



黄山学院旅游学院



VATEL

INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL
HOTEL & TOURISM MANAGEMENT

酒店管理专业（中法）

实习管理手册

黄山学院旅游学院

目 录

酒店管理专业（中法）实习管理方案.....	1
酒店管理专业（中法）实习大纲.....	5
酒店管理专业（中法）实习管理制度.....	8
附录 1 酒店管理专业（中法）实习生基本情况表	12
附录 2 酒店管理专业（中法）实习岗位鉴定表	13
附录 3 酒店管理专业（中法）实习报告要求	16
附录 4 酒店管理专业（中法）实习成果交流	18
附录 5 酒店管理专业（中法）实习成绩评定	19

酒店管理专业（中法）实习管理方案

酒店管理（中法）专业是应用型强的专业，学生只有通过进入酒店企业进行实习才能真正掌握酒店管理的技巧与原理。教学实习（包括课程间专业实践和毕业实习），是培养和锻炼学生实际工作能力的实践教学环节，也是酒店管理（中法）专业培养目标的要求和教学计划的重要教学环节。教学实习重在从实践中培养学生综合运用所学理论知识和基本方法，从事实际岗位工作或业务的能力。结合法国瓦岱勒酒店管理学院实习方案和黄山学院校情，特制定黄山学院酒店管理（中法）专业教学实习管理方案。

1 教学实习（实训）形式

酒店管理（中法）专业学生的实习由两个阶段构成，一是“边学边做”的专业实践（practice）阶段，二是毕业实习阶段（internship）。学生在第三学期开始进行“边学边做”的专业实践（practice），即两周课堂教学和两周专业实践的教学模式：第三、四、五学期，学生在地方酒店和学校进行“边学边做”学习，实训学习的内容主要是酒店前厅、客房餐饮和相关部门的基本认知和操作技能；第六学期，学生进入国际品牌酒店进行为期四个月的集中实训学习，学习的内容主要是国际品牌酒店的标准服务流程和基本管理岗位的管理能力。第八学期，学生开启毕业大实习（internship），实习酒店主要是国际品牌酒店和国内高星级酒店，学习的主要内容是基本的管理技能。

2 实习工作程序

2.1 成立实习管理与指导小组

为了督导学生按时按质完成酒店管理专业（中法）教学实习任务，学院成立实习管理与指导小组对学生的实习进行定期和不定期的管理和指导。实习管理与指导小组组长由院领导和酒店总经理担当，副组长由住店指导教师、酒店人事部和辅导员担任，小组成员由酒店管理教研室教师和酒店各岗位总监担任。

2.2 合作酒店遴选

2.2.1 遴选条件

- 国际品牌酒店或者国内高星级酒店
- 旅游学院长期合作且口碑良好的酒店优先
- 经济及旅游业较发达的地区品牌或者高星级酒店优先

2.2.2 对实习酒店的要求

- 熟悉酒店管理（中法）专业培养模式；
- 安排学生实习岗位以酒店前厅、餐饮、客房等部门为主，其他部门为辅；
- 实习过程中需按照共同制定的实习方案，对学生进行主要岗位操作和基本技能培训；
- 实习过程中必须由部门经理及主管、领班负责对本部门实习学员进行岗位操作的训练与指导；
- 实习过程中采取岗位轮换制，安排一位经验丰富的人员指导学生。

2.3 实习意愿摸底

实习前，组织学生开一次大会，让每个学生上台进行自我介绍，回答老师的问题并完成一个调查表。了解之前他们是否有过酒店工作经历，外语的水平及他们的自我评价等。在此期间，可以仔细地观察学生并根据他们的介绍等给他们提供合适的岗位进行实习。

2.4 统筹安排

根据通过筛选合格的酒店提供实际的岗位及需求数量，结合法国瓦岱勒酒店管理专业的实习岗位学生数的安排要求，由实习指导小组一起商讨、研究，统筹确定各酒店安排的实习生人数。

2.5 召开实习动员会

为了让学生全面了解实习，严肃实习纪律，阐明实习的意义、要求，达到既定的实习目的，在进行实习前，召开实习动员会，进行组织纪律、安全保密教育。要求每位实习生在实习期间必须严格遵守《黄山学院学生手册》以及《酒店管理专业（中法）实习管理手册》等规定，认真完成实习任务及内容。

