



LVYOU **旅游**
GUANLI ZHUANYE DINGGANG SHIXI JIAOCHENG
**管理专业顶岗实习
教程**

李海建 等 编著

旅
外
借



合肥工业大学出版社
HEFEI UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

江苏省高等学校重点专业建设项目经费资助

旅游管理专业顶岗实习教程

李海建 等 编著

合肥工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游管理专业顶岗实习教程/李海建等编著. —合肥: 合肥工业大学出版社, 2016. 11

ISBN 978-7-5650-3102-1

I. ①旅… II. ①李… III. ①旅游经济—经济管理—实习—高等学校—教学参考资料 IV. ①F590-45

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 280134 号

旅游管理专业顶岗实习教程

李海建 等 编著

责任编辑 章 建 张 燕

出 版 合肥工业大学出版社
地 址 合肥市屯溪路 193 号
邮 编 230009
电 话 总 编 室: 0551-62903038
市场营销部: 0551-62903198
网 址 www.hfutpress.com.cn
E-mail hfutpress@163.com

版 次 2016 年 11 月第 1 版
印 次 2017 年 2 月第 1 次印刷
开 本 710 毫米×1010 毫米 1/16
印 张 13.75 彩 插 0.5 印张
字 数 232 千字
印 刷 安徽联众印刷有限公司
发 行 全国新华书店

ISBN 978-7-5650-3102-1

定价: 42.00 元

如果有影响阅读的印装质量问题, 请与出版社市场营销部联系调换。



顶岗实习动员



教师考察苏州某实习酒店



专任教师苏州凯宾斯基酒店挂职



常州维景酒店宴会厅岗位实习



酒店总机岗位实习



杭州宋城主题景区实习



苏州乐园环球影城实习



南京德高旅行社导游实习



天津航母主题公园实习



途牛旅游网售前客服岗位实习



学院领导和教师看望实习同学



无锡希尔顿逸林酒店看望实习同学



上海浦东香格里拉酒店看望实习同学



顶岗实习总结



《教程》编写组成员

前 言

在我国高等教育发展史上，旅游管理专业应该是最年轻的专业之一了，即便从 20 世纪 80 年代中期算起，至今也不过 30 来年的光景。30 多年来，她随着我国旅游业的诞生而产生，随着我国旅游业的发展而壮大。由此可见，这是一个典型的随着一个产业的发展而新兴的学科专业。

既然新，一切便没有老路可走，大家都在“摸着石头过河”，探索适合自己的发展道路，比如专业的划分、课程的设置、学时的比例、实习的安排等等。这期间，专业人士所经历的种种困惑、犹疑、徘徊、试探，大概只有自己最清楚吧？诚所谓“甘苦寸心知”啊。尤其是在专业实习这一探索道路上，出现了许多吃螃蟹的先行者，譬如有的院系首先搞起了模拟餐厅、模拟客房；有的院系与某一酒店进行深度合作；有的院校实力雄厚，自己投资千万元建起了可供实习的经营型酒店，自己花费百万元买来了旅游大巴供学生现场实习，真是“八仙过海，各显神通”，一时间旅游学界好不热闹。对于高校旅游管理专业是否需要进行顶岗实习，实行了顶岗实习的院系面对实习中出现的問題如何解决等，学界众说纷纭。热闹多年之后渐趋平静，现在的旅游管理专业的顶岗实习，一般都是在高星级的酒店和品牌旅行社，以及知名的 AAAA 级以上景区进行。

江苏师范大学的旅游管理专业诞生于 2002 年，至今已有 10 届 1300 多名学生毕业。在专业实习的道路上，我们也是经历了曲折的探索历程，从最初的统一安排，到后来的“自谋生路”，再到后来的全部统一管理，不敢说积累了丰富的实践经验，起码让我们自身学到了许多东西。在这一过程中，老师们兢兢业业地全身心投入，不计报酬不计时间，不计辛劳不计花费，只为把学生的专业实习这一重要的教学

