

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 085.4—2023

旅游类专业学生实习规范 第4部分：旅游类专业学生会展实习规范

Internship specification for tourism major students—
Part 4: MICE internship specification for tourism major students

2023-09-09 发布

2023-12-09 实施

目 次

前言	III
引言	V
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 学校管理职责	2
4.1 组织	2
4.2 实施	2
4.3 考评	2
5 实习单位管理职责	2
5.1 组织	2
5.2 实施	3
5.3 考评	3
6 学生实习基本要求	3
6.1 准备	3
6.2 过程	3
6.3 结束	3
6.4 其他	3
7 学生实习技能要求	4
7.1 会展策划	4
7.2 会展销售	4
7.3 会展宣传推广	4
7.4 会展项目执行	5
7.5 会展后勤采购	5
附录 A（资料性） 学生职业能力评价表	7
附录 B（资料性） 实习生综合评价表	8

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是 LB/T 085《旅游类专业学生实习规范》的第4部分。各部分按照相应的专业领域制定，目前计划发布以下部分：

- 第1部分：旅游类专业学生饭店实习规范；
- 第2部分：旅游类专业学生旅行社实习规范；
- 第3部分：旅游类专业学生景区实习规范；
- 第4部分：旅游类专业学生会展实习规范；
- 第5部分：旅游类专业学生烹饪实习规范。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本文件起草单位：浙江旅游职业学院、中国旅游协会旅游教育分会、杭州市发展会展业协调办公室。

本文件主要起草人：王昆欣、刘莉莉、张捷雷、金琳琳、牟琳、崔子瀛、张素、金中伟。

浙江文旅标准委

引 言

为了深化“产教融合、校企合作”的人才培养模式,全面推进校企协同育人,加强实习管理、提高实习效能,明确学校、实习单位管理职责和学生实习要求,提升高等职业院校旅游类专业学生的会展岗位实践技能和职业能力,特制定本标准。

浙江文旅标技委

旅游类专业学生实习规范

第 4 部分：旅游类专业学生会展实习规范

1 范围

本文件规定了旅游类专业学生会展实习过程中的学校管理职责、实习单位管理职责、学生实习基本要求和技能要求。

本文件适用于高等职业院校旅游类专业学生在会展企业的实习管理,本科院校可参照使用。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

会展 meeting, incentive, conference/convention, exhibition/exposition & event (MICE)

各类会议、奖励旅游、展览、节事活动等商业或非商业活动的统称。

3.2

会展项目 MICE project

经过立项策划并计划付诸执行的各类会展活动的统称。

3.3

主办单位 organizer

拥有会展项目举办权并对会展项目承担主要法律责任的单位。

3.4

实习 internship

初步具备专业知识和技能的学生进入实习单位,辅助或相对独立地参与实际工作的活动。

3.5

实习单位 internship enterprises

接收旅游类会展专业学生实习的各类组织。

3.6

实习生 intern

进入实习单位开展实习的在校在籍学生。

3.7

实习导师 instructor from enterprise

负责实习生日常管理,指导实习生完成具体工作,帮助其提高业务水平与操作技能的实习单位员工。

3.8

指导教师 supervisor from college

由学校派出负责管理和指导学生实习的教师。

4 学校管理职责

4.1 组织

- 4.1.1 应制定实习管理制度,并与实习单位共同制订学生实习计划。
- 4.1.2 应开展实习动员和培训,组织实习单位与学生完成双向选择。
- 4.1.3 应制定学生实习安全管理办法和突发事件应急预案。
- 4.1.4 应与实习单位、学生签订实习协议,明确三方责任、权利和义务。
- 4.1.5 应选派指导教师,明确工作任务。
- 4.1.6 应做好实习管理工作总结和资料归档。

4.2 实施

- 4.2.1 应向实习单位提供学生能力评估报告,可参见附录 A。
- 4.2.2 应与实习单位、学生保持联系,及时掌握实习动态,做好记录。
- 4.2.3 应配合实习单位对学生进行日常管理和安全教育。
- 4.2.4 应维护学生的基本权益,妥善处理实习期间的突发情况和意外事故。
- 4.2.5 宜根据实习要求和工作任务,多形式地开展实习指导。
- 4.2.6 应指导学生完成实习日志、报告、总结等。
- 4.2.7 应根据实习管理制度和实习协议,对违规违纪学生进行批评教育或纪律处分。
- 4.2.8 对于暂停或推迟实习超过一定时间的学生,宜做出相应的处理。
- 4.2.9 宜建立学生实习信息化管理服务平台。

