

# 广州华商职业学院

---

华商职教〔2019〕66号

## 广州华商职业学院关于印发 《广州华商职业学院学生顶岗实习管理办法 (修订版)》的通知

各处(室)、教学教辅单位:

现将《广州华商职业学院学生顶岗实习管理办法(修订版)》  
予以印发,请各部门遵照执行。



# 广州华商职业学院

## 学生顶岗实习管理办法（修订版）

顶岗实习是人才培养中重要实践教学环节，是高职院校教育教学的重要组成部分，其目的是将学生所学专业知识，管理技能应用于实践环节，以提高分析问题、解决问题的能力，提升学生就业竞争力。根据教育部等五部门印发的《职业学校学生实习管理规定》（教职成[2016]3号）规定，结合我校现阶段实际情况，特修订《顶岗实习管理办法》。

### **第一条 顶岗实习工作管理组织机构**

一、顶岗实习工作实行校院两级管理；

二、学校成立以主管教学副校长为组长，由教务处、各教学单位负责人为组员的顶岗实习领导小组。领导小组下设办公室，办公室设在教务处，由教务处处长任办公室主任；

三、各教学单位成立以本单位负责人为组长，分管教学工作负责人、顶岗实习专员、校内指导教师和顶岗实习学生辅导员组成的顶岗实习管理小组。

### **第二条 顶岗实习管理组织分工与职责**

一、顶岗实习领导小组负责顶岗实习的宏观管理，主要职责是：

(一) 制定学生顶岗实习的规划及相关管理制度；

(二) 统筹协调全校学生顶岗实习工作；

(三) 检查、监控、评估全校顶岗实习教学质量，指导督促顶岗实习各项工作的落实；

(四) 协调学校与学生集中顶岗实习单位的关系，协助各教学单位加强与顶岗实习单位的沟通联系；

(五) 研究解决顶岗实习过程中出现的重大问题和突发事件；

(六) 裁决各教学单位关于顶岗实习管理过程中的申诉。

二、顶岗实习管理小组负责顶岗实习的各项管理工作，主要职责是：

(一) 建设一批专业相符或相近、数量较为充足、联系紧密的校外实习基地，能满足本单位集中实习学生的需求；

(二) 依据国家教育部职业院校专业顶岗实习标准，制定本单位各专业顶岗实习标准，顶岗实习任务书、所在教学单位的顶岗实习工作计划、顶岗实习教学质量检查计划，分配校内指导教师实习指导任务，统计审核顶岗实习各项数据信息和校内顶岗实习指导教师工作量；

(三) 按照学校的相关规定，安排顶岗实习校内指导教师，保证每名学生均有人负责。进行相关培训，确保校内指导教师能用学校信息化管理平台进行日常管理工作和贯彻落实学校顶岗

实习的各项规定；

（四）召开学生顶岗实习动员会，帮助学生明确实习目的、任务、方法、成绩评定办法，下发并回收《顶岗实习协议》。加强实习纪律和安全教育，杜绝各种意外事故发生；

（五）加强与校外实习基地和校外指导老师的联系，共同进行实习过程管理，处理各种突发事件；

（六）组织实施“顶岗实习”和“毕业作业”两门课程的成绩评定；

（七）顶岗实习结束后认真总结，做好实习材料的整理、归档和上报；

（八）落实学校顶岗实习领导小组下达的其他工作任务。

### 三、顶岗实习校内指导教师职责：

（一）协助召开顶岗实习学生动员大会，帮助学生了解顶岗实习的各项要求；

（二）学生离校后进入企业顶岗实习期间，每周至少与学生联系一次，跟踪未落实实习单位的学生，并为其提供咨询，督促他们尽快到岗。对已进行实习的学生，组织开展各种管理工作，按时批阅学生顶岗实习周报，加强安全教育，帮助解决实习过程中存在的问题；

