

学院教师指导酒店班学生实习工作时间和具体内容

时间		指导内容	存在问题及解决措施	指导老师	备注
7月	第1周(7.1-7.6)	学生刚启动实习的情况	1.花园酒店学生有比较多的问题，洗衣房三位同学普遍反映工作不适应；2.皇冠酒店学生住宿较远，提醒学生一定注意安全。	张春霞	实习项目刚启动
	第2周(7.7-7.13)	继续跟进学生实习的情况，集中针对学生在新环境的适应问题进行指导	1.皇冠酒店的学生反映宿舍环境较差，对工作排班尚未适应，中餐部实习的学生反映工作比较累，已针对问题进行安抚；2.花园酒店的洗衣房的三位学生尚未适应，要求换岗。	曾秀慧	和夏副院长和团队老师一起到实习岗位探望学生。
	第3周(7.14-7.20)	与指导学生电话联系，对洗衣房不适应学生进行安抚	吴燕菲表示9月可以开始实习； 在洗衣房实习的三位同学身上均有过敏现象：林文娇由最初的抵制洗衣房，表示逐渐适应，但情绪有些反复，后几天又发短信说不换岗就不干了，后经长时间安抚，表示可以先坚持。钱佩其身上瘙痒严重，看过医生，医生说跟工作环境有关，是皮肤过敏，也表示想换到能学到更多专业知识的岗位； 本小组其余学生均表示已适应实习工作	徐娟玲	7月前两周与夏副院长和团队老师一起到实习岗位探望学生，本周与学生电话沟通。

	第 4 周 (7.21-7.27)	1 岗位适应情况;2 心理问题调节情况	1. 花园学生反应工作时间长, 加班情况严重, 相对工资低, 心理落差大。在保安、洗衣房实习的学生这种情况尤其明显。2. 皇冠学生在经过培训后上岗仍在适应中。3. 本组成员相对适应, 杨林对保安工作稍有不满意。宋思彦工作强度较大, 但是乐观表示可以坚持。叶晓伟对客房工作仍在艰难适应, 情绪比较悲观。4. 陈国豪厌工情绪日趋明显, 自上周开始持续请假、旷工。	曾艳	对学生进行开导、劝解, 实施心理按摩。主要对花园学生进行心理辅导, 引导其从学习的角度思考实习的意义。对学生的消极情况从正反两面予以指导, 多数学生相对冷静。陈国豪对实习持反对情绪, 较难安抚。
	第 5 周 (7.28-8.3)	1. 学生的实习进展情况; 2. 对学生实习中存在的问题及时解决。	1. 陈国豪无故旷工问题, 已经和花园人事和客房部经理均已交涉, 并和陈国豪本人进行了长时间交谈。陈国豪自己认识到自己的错误, 说自愿回来继续工作。并跟老师和企业领导写下保证书, 保证一定顺利实习完, 服从学校和企业的实习管理规定。2. 针对花园酒店洗衣房的林文娇、钱佩琪、林少满由于不适应洗衣房的环境, 导致皮肤过敏问题, 已经带学生去了酒店医务室做了鉴定, 酒店邓妮小姐同意跟他们挑换岗位; 3. 杨林同学由于不适应三班倒的情况, 邓小姐答应尝试给予更换;	张春霞	由于花园的协调工作时间太长, 皇冠那个时间段已经很多学生已经下班回去宿舍, 打电话问了林羨仪、李咏琪等同学, 说情况比较稳定。花园酒店除了以上问题以外其他同学也反映已经适应, 也已经告知学生每周有个老师会来酒店看他们, 学生情绪较为稳定。
8 月	第 6 周 (8.4-8.10)	了解实习学生的工作情况, 对工作未适应或面对问题的学生进行个别辅导	陈国豪旷工回到岗位后连续 2 天上班迟到, 态度恶劣, 花园酒店于 8 月 5 日将该学生辞退。学生已自行回家。已和花园酒店沟通, 酒店方面表示已给予这个学生很多次机会, 最后只有作辞退处理。 对洗衣房三位皮肤过敏的学生进行了跟进, 三人均表示涂药膏后情况有好转。林少满主动表示可在原岗位上坚持, 邓小姐答应对钱佩琪与林文娇再观察两周, 情况好转的话维持原岗, 如果过敏问题没有好转的话给两人换岗。 马晓红脊椎侧弯, 其主管已对该学生进行照顾, 马晓红	曾秀慧	皇冠酒店的前厅部、礼宾部、中餐部、西餐部、宴会部的实习学生均表示已适应实习工作。情况良好。多位学生曾受到部门主管的表扬。 钱佩琪则表示如果不是转到宴会部, 则宁愿在原岗位上。邓小姐已对其意愿表示了解, 答应尽量安排。 花园酒店人事部邓小姐反映我院的老师对实习学生的到岗探视过于频密, 会影响酒店方的管理工作, 同事使学

