

基于实习生视角的顶岗实习课程思政实施研究 ——以高职旅游管理专业为例

王兆成，董广智

(扬州市职业大学 旅游学院，江苏 扬州 225009)

摘要：因自身特殊性，顶岗实习课程思政实施面临较大挑战，为此，对扬州市职业大学在江苏、上海、北京等地高星级酒店参与顶岗实习的学生开展问卷调查，并从实习生的视角分析顶岗实习课程思政的实施现状，剖析学校、企业和指导教师层面实施顶岗实习课程思政存在的问题，进而提出完善顶岗实习课程思政实施的体制机制、促进顶岗实习企业深度参与课程思政实施、提升顶岗实习指导教师课程思政实施能力、充分利用新媒体拓展课程思政实施渠道等改进措施。

关键词：顶岗实习；课程思政；实习生；旅游管理

中图分类号：G641;F590

文献标志码：A

文章编号：1008-5327(2023)01-0028-05

Research on Implementing Ideological and Political Education during Internship from the Perspective of Interns

—Taking tourism management major of higher vocational colleges as an example

WANG Zhao-cheng, DONG Guang-zhi

(College of Tourism, Yangzhou Institute of Technology, Yangzhou 225009, China)

Abstract: Due to its own features, to implement ideological and political education in internship, we are facing great challenges. To solve this problem, a questionnaire survey was carried out for students who participated in the top hotels in Jiangsu, Shanghai, Beijing and other provinces or cities. Based on the data, this paper analyses the current situation of implementation of ideological and political education during the internship from the perspective of interns, and finds the problems existing in schools, enterprises and instructors. Finally, it puts forward the measures such as improving the system and mechanism of the ideological and political education, encouraging the enterprises to deeply participate in it, improving the instructors' ability, and making full use of new media to expand the ideological and political education.

Keywords: internship; ideological and political education; interns; tourism management

目前，高职教育突出产教融合、校企合作，而要落实好“立德树人”的根本任务，应强化校企、产教各方协同的课程思政教育职能。顶岗实习是专

业实践教学的重要组成部分，同样承担着思政育人的主要职能，是实现实习生品德修养、职业技能和职业精神深度融合的重要途径。而目前，高职院

收稿日期：2022-05-06

基金项目：2020 年扬州市职业大学教改课题(2020JG21)；2019 年江苏省高等教育教改研究课题(2019JSJG484)；2022 年江苏省高职院校青年教师企业实践培训资助项目(2022QYSJ079)

作者简介：王兆成(1982—)，男，山东泰安人，讲师，博士生，主要研究方向为旅游管理、旅游经济。

校课程思政实践教学体系尚未完善^[1],其中,顶岗实习因其特殊性,在课程思政实施的组织管理、过程监管等方面存在一系列问题^[2]。因此,如何推进思想政治教育与顶岗实习有机融合,是当前高职院校与合作企业面临的重要任务和核心课题。为此,本文以高职旅游管理专业为例,从顶岗实习学生的视角出发开展调研分析,探讨顶岗实习课程思政实施的成效与问题,并提出针对性措施。

1 旅游管理专业顶岗实习课程思政实施现状

根据顶岗实习教学内容和课程思政的德育要求,顶岗实习课程思政实施要将时代意识、职业道德、工匠精神、国际视野、创新精神、法律意识、安全意识、挫折教育等思政要素融入教学。为正确评估顶岗实习课程思政实施现状,发现存在的问题,以顶岗实习学生为对象开展深入调研。酒店业是高职旅游管理专业学生的主要就业方向,因此,本文面向扬州市职业大学在江苏、上海、北京等地高星级酒店前厅、客房、餐饮等岗位参与顶岗实习的学生发放调研问卷,内容涵盖顶岗实习现状、思想认知、课程思政三个方面,采取李克特五级量表设计问卷选项,1—5分分别代表非常不同意、不同意、一般、同意、非常同意。

1.1 顶岗实习的总体满意度

工作满意度描述员工对工作的整体评价,主要体现在工作条件、工作本身、工作回报、人际关系等方面^[3]。本文从实习生个人、学校管理和酒店管理三个层面测评了解顶岗实习学生的满意度,能较为全面地透视顶岗实习现状。

