

ICS 03.080

A12

LB

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 033—2014

旅游类专业学生景区实习规范

Tourism Attraction Internship Standard for Tourism Major Students

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

文稿版次选择

2014 - 05 - 01 发布

2014 - 07 - 01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准的附录是标准性附录。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本标准起草单位：浙江旅游职业学院、中国旅游协会旅游教育分会。

本标准主要起草人：王昆欣、刘莉莉、郎富平、金琳琳。

引 言

为了更好地推行工学结合人才培养模式改革，突出高等院校旅游类学生的实践能力培养，通过明确顶岗实习过程中校、企、生三方的职责、权利及要求，加强旅游类专业学生景区实习的教学管理，提升学生就业能力，为我国旅游业发展培养更多专业人才，特制订本标准。

旅游类专业学生景区实习规范

1 范围

本标准确立了旅游类专业学生在景区实习过程中，学校、企业、学生三方共同管理的原则，并规定了主要实习岗位的工作要求。

本标准适用于高等院校旅游类专业学生在景区的服务管理、营销策划、景观设计等主要岗位，累计半年及以上的顶岗实习情况，景区其他岗位及相关旅游企业也可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 17775-2003 旅游区（点）质量等级的划分与评定

GB/T 18971-2003 旅游规划通则

GB/T 18972-2003 旅游资源分类、调查与评价

GB/T 26355-2010 游乐园（场）服务质量

LB/T 011-2011 旅游景区游客中心设施与服务规范

3 术语和定义

下列术语与定义适用于本文件

3.1 景区 *tourism attraction*

是以旅游及其相关活动为主要功能或主要功能之一的空间或地域。本标准中景区是指具有参观游览、休闲度假、康乐健身等功能，具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的独立管理区。该管理区应有统一的经营管理机构明确的地域范围。包括风景区、文博馆、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。

