

旅游英语专业人才培养方案

专业代码 660109

一、概述

(一) 教育类型与学历层次

高等职业教育；专科

(二) 入学要求条件

中职、高中毕业或同等学力者

(三) 学制

实行学分制，基本学制3年

(四) 学分要求

本专业学生必须修满 120 学分。其中公共必修课程模块 20.5 学分，公共选修课程模块 6 学分；专业基础课程模块 35.5 学分，综合实践课程模块 28 学分；专业核心课程模块 20 学分；专业（方向）限选课程模块 10 学分。

二、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，能胜任酒店、旅行社、度假村、在线商旅公司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、高技能型专门人才。

三、职业岗位群与人才培养规格-就业面向

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、签证专 员、会展部等	基层员工—主 管—部门经理 —旅行社管理 层	基层员工—主管 （3-5年）—部门 经理（5-8年）— 旅行社经理（10 年）
涉外酒店	星级酒店对应 岗位的服务、 管理工作	酒店前厅部预定、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 管理岗位等	基层员工—领 班—主管—部 门经理—酒店 管理层	基层员工—领班 （1年）—主管（3 年）—部门经理 （5-8年）—酒店 管理层（10年）

四、人才培养规格

1、知识要求

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

2、能力要求

(1) 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。

(2) 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。

(3) 较强的组织能力和协调能力。

(4) 现代信息技术的掌握和运用能力。

(5) 有敏锐的观察和分析能力、具有较强的前瞻性和预测能力。

(6) 现代心理学的掌握和运用。

3、职业素质

(1) 良好的社会沟通能力，打造改善人际关系的基础。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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。

五、毕业标准

（一）学分要求

所修学习领域的成绩全部合格，应修满 120 学分。

（二）取得以下职业技能证书（必考一门）

序号	职业资格（证书）名称	颁证单位	级别	相对应的课程
1	中文导游资格证	广东省导游人员考评委员会颁发	初级	导游基础知识、导游业务、旅游政策与法规、旅游心理学
2	英文导游资格证	广东省导游人员考评委员会颁发	初级	导游基础知识、导游业务、旅游政策与法规、旅游心理学、导游英语
3	酒店职业英语等级证书	广东省旅游局颁发	初、中、高级	酒店服务英语、旅游英语

