

**广东省外语艺术职业学院与广州旅游商务职业学校
中高职贯通培养三二分段
2022 级旅游英语专业人才培养方案**

1. 【专业名称及代码】	1
2. 【招生对象】	1
3. 【学习年限及毕业要求】	1
4. 【培养目标】	2
5. 【职业范围】	2
6. 【人才规格】	3
7. 【工作任务与职业能力分析】	4
8. 【课程结构】	19
9. 【专业核心课程】	21
10. 【专业综合实践课安排表】	23
11. 【教学时间分配表】	24
12. 【分类课程学时（学分）分配】	25
13. 【教学安排】	26
14. 【实施保障】	33

1. 【专业名称及代码】

中职商务英语 770201 高职旅游英语 670204

2. 【招生对象】

中职毕业生

3. 【学习年限及毕业要求】

3.1 学习年限：五年

中职学段：三年 高职学段：两年

3.2 毕业要求

(1) 学分要求

总学分：248 学分

其中：基础素质课：23 学分

基础素质综合实践课：6 学分

全校选修课：6 学分

专业基础课：51 学分

专业核心课：27 学分

专业拓展课：10 学分

专业综合实践课：26 学分

(2) 证书要求

职业资格证书（推荐获得之一）：

序号	证书名称	发证机关	获证建议
1	全国中（英）文导游员资格证书	国家旅游局	推荐
2	茶艺证书	广东省劳动和社会保障厅	推荐
3	研学旅行策划与管理 EEPM	亲子猫（北京）国际教育 科技有限公司（国家教育 部委托授权）	推荐

基本技能证书（必须通过之一）：

序号	证书名称	颁证机构	获证建议
1	全国计算机等级考试一级证书	教育部考试中心	推荐
2	全国英语等级一级证书	教育部考试中心	必考
3	大学英语四级证书（CET4）	全国大学英语四、六级考试委员会	推荐

4. 【培养目标】

本专业主要面向现代服务行业就业，培养能够胜任导游、国际领队、酒店客服与销售、旅游外贸等岗位，具有良好的职业道德素养和创新创业精神，掌握现代旅游服务的基础理论和业务技能，具备英语语言运用能力，会做国际旅游业务，善于沟通和跨文化交际，职业素质高、就业能力强、发展潜力大的德、智、体、美、劳全面发展的技术技能型旅游英语专业人才。

5. 【职业范围】

旅游英语专业职业面向

所属专业大类（代码）	所属专业类（代码）	对应行业（代码）	主要职业类别（代码）	主要岗位类别（或技术领域）	职业技能等级证书、社会认可度高的行业企业标准和证书举例
教育与体育大类（67）	语言类（6702）	旅游饭店（6110）； 民宿服务（6130） 旅行社及相关服务（7291）	旅游服务人员；（4-04-02） 翻译人员（2-12-05）； 住宿服务人员（4-04-01）	国际领队、中英文导游、酒店管家、客栈管家	证书：全国中（英）文导游员资格证书 行业标准：中华人民共和国星级酒店评定标准

旅游英语专业的职业生涯发展路径

职业等级	岗位类别（旅游行业）			岗位类别（酒店客栈）			学历层次	发展年限	
	导游服务	旅行社业务	景区服务与管理	酒店客栈管家	接待服务	酒店营销		中职	高职
V	区域经理、销售总监			片区经理	部门总监	营销总监		10年以上	8年以上
IV	导游部经	部门经理	部门经理	区域经理	部门经	营销经理	高职	7-11	6-10

	理	店长			理				
III	导游主管 领队	部门经理 店长	部门主管	酒店管理 员、营销员	部门主 管	营销主管	高职	3-7	5-8
II	导游	部门主管 计调员	景点讲解 员 景区营销 员	店长, 值班 经理	领班	营销员	高职 中职	1-3	0.5-2
I	实习导游	销售员 客服员	文员	前台或一线 员工	接待员	营销助理	中职	0-1	0-0.5

