



中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

Travel

旅游服务与管理专业综合实习

(旅游服务与管理专业)

主编 谢 苏



高等教育出版社

中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

旅游服务与管理专业综合实习

(旅游服务与管理专业)

主 编 谢 苏
责任主审 李 曦
审 稿 王昆欣 侯来炳

高等教育出版社

内 容 提 要

本书是中等职业教育旅游服务与管理专业国家规划教材,是依据教育部 2001 年颁发的“旅游服务与管理专业综合实习教学基本要求”编写的。

本书共十章,内容包括:综合实习概述、旅行社、地方陪同导游实习、全程陪同导游实习、市场部实习、门市营业部实习、计调部实习、旅游景区、旅游景区服务实习、旅游景区管理实习等。本书内容丰富,层次清楚,适用面广,理论联系实际,可操作性强。

本书可作为中等职业学校旅游服务与管理专业教材,也可作为旅行社岗位培训教材和导游员等级考试用书。

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务与管理专业综合实习 / 谢苏主编. —北京:
高等教育出版社, 2002

中职教材

ISBN 7-04-010960-3

I. 旅... II. 谢... III. ①旅游服务 技术学校-
教材②旅游业-经济管理-技术学校-教材
IV. F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 041331 号

旅游服务与管理专业综合实习

谢苏 主编

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市东城区沙滩后街 55 号
邮政编码 100009
传 真 010-64014048

购书热线 010-64054588
免费咨询 800 810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所
印 刷 高等教育出版社印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 11
字 数 260 000

版 次 2002 年 7 月第 1 版
印 次 2002 年 7 月第 1 次印刷
定 价 13.50 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

中等职业教育国家规划教材出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神，落实《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划，根据教育部关于《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》（教职成〔2001〕1号）的精神，我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写，从2001年秋季开学起，国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教学大纲（课程教学基本要求）编写，并经全国中等职业教育教材审定委员会审定，新教材全面贯彻素质教育思想，从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发，注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本，努力为教材选用提供比较和选择，满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材，并在使用过程中，注意总结经验，及时提出修改意见和建议，使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

二〇〇一年十月

前言

中国加入 WTO 后,旅游业将会出现一个更为崭新的发展阶段。外资进入中国旅行社行业和旅游景区,中国也将以同样的形式进入外国旅游市场。市场竞争的国际化与瞬息万变的旅游市场环境,对旅游服务与管理的国际化、规范化、科学化提出了更高和更迫切的要求。因此,如何培养出新形势下合格的旅游服务与管理人才,是首先需要解决的问题,而适应这一需要相应的教材,又是非常急需和必须的。

根据《面向 21 世纪教育振兴行动计划》提出的实施职业教育课程改革思路,以“中等职业学校旅游服务与管理专业综合实习教学基本要求”为标准,我们编写了《旅游服务与管理专业综合实习》教材,供本专业学生学习使用。

本教材力求突出对学生专业知识、专业技能、职业意识和职业态度能力培养,教材的内容主要涉及旅行社与旅游景区两大块。旅行社实习部门主要有导游部、市场部、门市营业部和计调部,分别涵盖了国内导游岗位、公关销售岗位、文秘岗位、计调岗位、票务岗位;旅游景区主要是景区导游岗位、景区服务岗位、景区管理岗位等。这些职业岗位群所需的主要职业能力有:旅行社行业所需的文化知识与专业知识;导游业务与技能技巧;语言表达能力,沟通与交际能力;公关销售能力;计算机应用能力;办公自动化应用能力;旅游服务人员职业素质与职业态度等。每一个实习部门与实习岗位,职业能力既有共性的,也有个性的,职业素质与职业态度是每一个实习生所必须具备的。因此,我们考虑,以部门为纵线覆盖其职业岗位群;然后,用专业知识、专业技能、职业素质与职业态度四个模块进行串联与组合,突出针对性,体现实用性。

由于各地区旅游教育发展水平和教学实习环境存在差距,在本课程的实习中可根据本地的实际情况,有选择地进行学习。

参加本教材编写的有:湖北省旅游学校谢苏(第一、二、八章)、四川省旅游学校邓永云(第三、四章)、湖北省旅游学校王明强(第五、六、七章)、浙江省旅游学校王忠林(第九、十章和附录)。谢苏主编。