			也表示经过治疗后暂时可以在实习岗位坚持。如果 9 月份复查病情恶化再考虑调换岗位。		生产生依赖性，建议从一周一次缩减为一月一次，请领导批示。 由于要集中处理马晓红、陈国豪与花园酒店洗衣房三位同学的问题，此次指导工作未对两个酒店客房部实习的学生进行到岗视，请相对应的指导老师跟进。 请对应的指导老师跟进杨林同学问题。
第 7 周(8.11-8.17)	了解学生实习情况；对不适应学生进行指导和安抚	花园酒店发了一份《关于实习生陈国豪违纪解除实习的函》，并希望学校回函。 三位洗衣房皮肤过敏现象有所好转，思想也较之前稳定。杨林同学持续性地上夜班，精神状态不太好。他强烈要求转岗，并认为这个岗位不适合他，想去可以学习更多专业知识的岗位。 陈润斌这段时间去机场接机，需要自己垫付交通费、餐费，一天要三四十元，他表示经济上会有困难。而且他认为工作时间太长，虽然指定工作时间是晚上 9 点至早上 5 点，但飞机经常晚点，有时工作时间从晚上 9 点到第二天早上 10 点，休息、饮食都不规律，身体吃不消。他也强烈要求转岗。 马晓虹同学因为脊椎侧弯，在中餐厅服务员这个岗位工作还是有些吃力。 吴燕菲要 8 月底才能到岗，建议她多向花园酒店与皇冠假日酒店两个不同酒店不同部门的同学了解两个酒店的不同文化与管理方式，选择一个更适合她的酒店，她也	徐娟玲	鉴于上次曾秀慧老师跟花园酒店沟通时花园酒店提出学校不宜太频繁探视学生，因此本周并未与酒店相关人员联系，而是直接去探望学生。因为没有人力资源部带领，因此有些部门没法进去，一直在外面等到他们中午下班时才向他们了解情况。皇冠假日酒店有些比较忙的部门，在工作时间去探视学生也会影响他们工作，如果频繁去是否会增加对学校及学生的不良印象？我们是否可以改换一下沟通方式，平常多与学生电话网络联系，常规的探视减少一些，有问题学生有针对性地指导，有必要的话再增加去酒店探视？	

			表示会考虑清楚再做决定。 其他花园酒店与皇冠假日酒店客房部、餐饮部、酒吧、健身房等到视同学均表示已适应岗位。皇冠假日多位同学均表示比较喜欢皇冠假日酒店良好的沟通及轻松的氛围，西餐厅几位同学表示他们在酒店学习到很多东西，非常充实与开心。皇冠假日健身房经理表示杨冠伦表现非常好，想实习完成后将他留下。		
第 8 周 (8.18-8.24)	了解学生实习情况;对仍存在情绪和岗位问题的学生进行指导和安抚	1. 杨林已经与花园人事联系并得到转岗许可，其本人则表示情绪已经相对稳定，调岗的意愿已经不那么强烈了。 2.花园洗衣房实习的三位皮肤问题已相对缓和，林文娇仍表示想调出洗衣房。 3.花园宴会、酒吧和健身房、安保均情绪相对稳定，对工作适应并认同。花园客房的男生对工作认同感较强，也有考虑留下来工作的。 4.皇冠礼宾、中餐、西餐、酒吧和宴会、健身房部门实习生均表示适应良好，对工作环境和同事氛围表示赞赏，对工作餐和住宿稍有微词，均表示可以坚持到实习末。 5.宋思彦工作楼层调动，工作强度仍较大。个人情绪较稳定，表示可以坚持。 6.皇冠客房叶晓伟工作内容已经调整为客房递送，对工作已经适应。情绪仍旧悲观，向往花园客房。	曾艳	1. 花园宴会实习生强烈要求探视，故下午 2 点到酒店。安保礼宾共三人休假。宴会部有一人因工作繁忙未能探视到。鉴于以上两位老师以及酒店方面的建议，本次探访未联系酒店方。学生表示陈国豪的负面影响已经减退，多数部门对本校学生的态度已经回到正常状态。 2.到达皇冠正值其员工就餐时间，多数学生在其员工餐厅见面。 3.张忠海已有意留在皇冠宴会部。 4.酒店方面建议探视最好一个月一次。	
第 9 周 (8.25-8.31)	了解学生实习情况;对不适应学生进行指导和安抚	1.皇冠的学生实习状况非常不错，李咏琪、胡清晖、张晓茹等绝大多数同学表示已经适应了现在的工作，对工作未来有憧憬，有几个同学表示可能会考虑争取实习后留下来。 2.宋思彦同学现如今在一楼餐厅，说有时候加班到凌晨，步行回家，有点抱怨情绪，但还算稳定，说能坚持。 3.花园酒店有很多同学周五下班时间为下午 2	张春霞	问题：1.去皇冠的时候，直接去他们上班地方找学生，部门领导比较反感。说会影响他们的正常工作。说很多学校都没这样勤快来的，学生又没有任何问题不要总来的好。 2.花园的人事同样反映此类问题，让我们最好有问题	

