

郑州旅游职业学院 酒店实习手册

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、职业院校酒店管理专业顶岗实习标准	008
(一) 酒店管理专业前厅岗位群实习内容	010
(二) 酒店管理专业客房岗位群实习内容	012
(三) 酒店管理专业餐饮岗位群实习内容	014
(四) 酒店管理专业人力资源部岗位实习内容	016
(五) 过程评价考核内容	016
(六) 结果评价考核内容	017
(七) 实习考核形式	017
三、顶岗实习 Q&A	019
四、实习培训记录	021
五、实习周记	037
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。

职业院校酒店管理专业顶岗实习标准

一、适用范围

本标准由餐饮职业教育教学指导委员会研究制定，适用于中等职业学校高星级饭店运营与管理专业、高等职业学校酒店管理专业学生的顶岗实习安排，面向酒店行业，针对酒店前厅部、餐饮部、客房部及市场营销部、人力资源部等部门的服务、管理岗位（群）。

二、实习目标

学生通过酒店管理专业顶岗实习，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

中（高）职学校高星级饭店运营与管理专业（酒店管理专业）学生的顶岗实习为期至少半年以上，可安排在最后一学年进行，也可安排在教学的中间环节交替或分期安排。

四、实习条件

（一）实习酒店条件

学校应遵循长远规划、密切合作的原则选择实习酒店，成建制地安排学生实习。实习酒店应诚信经营，管理规范，运行状况良好，满足实习生管理基本条件，具备社会责任感，愿意与学校共同承担育人责任，能满足职业教育教学改革要求，提供在前厅、客房、餐饮等核心技能岗位（群）以及市场营销、人力资源等岗位实习的机会。

1. 酒店类型

学校安排学生实习的酒店应是依据《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 140308—2010）评定的挂牌四星及四星以上等级的酒店，或具备与四（五）星级同等管理水平的酒店。如学校所在地没有前述等级的酒店，则应安排学生到当地等级最高的酒店或外地的四、五星酒店开展实习。

酒店可以是全服务酒店或有限服务酒店。

2. 酒店经营范围

学生实习的酒店原则上应经营客房、餐饮两大产品线，满足学生在酒店核心经营部门实习的需求。

3. 酒店经营管理状况

实习酒店应是知名品牌，运作管理成熟，经营状况良好。

（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

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合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）实习指导教师

1. 实习指导教师的组成

由企业导师和学校实习指导教师组成。

2. 实习指导教师的职业资格、工作经验要求及指导方式

（1）企业导师：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）学校实习指导教师：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教师资格，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。有条件的学校可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、 实习内容

实习内容对应主要实习岗位（群）的具体内容列举于表1 酒店管理专业前厅岗位群实习内容、表2 酒店管理专业客房岗位群实习内容、表3 酒店管理专业餐饮岗位群实习内容、表4 酒店管理专业人力资源部岗位实习内容。

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，必须提交以下成果中的任一项：

（1）顶岗实习总结报告一篇；

（2）实习期间形成的技术方案或论文；

（3）实习期间完成的实物作品的图文说明材料或音视频说明材料。

酒店管理专业前厅岗位群实习内容

表 1

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	客房预订（服务员岗）	3~6个月	受理订房	1. 熟悉宾客心理和电话礼仪； 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）政策及网络订房政策等； 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办法，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	礼宾服务（服务员岗）	2~6个月	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； 8. 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	总台接待（服务员岗）	3~6个月	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； 3. 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、免打扰客人的查询； 5. 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； 6. 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接待服务流程； 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	商务中心服务（服务岗）	1~6个月	商务服务	1.掌握电话礼仪； 2.能使用商务中心常用设备，了解简单的维修、养护常识； 3.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	宾客服务中心/总机服务（服务员岗）	1~6个月	电话转接服务 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.能养成热情有礼、认真专注、严守机密的职业素养
6	宾客关系服务（服务员岗）	3~6个月	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接送服务； 4.能进行宾客意见收集和处理，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※	前厅基层管理（领班主管岗）	1个月以上	对客服务管理	1.掌握客房及服务项目促销技巧； 2.能进行VIP接待服务方案策划； 3.能处理一般宾客投诉； 4.能及时进行客史档案管理； 5.能熟练使用至少一门外语与宾客交流； 6.熟悉前厅各岗位对客服务标准，能做好服务质量控制
			员工督导管理	1.能组织召开班组例会； 2.能进行员工培训与激励； 3.能对员工进行工作现场督导
			内部日常管理	1.掌握编制定员的方法； 2.能合理安排员工工作班次； 3.了解前厅设施日常使用与养护，能督促员工做好节能减排事宜； 4.能处理前厅各类日常报表文件； 5.能处理各类突发事件； 6.培养灵活应变、成熟稳重、讲求合作的职业素养