在本教材的编写过程中,教育部、国家旅游局以及作者所在省市旅游局、教育厅和学校的有关领导、同事给予了很多的指导帮助,在此表示衷心的感谢。

由于编写者水平所限,加之时间仓促,书中的问题和不足在所难免,祈望专家和读者不吝赐教。

编者

2002 年 1 月

目 录

第一章 综合实习概述	1	第一节 门市营业部的相关要求	78
第一节 专业实习的意义与作用	1	第二节 门市营业部的主要工作技能	84
第二节 专业实习的组织与管理	6	第三节 门市营业部职业意识与职业态度	91
实训题	12	实训题	93
第二章 旅行社	13	第七章 计调部实习	94
第一节 旅行社的性质与职能	13	第一节 计调部的相关要求	94
第二节 旅行社的主要业务部门	14	第二节 计调部的主要工作技能	101
第三节 旅行社的主要工作岗位	18	第三节 计调部职业意识与职业态度	105
第四节 旅行社的职业要求	21	实训题	107
实训题	25	第八章 旅游景区	108
第三章 地方陪同导游实习	26	第一节 旅游景区概述	108
第一节 地方陪同导游服务程序与相关要求	26	第二节 旅游景区主要业务部门	111
第二节 地方陪同导游的服务技能	37	第三节 旅游景区主要工作岗位与职业要求	117
第三节 地方陪同导游职业意识与职业态度	47	实训题	120
实训题	50	第九章 旅游景区服务实习	121
第四章 全程陪同导游实习	51	第一节 景区服务的相关要求	121
第一节 全程陪同导游服务程序与相关要求	51	第二节 景区服务的主要技能	129
第二节 全程陪同导游的服务技能	54	第三节 景区服务实习职业意识与职业态度	137
第三节 全程陪同导游职业意识与职业态度	60	实训题	140
实训题	61	第十章 旅游景区管理实习	141
第五章 市场部实习	62	第一节 景区管理的相关要求	141
第一节 市场部的相关要求	62	第二节 景区管理的主要技能	145
第二节 市场部的主要工作技能	69	第三节 景区管理实习的职业意识与职业态度	159
第三节 市场部职业意识与职业态度	75	实训题	162
实训题	77	附录 专业实习案例分析	163
第六章 门市营业部实习	78	主要参考书目	169

第一章 综合实习概述

中等旅游职业学校是国家为旅游业培养应用型人才的重要基地,是实现旅游业腾飞、为旅游业提供人力资源的主渠道。如何培养学生的职业道德,养成他们的职业意识,提高他们的外语水平,培训他们的职业技能,是旅游职业教育改革的核心,专业实习则是实现这一培养目标的重要途径,也是提高学生职业素质的重要内容。本书的侧重点是指导中等旅游职业学校如何抓好实习教学环节,如何进行规范的实习教学和实习管理,增强实习教学的指导性、可操作性和可评价性。

第一节 专业实习的意义与作用

实习教学是中等旅游职业学校一个重要的教学环节,也是职业教育区别于其他教育的典型特征。它是在中等旅游职业学校教务部门的组织与指导下,由专业教师(包括班主任)具体实施的,根据本专业培训目标,在校内实训基地或校外旅行社、旅游景区从事模拟或实际操作,以获得有关的实际知识与技能,形成独立工作能力和良好职业道德的实践性教学过程。按中等旅游职业学校旅游服务与管理专业的特点和学生的认知规律,实习教学分为四种类型:校内职业意识养成教育、校内实训基地模拟训练、旅游企业认识实习和旅游企业专业实习。其中旅游企业专业实习最为重要,是升华学生能力、养成学生职业意识的必不可少的重要环节。

一、实习教学的类型

(一) 校内职业意识养成教育

校内职业意识养成教育的主要教学目的是通过在校内引进旅游企业的管理模式,将礼节、礼貌、仪容、仪表、仪态课和服务技能、劳动、卫生课与课外养成教育结合起来,持之以恒地坚持下去,利用课外时间让学生进行模拟教学实践,由此达到增强服务意识,加强劳动观念,养成卫生习惯的教学目的。实践证明,经过几年的职业意识养成教育,学生的礼节、礼貌、仪容、仪表、仪态和服务意识由不自觉到自觉,由不自然到自然,最后成为一种良好的习惯。校内职业意识养成教育包括以下几个方面:

1. 礼节、礼貌教育

礼节、礼貌是旅游从业人员的一项基本素质,我们必须在校内通过课堂和课外各种教学手段,让学生掌握礼节、礼貌知识,克服不良的语言与行为,养成言谈适度、举止得体、不卑不亢、落落大方的风度。

2. 仪容、仪表、仪态教育

仪容、仪表、仪态也是旅游从业人员的一项基本素质,它可以简单地概括为:站有站姿,

坐有坐相；端庄稳重，落落大方；自然优美，娴雅含蓄；热情适度，耐心周到。

3. 服务意识教育

服务意识是旅游从业人员另一项最基本的素质。在职业意识养成教育中，学生可通过礼仪服务、接待服务、卫生服务等教育内容的实施，身体力行的感受，加强自己的服务意识，养成良好的职业行为。

4. 校内职业意识养成教育的方法

校内职业意识养成教育的一般方法是在进行职业意识养成教育期间，同学们按客房部、餐饮部、前厅部进行划分，指导教师担任总经理、副总经理和各部门主管，领班均由学生承当。他们负责每天的站立迎宾、三餐的就餐服务和膳后卫生、客房(学生宿舍)的楼面卫生、校园环境的清洁卫生等，礼貌用语、仪容仪表均按规范进行要求。旅游服务与管理专业的学生，其职业意识养成教育内容侧重于礼节、礼貌、仪容、仪表、仪态的礼仪训练和服务意识与卫生习惯的培养，语言表达、沟通技巧、协调与公关能力的培训则是通过校内专题活动来养成。至于职业意识养成教育的时间，各中等旅游职业学校视自身的情况和专业的特色自行规定。

因地制宜地创设宾馆氛围和校内景点，使学生的衣着举止、礼貌礼节、仪容仪表与环境相适应，学生、教师天天学习工作在具有旅游特色的环境中，必然在心理和感官上产生强烈的刺激，使师生员工每时每刻都明白自己所教所学专业，从而导致一种心理、情感和行为上的高度统一。

(二) 校内实训基地模拟训练

校内实训基地模拟训练是根据专业教学基本要求，在学习本专业理论基础课的同时，按照理论教学与实践教学1:1之比，充分利用校内导游模拟教室、专业模拟教室和其他实训设施设备，有目的、有计划、有步骤地根据旅行社和旅游景区的需要而设置有关内容的实际操作训练和情景练习。它的主要目的是在理论教学的基础上，将相关的知识要点转化为能让学生熟练掌握的实际操作程序和技能。校内实训基地模拟训练包括以下几个方面：