顶岗实习学生满意度排名前五位的为工作环境、食宿条件、工作胜任感、人际关系和实习指导,得分均值分别为3.61、3.42、3.28、3.27和3.16。高星级酒店的工作环境舒适、硬件设施完备,顶岗实习学生能在生理和心理上获得较强的舒适度与满足感。食宿免费可在很大程度上降低顶岗实习期间的经济成本。相较酒店正式员工,顶岗实习学生通常理论知识较为丰富、服务技能水平较高,能很好地胜任实习岗位,在实习中遇到困难和问题也能随时联系实习指导教师,获得指导和帮助,因此满意度较高。

顶岗实习学生满意度排名后五位的为工作强

度、薪资水平、奖励制度、工作时间安排和培训体系,得分均值分别为2.81、2.83、2.84、2.87和2.98。酒店行业是劳动密集型行业,前厅、客房、餐饮等部门的对客服务工作具有重复性,而受限于总实习时长,岗位轮换可能性较小,加之白班夜班轮换、节假日加班等,顶岗实习工作强度较大。而顶岗实习学生薪资和奖金通常比正式员工低,同工不同酬易引发抱怨和不满情绪。实习酒店的培训体系往往侧重于岗前技能培训,缺乏职业价值观塑造和职业发展规划引导,因此,满意度不高。

1.2 顶岗实习学生的思想认知水平

积极的情绪会提高顶岗实习学生的自我成就感和工作满意度^[4],消极的情绪会导致情绪耗竭等不良状态的产生,继而引发对工作的不满,形成职业倦怠^[5]。描述性统计结果表明,顶岗实习学生职业倦怠和情绪耗竭的得分均值较高,分别为2.95和2.86,有22%的顶岗实习学生有工作倦怠感,顶岗实习时间越长,倦怠感越强;职业认同与情绪耗竭呈显著负相关关系^[6],31%的顶岗实习学生认为随着实习时长增加,工作热情逐渐消失;16%的顶岗实习学生感到顶岗实习有压力,会感到不安、郁闷,其中60%认为对客服务是最主要的压力来源,按造成压力由大到小排序,依次为对客服务不确定性、严格的服务标准、工作烦琐和工作量大。

顶岗实习实施课程思政对学生思想认知的正面影响得分均值最高,达到3.73分,其中,减轻工作压力、缓解实习心理倦怠和塑造职业道德分选项得分均值分别为3.80、3.78和3.61。有90%的顶岗实习学生认为课程思政具有针对性和有效性,有助于减轻工作压力,缓解实习心理倦怠,27%的学生认为课程思政有利于职业道德的塑造、工匠精神的引领,也有5%和3%的学生仅仅是服从学校安排或是完成教学计划,没有认识到顶岗实习课程思政的重要性。

1.3 学校实习指导教师开展课程思政的效果

学校实习指导教师扮演多重角色,集管理者、教学者、观察者、信息咨询者、反馈者、评估者于一身,在顶岗实习课程思政实施中发挥着主体作用。调查显示,85%的顶岗实习学生认为思想政治教育、心理健康教育、安全教育和日常管理有很大作用或较大作用,15%的学生认为作用一般。按照

重要程度由高到低排序,顶岗实习学生需要指导教师进行课程思政指导和帮助的内容依次为:自身角色转变、不良情绪和心理压力释放、处理人际关系和对客关系、明确个人职业发展方向,以及自身人格和职业精神塑造。

值得注意的是,有近15%的学生认为顶岗实习教师课程思政实施的作用不佳,原因包括:顶岗实习指导教师对学生的跟踪指导频率较低,覆盖面更低;学生自身缺乏积极性和主动性,遇到问题与困惑时不主动联系指导教师。

1.4 实习酒店对顶岗实习课程思政实施的参与程度

有9%的顶岗实习学生认为校企协同的顶岗实习课程思政实施管理机制缺失,酒店主体角色缺失。数据反映校企双方管理的目标、标准各不相同,且在顶岗实习与课程思政培养目标的关联性、专业技能与职业精神的一致性方面缺乏沟通协调机制,酒店也未能根据顶岗实习学生不同的工作岗位和具体情境,进行有针对性的指导。

