

职业院校酒店管理专业顶岗实习标准

为贯彻落实全国职业教育工作会议精神和《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》，深化产教融合、协同育人，建立健全职业教育质量保障体系，进一步规范和加强职业学校顶岗实习教学、管理和服务，我部组织制定了首批涉及 30 个专业（类）的 70 个《职业学校专业（类）顶岗实习标准》。

顶岗实习是职业教育专业教学的重要组成部分，是培养学生良好职业道德，强化学生实践能力和职业技能，提高综合职业能力的重要环节。顶岗实习标准是组织开展专业顶岗实习的教学基本文件，是明确实习目标与任务、内容与要求、考核与评价等的基本依据。请各地教育行政部门、各有关职业学校按照顶岗实习标准要求，结合实际认真贯彻执行。

目 录

一、适用范围 / 001

二、实习目标 / 001

三、时间安排 / 002

四、实习条件 / 002

（一）实习酒店条件 / 002

（二）设施条件 / 003

（三）实习岗位 / 004

（四）实习指导教师 / 004

五、实习内容 / 005

六、实习成果 / 005



七、考核评价 / 019

(一) 考核内容 / 019

(二) 考核形式 / 022

(三) 考核组织 / 023

八、实习管理 / 023

(一) 管理制度 / 023

(二) 过程管理 / 024

(三) 实习总结 / 024

附件 / 025

一、适用范围

本标准由餐饮职业教育教学指导委员会研究制定，适用于中等职业学校高星级饭店运营与管理专业、高等职业学校酒店管理专业学生的顶岗实习安排，面向酒店行业，针对酒店前厅部、餐饮部、客房部及市场营销部、人力资源部等部门的服务、管理岗位（群）。

二、实习目标

学生通过酒店管理专业顶岗实习，了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增强学生的就业能力。



三、时间安排

中（高）职学校高星级饭店运营与管理专业（酒店管理专业）学生的顶岗实习为期至少半年以上，可安排在最后一学年进行，也可安排在教学的中间环节交替或分期安排。

四、实习条件

（一）实习酒店条件

学校应遵循长远规划、密切合作的原则选择实习酒店，成建制地安排学生实习。实习酒店应诚信经营，管理规范，运行状况良好，满足实习生管理基本条件，具备社会责任感，愿意与学校共同承担育人责任，能满足职业教育教学改革要求，提供在前厅、客房、餐饮等核心技能岗位（群）以及市场营销、人力资源等岗位实习的机会。

1. 酒店类型

学校安排学生实习的酒店应是依据《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 140308—2010）评定的挂牌四星及四星以上等级的酒店，或具备与四（五）星级同等管理水平的酒店。如学校所在地没有前述等级的酒店，则应安排学生到当地等级最高的酒店或外地的四、五星酒店开展实习。

酒店可以是全服务酒店或有限服务酒店。

2. 酒店经营范围

学生实习的酒店原则上应经营客房、餐饮两大产品线，满足学生在酒店核心经营部门实习的需求。

3. 酒店经营管理状况

实习酒店应是知名品牌，运作管理成熟，经营状况良好。

（二）设施条件

1. 安全保障设施

实习酒店应拥有全方位、全时段的安全保障系统，基本安全保障设施条件方面应包含：

（1）住宿条件。酒店应提供实习生宿舍，酒店宿舍管理完善，有专职的宿管员，男女生宿舍相对分隔独立。

（2）上下班交通条件。如实习生宿舍距离酒店较远，酒店应尽可能提供交通车接送实习生上下班。

2. 工作设施

学生实习岗位所使用的设施符合相关标准要求，配套安全使用须知等文件，开展必要的安全使用培训。

3. 信息资料

实习酒店的数字化程度较高；能为实习生建立电子实习档案，全程记录与监控实习过程。



（三）实习岗位

1. 实习岗位应是酒店管理（高星级饭店运营与管理）专业对应的酒店岗位群。主要有前厅、客房、餐饮等三大核心部门的经营服务岗位和市场营销部、人力资源部等部门相关岗位。不得安排学生到歌厅、酒吧、夜总会、洗浴中心等营业性娱乐场所顶岗实习。

