

高等职业学校旅游英语专业顶岗实习标准

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）实习企业 / 002

（二）设施条件 / 003

（三）实习岗位 / 004

（四）指导教师 / 004

（五）其他 / 005

五、实习内容 / 005

六、实习成果 / 013



七、考核评价 / 013

(一) 考核内容 / 013

(二) 考核形式 / 013

(三) 考核组织 / 014

八、实习管理 / 014

(一) 管理制度 / 014

(二) 过程记录 / 015

(三) 实习总结 / 015

附件 / 017

一、适用范围

本标准由旅游职业教育教学指导委员会研究制定，适用于高等职业学校旅游英语专业学生的顶岗实习安排，面向旅游景区、国际旅行社、出入境服务与管理机构、涉外酒店等行业，针对英语导游与海外领队（国际领队）、出入境旅游计调与外联销售、证照编译与签证票务、酒店前厅与餐饮客房、会展销售与旅游电商服务等岗位（群）或技术领域。

二、实习目标

学生通过旅游英语专业顶岗实习，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

实习时间至少半年以上，建议完成轮岗数量为2~3个。

四、实习条件

（一）实习企业

1. 企业类型：符合我国企业法定分类的国有经济，集体所有制经济，私营经济，联营经济，股份制经济和涉外经济（包括外商投资、中外合资及港、澳、台投资经济）中的各类旅游景点景区、国际旅行社、出入境服务机构、涉外酒店等。

2. 经营范围：符合国家工商行政管理规定的企业经营范围，侧重服务类、咨询类、文化类、商贸类、综合类经营项目，可开展与旅游景点景区、国际旅行社、出入境服务机构、涉外酒店等相关的业务，如国际领队与英语导游、团组计调与外联票务、旅游客服与电商资讯、文案翻译与会议展览、前厅接待与餐饮商务等项目，能够满足达到上述专业顶岗实习目标的所有基本条件。

3. 管理水平：实习企业管理标准应符合国家旅游局和公安部出入境管理局发布的行业各类相关标准，如“旅游业基础标准”（以术语和图形符号为主）“旅游业工作标准”（以旅游企业诚信评价和游客满意度调查为主）“旅游业要素系统标准”（以

旅行社和旅游产品、旅游交通为主)“旅游支持系统标准”(以信息服务和宣传推广为主)和“旅游饭店星级划分与评定”(以挂牌四星及四星以上全服务或有限服务酒店为主)。

(二) 设施条件

1. 安全保障: 企业应具备健全的安全生产责任管理机制、完备的安全生产规章制度和操作流程、生产安全事故应急救援预案, 以及专业岗位所必备的安全保障器材等保障学生在安全健康的工作环境中开展和完成顶岗实习的所有条件。此外, 企业要有为顶岗实习学生提供必要的劳动防护、为学生提供实习期间保险的能力。

2. 专业设施设备: 以满足顶岗实习基础办公设备为主, 包括双线电话、台式电脑、网络、打印复印机、传真机、扫描仪、POS机、工位桌椅等。包括企业提供的其他能够满足旅游景点景区, 或国际旅行社, 或出入境服务机构, 或涉外酒店相关岗位工作所需的各类专业设备。

3. 信息资料: 英汉互译软件系统或纸媒工具书, 与岗位相关的信息系统或服务平台, 《中华人民共和国旅游法》和《中华人民共和国出境入境管理法》等法律法规文件, 国家标准、行业标准、企业标准等技术资料。



（三）实习岗位

实习岗位要围绕旅游景点景区，或国际旅行社，或出入境服务与管理机构，或涉外酒店等相关技术领域中的主要核心岗位。

1. 旅游景点景区：英语导游、海外领队（国际领队）等主要核心岗位。

2. 国际旅行社：英汉双语的全陪、地陪、计调、外联、签证、销售（电商）、票务、会展等主要核心岗位。

3. 出入境服务机构：证照部、使馆接洽业务，以及留学中介机构、投资移民咨询机构、翻译公司的文案编译服务等主要核心岗位。

4. 涉外酒店：前厅、餐饮、客房、康乐、会议等部门的涉外服务等主要核心岗位。

（四）指导教师

顶岗实习指导教师是指导学生顶岗实习的具体实施者，由实习企业和学校共同派出。指导教师需有较强的实践经验和责任心，具体要求如下。

1. 企业指导教师：应为持有相关岗位从业资格证书且证书在有效期内，或具有一定年限的业内相关岗位工作经历、责任心强的在岗全职员工、相关业务项目主管或相关部门负责人。师生比应满足教育部高等职业学校旅游英语专业教学标准的要求。

