



中等职业教育国家规划教材  
全国中等职业教育教材审定委员会审定

# Hotel

## 饭店服务与管理专业 综合实习

(饭店服务与管理专业)

主编 陈锡畴



高等教育出版社

中等职业教育国家规划教材  
全国中等职业教育教材审定委员会审定

# 饭店服务与管理 专业综合实习

(饭店服务与管理专业)

|     |   |     |     |
|-----|---|-----|-----|
| 主   | 编 | 陈锡畴 |     |
| 责任主 | 审 | 李 曦 |     |
| 审   | 稿 | 王昆欣 | 王玉玲 |

高等教育出版社

## 内 容 提 要

本书是中等职业学校饭店服务与管理专业教材,是国家规划教材。

本书共五篇,内容包括绪论、前厅部实习、客房部实习、餐饮部实习和康乐部实习。本书内容丰富,层次清楚,适用面广,理论联系实际,可操作性强。

本书可作为旅游职业高中、中专、技工学校饭店服务与管理专业教材,也可作为饭店岗位培训教材和教师参考用书。

## 图书在版编目(CIP)数据

饭店服务与管理专业综合实习/陈锡畴主编. —北京:  
高等教育出版社, 2002. 8  
中等职业学校饭店服务与管理专业教材  
ISBN 7-04-010252-8

I. 饭... II. 陈... III. ①饭店—商业服务—专业学校—教材②饭店—经济管理—专业学校—教材  
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 091896 号

饭店服务与管理专业综合实习

主编 陈锡畴

---

出版发行 高等教育出版社

购书热线 010-64054588

社 址 北京市东城区沙滩后街 55 号

免费咨询 800-810-0598

邮政编码 100009

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

传 真 010-64014048

<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所

印 刷 国防工业出版社印刷厂

开 本 787×1092 1/16

版 次 2002 年 1 月第 1 版

印 张 9.75

印 次 2002 年 8 月第 2 次印刷

字 数 220 000

定 价 12.00 元

---

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

**版权所有 侵权必究**

## 中等职业教育国家规划教材出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神,落实《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划,根据《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》(教职成[2001]1号)的精神,我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写,从2001年秋季开学起,国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教学大纲(课程教学基本要求)编写,并经全国中等职业教育教材审定委员会审定通过。新教材全面贯彻素质教育思想,从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发,注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本,努力为教材选用提供比较和选择,满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材,并在使用过程中,注意总结经验,及时提出修改意见和建议,使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

二〇〇一年十月

# 前言

随着我国饭店业的迅速发展,各地星级饭店数量不断增长。游客对饭店的需求已不仅仅是住宿的基本需要,对精神享受的需要已成时尚。饭店的普及对服务人员的需求日趋增加,对服务质量要求越来越高,因此,迫切需要有科学的、规范的经营方法和管理知识指导饭店向正规化、健康化、效益化的方向发展,这就对旅游中等职业教育提出了新要求。

根据教育教学改革指导思想和中等职业学校“饭店服务与管理专业综合实习教学基本要求”,我们编写了《饭店服务与管理专业综合实习》教材,以满足目前经济发展对饭店服务人才培养的需求。

“综合实习”是中等职业学校(3年制)饭店服务与管理专业的实习课程。通过本课程的学习,按实习基本要求安排学生到饭店实习,应使学生掌握饭店服务员及饭店基层管理人员所必需的基本知识和基本技能,熟悉饭店运转的基本程序与方法,具有熟练的清洁保养和对客服务技能,热爱并胜任饭店服务及基层管理工作。

本专业的学生有近三分之一的学习时间是实习,从学业时间上看占有很大比例。这一阶段又是学生从学校到社会的过渡阶段,是学生人生及职业生涯中很重要的时期。此时期是学生的观察能力、理解能力、思维能力、与人交往能力、工作能力、适应能力、创新能力大幅度提高的时期,做好饭店服务与管理专业综合实习,将更有效地提高学生的综合素质和能力。

《饭店服务与管理专业综合实习》教材突出了基本性,阐述了饭店服务与管理的基础知识和基本技能,如餐饮的基本服务知识和六大基本服务技能的实习;教材突出了逻辑性,教材的内容组织与编排既注意符合知识的逻辑顺序,也符合学生思维发展规律,又符合学习过程由简至繁;教材突出了简约性,用最少的篇幅,阐明有关的内容,简明清晰地指导学生尽快适应实习这一学习方式,如语言能力、工作态度、技能操作部分。