环节安排好,以便让学生通过实习来弥补自己在课堂上所欠缺的东西。好多年过去了,蓦然回首,我们感到最欣慰的是,一路上我们自己也留下了星光点点。

眼前这本《旅游管理专业顶岗实习教程》,就是我们十多年来在组织学生顶岗实习过程中的经验积累和教训提醒。书中内容从讨论顶岗实习的目的和意义开始,到对顶岗实习的全面考核结束,中间包含了酒店顶岗实习、旅行社顶岗实习、景区顶岗实习三大部分的内容。

就全国范围来看,旅游管理专业学生的企业顶岗实习千差万别,收获参差不齐,可以说还没有做到最好,而那些影响其达到理想效果的因素,值得我们去认真地关注和研究。这本《旅游管理专业顶岗实习教程》,就是我们旅游管理专业老师的经验总结。从2005年至今,我们有着太多的经验和教训。编写这样一本《教程》,目的便是总结经验,吸取教训,使将来的顶岗实习做得更好。只要这些经验与教训对兄弟院校的顶岗实习工作有一点借鉴意义,对将来的实习生有一些参考价值,我们的努力就没有白费。

在本书编写过程中,我们参阅了许多同行的相关论著,在此一并表示感谢。

本书是集体智慧的结晶,由李海建负责统筹和统稿,孙天胜参与了部分统稿工作。具体编写分工如下:

第一章:李海建;

第二章:高军、李海建;

第三章:张红霞、王欣、张俊洋;

第四章:颜丽丽、殷英梅;

第五章:陶玉国、李倩、庄同宁;

第六章:李海建。

在选题的拟定、计划的执行、经费的落实和出版的细节方面,学院领导均给予了充分的支持和协助。当然,对书中的错误及不当之处,我们也热切期盼同行指正。

孙天胜

2016年11月

目 录

第一章 绪 论	1
第一节 旅游管理专业顶岗实习的目的与意义	1
第二节 旅游管理专业顶岗实习方案	8
第二章 学生在顶岗实习前的准备	18
第一节 入职前的准备	18
第二节 入职后的准备	23
第三章 酒店顶岗实习	26
第一节 前厅部顶岗实习	26
第二节 餐饮部顶岗实习	45
第三节 客房部顶岗实习	89
第四章 旅行社顶岗实习	110
第一节 传统旅行社顶岗实习	110
第二节 在线旅行社顶岗实习	138
第五章 景区顶岗实习	154
第一节 景区类型及业务概况	154
第二节 景区主要业务流程及要求	160
第三节 景区实习常见问题及其分析	172

第六章 顶岗实习考核	179
第一节 考核办法	179
第二节 考核项目	181
附 录	185
附录 1 江苏师范大学历史文化与旅游学院旅游管理专业介绍	185
附录 2 江苏师范大学历史文化与旅游学院旅游管理专业实习大纲	186
附录 3 江苏师范大学就业实习实训基地协议书	189
附录 4 告旅游管理专业实习学生家长书	191
附录 5 家长回执	192
附录 6 江苏师范大学旅游管理专业学生自主实习承诺书	193
附录 7 江苏师范大学旅游管理专业学生自主实习家长承诺书	195
附录 8 江苏师范大学旅游管理专业学生自主实习协议书	196
附录 9 江苏师范大学旅游管理专业自主实习学生单位接收函	198
附录 10 江苏师范大学专业实习鉴定表	199
附录 11 江苏师范大学旅游管理专业学生实习效果评价表	203
附录 12 江苏师范大学旅游管理专业学生实习满意度评价表	205
参考文献	208