3 实习管理与指导

3.1 实习管理与指导小组职责

- 实习酒店遴选；
- 制定实习计划；
- 实习前的各项准备工作；
- 按规定选派实习指导教师；
- 进行实习动员工作；
- 组织教师做好实习准备、指导和考核工作；

- 督导实习指导老师按要求进行实习指导；
- 审查和汇总酒店综合实习计划和总结；
- 检查实习质量，总结实习工作，组织经验交流；
- 组织指导老师到实习地指导实习生；
- 与院外实习酒店保持顺畅的联系，收集实习酒店对我院实习安排与管理工作的意见
- 实习结束后，分析实习工作的质量、效果。

3.2 实习指导教师的职责

- 学生实习前认真做好各项实践准备工作，如熟悉实习内容，实习教学的目标，实习的目的，实习小组分组名单、实习小组的工作安排等。
- 学生实习过程中，负责与实习单位沟通联系，协助酒店安排好学生的实践学习和生活；就学生的实习学习情况与业界导师加强沟通并做好书面记录，协助导师完成学生实习学习任务。
- 指导、检查跟进学生实习工作，书面记录和交流学生实践学习过程中存在的问题并尽力给予解决，解决不了及时和酒店及学校沟通。
- 负责学生实习期间的思想工作，不断教育学生端正态度，积极工作，服从安排，听从指挥，努力完成各项实习学习任务。检查督促学生严格遵守《实习守则》和各项规章制度，对违纪者及时批评教育并提出处理意见。
- 建立实习期间学生档案，对学生在实践期间的表现（从出勤、工作态度、技能、知识等方面）给予书面的评语，做到肯定成绩指出不足。
- 协助业界导师和校方做好学生实习成绩评定，参与每个阶段的学生总结考核工作，并帮助学校做好学生考核过程和结果的书面留档工作。
- 鉴于中国的国情和学生的实际情况，驻店导师要加强学生酒店工作八小时之外的安全管理工作，教育学生：遵守宪法、法律、法规；遵守学校及酒店的管理制度；努力学习，完成规定学业；遵守学生行为规范，尊敬师长，养成良好的思想品德和行为习惯；遵守法律、法规规定的其他义务。
- 加强旅游学院与酒店之间联系，反映实习的合理意见和要求，协调各方关系，处理好实习发生的有关问题。
- 修订考核标准和考核方案，对学生进行过程性考核、阶段性考核及最终考核。

- 通过电话或邮件与学生随时保持畅通的沟通，定期组织实习学生集体交流。
- 组织专业教师定期对学生各岗位的实习情况进行交流、分析、讨论，配合酒店和学院组织学生技能竞赛等相关活动。

3.3 实习酒店岗位指导教师职责

- 制定该岗位的具体学习计划，整理该岗位学习的具体内容，制定考核要求；
- 开展岗前培训；
- 在学生岗位实习过程中，给予定期和不定期指导；
- 对于学生在实习过程中出现的问题，及时与住店指导教师进行沟通，严重事情必须上报酒店和学院；
- 填写实习鉴定表；
- 组织和参加技能竞赛、教学研讨以及学生管理等相关活动和会议。

酒店管理专业（中法）实习大纲

1 实习目的和任务

酒店管理专业教学实习目的是使学生将在课堂上所学的基本理论、专业知识和基本技能综合地运用到工作实践中去，在教学实习过程中培养学生酒店行业的实践技能、英语沟通能力和职业意识，为毕业后快速成长为酒店管理专业人才奠定基础。

酒店管理实习的基本任务是要求学生熟悉实习酒店各职能部门运作的服务流程和标准情况，掌握酒店前台的前厅、客房、餐饮部门的接待技能以及酒店后台的工作技能，能够结合酒店管理专业的相关理论知识，撰写中英文的以酒店服务与管理方面的相关案例为题材的实习报告。

2 实习内容

以与酒店签订的实习协议为准，主要包括以下部分：

2.1 前厅部

- 前厅部的主要任务、地位和作用；
- 前厅部的组织机构及人事架构；
- 前厅部实习岗位及相关岗位的具体工作内容及操作规范；
- 销售技巧及谈话技巧；
- 前厅服务质量常见问题及其处理；
- 前厅部各级管理人员的工作方法；
- 前厅部对员工的管理情况；
- 前厅部与相关部门的配合与沟通情况。