由于各地区旅游教育发展水平和教学实习环境存在差异,在教学中可根据本地区的实际情况,灵活选用本教材的内容。

参加本书编写的人员有:郑州旅游学校的韦艳春(第一篇)、张鲁渝(第二篇、第三篇)、李晓东(第四篇、第五篇)。陈锡畴主编。

在本书的编写过程中,得到了教育部、国家旅游局、江苏省教委、浙江省旅游局有关领导和专家的指导和帮助,作者所在学校的领导和同事也给予了热情地帮助,在此一并表示感谢。

由于编写者水平所限,加之时间仓促,书中的问题和不足在所难免,祈望专家和读者不吝赐教。

编 者

2001年6月

# 目 录

|                          |      |
|--------------------------|------|
| 第一篇 绪 论 .....            | (1)  |
| 一、实习组织 .....             | (2)  |
| (一) 实习基地建设 .....         | (2)  |
| (二) 实习管理机构 .....         | (2)  |
| (三) 实习目标和实习计划 .....      | (3)  |
| 二、实习生应具备的素质要求 .....      | (4)  |
| (一) 实习生应具备的思想品德素质 .....  | (4)  |
| (二) 实习生应具备的文化专业素质 .....  | (5)  |
| (三) 实习生应具备的身体、心理素质 ..... | (5)  |
| 三、实习管理 .....             | (6)  |
| (一) 实习生的推荐 .....         | (6)  |
| (二) 实习动员 .....           | (7)  |
| (三) 实习教育 .....           | (7)  |
| (四) 实习安排 .....           | (8)  |
| (五) 总结考核 .....           | (8)  |
| 思考与练习 .....              | (10) |
| 第二篇 前厅部实习 .....          | (11) |
| 一、前厅部的组织构成与岗位介绍 .....    | (11) |
| (一) 前厅部的机构设置 .....       | (11) |
| (二) 前厅部实习岗位 .....        | (12) |
| 二、前厅部各岗位实习指导 .....       | (12) |
| (一) 预订员 .....            | (12) |
| (二) 接待员 .....            | (18) |
| (三) 团队协调员 .....          | (21) |
| (四) 问询员 .....            | (22) |
| (五) 收银员 .....            | (27) |
| (六) 行李员 .....            | (30) |
| (七) 门厅应接员 .....          | (35) |
| (八) 饭店代表 .....           | (37) |
| (九) 话务员 .....            | (38) |
| (十) 商务中心文员 .....         | (41) |
| 思考与练习 .....              | (44) |
| 第三篇 客房部实习 .....          | (45) |



|                        |       |
|------------------------|-------|
| 一、客房部的组织机构与岗位介绍 .....  | (45)  |
| (一) 客房部的机构设置 .....     | (45)  |
| (二) 客房部实习岗位设置 .....    | (46)  |
| 二、客房部各岗位实习指导 .....     | (47)  |
| (一) 台班服务员 .....        | (47)  |
| (二) 卫生班服务员 .....       | (54)  |
| (三) 客房中心联络员 .....      | (60)  |
| (四) 公共区域清洁工 .....      | (62)  |
| (五) 打理工 .....          | (66)  |
| 思考与练习 .....            | (71)  |
| <b>第四篇 餐饮部实习</b> ..... | (72)  |
| 一、餐饮部的组织结构与岗位介绍 .....  | (72)  |
| (一) 餐饮部的组织结构形式 .....   | (72)  |
| (二) 餐饮部的岗位设置 .....     | (72)  |
| 二、餐饮部各岗位实习指导 .....     | (73)  |
| (一) 餐厅迎宾员 .....        | (73)  |
| (二) 中餐厅值台员 .....       | (77)  |
| (三) 中餐厅传菜员 .....       | (90)  |
| (四) 西餐厅服务员 .....       | (92)  |
| (五) 调酒员 .....          | (105) |
| (六) 酒吧服务员 .....        | (120) |
| 思考与练习 .....            | (123) |
| <b>第五篇 康乐部实习</b> ..... | (124) |
| 一、康乐部的组织结构与岗位介绍 .....  | (124) |
| (一) 康乐部的组织结构形式 .....   | (125) |
| (二) 康乐部岗位设置 .....      | (125) |
| 二、康乐部各岗位实习指导 .....     | (125) |
| (一) 歌舞厅服务员 .....       | (125) |
| (二) 台球厅服务员 .....       | (128) |
| (三) 保龄球服务员 .....       | (130) |
| (四) 游泳池服务员 .....       | (132) |
| (五) 网球场服务员 .....       | (135) |
| (六) 健身房服务员 .....       | (136) |
| (七) 桑拿浴服务员 .....       | (139) |
| (八) 游戏机室服务员 .....      | (141) |
| (九) 棋牌室服务员 .....       | (144) |
| 思考与练习 .....            | (146) |

# 第一篇

## 绪 论

综合实习是饭店服务与管理专业教学中的重要组成部分。实践证明,实习是学生成才、理论与实践结合、锻炼实际工作能力的重要环节。学生通过在档次高、管理规范 的饭店实习,为他们毕业后迅速适应工作并很快成为初、中级服务人员打下了良好的基础,这也正是旅游中等职业学校为适应旅游业的快速发展而培养实用人才的目的所在。

