

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 / 003

（四）指导教师 / 004

（五）其他 / 005

五、实习内容 / 005

六、实习成果 / 006



七、考核评价 / 006

(一) 考核内容 / 006

(二) 考核形式 / 014

(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 / 016

附件 / 017

一、适用范围

本标准适用于高等职业院校应用西班牙语专业学生的顶岗实习安排，面向外贸公司、旅行社、留学及培训机构等行业或领域，针对外贸业务、外贸单证、外贸西语客服、西语翻译、涉外文秘、旅行社客服接待、地陪导游、外联销售、对外汉语教师、西语教师、教务管理助理、留学咨询顾问等岗位（群）。

二、实习目标

学生通过应用西班牙语专业顶岗实习，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

实习时间建议安排在第三学年第二学期，或第三学年第一个学期的最后一个月开始，时长不少于半年。建议每个岗位群完成2~3次轮岗，可根据实际情况进行调整。

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、集体经济、私营经济、联营经济、股份制经济、外商投资经济、港澳台投资经济及其他各类外贸公司、旅行社、留学及培训机构等。

（2）经营范围：符合国家工商行政管理规定的企业经营范围，侧重国家相关规定中的贸易类、服务类、资讯类的经营项目，可开展与外贸公司、旅行社、留学及培训机构等的相关业务，如外贸业务、外贸单证、外贸西语客服、西语翻译、涉外文秘、旅行社客服接待、地陪导游、外联销售、对外汉语教师、西语教师、教务管理助理、留学咨询顾问等为主的项目，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有关部门颁布的各类行业标准，如国家标准化管理委员会颁布的“国际贸

易业务的职业分类与资质管理”，国家旅游局颁布的“旅行社产品通用规范”，全国旅游标准化技术委员会颁布的“旅行社服务通则”，国家标准化委员会颁布的“留学中介服务规范”等。

（二）设施条件

（1）安全保障：企业应具备健全的管理机制、规章制度、操作流程；能够提供健康安全的工作环境以及必要的劳动保护措施或设备；应为实习学生购买相关保险。

（2）专业设施设备：企业应具备满足顶岗实习的基础办公设备，如计算机、电话、打印机、复印机、传真机、扫描仪、网络、工位桌椅等；提供实习过程相关岗位所需的各类专业设备，如话筒、耳机、解说器、教具等。

（3）信息资料：与岗位相关的信息系统或服务平台及其他技术资料，如语言翻译软件、专业技术词典、语言培训教材以及相关行业的法律法规等。

（三）实习岗位

实习岗位要围绕外贸公司、旅行社、留学及培训机构等相关行业领域中主要核心岗位群，具体如下。

（1）外贸公司：外贸业务、外贸单证、外贸西语客服、西语翻译、涉外文秘等主要核心岗位。



(2) 旅行社：旅行社客服接待、地陪导游、外联销售等主要核心岗位。

(3) 留学及培训机构：对外汉语教师、西语教师、教务管理助理、留学咨询顾问等主要核心岗位。

(四) 指导教师

1. 企业指导教师

(1) 企业指导教师资格：应为持有相关岗位从业资格证书且证书在有效期内或具备三年以上的业内相关岗位工作经历，责任心强、业务能力突出、工作表现优异的在岗全职员工。师生比应满足教育部高等职业院校应用西班牙语专业教学标准的要求。

(2) 企业指导教师职责：在学生实习期间，企业指导教师应与学校指导教师保持联系，全面、及时地向校方反馈实习生的实习情况；如遇突发事件第一时间通知校方；应及时处理安全生产方面存在的隐患，保证实习环境安全健康；应在顶岗实习结束时，协助学校做好学生实习成绩考核鉴定工作。

2. 校内指导教师

(1) 校内指导教师资格：应为持有高等学校教师资格证，具备三年以上教龄且责任心强的在岗的专业教师或辅导员。师生比应满足教育部高等职业院校应用西班牙语专业教学标准的要求。

(2) 校内指导教师职责：在学生实习准备阶段及实习期间，校内指导教师应按照教学计划、实习大纲和实习安排，做好实习教学的各项准备工作；应认真巡视检查学生实习进度和质量，全面掌握顶岗实习生的工作、学习、生活、思想等情况；应负责传达学校的有关规定和精神，密切注意学生动向，及时处理学生的违纪违规行为，并将处理结果报告相关部门；应协调好学校、企业的关系，安排好学生的实习、生活；实习结束后，应做好学生成绩的考核评定工作。

