

目 录

一、适用范围 / 001

二、实习目标 / 001

三、时间安排 / 001

四、实习条件 / 002

（一）实习企业 / 002

（二）设施条件 / 003

（三）实习岗位 / 004

（四）指导教师 / 004

五、实习内容 / 005

六、实习成果 / 005



七、考核评价 / 005

（一）考核内容 / 005

（二）考核形式 / 011

（三）考核组织 / 011

八、实习管理 / 012

（一）管理制度 / 012

（二）过程记录 / 013

（三）实习总结 / 013

附件 / 014

一、适用范围

本标准适用于高等职业院校导游专业学生的顶岗实习安排，面向导游、出境领队、计调、销售、旅游咨询员、签证文员、景区讲解员等岗位（群）或技术领域。

二、实习目标

通过旅行社、旅游景区等相关技术领域的顶岗实习，了解企业的运作、结构、规章制度和企业文化等；掌握岗位的基本工作流程、工作内容及其核心技能，具备实际操作能力；培养良好的职业道德，积极的职业心态和正确的职业价值观，增强学生的就业能力。

三、时间安排

实习时间一般为6个月。



建议安排在第三学年，或根据企业的用人需求灵活安排，采取工学交替、多学期、分段式等实习形式。建议完成轮岗数量为1~2个。

四、实习条件

（一）实习企业

1. 实习企业类型

（1）旅行社：既包括传统实体旅行社，也包括在线旅行社。

（2）旅游景区。

2. 实习企业经营范围

（1）旅行社经营范围包括入境旅游业务、出境旅游业务、边境旅游业务、境内旅游业务和其他旅游业务。经营出境旅游业务和边境旅游业务应当取得相应的业务经营许可。

（2）旅游景区包括风景区、文博场馆、寺庙观堂、旅游度假区、自然保护区、主题公园、森林公园、地质公园、游乐园、动物园、植物园及工业、农业、经贸、科教、军事、体育、文化艺术等各类旅游景区。

3. 实习企业管理水平

实习的旅行社和旅游景区应取得旅游主管部门的许可，依法办理工商登记。

实习企业应具有完备的管理制度和实习生管理办法。

优先选择通过旅行社等级评定较高级别的旅行社和通过旅游景区质量等级评定较高级别的景区作为实习企业。

实习企业应有能担任实习导师的企业员工，负责实习生日常管理，指导实习生完成具体岗位工作，帮助其提高服务水平与操作技能。

（二）设施条件

1. 安全保障

学校和实习单位应当为学生提供必要的顶岗实习条件和安全健康的顶岗实习劳动环境。

学校应制定实习生安全管理规定及实习生安全及突发事件应急预案等文件。

实习前校方对学生要进行安全教育。

实习前实习企业应组织实施旅游安全教育、培训和应急预案措施。

旅行社应为导游领队岗位的实习生在跟团及会议工作等外出活动期间购买额外的人身意外伤害保险。

2. 专业设施设备

实习企业应具备安全生产所必需的符合国家、行业相关标准的基础设施，并维持其正常运行。

实习企业的经营场所和重点部门，应按有关规定安装安全防范设备。



3. 信息资料

建立实习企业信息库，实时编录实习企业名称、地址、负责人、联络方式、岗位、企业导师等信息，收集整理旅游经营许可证和营业执照复印件。

建立实习档案，实习协议书和实习管理过程文件如实习周（月）记、实习总结、实习培训记录、实习综合评价表等相关材料及时整理归档。

学校应构建信息化顶岗实习管理平台，与实习企业共同加强顶岗实习过程管理；建立实习生管理动态数据库，及时体现实习生的实习状态和实习单位变更情况；及时录入企业新增实习岗位信息，搭建校、企、生三者之间的有效信息联络渠道。

（三）实习岗位

旅行社可提供导游、出境领队、计调、销售、签证文员、旅游咨询员实习岗位。

旅游景区可提供景区讲解员实习岗位。

（四）指导教师

1. 企业导师的职业资格、工作经验

企业导师应具有实习岗位所要求的执业资质。

企业导师宜具有3年及以上的旅游从业经验。

企业导师宜具有中级及以上职业等级资质，或行业中表现

突出，业绩杰出者。

2. 校方教师的职业资格、工作经验

校方专业教师应具有高等学校教师资格证。

校方专业教师宜具有与实习岗位相关的职业资格证书。

校方专业教师近5年内应有旅游企业半年及以上工作的经历。

五、实习内容

实习内容见表1。

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。
- (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