饭店服务与管理专业学生实习的过程是学生对本专业的一个全面认识了解的过程。经过一年半到两年的在校学习,学生已掌握一定的科学文化知识、专业理论知识和专业技能,在饭店顶岗实习则为学生提供了一个理论联系实际的广阔天地。通过实习,学生能加深对饭店服务的认识,端正专业思想,增强学生从事该专业的兴趣和信心,能学到一些书本上学不到的知识。饭店服务与管理专业这种实习模式,是以马克思主义的实践、认识,再实践、再认识的认识论为理论基础,是理论与实践相结合的产物。通过这种模式的学习,有助于学校培养符合饭店要求的应用型人才,有助于该专业教学目的实现。

饭店服务与管理专业学生实习的过程是学生了解社会的过程。学生在饭店顶岗实习,从某种意义上讲就是走向社会。走向社会就面临着种种与学校环境不同的变化,如学习环境的变化、生活环境的变化、学习方式的变化,等等。经过一段时间的实习,要求学生逐步适应这些变化。当代的改革大潮对目前的饭店业有着极大的冲击,社会主义市场经济体制的确立,加速了饭店业的改革步伐。饭店管理模式的改革、人事制度的改革等都体现了激烈的市场竞争,优胜劣汰的管理体制在饭店管理中直接体现了出来。学生在实习过程中,对这些都会有充分的认识和了解,思想上会产生一种压力,这种压力随着认识的加深而逐步变成动力,从而激励学生更加努力刻苦地学习,树立竞争意识和参与意识,为将来正式步入社会打下良好的基础。

饭店服务与管理专业学生实习的过程是学生提高职业道德修养的过程。学生到饭店进行顶岗实习,要求学生树立强烈的职业责任感,遵守职业纪律,培养良好的职业道德品质,养成良好的职业道德习惯。现在的实习就是将来的工作,所以,在实习过程中应严格要求学生时刻不忘提高自己的职业道德修养,这是做好饭店工作的基本要求之一。

饭店服务与管理专业学生的实习是学生将知识转化为能力的过程。一名合格的饭店从业人员,必须具备较高的思想品德素质、文化专业素质、健康的体魄和较强的工作能力。这几个方面是相辅相成的,能力发展的前提在于知识的掌握,而掌握知识只是具备了一些潜能,知识



掌握得多少,并不能完全地反映一个人能力的高低,顶岗实习则恰恰是将知识转化为能力的过程,也是最好途径。这是由于素质和能力不只来源于书本,更主要的是在实习中形成和提高,使在学校学到的科学文化知识、专业理论知识、专业技能与饭店实际有机地结合起来,进而发展学生的实际服务能力、组织管理能力、语言表达能力、交际能力、推销能力,等等。学生只有具备了上述能力,才能向客人提供优质的服务,才能把本职工作做得更好。

饭店服务与管理专业学生的实习对实现课程基本设置和培养目标具有极其重要的意义。

## 一、实习组织

### (一) 实习基地建设\*

综合实习是一门实践性很强的学科教学,它要求学生把课堂上所学的理论知识充分运用到饭店实际管理中去,从而达到锻炼学生、提高工作能力、毕业后能胜任本职工作的目的。为了达到本学科的教学目的,建立健全实习基地就显得尤为重要。目前,饭店管理专业实习基地的建设大致有两种途径,一是把基地建在高档次的星级饭店,二是学校建立实习饭店。前者是实习基地建设重点所在,后者则对学校日常教学起到不可低估的辅助作用。

#### 1. 领导重视

领导重视就是要求学校领导充分认识到实习教学这门学科的重要性,通过理论教学和实践教学的结合,帮助学生更好地掌握饭店服务与管理的基本技能和方法。

#### 2. 选择好饭店

学校在选择自己的实习基地时,要对所选择的饭店进行较为全面的考察。不仅要考察饭店的硬件建设,更主要的是要考虑软件建设,尤其是饭店的管理,一家管理好的饭店本身就是一所好学校。

#### 3. 稳固实习基地

建立相对稳定的实习基地是学校坚持搞好实习教学的关键。与饭店长时期的合作有助于实习的组织和管理,相互间的了解也有助于学校和饭店更加密切地配合。从学校来讲,既要向饭店推荐各方面素质都较高的学生,又要在实习前充分加强实习生的职业道德教育和主人翁意识的培养,要教育学生时时处处从饭店利益出发,维护饭店形象,只有这样,学校才能取得饭店的信任,从而愿意与学校长期合作,为学生提供实习场所。