7※：实习生表现优异者经考核可被提拔为管理培训生，故增加本部分实习内容。

酒店管理专业客房岗位群实习内容

表 2

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	客房清扫（服务员岗）	3~6个月	客房清扫 客房计划 卫生 杀菌消毒	1. 熟悉班前准备工作的内容，包括房态核实、客房清扫顺序、工作车整理等； 2. 掌握走客房、住客房、空房等不同类型客房清扫和整理的方法； 3. 熟练掌握中式铺床、卫生间清洁、抹尘、吸尘的技巧； 4. 掌握吸尘器、加湿器、空气净化器等设备的使用及养护方法； 5. 熟悉家具、电器、金属器件、卫生洁具的清洁保养方法； 6. 能正确使用各种消毒剂，熟悉客房消杀程序； 7. 熟悉客房清洁保养和计划卫生的质量标准，掌握查房的程序与方法； 8. 掌握楼层设备用品的管理方法与要求； 9. 能使用一门外语与宾客进行简单交流； 10. 养成耐心周到、谦恭有礼的职业素养
2	楼层服务（服务员岗）	3~6个月	楼层常规服务 客房管家服务	1. 能为各类宾客提供客房楼层迎送与引领服务； 2. 能做好访客服务和茶水服务； 3. 能为宾客处理洗衣、擦鞋、物品租借、开夜床、加床服务； 4. 掌握检查走客房流程，能做好拾遗服务； 5. 熟悉客房所有设施设备的使用方法，能为宾客介绍、演示； 6. 能处理宾客醉酒、患病、物品丢失、托婴等特殊情况； 7. 熟悉贵宾接待要求和管家服务要求，能在上级带领下做好楼层管家服务工作； 8. 会使用客史档案为宾客提供个性化服务； 9. 能使用一门外语与宾客进行简单交流； 10. 养成耐心细致、真诚有礼的职业素养
3	客房服务中心（服务员岗）	3~6个月	电话问询服务 内部事务处理	1. 掌握电话礼仪、熟悉酒店各项服务项目； 2. 能够规范接听宾客电话并处理宾客问询； 3. 能准确、及时传递房态、客人需求、维修问题等信息，掌握内部沟通技巧； 4. 了解酒店各部门职责范围； 5. 掌握客人遗留物品登记保管方法； 6. 能收发、保管楼层工作钥匙； 7. 能熟练操作客房中心电脑系统； 8. 能协助上级做好部门考勤、整理报表资料等工作； 9. 熟悉客房消耗品管理方法； 10. 养成耐心细致、真诚有礼的职业素养