6. 【人才规格】

6.1 职业核心能力

本校学生共同具备的职业核心能力简称为“HAPPY”特质和“六能力”，“HAPPY”即 Honest 诚信、Ambitious 笃志、Polite 知礼、Painstaking 勤奋、Youthful 阳光，“六能力”即自我管理能力、与人交流能力、与人合作能力、信息处理能力、解决问题能力和创新创业能力。此外，本专业学生还应具有以下能力：

6.1 职业核心能力

- (1) 爱党爱国、开拓创新、爱岗敬业的良好素质
- (2) 诚信、守法、宽容、善良的个人品质
- (3) 信守承诺、勇于拼搏、踏实肯干、团队合作精神
- (4) 自我管理、解决问题、沟通交流、跨文化交际能力

6.2 专业核心能力

- (1) 英语听说读写译应用能力
- (2) 中英文景点讲解能力
- (3) 旅游业务实践能力
- (4) 旅游电子商务能力
- (5) 独立处理突发事件能力
- (6) 酒店各岗位的服务及管理能力
- (7) 旅游私人定制组织与策划能力

7. 【工作任务与职业能力分析】

旅游英语专业职业能力分析表（旅游模块）

工作项目		工作任务		职业能力 (技能、工具、方法、要求、知识)	
1	接团准备	1-1	准备工作	1-1-1	按照接待计划了解接待行程，了解团队特点及特殊要求
				1-1-2	掌握旅游线路和旅游目的地概况，做好接团知识准备
				1-1-3	做好接团的各类证件、票据、资金、资料等物质准备
				1-1-4	具备良好的沟通能力，能与相关人员（游客、导游、司机、计调等）进行联络、沟通及确认
				1-1-5	熟悉时事政策、热点新闻
				1-1-6	与相关人员（司机、游客、导游）联系、沟通
				1-1-7	落实航班，车、船次等；落实酒店；落实司机，车辆，行李托运，是否要专门行李车等工作
				1-1-8	准备相关物质（导游旗、导游证等）
		1-2	准备和掌握相关知识	1-2-1	了解各旅游目的地、客源地的旅游资源与风俗民情，具备货币、票务、交通、旅游证件等知识
				1-2-2	具备礼仪、沟通知识，掌握接团流程及有关专业知识与词汇
2	接站服务	2-1	接站	2-1-1	辨认团队，并确认
				2-1-2	清点人数、行李
				2-1-3	引导客人登车并提供相关帮助
				2-1-4	必须提早 15 分钟前到达约定的集合地点，要具备守时观念。
3	接团服务与团队迎候	3-1	接团及致欢迎	3-1-1	及时迎候、辨认团队，清点人数及行李
				3-1-2	引导游客乘坐约定的交通工具并提供相关帮助

			词	3-1-3	向游客致规范的欢迎辞
		3-2	介 绍 相 关 知识	3-2-1	注意事项
4	途中导游服务	4-1	导游 景点、 市容 讲解 服务	4-1-1	按照旅游合同规定，落实团队行程中行住吃游购娱各要素的接待和服务工作
				4-1-2	语言表达顺畅、流利，正确运用各种副语言、表情、体态语言
				4-1-3	熟悉史地文化知识，能为游客进行沿途（市容市貌、风俗民情、社会经济文化等）导游讲解
				4-1-4	熟悉各类景点，掌握语言表达及讲解技巧，能为游客进行生动的景点导游讲解
				4-1-5	接受游客咨询并解答其提问
				4-1-6	能总结带团经验，根据景点材料编写导游词
				4-1-7	不要随便变更行程安排，变更合同
		4-2	介 绍 酒 店 服务	4-2-1	及时办妥住店手续，引导游客入住
				4-2-2	熟悉酒店，能向游客介绍酒店设施与安全注意事项
		4-3	餐 饮 服务	4-3-1	与餐厅联络，妥善安排落实团队用餐
				4-3-2	介绍当地餐饮特色并处理用餐中的问题
		4-4	娱 乐 服务	4-4-1	组织参与计划内娱乐项目，对符合法规的计划外娱乐项目给予指引和帮助
				4-4-2	具备基本文娱技能，能在旅游途（车）中适当开展娱乐活动（如游戏、歌曲、笑话、故事等）
		4-5	购 物 服务	4-5-1	安排落实计划内的购物活动
				4-5-2	熟悉当地旅游商品特色并为游客购物提供相应帮助
		4-6	介 绍 相 关 知识	4-6-1	熟悉各类旅游资源，具有较强的审美观念和表达能力
				4-6-2	熟悉酒店、餐饮、旅游商品知识和各类宗教信仰、风俗习惯

