

郑州旅游职业学院 旅行社、景区实习手册

姓 名 _____

系 别 _____

专业/班级 _____

目 录

一、实习规章制度	001
(一) 郑州旅游职业学院学生实习管理规定	001
(二) 郑州旅游职业学院教学实习工作流程	003
(三) 郑州旅游职业学院实习生守则	003
(四) 郑州旅游职业学院实习安全及突发事件应急预案	004
(五) 郑州旅游职业学院实习生考核实施细则	005
(六) 郑州旅游职业学院教学实习工作先进集体和先进个人评选表彰办法	006
二、实习岗位标准	008
(一) 旅行社岗位实习	008
(二) 景区岗位实习	010
三、顶岗实习 Q&A	012
四、实习培训记录	014
五、实习周记	030
六、郑州旅游职业学院学生实习报告	072
七、郑州旅游职业学院实习鉴定表	076

前 言

职业院校学生实习是实现职业教育培养目标，增强学生综合能力的基本环节，是教育教学的核心部分。为了帮助学生明确实习的性质、作用和任务，了解实习规章制度、专业实习标准，解答学生实习中普遍关心的问题，并为学生提供实习过程记录文本，学院于 2015 年印发了《郑州旅游职业学院实习手册》（以下简称《手册》）供学生实习使用。实践证明《手册》起到了“实习指导文本、学生成长记录”的作用，达到了预期效果，得到了师生普遍认可。

《手册》第一版使用两年来，教育部等部委颁发了《职业学校学生实习管理规定》，出台了一系列指导性文件，学院对实习工作和学生实习也提出了新要求、新希望，师生也对《手册》的内容提出了不少好的意见和建议。鉴于此，学院实习实训管理中心组织力量在深入学习制度文件、广泛借鉴院校思路经验、充分吸收意见建议、认真梳理问题及不足的基础上，有针对性的对手册做了几个方面的修订完善：一是规范了实习规章制度；二是引入了新版的专业实习标准，三是调整了实习问答的内容，四是重新设计了版面、表格模板并对文字进行了修订。

在手册修订完善过程中，学院领导和系部老师均给予了热情指导和帮助，在此一并表示感谢。由于编者水平有限，难免出现缺点和谬误，敬请专家和读者批评指正。

编者

2017 年 4 月

实习规章制度

郑州旅游职业学院学生实习管理规定

第一章 总则

第一条 为规范和加强学生实习工作，提高人才培养质量，增强学生社会责任感、创新精神和实践能力，依据《中华人民共和国职业教育法》《中华人民共和国劳动法》《职业学校学生实习管理规定》等法律、法规，制定本规定。

第二条 本规定所指学生实习，是指按照专业培养目标要求和人才培养方案安排，由学院安排或者经学院批准自行到企（事）业等单位（以下简称实习单位）进行专业技能培养的实践教学教育活动。

第三条 学生实习是实现专业培养目标、增强学生综合能力的基本环节，是教育教学的核心部分，学生实习工作应遵循学生成长规律和职业能力形成规律，强化校企协同育人，促进职业精神和职业能力高度融合，服务学生全面发展，提高技术技能人才培养质量和就业创业能力。

第二章 实习组织

第四条 学院成立实习工作领导小组，院长任组长，分管院长任副组长，教务处、实习实训管理中心、学生处、团委等相关处室及各系负责人为成员，领导小组办公室设在实习实训管理中心。主要职责是：

- （一）制订学院实习规章制度和实习工作计划；
- （二）统筹各系实习基地建设，确定各系实习单位；
- （三）审核各系实习计划和实习协议；
- （四）督导各系开展实习生指导和管理；
- （五）组织实习先进集体和先进个人的评选和表彰；
- （六）决定实习工作中的其他重大事项。

第五条 各系成立实习工作小组，系主任任组长，教学副主任任副组长，教研室主任、实习工作人员、实习指导教师等为成员。主要职责是：

- （一）制订本系实习计划并组织实施；
- （二）开展本系实习基地建设，提出本系拟合作实习单位意向；
- （三）组织本系实习招聘活动，落实学生的实习单位

和实习岗位，审批学生自主实习等特殊实习形式申请；

- （四）组织本系学生的实习岗前培训和上岗工作；
- （五）联合实习单位开展本系实习生的指导和管理；
- （六）组织对本系实习生的考核，推荐本系实习先进集体和先进个人；
- （七）完成学院实习工作领导小组安排的其他工作任务。

第六条 在各实习单位组建实习团队，学生来自同一系别的由各系组建，学生来自不同系别的由实习实训管理中心组建。学院和实习单位要分别为各实习团队配备至少一名指导教师，具体负责本实习团队学生实习的指导和管理。

第七条 实习单位的选择：

（一）坚持高端定位，实习单位应依法成立和经营，管理规范，在行业内具有较大品牌影响力，能为学生提供与所学专业对口或相近实习岗位、完善的工作和生活条件、充分的劳动保护、系统的专业培训和指导、一定的劳动报酬。

（二）同等条件下优先考虑国（境）外实习单位、行业发达地区实习单位和能为学生提供轮岗机会实习单位。

（三）对首次合作的实习单位应进行实地考察评估并形成书面报告。

（四）对已经合作的实习单位实行动态调整机制，实习实训管理中心和各系要综合实习单位执行实习协议情况、实习生实习效果、实习生评价等因素淘汰不合格实习单位，择优将一批实习单位转化为实习基地开展长期深度合作。

（五）实习单位由各系初选，实习实训管理中心审核，学院实习工作领导小组确定。

第八条 学生实习原则上由学院统一安排。学生确有特殊原因可申请自主实习、延缓实习和终止实习。自主实习的学生原则按每30人配备一名学院实习指导教师。因延缓实习和终止实习达不到规定实习时间要求的，要补足实习时间方能参加考核。

