

福州黎明职业技术学院

毕业实习手册

专 业 _____ 旅游管理

班 级 _____

学生姓名 _____

学 号 _____

实习单位 _____

指导教师（实习单位） _____

指导教师（学 院） _____

实习日期 _____

二〇一八年九月修订

一
寸
彩
照

- 1、本实习手册必须如实认真填写。
- 2、一律用水笔或钢笔填写，字迹要端正、清楚，注意保持手册的完整与整洁。
- 3、实习结束时，认真写好本实习手册及实习报告，并交实习指导教师处。

目 录

一、毕业实习目的要求·····	(1)
二、毕业实习大纲·····	(1)
三、毕业实习时间、地点·····	(5)
四、实习生守则·····	(5)
五、毕业实习成绩评定与管理·····	(6)
六、毕业实习的组织领导和管理·····	(6)
七、实习具体内容汇总表·····	(8)
八、实习期间请假登记表·····	(9)
九、实习期间财产设备损坏、差错事故情况登记表·····	(9)
十、毕业实习鉴定·····	(10)

一、毕业实习目的要求

专业实习是高等学校教学计划中十分重要的组成部分，是理论联系实际，培养学生独立工作能力和创新能力，提高教学质量的重要环节。学生通过在旅游饭店、旅行社、旅游景区景点和旅游行政管理部门等旅游企事业单位的实习，对旅游行业的管理、运作和 workflow 有较实际、深刻的感性认识；对以往课堂讲授的旅游专业理论知识加深理解；学习、掌握旅游管理、操作和服务的技能；培养从业的服务意识和敬业精神；为未来就业做好准备。

根据本校毕业班教学工作的总体安排，为了贯彻执行福建省教育厅等五部门转发教育部等五部门关于印发《职业学校学生实习管理规定》的通知（教职成〔2016〕3号文）的精神和要求，2018年商务系对各专业毕业班的实践教学计划进行调整，分两个阶段，拟采取“0.5+0.5”模式进行安排。在各阶段实习期间，学生要结合顶岗实习的工作内容，收集资料，完成本专业课题研究，撰写毕业实习报告，完成毕业顶岗实习环节的学习任务。

（一）本专业毕业实习主要分为两个阶段：

1、第五学期为集中定点实习。实习地点在各个校企合作的校外实训基地或其他毕业实习场所，进行跟岗和顶岗实习，完成专业实习毕业手册要求的各项内容，并撰写实习报告和实习周记（1）。实习报告要求字数达3000字以上，重点阐述实习内容和实习成果；简明阐述企业的实习背景和实习环境；重视实习过程及实习心得体会和其他意见或建议。（另附毕业实习报告要求、格式模板）。

2、第六学期可根据学生个人意愿，可继续留在原企业实习，也可选择其他对口企业，进行第二阶段的毕业实习并完成实习周记（2）等任务。

二、毕业实习大纲

（一）宾馆、酒店

1、前厅部实习

前厅是饭店树立对外形象的窗口和饭店内部的神经中枢，也是饭店的信息中心和饭店与客人沟通的主要场所（之一），在前厅实习主要应从以下几个方面做好工作：

（1）客房销售及接待工作

前厅部的首要任务是销售客房。必须了解和掌握客房销售以及客房预订的程序及有关规定，为拓宽客源，增加饭店营业收入努力。能掌握并控制客房出租状况，为宾客办理登记入住手续，安排住房。

（2）联络和协调对客服务

能通过客房销售活动，一方面将所收集到的有关整个饭店的各种信息加以分析整理，定期向饭店管理机构提供咨询意见，做出制定和调整饭店计划和经营策略的参考依据；另一方面将所掌握的客源市场预测、客房预订及到客情况及时通报其它有关部门，使各部门有计划地安排好各自的工作。