5	处理突发事件及特殊问题	5-1	预防、处理突发事件	5-1-1	了解旅游安全事故（交通、治安、火灾、食物中毒、疾病、受伤等）的预防、应急处理程序
				5-1-2	了解旅途其他常见问题（漏接、错接、行程变更、证件钱物遗失、游客走失等）的预防和应急处理流程
				5-1-3	掌握常用的医学急救常识、熟悉常见病的预防与处理
				5-1-4	掌握各种问题和事故的预防与处理流程，具备独立解决问题的能力
		5-2	处理游客个别要求	5-2-1	了解游客的个性化要求并适当处理
				5-2-2	规范处理游客的特殊问题（行程安排、中途退团等）
		5-3	掌握、运用相关应急处理知识与技巧	5-3-1	具备服务心理学知识，能灵活应对突发事件
				5-3-2	熟悉旅游法律法规，能规范处理相关问题
		6-1	离店服务	6-1-1	引导、协助游客退房
				6-1-2	与酒店办理结算手续
6	送团（站）工作	6-2	送团服务	6-2-1	执行送团服务的流程
				6-2-2	落实返程交通、票证及其他离团相关事宜
				6-2-3	收集游客意见反馈表
				6-2-4	致欢送辞并完成送团工作
		6-3	运用相关知识	6-3-1	了解酒店服务与管理规范，具备酒店结算知识
				6-3-2	熟悉财务、票证管理，分离签证和离团手续
		6-4	清点人数	6-4-1	清点人数、行李

		6-5	集 合 登车	6-5-1	引导客人登车并提供相关帮助
		6-6	办 理 离 站 手续	6-6-1	为客人办理离站手续
7	导游带 团后续 工作	7-1	处 理 遗 留 问题	7-1-1	处理游客离开前托办的事项
				7-1-2	处理团队其他遗留问题
		7-2	账 目 结 算	7-2-1	及时妥善与相关合作人员结清账目
				7-2-2	及时回公司结清团款
		7-3	带 团 总 结	7-3-1	整理工作日志和带团总结等材料
				7-3-2	书面汇报团队突发事件
		7-4	总结、 归 纳 相 关 知识	7-4-1	具备发票、帐款、现金等财务结算知识
				7-4-2	熟悉物品托运、邮寄等常识
8	导游其 他工作	8-1	监 督 行 程 和 服 务 质 量	8-1-1	全陪导游员应该监督旅游行程和服务质量
				8-1-2	与游客、旅行社、合作团队各方保持良好沟通和协调
		8-2	推 介 公 司 及 产 品	8-2-1	熟悉旅行社的产品和企业文化
				8-2-2	能适时向客人介绍公司的产品
		8-3	维 护 客 户 关 系	8-3-1	能留给客人以友好的形象、真诚的服务
				8-3-2	与游客保持有效的联络，维护良好的客户关系
		8-4	运 用 相 关 知识	8-4-1	熟悉导游服务质标准、旅行社接待服务规范等知识
				8-4-2	了解线路基本特点以及产品销售技巧

