌 330038

【摘要】：随着旅游业快速发展，旅游管理专业对人才的能力与综合素质要求不断提升，实习作为连接理论与实践的关键环节，其管理质量直接影响人才培养效果。然而，当前旅游管理专业实习中，学生、学校、实习企业因各自利益诉求不同，出现实习认知偏差、教学设计单一、企业管理缺位等问题，导致实习效果未达预期。本文从利益相关者视角出发，分析旅游管理专业实习管理现状与各主体的核心诉求，提出高校加强认知引导、构建双导师指导体系、企业完善实习管理制度、建立多元协同评价体系等对策，旨在平衡各方利益，提升实习管理有效性，为旅游管理专业人才培养提供支撑。

【关键词】：利益相关者；旅游管理专业；实习管理；对策

DOI:10.12417/2982-3811.25.07.019

在旅游业快速发展的背景下对旅游管理专业人才的能力与综合素质也有了更高的要求，其中旅游管理专业学生的实习是提升能力与素质的重要路径，但是在实际实习过程中，学生、学校、实习企业等会考虑各自利益，造成具体实习管理中出现的问题，影响到旅游管理专业的实习效果，学生在实习后也未能达到预期的实习效果。基于此，本文从利益相关者视角下对旅游管理专业实习管理现状以及管理对策展开分析，以指导旅游管理专业学生的实习，同时帮助实习生在具体实习过程中提升职业能力。

1 旅游管理专业实习管理研究现状

1.1 旅游管理专业实习模式分析

旅游管理专业具有较强的实践性，故而该专业学生在完成理论知识学习后，还需要通过实习学会利用理论知识，并在实习中积累经验。基于旅游管理专业的实践性特点，不同高校旅游管理专业学生在均需要参与实习，并使得实习过程中出现的问题逐步暴露出来，有关旅游管理专业实习的文献报道也日益增多，为实际旅游管理专业实习提供了理论依据。结合国内现有文献中有关旅游管理专业实习管理的研究报道，有研究指出旅游管理专业学生实习应及时作出改革，并强调旅游管理专业实习应加大产、学、研方面的人才培养。也有学者认为旅游管理专业实习改革需要从多方面入手，比如实习模式、实习指导内容等。也有文献中通过理论与实践相结合，分析了不同实习模式对旅游管理专业学生实习效果的影响，认为“3+1”、校企一体化模式更有利于提升学生的实习效果。综合不同文献关于旅游管理专业实习管理的研究，当前的文献报道以论述性为主，所给出的实习建议也缺乏实质性内容，致使旅游管理专业实习管理改革未取得了突破。

1.2 旅游管理专业实习期间的教学设计现状

影响旅游管理专业学生实习效果的因素较多，其中实习教学设计是重要的影响因素之一，具体的包括旅游管理专业学生的实习地点、实习时间、实习内容等，只有实习地点、实习时

间以及实习内容均较好的情况下才能保证实习质量。从当前旅游管理专业实习模式方面分析，教学设计中采用的是校内实习与校外实习相结合的模式，但是实习形式比较单一，比如导游岗位实习、酒店前台岗位实习，实习内容较传统，且涉及诸多重复性工作。部分旅游管理专业学生在实习期间实习内容的系统性不足，实习内容存在较大的随机性，学生在实习完成后的知识积累、技能提升效果有限。结合文献报道中有关旅游管理专业实习期间的教学设计的分析，有学者指出在选择实习基地过程中，需要考虑基地管理水平、实习基地的合作模式、实习基地的建设措施等。从旅游管理专业实习内容方面分析，需要设计旅游管理专业实习教学项目、形成实习教学考核体系指标、实习管理评价指标，但是较多旅游管理实习后的考核指标不明确，评价指标较笼统，评价指标也局限于定性分析，造成实习效果评价考核存在主观性，而且评价主体主要是校内导师，企业管理者、实习过程中的群众等未能有效地参与到实习评价中，使得实际评价具有明显局限性。