当然,饭店也应尽力做好实习生的管理工作,处理好实习生和正式员工之间的关系,提高实习生的稳定率。

### (二) 实习管理机构\*

实习管理机构是职业学校教育教学管理机构中一个重要的组成部分,为了实现实习教学的最终目的,必须加强管理。因为实习管理的好坏直接影响着学校整体教学质量,影响着学校培养合格人才的质量,这两种质量也将影响学校的发展。然而,对实习的管理和指导不仅仅是专业课教师和班主任单枪匹马地作战,而应该是靠一个有机的整体机构来相互协助、配合,从而发挥管理结构的整体功能,保证教学实习的整体工作质量。因此,首先必须建立一个有效的组织管理机构,合理分配工作内容,明确各自的职能范围,共同管理好教学实习工作。

---

\* 本教材带\*部分为教师参考、学生了解的内容

这个管理机构主要由学校管理机构和饭店管理机构两部分组成。

### 1. 学校管理机构

学校实习管理机构主要由分管实习工作的主管校长、负责实习工作的中层领导(实训主任)、专业课教师、各班班主任以及各班主要学生干部组成。

主管校长是整个管理机构的核心,指导实习的全面工作,其中包括机构的建立、实习计划的制定、实习基地的建设以及指导机构其他成员做好实习的安排、检查、总结、考核等工作,组织研究和解决实习中出现的问题,从而保证实习工作的正常运行。

学校中主管实习工作的中层干部,负责各项实习的具体工作,起到上通下达的作用。一方面他们要全面细致地指导专业课教师、班主任完成实习管理工作,另一方面要向主管校长及时汇报各实习基地的工作情况,提出实习工作的具体意见。同时,也起到学校和饭店联系的纽带和桥梁作用。

专业课教师和班主任主要起到对实习生的直接指导和联系作用,专业课教师具体指导学生实习工作,班主任则主要加强实习生的管理工作,包括主动与实习生联系,了解本班实习生实习情况,及时向学校汇报本班实习情况,有必要的話,学校直接派专业课教师或班主任到饭店带队实习,加强实习的管理。

实习管理机构中应选用一定数量的学生会干部或班干部参加,尤其是在没有带队教师的情况下,学生干部可以协助专业课教师和班主任管理好该实习饭店的学生完成各项实习任务,如定期向学校和班主任汇报实习情况,及时反映实习生存在的问题等。这样既锻炼了这些学生的管理能力,又提高了学校整体实习管理工作的效率。

### 2. 饭店实习管理机构

饭店实习管理机构是以饭店人事部为中心,由人事部经理、各部门经理及主管、领班组成。

饭店人事部主要负责实习的组织、管理和指导工作,同时协调与学校的关系,与学校共同配合,完成实习计划,接受和处理饭店其他各部门实习生出现的问题,及时与学校沟通,对学校的教学管理提出合理化建议,为改进学校教学质量提供宝贵的信息。各部门经理、主管和领班则直接指导学生实习的具体工作,是学生实习的饭店指导教师,他们是实习生工作中的表率,对实习生的工作进行全面的、思想上的和业务上的具体评价,为实习结束的总结考核提供第一手材料。

## (三) 实习目标和实习计划

### 1. 实习目标

中等职业学校饭店服务与管理专业的培养目标是:培养具有良好职业道德、具有现代科学文化知识和专业知识,以及娴熟服务技能的初、中级服务与管理人才。实习是实现这一培养目标的一个重要方面,饭店更为学校实现培养目标提供了一个广阔天地。根据目标性原则的要求,实习也有其专业目标。实习目标是指学生把书本上学到的理论知识、专业技能运用到实际的饭店管理工作中去,从而锻炼自己的实际工作能力。在一年的实习期中,实习生会接触到一个或多个实习岗位,而不同的岗位都有其具体而特殊的服务程序和要求,有与书本上相一致的地方,也有与书本、理论不一致的地方。例如,中餐有中餐的服务程序,西餐有西餐的服务技能,如何把书本知识与具体的实践相结合,从而为客人提供最优质的服务,就是我们考核实习

效果最重要的标尺,也是达到实习目标最重要的标志。

实习的过程是由实习目标、实习活动以及实习总结考核三个重要环节组成,他们之间相互关联,互相制约。目标是实习活动的指南,也是实习考核的依据。实习活动一方面为实习考核提供依据,另一方面又丰富充实了实习目标的内容。实习考核既可反馈实习活动,又可判断实习目标的可行性。因此,实习目标是实习活动的出发点,是实习考核的归宿。没有实习目标,实习计划就无法确定,实习活动就无法组织,实习环节就无所遵循,实习效果更无法衡量。实习过程就是达到实习目标的过程,实习中要教育学生自觉实现预期目标。

## 2. 实习计划\*

有了总的实习目标,学校和学生都要针对目标确定总体实习计划和个人实习计划。因为一份完整而具体的计划可以使管理人员、实习生明确实习目标,掌握具体要求,从而使学校实习管理工作有的放矢,使实习学生明确自己的职责和任务,这是完成实习教学和提高教学质量的重要保证。