就课程思政的内容而言,有85%的实习生认同酒店注重实习生职业素养的培育,在岗前培训、部门例会、部门轮岗、实操与考核中强调对客服务工作认真、敬业、奉献、合作的重要性。但有62%的实习生认为酒店忽视价值观念的塑造、理想信念的引导、工匠精神和创新精神的培育及职业发展规划的指导,导致自身缺乏企业文化的熏陶和职业道德教育。

2 顶岗实习课程思政实施存在的问题

调研结果显示,顶岗实习课程思政的实施仍存在一些问题:部分学生未能深入理解顶岗实习的意义,对顶岗实习不够重视,甚至有抵触情绪,表现为短期缺乏学习动力、工作热情,远期缺乏创新意识、工匠精神、职业价值观塑造和职业生涯规划;部分学生遇到心理健康问题、工作困难或人际关系问题时,未能与企业部门主管、指导教师及时进行沟通,未能获得及时的思想引导。从顶岗实习学生的视角看,顶岗实习课程思政的实施在学校、企业、指导教师三个层面都存在一些问题。

2.1 学校层面存在的问题

目前,以思政课为主渠道的全方位育人,学校管理者、辅导员、教师、企业共同参与的全员育人,

贯穿学生学习、生活、实习和实训的全过程育人理念还需进一步落实。学校职能部门、二级院系、思政理论课教学部门共建共担顶岗实习课程思政的机制尚未建立,顶岗实习专业教育与思政教育衔接不畅、断层缺位,协同育人效果不明显。顶岗实习课程思政教学体系未健全,教学目标不明确,教学内容断层、泛化、重点不突出。学校和二级院系针对顶岗实习指导教师的职责规范和管理制度尚不完善,实习指导教师的权利与职责、任务和要求不明确,考核机制不健全,不利于队伍建设及顶岗实习教学和管理工作的有效开展。

2.2 企业层面存在的问题

企业往往重视自身业务绩效,对顶岗实习学生的思政教育关心与重视程度不够,未将课程思政教育培养目标融入顶岗实习过程,较少引导学生规划职业生涯;重业绩考核而轻日常培养,较少开展思想政治教育工作;企业带教师傅的素质、管理水平与责任心参差不齐,也影响了顶岗实习课程思政实施效果。

2.3 指导教师层面存在的问题

指导教师与顶岗实习学生的交流直接且频繁,是影响顶岗实习课程思政实施效果的关键因素。由于顶岗实习的时空分散性和异地性特点,指导教师实地巡查与指导成本高,顶岗实习课程思政教育、沟通、评价和管理难度加大,而针对顶岗实习指导教师的激励机制尚不健全,部分指导教师工作积极性和主动性不足,一定程度上存在沟通不畅、管理不便、监控不力等问题,使课程思政实施效果大打折扣。部分指导教师思想政治教育意识还不敏锐,实践技能教学与课程思政教育有机融合的程度有待深化。

3 旅游管理专业顶岗实习课程思政实施的改进措施

从顶岗实习学生的视角看,顶岗实习课程思政实施需要学校、企业、实习指导教师齐抓共管、协同育人,优化教学设计与过程控制,拓展课程边界,丰富课程思政内涵,着眼长远,培育学生的道德修养、职业精神和社会责任感,提升思政育人的效果。

3.1 完善顶岗实习课程思政实施的体制机制

顶岗实习是立德树人、全过程育人、全方位育人的一个重要环节,学校各层面要树立层次递进的“大

思政”教学理念,做好专业课程思政教育与顶岗实习课程思政的有机衔接和递进,聚焦理想信念、家国情怀、职业素养,建立科学合理的顶岗实习育人体系。

要进一步改革和完善顶岗实习机制,学校统一领导、二级院系牵头负责,围绕组织管理、教学改革、团队建设、考评激励等关键点,积极完善实习管理制度,明确管理主体、强化管理过程、制订管理细则、推进和落实工作长效机制,使顶岗实习课程思政的实施有章可依。党政部门、教务部门和教学院系应权责明确、协调沟通、齐抓共管、共建共育,促进落实推进。

