



广东工程职业技术学院

《旅游英语》自评报告

二〇一六年五月

目 录

1	专业定位与人才培养模式	- 4 -
1.1	专业设置与定位	- 4 -
1.2	专业建设规划与实施	- 5 -
1.3	人才培养模式改革	-7-
2	教学基本条件	- 15 -
2.1	教学团队结构	- 15 -
2.2	教学团队素质与水平	- 16 -
2.3	教学团队建设	- 17 -
2.4	实践教学条件	- 18 -
2.5	经费投入	- 20 -
2.6	教材与图书资料	- 20 -
3	教学改革与教学管理	- 22 -
3.1	课程体系与教学内容改革	- 22 -
3.2	教学方法与手段改革	- 24 -
3.3	实践教学	- 26 -
3.4	教研教改成果	- 28 -
3.5	产学研结合	- 29 -
3.6	教学管理与质量监控	- 31 -
4	人才培养质量	- 34 -
4.1	基础理论与专业技能	- 34 -
4.2	职业能力与职业素质培养	- 35 -
4.3	学生满意度	- 35 -

4.4	毕业生就业与社会声誉.....	- 35 -
5	专业特色或创新.....	- 36 -
5.1	专业特色.....	- 36 -
5.2	专业创新.....	- 37 -

1、专业定位与人才培养模式

1.1 专业设置与定位

广东工程职业技术学院旅游英语专业与 2005 年成立，目前本专业在校生 3 个班共 80 多人，生源状况良好。本专业至今已经有 9 届毕业生 360 多人，分别在广州四季酒店、喜来登酒店、希尔顿酒店、佛山洲际酒店、广之旅、国旅、中旅等等企业实习与就业。本专业的定位及培养模式都得到业内人士的肯定。

旅游英语专业的专业定位准确，符合国家高职高专教育的要求，适应国家经济发展的需要。具有清晰、正确的职业教育观念，办学思路准确，质量意识强。学校各级领导高度重视专业建设工作，效果显著。

1.1.1 专业设置背景

随着中国经济的持续发展，中国旅游市场近年也持续较快增长。据统计，2015 我国旅游业增加值已占到 GDP 的 4.8% 以上，旅游消费对社会消费的贡献超过 10%，其中对住宿业的贡献率超过 90%，对民航和铁路客运业的贡献率超过 80%，对文化娱乐业的贡献率超过 50%，对餐饮业和商品的贡献率超过 40%。

其次，旅游消费和旅游业发展还能缓解目前突出的就业问题。我国旅游业多年来一直保持平稳较快发展的良好势头：2015 年国内旅游人数达到 40 亿人次（+10.5%）；国内旅游收入 3.42 万亿元（13.1%）；入境游 1.34 亿人次（+4.1%），实现国际旅游收入 1136.5 亿美元（+0.6%）；出境旅游人数 1.17 亿人次（+12%），旅游花费 1045 亿美元（+16.7%）。2015 年我国旅游直接就业人数 2798 万人，与旅游业相关的行业超过 110 个，每年可新增旅游直接就业 50 万人。

根据国家旅游局数据统计，到 2015 年底，中国三大旅游市场总人数超过 42 亿人次，并成为世界第一大入境旅游接待国，第一大出境旅游客源国，并形成世界上最大的国内旅游市场，旅游业对中国经济社会发展的积极作用更加凸显。

旅游业是操作性很强的一个行业，对实际操作能力的要求远比对知识的要求更高。因此企业，特别是旅行社业，更愿意使用那些对旅游业务熟悉、肯吃苦的高职生，相对来说，企业认为他们比本科生工作更踏实；而酒店也则要求高职生还要将眼光放低点，调整心态，下基层，有耐心和毅力，不要好高骛远。

1.1.2 专业定位

旅游英语专业立足珠三角，扩展辐射广东省，面向管理、服务第一线，培养具备旅游企业管理基本理论和基础知识、能熟练地用英语进行交流、精通交际礼仪，能胜任旅

行社、国际品牌酒店、度假村、在线商旅公司、邮轮等涉外旅游企业的基层管理工作，具有良好职业道德和团队合作精神的的高素质技术技能型专门人才。

学生毕业后可到涉外酒店、国际旅行社、在线商旅、景区、邮轮、会展企业等任职，同时，学生也可到高等院校相关专业深造。

专业定位的准确性来自社会对人才的需求，来自社会调研。我们始终保持和社会各企业的联系，包括通过专业指导委员会、通过专业实习调研、通过兄弟院校的相互学习、通过把握国家产业的发展及变化，不断将专业定位在人才需求的准确位置。

1.2 专业建设规划与实施

1.2.1 专业建设思路

旅游英语专业办学总体思路是：校企合作构建“订单式”人才培养模式，以市场需求为导向，以技能训练为重点，为珠三角地区乃至广东省业培养专业知识扎实、服务技能熟练、素质水平高的综合型基层和中管理人才和服务型人才，不断创新构建校企合作新模式，对高职旅游英语专业人才培养模式起到一定的示范作用。

- 依托行业、产学结合，以市场需求为导向，实行“订单式”人才培养模式和“2 + 1”教学计划
- 坚持“校企合作”的基本理念，以培养“管理理念先进，理论功底扎实，基本技能过硬，专业能力突出，能够适应现代旅游饭店各种岗位要求的高素质人才”为目标，教学中着重从教学方法与实践环节着手，强化职业技能与综合素质训练，逐渐形成了自己的教学特色。
- 不断创新和提升校企合作办学模式的实践，实现“以教促产、以产养教”。

1.2.2 专业建设规划与实施

按照学校专业总体发展规划要求，旅游英语专业制定了科学可行的专业建设规划，建设目标明确。

A 以校企合作为原则，根据专业培养目标逐渐完善培养方案和教学计划，摒弃学科型的本科“压缩饼干”式教学模式，构建符合高职教育规律的全新教学体系；围绕专业核心职业技能的形成安排理论课和实践课，理论“必需、够用”为度，注重创新能力培养，强化实际操作技能训练；配合学院总体部署，加强教学管理，逐步实行学分制、导师制；开设专业选修课、全校选修课，提高学生综合素质。

B 旅游英语专业在长期的探索过程中，逐步摸索出了适合本专业高职教育的“订单式”人才培养模式，并通过“2+1”教学模式开展教学：即前两年在校学习专业知识，培养专业能力，第三年根据企业订单要求分专业方向与企业共同培养。本专业毕业生就业率高，社会声誉好。历届毕业生就业率都在 97% 以上，近两年达到了 100%，毕业生深受企业欢迎，就业后迅速为企业所重用，有多人成长为知名企业业务骨干。

C 建立一支高水平、高素质的旅游英语师资队伍，优化旅游英语专业的教师队伍结构，引进与培养并重。引进高职称、高学历、双师型骨干教师，特别是聘请企业管理精英担任部分专业课兼职教师；积极鼓励中青年教师攻读硕士学位；委派教师参加各种专业学术活动和培训班，学习新知识、掌握新软件，在接受继续教育的过程中提高学术水平；鼓励教师参与到企业的生产活动中去，提高专业技能，获得双师资格。通过上述措施，优化教师结构，增大专任教师中的高级职称比例、硕士的比例、双师型教师比例，形成合理的学术梯队。

D 重视课程建设，强化精品意识课程建设是提高教学质量的重要方面。规划要求教师积极争取学院重点课程的立项，在十三五期间，力争将具有鲜明专业特色的 1-3 门课程建设成校级精品资源共享课程 3 年内力争有 1 门课程建设为省级精品资源共享课程。

E 大力推进教学改革，促进教材建设鼓励教师开展教学改革和创新，并及时总结教改成果编写教材。制定了教材建设规划，发动全体教师总结课堂教学改革的经验，编写适合旅游英语高职教育的教材。其中主干专业课程和特色专业教材争取列入教育部高职高专规划教材和国家级、省级“十三五”规划教材。

F 加强校内外实践教学基地建设完善和扩建校内的实训室，增加先进设备，满足实训需求。积极拓展校外实训基地，目前已建立 5 个高质量的校外实训基地，我们的目标是每年扩建 1 个校外实训基地，到 2020 年，将校外实训基地增加到 10 个左右，为学生了解旅游酒店市场现状及发展动态，毕业后顺利就业上岗创造良好的条件并加强与行业协会的联系与合作。

G 大力开展教研工作，鼓励教师开展各种形式的教研与科研活动，探索旅游英语教育规律，结合教学实践发表教学研究论文和科研论文，并申报省级、校级科研教改项目。

H 继续推进教学改革，健全毕业实习校企联合监督机制。

a. 探索旅游英语专业毕业设计的模式。自本专业成立以来，针对如何监控学生实习期间的表现（尤其是第三学年的毕业实习）进行了深入的实践与探索，目前已经创建出

一个有效的校企联合评价模式。主要是在学生提交的毕业实习综合实践报告的基础上，进行深层次的毕业论文撰写。近年来，我们一直在考虑高职院校是否能够从职业教育的特点出发，结合旅游英语专业“2+1”教学模式的实际，利用“毕业综合实践报告”来代替“毕业论文”，从而在一定程度上强化学生经验的获得，提高他们对技能的重视程度，这也是我们进行实践教学改革的一个努力方向。在未来3年内，我们将进一步探索旅游英语专业毕业设计的模式。

b.健全毕业实习校企联合监督机制。旅游英语专业学生在第三学年进入企业进行毕业实习，校企双方共同对实习生进行管理。根据近年来的探索发现，企业在对实习生的管理和指导过程中，往往注重他们的工作表现并对其进行评估与考核，对工作绩效的评定做得较好，但却对实习生的职业心理调适能力重视不够，容易使学生产生职业认识上的误区，导致心理失衡，引起人员流失现象。在学生毕业实习环节中，校方与企业都必须共同担负起监控职责。因此，有必要在目前校企合作的平台，加强企业全方位管理学生、引导学生的力度，特别是促使企业更有效地培养学生的适应能力，以更好地满足企业人员素质的需求。我们将在目前校企联合评价模式的基础上进一步健全校企联合监督机制，以促使校企合作向深层次发展。