2. 实习期为一年的实习生，实习岗位不少于2个；实习期为半年的实习生应有接受交叉培训的机会。

3. 建立实习岗位调整制度及激励机制，对确因个人条件不适原岗位的实习生予以调整岗位；对综合表现突出的实习生可选拔为管理培训生。

（四）实习指导教师

1. 实习指导教师的组成

由企业导师和学校实习指导教师组成。

2. 实习指导教师的职业资格、工作经验要求及指导方式

（1）企业导师：企业导师主要由酒店人力资源管理部门及学生实习所在部门的管理人员、高级技术人员担任。管理人员类企业导师应具备大专以上学历、主管以上职务，从事该岗位工作不少于三年；高级技术人员类的企业导师应从事该岗位工作不少于三年。企业导师主要以授课、在岗培训等方式指导。

（2）学校实习指导教师：学校实习指导教师主要包括校内

实习管理部门的教师和本专业承担实习教学工作的教师。实习管理部门教师应具备实习指导师资格，专业教师应具备助理讲师以上职称，有行业企业的实践经历。学校实习指导教师主要通过在线辅导、定期巡岗、到店授课等方式开展工作。有条件的学校可安排驻店实习指导教师，对实习生的生活和工作进行现场管理和指导。

五、实习内容

实习内容对应主要实习岗位（群）的具体内容列举于表1酒店管理专业前厅岗位群实习内容、表2酒店管理专业客房岗位群实习内容、表3酒店管理专业餐饮岗位群实习内容、表4酒店管理专业人力资源部岗位实习内容。

六、实习成果

实习学生应在顶岗实习结束时提交顶岗实习企业证明材料，必须提交以下成果中的任一项：

- （1）顶岗实习总结报告一篇；
- （2）实习期间形成的技术方案或论文；
- （3）实习期间完成的实物作品的图文说明材料或音视频说明材料。



表1 酒店管理专业前厅岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	客房预订 (服务员岗)	3~6 个月	受理订房	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉宾客心理和电话礼仪; 2. 掌握受理订房的相关知识, 包括客房产品知识、房价政策、信用政策、贵宾(协议客户、会员)政策及网络订房政策等; 3. 熟悉各种订房渠道, 熟练操作客房预订系统; 4. 能受理各类订房、更改、取消服务; 5. 能使用和管理客史档案; 6. 了解超额预订的处理方法, 具备一定的客房推销技巧; 7. 能使用一门外语与宾客进行基本交流; 8. 能养成前厅部预订员耐心细致、真诚服务的职业素养
2	礼宾服务 (服务员岗)	2~6 个月	宾客迎送服务 行李服务 委托代办服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握迎送宾客礼仪, 能够为散客、团队和贵宾做好迎送服务; 2. 能正确使用行李车、轮椅、雨伞等设备; 3. 掌握散客、团队行李收取和运送服务标准; 4. 能引领宾客至客房, 并做客房及服务设施介绍; 5. 能为宾客提供换房行李服务和行李寄存服务; 6. 能为宾客进行邮件、物品、传真、留言单等递送服务;

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
2	礼宾服务 (服务员岗)	2~6 个月	宾客迎送服务 行李服务 委托代办服务	7. 能为宾客提供物品转交、雨伞和轮椅租借服务； 8. 熟悉委托代办服务，能处理订票、订餐、订花、租车、本地旅游、日常维修等常见的委托代办项目； 9. 能使用一门外语与宾客进行基本交流； 10. 养成前厅部礼宾员殷勤好客、热情周到的职业素养
3	总台接待 (服务员岗)	3~6 个月	接待服务 问询服务 收银服务 行政楼层服务	1. 掌握总台电话应答礼仪； 2. 能熟练使用总台业务操作系统及其他常用设施设备； 3. 熟悉酒店服务设施与服务项目，了解本地旅游、交通常识，能为宾客提供问询服务； 4. 能够应对访客对保密房、免打扰房客人的查询； 5. 熟知酒店客房产品和房价政策，了解证件常识，能为不同宾客办理入住登记、换房、续住等手续，掌握排房技巧，有一定的推销技巧； 6. 掌握财务收银知识与技能，能为各类宾客做好预付款收取、客账管理、结账等服务； 7. 能处理宾客贵重物品寄存服务、外币兑换服务； 8. 熟悉VIP接待服务流程； 9. 能使用和更新客史档案；