9	质量回 访与投 诉受理	9-1	满 意 调 查	9-1-1	定期以电话或网络等形式进行客户回访
				9-1-2	整理回访资料并协助形成书面报告
		9-2	市 场 调 查	9-2-1	定期通过电话或网络等形式进行市场调查
				9-2-2	整理市场调查资料、统计相关数据并协助形成书面报告
		9-3	投 诉 受 理	9-3-1	受理客户投诉，了解客户投诉需求，并及时解决游客的合理诉求。
				9-3-2	对无法独立处理的投诉，及时做好移交、跟进和反馈工作
		9-4	运 用 相 关 知 识	9-4-1	掌握市场调查的基本流程和方法
				9-4-2	具有服务心理学知识和沟通技巧
				9-4-3	熟悉旅游法律法规和企业规程、制度
10	景 区 (景 点) 讲 解 员	10-1	服 务 准 备	10-1-1	熟悉景区情况
				10-1-2	熟悉接待流程
				10-1-3	掌握景区讲解时应携带的物品
		10-2	迎 客 服 务	10-2-1	熟练掌握各语种的问候语
				10-2-2	掌握欢迎语和祝福语的内容
				10-2-3	掌握自我介绍的要点
		10-3	讲 解 服 务	10-3-1	熟练的英语语言表达
				10-3-2	掌握与游客沟通的技巧
				10-3-3	熟悉景区基本情况
				10-3-4	介绍参观、游览的线路和主要内容

11				10-3-5	了解游客的心理，针对游客的兴趣爱好进行针对性讲解
				10-3-6	提醒游客安全注意事项
		10-4	其 他 引 导 服 务	10-4-1	介绍景区餐饮和食宿
				10-4-2	熟悉景区购物状况，适当向游客介绍
		10-5	送 客 服 务	10-5-1	掌握送客服务要领
				10-5-2	掌握致欢送词内容
		10-6	后 续 服 务	10-6-1	收集客户意见、建议和期望
				10-6-2	协助上级妥善处理客户及团队成员疑虑、跟进落实客户及团队成员的特殊需求
	领队出 团准备	11-1	了 解 团 队 信 息	11-1-1	了解游客基本情况及特殊要求，包括团队名单，行程，航班情况等
				11-1-2	了解旅游行程与目的地情况（当地的法律法规，风土人情，禁忌等）
		11-2	票 证 核 对 和 物 质 准 备	11-2-1	掌握各国出入境、海关的相关规定
				11-2-2	掌握护照、签证和机票的常识
				11-2-3	核对行程、护照、签证、出入境名单表和机票等
				11-2-4	相关物质准备（护照、票据、签证资料、出入境名单表、领队证、社旗、行李标签、联络方式等）
		11-3	开好 出境 前的 说明 会	11-3-1	致欢迎辞并自我介绍
				11-3-2	介绍旅游目的地国家的法律法规、旅游资源，介绍旅游行程、旅途注意事项及禁忌
				11-3-3	介绍出境、入境手续及注意事项
		11-4	运 用 相 关 知 识	11-4-1	熟悉海外旅游目的地各类旅游资源，熟悉护照签证知识，具有较强的外语听说读写能力
		11-5	明 确	11-5-1	明确领队自身职责及工作要求

			领队及领队工作	11-5-2	掌握领队工作流程
12	出入境服务	12-1	出境服务	12-1-1	掌握出境口岸相关规定，提醒游客办理必要的申报
				12-1-2	协助团员办理登机、托运行李
				12-1-3	带领客人出关、出境，通常应带至登机口（车站进站、码头船闸口等）
		12-2	入境服务	12-2-1	掌握各国入境规定，代游客填写出入境卡及海关申报卡，并告知相关内容，带领游客办理入境手续、提取行李、海关检查
				12-2-2	能用外语进行沟通与协调
		12-3	熟练运用相关知识	12-3-1	熟悉中国和外国海关及出入境法律法规，具备国际交往礼仪知识
13	境外领队服务	13-1	安排入住酒店	13-1-1	掌握酒店入住的基本知识，协助办理入住手续并分配房间
				13-1-2	能协助游客解决入住后的有关问题
		13-2	途中领队服务	13-2-1	具有良好的人际交往和团队协作能力
				13-2-2	具有较好的带团经验和实操技能
				13-2-3	与地陪核对行程，按照行程要求监督和协助实施
				13-2-4	协助组织游览，预防及处理突发事件，掌握处理应变的一般知识及国外应急联系方式和措施
				13-2-5	熟悉当地旅游纪念品，适当告知
				13-2-6	具备良好的外语水平，适时协助必要的旅途翻译
		13-3	协作与沟通	13-3-1	具备与客户、合作团队各方的良好沟通和协调能力
				13-3-2	及时向公司反馈、汇报团队相关变动情况