4	洗衣房服务（服务岗）	3~6个月	布草管理 衣物熨烫	1. 会做布草盘点； 2. 能做好布草及员工制服的分类、收发； 3. 熟悉各类布草、衣物的面料特性，熟悉各类洗涤剂及洗涤用品的使用方法； 4. 会正确使用洗熨设备； 5. 了解洗涤设备养护方法； 6. 能进行简单的衣物、织物缝补； 7. 养成周到、细致、耐心、诚信的职业素养
5※	客房基层管理（领班主管岗）	1个月以上	对客服管理	1. 能按照标准对各类客房进行检查； 2. 能带领员工做好贵宾接待服务； 3. 能处理一般宾客投诉； 4. 能进行客史档案管理； 5. 能使用至少一门外语与宾客交流； 6. 熟悉客房对客服务标准，能做好服务质量控制
			员工督导管理	1. 能组织召开班组例会； 2. 能进行员工培训与激励； 3. 能对员工进行工作现场督导
			内部日常管理	1. 掌握编制定员的方法； 2. 会合理安排员工工作班次； 3. 了解客房设备日常使用与养护，能督促员工做好节能减排； 4. 能进行计划卫生的编制； 5. 能做好客房物资盘点； 6. 能处理客房各类日常报表文件； 7. 有较好的安全意识。能处理各类突发事件； 8. 培养成熟稳重的职业素养、富有合作精神和沟通能力

7※：实习生表现优异者经考核可被提拔为管理培训生，故增加本部分实习内容。

酒店管理专业餐饮岗位群实习内容

表 3

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	宴会预定（服务员岗）	3~6个月	各类宴会、会议预定	1. 掌握宴会预定程序； 2. 熟知酒店宴会场所的面积、设备设施和服务项目； 3. 能接受普通宴会预定； 4. 能正确填写各类预定表单； 5. 有较好的语言技巧； 6. 能使用及更新客史档案； 7. 培养热诚有礼、灵活创新、包容合作的职业素养
2	中西餐服务（服务员岗）	3~6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，掌握迎宾服务程序； 4. 能够为宾客合理安排座席； 5. 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； 7. 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. 能为宾客提供增减座席、增加菜品酒水服务； 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. 掌握自助餐、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妥善处理； 16. 掌握各类餐具收集方法； 17. 能进行餐后清理工作； 18. 培养主动灵活、热情友好、团结协作的职业素养
3	酒吧酒水服务（服务员岗）	3~6个月	服务准备工作 酒水服务 收尾工作	1. 熟悉吧台台面、工作台、酒水陈列架清洁程序和方法； 2. 能按标准进行客用区清洁卫生； 3. 具备一定推销技巧，能准备为宾客下单； 4. 熟悉各类酒水制作与提供的程序和方法； 5. 熟悉结账与收台服务的程序和方法； 6. 掌握酒水、用品的日常盘点程序和方法； 7. 能进行酒水销售统计； 8. 养成主动灵活、热情友好的职业素养

4	备餐间服务（服务员岗）	1~3个月	传菜服务	1. 掌握备餐间卫生标准和岗位职责； 2. 能按照标准做好传菜服务； 3. 懂得准备跟料、酱汁； 4. 能做好器皿整理、煲饭打饭； 5. 养成耐心细致、主动协作的职业素养
5	送餐服务（服务员岗）	1~3个月	客房送餐服务	1. 能按时收取楼层把手早餐菜单； 2. 熟悉客房点餐单和菜品、了解当日缺菜情况； 3. 掌握电话礼仪，能接受电话订餐，按程序下单并准备账单； 4. 了解房内用餐、餐台布置的服务程序和方法； 5. 了解签单结账服务的程序和方法； 6. 掌握餐具回收的程序和方法； 7. 养成高效、友好、诚信的职业素养
6	餐饮基层管理（领班主管岗）	1个月以上	对客房服务管理	1. 能按照标准对餐厅卫生进行检查； 2. 能带领员工做好贵宾接待服务； 3. 能处理一般宾客投诉； 4. 能进行客史档案管理； 5. 掌握一定的宴会台面设计、菜单设计、自助餐台设计、酒会设计、酒水搭配知识与技巧； 6. 能协助上级进行餐饮活动策划； 7. 能使用至少一门外语与宾客交流
			员工督导管理	1. 能组织召开班组例会； 2. 能进行员工培训与激励； 3. 能对员工进行工作现场督导
			内部日常管理	1. 掌握编制定员的方法； 2. 能合理安排员工工作班次； 3. 能协助上级进行餐饮成本费用预算的编制、餐饮成本费用的控制； 4. 了解餐饮市场促销技巧，能开展网络营销； 5. 能做好餐饮物资盘点； 6. 能处理餐饮各类日常报表文件； 7. 能处理各类突发事件； 8. 培养成熟稳重、讲求合作的职业素养

