



旅游

管理专业实习

原理、方法及操作实务

主编 王小梅 肖景义



兰州大学出版社

青海师范大学资助出版

旅游

管理专业实习

原理方法及操作实务

主 编 王小梅 肖景义

副主编 方成江 王 峰 罗正霞 冯俊学

参加编写人员 (按笔画顺序排列)

王小梅 王 峰 方成江 肖景义 高丽文

罗正霞 冯俊学 陈 蓉 何明花 赵 筱

魏 玮 薛华菊



兰州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游管理专业实习:原理、方法及操作实务/王小梅,肖景义主编. —兰州:兰州大学出版社,2010. 1

ISBN 978-7-311-03534-1

I. ①旅… II. ①王… ②肖… III. ①旅游经济—经济管理—高等学校—教学参考资料 IV. ①F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 015262 号

策划编辑 张爱民
责任编辑 李 文
封面设计 刘 杰

书 名	旅游管理专业实习——原理、方法及操作实务
作 者	王小梅 肖景义 主编
出版发行	兰州大学出版社 (地址:兰州市天水南路 222 号 730000)
电 话	0931-8912613(总编办公室) 0931-8617156(营销中心) 0931-8914298(读者服务部)
网 址	http://www.onbook.com.cn
电子信箱	press@onbook.com.cn
印 刷	兰州人民印刷厂
开 本	787×1092 1/16
印 张	20
字 数	439 千
版 次	2010 年 1 月第 1 版
印 次	2010 年 1 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-311-03534-1
定 价	38.00 元

(图书若有破损、缺页、掉页可随时与本社联系)

前言

旅游管理是一门与实践联系非常密切的应用型学科。本专业要求培养出来的学生不仅要掌握扎实的基础理论知识,而且要有较高的实践操作技能。目前我们培养学生的定位,即要求学生在毕业之后能够适应就业市场的需要,“下得去,留得住,用得上”。具体目标是为各类旅游企事业单位及相关部门培养具有旅游管理知识,综合素质较高,德才兼备的应用型、创新型、复合型人才。根据这一要求,旅游管理专业实践性教学成为培养学生技能的核心教学环节。

本书围绕旅游管理专业本科阶段实践教学三个基本项目,即旅游景区及旅游目的地实习、旅行社及导游实习、旅游饭店实习,组成了全书编写的基本格局。第一部分为旅游资源实习及操作实务。核心内容是介绍旅游资源分类、调查、评价及开发规划的基本原理和方法,以及特定环境条件下(本书以青藏高原为例)旅游资源实践教学系统中系统认知、评价的内容。第二部分为旅行社实习。重点介绍旅行社管理和导游业务两大方面的内容。包括旅行社的营销、计调、旅游接待业务的操作流程,导游服务的程序与规范,旅游行程的编制、线路设计及报价,导游词的创作及讲解,模拟导游等。第三部分为旅游饭店实习。重点介绍旅游饭店的前厅部、客房部、餐饮部的具体操作过程与管理流程。包括客房的销售、预订、接待等前厅服务的内容,业务流程、操作和管理;饭店客房、餐饮、酒吧操作和接待服务等。

本书由多年来一直从事旅游课堂教学及专业实习指导工作的一线教师共同参与完成。全书编写立足于多年教学积累,编纂采取集体讨论、分工编写的方式。编写分工如下:王小梅:绪论;肖景义:第一部分第一、二、三、四、五章;高丽文、肖景义:第一部分第六章;方成江:第二部分第一章;方成江、魏玮、薛华菊:第二部分第二、三、四章;罗正霞、赵筱:第二部分第五章;王小梅、冯俊学:第三部分第一章;王小梅、王峰、陈蓉:第三部分第二、三、四章;王小梅、杨辉军:第三部分第五章。全书由王小梅统稿,张忠孝教授主审。

本书在编写过程中,大量引用了国内外诸多学者的研究成果、文献,并得到许多同行及良师益友的大力帮助。青海师范大学生命与地理科学学院领导和同仁对编写工作给予了极大帮助和支持;青海大学财经学院旅游管理专业的赵筱、魏玮老师,青海师范大学实习基地的杨辉军老师,青海省旅游局的刘峰、张海峰同志为本书写作提供了大量第一手资料,并部分参与本书的编纂及修改工作,在此一并表示感谢。需要特别感谢的是青海师范