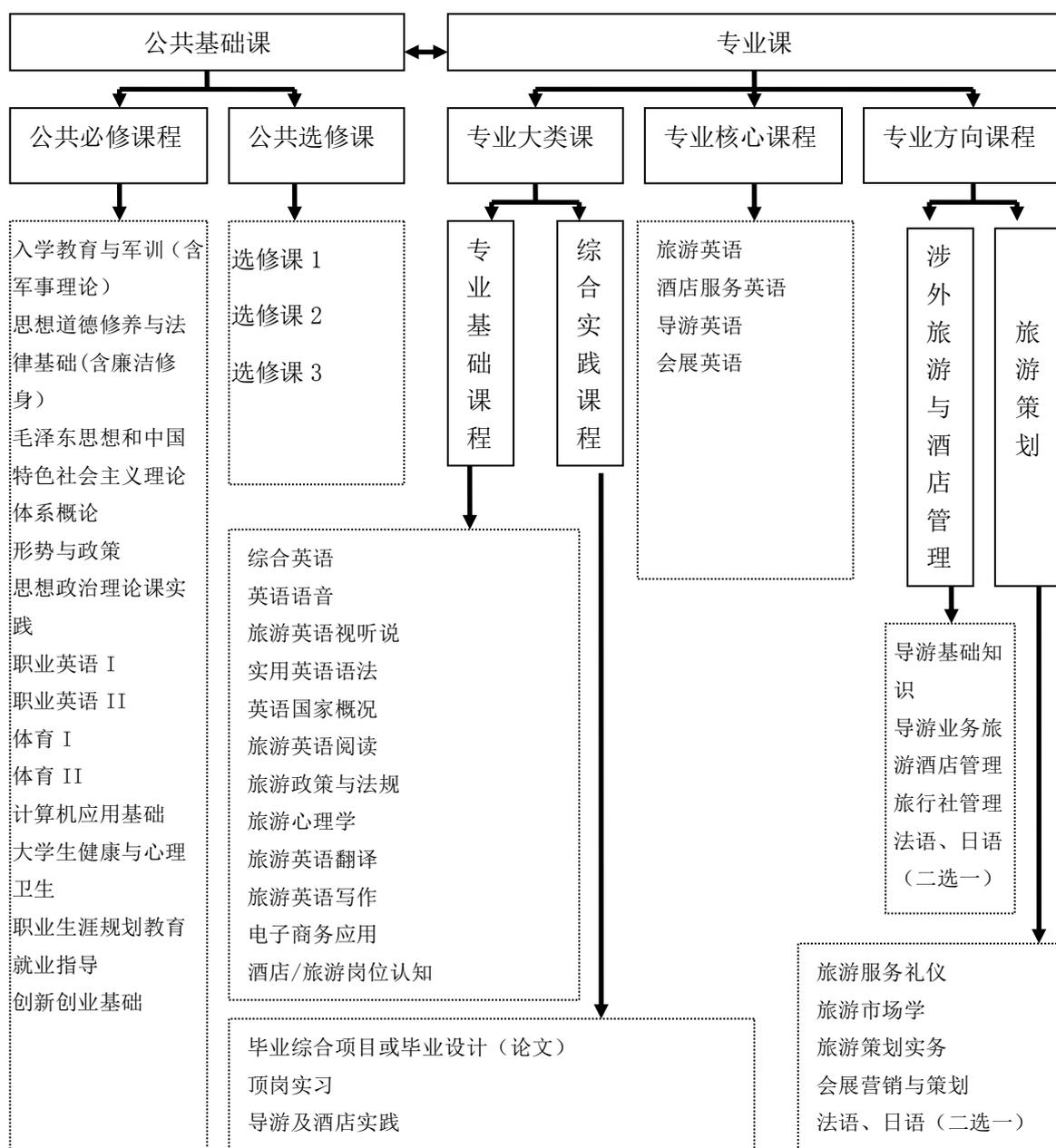
（三）顶岗实习要求

- （1）参加由学校组织的集体或分组式的顶岗实习半年以上；
- （2）提出申请经学校家长同意自找单位进行实习半年以上；
- （3）实习完毕按学校院系要求提交完整的顶岗实习资料。

六、课程体系

课程体系的安排，以工作过程为导向，以职业核心能力课程为主线，以行业实际要求为主要内容来设计课程体系，根据旅游行业各主要工作岗位具体工作过程建立模块化的课程体系，从而使学生“所学”在毕业后马上就能有“所用”，真正的达到校企深度融合。根据“岗、证、课”三位一体的人才培养模式，突出英语应用能力和沟通协调能力的培养，使旅游英语专业学生的综合职业素质、基础职业能力、岗位专业能力、就业能力全面提升。

（一）课程结构图



(二) 典型工作任务与职业能力分析

典型工作任务与职业能力分析表

课程	工作领域	典型工作任务	职业能力
导游基础知识、 导游业务、旅游 政策与法规、旅 游心理学、导游 英语、旅游英语	1. 旅行社、 在线商旅公 司	1.1 导游(中文导 游、英文导游、 海外领队)	1.1.1 熟悉目的地沿途及景点知识、目 的地风土人情 1.1.2 掌握导游沿途讲解、景点讲解技 巧、语言表达及组织能力 1.1.3 掌握一定的医疗救护知识