1.3 旅游管理专业实习效果现状

旅游管理专业学生的实习效果是实习最终结果的具体体现，故而众多学者也开始关注旅游管理专业学生的实习效果，根据不同旅游管理专业实习效果情况反过来验证不同实习管理模式的作用，以指导具体旅游管理专业学生实习内容、实习模式、教学设计等改革。根据文献报道，通过对旅游管理专业学生实习满意率调查，分析不同实习生对院校、实习企业在旅游管理专业实习中的作用。评估不同学生的实习效果，需要同时兼顾学生、学校以及企业，大部分研究侧重于学生对实习效果的满意率。有文献认为，旅游管理专业学生在酒店实习过程中容易出现负面心理，比如退避抵触、失衡困惑、焦虑不安、抑郁气馁、行业偏见等，消极心理会影响学生的实习感受与实习满意率。当然，也有从实习企业角度、高校角度进行实习效果的评价，通过收集高校、实习企业对实习管理的满意度，为后续实习管理积累经验。

2 利益相关者视角下旅游管理专业实习管理分析

2.1 从学生角度分析

旅游管理专业学生是实习的主体,从学生角度分析旅游管理专业实习。根据一项有关实习生的调查分析,较多旅游管理专业学生对专业缺乏兴趣,同时对旅游管理专业缺乏正确认识。如部分学生等旅游管理等同于“服务类”岗位,比如酒店客房接待、旅行社导游等;部分学生对旅游管理基层工作存在歧视性,但是往往实习的地方也正好是自己所歧视的基层机构。正是因为旅游管理专业学生对旅游管理专业缺乏认识,同时对传统的旅游行业不看好,使其承受来自多方面的压力。比如部分旅游管理专业学生家长认为自己花钱让子女上大学,目的是找到一份体面的工作,但是最终所从事的却是类似于酒店前台等相关的服务性工作,学生需要承受来自家庭的压力。此外,社会上对部分职业存在歧视,旅游管理专业学生依然内心不想被歧视,所以在参与实习过程中有抵触、逃避、担心碰见熟人等心理。部分学生在刚开始实习时已经产生迷茫,不知道自己要不要坚持下去。学生认为旅游管理专业的就业范围狭窄,通常毕业后的就业集中在酒店、旅行社、景区等,尤其是在酒店工作过程中,不仅需要从基层做起,而且需要轮岗。工作后工资低,门槛低,让学生内心有明显的落差感,自我感觉辛辛苦苦学习旅游管理专业知识,但貌似较多知识在具体工作中并没有用,所从事的工作与自身是否学过旅游管理专业,甚至与没有在高校学习过的人有着一样的起点。较多旅游管理专业学生在实习岗位中未能找到职业归属感与职业成就感,未能从内心重视实习工作,影响到实际实习效果。

2.2 从学校角度分析

学校也是旅游管理专业学生实习的一个利益相关者,但是当前较多高校没有与旅游管理专业相关的实训基地,或者现有的实训基地建设存在滞后性。部分高校尽管结合旅游管理专业特点会建设实训基地,但是在建设过程中前瞻性不足,比如实训基地规模小,部分实训基地未能与旅游相关企业建立长期的合作关系,造成较多实训基地名存实亡。大部分情况下,旅游管理专业学生需要自行寻找实习单位,学校最后只需要简单收集不同学生的相关实习证明材料,这样不仅容易使得部分学生在实习过程中出现弄虚作假,同时也因为实习地区的分散性,学校无法在学生具体实习期间加强管理,相应的实习效果会受到影响。实训基地选择不合理也是学校实训基地建设中存在的不足之处,比如较多高校在选择实训基地时会考虑到大城市、经济发展的南方城市,比如北上广深、高端酒店品牌或者是国际连锁酒店品牌等。同样的因为上述地区或者星级酒店等具有吸引力,不缺少实习生,所以在学生实习过程中,相关实习单位可能会对学生提出苛刻的要求,甚至将实习生作为廉价的劳动力,致使实习生在实习过程中心情压抑,无法取得满意的实习效果。

2.3 从实习企业角度分析

从旅游管理专业学生实习企业角度分析,部分企业在日常管理中缺少与实习生管理相关的制度、管理要求等,而且较多实习生在企业实习过程中以“临时工”身份参与工作,通常从事的是基层繁重的体力劳动,实习内容单一、实习内容简单并且重复,影响到实习生在实习中的积极性,影响到职业归属感。部分企业未能履行自身的社会责任,甚至将实习生等同于“廉价劳动力”,从始至终并未考虑到帮助实习生提升管理能力与职业素养,而是最大程度地让实习生帮助企业劳动,帮助企业创造价值,部分企业甚至认为每年都有大量实习生,通过使用实习生能够减轻企业的成本,用较小的成本保证企业各项工作的顺利开展。

