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

2019 年 12 月 18 日

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以其他名义收取财物；

（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责任。

第十二条 本规定解释权归学院教务处。

酒店管理与数字化运营专业顶岗实习标准

一、适应范围

本标准由广州华商职业学院酒店管理与数字化运营专业根据职业教育教学委员会制定的酒店管理专业顶岗实习标准制定，适用于广州华商职业学院酒店类专业学生的顶岗实习安排，针对五星级酒店前台、餐饮、客房等岗位（群）或技术领域。

二、实习目标

学生通过酒店类专业顶岗实习，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

广州太阳城大酒店重点实训基地(广州市增城区新塘镇广深大道中 151 号)。

广州皇朝御苑酒店有限公司 （广州增城区仙村镇朱仙路）。

（二）设施条件

1. 安全保障设施

实习酒店应拥有全方位、全时段的安全保障系统，基本安全保障设施条件方面应包含：

(1)住宿条件。酒店应提供实习生宿舍，酒店宿舍管理完善，有专职的宿管员，男女生宿舍相对分隔独立。

(2)上下班交通条件。如实习生宿舍距离酒店较远，酒店应尽可能提供交通车接送实习生上下班。

2. 工作设施

学生实习岗位所使用的设施符合相关标准要求，配套安全使用须知等文件，开展必要的安全使用培训。

3. 信息资料

实习酒店的数字化程度较高；能为实习生建立电子实习档案，全程记录与监控实习过程。

（三）实习岗位

酒店管理专业学生主要面向的实习岗位

1. 实习岗位应是酒店管理（高星级饭店运营与管理）专业对应的酒店岗位群。主要有前厅、客房、餐饮等三大核心部门的经营服务岗位和市场营

销部、人力资源部等部门相关岗位。不得安排学生到歌厅、酒吧、夜总会、洗浴中心等营业性娱乐场所顶岗实习。

2. 实习期为一年的实习生，实习岗位不少于 2 个；实习期为半年的实习生应有接受交叉培训的机会。

3. 建立实习岗位调整制度及激励机制，对确因个人条件不适原岗位的实习生予以调整岗位；对综合表现突出的实习生可选拔为管理培训生。

（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，企业导师主要由酒店人力资源管理部门及学生实习所在部门的管理人员、高级技术人员担任。管理人员类企业导师应具备大专以上学历、主管以上职务，从事该岗位工作不少于三年；高级技术人员类的企业导师应从事该岗位工作不少于三年。企业导师主要以授课、在岗培训等方式指导。

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，学校实习指导教师主要包括校内实习管理部门的教师和本专业承担实习教学工作的教师。实习管理部门教师应具备实习指导师资格，专业教师应具备助理讲师以上职称，有行业企业的实践经历。学校实习指导教师主要通过在线辅导、定期巡岗、到店授课等方式开展工作。安排驻店实习指导教师，对实习生的生活和工作进行现场管理和指导。