（三）建立所负责学生的线上集体讨论组，不定期组织学生

就实习情况进行线上交流讨论；

（四）定期走访顶岗实习单位，实地开展实践性教学指导工作，检查顶岗实习教学质量，同时开展人才培养方案、行业企业和专业的市场调研等教学改革工作；

（五）协助顶岗实习专员统计各项顶岗实习数据及资料收集；

（六）协助处理学生顶岗实习过程中的各种突发事件，如有发现任何影响学生人身安全或实习工作安全隐患的，及时向顶岗实习管理小组报告；

（七）指导学生撰写《顶岗实习报告》和《顶岗实习总结》，密切与校外实习指导教师沟通，做好学生顶岗实习成绩评定工作；

（八）顶岗实习结束后，撰写《顶岗实习实践性教学指导报告》。

#### 四、顶岗实习学生职责：

（一）熟悉学校顶岗实习各项要求和安排，将学校顶岗实习的文件精神和管理要求传达给家长，并按时完成顶岗实习前的离校手续；

（二）服从实习单位和学校顶岗实习的安排和管理，树立安全防范意识，确保实习工作和生活安全；

（三）自觉遵守实习单位和学校的规章制度，做到按时作息，不迟到、不早退，不做有损企业形象和学校声誉的事情；

（四）按照顶岗实习单位的安排，锻炼提高自身职业技能，按时按质完成顶岗实习任务；

（五）按照学校要求与校内指导老师联系，认真撰写《顶岗实习周报》、《顶岗实习报告》和《顶岗实习总结》，主动配合指导老师完成顶岗实习的各项管理工作；

（六）凡中途调换实习单位必须事先报所在教学单位顶岗实习管理小组批准，否则不计实习成绩；

（七）及时向校内实习指导老师反馈顶岗实习情况，协助校内指导教师及所在教学单位开展人才培养方案、行业企业和专业市场调研等教学改革工作。

### **第三条 顶岗实习单位的安排**

各教学单位根据教育部等五部门印发的《职业学校学生实习管理规定》（教职成[2016]3号）规定，结合专业人才培养方案，安排和审核学生顶岗实习单位。

学生离校后两周内仍无法参加顶岗实习的，学校将统一安排顶岗实习单位。各教学单位应将尚未落实实习单位的学生，优先安排在与学校签订协议，并与专业核心能力相关的实习单位。对于学生自行联系实习单位的，顶岗实习管理小组必须严格按照学校相关审批手续，组织学生填写《自行选择顶岗实习单位申请书》，并回收归档。

#### **第四条 顶岗实习过程管理**

学生采取集中实习和自主实习两种方式完成顶岗实习。实习期间顶岗实习管理小组按照人才培养方案及学校顶岗实习工作的统一部署，开展各项管理工作。

一、校内指导教师按规定通过学校信息化管理平台、电话等形式，及时指导、检查、督促学生实习的工作和生活情况，按时批阅学生顶岗实习周报；

二、各教学单位按照学校顶岗实习工作计划和时间安排，向教务处提交学生顶岗实习各项资料；

三、各教学单位按照顶岗实习工作计划，统筹组织顶岗实习教学质量检查和走访校外实习基地工作；

四、学生实习期间更换实习单位的，校内指导教师要做好跟踪监督工作，并将情况反馈至顶岗实习管理小组；

五、如遇突发事件，校内指导教师应以学生人身安全为第一准则，汇同校外指导教师共同进行处理，并将情况上报至顶岗实习管理小组及学校领导小组。

#### **第五条 考核评价**

一、学生顶岗实习包括“顶岗实习”和“毕业作业”两门课程的成绩，“顶岗实习”主要根据学生顶岗实习的学习表现进行评定，“毕业作业”主要根据学生顶岗实习报告进行评定。成绩

