

高等职业学校市场营销类专业顶岗实习标准

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 / 001

四、实习条件 / 002

（一）实习企业 / 002

（二）设施条件 / 002

（三）实习岗位 / 003

（四）指导教师 / 003

五、实习内容 / 004

六、实习成果 / 007



七、考核评价 / 008

(一) 考核内容 / 008

(二) 考核形式 / 008

(三) 考核组织 / 009

八、实习管理 / 010

(一) 管理制度 / 010

(二) 过程记录 / 011

(三) 实习总结 / 012

附件 / 013

一、适用范围

本标准由商业职业教育教学指导委员会研究制定，适用于高等职业学校市场营销类专业学生的顶岗实习安排，面向生产、销售、服务等行业，针对市场营销类岗位（群）或技术领域。

二、实习目标

学生通过市场营销类专业顶岗实习，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。



四、实习条件

（一）实习企业

具有独立法人资格、依法经营、管理规范、规模较大、技术先进，有较高的社会信誉或具有较高资质等级的专业营销类企业或拥有独立设置的市场营销类岗位的综合型企业，提供专业对口或相近顶岗实习岗位。

（二）设施条件

实习企业安全管理组织机构健全，实习环境安全健康，符合国家标准。实习企业应严格遵守国家有关法律法规，不得安排学生到酒吧、夜总会、歌厅、洗浴中心等营业性娱乐场所顶岗实习。不得通过中介机构代理组织、安排和管理学生顶岗实习工作。不得安排学生从事与市场营销类岗位无关的工作。有条件的实习企业应向顶岗实习学生按工作量或工作时间支付合理的实习报酬，不得截留应给予学生的各种津贴、补助。提供学生顶岗实习期间安全保障，如安全教育、劳动防护用品、保险等。提供电脑、电话、传真等必要的基础设施；提供所需的信息资料，如国家标准、行业标准、企业标准及相关技术资料，保证学生顶岗实习效果。学生顶岗实习期间应执行国家在劳动时间方面的相关规定。

（三）实习岗位

市场营销类专业岗位群主要涵盖市场部岗位、销售部岗位、公关部岗位、企划部岗位、客户服务部岗位。

（四）指导教师

职业学校和实习企业应建立实习指导制度，共同组建由企业指导教师和学校指导教师组成的实习指导团队。具体要求如下。

1. 企业指导教师

企业指导教师应具备教育教学工作所必需的基本素质和能力，实习企业应选派职业素养高、责任心重、职业技能强、实践经验丰富的业务骨干担任实习指导教师。

2. 学校指导教师

学校指导教师应坚持正确的政治方向，作风正派，职业学校应选派职业素养高、责任心重、专业教育教学经验丰富的专业骨干教师担任实习指导教师。双方要共同加强学生顶岗实习期间的思想政治教育、职业道德教育和职业技能教育。



五、实习内容

表1 高职市场营销类专业岗位群实习内容

实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
认知行业、企业	1周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行业认知; 2. 企业认知; 3. 企业文化学习; 4. 企业规章制度学习 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解实习企业所在行业发展状况; 2. 了解实习企业基本情况; 3. 熟悉企业文化; 4. 知晓企业经营管理、安全生产经营的规章制度
市场部实习	4周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉部门职责; 2. 掌握本部门工作流程、工作规范; 3. 市场调研与分析; 4. 营销环境分析; 5. 市场需求预测; 6. 营销绩效的评估与控制 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解市场行情, 根据市场行情进行市场开发; 2. 掌握市场营销管理过程, 分析企业产品营销环境; 3. 熟悉营销信息系统和营销市场调研; 4. 掌握对行业与竞争者的分析; 5. 掌握市场需求的衡量、预测及新市场的开拓; 6. 熟悉营销绩效的评估与控制方法, 把握产品销售情况
销售部实习	4周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉部门职责; 2. 掌握本部门工作流程、工作规范; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解企业的销售工作; 2. 熟悉销售渠道, 掌握渠道开发、建设及管理的相关技能;