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
3	总台接待 (服务员岗)	3~6 个月	接待服务 问询服务 收银服务 行政楼层服务	<ol style="list-style-type: none"> 能按照标准为行政楼层宾客提供下午茶及早餐服务; 能进行房态管理,能处理房态差异; 懂得制作、审核房租报表; 了解超额预订的处理技巧; 能使用一门外语与宾客进行基本交流; 能养成前厅接待员热情、有礼、包容合作、灵活创新的职业素养
4	商务中心 服务 (服务员岗)	1~6 个月	商务服务	<ol style="list-style-type: none"> 掌握电话礼仪; 能使用商务中心常用设备,了解简单的维修、养护常识; 能为宾客提供文字处理、打印、复印、装订、传真收发、订票、电脑出租服务; 能为宾客提供小型会议全程服务; 熟悉宾客不同方式的结账处理程序; 能养成商务中心员工热情、高效、细致、周到的职业素养
5	宾客服务中 心/总机 服务 (服务员岗)	1~6 个月	电话转接服务 电话留言服务 电话叫醒服务 电话问询服务	<ol style="list-style-type: none"> 掌握电话礼仪,熟悉酒店各项服务设施与服务项目; 能正确使用总机房设施设备; 熟悉酒店布局及各部门职责范围,知晓主要管理人员姓名、电话号码;

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
5	宾客服务中心/总台服务 (服务员岗)	1~6个月	电话接转服务 电话留言服务 电话叫醒服务 电话询问服务	4. 能为宾客提供店内外电话接转服务； 5. 能为宾客提供人工和自动叫醒服务； 6. 能处理电话信息查询； 7. 能为宾客办理电话留言服务； 8. 能为宾客做电话免打扰服务； 9. 能使用一门外语与宾客进行基本交流； 10. 能养成热情有礼、认真专注、严守机密的职业素养
6	宾客关系服务 (服务员岗)	3~6个月	宾客关系维系	1. 熟悉酒店布局、服务项目和各部门工作范围； 2. 能解答宾客问询； 3. 能做好VIP 迎送服务； 4. 能进行宾客意见建议收集和处置，提供个性化服务； 5. 懂得检查贵宾房准备情况； 6. 能接待外来访客参观； 7. 掌握宾客沟通技巧和常见宾客投诉处理方法； 8. 了解一般突发事件的处理程序； 9. 能养成宾客至上，稳重大方，善于沟通的职业素养

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
7**	前厅基层 管理 (领班主管岗)	1个月 以上	对客服务管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握客房及服务项目促销技巧; 2. 能进行VIP接待服务方案策划; 3. 能处理一般宾客投诉; 4. 能进行客史档案管理; 5. 能熟练使用至少一门外语与宾客交流; 6. 熟悉前厅各岗位对客服务标准,能做好服务质量控制
			员工督导管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能组织召开班组例会; 2. 能进行员工培训与激励; 3. 能对员工进行现场督导
			内部日常管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握编制定员的方法; 2. 能合理安排员工工作班次; 3. 了解前厅设施设备日常使用与养护,能督促员工做好节能减排事宜; 4. 能处理前厅各类日常报表文件; 5. 能处理各类突发事件; 6. 培养灵活应变、成熟稳重、讲求合作的职业素养

7*: 实习生表现优异者经考核可被提拔为管理培训生,故增加本部分实习内容。

表2 酒店管理专业客房岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	客房清扫 (服务员岗)	3~6 个月	客房清扫 客房计划卫生 杀菌消毒	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉班前准备工作的内容, 包括房态核实、客房清扫顺序、工作车整理等; 2. 掌握走客房、住客房、空房等不同类型客房清扫和整理的方法; 3. 熟练掌握中式铺床、卫生间清洁、抹尘、吸尘的技巧; 4. 掌握吸尘器、加湿器、空气净化器等设备的使用及养护方法; 5. 熟悉家具、电器、金属器件、卫生洁具的清洁保养方法; 6. 能正确使用各种消毒剂, 熟悉客房消杀程序; 7. 熟悉客房清洁保养和计划卫生的质量标准, 掌握查房的程序与方法; 8. 掌握楼层设备用品的管理方法与要求; 9. 能使用一门外语与宾客进行简单交流; 10. 养成耐心周到、谦恭有礼的职业素养
2	楼层服务 (服务员岗)	3~6 个月	楼层常规服务 客房管家服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能为各类宾客提供客房楼层迎送与引领服务; 2. 能做好访客服务和茶水服务; 3. 能为宾客处理洗衣、擦鞋、物品租借、开夜床、加床服务;