(1) 通过导游模拟室加深学生对具有典型特征的自然景观和人文景观的认识，训练学生语言能力和口语表达技巧。

(2) 通过校内专业模拟教室让学生熟悉饭店前厅部、客房部、餐饮部、保安部等各个岗位的职责，了解操作程序、操作方法和要求。

(3) 通过语言教室来提高学生英语(或其他语种)的听说能力。

(4) 按旅游服务与管理专业要求，设置多个情景练习，让学生通过不同专题的情景练习，初步掌握旅游服务工作的工作程序和工作方法，初步达到工作要求。

(5) 大力开展学生的第二课堂活动，组织与专业需要相关的课外兴趣小组与能力小组。在校期间，使学生清楚地了解职业素质的内容和通过哪些途径来提高自己的实际能力。

(6) 积极鼓励并组织学生参与社会实践、参加各种技能比赛和专业知识比赛，让学生在活动中增强自我意识，提高自身能力。

(三) 旅游企业认识实习

旅游企业认识实习是指导学生通过参观和现场考察，初步了解旅游企业，熟悉本专业的社会职能与实际价值，增强感性认识，巩固专业思想的必修课，是旅游服务与管理专业学生实习教学中的重要组成部分。旅游企业认识实习的主要教学目的是学生通过参观考察业绩优秀的旅

行社、旅游公司、著名旅游景区,让学生了解行业,熟悉自己所学习的专业,增强自己作为旅游从业人员的自信心、自豪感与责任感,树立热爱旅游事业,热爱旅游专业,把自己的毕生精力贡献给旅游行业的精神风貌,为形成刻苦钻研、好学上进的良好学习风气打好基础。旅游企业认识实习包括以下几个方面:

(1) 认识实习的主要内容。初步了解旅行社、旅游公司、旅游景区的性质、特征与职能,了解各个岗位的操作程序与技能技巧;学习旅游企业员工爱岗敬业的高尚品德和全心全意为游客服务的观念;了解旅行社、旅游公司、旅游景区的管理模式和经营理念,了解各个职能部门的运作规律、工作职责和职业要求。

(2) 组织学生参观考察。这是认识实习的一般方法。学校应该选择经济效益与社会效益都很好、企业形象优良的旅游企业让学生进行认识实习,这样可以使学生获得大量的感性认识,激发学生的学习兴趣,增强学生的学习动力。

(3) 邀请理论知识与实践经验俱佳的旅游企业高层经营管理人员或旅游企业中的企业英雄(模范)来校进行演讲。前者的演讲可以帮助学生提高认识,开阔视野,增强信心;后者的演讲则有利于帮助学生树立高度的责任感和无私奉献的敬业精神,有利于帮助他们成为德才兼备的、旅游企业所欢迎的人才。

(4) 利用假期组织学生到旅行社或旅游景区进行社会实践。这也是近年来各旅游院校培养学生实践能力的有效方式。学生通过假期社会实践的“热身运动”,较为深入地了解了社会,了解了旅游企业,了解了旅游企业对人才的需求标准,返校后能根据旅游一线的具体要求,对自己的知识与能力进行查缺补漏,提高学习质量。

(四) 旅游企业专业实习

旅游企业专业实习是指学生于毕业前到旅游企业进行全面实践,是一次时间较长的实际顶岗工作的演习,是实习教学的终结性环节,也是能否成为一名合格旅游工作者的前期准备阶段,十分重要,必须给予足够的重视。

旅游企业专业实习的目的在于把在学校学到的旅游服务与管理专业的理论知识、专业技能技巧运用到旅游企业的实际工作中去。实习学生通过与游客接触、与社会接触,同时经过较长一段时间的顶岗工作,可以在实践中按照标准去检验自身对知识掌握的程度,并将知识转化为能力,提高职业道德修养,培养职业意识与服务观念。旅游企业专业实习包括以下几个方面:

(1) 学生在旅游企业实习的主要内容是与专业相关的知识与技能,考核的指标有四项:服务态度、专业知识、专业技能与实际能力,具体内容在后面章节有详细的阐述。

(2) 实习的步骤分为了解实习目的、掌握实习内容、组织学生实习、加强日常管理、进行实习考评等五个阶段,每个阶段相互关联、相互制约、缺一不可。

实习目的是专业实习活动的出发点和归宿,也是专业实习的指南和依据,应组织学生认真学习讨论,明确意义与作用,端正实习态度;第二步即掌握实习内容,让教师用一定学时对学生讲解实习过程中重点把握的知识点和应用能力,这是提高实习质量的重要保证;第三步,旅游学校必须从培养学生的目的出发,选择优秀的旅游企业并与之合作,双方签订协议(或合同),以此约束双方的行为,共同为实现专业实习的目的而努力;学生参加面试并录取后,就应在双方商定的期限内到达旅游企业开始为期半年的实习,实习期间,学校教务部门与旅游企业的人事部门(或培训部门)密切合作,按企业管理条例和学校实习纪律对学生进行严肃认真的管理,