（3）提供各类前厅服务

前厅部作为对客服务的集中点，还应该了解在饭店门厅或去机场、车站迎送客人的服务、行李搬运服务、接受问讯服务及投诉、处理邮件、收发客房钥匙等服务。

（4）建立客帐和客史档案

必须掌握怎样为住店客人建立客帐。审核各营业部门转来的资料，保持最准确的客帐账目；饭店前厅部必须为前来饭店的所有顾客建立客史档案，以便对重要客源进行综合分析并为以后进行人性化服务奠下良好的基础。

2、客房部实习

（1）了解客房人员及组织

了解如何合理有效地使用人力，善于分配工作任务，并能够设计简便易行的办法，以了解已完成的工作，避免不必要的重复。能做到日常事务程序化，对客服务标准化、规范化、个性化。

（2）客房清洁工作

了解客房清洁工作的程序及方法，熟悉楼层管理人员的职责；了解公共区域、卫生间、洗手间的清洁工作。

（3）地面、墙面和窗户的清洁保养

3、餐饮部实习

（1）了解餐厅与菜单

全面熟悉餐厅对客服务程序及标准和日常管理工作。了解餐厅的设立、选址、市场分析以及菜单的种类与设计。

（2）了解厨房的布局以及厨房设备、人员的配备，班次的安排和工作。

（3）了解餐饮部常用食品原料的采购及保存方法。

4、其它部门实习

其它部门包括商务中心、公关部、人力资源部、保安部、财务部等。在这些部门实习应对各部门的工作特点、业务范围作深入的了解与熟悉，积极主动地开展业务实习工作。

（二）旅行社

1、实习主要内容

（1）了解旅游企事业单位，尤其是旅行社、旅游咨询策划、导游服务公司等的基本情况。了解旅游企业的基础管理理论与管理知识。包括：企业性质、建立现代企业制度情况、资产构成、组织结构、领导幅度、经营方向与范围、经营方式、产品结构、生产能力、职工构成等。

（2）了解旅行社的经营状况。了解旅行社的经营模式、战略管理、经营管理、风险管理等的基本理论与知识，包括企业的外部环境、经营战略、当年经营方针与经营目标，近几年在经营和市场竞争等方面的状况以及未来的发展设想与规划等。

（3）了解旅行社的组织状况及部门管理知识。了解旅行社基层管理的职责、方法与技巧，包括：主要的职能部门和生产经营单位，实习所在部门、单位内部的业务分工及其职责、权限的划分，旅游企业和所在部门的主要规章制度。

（4）了解旅行社业务主要内容、业务流程、服务标准、管理制度等。通过实践，培养学生的服务理念、服务质量意识、服务安全意识与服务热情。

（5）直接参加上述各项相关工作的实践运作与操作。

2、主要实习部门实习具体内容

1) 旅行社管理办公室工作要求了解：

- （1）企业管理基础工作的现状；
- （2）推行企业管理现代化的现状；
- （3）在提高企业素质、增强企业活力方面行之有效的经验与方法；
- （4）在改革中面临的新问题及其解决方法；
- （5）企业管理改革的设想与规划。