2. 学校指导教师：应为持有高等学校教师资格证，在上述

领域有一定的工作经验（或持有相关职业资格证书），且责任心强的在岗全职教师、相关专业教研室主任或专业带头人。师生比应满足教育部高等职业学校旅游英语专业教学标准的要求。

（五）其他

1. 基本待遇：根据校企考核，企业应按月标准（或按工作日标准、计件标准、计时标准）直接支付实习学生实习补贴，补贴方式与额度根据各地方情况由校企协商制订。

2. 岗前培训：实习单位应派专业人员进校或在实习企业方提供的场地内开展岗前业务培训，培训学时所占比例应符合教育部高等职业学校旅游英语专业教学标准以及各相关行业企业的基本要求。

五、实习内容

旅游英语专业学生的顶岗实习应围绕重点对口就业岗位群，包括旅游景点景区，或国际旅行社，或出入境服务机构，或涉外酒店，在掌握英语语言应用、旅游与出入境法律法规等知识的基础上，强化和提升学生职场环境下的英语视听讲解、英文读写应用、英汉口笔互译、跨文化交际与沟通、组织协调与应急处理、计算机网络信息处理、调查研究与学习创新等核心职业技能与素养。具体实习内容见表1~表4。



表1 高职旅游英语专业旅游景点景区岗位群实习内容

| 实习项目 | 时间 | 工作任务 | 职业技能与素养 | |
|----------------|--------------|--|--|---|
| | | | 职业岗位技能与素养 | 职业英语技能与素养 |
| 英语导游 | 完成轮岗 2~3次 | 接待待客迎团服务 景区场馆讲解服务 沿线游览讲解服务 境外旅游全程服务 送站告别散团服务 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有较好的语言表达能力、丰富的文化知识，完成引导和讲解服务； 2. 具有较强的独立工作能力、组织协调能力、交流沟通能力、突发事件的处理能力和特殊问题处理的应变能力等； 3. 具有敏锐的观察能力和感知能力、冷静的思维能力和准确的判断能力、较强的自控能力 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 中华人民共和国导游员资格认证标准中设定的英语讲解、英汉互译、跨文化交流等相关职业技能与素养； 2. 全国职业院校技能大赛或行业协会各类与导游领队相关赛事中设定的英语讲解、英汉互译、跨文化交流等职业技能与素养 |
| 海外领队 (国际领队) | | | | |

表2 高职旅游英语专业国际旅行社岗位群实习内容

| 实习项目 | 时间 | 工作任务 | 职业技能与素养 | |
|----------|--------------|----------|-------------------------------|--|
| | | | 职业岗位技能与素养 | 职业英语技能与素养 |
| 计调 外联 | 完成轮岗 2~3次 | 产品设计研发服务 | 能够按照旅行社计划和程序开展产品推广，并及时提供相关的信息 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 剑桥商务英语考证认证标准（中国教育考试网中心代办组 |

| 实习项目 | 时间 | 工作任务 | 职业技能与素养 | |
|----------|----|----------------------|---|--|
| | | | 职业岗位技能与素养 | 职业英语技能与素养 |
| 销售 会展 | | 线路设计咨询服务 旅游行程定制服务 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够为旅游者提供各条旅游线路的行程安排、报价等相关信息； 2. 能够为旅游者提供各种旅游线路的简介和解释，帮助其办理旅游业务、机票业务、包车业务等 | <ol style="list-style-type: none"> 考) 中设定的英语交流、英文读写、英汉编译等相关技能与素养； 2. 中华人民共和国导游员资格认证标准中设定的英语交流、英文读写、英汉编译等相关职业技能与素养； |
| | | 同业销售服务 电商销售服务 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解各类产品的销售模式、管理模式，掌握产品的销售技巧，能提供优质销售服务； 2. 能与客户建立良好的关系，不断维护现有客户、开发潜在客户 | <ol style="list-style-type: none"> 3. 全国职业院校技能大赛或行业协会各类与国际旅行社业务或导游领队相关赛项中设定的英语交流、英文读写、英汉编译等职业技能与素养； |
| | | 会展销售服务 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 协助宾客完成会议策划，包括主题的选定、会议类型、行程安排、组织协调等； 2. 能提供会场布置、会议接待、会间茶水、会后保洁，以及宾客会议资料处理等服务 | <ol style="list-style-type: none"> 4. 美国教育考试服务中心国际英语交流能力测试认证（即托业桥考试）标准中设定的英语讲解、英汉互译、跨文化交流等相关职业技能与素养 |

