



廣東工贸職業技術學院
GUANGDONG POLYTECHNIC OF INDUSTRY AND COMMERCE

应用外语系
旅游英语专业

人才培养方案

（2018 级普通高中）

广东工贸职业技术学院

二〇一七年十一月

编制说明

本专业人才培养方案是在旅游英语专业建设委员会的指导下，由专兼职专业带头人共同主持制定，经专家组论证审定，自 2018 级执行。制定过程中，我们选取了典型旅游企业为主要调研对象。共走访了广州市、深圳市等地区共 8 家企业，对企业生产管理人员、人力资源部门负责人、旅行社主管、资深导游人员，酒店经理等进行了充分的访谈，对往届毕业生进行了跟踪调查，先后邀请旅游、酒店等行业专家及企业高管等人参与了本方案的制定。

该培养方案由五大部分和两个附件构成：第一部分为专业设置，包括专业名称及代码、教育类型及学历、招生范围及条件、学制及专业行业背景；第二部分为专业培养标准，包括专业培养目标、职业面向与岗位能力要求、职业行动领域与工作任务过程、培养体系、教学条件要求、毕业要求等；第三部分为专业特色与建设，包括专业特色、专业创新和专业建设等内容；第四部分为教学计划，包括专业教学计划和专业教学计划实施说明；第五部分为专业课程标准；两附件分别为专业调研报告和专家论证意见。

参加本方案制定的人员主要有：

专业带头人：	曾昭涛	广东工贸职业技术学院	教授
编制参与人：	禹 琴	广东工贸职业技术学院	讲师
	罗春科	广东工贸职业技术学院	讲师
	徐秀玉	广东工贸职业技术学院	讲师
	钟润萍	广东工贸职业技术学院	副教授
	胡小妮	深圳中洲圣廷苑酒店	人事总监
	曾元胜	广东科贸职业技术学院	副教授、系主任
	郑小玲	广州正佳万豪酒店	人力资源总监
	邱丽莉	广州正佳万豪酒店	人力资源经理
	曹金龙	广州广之旅国际旅行社	总经理

目 录

一、专业设置	1
1. 【专业名称及代码】	1
2. 【教育类型及学历】	1
3. 【招生范围及条件】	1
4. 【学制】	1
5. 【专业行业背景】	1
二、专业培养标准	3
1. 【专业培养目标】	3
2. 【职业面向与岗位能力要求】	3
3. 【职业行动领域与工作任务过程】	7
4. 【培养体系】	7
5. 【教学条件要求】	10
6. 【毕业条件】	12
三、专业特色与建设	13
1. 【专业特色】	13
2. 【专业创新】	13
3. 【专业建设】	13
四、教学计划	14
1. 【专业教学计划】	14
2. 【专业教学计划实施说明】	16
五、专业核心课程标准	17
1. 《旅游英语》课程标准.....	17
2. 《汉英旅游交流》课程标准.....	20
3. 《旅行社经营管理》课程标准.....	24
4. 《导游业务》课程标准.....	28
5. 《旅游英语视听说》课程标准.....	32
6. 《毕业综合实训和生产（顶岗）实习》课程标准.....	38
附件 1 专业调研报告	46
附件 2 专家论证意见	53
附件 3 专家论证会议签到表.....	54
附件 4 专业人才培养方案实施审批表.....	55

一、专业设置

1. 【专业名称及代码】

普通高中：旅游英语（660109）

2. 【教育类型及学历】

教育类型：高等职业教育

学历层次：大学专科

3. 【招生范围及条件】

普通高中：高中毕业或同等学历者

4. 【学制】

普通高中：三年

5. 【专业行业背景】

旅游产业已被国家正式确定为“十三五”规划中列为重点扶持产业。世界旅游组织预测，到2020年，全世界境外游客的总数将达到16亿人次，国际旅游消费将达到2万亿美元。而该组织的统计同时显示，旅游业在全球整个生产总值中所占的份额大约为10%，已经超过了汽车业、钢铁、石油等产业，成为世界第一大产业。

广东地处我国大陆最南端，地域广阔，历史悠久，具有丰富的自然和人文旅游资源。自改革开放以来，广东省是我国重要的旅游接待中心和旅游创汇中心，旅游业一直处于国内领先地位，成功地促进省内区域经济发展。

《2016年广东国民经济和社会发展统计公报》显示：2016年广东省全年接待入境过夜游客3518.39万人次，增长2.1%。国际旅游外汇收入185.77亿美元，增长3.9%。国内过夜游客3.62亿人次，增长10.4%；国内旅游收入9200.24亿元，增长15.3%。按照同期汇率折算，2016年广东省旅游业总收入达到10359.45亿元。

近年来，广东为旅游行业培养大规模人才。公开数据显示，2016 年广东省旅游院校学生总数达 77869 人，位居全国第一，职业院校的学生人数约 3 万人，位居全国第四。广东还拥有庞大的导游队伍，以广州为例，目前广州持证导游人数超过 3.29 万，已经注册电子导游证的人数接近 1.75 万。数据显示，导游队伍中，大专以上学历的占 70%以上，逐渐展示出“人数多，技能强，学历高，多元化”的特点。由此可见，作为旅游大省，广东为旅游行业培养大规模人才。

广东是中国旅游大省强省，中级导游员、外语导游尤其缺乏，仅广州地区 2017 年导游一项缺口达 2 万人，而目前广东省开设旅游英语高职院校约为 20 所，每年向社会输送 2000 名左右的毕业生，这充分说明广东省旅游专业人才十分紧缺，国际化高端人才和高技能复合型英语导游人才尤其缺乏，这都与广东旅游大省的地位不对称。旅游英语专业的建设发展是加快我省旅游业发展的需要，为满足我省旅游经济发展需要，培养服务于第一线，具有扎实英语语言功底和语言交际能力，掌握旅游知识和技能，具备良好综合素质的外向型实用人才已成为当务之急。

我省把发展旅游业作为支柱产业或重点行业，这将极大促进旅游行业的发展。广东旅游业要加快内涵发展、集约发展的步伐，急需一大批素质较高、结构优化、分布合理，与旅游业发展需求相适应的专业人才队伍。在专业调研阶段，本专业共调查了广州广之旅国际旅行社股份有限公司、广东南湖国际旅行社有限责任公司，广东熊猫国际旅游有限公司、广州正佳万豪酒店、深圳凯宾斯基酒店、深圳中洲圣廷苑酒店、深圳东华假日酒店、广州保利假日酒店；调研的岗位有：导游（中英文）、计调、客服、销售、咨询、外联、接待、前台、客房、商务、行政、翻译。旅游企业和酒店行业对各学历层次人才的需求情况如下：中专学历占 21.8%，大专学历占 42.6%，本科学历占 25.5%，硕士学历占 1.63%，博士学历占 0.32%，中专以下学历占 8.04%。由此可见旅游行业对大专学历高技能人才的需求量较大，高等职业技术学院在高技能旅游人才的培养中大有可为。

二、专业培养标准

1. 【专业培养目标】

(1) 总体培养目标：本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美、劳全面发展、具有综合职业能力，面向旅游等行业（企业），从事旅游（岗位）等生产、建设、服务、管理一线工作的高素质劳动者和技能型人才。

(2) 专业培养目标：

本专业培养面向旅游企业，专业人才的具体岗位包括旅游单位的经营管理、导游、翻译、酒店管理者、以及普通企业翻译、文秘或英语培训等工作。毕业生应具备基础职业素养和道德，掌握的职业技能，拥有的发展潜力，具备双语交际能力，掌握旅游相关知识及操作程序，以及自主学习能力，在生产、建设、服务、管理第一线的高素质劳动者中的发展型、复合型和创新型的技能型人才。

1. 遵循国家职业标准，制定专业培养目标：培养高职学生的语言能力，思维能力，判断能力，计算能力，写作能力，自我调控能力，计算机操作能力等；培养学生对专业任务的理解、分解和分析能力，对基础商务一线工作的把握能力和操作能力；培养不断学习的能力，与人沟通和合作的能力，社会适应能力等。

2. 分析国家职业标准，开发专业课程体系。

旅游英语的高职教育，以职业中各岗位的工作过程为主线，串联和融合职业各项相关知识和能力要求来形成专业课程，在课程的学习中培养、提高学生的职业能力，形成专业课程体系：以高于国家职业标准的工作内容来确定学习项目内容。

3. 结合国家职业标准，完善实践教学。

4. 加强掌握国家职业标准的师资队伍建设。

5. 在理论考试和技能考核过程中贯彻国家职业标准。对于实践技能考核，采取“课程考核与职业技能鉴定相结合”的考核方式，即在教学中推行职业资格证书制度，将学生的课程成绩和职业技能鉴定成绩相结合。

2. 【职业面向与岗位能力要求】

(1) 职业面向说明

主要就业行业（企业）：根据专业发展方向，分别面向国际旅游企业、旅行社、五星级酒店、旅游景点、外贸企业。

主要就业部门：营销中心、计调部、出境旅游中心、导游接待部、客服部、翻译、景区

主要工作岗位：销售（线上线下）：门店销售员、客服员、店长、编辑；计调（国内。

国外)、导游(地陪、全陪、领队)、翻译、景区主管等

(2) 职业岗位及职业能力说明

职业岗位及职业能力说明见表 2-1。

表 2-1 职业岗位及职业能力说明表

序号	工作岗位	岗位性质	岗位及相关职业标准描述	职业素质与能力要求
1	地陪	核心岗位	获得导游资格证, 能直接为旅游团提供中英文地方旅游讲解、旅游线路落实及相关旅游服务	1. 熟悉广东旅游景点、能熟练掌握讲解技能 2. 能流利运用英语进行旅途中的导游服务 3. 掌握地陪操作流程 4. 能冷静应对各种突发事件 5. 良好的沟通能力
2	全陪	核心岗位	代表组团社带领旅游团境内旅游, 监督境内接待旅行社和导游等执行旅游计划, 并为旅游者提供旅游等相关服务	1. 掌握全陪操作技能 2. 能运用领队英语进行交流 3. 做好旅游全程的联络和协调工作 4. 能冷静应对各种突发事件 5. 能熟悉中国旅游目的 6. 良好的沟通能力
3	领队	核心岗位	代表组团社带领旅游团出境旅游, 监督境外接待旅行社和导游等执行旅游计划, 并为旅游者提供出入境等相关服务	1. 掌握领队操作技能 2. 能运用领队英语进行交流 3. 能熟悉出入境相关知识解决出入境问题 4. 良好的沟通能力 5. 掌握我国目的地概况
4	门店销售员	核心岗位	在门店、新媒体等平台发布信息,	1. 能用中英文进行书面/口头交流 2. 能熟练运用电话接听技巧 3. 能熟练运用人际沟通技巧 4. 能熟练运用基本的市场营销技巧 5. 能进行市场调研并制定营销计划
5	客服人员	核心岗位	代表旅游企业与客户联系, 处理旅游业务通知、退改团等旅游合同的变更、咨询与投诉、服务质量跟踪和客户回访等业务的工作人员	1. 能撰写中英文旅游信函等常用应用文 2. 能流利运用中英文进行口头交流 3. 能熟练使用各种办公设备和软件 4. 能熟练介绍公司相关业务流程及旅游产品的特点 5. 能以良好心理素质应对突发事件 6. 能熟练运用人际沟通技巧进行解释与说

				服 7. 能对一般问题独立分析并提出解决方案
6	旅游编辑	核心岗位	网站编辑，文字润色，图片处理，中英文翻译	1. 有一定的文学功底 2. 有处理相片的能力 3. 中英文翻译
7	计调	核心岗位	即旅行社内的计划调度人员，负责为旅游团（或旅游分销商）设计旅游行程并报价，联络旅游供应商提供住宿、用餐及交通服务等计划，并协调处理有关计划变更、突发事件，以及信息统计、相关部门协商等工作	1. 能熟练掌握英文沟通交流，能撰写中英文旅游信函等常用应用文 2. 了解、收集旅游目的地以及相关供应商的资源（酒店、交通、景点、地接等）供给情况 3. 懂得旅游产品设计的基本理论和方法 4. 能根据客户需求或市场需求设计合理行程、设计旅游线路 5. 具备一定的消费心理学知识和市场营销知识
8	旅游翻译	综合岗位	中英文旅游文书笔译	1. 能熟练进行中英文常用旅游文体互译（笔译和口译） 2. 能熟练运用电脑及网络进行信息搜索及文字处理 3. 能熟练运用我国传统文化的对外宣传，了解英语国家文化，进行有效的沟通和文化推广。
9		综合岗位	外事活动接待	1. 能流利运用中英文进行口头交流 2. 能保持得体的礼仪 3. 能熟练介绍公司相关业务流程及产品特点 4. 能熟练运用国际商贸相关文化背景知识 5. 能熟练运用电脑及网络进行信息搜索及文字处理
10	景区开发及推广主管	辅助岗位	景区开发	1. 协助考察开发项目 2. 负责起草开发计划 3. 实施开发并监督开发过程 4. 检查开发结果
11		辅助	景区涉外推广	1. 负责被开发景点的景区内宣传

		岗位		2. 负责被开发景点的涉外宣传，把景区的导游词翻译成英语。 3. 组织有效的推广活动。 4. 能熟练运用基本的市场营销技巧 5. 能进行市场调研并制定营销计划
12		辅助岗位	景区服务	1. 能撰写中英文商务信函等常用应用文 2. 能流利运用中英文进行口头交流 3. 能熟练使用各种手段处理各种投诉 4. 对景区内的环境维护提供可行性计划和建设 5. 能以良好心理素质应对突发事件 6. 能对一般问题独立分析并提出解决方案
13		辅助岗位	宣传主管	1. 负责宣传橱窗、宣传展板、宣传标语、会标等的设计制作和日常管理； 2. 负责各类活动的对外宣传工作，联系和接待新闻媒体； 3. 协助做好日常宣传和统战工作。

注：岗位性质填写“核心岗位、辅助岗位、综合岗位”三种之一。

(3) 能力培养要求

能力培养要求见表 2-2。

表 2-2 能力培养要求表

职业核心能力（关键能力）	专业能力
1. 有良好的政治素质 2. 具有较高的专业和文化修养 3. 具有高尚的职业道德 4. 良好的英语和中文表达能力 5. 心理素质良好 6. 具有团队合作能力 7. 具有处理危机事件能力	1. 计算机应用能力 2. 英语应用能力 3. 办公设备操作能力 4. 旅游业务操作能力 5. 酒店服务与管理能力 6. 运用国际商贸相关法律知识的能力