3.2 旅游类专业学生 *students major in tourism*

高等院校旅游类专业在籍学生。

3.3 顶岗实习 *internship*

高等院校人才培养的一个教学环节，学生在校企联合指导下，通过到企业真实岗位的生产实践，培养专业技能。

3.4 实习生 *intern*

在景区进行顶岗实习的在校学生。

3.5 景区实习导师 *tourism area interns guide*

负责实习生日常管理,指导实习生完成具体岗位工作,帮助其提高业务水平与操作技能的景区员工。

3.6 校方指导教师 *school supervising teacher*

负责指导学生实习的学校教师。

4 实习管理职责

4.1 学校职责

4.1.1 应制定学校整体实习计划,编制实习大纲,出台相关的实习管理文件及实习经费使用规定。

4.1.2 应统筹协调、监督指导各院系的实习管理工作,做好实习基地的建设和维护。

4.1.3 应批复院系上报的违纪实习生的处分决定,审批通过后统一发文。

4.1.4 应对院系及景区的实习管理工作进行综合评价。

4.1.5 应制定审核《学生实习计划》和《学生实习教学大纲》等教学指导文件,并与景区共同制定、组织实施《学生实习综合考核办法》。

4.1.6 应落实与景区定期沟通制度,建立紧密型合作机制。

4.1.7 应做好实习生实习前的宣传、动员和培训工作,并组织景区与实习生完成双向选择。

4.1.8 应与景区签订《实习协议书》,明确各方的责任、权利和义务。

4.1.9 应选派校方指导教师,规范教师的工作任务。

4.1.10 应与景区共同对实习生进行实习成绩评定,做好学生实习相关资料归档整理工作,可对违纪学生进行教育并视情节给予相应处分。

4.1.11 校方指导教师应根据实习单位和实习生情况,科学、合理制定实习指导计划。

4.1.12 校方指导教师应定期联系、走访景区,负责做好实习过程管理,配合景区实习导师共同对实习生进行实习指导和日常管理,填写《实习联系记录》(见附录A)。

4.1.13 校方指导教师应指导学生完成《实习月记》(见附录B)和《实习总结》(见附录C),并及时批阅反馈。

4.2 景区职责

4.2.1 应与校方共同确定实习生的实习岗位、实习内容、实习目标等,并与学校、实习生签订《实习协议书》。

4.2.2 应组织实施实习生上岗培训、岗位技能培训、素质提升培训及各项考核,填写《实习培训记录》(见附录D)。

4.2.3 应确保实习生的各项权利与安全保障,宜为实习生购买工伤保险、医疗保险、人生意外伤害险等,若发生学生人身意外事故,应与学校协商解决。

- 4.2.4 应定期与校方联系，反馈实习生的实习情况，并与校方共同完成实习生的实习成绩评定及评优推荐，填写《实习综合评价表》（见附录E）。
- 4.2.5 应负责办理实习生入岗、离岗手续，结算实习生工资、奖金及实习管理费等。
- 4.2.6 协商安排实习生的住宿，解决餐费及往返交通补贴等问题。
- 4.2.7 宜统筹安排并给实习生与所学专业相符或相近的两个及以上岗位的轮转实习机会。
- 4.2.8 宜选派专人担任实习生辅导员，为实习生解决生活上的困难，时刻关注实习生的心理动态。
- 4.2.9 应合理安排实习生的工作计划或工作量。
- 4.2.10 应安排有经验的员工担任景区实习导师，指导实习生开展工作。
- 4.2.11 应协调工作安排，鼓励实习生参加各项培训及实习生关爱活动。
- 4.2.12 景区实习导师应负责实习生的具体业务指导、日常管理及实习评价，关心实习生的思想、生活、工作状态，及时反馈相关情况。

5 实习生要求

5.1 实习准备

- 5.1.1 应在校方指导教师的指导下，选择并确定实习单位、实习内容与实习目标，按要求签订《实习协议书》、《保密协议》等。
- 5.1.2 应了解实习岗位的要求，做好心理和物质准备。
- 5.1.3 应按规定办理实习手续和离校手续。

5.2 实习期间

- 5.2.1 应严格遵守学校、企业、实习生签订的《实习协议书》。
- 5.2.2 应在到岗两天内报告校方指导教师，一周内告知作息时间安排，以便指导教师制定指导计划。
- 5.2.3 应定期与校方指导教师联系，汇报实习情况。
- 5.2.4 应遵守景区的管理规定，服从景区的安排，完成不同实习岗位的工作任务，尊重景区实习导师。
- 5.2.5 应按景区管理规定办理请、销假手续，及时报校方指导教师备案。
- 5.2.6 应协助完成《实习联系记录》、《实习培训记录》的填写，按时完成《实习月记》的填写。

5.3 暂停或变更实习

- 5.3.1 无特殊原因原则上不允许中断实习，若客观原因需中断实习的，宜提前半个月向学校及景区提出书面申请，因病须提供实习所在地市县级以上医院证明。
- 5.3.2 暂停或变更实习申请应先获得校方批准，并与景区商议决定。
- 5.3.3 申请批准后，应至景区相关部门办理离岗手续，方可离开。

