

酒店管理专业实习生心理问题的现状分析研究

陈维荣

南京旅游职业学院, 江苏 南京 210000

DOI: 10.61369/VDE.2025160035

摘 要： 本文通过对酒店管理专业实习生心理调查问卷数据的分析，并深度结合实际案例，全面深入探讨酒店管理专业实习生心理问题的现状。研究发现，实习生在实习过程中面临着多种心理问题，这些问题受工作环境、人际关系、薪资待遇等多种因素影响，本研究为制定针对性的心理干预措施和优化实习管理提供了参考依据，有助于实习生的身心健康和职业发展。

关 键 词： 酒店管理专业；实习生心理问题；现状分析

Analysis and Research on the Current Situation of Psychological Problems of Hotel Management Interns

Chen Weirong

Nanjing Tourism Vocational College, Nanjing, Jiangsu 210000

Abstract： This article analyzes the psychological survey questionnaire data of hotel management interns and deeply explores the current situation of psychological problems among hotel management interns through practical cases. Research has found that interns face various psychological problems during the internship process, which are influenced by factors such as work environment, interpersonal relationships, salary and benefits. This study provides a reference for developing targeted psychological intervention measures and optimizing internship management, which is helpful for the physical and mental health and career development of interns.

Keywords： hotel management major; intern psychological issues; current situation analysis

引言

酒店顶岗实习是酒店管理专业学生将理论知识与实践相结合的重要环节，它对于培养学生的专业技能和职业素养具有重要作用。然而，由于酒店行业工作时长、工作强度大、人际关系复杂等特点，实习生在实习过程中容易出现各种心理问题。这些心理问题不仅影响实习生的实习效果和职业发展，还可能对其身心健康造成长期的负面影响。因此，深入了解酒店管理专业实习生心理问题的现状及问题原因，对于改善实习效果、培养适应行业需求的酒店人才具有重要意义^[1]。

一、研究方法

（一）数据来源

本研究的数据来源于酒店管理专业实习生心理调查问卷，共发放问卷238份，回收有效问卷238份。问卷内容涵盖实习生的基本信息、实习情况、心理影响因素、情绪表现、应对方式等多个方面，为研究提供了丰富的数据支持。同时，通过收集多个具有代表性的实习生实习的典型个案，进一步补充和说明数据所反映的问题^[2]。

（二）分析方法

采用描述性统计分析方法，对问卷数据进行整理和分析，计算各选项的小计和比例，以了解实习生心理问题的现状和分布情

况。同时，运用案例分析法，将实际案例与数据相结合，对问卷数据进行进一步的解读和分析，深入探讨实习生心理问题的表现和成因^[3]。

二、酒店管理专业实习生基本情况分析

（一）性别分布

在参与调查的238名实习生中，女性实习生数量为160人，占比67.23%；男性实习生数量为78人，占比32.77%。可见，酒店管理专业实习生中女性占比较大，这与酒店管理行业的职业特点有关，该行业对服务细节和沟通能力要求较高，女性在这些方面具有一定优势，因此选择该专业并参与实习的女性相对较多，

基金资助：2022年度省教育厅高校哲学社会科学思政专项“心理学视角下酒店管理专业学生实习心理问题对策研究”（项目编号：(2022SJSZ0345)

因此带来了一些问题。如占同学所在的餐厅,基本都是女生,仅有他一个男生,导致他在排班方面面临承担繁重任务的问题,引起了心理的失衡^[4]。

（二）实习单位层次分布分析

对问卷中实习生实习单位信息进行合并分析,实习单位主要分为星级酒店、经济型酒店、主题酒店、餐饮企业以及其他类型单位,其中67.52%实习生选择在星级酒店实习,这主要是因为星级酒店品牌影响力大、管理规范、能提供更系统的培训和更广阔的职业发展空间,对实习生具有较强的吸引力。经济型酒店和主题酒店也是部分实习生的选择,分别占比12.90%和6.76%,它们以不同的经营特色和市场定位满足了实习生多样化的实习需求。餐饮企业作为酒店行业的重要组成部分,也吸纳了7.61%的实习生,而其他类型单位因为专业匹配度等原因实习生占比仅为5.04%。

