

# 襄阳职业技术学院

## 旅游管理专业 2019 届毕业生顶岗实习方案

### 一、顶岗实习时间及组织安排

#### 1. 实习时间

顶岗实习时间为 2019 年 1 月 1 日——2019 年 6 月 1 日。

#### 2. 返校时间

2019 年 6 月 2 日---6 日返校，完成实习总结等相关任务。

#### 3. 实习组织与安排

2016 级旅游管理毕业顶岗实习工作采取学院统一安排和自愿选择相结合的方式。顶岗实习单位主要为旅行社、旅游景区、旅游行政部分、旅游公司、交通运输类企事业单位等，由实习指导老师和辅导员负责考勤。

对学生自主联系顶岗实习单位的，本人须填写《自主联系顶岗实习单位申请表》，家长签字后，经过学院相关教学单位和职能部门同意后方可离校实习，实习期间如发生违法、违纪或人身意外伤害等事故的，由学生本人负责。

在确定顶岗实习单位后，所有学生要将自己的联系电话、通讯地址、实习单位联系电话、单位名称、单位通讯地址、单位指导教师的联系电话详细告知辅导员和校内指导教师，以便开展实习指导和监管工作，若有任何变动，要及时沟通，并随时关注旅游与艺术学院的网上公告。

学生在顶岗实习过程中，必须按照要求认真填写顶岗实习手册（实习周记），在顶岗实习结束的返校之际撰写好《顶岗实习报告》，于 2019 年 6 月 2 日返校时将《顶岗实习手册》与《顶岗实习报告》一并交给校内指导老师。

## 二、实习目的

为突出高等教育注重实践教学环节的特色，让学生积累专业实践经验，缩短学校学习与就业岗位的差距，根据旅游管理专业培养方案中教学目标的要求，制定毕业顶岗实习课程标准。

毕业前顶岗实习是旅游管理专业教学计划中一项重要的实践性环节，它是在学生完成专业课后去企业实地进行验证、充实、巩固、提高的过程。通过毕业顶岗实习全面了解所在企业的企业文化、部门构成及服务标准，要求学生积极投入，参与企业的实际工作，培养和提高学生在管理、服务第一线工作的实际操作和分析问题、解决问题的能力，使学生能将所学的理论知识与旅游管理实践紧密结合，巩固和扩大所学知识，为以后走向工作岗位打下一定的基础。

## 三、实习内容

在毕业实践时间有限的前提下，根据企业对不同岗位建设人才的需求情况，并遵从毕业生个人的意愿及发展方向，有针对性地制定毕业顶岗实习计划，确定相应的实习内容。以下内容仅供实习参考，希望同学们结合实习单位提供的实习岗位，对上述内容进行系统的、有重点的实践，验证理论的科学与实用性，并提高发现问题、分析问题和解决问题的能力。

1.中英文导游岗位：能接受旅行社的带团任务，把客人从组团地点带到旅游目的地，并安全带回，中途提供导游讲解服务及相关生活服务；接待入境游客，运用中英文进行导游服务和导游讲解。

2.旅行社计调、外联等工作岗位：做出规范旅游行程及报价，熟悉接待计划，落实团队在食、住、行、游、购、娱等方面的具体事宜，确保行程、日程正常进行；深入市场和客户，扩大旅行社组团客源，整理旅行社老团队资料，尽快客户回访。

3.旅行社管理岗位：能够制定部门计划、组织分工、协调上下级关系、与团队有效沟通和协作、对员工进行激励；能够对客户进行管理。

4.旅游景区服务与管理岗位：旅游景区游客的接待、突发事件的处理、景区日常管理等。

#### **四、毕业设计内容与要求**

毕业设计是培养学生综合运用所学理论知识和技能，发现、分析和解决实际问题能力的重要环节，是进一步促进学生的职业能力和职业素养形成的最后一个教学环节，也是衡量毕业生是否达到相应培养规格的重要依据。

旅游管理专业毕业设计主要形式是撰写实习报告。实习报告应针对实际工作中存在的具体问题或工作成绩或经验，真实反映出自己对旅游管理专业实践活动的具体认识，不照搬，不抄袭，可以结合理论，但不要空谈理论。

##### **（一）顶岗实习报告的撰写要求**

顶岗实习报告是学生顶岗实习实训过程的全面总结，是表述其实习效果、代表其专业综合水平的重要资料，是学生顶岗实习过程、体会、收获的全面反映，是反映学生技能实践活动的重要内容，对学生就业具有指导意义。

##### **顶岗实习报告撰写要求**

正文由综述、主体和总结三部分组成。

综述是报告主体部分的开端，是全篇的引子。有实习单位基本情况、实习岗位描述等内容，一般为 300 字以上。

主体部分主要是实习过程介绍。要求思路清晰、合乎逻辑、用语简洁准确、明快流畅；内容客观、全面，尽量用事实和数据说话。能够用文字讲清楚的内容，尽量用文字陈述。用文字不容易说明白或说起来比较繁琐的，用图表来表达。