5.3.4 暂停实习期满，实习生应向学校提出恢复实习申请，待批准后重新办理实习手续。

5.3.5 变更实习的学生应与新实习景区签订《实习协议书》，补足实习时间，并及时提交学校备案。

5.4 实习结束

5.4.1 应按景区管理规定办理离岗手续。

5.4.2 应按学校规定时间返校报到。

5.4.3 应提交《实习月记》、《实习总结》、《实习培训记录》、《实习综合评价表》等相关材料。

5.5 违纪劝退

5.5.1 在实习过程中，因违纪而被景区劝退并终止实习，实习生应在办理相关离岗手续后及时返校，并由校方按相关学生管理条例进行处理。

5.5.2 中途终止实习，景区可不提供相关实习认定证明，原则上要求实习生重新实习并获得景区实习成绩认定。特殊情况下，学校可根据相关实习情况进行学分评定。

6 实习生应具备的基本素质

6.1 思想品质

6.1.1 拥护党的基本路线，树立正确的世界观、人生观、价值观。

6.1.2 社会责任感强，应具有良好的社会公德和职业道德。

6.1.3 敬业爱岗，具有现代服务意识。

6.1.4 具备健康的体魄和良好的心理素质，能适应旅游行业的工作强度。

6.1.5 具备较强的团队合作精神和人际沟通能力。

6.2 知识结构

6.2.1 应具有一定的文艺欣赏、沟通表达、应用文写作、历史文化和哲学等方面的知识。

6.2.2 应具有本专业必备的基础知识和基本理论。

6.2.3 应具备沟通协调、社交礼仪方面的知识。

6.3 业务能力

6.3.1 应具备一定外语、计算机应用能力与沟通交流的能力。

6.3.2 应具备景区咨询服务与讲解接待的能力。

6.3.3 应具备一定景区服务规范与经营管理的能力。

6.3.4 应了解旅游资源调查与评价、开发与规划的基本知识。

6.3.5 应了解市场调查、旅游策划与产品销售等方面的基本知识。

6.3.6 宜具备平面设计、景观设计等常用软件的应用能力。

6.3.7 宜具备一定分析景区旅游者消费心理的能力。

6.3.8 宜了解景区标准化、生态环境建设、旅游资源培育和遗产保护等相关知识。

7 岗位实习要求

7.1 服务管理类岗位实习要求

7.1.1 岗位类型

7.1.1.1 景区可提供讲解服务、咨询服务、票务服务、检票服务、安全服务、保洁服务、商品销售等服务管理类实习岗位。

7.1.2 实习后应达到的基本能力

7.1.2.1 应具备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。

7.1.2.2 应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。

7.1.2.3 应具备基本的财务知识，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。

7.1.2.4 应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。

7.1.2.5 安全服务岗位应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。

7.1.2.6 应熟练操作各种不同场地、质地、环境或设施的清洁、保洁工作。

7.1.2.7 应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。

7.1.3 实习后宜达到的拓展能力

7.1.3.1 可接待不同性质、规模和类型的旅游团，对于游览过程中发生的问题能协助应对和处理。

7.1.3.2 可适时调动游客的参观游览活动兴趣、活跃气氛，能协助处理游客的特殊需求或突发事件。

7.1.3.3 应具备基本的财务数据分析能力，了解主要客源市场的概况；可协助处理相关设施设备的突发状况，并进行游客安抚。

7.1.3.4 应熟悉景区经营的基本情况，具有一定的文案整理、总结提炼的能力和 office 办公软件应用能力。

7.2 营销策划类实习岗位

7.2.1 岗位类型

7.2.1.1 景区可提供市场调查、市场促销、策划与推广等营销策划类实习岗位。

7.2.2 实习后应达到的基本能力

7.2.2.1 应掌握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。

7.2.2.2 应具备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。

7.2.2.3 应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。

7.2.2.4 应能撰写小型活动策划文案及实施方案。

7.2.3 实习后宜达到的拓展能力

7.2.3.1 熟悉市场调查与分析的基本流程，具备一定的协调、控制能力，可推进市场调研。

7.2.3.2 可协助执行小型旅游活动的实施过程，参与监督与评价。

7.2.3.3 根据市场变化和景区发展，可提出景区新市场细分方案和目标市场的选择策略。

7.2.3.4 根据景区的条件特点和发展阶段，可参与制定广告、公关、宣传等促销方案。

7.3 景观设计类实习岗位

7.3.1 岗位类型

7.3.1.1 景区可提供资源调查、园林绿化、环境设计、规划设计、创 A 与复核等景观设计类实习岗位。