分为“优”、“良”、“中”、“及格”、“不及格”五个档次；

二、学生顶岗实习成绩先后由校外指导老师、校内指导教师及各教学单位顶岗实习工作小组共同评定的方式确定；

三、有以下行为的，成绩评定“不及格”：

（一）没有按时完成顶岗实习教学任务；

（二）不按时提交实习周报、顶岗实习报告及总结；

（三）顶岗实习报告明显抄袭；

（四）顶岗实习周报或报告弄虚作假；

（五）顶岗实习期间做出严重影响学校声誉行为；

（六）实习期间未经批准私自调换实习单位的；

（七）在岗时间少于4个月；

（八）其他学校顶岗实习领导小组认定的行为。

## **第六条 日常管理工作量化标准**

一、执行“2+1”教学模式的顶岗实习期为一年，其余为半年。学校支持鼓励各教学单位和实习单位合作探索工学交替、多学期、分段式等多种形式的实践性教学改革；

二、专任教师担任校内顶岗实习指导老师的，指导学生人数原则上不超过30人；

三、学生管理、行政教辅人员担任校内顶岗实习指导老师的，专业背景必须要与指导学生所学专业相关，指导学生人数原则上



不超过 10 人；

四、学生顶岗实习周报自上岗第一周起开始撰写，每两周写一篇，每篇字数不少于 300 字，校内指导教师评语不少于 80 字。顶岗实习报告字数不少于 3000 字；

五、校内实习指导教师利用线上交流平台，每月至少组织两次集中交流讨论；

六、校内实习指导教师走访顶岗实习单位，实地开展实践性教学指导工作，检查顶岗实习教学质量。每学年检查的学生人数不少于所指导顶岗实习学生人数的 30%；

七、顶岗实习时间为半年的，顶岗实习指导工作量为 5 课时/生，其中实习过程跟踪、咨询和指导的工作量为 2 课时/生，检查、批阅学生顶岗实习报告的工作量为 2 课时/生，实地开展实践性教学指导、撰写顶岗实习实践性教学指导报告的工作量为 1 课时/生；顶岗实习时间为一年的，顶岗实习指导工作量为 7 课时/生，其中实习过程跟踪、咨询和指导的工作量为 4 课时/生，检查、批阅学生顶岗实习报告的工作量为 2 课时/生，实地开展实践性教学指导、撰写顶岗实习实践性教学指导报告的工作量为 1 课时/生；