实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
		3. 销售目标制订与分解; 4. 渠道维护与开发; 5. 销售方式选择; 6. 日常销售管理	3. 熟悉企业常用的销售方式, 正确进行销售业绩评估, 熟练使用新的销售方式, 高效完成销售活动; 4. 熟悉销售目标及日常销售工作管理
公关部实习	4周	1. 熟悉部门职责; 2. 掌握本部门工作流程、工作规范; 3. 企业公关信息传播与管理; 4. 企业公关危机处理	1. 了解公关部地位、作用、岗位职责及公关人员应具备的基本素质; 2. 了解组织调研及分析企业公共关系的各个指标; 3. 了解企业公关调研活动的程序、种类、方法及技巧; 4. 熟悉企业内外关系的协调; 5. 熟悉企业公关信息的传播与管理, 企业形象及企业文化的宣传; 6. 熟悉及时发现并处理好各种公关危机的方法; 7. 通过参与实际公关工作, 掌握公关部具体工作的运作
企划部实习	5周	1. 熟悉部门职责; 2. 掌握本部门相关工作流程、工作规范; 3. 营销战略设计;	1. 了解企划部的工作内容、职责范围、工作方法等; 2. 熟悉营销战略计划的制订流程; 3. 熟悉产品促销方式、方法; 4. 熟悉各种广告宣传方法及媒介的选择;

实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
		4. 公关专题活动策划； 5. 产品的促销以及广告宣传策略	5. 掌握各种公关专题活动的策划、实施程序及活动经费的预算； 6. 掌握企业的终端促销技巧； 7. 实际参与各类公关策划活动
客户服务部实习	4周	1. 熟悉部门职责； 2. 掌握本部门工作流程、工作规范； 3. 客户资料管理； 4. 客户回访、客户投诉	1. 客户资料管理，学习资料收集，资料整理，资料处理； 2. 客户回访，通过不同方式了解不同客户需求、进行市场咨询，提高客户满意度，熟悉客服回访流程及回访内容，掌握回访规范及使用用语； 3. 客户投诉处理，掌握客户投诉处理流程，学习制订客户投诉处理方案，具备处理客户投诉的能力； 4. 跨部门沟通，参与营销活动
总结交流	2周	1. 撰写实习总结； 2. 参加顶岗实习总结表彰大会	1. 实习总结反映了顶岗实习期间知识运用、职业技能与素养提升、岗位业务创新的状况； 2. 实习总结撰写规范，语言通顺，逻辑清晰； 3. 实习总结字数不少于3 000字

1. 实习部门和实习岗位

职业学校和实习企业协商，原则上应安排学生在实习企业市场营销相关部门进行轮岗实习，提高学生综合职业能力；对通过顶岗实习实现就业的实习学生，建议根据企业岗位业务实际，选定一个或几个部门（岗位）开展实习。

2. 实习时间和实习方式

职业学校和实习企业协商，原则上应安排学生在实习企业市场营销相关部门进行规定时间的轮岗实习；实习学生根据企业部门业务实际需要，确定相应的具体实习时间；对通过顶岗实习实现就业的实习学生，根据企业岗位实际需求和学生实际情况，进行至少半年以上的定岗实习。

3. 工作任务和职业技能

职业学校和实习企业协商，根据企业工作任务实际和职业技能要求，通过参观、岗前培训、实际操作等，使学生能够熟悉工作职责、业务流程、工作规范，掌握相应职业技能；理论联系实际，把学校所学知识应用于工作，切实提高学生的业务能力和职业素养。

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

实行职业学校和实习企业共同考核制度。企业指导教师考核学生在岗位实习时的表现和岗位实习任务的完成情况，原则上占总成绩的70%；学校指导教师考核学生完成实习周记、实习学生撰写顶岗实习总结（或实习期间形成的技术方案或论文、或实习期间完成的实物作品的图文说明或音视频说明材料）的情况，原则上占总成绩的30%。

(二) 考核形式

采用过程性考核和终结性考核相结合的方式进行考核。企业指导教师对实习学生的考核包括实习过程评价和实习业绩评价两部分，实习过程评价主要考核实习学生在岗位实习时的表现，实习业绩评价主要考核实习学生岗位实习任务完成情况。建议二者的分配比例为1:1，考核结果填写在《顶岗实习企业鉴定表》中。

学校指导教师对实习学生的实习周记、顶岗实习总结（或实习期间形成的技术方案或论文、或实习期间完成的实物作品的图文说明或音视频说明材料）进行评价。建议采取岗位工作技能展示、实习演讲展示等多种灵活表现方式。