7.3.2 实习后应达到的基本能力

7.3.2.1 应能识别旅游资源的类型，掌握旅游资源调查的基本程序；能正确填写旅游资源单体调查表、旅游资源调查区实际资料表，并对旅游资源进行科学评价。

7.3.2.2 应能识别常见的园林绿化植物，并根据景区景观与环境特征开展绿化维护等工作。

7.3.2.3 应根据景区举办不同类型活动的要求，设计出符合相应主题的场景。

7.3.2.4 应掌握基本设计软件的使用，能进行平面设计和初步景观效果设计。

7.3.2.5 应能根据《旅游景区质量等级的划分与评定》及实施细则对景区进行诊断。

7.3.3 实习后宜达到的拓展能力

7.3.3.1 可利用相关软件绘制旅游资源图谱。

7.3.3.2 可对文案进行排版设计。

7.3.3.3 可根据《旅游景区质量等级的划分与评定》及实施细则填写《旅游景区质量等级评定报告书》。

7.3.3.4 可根据《旅游景区质量等级的划分与评定》的《服务质量与环境质量评分细则》提出相应的整改措施。

7.3.3.5 可根据《旅游景区质量等级的划分与评定》的《景观质量评分细则》提出相应的保护措施。

7.3.3.6 可根据《旅游景区质量等级的划分与评定》的《游客意见评分细则》提出相应的整改措施。

8 实习考核

8.1 考核职责

8.1.1 实行校企双方共同考核制度，景区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%。

8.1.2 景区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。

8.1.3 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。

8.2 评定方法

8.2.1 实习考核结果可折算为五档，即优秀（100-90分），良好（89-80分），中等（79-70分），及格（69-60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。

8.2.2 实习生违反实习单位规定，屡教不改或情节严重者，景区可以与学校商议退回，实习成绩不合格；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。

附 录 A
(规范性附录)
实习联系记录

走访/指导教师姓名		院系/班级	
景区名称		部门/岗位	
实习生人数		景区接待人	
联系方式	<input type="checkbox"/> 实地走访 <input type="checkbox"/> 通讯联络 <input type="checkbox"/> 其他		
实 习 生 反 馈	<p style="text-align: right;">签字： 年 月 日</p>		
景 区 反 馈	<p style="text-align: right;">(盖章) 年 月 日</p>		
教 师 评 价	<p style="text-align: right;">签字： 年 月 日</p>		

注：此表由校方指导教师或走访教师填写。

附 录 C
(规范性附录)
实习总结

实 习 总 结

学校名称 _____

专 业 _____

年级班级 _____

学 号 _____

姓 名 _____

实习时间		校方指导教师	
景区名称		景区实习导师	
部门/岗位			
实习内容			
实习总结			

景区 意见			
	(盖章) 年 月 日		
成绩 评定	评语:		
	校方指导教师:		
	实习总成绩 (分)	景区评价 (70%)	学校评价 (30%)
院系 意见			
	(签章) 年 月 日		

注：实习总结不少于 3000 字。

附 录 D
(规范性附录)
实习培训记录

景区名称		培训主题	
培训时间		培训地点	
培 训 师		培训岗位	
培训名单			
培训内容			
培训技术与方法			
培训效果			
培训资料	培训视频或资料索引：		
备注			

- 注：1. 此表由实习生在每次培训后填写；
2. 培训效果评价由景区填写。

附 录 E
(规范性附录)
实习综合评价表

年 月 日

姓 名		院系/班级		
景区名称		部门/岗位		
实习时间	年 月 日 至 年 月 日			
实习 部门 考核	序号	评价内容	分值	得分
	1	职业道德与职业操守	25 分	
	2	专业技能与学习能力	30 分	
	3	人际关系与团队精神	15 分	
	4	工作质量与工作态度	15 分	
	5	劳动纪律与礼貌礼仪	15 分	
	6	总分	100 分	
	<input type="checkbox"/> 优秀 (100-90) <input type="checkbox"/> 良好 (89-80) <input type="checkbox"/> 中等 (79-70) <input type="checkbox"/> 合格 (69-60) <input type="checkbox"/> 不合格 (60 以下)			
实习部门 (盖章):				

注：1. 此表由实习导师逐项打分并给出成绩等第，作为景区评价学生实习成绩的依据；

2. 景区实习部门签署意见。