1.3 人才培养模式改革

1.3.1 人才培养方案设计

1.3.1.1 学制

三年

1.3.1.2 培养目标

本专业培养德、智、体、美全面发展，面向管理、服务第一线、具备旅游企业管理基本理论和基础知识、能熟练地用英语进行交流、精通交际礼仪，能胜任旅行社、国际品牌酒店、度假村、在线商旅公司、邮轮等涉外旅游企业的基层管理工作，具有良好职业道德和团队合作精神的高素质技术技能型专门人才。

1.3.1.3 职业岗位群与职业发展

就业领域	主要业务工作	初始岗位	发展岗位	预计年限
旅行社、 在线商旅 公司	旅行社接待、服 务、管理工作	领队、导游、国际旅行社 派驻外工作人员、计调、 外联、旅游(销售)顾问、	基层员工 主 管 部门经理 —旅行社管理	基层员工 主管 (3-5年) 部门经 理(5-8年) 旅行

		签证专员、会展部等	层	社经理（10年）
涉外酒店、豪华邮轮	星级酒店（豪华邮轮）对应岗位的服务、管理工作	酒店（邮轮）前厅部预定、接待、礼宾、商务中心、客房部高级管家、西餐厅等；酒店会务专员；酒店销售人员、行政管理岗位	基层员工 领班 主管 部门经理 酒店（邮轮）管理层	基层员工 领班（1年） 主管（3年） 一部门经理（5-8年） 一酒店（邮轮）管理层（10年）

1.3.1.4 人才培养规格

知识要求

A 了解现代旅游业的历史、现状和发展趋势；熟悉我国旅游市场的内外环境，学会旅游市场调研、目标市场细分和市场营销策划的技巧、方法。

B 掌握旅游企业（特别是酒店和旅行社）各主要岗位的职责、行业标准及服务规范，并将专业知识应用于实践。

C 熟知相关的旅游政策和法规知识，用于指导旅游企业的经营与管理。

能力要求

A 语言表达能力（包括外语和普通话），体现在说明、说服、吸引、感人、创造和控制等六个方面。

B 应对涉外旅游业综合性、复杂性、全球性和多变性的工作特点，培养独立工作和随机应变能力。

C 较强的组织能力和协调能力。

D 现代信息技术的掌握和运用能力。

E 有敏锐的观察和分析能力、具有较强的前瞻性和预测能力。

F 现代心理学的掌握和运用。

职业素质

A 良好的社会沟通能力，打造改善人际关系的基础。

B 在旅游服务 老三化（规范化、标准化、程序化）的基础上，创新思路，突出 新三化（个性化、特色化、专业化），力求为社会提供更高效、更规范、更到位的优质服务。

C 具有一般医疗卫生、防身保健、急难救助的常识和技能，以便在危急关头，以所学的知识和本领发挥独特作用的能力。

D 具有社会责任感的主人翁意识。一方面，树立大旅游、大市场和大发展的经济发展观念，另一方面，不断增强绿色环保意识，用科学发展观指导理论学习与实操训练。

E 微笑、礼貌、尊敬、关爱、诚实、守信等职业道德，把旅游服务专业融入到创建和谐文明的社会活动中去。

1.3.1.5 课程体系结构

课程体系的设计充分体现“校企合作”的指导思想，紧密结合企业与市场需求，结构设计合理，科目数量合适，实践课程占总学时的 50% 以上，符合高职教育培养技术应用性人才的目标。

学生在三年的学习期间共修 37 门课程，掌握六个能力模块（公共必修课程、公共选修课程、专业基础课程、综合实践课程、专业核心课程、拓展课程），再加上课外的选修和各种专业知识讲座，力求使学生具有全面的知识基础，同时也具有较为深入的专业知识和技能。

在课程设计上，本专业遵循五个原则：（1）超前性原则：人才培养坚持以市场为导向，本专业在对未来经济发展趋势、未来人才市场需求作出分析和预测的基础上完成课程设置，向超前开发课程目标努力；（2）多元性原则：本专业针对现代职业劳动界限的超越和对劳动者知识结构的需求，即职业教育必须使受教育者具有跨岗位、跨职业的能力，努力开发多元化课程；如开设必修课、必选课、任选课、活动课等；（3）基础性原则：课程改革本着加强基础能力训练，增强学生潜在能力，设置社会行业基础性课程为本，在本专业课程设置中，加强基础知识教学，强化文化基础知识的学习和专业基本操作规范的训练；（4）实践性原则：实现能力教育的一个重要支撑点是实践教学，因此，在本专业设置课程中充分体现岗位资格所需要实践的环节、内容，同时体现交叉复合岗位和职业的实践内容、形式，另外还体现各种实践的可操作性；（5）灵活性原则：课程改革在注重基础知识、实际操作、理论研究结构组合的同时，更加突出客观实际需要。在纵向上，使其能组合出不同层次岗位职业人才培养的方案。

理论课程体系：

课程体系决定着教学方式方法、手段和组织形式，课程改革是高职教学改革的核心内容之一。高职教育要想办出特色，要想办出生机和活力，就要立足当前，面向未来，研究市场。旅游英语专业是有生命力的、前景广阔的专业。为培养适应现代旅游业发展需要的高质量人才，本专业首先在课程设置进行调整。打破传统的基础课和专业课分离的状况，根据用人单位需要，围绕基本素质和专业能力重新设置课程。

为了提高学生的基本素质和专业能力，开设了 37 门课程，以培养学生优良的思想品德、强烈的事业心、良好的职业道德；牢固的服务意识、组织意识和吃苦意识；健康的心理素质和身体素质；积极的创新意识以及优雅得体的气质风度以及具有旅游行业所需的能力；具有较强的英语听说能力和基本阅读能力；具有人际沟通、公关协调的能力；具有计算机处理旅游行业商务的能力具有市场销售能力等。课程设置中，立足当前，兼顾长远；兼顾知识的广度与深度；兼顾理论学习与技能训练；突出外语和专业课教学

为了使课程设置更趋合理，教师们还经常去酒店、旅行社交流或定期邀请知名酒店、旅行社经理来学校给学生作报告，了解企业对学生在知识上的需求和实践能力方面的需求，根据这些情况及时调整专业设置和课程设置。

由于能够根据酒店、旅行社的用人需要及时调整课程设置，使我们在教学上更有主动性和针对性，学生们在课堂上既学到了理论知识，又掌握了过硬的技能。综合素质提高了，学生们的从业信心大增。用人单位也给予学生很高的评价。

本专业课程结构体系分为包括六个模块：公共必修课程、公共选修课程、专业基础课程、综合实践课程、专业核心课程、拓展课程。这六大模块相互关联，层层推进，实践证明确实起到为旅游行业度身订做 零过度 的 订单式 人才的作用

专业主干理论课：旅游英语、酒店服务英语、导游英语、中国旅游地理、旅游市场学、现代酒店管理、旅行社管理、导游业务、中国/广东导游基础知识、旅游政策与法规等。

实践教学体系：

实践性是旅游英语专业教学的突出特征，学生的实践能力是教学成功与否的重要标志。针对专业特点，在教学安排中，不断加强实践性教学环节。在校期间的实践能力培养占了教学计划的一半以上，而且还根据各个年级的特点，制定不同的实践计划。

在实践教学中，以培养学生学习兴趣为动力，以积极参与为前提，以校内外实习基地为载体，加大实践教学的份量，引导学生进行创业实践。例如导游服务，要求指导教师先组织学生了解导游服务程序和操作标准，使学生在专业老师的指导下，从筹划、制定路线、计算成本、租车、组织同学、讲解到如何与司机打交道等，进行模拟训练。通过具体的实践活动，提高学生实际操作能力和解决问题的能力。学生只有通过具体的实践，才能加深对所学基础知识的理解；只有经历了实践的全过程，才能系统地掌握各个环节的基本技能。指导老师有意识地组织学生进行全过程的实践，在实践中发现不足及时补救。

实践教学是培养学生技术应用能力，实现“订单式”专业人才培养目标的关键环节。我们按以下思想建立实践教学体系：

A．重视、加强实践教学环节，按培养基本技能、专业基本能力、专业综合能力的不同目标设置实践环节，与理论教学体系相配套，互相交叉、互相渗透、有机融合。

B．注重实践教学占总教学时间的比例，实践教学占总教学时间的50%以上，实践教学三年不断线。

C．按照“产学研结合”思想安排综合性实践教学项目。如顶岗实习、毕业论文尽量结合实际工作。

D．每学期均安排专业见习或训练、实习周。学生进行校内实习、实训，结合专业课程，组织学生去酒店、旅行社参观，了解企业的工作流程，请工作人员给以讲解，增加学生对企业的感性认识。同时组织学生利用课余时间或节假日到酒店、旅行社见习锻炼，使学生对旅游行业有更直接的体验，然后再回到课堂，深化理论，探讨解决问题的方法，促进理论与实践的结合。参加实训基地训练或酒店实习，接触行业和社会环境，培养劳动观念，培养全面素质，锻炼适应社会的能力。