大学的校领导及教务处的负责同志们,在他们的支持下,本书得以列入全校教材和著作资助出版计划,使本书的出版成为可能;同时也非常感谢教务处教材科的刘国忠老师及兰州大学出版社的编辑人员,在他们的不懈努力和大力支持下,本书行印成册、顺利出版。

由于旅游管理专业实习项目多、实习内容庞杂,同时在具体实习中受时间及岗位限制,加之我们的编写团队正在成长之际,书中难免挂一漏万,只能涵盖部分而无法统筹全部,错讹悖谬之处,恳请专家、读者批评指正。

编 者

2009年7月于青海师范大学

绪论

旅游管理专业实习是根据专业课程理论知识学习和实践技能培养的要求,以具体实习校方为主导,在旅游企业(或单位)辅助、协作、共同组织和指导下,使实习学生从事实际工作,将课堂中所学的理论知识及操作系统在相应的实践活动及岗位中得到验证和应用,从而掌握相应的操作规范和技能,并在实习过程中拓宽知识面,开拓新思维,形成相对系统、独立的工作能力和良好的职业道德的实践性教学过程。它是课堂教学的课外延续。

一、专业实习的意义

1.适应旅游业发展需求,培养合格的旅游专业管理人才。旅游管理专业是一门实践性很强的应用型学科,其培养目标就是学生在毕业之后,能够适应就业市场的需要,“下得去,留得住,用得上”,也就是为各类旅游企事业单位及相关部门培养旅游管理知识扎实,综合素质较高的应用型、创新型、复合型人才。这不仅需要学生有扎实的理论知识功底,而且要有较强的实践操作技能。根据这种培养目标,旅游专业实践性教学成为培养学生系统掌握理论知识、强化专业技能的核心教学环节。

2.加强旅游特色教育,形成凸显本土文化的教学格局。旅游产品由旅游资源、设施、服务等部分组成,其中旅游资源是产品开发的核心要素。与其他资源相比,旅游资源最显著的特征是具有吸引功能,能从不同层面激发并满足旅游者审美、休闲、娱乐、探险、考察等需要,促使旅游行为发生。然而,对区域旅游开发而言,能否发挥旅游资源的吸引功能,其关键是区域是否拥有特色鲜明的旅游资源。近年来,青藏高原以独特的旅游资源与日益完善的旅游设施、服务,成为我国旅游产业发展的兴盛区域。为了满足旅游目的地快速发展的需求,旅游教育不仅要先行,更要培养熟知区域旅游资源状况、掌握适宜开发手段、了解旅游服务行业形态的适宜人才。为此,通过系统的旅游专业实践学习,使学生在逐步掌握与青藏高原旅游开发相关的旅游资源及环境、民俗文化、旅游商品、饭店管理等相关课程理论知识的基础上,有针对性地进行技能及管理能力的培训。

3.培养学生的敬业精神和协作能力。敬业精神、协作能力已成为企业录用员工的重要考核点之一。培养学生这些素养,要通过具体的社会生产实践活动。旅游管理专业的学生通过系统的专业实习过程,可以比较深刻地理解支撑个人发展及企业强盛的灵魂及价值观——“敬业”的真正内涵;通过专业实习的各个环节,加强职业道德教育,培养学生的协作能力。

4.培养学生的环保意识。保护生态环境,走可持续发展之路,已成为人类共识。旅游业比任何产业都更依赖自然、更注重人文环境质量。旅游管理专业学生实习所涉及的对象,既有旅游景区,又有旅行社、饭店系统,通过专业实习,掌握不同旅游系统中环境保护的专业知识,使学生成为具有环境保护意识的旅游专业人才。

二、专业实习的目标、模式与基本内容

1.实习目标。旅游管理专业的实践教学目标主要有四个:一是通过实践,使学生所学的理论知识得以巩固;二是通过实践教学,使学生各方面的能力得到锻炼;三是通过实际的顶岗工作,使学生的专业素养得以全面提升;四是通过建立学生实践教学档案,进行教学过程控制,一方面有助于直观、客观地反映学生实践水平的提高程度,另一方面有助于较系统、科学地反映旅游学科建设的成效。

2.实习模式。旅游管理专业的实践教学内容一般包括基础性旅游资源认知实习、专业课程实习、毕业综合实习三部分。在实习时间的安排上,旅游资源认知实习一般控制在3~4周;专业课程实习根据课程的不同,实习时间短则3周,长则3个月(如饭店管理实习);毕业实习一般不少于3个月。实习地点一般在校内模拟实验室和校外实习基地;实习方式包括学校安排的集中实习和学生自己联系的自主实习。