4.3 考评

- 4.3.1 应制定基于过程性考核和结果性考核相结合的实习管理综合考评制度。
- 4.3.2 应与实习单位共同对学生的实习成绩进行评定,实习单位权重宜在 50%以上。
- 4.3.3 宜侧重于学生的组织纪律、实习表现、完成情况等方面的评价。
- 4.3.4 应给予实习成绩合格及以上的学生相应学分。
- 4.3.5 宜给予实习成绩不合格的学生申请重新实习的机会。
- 4.3.6 应定期对实习单位进行评价,侧重于实习生的日常管理、教育培训、生活关爱等方面。

5 实习单位管理职责

5.1 组织

- 5.1.1 应与学校、实习生签订实习协议。
- 5.1.2 应对实习生进行系统的入岗培训。
- 5.1.3 宜根据实习计划,明确实习岗位、实习目标、实习任务等。
- 5.1.4 应制定实习生管理制度和安全事故应急预案。
- 5.1.5 应选派有经验的员工担任实习导师,指导实习生工作和学习。
- 5.1.6 应与实习生事先确定报酬标准,标准应参考同等岗位薪资水平和实习生工作量。
- 5.1.7 应为实习生办理入岗、离岗手续,按时结算实习报酬和奖金等。
- 5.1.8 应与学校协商安排实习生的食宿、交通等事宜。
- 5.1.9 应为实习生购买相关的实习责任险。

5.2 实施

- 5.2.1 应遵守实习协议,确保实习生的基本权利。
- 5.2.2 应建立实习生信息通报制度,定期向学校反馈。
- 5.2.3 应定期开展实习生业务能力、素质提升等培训,加强安全教育。
- 5.2.4 应根据应急预案,及时与学校协商解决实习中出现的突发情况和安全事故。
- 5.2.5 宜按照循序渐进的原则安排实习任务和工作量。
- 5.2.6 宜为实习生提供与所学专业相符或相近的两个及以上岗位的轮换实习机会。
- 5.2.7 宜建立实习生关爱计划,帮助实习生适应环境、融入团队。

5.3 考评

- 5.3.1 应做好实习生的实习成绩评定和记录,可参见附录 B。
- 5.3.2 宜侧重于实习生的职业道德、工作态度、业务能力等方面的评价。
- 5.3.3 对中途离岗的实习生,可不予评定实习成绩。
- 5.3.4 宜配合学校完成优秀实习生推选工作。
- 5.3.5 宜根据学校给出的实习单位考核结果,持续改进实习生管理工作。

6 学生实习基本要求

6.1 准备

- 6.1.1 应具备与实习相适应的身体素质、职业素养、知识基础和业务能力。
- 6.1.2 应参与学校组织的实习动员、培训、双选会等,及时确定实习单位。
- 6.1.3 应遵守学校实习管理制度和实习协议的规定。
- 6.1.4 经学校同意,可自行选择实习单位,签订实习协议并提交学校。
- 6.1.5 因故无法参加实习的,经学校同意,可推迟实习。

6.2 过程

- 6.2.1 应严格遵守实习单位的相关管理制度。
- 6.2.2 应尊重实习导师,服从管理,按要求完成实习任务。
- 6.2.3 应与班主任或指导教师保持联系。
- 6.2.4 应参与实习单位组织的培训与活动。
- 6.2.5 应加强理论学习和实践锻炼,增强安全意识,拓展职业能力。

6.3 结束

- 6.3.1 应按实习单位规定办理离岗手续,按时返校。
- 6.3.2 应按按时完成并提交实习日志、报告、总结等材料。

6.4 其他

- 6.4.1 暂停或变更实习应得到学校和实习单位双方同意。
- 6.4.2 暂停实习期满,应及时返岗,并按要求补足实习时间。
- 6.4.3 变更实习后,应在规定时间内与新实习单位签订实习协议并提交学校。
- 6.4.4 被实习单位劝退的,应在办理离岗手续后及时返校。
- 6.4.5 实习成绩不合格的,可向学校申请重新实习。