要注意加强顶岗实习课程思政教师队伍建设。通过讲座、研讨、培训、情境实践等多种形式提升实习指导教师思政育人的责任感与使命感,提高顶岗实习环境下开展思政育人的意识与本领。要通过制度和文化来加强师德师风建设,提升教师自身的道德素养、思政理论水平和人格魅力,以契合顶岗实习课程思政实施注重潜移默化、润物无声的特点和要求。要进一步推进实习指导教师管理制度化,明确实习指导教师的权利与职责、任务和要求,逐步完善考核机制,推动顶岗实习课程思政实施的制度化与规范化。

3.2 促进顶岗实习企业深度参与课程思政实施

联合顶岗实习企业,根据实习生从学生到员工、从上课到上班、从学校到企业的成长规律和学习特点,确定顶岗实习课程思政融合点。围绕热情好客、宾客至上、爱岗敬业、精益求精、工匠精神等职业素养,以及酒店行业应对疫情积极自救的企业担当,酒店品牌国际化的家国情怀,终身学习能力、劳动精神、实践创新意识的个人发展要素,跨文化沟通、外事礼仪的人文素养等,精心挖掘思政元素,构建逐层递进的顶岗实习课程思政教学目标和内容体系。

联合顶岗实习企业研制课程思政教学计划和教学内容,共同开发涵盖工匠精神、创新创业能力、安全教育、劳动教育、纪律教育、法规教育、合作教育等内容的顶岗实习课程思政活页教材,构建定期沟通、信息共享、标准兼容、共同考核评价的工作机制。

协同企业开展企业导师的选择与优化,通过举办岗位技能大赛、团队拓展、优秀员工讲座等活

动,引导企业导师在传授专业服务技能的同时,注重职业观、价值观塑造和职业道德、工匠精神传递,为课程思政实施提供贴近时代、贴近行业的新视角,提升课程思政的吸引力和说服力。同时,推动学校指导教师常态化进企业交流,深入把握行业素质标准,挖掘思政元素,获取典型案例,提升顶岗实习课程思政实施的针对性和有效性。

探索完善顶岗实习课程思政校企导师指导、评价制度。可借鉴英国“学徒制”双指导、双评价和双监督管理机制,选配学校专业指导教师、辅导员和酒店带教师傅,落实专业教师、辅导员和企业导师协同的“三导师制”,对实习生进行多重指导和管理;学生顶岗实习期间的教育、考核和评价由学校指导教师、辅导员和企业导师共同完成;校企联合对实习巡查、岗位考核及实习表现进行监督管理。校企双方合作撰写、定期发布顶岗实习通讯和简报,及时掌控实习生动态,有效指导实习工作。

3.3 提升顶岗实习指导教师课程思政实施的能力

要精心选配具有较高思想政治素养和思政教育能力的顶岗实习指导教师,科学设计顶岗实习课程思政实施效果的考核方式,优化顶岗实习指导教师激励机制,确保顶岗实习指导教师实施课程思政有能力、有压力、有动力,顶岗实习阶段课程思政实施有规划、有落实、有考核。

要多措并举建设顶岗实习指导教师队伍。如不定期召开顶岗实习课程思政主题研讨会,组织指导教师分享典型案例、借鉴实施经验,集思广益挖掘顶岗实习过程中的思政元素,实现指导教师专业能力发展与思政育人水平贯通提高;定期召开顶岗实习指导工作阶段总结会,邀请优秀指导教师和优秀实习生现身说法,分享实习成果和个人成长经历,汇编顶岗实习课程思政教学优秀案例。还应引导顶岗实习指导教师不断改进课程思政教育方式方法,可采取措施引导指导教师定期实地走访实习酒店,并充分利用课程平台、微信群、QQ群等现代通信手段开展远程教育和管理,积极应对顶岗实习的异地性和时间差,及时了解实习生面临的问题与困惑,疏导不良情绪、排解实习压力,帮助实习生提高思想认识、塑造职业道德、调整实习心态、转换自身角色、增强抗压能力、培育工匠精神;也可引导指导教师充分发挥学生的积极性和主动性,建立实习生自主教育管理小