3.基本内容。旅游管理专业实习基本内容可分为旅游资源开发、旅行社管理(含导游业务)、饭店管理三部分。

旅游资源开发实习的重点是旅游资源认知、调查、分类、评价及开发等。

旅行社实习的重点是旅行社管理和导游业务两方面。

旅游饭店管理实习的重点是让学生了解饭店前厅部、客房部、餐饮部、康体娱乐部的业务流程与管理方式。

三、旅游管理专业实践教学环节的保障体系

培养符合旅游业发展需求的高层次专业人才,使学生掌握从事旅游业的基本技能,还需建立相应的实践教学保障体系。

1.建立旅游管理专业校内和校外实习基地。如果从人才培养可持续发展的角度分析,旅游管理专业实践教学的过程从低到高可以分为两个层次,即基础层和专业层。基础层是指校内的实践教学过程,主要依托校内的实训基地。专业层是指校外的实践教学过程,主要依托高星级饭店和高级旅行社以及规模开发的旅游景区和待开发的特色旅游资源。两个实践层次都有相应的实践目的和任务,一般在时间的安排上是先校内,后校外。从实践教学环节的建设来说,形成在时间上先后承接、功能上相互补充、校内校外两个教学环节相映的实践教学体系。

从学生技能培养的角度来说,校内实习基地是实践教学环节的主要场所。为了让学生很好地完成学业,必须加强包括专业模拟实验室和实习宾馆、旅行社的建设。学生在专业模拟实验室主要完成如旅游饭店前厅、客房、中西餐饮、酒吧管理,以及导游业务等课程的基本技能的训练。校内实习基地的建设是实践教学的基本保障,能够使学生在校内就接受正规的旅游饭店、旅行社等操作训练,同时又能感受到旅游企业的环境氛围,为形成良好的行业素养打下坚实的基础。

校外实习基地是为给学生提供直接参加生产和实际工作,进行现场顶岗实习的关键场所。校外实习基地的建设是提高学生实践能力的重要保证,通过校外实习过程,不仅给学生创造了全面实战的机会,也使他们感受到不同的旅游企业文化、最前沿以及最适宜的经营管理理念、服务意识和方式。校外实践教学的目的通过具体的工作来了解各类旅游企业以及企业各个部门的组织机构、运作方式、管理模式,学习企业员工的组织纪律、敬业精神、服务观念、工作态度,学习企业各级领导的领导艺术、管理方式、决策过程,并能够运用所学的理论知识分析旅游企业中存在的问题,提出相应的解决对策或方案。

2.加强师资队伍建设。师资队伍的数量和质量是制约旅游管理专业整体教学水平的主导因子。为此,应依托学科建设的大框架,积极探索实践教学师资队伍建设的 new 路子,努力培养一支高素质的“双师型”教学队伍。围绕保质保量地完成不同类型的实践教学工作,一方面邀请旅游行业、企业管理的优秀人才担任实践教学的指导教师,利用他们丰富的实践经验指导学生提高实际操作能力;另一方面鼓励教师利用假期去旅游企业或行业管理部门挂职锻炼,参加旅游行业职业资格证书考试,选派教师去国内外知名的连锁经营饭店、旅行社、旅游景区(点)学习先进的管理经验及操作规程和服务标准。多方面为教师创造社会调查和科学研究的机会,提高理论水平和实践能力,更新实践教学内容。同时,还要不断加强实践教学的教材建设,面向实践活动,为学生提供全面系统的理论知识、技能要求及操作标准。

3.建立旅游管理专业实践教学质量评价体系,完善实践教学管理机制。围绕旅游管理专业实践教学目标,建立科学、完善的质量评价体系,加强实践教学过程管理和质量监控,保证实践教学全过程围绕教学目标循序渐进地展开各项活动。对学生课堂实验、专业教学实践及操作实习、毕业综合实习等,分阶段、分步骤、按等级制定量化标准。以旅行社实习为例,就成绩考核评定,可以从旅游信息收集整理、报价、导游词准备、导游讲解、跟团训练、独立带团实训、计调部门和门市部门实训、市场部实训、办公室管理、实习报告的撰写等方面进行考核,使学生真正掌握有关实践技能,充分体现旅游管理专业实践性强的教学特色。在质量评价过程中,评价标准及相应权重的分配一定要客观、科学,符合旅游企业发展运作的基本规律。