			1.1.4 拥有良好的沟通技能
导游基础知识、 导游业务、旅游 政策与法规、旅 游心理学、旅游 市场学、旅行社 管理		1.2 计调员	1.2.1 采集所负责地域的旅游资源 1.2.2 负责完成地域旅游线路的设计、 行程的编写、报价的计算工作 1.2.3 完成销售签单后的团队确认工作 1.2.4 监督接待计划的实施和协助处理 旅游团在途中遇到的各种问题 1.2.5 负责参观、访问、拜会等特殊要 求的落实工作
导游基础知识、 导游业务、旅游 政策与法规、旅 游心理学、旅游 市场学、旅行社 管理		1.3 外联	1.3.1 对外与客户的高层人员、现场作 业人员协调，与客户进行谈判、联络、 收款等 1.3.2 综合分析客户的产品、目标市场、 目标消费者、竞争对手等各方面的状 况，拿出广告企划、提案，并且将它推 销给客户 1.3.3 及时掌握客户需要，并反馈给公 司 1.3.4 关心任何与客户有关的知识与信 息并将他它们记录下来，及时提供给客 户 1.3.5 与客户保持良好的沟通与联络， 随时了解客户状态，收集客户信息 1.3.6 开拓新客户，开发新业务
导游基础知识、 导游业务、旅游 政策与法规、旅 游心理学、旅游 市场学、旅行社		1.4 旅游（销售） 顾问	1.4.1 提供旅游产品的咨询 1.4.2 接受客户对旅游产品的预定需 求，并予以妥善解决 1.4.3 根据客户需要为其设计旅行方 案，提供旅游相关信息服务

管理			
旅游政策与法规、旅游心理学、旅游市场学、旅行社管理、会展英语		1.5 会展部顾问	1.5.1 组织企业会议、展览及旅游 1.5.2 单订房、单订车的业务 1.5.3 承办系列大型活动(旅游、会议) 1.5.4 为企业量身定做旅游线路
导游业务、旅游政策与法规、旅游市场学、旅行社管理、导游英语、旅游英语		1.6 签证专员	1.6.1 联系相关签证中心或使(领)馆并递交旅游签证申请 1.6.2 指导、协助客户收集、整理签证材料 1.6.3 负责签证资料的翻译、交接、审查和校对工作 1.6.4 负责各国签证材料的收取、审核、填表、制作等环节 1.6.5 及时了解各使馆签证动态,获取签证最新准则
酒店服务英语、旅游酒店管理、旅游心理学、旅游政策与法规	2. 酒店管理 工作	2.1 酒店前厅接待员	2.1.1 随时做好散客入住的准备工作,并准确、迅速地为散客、团队宾客及贵宾办理入住登记手续 2.1.2 负责客房钥匙的发放 2.1.3 负责宾客各种问讯与要求的处理 2.1.4 负责为宾客提供有关旅游、购物等方面的最新信息 2.1.5 负责接受并办理入住宾客委托转交物品的业务 2.1.6 负责接受宾客的换房业务 2.1.7 负责整理有关宾客抵、离情况的资料 2.1.8 负责接待工作必需的表格与文具

			<p>用品的补充</p> <p>2.1.9 负责将宾客临时住宿登记卡的有关信息及时传送到有关部门</p> <p>2.1.10 在前台预定处下班后代其接受宾客的客房预定</p> <p>2.1.11 完成上级交班的其它任务</p>
酒店服务英语、 旅游酒店管理、 旅游心理学、旅 游市场学、会展 英语		2.2 涉外酒店会 务专员	<p>2.2.1 协助策划公司相关会务的日程安排、会场设计与布置、饮食安排等</p> <p>2.2.2 负责会务用品的管理</p> <p>2.2.3 负责会务的具体执行工作</p>
酒店服务英语、 旅游酒店管理、 旅游心理学、旅 游市场学		2.3 酒店销售人 员	<p>2.3.1 根据酒店市场销售计划，按照客源构成的比例要求，完成商社客户、旅游团队和散客的销售任务，完成销售指标</p> <p>2.3.2 与客户保持密切的业务联系，按照不同的季节、不同市场情况提出不同的销售价格</p> <p>2.3.3 分析客户心理，了解客户对酒店设施的要求和各方面的需求，有针对性地进行销售，向公关营销部经理提供客户信息</p> <p>2.3.4 积极地参加酒店举办的各种促销活动，开发新客户</p> <p>2.3.5 利用公关技巧和销售技巧，扩大酒店影响，为客户建立档案，并有计划地发展新客户</p>