| 实习项目 | 时间 | 工作任务 | 职业技能与素养 | |
|----------|----|----------------------------|-----------|--------------------------------------|
| | | | 职业岗位技能与素养 | 职业英语技能与素养 |
| 签证 票务 | | 证照编译服务 | 见表3 | 能够为客户 提供票务咨询、订 票、改票退票等多 项服务 |
| | | 航空票务服务 陆路票务服务 水运票务服务 | | |
| 地陪 全陪 | | 接站迎团服务 送站撤团服务 | 见表1 | |
| | | 景区与场馆讲解服务 沿线游览讲解服务 | 见表1 | |

表3 高职旅游英语专业出入境服务机构岗位群实习内容

| 实习项目 | 时间 | 工作任务 | 职业技能与素养 | |
|------|--------------|------------------|--|--|
| | | | 职业岗位技能与素养 | 职业英语技能与素养 |
| 证照服务 | 完成轮岗 2~3次 | 证照办理服务 使馆接洽服务 | 1. 能够为申请人提供 证照咨询、申请资料 检查、编辑与整理等 服务； | 1. 教育部考试中心的 全国外语翻译证书认 证标准中设定的英汉 双向笔译、英汉交互 译等相关职业技能与 素养； |

续表

| 实习项目 | 时间 | 工作任务 | 职业技能与素养 | |
|------|----|--------|---------------------------------------|---|
| | | | 职业岗位技能与素养 | 职业英语技能与素养 |
| 编译服务 | | | 2. 能够完成收签、送签、递签、取签、消签等多项与申请人或使领馆接洽工作； | 2. 全国职业院校技能大赛或行业协会各类与出入境服务相关赛事中设定的英汉双向笔译、英汉交互口译等职业技能与素养 |
| | | 证照编译服务 | 3. 能够有效应对各类突发事件并妥善处理各种问题和矛盾 | |
| | | 证照编译服务 | 能够为申请人提供各类证照、表单、个人陈述, 以及基本信息翻译服务 | |

表4 高职旅游英语专业涉外酒店岗位群实习内容

| 实习项目 | 时间 | 工作任务 | 职业技能与素养 | |
|--------------|--------------|--|--------------------------------------|---|
| | | | 职业岗位技能与素养 | 职业英语技能与素养 |
| 前厅服务 客房服务 | 完成轮岗 2~3次 | 预订与接待服务 收银与问询服务 行李与礼宾服务 总机与电话服务 | 1. 能够为宾客办理预订、入住登记、离店结账手续, 为客人办理外币兑换; | 1. 剑桥大学博思职业英语资格标准, 即国家人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心、中国就业培训技术指导中心 |

| 实习项目 | 时间 | 工作任务 | 职业技能与素养 | |
|------|----|------|--|---|
| | | | 职业岗位技能与素养 | 职业英语技能与素养 |
| | | | <p>2. 能够为宾客提供行李、订车、订票服务, 及其他委托代办业务;</p> <p>3. 能够为宾客提供电话接转、叫醒、问询、留言、投诉等服务;</p> <p>4. 能够处理应急突发事件</p> | <p>的中英职业能力认证标准(中英项目旅游饭店英语等级考试)中设定的英语交流、英文读写、英汉互译等相关职业技能与素养;</p> <p>2. 全国职业院校技能大赛或行企协会各类与涉外酒店服务相关赛事中设定的英语交流、英文读写、英汉互译职业技能与素养;</p> <p>3. 美国教育考试服务中心的国际英语交流能力测试认证(即托业桥考试)标准中设定的英语听力、英文阅读等相关职业技能与素养</p> |

| 实习项目 | 时间 | 工作任务 | 职业技能与素养 | |
|--------------|----|--------------------------------------|--|-----------|
| | | | 职业岗位技能与素养 | 职业英语技能与素养 |
| 餐饮服务 康乐服务 | | 客房中心联络服务 客房服务 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够为宾客提供服务物品以及宾客遗失物品的保管与登记, 协助宾客借还客用品; 2. 能规范完成客房清理服务 | |
| | | 西餐服务 中餐服务 送餐服务 酒吧服务 管事服务 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能规范完成中西餐点菜、席间、酒水、送餐服务, 以及餐厅餐具清洁与管理工作; 2. 协助调酒员向宾客提供酒水推销和服务, 恰当处理醉酒事项 | |
| | | 康体服务 娱乐服务 | 能完成服务台、健身房、台球厅、网球、卡拉OK厅、桑拿、游泳池、保龄球等多个服务岗位的工作任务 | |