确保实习期间学生实习活动的效果和人身安全,这是实习活动的第四步;实习考评是实习过程的最后一个阶段、通过考评可以反馈实习活动中学生的实习效果,判断其是否达到专业实习的目标。实习考评的方法一般由学生对自己的专业实习从态度、知识、技能与能力四方面做出总结,实习班组给予实习评价,企业人事部(或培训部)与实习带队教师给予意见,最后根据优、良、中、差四级对学生的专业实习作出考评。一般每届专业实习结束后还评选优秀实习生,学校与旅游企业给予一定的物质与精神奖励,返校后,优秀实习生对下一届即将实习的同学作专题报告,用亲身经历教育同学端正实习态度,明确实习目的,搞好专业实习。

二、专业实习的意义

(一) 专业实习是加速现代化建设的需要

我国的社会主义现代化建设已步入一个全新的时期,随着经济的飞速发展,社会对职业教育提出了更为迫切、更为艰巨的任务。发达国家的成功经验告诉我们,一支高质量、高水平的劳动者队伍是这个国家最大的资本,是经济稳定的保障。在市场经济体制逐渐完善的今天,经济、市场、教育三者间的关系十分清楚,层出不穷的、大量涌现的新的科技成果应该转化为生产力,变为商品,进入市场,教育是它们惟一的中介体。市场的本质是竞争,竞争的核心是质量,教育市场中品质优良的人力资源是确保产品质量和服务质量的关键。德国与日本的经济腾飞从一个侧面给了我们启示,德国运用“双元制”职业教育模式,使一个原料不足的国家,以从业人员精湛的职业技能为基础显示其经济实力,德国前总理科尔曾不无骄傲地说:“良好职业培训的青年是德国最大的资本,是经济腾飞的秘密武器。”日本在第二次世界大战的废墟上,竭尽所能投资教育和职业教育,不遗余力地培养人才,20世纪70年代,日本在教育上的投资使它得到了回报,优良的人力资源使它的经济扶摇直上,成为经济实力雄厚的国家。由此可见,加速我国社会主义现代化的建设,需要数以百万计的、技术优良的技术工人与技术服务人员队伍,这一艰巨的任务需要职业教育来完成。那么,通过实习教学来加强学生技能技巧,提高职业教育质量,以适应现代化建设的需要显然是当务之急。

(二) 专业实习是培养应用型人才的需要

旅游行业是一个劳动密集型行业,对人才的要求有以下特征:从数量上看,它呈宝塔状,中、低层的服务技术人员和基层管理人员占绝大多数;从类型上看,饭店业有经营决策人员、管理人员、公关销售人员、服务人员、烹饪人员、财务人员等。旅行社业有经营管理人员、导游人员、服务接待人员、公关销售人员、财务管理人員和产品研发人员等,这些人员是旅游企业一线的主力军,而且都是应用性和操作型人才;从人才特色看,由于旅游服务工作的特殊性,面对面服务、服务过程无中介环节是其典型特征。这就要求旅游从业人员必须具有良好的职业意识、娴熟的职业技能、流利的语言表达能力、整洁的仪表、端庄的仪态,还要具备敏锐的观察能力和交流沟通能力,因为他们的一举一动、一言一行直接关系到旅游企业形象在人们心目中的反映,关系到旅游者对旅游企业的服务质量、管理水平的评价。这些职业素质的养成,单靠学校教育远远不够的,必须和旅游企业联合,通过专业实习,提供给学生一个成长、锻炼的空间,让学生在实习指导教师的带领下,在旅游服务第一线经过汗水与泪水的磨炼,形成职业心理,培养职业技能,提高外语水平,养成职业意识,成为一名合格的旅游从业人员。

（三）专业实习是构建中国式旅游职业教育模式的需要

我国是个发展中国家，旅游院校也以公立学校为主，教育投资主要靠国家，多渠道投资教育的格局还没有形成。所以，像国际旅游院校那样形成一种前店后校，或者是下店上校的“店校合一”式旅游教育模式缺乏基础和条件。旅游教育界也曾作过这样积极的努力和尝试，都因种种原因，实习饭店或被迫转让、破产，或逐步演变为实际意义上的招待所，虽在培养学生实践能力方面曾发挥过不同程度的作用，却无蓬勃的生命力，在旅游职业教育的发展过程中，中国式的“校企联合”逐渐形成。

所谓“校企联合”是指旅游企业与旅游院校在培养旅游专门人才方面的一种合作伙伴关系。对学生来讲，即在校学习期间除了学习普通文化课、专业基础课、专业课，掌握一定理论知识和初步职业技能之外，还必须在旅游企业接受相当一段时间的职业技能实地锻炼，成为一名懂理论、能操作、会外语、善管理的、受旅游饭店欢迎的合格人才。旅游企业与旅游院校的合作内容一般表现在专业实习、岗位培训、联合招生、定向培养，其中以专业实习为主要方面。通过合作，旅游企业可获得一定素质的准员工和符合企业需求的专业人员，还可以大幅度降低劳动成本，提高服务质量；学校则适应了经济发展，满足了企业要求，提高了教学质量。

“校企联合”的协作模式既注重学生在学校学习理论知识、外语知识，培养职业意识和动手能力，也重视学生在旅游企业中的实践场所提高技能，养成职业意识和提高外语水平，校企双方是在一种相互理解、利益共享的基础上形成的亲密伙伴关系。目前，“校企联合”蓬勃发展，方兴未艾，与德国“二元制”形成之前一样，有着一定的社会基础，相信随着对其理论上的探究，“校企联合”的旅游职业教育模式将会健康发展。