		13-4	办 理 离 境 和 中 国 入 境	13-4-1	协助游客办理登机、托运行李
				13-4-2	按照离境国规定办理出境、出海关、退税等手续
				13-4-3	按照我国规定协助游客办理中国入境、入关手续
		13-5	运 用 相 关 知识	13-5-1	熟悉国际酒店及服务通则，国际交通、票务知识
14	领队回 程送团 服务及 后续工 作	14-1	送团	14-1-1	致欢送辞
				14-1-2	收集游客意见表
		14-2	后 续 工作	14-2-1	按公司规定结清帐目
				14-2-2	填写领队日志
				14-2-3	其他后续工作
15	简易团 /学生 团导游 服务	15-1	接 团 及 致 欢 迎 词	15-1-1	接团、接团队前的准备
				15-1-2	向游客致规范的欢迎辞
		15-2	导 游 讲 解 服务	15-2-1	进行简单的沿途讲解
				15-2-2	为游客进行景点导游讲解
				15-2-3	接受游客咨询并解答其提问
		15-3	酒 店 服务	15-3-1	协助办妥住店手续，引导游客入住
				15-3-2	介绍饭店设施并照应游客店内生活
		15-4	餐 饮 服务	15-4-1	与餐厅联络，安排落实团队用餐
				15-4-2	介绍餐饮并处理用餐中的问题
		15-5	娱 乐 服务	15-5-1	旅游途中组织一定的娱乐活动

		15-6	预 防 处 理 突 发 问 题	15-6-1	预防、处理突发事件		
				15-6-2	规范处理游客个别要求		
		15-7	送 团 及 善 后 工 作	15-7-1	送团，致欢送辞		
				15-7-2	结算，处理遗留问题		
		16	销售市 场信息 分析	16-1	业 绩 与 产 品 数 据 分 析	16-1	根据以往销售数据对业绩和产品进行分解、归纳、汇总。
				16-2	客 户 群 体 分 析	16-2-1	拜访老客户及开发新客户
16-2-2	对客户消费兴趣爱好进行采集、汇总、分析，提供决策						
16-3	供 需 市 场 分 析			16-3-1	监控和收集市场信息，分析产品		
				16-3-2	市场资源分析		
16-4	销 售 信 息 归 档			16-4-1	检查客户跟进情况，建立客户档案		
				16-4-2	收集、整理销售信息并及时反馈给相关部门		
16-5	销 售 市 场 同 行 分 析			16-5-1	横向、纵向监控和收集市场信息		
				16-5-2	具有良好的市场敏感性，能准确全面分析同行产品		
				16-5-3	分析公司销售业绩，形成信息报告		
				16-5-4	调整销售计划，为公司高层的销售决策提供建议		
16-6	市 场 定 位 及 目 标 市 场 选 择	16-6-1	能准确进行市场定位				
		16-6-2	能选择正确的目标市场				