第九条 学生申请自主实习，须向所在系提交自主实习申请、实习单位接收证明，由监护人和系主任签字同意并报实习实训管理中心备案后方可进行。

第十条 学生申请延缓实习，须向所在系提交延缓实习申请和相关证明材料（因病者必须有二级甲等以上医院证明），由监护人和系主任签字同意并报实习实训管理中心备案后方可进行。

第十一条 学生申请终止实习，须向所在系提交终止实习申请和相关证明材料，经校企双方实习指导教师审核确认，监护人、系主任、实习单位负责人签字同意并报实习实训管理中心备案后方可进行。学院审批认可的专升本学生无需申请。

第十二条 学生因出国留学、参军入伍、参加竞赛等原因不能参加实习，应向所在系提交不能参加实习的申请和相关证明材料，由监护人和系主任签字同意并报实习实训管理中心备案方可进行。实习考核参照学生参加相关活动的成绩确定等级。

第十三条 学生在实习单位的实习时间根据专业人才培养方案确定，一般为6个月。支持鼓励各系与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。

第三章 指导和管理

第十四条 学院与实习单位、学生签订三方实习协议。未在实习前签订实习协议的，不得安排学生上岗。实习协议应包括但不限于以下内容：

- （一）各方基本信息；
- （二）实习的时间、地点、内容、要求与条件保障；
- （三）实习期间的报酬、食宿和休假安排；
- （四）实习期间劳动保护和劳动安全、卫生、职业病危害防护条件；
- （五）责任保险与伤亡事故处理办法，对不属于保险赔付范围或者超出保险赔付额度部分的约定责任；
- （六）实习考核方式；
- （七）违约责任。

第十五条 教务处指导各系制订实习岗前培训计划，对学生进行实习态度、行业企业认知、实习规章制度、岗位技能等方面的教育和培训。

第十六条 实习实训管理中心协调学院相关职能部门和实习单位，构建实习信息化管理平台，组织人员走访，建立信息通报制度，对各系实习工作和学生实习情况进行

监管。

第十七条 各系督导本系和实习单位的实习指导教师密切配合，组织学生上岗，指导、管理各实习团队实习生，定期检查并向学院和实习单位报告学生实习情况，及时处理学生实习中出现的有关问题并做好记录。

第十八条 学生应遵守学院和实习单位的规章制度及实习协议，注重自身安全，完成规定的实习任务，维护学院和实习单位声誉，及时向实习指导教师报告实习情况，并在实习结束时提交实习鉴定、实习报告等材料。

第四章 考核和评选

第十九条 学院制订考核和评选办法，对各系实习工作和学生实习进行考核，评选实习先进集体和先进个人。

第二十条 学生的实习考核结果记入学生的学业成绩，并纳入学籍档案。考核结果分优秀、良好、合格和不合格四个等级，实习考核不合格者，不予毕业。

第二十一条 学院会同实习单位及时宣传、表彰实习优秀学生，对违反实习纪律以及实习协议的学生，进行批评教育。学生违规情节严重的，经双方研究后，由学院给予纪律处分。

第二十二条 实习实训管理中心和各系应做好学生实习材料的立卷归档工作。实习材料包括实习协议、实习计划、实习总结、实习检查记录、学生实习报告、实习鉴定、实习考核结果等。

第五章 安全职责

第二十三条 实习协议应明确学院、实习单位、学生的安全责任以及实习单位为学生投保实习责任保险的义务。

第二十四条 实习实训管理中心、各系要对实习单位配备安全保障器材和劳动防护用品、执行相关安全生产标准和操作规程等进行督导，要协同实习单位加强对学生的安全教育、培训和检查，保障学生实习期间的人身及财产安全。

第二十五条 学院各部门和教职工未经批准不得私自安排学生实习，不得安排学生到酒吧、夜总会、歌厅、洗浴中心等营业性娱乐场所实习，不得安排学生到放射性、有毒、易燃易爆以及其他具有较高安全风险的岗位和环境中心实习。