7 学生实习技能要求

7.1 会展策划

7.1.1 基本技能

- 7.1.1.1 应了解会议、奖励旅游、展览、节事活动等会展项目的基本流程。
- 7.1.1.2 能协助搜集会展项目所需信息,建立对项目所在行业和执行现场的基本认知。
- 7.1.1.3 能协助查询会展项目相关的法律法规。
- 7.1.1.4 了解会展市场调研的基本方法,能协助完成调研方案制订、问卷起草、数据处理、报告撰写等。
- 7.1.1.5 能借助演示软件阐述会展项目调研情况和策划思路。
- 7.1.1.6 能参与撰写或编辑品牌广告、媒体软文、宣传文案等。

7.1.2 拓展技能

- 7.1.2.1 宜了解会展项目的工作流程与规律。
- 7.1.2.2 了解项目策划的各项费用,可协助编制初步预算。
- 7.1.2.3 可使用电脑软件绘制会展项目现场图纸。
- 7.1.2.4 宜具备协助处理会展项目实施中各类突发情况的能力。
- 7.1.2.5 对会展项目执行相关岗位的职数、职责和资源有基本认识,可协助进行岗位分工。
- 7.1.2.6 了解项目执行中的潜在风险,可提出初步的规避措施。

7.2 会展销售

7.2.1 基本技能

- 7.2.1.1 能根据客户诉求,推荐产品,阐述产品相关信息。
- 7.2.1.2 掌握基本的电话销售技巧,能与客户进行电话沟通。
- 7.2.1.3 能初步处理与主办单位、客户之间的商务信函。
- 7.2.1.4 能协助做好客户维护和资料整理等工作。
- 7.2.1.5 能配合处理客户投诉。
- 7.2.1.6 涉及境外会展业务,应了解国内相关政策。

7.2.2 拓展技能

- 7.2.2.1 宜具备收集目标行业与客户相关信息的基本能力。
- 7.2.2.2 在拜访重要客户时,宜配合进行产品宣讲。
- 7.2.2.3 宜具备一定的客户管理能力,能协助维护长期合作关系或开发潜在市场。
- 7.2.2.4 宜具备与境外主办单位沟通的基本能力,能参与开拓新项目。
- 7.2.2.5 可初步解决客户投诉。

7.3 会展宣传推广

7.3.1 基本技能

- 7.3.1.1 能与主办单位、媒体、广告公司等进行初步沟通。
- 7.3.1.2 能进行基础的宣传资料平面排版和设计。
- 7.3.1.3 能参与撰写新闻稿和广告词。
- 7.3.1.4 能参与设计和撰写新媒体平台的相关文案。

- 7.3.1.5 能通过各种渠道,包括各种线上平台发布宣传推广信息。
- 7.3.1.6 能协助策划和执行新闻发布会。
- 7.3.1.7 能协助策划和实施现场宣传活动。
- 7.3.1.8 能协助做好网站的内容更新和日常维护。
- 7.3.1.9 能做好宣传资料归档整理。

7.3.2 拓展技能

- 7.3.2.1 可协助制订会展项目的宣传推广计划。
- 7.3.2.2 宜运用平面设计软件,协助设计海报、招展函、邀请函等宣传资料。
- 7.3.2.3 可运用自媒体平台,进行初步的营销活动策划和日常管理。
- 7.3.2.4 可根据策划素材,撰写基础的新闻稿。
- 7.3.2.5 可协助维护与媒体、广告公司的合作关系。
- 7.3.2.6 可参与对宣传推广效果的调研,为管理层提供决策服务。

7.4 会展项目执行

7.4.1 基本技能

- 7.4.1.1 能根据会展项目委托方需求,初步制订会展项目执行提案。
- 7.4.1.2 了解会展项目的整体策划与流程,能协助进行项目调配与执行。
- 7.4.1.3 能协助管理项目执行的流程、成本、质量等。
- 7.4.1.4 能协助做好会展项目供应商的评估和开发,维护双方的合作关系。
- 7.4.1.5 能组织各类参与群体,配合做好嘉宾的联络沟通工作。
- 7.4.1.6 应及时向会展项目委托方反馈项目进程,跟进其基本需求。
- 7.4.1.7 能建立客户档案,协助完成会展项目运营总结。

