



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 032—2014

旅游类专业学生旅行社实习规范

Travel Agency Internship Standard for Tourism Major Students

2014-05-01 发布

2014-07-01 实施

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准中的附录A、附录B、附录C、附录D、附录E均为规范性附录。

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、刘晖、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专业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，加强学生旅行社实习的教学管理，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。

旅游类专业学生旅行社实习规范

1 范围

本标准规定了旅游类专业学生在旅行社实习过程中，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旅行社的导游员、门市接待、计划调度、客户服务、外联销售等主要岗位，累计半年及以上的顶岗实习情况，旅行社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 16766-2010 旅游业基础术语

3 术语和定义

下列术语与定义适用于本文件

3.1

旅行社 travel agency

为旅游者提供相关旅游服务，开展国内旅游业务、入境旅游业务或出境旅游业务，并实行独立核算的企业。

3.2

导游员 tour guide

取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解以及相关服务的人员。

3.3

旅游专业学生 students major in tourism

高等院校旅游类专业在籍学生。

3.4

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。

3.5

实习生 intern

在旅行社进行顶岗实习的在校学生。

3.6

旅行社实习导师 **travel agency interns guide**

负责实习生日常管理，指导实习生完成具体岗位工作，帮助其提高服务水平与操作技能的旅行社员工。

3.7

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 应制订实习计划，建立健全实习管理规定。
- 4.1.2 应做好校外实习基地的建设与维护，并建立校外实习基地筛选制度。
- 4.1.3 应建立用人单位与学生双向选择的实习机制。
- 4.1.4 应与旅行社签订《实习协议书》。
- 4.1.5 应落实与旅行社定期沟通制度，建立紧密型合作机制。
- 4.1.6 应与旅行社协调配合，维护实习生的合法权益。
- 4.1.7 应制定实习管理工作经费预算，审核经费使用情况。
- 4.1.8 顶岗实习前宜组织学生开展实习动员和辅导，加强学生的思想教育、安全教育和职业道德教育。
- 4.1.9 宜落实劳动安全和保护措施，集中办理学生实习期间的人身意外伤害保险。
- 4.1.10 应加强与旅行社联系，实施实习过程管理，对违纪学生进行教育并视情节给予相应处分。
- 4.1.11 应确定校方指导教师，配合旅行社实习导师共同对学生进行实习指导和日常管理。
- 4.1.12 校方指导教师应定期联系走访实习生，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。
- 4.1.14 应与旅行社共同做好实习生评价工作，评选出优秀实习生。

4.2 旅行社职责

- 4.2.1 应提供实习岗位，统筹安排实习工作，并负责实习生日常管理。
- 4.2.2 应制订实习岗位培训计划，负责实习生岗位培训与考核，填写《实习培训记录》（见附录D）。
- 4.2.3 应安排有经验的员工担任实习导师，指导实习生工作。
- 4.2.4 应定期与实习生沟通，及时解决实习过程中出现的问题。
- 4.2.5 应定期与学校联系，反馈实习生工作情况。
- 4.2.6 应对实习生工作表现进行评价，填写《实习综合评价表》（见附录E）。
- 4.2.7 应根据有关规定，确保实习生获得顶岗实习的相应报酬。
- 4.2.8 宜协商安排实习生的住宿，解决餐费及往返交通补贴等问题。
- 4.2.9 实习生发生人身意外事故，应按国家相关规定，与学校协商解决。
- 4.2.10 应为实习期满的学生办理离岗手续。
- 4.2.11 旅行社实习导师负责实习生考勤、日常管理、技能训练和实习评价。
- 4.2.12 在条件允许情况下，宜根据实习计划，建立岗位轮训机制。

5 实习生要求

5.1 实习准备

5.1.1 应积极参加实习动员和辅导，学习有关文件，明确实习目的和要求。

5.1.2 应按要求签订《实习协议书》。

5.1.3 应按规定办理实习手续。

5.2 实习期间

5.2.1 应按旅行社要求办理入岗手续。

5.2.2 应遵守国家法律法规、旅行社规章制度及学校实习管理规定。

5.2.3 应服从旅行社管理与安排，遵守职业道德准则和劳动纪律。

5.2.4 应注重礼貌礼仪。

5.2.5 应加强理论学习和实践锻炼，拓展工作能力，保质保量完成实习任务。

5.2.6 应按旅行社规定程序办理请假手续，及时报校方指导教师备案。

5.2.7 客观原因需暂停、变更或终止实习，应按学校及旅行社规定执行，不得自行调整。

5.2.8 应定期与校方指导教师联系，汇报实习情况。

5.2.9 应认真完成各类实习表单的填写。

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旅行社提出书面申请，因病须提供实习所在地县级以上医院证明。

5.3.2 暂停或变更实习申请应先获得校方批准，并与旅行社商议决定。

5.3.3 申请批准后，应至旅行社办理离岗手续，方可离开旅行社。

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旅行社签订《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 应按旅行社要求办理离岗手续。

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，因违纪而被旅行社劝退并终止实习的实习生，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，旅行社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旅行社实习成绩认定。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 诚实守信，爱国守法。