三、专业实习的作用

（一）专业实习是养成职业素质的重要途径

对于一个优秀的旅游从业人员，良好的职业素质是基础，是做一个合格旅游工作者的前提条件。旅游职业素质包括旅游工作人员的职业道德、职业态度、礼节礼貌、仪容、仪表、仪态、服务意识、卫生习惯、劳动观念、职业技能、外语水平等等。学生在学校课堂上得到的是理性的概念，在学校实训基地的实践虽然得到了一定的锻炼，但毕竟是模拟的，没有与客人进行真正的交流，与客人进行面对面的服务，校园环境不可能为学生提供类似旅游企业的条件。因此，专业实习是中等旅游职业学校养成学生职业素质、提高学生职业技能的重要途径。

（二）专业实习是促进应用能力提高的关键环节

中等旅游职业学校的培养目标是为旅游企业一线输送高质量的应用操作型人才，学生要会动口，更要会动手，毕业后才能迅速适应工作，达到旅游企业的人才需求标准。学生的动口动手能力只有通过较长时间的专业实习才能真正提高，因为在这一阶段里，学生已融入旅游企业一线的各个岗位，无论是在旅行社的导游部门、市场部门、门市营业部门、计调部门，还是在旅游景区的接待服务岗位、导游岗位和基层管理岗位，他们都要面对旅游者，开始规范的、系统的操作服务。在实践中，他们服务的技能技巧、沟通与交际能力、公关与销售能力、语言表达能力、形象表达能力会得到全方位的锻炼，在企业培训部和带队教师的指导下，将从一个应知的过程达到一个应会的高度。因此，专业实习是一个无法取代的关键教学环节，是培养学生应用能力的必要条件。

（二）专业实习是培养高质量旅游人才的有效形式

中等旅游职业学校围绕“旅游、职业”这个核心培养人才，教学内容与教学方法区别于普通中等教育。教育理念侧重于“以能力为中心”，教学内容以旅游企业的需求为核心，教学方法上理论与实践并重。目前中等旅游职业学校比较常用的实践教学方式即校内职业意识养成教育、校内实训基地模拟训练、旅游企业认识实习、旅游企业专业实习。前三种实习教育形式主要是从感性上加深学生印象，形成学生职业观念，初步掌握职业技能。只有到旅游企业进行专业实习，学生在一个相对长的时间内身体力行，通过与客人接触，与社会接触，树立服务意识，增强光荣感与责任感，全方位培养造就自己，成为一名合格的旅游从业人员，才能达到旅游职业教育的培养目标。因此说，旅游企业专业实习是培养高质量旅游人才的有效形式。

第二节 专业实习的组织与管理

学生到旅游企业进行专业实习，实习时间长、任务重。它是学生全面实践，接触社会，成为一名旅游企业合格员工的重要过程，是学生开始职业生涯的重要阶段，是学校达到培养目标和造就应用型人才的重要手段。所以，必须引起我们充分的重视。

为了搞好专业实习，学校教务部门必须认真抓好两个方面和五个步骤的工作。两个方面的工作：第一，校内的实习组织准备、实习指导与实习管理；第二，与旅游企业的合作，如选点、协议、实习指导、实习管理与实习评价等。五个工作步骤即让学生了解实习目的、掌握实习内容、组织学生实习、加强日常管理、进行实习考评等五个实习教学环节。

一、专业实习的组织与准备

专业实习是学生走出校门，踏入旅游企业，将专业知识转化为实际能力的重要过程，是由学生身份转变为企业准员工的特殊阶段。能否成功地完成实习教学任务，达到培养目标，实习的组织与准备工作尤为重要。学生只有明确了实习的目的，端正了实习态度，才可能在实习过程中自觉地实践实习内容，完成实习任务，达到实习目的。

（一）实习教育

学生的实习教育安排在到旅游企业实习的前一个学期中，分为了解实习目的、掌握实习内容、制定实习计划、明确实习任务四个方面。

1. 了解实习目的

实习教育中了解实习目的是关键的一环。在进行实习目的教育时应注意引导学生认识专业实习的重要意义，明确专业实习对他们由一个学校学生转变为旅游企业合格员工所起的重要作用，是他们走入社会、开始职业生涯中的一个里程碑，其意义十分重大。应当教育学生将自己在学校课堂上和在校内实训基地中所学到的知识应用到旅游企业的专业实践中去，将专业知识、专业技能与旅游企业的工作相结合，处理好学与用的关系，在实习中自觉地养成职业意识，端正职业态度；并不断学习与提高实际工作中所需的技能技巧，如观察能力、语言表达能力、交流与沟通能力、应变能力与自我调控能力。其次，专业实习的目的是让学生在实践中检验所学的专业知识与专业技能，通过旅游企业的实践，清楚自己对知识的掌握程度和对自我能力的认识，发现问题，查漏补缺，为今后成为名副其实的旅游企业员工做好准备。第三，专业

实习的目的是通过旅游企业实践性的职业活动来提高学生的职业道德修养,提升职业道德水平,培养高尚的职业品质,从而热爱自己的专业,增强对旅游服务工作的光荣感和责任感,为适应今后的职业生活做好准备。第四,专业实习的目的是让学生通过向社会学习,向旅游企业一线的员工学习,来认识社会,了解旅游行业,树立奋斗的目标和理想,以适应日新月异、飞速发展的旅游业的需要。

2. 掌握实习内容

专业实习的过程是由实习目标、实习活动、实习考评三个环节所组成,它们之间的关系是相辅相成、相互制约的。实习目标是实习活动的指南,实习活动则需要实习内容去丰富,实习考评可以反馈学生实习活动的效果。