第二十六条 学生实习由实习单位统一安排住宿并管理。实习单位不具备住宿条件的，学生可申请自行安排住

宿，但须经学生监护人和实习指导教师签字同意。

第二十七条 学生在实习期间受到人身伤害，实习指导教师要第一时间报告，学校相关部门要会同实习单位妥善做好救治和善后工作。

第六章 附则

第二十八条 本规定未尽事宜执行国家和学院相关制度，或由学院与实习单位协商决定。

第二十九条 本规定由实习实训管理中心负责解释。

第二十九条 本规定自颁布之日起实施。

郑州旅游职业学院教学实习工作流程

一、 实习准备

1、实习实训管理中心制订学院实习工作计划，各系制订本系实习工作计划。

2、各系提交拟合作实习单位名单、招聘简章和实习协议草案，实习实训管理中心汇总、审核，学院实习工作领导小组研究确定。

3、各系组织实习单位选聘实习生，组建实习团队，审批自主实习学生申请。

4、各系制定实习生岗前培训计划并组织实施。

5、实习实训管理中心代表学院签署实习协议。

6、实习指导教师组织各实习团队实习生上岗。

8、实习生参加顶岗实习。

9、校企双方实习指导教师联合开展实习生指导和管理工作。

三、 实习结束

10、实习生提交实习鉴定、实习总结、实习周记等材料。

11、校企双方实习指导教师联合对实习生进行考核。

12、实习实训管理中心组织实习工作先进集体和先进个人评选，学院研究决定评选结果并予以表彰。

13、实习实训管理中心和各系做好实习工作材料的立卷归档工作。

二、 实习过程

7、实习单位对实习生进行入职培训。

郑州旅游职业学院实习生守则

第一条 充分认识实习意义，认真学习实习规定，全面了解实习任务，树立正确的实习态度。

第二条 服从学院的实习安排，特殊情况履行相应审批手续。

第三条 按照学院和实习单位商定的时间上岗，带齐实习单位要求的物品资料。

第四条 虚心学习，努力钻研，出色完成岗位工作任务，积极参加竞赛、培训等各项活动，切实提高个人的专业综合素质。

第五条 按时上下班，不迟到早退，不旷工脱岗，因病因事不能正常实习需请假并提供相关证明。

第六条 遵守专业教学计划规定的实习时限，坚守实习岗位，未经学院和实习单位共同批准不得擅自终止实习。

第七条 注重劳动保护，遵守交通规则，讲究饮食卫

生，注意防火防盗，有病及时就医，不私自外出和留宿，谨慎交友，确保人身及财产安全。

第八条 服从实习单位和实习指导教师的指导和管理，实习生之间要团结互助，和实习单位员工友好相处，构建和谐人际关系。

第九条 注意仪表仪容，注重礼节礼仪，恪守伦理道德，自爱自尊自强，自觉维护个人、学院和实习单位的形象和声誉。

第十条 勤俭节约，不浪费食物，节约水电，爱护实习单位的设施设备。

第十一条 依法依规妥善处理矛盾和问题，个人无法解决事项提交实习指导教师协调解决。

第十二条 遵守国家、省市、学院和实习单位其他相关规定。

郑州旅游职业学院实习安全及突发事件应急预案

为了切实保障实习生安全，有效预防并妥善处置实习突发事件，根据《职业学校学生实习管理规定》等文件并结合我院实际，制订本预案。

一、指导思想

（一）安全第一、预防为主，把学生的安全放在实习工作的首位，严格执行国家及地方有关学生实习安全的规定，最大限度预防各类安全事故发生。

（二）校企合作、全程管理，学院和实习单位的各相关部门及人员密切配合，把安全指导和管理工作的落实到学生实习的全过程和各方面。

（三）及时响应，依法处置，发生实习生安全突发事件后，实习指导教师要第一时间向学院汇报并立即采取救助措施，学院依法依规妥善处置。

二、组织机构

成立学院实习安全及突发事件应急工作领导小组（以下简称领导小组），院长任组长，主管教学工作副院长和主管学生工作副院长任副组长，实习实训管理中心、学生处、保卫处、教务处及各系负责人为成员，统筹安排实习安全工作，决定突发事件处置办法。领导小组办公室设在实习实训管理中心，负责领导小组日常工作。

三、安全防范

（一）把保障学生安全作为校企实习合作的必要条件，不得安排学生到安全制度不健全、劳动保护不到位、安全管理不规范的企业和岗位实习。

（二）在实习协议中明确学校、实习单位、实习生的安全责任和义务。

（三）校企联合对实习生进行安全防护知识、岗位操作规程的教育、培训和考核，未经教育培训和未通过考核的学生不得参加实习。

（四）对实习单位进行安全巡查，督导实习生遵守实习单位安全规章制度，发现问题及时督促整改。

（五）为实习生投保实习责任保险，保险经费一般由实习单位支付，保险范围应覆盖实习活动的全过程。

四、突发事件

（一）突发事件识别

实习生遭遇触电、火灾、爆炸、中毒、殴打、溺水、自然灾害、交通事故、安全生产事故，发生突发急病、盗窃、打架、走失等事件，已经出现或可能出现生命、健康和财产危害，应判定为突发事件。

（二）突发事件处置

1、校企实习指导教师等要立即向校企双方领导汇报情况，同时采取积极措施救助受到伤害的学生。

2、领导小组研判突发事件性质及危害程度，成立突发事件工作组，决定突发事件处置原则。

3、突发事件工作组第一时间赶赴现场，进一步详细了解事件情况，收集材料，与实习单位协商提出具体处置意见并报领导小组同意后实施。

4、领导小组组织开展对其它实习单位的安全隐患排查，防止类似事件发生。

5、突发事件工作组协助有关部门做好责任认定、责任追究及善后处理工作。

6、突发事件工作组写出报告，报告内容应包括：事件情况、原因分析、处置方法及结果、事件责任及追究、预防措施等。

郑州旅游职业学院实习生考核实施细则

实习生考核是实习工作的基本环节,对促进实习生专业素质提升、评判实习工作效果、改革人才培养工作等具有重要意义和作用。为规范实习生考核工作,根据《职业学校学生实习管理规定》等文件要求,制定本细则。

一、考核对象

具有郑州旅游职业学院学籍(不含成人教育),按照专业培养目标和人才培养方案要求,由学院安排或经学院批准自主安排,到企事业单位顶岗从事实践学习的学生。

二、考核组织

实习生考核工作由教务处统筹安排,实习实训管理中心牵头组织,各系联合实习单位具体实施。

三、考核内容及等级

综合考量实习生品德纪律表现、任务完成情况、岗位技能水平、实习单位评价等方面内容,具体划分为优秀、良好、合格和不合格四个等级。

四、考核标准

(一)有下列情况之一者为不合格:

- 1、未经学院批准,不参加实习者;
- 2、未经实习单位及学院批准擅自终止实习者;
- 3、因病、因事请假累计时间达到实习规定时间三分之一及以上者;
- 4、因违纪或不能胜任工作被实习单位辞退者;
- 5、不能完整提供实习鉴定和实习总结,或实习鉴定评价较为负面,实习总结不达标者。

(二)同时具备以下条件为合格等级:

- 1、服从学院和实习单位安排或履行自主实习审批手续,基本遵守学院和实习单位纪律要求,未受到学院和实习单位纪律处分。
- 2、基本掌握岗位基本知识和操作技能,完成岗位工作任务。
- 3、单位出具的实习鉴定给予正面评价,实习总结符合基本规范。

(三)在合格等级基础上,具备以下条件之一的,评

定为良好等级;具备下列条件之二及以上的,评定为优秀等级。

- 1、自始至终能坚守岗位,因病因事全部履行请假手续。
- 2、完成岗位工作任务,未出现一起责任事故。
- 3、有竞赛获奖、助人为乐、拾金不昧等先进事迹,受到实习单位或有关部门表彰。
- 4、协助学院和实习单位开展实习生管理和服务工作,所在实习团队团结稳定。
- 5、实习鉴定给予充分肯定,实习总结质量较高。