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
2	楼层服务 (服务员岗)	3~6 个月	楼层常规服务 客房管家服务	<ol style="list-style-type: none"> 掌握检查走客房流程,能做好拾遗服务; 熟悉客房所有设施设备的使用方法,能为宾客介绍、演示; 能处理宾客醉酒、患病、物品丢失、托婴等特殊情况; 熟悉贵宾接待要求和管家服务要求,能在上级带领下做好楼层管家服务工作; 会使用密史档案为宾客提供个性化服务; 能使用一门外语与宾客进行简单交流; 养成耐心细致、真诚有礼的职业素养
3	客房服务中心 (服务员岗)	3~6 个月	电话问询服务 内部事务处理	<ol style="list-style-type: none"> 掌握电话礼仪,熟悉酒店各项服务项目; 能够规范接听宾客电话并处理宾客问询; 能准确、及时传递房态、客人需求、维修问题等信息,掌握内部沟通技巧; 了解酒店各部门职责范围; 掌握客人遗留物品登记保管方法; 能收发、保管楼层工作钥匙; 能熟练操作客房中心电脑系统; 能协助上级做好部门考勤、整理报表资料等工作;

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
3	客房服务中心 (服务员岗)	3~6 个月	电话问询服务 内部事务处理	<ol style="list-style-type: none"> 9. 熟悉客房消耗品管理方法; 10. 养成耐心细致、真诚有礼的职业素养
4	洗衣房服务 (服务员岗)	3~6 个月	布草管理 衣物洗熨	<ol style="list-style-type: none"> 1. 会做布草盘点; 2. 能做好布草及员工制服的分类、收发; 3. 熟悉各类布草、衣物的面料特性, 熟悉各类洗涤剂及洗涤用品的使用方法; 4. 会正确使用洗熨设备; 5. 了解洗涤设备养护方法; 6. 能进行简单的衣物、织物缝补; 7. 养成周到、细致、耐心、诚信的职业素养
5*	客房基层管理 (领班主管岗)	1个月 以上	对客服务管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能按照标准对各类客房进行检查; 2. 能带领员工做好贵宾接待服务; 3. 能处理一般宾客投诉; 4. 能进行客史档案管理; 5. 能使用至少一门外语与宾客交流; 6. 熟悉客房对客服务标准, 能做好服务质量控制

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
5 ^{**}	客房基层管理 (领班主管岗)	1个月 以上	员工督导管理 内部日常管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能组织召开班组例会; 2. 能进行员工培训与激励; 3. 能对员工进行工作现场督导 <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握编制定员的方法; 2. 会合理安排员工工作班次; 3. 了解客房设备日常使用与养护, 能督促员工做好节能减排; 4. 能进行计划卫生的编制; 5. 能做好客房物资盘点; 6. 能处理客房各类日常报表文件; 7. 有较好的安全意识, 能处理各类突发事件; 8. 培养成熟稳重的职业素养、富有合作精神和沟通能力

5^{**}: 实习生表现优异者经考核可被提拔为管理培训生, 故增加本部分实习内容。

表3 酒店管理专业餐饮岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	宴会预订 (服务员岗)	3~6 个月	各类宴会、会议预订	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握宴会预订程序; 2. 熟知酒店宴会场所的面积、设备设施和服务项目; 3. 能接受普通宴会预订; 4. 能正确填写各类预订表单; 5. 有较好的语言技巧; 6. 能使用及更新客史档案; 7. 培养热情有礼、灵活创新、包容合作的职业素养
2	中西餐服务 (服务员岗)	3~6 个月	餐前准备 迎宾服务 点菜服务 餐中服务 结账服务 餐后收尾	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能按照标准做好餐厅卫生; 2. 熟练掌握托盘、斟酒、口布折花等操作技能; 3. 熟悉迎宾服务礼仪, 掌握迎宾服务程序; 4. 能够为宾客合理安排坐席; 5. 熟悉餐厅菜单, 了解菜品酒水知识和当日缺菜情况, 懂得为宾客推荐菜品及酒水饮料, 能正确点菜、分单、下单; 6. 熟悉上菜服务程序和方法; 7. 能为宾客提供分菜服务, 并提供恰当的餐具、小毛巾、洗手盅等用品; 8. 能为宾客提供增减坐席、增减菜品酒水服务; 9. 能为宾客更换烟缸、骨碟、斟酒水;

