**厦门大学嘉庚学院管理学院毕业实习大纲**

**（旅游管理专业）**

**一、基本信息**

课程名称：毕业实习（旅游）

学时：12周（秋季学期）

学分：6学分

1. **毕业实习教学目标**

（一）毕业实习的意义

毕业实习是旅游管理专业本科教学计划中重要的实践性教学环节，是理论联系实际、培养复合型旅游管理人才的重要途径,是对学生运用所学专业理论知识，独立地分析、研究和解决旅游企业管理实际问题能力的综合检验,也是顺利完成毕业环节教学的基础和前提。

（二）毕业实习的目的

1.通过毕业实习，使学生了解和掌握旅游管理专业基本的实践知识，印证、巩固和丰富已学过的专业知识，以达到理论联系实际的目的，为以后学生从事该行业的工作，进行毕业设计等教学环节打下基础。

2.了解实习企业对客服务的全过程，培养学生分析问题、解决问题的能力，为学生以后独立从事旅游服务工作打下良好的实践基础。

3.了解旅游企业的实际运行过程，掌握旅游企业系统的计划、组织、控制、指挥等方面的知识，树立正确的企业观。

4.培养学生调查、分析、研究解决实际问题的技能，学习旅游企业管理人员丰富的实践经验，树立兢兢业业、踏踏实实并能灵活处理问题的工作作风。

**三、毕业实习主要任务**

（一）毕业实习内容

1.了解旅游行业的发展现状及方向,熟悉旅游行业的相关法律法规及相关企业的规章制度等。

2.熟悉所在企业的组织机构设置和具体运营情况,了解相关企业的市场定位,产品或服务现状及未来发展等。

3.掌握相关旅游企业的岗位职责,通过实际工作、学习和熟悉各部门业务操作流程,掌握对客服务的基本操作规范,并能熟练的应用不同旅游企业的旅游接待管理和操作服务系统。

4.综合运用所学的理论知识在实际旅游接待中解决所遇到的各种问题,并努力提升自身的旅游策划,产品营销,市场开发,人际沟通等各方面的能力。

（二）毕业实习组织形式

分散实习:学生自主联系实习单位,原则上以旅游行业为主。主要包括文旅企业、会展业、休闲产业、旅游景区、国际酒店以及旅行社等相关企事业单位,主要岗位涉及文旅策划、旅游接待、市场营销、人力资源等。在实习地点上主要以厦门和漳州为主，部分同学选择自己的居住地。学生在实习期间接受实习单位的工作安排，带队教师定期与分散实习学生通过电话、微信、QQ等方式交流并同实习单位进行沟通交流。

（三）毕业实习日程安排

1. 第一周至第二周:熟悉所实习企业的组织结构,企业文化,产品或业务等基本情况。
2. 第三周至第四周:在指导人员协助下熟悉所在部门和岗位的服务流程和规范,掌握对客服务所需要的知识与技能等。
3. 第五周至第八周:熟练掌握对客服务的基本流程,能独立完成相关的对客服务工作。
4. 第九周至第十周:在完成对客服务工作的基础上,能针对服务过程中出现的各种问题,做到综合分析并能灵活应对。
5. 第十一周至第十二周:总结实习的内容和经验,对实习过程和专业内容进行总结,并撰写实习报告,于十二周周五之前提交实习报告给指导老师。

**四、毕业实习要求**

1.严格遵守学校及实习单位的各项规章制度，保质保量的完成毕业实习任务，不得随意缩短或延长实习起止时间。

2.加强与实习单位工作人员的沟通,认真听取实习指导人员对单位情况介绍和对具体业务的讲解，做好记录。对在工作中遇到的困难，要虚心请教实习单位的指导人员。

3.服从实习单位的工作安排,根据实习单位的工作内容，在实习指导人员的指导下，能准确、及时地完成工作。

4.实习过程中遇到问题应及时与带队老师沟通，严守纪律，学以致用，为嘉庚树立良好形象。

5.认真记录实习过程,养成撰写实习周记的习惯,实习结束后认真撰写毕业实习报告等相关资料，并按时参加毕业实习汇报会。

**五、指导教师职责要求**

（一）校外指导教师职责

校外指导教师在开始实习之前，与所指导学生确定详细实习计划，对学生实时进行岗位工作安全、职业道德教育；在实习过程中协助指导学生完成实习工作，跟踪学生实习期间的表现，对学实习结束后对学生实习期间的工作能力、责任心和表现给出综合评价。

（二）校内指导教师职责

1.具备高度的责任心及专业综合应用能力,真诚关爱实习学生。

2.做好实习计划申报,经费报销等相关工作,并按要求规划好实习相关进度。

3.实习前召开动员大会,做好实习动员工作,端正学生实习态度,并强调相关实习安全,向学生宣读相关实习规定。

4.建立毕业实习微信群或QQ群等,熟悉每位同学的实习去向和岗位,不定期与学生进行沟通,了解学生的实习进展,做好实习指导和各种问题的处理。

5.对部分集中实习或者周边地区实习的同学不定期开展实习单位走访,实地了解学生的实习状况,与相关企业负责人进行沟通,共同处理实习中的各种突发事件。

6.严格按照考核要求,完成实习汇报会的组织和实习报告的审阅,并根据学生的实习表现,客观公正的评定并提交学生的实习成绩。

7.对每年的学生毕业实习进行认真总结,并撰写总结报告,发现在实习管理中的不足并制定相关的改进措施。

1. **考核要求**

（一）考核方式

实习结束后,学生需参加实习汇报会,并按照要求提交实习材料(占100%)。指导教师根据汇报和所提交材料综合评定学生实习成绩。其中,毕业实习报告书应严格按照报告书的格式规范完成相关内容的填写,并不少于3000字，实习周记不少于12篇，每篇不少于300字，提交截止时间为实习结束一周内。

（二）考核标准

指导教师按照四级制要求给定毕业实习成绩，其中：

1.优秀：积极完成各项实习要求，相关实习材料已提交，报告格式规范，内容丰富，总结全面，分析到位，日志撰写详细明确，认真记录了自己的实习过程。实习为专业内实习，实习期间表现优秀，受到单位的一致好评。

2.良好：按时完成各项实习要求，实习材料已提交，报告格式正确，内容丰富，专业内实习，实习期间表现较好。

3.及格：基本达到各种实习要求，相关实习材料已提交，报告内容基本正确，基本完成实习的相关任务。

4.不及格：凡有以下情况者，以不及格论⑴未达到实习计划基本要求者；⑵未按时提交实习报告者；⑶未能履行实习期者；（4）实习期间受到单位严厉处分者；（5）未参加实习者。

 **审核意见：**

**审核人：**

**审核日期：**