五、考核程序

(一)学院实习指导教师实习结束后一周内收齐实习鉴定和实习总结。

(二)学院实习指导教师实习结束后两周内,根据考核具体标准与企业实习指导教师共同评定实习生考核等级。

(三)学院实习指导教师将考核不合格情况及原因通知实习生本人,实习生有异议的,各系实习工作小组要联系企业组织复议并确定最终考核等级。

(四)学院实习指导教师实习结束后一个月内将考核等级录入教务管理系统。

六、特殊情况处理

(一)经学院同意延缓实习或中止实习的学生,延缓实习或中止实习原因消除后需及时参加实习并接受考核。延缓实习或中止实习学生累计实习时间不得低于本专业规定实习时间的三分之二。

(二)对自主实习的学生,实习指导教师要与实习单位取得联系,核实实习生顶岗实习情况后再进行考核。

(三)考核不合格实习生需重新参加3-6个月的实习并重新参加考核。

(四)取得专升本资格的实习生经学院同意可提前终止实习。

(五)因健康、比赛、留学等原因不能参加顶岗实习学生,各系可结合专业特点安排相应实践内容,实习考核为合格。

(六)采取多学期、分阶段实习的学生要分次进行考核并评定等级,取最高等次考核结果计入成绩。

郑州旅游职业学院教学实习工作 先进集体和先进个人评选表彰办法

一、总则

第一条 为规范实习工作先进集体和先进个人的评选表彰，树立积极向上工作导向，不断提高实践育人质量，制定本办法。

第二条 评选遵循公开、公平、公正的原则。

第三条 以学院决定或院长嘉奖令等形式表彰实习工作先进集体和先进个人。

二、评选类别及比例

第四条 评选类别为实习工作先进单位、优秀实习团队、优秀实习指导教师、优秀实习生（实习标兵）。

第五条 实习工作先进单位推荐比例为25%，优秀实习团队推荐比例为15%，优秀实习指导教师和优秀实习生推荐比例为20%，另按30%比例从推荐出的优秀实习生中择优选出实习标兵。

三、评选条件

第六条 实习工作先进单位评选条件

（一）领导重视，分工明确，能结合本系实际主动开展工作。

（二）全面完成学院安排的实习工作任务。

（三）实习生的安置率不低于参加实习学生人数的90%，实习学生的稳定率不低于在岗实习人数的85%。

（四）工作计划、招聘简章、实习协议书、工作总结等文档资料齐全。

（五）无私自安排学生实习现象、无安全事故等问题发生。

第七条 优秀实习团队评选条件

（一）团队成员服从学院和实习单位管理，注重团结协作，集体荣誉感强，学习氛围浓厚。

（二）团队成员完成学院和实习单位安排的实习任务，得到实习单位的肯定。

（三）团队成员实习稳定率在90%以上。

（四）团队成员没有因违法违纪受处分现象。

第八条 优秀实习指导教师评选条件

（一）组织纪律观念和工作责任心强，勇于开拓，为人师表。

（二）能按时保质完成所承担的实习工作任务。

（三）积极协调解决实习生在岗期间遇到的困难和问题，得到实习生普遍认可。

（四）因违规违纪、工作失误造成不良影响者不得参评。

第九条 优秀实习生（实习标兵）评选条件

（一）服从学院和实习单位管理，完成学院和实习单位安排的学习和工作任务。

（二）遵守学院和实习单位的纪律，在实习期间没有受到学院和实习单位的处分。

（三）按时提交实习鉴定、实习总结等材料。

第十条 在优秀实习生标准基础上，有下列条件之一者为实习标兵：

1. 协助学院从事实习生的服务和管理工作的。
2. 在实习岗位上表现突出受到实习单位表彰。
3. 有拾金不昧、志愿服务、工作创新等优秀事迹。

四、评选程序

第十一条 优秀实习团队、优秀实习指导教师、优秀实习生（实习标兵）由系部推荐，实习工作先进单位由实习实训管理中心推荐。

第十二条 各系部将推荐名单报送实习实训管理中心汇总审核。

第十三条 公示推荐名单，接受师生评议。

第十四条 院长办公会议研究确定表彰名单。

五、表彰办法

第十五条 对受到表彰的先进集体和先进个人分别授予实习工作先进单位、优秀实习团队、优秀实习指导教师、优秀实习生或实习标兵称号。专项实习的表彰称号可根据实习项目确定。