实行校企双方共同考核制度。



表1 导游专业岗位群实习内容

序号	时间	实习内容	工作任务	职业技能与素养
1	3个月及以上	导游	1. 安排落实旅游计划; 2. 做好导游讲解(翻译)、旅行生活服务接待工作; 3. 组织协调团队活动; 4. 维护旅游者人身财产安全,处理旅游过程中的各类突发事件; 5. 引导文明旅游	1. 具有较好的语言沟通能力和导游讲解能力; 2. 具备一定的组织协调能力; 3. 具备较强导游知识运用能力; 4. 面对紧急状况和突发事件时,具有一定的应变能力; 5. 具有一定的独立分析问题和解决问题的能力; 6. 具备一定的旅行生活服务能力; 7. 了解旅行社财务管理的一般知识,能处理一般的财务报销事宜; 8. 具有一定的导游词写作能力; 9. 能处理团队结束后的后续事宜
2	3个月及以上	出境领队	1. 为旅游者提供出入境服务; 2. 与接待社共同实施旅游行程计划,协助处理旅游行程中的突发事件、纠纷及其他问题; 3. 为旅游者提供旅游行程的相关服务;	1. 具有较好的英语或目的地国家(地区)语言表达能力; 2. 具有一定的导游工作经验和实操能力; 3. 具有一定的特殊或突发情况的应急处理能力,掌握急救知识并能应用; 4. 具有一定的团队掌控和协调能力;

序号	时间	实习内容	工作任务	职业技能与素养
2	3个月及以上	出境领队	4. 向旅游者说明旅游目的地地的法律法规、风土人情及风俗习惯等； 5. 引导旅游者文明旅游	5. 具有较好的沟通能力； 6. 能撰写领队日志、工作总结等有关应用文； 7. 掌握目的国家（地区）的相关知识，了解目的国家（地区）海关规定及注意事项，熟悉护照、签证与国际机票相关知识，了解旅行社责任保险及保险相关知识； 8. 能处理团队结束后的后续事宜
3	3个月及以上	计调	1. 收集市场信息； 2. 根据组团社或旅游者要求设计行程； 3. 对各接待单位进行询价，接待单位确认之后进行内部计价，对组团社或旅游者报价； 4. 与组团社或旅游者签订合同之后，及时采购各种接待服务； 5. 制定旅游团计划、安排导游或出境领队，做好行程跟踪与监督管理； 6. 审核结算单，报财务结账； 7. 归档总结，售后服务	1. 具有一定的信息收集、整理能力和市场调研能力； 2. 具有良好的沟通能力及谈判能力； 3. 具有良好的组织协调能力； 4. 具备一定的线路设计能力； 5. 知晓合同签订的相关知识和注意事项； 6. 掌握旅游相关法律法规，熟悉旅游线路、交通及保险等旅行相关常识； 7. 具有较好的应用文写作和图文处理能力； 8. 从事入境、出境工作的计调人员需具备一定的外语能力

序号	时间	实习内容	工作任务	职业技能与素养
4	3个月及以上	销售	1. 为客户（旅游者或同业）提供咨询服务； 2. 向客户（旅游者或同业）销售旅游产品； 3. 客户维护和管理； 4. 销售活动策划； 5. 相关资料建档	1. 具有一定的市场调研、分析和预测能力； 2. 熟悉所推销的旅游产品和业务操作程序； 3. 具有基本的销售技能和网络营销方法，能与客户进行有效沟通； 4. 具有较强的抗压能力； 5. 知晓合同签订的相关知识和注意事项； 6. 熟悉签证、线路、购物等常识； 7. 具备基本的财务知识； 8. 掌握基本的公关礼仪规范； 9. 能撰写小型活动策划文案及实施方案； 10. 可对销售资料进行归档及管理； 11. 可进行客户关系的基本维护和管理
5	3个月及以上	旅游咨询员	1. 线上或线下客户咨询、产品销售； 2. 向客户推荐旅游产品或根据客户需求定制旅游线路，并签订旅游合同，收取费用； 3. 接受旅行社经营范围内的委托代办业务；	1. 掌握良好的电话接听技巧和客户服务礼仪； 2. 熟悉产品内容和业务流程，能按照流程规范开展工作； 3. 能针对客户的具体情况，准确完成咨询和产品销售；