学校的总体实习计划要依据教学实习基本要求来制定,它是学校整体课程基本设置的一个组成部分,总体实习计划的内容应包括:

- (1) 根据实习生数量确定实习基地,保持实习基地的稳定性。
- (2) 明确实习管理机构的职责和任务。
- (3) 合理分配实习生及实习生的接送等。

总之,学校要通盘考虑,在全面征求专业课教师和实习饭店意见的基础上,认真细致地制定出一个切实可行的、科学合理的、与实际目标相符合的全校实习计划。

学校总体计划是一个长期性的计划,而个人计划则是每位学生结合自己一年的实习所做的一个指导自己实习工作的短期计划,个人计划是学校总体计划的具体体现,个人计划的制定要依据学校总体计划,把学校总体计划和个人实际实习岗位和具体职责要求结合起来,它包括:

- (1) 实习目的。
- (2) 执行学校实习规定的具体做法。
- (3) 如何在各自的岗位上完成实习内容,从而达到实习目的。

制定个人计划要有正确的指导思想,详实明了,切实可行,计划既要全面,又要突出重点,把实习计划作为指导自己实习的具体措施。一份好的实习计划应该使实习生做到:眼前有目标、心中有蓝图、行为有准则、实习有效果,切忌计划制定中的“假、大、空”现象。

## 二、实习生应具备的素质要求

### (一) 实习生应具备的思想品德素质

作为一名青年学生,具有高尚的思想道德素质永远是第一位的。作为未来饭店业的从业人员,优秀的道德品质和高尚的情操是其思想道德素质最主要的体现。作为一名饭店专业实习生,必须具备这种素质,这是完成实习任务的基础。那么,思想道德素质究竟包括哪些内容呢?

首先,作为刚刚踏入社会的实习生,要树立远大的职业理想,热爱所学专业,明确实习目的,努力使专业理论与具体实践相结合。

第二,要树立强烈的职业责任感,遵守职业纪律,培养良好的职业道德品质,养成良好的职业行为习惯。

第三,要树立崇高的集体主义观念,正确处理国家利益、集体利益、个人利益之间的关系。在实习期间,要时刻不忘自己的“学生”和“员工”双重身份。要时时想到自己是学校的一员,努力为学校争光;同时,又要明确自己是饭店的一名员工,以主人翁的精神对待饭店工作,处处以饭店利益为重,严格遵守社会公德和饭店规章制度,团结同志,积极工作。

第四,实习期间,要不断学习,提高思想觉悟,提高是非判断能力和分清荣辱的能力,培养自我控制的能力,自觉抵制形形色色的精神污染,培养自己高尚的道德情操。

## **(二) 实习生应具备的文化专业素质**

文化专业素质是指以文化知识和专业知识为基础的各种服务工作技巧,是实习生做好顶岗实习的关键所在。具体表现在以下几个方面:

### **1. 实习生应具备丰富的文化知识**

众所周知,饭店工作的最终目的是向客人提供优质的服务,而优质的饭店服务工作是一项知识密集型工作,为满足客人的各种需要,提供主动周到的服务,要求饭店工作人员必须具备丰富的文化知识,如在涉外饭店必须具备一些国际知识、政策法规知识和较高的外语水平,等等。这就要求实习生岗前做好充分的自我培训,为实习做好准备。在实习工作中,要做到勤学好问,注意不断积累知识,从而达到在工作中的灵活运用。

### **2. 实习生应具备扎实的专业知识和全面的服务技能**

实习前,对在学校所学的理论知识要有一个系统的掌握,要对饭店主要业务部门的服务与管理有一定的认识,要认真学习饭店实习指南,用指南来具体指导我们的具体实践。在具体实践中,要充分发挥我们的服务技能,这里所说的技能不单指狭义的餐厅和客房服务技能,它所指的是除餐厅、客房服务技能外,还包括几种广义的饭店从业人员所应具备的几种服务技能,如交际能力、观察能力、记忆能力和推销能力,等等。这些服务技能都需要在实习过程中注意培养,从而向客人提供优质服务。

### **3. 实习生应具备良好的礼节、礼貌修养**

良好的礼节礼貌修养是饭店服务行业人员素质的另一种体现,饭店从业人员必须具备较高的礼貌修养,它包括仪容仪表、语言表达和行为举止三个主要方面。作为旅游学校的实习生,在校期间就应注意接受礼貌教育,上好礼节礼仪课,学好礼节礼貌方面的知识,逐步养成文明礼貌的习惯,让客人享受我们最完美的服务。

## **(三) 实习生应具备的身体、心理素质**

### **1. 身体素质**

实习生是一名刚刚从教室步入饭店的新员工,面对突然而来的大劳动强度,没有良好的身体素质是不行的。要知道,在一个封闭的环境内连续工作8小时(甚至还要多),而且尽量以最大限度满足客人要求,向客人提供最优质服务,无论何时何地都要表现出轻松优雅,不让客人看出你的疲倦和不耐烦。没有强健的体魄是不能出色地完成这些任务的。