(五) 其他

(1) 基本待遇：实习期间工资结算方式应由校企双方协商制定并写入协议，建议以月为单位进行结算；根据地区和岗位差异，建议三方协商确定最低工资标准；建议明确学生实习期间应享受的补贴，如餐饮补贴、住宿补贴、交通补贴、通信补贴等。

(2) 岗前培训：实习企业应派专业人员进校或在实习单位方提供的场地内为顶岗实习学生提供岗前培训，为保证岗前培训效果，应符合应用西班牙语专业教学标准，建议岗前培训时间应不少于1周或不少于40小时。

五、实习内容

应用西班牙语专业学生的顶岗实习应围绕重点对口的就业



岗位群，包括外贸公司、旅行社、留学及培训机构，在掌握西班牙语语言应用和外贸、旅游、语言培训等相关知识的基础上，强化和提升学生在职场环境下的西班牙语沟通表达能力、中西文读写应用、跨文化交际能力、组织协调能力、计算机网络信息处理、分析及处理问题能力等核心职业技能与素养。具体实习内容分解见表1至表3。

六、实习成果

学生应在顶岗实习结束时，以实习总结报告为主要方式呈现顶岗实习成果，配合客户、同事和主管领导的评价作为实习成果展示，也可根据不同岗位特点选择实习论文/技术方案或实习作品图文说明材料。

七、考核评价

（一）考核内容

考核的两个侧重点为：学生在顶岗实习期间的职业素养与职业技能。具体考核内容应至少包括以下三个方面：学生的工作态度、专业业务水平和实际工作能力。

表1 外贸行业应用西班牙语专业岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养	
				职业岗位技能与素养	职业语言技能与素养
1	外贸业务	半年（轮岗 2~3个）	市场开发； 采购服务； 电商产品信息处理； 业务跟进	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备基本的外贸业务知识； 2. 掌握与客户沟通交流及维护客户关系的基本技巧； 3. 了解公司和公司业务、产品等情况； 4. 具备市场调研及市场分析报告的撰写能力； 5. 具备较好的计算机网络操作处理能力； 6. 具有数据归纳分析提炼能力 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备西班牙语等级测试（DELE）认证A2水平中设定的西语交流，西文读写，西汉互译等相关职业技能与素养； 2. 掌握外贸领域的基本词汇与习用法； 3. 能够顺畅进行对话，表达流利； 4. 能够书写西班牙语商务往来信函； 5. 能够翻译并上传商品信息，保持商品信息更新
2	外贸单证		订单跟单； 单证审查与归档； 单证制取； 订单售后	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备基本的外贸知识，了解外贸业务基本流程； 2. 具备与客户邮件电话沟通交流的能力； 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备西班牙语等级测试（DELE）认证A2水平中设定的西语交流，西文读写，西汉互译等相关职业技能与素养；

序号	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	职业语言技能与素养
2	外贸单证		订单跟单; 单证审查与归档; 单证制取; 订单售后	3. 能够谈判、接单、签合同和维护客户关系; 4. 能够对公司网页平台客户保持跟进; 5. 具备基本的文件(如:信用证、汇票、发票、装箱单、提单保单等)处理能力	2. 掌握外贸领域的基本词汇与习惯用法; 3. 能够顺畅进行对话,表达流利; 4. 能书写结构清晰,内容翔实的商务邮件
3	外贸西语客服	半年(轮岗 2~3个)	商品编辑; 市场分析; 客户及商家维护	1. 具备较强的沟通能力和语言组织能力,语言语态大方得体; 2. 能够通过邮件及时回复外国客户所提及的问题与咨询; 3. 具备分析解决实际问题的能力; 4. 了解各个平台客户需求(特别是网络平台),并提供有效解决方案; 5. 具备较强的服务意识	1. 具备西班牙语等级测试(DELE)认证A2水平中设定的西语交流,西文读写,西汉互译等相关职业技能与素养; 2. 掌握外贸领域的基本词汇与习惯用法; 3. 能够顺畅进行对话,表达流利; 4. 具备西班牙语商务邮件的撰写能力; 5. 能够熟练使用西班牙语中的礼貌式及委婉语气进行沟通交流