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
2	中西餐服务 (服务员岗)	3 ~ 6 个月	餐前准备 迎宾服务 点菜服务 餐中服务 结账服务 餐后收尾	10. 熟悉各类宴会服务要求和贵宾服务程序; 11. 掌握自助餐、西式酒会服务方法; 12. 掌握简单的客前烹制技巧; 13. 能为宾客做好餐饮结账及送别服务; 14. 能及时处理或向上级汇报宾客意见及建议; 15. 能对宾客遗留物品做妥善处理; 16. 掌握各类餐具收集方法; 17. 能进行餐后清理工作; 18. 培养主动灵活、热情友好、团结协作的职业素养
3	酒吧 酒水服务 (服务员岗)	3 ~ 6 个月	服务准备工作 酒水服务 收尾工作	1. 熟悉吧台台面、工作台、酒水陈列架清洁程序和方法; 2. 能按标准进行客用区清洁卫生; 3. 具备一定推销技巧, 能准确为宾客下单; 4. 熟悉各类酒水制作与提供的程序和方法; 5. 熟悉结账与收台服务的程序和方法; 6. 掌握酒水、用品的日常盘点程序和方法; 7. 能进行酒水销售统计; 8. 养成主动灵活、热情友好的职业素养

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
4	备餐间服务 (服务员岗)	1~3 个月	传菜服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握备餐间卫生标准和岗位职责; 2. 能按照标准做好传菜服务; 3. 懂得准备跟料、酱汁; 4. 能做好器皿整理、煲饭打饭; 5. 养成耐心细致、主动协作的职业素养
5	送餐服务 (服务员岗)	1~3 个月	客房送餐服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能按时收取楼层门把手早餐菜单; 2. 熟悉客房点餐单和菜品, 了解当日缺菜情况; 3. 掌握电话礼仪, 能接受电话订餐, 按程序下单并准备账单; 4. 了解房内用餐、餐台布置的服务程序和方法; 5. 了解签单结账服务的程序和方法; 6. 掌握餐具回收的程序和方法; 7. 养成高效、友好、诚信的职业素养
6**	餐饮基层 管理 (领班主管岗)	1个月 以上	对客服务管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能按照标准对餐厅卫生进行检查; 2. 能带领员工做好贵宾接待服务; 3. 能处理一般宾客投诉; 4. 能进行客史档案管理; 5. 掌握一定的宴会台面设计、菜单设计、自助餐台设计、宴会设计、酒水搭配知识与技巧;

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
6 ^{**}	餐饮基层 管理 (领班主管岗)	1个月 以上	对客服务管理	<ol style="list-style-type: none"> 能协助上级进行餐饮活动策划; 能使用至少一门外语与宾客交流
			员工督导管理	<ol style="list-style-type: none"> 能组织召开班组例会; 能进行员工培训与激励; 能对员工进行工作现场督导
			内部日常管理	<ol style="list-style-type: none"> 掌握编制定员的方法; 能合理安排员工工作班次; 能协助上级进行餐饮成本费用预算的编制、餐饮成本费用的控制; 了解餐饮市场促销技巧,能开展网络营销; 能做好餐饮物资盘点; 能处理餐饮各类日报表文件; 能处理各类突发事件; 培养成熟稳重、讲求合作的职业素养

^{**}: 实习生表现优异者经考核可被提拔为管理培训生,故增加本部分实习内容。

表4 酒店管理专业人力资源部岗位实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1 [*]	人事专员/ 人资部文员	1个月 以上	员工档案管理 员工福利发放 员工招聘辅助工作 员工培训辅助工作 员工关系管理辅助 工作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握内部沟通技巧; 2. 能操作使用电脑办公软件; 3. 能进行员工档案整理; 4. 有一定文字写作能力,能处理日常文件; 5. 掌握员工福利发放与登记程序; 6. 能对求职登记表进行整理与筛选; 7. 能协助上级或同事进行员工培训的辅助工作; 8. 了解员工入职与离职手续办理程序; 9. 培养成熟稳重、讲求合作的职业素养

1^{*}: 主要为高职学生顶岗实习内容。

七、考核评价

(一) 考核内容

实习考核的内容应包括过程评价和结果评价两个部分,实习生在实习期间过程评价和结果评价均合格方可记为考核通过。考核内容如《过程评价考核内容》(表5)和《结果评价考核内容》(表6)所示,具体的考核细则和比例分配由各院校及实习酒店自行制订。



表5 过程评价考核内容

序号	考核项目	考核内容	考核依据	考核人	考核等级	考核周期
1	实习生日常工作表现	考核内容包括岗位专业知识、工作绩效、工作纪律、技能水平、职业道德、综合素质、责任事故等几个方面	以实习酒店规章制度、工作标准、考勤记录、培训考核记录等为依据	企业导师	建议分级： A：优秀 B：良好 C：合格 D：不合格	每1~3个月一次
2	实习阶段性任务完成情况	考核内容包括实习期各项作业或实习日志（周记、月记）完成情况、实习态度、实习表现等	以实习生提交的实习日志（周记或月记）、学校实习指导教师巡岗记录、驻店实习指导教师反馈情况等为依据	学校实习指导教师	建议分级： A：优秀 B：良好 C：合格 D：不合格	每1~3个月一次