四、专业实习过程控制

由于学习场所、内容及方法的改变,在实习准备、实习过程中,指导教师和学生应该注意以下方面:

(一)学生专业实习的心理准备及态度

1.心理准备

(1)做好吃苦耐劳的准备。旅游管理专业实习是教学的必要环节,是专业理论与具体实践相结合的最佳途径,是专业人才走向社会、彰显自我的第一平台。但是在对实习的认识上,有的学生将它与“游山玩水”或“打工挣钱”相提并论,从而在具体的实习中容易出现这样或那样的思想问题和波动。尤其在旅游企业实习,旅游服务是一些具体琐碎的事务性工作,具有很强的随机性,又面对着不同文化背景、不同兴趣爱好的客体,工作起来没有准确的时间限制,甚至有时一天二十四小时连轴转。因此,在具体的实习中,就要承担具体的

工作任务,如果将其看成是“玩”和“耍”,没有吃苦、受累的思想准备,最终实习的效果就会大打折扣。

(2)具备较强的挫折容忍力。挫折是指个人在达到目标的行为过程中,由于遇到障碍或干扰,致使目标没有达到,需要得不到满足时出现的失意、阻挠的情绪状态。挫折的容忍力是指个体对挫折的适应能力,也就是当个人遇到挫折后免于失常,经得起打击、失败等挫折的能力。任何人的一生都不是一帆风顺的,生活中的强者是以磨难为营养,在不断吸取养分中获得最终的成功。专业实习并不是简单的课堂学习,是走出校园,在特定的社会系统中,一边汲取知识和增强专业技能,一边培养职业素养和为人处世能力。不论哪种能力的获得,都不是手到擒来。实习中由于主观或客观原因,挫折难免,精神上的伤害时有发生,实习学生必须具备较强的挫折容忍力,在学校和带队教师的协助下,咬紧牙关,克服困难,总结教训,获得最佳的实习效果。

2. 实习态度

(1)虚心求教,积极学习。旅游管理专业的学生在校仅仅掌握了相应的管理知识和一些简单的操作技能,而企业员工或高层次的管理者不仅拥有一定的理论修养,更有丰富的实战经验以及对特殊企业环境的适宜理念。在专业实习中,如果对旅游产品的特殊性——“服务”不能细致地理解,不诚心实意地向企业员工及管理者学习,将“身入宝山空手归”。

(2)细致观察,认真思考。观察是有目的、有计划的知觉过程。在旅游管理专业不同类型的实习中,学生必须以敏锐的观察力去考察事物,将所学的理论知识在实践中充分验证,并进一步认知、升华,学会待人接物、处理突发事件。在服务技巧的学习中,不仅要“知其然”,还要“知其所以然”;既要掌握对客服务的一般程序,又要认真思考优质服务的“核心”要义;既要掌握一般员工的操作技能,又要站到更高的位置去“俯视”、“环视”、“透视”管理效能提高的途径,思考企业员工和管理者为什么要这样做或那样安排,有没有更好的办法。遇事多问几个为什么,积极思考,就能掌握发展的主动权,最终在实习中有更大的收获。

(3)礼貌待人,踏实肯干。良好的实习态度并不是一句套话,而是表现在实习学生对待每一件事情和每一个合作者的态度上。在具体的实习安排中,有些实习岗位或工作安排并不能完全符合个人意愿,甚至有些工作又脏、又累、又受气(如客房清洁中的盥洗马桶工作),实习学生必须自己克服面临的困难,不能对企业提出额外的要求或者消极怠工甚至无故出逃;要礼貌地对待实习部门的员工和管理人员,尊重他们的劳动,服从他们的安排;同时,学生一旦被安排在具体的岗位上实习,就等同于旅游企业内正式员工开始“上班”。企业营运的目的是通过高效率的优秀员工,获得良好的经济、社会效益,因此,实习学生必须把自己当成企业的主人,主动热情地为游客服务,保质保量地完成上级交给的各项任务,从而为自己创造良好的学习、工作环境。

(二)指导教师实习管理工作职责

作为实习指导教师,是实习过程控制的主体。他们应在学校的带领和具体实习单位的配合下,做好实习的全程控制和管理。在指导学生实习的过程中,不仅辅助拓展学生的理论知识及实践技能,更要做学生的良师益友,引导学生树立正确的人生观、价值观,培