(4) 职业资格证书要求

职业资格证书要求见表 2-3。

表 2-3 职业资格证书要求表

序号	职业资格证书名称	获取要求	颁发（鉴定）单位	证书等级
1	中文导游证或英语导游证	组织考证	国家旅游局	初级
2	餐厅服务员证	可选	国家劳动部	中级

获取职业资格证书的其它说明		上述选择一样即可。		

3. 【职业行动领域与工作任务过程】

职业行动领域与工作任务过程要求见表 2-4。

表 2-4 职业行动领域与工作任务过程要求见表

序号	工作任务	典型工作任务过程
1	地陪	接团准备—接到客人（说欢迎词）—途中导游讲解—入住酒店服务—用餐安排—景点导游讲解—娱乐购物安排—送团服务—后续服务
2	全陪	接团准备—接到客人（欢迎词）—登汽车或火车或飞机服务—途中全陪服务—回程服务—后续服务
3	领队	接团准备—开说明会—登机或船、车服务—出入境手续服务—途中服务—回程服务—后续服务
4	计调	市场调研—形成产品构想—实地考察—供应商谈判—最终形成线路
5	销售	计调部设计新产品后传递给市场策划部；由市场策划部通过媒体，网络或门店，同业杂志等方式进行宣传；最后通过线上或线下等渠道进行产品的销售。
6	客服中心	游客旅程结束后电话中心直接回访游客听取意见或者通过代理商听取游客意见，调查游客对营销人员、酒店住宿、行程安排、导游满意度的满意度，并将反馈信息汇总至总经理处及各相关部门，讨论改进方案以提高后续服务质量

4. 【培养体系】

(1) 【公共课程说明】

公共课程说明见表 2-5:

表 2-5 公共课程说明表

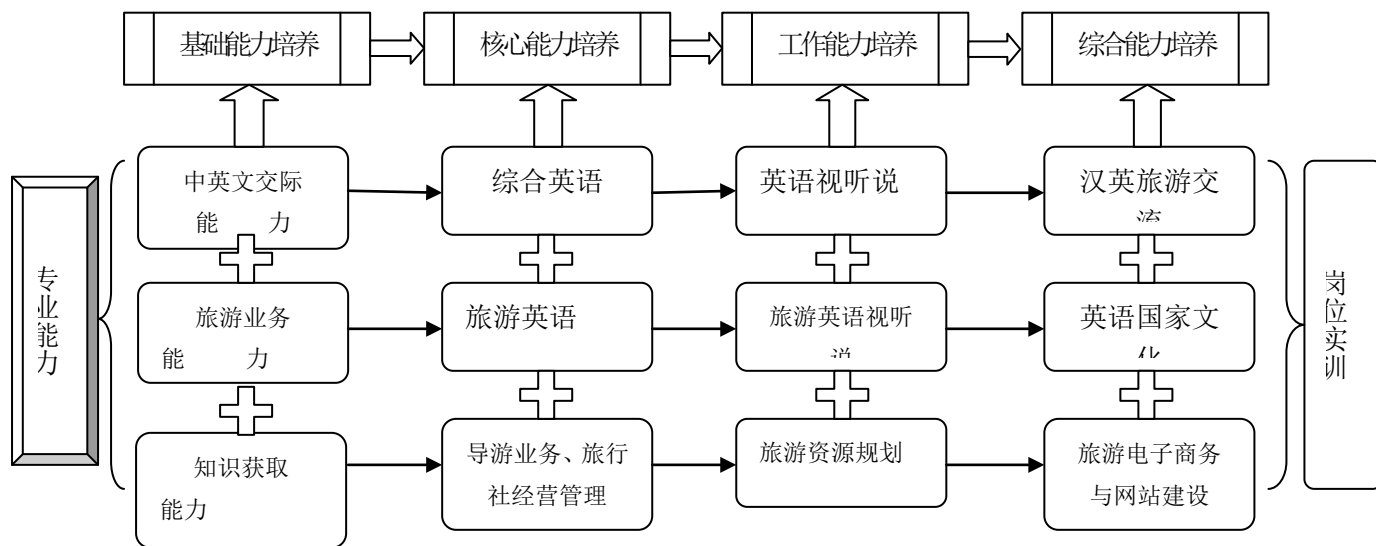
序号	课程性质	类别	学习领域课程名称	课程类型	总学时	学分	一学年		二学年		三学年	
							1 学期	2 学期	3 学期	4 学期	5 学期	6 学期
1	必修	公共课程	军训	B	54	3.0	√					
2	必修		体育	B	72	4.0	√	√				
3	必修		思想道德修养与法律基础	B	72	4.0	√	√				
4	必修		毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论	B	72	4.0			√	√		

5	必修		就业指导	B	38	2.0		√	√			
7	必修		计算机应用基础	B	32	1.5		√				
9	必修		形势与政策	A	16	1.0	√	√	√	√	16	
10	必修		大学生心理健康教育	A	8	1.0	√	√	√	√	8	1
11	公共选修		文化艺术类	B	36	2.0						
12	公共选修		经济金融类	B	18	2.0						
13	公共选修		法律社会类	B	18	2.0						

注：1. 课程类型填写：A（纯理论课）、B（理论+实践，要填写实践学时；实践分课内实践和课外实践，课外实践学时需在开课学期用“学时”标明）、C（纯实践课）。2. 课程考核：课程如果融合技能证书鉴定—以证代考，考核学期数字后加标注“*”；批准设置为“过程性考核”的，考核学期数字后加标注“▲”，要求建设配套的网络课程，并在网络课程网站中完成理论考试。3. 课程实施说明：（1）专业核心课程，课程名称后加标注“★”；专业基础课程，课程名称后加标注“●”。（2）军训包含“军事技能训练”（2周、1学分）、“军事理论”（36学时、2学分）。（3）思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论、体育、就业指导等4门课程，校内授课按课内学时安排。第6学期公共课程实践学时包括体育（运动会）12学时、思政课（三下乡和国家安全教育）40学时和就业指导22学时。（4）“毕业综合实训和生产（顶岗）实习”为专业核心课程，1周按30学时计算，18学时为1学分。（5）公选课具体设置请参照《公选课课程目录》中的备注说明，系（部）开设课程列入《公选课课程目录》。

（2）专业能力体系架构与培养路线

专业能力体系架构与培养路线如图 2-1 所示：



（3）专业能力体系课程方案

专业能力体系课程方案见表 2-6:

表 2-6 专业能力体系课程方案表

序号	课程性质	类别	学习领域课程名称	课程类型	总学时	学分	一学年		二学年		三学年	
							1 学期	2 学期	3 学期	4 学期	5 学期	6 学期
1	必修课	专业课程	导游业务★	B (40)	72	4.0		√				
2	必修课	专业课程	汉英旅游交流★	B (20)	36	2.0				√		
3	必修课	专业课程	旅游英语视听说★	B (60)	72	4.0			√			
4	必修课	专业课程	旅游英语★	B (40)	64	3.5			√			
5	必修课	专业课程	旅行社经营管理★	B (20)	36	2.0				√		
6	必修课	专业课程	英语视听说 I-II	B (100)	120	6.5	√	√				
7	必修课	专业课程	综合英语 I-IV	B (80)	236	13	√	√	√	√		
8	必修课	专业课程	旅游心理学	B (14)	30	1.5	√					
9	必修课	专业课程	旅游法规	B (18)	36	2.0		√				
10	必修课	专业课程	中国旅游文化	B (18)	28	1.5	√					
11	必修课	专业课程	国际酒店管理	B (18)	36	2.0		√				
12	必修课	专业课程	旅游资源规划	B (18)	36	2.0			√			
13	必修课	专业课程	中文旅游地理	B (20)	36	2.0			√			
14	必修课	专业课	旅游电子商	B (26)	36	2.0				√		

		程	务与网站建 设									
15	必修课	专业课 程	英语国家文 化	B (20)	36	2.0				√		

注：课程类型填写：A（纯理论课）、B（理论+实践，要填写实践学时；实践分课内实践和课外实践，课外实践学时需在开课学期用“学时”标明）、C（纯实践课）；

专业核心课程，课程名称后加标注“★”；专业基础课程，课程名称后加标注“●”。

（4）【专业学习领域课程考核与评价】

①课程考核综合说明

①课程考核综合说明

✧ 本专业各课程采取的主要考核方式

考核以形成性考核为主，可根据不同课程的特点和要求采取笔试、口试、实操、作品、成果汇报等多种方式进行考核；

✧ 本专业各课程的考核重点，例如能力要求、知识水平等

考核要以能力考核为核心，综合考核专业知识、专业技能、方法能力、职业素质、团队合作等方面；

✧ 本专业各课程采取的主要成绩评定方法说明

各课程应该根据课程的特点、要求，对采取不同方式、对各个方面的考核结果，通过一定的加权系数评定课程最终成绩。

②课程质量评价要点

✧ 本专业课程的基本质量要求

✧ 主专业课程以培养学生的职业技能为核心，课程的内容设置及组织实施应突出学生能力的形成。

✧ 本专业课程的质量评价方法

✧ 质量评价方法按照学校的统一要求，由学生评价、同行评价、学校督导评价相结合。

③本专业评定“工贸职业技师”的标准

满足“广东工贸职业技术学院工贸职业技师授予条件”的规定。

5. 【教学条件要求】

①师资条件（包含校内专职教师和企业兼职教师要求）

✧ 团队的专兼职教师结构

校内实训基地进行的专业职业能力学习领域课程的企业兼职教师占上课教师总数的比例不低于 50%，校外实训基地进行的专业职业能力学习领域课程的企业兼职教师占上课教师总数的比例不低于 50%。

✧ 团队的职称结构

教学团队中高级职称 2 人（其中教授 1 人，副教授 1 人），中级职称 5 人，初级职称 1 人，职称结构合理。

✧ 团队的双师结构

专业专任教师的“双师素质”教师（具备相关专业职业资格证书或企业经历）的比例要达到 80% 以上。

✧ 团队的年龄结构

教学团队的在年龄结构上应该老、中、青分布合理，形成梯队。

② 任课教师的要求

✧ 任课教师的学历、职称要求

任课教师应具备本专业或相近专业硕士研究生学历、具有讲师职称、并接受过职业教育教学方法论的培训；

✧ 任课教师的专业职业资格证书要求

任课教师要求获得旅游、英语类考试培训，最好取得导游证或酒店管理证书。

✧ 任课教师的其它能力要求（如指导实训能力）

- 专任教师应每 5 年赴企业接受连续三个月以上的实践；专任专业教师应接受过职业教育教学方法论的培训，具有课程开发的能力，可以实施“教学做”一体化教学并具备能指导学生参加校内外实习的能力。

② 实验实训条件（包含校内场所及校外基地，可分两个表列出）

序号	学习领域课程	教学场地及设备要求	主要设备	设备数量	场地要求
1	旅游英语、综合英语 I-IV、语法、导游业务、旅游学概论、旅游心理学、国际酒店管理、汉英旅游交流、旅游英语视听说、旅游资源规划、英语国家文化、中外旅游地理、中国旅游文化、旅游法规、国际礼仪、导游业务	多媒体教室	多媒体教学设备	1 套/课程	60 座位
2	英语视听说 I、II、听力	口语实训室	多媒体、活动桌椅	1 套/课程	60 座位

注：所有仅使用教室的课程全部填写在第一行中。

6. 【毕业条件】

学生须修完本专业教学计划表所规定的课程，获得 ≥ 140 学分及规定必须获得的专业职业资格、公共课程等证书，方能毕业。

三、专业特色与建设

1. 【专业特色】

坚持以实践教学为突破口，注重理论培养与技能训练有机融合，强调“双语”、“双文化”、“双专业”特色。拥有一支包括多名具有英语专业高级职称和旅游企业工作经历、旅游职业资格证书的“双师”型教师的师资队伍，同时聘请多名广东省著名旅游企业技能名师、旅游行业专家和全国导游资格证考试考官担任专业指导教师。

① 职业性：以“工学结合”为总指导方针，以“观摩实训—仿真实训—岗位实训—顶岗实习”为发展方向，加强实训教学基地建设，为提高学生职业能力创造条件。

② 生产性：实训基地具有生产经营性功能。实训机构不仅要履行教学功能，还要为地方旅游业的发展服务。建设功能齐全的导游实训室、饭店实训室，扩大校外实训基地规模，将校外实训基地从广州市的旅行社、景区、饭店辐射到广东其它城市。

③ 针对性：针对企业的需要，改变传统的校企合作模式，设立实训基地日常管理机构，负责基地的运行、管理、维护，并制定有效可行的实训基地建设措施，形成与校外有实力的旅行社、饭店、景区共建实训基地的长效机制。同时扩大订单式培养的规模，为学生提供更多的顶岗实习的机会，实现企业与学校的双赢。

2. 【专业创新】

教学模式创新：在视、读、译、说一体传统教学基础上，形成双语（双向笔译和口译）融合运用的教学模式，在课内外实现“教、学、做”一体化。

3. 【专业建设】

（1）专业发展目标：

以扎实的英语交际基本功为出发点，以国际国内旅游一线岗位需求为导向，依托导游、酒店和前台与客房外向型企业、行业，充分发挥校企双方优质资源，开展全方位的校企合作，培养学生的语言沟通能力和从事旅游行业的能力，建设省内一流的高职类旅游英语特色专业。

（2）采取的措施：

①加强校企融合：校企联合制定专业建设方案和课程体系

②优化人才培养标准：加强学生综合素质培养，实施人才培养金牌战略

③加强专任教师的“双师”结构，提高兼职教师规模及素质

- ④加强实训实习基地建设
 - ⑤提升社会服务能力
 - ⑥提升创新、创业能力
- (3) 辐射专业群：商务日语、应用英语

四、教学计划

1. 【专业教学计划】

(一) 专业教学计划表

教学计划见表 4-1:

专业教学计划表																						
专业名称:		旅游英语														修业年限: 3年						
招生对象:		普通高中毕业生				执行年级: 2018级										制定日期: 2018年3月						
序号	课程属性	课程性质	课程名称	课程类型	总学时	理论学时	实践学时	学分	考核性质	考核学期	一学年				二学年				三学年			
											1学期		2学期		3学期		4学期		5学期		6学期	
											周学时	周数	周学时	周数	周学时	周数	周学时	周数	周学时	周数	周学时	周数
1	公共课	必修课	军训	B	54	36	18	3.0	考查	1▲		2										
2			体育	B	72	8	64	4.0	考试	1, 2	2	15	2	15						12		
3			思想道德修养与法律基础	B	72	44	28	4.0	考试	1, 2	2	13	2	13						20		
4			毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论	B	72	44	28	4.0	考试	3, 4					2	13	2	13			20	
5			就业指导	B	38	24	14	2.0	考查	2, 3			2	4	2	4					22	
6			计算机应用基础	B	32	16	16	1.5	考试	2*			2	13								
7			形势与政策	A	16	16	0	1.0	考查	1, 2, 3, 4	4	1	4	1	4	1	4	1				
8			大学生心理健康教育	A	8	8	0	1.0	考查	1, 2, 3, 4	2	1	2	1	2	1	2	1				
9			创新创业理论及方法	A	36	36	0	2.0	考查	1, 2	2	9	2	9								
10			创新创业实践	C	18	0	18	1.0	考查	6												
11			第二课堂活动	C	18	0	18	1.0	考查	5												
12			文化素质拓展	B	72	72	0	4.0	考查	2~5			4	9	2	9	2	9	(2 9)			
小计					508	304	204	28.5														
13	专业课	专业基础课	综合英语I-IV	B	236	156	80	13.0	考试	1, 2, 3, 4	4	14	4	15	4	15	4	15				
14			英语视听说 I-II	B	120	20	100	6.5	口试	1, 2	4	14	4	16								
15			听力	B	58	28	30	3.0	考查	1, 2	2	14	2	15								
16			语法	B	58	28	30	3.0	考查	1, 2	2	14	2	15								
17			旅游心理学	B	28	14	14	1.5	考查	1	2	14										
18			国际酒店管理	B	36	18	18	2.0	考查	2			2	18								
19		专业主干课	必修课	中国旅游文化	B	56	20	36	4.0	考查	1	4	14									
20				导游业务★	B	72	32	40	4.0	考试	2			4	18							
21				旅游法规★	B	36	18	18	2.0	考查	2			2	18							
22				旅游英语★	B	64	24	40	3.5	考试	3				4	16						
23				旅游英语视听说★	B	102	32	70	6.0	口试	3, 4				4	18	2	15				
24				汉英旅游交流★	B	36	16	20	2.0	口试	4						2	18				
25			专业拓展	选修课	旅行社经营管理	B	72	32	40	4.0	考试	4						4	18			
26					中文导游集训周	C	18	0	18	1.0	考查	2			18	1						
27					英文导游集训周	C	18	0	18	1.0	考查	4						18	1			
28					毕业综合实训和生产(顶岗)实习I	C	510	0	510	17.0	考查	5								30	17W	
29					毕业综合实训和生产(顶岗)实习★	C	510	0	510	13.0	考查	6▲									30*17	
30					旅游资源规划	B	30	15	15	2.0	考查	3					2	15				
31	素质拓展	选修课	中外旅游地理	B	28	14	14	1.5	考查	1	2	14										
			导游口语	B	30	10	20	1.5	考查	3					2	15						
32			旅游电子商务与网站建设	B	36	10	26	2.0	考查	4						2	18					
33			第二外语	B	30	15	15	1.5	考查	4						2	15					
34			国际礼仪	B	30	10	20	1.5	考查	3				2	15							
35			应用文写作	B	30	10	20	1.5	考查	3					2	15						
36	英语国家文化	B	36	16	20	2.0	考查	4							2	18						
小计					2280	538	1742	100			26		24		24		22					
总学时、学分、周学时合计					2788	842	1946	129														
制定: 旅游英语专业教研室																						

(二) 教学环节分配表

教学环节分配情况见表：4-2：

表 4-2 教学环节分配表

学 年	学 期	入学 教育	军事 训练	课程 教学	专项 培训	集中 测试	综合 训练	毕业 教育	公益 劳动	社会 调查	机动	假期	合计	备注
一	1	1	2	14		2						1	20	
	2			18		2							20	
二	3			18		2						1	20	
	4			18		2							20	
三	5				17	1					1	1	20	
	6						17	1	1			1	20	
总计		1	2	68	17	9	17	1	1		1	4		

(三) 教学进程表

教学进程见表 4-3：

表 4-3 教学进程表

周次 学 期		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
一	1	×	★	★																	→	:	:
	2																				→	:	:
二	3																				→	:	:
	4																				→	:	:
三	5	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	×	T	T		
	6	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	×	T	T		
说明		→课程教学，：考试，△实训（含大作业），×入学、毕业教育，★军训，▲毕业综合实践，○岗位训练，T 机动。																					

2. 【专业教学计划实施说明】

(1) 学时分配见表 4-4:

表 4-4 学时分配表

教学环节类型	理论学时	实践学时	理论教学学时比例	实践教学学时比例	教学环节学时比例
公共课程	268	168	61.46%	38.53%	61.46%
专业领域课程	496	1682	22.92%	77.08%	22.92%
素质课程	20	40	34%	66%	34%
合计	807	1847	30.41%	69.59%	29.38%

(2) 教学组织情况见表 4-5:

表 4-5 教学组织方式列表

序号	课程名称	教学模式	教学团队	组织方式
1	综合英语 I—IV●	课堂教学	专任教师 2 名	学生为主体, 教师引导
2	英语视听说 I—II●	课堂教学	专任教师 1 名	学生为主体, 教师引导
3	语法●	课堂教学	专任教师 1 名	学生为主体, 教师引导
4	听力●	课堂教学	专任教师 1 名	学生为主体, 教师引导
5	汉英旅游交流★	课堂教学	专任教师及兼职教师各 1 名	学生为主体, 教师引导
6	旅行社经营管理★	课堂教学	专任教师及兼职教师各 1 名	学生为主体, 教师引导
5	旅游英语★	课堂教学	专任教师及兼职教师各 1 名	学生为主体, 教师引导
7	旅游英语视听说★	课堂教学	专任教师及兼职教师各 1 名	学生为主体, 教师引导
8	导游业务★	课堂教学	专任教师及兼职教师各 1 名	学生为主体, 教师引导

9	旅游学概论	课堂教学	专任教师及兼职教师各 1 名	学生为主体，教师引导
10	中国旅游文化	课堂教学	专任教师及兼职教师各 1 名	学生为主体，教师引导
11	国际酒店管理	课堂教学	专任教师及兼职教师各 1 名	学生为主体，教师引导
12	中外旅游地理	课堂教学	专任教师及兼职教师各 1 名	学生为主体，教师引导
13	旅游电子商务与网站建设	课堂教学	专任教师、兼职教师各 1 名	教师演示、师生互动
14	旅游学概论	课堂教学	专任教师、兼职教师各 1 名	教师演示、师生互动
15	旅游资源规划	课堂教学	专任教师、兼职教师各 1 名	教师演示、师生互动
16	应用文写作	课堂教学	专任教师、兼职教师各 1 名	教师演示、师生互动
17	英语国家文化	课堂教学	专任教师、兼职教师各 1 名	教师演示、师生互动
18	毕业综合实训和生产(顶岗)实习 I	项目教学	专任教师、兼职教师各 3 名，实训指导教师 2-3 名	教师演示、师生互动
19	毕业综合实训和生产(顶岗)实习	项目教学	专任教师、兼职教师各 1 名，实训指导教师 2-3 名	教师演示、师生互动

(3) 项目教学和一体化教学的地点与时间安排情况见表 4-6:

表 4-6 项目教学和一体化教学列表

序号	课程名称	教学地点	教学学时	执行学期
1	毕业综合实训和生产(顶岗)实习 I	校外实习基地	17 周	5
2	毕业综合实训和生产(顶岗)实习	校外实习基地	17 周	6

(4) 证书考核说明

考证名称与组织实施

汉语导游和英语导游 旅游英语教研室组织培训 国家旅游局考试

(5) 教学质量评价说明

课程按照学院的教学质量评价体系及评价方案进行，其中《旅游英语》、《汉英旅游交流》、《导游业务》、《旅行社经营管理》、《旅游英语视听说》五门核心课程采用多元化评价体系。

五、专业核心课程标准

（一）《旅游英语》课程标准

一、课程基本信息							
课程编码	05007	课程性质	B	课程类别	必修课（核心课程）	适用专业	旅游英语
开设学期	第三学期	学时/学分	64/3.5	编制人	禹琴	审核人	曾昭涛
				编制时间	2016-03	审核时间	2016-03
课程定位	《旅游英语》课程是高职旅游英语专业的主要专业技能课之一，目标是着重培养学生在涉外旅游及其服务领域等工作岗位中所需语言交流的英语听说能力，是从事旅游业服务工作的一门必修课。旅游英语课程旨在培养学生正确使用英语为外国游客服务，具有用流利的口语向外国游客介绍我国灿烂的文化和丰富多彩的民风民俗以及从事旅游服务交际的能力。强调培养学生适应导游、导购、旅游管理、商务陪同考察和餐饮服务等工作岗位的英语实际应用能力。通过本课程的学习学生能掌握和运用基本的听说方法和技巧；能够比较有效地进行口头和书面的文化信息交流，以适应在涉外旅游及其服务领域对英语听说能力的需要。在英语基础知识学习基础上，掌握相当的商务和旅游词汇。要求达到如下标准和具备以下知识能力： 1.能听懂有关熟悉话题的讨论和谈话并记住要点；2.能领会说话者的观点和态度，能运用基本的听力技巧帮助理解；3.能在工作中就旅游话题和相关中国文化背景和英语国家人士进行自由交流；4.能就熟悉的话题经过准备后，做 5 分钟左右的简短发言；5.表达清楚、语音语调基本正确，能在会话中使用基本的会话策略。 要求达到的职业能力目标： 1.熟悉掌握日常交际用语 2.具备以情景为主题的英语表达能力 3.能够与英语国家游客进行正常的对话交流活动 4.能胜任一般的商务陪同考察活动 5.能从事涉外旅游行业导游、旅游营销和旅游管理等工作领域的口译活动 6.能从事涉外接待、餐饮服务、导购等领域的外事服务能力。						
课程目标	根据高等职业教育的特点，要求在教学过程中以激发和培养学生学习英语的兴趣，使学生树立自信心，养成良好的学习习惯和形成有效地学习策略，发展自主学习的能力和团队精神；通过教学中的综合学习和训练，突出适用性和针对性，重点培养学生的口头表达能力，全面提高听、说、读、写、译的技能；本课程充分体现实用性、互动性原则，通过丰富多样的视听材料感受灿烂的中国文化，帮助学生了解中外文化差异，形成一定的综合语言运用能力，培养学生的观察、分析、思维、想象能力和创新能力。						
二、课程对应的岗位及能力要求							
岗位任务		能力要求					
导游（英语）		掌握基本语言技能、导游组织技能、导游语言技能、导游促销方法、问题与事故的预防和处					

	理能力、具备较熟练的旅游英语听、说交际能力。
旅游景区涉外服务	一定的电脑操作及办公自动化应用能力；了解景区经营特点、业务范围、组织结构，掌握景区管理的基础知识和一般规律。
西餐服务员	掌握基础文化知识，培养较强的语言表达能力、西餐点菜、服务、推销的方法，具备较熟练的酒店英语听、说交际能力。具有一定的分析和解决问题能力、沟通能力等。

三、课程基本目标

能力描述	知识目标	职业技能目标	职业素养目标
专业能力	1、熟悉掌握日常交际用语。 2、表达清楚、语音语调基本正确，能在会话中使用基本的会话策略。 3、了解我国与旅游有关的方针、政策、法规。 4、了解旅游管理学科的基本理论、基本知识和管理方法。	1、能从事涉外旅游行业导游、旅游营销和旅游管理等工作领域的口译活动。	1、能在工作中就旅游话题和相关中国文化背景和英语国家人士进行自由交流； 2、能用熟练的英语处理旅游函电以及阅读资料；
社会能力	1、能够与英语国家游客进行正常的对话交流活动 2、具备以情景为主题的英语表达能力。	1、能从事涉外接待、餐饮服务、导购等领域的外事服务能力。	1、具备导游带团技能及旅行社业务工作能力； 2、具有涉外礼仪、公关等能力
方法能力	1、具有一定的分析和解决问题能力、沟通能力。 2、具有一定的团队合作能力。	1、具备较快适应第一线岗位需要的较强的实际工作能力；	1、具有创业精神、良好的职业道德和健全的体魄。 2、具备较强的岗位迁移能力和可持续发展能力；

职业技能证书考核要求

国家导游员初级（英文）

四、教学内容及学时分配

内容说明	本课程内容突出对学生英语听说能力的训练，听说理论知识和内容的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，同时又充分考虑了高等职业教育对理论知识学习的需要，并融合了相关涉外导游资格证书对知识、技能和态度的要求。学习情景的设计以涉外旅游英语翻译工作任务为线索来进行。学习领域的拓展也是本课程内容的特色，突出先进旅游产业的文化特色，以多姿多彩的中国文化传播为涉外旅游工作的一个支柱。教学过程中，以学生英语听说能力的培养，以实训或实践为主，给学生提供丰富的实践机会，突出高职特色。			
教学内容	序号	知识模块	考核目标	学时分配
	1	旅游职业	能够用英语正确写作简历，用英语进行面试、申请工作等的相关事宜。	6

	2	目的地	能够用英语正确描述旅游目的地。	6
	3	酒店设施	能够用英语正确介绍酒店设施。	6
	4	包价旅游	能够用英语正确劝说客人购买旅游项目	6
	5	处理客人投诉	能够用英语正确处理客人投诉	6
	6	旅行社	处理电话预定、准备专业报告、回复客人询问旅游产品。	4
	7	酒店预订	能够用英语正确为客人预定	8
	8	观光	能够用英语正确带领客人参观旅游景点、介绍展会。	4
	9	外出旅游	能够用英语正确表达方位、替客人租车等业务。	6
	10	外出用餐	1. 能用英语正确完成客人预定餐桌的服务。 2. 能用简练有效的英语句子完成引领客人入座的工作。 3. 能用正确的英语短句,对客人进行点单服务。 4. 能用准确的英文表述对菜品进行推荐。 5. 能用正确的英文表达,对客人的进餐过程进行服务。 6. 能用准确的英语完成结账服务。 7. 能用准确的英语句型完成客房用餐服务工作。	6

			8. 能用正确英语表达完成酒水服务。	
	11	传统	能够用英语正确介绍中国传统节日。	2
	12	景点介绍	组织游轮游并介绍景点	4
学习基础	1. 先导课程：综合英语 I-II、英语视听说 I-II、旅游学概论、中国旅游文化、导游业务 2. 服务课程：旅行社经验管理、国家酒店管理、旅游英语视听说、汉英旅游交流、英语国家文化、综合英语 III-IV 3. 学生基础：学生具有基本英语听说读写译的能力、对旅游行业的有一定的了解；具备一定的自学能力。			
考核评价	考评项 1	考评项 2	考评项 3	考评项 4
	过程、与综合考核	过程、与综合考核	过程、与综合考核	任务与综合考核
	10%	20%	30%	20%
	课程教学效果评价方法：			
	(1) 通过本课程期末考试为最终评价结果； (2) 教学考核(综合考核)为学生是否重修的评价。 (3) 过程考核以课堂提问、情景对话、主题讨论与情境模拟等手段进行； (4) 任务考核强调目标评价、学中练和练中学的学习方式； (5) 综合考核以平时学习（占 30%）和考试（70%）为主。			

五、教学设计及教学方法

1、总体教学设计	对旅游英语所涉及的相关工作任务与工作过程进行全面分析，在此基础上去定相关的“行动领域”，再导出相关的“学习领域”，之后设置适当的具体“学习情境”，即为：“行动领域”→“学习领域”→“学习情境”过程。		
2、项目教学方法	序号	教学任务实施	教学方法
	1	任务一：旅游职业的面试 任务二：制作一份英语简历	现场教学：课题提问——学生讨论——教师演示——学生情境模拟——小组表演
	2	任务（情景）一：讨论旅游的原因 任务（情景）二：描述旅游目的地	现场教学：课题提问——学生讨论——教师演示——学生情境模拟——小组表演
	3	任务（情景）一：介绍酒店设施 任务（情景）二：制作一份酒店英语简介	现场教学：课题提问——学生讨论——教师演示——学生情境模拟——小组表演
	4	任务（情景）一：写作一封道歉信 任务（情景）二：劝说顾客购买一份旅游产品	现场教学：课题提问——学生讨论——教师演示——学生情境模拟——小组表演
	5	任务（情景）一：处理客人投诉 任务（情景）二：解决超售问题	现场教学：课题提问——学生讨论——教师演示——学生情境模拟——小组表演
	6	任务（情景）一：处理电话订购	现场教学：课题提问——学生讨论——教师演示