从旅游服务与管理专业来看,实习的范畴涉及旅行社(旅游公司)的导游岗位、计调岗位、销售岗位和设计岗位,以及旅游景区的导游岗位、基层管理岗位与服务岗位。实习的内容包括职业态度、职业要求、职业技能、相关能力四个方面。职业态度是指在实习过程中,通过一线实践,树立职业道德的思想,养成职业意识与职业习惯;职业要求则是在掌握相关知识的基础上,了解实习岗位上全部工作及其规章制度,了解各项具体工作的标准和操作程序,明白其规定的工作要求;职业技能与相关能力是学生实习内容中的重要部分,在实习过程中,学生要注意提高自己的服务技能,培养自己的交际能力、应变协调能力、自我调控能力、语言表达能力和组织管理能力,在旅游企业一线岗位上的锻炼中,增长知识,开阔视野,提高各种技能与相关能力。

3. 制定实习计划

专业实习计划是实习前预先拟定的具体内容和步骤,是指导学生圆满完成实习工作的纲领性文件。专业实习计划分学校实习计划和学生个人实习计划两种,前者是学生进行专业实习指导性文件,后者是学生自己根据实习目的和实习内容所制定的个人奋斗目标,是学生实习考评的依据。

(1) 学校专业实习计划。学校的专业实习计划一般包含在专业教学计划之中,是专业教学计划的重要组成部分,它与本专业的教学计划紧密相连,是整个专业教学计划的重要环节。旅游服务与管理专业实习计划在整个教学计划中占有重要位置,它时间长(一般约占学生学制的六分之一)、任务重(是各种相关知识、相关技能在实践中检验的特殊过程)。所以,每个旅游学校都十分重视学生的专业实习,并花大力气进行稳定的、高水平的实习基地建设,目的是为完成专业实习计划提供客观条件。

专业实习计划的主要内容:

- 专业实习的目的、内容、任务。
- 专业实习的管理机构及其职责。
- 专业实习的时间安排。
- 专业实习的场所安排。
- 专业实习的考核与管理办法。
- 专业实习带队教师的安排。

(2) 个人专业实习计划。学生个人的实习计划是在班主任和指导教师的指导下,根据实习目的与实习内容,结合自身的客观情况,制定出的切实可行、目标具体的个人实习计划。学生

制定个人专业实习计划有利于将实习内容落到实处,增强实习效果的确定性,并为今后的实习考评提供依据,使学生做到“眼中有目标,心中有蓝图,行动有准则,实习有方向”。

学生的个人专业实习计划一般包括通过实习期望达到的目标,分析实现目标的外部环境和内部条件,确定实现目标的步骤、方法和措施等。学生制定个人专业实习计划是必要的,一个重要因素是只有有计划、有内容、有步骤地打有准备之仗,才能保质保量地完成实习任务,正如古人云:“凡事预则立,不预则废。”所以,每一个实习生必须端正实习思想,认认真真地写出个人实习计划。实习计划既要全面又要突出重点,要有完成任务的内容、步骤与方法、还要根据自身条件,抓住关键因素,有所侧重;实习计划中除了有定性的目标之外,还应该有一定的指标,这样有利于自己的执行,也有利于实习考评和自身素质的提高。学生个人专业实习计划制定后,指导教师提出修改意见,学生改进定稿,然后一式两份,学生自己一份,带队教师一份。实习结束后,由实习带队教师与旅游企业人事培训部协商后对学生进行实习考评,考评成绩填写完毕后,交学校实习管理部门备案。

4. 明确实习任务

在实习教育中,学生明确了实习目的,掌握了实习内容,制定了实习计划后,还应当参加学校组织的专题讲座或听高年级优秀实习生的现身演说,明确实习任务,了解专业实习所应注意的各种事项

学生在实习中的第一任务是全方位地了解实习所在的旅游企业,了解旅游企业的性质、职能、运行机制与管理体制。学生只有在对旅游企业全面了解的前提下,才能做好本职工作,提高服务质量。第二任务是全面掌握实习所在旅游企业的各项管理制度与各种规章,这是上岗前的重要一课。这些在服务工作中应遵循的、规范的书面条文,是实现旅游企业经济指标和完成各部门目标管理的根本保证,是旅游企业向旅游者提供各项优质服务所应遵循的依据和法典,也是一个旅游企业能否经营成功的保证。所以,实习生应完全掌握,否则会影响实习进程与实习效果。第三任务则是了解自己实习岗位的工作职能,掌握这一实习岗位上工作的技能技巧,老实地拜企业员工为师,认真真地进行学习与磨炼,勇敢地面对挑战,逐步培养自己独立工作的能力。第四任务是学生结束实习后,应按照国家技术等级标准对学生进行技术等级考核,对合格学生发放国家劳动部门和国家旅游局承认的各种证书。一般来讲,旅游服务与管理专业的学生应当获取导游资格证书(中文)、服务员证书(初、中级)、计算机等级证书(一级、二级)、英语能力证书(初级)等。

(二) 实习准备

实习准备是指学生从确认去实习起至赴旅游企业实习岗位开始实习的一段时间内,学校为专业实习所做的一切组织与准备工作。实习教育是实习准备的重要内容,上面已有详尽的叙述,除此之外,实习准备工作还包括实习前面试、确定带队教师、进行实习纪律教育、召开学生家长会议、组织学生到岗实习五个环节。