2) 计调部门要求了解：

- （1）经营计划的种类；
- （2）各专项计划之间的关系及编制综合计划的基本程序与方法；
- （3）方针、目标分解法；
- （4）计划的调整与控制方法；

（5）机票预订，包括：主要航空公司情况、航班类型、机票价格、票价规则、行李和机场信息等；

(6) 酒店预订，包括：市内及主要旅游目的地主要酒店类型、规格、住宿种类、客房价格、预订渠道与预订条件等；

(7) 旅游巴士调度，包括：主要旅游巴士公司情况、旅游车辆类型、价格水平与费用计算、预订渠道等；

(8) 导游人员调度，包括：导游人员语种类型、服务水平、个性特征等。

3) 国际部要求了解：

(1) 境外旅游目的地情况；

(2) 出境旅游线路设计与产品开发、游程设计的原则与方法；

(3) 护照、签证、健康要求等旅游证件的办理程序及方法；

(4) 入境旅游接待、导游翻译服务人员安排、观光活动安排、预订等；

(5) 国际旅游业务往来信函的认读与拟写，包括：格式、内容、常用语等；

(6) 组团成本费用计算。

4) 国内部要求了解：

(1) 市内周边及国内主要旅游目的地、景区景点情况；

(2) 国内旅游线路设计与产品开发、游程设计的原则与方法；

(3) 旅游接待、导游服务人员安排、观光活动安排、预订等；

(4) 组团成本费用计算；

(5) 国内旅游保险知识，保险条款等。

5) 销售部门要求了解：

(1) 确定销售计划指标的方法；

(2) 市场调研、市场预测及营销策略的制定方法；

(3) 开拓市场的策略与方法；

(4) 市场信息的分析、整理与利用。

6) 人力资源部要求了解：

(1) 企业定员的方法及职工人数计划的编制方法；

(2) 企业现行用工制度、工资制度及其改革；

(3) 劳动生产率计划、工资计划、职工培训计划等的制定方法；

(4) 劳动定额的管理；

(5) 职工的招收、考核、晋升、奖惩等方面的实际做法。

7) 导游实习要求:

- (1) 熟悉、了解导游业务, 包括服务程序、服务流程、服务标准、掌握讲解技能;
- (2) 熟悉、了解市内周边及国内主要旅游目的地、景区、景点情况;
- (3) 熟悉、了解市内及主要旅游目的地主要旅游酒店情况, 包括位置、设施分布状况;
- (4) 熟悉、了解市内周边主要娱乐设施情况;
- (5) 熟悉、了解市内周边主要机场、港口码头、车站情况及航班交通信息;
- (6) 熟悉、了解市内周边主要旅游餐厅情况;
- (7) 至少获得十次以上带团经历。

三、毕业实习时间、地点

(一) 第五学期集中定点实习: 以下为集中定点实习企业(可任选):

厦门帝元维多利亚大酒店有限公司、福州泰禾铂尔曼酒店、福州泰禾凯宾斯基酒店、福建高动人力资源管理公司、福州仓山凯悦酒店、福州悦华酒店、福建鲤鱼洲酒店、西湖大酒店、北京安信行物业管理有限公司福州分公司、北京安信行物业管理有限公司福州分公司、盛辉物流集团有限公司等。

实习时间为: 2018 年 9 月 25 日~2019 年 1 月 31 日。

(二) 第六学期第二阶段实习(可自主选择)。

实习时间 2019 年 2 月 12 日~2019 年 5 月 31 日(具体返校日按学校统一安排)。

四、实习生守则

(一) 毕业实习是学生教学计划中十分重要的一个环节, 是学生将来步入社会前的必经过程, 也是联系学校和企业的纽带。学生必须正确认识, 端正态度, 按照学院的要求, 积极、认真地参加毕业实习。

(二) 实习期间必须服从单位指导教师的工作分配和指导, 尊重实习单位员工, 谦虚谨慎, 虚心学习, 勤勤恳恳, 任劳任怨。

(三) 爱护实习场所在设施、设备、工具及一切公共财物, 并注意节约消耗品。

(四) 实习期间有病、有事必须向实习单位指导教师和系实习指导教师请假, 并及时报告辅导员, 擅自离岗者按旷课处理。如若出差须有单位实习指导教师在实习手册中签字批准, 并提前一天以上告知系实习指导教师。凡无故未到岗者按旷课处理。

(五) 实习期间学生必须遵守我院学生管理规定和实习单位的规章制度, 不得酗酒赌博, 打架斗殴, 对违纪者要按校纪校规严肃处理。实习期间注意人生安全和财产安全, 加强防范

意识。

(六) 实习时必须严格遵守实习单位各项安全技术规则和操作规程，思想集中，不准聊天、看小说，不准开玩笑和串岗，发生事故要追究责任。如有发生事故，应及时向实习单位和学院领导报告，检查、分析产生原因，妥善处理。