		任务（情景）二：准备旅游专业报告	——学生情境模拟——小组表演
	7	任务（情景）一： 为客人留言 任务（情景）二：销售会议室	现场教学：课题提问——学生讨论——教师演示 ——学生情境模拟——小组表演
	8	任务（情景）一： 推荐景点 任务（情景）二：描述展会	现场教学：课题提问——学生讨论——教师演示 ——学生情境模拟——小组表演
	9	任务（情景）一： 为客人指路 任务（情景）二：租车服务	现场教学：课题提问——学生讨论——教师演示 ——学生情境模拟——小组表演
	10	任务（情景）一： 推荐酒店 任务（情景）二：用英语为客人点菜	现场教学：课题提问——学生讨论——教师演示 ——学生情境模拟——小组表演
	11	任务（情景）一： 用英语描述中国节日 任务（情景）二：用英语表达中国历史	现场教学：课题提问——学生讨论——教师演示 ——学生情境模拟——小组表演
	12	任务（情景）一： 销售节日产品 任务（情景）二：组织三日游游轮旅游	现场教学：课题提问——学生讨论——教师演示 ——学生情境模拟——小组表演
教学条件		（1）教学设施： 高性能计算机、Windows XP 或 Windows 2000 操作系统、office2003 及以上版本、配备多媒体教室。 （2）师资需求：主讲教师和辅助教师本身除了对旅游行业有较深刻的认识外，还应该扎实的英语基础、旅游企业相关工作经历。企业兼职教师为具有导游资格证的资深导游或旅游主管。	
教学资源		（1）基本的多媒体网络课程资源；（2）互联网资源；（3）有关旅游行业专业图书与期刊等图书资源；（4）来自导游证考试的相关资源。	
教学建议		依托广之旅、南湖国旅等大中型旅行社的工作岗位及对人才的要求，结合导游的职业岗位能力，融“教、学、做”为一体，以任务驱动的工学结合。 1. 教材：Miriam Jacob 编著. 朗文旅游英语. 天津：南开大学出版社 .2007; 2. 参考书： (1). Miriam Jacob 编著. 朗文旅游英语. 天津：南开大学出版社 .2007; (2). 《旅游英语》，唐飞著，东北财经大学出版社，2004 年版。 (3). 《新编旅游英语》，崔进著，武汉大学出版社，2003 年 9 月第一版。 (4). 《旅游英语》，唐飞 乔忠良著，东北财经大学出版社，1997 年。 (5). 《旅游英语》，潘惠霞著，东北财经大学出版社，2005 年。 (6). 《导游英语口语》，关肇远，高等教育出版社，2004 年 7 月第一版 3. 可选内容的考核说明 对“酒店英语资格考证”内容列为可选内容，课时数为 4 学时。 4. 其它参考资料：（有关专业刊物） (1) 《旅游学刊》杂志 5. 网络学习资源： (1) http://www.adventuretv.com (风土人情视频资料); (2) http://www.bebeyond.com.cn (英美风土人情); (3) http://www.dailygrammar.com.cn (语法)	

	(4)http://iflyingbird.myetang.com/index.htm (VOA 资料) (5)http://wwenglish.com.cn (综合学习网站) 6. 机动学时说明 考虑课程课表安排后的法定节假日影响, 本课程的机动学时为计划学时 10%, 即在 65~70 学时之间视为正常教学。 注解: 经过实地考察研究、和用人单位进行调查, 根据学习者的特点, 设定学习目标, 选择开展灵活多变的教学活动和丰富多样的教学手段, 以期达到教学目标。因此, 我们明确了很多旅游企事业单位对旅游专人才特别是涉外旅游人才的强烈需求 (N, 指 Need)。在此基础上, 我们创建了既能够展示 (P, 指 Presentation) 学生特长和我们的教师队伍的优势, 又能适应社会需要的课程体系旅游英语, 让学生在实习实训期间和毕业后的工作环境中能够尽量运用 (A, 指 Apply) 自己在校期间学到的知识, 为广大旅游机构和旅行者提供涉外旅游服务。这种实用英语教学体系不仅促进了旅游英语教学质量提高, 而且对高职教育实现“以社会需求为目的, 以就业为导向, 以产学结合为关键, 加快培养社会紧缺人才”的培养目标也会起到了积极作用。
--	--

(二)《汉英旅游交流》课程标准

一、课程基本信息							
课程编码	05318	课程性质	必修	课程类别	必修课（核心课程）	适用专业	旅游英语
开设学期	第四学期	学时/学分	36/2	编制人	曾昭涛	审核人	曾昭涛
				编制时间	2016-4-26	审核时间	2016-05
课程定位	（根据岗位要求而进行的能力目标和知识目标训练方面展开陈述）						
课程目标	在知识上的要求：①掌握汉英旅游交流的概念、类别与职业特征知识；②掌握汉英旅游交流工作的内容、性质与作用知识；③掌握汉英旅游交流与工作的性质；④掌握汉英旅游交流的使用范围；⑤掌握汉英旅游交流的知识与能力要求相关知识。在技能上的要求：①用英汉双语解决工作中的问题；②进一步提高办公职业英语和旅游基础英语；③能对常见景点做中英文全陪讲解；④对个别重要景点做中英文地陪讲解；⑤具有一定的旅游翻译能力；⑥进一步提高海外带团的英语交流能力。 在教学过程中，在要求学生掌握专业知识和技能的同时，积极引导 学生职业素养、职业道德的提高。培养自主学习的意识；培养认真负责的工作态度、严谨细致的工作作风；培养团结、协作的团队精神；培养汉英旅游交流所需的灵活性、目标性、信息性和时效性；培养汉英旅游交流所需要的应变能力。						
二、工作岗位任务所涉及的能力要求							
岗位任务		能力要求					
中英文旅游		1. 能熟练进行中英文常用旅游文体互译（笔译和口译）					

文书笔译	2. 能熟练运用我国传统文化的对外宣传, 了解英语国家文化, 进行有效的沟通和文化推广。
外事活动接待	1. 能流利运用中英文进行口头交流 2. 能熟练介绍公司相关业务流程及产品特点 3. 能熟练运用国际商贸相关文化背景知识
一般旅游会谈口译	1. 能熟练运用中英文交替传译技巧 2. 能熟练运用国际商贸相关文化背景知识
景区涉外推广	1. 负责被开发景点的景区内宣传 2. 负责被开发景点的涉外宣传, 把景区的导游词翻译成英语。 3. 组织有效的推广活动。
景区服务	1. 能撰写中英文商务信函等常用应用文 2. 能流利运用中英文进行口头交流 3. 能熟练使用各种手段处理各种投诉 4. 对景区内的环境维护提供可行性计划和建议 5. 能以良好心理素质应对突发事件 6. 能对一般问题独立分析并提出解决方案
旅游线路开发与联络	1. 能用中英文进行书面/口头交流 2. 能熟练运用电话接听技巧 3. 能熟练运用人际沟通技巧
导游人员培训	1. 能撰写中英文培训计划 2. 能进行导游能力考核 3. 能用中英文进行培训
客户服务	1. 能撰写中英文旅游信函等常用应用文 2. 能流利运用中英文进行口头交流 3. 能熟练介绍公司相关业务流程及旅游产品的特点 4. 能熟练运用人际沟通技巧进行解释与说服
文件处理	1. 能撰写中英文酒店信函等常用应用文 2. 能严格按照流程规范处理文件
大型会议安排及客人旅游安排	1. 能熟练于旅行社协调好参会人员的旅游安排 2. 并能用中英文与洽谈方进行业务交流

三、课程基本目标

能力描述	知识目标	职业技能目标	职业素养目标
专业能力	1、认识汉英旅游交流的概念; 2、认识词汇意义的层次性及在交流中的应用; 3、认识句子翻译的作用及在交流中的应用; 4、认识汉英语言之间的差异及弥合这种差异的处理方法 5、初步认识长句的翻译;	1、标准:“达旨·共喻·语法完善”。 2、“达旨”即达到目的, 传达要旨; 3、“循规”即遵循译入语规范; 4、“共喻”使行内人明白畅晓; 5、“语法完善”是指所交流语言能够让听众理解, 并不是指	1、了解汉英旅游交流的概念与职业特征; 2、汉英旅游交流与工作的内容的关系。 3、积极引导学生职业素养、职业道德的提高。

		语法上已经完美完善了。	
社会能力	1、认识翻译及交流的行业性； 2、认识汉英旅游交流所需的灵活性、目标性、信息性和时效性； 3、认识汉英旅游交流所需要的应变能力。	1、进一步提高办公职业英语和旅游基础英语； 2、能对常见景点做中英文全陪讲解； 3、对个别重要景点做中英文地陪讲解； 4、具有一定的旅游翻译能力。	1、用英汉双语解决工作中的问题； 2、进一步提高海外带团的英语交流能力。
方法能力	1、掌握交流技巧：增益法和省译法、归纳法、释义法、直译法、意译法、不译法等； 2、掌握翻译工具及平行译本的使用。	1、培养认真负责的工作态度、严谨细致的工作作风； 2、培养处理交流困难的应变能力； 3、掌握 12 字口诀：避重就轻、避繁就简、避难就易	1、培养自主学习的意识； 2、培养团结、协作的团队精神。
职业技能证书考核要求		1、旅游旅游局组织的初级汉语导游或英语导游； 2、商务部商业联合会组织的初级及中级英语翻译。	

四、教学内容及学时分配

内容说明	主要的教学内容有：汉英旅游交流的概念；汉英旅游交流工作的内容；汉英旅游交流的职能范畴；汉英旅游交流的知识与能力要求；重要景点的中英文简介；词汇和句子的处理；翻译方法汉英交流的作用；语篇翻译的应用。			
教学内容	序号	知识模块	考核目标	学时分配
	1	Unit 1 什么是汉英旅游交流	(1) 概念； (2) 与工作内容的关系。	2
	2	Unit2 词汇在交流中的变通及应用	(1) 词汇意义的层次 (2) 词汇选择与搭配及意义的关系； (3) 如何利用译者有限的能力进行词汇取舍。	2
	3	Unit 3 句子在交流中的处理及运用	句子变化	10
	4	Unit 4 汉英对比	英汉语差异	2
	5	Unit 5 不可译及对策	(1) 不可译现象 (2) 不可译对策	2
	6	Unit 6 双语综合交流	阶段性训练	4
	7	Unit 7 增益法和省译法	交流策略	2
	8	Unit 8 归纳法	交流策略	2
	9	Unit 9 如何用释义达到目的	交流策略	2
	10	Unit 10 直译、意译和不译	交流策略	2

	11	Unit 11 翻译及交流的行业性	交流的针对性	2	
	12	Unit 12 长句处理在汉旅旅游交流的作用	长句处理	2	
	13	Unit 13 翻译工具与平行文本的运用 ----涉外旅游文件翻译	平行译文	2	
学习基础	1.前导课程：导游业务、中国旅游文化、旅游英语写作、综合英语、英语视听说 2.服务课程：本课程为综合应用课程，没有服务课程，但是对高级英语听说有一定帮助。 （或后续相关课程） 3.学生基础：学生高中毕业，掌握高中阶段的自然科学和社会科学知识。对于汉英旅游交流，学生需要对翻译、口语、听力和基础英语有一定的基础，还需要对中国历史有一定认识。				
考核评价	考评项 1	考评项 2	考评项 3	考评项 4	考评项 5
	过程与综合考核	过程与综合考核	任务与综合考核	任务与综合考核	任务与综合考核
	10	20	10	20	40
	课程教学效果评价方法：(1)过程考核以课外训练课堂检验、口头演示和口译、笔译等手段进行； (2)任务考核强调目标评价、学中做和做中学的学习方式；(3)综合考核以平时学习（占 60%）和考试（40%）为主。 校外评价方法：(1)获得英语导游资格证书；(2)教学考核(综合考核)为学生是否重修的评价。				

五、教学设计及教学方法

1、总体教学设计	在知识内容上采用讲授法、多媒体演示法、译文例教学法；在能力内容上采用译例分析和译例训练法、景点现场教学法、角色扮演法。			
2、项目教学方法	序号	教学任务实施	教学方法	
	1	任务一：汉英旅游交流的概念、类别与职业特征 任务二：汉英旅游交流与工作的内容的关系 任务三：通过译例使学生对汉英旅游交流有初步认识。	现场教学：讲授法、译例分析法、讨论法、点评法	
	2	任务一：词汇意义的层次 任务二：词汇选择与搭配及意义的关系 任务三：如何利用译者有限的能力进行词汇取舍	现场教学：译例分析法、讨论法、讲授法、归纳法	
	3	任务一：无主句 任务二：存在句 任务三：兼语句 任务四：“是”字句 任务五：“把”字句 任务六：否定句	现场教学：译例分析法、讨论法、讲授法、归纳法	

	4	任务一：认识汉英的基本差异 任务二：案例对照分析	现场教学：讲授法、译例分析法、讨论法
	5	任务一：对不可译现象要有充分认识 任务二：对不可译现象的对策 任务三：不可译问题处理方法在汉英旅游交流中作用。	现场教学：讲授法、译例分析法
	6	任务一：对岭南简要介绍 任务二：选择重要内容进行讲解并进行交流训练 任务三：演示及点评	现场教学：讲授法、译例分析法、讨论法、演示法、点评法
	7	任务一：增益法 任务二：省译法 任务三：案例分析及训练	现场教学：译例分析法、讨论法、演示法、点评法
	8	任务一：归纳法 任务二：案例分析及训练 任务三：点评	现场教学：译例分析法、讨论法、演示法、点评法
	9	任务一：如何用释义达到目的 任务二：案例分析及训练 任务三：点评	现场教学：译例分析法、讨论法、演示法、点评法
	10	任务一：直译 任务二：意译 任务三：不译 任务四：案例分析及训练	现场教学：译例分析法、讨论法、演示法、点评法
	11	任务一：翻译行业性 任务二：交流的行业性 任务三：案例分析及训练	现场教学：讲授法、译例分析法、演示法、点评法
	12	任务一：长句理解 任务二：信息提取 任务三：表达 任务四：案例分析及训练	现场教学：讲授法、译例分析法、讨论法、点评法
	13	任务一：翻译工具的使用 任务二：平行译本的使用 任务三：涉外旅游文件处理	现场教学：讲授法、译例分析法、讨论法、点评法
教学条件		(1) 教学设施：高性能计算机、多媒体教室。 (2) 师资需求：主讲教师系统掌握汉英旅游交流知识和技能，具有丰富的翻译经验，对英语导游	