			点左右，只好去了宿舍去探望。洗衣房的林少满表示还是很难适应，但是可以坚持。4.陈润斌同学说在保安部被排的班有半个月上班到凌晨，身体吃不消，和部门反映也不太理想。已经和邓妮联系，邓小姐让他们有问题可以直接去找她，不要让邓妮来找他们，因为会有行政障碍。已经转告同学们有问题还是要及时与酒店沟通。5.陈国豪的管理规定已经告知他，他表示现在在一家工厂实习，问能不能与工厂签订实习协议？		再沟通，电话沟通效果可能更好更快捷。3.学生对老师们一次次来了还要拍照有反感情绪，抱怨说每次你们来了都要拍照，来看也解决不了多少实质性问题。 建议：一个月探视一次，时刻与酒店保持沟通联系。稳定学生情绪为主。
9月	第10周(9.1-9.7)			曾秀慧	
	第11周(9.8-9.14)	了解学生实习情况；对不适应学生进行指导和安抚	林文娇思想波动很大，一会儿要求换岗，一会儿说要提前结束实习，一会儿又说能坚持，最后通过跟院领导沟通，给她提出几个解决方案，让她自己选择，选择之后就不能更改，最后她决定继续留在酒店，酒店方也表示到了合适的时候给他们洗衣房的同学换岗。吴燕菲本月5日进入花园酒店，虽然在体力上还没适应，但是对实习很期待，精神状态不错；杨伟胜调到吸烟楼层，适应得很好；有部分同学中秋节休假；其余同学状态都还不错。	徐娟玲	除了少数几个同学的问题需要老师们及时跟进解决，让问题扼杀在萌芽状态，大部分学生状态都很不错，虽然偶尔也会有抱怨，但都是很正常的情绪释放，对于这种情况我们只需引导。
	第12周(9.15-9.21)		大部分学生已经适应工作,并表示可以学到很多东西.部分遗留问题:1 花园酒店杨林对于调整岗位的意向减弱；张绮婷对于咨客工作仍在适应中，宴会部的学生对于高强度的工作略有不满情绪，也表示学到很多东西，还可以当老师带新手认为很有成就感；客房的学生对工作尚比较认可。2 皇冠酒店客房部学生都已经适应递送服务，表示口语需要提高；宴会部学生表示工作强度增加，但	曾艳	有些问题是学生自己的情绪造成的，一方面对学生的负面情绪进行适当引导释放，一方面劝解正面现实。花园酒店邓妮小姐非常愿意配合就岗位进行微调，促进学生身份的稳定过渡，保证酒店运作。