6.1.2 具备良好的社会公德和职业道德。

6.1.3 具有良好的敬业精神和服务意识。

6.2 知识结构

6.2.1 应掌握旅游从业人员必备的基础知识和基本理论。

6.2.2 应掌握导游业务和旅行社经营与管理的基本流程和岗位要求。

6.2.3 宜掌握相应的信息处理知识。

6.2.4 宜掌握工作岗位所需要的语言知识。

6.2.5 宜具备旅游美学和旅游心理学的基本知识，掌握基本的旅游服务礼仪。

6.3 业务能力

6.3.1 应具有一定的汉语写作和外语应用能力。

6.3.2 应具备较强的表达能力、沟通能力及应变能力。

6.3.3 应具备良好的服务意识。

6.3.4 应具备较好的团队合作精神和旅游安全意识。

6.3.5 应具有一定的计算机办公软件使用和互联网应用能力。

6.3.6 宜具有一定的分析问题、解决问题的能力 and 创新意识。

7 岗位实习要求

7.1 导游员岗位实习要求

7.1.1 实习后应达到的基本能力

7.1.1.1 应掌握全陪、地陪导游服务流程，协助完成导游接待服务。

7.1.1.2 应根据旅游接待计划严格执行旅游行程安排，做好接待工作。

7.1.1.3 熟悉导游讲解的方法和技巧，能灵活运用。

7.1.1.4 应具备一定的旅行生活服务能力。

7.1.1.5 应配合做好旅行途中事故预防和安全提示工作，维护旅游者的人身财产安全。

7.1.1.6 可协助处理旅游者特殊要求、旅游事故及突发事件等。

7.1.1.7 宜了解如何组织、协调并监督各站服务，做好上下站的联络工作。

7.1.1.8 可协调接待主体之间的合作关系，配合其他接待人员的工作。

7.1.1.9 宜具备一定的旅游宣传与调研能力。

7.1.1.10 应熟悉旅行社业务、行李业务、旅游交通、通信、货币、保险、出入境、卫生、法律法规等基础知识。

7.1.1.11 宜了解旅行社财务管理的一般知识，具有一定财务报销能力。

7.1.1.12 可写作简单的导游词。

7.1.2 实习后宜达到的拓展能力

7.1.2.1 可协助接待不同性质、规模和类型的旅游团（者）及特殊旅游团（者）。

7.1.2.2 可根据不同旅游者的需求，提供有针对性的导游讲解服务。

7.1.2.3 可较好地应对客观原因或旅游者要求导致的旅游计划变更情况，并给出合理可行的替代方案。

7.1.2.4 具备一定的人际交往及沟通协调能力。

- 7.1.2.5 可满足旅游者在旅行途中合理而可能的需求。
- 7.1.2.6 具备较好的活动组织能力和娱乐表演能力，在旅游途中营造轻松愉快的氛围。
- 7.1.2.7 可对旅行途中各类旅游安全隐患做好合理的提醒和预防工作。
- 7.1.2.8 可配合处理一般性旅游安全事故及突发事件。
- 7.1.2.9 可写作旅游接待情况记录、旅游调研报告等相关应用文。
- 7.1.2.10 可写作具有一定文化性和艺术性的导游词。

7.2 门市接待岗位实习要求

7.2.1 实习后应达到的基本能力

- 7.2.1.1 应了解旅行社门市销售的旅游线路信息及旅行社委托代办业务。
- 7.2.1.2 应认真、规范做好电话接听。
- 7.2.1.3 可解答客户对旅游线路的咨询及相关问题，并完成旅游预订。
- 7.2.1.4 可向客户推荐旅游产品，完成一般旅游产品销售。
- 7.2.1.5 熟悉委托代办、国内游、出境游的手续办理。
- 7.2.1.6 可完成前台摆放产品的整理、上架、下架工作。
- 7.2.1.7 可完成客户资料的整理和归档工作，协助维护和管理客户。
- 7.2.1.8 可配合处理客户投诉。

7.2.2 实习后宜达到的拓展能力

- 7.2.2.1 了解旅游目的地和旅游线路，景点、航班、酒店等细节，熟悉旅游产品供应商、地接社，可协助操作报价和出团安排。
- 7.2.2.2 可协助门市进行市场信息的收集、分析和客流统计。
- 7.2.2.3 可协助进行客户管理及维护，开发潜在客户。
- 7.2.2.4 具备良好的沟通协调能力，可较好地协助解决客户投诉。

7.3 计划调度岗位实习要求

7.3.1 实习后应达到的基本能力

- 7.3.1.1 应掌握旅行社业务和相关法律法规。
- 7.3.1.2 应掌握办公室电脑操作技能。
- 7.3.1.3 应具有与旅游者、旅游供应商、合作部门沟通协调的能力。
- 7.3.1.4 应具有产品策划、线路设计、表格制作等简单文书的基本写作能力。
- 7.3.1.5 应具有基本的旅游产品成本核算、报价能力。
- 7.3.1.6 可与旅游供应商进行沟通，协助做好旅游接待计划的采购服务。
- 7.3.1.7 可与销售部人员、接待部人员进行沟通，协助落实旅游接待计划。
- 7.3.1.8 旅游接待计划变更时，可协助做出相应调整。
- 7.3.1.9 可进行资料的归档与管理。