序号	时间	实习内容	工作任务	职业技能与素养
5	3个月及以上	旅游咨询员	4. 做好文件处理和相关部门的手续交接; 5. 客户回访	4. 当客户购买出境游产品时, 能根据签证部门提供的签证资料要求, 逐项收取客户的签证资料, 并进行初步审核; 5. 熟悉档案的归纳与整理工作, 熟悉售后服务程序和内容; 6. 可协助处理客户投诉
6	3个月及以上	签证文员	1. 为旅游者代办团队(个人)旅游签证/注; 2. 填写、翻译及整合旅游者的签证材料; 3. 签证资料的整理与归档	1. 熟悉办理旅游签证的流程和要求; 2. 具有良好的语言表达能力和较强的组织协调与沟通能力; 3. 能熟练使用 Word、Excel 等办公软件及常用办公设备; 4. 宜具有较好的英语或相应的外语能力; 5. 可审核和准备游客的签证材料
7	3个月及以上	景区讲解员	1. 为旅游团(者)提供讲解服务; 2. 在旅游团(者)景区游览时做好安全提醒	1. 能够使用普通话(或民族语言, 或外语)进行景区内容的讲解, 有较强的语言表达能力;

序号	时间	实习内容	工作任务	职业技能与素养
7	3个月及以上	景区讲解员	1. 为旅游团(者)提供讲解服务; 2. 在旅游团(者)景区游览时做好安全提醒	2. 具有相应的文化素养和较为广博的知识,并努力学习和把握与讲解内容有关的政治、经济、历史、地理、法律法规、政策,熟悉相关的自然和人文知识及风土习俗,从而将其运用于讲解工作; 3. 具有相应的应变能力和组织协调能力; 4. 掌握必要的环境保护和文物保护及安全知识; 5. 熟悉景区景点的有关管理条例; 6. 能完成接待记录、接待小结等有关应用文

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。

（二）考核形式

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

根据校企实习协议，岗位实习考核由校企双方采取多元考核形式共同组织完成。



八、实习管理

（一）管理制度

1. 学校职责

应制定实习计划，建立健全实习管理制度；应做好校外实习基地的建设与维护，并建立校外实习基地筛选制度；应建立用人单位与学生双向选择的实习机制；应与企业签订实习协议书；应落实与实习企业定期沟通制度，建立紧密型合作机制；应与实习企业协调配合，维护实习生的合法权益；应制定实习管理工作经费预算，审核经费使用情况；顶岗实习前应组织学生开展实习动员和辅导，加强学生的思想教育、安全教育和职业道德教育；应落实劳动安全和保护措施，宜集中办理学生实习期间的实习责任保险；应加强与实习企业联系，实施实习过程管理，对违纪学生进行教育并视情节给予相应处分；应确定校方指导教师，配合企业导师共同对学生进行实习指导和日常管理。

校方指导教师应定期联系企业导师，走访实习生，填写实习联系记录；校方指导教师应指导学生完成实习周（月）记和实习总结，并及时批阅反馈；应与实习企业共同做好实习生评价工作，评选出优秀实习生。

2. 企业职责

应提供实习岗位，统筹安排实习工作，并负责实习生日常管理；应制定实习岗位培训计划，负责实习生岗位培训与考核，

填写实习培训记录；应安排有经验的员工担任实习导师，指导实习生工作；应定期与实习生沟通，及时解决实习过程中出现的问题；应配合学校，及时做好校企沟通，反馈实习生工作情况；应对实习生工作表现进行评价，填写实习综合评价表；应根据有关规定，确保实习生获得顶岗实习的相应报酬；协商安排实习生的住宿，解决餐费及往返交通补贴等问题；实习生发生人身意外事故，应按国家相关规定，与学校协商解决；应为实习期满的学生办理离岗手续；企业导师负责实习生考勤、日常管理、技能训练和实习评价；在条件允许情况下，宜根据实习计划，建立岗位轮训机制。

（二）过程记录

实习前，校、企、生三方要签订实习协议。实习期间，学生要完成实习周（月）记，校方指导教师要及时批阅，并定期联系走访实习生，填写实习联系记录，企业导师要在实习培训记录和实习综合评价表上签署意见。

（三）实习总结

学生实习结束，要撰写实习总结和提交实习成果。学校可举办实习总结交流会，择优展示和交流实习成果；评价实习企业的实习生管理工作，评价结果作为以后选择实习单位的参考依据。



附 件

1. 顶岗实习任务书及实习计划

主要包括：目标要求，实习岗位，实习内容，实习时间安排，提交的实习成果，成绩评定，实习要求等。

2. 顶岗实习总结报告

主要包括：顶岗实习基本情况，顶岗实习评价，顶岗实习技术总结，顶岗实习思想道德总结，对顶岗实习的意见和建议等。

3. 顶岗实习三方协议书（格式协议）

主要包括：实习时间及地点，各方权利和义务，实习待遇，协议的生效条件，协议的终止与解除的条款规定等。

说明：以上参考文本具体由各行指委另行发布。