

高职学生顶岗实习期间辅导员管理工作实践与思考

——以安徽冶金科技职业学院酒店管理专业为例

安徽冶金科技职业学院经济管理系 代美侠

【摘要】 高职教育如何在“工学结合，校企合作”理念的实施指导下，更有效地解决学生在顶岗实习过程中存在的许多问题，是高职院校的一项重要工作。辅导员的管理工作一定程度上代表着一个学校管理水平的高低。本文以安徽冶金科技职业学院酒店管理专业顶岗实习为例，谈谈辅导员在学生顶岗实习期间如何加强管理，以提高顶岗实习的质量。

【关键词】 高职教育 酒店管理 校企合作 顶岗实习

高职是培养高技能应用型人才的基地，学生管理工作是实现“学生全面发展”的重要保证，是一个学校管理水平高低的重要标志，很大程度上影响着学校综合管理水平和学生素质的提高。高职辅导员担负着对大学生思想引导、职业规划、学业管理、成才导航等重任，对加强和改进大学生思想政治教育、维护校园安全稳定、构建和谐校园、促进大学生健康成长成才起着不可替代的作用。

校企合作、工学结合人才培养模式已成为高职教育的发展趋势。国务院《关于大力发展职业教育的决定》指出，要大力推行校企合作、工学结合的培养模式。教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》提出，要积极推行与生产劳动和社会实践相结合的学习模式，把工学结合作为高等职业教育人才培养模式改革的重要切入点。顶岗实习既是高职院校在真实职业环境下培养学生职业意识、职业素养和职业技能的重要平台，也是高职学生进入就业岗位前全面提升知识、能力、素质的有效途径。

然而在顶岗实习中因为各种因素的影响，辅导员的管理工作出现许多困难，如何加强顶岗实习期间学生的管理，提高实习生教育管理工作的针对性和有效性，是我们高职教育者必须认真思考的重要话题。本文以安徽冶金科技职业学院经济管理系酒店管理专业学生顶岗实习的管理实践为例，探讨顶岗实习期间辅导员的管理工作。

一、高职学生顶岗实习期间辅导员管理工作中的难点与问题

1、顶岗实习期间学生思想教育难到位

辅导员管理工作内容之一是进行学生的思想道德教育，引导学生树立正确的

世界观、价值观、人生观和良好的职业道德。但学生实习期间，由于实习单位多、分布散、路途远，同时一些企业没有设置党组织、不注重思想引导，给实习生的思想教育、实习生党员管理和入党积极分子的培养考察等工作落实带来困难，导致实习生思想教育容易缺位、学生党员组织生活缺乏，党员学生和入党积极分子在实习岗位上先锋模范作用发挥不够。如安洽学院（我校）11 酒店管理班 58 名同学安排在 5 家单位实习，实习单位更注重专业业务培养。另外，在实习过程中，社会上一些不良思想和观念会对实习生的思想构成冲击，影响学校思政工作的有效性和实习生思想的稳定性。

2、顶岗实习期间学生的安全管理困难

顶岗实习期间，学生在工作中的风险往往由实习单位负责，但工作时间以外，学生自由支配，外出购物、旅游等，在此期间可能会出现一些如交通事故、意外事故等风险，这是辅导员管理的盲点。

3、顶岗实习期间学生的心理状态不适应职场需要

在顶岗实习过程中，辅导员会发现实习生心理不适应，角色难转变；人际关系不协调，与正式员工沟通不畅；实习态度不端正，对刚性管理心存抵触；职业期望高，心理落差大等问题。如酒店管理专业实习岗位大部分在餐饮、客房、前厅等部门，这些部门工作很繁重，操作技能简单、重复，学生积极性不高。我院酒店管理专业的实习大部分同学被安排在旋转餐厅、西餐厅、中餐厅等岗位，劳动强度很大，学生怨气较大。如何解决这些心态问题，是辅导员工作中的一大考验。

4、顶岗实习期间学生的生活管理困难

我院酒店管理专业实习过程中还出现许多实习生生活中的一些问题。如住在地下室，环境很差，见不到阳光，很容易生病；冬天没地方晒衣物；空调费用过高；实习补贴低；过年回不了家等问题。这些问题很琐碎，但处理不好会影响学生的工作积极性。