E．学生实习期间，专业教师与学生保持热线联系，及时给予指导、慰问与鼓励；选好学生实习组长，加强学生实习的自我管理；要求每位学生写好实习月记。实习结束后，每位学生撰写实习总结，谈心得体会，进行全面总结。实习成绩记入学业成绩。

因此，本专业在课程体系建构上符合培养目标的要求，专业课程针对性和实用性强，科学可行，并且能根据社会发展的需要，及时更新教学内容，反映先进技术成果和职业岗位新要求，对学生的个性培养也逐步加强，实践证明我们的教学内容与课程体系改革是成功的。

1.3.2 人才培养方案实施

1.3.2.1 加强和提高教师职业素质，适应教学改革要求，建设一流师资队伍

A 根据专业规划适时引进人才

引进人才充实专职教师队伍，改善教师队伍结构。本专业每年有计划地引进从高校引进副教授及以上职称的旅游英语专业教师，从企业、公司引进具有中级及以上职称的专业技术人员，争取3年内能引进1~2名本专业的博士研究生，从而在年龄结构、职称结构、学历结构等方面形成合理的教师队伍。

B 更新思想观念，提高教学水平

有计划组织教师学习职教理论、教育教学方法。安排教师到酒店、旅行社进行旅游英语专业技能培训。

C 培养双师型素质教师

教学的硬件条件满足后，还需要一支高水平的“双师型”教师队伍。这支队伍不但要精通理论和业务，而且还要有较强的工程实践能力，实际指导和动手带着学生做。需要学生掌握的知识和技能，教师必须自己能先做到，这样才能真正向学生传授知识和技能，保证“订单”教育的实现。本专业每年均安排教师到企业或服务一线进行实践，并注重对青年教师双师素质的培养。

“双师型”教师队伍建设的做法是：一是靠培养，鼓励教师去企业挂职锻炼，保证学校技能教育与旅游行业的技能发展相同步。同时积极鼓励教师参加教学改革与教材编写等工作，以多种形式和手段促使教师提高业务和教学水平；二是靠引进，从社会上引进专业技术人员。同时，校企合作企业的业务和管理人员也承担部分教学工作，他们也是学院的双师型教师；三是鼓励青年教师考取专业技能证书；四是安排教师带队实习，提供教师接触酒店、旅行社的机会，了解行业发展动态及行业操作规范。

D 相对稳定的兼职教师队伍

本专业合作单位众多，为专业教学提供了稳定的兼职教师队伍。聘请广之旅国际旅行社股份有限公司人力资源总监为本专业外聘教师，任专业实习指导老师；聘请广东绿色国际旅行社出境部经理王尚成、白云万达希尔顿酒店人力资源经理王志永、保利酒店集团人力资源总监陈金义参与专业建设；聘请广东技术师范学院华南旅游研究所所长旅游管理教授陈鸣为本专业外聘副教授。

1.3.2.2 以教学改革为重点，进行课程建设

课程和教学是人才培养的核心，结合市场需求深化教学改革是本专业教学的努力方向。为此，本专业构建了以能力为本位的课程体系，即通过产学研结合，创建培养高级技能型人才的课程目标、课程结构和课程体系，采用先进的教学模式，不断加大课程改革和教材建设的力度。实践证明，我们的课程体系是符合培养目标要求的，专业课程的针对性和实用性非常强，结构合理，科学可行，并能根据社会发展及时更新教学内容，反映先进技术成果和职业岗位的新要求，有效地促进了学生个性培养教育。

A 优化课程结构

旅游英语专业人才培养注重学生的实际应用能力，在调整教学目标的基础之上，我们进行了以下改革：2009 学年，经过教师课堂教学反馈结合专业指导委员会的意见，

删除了《旅游学概论》与《中外民俗》两门课程，将《旅游学概论》与《中外民俗》两门课程相关知识点调整到《中国旅游地理》、《旅游英语》课程内容中，增加了《管理系基础》、《实用英语语法》。在学生的专业核心能力训练得到有效保障的同时，扩大了学生的知识面，使教学真正满足了学生的学用一致，并节约了教学资源成本。

B 改革教学模式

校企合作，实行“2+1”教学模式。学生在学完所有课程之后进入实习阶段。在此期间，要求学生全面掌握酒店或旅行社服务的各个环节，更深入地了解相关行业服务与管理中遇到的各种实际问题，深化对行业的感性和理性认识。实习期间，我们安排指导教师与学生保持联系，及时给予指导、慰问与鼓励；挑选学生实习组长，加强学生实习的自我管理；要求每位学生写好实习月记。实习结束后，每位学生撰写实习报告，进行全面总结。实习成绩记入学业成绩。

具体实施如下表：

序号	时间	教学安排	实施方案	预期目标
1	第一学期	理论学习；专业介绍；参观旅游展览、旅行社等企业	上课；专业骨干教师等介绍本专业情况；参观旅游展览、旅行社	理论奠基；对旅游专业形成初步认识，初步定位角色
2	第二学期	理论学习,参观酒店等企业	上课；参观广州各大酒店介绍企业精神和行业特色；学生自行设计路线广州一日游	专业知识较为丰富；初次体验酒店、旅行社工作；参加职业技能资格考试
3	第三学期	理论学习,四周企业顶岗实习	上课；企业培训一周后正式上岗，由老员工师徒式教授；秋交会现场实习；	参加职业技能资格考试，理论能指导实践，体验真实工作，积累经验，锻炼能力
4	第四学期	理论学习,四周企业顶岗实习	上课；企业培训一周后正式上岗，由老员工师徒式教授；春交会现场实习；	理论精深；能独立应对和处理工作中的问题
5	第五、六学期	毕业实习	由实习指导教师带队，全面进入各酒店、旅行社进行顶岗实习工作	能充分胜任酒店、旅行社各部门基层工作和各项管理工作

C 加强外语学科教学

广州的酒店业每年要接待大量的外籍客人，旅游行业也继续大批量懂外语的领队。而当前旅游、酒店业一个普遍的现状就是接待人员外语水平较差，不能满足客人的需要，因而也成了客人投诉的一个焦点。针对大专生到星级酒店、大旅行社的实习和工作，企业方面对学生的英语等外语水平要求较高。为满足企业的要求，从建立开始，我们就

加大了培养学生英语听说能力的力度。在第二外语课程的安排中，我们利用现有教师资源，开设了日语、法语等选修课程，加强了学生外语能力的学习。

D 教学方法和教学手段

变传统的授课方式，建设现代化多媒体教室，积极利用 Internet 网、多媒体教室、课件等先进设备来开发实践性教学，让学生通过网络、录像、图片了解酒店的规范化服务与管理，了解国际旅游业及酒店业的最新发展，调动学生的积极性，提高教学的形象性、高效性、保证实践性教学的高质量。旅游英语专业坚持以学生为中心，岗位需求为方向的原则，根据课程不同的特点采取不同的教学方法。

a. 引导学生自主学习

在高等职业教育的教学理论指导下，本专业教师积极实践以学生为主体的教学方法。教师在收集教学信息时，眼光不仅仅局限在课本上，而是投向了知识更新较快的互联网，及时传授给学生具有前瞻性的知识。教师在教学过程中以培养学生自我构建知识的能力为目标，为学生创造主动学习的平台，采用合作教学方式，师生共同分享知识和经验。例如在理论教学中采用激励、情景模拟等方法；在实践教学中采用准备、教师示范、学生模仿、练习总结的四阶段教学程序。坚持以学生为主的教学方法，合理利用多媒体与案例讨论，激发了学生的学习兴趣，提高了课堂教学效率。

b. 充分挖掘地方教学资源，打破课堂局限

根据旅游英语专业的特点，教师选择灵活的教学形式，用那些能够在最大程度达到教学目标的教学形式，充分挖掘地方教学资源，来发展学生的认识兴趣和能力，让学生走出教室，接触真实的自然与人文资源，锻炼培养了学生对旅游资源的认知能力。

c. 利用国内外社会资源，增强专业学术氛围

利用本专业培训和实习基地众多的优势，聘请相关行业专家来我院进行学术交流、讲座，增强学术氛围，开阔学生视野。

d. 利用现代信息技术条件，建立网络职业教育和培训，必修课有 70% 以上使用多媒体授课，有效地培养学生的创新能力和技术应用能力。随着信息技术的发展，旅游英语专业在教学改革和实践的探索中，开发利用网络建立网络化教学管理。目前，在建的现代信息课程包括《导游英语》精品资源共享课程。

E 与教学内容相适应，进行教材建设

旅游英语专业制订规范的教材建设规划，选用教材合理，选用符合教学大纲要求、教育部推荐的优秀高职高专教材，且近三年出版的教材比例达到 70% 以上。在未来的

5 年时间里，我们将与开设同类专业的院校合作共同编写和出版旅游相关教材，力争用 5 年的时间，初步形成具有高职教育特色的专业教材体系。

F 学风建设

以“人格健康、理念先进、理论够用、技能过硬”为中心，以营造“准职业氛围和环境”为重点，以企业文化为参照，以教学为主体，借鉴国内外先进管理制度、建立科学管理机制，突出“深入、到位、严格、爱心”的管理特色，努力营造专业文化氛围，强化学生专业意识，提高学生的专业能力，养成学生过硬的品德作风。本专业所属的人文艺术学院设有主抓学生管理工作的专职副书记，并配备有专职辅导员，具体负责学生日常行为管理和团组织方面的工作。每个班级均有班主任，负责班级学生生活、学习、工作等方面的教育和指导。在对学生的教育中，注重培养学生良好的心理素质，增强适应新环境的能力，提高学生的承受能力及处理复杂的人际关系，敢于面对现实，正视挫折，并能从挫折中崛起；培养学生们的团队协作精神，相信他人，学会尊重他人；培养学生的自信心，相信自己的智慧和力量，对前途充满信心，始终保持乐观、奋发向上的精神风貌。