17	制定公司销售计划并执行	17-1	确定销售目标与任务	17-1-1	根据分析，做出具有战略眼光，能根据公司发展战略确定销售目标
				17-1-2	确定公司销售任务、策划销售策略
		17-2	制定销售计划和时间表	17-2-1	具有良好的统筹规划能力，能按时间、区域分解销售任务
				17-2-2	制定公司销售计划和实施方案
		17-3	确定销售渠道	17-3-1	能准确理解并运用各种营销渠道
				17-3-2	能对旅游营销渠道进行有效的管理
		17-4	制定产品营销方案	17-4-1	制定常规、促销、利润等产品方案
		17-5	执行销售计划	17-5-1	组织团队成员实施销售计划
				17-5-2	开展大型/VIP 销售业务
		17-6	监督考核销售计划	17-6-1	实时监控销售服务质量并优化改进
				17-6-2	关注、总结并公布业绩情况，及时调整销售计划
18	人员培训与管理	18-1	人员调整与分工	18-1-1	及时了解、沟通销售员的调整和聘用
				18-1-2	合理分工和工作布置
		18-2	人员培训与考核	18-2-1	能对销售员的工作进行指导
				18-2-2	开展各种形式和内容的培训（例会/热销产品/新人/销售技巧/综合素质）
				18-2-3	员工日常考勤，协助店长/经理进行员工考核
		18-3	员工招聘	18-3-1	配合人事部门，开展员工的招聘、录用

19	大型团队服务跟踪	19-1	确 保 大 客 户 /VIP 团 队 的 接 待 质 量	19-1-1	大客户的公关、拓展
				19-1-2	确保对大客户/VIP 团队的旅游服务质量
				19-1-3	做好售后工作并维护客户关系
		19-2	处 理 突 发 事 件 和 投 诉 问 题	19-2-1	具有一定的预见预防能力，能有效防范突发事件和投诉事件
				19-2-2	能及时有效处理突发事件或投诉问题
20	应变调整	20-1	市 场 分 析 调 整	20-1-1	根据市场销售计划执行情况，对销售策略方案及时作出合理的调整。
21	通用能力	21-1	沟 通 交 流	21-1-1	善于倾听和询问，有效捕捉信息，理解他人的想法和意图
				21-1-2	善于表达特别是口头表达，向他人有效传达信息，取得对方的支持和理解
		21-2	创 新 创 意	21-2-1	具有良好的创新意识，能对工作进行不断创新
				21-2-2	具有良好的创造意识，能创造性地开展工作
		21-3	自 主 学 习	21-3-1	具有良好的自学习惯和方法，能不断更新知识与技能
				21-3-2	具有主动求知的意识，能主动更新自己的知识与能力
		21-4	团 队 合 作	21-4-1	具有良好的合作精神和团队意识，能在团队中履行个人职责并支持配合他人开展工作
				21-4-2	团结协作，能包容和尊重团队成员，化解冲突，激励成员有效开展工作
		21-5	信 息 处 理	21-5-1	具有良好信息观念，能敏锐地捕客户、市场和产品信息
				21-5-2	能运用各种信息手段尤其是网络、手机等现代信息技术收集处理种类信息

		21-6	组织 协调	21-6-1	善于上传下达，组织人们围绕目标展开工作；善于沟通协调，能有效处理冲突和矛盾
				21-6-2	善于分工和管理，能合理授权他人并激励下属能力努力开展工作
		21-7	应变 能力	21-7-1	具有敏锐的观察分析能力，能及时察觉异常事件发生的苗头。具有较为正确的判断能力及相应的应对能力和方法技巧

旅游英语专业职业能力分析表（酒店、客栈模块）

1-酒店客户服务

序号	工作项目/职业素养	序号	工作任务/职业素养分类	序号	职业能力 (技能、工具、方法、要求、知识)
1	酒店客户服务	1-1	了解客户与其需求	1-1-1	收集信息能力, 了解客户的消费观念, 风俗习惯, 个人习惯
				1-1-2	具备对客语言沟通技能
				1-1-3	计算机应用能力
		1-2	接待准备工作	1-2-1	掌握酒店产品与服务项目
				1-2-2	了解周边环境和当地旅游资源
				1-2-3	设计接待计划
				1-2-4	客户沟通能力
				1-2-5	信息分类与处理
		1-3	检查准备工作	1-3-1	掌握各项岗位服务标准, 服务程序
				1-3-2	发现问题与处理问题的能力
				1-3-3	协调工作能力
		1-4	抵店接待	1-4-1	自我形象管理
				1-4-2	掌握沟通礼仪, 服务礼仪
				1-4-3	具备良好的时间管理能力
				1-4-4	掌握良好口语沟通能力
				1-4-5	跨文化交际知识与能力
				1-4-6	掌握一门外语, 包括口语与书面表达能力