二、加强顶岗实习期间辅导员管理工作的措施

1、高度重视实习单位的遴选，实现校企合作、齐抓共管的工作局面。

我院学校领导、实习实训处、经济管理系都高度重视酒店管理专业的顶岗实习工作，通过实地考察、网上调查、实习生反馈等多种渠道掌握实习单位情况，

淘汰一些资质差、管理水平低下的单位，选择一些管理水平高、口碑好的企业合作。目前，我们将学生主要安排在马鞍山海外海皇冠假日酒店、北京保利大厦等四星级、五星级管理水平高的企业实习，成为我院校企合作的典范，合作多年来齐抓共管，实习质量高、学生实习期间安全有保证。

2、做好顶岗实习前的宣传与动员。

首先组织各家实习单位陆续到我院进行宣讲，宣传企业文化、工作环境、生活居住环境、实习生待遇等内容，让学生事先了解实习单位状况。

做好与学生及学生家长的沟通工作，宣传顶岗实习的重要性，顶岗实习期间注意事项，如：如何处理实习生与正式员工之间的关系，工作期间与客人如何沟通，如何保障自己人身和财物的安全，尤其是自身安全方面。

积极做好顶岗实习前的动员工作，让每位同学签订实习承诺书，树立学生信心、坚定学生做好顶岗实习任务的决心。

3、高度重视顶岗实习期间学生的安全问题，切实做好安全教育工作。

每年酒店管理专业顶岗实习前，利用班会、主题班会等形式做好宣传；利用考试检验学生的安全意识、观念、安全知识的掌握情况，做好资料的保管工作；协助学校学生处为每位同学买保险，做到实习生人人有保险。

4、加强学生的职业道德教育。

学生思想道德教育贯穿于学校教育的整个过程。自学生入学以来，就采取多种形式，如理论教育、优秀毕业生的先进事迹教育、大学生生活规划教育等，努力让学生树立正确的世界观、人生观、价值观；引导学生认真学习和掌握党的理论和方针政策，向党组织递交入党申请书。选送表现好的学生进行党课学习，确定入党积极分子，经过党组织的培养和考察，把一些思想纯、作风正、学习好的团员吸收到党组织中来；在日常的班级管理和学生管理中，充分利用主题班会等方式加强学生的爱国主义教育、理想教育、先进性教育等，将世界观、人生观、价值观教育渗透到学生的日常管理过程中，起到耳濡目染的效果。

高职学生如何把思想道德素质与职业结合起来，提高职业素质是辅导员工作的重要内容。结合顶岗实习的工作岗位特点，通过各种知识讲座、交流座谈会、主题班会等形式有针对性地进行职业道德方面的教育，教育学生要有爱岗乐岗、忠于职守的敬业意识；讲究质量、注重信誉的诚信意识；遵纪守法、公平竞争的规则意识；团结协作、顾全大局的合作意识；刻苦学习、不断进取的钻研精神；

艰苦奋斗、勤俭节约的创业精神。邀请优秀毕业生和已完成实习的在校生进行心得交流,介绍实习中的注意事项及成功经验,让学生对顶岗实习有更真切的了解,帮助他们明确在顶岗实习期间的技能目标和职业素养目标。在顶岗实习过程中,坚持每月与每一位实习生至少一次电话沟通,让入党积极分子定期结合顶岗实习工作写一篇思想汇报,电传到我的邮箱。分析评价他们在思想上不足的地方,督促其积极努力,改变不足。在顶岗实习后,要求每位实习生交一份顶岗实习期间思想方面的书面总结,给出辅导员点评,同学之间相互点评,评出思想进步最快最好学生,给予奖励。

5、适时做好实习期间的巡访工作。

辅导员定期到实习单位进行巡访,给学生加油鼓劲,为学生排忧解难,解决学生在实习中遇到的工作、生活等方面的问题。在巡访中积极与实习生、实习单位沟通,做好实习反馈工作。沟通的内容是多方面的,与学生沟通的内容有学生的实习工作表现,有学生的生活情况,有思想波动情况,还有对实习单位的意见等;与用人单位沟通实习生的劳动强度,实习生总体的表现,实习生的不足之处等。通过沟通,辅导员获知许多原本未预料到的问题,如是企业的问题,督促尽快解决;对于学生的问题,记录并加强对实习生的相应管理。

