**商学院2021届旅游管理专业毕业实习方案**

**一、实习目的**

1、认识和了解宾馆酒店、旅行社、旅游景区、文旅企业等特定旅游从业环境，充分认识将来所从事的旅游职业的性质。

2、树立良好的职业道德和服务意识，培养学生吃苦耐劳的精神，锻炼坚强的意志品质，提高在工作过程中与人相处、广泛交际的能力。

3、掌握宾馆、旅行社、旅游景区、文旅企业各相关部门的运作程序，通过参观学习和实际操作，达到理论联系实际，巩固、加深、拓展专业理论知识，提高学生分析问题、解决问题的能力，提高服务与操作技能技巧，为毕业后从事旅游及其相关行业工作奠定良好的职业基础。

**二、实习主要内容**

**（一）宾馆、酒店**

1、前厅部实习：学会客房销售工作、联络和协调对客服务、提供各类前厅服务、建立客账和客史档案等。

2、客房部实习：了解客房人员及组织、客房清洁工作、地面、墙面和窗户的清洁保养。

3、餐饮部实习：了解餐厅与菜单；厨房的布局以及厨房设备、人员的配备，班次的安排和工作；餐饮部常用食品原料的采购及保存方法。

4、其它部门实习：对商务中心、公关部、人力资源部、保安部、财务部等各部门的工作特点、业务范围作深入的了解与熟悉，积极主动地开展业务实习工作。

**（二）旅行社**

1、了解旅游企事业单位，尤其是旅行社、旅游咨询策划、导游服务公司等的基本情况。了解旅游企业的基础管理理论与管理知识。包括：企业性质、建立现代企业制度情况、资产构成、组织结构、管理幅度、经营方向与范围、经营方式、产品结构、生产能力、职工构成等。

2、了解旅行社的经营状况。了解旅行社的经营模式、战略管理、经营管理、风险管理等的基本理论与知识，包括企业的外部环境、经营战略、当年经营方针与经营目标，近几年在经营和市场竞争等方面的状况以及未来的发展设想与规划等。

3、了解旅行社的组织状况及部门管理。了解旅行社基层管理的职责、方法与技巧，包括：主要的职能部门和生产经营单位，实习所在部门、单位内部的业务分工及其职责、权限的划分，旅游企业和所在部门的主要规章制度。

4、了解旅行社业务主要内容、业务流程、服务标准、管理制度等。通过实践，培养学生的服务理念、服务质量意识、服务安全意识与服务热情。

5、直接参加上述各项相关工作的实践运作与操作。

**（三）旅游景区**

1、对景区讲解服务、咨询服务、票务服务、检票服务、安全服务、商品销售等服务管理实习岗位有初步了解。

2、在实习中逐步掌握规范化接待与服务的技能，能独立完成景区全程导游接待服务；掌握导游语言技巧，灵活运用导游讲解方法进行各类景点的讲解；能完成接待记录、接待小结等有关应用文。