6※：实习生表现优异者经考核可被提拔为管理培训生，故增加本部分实习内容。

酒店管理专业人力资源部岗位实习内容

表 4

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1※	人事专员/人力资源部文员	1个月以上	员工档案管理 员工福利发放 员工招聘辅助工作 员工培训辅助工作 员工关系管理辅助工作	1. 掌握内部沟通技巧； 2. 能操作使用电脑办公软件； 3. 能进行员工档案整理； 4. 有一定文字写作能力，能处理日常文件； 5. 掌握员工福利发放与登记程序； 6. 能对求职登记表进行整理与筛选； 7. 能协助上级或同事进行员工培训的辅助工作； 8. 了解员工入职与离职手续办理程序； 9. 培养成熟稳重、讲求合作的职业素养

1※：主要为高职学生顶岗实习内容。

七、考核评价

（一）考核内容

实习考核的内容应包括过程评价和结果评价两个部分，实习生在实习期间过程评价和结果评价均合格方可记为考核通过。考核内容如《过程评价考核内容》（表5）和《结果评价考核内容》（表6）所示，具体的考核细则和比例分配由各院校及实习酒店自行制订。

过程评价考核内容

表 5

序号	考核项目	考核内容	考核依据	考核人	考核等级	考核周期
1	实习生日常工作表现	考核内容包括岗位专业知识、工作绩效、工作纪律、技能水平、职业道德、综合素养、责任事故等几个方面	以实习酒店规章制度、工作标准、考勤记录、培训考核记录等为依据	企业导师	建议分级： A：优秀 B：良好 C：合格 D：不合格	每1~3个月一次
2	实习阶段任务完成情况	考核内容包括实习期各项作业或实习日志（周记、月记）完成情况、实习态度、实习表现等	以实习生提交的实习日志（周记或月记）、学校实习指导教师巡岗记录、驻店实习指导教师反馈情况等为依据	学校实习指导教师	建议分级： A：优秀 B：良好 C：合格 D：不合格	每1~3个月一次

结果评价考核内容

表 6

序号	考核项目	考核内容	考核依据	考核人	考核等级	考核周期
1	实习期总体表现	工作态度、行为规范、工作绩效、综合能力素质提升等	自我评价	实习生	建议分级： A：优秀 B：良好 C：合格 D：不合格	实习期结束时
2	实习期总体表现	工作态度、行为规范、工作绩效、技能水平、综合素质、责任事故等	实习部门终期评价	企业导师	建议分级： A：优秀 B：良好 C：合格 D：不合格	实习期结束时
3	实习心得体会与未来职业规划	实习报告	学校实习报告考评标准	学校实习指导教师	建议分级： A：优秀 B：良好 C：合格 D：不合格	实习期结束时

（二）考核形式

对实习生的考核评价应尽量全面，针对不同的考核内容采用恰当的考核形式。考核形式详见《实习考核形式》（表 7）。

实习考核形式

表 7

序号	考核项目	考核内容	考核人	建议考核形式
1	过程评价	岗位技能	企业导师	技能操作测试
		专业知识		笔试考核
		工作绩效、责任事故		实习生直属上级评价、奖惩情况
		工作纪律		考勤记录、奖惩情况
		职业道德、综合素养		实习生直属上级及同班组员工评价
2		实习阶段性任务完成情况	学校实习指导教师	实习记录、实习作业检查；实习指导教师巡岗
3	结果评价	实习期总体表现	实习生本人	自我评价
4		实习体会与职业规划	学校实习指导教师	实习生按时、按要求提交实习报告
5		实习期总体表现	企业导师	实习部门终期评价

（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、 实习管理

（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》《实习指导教师管理办法》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；学校实习指导教师定期巡岗，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。

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；学生确有特殊原因也可申请自主实习，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

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。