### **2. 心理素质**

实习生随着从学生到员工的角色转变,其心理上也必定发生较大的转变。这就要求实习生要具有适应新环境的能力,逐步养成良好的职业心理素质。同时要能正确认识自我,具有自

尊、自爱、自信、自立、自律和自强的品格,要具有宽阔的胸怀,克服困难的坚强意志和较强的承受挫折的能力;要培养自己吃苦耐劳的精神,与周围的人建立良好的人际关系。在实习过程中,还应培养自己开拓进取的精神与竞争意识,为自己今后正式步入社会打下良好的基础。

### 三、实习管理\*

#### (一) 实习生的推荐

具体推荐步骤为:

- (1) 实习管理机构制定出实习生推荐标准。
- (2) 任课教师提出推荐意见。
- (3) 班主任根据标准和任课教师意见推荐学生。
- (4) 学校管理机构进行最后审批。

##### 1. 实习生推荐标准

在明确实习生应具备的基本素质基础上,要做好实习生的推荐工作,饭店专业的实习生所在的实习环境是一个特殊的环境,学校实习管理机构必须首先制定出符合本校学生特点的实习生推荐标准:

- (1) 生活作风严谨,个人行为符合社会道德行为规范。
- (2) 学业成绩达到基本要求。
- (3) 身体健康,无传染疾病。
- (4) 服从领导,尊敬老师,心理承受能力较强。
- (5) 有较强的组织纪律观念,无旷课现象。
- (6) 吃苦耐劳精神较强,生活上能够自理,班级日常劳动打扫卫生等无逃避现象。
- (7) 身高、形象达到学校招生面试标准。
- (8) 实习生推荐层次分优秀、合格、基本合格、基本不合格(包括表现和身体情况)。

##### 2. 征求任课教师意见

任课教师与学生朝夕相处,对学生的学习、表现等了解比较全面,因此,在推荐实习生问题上,要充分听取任课教师的意见。为了搜集到较为可靠具体的信息,征求意见形式最好采用书面形式,让任课教师都充分发表意见,为做好实习生的推荐奠定良好基础,对任课教师反映比较集中的学生进行特殊教育,特别差的应取消其实习资格。

##### 3. 班主任推荐

班主任是整个实习安排的核心力量,班主任的意见基本上决定实习生的推荐,但为了使推荐工作做到准确无误,也为了给大多数学生实习锻炼的机会,班主任推荐应做到详尽、细致。一般来讲,班主任根据自己掌握的情况,在参考任课教师意见的基础上,将实习生推荐分为优秀、合格、基本合格和基本不合格(这四种情况包括表现和身体情况)。优秀学生是推荐的首选人员,管理机构学生代表可由这些学生中产生。合格学生为必须安排对象。基本合格者说明该生在某些方面存在不足,但经过教育,也可考虑安排。基本不合格学生则为重点教育对象,通过对他们专门的实习教育,对确实有明显进步的学生可考虑安排其适当的岗位。经过教育屡教不改,尤其个别品行较差的学生则不安排实习。实践证明,勉强安排只会给学校声誉及饭

店工作造成严重影响。对少数体质差的学生也应做适当调整,因为饭店实习为顶岗实习,劳动强度较大,体质不好同样会影响工作,并且影响实习的稳定率。

#### 4. 实习生审批

合格实习生名单最后确定后,应要求学生填写实习生审批表,审批表的填写要做到严肃认真、规范。为了维护审批手续的严肃性,达到教育学生之目的,审批手续应齐全,要有学生、家长、班主任的签字,最后学校实习管理机构进行审批,并签署具体意见。

### (二) 实习动员

饭店专业的顶岗实习时间较长,且劳动强度也较大,对从未踏上工作岗位的学生来讲,无疑将是一个挑战,因此,打好有准备之仗,让学生做好充分的思想准备是学生做好实习工作的有力保证。实习动员将起到很好的作用。

对学生来讲,实习动员宜早不宜晚,最好提前一个学期就做好动员工作。动员形式可采取学校大会集中动员和班级动员两种形式。

#### 1. 集中动员

集中动员由实习管理机构负责,主要向学生介绍即将到来的实习情况,包括实习的目的、实习要求、实习过程以及应做好哪些思想上、心理上、学习上和身体上的准备。比如,思想上要求学生重视实习教学,学习上做好专业知识、专业技能、外语的准备,心理上做好承受挫折、承受压力、承受委屈的准备,身体上做好承担较大劳动强度的准备。有了这些准备,实习过程中出现的问题就会迎刃而解,从而保证实习质量。