				1-4-7	具备一定洞察能力
				1-4-8	掌握旅游服务心理
				1-4-9	运用客户投诉处理方法,跟踪投诉处理的进程
				1-4-10	具备谈判能力
		1-5	客户行程安排	1-5-1	具备应变处理能力
				1-5-2	沟通协调能力
		1-6	客户信息反馈,汇报	1-6-1	了解酒店内部组织结构,运行模式
				1-6-2	具备文书写作能力
				1-6-3	具备一定的沟通技能
				1-6-4	掌握跨部门沟通与协调能力
		1-7	客户关系管理和维护	1-7-1	能够收集,记录与归纳客户信息
				1-7-2	计算机操作能力
				1-7-3	客史档案整理
				1-7-4	能够及时联络客户,收集服务信息反馈
		1-8	个性化服务	1-8-1	观察,理解能力
				1-8-2	创新创意意识与能力
				1-8-3	换位思维能力,理解客户需求心理
				1-8-4	具备一定的审美能力

2-酒店营销

序号	工作项目/ 职业素养	序号	工作任务/ 职业素养分类	序号	职业能力 (技能、工具、方法、要求、知识)
2	酒店营销	2-1	公关与策划	2-1-1	熟悉现有产品性能、制定与管理
				2-1-2	策划宣传技巧
				2-1-3	新品策划与推广
				2-1-4	文字表达与图片处理能力
				2-1-5	收益管理进行定价、调价、目标市场的选择

				2-1-6	客户结构的预测：客源分析、渠道布局
				2-1-7	制订产品方案
				2-1-8	产品推广与媒体渠道的选择
				2-1-9	根据各类节假日制订年度营销策划的能力
				2-1-10	客户群体的锁定与维护
				2-1-11	具有市场信息的搜集与分析能力
				2-1-12	具备一定的法律合同签署知识
				2-1-13	具备一定的对外公关交际、谈判能力
				2-1-14	应急处理能力
				2-1-15	具备对新事物和信息的敏感度
				2-1-16	具有一定的活动策划和方案撰写能力
				2-1-17	掌握营销管理基础知识
		2-2	预定	2-2-1	掌握各类预定系统的性能与内容，正确运用预定系统
				2-2-2	掌握相关预定政策
				2-2-3	掌握销售政策
				2-2-4	掌握一定的推销技巧
				2-2-5	具备一定的数据分析能力
				2-2-6	运用收益管理进行客户选择
				2-2-7	能运用各种媒体进行客户关系的维护
				2-2-8	具有良好的沟通技巧，包括客户关系、跨部门的协调
				2-2-9	对销售的规划、监督与统筹
		2-3	销售	2-3-1	制订销售目标、计划与方案
				2-3-2	掌握销售技巧
				2-3-3	掌握陌生拜访技巧，开拓新客户
				2-3-4	具有互联网营销能力
				2-3-5	具备销售谈判能力、沟通能力
				2-3-6	具备一定的成本意识
				2-3-7	协调各部门完成任务的能力
				2-3-8	老客户关系的维护与管理能力
				2-3-9	具备接待礼仪与交际技巧