（五）其他

其他必要的补充内容

五、实习内容

序号	时间	实习内容	工作任务	职业技能与素养
1	3 个	客房预	受理订房	1.熟悉宾客心理和电话礼仪；

	月以上	订（服务员岗）		2.掌握受理订房的相关知识，包括客房产品知识、房价政策、信用政策、贵宾（协议客户、会员）政耘网络订房政策等； 3.熟悉各种订房渠道，熟练操作客房预订系统； 4.能受理各类订房、更改、取消服务； 5.能使用和管理客史档案； 6.了解超额预订的处理方法，具备一定的客房推销技巧； 7.能使用一门外语与宾客进行基本交流； 8.能养成前厅部预订员耐心细致、真诚服务的职业素养
2	3个月及以上	礼宾服务（服务员岗）	宾客迎送服务 行李服务 委托代办服务	1.掌握迎送宾客礼仪，能够为散客、团队和贵宾做好迎送服务； 2.能正确使用行李车、轮椅、雨伞架等设备； 3.掌握散客、团队行李收取和运送服务标准； 4.能引领宾客至客房，并做客房及服务设施介绍； 5.能为宾客提供换房行李服务和行李寄存服务； 6.能为宾客进行邮件、物品、传真、留言单等递送服务； 7. 能为宾客提供物品转交、雨伞和轮椅租借服务； . 熟悉委托代办服务，能处理订票、订餐、订花、租车、本地旅游、日常维修等常见的委托代办项目； 9. 能使用一门外语与宾客进行基本交流； 10. 养成前厅部礼宾员殷勤好客、热情周到的职业素养
3	3个月及以上	总台接待（服务员岗）	接待服务 问询服务 收银服务 行政楼层服务	1. 掌握总台电话应答礼仪； 2. 能熟练使用总台业务操作系统及其他常用设施设备； . 熟悉酒店服务设施与服务项目，了解本地旅游、交通常识，能为宾客提供问询服务； 4. 能够应对访客对保密房、免打扰房客人的查询； . 熟知酒店客房产品和房价政策，了解证件常识，能为不同宾客办理入住登记、换房、续住等手续，掌握排房技巧，有一定的推销技巧； . 掌握财务收银知识与技能，能为各类宾客做好预付款收取、客账管理、结账等服务； 7. 能处理宾客贵重物品寄存服务、外币兑换服务； 8. 熟悉 VIP 接待服务满呈； 9. 能使用和更新客史档案； 10. 能按照标准为行政楼层宾客提供下午茶及早餐服务； 11. 能进行房态管理，能处理房态差异； 12. 懂得制作、审核房租报表； 13. 了解超额预订的处理技巧； 14. 能使用一门外语与宾客进行基本交流； 15. 能养成前厅接待员热诚有礼、包容合作、灵活创新的职业素养
4	3个	商务中	商务服务	1. 掌握电话礼仪；

	月以上	心服务（服务员岗）		2. 能使用商务中心常用设备，了解简单的维修、养护常识； 能为宾客提供文字处理、打印、复印、装订、传真收发、订票、电脑出租服务； 4. 能为宾客提供小型会议全程服务； 5. 熟悉宾客不同方式的结账处理程序； 6. 能养成商务中心员工热情、高效、细致、周到的职业素养
5	3个月及以上	宾客服务中心/总机服务（服务员岗）	电话接转服务 电话留言服务 电话叫醒服务 电话问询服务	1. 掌握电话礼仪，熟悉酒店各项服务设施与服务项目； 2. 能正确使用总机房设施设备； 3. 熟悉酒店布局及各部门职责范围，知晓主要管理人员姓名、电话号码； 4. 能为宾客提供店内外电话接转服务； 5. 能为宾客提供人工和自动叫醒服务； 6. 能处理电话信，息查询； 7. 能为宾客办理电话留言服务； 8. 能为宾客做电话免打扰服务； 9. 能使用一门外语与宾客进行基本交流； 10. 能养成热IW有礼、认真专注、严守机密的职业素养
6	3个月及以上	宾客关系服务（服务员岗	宾客关系维系	1. 熟悉酒店布局、服务项目和各部门工作范围； 2. 能解答宾客问询； 3. 能做好VIP迎送服务； 4. 能进行宾客意见建议收集和处理，提供个性化服务； 5. 懂得检查贵宾房准备情况； 6. 能接待外来访客参观； 7. 掌握宾客沟通技巧和常见宾客投诉处理方法； 8. 了解一般突发事件的处理程序； 9. 能养成宾客至上，稳重大方，善于沟通的职业素养
7	3个月及以上	中西餐服务3~6（服务员岗）个月	餐前准备 迎宾服务 点菜服务 餐中服务 结账服务 餐后收尾	1. 能按照标准做好餐厅卫生； 2. 熟练掌握托盘、斟酒、口布折花等操作技能； 3. 熟悉迎宾服务礼仪，掌握迎宾服务稣 4. 能够为宾客合理安排坐席； 熟悉餐厅菜单，了解菜品酒水知识和当日缺菜情况，懂得为宾客推荐菜品及酒水饮料，能正确点菜、分单、下单； 6. 熟悉上菜服务程序和方法； 能为宾客提供分菜服务，并提供恰当的餐具、小毛巾、洗手盅等用品； 8. 能为宾客提供增减坐席、增减菜品酒水服务； 9. 能为宾客更换烟缸、骨碟、斟酒水； 10. 熟悉各类宴会服务要求和贵宾服务程序； 11. 自助餐、西式酒会服务方法； 12. 掌握简单的客前烹制技巧； 13. 能为宾客做好餐饮结账及送别服务； 14. 能及时处理或向上级汇报宾客意见及建议；