（三）实习单位城市分布分析

从数据来看,南京是实习生实习单位最为集中的城市,占比达36.55%。作为江苏省省会和重要的旅游城市,南京丰富的酒店资源,尤其是众多高端星级酒店,为实习生提供了大量的实习机会。苏州和上海分别占17.65%和14.71%,这两座城市经济发达,酒店行业繁荣,国际化程度高,先进的酒店管理理念和多样化的服务模式吸引了众多实习生。广州、杭州、无锡等城市也有一定数量的实习生分布,当地各具特色的酒店为实习生带来了差异化的实习体验。此外,还有7.14%的实习生分散在其他城市,从而体现了酒店管理专业实习地域分布的广泛性^[5]。

（四）实习单位及岗位满意度

对实习单位非常满意的实习生有55人,占比23.11%;满意的有54人,占比22.69%;基本满意的有62人,占比26.05%;不满意的有39人,占比16.39%;非常不满意的有28人,占比11.76%。整体来看,大部分实习生对实习单位持较为满意的态度,但仍有部分实习生存在不满意的情况,说明实习单位在管理和服务方面仍有改进的空间。

实习岗位满意度与实习单位满意度情况较为相似,大部分实习生对实习岗位较为满意,但也存在部分不满意,这可能与岗位工作内容、工作强度、职业发展空间、薪资待遇等因素有关^[6]。如客房部三名实习生的经历就是典型案例,她们每天工作时间长,任务繁重,不仅要完成查房、打扫等常规工作,还要进行计划卫生等额外任务,休息时间还要加班做房,如此高强度的工作使得她们对实习岗位产生不满情绪,这清晰地表明工作强度对实习岗位满意度的重要影响。

（五）实习薪资情况

实习薪资在1000-3000元的实习生有185人,占比77.73%;3001-4000元的有32人,占比13.45%;4001-5000元的有11人,占比4.62%;5001元以上的有10人,占比4.2%;大部分实习生的薪资集中在1000-3000元这一区间,这与酒店行业实习生的薪资水平现状相符。同时,对实习薪资非常满意的实习生有41人,占比17.23%;满意的有54人,占比22.69%;基本满意的有82人,占比34.45%;不满意的有41人,占比17.23%;非常不满

意的有20人,占比8.40%。从酒店管理专业实习生的实习薪资情况分析,实习薪资偏低,这对于工作强度大、工作时间长的实习工作,明显是不成正比的,实习生因此出现心理不平衡,厌倦工作^[7]。

三、酒店管理专业实习生心理问题的表现

（一）心理压力来源

1. 人际关系方面:认为同事间人际关系对心理产生影响的实习生有129人,占比54.20%;认为领导管理方式有影响的有121人,占比50.84%。从案例中可以深刻感受到人际关系带来的压力。如占同学所在餐厅领导只做表面工作,有好事想不到实习生,出问题就责怪,且排班不公平,在培训未参加时,领导以“实习证明不想要了是吧?”进行威胁,这种不合理的管理方式让占同学心理压力巨大。刘同学在实习中遭遇的职场霸凌更为严重,借调部门同事划水、领班不合理指责,如喝水被指责、下班申请被无视等情况,严重影响了她的心理健康,产生了严重的失眠焦虑症,这些案例生动地表明人际关系问题是实习生心理压力的重要来源。

2. 工作任务方面:觉得任务繁重工作量大对心理有影响的实习生有118人,占比49.58%;认为工作时间过长有影响的有90人,占比37.82%。客房部实习生张同学、吴同学、赵同学等人的经历就是最好的例证。她们每天8:30上班,8:20到岗位开会,最早18:00下班,近期甚至19:00才能回到宿舍,且休息天还要加班做房。每天的工作任务繁重,包括查房、打扫、做计划卫生、寻找货品等一系列工作,在八个小时内根本无法完成,身心疲惫,心力交瘁,工作任务的重压对她们心理造成了极大的负面影响^[8]。