3、在实习中逐步掌握电话咨询和当面咨询服务的工作流程和技巧，能熟练地向游客提供各类咨询服务；能识别游客遇到的问题和困难，并参与解决；能协助处理游客的投诉。

4、在实习中运用所学到的财务知识，具备一定辨识钱币真伪的技能；掌握订票服务、售票服务的基本流程及订、售票设施设备的操作；能独立完成票务统计工作。

5、掌握景区有关门票的规定，能处理票务服务中的纠纷。能熟练操作闸口的设施设备，正确引导游客进入景区。

6、在实习中逐步熟知景区常见的旅游安全事故，了解防范事故的基本方法；能辨识景区危险源，掌握提示游客安全的方法，能协助处理突发事件。

7、在实习中逐步熟悉景区内各类商品知识，了解商品销售的基本策略和方法；通过游客消费心理分析，可正确引导游客的购买行为；能独立完成商品销售计帐、统计及交接工作。

（四）文旅企业

1、顺应文旅融合产业趋势，拓宽实习渠道，了解文旅企业市场调查、市场促销、策划与推广等营销策划类岗位的职业能力要求。

2、运用所学到的市场调查的基本方法，能进行市场调查方案设计，完成调查问卷的设计；能进行调查资料的整理、分析，并撰写市场调研报告。

3、运用所学到的促销和推销的基本技能，掌握网络营销的基本方法；具备与旅行社等中间商进行营销沟通的基本能力。

4、运用旅游形象设计专业知识，能设计景区形象诊断专题问卷，并初步对形象要素进行分析提炼；掌握景区宣传口号设计的基本方法，可利用软件设计景区LOGO。

5、综合运用旅游规划、策划专业知识，撰写小型活动策划文案及实施方案。

**三、实习基本要求**

1、学生应在指导教师的指导下，选择并确定实习单位、实习内容与实习目标。

2、学生应了解实习岗位的要求，做好心理和物质准备。

3、学生应在到岗当天报告指导教师是否安全到岗，一周内告知作息时间安排，以便指导教师制定指导计划。

4、学生应按实习内容进行实习，服从实习单位管理人员的安排，做到一切行动听指挥，实习期间不得私自外出。

5、实习期间无极为特殊的情况，不允许请假，如请假，须办理正式请假手续。

6、要严格保证实习的时间。

7、实习领导小组组织实习指导教师对在玉溪和昆明实习的学生进行定期指导和检查，对外地实习的学生进行电话联系，并与实习单位进行联络，了解学生情况。

8、实习期内，要求学生每周至少一次向实习指导教师报告本周实习情况，接受实习指导教师的指导，并认真填写实习周志。

9、实习结束，学生应按时向指导教师提交实习鉴定表、实习总结报告(不少于3000字)、实习周志。再由指导教师根据学生实习期间的表现、实习总结、实习周志的记录、接受指导等情况及时评定成绩，并及时提交给商学院教学科研秘书。

**四、实习形式及时间**

采用学生个人联系或到校外实训基地实习，指导教师指导的方法进行实习。

实习时间为：2021年3月1日-5月31日

**五、实习考核的方式与评分办法**

1、毕业实习按一门独立课程考核记分。

2、实习成绩的考核，根据实习期间的表现、实习态度、实习期间的出勤率、实习报告的、质量，按优（90分以上）、良（80-89分）、及格（60-79分）、不及格（60分以下）四级计分。

优：达到实习计划中所规定的全部要求，实习总结能对实习内容进行全面、系统的总结，能运用所学理论对某些问题加以分析，并有某些独到见解，且实习期间无违纪行为。

良：达到实习计划中规定的全部要求，实习总结能对实习内容进行较全面的概括，实习中无违纪行为。

及格：达到实习计划中所规定的基本要求，但不够圆满，能完成实习总结，内容基本正确，但不够完整系统，实习中有违纪行为，经教育能够改正。

不及格：凡有下列情况之一者，实习成绩均以不及格认定：

A.未达到实习计划的基本要求，实习报告内容有明显的理论、观点或原则性错误

B.学生在实习期间因故请假的时间超过全部实习时间的三分之一者，实习中无故旷课超过四分之一者，除实习成绩不及格外，还须按学生守则规定进行纪律处分。

C.实习期间严重违纪，造成恶劣影响或给实习单位、学校或其它单位造成重大损失者。

3、实习考核成绩不及格，应重新参加实习。如时间无法安排，则延期毕业。

4、毕业实习成绩及格以上者可以获得5个学分。

**六、实习总结会**

实习结束回校后，由商学院各系组织进行实习总结。

**七、实习安排**

1、成立商学院实习领导小组。

2、学生及实习指导教师分组情况如下：

**指导教师及学生分组**

1. **实习领导小组**

**李崇科  马瑜  马小宁  彭牧青 石修俊 姜芹春  杨颖  李胤珠  金萍 马谊妮 龙海雯 秦杉 陈柱玲（领队）**

1. **学生人数及指导教师分组: 34人**

**三、指导教师及学生分组**

**第一组： 指导教师 方增福**

学生（10人）：黄贤县 苏林芬 吴赛丽 江夏茹 段玉富 杨振 王霄 杨莉 尚红圯 刘信欢

**第二组：指导教师 马谊妮**

学生（11人）：余章秋 马冰亭 范湘润 杨红丽 王思媛 丁跃容 荀玥 张杨

莫丽菲 李婷婷 李英凤

**第三组：指导教师 唐玲萍**

学生（11人）：代姣 陶爱英 胡爱梅 晏雪娟 王杰 师萍 张洁 秦红润 普琳妮 丁洪叶 吴丽梅

**第四组： 指导教师 孟丽**

学生（2人）：龙亚 梁涛

商学院

2020年12月30日