(三) 专业核心课程标准

课程名称	旅游英语 I\II\III\IV	学时数	216
教学目标	<p>1、专业能力</p> <p>-各类业务的实操能力（包括旅行社、酒店等旅游行业的前台、预定、销售、客服等对客户部门及部分后台管理部门的业务）</p> <p>-了解个业务模块的操作流程，熟悉各类工作任务</p> <p>-熟悉运用旅游行业专业英语</p> <p>2、方法能力</p> <p>-解决问题的能力</p> <p>-旅游服务意识</p> <p>-业务开拓能力</p> <p>-组织协调能力</p> <p>3、社会能力</p> <p>-沟通协调的能力</p> <p>-团队合作能力</p> <p>-礼仪服务的得体应用能力</p> <p>-处理投诉和解决突发事件的应变能力</p>		
教学内容	单元名称	主要教学内容	
	初级 Unit 1	能熟练表达和交换个人信息、填写酒店住宿登记	
	Unit 2	能熟练回答电话咨询、预定及学会计划假期	
	Unit 3	能熟悉相关中、西餐食物并能向顾客描述当地传统菜肴；学会处理投诉	
	Unit 4	能按要求描述当地一建筑物；一天游的地陪解说词	
	Unit 5	能按要求描述酒店	
	Unit 6	能学会简历和求职信的基本格式，模拟求职和面试	
	Unit 7	能熟练掌握入住登记程序，学会给客人健康和安建议及道歉信的基本用语	
	Unit 8	能掌握交换旅游计划、描述传统礼物和旅游发展计划的撰写步骤	
	Unit 9	能熟练掌握机场及飞机上的指示牌，并能用英文向客人解析其含义	

Unit 10	能熟练回答咨询，推荐旅游景点及学会写传真
Unit 11	能熟练掌握销售旅游行程技巧、更改预订和学会用传真确认预订
Unit 12	能熟练掌握指路、销售自费项目及用 EMAIL 回复相关咨询
Unit 13	能学会给顾客健康建议
Unit 14	能熟练解析帐单，前台升级销售
Unit 15	能熟练描述天气
中级 Unit1	能熟练掌握各个工作及其职责，学会个人简历及求职信的格式，模拟求职面试，复习动作动词及疑问句
Unit 2	学会旅行的理由，熟练掌握描述旅游目的地，做简短的目的地介绍
Unit 3	学会酒店的各类设施，熟练掌握如何描述酒店，学会比较不同的酒店并决定如何翻新 酒店
Unit 4	理解组团社和包价旅游的含义，熟练掌握向顾客推销包价旅游、处理投诉
Unit 5	熟练掌握描述人物、表达误解、处理投诉及解决超额预定问题
Unit 6	熟练掌握电话用语、电话预定、回复咨询，学会调查报告的格式
Unit 7	能熟练掌握留言技巧，学会如何想顾客销售会议地点和英文正式书信的书写格式
Unit 8	能熟练描述展览会，推荐参观景点及给景点做讲解
Unit 9	能熟练给客人介绍如何坐地铁、给客人一些当地驾驶的建议和学会填租车预约单
Unit 10	能熟练介绍菜肴给顾客、下菜单，学会向客人推荐餐厅
Unit 11	能熟练描述当地的节日，向客人推荐节日
Unit 12	能学会销售假期的技巧及组织设计一个 3 天游的行程
高级 Unit 1	能熟练为顾客提供旅游信息和谈论旅游经验，学会回复咨询的信件