2.教学基本条件

2.1 教学团队结构

现有专业教师 15 人,包括专任教师 7 人，非专任教师 8 人，校外兼职教师 5 人。7 位专任教师中：中级职称 7 人，占 100%；硕士以上学位 4 人，占教师人数的 57%。专业教师中具有双师素质 5 人，达 71%；目前旅游英语专业在校生 130 人，生师比约为 19：1，专业教师队伍数量充分满足教学需要，师资队伍中还包括了实践能力强的校外兼职教师。

下表是旅游英语专业任课教师的基本情况：

专任教师名单							
序列	姓名	性别	职称	学历	学位	职务	备注
1	陈坤仪	女	讲师	研究生	硕士	旅游英语专业负	具备双师素质

						责人、专任教师	
2	朱晓丹	女	讲师	研究生	硕士	专任教师	具备双师素质
3	秦宏玲	女	讲师	本科	学士	专任教师	
4	戚焕	女	讲师	本科	学士	专任教师	
5	钟洁玲	女	讲师	研究生	硕士	专任教师	具备双师素质
6	曾艳	女	讲师	研究生	硕士	专任教师	具备双师素质
7	曾秀慧	女	讲师	研究生	硕士	专任教师	具备双师素质
非专任教师名单							
1	唐红军	男	讲师	研究生	硕士	双肩挑	
2	李长虹	男	讲师	研究生	硕士	校内兼课	
3	江斌	男	助教	本科		校内兼课	
4	王尚成	男	高级导游	本科	学士	校外兼职	
5	郭伟欣	男	讲师、中级导游、英文导游证考官	研究生	硕士	校外兼职	具备双师素质
6	梁志刚	男	中级导游	本科	学士	校外兼职	
7	王志永	男	高级人力资源管理师	本科	学士	校外兼职	酒店人力资源经理

8	陈鸣	男	教授	研究生	博士	校外兼职	
---	----	---	----	-----	----	------	--

2.2 教学团队素质与水平

序号	教师姓名	学历	职称	双师素质	担任课程	教学及科研成果简况				
						教材	论文	社会服务	获奖情况	科研课题
1	陈坤仪	研究生	讲师	是	旅游英语、导游英语、法语	3	10	广东南鹰国际旅行社有限公司从事导游、计调、旅游线路开发策划等专业技术工作；广州粤之秀酒店顾问有限公司聘任为暗访员；在广州华南商贸职业学院商务管理系挂职担任副系主任。	教学优秀奖二等奖、优秀教师、教学受学生欢迎奖、就业指导先进工作者、优秀班主任、“全国职业院校技能大赛”高职组广东选拔赛导游服务项目(普通话组)和(英文组)项目三等奖	校级课题 2 项、精品资源共享课程 1 门、横向课题 3 项、高等教育学会课题 1 项
2	朱晓丹	研究生	讲师	是	旅游英语听说、酒店服务英语等	1	3	广州粤之秀酒店顾问有限公司聘任为暗访员；广州保吉利物业管理有限公司挂职副总经理	优秀教师、教学优秀奖、说课比赛二等奖	
3	戚焕	本科	讲师		旅游英语阅读、会展英语	1	5		优秀教师、第十二届全国多媒体课件大赛高职组三等奖、第五届外研社杯全国高职高专英语写作大赛广东赛区选拔赛中公共英语组二等奖、第二届岭南杯舌尖上的岭南英语写作技能大赛优秀指导老师奖、教学优秀奖。	国家级课题 1 项、省级课题 3 项、校级课题 4 项、精品课程 1 门
4	秦宏玲	本科	讲师		旅游英语写作、	1	2		全国大学生英语竞赛优秀组织奖	省级课题 2 项、省精品资源共

					实用英语语法					享课程 1 项、校级课题 1 项
5	钟洁玲				旅游英语视听说	1	5		教学质量优秀奖、优秀班主任、学院第二届英语教学技能大赛一等奖、广东省第三届高职高专英语教学技能大赛二等奖、指导学生获广东省第四届高职高专英语写作大赛二等奖	主持校级课题 1 项、省高职教育研究会课题 1 项、主要参与省级、校级课题多项
6	曾艳	研究生	讲师	是	旅游市场学、中国旅游地理					
7	曾秀慧	研究生	讲师	是	现代酒店管理					

2.3 教学团队建设

本专业建设按照院系相关教学管理文件严格执行，全体教师在教学过程中，热爱学生，忠诚教育事业，为人师表，教书育人，师德师风建设突出。本专业制订了符合时代要求的师资队伍建设规划，有鼓励教师提高教学质量和水平的政策与制度，措施得力，效果明显。

2.3.1 根据专业规划适时引进人才

引进人才充实专职教师队伍，改善教师队伍结构。引进高职称、高学历、双师型骨干教师，特别是聘请企业管理精英担任部分专业课兼职教师；争取 3 年内能引进 1 ~ 2 名本专业的博士研究生，从而在年龄结构、职称结构、学历结构等方面形成合理的教师队伍。

2.3.2 更新思想观念，提高教学水平

积极鼓励中青年教师攻读硕士学位；委派教师参加各种专业学术活动和培训班，学

习新知识、掌握新软件，在接受继续教育的过程中提高学术水平；鼓励教师参与到企业的生产活动中去，提高专业技能，获得双师资格。

2.3.3 培养双师型素质教师

教学的硬件条件满足后，还需要一支高水平的“双师型”教师队伍。这支队伍不但要精通理论和业务，而且还要有较强的工程实践能力，实际指导和动手带着学生做。本专业注重青年教师双师素质的培养，鼓励教师去企业挂职锻炼，保证学校技能教育与用人单位需求的技能发展相同步。二是积极鼓励教师参加教学改革与教材编写等工作，以多种形式和手段促使教师提高业务和教学水平；同时，校企合作企业的业务和管理人员也承担部分教学工作，他们也是学院的双师型教师；三是鼓励青年教师考取专业技能证书；四是安排教师带队实习，与企业共同管理学生实习过程，提供教师接触旅游行业的机会，了解行业发展动态及行业操作规范。

2.3.4 相对稳定的兼职教师队伍

本专业合作单位众多，为专业教学提供了稳定的兼职教师队伍。聘请广东绿色国际旅行社出境部经理王尚成为本专业外聘教师；聘请广之旅国际旅行社股份有限公司人力资源总监、白云万达希尔顿酒店人力资源经理王志永、保利酒店集团人力资源总监陈金义参与专业建设；聘请广东技术师范学院华南旅游研究所所长旅游管理教授陈鸣为本专业外聘副教授。

2.4 实践教学条件

本专业建立了具有真实职业氛围的校内实训室和运行良好的校外实训基地，教研室积极组织学生申请职业技能鉴定，取得相应的职业技能等级证书，教学仪器利用高，教学设备利用率高，使用效果好。

2.4.1 建立了具有真实职业氛围的校内实训基地和运行良好的校外实训基地

本专业始终把学生实践能力的培养与实践教学环节放在极其重要的地位，在校内、外实训基地建设、实践教学体系的构建、教学方法的改革等方面作了大量的探索与实践。

实训基地包括校内实践基地与校外实践基地的两大类，是培养学生职业技能和实际工作能力的重要场所。我们充分利用校外充足的实习场所以“走出去”的形式锻炼学生的综合动手能力，目前我专业已基本形成了较完整的校外实训基地。

2.4.1.1 校内实践基地建设

语言与影视艺术设计实训室、多功能数字化语言实训室（包含有模拟导游软件、酒店软件）

2.4.1.2 校外实践基地建设

四季酒店、喜来登酒店、希尔顿酒店、洲际酒店、广之旅、广东国旅等。

我们建立校外实习基地措施主要有如下几点：

A. 在校企合作的平台上，充分发挥专业指导委员会及专业教师的作用。校企双方共同参与校外实践基地的建设，收到了良好的效果。

B. 充分利用学院、教师的社会资源。我院已有 50 多年的办学历史，教师来自各行各业，校友遍布广东，很多都已走上领导岗位，在开发校外实践教学基地的过程中我们充分发挥教师和校友等社会资源。

C. 遵循循序渐进的原则。本专业校外实习基地的建立，一般都经历了考察、洽谈、实习合作、基地挂牌等步骤，优选管理规范、实习设施完善、行业知名度高的企业。在校外实习基地挂牌以后，我们将进一步与企业建立深层次的合作关系，双方在人才培养、科学研究、技术革新、技术开发及推广、设备支持、学生就业等各个领域开展合作，建立学校与企业的产学研联合体。

下表为本专业校外实习基地及运行情况一览表。

旅游英语专业校外实习基地一览表

序号	基地名称	合作时间	地点、电话和联系人	实训项目内容	实训时间（周数）	效果		技术水平		
						符合大纲要求	不符合大纲要求	国内		
								领先	先进	一般
1	广州四季酒店	2014	广州，88833607，人事部王小姐	专业实习	4周、1年	√		√		
2	粤海喜来登酒店	2016	广州，66822506，人事部卢小姐	专业实习	4周、1年	√		√		
3	佛山洲际酒店	2012	佛山 075786209100 人事部陈先生	专业实习	半年	√		√		
4	广州尊享国际旅行社	2015	广州 13560437757 梁先生	专业实习	1年	√			√	