				15. 能对宾客遗留物品做安善处理； 16. 掌握各类餐具收集方法； 17. 能进行餐后清理工作； 10. 培养主动灵活、热情友好、团结协作的职业素养

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

实习生的考核应由学校和实习酒店共同组织，确保实习生在实习结束后获得公正、客观、合理的考评结果。在实习过程中的实习生岗位技能、专业知识、工作纪律与绩效、职业道德及综合素养主要由其所在部门的企业导师组织考核，实习生的实习任务完成进度主要由学校实习指导教师组织考核；

实习结束时，实习生的总体表现由实习酒店人事部门会同企业导师组织考核，其实习体会及总结主要由学校指导教师负责考核。

八、管理制度

（一）管理制度

1.学校实习管理制度

参考教育部有关实习管理文件精神，各职业院校应结合实际情况出台实习管理制度。实习管理制度主要包括《实习管理办法》 《实习考核办法》 《实习指导师管理办法》和《实习生手册》等。

2.校企生三方实习协议

实习开始前，学校、酒店及学生三方签订顶岗实习协议， 明确实习期间三方责、权、利。

3.实习期保险制度

实习期间，实习生应购买保障期与实习期等长的人身意外险，学校应购买实习责任险，酒店应为实习生购买雇主责任险。

（二） 过程管理

学校与酒店全程合作，对实习生的实习活动加以指导、监控和考核。在实习前、中、结束阶段，校、企、生三方共同参与实习管理。

1.实习前阶段

学校、酒店组织学生参加面试，确定实习单位及岗位，签订三方协议书；前往实习酒店前安排学生体检，三方各自购买相应保险；开展岗前教育与培训，向学生下达实习任务书。

2.顶岗实习阶段

学生按照实习任务书要求顶岗实习，掌握相应岗位技能与素养；实习酒店给予培训、指导、考核；学校实习指导老师定期巡岗，指导学生按要求完成实习任务。

3.实习结束阶段

开展实习总结活动；酒店对学生给予终期总体表现评价， 颁发实习证书；学生提交实习总结报告。

（三） 实习总结

实习结束前一个月内在实习酒店组织总结活动，学校、酒店、实习生共同参与实习总结。

酒店管理与数字化运营 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	1.各二级学院成立顶岗实习管理小组； 2.制定顶岗实习的进度安排； 3.按专业对学生进行分组并指派专业指导教师； 4.开展企业进校园的宣讲会，配合校园招聘会开展。	确定二级学院工作小组组织结构，明确工作小组职责；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。	《顶岗实习工作安排表》	酒店管理学院、酒店管理与数字化运营教研室
2	第五学期第 6 周至第五学期第 9 周	1.各二级学院指派一名教师参加平台使用培训会； 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。	根据平台要求，熟悉平台的使用。		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	1.召开学生顶岗实习动员和安全教育大会； 2.学生签订《顶岗实习承诺书》； 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； 4.开展顶岗实习意向调查。	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。	《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、酒店管理与数字化运营教研室、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。	《酒店管理与数字化运营专业顶岗实习标准》、学生实习信息录入系统	酒店管理学院、酒店管理与数字化运营教研室、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》	酒店管理学院、酒店管理与数字化运营教研室、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、酒店管理与数字化运营教研室