2.2 餐饮部

- 餐饮部的主要任务、地位和作用；
- 餐饮部组织机构及人事架构；
- 餐饮部员工工作班次的安排及各班次的主要工作内容和操作规范；
- 餐厅营业的工作流程；
- 餐饮部服务质量常见问题及其处理；
- 餐饮部各级管理人员的工作方法；
- 餐饮部对员工的管理情况。

2.3 客房部

- 客房部的主要任务、地位和作用；
- 客房部组织机构及人事架构；
- 客房部员工工作班次的安排及各班次的主要工作内容和操作规范；
- 客房的布置与摆设；
- 客房中心的中心调控作用；
- 客房部服务质量常见问题及其处理；
- 客房部各级管理人员的工作方法；
- 客房部对员工的管理情况

其它实习部门及岗位的实习内容可参照以上内容。

3 实习成绩考评

3.1 实习成绩构成

实习成绩的评定由以下几部分组成：

- 实习岗位鉴定(见附录 2)——占总成绩的 30%
- 实习报告(见附录 3)——占总成绩的 30%
- 实习成果交流(见附录 4)——占总成绩的 10%
- 实习日志(见学校实习日志)——占总成绩的 30%

以上四部分缺一部分就被评定为不及格。

3.2 实习成绩等级

- 优秀：90-100 分
- 良好：80-89 分
- 中等：70-79 分
- 及格：60-69 分
- 不及格：59 分以下

3.3 其他

有以下情形者，实习成绩为不及格：

- 不按规定参加实习；
- 不服从学院实习安排，中途擅自离开实习岗位；
- 因自身原因未经院领导同意离开实习单位；

- 因个人问题被实习单位退回（有区级以上医院证明的因病、大小三阳等原因除外）；
- 未完成实习任务的；
- 被公安部门处分的；
- 重大问题不听从学院统一安排者；
- 谎报情况，经查实者。

酒店管理专业（中法）实习管理制度

1 总则

实习期间，对学院实习学生的管理由三方共同负责：学院实习管理与指导小组、实习点负责老师及实习酒店，学生在实习前签实习合同，如若违反，按照合同规定进行处理。学院实习管理与指导小组老师定期到各实习地点巡视指导、了解实习生的相关情况，并解决期间发生的问题。

2 实习学生出勤制度

- 按时上下班，不迟到、不早退、不旷工、不私自换班次。
- 严格遵守作息时间，严格出勤。
- 实习期间不准私自离开实习酒店，外出或回家必须向酒店和实习点负责老师请假。
- 工作时间一般不允许请事假，若请事假必须提前向实习所在部门提出申请，以便部门领导安排调休或调班。
- 病假须有实习所在地区级以上医院证明并经实习单位主管人员同意后，方可准假，病休期间不得随便外出。
- 如需请长假需经酒店和实习管理与指导小组批准，否则，实习成绩按不合格。

3 学生实习工作制度

- 严格遵守实习单位的各项规章制度，听从主管人员指挥，服从作安排，努力做好本职工作。
- 上岗必须按实习单位要求着装，整理仪表仪容，使用礼貌用语。
- 守岗位，尽职尽责，不串岗、不脱岗、不做与本职工作无关的事情。
- 不利用工作及实习单位设施办个人私事。

4 实习学生学习制度

- 虚心学习各工作岗位的专业技能，养成劳动习惯，掌握服务技能。
- 认真做好实习日记，并按要求汇报实习成果。
- 注意收集素材，为撰写实习报告、毕业论文（设计）作好准备。

5 实习学生生活制度

- 不得带任何无关人员进入酒店宿舍。

- 不得把私生活和职业工作混为一谈。
- 不偷窃，不赌博，不酗酒，不吸烟。
- 不乱丢纸屑、杂物，保持环境及宿舍卫生，做到床铺干净，被褥整洁，内务有条不紊。
- 每天轮流值日，及时清扫整理宿舍，保持宿舍整洁卫生。