5	广之旅国际旅行社股份有限公司	2016	广州，86338820 人事部马先生	专业实习	1年	√		√		
6	广州白云万达希尔顿酒店	2016	广州，66678049 人事部王先生	专业实习	4周、1年	√		√		
7	广州保利假日酒店	2014	广州 22009999 人事部陈小姐	专业实习	4周、1年	√			√	

2.4.2 学校积极组织学生申请职业技能鉴定，取得相应的职业技能等级证书。

提前了解该专业的职业技能要求，提高职业素质、实践能力和就业竞争能力，使他们在在校期间就能积累一定的工作经验，从而大大缩短就业上岗后的适应期。这无论从学生角度，还是从企业角度看，都是一件“双赢”的事。另外，学生在星级酒店、大旅行社实习还可以获含金量高的实习证书。

根据本专业的特点，结合我院的实际，实行学历证书和职业资格证书“双证”并重。积极开展职业技能培训，要求学生取得导游资格证、酒店职业英语证、酒店管理师证、旅行社计调师证等相关证书。

通过几年的教学实践和对毕业生的调查反馈信息，实行学历证书、职业资格证书和实习证书“三证”并重，提高了学生的职业素质、实践能力和就业竞争能力，使他们在在校期间就能积累一定的经验，从而大大缩短就业上岗后的适应期。

2.5 经费投入

2.5.1 院、系对本专业日常教学经费投入能充分保证正常教学。

本专业日常教学经费使用主要是校内实训材料费和校外实训人工费、交通费等。凡是本专业实验所需经费均能充分保证，如：实训室的设备的维护与更换，均能及时提供经费解决。聘请企业兼职教师的讲课费用和现场指导费用等，均能充分解决。

2.5.2 学院每年投入了足够的专业建设经费，能充分满足专业办学条件建设的需求。

此外，我们充分发挥本专业的优势，通过横向联合，开展产、学、研，从社会、企业中补充经费。

2.6 教材与图书资料

教材建设是搞好专业教学改革，构建高职人才培养模式的重要组成部分。目前本专业的教材以自编讲义和选用有关教材为主。本专业制订了规范的教材建设规划，选用教材合理，选用符合教学大纲要求、教育部推荐的优秀高职高专教材，且近三年出版的教材比例达到 70% 以上。在未来的 5 年时间里，我们将与开设同类专业的院校合作共同编写和出版旅游相关教材；力争用 5 年的时间，初步形成具有高职教育特色的专业教材体系。

本专业参与编写的教材

序号	书名	主编	出版日期	出版单位
1	中英文导游实训教程	曾元胜	2011.10	对外经济贸易大学出版社
2	中英文酒店服务实训教程	曾元胜	2013.09	对外经济贸易大学出版社
3	旅游电子商务	刘月芳	2015.08	广东旅游出版社
4	旅行社计调实务与管理	叶娅丽	2016.05	北京希望电子出版社

本专业使用的部分专业教材情况表

序号	课程名称	是否高职 高职教材	教材名称	出版时间	作者	出版社
1	旅游英语视听说	是	职场专业英语听说教程	2015	唐恩莉	西安电子科技大学出版社
2	旅游英语阅读	是	实用阶梯英语（阅读篇）	2012	刘黛林，牛健	大连理工大学出版社
3	管理学基础	是	管理学基础	2015	李海峰，张莹	人民邮电出版社
4	中国旅游地理	是	中国旅游地理	2013	郭艳萍	湖南师大出版社
5	旅游政策与法规	是	旅游政策与法规	2013	王世瑛	旅游教育出版社
6	广东导游基础知识	是	导游基础知识	2013	陈龙	湖南师大出版社
7	旅行社管理	是	旅行社经营管理实务	2015	新世纪高职高专教材编审委员会	大连理工大学出版社
8	电子商务应用	是	旅游电子商务	2015	刘月芳等	广东旅游出版社

本专业所需的实训指导书均是本专业教师自编完成的，完全满足教学需要和要求。

学院图书馆建筑面积 19000 平方米，馆藏文献约 54 万册，旅游类图书 51237 册，外语类图书 39792 册。馆藏电子资源已具规模，现有 CNKI、万方、超星等数字资源。

图书馆设文献建设部、读者服务部、技术服务部三个业务部门，有报刊阅览室、电子阅览室、赠书阅览室、过刊阅览室、普通阅览室、社科书库、自然科学书库、工具书库等，可为学院的教学科研提供较完善的图书情报服务。

3.教学改革与教学管理

3.1 课程体系与教学内容改革

课程和教学是人才培养的核心，深化教学改革是本专业教学的努力方向。为此，本专业构建了以能力为本位的课程体系，即通过产学研结合，创建培养高级技能型人才的课程目标、课程结构和课程体系，采用先进的教学模式，不断加大课程改革和教材建设的力度。实践证明，我们的课程体系是符合培养目标要求的，专业课程的针对性和实用性非常强，结构合理，科学可行，并能根据社会发展及时更新教学内容，反映先进技术成果和职业岗位的新要求，有效地促进了学生个性培养教育。

3.1.1 细化能力标准，不断更新教学内容

思想政治素质：毛邓与三个代表，思想道德和法律基础，形式与政策，廉洁修身。

身体素质：体育课程、运动会等课程

文化基础：旅游英语写作，中国/广东导游基础知识等课程

为了进一步加强对人才培养标准的认识，在企业对需求人才能力标准的基础上，本专业将课程体系细分为七个模块：政治理论、英语知识、计算机文化知识、人文素养知识、专业基础知识、专业技术知识、专业拓展知识。这七大模块相互关联，层层推进。实践证明，人才培养能力标准的细化不仅明确了办学方向，而且促使教师在教学过程中避免陷入简单的学科教学，帮助他们打破以“教材为本”的思维定式，吸纳各种资源优势，保持教学内容的先进性、科学性和前瞻性。

知识类别	知识内涵	课程设置
政治理论	懂得马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论，三个代表精神和科学发展观，具备大学生思想道德修养。	毛邓与三个代表，思想道德和法律基础，形式与政策，廉洁修身。
英语知识	基础英语知识；旅游专业英语知识	旅游英语视听说、实用英语语法、等

计算机文化知识	办公软件应用能力；常用软件的安装使用；互联网应用等。	计算机应用基础
人文素养知识	应用文写作知识、社交礼仪知识、演讲与口才知识等。	旅游英语写作，选修课等
专业基础知识	有较强的英语应用能力，能担任旅游、酒店业务的口，笔译工作；具有良好的公关能力及较强的中英文书写能力，能撰写各类函电及相关文件；	旅游英语、酒店服务英语、导游英语、会展英语、旅游英语写作、旅游英语阅读、旅游英语翻译等
专业技术知识	具有较广的社会、文化知识，能运用旅游管理知识和技能进行中外旅游服务活动；熟悉导游业务和旅游政策法规，掌握导游服务技巧；具有协助企业（公司）主管管理涉外酒店和旅行社的能力和进行市场调查，从事旅游市场营销的能力	中国旅游地理，旅行社管理，导游业务，旅游市场学，旅游政策与法规，现代酒店管理，电子商务等课程。
专业拓展知识	掌握中外交际礼仪知识；掌握第二外语基础知识及了解相关行业的其他职能部门的基础知识	电子商务，法语，日语，等课程。

3.1.2 优化课程结构

旅游英语专业人才培养注重学生的实际应用能力，在调整教学目标的基础之上，我们进行了以下改革：2009 学年，经过教师课堂教学反馈结合专业指导委员会的意见，删除了《旅游学概论》与《中外民俗》两门课程，将《旅游学概论》与《中外民俗》两门课程相关知识点调整到《中国旅游地理》、《旅游英语》课程内容中，增加了《管理系基础》、《实用英语语法》。在学生的专业核心能力训练得到有效保障的同时，扩大了学生的知识面，使教学真正满足了学生的学用一致，并节约了教学资源成本。

3.1.3 改革教学模式

校企合作，实行“2+1”教学模式。学生在学完所有课程之后进入实习阶段。在此期间，要求学生全面掌握酒店或旅行社服务的各个环节，更深入地了解相关行业服务与管理中遇到的各种实际问题，深化对行业的感性和理性认识。实习期间，我们安排指导教师与学生保持联系，及时给予指导、慰问与鼓励；挑选学生实习组长，加强学生实习的

自我管理；要求每位学生写好实习月记。实习结束后，每位学生撰写实习报告，进行全面总结。实习成绩记入学业成绩。

具体实施如下表：

序号	时间	教学安排	实施方案	预期目标
1	第一学期	理论学习；专业介绍；参观旅游展览、旅行社等企业	上课；专业骨干教师等介绍本专业情况；参观旅游展览、旅行社	理论奠基；对旅游专业形成初步认识，初步定位角色
2	第二学期	理论学习；参观酒店等企业	上课；参观广州各大酒店，介绍企业精神和行业特色；学生自行设计路线 广州一日游	专业知识较为丰富；初次体验酒店、旅行社工作；参加职业技能资格考试
3	第三学期	理论学习；四周企业顶岗实习	上课；企业培训一周后正式上岗，由老员工 师徒式 教授；秋交会现场实习；	参加职业技能资格考试；理论能指导实践；体验真实工作，积累经验，锻炼能力
4	第四学期	理论学习；四周企业顶岗实习	上课；企业培训一周后正式上岗，由老员工 师徒式 教授；春交会现场实习；	理论精深；能独自应对和处理工作中的问题
5	第五、六学期	毕业实习	由实习指导教师带队，全面进入各酒店、旅行社进行顶岗实习工作	能充分胜任酒店、旅行社各部门基层工作和各项管理工作