表6 结果评价考核内容

序号	考核项目	考核内容	考核依据	考核人	考核等级	考核周期
1	实习期总体表现	工作态度、行为规范、工作绩效、综合能力素质提升等	自我评价	实习生	建议分级： A: 优秀 B: 良好 C: 合格 D: 不合格	实习期结束时
2	实习期总体表现	工作态度、行为规范、工作绩效、技能水平、综合素质、责任事故等	实习部门终期评价	企业导师	建议分级： A: 优秀 B: 良好 C: 合格 D: 不合格	实习期结束时
3	实习心得体会与未来职业规划	实习报告	学校实习报告考评标准	学校实习指导教师	建议分级： A: 优秀 B: 良好 C: 合格 D: 不合格	实习期结束时

（二）考核形式

对实习生的考核评价应尽量全面，针对不同的考核内容采用恰当的考核形式。考核形式详见《实习考核形式》(表7)。

表7 实习考核形式

序号	考核类型	考核内容	考核人	建议考核形式
1	过程评价	岗位技能	企业导师	技能操作测试
		专业知识		笔试考核
		工作绩效、责任事故		实习生直属上级评价、奖惩情况
		工作纪律		考勤记录、奖惩情况
		职业道德、综合素养		实习生直属上级及同班组员工评价
2		实习阶段性任务完成情况	学校实习指导教师	实习记录、实习作业检查；实习指导教师巡岗
3	结果评价	实习期总体表现	实习生本人	自我评价
4		实习体会与职业规划	学校实习指导教师	实习生按时、按要求提交实习报告
5		实习期总体表现	企业导师	实习部门终期评价

（三）考核组织

实习生的考核应由学校和实习酒店共同组织，确保实习生在实习结束后获得公正、客观、合理的考评结果。在实习过程中的实习生岗位技能、专业知识、工作纪律与绩效、职业道德及综合素养主要由其所在部门的企业导师组织考核，实习生的实习任务完成进度主要由学校实习指导教师组织考核；实习结束时，实习生的总体表现由实习酒店人事部门会同企业导师组织考核，其实习体会及总结主要由学校指导教师负责考核。

八、实习管理

（一）管理制度

1. 学校实习管理制度

参考教育部有关实习管理文件精神，各职业院校应结合实际情况出台实习管理制度。实习管理制度主要包括《实习管理办法》《实习考核办法》《实习指导师管理办法》和《实习生手册》等。

2. 校企生三方实习协议

实习开始前，学校、酒店及学生三方签订顶岗实习协议，明确实习期间三方责、权、利。

3. 实习期保险制度

实习期间，实习生应购买保障期与实习期等长的人身意外



险，学校应购买实习责任险，酒店应为实习生购买雇主责任险。

（二）过程管理

学校与酒店全程合作，对实习生的实习活动加以指导、监控和考核。在实习前、中、结束阶段，校、企、生三方共同参与实习管理。

1. 实习前阶段

学校、酒店组织学生参加面试，确定实习单位及岗位，签订三方协议书；前往实习酒店前安排学生体检，三方各自购买相应保险；开展岗前教育与培训，向学生下达实习任务书。

2. 顶岗实习阶段

学生按照实习任务书要求顶岗实习，掌握相应岗位技能与素养；实习酒店给予培训、指导、考核；学校实习指导老师定期巡岗，指导学生按要求完成实习任务。

3. 实习结束阶段

开展实习总结活动；酒店对学生给予终期总体表现评价，颁发实习证书；学生提交实习总结报告。

（三）实习总结

实习结束前一个月内在实习酒店组织总结活动，学校、酒店、实习生共同参与实习总结。

附 件

1. 顶岗实习任务书及实习计划

主要包括：目标要求，实习岗位，实习内容，实习时间安排，提交的实习成果，成绩评定，实习要求等。

2. 顶岗实习总结报告

主要包括：顶岗实习基本情况，顶岗实习评价，顶岗实习技术总结，顶岗实习思想道德总结，对顶岗实习的意见和建议等。

3. 顶岗实习三方协议书（格式协议）

主要包括：实习时间及地点，各方权利和义务，实习待遇，协议的生效条件，协议的终止与解除的条款规定等。

说明：以上参考文本具体由各行指委另行发布。