第十六条 印发表彰决定文件，组织总结表彰会议，颁发表彰证书并给予一定形式的奖励。

第十七条 毕业实习的评选和表彰一学年集中进行一次，专项实习可在实习结束后单独评选表彰。

第十八条 对表现特别突出的先进集体和个人由院长签发嘉奖令予以表彰。

六、附则

第十九条 各系可根据本办法制定本部门评选实施细则并报实习实训管理中心备案。

第二十条 本办法由实习实训管理中心负责解释。

第二十一条 本办法自印发之日起施行。

实习岗位标准

旅行社岗位实习

1. 实习生应具备的基本素质

1.1 思想品德

1.1.1 诚实守信，爱国守法。

1.1.2 具备良好的社会公德和职业道德。

1.1.3 具有敬业精神和服务意识。

1.2 知识结构

1.2.1 应掌握旅游从业人员必备的基础知识和基本理论。

1.2.2 应掌握导游业务和旅行社经营与管理的基本流程和岗位要求。

1.2.3 应了解国家和地方现行的旅游政策与法规。

1.2.4 宜掌握相应的信息处理知识。

1.2.5 宜掌握工作岗位所需要的语言知识。

1.2.6 宜具备旅游美学和旅游心理学的基本知识，掌握基本的旅游服务礼仪。

1.3 业务能力

1.3.1 应具有一定的汉语写作和外语应用能力。

1.3.2 应具备较强的表达能力、沟通能力及应变能力。

1.3.3 应具备良好的服务意识。

1.3.4 应具备较好的团队合作精神和旅游安全意识。

1.3.5 应具有一定的计算机办公软件使用和互联网应用能力。

1.3.6 宜具有一定的分析问题、解决问题的能力 and 创新意识。

2. 岗位实习要求

2.1 导游员岗位实习要求

2.1.1 实习后应达到的基本能力

1) 应掌握全陪、地陪导游服务流程，协助完成导游接待服务。

2) 应根据旅游接待计划严格执行旅游行程安排，做好接待工作。

3) 熟悉导游讲解的方法和技巧，能灵活运用。

4) 应具备一定的旅行生活服务能力。

5) 应配合做好旅行途中事故预防和安全提示工作，维护旅游者的人身财产安全。

6) 可协助处理旅游者特殊要求、旅游事故及突发事件等。

7) 宜了解如何组织、协调并监督各站服务，做好上下站的联络工作。

8) 可协调接待主体之间的合作关系，配合其他接待人员的工作。

9) 宜具备一定的旅游宣传与调研能力。

10) 应熟悉旅行社业务、行李业务、旅游交通、通信、货币、保险、出入境、卫生、法律法规等基础知识。

11) 宜了解旅行社财务管理的一般知识，具有一定财务报销能力。

12) 可写作简单的导游词。

2.1.2 实习后宜达到的拓展能力

1) 可协助接待不同性质、规模和类型的旅游团（者）及特殊旅游团（者）。

2) 可根据不同旅游者的需求，提供有针对性的导游讲解服务。

3) 可较好地应对因客观原因或旅游者要求导致的旅游计划变更情况，并给出合理可行的替代方案。

4) 具备一定的人际交往及沟通协调能力。

5) 可满足旅游者在旅行途中合理而可能的需求。

6) 具备较好的活动组织能力和娱乐表演能力，在旅游途中营造轻松愉快的氛围。

7) 可对旅行途中各类旅游安全隐患做好合理的提醒和预防工作。

8) 可配合处理一般性旅游安全事故及突发事件。

9) 可写作旅游接待情况记录、旅游调研报告等相关应用文。

10) 可写作具有一定文化性和艺术性的导游词。

2.2 门市接待岗位实习要求

2.2.1 实习后应达到的基本能力

1) 应了解旅行社门市部销售的旅游线路信息及旅行社委托代办业务。

2) 应认真、规范做好电话接听。

3) 可解答客户对旅游线路的咨询及相关问题,并完成旅游预订。

4) 可向客户推荐旅游产品,完成一般旅游产品销售。

5) 熟悉委托代办、国内游、出境游的手续办理。

6) 可完成前台摆放产品的整理、上架、下架工作。

7) 可完成客户资料的整理和归档工作,协助维护和管理客户。

8) 可配合处理客户投诉。

2.2.2 实习后宜达到的拓展能力

1) 了解旅游目的地和旅游线路,景点、航班、酒店等细节,熟悉旅游产品供应商、地接社,可协助操作报价和出团安排。

2) 可协助门市进行市场信息的收集、分析和客流统计。

3) 可协助进行客户管理及维护,开发潜在客户。

4) 具备良好的沟通协调能力,可较好地协助解决客户投诉。

2.3 计划调度岗位实习要求

2.3.1 实习后应达到的基本能力

1) 应掌握旅行社业务和相关法律法规。

2) 应掌握办公室电脑操作技能。

3) 应具有与旅游者、旅游供应商、合作部门沟通协调的能力。

4) 应具有产品策划、线路设计、表格制作等简单文书的基本写作能力。

5) 应具有基本的旅游产品成本核算、报价能力。

6) 可与旅游供应商进行沟通,协助做好旅游接待计划的采购服务。

7) 可与销售部人员、接待部人员进行沟通,协助落实旅游接待计划。

8) 旅游接待计划变更时,可协助做出相应调整。

9) 可进行资料的归档与管理。

2.3.2 实习后宜达到的拓展能力

1) 在进行旅游线路编排时,可兼顾成本控制的经济性与团队运作效果的最佳性。

2) 可对旅游线路报价及成本进行跟踪与反馈,协助旅行社降低采购服务成本。

3) 可对旅游服务质量进行跟踪与控制。

4) 可与旅游服务供应商、接待部相关人员进行良好的沟通。

5) 可时刻关注旅游市场信息及同行动态。

6) 可对客源统计和采购统计做好定量分析和定性分析,为决策部门提供信息服务。

2.4 客户服务岗位实习要求

2.4.1 实习后应达到的基本能力

1) 应了解客户服务需求信息,进行有效跟踪,做好售前、售后指导和服务工作。

2) 可配合做好客户投诉处理。

3) 可熟练运用公司产品,解答客户提问。

4) 可进行客户投诉信息分析。

5) 可建立客户档案,整理客户服务资料。

2.4.2 实习后宜达到的拓展能力

1) 可参与制定客户服务原则与客户服务标准。

2) 可参与制定客户服务计划。

3) 可提供服务改进建议。

4) 具有良好的沟通协调能力,可受理客户投诉。

5) 可采取一定方式做好售后服务,保持和争取客源。

6) 可运用新媒体,做好客户服务和营销工作。

2.5 外联销售岗位实习要求

2.5.1 实习后应达到的基本能力

1) 可利用网络资源等收集信息,开展旅游市场调研。

2) 应了解所推销的旅游产品和业务程序。

3) 可参与客户业务洽谈。

4) 可协助承办各种委托代办业务。

5) 可评价、审查游客的参团要求,说明所报价格的限制条件。