	证书考试熟悉，最好是相关考试考评员证书。
教学资源	(1) 多媒体课件资源； (2) 汉英旅游交流素材； (3) 汉英旅游交流专业图书与期刊等图书资源 (4) 网络资源：中国旅游网、中国饮食文化网、中国酒店网、中国旅行社网等。
教学建议	1. 教材：《汉英翻译教程》(司显柱、曾剑平主编,华东大学出版社, 2006.9) 2. 参考文献： [1] 徐国庆 高职缺什么内涵[J] 职教论坛 2007 [2] 贾文波 应用翻译功能论[M] 北京：中国对外翻译出版公司 [3] 曾昭涛 从读者中心原则看英汉商务翻译策略[J] 广东技术师范学院学报 [4] Nord Translation As A Purposeful Activity, Functionalist Approaches Explained [M],1997, 上海外语教育出版社 2001 年版: 47-52 [5] 曾昭涛 信息表达与商务英汉笔译教学[J] 宜春学院学报 [6] 李运兴 语篇翻译引论[M] 北京：中国对外翻译出版公司 [7] 李长栓 非文学翻译理论与实践 [M]中国对外翻译出版公司 3. 其它参考资料：(有关专业刊物) (1)《上海科技翻译》杂志，上海大学主办； (2)《中国科技翻译》杂志，社科院； (3)《中国翻译》杂志，中国翻译协会主办。 4. 网络学习资源：至少应具备学习指导书、辅导材料（如：课件、问题解答等）、练习题、自我测试题与答案、互动交流模块等。 (1) 中国旅游网 http://www.china.travel/ (2) 中国饮食文化网 http://www.ccas.com.cn/ (3) 中国酒店网 http://www.china-hotel.com.cn/ (4) 中国旅行社网 http://ctsho.com/ 5. 可选内容的说明 由于暂时没有与课程有直接关系的教材，因此汉英翻译教材作为一种参考，主要是选择其中关于翻译方法的内容、词汇和简单句、中英语言差异及不可译方面的内容。在译例选择上选择了第六章《应用文体的翻译》，其它译例都有主讲老师根据旅游行业的需求进行取舍。教材中的其它内容教师可以指导学生进行课外阅读。 6. 机动学时说明 考虑课程课表安排后的法定节假日影响，本课程的机动学时为计划学时 10%，即在 54~66 学时之间视为正常教学。

(三) 旅行社经营管理课程标准

一、课程基本信息

一、课程基本信息							
课程编码	05378	课程性质	B	课程类别	必修课(核心课程)	适用专业	旅游英语
开设学期	第四学期	学时/学分	36/2	编制人	徐秀玉	审核人	曾昭涛
				编制时间	2016-03	审核时间	2016-03
课程定位	本课程是旅游管理专业的一门主干专业课程。本课程的主要任务是通过系统的旅行社经营与管理理论和实践教学相结合，使学生掌握旅行社经营与管理的专业基础知识及具体工作的操作规范。达到培养学生对客户服务技能和组织管理能力、旅行社相关计算机管理系统的操作能力以及综合性的信息管理与运用能力，最终使得我们的学生具备从事旅行社基层管理工作的能力，能适应行业发展与职业变化。						
课程目标	通过本门课程的学习，使学生掌握旅行社经营与管理的基本理论和基础知识，熟悉旅行社经营与管理的基本程序和方法，具有熟练的行程设计、产品销售、计调采购等各项服务技能，胜任旅行社基层管理工作。						

二、工作岗位任务所涉及的能力要求

岗位任务	能力要求
计调岗位任务	1、餐饮服务预订的能力 2、住宿服务预订的能力 3、交通服务预订的能力 4、购物服务预订的能力 5、娱乐服务预订的能力 6、景点门票预订的能力 7、出团计划制作的能力
导游岗位任务	1、 独立带团的能力 2、 突发问题处理的能力
前台接待岗位任务	1、产品定价能力 2、合同洽谈能力 3、合同签订能力
线路顾问岗位任务	1、 市场调查的能力 2、 线路设计的能力 3、线路报告编制的的能力
客服岗位任务	1、 售后服务协调的能力

		2、 投诉处理的能力	
三、课程基本目标			
能力描述	知识目标	职业技能目标	职业素养目标
专业能力	1、了解旅行社经营与管理基础知识，掌握旅行社的组织机构和岗位设置原则。 2、掌握现代旅行社员工所需的沟通和协调的技能。 3、了解旅行社产品开发的原则和行程设计。 4、了解旅行社所销售的主要产品和服务特点；掌握产品销售的基本策略；熟悉旅行社产品价格的构成及类型。 5、了解计调的采购流程和基本要求。 6、了解接待业务的流程和基本要求。 7、了解旅行社业务管理内容，掌握旅行社日常管理的工作内容及具体的工作方法。	1.可以完成线路设计、行程书写、对客销售、计调采购、独立带团、组织招聘等各项工作。 2.熟练操作旅行社管理信息系统等现代化运作工具。	1、岗位技能素养的加强。
社会能力	1、口头与书面表达能力、人际沟通能力的方法。 2、良好的心理素质和克服困难的能力的要求。	1、养成诚实、守信、谨慎、平和的品德。 2、具有善于和顾客沟通与和同事共事的团队意识，能进行良好的团队合作。	1、沟通能力的形成。 2、团队合作素质的养成。 3、职业道德素质的修炼。
方法能力	1、积累新知识和经验的方法。 2、自主学习新知识、新技术的基本要求。	1、养成善于动脑，勤于思考，及时发现问题的学习习惯。	1、管理能力素养的强化。
职业技能证书考核要求		旅游计调师证书考核要求。	
三、教学内容及学时分配			
内容说明	本课程根据行业企业最新发展现状，在旅行社企业业务流程重组的基础上，形成针对旅行社		

企业经营管理最新的岗位群实际业务工作需要的素质、知识和技能安排教学内容。本课程更侧重于从旅行社经营管理的宏观全局掌握旅行社部门职能、旅行社主要业务岗位业务流程、旅行社产品设计、旅行社各业务岗位之间的运营关系等；帮助学生树立经营管理理念，掌握旅行社经营管理基本知识，培养职业素质，为学生可持续发展奠定良好的基础。				
教学内容	序号	知识模块	考核目标	学时分配
	1	项目一 旅行社概述	1、能懂得设置旅行社组织机构。 2、能掌握旅行社企业的制度管理。 3、会撰写旅行社设立可行性报告 4、能填写旅行社设立所需的各种表格 5、能设计撰写旅行社的章程。	6
	2	项目二 旅行社市场细分	1、能掌握旅行社市场细分的方法。 2、能了解细分市场的变量。 3、能掌握市场定位的方法和策略。	4
	3	项目三 旅行社产品开发	1、能设计市场调查表。 2、依据市场调查预测市场。 3、会设计书写行程。	8
	4	项目四 旅行社计调业务	1、能模拟进行餐饮服务预订。 2、能模拟进行住宿服务预订。 3、能模拟进行交通服务预订。 4、能模拟进行购物服务预订。 5、能模拟进行娱乐服务预订。	6

			6、能模拟进行景点门票预订。 7、能模拟进行出团计划制作。	
	5	项目五 旅行社销售业务	1、能正确运用定价方法对产品进行定价。 2、能模拟和客人进行合同洽谈。 3、能掌握产品销售渠道的途径选择。	4
	6	项目六 旅行社接待业务	1、能模拟带团。 2、能模拟处理旅行中出现的问题。	2
	7	项目七 旅行社客户管理	1、能了解 CRM 管理系统。 2、能掌握旅行社服务质量管理和监控的标准。 3、能够处理客户投诉。	4
	8	项目八 旅行社和电子商务	1、能够掌握旅行社电子商务的设计和实施。 2、能够了解旅游电子商务管理软件及使用方法。	2
学习基础		1.前导课程： 《旅游概论》、《旅游文化》、《旅游地理》、《旅游法规》、《导游业务》 2.服务课程： 《旅游财务管理》《旅游资源开发与规划》《旅游电子商务》 3.学生基础： 《专业认知》《道德修养》《客户沟通》《商务礼仪》		
考核评价	素质考评	实训考评	理论考试	
	课堂考评	实操演练	期末考试	
	0.1	0.3	0.6	
	课程教学效果评价方法： 1.改革传统的学生评价手段和方法，采用过程性评价与目标评价相结合，项目评价，理论与实践一体化评价模式。 2.关注评价的多元性，将课堂提问、学生作业、平时测验、项目考核、实际操作、理论考试结合起来。			

3.注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

四、教学设计及教学方法

1、总体教学设计

课程组织按照教、学、做的组织原则设计每个单元的教学环节，在每个单元中，通过任务驱动的方式完成相应的教学目标。教学方式结合案例教学法、学生讨论教学法、实践教学法等方式。在教学过程中，立足于加强学生实际操作能力的培养，采用项目教学，以工作任务引领提高学生学习兴趣，激发学生的成就动机。创设工作情景，同时应加大实践实操的容量，在实践实操过程中，使学生掌握旅行社信息管理系统的使用，提高学生的岗位适应能力。重视本专业领域新技术、新工艺发展趋势，贴近企业、贴近生产。为学生提供职业生涯发展的空间，努力培养学生参与社会实践的创新精神和职业能力。

2、项目教学方法

序号	教学任务实施	教学方法
1	任务一：旅行社概述 任务二：旅行社的设立 任务三：旅行社的组织结构	现场教学：教师提出案例——学生讨论——教师演示——学生讨论
2	任务一：旅行社市场细分 任务二：旅行社市场定位	现场教学：教师提出案例——学生讨论——教师演示——学生讨论
3	任务一：旅行社产品概述 任务二：旅行社产品设计 任务三：旅行社产品开发过程 任务四：旅行社产品介绍	现场教学：教师提出任务——学生讨论——教师演示——学生制作——学生展示
4	任务一：旅行社采购业务概述 任务二：旅行社采购业务管理 任务三：旅行社采购业务编制	现场教学：教师提出任务——学生讨论——教师演示——学生制作——学生展示
5	任务一：旅行社产品的定价 任务二：旅行社产品的促销和销售	现场教学：教师提出案例——学生讨论——教师演示——学生讨论
6	任务一：旅行社接待业务流程	现场教学：教师提出案例——学生讨论——教师演示——学生讨论
7	任务一：旅行社的客户管理 任务二：旅行社的质量管理	现场教学：教师提出案例——学生讨论——教师演示——学生讨论
8	任务一：旅行社电子商务概述及发展趋势	现场教学：教师提出案例——学生讨论——教师演示——学生讨论

教学条件

课程教学环境主要由校内教学环境和校外实习基地构成。校内教学环境可通过校园网平台、，旅游英语专业特色教辅资源库、本课程的网络课程等学习环境。校外实训环境以校外实训基地所涉及的企业构成，提供与本课程相关的实际生产任务的实训。

教学资源

使用教材：
《旅行社经营管理》，徐云松主编，浙江大学出版社，2011年。

	参考教材： 《旅行社经营管理》，郭鲁芳主编，东北财经大学出版社，2002 年 3 月。 《现代旅游管理导论》，史蒂芬·佩吉·保罗·布伦特著，电子工业出版社，2003 年 11 月。 《旅行社经营管理》，陈永发主编，高等教育出版社，2008 年第 2 版。 多媒体资源： PPT 课件、电子教案、精品课程相关网站：http://www.wljy8.com/。 校外实训基地： 广之旅、南湖国旅、金马旅行社、和平旅行社等。
教学建议	1、注重实训指导书和实训教材的开发和应用。 2、注重课程资源和现代化教学资源开发和利用，加强课程资源的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学校多媒体资源的共享。 3、积极开发和利用网络课程资源，充分利用诸如电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、教育网站和电子论坛等网上信息资源。同时应积极创造条件搭建远程教学平台，扩大课程资源的交互空间。 4、校企合作开发实训课程资源，充分利用校内外实训基地，进行校企合作，实践“工学”交替，满足学生的实习、实训，同时为学生的就业创造机会。 5、加强校内实训环境的建设，主要用于旅行社内部销售、计调、导游和财务之间的对接训练，需要配备电脑及相关软件。 6、强化师资力量，加强教师与行业的对接，为教师企业锻炼创造条件，积累最新行业经验，服务教学。

（四）导游业务课程标准

一、课程基本信息							
课程编码	05028	课程性质	必修	课程类别	必修课（核心课程）	适用专业	旅游英语
开设学期	第二学期	学时/学分	72/3	编制人	禹琴	审核人	曾昭涛
				编制时间	2016 年 1 月	审核时间	2016 年 4 月
课程定位	本课程是高等职业技术学院旅游管理专业的核心的专业核心课，也是目前职业资格考试（导游从业资格考试）的主要课程。本课程在专业培养目标中的定位是不但要注重学生的操作流程的掌握，还有心理素质、职业道德、服务意识、法律法规意识的教育，更注重学生实践能力和创业能力的培养。						
课程目标	在职业能力上的要求达到：熟悉导游服务流程，掌握带团服务技能，掌握带团操作的语言技能，还要具有处理突发事件能力。具有旅行社导游岗位能力同时，还具有其深入与扩展学习能力。						
二、工作岗位任务所涉及的能力要求							

岗位任务		能力要求	
导游岗位		1、带团的能力 2、正确运用及宣讲国家方针政策的能力 3、具备良好心理素质和克服困难的能力 4、树立良好的旅游从业人员职业道德风尚	
景区管理岗位		3、具备合法经营管理能力 4、突发问题处理的能力	
三、课程基本目标			
能力描述	知识目标	职业技能目标	职业素养目标
专业能力	在知识上的要求：①了解当今导游服务现状及其发展趋势；②掌握导游服务的操作流程，包括地陪、全陪、领队、地方导游；③掌握解决在服务过程中出现的问题的基本方法和知识；④掌握游客掌握跟导游有关的业务常识，包括交通、保险以及基本医药常识等	在技能上的要求：①具有基本的导游带团操作技能；②具有基本导游的心理服务技能；③具有导游的心理服务技能；④导游语言的基本要求，导游口头语言表达技巧，导游态势语言运用技巧，导游交际语言常用技巧，导游讲解的原则和要求，实地导游讲解的常用技法。	1、熟悉导游服务流程 2、掌握带团服务技能，掌握带团操作的语言技能 3、具有处理突发事件能力。具有旅行社导游岗位能力 4、还具有其深入与扩展学习能力。
社会能力	1、端正学生在导游讲解等职业活动的政治立场，自觉维护党和国家的政策法规。	1、养成诚实、守信、谨慎、平和的品德。 2、培养学生在未来的职业活动中严谨、守法的工作态度和良好的法律意识。 3、具备团结协作能力。 4、具备良好的社交和沟通能力。	1、职业道德素质的修炼。
方法能力	1、积累新知识和经验的方法。 2、自主学习新知识、新技术的基本要求。	1、养成善于动脑，勤于思考，及时发现问题的学习习惯。	1、管理能力素养的强化。
职业技能证书考核要求		国家旅游局导游证中文（初级）。	
三、教学内容及学时分配			
内容说明	本课程主要的教学内容有：导游服务的基本流程（包括地陪、全陪、领队和地方景区导游）；导游服务技能，包括组织技能、讲解技能、服务技能、处理突发事件的能力培养；与导游服务有		