序号	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	职业语言技能与素养
4	西语翻译		日常文件翻译; 涉外接待翻译; 会议及谈判翻译; 信函翻译	1. 具备较强的跨文化交际能力; 2. 熟悉公司及海外分部业务; 3. 具备较高的工作效率和独立处事的能力; 4. 具备较强的沟通协调能力; 5. 具有较好的应变能力	1. 掌握与本行业领域相关的常用词汇; 2. 具有扎实的西班牙语功底, 较强的理解能力和表达能力; 3. 具备西班牙语等级测试(DELE)认证B1水平中设定的西语交流、西文读写、西汉互译等相关职业技能与素养
5	涉外文秘	半年(轮岗 2~3个)	涉外文案; 涉外接待; 一般行政工作	1. 具备组织协调能力; 2. 掌握商务礼仪, 具备陪同、接待能力; 3. 具备一定的公关能力; 4. 具备一定的文案撰写、信息整理及整合的能力; 5. 具备会务工作的安排能力; 6. 具备基本的行政事务处理能力; 7. 了解公司各项规章制度	1. 掌握西班牙语的常用语以及与职业岗位相关的常用词汇; 2. 具备良好的西班牙语沟通能力以及涉外文秘工作所需的基本听、说、读、写的能力; 3. 具备良好的西班牙语商业文件的读写能力

表2 旅游行业应用西班牙语专业岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养	
				职业岗位技能与素养	职业语言技能与素养
1	旅行社客服接待	半年（轮岗2~4个，可根据实际情况调整）	<p>回复客户咨询；</p> <p>处理客户投诉；</p> <p>联系地接社；</p> <p>资料归档和保存</p>	<p>1. 具有良好的沟通能力和服务意识；</p> <p>2. 掌握专业的服务技巧和接待礼仪；</p> <p>3. 掌握旅行社基本业务流程和旅游产品信息；</p> <p>4. 能够准确地为客户提供业务查询、投诉建议等各项服务；</p> <p>5. 掌握资料归档保存技能</p>	<p>1. 具备西班牙语等级测试（DELE）认证A2水平中设定的西语交流，西文读写，西汉互译等相关职业技能与素养；</p> <p>2. 能用简单句型和常见词组进行接待客户、回复咨询并处理投诉等活动</p>
2	地陪导游		<p>接待及讲解服务；</p> <p>餐饮、住宿及交通服务；</p> <p>送站服务；</p> <p>突发事件处理</p>	<p>1. 具有强健的体魄和健康的心理素质；</p> <p>2. 具有服务意识和吃苦耐劳的精神；</p> <p>3. 具有较强的组织协调和应变能力；</p> <p>4. 具有妥善协调矛盾、处理突发事件的能力；</p>	<p>1. 具备西班牙语等级测试（DELE）认证B1水平中设定的西语交流，西文读写，西汉互译等相关职业技能与素养；</p>

序号	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	职业语言技能与素养
2	地陪导游		接待及讲解服务； 餐饮、住宿及交通 服务； 送站服务； 突发事件处理	5. 了解旅游景区历史文化以及相关政策法规； 6. 掌握专业的服务技巧和接待礼仪	2. 能够就常见情景进行连贯的表述，能够用西班牙语进行景点讲解服务
3	外联销售	半年（轮岗2~4个，可根据实际情况调整）	旅游产品销售； 团队日程计划设计； 酒店及票务预订； 客户开发及维护	1. 了解公司情况和旅游产品相关信息； 2. 具有较强的沟通能力、亲和力、洞察力、服务意识和营销意识； 3. 具备良好的社交能力和沟通技巧； 4. 了解潜在客户的消费心理； 5. 掌握网上订票系统预定和支付酒店和车（机）票的技能	1. 具备西班牙语等级测试（DELE）认证A2水平中设定的西语交流，西文读写，西汉互译等相关职业技能与素养； 2. 能够用简单句型和常见词汇对旅行社旅游产品进行推广

表3 教育培训行业应用西班牙语专业岗位群实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养	
				职业岗位技能与素养	职业语言技能与素养
1	对外汉语教师	半年（不进行轮岗）	对外汉语教学； 教案编写； 阶段成果展示	<ol style="list-style-type: none"> 了解中西方文化差异； 掌握iPad等新技术教学； 具备独立设计对外汉语教学主题趣味活动的的能力； 具备独立准备教案能力； 具备与学校、助教以及家长沟通学生学习情况和进步的能力 	<ol style="list-style-type: none"> 具备西班牙语等级测试（DELE）认证B1水平中设定的西语交流，西文读写，西汉互译等相关职业技能与素养； 掌握日常生活基本场景的西班牙语表达； 能够使用规范、标准的普通话进行双语教学； 能够在没有特别专业词汇要求的普通环境中进行交流
2	西班牙语教师	半年（轮岗2~3个，可根据实际情况调整）	教案编辑； 教材及教辅整理； 课堂活动设计及实施； 授课情况记录	<ol style="list-style-type: none"> 能够进行计算机基本操作； 具备热爱教学、关爱学生职业操守； 具备独立设计和开展教学活动的能力； 具备独立准备教案的能力； 	<ol style="list-style-type: none"> 具备西班牙语等级测试（DELE）认证B1水平中设定的西语交流，西文读写，西汉互译等相关职业技能与素养；