6、做好顶岗实习后的总结表彰工作。

举办优秀实习生报告会,开展实习期间奖学金和优秀实习生的评比表彰活动;收取毕业生的顶岗实习报告,并积极配合实训处做好优秀顶岗实习报告评选活动等,考核学生顶岗实习的表现情况,以激励学生勤学、好学。我院酒店管理专业实习期间得到北京保利大厦、海外海皇冠假日酒店等实习单位的大力支持,实习单位人力资源部门将学生实习期间的表现逐项打分,给出综合评价,以密封档案的形式邮寄至辅导员手上,成绩很客观、真实。再根据辅导员的所见所闻、指导老师的意见等最后给学生一个综合成绩,评定奖学金、优秀实习生。

三、做好顶岗实习期间辅导员管理工作的几点思考和体会

1、制度规范建设是做好顶岗实习期间辅导员管理工作的基础。

制度规范建设是做好顶岗实习期间辅导员管理工作、保证顶岗实习质量的基础,高职院校应积极制定顶岗实习管理制度。近年来,我院结合工作实际,不断建立健全相关规章制度,先后制定了《顶岗实习管理制度》、《顶岗实习应急管

理机制》、《顶岗实习学生管理制度》、《顶岗实习辅导员管理制度与考核办法》、《辅导员定期巡访制度》等制度。工作中，我们严格按照制度办事，加强对顶岗实习学生的管理，效果显著。

2、加强自身素质建设是做好顶岗实习期间辅导员管理工作的保证。

辅导员是学校教育工作中最基层的组织者和协调者。辅导员与学生接触较多，沟通便利，肩负着育人的重要职责。我院经管系酒店管理专业的学生多数都是女生，顶岗实习又多在外地南京、北京等地，实习期通常半年或一年之久，实习期间无法回家等情况，处理顶岗实习期间学生工作显得尤为复杂。要履行好辅导员的职责，我们必须要提高自身的素质。辅导员是班级各项工作的具体执行者，一言一行对学生起着潜移默化的作用，辅导员要树立良好的世界观、人生观、价值观，同时还要养成良好的职业道德和爱岗敬业的精神。要有“以人为本”的服务意识，要有强烈的事业心和责任感，不断地学习，努力提高应变能力和适应能力，还要有“甘为人梯”的奉献精神，充分发挥积极、主动性、创造性。

3、不断研究高职学生的特点，采用形式多样、切实有效的管理方法是做好顶岗实习期间辅导员工作的有效途径。

90后的学生，个性突出、自我意识强、吃苦耐劳精心差，不是能用常理分析的群体。专业很精通的辅导员，未必能成为学生的偶像；工作很用心的辅导员，未必能让学生敬佩；一个很关心学生的辅导员，未必能让学生感动。一名优秀的辅导员，要有专业特长、敬业精神和关爱之心，还要适合当今学生的“口味”。如要精通运动、游戏、网络术语、微博、微信等，我们充分利用网络等学生喜爱的现代信息手段，建立学生干部QQ群或是飞信群，各班成立班级QQ群，通过QQ和飞信把学校的信息及时准确的通知到每一个学生，使学生更快地了解、交流各种信息，解答他们的疑问。建立自己的博客、空间，学生与辅导员互踩空间也拉近了彼此的距离，在空间里面更能了解对方的思想、生活状态等。网络已经成为辅导员进行思想政治教育的平台。如11酒店管理班在实习期间，我更多的是通过QQ群，手机短信，邮箱等方式跟他们及时沟通，快速解决实习中的各种问题，效果显著。

4、充分发挥学生骨干作用是做好顶岗实习期间辅导员管理工作的重要手段。

顶岗实习期间，每个实习单位都安排有班干部、入党积极分子或者党员，通

过定期电话询问、QQ 聊天等形式与班级学生骨干沟通，让他们及时反馈信息，提高辅导员管理效率，又锻炼了学生的自我管理能力。

顶岗实习是高职院校培养高技能应用型人才的关键实践教学环节，它使实践教学与工作岗位零距离接触，实现学生实习与就业的无缝对接。学生顶岗实习过程中，学校的人才培养管理工作是基础，高职辅导员在顶岗实习过程中的组织管理是关键，只有不断提升高职辅导员在顶岗实习过程中的管理水平，才能顺利地实施顶岗实习，实现学校、企业、学生的三方共赢。

参考文献：

- 1、陈红岩. 高职酒店专业顶岗实习生管理模式的探索与实践 《中小企业管理与科技》 2010
- 2、陈辉. 高职酒店管理专业顶岗实习情况调查研究 《青岛职业技术学院学报》 2013
- 3、试论高职学生顶岗实习的现存问题及对策研究 《教育与职业》 2011