养良好的职业道德素养等。

1.用好“四字”方针

在具体的实习管理过程中,实习带队老师要用“四字”即“爱、严、勤、细”来指导实习,做好带队工作。

(1)“爱”。即带队老师要热爱自己的工作,热爱自己的每一个学生,诚心实意地在学习、工作、生活上帮助和引导他们。特别是学生面对陌生的实习环境,既要过“劳动关”,又要过“生活关”,更需要老师的关心帮助以尽快适应新环境,用最短的时间进入到独立工作的阶段。

(2)“严”。即对实习学生要从严要求,大胆管理,消除不良心理。要严格管理,一是要“严”而有“章”,即要根据学校管理学生的相关制度,结合实习过程或单位的具体情况,制定切实可行的规章制度;二是要照章管理,即严格按照实习管理条例办事,并在执行过程中做到严而有恒,善始善终,避免“虎头蛇尾”;三是违章必纠,即严肃认真地处理一切违反纪律的人和事,做到“条例”面前人人平等;四是要严而有度,即处理好管理和教育、严和爱的关系,要严从爱出、严而有理、严而有格,使学生理解老师的严,接受老师的管理,防止因对抗情绪的出现而影响实习的质量。

(3)“勤”。即在实习过程中要勤了解、勤观察、勤解决。在旅游管理专业的各项实习中,突出体现了实习范围广、内容多、流动性大的特征,这就要求带队老师脚勤眼快,经常深入到学生的工作和实习现场,及时通过企业管理者、员工了解情况,勤与学生沟通。对一些实习中出现的普遍性问题,寻求办法及时给予解决;对个体事件要认真分析,对可能会造成影响的问题不仅要严肃处理,并要使之起到“警示”作用。

(4)“细”。即了解情况要详细、认真,处理问题要细致,不能急躁、简单粗暴。必须要做到言之有理、言之有据,使动机与效果、手段与目的有机统一起来。

2.抓好“五个”常规管理

(1)抓好学生干部队伍。学生在专业实习中,不仅增长技能,也锻炼才干。实习带队老师要充分发挥学生的主观能动性,一方面鼓励和培养每个学生的自强自律能力,另一方面充分发挥学生干部和党员的骨干作用,树立正气,让学生来管理学生。事实证明,学生干部的作用发挥好了,不仅减轻了带队老师的工作压力,也锻炼了学生的组织和管理能力。

(2)抓好制度建设。结合学校制定的《学生守则》和具体实习内容或实习单位的《员工手册》,制定科学合理的实习管理制度,其中对实习中的仪容仪表、外出安全、卫生、请假制度等要作出详细的规定。在实习之前认真学习相关管理制度,把实习制度给学生讲清楚、讲透彻,而且尽可能量化,按制度对学生进行综合考评。

(3)抓好思想工作。大学生从年龄来说达到了成人的标准,但是由于学校学习生活相对于社会要单一得多,诸多学生普遍存在着独立生活能力、自我约束能力差,加之远离父母,在外实习时老师自然成为他们依赖的对象。为此,带队老师要从学习、生活、处世、待人等多方面尽量给予学生指导、关心和帮助,有问题及时给予解决、协调,成为学生的知心朋友。尤其是在旅游企业实习中,涉及食、住、行、游、购、娱等部门,所面对的是形形色色的人、花花绿绿的世界,金钱或其他负面影响会干扰学生的认知,使学生困惑不解。带队老

师必须及时做好学生的思想工作,教育学生要自尊自爱、自立自强,帮助学生提高判断是非的能力,增强抵制诱惑的免疫力。

(4)抓好学习。与课堂学习相比,外出实践学习的过程中,学生往往首先在思想上“放松”,甚至认为旅游资源实习就是“游山玩水”,旅行社或饭店实习就是“打工”,尤其在实习任务不紧或内容不多时,涣散松懈的现象容易发生。为此,实习带队老师要做到:一是需要不断明确,实习是教学过程的重要组成部分,是课堂教学的室外延伸。二是合理设计实习内容,让每一部分实习都体现出是课堂理论学习在实践中的检验和验证。在实习过程中,每天都给学生布置相应的学习任务,定期检查,将其完成的质量作为实习成绩考核的重要组成部分。