	关的相关知识，包括交通、保险以及相关的医药常识等				
教学内容	序号	知识模块		考核目标	学时分配
	1	导游服务发展概况		导游服务标准	4
	2	导游服务标准程序（地陪、全陪、领队、地方导游）		掌握导游服务标准程序（地陪、全陪、领队、地方导游）	14
	3	导游的组织技能		掌握导游的组织技能	4
	4	游客个别要求的处理		掌握解决游客个别要求的方法	12
	5	突发事件的处理		掌握在导游服务过程中出现的突发事件的处理	12
	6	语言技能		掌握在导游服务过程中的语言技能	6
	7	基本常识的处理		掌握与旅游有关的基本常识，包括出入境管理条例、交通、卫生、通信、保险以及外汇等相关知识	6
考核评价	素质考评		实训考评	理论考试	
	课堂考评		实操演练	期末考试	
	0.1		0.3	0.6	
	考核评价说明： (1)过程考核以课堂提问、研讨发言、思考与操作等手段进行； (2)任务考核强调目标评价、学中做和做中学的学习方式； (3)综合考核以平时学习（占50%）和考试（50%）为主。 课程教学效果评价方法： (1)以学生获得导游服务技能为最终评价结果； (2)教学考核(综合考核)为学生是否重修的评价。				
四、教学设计及教学方法					
1、总体教学设计	课程开发遵循就业导向的现代职业教育指导思想，紧紧盯住旅游市场需求，牢牢贴近一线服务，以培养学生的职业能力为本位，是校企合作开发工学结合的专业主干课程。坚持以职业活动为导向，以技能为核心，与旅游企业合作共同确定本专业的典型工作任务和职业能力，共同明确本课程的教学目标，共同研讨教学模式等。确保本课程整体设计突出职业能力培养，体现职业性、实践性和开放性。课程设计中不仅要充分考虑完成岗位需要的专业技能和知识应用能力的培养，还要充分考虑学生的身心发展特点，将学生的职业素养的养成贯穿于整个教学活动中。				
2、项目	序号	教学任务实施		教学方法	

教学方法	1	项目 1 内容：导游的发展概况 项目 2 内容：导游工作 项目 3 内容：导游人员	项目方法 1：“教”与“学”的互动 项目方法 2：案例分析、讨论 项目方法 3：案例分析、讨论
	2	项目 1 内容：地陪服务标准程序 项目 2 内容：全陪服务标准程序 项目 3 内容：领队服务标准程序 项目 4 内容：地方导游服务标准程序	现场教学：项目方法 1：“教”与“学”的互动 项目方法 2：案例分析、讨论 项目方法 3：情景模拟 项目方法 4：任务驱动
	3	项目 1 内容：带团过程中的活动安排 项目 2 内容：团队旅游组织 项目 3 内容：散客旅游组织	现场教学：项目方法 1：“教”与“学”的互动 项目方法 2：案例分析、讨论 项目方法 3：案例分析、讨论
	4	任务一：针对游客在旅游过程中可能出现的吃、住、行、游、购、娱等方面提出的个别要求，进行分别的模拟训练	项目方法 1：“教”与“学”的互动 项目方法 2：案例分析、讨论 项目方法 3：情景模拟
	5	任务一：项目内容：针对游客在旅游过程中可能出现的吃、住、行、游、购、娱等方面出现的突发事件，进行分别的模拟训练	现场教学：教师提出案例——学生讨论——教师演示——学生讨论
	6	项目内容 1：导游语言的艺术形式 项目内容 2：导游讲解的常用方法 项目内容 3：导游语言的运用	现场教学：教师提出案例——学生讨论——教师演示——学生讨论
	7	项目 1 内容：基本医疗常识 项目 2 内容：基本保险常识 项目 3 内容：基本的交通常识	现场教学：教师提出案例——学生讨论——教师演示——学生讨论
教学条件		课程教学环境主要由校内教学环境和校外实习基地构成。校内教学环境可通过校园网平台、，旅游英语专业特色教辅资源库、本课程的网络课程等学习环境。校外实训环境以校外实训基地所涉及的企业构成，提供与本课程相关的实际生产任务的实训。	
教学资源		使用教材： 《导游业务》，广东省导游人员考评委员会办公室主编，广东旅游出版社，2015 年 1 月。 参考教材： [1]《导游业务》浦阳、罗春科编著，机械工业出版社，2009 [2]《导游业务》陶汉军、黄松山编著，南开大学出版社，2007 [3]《导游业务》杜炜、张建梅主编，高等教育出版社 2008 年版 [4]《导游带团艺术》蒋炳辉主编，中国旅游出版社 2008 年版 [5]《导游业务》广东旅游局导游考证参考书等。 多媒体资源：	

	PPT 课件、电子教案、精品课程相关网站： http://www.wljy8.com/ 、中国旅游网 http://www.china.travel/ 、国家旅游局网站 http://www.cnta.gov.cn 。 校外实训基地： 广之旅、南湖国旅、金马旅行社、和平旅行社等。
教学建议	1. 针对高职教育的教学目的，可适当减少上课的时间，而相应地增加课堂讨论题、专题讨论题、实训题和自测题，补充更多的小知识和阅读材料，开阔学生视野，丰富旅游知识。 2. 动学时说明 考虑课程课表安排后的法定节假日影响，本课程的机动学时为计划学时 10%，即在 54~66 学时之间视为正常教学。

（五）《旅游英语视听说》课程标准

一、课程基本信息

一、课程基本信息							
课程编码	05330	课程性质	必修	课程类别	核心课程	适用专业	旅游英语
开设学期	第三学期	学时/学分	72/4.0	编制人	曾昭涛	审核人	曾昭涛
				编制时间	2016-4-26	审核时间	2016-4-26
课程定位	（根据岗位要求而进行的能力目标和知识目标训练方面展开陈述）						
课程目标	第三学期 在知识上的要求：①掌握旅游英语视听说的概念、类别与职业特征知识；②掌握旅游英语视听说的内容、性质与作用知识；③掌握旅游英语视听说与工作的关系；④掌握旅游英语视听说的使用范围；⑤掌握旅游英语视听说的知识与能力要求相关知识。 本课程主要是培养学生使用利用英语解决旅游行业中问题的技能，在技能上的要求：①用英语解决旅游工作中的问题；②能熟练运用办公职业英语和旅游基础英语；③能对常见旅游任务英文讲解或与游客交流；④对个别任务做比较详细的英语介。 在教学过程中，在要求学生掌握专业知识和技能的同时，积极引导 学生职业素养、职业道德的提高。培养自主学习的意识；培养认真负责的工作态度、严谨细致的工作作风；培养团结、协作的团队精神；培养旅游英语视听说所需的灵活性、目标性、信息性和时效性；培养旅游英语视听说所需要的应变能力。						
	第四学期 在知识上的要求：①掌握旅游英语视听说的内容、性质与作用；②掌握旅游英语视听说与工作的关系；③掌握旅游英语视听说的使用范围；④掌握旅游英语视听说的知识与能力要求相关知识。 本课程主要是培养学生使用利用英语解决旅游行业中问题的技能，在技能上的要求：①用英语解决旅游工作中的问题；②进一步提高运用办公职业英语和旅游基础英语的能力；③能对较难的旅游任务进行英文讲解或与游客交流；④对一些重要任务和场景做比较详细的英语介；⑤具有利用英语处理问题的能力，如客人投诉、游客生病、物品遗失等；⑥具有海外带团的英语交流能力；⑦能够用英语介绍中国文化，如艺术、中医、药膳、宗教等。 在教学过程中，在要求学生掌握专业知识和技能的同时，积极引导 学生职业素养、职业道德						

	的提高。培养自主学习的意识；培养认真负责的工作态度、严谨细致的工作作风；培养团结、协作的团队精神；培养旅游英语视听说所需的灵活性、目标性、信息性和时效性；培养旅游英语视听说所需要的应变能力。
--	---

二、工作岗位任务所涉及的能力要求

岗位任务	能力要求
中英文旅游文书笔译	1. 能熟练进行中英文常用旅游文体互译（笔译和口译） 2. 能熟练运用我国传统文化的对外宣传，了解英语国家文化，进行有效的沟通和文化推广。
外事活动接待	1. 能流利运用中英文进行口头交流 2. 能熟练介绍公司相关业务流程及产品特点 3. 能熟练运用国际商贸相关文化背景知识
一般旅游会谈口译	1. 能熟练运用中英文交替传译技巧 2. 能熟练运用国际商贸相关文化背景知识
景区涉外推广	1. 负责被开发景点的景区内宣传 2. 负责被开发景点的涉外宣传，把景区的导游词翻译成英语。 3. 组织有效的推广活动。
景区服务	1. 能撰写中英文商务信函等常用应用文 2. 能流利运用中英文进行口头交流 3. 能熟练使用各种手段处理各种投诉 4. 对景区内的环境维护提供可行性计划和建议 5. 能以良好心理素质应对突发事件 6. 能对一般问题独立分析并提出解决方案
旅游线路开发与联络	1. 能用中英文进行书面/口头交流 2. 能熟练运用电话接听技巧 3. 能熟练运用人际沟通技巧
导游人员培训	1. 能撰写中英文培训计划 2. 能进行导游能力考核 3. 能用中英文进行培训
客户服务	1. 能撰写中英文旅游信函等常用应用文 2. 能流利运用中英文进行口头交流 3. 能熟练介绍公司相关业务流程及旅游产品的特点 4. 能熟练运用人际沟通技巧进行解释与说服
文件处理	3. 能撰写中英文酒店信函等常用应用文 4. 能严格按照流程规范处理文件
大型会议安排及客人旅游安排	1. 能熟练于旅行社协调好参会人员的旅游安排 2. 并能用中英文与洽谈方进行业务交流

三、课程基本目标

能力描述	知识目标	职业技能目标	职业素养目标
专业能力	1、握旅游英语视听说的概念、类别与职业特征知识；	1、用英语解决旅游工作中的问题； 2、能熟练运用办公职业英语和旅游	1、了解旅游英语视听说的概念与职业特征；

	2、掌握旅游英语视听说的内容、性质与作用知识； 3、掌握旅游英语听说与工作的关系； 4、掌握旅游英语听说说的使用范围； 5、掌握旅游英语听说说的知识与能力要求相关知识。	基础英语； 3、能对常见旅游任务英文讲解或与游客交流； 4、对个别任务做比较详细的英语介绍。	2、旅游英语听说与工作的内容的关系。 3、积极引导职业素质、职业道德的提高。
社会能力	1、认识导游英语的行业性； 2、认识旅游英语听说所需的灵活性、目标性、信息性和时效性； 3、认识旅游英语听说所需要的应变能力。	1、进一步提高办公职业英语和旅游基础英语； 2、能对常见景点做中英文全陪讲解； 3、对个别重要景点做中英文地陪讲解； 4、具有一定的旅游翻译能力。	1、用英汉双语解决工作中的问题； 2、进一步提高海外带团的英语交流能力。
方法能力	1、进一步提高运用办公职业英语和旅游基础英语的能力； 2、能对较难的旅游任务进行英文讲解或与游客交流； 3、具有利用英语处理问题的能力，如客人投诉、游客生病、物品遗失等。	1、培养认真负责的工作态度、严谨细致的工作作风； 2、培养处理交流困难的应变能力； 3、掌握 12 字口诀：避重就轻、避繁就简、避难就易	1、培养自主学习的意识； 2、培养团结、协作的团队精神。

职业技能证书考核要求

- 1、旅游旅游局组织的初级汉语导游或英语导游；
- 2、商务部商业联合会的初级及中级英语翻译。

四、教学内容及学时分配

内容说明	第三学期主要的教学内容有：旅游英语视听说的概念；旅游英语听说涉及的工作场景；旅游英语听说与职业的关系；旅游英语听说说的知识与能力要求；重要旅游任务的英语交流。 第四学期主要的教学内容有：旅游英语听说涉及的工作场景；旅游英语听说与职业的关系；旅游英语听说说的知识与能力要求；重要旅游任务的英语交流。			
	序号	知识模块	考核目标	学时分配
第三学期教学内容	1	接待（接机、住宿、饮食）	接机、住宿、饮食安排过程中的英语交流	10
	2	票务和酒店等预定	机票、酒店和会展预定服务的英语交流	6
	3	行程安排	(1) 行程安排简介； (2) 广州三日游行程； (3) 香港三日游行程	6
	4	交通	公交车、地铁和的士使用中英语交流	6
	5	购物	(1) 古典家具市场； (2) 礼品市场； (3) 特色商品市场	8
	6	观光	(1) 城市观光； (2) 山水观光； (3) 游乐场	10
	7	茶文化	(1) 茶的种类及品尝；	8

				(2) 茶的历史	
	8	饮食文化		(1) 中国菜系； (2) 烹饪技术	10
	9	园林		关于园林历史、园林种类和园林四要素的英语交流	8
学习基础	1.前导课程：导游业务、中国旅游文化、旅游英语写作、综合英语、英语视听说 2.服务课程：本课程为综合应用课程，没有服务课程，但是对高级英语听说有一定帮助。 （或后续相关课程） 3.学生基础：学生高中毕业，掌握高中阶段的自然科学和社会科学知识。对于旅游英语视听说，学生需要对翻译、口语、听力和基础英语有一定的基础，还需要对中国历史有一定认识。				
考核评价	考评项 1	考评项 2	考评项 3	考评项 4	考评项 5
	过程与综合考核	过程与综合考核	任务与综合考核	任务与综合考核	任务与综合考核
	10	20	10	20	40
	考核评价说明：(1)过程考核以课外训练课堂检验、口头演示和口译、笔译等手段进行；(2)任务考核强调目标评价、学中做和做中学的学习方式；(3) 综合考核以平时学习（占 30%）和考试（70%）为主。 课程教学效果评价方法：(1)获得英语导游资格证书（四级）；(2)教学考核(综合考核)为学生是否重修的评价。				
五、教学设计及教学方法					
1、总体教学设计	在知识内容上采用讲解法、讨论法和情景分析法；在能力内容上采用情景听说、角色扮演、口头演示法和任务引导法。				
2、项目教学方法 第三学期	序号	教学任务实施		教学方法	
	1	任务一：旅游英语视听说的概念、类别与职业特征 任务二：接机 任务三：住宿 任务四：饮食安排		现场教学：讲授法、情景视听、角色扮演、口头演示、点评法	
	2	任务一：酒店预订 任务二：机票预订 任务三：景点门票		现场教学：情景视听、角色扮演、口头演示	
	3	任务一：行程安排简介 任务二：广州三日游行程 任务三：香港三日游行程		现场教学：情景视听、角色扮演、口头演示	
	4	任务一：地铁、轻轨 任务二：公交车 任务三：的士		现场教学：译例分析法、讨论法、讲授法、归纳法	
	5	任务一：古典家具市场 任务二：礼品市场 任务三：特色商品市场		现场教学：讲授法、情景视听、角色扮演、口头演示、讨论法	
	6	任务一：城市观光		现场教学：讲授法、情景视听、角色扮演、口头	