1. 实习前面试

旅游企业对实习学生一般都有德、才、能、技、形五方面的要求。为了保证学生基本符合旅游企业的要求,达到专业实习岗位需求,学校在实习准备期间应借此东风,加强学生的旅游职业道德和职业意识的教育,加大对服务技能与外语能力,第一课堂与第二课堂的教学力度,开展丰富多彩的情景训练和技能比赛,掀起“迎接实习,提高本领”的学习热潮。通过各种活

动引导学生努力钻研,认真学习,锻炼能力,树立信心。另一方面,班级也可以围绕“迎接实习面试”这个主题,策划各式各样的活动,增强班级的凝聚力,为学生的专业实习打下牢固的基础

2. 确定带队教师

当学生的实习地点、实习企业确定下来之后,实习准备的另一项工作就应加紧进行,即确认实习带队教师。实习带队教师主要工作职责有三个方面:第一,了解旅游企业业务工作的基本内容和工作程序,明确专业实习的实习目标,熟悉教材内容,掌握专业实习的方法和步骤,准确地指导学生进行实习。并与旅游企业人事培训部门协调好关系,确保实习任务的完成。第二,管理好学生。经常考察学生的实习情况,掌握学生在实习岗位上的表现状况,关注学生实习活动中的生活以及思想动态,组织实习过程中的各项活动,提高教学质量。第三,实习带队教师是具有多重性质的人物。首先,他们既代表旅游学校管理和指导实习学生,又代表学校协调好与旅游企业的关系,还是连接旅游企业与实习学生的中介,经常听取旅游企业对学生专业实习的意见、建议和指导,协助旅游企业人事培训部门管理学生。其次,实习带队教师还有一个自我提高、自我培训和自我实践的任务。他们应该利用带队实习的有利条件,深入旅游企业一线,理论联系实际,搜集案例,监测市场,修订完善自己所授专业的理论体系,丰富教学内容,提高自身的业务修养。

3. 进行实习纪律教育

旅游企业是一个独立运转、工作节奏十分快捷的整体,学生要适应其角色变化,保证实习顺利进行并获得满意的效果,必须加强实习纪律教育。实习纪律教育中主要注重以下几点:

第一,实习的工作纪律教育。实习学生在进入旅游企业时一般会有7天至15天企业规章制度的教育,学生必须以准员工的身份遵纪守法,完成工作任务。

第二,实习的安全教育。实习安全包括两个方面:一方面是树立“安全第一”的思想,掌握安全措施,保证旅游者的人身安全、财物安全;另一方面是加强自身的安全,掌握安全操作规范和安全措施,在进行旅游服务时确保自身安全。

第三,进行思想品德、职业道德教育。由于旅游服务工作的特殊性,实习中实习学生直接面对中外客人,他们的言谈举止,直接反映了中华民族的尊严和国家的文明程度。所以,实习生应该加强思想品德教育、法律知识教育,提高职业道德修养,时刻珍视自己的国格、人格。另外,实习生在工作中会不断接触形形色色的客人、各式各样的意识形态,必须提高警惕,自觉抵制一些不健康的思想与行为,保证实习活动的顺利进行。

第四,在实习中弘扬谦虚好学、不耻下问的精神和不怕苦和累、兢兢业业的工作作风。实习生应当尊重企业员工和带班师傅,虚心好学,工作中一丝不苟,遇到苦与累的活,要主动去干。

4. 召开学生家长会

学生赴旅游企业进行专业实习之前,召开一次家长会是十分必要的。通过家长会,让家长明确专业实习的目的、意义与要求,了解实习的内容、步骤和实习考评的方式与方法,知道专业实习对孩子达到培养目标、成为旅游企业所欢迎的应用型人才的重要性。这样,学生家长才会积极主动地配合学校做好学生工作,共同教育学生完成这一重要的教学环节。

5. 组织学生到岗实习

当实习教育结束后,组织学生到岗实习是实习准备的最后一个步骤。一般情况下,学校实

习管理部门与旅游企业协商好到岗的日期,由旅游企业或学校派车将实习学生送往实习的旅游企业。旅游企业人事培训部门在接到实习生后,安排好学生的生活,进行岗位培训和企业规章的教育,使学生真正开始他们人生道路上的实习生涯。值得说明的是,如实习生是跨省实习,就有买车船票、妥善安排接送的问题;如果实习生到国外去研修实习,则会有护照、签证、身体检查等一系列的手续办理,这里就不详细介绍了。

二、专业实习过程的指导与管理

(一) 专业实习的管理机构

专业实习的管理机构由学校内部的管理机构和旅游企业人事培训机构所组成,校企双方相互配合,共同完成专业实习的任务。

学校内部的实习管理机构主要是由分管教学和实习工作的校长、主管实习工作的中层领导、各位实习带队教师和实习学生干部组成。其核心是学校主管教学和实习工作的校长,他负责实习工作中机构的建立、实习基地的选定、实习计划的布置、实习准备的督导、实习过程的管理和实习结束后的考评,保证专业实习的质量。学校中层主管实习工作的领导,则直接落实专业实习中的各项具体工作,全面细致地操作整个实习活动的过程。实习带队教师完成实习带队任务,保持与旅游企业的沟通,协调好与旅游企业的关系,是实习管理工作中的中坚力量。实习带队教师是实习管理的基础,他们必须认真负责,吃苦耐劳,除指导学生完成实习任务之外,还要管理好学生,力求不出问题;他们必须是沟通学校、企业、学生的中介,是旅游企业人事培训部的得力助手、旅游学校的管理骨干、实习学生的良师益友。