八、中途离职，未能全部完成顶岗实习指导工作的顶岗实习指导教师，工作量不予计发。中途接任顶岗实习指导的教师，从

接任之日起计算工作量。

### **第七条 附则**

一、本管理办法由教务处负责解释；

二、本方案自发布之日起开始实施，原《顶岗实习管理办法》（华商职教〔2016〕43号）同时废止。

广州华商职业学院

2019年12月18日

# 广州华商职业学院

---

华商职教〔2017〕70号

## 关于印发《广州华商职业学院 顶岗实习安全管理规定》的通知

各处（室）、教学教辅单位：

为进一步加强顶岗实习管理工作，特制定《广州华商职业学院顶岗实习安全管理规定》，现予以印发，请遵照执行。

附件：广州华商职业学院顶岗实习安全管理规定

  
广州华商职业学院  
2017年10月19日

---

# 广州华商职业学院顶岗实习安全管理规定

为进一步加强顶岗实习管理工作，维护实习学生的合法权益，提高技术技能人才培养质量，现制定本规定。

**第一条** 顶岗实习是指初步具备实践岗位独立工作能力的学生，到相关实习岗位，相对独立参与实际工作的活动，具体包括大三学生校外进行的顶岗实习和学生在实习基地开展的多学期分段式和工学交替模式的实习活动。

**第二条** 实习学生要提高实习认知水平，树立顶岗实习是“教学”而不是“就业”的正确认识。

**第三条** 学校和实习单位根据国家有关规定，为实习学生投保实习责任保险。

## **第四条 安全教育组织**

（一）学院顶岗实习各级管理人员按照《顶岗实习管理办法》（华商职教〔2016〕43号）中的第二条开展各项安全教育工作；

（二）在学院集中安排的实习教学活动中，带队或驻点教师视同为校内指导教师，是实习教学活动的主要安全责任人；

（三）在建立实习基地前，顶岗实习工作小组必须进行实地考察评估并形成书面报告，考察内容包括：单位资质、诚信状况、

管理水平、实习岗位性质和内容、工作时间、工作生活环境、健康保障以及安全防护等方面；

（四）安全教育贯穿实习的全过程，要做到实习前有动员教育、实习中能有效监控，实习结束后有实习总结。

**第五条** 实习学生应尽量利用学院举办的校园招聘会等官方渠道选择实习单位，在同等条件下，应优先选择在学院的实习基地进行实习。

**第六条** 实习学生自行选择的实习单位，应符合以下条件：

（一）有独立法人资格，具有良好的社会声誉，符合安全生产和职业病防治法规的各项要求，能提供符合国家规定的劳动安全卫生条件和劳动防护用品；

（二）能提供实习场所和相对固定的实习岗位，有规范的内部管理制度和较完善的培训体系，有相对稳定的指导人员，能够按实习教学内容进行指导；

（三）对实习学生进行定期考核，实习结束后能出具相关证明及配合学院完成学生实习的考核鉴定。

**第七条** 实习学生自行选择的实习单位不得有以下情形：

（一）安排未成年学生从事《未成年工特殊保护规定》中禁忌从事的劳动；

(二) 安排实习的女学生从事《女职工劳动保护特殊规定》中禁忌从事的劳动；

(三) 安排学生到酒吧、夜总会、歌厅、洗浴中心等营业性娱乐场所实习；

(四) 通过中介机构或有偿代理组织、安排和管理学生实习工作；

(五) 安排学生从事高空、井下、放射性、有毒、易燃易爆，以及其他具有较高安全风险的实习；

(六) 安排学生在法定节假日实习；

(七) 安排学生加班和夜班；

(八) 扣押居民身份证和其他证件，要求实习学生提供担保或者其他名义收取财物；

(九) 不与实习学生签订实习协议。

**第八条** 在不符合实习条件的企业进行实习的，学院有权召回学生，中止实习。

**第九条** 实习学生安全纪律要求

(一) 学生和家长知道学生有特异体质，或者患有特定疾病的，应告知学院；

（二）实习学生应避免落入非法传销组织，凡出现收取高额入会费、认购高价产品、“拉人头”、“资本运作”等形式或名义的招聘活动，需提高警惕并尽快远离；

（三）要积极主动的了解其作业场所和实习岗位存在的危险因素、防范措施及事故应急措施，接受安全生产教育和培训，掌握实习教学内容所需的安全生产知识，提高安全生产技能，增强事故预防和应急处理能力；

（四）注意人身财产安全，做好防火防盗工作，尊重当地民俗和宗教信仰，不得做出有违职业道德和有损学院声誉的行为，不得参与任何形式的违法违规活动；

（五）严格遵守实习单位的安全生产规章制度和操作规程，服从管理，正确佩戴和使用劳动防护用品；

（六）不得无故缺勤，如因公出差或其他原因必须离开实习单位的，需履行出差或请销假手续，经批准后方可离开，并向校内指导老师报备；

（七）如发生重大事故，应本着“安全第一”的原则处理，及时远离事故现场并向实习单位和学院报告。

## **第十条 安全事故处理**

（一）当发生学生伤害事故时，学生应立即联系实习单位和医疗机构进行紧急救治，并及时报告学院。学生所在系的顶岗实习工作小组相关人员要配合救援和后续工作；

（二）当发生火灾事故时，在场指导教师与学生首先要报告消防机关，请求救援；同时视事故发展动态，在确保自身安全的前提下，组织必要救灾；

（三）当发生一般财产损害时，在场指导教师与学生应当保护好现场，立即报告实习单位并视情况报告学院及有关部门，请求调查处理；

（四）当实习和生活环境发生灾难性事件时，学生应迅速撤离事件现场，并迅速通知实习单位和学院，同时视情节轻重，在确保自身安全的情况下，进行必要救灾；

（五）当发生重大事故时，学生应第一时间向学院和实习单位报告，学生所在系、二级学院的顶岗实习工作小组应及时通知学生家长，并以书面形式上报学院顶岗实习领导小组，会同实习单位和相关部门做好事后处理工作。

**第十一条** 学生因违反实习纪律、学院安全管理规定和社会公共准则而造成伤害事故的，责任由学生本人自负；造成他人财产或人身伤害的，应由学生本人承担经济和法律責任。

**第十二条** 本规定解释权归学院教务处。



# 旅游管理专业顶岗实习标准

## 一、适应范围

本标准由广州华商职业学院旅游管理专业根据职业教育教学委员会制定的旅游管理专业顶岗实习标准制定,适用于广州华商职业学院旅游管理类专业学生的顶岗实习安排,针对导游、出境领队、计调、销售、旅游咨询员,签证文员、景区讲解员等岗位(群)或技术领域。

## 二、实习目标

学生通过旅游管理类专业顶岗实习,了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化;掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能;养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神,增强学生的就业能力。

## 三、时间安排

实习时间不少于半年,安排在第5—6学期。

## 四、实习条件

### (一) 实习企业

#### 1. 实习企业类型

(1) 旅行社:包括实体旅行社和在线旅行社。

(2) 旅游景区。

#### 2. 实习企业经营范围

(1) 旅行社经营范围包括入境旅游业务、出境旅游业务、边境旅游业务、境内旅游业务和其他旅游业务。经营出境旅游业务和边境旅游业务应当取得相应的业务经营许可。

(2) 旅游景区包括风景区、文博场馆、寺庙观堂、旅游度假区、自然保护区、主题公园、森林公园、地质公园、游乐园、动物园、植物园及工业、农业、经贸、科教、军事、体育、文化艺术等各类旅游景区。