		任务二：山水观光 任务三：游乐场	演示
	7	任务一：茶的种类及品尝 任务二：茶的历史	现场教学：讲授法、情景视听、角色扮演、口头演示、点评法
	8	任务一：中国菜系 任务二：烹饪技术	现场教学：情景视听、角色扮演、口头演示演示法、点评法
	9	任务一：中国园林的分类 任务二：中国园林特点 任务三：中国园林历史	现场教学：情景视听、角色扮演、口头演示点评法
	9	任务一：如何用释义达到目的 任务二：案例分析及训练 任务三：点评	现场教学：情景视听、角色扮演、口头演示
教学条件		(1) 教学设施： 高性能计算机、多媒体教室。 (2) 师资需求：主讲教师系统掌握旅游英语听说知识和技能，具有丰富的口语经验，对英语导游证书考试或英语口语考试熟悉，最好是相关考试考评员证书。	
教学资源		(1)多媒体课件资源;(2)旅游英语视听说素材;(3)旅游英语视听说专业图书与期刊等图书资源(4)网络资源：中国旅游网、中国饮食文化网、中国酒店网、中国旅行社网等。	
教学建议		1. 教材：《导游英语口语》（关肇远主编 高等教育出版社 2008，3） 2. 参考文献： [1]蔡基刚，《大学英语教学发展史上的两个新突破》[J]《中国外语》2004，1 P 17 [2]冯涟漪、吴蕾《大学英语口语教学初探》[J]《外语界》 2005，2 P23 [3]罗立胜、董玉真 《试论“听说教学”法产生的理论背景及其现实意义》[J]《 外语教学》2005，4 P 43 [4]李广琴 《以“学生为中心“的课堂交互活动中教师的中介作用》[J] 《外语教学》 2005， 5 P 42 [5]马冬梅 《影响互动性交际意义磋商的主要因素——二语习得研究》 [J] 外语与外语教学 2004(7) [6]汤闻励 ，《 动机因素影响英语口语学习的调查与分析》[J] 《 外语教学》 2005，2 P 65 [7]曾昭涛 《大班英语口语教学及评估尝试》[J]，《东莞理工学院学报》2006，2 [8] 非多媒体大规模团体语言学习法探索——大学英语人性化口语教学模式[J]《教育理论与实践》2007. [9] Curran, C. A. (1972) Counseling-Learning: A Whole-Person Model for Education, [M] New York: Grune and Stratton. [10]Loznov,G. (1978) Suggestology and Outlines of Suggestopedia, [M] New York: Gorden and Breach. [11]Krashen, S.D. and Terrel , T.D. (1983) The Natural Approach: Language Acquisition in the Classroom. [M] Oxford: Pergamon. 3. 网络学习资源：至少应具备学习指导书、辅导材料（如：课件、问题解答等）、练习题、自我测试题与答案、互动交流模块等。 (1) 中国旅游网 http://www.china.travel/ (2) 中国饮食文化网 http://www.ccas.com.cn/ (3) 中国酒店网 http://www.china-hotel.com.cn/ (4) 中国旅行社网 http://ctsho.com/ 4. 可选内容的说明	

	基本上按照教材的编排安排教学,但是有些难的内容在时间上会往后移。考虑到学生的实际英语水平及职业的要求,取消一些难度大的涉及宏观政策的单元,如地第十六单元,还取消了一些过时或太时髦的内容,如第十一单元的“网吧酒吧”和第十二单元的“北京奥运”。
	5. 机动学时说明 考虑课程课表安排后的法定节假日影响,本课程的机动学时为计划学时 10%,即在 54~66 学时之间视为正常教学。
	6. 机动学时说明 考虑课程课表安排后的法定节假日影响,本课程的机动学时为计划学时 10%,即在 54~66 学时之间视为正常教学。

(六) 毕业综合实训和生产(顶岗)实习课程标准

一、课程基本信息							
课程编码	99001	课程性质	必修	课程类别	实践教学	适用专业	旅游英语
开设学期	6	学时/学分	510/28	编制人	禹琴	审核人	曾昭涛
课程定位	进入真实的基础工作岗位进行锻炼，使学生在实际工作岗位上，真实地感受旅行社导游工作，帮助巩固专业课理论知识。						
课程目标	正式工作环境带团，引导学生理性对待实习过程中出现的人与事。						
二、课程对应的岗位及能力要求							
岗位任务		能力要求					
导游		能使用准确的英语进行一般的带团等					
旅游销售		进一步熟悉基础旅游销售岗位的工作职责、程序					
三、课程基本目标							
能力描述	知识目标		职业技能目标			职业素养目标	
专业能力	导游证		真实环境带团			英语听说读写综合运用能力	
社会能力	深度理解		沟通能力			英语语言应用能力	
方法能力	学习独立策划项目		成果评价			项目点评	
职业技能证书考核要求		中英文导游证					
四、教学内容及学时分配							
内容说明	以中级日语、高级日语、商务日语翻译等基础课为同步课程，与社会、文化背景、商务知识等紧密联系。通过强化技能训练,为将来的实际工作岗位进行能力强化贮备。						
教学内容	序号	知识模块	考核目标				学时分配
	1	带团	深度沟通交流能力，应急处理能力				300
	2	旅游销售	商务礼仪、推销能力				210
学习基础	1.前导课程：旅游心理学、中外旅游地理、旅游法规 2.服务课程：导游业务、旅游英语视听说、旅游英语						

3.学生基础：通过前几个学期的学习，具备基本的英语听说能力。					
考核评价	考评项 1	考评项 2	考评项 3	考评项 4	考评项 5
	听力 1	听力 2	对话 1	对话 2	对话 3
	2	2	3	2	1
	课程教学效果评价方法：简历				
五、教学设计及教学方法					
1、总体教学设计	在指导教师的指导和监督下，完成本专业所需掌握的综合技能；通过网络资源收集业务和就业等信息，巩固专业知识，强化训练英语沟通能力，为进入职场作好充分准备。				
2、情景教学法	序号	教学情景实施		教学方法	
	1	项目 1 内容： 英语文简历		项目 1 方法： 任务教学法	
	2	项目 2 内容： 搜索、整理、评点		项目 2 方法： 项目教学法	
教学条件		多媒体教学			
教学资源		课本、视频、网络资源			
教学建议		实践教学			

附件 1 专业调研报告

调研报告包括：前言、主体和结论三部分。

一、 前言

（一） 调研目的

调研社会对旅游英语专业毕业生的需求情况以及对往届毕业生也进行了电话访谈、问卷形式的调研；调研其它学校专业建设方面的经验。

（一） 调研时间

2017 年 6 月至 2017 年 12 月

（二） 调研对象

调研企业：

1. 广州广之旅国际旅行社股份有限公司

广州广之旅国际旅行社股份有限公司成立于 1980 年 12 月 5 日(前身广州市旅游公司)，是华南地区规模至大，实力至强，美誉度至高的旅行社，国内唯一获得全国旅游业质量管理最高荣誉“中国用户满意鼎”的综合性强社。全国旅行社中唯一被国家信息产业部指定的

“国家电子商务试点单位”，打造出全国地方旅行社第一个“中国驰名商标”，在全国旅行社中唯一被世界生产力科学联盟（WCPS）授予“2006 世界市场中国行业十大年度品牌”。

2. 广东南湖国际旅行社有限责任公司

广东南湖国际旅行社有限责任公司（以下简称“南湖集团”）于 1999 年成功改制为股份制民营企业，是一家集旅行社、航空服务公司、旅游风景区、度假村、酒店、车队等为一体的大型综合旅游集团。

南湖国际旅行社以崭新概念开创独具特色的全国性知名旅游企业，集旅行社、航空服务公司、酒店、景区、车队等企业为一体化的综合性旅游集团。拥有中国西部旅游第一品牌的旅游百强企业。是广东国内游组团量最大、连锁经营网点最多（2006 年，已在广州及珠三角地区建立 100 多家营业部，在云南、四川、新疆、北京、香港设立接待基地，在中山、佛山、顺德、东莞、江门、清远、肇庆开办分公司）、全资子公司最多的旅游集团，拥有包括景区、酒店、车队等多种资源，员工接近 2000 人。

2009 年，南湖集团成为全国十强旅游集团之一，作为国家旅游局评定的十强旅游集团之中唯一的民营企业，连续 8 年成为全国双百强旅行社，并成为全国旅行社中唯一被世界品牌实验室授予“2005 中国品牌年度大奖”的旅行社。

3. 广州金马国际旅行社

广州金马始创于 2004 年，发展线路只有省内游，但仅凭当初的十间门市店，不到十年的时间发展，现有国内线、省内线和境外线，包括有马尔代夫、泰国、马来西亚、欧洲等多处著名的线路游玩，公司以积极拼搏的业务精神，轻松默契的合作精神，无微不至的服务意识，坚持不懈的品牌意识经营着，以文化带动旅游，以服务铸就品牌，以质量赢得市场，以创新引领世界，是我们公司的宗旨，创领广州前三名，并开设了佛山、东莞、江门分公司，其中拥有广州市区门店超过 33 家、增城新塘 1 家、从化 1 家，佛山门店 22 家，东莞门店 2 家，清远 5 家，中山 4 家，江门 2 家，韶关 5 家，肇庆 1 家。

“金马国旅”被广州市旅游管理委员会评为广州地区诚信旅行社之一、广州市工商局颁发“广东省守合同重信用企业”；曾获多个景区颁发“组团第一”“最佳组团”等奖项，并隆重成功推出“泉力中心”深得各大温泉景区的欢迎和游客追捧；规模采购海滩酒店，性价比最高，先后举办龙门铁泉、奇洞温泉、锦江温泉、《广东国民旅游休闲计划》—“万人游侨乡”、城际漂流快线、梅州、江西武当山、三清山、广西巴马、长江三峡等千车万人

游大型活动，与邻近省份政府和旅游景点合作，开拓桂林、海南、湖南、福建等旅游产品，深得到广大游客的喜爱。

4. 深圳凯宾斯基酒店

深圳凯宾斯基酒店于 2006 年开业眺望景色宜人的深圳湾，与众多的甲等写字楼、国内一流歌剧院、大型国际品牌购物中心和世界级的娱乐休闲中心相比邻。作为深圳西区首屈一指的豪华酒店，凯宾斯基酒店拥有 390 间豪华客房，配备舒适的加大豪华床和液晶电视，所有套房的卫生间均配备电视。凯宾斯基是全球酒店联盟(Global Hotel Alliance)的创始会员之一。全球酒店联盟旗下包括 Omni, Pan-pacific, Ridges Hotels Re-sort 等酒店管理集团，在 22 个国家拥有 150 多间豪华酒店。

5. 广州正佳万豪酒店

万豪国际集团在全球 70 个国家及地区已拥有超过 3,400 家酒店。

万豪目前拥有 20 个著名的酒店品牌。万豪集团在全球雇佣了约 151,000 名员工。万豪集团连续 10 年被《财富》杂志列入“100 家最佳雇主”排行榜。

广州正佳万豪酒店位于天河新兴中央商务区，地理位置得天独厚，毗邻珠江新城，为多家世界跨国企业所在地。

6. 广东熊猫国际旅游有限公司

广东熊猫国际旅游有限公司是“中国国旅集团”在广东以国宝“熊猫”为品牌名称注册的大型国有国际旅行社，是中国国旅集团广东的分公司。简称“熊猫国旅”；经国家旅游局批准为经营海外、港澳出境游、国内游的国际旅行社。

调研方法

在调研过程中，主要采取了调查问卷（封闭式）、座谈访谈、现场调研参观、企业入校交流、参阅文献资料等方式。企业调查的形式是现场调研参观、企业入校访谈、问卷，企业调研内容包括：企业对旅游英语专业人才的引进计划，旅游英语专业毕业生所面临的专业岗位群，企业对旅游英语专业人才所需的岗位能力调查包括知识结构、能力结构、素质结构的要求，企业对学院旅游英语专业人才培养的建议等。往届学生采用问卷调查、访谈形式，调查内容是学生对课程的评价、对顶岗实习的用途、开设课程对就业的影响。

二、 主体

（一） 企业引进旅游英语专业人才计划

在本次调查中，90%的调查单位目前有引进旅游英语专业人才的计划，6%的暂未考虑，

4%的企业目前没有人才引进计划，这说明市场对旅游英语专业毕业生需求比较大，特别是星级酒店对旅游英语专业的毕业生需求量很大，这表明旅游英语毕业生就业前景乐观。

（二）旅游英语专业毕业生就业职业岗位群

从本次调查的结果来看，旅游英语专业毕业生所面临的职业岗位群比较广泛，包括导游、计调、前台接待、行政助理、客服代表、旅游顾问、酒店接待等。

导游	计调	前台接待	旅游销售	酒店前台、餐厅	客服代表	外贸业务员	自主创业	英语教师	其它
32%	8%	9%	11%	5%	16%	6%	3%	2%	8

从这些数据表明，旅游英语专业职业岗位群比较广泛，意味着旅游英语专业的就业门路比较宽，就业对口率也比较高。大多数企业认为旅游英语人才属于高素质技能型人才，说明企业对旅英的毕业生的学历要求高，注重技能，专业知识和素质培养，目前社会上高职高专毕业生在中小企业受欢迎的程度比较高。

（三）旅游专业人才需求

从一家大型旅行社广州广之旅国际旅行社股份有限公司、广东南湖国际旅行社有限责任公司和一家中型旅行社广东熊猫国际旅游有限公司的调研结果，我们了解各家旅行社的职能基本一致，大的旅行社和旅行社集团分工比较明细，注重专业化管理。与其他旅行社的区别，除了一般功能以外，主要还有对外合作与投资管理，网络化建设与管理，有的上市公司设立相关机构等。中型旅行社的业务功能，则分为产品制作及销售部门，产品运作部门及管理和配套部门。小型旅行社则每人身兼数职，“麻雀虽小，五脏俱全”，灵活高效，但专业性不够深入，操作尚处在初期阶段。目前我们调研的这两家旅行社对旅英的人才需求主要集中在业务部门，针对高职生招收的岗位是：市场销售部的旅游销售，计调、导游、接待。

旅游销售（需求人数）	计调（需求人数）	导游（需求人数）	接待（需求人数）
50（其中网络销售 20 人）	3	40	5

从四家四星级以上的酒店和一家酒店集团对旅游英语专业人才需求如下，本次我们调研了深圳凯宾斯基酒店、广州正佳万豪酒店进行的调研数据，招收旅游英语专业的部门为：酒店前台、西餐厅、酒店客房部，岗位需求为：