	Unit 2	能熟练掌握面试技巧，学会写求职简历和求职信
	Unit 3	能熟练掌握记录技巧，根据记录笔记写出相关详细内容，并学会根据记录的详细内容作简单报告
	Unit 4	能学会设计问卷问题并进行问卷调查，并根据图表数字提供相关信息
	Unit 5	能熟练掌握电话技巧，并通过电话进行预约、确认和咨询相关信息，学会写确认信
教学方法建议	学生要通过阅读、听、写、讨论、解决问题和角色扮演等课堂活动，达到基本的运用英语沟通、协调和解决问题的能力，强调语言的应用能力	
教学条件	1、教学媒体：相关旅游音像光盘、图片、地图等 2、教学场景：多媒体或语音室 3、工具设备：电脑、耳机、投影仪、DVD 等 4、教师配备：教师本身除了对旅游行业有深刻的认识外，还有扎实的英语基础及相关工作经验。	
考核评价要求	1、成果形式：旅游英语作为一门专业技能课，过课堂讨论，提问，听写，测验及作业等方式加强平时检查 2、评价方式：考核分为课堂小任务考核和期末考核：平时（50%）+期末考试（50%） 3、考核标准：将词汇，旅游知识及写作作为期末考核重点，应注意考核方法及考试题型的改革与创新	

酒店服务英语课程描述表

课程代码：z03100023 \ z03101510

课程名称	酒店服务英语 I \ II	学时数	72
教学目标	1、专业能力目标 -各类业务实操能力（包括 service procedure） -酒店产品的销售和产品销售策划能力 -看懂酒店各类英语行文，了解个业务模块的操作流程，熟悉各类工作任务 2、方法能力目标 -个性化服务的能力 -解决问题的能力 -创新服务和创新工作的能力		

	-酒店意识和服务意识 3、社会能力目标 -有效沟通的能力 -礼仪服务的得体应用能力 -处理投诉和解决突发事件的应变能力	
教学内容	单元名称	主要教学内容
	Unit1	asking for & providing information
	Unit 2	members of staff job descriptions
	Unit 3	reservations enquiries
	Unit 4	the welcome checking details
	Unit 5	location of facilities room services
	Unit 6	booking restaurants arranging entertainment
	Unit 7	beer garden cocktail bar
	Unit 8	methods of cooking and serving dishes recipes
	Unit 9	hotel complaints restaurant complaints
	Unit 10	checking out bills
	Unit 11	meeting a client finding out the details planning the menu
Unit 12	job advertisements applications and cvs job interview	
教学方法 建议	学生通过反复听、读、操练、角色扮演等课堂活动，达到基本的运用英语沟通、协调和解决问题的能力，强调酒店专业英文的交际应用能力	
教学条件	1、教学媒体：相关音像光盘、图片等 2、教学场景：多媒体或语音室 3、工具设备：电脑、、耳机、投影仪、DVD 等 4、教师配备：教师熟悉酒店业务和服务英语，善于多样化教学法	
考核评价 要求	1、成果形式：平时主要强调课堂开口情况，通过专题讨论、情景模拟、大量作业和检查等方式进行 2、评价方式：考核分为课堂小任务考核和期末考核：平时（30%）+期末考试（70%）， 3、考核标准：期末考核分为笔试和口语交流口试两部分，主要考察学生在不同的酒店部门运用英语的能力	