主体部分的文字要求在 2500 字以上。

总结是顶岗实习收获的归纳，同时也包括对整个实习过程的感想。撰写总结时应注意明确、精炼、完整、准确、措辞严密、客观，既包括实训成果（得），也包括值得改进的地方（失）。

正文之后可以写上致谢的话，主要是对相关人员的一种感谢。

## （二）顶岗实习报告的格式要求

顶岗实习报告要求用计算机排版打印，纸张大小统一为 A4，按照封面、目录、正文的顺序进行装订。

正文部分用 4 号宋体字，一级标题用小 3 号黑体，二级标题用 4 号黑体，各层次标题不得置于页面的最后一行；正文的页码用阿拉伯数字，居中标于页面底部；页边距设置，上下分别为 2.3cm 和 2.2cm，左右分别为 2.5cm 和 2.2cm，正文行间距为固定值 22 磅。

## 五、学生顶岗实习纪律

1. 顶岗实习是学院教学计划的重要组成部分，所有学生都必须按专业教学计划的要求按时参加顶岗实习。顶岗实习期间，学生应至少完成一套完整的岗位技能训练项目和一项毕业设计工作任务。

2. 对于正常安排的顶岗实习，实习学生应当严格遵守学院和实习单位的规章制度，服从管理；未经学院批准，不准擅自离开实习单位；不得自行在外联系住宿；违反实习纪律的学生，应接受指导教师、学院和实习单位的批评教育，情节严重的，学院可责令其暂停实习，限期改正。

3. 学生实习期未满，不得擅离或调换实习单位。个别学生确因特殊情况，中途调换实习单位的，须本人提出书面申请，报系（院）顶岗实习管理领导小组

批准。学生未经批准擅离、调换实习单位的，实习成绩为零分，期间发生的一切问题由学生本人负责。

4. 学生要严格遵守所在岗位的操作规程、劳动纪律，爱护劳动工具、仪器、设备，并注意自身安全，防止意外事故发生。学生因违反实习纪律和安全规则造成自身伤害的由学生本人负责；造成他人伤害和经济损失，由学生本人及家长承担相应的经济 and 法律责任。

5. 实习生在实习单位应尊重带教老师，要服从分配，认真工作，并遵守单位的保密制度。若遇到问题，应及时与指导老师或辅导员联系，由学院与实习单位协商解决，学生不得与实习单位直接发生冲突。若因学生原因给学院声誉造成不良影响，学院将根据有关规定给予相应处分。

6. 学生顶岗实习期间，应当积极主动与学院、专业老师、实习单位指导老师及家长保持紧密联系，并按要求填写《襄阳职业技术学院顶岗实习手册》，完成顶岗实习总结。学生的毕业作品可以结合顶岗实习的岗位技能训练任务完成。

## **六、顶岗实习考核与评价**

### **（一）考核原则**

学生在顶岗实习期间接受学校和企业的双重领导，校企双方要加强对顶岗实习过程的控制和考核，实行以企业为主、学校为辅的校企双方考核制度。

### **（二）成绩考核评定**

1. 顶岗实习成绩总分为 100 分，其中：校内专业指导老师评定成绩占 30%，企业兼职指导教师评定成绩占 70%。总评成绩采用五级计分制，优秀、良好、中等、及格和不及格，对应的分数分别为 90、80、70、60 分，60 分以下判为不及格。及格（60 分）以上方可获得相应学分。实习总成绩不及格者，不能取得毕业资格，应参加下一届学生的顶岗实习。

## 2. 校内专业指导老师评分标准

(1) 按要求参加顶岗实习，遵守实习单位规章制度，服从安排，学习认真刻苦，尊敬指导教师，团结合作，得到单位好评。(10分)

(2) 顶岗实习过程中，能经常保持与家长、辅导员及指导教师间的联系，及时汇报顶岗实习过程中的工作体会与心得。(10分)

(3) 严格按照及对岸管理专业《顶岗实习任务书》要求，圆满完成顶岗实习任务。(40分)

(4) 及时详实地做好校外顶岗实习记录，独立完成顶岗实习报告，并且内容深刻。(40分)

## 3. 企业兼职指导教师成绩评分标准

(1) 深入生产、服务一线，积极参加顶岗实习工作，不怕脏、不怕累，任劳任怨，勇于实践，态度谦逊，勤学多问。(20分)

(2) 在岗位实习过程中，能理论联系实际，较好地完成分配的工作。(60分)

(3) 在岗位实习中参与组织实施并完成本岗位任务以外的工作(或项目)内容。(10分)

(4) 在岗位实习中，有工作创新成果(独立完成或与人合作)，或因顶岗工作成绩显著而获得顶岗实习单位的嘉奖(有证明材料)。(10分)

顶岗实习成绩评定由校内指导教师(自收到学生顶岗实习手册之日起，于一周内评定成绩)与企业兼职指导教师参照以上评分标准议进行打分，并做到公平、公正、合理。

外事旅游学院旅游管理专业研究室

二〇一八年十二月