酒店前台接待	酒店总台服务	酒店西餐厅服务	酒店礼宾	酒店客房服务	酒店销售	酒店商务中心	酒店康乐部
--------	--------	---------	------	--------	------	--------	-------

		务员		员		文员	
10	6	50	4	20	6	2	3

（四）旅游企业对旅游英语专业毕业生所需知识结构、能力结构、素质结构要求

知识结构要求

旅行社知识结构要求：历史、地理、礼仪、导游业务、旅游市场营销、旅行社管理与运作、导游法规、旅游英语、计算机基础、法律、会计财务知识、电子商务。

高级酒店知识结构要求：酒店前厅、客房、餐饮、礼仪、菜肴、酒水知识（大酒店的急需人才：点菜员）、酒店营销、管理、计算机基础、会计（从职业规划角度讲，作为酒店中层管理人员，看懂财务报表懂得成本核算），酒店英语（四星级和以上酒店，客人 60% 是外国人，对英语有较高要求，英语沟通能力的好就等于成功了 80%。）

能力要求

旅行社能力要求：语言能力，包括普通话、英语能力，旅游接待能力，产品销售能力，组织协调沟通能力，应变能力。自我完善能力。

高级酒店能力要求：客房、餐饮操作能力，对客服务能力，点菜技巧、前厅接待能力、组织协调沟通能力、沟通能力，应变能力。

素质要求

思想素质 具备正确的世界观、人生观、价值观（对于年轻的女孩子，在酒店工作要抵御酒店一些客人的诱惑）以良好的职业道德（保护好酒店的财务，客人的财务），能吃苦耐劳，具有良好的组织纪律性，工作责任心，工作态度，特别是职业忠诚度。

身体、心理素质 一般来说，服务行业的工作强度大，时间长，既要求有健康的身体，又要求强健的体魄，能适应紧张高强度的工作，还有心理适应能力，应变、应急技巧。

职业素质 有职业意识、职业习惯、职业技能和理论知识。

从这些反馈，启示我们在课程设置方面，既要重视学生专用素质和能力的培养外，还包括基础性的语言课程，以实现语言和旅游的真正融合。语言能力+旅游管理和操作能力+旅游知识技能+人际沟通和团队协作能力复合型人才才是企业急需的。

（五）企业对旅游英语专业人才培养的建议

旅游企业的建议：建议高职院校应以专业课程为基础，培养学生旅行社行业所需知识、能力和素质，提高适应性和创造性；把握行业发展动态，不断更新课程知识结构和教学手段，为旅行社行业培养短缺人才和适用人才；加强实践教学，使学生在实践中学习，在实践中学习，不断提高理论水平和工作能力。

酒店与旅游英语专业建设发展建议：

旅游英语专业应以培养高素质的旅游管理高技能人才为目标，主要围绕知识、能力、素质培养中层和基层旅游管理专门人才。

把专业建设成为校企合作的管理平台——解决教学资源不足、制约发展的瓶颈问题，企业欢迎旅英英语专业的学生到企业开展生产实践。

在专业教学中增加具有企业界丰富经验的专家、工作岗位中师傅，让企业直接参与到人才培养过程中，把企业的设备、标准、师资、需求拿过来。

构建校内校外“双基地”，拓展订单班的形式，突破浅层次、向深层次校企合作推进。拓展了学生校外教学实践基地，准备申报省级的深圳凯宾斯基广东工贸职业技术学院校外教学实践基地，目前双方已经签订了合作协议，希望将教学和实践的领域拓展到企业一线，学生能得到更多的企业的教学资源和实践机会。

构建校内校外“双师”队伍，建立了一支 16 人的校外兼职教师队伍，充实了专业教学团队，也使专任教师与来自企业一线的兼职教师发挥各自优势，分工协作、术有专攻、各司其职，形成基础课程系统及教学设计主要由专任教师完成，实践技能课程主要由酒店兼职教师完成的机制，将工学结合的方式进行拓展，并且为学生的就业提供保障。

推进相互融通的“双证书”制度，提高用人单位对人才培养评价的权重。

三、结论

（一）分析今后本专业建设需要继续保持发扬和下一步需要改进的地方

旅游英语在保持自己的专业特色订单班、顶岗实习的优秀率、课程校企开发的项目教学的同时还要从以下方面进行改进：

1、加强校企融合，整体提升旅游专业群的教学水平、社会服务能力，使企业参与人才培养的各个阶段，优化培养过程，提高人才培养的质量，形成富有特色的专业人才培养方案，在全省同类院校中起引领、示范作用。

2、打造“双师”素质高的师资团队，创立英语基本功与酒店和导游技能紧密结合的课程体系；培养合格毕业生。

3、走国际合作的路子，争取与新加坡东亚学院、洲际集团开拓国际合作培养的项目。

4、加强专任教师的“双师”结构，提高兼职教师规模及素质

提高专任教师的“双师”构成，坚决执行学校定期下企业一线顶岗制度，通过多种途径，提高专任教师的职业技能及教学水平。

扩大兼职教师的规模，形成数量充足的兼职教师库，建立有效、灵活的聘用机制及监督机制，保证兼职教师在实训教学中发挥主导作用。

5、加强学生综合素质培养，实施人才培养金牌战略

成立兴趣小组，培养学生学习兴趣。实施“竞赛月”，鼓励学生参与竞争，不断提高实践能力和创新能力。组织学生参加校外各级各类比赛，开阔学生视野，提高学校知名度。

6、提升社会服务能力

充分发挥专业优势，通过技能培训与鉴定、技术服务等途径，为广东旅游工业、酒店业、前台与客房业和其它合作企业、职业院校、农村劳动力转移等提供人才培训、技能鉴定和技术服务。

7、课程体系设计有待进一步完善。

加大校企合作开发课程的门数，从 2014 年我们和本专业的合作企业深圳凯宾斯基酒店的韦琳、深圳东华假日酒店的尤萍萍总监等开发的“酒店财务管理”到 2015 级我们准备和合作企业深圳凯宾斯基酒店和广州正佳万豪酒店共同建设“酒店英语”作为校企合作开发课程，在专业课程教学计划中加大了实践教学课程课时比例，注重培养学生的自主学习能力和实际动手操作能力，重视实践性教学环节，加强旅游专业见习实习，培养学生岗位技能素质。同时加强专任教师的顶岗实习，2015 年 3 月我专业的负聿薇老师去西藏参加为期 6

个月企业锻炼，其它专任教师将分期分批下企业进行锻炼，以增强教师的专业素养和实操能力。

在我们已经开设的深圳凯宾斯基订单班的基础上，2015 级招生自主招生一个班，普高班一个班。2017 年深圳中洲圣廷苑现代学徒制班现代学徒制班已经招生 50 人。

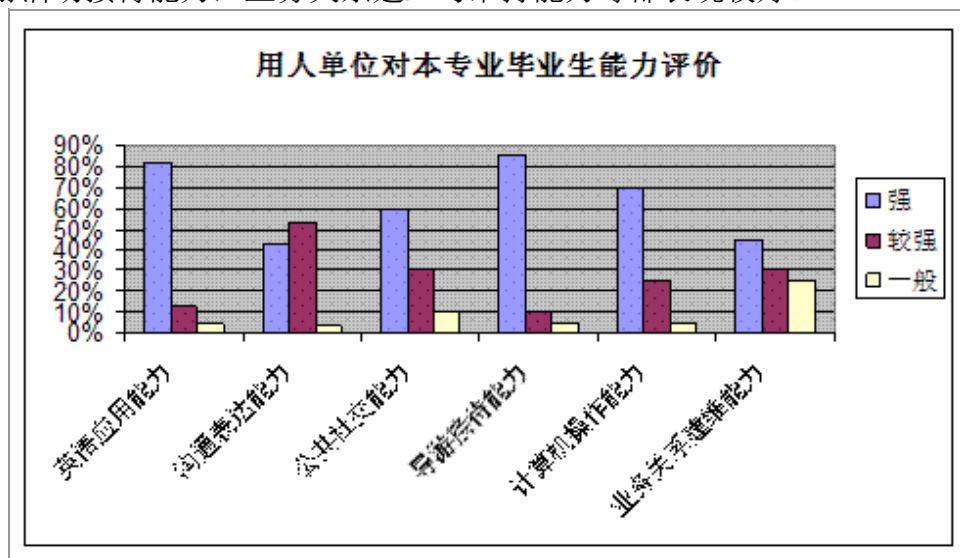
二）人才培养的质量

目前，旅游英语专业毕业生活跃在省内外各大旅行社或旅游公司中，得到了用人单位的广泛赞誉，社会总体评价良好。针对 2015、2016、2017 届旅游英语专业毕业生，用人单位整体评价满意度为 98%，相对于我院其他专业、其他院校同类专业的毕业生相对较高。用人单位对本专业毕业生的总体评价是工作态度端正，具有较强的吃苦耐劳、勤奋务实的精神；知识面宽，上手快，并具有较强的创新精神。

用人单位对毕业生满意度评价（%）

年度	非常满意	比较满意	一般满意	不满意
2014 年	78	12	6	4
2015 年	80	10	8	2
2016 年	82	14	4	0

据调查，用人单位认为我院旅游英语专业毕业生的英语应用能力与综合职业素质比较突出，包括英语口语、读写、翻译能力，沟通与表达能力，公共与社交能力，计算机操作能力，导游活动接待能力，业务关系建立与维持能力等都表现较好。



通过对用人单位对本专业毕业生的满意度及总体评价的调查，我们也了解到：大部分用人单位认为全国英语导游资格证书体现了学生的英语导游能力，企业比较看重这个证书。受访的旅游英语毕业生中，95%的毕业生拥有大学英语四级证书，25%的毕业生拥有大学英语六级证书，显示毕业生具有较好的英语应用能力，基本可以满足用人单位对员工英语应用能力的要求。

旅游英语专业近三年平均就业率为 99.4%，近三年毕业生人数为 252 人，毕业生去向主要是旅行社、四星级以上酒店、对外贸易公司等，从事出国领队、中英文导游员、旅行社

计调人员，旅行社销售代表等与旅游行业密切相关的职业，另外由于本专业学生出色的英文应用能力，还有部分毕业生选择了贸易公司客服代表、文员、外贸跟单员等职业。

根据毕业生毕业后的工作情况调查，旅游英语专业毕业生，英语水平相对于其他旅游专业学生优势明显，经过短期培训即可上岗胜任旅行社的各项工作，实践动手能力强。本专业毕业生具有很好的专业能力、应变能力和良好的团队合作意识。

本专业利用本身的专业优势和广州的地缘优势，加强与兄弟院校和企业合作，为社会和企业提供了丰富多样的服务。

（三） 旅英下一步工作设想

通过此次旅游英语专业毕业生的就业跟踪调查，我们获得了更多我系毕业生就业情况的第一手信息、用人单位的意见反馈及毕业生自身的切实体会，发现了关于人才培养模式及学生就业方向等方面的问题，得到了一些启示。这些问题与启示值得我们对专业人才培养模式的改革进行深思和研究。

1、专业必须适应区域产业需求，提高产学契合度

从近三年毕业生的就业率来看，旅游英语专业与社会产业发展基本适应，但是，毕业生就业的行业与岗位对口率以及换岗率反映出当中存在的一些问题，说明我们的人才培养质量与社会需求契合度还有提升空间，必须进一步以调研结果为依据，探索产学无缝对接的办学模式。

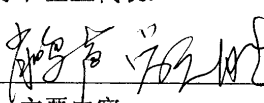
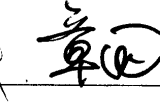
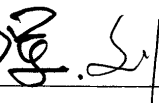
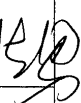
2、职业实践技能为核心竞争力，专业需强化实践教学

从调研情况看，大部分用人单位对于专业知识扎实、旅游实战能力强、外语水平高的毕业生颇为青睐。但是，目前大部分用人单位觉得毕业生需要加强实践能力。许多毕业生到单位后，实践技能比较薄弱，单位要花许多人力和财力对他们进行重新培训，用人的成本增高。因此，旅游英语专业在专业课程设置时应加强实践环节的课程，强化学生的职业技能与就业能力，通过校内实训与校外顶岗实习等方式，进一步推进“工学结合，产学结合”的人才培养模式，以更好地实现教学内容与职业标准的对接，以及教学过程与工作过程的对接。

3、企业对人才综合素质要求提高，专业需构建人才能力成长的“立交桥”

调研结果显示，社会用人单位越来越看重毕业生的社交能力、沟通表达能力与学习能力等职业拓展能力，对人才的综合职业素质要求也越来越高。与此同时，毕业生在择业过程中，也有不断提升自身职业能力与综合素养的意识与要求。因此，学校必须在人才培养目标与方式的层面，思考如何在重点训练学生职业实战能力的前提下，拓展学生的视野与知识面，构建衔接各种能力成长的“立交桥”，培养学生的职业可持续发展能力，实现职业教育与终身教育的对接。

附件 2 专家论证意见

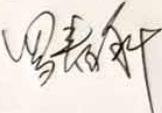
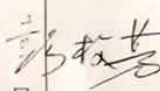
时间	2017 年 12 月 6 日
地点	天河演艺厅
参加人员	专业建设委员会委员: 专家和企业代表:     
会议内容	主要内容: 关于应用外语系旅游英语专业人才培养方案的意见 专家论证意见: ① 专业调研还不够到位,需要进一步加强。 ② 方案的结构不够统一,文本格式不一致。 ③ 导游岗位的培养需要注意人工智能的冲击,对应的课程体系要清晰。 ④ 核心课程建议五门。 ⑤ 需要结合跨境电商的时代潮流设置相应教学课程和实训课程。
备注	

校外专家签到表	
姓名	单位
李成中	广东女子职业技术学院
曾凡能	广东科学技术职业学院
陈卓声	深圳市头狼电子商务有限公司
刘少强	广东培英堂教育科技
章国军	广州番禺职业技术学院

附件 4 专业人才培养方案实施审批表

GDGM-QR-03-096-B/1

专业人才培养方案实施审批表

应用外语	系	专业： 旅游英语	执行年级： 2018 级
方案简要说明： 2018 级旅游英语专业完成相关课程以及规定必须获得的专业职业资格证书、公共课程证书及生产性实训工作经历证明、顶岗实习合格鉴定证明方予以毕业，毕业时取得大专文凭。本专业旨在培养德、智、体全面发展，具备英汉双语交际能力，掌握旅游相关知识及操作程序，熟悉行业规范的旅游管理、导游、翻译等中高级技术应用型人才。 制订人签字（盖章）：罗春科  2018 年 3 月 10 日			
系及专业建设委员会意见： 该专业人才培养方案根据专家评审意见进行了认真修改，符合要求。 主任签字（盖章）：彭枚芳   2018 年 4 月 12 日			
教务处审核意见： 处长签字（盖章）： 年 月 日			
学院教学工作指导委员会意见： 主任签字（盖章）： 年 月 日			

此表一式两份，所属系与教务处各存一份。