6) 可进行客户关系的基本维护和管理。

7) 应掌握基本的公关礼仪规范。

8) 可对销售资料进行归档及管理。

2.5.2 实习后宜达到的拓展能力

1) 具有良好的沟通协调能力,可较好地完成旅游产品的销售。

2) 可根据客户需求,设计旅游产品,提供咨询服务。

3) 可灵活运用产品报价策略。

4) 可做好旅游产品的对外宣传工作。

5) 可较好地进行客户维护和管理。

6) 宜具备一定了解、收集、反馈旅游市场供应信息、需求信息及同行竞争信息的能力。

景区岗位实习

1. 实习生应具备的基本素质

1.1 思想品质

1.1.1 拥护党的基本路线，树立正确的世界观、人生观、价值观。

1.1.2 社会责任感强，应具有良好的社会公德和职业道德。

1.1.3 敬业爱岗，具有现代服务意识。

1.1.4 具备健康的体魄和良好的心理素质，能适应旅游行业的工作强度。

1.1.5 具备较强的团队合作精神和人际沟通能力。

1.2 知识结构

1.2.1 应具有一定的文艺欣赏、沟通表达、应用文写作、历史文化和哲学等方面的知识。

1.2.2 应具有本专业必备的基础知识和基本理论。

1.2.3 应具备沟通协调、社交礼仪方面的知识。

1.3 业务能力

1.3.1 应具备一定外语、计算机应用能力与沟通交流的能力。

1.3.2 应具备景区咨询服务与讲解接待的能力。

1.3.3 应具备一定景区服务规范与经营管理的能力。

1.3.4 应了解旅游资源调查与评价、开发与规划的基本知识。

1.3.5 应了解市场调查、旅游策划与产品销售等方面的基本知识。

1.3.6 宜具备平面设计、景观设计等常用软件的应用能力。

1.3.7 宜具备一定分析景区旅游者消费心理的能力。

1.3.8 宜了解景区标准化、生态环境建设、旅游资源培育和遗产保护等相关知识。

2. 岗位实习要求

2.1 服务管理类岗位实习要求

2.1.1 岗位类型

景区可提供讲解服务、咨询服务、票务服务、检票服务、安全服务、保洁服务、商品销售等服务管理类实习岗位。

2.1.2 实习后应达到的基本能力

1) 应具备规范化接待与服务的技能，能独立完成景区全程导游接待服务；掌握导游语言技巧，灵活运用导游讲解方法进行各类景点的讲解；能完成接待记录、接待小结等有关应用文。

2) 应掌握电话咨询和当面咨询服务的工作流程和技巧，能熟练地向游客提供各类咨询服务；能识别游客遇到的问题和困难，并参与解决；能协助处理游客的投诉。

3) 应具备基本的财务知识，具备一定辨识钱币真伪的技能；掌握订票服务、售票服务的基本流程及订、售票设施设备的操作；能独立完成票务统计工作。

4) 应掌握景区有关门票的规定，能处理票务服务中的纠纷。能熟练操作闸口的设施设备，正确引导游客进入景区。

5) 安全服务岗位应熟知景区常见的旅游安全事故，了解防范事故的基本方法；能辨识景区危险源，掌握提示游客安全的方法，能协助处理突发事件。

6) 应熟练操作各种不同场地、质地、环境或设施的清洁、保洁工作。

7) 应熟悉景区内各类商品知识，了解商品销售的基本策略和方法；通过游客消费心理分析，可正确引导游客的购买行为；能独立完成商品销售计帐、统计及交接工作。

2.1.3 实习后宜达到的拓展能力

1) 可接待不同性质、规模和类型的旅游团，对于游览过程中发生的问题能协助应对和处理。

2) 可适时调动游客的参观游览活动兴趣、活跃气氛，能协助处理游客的特殊需求或突发事件。

3) 应具备基本的财务数据分析能力，了解主要客源市场的概况；可协助处理相关设施设备的突发状况，并进行游客安抚。

4) 应熟悉景区经营的基本情况，具有一定的文案整理、总结提炼的能力和 office 办公软件应用能力。

2.2 营销策划类实习岗位

2.2.1 岗位类型

景区可提供市场调查、市场促销、策划与推广等营销策划类实习岗位。

2.2.2 实习后应达到的基本能力

1) 应掌握市场调查的基本方法,能进行市场调查方案设计,完成调查问卷的设计;能进行调查资料的整理、分析,并撰写市场调研报告。

2) 应具备促销和推销的基本技能,掌握网络营销的基本方法;具备与旅行社等中间商进行营销沟通的基本能力。

3) 应能设计景区形象诊断专题问卷,并初步对形象要素进行分析提炼;掌握景区宣传口号设计的基本方法,可利用软件设计景区 LOGO。

4) 应能撰写小型活动策划文案及实施方案。

2.2.3 实习后宜达到的拓展能力

1) 熟悉市场调查与分析的基本流程,具备一定的协调、控制能力,可推进市场调研。

2) 可协助执行小型旅游活动的实施过程,参与监督与评价。

3) 根据市场变化和景区发展,可提出景区新市场细分方案和目标市场的选择策略。

4) 根据景区的条件特点和发展阶段,可参与制定广告、公关、宣传等促销方案。

2.3 景观设计类实习岗位

2.3.1 岗位类型

景区可提供资源调查、园林绿化、环境设计、规划设计、创 A 与复核等景观设计类实习岗位。

2.3.2 实习后应达到的基本能力

1) 应能识别旅游资源的类型,掌握旅游资源调查的基本程序;能正确填写旅游资源单体调查表、旅游资源调查区实际资料表,并对旅游资源进行科学评价。

2) 应能识别常见的园林绿化植物,并根据景区景观与环境特征开展绿化维护等工作。

3) 应根据景区举办不同类型活动的要求,设计出符合相应主题的场景。

4) 应掌握基本设计软件的使用,能进行平面设计和初步景观效果设计。

5) 应能根据《旅游景区质量等级的划分与评定》及实施细则对景区进行诊断。

2.3.3 实习后宜达到的拓展能力

1) 可利用相关软件绘制旅游资源图谱。

2) 可对文案进行排版设计。

3) 可根据《旅游景区质量等级的划分与评定》及实施细则填写《旅游景区质量等级评定报告书》。

4) 可根据《旅游景区质量等级的划分与评定》的《服务质量与环境质量评分细则》提出相应的整改措施。

5) 可根据《旅游景区质量等级的划分与评定》的《景观质量评分细则》提出相应的保护措施。

6) 可根据《旅游景区质量等级的划分与评定》的《游客意见评分细则》提出相应的整改措施。

顶岗实习 Q&A

一、什么是顶岗实习？

答：是指接受全日制学历教育的职业院校学生，按照专业培养目标要求和人才培养方案安排，由院校安排或者经院校批准自行到企（事）业等单位（简称实习单位）的相应实习岗位，相对独立参与实际工作的活动。顶岗实习是职业院校实现人才培养目标、增强学生综合能力的基本环节，是教育教学的核心部分。