6 违纪与处罚

6.1 下列行为属于违纪：

- 触犯法律法规；
- 偷窃；
- 打架斗殴，造成恶劣影响；
- 擅自外出，不回宿舍过夜；
- 私自在非实习单位以外兼职打工；
- 不服从实习单位管理，采取失礼或过激行为；
- 无故迟到、早退；代打出勤卡；
- 违反酒店员工守则和工作纪律，造成不良影响；
- 擅离岗位，贻误工作，造成不良影响；
- 由于工作轻率疏忽或不负责任引起酒店客人不满或投诉；
- 工作期间吸烟、喝酒、吃零食；
- 私吃私拿酒店食品、饮料；
- 擅自使用酒店电话及其它设施；
- 拾遗不报不交；
- 酗酒；
- 赌博（进游戏室）；
- 上网（彻夜不归）；
- 消极怠工，懒惰，无故旷工；
- 同学之间不团结，拨弄是非，造成不良影响。

6.2 违纪处罚

以上情节严重者，学院和实习单位有权责令该学生停止实习，回学院检查，并视情节轻重作相应的纪律处分或给予实习成绩不及格。

6.3 有以下情形者实习成绩为不及格

- 不按规定参加实习；
- 不服从院实习安排，中途擅自离开实习岗位；
- 因自身原因未经院领导同意离开实习单位；
- 因个人问题被实习单位退回（有区级以上医院证明的因病、大小三阳等原因除外）；
- 未完成实习任务的；
- 被公安部门处分的；
- 重大问题不听从学院统一安排者；
- 谎报实习情况，经查实者。

7 实习奖励

具备以下条件者学院给予表扬，并视情况评选出优秀实习生。

7.1 具有良好的职业道德

- 有较强的服务意识，热情为客人服务，为学校、饭店树立良好的形象；
- 工作不计报酬、尽职尽责、任劳任怨；
- 助人为乐，拾金不昧；
- 尊敬领导，团结同学；
- 讲究卫生，生活俭朴；
- 爱国守法，明礼诚信。

7.2 遵纪守法，遵守校纪店规

- 以校纪店规严格要求自己，自觉遵守实习生管理规定；
- 有较强的服务意识，服从管理，服从工作安排；
- 按时参加实习工作，出勤率达到 98%以上；

7.3 积极参加业务培训

- 努力学习专业知识，提高自身的服务水平和工作能力；
- 虚心向前辈、向同学们学习，取长补短；
- 重视日常学习，尽快掌握服务技能；

8 不能参加实习的处理程序与办法

实习期间因病或其他重大问题，不能参加实习，正常审批手续如下：

- 由本人提出申请（因病必须有实习所在地区级以上医院证明）；
- 向实习酒店、实习点负责老师和学院实习管理与指导小组说明情况(附上相关证明材料)；
- 经院实习管理与指导小组核实并与实习酒店及实习点负责老师商议，批准同意后，办理终止实习手续，返回学院，本人重新寻找实习单位；
- 由本人至酒店人力资源部办理好离店手续后，方可离店；
- 返校后速落实新的实习单位，并向实习管理与指导小组提供接受实习证明。

9 实习结束后的相关要求

- 上交实习鉴定表，实习鉴定须经实习单位审阅签字，并写出评语加盖实习单位公章方可。
- 撰写实习报告，必须由实习生独立完成，并且要求统一用 A4 纸张打印和装册。

附录 1

酒店管理专业（中法）实习生基本情况表

姓 名		专业班级		贴照片处 (1 寸)
性 别		籍 贯		
身 高		个人电话		
个人邮箱				
实习过的酒店及岗位				
岗位指导老师及级别				
家庭地址				
家长姓名		联系电话		
实习期间的工作奖励				
备注				

注意：请在实习前交与酒店指导老师，实习后交给辅导员。

附录 2

酒店管理专业（中法）实习岗位鉴定表



实 习 单 位 _____

岗 位 指 导 老 师 _____

专 业 _____

年 级 _____

学 号 _____

姓 名 _____

填表时间： 年 月 日

注：此页由实习生填写

实习生姓名			
实习时间：____年____月____日至____年____月____日			
实习酒店		星级（档次）	
实 习 工 作 情 况			
起 止 时 间	实 习 部 门	主 要 实 习 工 作 岗 位	
主要工作成绩及奖惩情况			

注：此部分由酒店填写

请结合实习生在实习期间的表现，实事求是给出您的鉴定意见(在您的意见上打‘√’)

(A、B、C、D代表的等级含义：A. 优秀，90-100分；B. 良好，80-89分；C. 中等，70-79分；D. 及格，60-69分；E. 不及格，59分以下)