| 实习项目 | 时间 | 工作任务 | 职业技能与素养 | |
|--------------|----|----------|--|-----------|
| | | | 职业岗位技能与素养 | 职业英语技能与素养 |
| 会议服务 商务服务 | | 会议中心各类服务 | 1. 协助宾客完成会议策划, 包括主题的选定、会议类型、行程安排、组织协调等; 2. 能提供会场布置、会议接待、会间茶水、会后保洁, 以及宾客会议资料处理等服务; 3. 能够为宾客提供互联网、传真、复印、扫描、中英文打字、特快专递等商务服务 | |
| | | 商务中心各类服务 | | |

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。

七、考核评价

(一) 考核内容

着重考核学生在顶岗实习期间职业素养与岗位胜任能力，可围绕工作态度、组织纪律、职业道德、专业业务水平、实际工作能力、迁升转岗与贡献率等方面开展。

(二) 考核形式

顶岗实习的考核将过程性评价与终结性评价相结合，顶岗实习成绩由校企双方依据一定比例按等级制计算，分为优秀（90~100分）、良好（80~89分）、中等（70~79分）、及格（60~69分）和不及格（60分以下）五个等级，考核合格者获得专业学分。



（三）考核组织

根据校企实习协议，岗位实习考核由校企双方采取多元考核形式共同组织完成。企业负责委派岗位实习指导教师进行考核评价，完成学生顶岗实习的成绩评定，并出具相关鉴定；学校院系负责指定校方指导教师进行考核评价，完成学生顶岗实习的成绩评定，并撰写相关评语。

八、实习管理

（一）管理制度

顶岗实习前，校企和实习学生三方应签订顶岗实习三方协议书，明确学校、企业和学生的各自责任、权利和义务，并拟定好顶岗实习任务书。

1. 企业责任：应制订顶岗实习岗位培训计划，负责落实顶岗实习生岗位培训与考核。提供顶岗实习岗位，统筹安排顶岗实习工作，建立顶岗岗位轮训机制，并严格按照企业保密制度、考勤制度、安全制度以及相关保险制度负责顶岗实习生日常管理，对顶岗实习生工作表现进行评价。

2. 学校责任：应制订顶岗实习计划，建立健全顶岗实习管理规定。做好校外顶岗实习基地的建设与维护，并建立校外顶岗实习基地筛选制度。顶岗实习前宜组织学生开展实习动员和辅导，加强学生的职业教育、安全教育和工作纪律教育。应与

校外顶岗实习基地协调配合，维护实习生的合法权益。与校外顶岗实习基地共同做好实习生评价工作。

（二）过程记录

1. 顶岗实习前准备：学生应积极参加顶岗实习动员和辅导，学习有关文件，明确顶岗实习目的和要求。按要求签订《顶岗实习协议书》，按规定办理顶岗实习所有相关手续。

2. 顶岗实习期间：学生应遵守国家法律法规、顶岗实习单位规章制度及学校顶岗实习管理规定，服从顶岗实习企业管理与安排；学生应遵守职业道德准则和劳动纪律，加强实践锻炼，拓展工作能力，保质保量完成实习任务。

3. 顶岗实习结束：学生应按顶岗实习企业要求办理离岗手续，并按学校规定时间返校报到，学生应提交完整的顶岗实习材料，如顶岗实习记录、顶岗实习总结、顶岗实习综合评价等。

（三）实习总结

顶岗实习总结要有实习学生、指导教师和专业人员参与。实习学生的总结应符合旅游英语专业顶岗实习总结报告的规范要求。指导教师的总结应包括指导过程情况汇报和学生考核情况汇报（见上第七条中所述各项），与此同时，指导教师和专业的总结还应包括专业相关度、岗位吻合度（含轮岗和学生岗位适应性）、实习时间与实习条件满足度、实习管理制度实效性、



实习目标达成、三方实习满意度、实习中存在的问题或成功经验与改进措施等。总结可以通过师生总结交流、校企总结交流、校际总结交流、区域总结交流等形式开展，并完成顶岗实习校企年度报告（纸媒、网媒），或顶岗实习成果展示（纸媒、网媒），或多区域校企顶岗实习交流论坛（非现场、现场）等可视化成果。

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。