3. 其他方面:受客人不尊重影响的实习生有82人,占比34.45%;认为影响转本复习的有43人,占比18.07%;还有部分实习生提到其他因素,如薪资待遇与工作强度不匹配、实习单位缺乏关爱等。这些因素也在一定程度上给实习生带来了心理压力。

（二）不良情绪表现

在实习过程中,出现疲劳、厌倦情绪的实习生有120人,占比50.42%;出现烦躁、焦虑不安情绪的有92人,占比38.66%;出现紧张而无所适从情绪的有76人,占比31.93%;出现畏惧沮丧,甚至逃避情绪的有64人,占比26.89%;出现麻木,无所谓情绪的有88人,占比36.97%。这些不良情绪会影响实习生的工作效率和身心健康,进而影响实习效果。以刘同学为例,长期遭受职场霸凌和不公平对待,使她产生了严重的失眠焦虑症,这是烦躁、焦虑不安情绪的极端体现;占同学面对领导不合理的管理和繁重的工作任务,也逐渐对实习工作产生了厌倦情绪;客房部三名实习生吴同学、姚同学、张同学因高强度的工作,身心俱疲,长期处于疲劳状态,这些案例都直观地展现了实习生不良情绪的产生和表现^[9]。

（三）行为反应

当出现不良情绪时,选择自我调节,主动找原因加以解决的实习生有101人,占比42.44%;向亲朋好友或是同事抱怨自己不

满的有98人,占比41.18%;努力压抑心中不满,不将负面情绪表现出来的有74人,占比31.09%;找部门主管、经理或人力资源部倾诉沟通的有36人,占比15.13%;将不满情绪表现在工作或客人身上的有18人,占比7.56%。不同的行为反应反映了实习生不同的应对方式和心理状态,部分积极的应对方式有助于缓解不良情绪,而消极的应对方式可能会进一步加剧问题。在案例中,刘同学在多次遭受不公平对待后,选择向老师倾诉,这属于向他人抱怨不满的行为反应;而占同学虽然对实习工作存在诸多不满,但仍未明确采取积极的解决措施,更多处于压抑情绪的状态;部分实习生可能由于缺乏有效的沟通渠道或担心影响实习,选择将不满情绪压抑在心中,这些都体现了实习生在面对不良情绪时不同的行为选择及其背后的心理状态^[10]。

四、结论

通过以上研究,我们对酒店管理专业实习生心理问题的现状有了全面且深入的了解。实习生在实习过程中面临着多种心理问题,这些问题受到人际关系、工作任务、薪资待遇等多种因素的影响。不同性别、实习形式的实习生在心理问题的表现上存在一定差异。大部分实习生能够积极应对不良情绪,但仍有部分实习生采取消极的应对方式,这需要引起学校、实习单位和社会的高度关注。从心理学视角出发,深入剖析问题成因,提出针对性的解决方案,以促进实习生的身心健康和职业发展,提高酒店管理专业实习教学质量。

参考文献

- [1] 巴佳慧.论高职酒店管理专业实习生心理变化及调整策略[J].齐齐哈尔师范高等专科学校学报,2015(5).
- [2] 王西涛.高职酒店管理专业学生实习现状分析及对策[J].淮南职业技术学院报,2008,8(4).
- [3] 焦艳芬,肖延昌.关于高职酒店管理专业学生顶岗实习的思考[J].经济论坛,(2013)1.
- [4] 丁洁.酒店实习生常见心理问题及心理调适[J].山西青年,2020(10).
- [5] 谭业.高专酒店管理实习生实习心理与评测分析[J].当代教育论坛:校长教育研究,2008(10).
- [6] 蔡恩周.高职酒店管理专业学生顶岗实习心理问题调适[J].苏州市职业大学学报,2011,(1).
- [7] 王伟红,李维.酒店实习生挫折心理防范策略[J].南阳师范学院学报,2017(6).
- [8] 滕伟峰.高职酒店管理专业学生实习阶段心理问题调查及干预措施[J].职业技术教育,2007(29).
- [9] 杨爱香.高职酒店管理专业学生实习的心理健康问题探究[J].传承,2009(12).
- [10] 秦炳贞.高职旅游管理专业酒店实习管理存在的问题及对策[J].山东省青年管理干部学院学报,2010(3).