服务意识	A	B	C	D	E
服务仪表					
服务言谈					
服务举止					
服务礼仪					
服务质量	A	B	C	D	E
服务态度					
服务的灵活性					
服务技能					
服务效率					
制度意识	A	B	C	D	E
服从主管的安排					
正确对待加班					
迟到					
早退					
病假					
事假					
团队意识	A	B	C	D	E
协作精神					
沟通能力					
大局观念					
乐于助人(同事)					
遇到困难时积极向同事求助					
学习能力					
愿意接受新的信息与知识					
对新知识的实践能力较强					
积极向同事请教新知识、新技能					
积极寻找问题的解决办法					
提出了服务技能创新的观点及方法					
英语能力	A	B	C	D	E
抗压能力	A	B	C	D	E
总体评价	A	B	C	D	E
未来愿意聘用此实习生	是		否		
其它要说明的情况：					
请您对我校的实习安排及管理提出宝贵意见：					
签名（盖章有效） 年 月 日					

酒店管理专业（中法）实习报告要求

1 实习报告的基本格式

实习报告的内容要求：对实习酒店在接待、运营、管理等方面问题的探讨和思考。

第一部分：对实习单位的情况进行简单介绍，包括其所在地区酒店业发展现状的介绍，实习单位的经营历史、现状、发展目标的介绍。

第二部分：对所选定的要分析的中心内容进行详细的、实事求是的介绍说明，结合实习单位的实际情况和所学的有关方面的理论知识，分析其存在的问题。

第三部分：结合实习单位的资源和实际情况，还有行业发展的趋势，对存在的问题，提出切实可行的解决方法。

注意：也可与实习指导老师沟通形成其它的格式，但报告的内容一定要与实习内容相关，其目的一定明确，思路一定要清晰。

2 其它要求

实习报告在岗位实习结束后 2 周内完成，并上交至实习指导老师。

实习报告的中文字数不少于 4000 字，要求翻译成英文。

实习报告格式要求：

- 字体：宋体 12 号
- 行间距：1.5 倍
- 页边距：上、下、左、右均为 1 英寸

实习报告要求统一用 A4 纸张打印，而且要有封面，封面格式见下页。

酒店管理专业（中法）实习报告



实习酒店 _____

实习岗位 _____

指导老师 _____

姓 名 _____

年 级 _____

学 号 _____

年 月 日

附录 4

酒店管理专业（中法）实习成果交流

1 目的

为跟进酒店管理专业（中法）学生“边学边做”教学实习的学习效果，同时为“边学边做”教学模式的后期推进提升找准方向，提升学生运用所学理论提出问题、分析问题和总结和思考的能力，每期实习结束后需开展“酒店管理专业（中法）实习成果交流”活动。

2 要求

- “实习成果”制作成课件(PPT)展示；
- 每位实习生交流时间 10 分钟；
- 交流内容：实习期间的酒店工作“所见、所闻、所想、所悟”；
- 每结束实习一次，在实习指导老师的组织下进行“实习成果交流”会；
- 交流结束提交 PPT 给指导老师。

附录 5

酒店管理专业（中法）实习成绩评定

学生信息：

姓名：_____ 学号：_____ 专业：_____ 班级：_____

实习单位：_____ 指导教师：_____

实习成绩评定：

1. 实习岗位鉴定成绩(30%)：_____

2. “实习报告”成绩(30%)

评分内容	得分
(1) 论文完成的准时性(10分)	
(2) 文章结构的清晰性(20分)	
(3) 研究问题的新颖性和意义性(40分)	
(4) 对问题解决的思考性及可行性(30分)	
总 分	

3. “实习成果交流”成绩(10%)

评分标准	得分
(1) 课件的结构清晰性(20分)	
(2) 交流内容充实性(40分)	
(3) 语言表达的流畅性(20分)	
(4) 对问题思考的激发性(20分)	
总 分	

4. “实习日志”成绩(30%)

评分标准	得分
(1) 记录的次数(30分)	
(2) 内容的充实性(40分)	
(3) 对相关问题的分析及思考(30分)	
总 分	

酒店综合实习总成绩：_____

指导老师签名：_____

注：优秀：90-100分 良好：80-89分 中等：70-79分及格：60-69分 不及格：59。