考核实行等级制，分为优秀、良好、合格和不合格四个等级，优秀为85~100分，良好为70~84分，合格为60~69分，不合格为60分以下。学生考核合格者获得学分，学校为合格学生颁发由实习企业和学校共同认定的高等职业学校市场营销类专业学生《顶岗实习经历证书》，并纳入学籍管理内容。高等职业学校市场营销类专业学生《顶岗实习经历证书》内容包括实习企业与学校双方对学生实习的评价与鉴定。学生顶岗实习考核的成绩作为评价学生学业情况的重要依据。

（三）考核组织

职业学校和实习企业共同组织顶岗实习考核工作。其中企业指导教师具体负责顶岗实习过程评价和实习业绩评价，学校指导教师具体负责实习周记、顶岗实习总结（或实习期间形成的技术方案或论文、或实习期间完成的实物作品的图文说明或音视频说明材料）的评价。



八、实习管理

（一）管理制度

1. 学校和企业责任

职业学校、实习企业、学生应签署《顶岗实习协议》，职业学校与实习企业应联合制订《顶岗实习管理办法》，职业学校应制订《顶岗实习实施方案》，明确顶岗实习时间、实习内容、考核标准等具体要求，实习企业应制订《校外实习基地管理制度》，明确顶岗实习工作实践的安排、安全文明生产经营等具体要求。

职业学校与实习企业应联合成立顶岗实习领导小组，负责学生顶岗实习的组织和管理，制订顶岗实习教学计划，开展专业教学和职业技能训练，为学生参加顶岗实习提供条件。

职业学校应设立顶岗实习管理工作机构，落实学生顶岗实习工作。加强顶岗实习工作监督检查，协调有关职能部门、实习企业 and 专业系部，共同做好顶岗实习管理工作，保证顶岗实习工作的安全和有序。

职业学校应与实习企业协商确定实习企业专门人员负责学生顶岗实习管理工作。

2. 考勤

学生应严格遵守职业学校和实习企业的规章制度，服从管理。应积极参加职业学校和实习企业组织的文化教育及相关培训活动；无正当理由并且未经职业学校批准，不准擅自离开实

习企业；违反顶岗实习纪律的学生，应按职业学校和实习企业的相关规定处理。

3. 安全管理

职业学校和实习企业应当对市场营销类专业顶岗实习的学生进行安全教育、岗前职业道德教育和职业技能培训，保证顶岗实习学生具备基本的安全知识、职业道德和必要的职业技能。未经安全生产教育和培训的实习学生，不得上岗作业。

职业学校应为实习学生投保全国职业学校学生实习责任保险基本险。

实习学生进入实习企业顶岗实习前，职业学校应与实习企业签订顶岗实习协议，明确各自的责任、权利和义务。

职业学校和实习企业应当加强学生在顶岗实习期间的住宿管理，保障实习学生的住宿安全。

（二）过程记录

职业学校和实习企业应加强学生顶岗实习的过程管理。实习学生应按要求认真撰写实习周记，记录每个工作周的实习过程和实习心得，为撰写实习总结积累素材，并定期交给学校指导教师检查、留存；企业指导教师和学校指导教师应撰写顶岗实习指导日志，记录实习指导过程和指导心得。指导日志是实习企业和职业学校对指导教师进行业绩评价和报酬发放的重要依据。建议学校指导教师实行每2周一次面对面指导制度，学



校指导教师和企业指导教师实行每月一次沟通交流制度，确保学生顶岗实习的正常秩序。

（三）实习总结

实习学生应按要求认真撰写顶岗实习总结（或实习期间形成的技术方案或论文、或实习期间完成的实物作品的图文说明或音视频说明材料）并交予学校指导教师；按要求参加顶岗实习座谈会、顶岗实习总结表彰大会。

指导教师应按要求完成指导工作，提交学生顶岗实习评价资料、顶岗实习指导日志。

职业学校应与实习企业联合建立顶岗实习交流、总结与表彰机制。召开顶岗实习座谈会，交流实习心得；评选优秀实习生、优秀指导教师，召开顶岗实习总结表彰大会，为优秀实习生和优秀指导教师颁发荣誉证书，增强实习学生和指导教师的成就感和荣誉感，促进顶岗实习质量不断提升，稳步提升顶岗实习工作的科学性和可持续性。

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。