(5)抓好身体健康。学生在外实习不仅用脑,还要消耗大量的体力。尤其在旅游企业顶岗实习中,如果学生体力不支,一方面直接影响企业的经济收益,另一方面使学生不能按时完成实习任务,从而延长学习期限。为此,要注重学生在校课堂学习期间日常身体的锻炼,同时,在实习中带队老师不仅要关注身体有病的学生,更要组织学生在业余时间进行一些体育锻炼,鼓励大家积极参与到全民健身的活动中。

(三)专业实习过程设计

专业实习过程按照时间的先后顺序可分为:实习前的准备阶段、专业实习实地(包括野外、旅游企业)操作阶段、总结及综合研究阶段三个阶段。在这三个阶段中,因专业实习内容不同,其各自的工作重点、具体形式、带队老师的具体职责以及所使用的教学方法和手段等都存在着明显的差异。

1.实习前的准备阶段。这一阶段是整个教学实习的第一阶段。准备工作的好坏,是圆满完成实习工作的前提。一般需要2~3天完成以下内容:

(1)召开宣传教育动员大会。明确实习校内领导小组及班级学生实习小组(包括先遣小组、服务小组成员、学习小组)的职责;明确实习安全、专业实习劳动纪律宣传教育的具体事宜。

(2)教学准备。具体以旅游资源野外实习为例,实习前的教学侧重于理论学习准备,包括教学内容的设置、教学手段和教学方法的选择。课程安排分两个阶段,一是在实习前的各学期安排与实习相关课程的教学。二是实习前一周内,安排实习地背景知识的教学。通过学习,使学生具备系统的旅游资源理论知识,对旅游资源有初步的认识。尽管其实习前的课程安排使学生有相应的理论准备,但针对性和目的性有待进一步加强。为此,旅游资源野外实习前一周的教学内容应当以传授实习地背景知识和针对性训练为主要任务,以便使旅游资源野外实习目的更具体。在教学内容的设置上,应当安排有关旅游资源野外实习地的相关资料以及实习前的准备和注意事项,请实习指导教师作旅游地专题报告,避免实习的盲目性。同时,在教学手段和教学方法上要有配套措施,首先,采用文献研究的方法(包括上网查找资料),使学生对实习地有较为细致和全面的了解;其次,采用录像教学手段(如幻灯片、录像等),使学生从感知中的事物升华到相对真实的、直观性强的实物;再次,邀请有实习经验的高年级同学进行交流,使学生对实习前应做的准备和实习过程中可能出现的情况有了大致的了解和心理上的准备;最后,将提前编制的《旅游资源野外实习

指南》发给学生,明确实习内容、实习重点和实习安排。此外,应根据有关科研课题设计问卷,问卷可以针对旅游者或学生设计内容,让学生参与调查,提高科研能力。

(3)物质准备。以旅游资源实习为例,参与野外实习与考察所携带物质要以轻便、实用为基本原则,具体根据野外实习安全、实习内容、实习地点环境等要求来选择(图表)。

表 1-1 物质准备主要内容

所需的设备、器材	地形图、旅游专题地图、地质罗盘仪、地质锤、放大镜、尼龙绳(直径 8mm 以上)、铅笔(HB、2B)、绘图橡皮擦、野外记录簿、记录表、GPS、气压海拔仪、立体镜、望远镜、地质包、手电筒、数码相机、纸张等。
常用医疗用品和药品	治疗感冒发烧、中暑、蚊虫叮咬、痢疾、外伤药品、晕车(船)药品。
个人生活用品与着装	食品、野外急救盒(多功能工具刀、防水火柴、大蜡烛、小哨、针线包、胶布、小袋盐、糖果、复合维生素等)、换洗衣物、胶底鞋、遮阳帽、雨具、水壶、食品袋等;个人着装要避免短打扮,减少皮肤外漏部分,以宽松、舒适、耐磨、随意为原则。

2.专业实习实地操作阶段。专业实习实地操作阶段突出的特征是,它区别于校内的课堂教学,侧重于实践性和操作性;是以学生为主体,教师讲解为辅助手段;以最大限度地调动学生的积极性和创造性,使理论和实践达到更为完美的结合;让学生带着任务去发现问题、解决问题;发挥教师向导作用,让学生在实习中体会以往学习内容,使其知识不断拓展与升华;教师应该更多地给学生提出或设计问题,让学生带着疑问去观察或验证,在观察中解决问题,提升教学效果。