3 利益相关者视角下旅游管理专业实习管理对策

3.1 高校需要加强引导,帮助学生转变心态

旅游管理专业学生在实习之前,高校需要加强引导工作,以帮助学生摆正心态,正确认识实习工作,鼓励学生在实习期间善于思考。高校可将实习引导融入日常教学,在专业基础课、专业课中渗透旅游行业发展动态与职业前景,避免实习前“临时抱佛脚”式的引导。例如在《旅游学概论》《旅游管理学》等课程中,通过案例教学引入文旅融合、智慧旅游等新兴领域的发展成果,如沉浸式景区运营、旅游大数据分析、高端定制旅游服务等,打破学生对旅游管理“仅停留在基层服务”的刻板认知,让学生意识到专业知识在新兴岗位中的应用价值。

同时,高校应系统开设职业认知与实习指导课程,课程内容需覆盖行业认知、职业规划、心理调适等模块。可邀请旅游行业资深从业者、企业高管走进课堂,分享不同岗位的职业发展路径,比如从酒店基层岗位成长为运营经理、从旅行社计调转型为定制旅游顾问的真实案例,用行业实例消解学生对基层工作的抵触心理。此外,高校还可组织实习前的“职业角色模拟”活动,让学生分组模拟酒店前台接待、景区游客服务、旅游产品策划等场景,在模拟过程中感受岗位工作内容,提前适应职业角色,减少实习时的陌生感与焦虑感。对于学生可能面临的压力,高校可通过家长会、线上沟通等方式,向家长传递旅游行业的发展前景与专业人才培养目标,争取家长对学生实习的理解与支持,帮助学生缓解家庭层面的压力,以积极心态投入实习。

3.2 重视实习指导,引导学生做好职业规划

高校在旅游管理专业学生实习期间需要加强实习指导,构建“校内导师+企业导师”双导师指导体系,确保指导的专业性与针对性。校内导师需定期与实习生沟通,通过线上会议、实地走访等方式,了解学生的实习进展、工作难题与心理状态,每周至少开展一次一对一指导,每月组织一次线上小组交流,让学生分享实习心得、交流解决问题的经验。企业导师则需聚

焦岗位技能指导,根据学生的实习岗位制定个性化指导计划,比如针对酒店管培生,指导其学习客房运营管理、客户关系维护等技能;针对景区实习生,指导其掌握游客流量调控、应急事件处理等方法,确保学生在实践中提升专业能力。

在职业规划指导方面,双导师需结合学生的实习表现与个人特质,共同为学生制定动态调整的职业规划。实习初期,通过职业兴趣测试、岗位适配度评估,帮助学生明确初步职业方向;实习中期,根据学生在不同岗位的轮岗表现,分析其优势与不足,调整职业发展路径,比如发现学生擅长沟通与策划,可引导其向旅游产品设计、市场营销方向发展;实习后期,指导学生总结实习经验,梳理个人能力清单,为简历撰写、求职面试做好准备。同时,高校需建立实习档案,记录学生的实习日志、导师评价、技能提升情况等,作为职业规划指导的重要依据。此外,还可组织实习分享会,让高年级实习生向低年级学生分享职业规划经验,形成良性互动,帮助更多学生通过实习明确职业方向。

3.3 企业需要重视实习生的地位,并与相关高校建立长期的合作关系

旅游管理相关企业需转变对实习生的认知,将实习生培养纳入企业人才储备计划,而非单纯视为“临时劳动力”。企业应制定专门的实习生管理制度,明确实习生的岗位职责、培训计划、薪酬福利与考核标准,确保实习生在合理的工作强度下获得成长。例如在薪酬方面,需按照当地最低工资标准为实习生发放实习补贴,并提供餐饮、住宿等必要保障;在工作安排上,避免让实习生长期从事重复性体力劳动,可根据实习生的专业背景与学习能力,安排其参与项目策划、客户沟通、数据分析等具有技术含量的工作,如让旅游管理专业实习生参与酒店节日活动策划、景区游客满意度调查等,让实习生在实践中运用专业知识,提升职业素养。