二、为何要参加顶岗实习？

答：一是职业教育的性质和定位的必然要求，我院学生接受的是高等职业教育，定位是培养高端技能型人才，要了解职业，就必须和职业零距离接触，要掌握技能，就必须强化实践教学，而顶岗实习是学生了解职业、掌握实用技能的主要形式；二是国家的法规政策的明确规定，《中华人民共和国职业教育法》等法规以及国务院、教育部的系列文件都对职业院校学生顶岗实习做出了明确规定；三是学生职业发展的现实需要，参加过顶岗实习的学生职业综合素质过硬，实战能力强，深受企业的欢迎，好就业且职业发展前景广阔。

三、怎样参加顶岗实习？

答：学生顶岗实习原则上由学院统一安排，学院联系与学生所学专业对应的高端实习单位，组织实习单位与学生之间的双向选择招聘活动，为学生提供与所学专业对口或接近的实习岗位；学生确有特殊情况也可申请自主实习，但需学院审批同意。

四、顶岗实习的时间有何规定？

答：根据《职业学校学生实习管理规定》第十条要求并结合我院专业实际，主要分为12个月和6个月两种不同实习期限，一般安排在最后一学年进行，具体每个专业实习起止时间由各专业人才培养方案确定。同时我院还积极探索分段式的实践教学探索。

五、顶岗实习要做好哪些准备？

答：一是要结合所学专业选择确定实习单位和实习岗位；二是要积极参加岗前培训，明确实习意义、实习任务、实习纪律，加强行业和企业认知，有针对性强化专业技能，树立积极向上实习态度；三是完成规定的专业学习任务并通过考试和考核，不把问题带入实习；四是准备好实习所需的物品、资料，按实习单位规定时间上岗。

六、怎样把握实习生的身份？

答：实习生虽然由学院安排或学院同意自主到实习单位顶岗实践，仍具有所在学校的学籍，还没有毕业就业，没有和实习单位签订劳动合同，其身份还是学院学生。但在实习单位顶岗工作，要接受学院和实习单位双重管理。

七、顶岗实习的根本任务是什么？

答：顶岗实习顾名思义就是在岗位实践中学习，顶岗实习不是打工和就业，和在校期间一样其根本任务还是学习。通过岗位实践这种“实战”学习形式，养成职业精神，增强综合能力，完成从学生到职业人的转变，为毕业后就业创业奠定坚实基础。

八、 实习生如何进行有效学习？

答：实习生根本任务是学习，不同于在校学习，主要通过岗位工作实践进行学习，在真实的职业环境中了解行业发展现状和发展趋势，知晓企业生产、经营、管理的理念、制度、措施，进一步丰富专业知识提高专业技能。同时还要积极参加实习单位组织的培训、竞赛、考证活动，兼顾学校布置和个人安排的学习任务。

九、 实习生安全如何保障？

答：顶岗实习坚持安全第一的原则，实习生的人身安全需要学院、企业和学生三方共同努力：学院会评估企业的安全状况，在实习协议中约定企业的安全义务，对实习生进行安全教育，发现安全隐患及时督促企业和实习生进行整改；企业会为实习生提供安全的工作、生活条件，购买人身意外伤害类型的保险，组织安全培训，严格安全管理；学生要遵守岗位安全操作规程，不私自外出，谨慎交友，遵守交通规则，讲究饮食卫生，注意防火防盗，发现安全隐患或发生安全事故时要第一时间报告实习指导教师。

十、 实习期间遇到特殊情况如何处理？

答：实习期间因健康状况、返校考试、家庭问题、专升本、出国深造等需要中断实习或终止实习，必须向实习单位和学院提出申请并提供相关证明，经实习单位和学院同意后方可离开；对企业的管理、工作安排、住宿、餐饮、业余生活、待遇等有意见和建议，首先按实习单位规定渠道向实习单位反映，不得采取过激方式，合理诉求得不到落实的，再向学院实习指导教师提出，由学院协调解决。

十一、 实习报告如何撰写？

答：一、封面的姓名、实习单位填规范全称。二、正文标题自拟，应当概括报告的核心内容。三、具体内容主要包括：1、单位及岗位简介：要对实习单位的经营、管理及产品、服务等进行简介，要对实习岗位的职责、技术能力要求、工作流程进行概要描述；2、实习过程及内容：主要是描述自己的实习目的、实习过程和实习内容；3、实习收获与体会：主要是个人在行业认知、专业知识、岗位技能等方面的收获、不足及今后的打算，在实践中发现的问题及解决问题的办法。四、实习报告撰写的准备与主要步骤、写作细则参照毕业设计（论文）的相关要求。

十二、 实习结束后需提交什么材料？

答：需要向学院实习指导教师提供实习周记、培训记录、实习报告、实习鉴定表，这些都是学院对实习生进行考核的必备材料，缺一不可；另外学院还会根据调研、宣传、表彰等工作需要要求实习生填写表格、提供照片、撰写材料，实习生应积极配合。