#### 3. 实习企业管理水平

实习的旅行社和旅游景区应取得旅游主管部门的许可,依法办理工商登记。

实习企业应具有完备的管理制度和实习生管理办法。

优先选择通过旅行社等级评定较高级别的旅行社和通过旅游景区质量等级评定较高级别的景区作为实习企业。

实习企业应有能担任实习导师的企业员工,负责实习生日常管理,指导实习生完成具体岗位工作,帮助其提高服务水平与操作技能。

## （二）设施条件

### 1. 安全保障

学校和实习单位应当为学生提供必要的顶岗实习条件和安全健康的顶岗实习劳动环境。

学校应制定实习生安全管理规定及实习生安全及突发事件应急预案等文件。

实习前校方对学生要进行安全教育。

实习前实习企业应组织实施旅游安全教育、培训和应急预案措施。

旅行社应为导游领队岗位的实习生在跟团及会议工作等外出活动期间购买额外的人身意外伤害保险。

### 2. 专业设施设备

实习企业应具备安全生产所必需的符合国家、行业相关标准的基础设施，并维持其正常运行。

实习企业的经营场所和重点部门，应按有关规定安装安全防范设备。

### 3. 信息资料

建立实习企业信息库，实时编录实习企业名称、地址、负责人、联络方式、岗位、企业导师等信息，收集整理旅游经营许可证和营业执照复印件。

建立实习档案，实习协议书和实习管理过程文件如实习周报、实习总结、实习培训记录、实习综合评价表等相关材料及时整理归档。

学校应构建信息化顶岗实习管理平台，与实习企业共同加强顶岗实习过程管理；建立实习生管理动态数据库，及时体现实习生的实习状态和实习单位变更情况；及时录入企业新增实习岗位信息，搭建校、企、生三者之间的有效信息联络渠道。

## （三）实习岗位

旅行社可提供导游、出境领队、计调、销售、签证文员、旅游咨询员岗位。

旅游景区可提供景区讲解员实习岗位。

## （四）指导老师

实习企业和学校当建立实习指导老师制度，由思想品德过硬、经验丰富的企业指导老师和学校指导老师全程指导和管理学生顶岗实习，具体要求有：

### 1. 企业指导老师

企业指导老师必须具备良好的职业道德和丰富的工作经验，以及其他资历和职位等条件，具体如下：

- (1) 企业导师应具有实习岗位所要求的执业资质。
- (2) 企业导师宜具有 3 年及以上的旅游从业经验。
- (3) 企业导师宜具有中级及以上职业等级资质，或行业中表现突出，业绩杰出者。

## 2. 学校指导老师

学校指导老师应具备良好的职业道德，具有良好的职业教学能力；应具备高校教师资格，具有专业相关知识背景或企业经历以及其他资质，具体如下：

- (1) 校方专业教师应具有高等学校教师资格证。
- (2) 校方专业教师宜具有与实习岗位相关的职业资格证书。
- (3) 校方专业教师近 5 年内应有旅游企业半年及以上工作的经历。

## (五) 其他

无

## 五、实习内容

序号	实习内容	时间	工作任务	职业技能与素养
1	导游	3 个月以上	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 安排落实旅游计划；</li> <li>2. 做好导游讲解(翻译)、旅行生活服务等接待工作；</li> <li>3. 组织协调团队活动；</li> <li>4. 维护旅游者人身财产安全，处理旅游过程中的各类突发事件；</li> <li>5. 引导文明旅游</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有较好的语言沟通能力和导游讲解能力；</li> <li>2. 具备一定的组织协调能力；</li> <li>3. 具备较强导游知识运用能力；</li> <li>4. 面对紧急状况和突发事件是时，具有一定的应变能力；</li> <li>5. 具有一定的独立分析问题和解决问题的能力；</li> <li>6. 具备一定的旅行生活服务能力；</li> <li>7. 了解旅行社财务管理的一般知识，能处理一般的财务报销事宜；</li> <li>8. 具有一定的导游词写作能力；</li> <li>9. 能处理团队结束后的后续事宜</li> </ol>
2	出境领队	3 个月及以上	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 为旅游者提供出入境服务；</li> <li>2. 与接待社共同实施旅游行程计划，协助处理旅游行程中的突发事件、纠纷及其他问题；</li> <li>3. 为旅游者提供旅行</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有较好的英语或目的地国家(地区)语言表达能力；</li> <li>2. 具有一定的导游工作经验和实操能力；</li> <li>3. 具有一定的特殊或突发情况的应急处理能力，掌握急救知识并能应用；</li> </ol>