#### 2. 班级动员

班级动员要在集中动员的基础上进行,要结合班级情况,在重申集中动员内容的基础上,做好有针对性的个别动员,尤其要重点指出每个学生身上所存在的明显不足,以给他们充分的时间了解并逐步改进他们的不足,为实习做好纪律等各方面的保证。

以上这些目的的达到都需要一定的时间,所以实习动员宜早不宜晚。

### (三) 实习教育

实习安排过程中另外一个重要环节就是实习教育。像实习动员一样,实习教育可分别进行集体教育和分班教育两种。实习教育的时间一般应安排在实习前不久进行,从教育内容上看,应包括专业实习的重要性、学校实习发展史、顶岗实习对实习生的具体要求,学习顶岗实习推荐标准和学生顶岗实习管理条例,进行教育测试。从人员安排上应由以下人员进行实习教育:

#### 1. 校长

从整体上提出实习的要求,强调实习的重要性和它的重大意义。每个学校的教学实习可以说都经历了从无到有,从创业到发展这样一段历史,学校要让学生充分认识到这一点,既让学生了解创业的艰难,也让学生为现在学校的发展而感到自豪,从而增强学生的集体荣誉感,进而把实习做得更好。

#### 2. 负责实习工作的中层领导

具体介绍专业实习安排情况,指导学生认真学习“顶岗实习推荐生标准和学生顶岗实习管理条例”,组织考试有关事宜,并对实习生提出顶岗实习的具体要求,如实习生应具备的素质,如何做好实习前的各种准备,等等。

#### 3. 班主任

结合实习动员,班主任应继续做好本班的实习教育,也要结合本班情况,提出对本班实习生的要求,如学习上的要求、纪律上的要求以及行为规范方面的要求。班级教育做得越透彻,实习效果也就越明显,班级实习稳定率也就越高,实践也充分证明了这一点。

#### 4. 往届实习生

选二三位往届实习生以自己的亲身经历和体会给未来的实习生现身说法是非常具有说服力的一种教育形式。他们成功的经历对学生将起到极大的激励作用。

#### 5. 饭店管理人员

从饭店管理人员的角度来谈对实习生的各种素质要求,同时,介绍饭店的基本情况,使学生在正式进入饭店前对饭店有一个感性认识。

需要说明的是,学校应充分认识到实习教育的重要性,教育内容及方法不可随意删减,否则将直接影响到实习稳定。

### (四) 实习安排

对于各个班级的实习安排,学校负责实习的组织机构应做全面系统的安排,尤其在实习生较多的情况下,要做到既相对集中,又合理分散,也就是说,一个班的学生尽量集中在三四家饭店,这样既便于学校管理,也便于饭店管理。总之,在安排人员时应考虑到以下几个因素:

(1) 各班男生、女生的具体人数。

(2) 各班学生的基本情况。包括学生的纪律表现、英语程度以及身高特长,等等。

(3) 了解饭店用人的岗位。根据岗位和学生特点合理安排,以利学生充分发挥他们的特长和优势,也有利于饭店工作的开展。

### (五) 总结考核

#### 1. 总结考核的意义

总结考核是实习周期的最后一个环节,是对实习过程的回顾,根据管理工作的基本方法——提出目标、制定计划、组织实施、指导检查、总结改进,学校实习工作的总结考核也是一个必不可少的程序。通过总结,学校可以找出管理上的成功和失误,学生可以找出实习工作中的成功和失误,再通过分析考核,对成功的经验加以提炼和积累,形成理性认识,将有助于实习管理水平的不断提高。对失败的教训加以总结,将避免在今后的工作中再走弯路。所以,为了从经验中提出理论,并成为下次实习工作的借鉴,起到承上启下的作用,就必须不断地总结、考核。

#### 2. 总结考核的内容

(1) 总结的内容。依据教学实习的目标和计划,实习总结应覆盖以下内容:

①思想表现情况。包括实习生在实习过程中个人行为规范执行情况,工作表现情况,出勤情况,等等。

②完成实习作业情况。根据实习教学计划,完成学校及班级布置的各种作业,如实习周记、心得体会、案例分析等。

③实际工作能力。通过一年的实习,是否已经掌握了各种所需的工作能力,如交际能力、应变能力、语言表达能力、独立完成工作能力,等等。

④经验和不足。经验主要指在一年的实习中所取得的对今后工作确有幫助的、有代表性的、可推广的先进经验,不足则指实习中所存在的问题及今后工作中应注意的事项。

那么,有了要总结的内容,对总结还要提一定的要求:



第一,总结一定要依据实习目标和实习计划,根据实习效果,正确判断成绩与差距。

第二,总结应有收集较充足的事实材料,学校总结要在检查、评议、考核的基础上进行。

第三,总结内容要全面。既有全面总结,又有单项或专项总结,如周记收交情况、实习中好人好事单项总结。学校、班级和个人均应对实习做出总结。

第四,总结要找出有指导性的东西,切忌把总结写成流水账。应抓住实习中某件事的特点进行分析、探讨规律,将经验上升为理论,如案例分析等。

第五,总结要发挥教育激励作用,要通过总结来推动未来,通过总结树立榜样,通过总结交流经验,通过总结鼓舞士气,通过总结看到成绩和不足,进而提出奋斗目标和将要改进的措施,调动广大实习生的积极性,以便今后取得更大成绩。

(2) 考核的内容。考核的内容主要由三部分组成:

①个人行为规范情况。

②完成本职工作情况。

③完成实习作业情况。

为了使考核工作做到公正、准确、客观,学校要制定实习考核细则,同时考核细则(标准)要具有导向作用、激励作用和改进工作的作用。

考核标准的制定要遵循以下几个原则:

第一、客观性原则,制定考核标准和细则要考虑到学生顶岗实习的实际,由于实习生的双重身份,制定的考核标准要宽严适度。

第二、可行性原则。从整体实际出发,考评内容要具体,考评手段要简单,量分尺度要准确。

第三、可测性原则。可测性原则是指所制定的每项条款都要尽可能量化。质和量都是事物的存在形式,是一个事物的两个方面,质要通过量来显示,一定的量标志一定的质。因此,考评标准尽量采用量化形式,即分项分条打分,既规定得分标准,也规定扣分标准,从得分中减去扣分,就是实得分。

### 3. 总结的形式和步骤

(1) 总结的形式。总结的形式和方法尽量多样化,这主要考虑到总结的目的和效果。学校可根据本校实际来定,主要方法采取讨论式、代表发言、集中讲解和领导总结。

(2) 总结的步骤:

①实习结束返校后,应要求实习生写出个人实习总结,带队老师或学生干部写出所在饭店实习情况总结。

②总结时要参考实习期间学校对各实习基地工作的检查结果,这往往提供了总结所需要的第一手资料。

③学校领导、班主任老师等要共同商议,提出落实实习总结、实习考评的具体措施。总而言之,要把总结真正落实到实处,达到其改进今后工作的目的。

### 4. 考评形式

实习生的考评形式可由以下几种形式组成:

(1) 自我考评。自我考评就是考评者对自己进行考评,对自己一年来的实习情况做一个客观公正的分析,然后自己给自己打一个分。

(2) 集体互评。这种方式只限于在同一饭店实习的学生所进行的互评,他们在一起工作

生活一年,既互相了解对方的工作情况和生活情况,也了解学校及饭店管理条例,所以学校应指导学生公正地对每位同学也进行客观公正的评价。

(3) 饭店考评。饭店对实习生考核的成员可由人事部经理或负责实习的有关人员、实习生所在部门的负责人、主管和领班等组成。

(4) 学校综合考评。根据实习生的自我评价、集体互评和饭店考评的结果,经过综合分析,学校对该实习生做出全面的综合考评,综合考评成绩将作为实习生的实习成绩记入档案。

## 5. 表彰奖励

(1) 表彰大会。表彰大会的召开预示着整个教学实习已接近尾声,大会的召开将起到鼓励先进、激励学生进步的重要作用。因此,学校应全力以赴开好这个大会,要重奖那些在实习过程中表现突出,为学校和饭店做出巨大贡献的优秀实习标兵和优秀实习生。为开好表彰奖励大会,达到预期目的,应做好如下几方面的工作:

①学校要认真进行总结,对每一位实习生按“实习生管理条例”进行全面的综合性考核。

②在总结考核的基础上,搜集突出素材,把最优秀的实习生选拔出来。

③大会开得要尽可能隆重,学校主要领导尽可能参加,充分体现学校对教学实习的重视。

还应提出的是,为了做好下一年的实习工作,表彰大会可选一些低年级的学生代表参加,以对他们起到一个很好的教育作用。

(2) 奖励。对表彰的学生要进行适当奖励,把精神奖励和物质奖励结合起来,从而达到较好效果。

## 思考与练习

1. 为什么说饭店服务与管理专业学生的实习过程是对本专业的一个全面了解的过程?
2. 如何理解饭店管理专业学生实习的过程是了解社会的过程?
3. 实习生应如何利用顶岗实习的机会来提高自己的职业道德修养?
4. 如何理解顶岗实习的过程是将知识转化为能力的过程?
5. 饭店服务与管理专业实习管理机构是如何构成的?他们各承担的主要任务是什么?
6. 饭店服务与管理专业的实习目标是什么?
7. 实习生应如何制定个人实习计划?
8. 实习生应具备的基本素质是什么?
9. 实习生应具备的文化专业素质包括哪些内容?
10. 实习生的推荐标准有哪些?推荐步骤是什么?
11. 实习总结考核的意义是什么?总结和考核的内容包括哪些方面?