导游英语课程描述表

课程代码: z03100006

课程名称	导游英语	学时数	36
教学目标	1、专业能力目标 -具有运用英语从从事涉外导游业务操作的基本技能 2、方法能力目标 -导游意识和服务意识 -解决问题的能力 -个性化的服务能力 3、社会能力目标 -与各方协调沟通能力 -具有处理旅行中发生的特殊问题和事故等能力		
教学内容	单元名称	主要教学内容	
	Unit 1	Meeting guests	
	Unit 2	Hotel check-in	
	Unit 3	Housekeeping service	
	Unit 4	Food & beverage service	
	Unit 5	City sightseeing and transportation	
	Unit 6	The service of travel destination	
	Unit 7	Tour of gardens	
	Unit 8	Tour of mountains	
	Unit 9	Tour of temples	
	Unit 10	Tour of historical sites	
	Unit 11	Tour of Chinese characteristic culture	
	Unit 12	Shopping	
	Unit 13	Handling problems & emergencies	
	Unit 14	Handling complaints	
	Unit 15	Checking out	
	Unit 16	Farewell, China	

教学方法 建议	以导游工作任务为核心，同时突出“情景模拟”，注重听说能力训练，让学生在模仿实践中完成具体项目来构建相关理论知识，并发展职业能力
教学条件	1、教学媒体：相关音像光盘、图片、地图、模拟导游软件等 2、教学场景：多媒体或语音室 3、工具设备：电脑、耳机、投影仪、DVD等 4、教师配备：教师熟悉导游业务和导游英语，善于多样化教学法
考核评价 要求	1、成果形式：通过在课堂上和课外的听、说、对话、角色扮演等活动，达到基本运用英语从事导游服务，强调实际语言的应用 2、评价方式：一般是平时（30%）+期末考试（70%） 3、考核标准：期末考核分为笔试和口语交流口试两部分，主要考察学生在导游带团过程中不同的情景运用英语的能力

会展英语课程描述

课程代码：z03100018

课程名称	旅游市场学	学时数	36
教学目标	<p>1、专业能力目标：了解会展英语基本表达和会展策划流程，能灵活运用会展英语进接待客户，介绍展销产品，洽谈业务，商务谈判等；</p> <p>2、方法能力目标：</p> <ul style="list-style-type: none"> -能资源搜集 -能进行产品展销及演示 -能进行展会接待礼仪及客户沟通技巧 -能进行市场调查 -能进行展位申请及布展 <p>3、社会能力目标：</p> <ul style="list-style-type: none"> -拥有良好的职业道德 -拥有良好的心理素质 -拥有团队合作能力 -拥有良好的人际沟通能力 		
教学内容	单元名称	主要教学内容	
	第1章	Survey of the exhibition and convention industry	

	第 2 章	Market research on exhibition project
	第 3 章	Planning an exhibition
	第 4 章	Advertising and sales promotion
	第 5 章	Inviting businesses
	第 6 章	Contract management of third-party services
	第 7 章	Attending exhibition
	第 8 章	On-site management and services
	第 9 章	Exhibition assessment
	第 10 章	Planning and executing a convention
	第 11 章	On-site service
	第 12 章	Post-convention tour and incentive travel
教学方法 建议	本课程主要通过每单元的口语，听力和阅读使学生对所学理论知识有更深刻的掌握，能较好地用英语表达会展商务的各个环节，并在此基础上把会展策划和会展管理知识运用在实际当中。	
教学条件	1、教学媒体：案例 2、教学场景：多媒体课室 3、工具设备：电脑、投影仪等 4、教师配备：教师对旅游行业有较深刻的认识，还有一定相关工作经验	
考核评价 要求	1、成果形式：书面考试分闭卷和开卷两个部分，闭卷内容着重基础知识和基本概念，开卷部分着重学生的案例分析 2、评价方式：闭卷试题以 100 分为满分 3、考核标准：开卷试题以优、良、及格和不及格四个等次，并附有具体书面评语；案例分析则作为参考分纳入学生成绩总评。	

（四）学习情境总体设计框架

学习情境总表

学习情境 专业核心课程	学习情境 1	学习情境 2	学习情境 3	学习情境 4	学习情境 5	学习情境 6
旅游英语	旅游业	酒店业	会展业	交通	餐饮	投诉处理
酒店服务英语	前厅	管家	餐饮	康乐	客房	其他
导游英语	接团	参观讲解	送团	其他	出入境	模拟导游
会展英语	邀请参展	布展	参展	业务洽谈	撤展	会后旅游