			<p>程的相关服务；</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. 向旅游者说明旅游目的地的法律法规、风土人情及风俗习惯等；</li> <li>5. 引导旅游者文明旅游</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. 具有一定的团队掌控和协调能力；</li> <li>5. 具有较好的沟通能力；</li> <li>6. 能撰写领队日志、工作总结等有关应用文；</li> <li>7. 掌握目的国家（地区）的相关知识，了解目的国家（地区）海关规定及注意事项，熟悉护照、签证与国际机票相关知识，了解旅行社责任险及保险相关知识；</li> <li>8. 能处理团队结束后的后续事宜</li> </ol>
3	计调	3个月及以上	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 收集市场信息；</li> <li>2. 根据组团社或旅游者要求设计行程；</li> <li>3. 对各接待单位进行询价，接待单位确认之后进行内部计价，对组团社或旅游者报价；</li> <li>4. 与组团社或旅游者签订合同之后，及时采购各种接待服务；</li> <li>5. 制定旅游团计划、安排导游或出境领队，做好行程跟踪与监督管理；</li> <li>6. 审核计算单，报财务结账；</li> <li>7. 归档总结，售后服务</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有一定的信息收集、整理能力和市场调研能力；</li> <li>2. 具有良好的沟通能力及谈判能力；</li> <li>3. 具有良好的组织协调能力；</li> <li>4. 具备一定的线路设计能力；</li> <li>5. 知晓合同签订的相关知识和注意事项；</li> <li>6. 掌握旅游相关法律法规，熟悉旅游线路、交通及保险等旅行相关常识；</li> <li>7. 具有较好的应用文写作和图文处理能力；</li> <li>8. 从事入境、出境工作的计调人员需具备一定的外语能力</li> </ol>
4	销售	3个月以上	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 为客户（旅游者或同业）提供咨询服务；</li> <li>2. 向客户（旅游者或同业）销售旅游产品；</li> <li>3. 客户维护和管理；</li> <li>4. 销售活动策划；</li> <li>5. 相关资料建档</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有一定的市场调研、分析和预测能力；</li> <li>2. 熟悉所销售的旅游产品和业务操作程序；</li> <li>3. 具有基本的销售技能和网络营销方法，能与客户进行有效沟通；</li> <li>4. 具有较强的抗压能力；</li> <li>5. 知晓合同签订的相关知识和注意事项；</li> <li>6. 熟悉签证、线路、购物等常识；</li> <li>7. 具备基本的财务知识；</li> <li>8. 掌握基本的公关礼仪规范；</li> <li>9. 能撰写小型活动策划文案及实施方案；</li> <li>10. 可对销售资料进行归档及管理；</li> <li>11. 可进行客户关系的基本维护</li> </ol>

				和管理
5	旅游咨询员	3个月及以上	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 线上或线下客户咨询、产品销售；</li> <li>2. 向客户推荐旅游产品或根据客户需求定制旅游线路，并签订旅游合同，收取费用；</li> <li>3. 接受旅行社经营范围内的委托代办业务；</li> <li>4. 做好文件处理和相关部门的手续交接；</li> <li>5. 客户回访</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握良好的电话接听技巧和客户服务礼仪；</li> <li>2. 熟悉产品内容和业务流程，能按照流程规范开展工作；</li> <li>3. 能针对客户的具体情况，准去完成咨询和产品销售；</li> <li>4. 当客户购买出境游产品时，能根据签证部门提供的签证资料要求，逐项收取客户的签证资料，并进行初步审核；</li> <li>5. 熟悉档案的归纳与整理工作，熟悉售后服务的程序和内容；</li> <li>6. 可协调处理 客户投诉</li> </ol>
6	签证文员	3个月及以上	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 为旅游者代办团队（个人）旅游签证/注；</li> <li>2. 填写、翻译及整合旅游者的签证材料；</li> <li>3. 签证资料的整理与归档</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉办理旅游签证的流程和要求；</li> <li>2. 具有良好的语言表达能力和较强的组织协调与沟通能力；</li> <li>3. 能熟悉使用 Word、Excel 等办公软件及常用办公设备；</li> <li>4. 宜具有较好的英语或相应的外语能力；</li> <li>5. 可审核和准备游客的签证材料</li> </ol>
7	景区讲解员	3个月及以上	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 为旅游团（者）提供讲解服务；</li> <li>2. 在旅游团（者）景区游览时做好安全提醒</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够使用普通话（或民族语言，或外语）进行景区内容的讲解，有较强的语言表达能力；</li> <li>2. 具有相应的文化素养和较为广博的知识，并努力学习和把握与讲解内容有关的政治、经济、历史、地理、法律法规、政策，熟悉相关的自然和人文知识及风土习俗，从而将其运用于讲解工作；</li> <li>3. 具有相应的应变能力和组织协调能力；</li> <li>4. 掌握必要的环境保护和文物保护及安全知识；</li> <li>5. 熟悉景区景点的有关管理条例；</li> <li>6. 能完成接待记录、接待小结等有关应用文</li> </ol>