3.1.4 加强外语学科教学

广州的酒店业每年要接待大量的外籍客人，旅游行业也继续大批量懂外语的领队。而当前旅游、酒店业一个普遍的现状就是接待人员外语水平较差，不能满足客人的需要，因而也成了客人投诉的一个焦点。针对大专生到星级酒店、大旅行社的实习和工作，企业方面对学生的英语等外语水平要求较高。为满足企业的要求，从建立开始，我们就加大了培养学生英语听说能力的力度。在第二外语课程的安排中，我们利用现有教师资源，开设了日语、法语等选修课程，加强了学生外语能力的学习。

3.2 教学方法与手段改革

3.2.1 积极开展教学方法与手段改革，实施以学生为中心的教学方法

变传统的授课方式，建设现代化多媒体教室，积极利用 Internet 网、多媒体教室、课件等先进设备来开发实践性教学，让学生通过网络、录像、图片了解酒店的规范化服务与管理，了解国际旅游业及酒店业的最新发展，调动学生的积极性，提高教学的形象性、高效性、保证实践性教学的高质量。旅游英语专业坚持以学生为中心，岗位需求为方向的原则，根据课程不同的特点采取不同的教学方法。

3.2.1.1 引导学生自主学习

在高等职业教育的教学理论指导下，本专业教师积极实践以学生为主体的教学方法。教师在收集教学信息时，眼光不仅仅局限在课本上，而是投向了知识更新较快的互联网，及时传授给学生具有前瞻性的知识。教师在教学过程中以培养学生自我构建知识的能力为目标，为学生创造主动学习的平台，采用合作教学方式，师生共同分享知识和经验。例如在理论教学中采用激励、情景模拟等方法；在实践教学中采用准备、教师示范、学生模仿、练习总结的四阶段教学程序。坚持以学生为主的教学方法，合理利用多媒体与案例讨论，激发了学生的学习兴趣，提高了课堂教学效率。

3.2.1.2 充分挖掘地方教学资源，打破课堂局限

根据旅游英语专业的特点，教师选择灵活的教学形式，用那些能够在最大程度达到教学目标的教学形式，充分挖掘地方教学资源，来发展学生的认识兴趣和能力，让学生走出教室，接触真实的自然与人文资源，锻炼培养了学生对旅游资源的认知能力。

3.2.1.3 利用国内外社会资源，增强专业学术氛围

利用本专业培训和实习基地众多的优势，聘请相关行业专家来我院进行学术交流、讲座，增强学术氛围，开阔学生视野。

3.2.1.4 利用现代信息技术条件，建立网络职业教育

随着信息技术的发展，旅游英语专业在教学改革和实践的探索中，开发利用网络建立网络化教学管理。目前，在建的现代信息课程包括《导游英语》精品资源共享课程。本专业必修课有 70%以上使用多媒体授课，有效地培养学生的创新能力和技术应用能力。

3.2.2 采用多元化的评价模式

本着以就业为导向的人才培养原则，提倡不同的学科应用不同的考核评价方法或者一科多元的考核评价方法，重视实践考试，重视能力考核。常用评价手段如下：

3.2.2.1 形成性评价与终结性评价相结合

考试成绩采用百分记分或五级记分制，一般依据期末成绩和平时成绩评定，平时成绩占 20%-40%，期末成绩占 60%-80%。具体形式 如闭卷、开卷、现场实际操作、辩论、课题研究与论文写作、特长或任务表演、情景测验等方式或几种方式综合运用的考核方法，同时考核评价应提供多次考试机会，还可分类分项进行考试。包括闭卷考试，除此之外还有开卷、口试、论文、报告、答辩等考试方法。

3.2.2.2 全面评价学生综合素质

考查学生的各项能力是一项复杂的内容，为促进学生多项技能和综合素质的发展，本专业不仅对其在校内的必修和选修学科进行考试或考查，而且联合学生实习单位，结合学生在实习中的多种表现，共同参与评价学生的综合素质。

3.3 教学实践

职业能力的培养需要有完善的实践教学设备和结构完整的实践课程体系。本专业在实践教学中，校方与企业紧密结合，以丰富的校外实习基地为依托，同时逐步加大对实训设备投入的力度，并且在制订教学计划时，除了按能力要求建立主干课程以外，本专业还通过根据企业需求安排适应若干个职业岗位需要的学习模块，以此来建立定岗实践课程。实践教学体系科学可行，结构合理，专业实习和实训工作措施得力，学生专业技能得到了有力的训练。

3.3.1 以就业为导向，建立实践课程体系

旅游英语专业以实践教学体系科学可行，充分满足学生职业能力培养的要求，专业基础课与专业课有足够的综合性实验项目，培养学生的创新能力。本专业通过校内外实训、实习基地的建设，加强对本专业实践教学各环节的改革与管理，建立了相对独立的实践教学体系。从 06 至 15 学年，教学计划要求实践教学占总教学时间的 50%以上。每学期均安排专业见习或训练、实习周。学生进行校内实习、实训，结合专业课程，组织学生去酒店、旅行社参观，了解酒店、旅行社的工作流程，请相关工作人员给以讲解，增加学生对酒店、旅行社的感性认识。同时组织学生利用课余时间或节假日到酒店、旅行社见习锻炼，使学生对酒店有更直接的体验，促进理论与实践的结合。学生通过参加实训基地训练或酒店、导游实习，接触行业和社会环境，培养劳动观念，培养全面素质，

锻炼适应社会的能力。实践教学方法方面，在原有的观摩法、模拟法、调研法、竞赛法等较先进的实训方法的基础上，开发形成一套完整的、行之有效的实训方法体系。建立开放式的实践教学运行机制，把教、学、练有机结合起来，建立参观见习、仿真模拟、专项能力训练和毕业综合实践多种形式相结合的，有利于培养学生技术应用能力、职业能力和职业素质的新的实践教学体系。

3.3.2 建立完善的校内仿真实训基地，为实践教学提供保障

本专业实习和实训工作措施得力，学生的专业技能得到有力的训练，建设现代化多媒体教室，提高教学的形象性、高效性，让学生通过网络、录像、图片了解酒店、旅行社的规范化服务与管理，了解国际旅游业的最新发展；继续投入资金完善实验设备，保证实践性教学的高质量。

3.3.3 广泛的校外实习基地，拓宽学生的发展空间

校外实训基地是产学研合作教育的重要依托。实践教学与校外实训基地结合的基本形式是直接将企业作为实习和工作训练场所，将学生送到企业顶岗培训一个月到一年，将校内学到的技术知识和在校内实训基地掌握的基本技能，用于企业的生产实际，并且全面了解和掌握生产运作过程和管理过程，优秀学生还能为企业创造利润。另外，企业也通过有偿或无偿提供设备，充实校内实训基地。

3.3.4 校企联合，共同参与评价学生实习质量

本专业实施“2+1”的教学模式，在第二学年的实践教学中，学生有8周的时间去实习单位见习，第三学年完全在实习单位实习，学生的实习成绩对评价学生的综合素质具有重要意义。自本专业成立以来，针对如何监控学生实习期间的表现，进行了深入的探索与总结，目前已经创建出一个有效的校企联合评价模式，主要措施如下：1) 由实习指导教师负责，与实习单位人事部门密切联系，了解学生实习状况；2) 要求学生每月定期上交“实习报告”，由专任教师评改并及时向学生和实习单位反馈意见；3) 实习指导教师定期去实习单位与学生及其主管部门领导以及企业人事部门座谈；4) 实习末期，要求学生上交“毕业综合实践报告”，汇报实习内容，总结实践经验；5) 为完成教学计划，毕业前半年，要求学生在“毕业综合实践报告”的基础上，将获得的经验经过整理和提炼，撰写毕业论文，从更高的层面反思本专业现今存在的问题以及以后的发

展趋势。在多年的实践过程当中，我们一直在考虑高职院校是否能够利用“毕业综合实践报告”来代替“毕业论文”，从而在一定程度上强化学生经验的获得，提高他们对技能的重视程度，这也是我们进行实践教学改革的一个努力方向。

3.4 教研教改成果

本专业制订了切实可行的教研教改计划，积极组织教师进行集体教研活动，深入开展教学改革研究，并获得了省级以上教研教改项目立项。

3.4.1 积极开展教学改革活动

我国高职院校产学研结合还处于起步阶段，理论体系还不健全。如何更好地开展校企合作，仍然需要深入探讨和研究。为促进专业发展，在学院及系领导的支持下，本专业开展了一系列的教学改革活动：（1）本专业专门成立了专业教研室，每学期之初，制订具体的教学研究和改革计划，对专业设置、教学计划、课程结构和教学内容进行研讨，并明确责任，严格监督计划的实施，教研室定期组织教研活动，为教师提供专业成长的平台，通过团队组织之间的合作，激励教师打破个体知识与思维的局限性，促进形成教师成长的良好局面；（2）根据市场和社会的需要，坚定“以就业为导向”的教学方针，及时调整专业教学计划，围绕培养企业需要的高技能人才；（3）进一步修订和完善教学大纲，从2013年至2015年，针对地方企业要求和本专业发展趋势，对教学大纲进行了较大的修改和调整；发挥团体合作意识，积极主动开发和制作多媒体课件。