续表

序号	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	职业语言技能与素养
2	西班牙语 教师	半年（轮岗2~3个，可根据实际情况调整）	教案编辑； 教材及教辅整理； 课堂活动设计及实施； 授课情况记录	5. 具备与学校、助教以及家长沟通学生学习情况和进步的能力	2. 掌握日常生活基本场景的西班牙语表达； 3. 能够在没有特别专业词汇要求的普通环境中进行交流
3	教务管理 助理		教师行为规范培训； 授课情况汇总整理； 与教师沟通	1. 能够进行计算机基本操作； 2. 了解教师的主要工作职责及工作流程； 3. 具备良好的沟通能力	1. 具备西班牙语等级测试（DELE）认证A2水平中设定的西语交流，西文读写，西汉互译等相关职业技能与素养； 2. 掌握日常生活基本场景的西班牙语表达
4	留学咨询 顾问	半年（不进行轮岗）	留学业务介绍； 签证办理指导	1. 了解留学目的国的教育政策及高校基本信息； 2. 具备一定的沟通及销售能力； 3. 了解签证办理的工作流程	1. 掌握基础的西语词汇； 2. 能够帮助学生查阅学校专业，在首次咨询时能够给学生讲解

（二）考核形式

（1）将过程性评价与终结性评价相结合，其比例由校企双方协商确定，形成最终考核成绩。

（2）最终考核成绩应为等级制，具体分为优秀（ ≥ 90 分）、良好（ ≥ 80 分）、中等（ ≥ 70 分）、及格（ ≥ 60 分）和不及格（ < 60 分）五个等级。顶岗实习学生需达到及格及以上等级，方可获得顶岗实习学分。

（三）考核组织

顶岗实习考核应由学校和企业双方共同组织完成，其比例也由双方协商确定。顶岗实习学生的校内指导教师和企业指导教师根据学生在企业实习期间的表现，分别对其成绩进行评定，并撰写评语。

八、实习管理

（一）管理制度

实习生管理制度包括校企责任、考勤制度和安全保险制度等。

（1）校企责任：学校应根据学生情况制定顶岗实习计划/任务书。学生顶岗实习前，学校、企业和学生三方应签订顶岗实习三方协议，以明确三方的责任、权利和义务。此外，学校在学生参加顶岗实习前应开展相关劳动法规、相关岗位职场礼

仪和相关岗位所涉及国家文化习俗禁忌等内容的宣传和讲座，做好校外顶岗实习基地建设与维护工作。企业应制定相应岗前培训计划，安排顶岗实习岗位，建立岗位轮训机制。校企双方应共同做好顶岗实习成绩评定工作。

（2）考勤制度：企业应具备较为严格的考勤制度，企业指导教师应协助院校记录学生顶岗实习基本情况，定期向学校提供学生实习考勤记录。

（3）安全保险制度：企业应在岗前培训中为学生进行安全生产的相关制度及规定的宣讲，严格按照企业保密制度、安全制度及相关保险制度要求对顶岗实习学生进行日常管理。

（二）过程记录

（1）实习准备阶段：学生应积极参加学校组织的顶岗实习动员和相关宣传讲座，明确顶岗实习的目的、要求及考核标准，签订学生顶岗实习三方协议并按规定办理顶岗实习所有相关手续。

（2）顶岗实习阶段：学生应遵守国家相关法律法规、顶岗实习单位各项规章制度及学校顶岗实习的管理规定，服从实习单位的管理和安排，遵守职业道德和劳动纪律，认真完成各项实习任务并如实填写顶岗实习过程记录表。

（3）实习结束阶段：学生应按照实习单位要求办理相关离岗手续，按学校规定返校报到，提交完整的顶岗实习过程记录



表、顶岗实习总结报告或其他形式的顶岗实习成果。

（三）实习总结

顶岗实习结束后应安排总结交流，参加交流的人应为：顶岗实习生、该生校内指导教师、该生企业指导教师或所在部门主管。总结交流形式可为网络、电话和座谈。

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。