## 六、实习成果

实习学生应在顶岗实习结束时提交顶岗实习企业证明材料，必须提供以下成果中的任一项。

- (1) 顶岗实习总结报告。
- (2) 实习期间形成的产品设计或技术方案。
- (3) 实习期间完成的作品图文说明材料或音视频说明材料。

## 七、考核评价

### (一) 考核内容

#### 1. 实习过程考核

考勤；实习任务完成情况；工作表现；实习周报等

企业实习评定考核重点在于实习生工作态度、业务水平、职业能力。

学校实习评定考核重点在于实习生的组织纪律性和实习任务的完成情况。

实习考核结果可折算为五档，即优秀（90-100分）、良好（80-89分）、中等（70-79分）、及格（60-69分）、不及格（60分以下）。其中优秀比例宜控制在实习生总人数的20%左右，合格及以上者可获得相应学分。

实习生违反实习单位规定，屡教不改或情节严重者，企业可以与学校商议退回，实习成绩定为不合格，实习成绩不合格的学生，学校应重新安排实习，补足实习时间。

#### 2. 实习结果考核

主要依据实习总结和实习报告进行考核

### (二) 考核形式

实行学校和实习企业对学生顶岗实习共同考核制度，共同制定实习评价标准，具体如下：采取过程性评价与终结性评价相结合的方式对学生进行考核。顶岗实习成绩由校企双方依据一定比例按等级制计算。建议企业实习评定占学生实习成绩的70%，学校实习评定占学生实习成绩的30%。

### (三) 考核组织

根据校企实习协议，岗位实习考核由校企双方采取多元考核形式共同组织完成。

## 八、管理制度

### (一) 管理制度

#### 1. 学校职责

应制定实习计划，建立健全实习管理制度；应做好校外实习基地的建设与维护，并建立校外实习基地筛选制度；应建立用人单位与学生双向选择的实习机制；应与企业签订实习协议书；应落实与实习企业定期沟通制度，建立紧密型合作机

制；应与实习企业协调配合，维护实习生的合法权益；应制定实习管理工作经费预算，审核经费使用情况；顶岗实习前应组织学生开展实习动员和辅导，加强学生的思想教育、安全教育和职业道德教育；应落实劳动安全和保护措施，宜集中办理学生实习期间的实习责任保险；应加强与实习企业联系，实施实习过程管理，对违纪学生进行教育并视情节给予相应处分；应确定校方指导教师，配合企业导师共同对学生进行实习指导和日常管理。

校方指导教师应定期联系企业导师，走访实习生，填写实习联系记录；校方指导教师应指导学生完成实习周报和实习总结，并及时批阅反馈；应与实习企业共同做好实习生评价工作，评选出优秀实习生。

## 2. 企业职责

应提供实习岗位，统筹安排实习工作，并负责实习生日常管理；应制定实习岗位培训计划，负责实习生岗位培训与考核，填写实习培训记录；应安排有经验的员工担任实习导师，指导实习生工作；应定期与实习生沟通，及时解决实习过程中出现的问题；应配合学校，及时做好校企沟通，反馈实习生工作情况；应对实习生工作表现进行评价，填写实习综合评价表；应根据有关规定，确保实习生获得顶岗实习的相应报酬；协商安排实习生的住宿，解决餐费及往返交通补贴等问题；实习生发生人身意外事故，应按国家相关规定，与学校协商解决；应为实习期满的学生办理离岗手续；企业导师负责实习生考勤、日常管理、技能训练和实习评价；在条件允许情况下，宜根据实习计划，建立岗位轮训机制。

### （二）过程记录

实习前，校、企、生三方要签订实习协议。实习期间，学生要完成实习周报，校方指导教师要及时批阅，并定期联系走访实习生，填写实习联系记录，企业导师要在实习培训记录和实习综合评价表上签署意见。