3.4.2 积极开展课程建设

教研室积极申报精品课程和网络课程，精品课程的打造为本专业的发展提供了一个渠道，成功立项了校级网络精品课程《导游英语》。

3.4.3 开发个性化教材

本专业实训、实习所需的指导书均是本专业教师自编完成，完全满足教学需要和要求。与此同时，鼓励教师积极编写讲义和高职高专教材，至今已出版或在编4本专业教材。

3.4.4 积极开展教学改革研究，申报教改教研课题

本专业教师积极承担和参与企业科研工作，努力钻研专业知识，近几年来共立项 10 多个教研项目。

3.4.5 积极撰写科研论文

科研论文是对教学工作的总结与反思，它反映了教师主动发展自己专业的意识。自 2005 年以来，本专业教师共发表论文 25 篇，内容涉及旅游管理、教学管理、教学方法和旅游文化等。

3.5 产学研结合

产学研结合是高职教育发展的必由之路和成功之路。校企合作是高职教育产学研结合的主要形式。本专业结合社会发展趋势，从企业利益出发，切实转变观念，树立为企业服务的思想，以积极主动的姿态，与企业建立全面的融合式合作模式，逐步形成了以就业为导向，以行业、企业为依托的教育机制，校企联合组成的专业指导委员会发挥了巨大的作用，在技术研究、推广、服务中中具有明显成果与效益。

3.5.1 校企合作，实施“订单式”人才培养模式

3.5.1.1 校企双方共同组建规范健全的专业指导委员会

高职教育必须以企业需求为目标，以能力培养为宗旨，以学生就业为导向开展专业建设和学生培养，专业建设和发展必须有企业单位的广泛参与。为此本专业先后邀请多位合作单位管理专家形成专业指导委员会。专业指导委员会基本职能是根据人才市场需求的现状和变化，提出专业调整措施，根据岗位职能的变化，提出专业培养目标，专业及岗位的知识结构、能力标准、技能训练要求；根据以能力为中心的思想，制订专业教学计划、课程教学大纲、技能训练大纲、知识与技能的考核标准与方法、指导毕业设计，为本专业提供就业指导等。

3.5.1.2 企业积极参与专业建设，设置职业功能型的课程体系

旅游英语专业培养方案在课程设置上，体现了适应市场需求，培养复合型旅游管理高职人才培养的特点。

例如 15 级教学计划规定，专业理论课程知识共需讲授 6862 学时，其中着重提高学生酒店服务与管理能力的课程有《现代酒店管理》、《旅行社管理》、《导游英语》、《酒店服务英语》、《旅游英语》等，提高学生英语应用能力的课程包括有《旅游英语视听说》、《酒店服务英语》、《导游英语》、《旅游英语》和《会展英语》等。这些课程开设的目的与

学生实际实习和就业紧密联系起来,并有助于学生获取《导游证》、《旅行社计调师》和《酒店管理师》等资格证书。此外,每届学生从第二学年开始,在广州春交会和秋交会期间到星级酒店和知名旅行社的实习,这对学生进一步认识和理解本专业、锻炼专业技能有极大的促进作用,也是检验和提高学生的英语技能的好机会。

3.5.1.3 构建以职业能力培养为主线的教学方法体系

旅游英语专业设置是在充分调研和分析市场人才需求基础上设置的,校企共同努力做好学生的实践课程,培养学生的职业能力。

必修实践实训课开出情况:旅游英专业在第一学年的第一个学期安排学生到旅游展览会、各实习基地参观学习,增强学生对旅游行业的感性认识;在第二年的每个学期安排四周的实习,主要是到星级酒店或旅行社实习,实习部门有前台部、餐饮部、客房部、导游等。学生通过实训课和外出实习,了解到现实社会、企业中最新最真实的信息,补充了书本没有的知识,对校内理论和训练知识进行实践、验证和转化,对专业意识、技能和素养得到很必要的训练。经过近十年的教学实践表明,本专业的培养模式所塑造出来的学生,未毕业就被用人单位预订、“抢光”,毕业后就能上岗,一两年就能成长为企业骨干。

3.5.2 学历教育与职业培训相结合,推行“三证书”制度

“三证书”制度,即要求本专业学生在毕业时除获得学历证书外,还可以获得一个乃至几个职业资格证书及实习单位颁发的实习鉴定。这种教学体系很好的解决了传统的学历教育与劳动准入资格相互脱节的问题。

职业技能的培养,重在训练,重在实践,因此,学生质量评估要紧密切联系他们在岗位第一线的实际表现,把实践性教学贯穿于技能型人才培养的全过程。针对学生在企业的实习和见习培训,本专业建立了企业与学校共同评价实践教学质量的制度。对不能完成见习和实习任务的学生不予发放实习鉴定。根据学生的定岗见习和毕业实习表现,各实习基地为学生颁发见习和实习鉴定。而这种制度的执行,无形提高了实践教学环节的重要性,同时确保了学生获得实践技能的渠道。

在确保实践教学体系的基础上,本专业不仅为实施“三证书”制度提供了很好的硬件设施,而且在课程改革中,将职业技能培训、鉴定有机地融合到课程教学和考核中。本专业参照职业技能鉴定标准对专业教学内容进行充实和调整,为学生获得培训证书和职业资格证书提供了方便。

5.3.3 产学研结合教育成果

在院系领导的大力支持下和合作企业的帮助下，经过本专业全体任课教师的不懈努力，本专业产学研结合教育取得了可喜的成绩，在技术研究、开发、推广及服务中有突出成果：

5.3.3.1 为社会培养大量急需的合格人才

自本专业成立以来，一直在人才培养目标和人才培养模式方面摸索，力求突破传统的专业发展的瓶颈，在充分调研了广州旅游业的地方特色和行业需要之后，本专业确立了以就业为导向的办学方针，针对旅游业急需大量高技能人才的现状，将自己的培养目标定位在培养旅游业的技术应用性专门人才。多年来，毕业生就业率均为 100%，就业是学生家长最现实、最关心、最直接的问题，同时高就业率也是促进本专业持续发展的动力，以近三年的毕业生为例，毕业生的高就业率和高素质赢得了学校、本行业和社会的认可和尊重。本专业不仅为社会输送了大批高技能人才，一些学生已经迅速成长为企业部门的骨干力量。

5.3.3.2 发展并稳固了坚实的校外实训基地

培养高技能人才，一定要让学生动手，不能“纸上谈兵”，要有真功夫，具备职业能力。培养学生职业技能的关键就是要加强实训基地建设，除了完善校内实训基地的设备以外，为了使学生学得更多得实用性知识，职业角色转换更快，实践技能掌握得更好，本专业在了解到地方旅游业的发展特点以后，主动出击，与企业签订用人协议，大力吸收社会物质资源和智力资源，在双方双赢的合作基础上，逐步增强合作内容，扩大校外实训基地规模，至今，已形成和发展了稳固的广州市星级酒店实训网络，为学生提供了广大的职业发展空间。

3.6 教学管理与质量监控

3.6.1 教学管理机构

为了进一步加强教学管理，提高教学质量，旅游英语成立二级教学督导组，采取随机听课、检查教案与学生作业、师生座谈会等多种形式开展工作，运转情况良好。成员组人员如下：

姓名	岗位	职责
崔淑琴	组长（二级学院院长）	全面负责督导工作

吴海彬	组长（二级学院副院长）	教学质量监控
陈杰轮	成员	教学质量检查
陈坤仪	成员（旅游英语负责人）	教学质量检查

3.6.2 教学管理制度制订及执行情况

3.6.2.1 严格按照院系管理制度处理日常工作

人才培养质量是学校生存与发展的基础，规范和强化教学管理，从严治教、从严治学是提高教学质量的重要手段。本专业坚持以教学为主要任务，以人为本，在“院—系—教研室”三级纵向管理体制下，教学管理重心下移，充分发挥教研室的主动性，并通过建立定期汇报制度，以紧抓教学质量监控为重点，作好教学管理工作。

3.6.2.2 教学管理制度的执行

A.严格按照院系管理制度处理日常工作

认真学习有关文件，按原则办事，从严管理。以教学为主要任务，以人为本，发挥教研室的主动性，在“院—系—教研室”三级纵向管理体制下，教学管理重心下移，充分发挥教研室的作用，并通过建立定期汇报制度，作好教学管理工作。尤其在实践教学中，我们还注意充分发挥企业的监督作用，有效保证实习生的实践教学质量。

B.从教师的职业道德与教学纪律入手建设专业化的师资队伍

注重提高教师的职业道德修养，发扬教书育人的高尚情操；督促教师认真学习学院和系有关教学管理文件，特别是《教学事故认定与处理暂行办法》，严抓教学纪律，促使全体教师为人师表，教书育人。

C.帮助新教师迅速进入角色

在二级学院督导组的指导下，对新教师开展“传帮带”活动，使新教师迅速熟悉教学岗位，提高教学水平，并能有效完成教学任务。同时，鼓励教师积极参加教改科研工作以及各种学术研讨会，使用新技术，参与企业实践教学活动，进一步提高了教学质量与水平。