7.4.2 拓展技能

- 7.4.2.1 可参与定制高端会议、展览、奖励旅游等项目的服务方案。
- 7.4.2.2 宜具备一定的会展物料准备和场地布置能力。
- 7.4.2.3 可配合进行场地设计沟通和现场搭建监理。
- 7.4.2.4 根据项目预期目标,可为客户提供一定的个性服务。
- 7.4.2.5 宜掌握一定的会展英语,可进行基本的英语沟通。
- 7.4.2.6 宜了解基础的信息化技术和环境营造知识,熟悉线上会展平台的各种功能。
- 7.4.2.7 可处理常见的签证、报关业务。
- 7.4.2.8 涉及境外会展业务,宜具备一定的境外会展知识和领队能力,可组织客户参加境外会展项目。

7.5 会展后勤采购

7.5.1 基本技能

- 7.5.1.1 了解会展项目的工作内容与流程,能使用常见的办公软件。
- 7.5.1.2 能协助完成日常会展项目后勤采购工作。
- 7.5.1.3 能协助做好会展项目供应商的维护与管理,参与成本控制、品质监督。
- 7.5.1.4 能与项目执行部门进行初步的需求沟通,保证物料供给。
- 7.5.1.5 能协助完成物料回收保管和入库核对。
- 7.5.1.6 能协助完成财务报销,资料收集、整理、归档等工作。

7.5.2 拓展技能

- 7.5.2.1 宜掌握一定的灯光、影音设备及展台搭建知识,对项目物料有基本认知。
- 7.5.2.2 宜具备一定的财务管理能力。
- 7.5.2.3 宜具备一定的电脑安装、软件维护等能力。
- 7.5.2.4 可协助营销、运营等部门开展业务,协助进行项目资料的收集与整理。
- 7.5.2.5 可参与业务洽谈,协助与会展项目供应商签订供需合同。

浙江文旅标技委

附 录 A
(资 料 性)
学 生 职 业 能 力 评 价 表

表 A.1 给出了学生职业能力评价表的样式。

表 A.1 学生职业能力评价表

姓 名		院 系 / 专 业		性 别			
年 龄		民 族		籍 贯			
外 语 能 力	英语_____ 其他 (请 注 明 : _____) 程度: 1. 精 通 2. 熟 练 3. 良 好 4. 一 般						
职 业 证 书 获 得 情 况							
奖 惩 情 况							
兴 趣 爱 好							
特 长							
* 请根据学生的实际情况选择最符合的一项画“○”,1---->5表示非常不满意---->非常满意							
思想品质和职业素养			1	2	3	4	5
文化基础和专业知识			1	2	3	4	5
操作技能和动手能力			1	2	3	4	5
学习能力和创新能力			1	2	3	4	5
信息获取和运用能力			1	2	3	4	5
分析和解决问题能力			1	2	3	4	5
交流沟通能力			1	2	3	4	5
团队协作能力			1	2	3	4	5
环境适应能力			1	2	3	4	5
心理承受能力			1	2	3	4	5
综合评价			1	2	3	4	5
注: 基础信息由学生填写,*部分由班主任或指导教师填写。							

附录 B
(资料性)
实习生综合评价表

表 B.1 给出了实习生综合评价表的样式。

表 B.1 实习生综合评价表

姓 名		院系/班级	
实习单位		部门/岗位	
实习时间	年 月 日 至 年 月 日		
序号	评价内容	分值	得分
1	职业素养与敬业精神	30分	
2	学习能力与专业技能	25分	
3	劳动纪律与礼节礼貌	15分	
4	工作态度与工作质量	15分	
5	人际关系与团队协作	15分	
6	总分	100分	
<input type="checkbox"/> 优秀 (90分及以上) <input type="checkbox"/> 良好 (89—80分) <input type="checkbox"/> 中等 (79—70分) <input type="checkbox"/> 合格 (69—60分) <input type="checkbox"/> 不合格 (60分以下)			
评价意见: <div style="text-align: right; margin-top: 100px;"> 实习单位 (盖章): 年 月 日 </div>			
<p>注: 此表由实习导师或实习单位相关职能部门填写, 给出实习成绩及等次。</p>			