五、毕业实习成绩评定

(一) **毕业实习成绩**：由毕业实习过程（实习手册）、毕业实习报告和实习周记三个部分组成。毕业实习过程（毕业实习手册）成绩占 40%，毕业实习报告成绩占 40%，实习周记（1）（2）占 20%。其中毕业实习手册、毕业实习报告和实习周记（1）应于 2019 年 1 月 31 日前完成；实习周记（2）于 2019 年 5 月 30 日前完成。

最后毕业实习综合成绩按五级制：

优：90 分以上；良：80-89 分；合格：60-79 分；不合格：59 分以下

(二) **毕业实习手册成绩的评定**：学生在实习过程中，必须认真填写毕业实习手册中的各项内容，由实习指导老师和各单位负责人根据学生的实习表现和自我鉴定进行考核，考核形式由指导老师决定。根据学生的考核情况和实习手册上实习单位考核表的内容评定成绩并写出评语。

(三) **毕业实习报告成绩评定方法**，根据评分标准，由指导教师直接评定。

(四) **毕业实习综合成绩不及格者不能发给毕业证书。**

六、毕业实习的组织领导和管理

(一) 系成立毕业实习领导小组，根据学院《学生校外实习（含毕业实习）工作规定》的要求，领导和管理学生的实习工作。

(二) 实习生在实习期间主要由实习单位领导和管理，实习单位确定指导老师，协同系实习指导教师和辅导员，共同负责实习生的政治思想教育、专业实习指导、成绩考核以及生活管理等。

(三) 学校定期派人到实习单位检查、了解学生的实习情况，并协助实习单位解决有关问题。

(四) 政治学习和党员、团员组织生活由实习单位统一安排。

(五) 实习生在实习过程中发生差错事故以及造成较重大财产设备损坏，要填写差错事故登记表，并及时向实习单位和系实习领导小组汇报。

(六) 实习生考勤及请假制度

1、实习生在实习期间若有特殊情况需要请假时，必须提交有关证明（如疾病证明等），由本人填写请假报告单，持《实习手册》向实习单位指导教师及系实习指导教师请假，并报告辅导员，并且在《实习手册》请假登记表内填写请假事由及具体时间后，才能离开实习岗位。假期结束，应及时到岗，并立即向批准部门及辅导员销假。

2、根据福州黎明职业技术学院学籍管理实施细则（榕黎院办[2015] 8 号）有关考勤的规定：实习中缺勤一天按旷课 6 学时计，在实习期间累计旷课达 15 学时者，给予院内通报批评；累计达 20 学时者，给予警告处分；30 学时者，给予严重警告处分；40 学时者，给予记过处分；50 学时者，给予留校察看处分；累计旷课超过 60 学时，且经教育不改者，给予退学处理；在实习期间由于请假或其它原因，未参加实习的时间累计达 2 周以上者需补足实习时间后方准予毕业。

3、在节假日，实习生要离开实习所在地或到外地活动，必须经实习单位指导教师、系实习指导教师及辅导员同意。

4、通过学校统一安排到实习单位实习的学生，不得自行更换实习单位，否则按旷课处理。

七、实习具体内容汇总表

日期	实习项目	企业指导人员

注：请每个月记录一次，并注明具体工作岗位及实习内容。

八、实习期间请假登记表

日期	事由	批准人

九、实习期间财产设备损坏、差错事故情况登记表

日期	损坏（差错）情况	处理意见	负责人 签名

十、毕业实习鉴定

学生个人鉴定			
实习单位指导教师评语	实习成绩： <div style="float: right; text-align: right; margin-top: 20px;"> 签名： 实习单位盖章 年 月 日 </div>		
系指导教师评语	实习成绩： <div style="float: right; text-align: right; margin-top: 20px;"> 指导教师签字： 年 月 日 </div>		
毕业实习过程成绩		50%成绩	过程总成绩
单位指导教师评定			
系指导教师评定			