D.认真实施听课制度

听课制度的建立不仅让教师能够互相学习，而且有利于上级领导掌握教师上课情况，从而提出相应的教学管理策略。

目前从系到教研室都拥有健全教学管理机构与教学质量管理制度，执行良好，教学档案资料齐全，收集完整，建立了有效的教学质量保证体系与监控机制，教学秩序良好。

专业教研室严格要求教师上课必须带齐的“五大件”，在质量分析表、学生实验、实训报告、毕业论文等方面执行情况良好，同时通过一系列严格、有序的教学管理方法，使教学工作正常、有效的顺利开展，圆满地完成教学任务。

3.6.2.3 教学基本文件及教学档案建设

旅游英语专业教学管理机构与制度健全，职责明确，教学档案齐全，建立了有效的教学质量保证体系和监控机制，教学秩序良好

3.6.2.4 教学质量评价及考核体系

《旅游英语教学质量检查标准》：

A 检查范围

本系开设的所有课程、实践环节。

B 检查方式

系部成立督导组，会同教研室骨干教师定期或不定期地进行检查，特别是检查新任教师的教学情况。

检查将采取随机听课、抽查教案和学生作业、召开学生和教师座谈会、教学质量评分等方式展开。

C 检查标准

- a. 教学内容符合教学大纲要求，教师按教学进程授课；
- b. 教学辅助材料齐全，包括教学大纲、教案、教材、教学进度表、考勤表和课堂日志等；
- c. 教学态度认真，教风严谨，课堂纪律良好，教书育人情况良好；
- d. 教学内容充实，注重教学内容的更新；
- e. 运用多媒体课件授课与传统授课方式的有效融合；
- f. 教学过程中注意引导、启发和培养学生独立思考的能力；教学重点、难点突出；引入现代教学观，发挥学生学习的主动性和教学互动性，课堂气氛和学生上课情绪活跃积极，教学效果良好；
- g. 无随意调课、停课、私自请人代课的现象；
- h. 按时上、下课，学生上课、自习出勤正常；
- i. 教师按时完成作业批改；定期进行课外辅助和答疑；
- j. 教学条件、设施及维护满足教学要求。

附：对于教学责任心不强、教学质量低劣、学生意见较大或出现严重教学事故者，系部将根据有关规定严肃处理。

校企合作共同加强教学质量监控

旅游英语专业成立了由校企双方共同组成的专业指导委员会，对教学计划、教学大纲的制订与修订严格把关，并根据市场需求及时调整课程体系。在理论课教学中，在遵守院、系相关教学管理制度的基础上，我们要求教师注重更新社会需要的新知识、新技能，把握学科前沿知识，理论联系实际展开教学；校企保持动态交流，特别是聘用了实践能力强、教学水平高的校外兼职教师，充分保证了理论课教学的质量与效果。

在实践教学中，我们也逐步完善实践教学环节的监督与管理。教学计划中学生有9个月以上的时间在企业度过。如何在这一实践教学环节中监督和管理学生是其他高职院校校企合作中比较薄弱的环节。旅游英语专业针对这一现状，与企业制定严格的监督与管理措施，并形成一套校企联合评价体系，共同管理学生。学生企业实习期间，学校派专业教师定期去企业探望学生，在专业理论和生活上进行指导和关怀，并写出工作总结；企业根据学生工作表现进行考评，实习完成后给定实习评估成绩。

4.人才培养质量

4.1 基础理论与专业技能

4.1.1 基础理论和专业技能与专业培养目标符合度

人才培养质量是专业办学的生命线，是贯彻落实服务为宗旨、以就业为导向的具体表现，也是对专业教学的检验。通过几年的努力，本专业毕业生的质量已在珠三角地区形成良好和广泛的社会影响。

学生的基础理论与专业知识达到专业培养目标的要求。在构建本专业学生的基础理论与专业知识过程中，紧紧围绕订单式人才培养模式，以及专业培养目标的要求进行，把对学生专业理论与专业知识的教学与专业素质的培养落到实处。首先，本专业在制定专业教学计划时，必须经过专业指导委员会反复的论证和修改。其次，为了达到专业培养目标的要求，我们不断改革创新，在教学过程中坚持基础理论课“必需、够用”的原则，坚持专业理论课与专业实训课以及专业实习相结合。

为适应著名星级酒店、旅行社实习和工作的需要，本专业非常重视学生英语能力的培养。学生除进行专业英语学习外，还安排了英语视听说、酒店服务英语、导游英语等课程。在第二外语选修课程安排上，充分利用本系师资优势，安排日语或法语等学习。

本专业学生历年来英语应用能力考试通过率都在 60%以上。其中，07 级的同学英语四级的通过率超过 95%，08 级的同学在第一次考四级的时候，通过率都超过 50%以上。而且同学们在校期间的计算机课程学习为本专业学生打下了良好的计算机应用理论基础。其后在以后的顶岗实习过程中，通过接受企业的计算机培训和实际工作中的电脑操作，学生的计算机操作能力进一步得到提高和锻炼。

4.2 职业能力与职业素质培养

4.2.1 学生具有良好的道德修养，社会实践及科技文体活动突出，职业能力过硬，成果显著

本专业在教学过程中，非常注重学生职业能力与素质的培养，将学会做人和学会做事结合起来，努力培养学生明礼诚信、遵纪守法、勇于实践的品质，使其具有良好的社会公德与社会责任。

专业学生积极参加学校的各种文体活动，如迎新晚会、校运会等，学生的身体素质平均 95%达到了《大学生体质健康标准》。

在人才培养过程中，本专业非常重视学生职业能力的培养，历届毕业生的职业技能等级证书通过率达到了 90%以上。

旅游英语的学生还积极参加社会公益活动，例如 2015 年就参加了四季慈善跑活动的义卖或志愿者活动，2012 年参加了英国驻广州总领馆在广州塔举办的迎接伦敦奥运庆祝活动的组织工作。

4.3 学生满意度高

为了提高教学质量，旅游英语教研室十分注重加强教师和学生的交流和互动，经常召开学生座谈会，对学生提出的问题进行讨论解决。每个学期进行教学检查，反馈教学信息。据调查数据表明，学生对教师教学工作的满意率为超过 80%。

4.4 毕业生就业率高，社会声誉好

合理的人才培养模式培养出大批高素质的毕业生，旅游英语专业毕业生实现了高层次、高比例就业。学生毕业后可胜任高星级酒店的前厅、餐饮、客房、销售、文员等各种工作，也可以在旅行社从事导游、计调、签证专业、旅游销售顾问等工作。由于旅

游业一直处于发展势头，在对学生的培养、教育方面注重用人单位的需求特点和变化，不断改进和调整教学和管理思路，近几年来，旅游英语专业学生一直保持比较高的就业率。

旅游英语专业培养的学生已赢得用人单位和社会的广泛好评，喜来登酒店、远洋宾馆、翡翠皇冠假日酒店都给本专业发来表扬信，赞扬本专业学生在酒店实习、工作期间表现突出。

5. 专业特色或创新

广东工程职业技术学院旅游英语专业创办于 2005 年。在学院领导的大力支持和帮助下，紧跟我国旅游业的发展步伐，坚持以市场需求为导向，积极实践校企合作并探索校企合作新模式，建立起以理论教学为基础，技能训练为重点，企业实用为方向的订单式人才培养模式，强调**英语+专业技能（导游、酒店等）**，**根据形势引导学生就业方向（酒店或旅行社）**，形成了高质量的专业教育体系。培养出了专业知识扎实、服务技能熟练、素质水平高的复合型中、高级管理人才和服务型人才，毕业生深受社会欢迎。

5.1 专业特色

5.1.1 “岗、证、课”三结合的人才培养模式

5.1.1.1 以职业岗位为导向的人才培养目标模式

旅游英语专业在长期的教学改革实践中，根据高素质技能型旅游管理人才需求的特点，逐步总结出了以职业岗位为导向的人才培养目标模式，直接根据市场对人才的需求确立本专业人才培养目标。

5.1.1.2 “以岗定课 与”以证定课”相结合构建课程体系

旅游英语专业构建的课程体系，主要是依据岗位所需要的知识和技能，结合岗位从业资格证考证需要来设计构建的，对应的考证课程，直接选用考证教材，从而真正实现了“教学、考证、‘零距离’上岗”三者的合理结合。

5.1.2 “1+1”双导师制实训教学

“社会需要什么，学生就学什么，我们就教什么”。坚持面向市场，以服务为宗旨，以就业为导向，以培养高素质技能旅游人才为目标，我专业从 2010 年以来开始聘请企业、行业的一线旅游管理人员为企业导师，每一名企业导师配备一名专任教师共同指导实训实践课程的教学。采取“1+1”的教师组合模式，即：一位院校教师加一位企业教师

共同指导一个实习点进行专业实训,使教学活动既有走出去(社会实践调查、顶岗实习),也有请进来(请来企业、行业专家),真正的达到校企深度融合,进而达到高职高专人才培养的目标,共同培养符合社会需要的合格旅游从业人员。

5.2 专业创新

旅游英语开展了 教学旅游 旅游英语专业教学模式的探索与实践,结合 旅游英语、中国旅游地理、中外民俗、导游实务、旅行社管理 等课程的课堂教学,组织学生到泛珠三角及国内各重要旅游景观进行模拟导游实践,把参观、导游、组团等实操训练与课堂教学紧密联系在一起,由学生自己组团、带队、导游、讲解,使学生得到充分锻炼,使学生的课本知识与实践旅游活动有机地密切结合,感性认识到激活深化,拓展本系、本专业与旅游创业、酒店创业的联系,构建产学研一体化的教学模式。