以旅游资源野外实习为例,该阶段按照拟定的实习路线,沿途选择特殊点进行详细、准确的旅游资源调查,并进行初步评价。同时,围绕现代旅游资源调查手段的实地应用,进行地图测绘、航空遥感相片调绘等内容的演练。旅游资源野外实习主要在实习地发生,其教学手段和教学方法不能完全采用口授的方式,可采用边讲解边考察的方法,教师采用提问的方式,调动学生的参与性,洞察学生一言一行。教师和学生应相互交流,使学生参与教学,发挥主动性和积极性;采用问卷调查的方式,让学生了解自己或旅游者对风景区的态度,发现风景区所存在的问题,同时为相关的教学和科研项目提供素材。此外,在实习期间,邀请当地的旅游企事业单位的知名人士为实习学生做报告,了解当地旅游业的发展动态,增强对旅游资源规划和开发必要性的认识。

3.总结及综合研究阶段。该阶段的教学内容以校内实习总结为主。主要通过学生的实习体会和经验交流来检验是否达到了实习目的,是否起到了陶冶情操、构建职业素养、增长知识的学习效果,并根据问卷调查或跟踪调查的结果,对实习进行全面的评估和分析。在实习总结中,要突出分析特定实习方案的合理性和有效性,指出存在的问题,总结经验教训,对以后同类实习起到指导和警示作用。

五、实习成绩评定

1.实习成绩评定组织。在校方相关领导部门的安排下,成立成绩评定委员会,具体办理成绩评定工作。成绩评定委员会由本专业(学科)在教学和研究工作上较有丰富经验的专业教师 3~4 人组成。成绩评定委员会委员的工作职责是:

- (1)确定实习地点、教学内容,引导学生讨论并总结实习内容。
 - (2)审阅实习报告或总结,带队老师公开评定讲解。
 - (3)根据实习报告或总结的审阅、实习情况及指导教师的评语,按评分标准,公正、客观地评定成绩,确定等级。
 - (4)组织学生参与评定成绩工作。
 - (5)制定实习报告或总结的评分原则。
- 2.评定标准。按照实习的总体要求,建立以下评分标准,供评定实习成绩时参考。

表 1-2 实习评分标准

姓名: 班级: 报告或总结题目:

评价项目	序号	评 定 标 准	评价比例	实际得分
原始记录	1	资料翔实,记录认真	10 分	
实践考核	2	能较熟练地掌握实习内容或实习工作技能,准确回答与实习有关的相关理论知识,对常见问题作出客观判断	20 分	
实习报告	3	目的明确,中心突出,选题有理论意义或对具体生产实践单位有一定的参考价值	10 分	
	4	方法得当,数据真实,图文并茂	10 分	
	5	观点正确,实事求是,无主观臆测及言过其实	10 分	
	6	论证逻辑严密,层次分明,条理清楚	10 分	
	7	文体规范,参考文献有出处	10 分	
参与性和团队性	8	实习表现、实习纪律	20 分	
总 分			100 分	

3.实习成绩评定。按照实习态度、出勤率、参与实习内容及工作技能的掌握程度、资料收集的多少、实习报告等,采用优、良、中、及格、不及格五级评分。五个档次的分数范围分别为:优秀:≥90分,良好:80~89分,中等:70~79分,及格:60~69分,不及格:<60分。

- 4.凡有下列情况之一者,实习成绩按不及格记:
- (1)实习报告或总结未通过;
 - (2)因故缺席,旷、病、事假超过实习总天数四分之一者;
 - (3)实习期间,违反校纪校规和实习纪律,造成恶劣影响者。

目 录

前言 / 001

绪论 / 001

一、专业实习的意义 / 001

二、专业实习的目标、模式与基本内容 / 002

三、旅游管理专业实践教学环节的保障体系 / 002

四、专业实习过程控制 / 003

五、实习成绩评定 / 007

第一部分 旅游资源实习及操作实务

第一章 旅游资源实习概述 / 003

一、实习目的和任务 / 003

二、实习类型 / 003

三、实习地点、时间的选择与实习路线的设计 / 003

四、实习过程和实习评估体系 / 004

五、野外实习工作的基本方法及技能 / 004

六、野外安全 / 020

第二章 旅游资源分类方案 / 035

一、旅游资源分类原则 / 035

二、旅游资源分类方案 / 035

第三章 旅游资源调查内容和方法 / 047

一、旅游资源调查的依据 / 047

二、旅游资源调查的基本要求 / 047

三、旅游资源调查的类型 / 047

四、旅游资源调查的内容 / 051

五、旅游资源调查的方法 / 053

六、旅游资源调查的程序 / 055

第四章 旅游资源评价体系 / 059

- 一、资源评价目的 / 059
- 二、旅游资源评价原则 / 059
- 三、旅游资源评价体系 / 060
- 四、旅游资源评价体系的内容 / 061
- 五、旅游资源评价的方法 / 065