旅游企业对专业实习的管理一般由人事培训负责人、各部门管理和 service 骨干所组成。人事培训部的主要职能是负责对专业实习学生的组织、选拔、安排、管理、指导,他们经常与学校实习管理机构和带队教师相互沟通,相互配合,共同商定实习计划并组织实施,指导各部门带好实习学生,检查实习进程,解决实习中出现的问题,与各部门经理、带队教师一起共同为实习学生作出实习评判。实习生所在部门的管理和 service 骨干则是学生实习一线的指导教师,他们应当是旅游企业的基层骨干,有较好的职业道德修养和业务能力,是学生学习的榜样、各项业务活动的表率。这些管理与 service 人员的素质高低直接关系到学生实习任务完成的质量,因此,选择优秀旅游企业应该是旅游学校不能忽视的一条重要原则。

(二) 专业实习的检查与考评

专业实习的检查与考评是保证实习工作不流于形式、提高实习质量、达到实习目的的关键,实习考评的内容与标准对整个实习工作起着导向作用、激励作用和检查作用,因此,制定实习考评的内容、标准,落实专业实习的检查与考核是实习管理的重要环节。

1. 专业实习的日常考评

职业态度、职业知识、职业技能是专业实习的主要内容,也是实习考评的主要内容,本书后面各章均有详细介绍,本章不再作过多陈述。但有一点需要说明,书中所列举的实习内容是视一般情况而言,实习考评标准请各校根据自身状况和与旅游企业合作的情况,协商后详细制定,并切实执行。

学生专业实习的日常考评是因为专业实习时间较长,单靠实习终结时的一次性考评难达目的,所以要加强学生专业实习过程中的日常考评工作。日常考评的主要内容分为两大部分:

部分是学生专业实习中的职业态度、职业知识和职业技能,考评的主要方式则是依靠实习学生的领班师傅,带队教师要与领班师傅经常沟通,保持联系,监测学生实习进程中的动态,不断发现问题,修正错误,保证学生的实习活动沿着正确的轨道前进;另一部分是学生专业实习之外的空间和时间。这一阶段,学生的身份是准员工,工作纪律、作息时间、心理状态都不同于学校,如放松管理,很可能出现令人很不愉快的事件,这样不仅影响实习,而且还会给学生的身心造成严重影响。所以,日常管理中抓紧抓好学生的思想教育、纪律教育是非常重要的。抓好实习工作以外的管理,核心在于制定细致的实习管理条例,开展丰富多彩的活动,树立典型,强化奖惩,并切实落实,将其作为学生专业实习终结考评的一项重要内容,这样才能提高专业实习的管理质量,杜绝安全隐患,确保学生遵纪守法,谦虚好学,兢兢业业,达到实习目的。

2. 专业实习的终结考评

专业实习的终结性考评是对学生在专业实习过程中各项活动达标状况的总体性评价,既可以全面、客观地反映实习工作的总体情况,也可以从中发现问题和找出今后奋斗的目标,还是检验是否达到实习目的的重要环节。因此,必须充分重视,在进行终结性考评时要注意以下四点

(1) 制定切实可行的考评标准。旅游服务与管理专业的学生实习范围较广,实习场所分散,涉及参与考评的人较多,如带班师傅、部门经理、带队教师、班组同学、人事培训部门等等,如果没有切实可行的考评标准,必然会影响到考评结果的客观公正。在制定考评标准时应掌握四大原则:①客观性原则,是指考评标准必须从客观存在的实际情况出发,实事求是,考虑学生实习期间的双重身份,考评标准既不能拔高,也不能降低,考核的尺度以接近合格员工的标准为宜;②可行性原则,是指应当从实习的整体条件出发,制定的标准既要符合考评对象的总体状况,让他们稍作努力,跳一跳就能达到,还要考虑各个旅游企业在人员素质、管理水平方面的差异;③可测性原则,是要求所有考评项目尽可能量化,这样既有利于考评人员的评定,又能科学地反映事实;④全面性原则,就是要求考评的标准涵盖实习的所有目标和所有内容,否则由于标准的导向性,被遗漏的实习目的会被人忽视,影响实习质量。

(2) 采取客观有效的考评方法。考评的方法有两种:一种是自我考评法,另一种是他人考评法。自我考评是被考评者按考评标准对自己进行考评,通过自查、自省的方式来总结成绩,找出差距,明确今后的努力方向,形式一般有实习小结、实习体会等。他人考评是在自我考评的基础上,由负责考评项目的考评人承担,严格地说,专业实习的终结考评主要是他人考评,考评项目的承担者有三种类型:第一,实习班组的领班师傅和部门经理的考评,主要负责对学生实习期间职业态度和职业技能的评价。第二,实习带队教师的考评,主要负责对学生是否完成实习计划、是否遵守实习纪律和其他实习表现的评价。第三,旅游企业人事培训部门的考评,他们一般综合实习班组和带队教师的意见,与他们协商后综合评定学生的实习等级,并根据考评标准,评选出优秀实习生。

(3) 撰写专业实习报告。撰写专业实习报告是学生实习过程的最后一个环节,是学生通过专业实习,对自己在实习过程中工作、学习和思想情况进行检查、回顾和分析研究的一个过程。通过总结,学生可以全面系统地回顾自己的实习经历,从成功中获得宝贵经验,从失败中吸取教训,明确今后努力的方向,为走上工作岗位打好基础。学生在撰写实习报告时,要遵循