组,推选学生组长负责实习情况沟通和汇报,实现教师教育管理与学生自我管理、自我教育、自我服务互为补充。

3.4 充分利用新媒体拓展课程思政实施的渠道

开展顶岗实习课程思政的信息化教学改革,开发建设顶岗实习教学管理平台和系统,嵌入思政教育模块,多终端跟踪学生顶岗实习状态,全过程开展课程思政教学效果评价。可充分利用信息技术优势,进行学情大数据辅助分析,根据各阶段学情评估结果,有的放矢地调整课程思政教学方式和内容。提升学生自我评价和分析的准确度和科学性,不断提升学生在具体实习阶段的思想认识水平,助力学生自我成长。

智能终端和新媒体是顶岗实习教师教学和学生学习的利器,要充分利用其开发形成课程思政资源库。其中,学习内容要考虑实习生的习惯和偏好,尽可能贴近其生活,如现阶段可围绕疫情冲击和职业规划,精心选择思政元素融入教学案例,引发实习生情感共鸣;教学资源要短而精,主要以微音频或微视频形式呈现,并在讨论区围绕具体问题实时互动交流,以实习酒店工作岗位身边的事和熟悉的人为例,提高互动交流的参与度和情感

温度;坚持课程多元化与思政主导化相结合、鲜活性与有意义相结合布置在线任务,做好课程思政效果的评价。

高职院校顶岗实习课程思政实施面临较大的挑战,校企应形成合力,针对实施中存在的问题不断改进,真正使思想政治教育与顶岗实习有机融合,提升顶岗实习课程思政的实施效果,切实提高学生顶岗实习的满意度和成效。

参考文献:

- [1] 焦兰萍.高职“课程思政”实践教学体系构建研究[J].教育与职业,2021(11):89-92.
- [2] 石芬芳.高职院校学生实习管理案例研究——以武汉职业技术学院为例[J].职教论坛,2018(4):60-64.
- [3] 谢永珍,赵京玲.企业员工满意度指标体系的建立与评价模型[J].技术经济与管理研究,2001(5):32-34.
- [4] 曹晓松.服务性行业员工情绪劳动与服务质量关系的实证研究[D].成都:西南财经大学,2013.
- [5] 曾朝霞,黄燕玲.高星级酒店员工情绪劳动对工作倦怠、满意度影响研究[J].中南林业科技大学学报(社会科学版),2014(1):56-59.
- [6] 赵伟,汪振波.服务行业从业人员职业认同与情绪耗竭的相关研究[J].职业教育研究,2015(12):53-56.

责任编辑 习 珐

(上接第 11 页)

参考文献:

- [1] 本书编写组.党的十九大报告学习辅导百问[M].北京:党建读物出版社,2017:19.
- [2] 高举中国特色社会主义伟大旗帜 为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——习近平同志代表第十九届中央委员会向大会作的报告摘要[N].人民日报,2022-10-17(4).
- [3] 杨菊华.论 3 岁以下婴幼儿社会化托育服务中的“五 W 服务”[J].福建论坛(人文社会科学版),2020(1):167-177.
- [4] 杨菊华.托育服务体系建设的意义、问题和路径[J].人民论坛,2021(28):60-64.
- [5] 杨璇,李君,熊小丽,等.试论我国 3 岁以下婴幼儿照护服务体系的构建[J].中国卫生事业发展,2020,37(11):859-863.

- [6] 陈宁,高卫星,陆薇,等.婴幼儿托育机构发展瓶颈、政策需求与治理取向——基于河南省 2679 个托育机构的调查[J].人口研究,2022,46(2):117-128.
- [7] 张本波,魏义方.人口政策与托育服务资源配置:进展、问题与建议[J].宏观经济管理,2019(4):36-41.
- [8] 庞丽娟.发展普惠性婴幼儿托育教育服务体系[J].教育研究,2021,42(3):16-19.
- [9] 杨菊华.新时代“幼有所育”何以实现[J].江苏行政学院学报,2019(1):69-76.

责任编辑 朱天潇