企业与高校建立长期合作关系是实现互利共赢的关键。双方可共同制定实习培养方案,将企业的岗位需求与高校的教学目标相结合,比如企业根据岗位需要提出技能培养要求,高校据此调整课程设置,开设与企业岗位匹配的选修课、实践课;企业可为高校提供实践教学资源,如开放企业运营场景供学生参观学习,派遣企业导师参与高校教学,确保教学内容与行业实际接轨。同时,建立双向反馈机制,企业定期向高校反馈实习生的表现与能力短板,高校根据反馈调整教学与实习指导策略;高校则向企业推荐优秀实习生,为企业输送符合需求的人才。此外,双方可共建“订单班”“实习基地”,实现人才培养与岗位需求的精准对接,比如企业与高校合作开设“酒店运营订

单班”,学生在校期间学习企业定制课程,实习时直接进入企业对应岗位,毕业后优先录用,形成“培养—实习—就业”的良性循环。

3.4 构建多元协同评价体系,保障实习管理质量

构建涵盖学生、学校、企业、服务对象的多元协同评价体系,是平衡利益相关者需求、保障旅游管理专业实习管理质量的重要举措。评价内容需突破“单一技能考核”的局限,兼顾知识应用、技能提升、职业素养、服务质量等多维度,比如设置“专业知识应用度”“岗位技能熟练度”“团队协作能力”“客户满意度”等评价指标,确保评价全面反映实习效果。不同评价主体需明确评价职责:学生需进行自我评估,总结实习期间的收获与不足,形成自我反思报告;学校需从教学目标达成度、学生能力提升情况等方面进行评价,结合校内导师的指导记录与实习档案综合判断;企业需聚焦岗位适配性,从工作态度、任务完成质量、职业技能掌握情况等方面评价实习生表现;服务对象(如酒店客人、景区游客)可通过问卷调查、意见反馈等方式,对实习生的服务态度、专业水平进行评价,确保评价的客观性与全面性。

评价实施过程中需注重定性与定量相结合,避免评价的主观性与笼统性。定量评价可通过设置具体分值与评分标准实现,比如“岗位技能熟练度”指标,可根据实习生完成具体任务的速度与准确率打分;定性评价则需结合评价主体的描述性反馈,比如企业导师对实习生“团队协作能力”的评价,需结合实习生在团队项目中的具体表现进行阐述。同时,建立评价结果应用机制,将评价结果与学生的实习成绩、评奖评优、就业推荐挂钩,与企业的实习生留用、合作院校选择挂钩,与学校的教学改革、实习指导优化挂钩,让评价真正发挥导向作用。例如,对评价优秀的实习生,学校可授予“优秀实习生”称号,企业可优先录用;对评价中发现的共性问题,如学生“应急处理能力不足”,学校需加强相关课程教学,企业需在实习中增加应急场景模拟训练,通过多元协同评价推动实习管理持续优化,保障各利益相关者的需求得到满足。

4 结语

总而言之,在旅游管理专业实习管理期间,需要充分考虑实习生、高校以及旅游管理企业之间的关联性,明确不同利益相关者的具体需求,保证不同利益相关者都能在学生实习中有所收获,得到相应的利益,增强学生实习的积极性以及企业愿意参与实习学生培养的的积极性,提升人才培养质量,促进实习管理模式的持续优化。

参考文献:

[1] 程豪.旅游类专业学生的酒店实习感知与从业意愿分析[J].漫旅,2024,11(18):77-79.

- [2] 白佳飞,胡科翔,付钰淋.旅游管理专业专升本学生培养模式创新研究——以重庆G大学专升本人才培养为例[J].西北成人教育学院学报,2024(6):56-60.
- [3] 王丽君,王增义.高校旅游管理专业实习管理改革探索与研究[J].农家参谋,2020(24):170.
- [4] 华文.高职旅游管理专业酒店实习管理存在的问题与对策[J].环渤海经济瞭望,2020(3):68-69.
- [5] 张馨月.湖南省高职院校旅游类专业实习生权益保障研究[D].湖南师范大学,2022.
- [6] 于桂林.应用型本科旅游管理专业校政企协同育人的机制研究[J].对外经贸,2023,(06):80-83.
- [7] 吴素吟,盛颐,刘宏兵.高校旅游管理专业顶岗实习优化策略研究——以海南热带海洋学院为例[J].高教学刊,2023,9(14):113-116.