### （三）实习总结

学生实习结束，要撰写实习总结和提交实习成果。学校可举办实习总结交流会，择优展示和交流实习成果；评价实习企业的实习生管理工作，评价结果作为以后选择实习单位的参考依据。

## 旅游管理 专业顶岗实习工作计划表

序号	时间安排	工作任务	任务要求	文档要求	责任主体
1	第五学期第 1 周至第五学期第 5 周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各二级学院成立顶岗实习管理小组；</li> <li>2. 制定顶岗实习的进度安排；</li> <li>3. 按专业对学生进行分组并指派专业指导教师；</li> <li>4. 开展企业进校园的宣讲会，配合校园招聘活动开展。</li> </ol>	<p>确定二级学院工作小组组织结构，明确工作小组职责；</p> <p>根据教务处提供的《顶岗实习工作计划》制定各专业的实习任务和工作安排，工作进度安排应与学校相关要求保持一致。</p>	《顶岗实习工作安排表》	酒店管理学院、旅游管理教研室
2	第五学期第 6 周至第五学期第 9 周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各二级学院指派一名教师参加平台使用培训会；</li> <li>2. 参加培训的教师对所在二级学院的指导教师进行使用培训。</li> </ol>	<p>根据平台要求，熟悉平台的使用。</p>		教务处、酒店管理学院
3	第五学期第 10 周至第五学期第 11 周	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 召开学生顶岗实习动员和安全教育大会；</li> <li>2. 学生签订《顶岗实习承诺书》；</li> <li>3. 校内指导教师向指导的学生下达实习任务，并明确顶岗实习的要求；</li> <li>4. 开展顶岗实习意向调查。</li> </ol>	<p>管理小组应根据专业特点要求做好审核工作。明确顶岗实习任务和意义，要求学生向家长传达顶岗实习相关文件精神和内容。指导教师要对学生进行顶岗实习意向进行调查，根据意向调查的结果给集中实习的学生准备顶岗实习岗位。</p>	《顶岗实习承诺书》、《顶岗实习意向调查报告》、《自行选择顶岗实习单位申请书》	酒店管理学院、旅游教研室、辅导员、学生



4	第五学期第 12 周至第五学期第 14 周	落实学生顶岗实习岗位。	原则上要求学生顶岗实习的岗位职责工作内容应与学生所学专业或所在专业群知识相关。	《旅游管理专业顶岗实习标准》、学生实习信息录入系统	酒店管理學院、旅游教研室、校内指导教师、学生
5	第五学期第 15 周至第五学期第 20 周	1. 校内指导教师指导学生顶岗实习, 要求学生按时提交周记, 并及时批阅; 2. 对实习期间更换实习单位的, 要求学生填写《顶岗实习转岗申请书》, 并做好审核工作。	校内指导教师批阅周记要求做到两点: 一、解决学生上一周的疑问并进行专业指导; 二、指导学生开展下一周的顶岗实习。	《顶岗实习周报》、《顶岗实习转岗申请书》、学生实习信息录入系统	校内指导教师、学生
6	第六学期第 1 周至第六学期第 6 周	实时跟踪学生单位顶岗实习情况。	顶岗实习专员核查学生实习信息, 确保学生岗位信息的真实性和准确性。	《顶岗实习学生详细情况汇总表》	指导教师、顶岗实习专员、辅导员
7	第六学期第 7 周至第六学期第 12 周	各二级学院按照相关文件要求到实习单位巡查学生实习情况	重点检查学生集中实习的地区和实习单位, 发现异常情况时, 应及时处理, 保证学生安全实习、有效实习。	《顶岗实习巡查工作计划表》、《顶岗实习巡查记录表》	酒店管理學院、旅游教研室、顶岗实习专员
8	第六学期第 13 周至第六学期第 20 周	1. 指导学生撰写顶岗实习报告; 2. 顶岗实习成绩考核评定并将成绩录入教务系统; 3. 组织顶岗实习工作进行总结交流。	按学校要求指导学生撰写顶岗实习报告。成绩按时录入教务系统。汇总成绩不及格的学生信息。总结各专业学生顶岗实习情况。	《顶岗实习考核鉴定表》、《顶岗实习总评成绩表》、《成绩不及格登记表》、《顶岗实习工作总结》	学生、指导教师、旅游教研室