

2024 年人文科学学院顶岗实习考核制度

制定单位：

1. 湖南生物机电职业技术学院人文科学学院
2. 长沙黄花国际机场
3. 深圳航空有限责任公司
4. 湖南雨非文旅股份有限公司
5. 北京喜湘宴餐饮管理有限公司
6. 湖南湘技进出口公司
7. 长沙兴农供销服务有限公司

一、引言

在快速变化的现代社会中，职业教育与产业需求的紧密结合显得尤为重要。空乘专业、旅游管理专业和商务英语专业学生的实习不仅是理论与实践结合的关键环节，更是他们未来职业生涯的重要起点。为了确保学生实习的质量与效果，促进校企合作的深化，我院与 27 家实习单位共同商讨，特制定以下顶岗实习考核制度。

二、实习目标设定

1. 空乘专业：

1.1 提升学生在实际航班服务中的专业技能，包括安全演示、客户服务、应急处理等。

1.2 强化学生的职业形象与礼仪，确保符合航空公司高标准要求。

1.3 培养学生团队合作精神与跨文化沟通能力。

2. 旅游管理专业：

2.1 增强学生的旅游规划、市场营销、客户服务等实际操作能力。

2.2 提高学生解决旅游行业复杂问题的能力，如客户投诉处理、行程变更等。

2.3 促进学生掌握现代旅游信息技术，提升工作效率。

3. 商务英语专业：

3.1 加强学生在商务沟通、翻译、谈判等方面的实践能力。

3.2 提升学生的跨文化交际能力，适应全球化商务环境。

3.3 强化学生使用商务英语进行书面及口头表达的能力。

三、实习单位选择与合作

1. 单位筛选：

从 27 家候选单位中，根据企业规模、行业地位、以往合作经验等因素，精选出 15 家作为首批实习单位。每专业至少分配 5 家实习单位，确保实习岗位的多样性与针对性。

2. 合作协议：

与实习单位签订正式合作协议，明确双方权利与义务，包括实习时间、岗位安排、指导老师配备、实习补贴等。

3. 协议中规定实习单位需为学生提供必要的培训，确保学生安全与健康，同时要求学生遵守单位规章制度，积极参与实习。

四、实习考核体系

1. 考核原则：

1.1 公平公正，确保考核标准统一，过程透明，结果公正。

1.2 量化为主，兼顾质性：以具体数据为支撑，同时考虑学生的实习报告、日志等质性材料。

1.3 双向评价：实习单位与学生相互评价，促进双方共同成长。

2. 考核内容与标准：

序号	专业	专业技能和分数	备注
1	空乘专业	安全演示能力（20 分）：通过模拟演练，评估学生安全演示的准确性和规范性。	
		客户服务能力（20 分）：根据学生处理乘客问题的效率与满意度进行评分。	
		应急处理能力（20 分）：模拟紧急情况，考察学生的冷静应对与有效处理。	
		职业形象与礼仪（20 分）：根据学生着装、仪态、语言礼貌等方面进行综合评估。	
		团队合作与沟通（20 分）：实习单位指导老师根据学	

		生日常表现进行评价，包括团队协作、跨文化沟通等。	
2	旅游管理 专业	旅游规划能力（20分）：学生提交一份旅游线路设计方案，由实习单位和学院共同评分。	
		市场营销能力（20分）：学生参与或策划一次营销活动，根据活动效果进行评分。	
		客户服务能力（20分）：根据学生处理客户投诉的效率与满意度进行评分。 信息技术应用（20分）：评估学生使用旅游管理软件、数据分析工具等的熟练程度。	
		创新与问题解决（20分）：学生提交一份关于实习中遇到问题的解决方案或创新建议，由实习单位与学院共同评审。	
3	商务英语 专业	商务英语沟通能力（20分）：通过模拟商务谈判、电话会议等场景，评估学生的英语表达能力。	
		翻译能力（20分）：学生完成一篇商务文本翻译，由专业老师与实习单位翻译人员共同评分。	
		商务写作能力（20分）：学生撰写一封商务邮件或报告，根据内容准确性、格式规范性进行评分。	
		跨文化交际能力（20分）：评估学生在国际商务环境中的适应性与沟通能力。	
		团队合作与领导力（20分）：根据学生参与团队项目的表现进行评价，包括协作精神、领导潜能等。	

3. 考核流程：

3.1 实习前准备：学生参加实习动员大会，了解实习要求与考核标准。

3.2 中期检查：实习中期，学院派遣指导老师赴实习单位进行实地考察，收集学生实习进展与表现情况。

3.3 实习结束考核：实习结束后，学生提交实习报告与日志，参加实习答辩。实习单位与学院共同根据考核标准对学生进行评分。

4. 成绩评定与反馈:

4.1 实习成绩采用百分制，其中实习单位评价占 70%，学院评价占 30%。

4.2 实习成绩达到 90 分以上为优秀，80-89 分为良好，70-79 分为中等，60-69 分为及格，60 分以下为不及格。

4.3 实习结束后，学院组织反馈会议，邀请实习单位代表与学生共同讨论实习过程中的亮点与不足，提出改进建议。

五、实习管理与监督

1. 成立由学院领导、专业老师、实习单位代表组成的实习管理小组，负责实习计划的制定、执行与监督。

2. 每名学生配备一名校内指导老师与一名实习单位指导老师，共同负责学生的实习指导与考核。

3. 实习前对学生进行纪律与安全教育，确保学生在实习期间遵守单位规章制度，注意个人安全。

4. 建立实习反馈机制，定期收集学生、实习单位与指导老师的意见与建议，不断优化实习计划与考核制度。

六、实习成果展示与表彰

1. 实习结束后，组织实习成果展示会，邀请企业代表、在校学生及家长参观，展示学生的实习作品与心得。

2. 根据实习成绩与表现，评选出优秀实习生，颁发荣誉证书与奖品，激励更多学生参与高质量实习。

3. 定期邀请实习单位代表来校分享校企合作成功案例，增进双方了解与合作深度。

七、结语

通过制定完善的顶岗实习考核制度，我院旨在为空乘专业、旅游管理专业和商务英语专业学生提供一个高质量、高效率的实习平台，促进学生理论知识与实践技能的结合，提升职业素养与竞争力。同时，我院也将持续优化实习管理与监督机制，深化校企合作，共同培养适应社会需求的高素质技能型人才。