第一章 绪 论

学习目标

通过本章学习，要求学生能够：

1. 了解顶岗实习的基本概念、目的与意义；
2. 了解顶岗实习的时间安排、实习基地选择；
3. 熟悉顶岗实习的主要内容；
4. 了解顶岗实习的组织与管理。

第一节 旅游管理专业顶岗实习的目的与意义

《中国旅游发展报告（2016）》指出，中国已拥有全球最大的国内旅游消费市场，是全球国际游客到访量最大的国家之一，成为全球规模最大的客源市场，对世界旅游经济的贡献日益增多。旅游业实现事业、产业共同发展，由一般性产业向战略性支柱产业转变，产业规模和实力迅速壮大，旅游综合功能优势日益凸显。2015年，全国共接待国内游客40亿人次，比上年增长10.2%，国内旅游收入34200亿元，比上年增长22.4%；接待入境旅游者1.33亿人次，比上年增长12.3%；大陆公民出境旅游1.2亿人次。依据世界旅游业理事会（WTTC）测算，中国旅游业对GDP的综合贡献达到了10%，为三次产业间接带动的增加值占GDP比重呈逐年增长态势，对关联产业的拉动效应显著。旅游业是拉动消费、投资、进出口三驾马车的重要引擎，是推动中国供给侧改革的新增长点。2015年，旅游业直接投资首次突破10000亿元，旅游业对建设生态文明和美丽中国起到了引领作用。

为满足旅游业快速增长的人才需求，中国旅游教育事业快速崛起，积

极培养具有创新创业精神、实践操作能力的专业人才。截至2014年年底,全国开设旅游管理类本科专业的普通高等院校565所、高职高专院校1068所、中等职业学校933所;2014年,旅游管理类普通高等院校招生53386人,高职高专旅游管理类招生110835人,中职旅游管理类招生123000人。旅游教育已成为我国学校教育的重要组成部分。

实习是高等学校教学环节的重要组成部分。在完成理论知识学习以后,学生需要到实践中去获得感性认识,掌握基本的操作技能与业务流程,培养发现问题、创造性解决问题的能力。因此,实习是培养合格专业人才的重要“链条”,培养学生综合能力的重要环节。高等学校旅游管理专业以四年制本科为主,培养适应现代旅游业发展需要,具备较高的现代管理理论素养和系统的旅游管理专业知识,具有人文素质、国际视野、创新意识、创业精神、实践能力和社会责任,能在各类旅游相关企事业单位以及教育和研究机构等从事经营、管理、策划、咨询、服务、教学和研究等工作的应用型、复合型人才。专业实习成为教学活动实施的重要环节,对提高教学质量、培养高素质人才具有重要意义。

旅游管理专业实习包括旅游企业见习、校内实训、顶岗实习和毕业实习等四种类型。安排旅游管理专业同学在适当的时间进行顶岗实习尤为重要,充分体现旅游管理专业较强的实践性。酒店、旅游景区、旅行社、会展公司等旅游企业的发展,专业人才是关键;旅游企业之间的竞争,表现为对旅游管理专业人才的竞争,旅游企业则在学生实习的过程中就开始物色、培养、选拔优秀的旅游管理人才,进行人才储备;高等学校通过实习实现理论教学与实践教学的良好结合,锻炼学生的实践技能和管理能力,可以提升就业竞争力,构建学生—企业—学校共赢模式。

一、基本概念

(一) 什么叫顶岗实习

顶岗实习指学生在掌握专业基础理论知识,经过一定职业技能实训的基础上,选择专业对口企业,直接参与具体工作岗位的生产,综合运用所学专业知识和技能,独立承担工作岗位的一定任务,从而获得感性认识,掌握操作技能,学习岗位业务流程、技能技巧、岗位要求、企业文化、企业管理等知识,提升独立、创造性解决问题能力的过程。它是一种实践性教学方式。

顶岗实习与其他形式实习的区别在于其需要完全履行岗位职责,需要

进行必要的前期学习与训练。学生在学校经过理论知识学习和一定技能实训以后,一般在三年级下学期或四年级安排顶岗实习。如果在缺乏必要的理论知识和技能训练的情况下,进入企业岗位实习,一方面学生会无所适从、手忙脚乱,进而厌恶实习;另一方面,会增加企业成本,影响企业生产。与此同时,学校应坚持专业对口原则,组织学生到与本专业紧密相关的企业进行顶岗实习,采取个性化、多样化等实习方式,以激发学生的实习兴趣,培养正确的专业认知和行业认同。