七、专业基本条件

（一）专业带头人的基本要求

（1）拥护党的基本路线，认真贯彻党的教育方针，热爱教育事业，对现代职业教育理念理解较深，有较强的校企合作能力；

（2）应具有本专业副高及以上专业技术职务，或具有博士研究生学历(学位)；

（3）具备“双师”素质，具有较强的专业实践技能、动手操作能力与科技推广能力；

（4）近两年专业技术人员年度考核均达到“合格”等次以上，独立系统地讲授过两门及以上专业核心课程，教学效果优秀，教学水平较高，教学业绩突出；

（5）具有较强的社会开拓能力，带领所在专业团队建立能满足专业教学要求的校外实践基地群，产、学、研合作工作效果明显；

（6）具有副教授以上职称，从事高职教学5年以上，熟悉旅游行业

（7）具有一定学术水平的教学和科研成果

（8）能独立讲授2门专业课程

（9）指导人才培养方案的制定并督导日常教学

（二）专任教师、兼职教师的配置与要求

师资配置与要求

专业核心课程	能力结构要求	专任教师要求	兼职教师要求
旅游英语	英语听说读写等各方面的基础扎实，特别是英语口语流利；熟悉旅游各个范畴	英语听说读写等各方面的基础扎实，特别是强调英语口语流利和有丰富的国内外旅游经历	熟悉旅游行业，有丰富的旅游和相关工作经验以及扎实的英语基础知识

酒店服务英语	英语听说读写等各方面的基础扎实,特别是英语口语流利;熟悉酒店,特别是与客打交道的工作	英语听说读写等各方面的基础扎实,特别是强调英语口语流利和在酒店从事一线工作的经验	酒店从事一线或培训工作经验和流利的英语口语表达能力
导游英语	英语听说读写等各方面的基础扎实,特别是英语口语流利;熟悉地陪和领队工作的各个流程	英语听说读写等各方面的基础扎实,特别是强调英语口语流利和带团经验	有丰富的带团经验和流利的英语口语表达能力
会展英语	英语听说读写等各方面的基础扎实,特别是英语口语流利;熟悉会展策划流程	英语听说读写等各方面的基础扎实,特别是强调英语口语流利和会展工作经验	具备涉外会展实践经验

(三) 实践教学条件

校内: 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)

校外: 保利假日酒店、广之旅、广东国旅等

(四) 教材及图书、数字化(网络)资料学习资源

1. 教材

采用近5年出版的高职高专旅游专业教材或国际权威认可教材,优先选用获得省部级以上奖项及国家级十一五或十二五规划教材。

2. 图书资料

学校图书馆应拥有教学必备的、门类较全的旅游英语图书资料,总量能满足专业教学和学科发展的需要。专业核心期刊10种以上,具有本专业信息资料查阅所需的计算机网络系统。

3. 数字化(网络)资料

在精品课程的基础上,目前在建《导游英语》、《会展英语》资源共享课程;争取申报《酒店服务英语》和《旅游英语》资源共享课程。

八、教学培养计划“学时、学分”分配表

类 别		学 时	学 分	实践占总学时 学时比例 (%)
公共 基础 平台	公共必修课程模块	410	20.5	37.9%
	公共选修课程模块	96	6	
专业 大类 平台	专业基础课程模块	623	35.5	51.5%
	综合实践课程模块	630	28	
专业核心课程模块		360	20	
专业方向（限选）课程模块		180	10	
总 计		2299	120	

九、专业继续学习、深造的建议

毕业生亦可选择继续升学：（1）参加专升本考试，毕业获得本科毕业证书；
（2）专插本考试，报读本科院校。

十、教学进程一览表（见附件）

执笔人：陈坤仪

审核人：陈颖