第五章 旅游资源主要实习内容及要求 / 076

- 一、旅游专题地图的阅读与分析 / 076
- 二、旅游资源调查问卷的编制与数据统计分析 / 077
- 三、旅游资源分布图的设计与制作 / 080
- 四、旅游资源调查报告的编写 / 080
- 五、地文景观类旅游资源基本类型特征认知、调查和评价实习 / 082
- 六、水域风光类旅游资源基本类型特征认知、调查和评价实习 / 083
- 七、生物景观类旅游资源基本类型特征认知、调查和评价实习 / 083
- 八、天象与气候景观类旅游资源基本类型特征认知、调查和评价实习 / 084
- 九、遗址遗迹类旅游资源基本类型特征认知、调查和评价实习 / 085
- 十、建筑与设施类旅游资源基本类型特征认知、调查和评价实习 / 085
- 十一、旅游商品类旅游资源基本类型特征认知、调查和评价实习 / 086
- 十二、人文活动类旅游资源基本类型特征认知、调查和评价实习 / 087
- 十三、区域旅游资源形成因素、分布规律及区域划分 / 087
- 十四、区域旅游线路设计 / 088
- 十五、立体镜的使用与航空摄影遥感相片立体观察 / 089

第六章 青藏高原旅游资源野外综合实习 / 093

- 一、青藏高原概况 / 093
- 二、青藏高原的重要组成部分——青海省 / 094
- 三、环西宁地区旅游资源野外实习教学路线 / 099
- 四、环西宁地区主要旅游景区、资源简介 / 099

第二部分 旅行社实习指南

第七章 旅行社概述 / 123

- 一、旅行社的概念 / 123
- 二、旅行社的分类 / 123
- 三、旅行社的主要业务部门和基本业务 / 124
- 四、旅行社实习概述 / 125

第八章 接待部实习 / 127

- 一、接待部概述 / 127

- 二、接待部实习内容 / 128
- 第九章 市场部实习 / 133
 - 一、市场部概述 / 133
 - 二、市场部实习内容 / 134
- 第十章 计调部实习 / 150
 - 一、计调部概述 / 150
 - 二、计调部实习内容 / 151
- 第十一章 导游实习 / 160
 - 一、导游服务概述 / 160
 - 二、导游实习的目的、要求、内容及方法 / 162
 - 三、地方导游服务实习内容 / 162
 - 四、全程陪同导游服务实习内容 / 171
 - 五、导游讲解方法与技巧 / 176
 - 六、旅行社旅游服务突发事件的处理 / 185

第三部分 饭店实习指南

- 第十二章 饭店管理的基本内容 / 197
 - 一、饭店的组织机构与游客在饭店内的活动周期 / 197
 - 二、饭店管理的基本原理 / 199
 - 三、饭店服务仪表仪容 / 204
 - 四、饭店管理实习的基本内容 / 216
- 第十三章 前厅部实习指南 / 218
 - 一、前厅部的任务及组织结构 / 218
 - 二、客房预订 / 222
 - 三、办理入住登记及相关问题处理 / 227
 - 四、宾客离店服务 / 229
 - 五、前厅销售 / 231
- 第十四章 客房部实习指南 / 235
 - 一、客房管理的任务及组织机构 / 235
 - 二、客房的种类及布置 / 237
 - 三、客房服务工作及管理 / 240
 - 四、客房的清洁整理 / 248
- 第十五章 餐厅部实习指南 / 253
 - 一、饭店餐饮部组织机构及餐厅类型 / 253
 - 二、餐厅服务 / 257
 - 三、餐厅的预订与促销 / 271

四、餐厅的安全与卫生 / 283

第十六章 酒吧管理及实习指南 / 289

一、酒吧的种类与特点 / 289

二、酒吧服务 / 292

三、酒吧管理内容 / 295

参考文献 / 298