(二) 旅游管理专业顶岗实习

旅游管理专业顶岗实习,是组织学生到酒店、旅游景区、旅行社、旅游规划公司、会展企业等旅游企业进行实习,使其独立履行某一工作职责,其间由带队指导教师和旅游企业人力资源部门相关负责人共同管理的一种教学实习过程。学生顶岗实习期间,实习单位依照国家劳动合同、用工等相关法律法规,支付相应的实习津贴,并安排优秀的员工辅导实习生,建立师徒关系,发挥“传、帮、带”的作用,尽快使实习生熟悉企业环境、岗位业务流程与技能要求;学校安排实习指导教师全程跟进,及时了解学生在实习过程中遇到的各种问题,答疑解惑,进行心理辅导,帮助学生实现角色转换,引导学生正确处理各种人际关系,树立正确的实习观。

二、顶岗实习的目的

旅游管理专业具有较强的应用性,主要为酒店、旅行社、旅游景区及旅游行政管理部门培养专业操作技能熟练、适应面较广的专业管理人才。顶岗实习是旅游管理专业本科教学计划的重要组成部分,是学生熟悉旅游企业管理过程、丰富实践经验、掌握专业技能的重要途径。

(一) 实习性质

顶岗实习为旅游管理专业的必修课程,着重培养和开发学生实践操作能力与工作技巧;基于各理论课程知识,结合参与旅游企业组织的各项实践工作,理论联系实际,使学生构建起完整的专业知识体系。

(二) 实习目的

旅游管理专业学生深入旅游企业的一线岗位开展顶岗实习,旨在进一步培养学生的服务技能,强化服务意识,端正工作态度,提升职业素质,使其熟悉社会,增强对服务行业的认同感与责任感,积累行业管理经验、培养实际的经营管理能力,提高分析问题和解决问题的实际能力,为毕业

后顺利走向工作岗位打下良好基础。

这里从学校、学生、企业三个角度分析旅游管理专业顶岗实习的目的。

1. 从学校层面出发，将学生培养为复合型、应用型人才

从学校层面出发，通过顶岗实习将学生培养成为具有旅游管理专业知识、创新意识和实践能力的应用型人才；安排指导教师以挂职的形式进入旅游企业，在指导学生实习的同时，承担一些旅游企业培训与管理工作的任务，便于其深入了解旅游企业管理流程，提高实践能力；加强学校和企业之间的合作，了解旅游企业对人才规格的需求，修订旅游管理专业教学计划，不断提高办学水平。

2. 从学生角度出发，培养学生将理论应用于实践的操作能力

从学生角度出发，首先，顶岗实习使学生了解旅游业发展的实际情况，培养行业认同感，树立学习的信心，增强学习的动力和工作自豪感；其次，学生能够提高旅游管理服务技能、管理技巧、处理人际关系的能力、团队意识和创新精神，获得旅游企业工作经验和一定的人际关系资源，为就业打下基础；第三，学生能够更多地接触顾客与同事，充分了解顾客、管理人员和基层服务人员的想法，树立团结协作、遵守纪律的观念，精益求精、一丝不苟的工作态度，任劳任怨、爱岗奉献的敬业精神，以及服务无小事等行业精神；第四，从书本知识到实践活动再到理论升华三个层次的锻炼，加深了学生对基本理论知识的理解，实现了知识向能力和素质的转化，培养了学生终身学习的意识。

3. 从实习单位类型出发，提升职业素养

顶岗实习单位的类型，主要包括酒店、旅行社、旅游景区三大类。

酒店顶岗实习目的：掌握前厅、餐饮、客房等部门的岗位职责与操作技能，掌握前厅的接待、问询、预订、礼宾、叫醒、行李、通讯、顾客投诉等服务技能，掌握餐饮的预订、班前会、点餐、开餐、上菜、巡台等服务技能，掌握客房各项接待、保洁等服务技能，提高饭店服务意识、语言表达能力，学会灵活处理突发情况，形成独特的服务风格和艺术。

旅行社顶岗实习目的：了解旅行社组织结构和各部门职能，掌握组团、带团、讲解服务等操作技能，掌握旅游团、散客的接待计划、旅游产品采购、业务调度等业务流程，学习线路设计、旅游产品营销、旅游市场拓展等经营管理流程与方法，掌握旅游者的接待、问询、预订等工作技能，灵活处理游客投诉，提高导游服务能力、语言讲解能力和组织协调