			愿意边干边学；前台及礼宾、安保、康体的学生认可本职工作。叶晓伟对在客房的工作仍然有抱怨。		
	第 13 周 (9.22-9.28)	了解学生实习情况；对不适应学生进行指导和安抚	学生经过前段时间的磨合，已经基本能适应工作岗位。绝大多数同学都反映可以坚持实习下去。还存在部分问题：1.花园酒店的杨林还是想更换岗位，已经告知邓妮小姐与之联系跟进；2.林少满同学身体状况有所好转，也不再要求更换岗位；3.陈润彬同学有一段时间的工作懈怠期，要求更换到之前的工作内容。已经与邓妮小姐联系，也已经更换成功。暂时工作还比较顺利。	张春霞	问题：花园的邓小姐联系学生以及与各个部门之间的沟通时间较长，已经做好督促工作，随时联系，以加强学生管理。
10月	第 14 周 (9.29-10.5)			曾秀慧	
	第 15 周 (10.6-10.12)	与学生沟通，了解学生实习情况	同学们逐渐适应了酒店的实习工作，并把它当做自己的常规工作，不再象之前那么抵抗，并且在这些常规工作中会有自己的思考，思想比之前会更加成熟，能力也在实习中不断得到提升。	徐娟玲	学生情绪较为稳定，老师们只需及时了解学生动态，及时表达鼓励与赞赏
	第 16 周 (10.13-10.19)		广交会前酒店工作重点在备战，各类设施设备检修扩建等，两个酒店的实习学生均适应了现岗位，处于一个积累成长的阶段。皇冠叶晓伟、丘连娇性格较内向，对客户服务方面仍有点紧张。	曾艳	宿舍人际关系有点小矛盾，已经通过相关指导老师间接参与协调。
	第 17 周 (10.20-10.26)		学生整体表现比较好，广交会期间的实习工作量大且繁忙，学生都能比较好的坚持下来。对之前的更换岗位等问题已经比较少。其中 1.韦邦楠同学离开了实习岗位，去了自己找的工作单位实习。2.有部分同学因为要准备专升本想要提前结束实习。已经做好安排。	张春霞	广交会期间酒店加班比较严重，学生普遍回到宿舍时间比较晚，提醒同学们注意人身安全。
11月	第 18 周 (10.27-11.2)			曾秀慧	

	第 19 周 (11.3-11.9)	与学生沟通,了解学生实习情况	钱佩其本月离开酒店(之前申请 10 月 31 日结束实习自行参加调酒师的培训,已获得院里与酒店许可);林文娇经过一段时间也很好适应了餐厅的工作;其他同学进入到了一个非常好的状态,在岗位上得到历练,工作越来越得心应手。	徐娟玲	除了工作上能够很好地应对,同学们还能够与上级领导和周围的同事建立良好的关系。
	第 20 周 (11.10-11.16)		学生已经基本成为熟手,但不易应对突发情况,均表示处理好与同事的关系对于顺利完成工作非常有帮助。皇冠叶晓伟通过与夏院申请已经悄然离开岗位,对此其他同学表示不解。	曾艳	建议学生多与前辈交流学习以应对特殊情况。可以开始考虑自己的职业定位和方向了。
	第 21 周 (11.17-11.23)		本周学生实习情况进展顺利。情绪比较稳定,而且能很好地服从酒店的工作安排。花园酒店实习的曹鸿伟同学还收到了客户填写的表扬信。针对下个月结束实习期后的同学们的实习意向问题,邓妮小姐已经让同学们填写实习意向表,其中有六位同学们有意向实习期结束之后继续实习。皇冠假日酒店实习情况一如既往的表现稳定。	张春霞	问题: 1.学生结束实习之后有意向留下继续实习的学生,在实习时间的衔接上出了问题。学生希望能有一两个月的调整期。而酒店方面希望学生能继续坚持实习。2.实习的岗位问题,如留下,更换岗位的可能性不大。学生在综合考虑。
	第 22 周 (11.24-11.30)			曾秀慧	
12月	第 23 周 (12.01-12.07)	与学生沟通,了解学生实习情况	学生们辛苦而又充实地工作着,想到这个月就要结束实习工作,有些不舍,并且觉得实习让自身得到快速的成长。	徐娟玲	学生们状态非常好,在实习即将结束时更加珍惜实习的时光。
	第 24 周 (12.08-12.14)		本周学生情况稳定。两个酒店宴会部长期工作紧张,对此稍有怨言,但也表示在紧张中得到客人肯定非常高兴。	曾艳	宿舍的矛盾有所缓解。
	第 25 周 (12.15-12.21)		本周学生实习情况平稳。没有出现大的问题。酒店召开实习座谈会。总结学生实习期间的情况,听取学生的实习意见,座谈会以茶话会的形式举行。	张春霞	学生快要结束实习阶段了。都能很好地遵守酒店规章制度。实习指导老师已经与学生联系,逐一咨询学生的实

					习情况，以及未来的实习意向问题。学生对未来都基本有自己的打算。达到本期的实习目标。
	第 26 周 (12.22-12.28)			曾秀慧	
	第 27 周 (12.29-12.31)	部分学生实习结束,让学生们平稳过渡	经过与酒店的沟通,并遵照同学们的意愿,一部分同学留岗继续实习,一部分离开酒店结束实习,情绪都比较稳定。	徐娟玲	学校安排的实习顺利结束,在实习的这段时间,同学们从初期的不安,到逐渐适应,直至最后的收获与不舍,这是一个成长的过程;老师们用无微不至的关心和耐心有效的帮扶,帮助同学适应和成长,只有这样,学生们才会感到温暖有依靠,才能够顺利地走向独立和成熟。