7.3.2 实习后宜达到的拓展能力

- 7.3.2.1 在进行旅游线路编排时，可兼顾成本控制的经济性与团队运作效果的最佳性。
- 7.3.2.2 可对旅游线路报价及成本进行跟踪与反馈，协助旅行社降低采购服务成本。
- 7.3.2.3 可对旅游服务质量进行跟踪与控制。

- 7.3.2.4 可与旅游服务供应商、接待部相关人员进行良好的沟通。
- 7.3.2.5 可时刻关注旅游市场信息及同行动态。
- 7.3.2.6 可对客源统计和采购统计做好定量分析和定性分析，为决策部门提供信息服务。

7.4 客户服务岗位实习要求

7.4.1 实习后应达到的基本能力

- 7.4.1.1 应了解客户服务需求信息，进行有效跟踪，做好售前、售后指导和服务工作。
- 7.4.1.2 可配合做好客户投诉处理。
- 7.4.1.3 可熟练运用公司产品，解答客户提问。
- 7.4.1.4 可进行客户投诉信息分析。
- 7.4.1.5 可建立客户档案，整理客户服务资料。

7.4.2 实习后宜达到的拓展能力

- 7.4.2.1 可参与制定客户服务原则与客户服务标准。
- 7.4.2.2 可参与制订客户服务计划。
- 7.4.2.3 可提供服务改进建议。
- 7.4.2.4 具有良好的沟通协调能力，可受理客户投诉。
- 7.4.2.5 可采取一定方式做好售后服务，稳定和开发客源。
- 7.4.2.6 可运用新媒体，做好客户服务和营销工作。

7.5 外联销售岗位实习要求

7.5.1 实习后应达到的基本能力

- 7.5.1.1 可利用网络资源等收集信息，开展旅游市场调研。
- 7.5.1.2 应了解所推销的旅游产品和业务程序。
- 7.5.1.3 可参与客户业务洽谈。
- 7.5.1.4 可协助承办各种委托代办业务。
- 7.5.1.5 可评价、审查游客的参团要求，说明所报价格的限制条件。
- 7.5.1.6 可进行客户关系的基本维护和管理。
- 7.5.1.7 应掌握基本的公关礼仪规范。
- 7.5.1.8 可对销售资料进行归档及管理。

7.5.2 实习后宜达到的拓展能力

- 7.5.2.1 具有良好的沟通协调能力，可较好地完成旅游产品的销售。
- 7.5.2.2 可根据客户需求，设计旅游产品，提供咨询服务。
- 7.5.2.3 可灵活运用产品报价策略。
- 7.5.2.4 可做好旅游产品的对外宣传工作。
- 7.5.2.5 可较好地进行客户维护和管理。
- 7.5.2.6 宜具备一定了解、收集、反馈旅游市场供应信息、需求信息及同行竞争信息的能力。

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，旅行社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 旅行社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，旅行社可以与学校商议退回，实习成绩定为不合格；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	
旅行社名称		部门/岗位	
实习生人数		旅行社接待人	
联系方式	☐ 实地走访 ☐ 通讯联络 ☐ 其他		
实 习 生 反 馈	签字：_____ 年 月 日		
旅 行 社 反 馈	(盖章) _____ 年 月 日		
教 师 评 价	签字：_____ 年 月 日		

注：此表由校方指导教师或走访教师填写。

附 录 B
(规范性附录)
实习月记

姓 名		院系/班级	
旅行社名称		部门/岗位	
工作内容及心得体会 (不得少于1000字)	实习生:		
校方指导教师批阅意见	成绩: 校方指导教师:		

注：1. 此表由实习生每月填写一次；

2. 校方指导教师批阅并给出成绩。

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	
旅行社名称		旅行社实习导师	
部门/岗位			
实习内容			
实 习 总 结			

旅行社 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）	旅行社评价（70%）	校方指导教师评价（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

姓 名		院系/班级	
旅行社名称		部门/岗位	
培训时间	年 月 日至 年 月 日 共 天		
培 训 内 容	实习生：		
培 训 小 结	实习生：		
培 训 评 价	实习导师：		

注：1. 此表由实习生在每次培训后填写；
2. 培训评价由旅行社实习导师填写。

附 录 E
(规范性附录)
实习综合评价表

年 月 日

姓 名		院系/班级		
旅行社名称		部门/岗位		
实习时间	年 月 日 至 年 月 日			
实 习 单 位 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	
	☐ 优秀 (100-90) ☐ 良好 (89-80) ☐ 中等 (79-70) ☐ 合格 (69-60) ☐ 不合格 (60以下)			
	实习单位 (盖章):			

注：1. 此表由实习导师逐项打分并给出成绩等第，作为旅行社评价学生实习成绩的依据；
2. 旅行社签署意见。