实习培训记录

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
培训时间			
培训内容			
培训小结			

实习培训记录

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
培训时间			
培训内容			
培训小结			

实习培训记录

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
培训时间			
培训内容			
培训小结			

实习培训记录

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
培训时间			
培训内容			
培训小结			

实习培训记录

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
培训时间			
培训内容			
培训小结			

实习培训记录

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
培训时间			
培训内容			
培训小结			

实习培训记录

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
培训时间			
培训内容			
培训小结			

实习培训记录

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
培训时间			
培训内容			
培训小结			

实习培训记录

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
培训时间			
培训内容			
培训小结			

实习培训记录

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
培训时间			
培训内容			
培训小结			

实习培训记录

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
培训时间			
培训内容			
培训小结			

实习培训记录

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
培训时间			
培训内容			
培训小结			

实习培训记录

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
培训时间			
培训内容			
培训小结			

实习培训记录

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
培训时间			
培训内容			
培训小结			

实习培训记录

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
培训时间			
培训内容			
培训小结			

实习培训记录

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
培训时间			
培训内容			
培训小结			

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
日期： 年 月 日			

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
日期： 年 月 日			

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
日期： 年 月 日			

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	
日期： 年 月 日			

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

实习周记

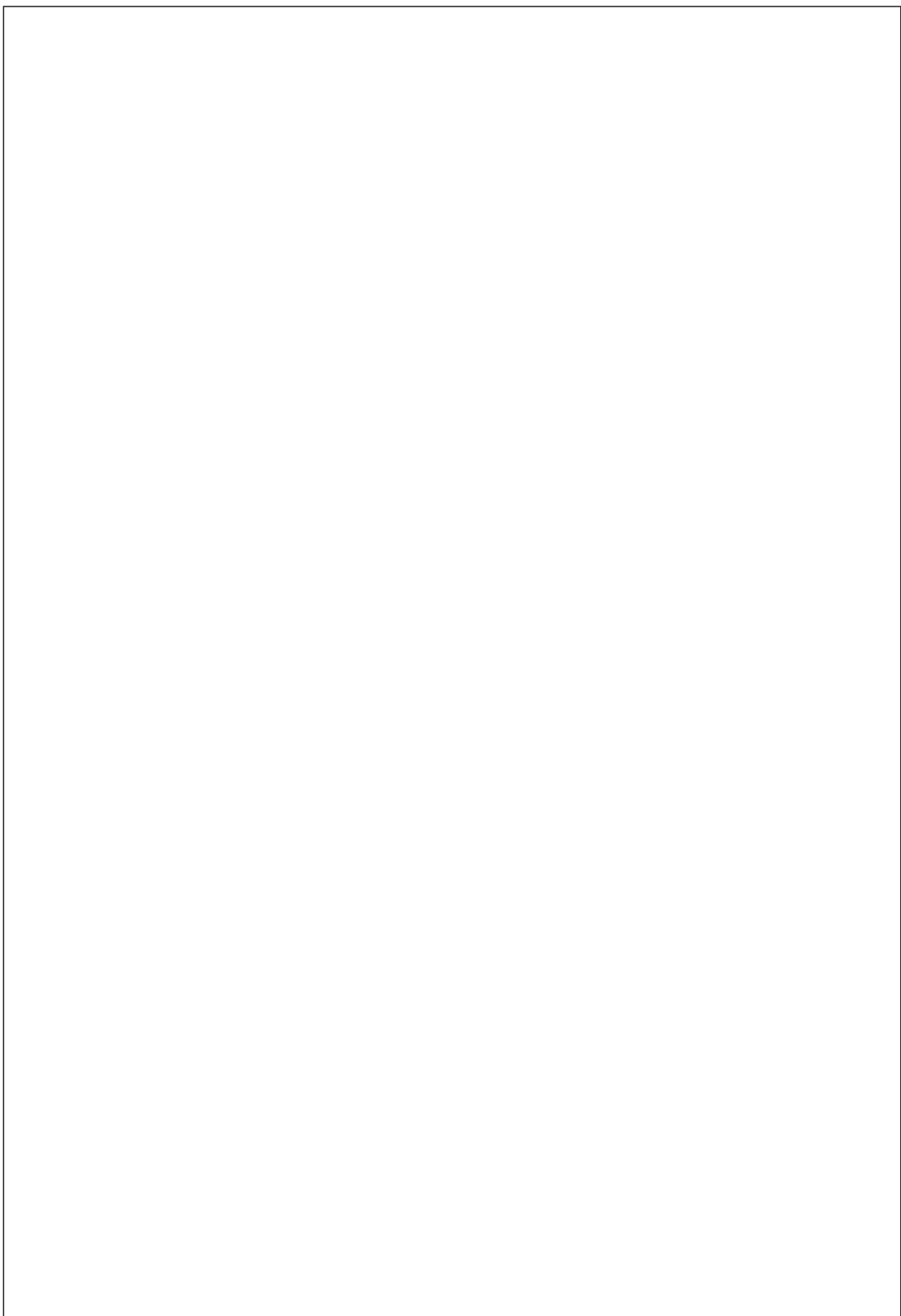
姓名		专业/班级	
实习单位		部门/岗位	

日期： 年 月 日

学生实习报告

姓 名 _____

实习单位 _____



郑州旅游职业学院实习鉴定表

姓 名		性 别		专业班级	
实习单位				实习岗位	
实习起止时间	年 月 日 至 年 月 日				
个人 实 习 鉴 定					

企业指导教师意见	企业指导教师签字: 年 月 日
实习单位意见	实习单位公章: 年 月 日
指导教师意见	指导教师签名: 年 月 日
系部意见	系公章: 年 月 日
学院总评	实习实训中心公章: 年 月 日

备注:

1、个人鉴定一栏要从思想、纪律、工作、学习、生活等方面进行客观、简要描述和评价，并记录实习期间获得荣誉。 2、系部意见一栏按四级记分制（优秀、良好、及格、不及格）给出成绩并录入教务成绩系统。3、此表填写完整后装入学生档案。