				2-3-10	市场调研能力，获取客户需求、产品反馈和竞争对手的信息
				2-3-11	具备客户投诉处理能力

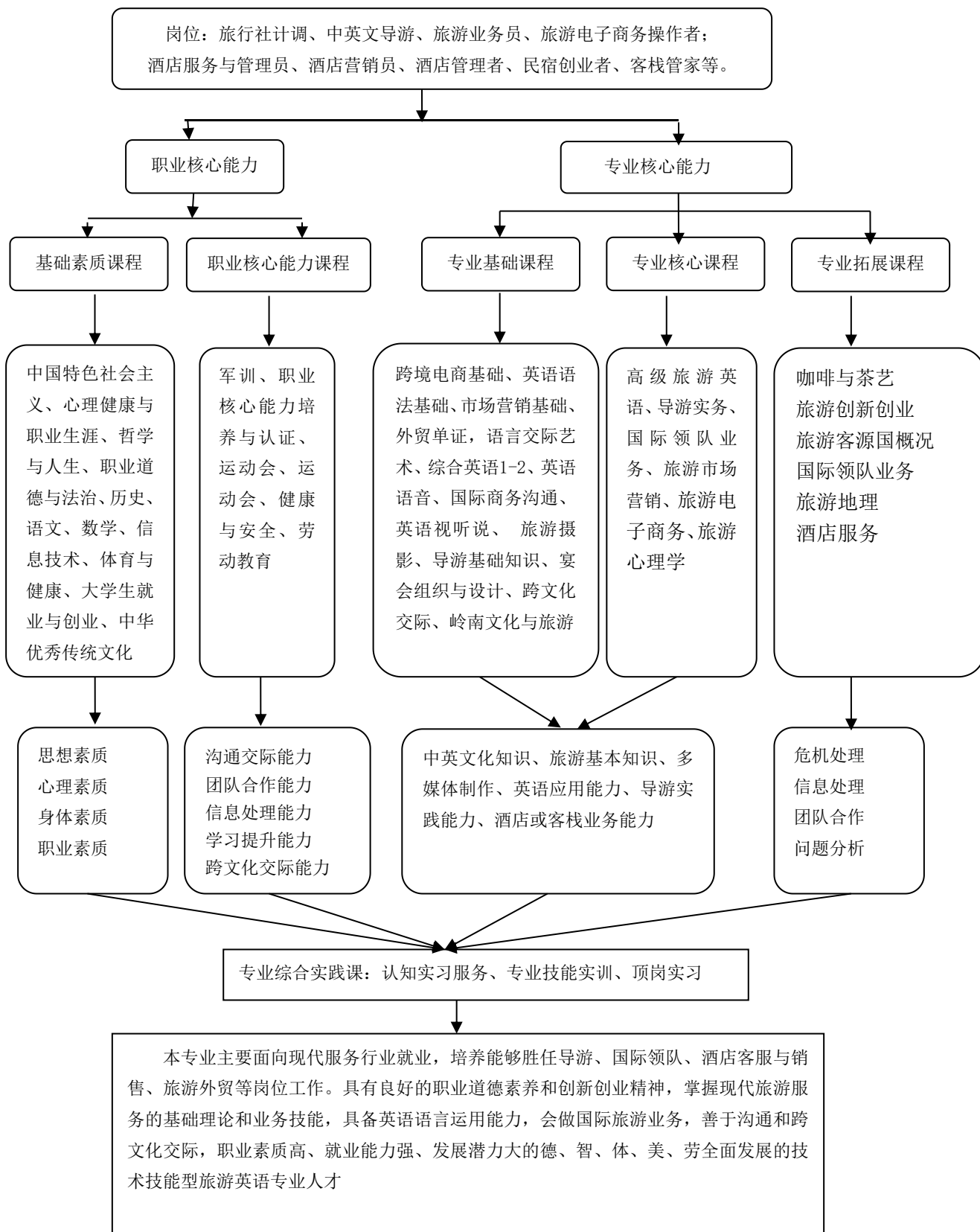
3-部门服务

序号	工作项目/职业素养	序号	工作任务/职业素养分类	序号	职业能力 (技能、工具、方法、要求、知识)
3	部门服务	3-1	前厅服务	3-1-1	解答客人问讯，了解酒店情况，当地最新动态等内容
				3-1-2	为客人办理抵店入住，离店结账手续
				3-1-3	懂得酒店管理系统软件操作
				3-1-4	具备酒店产品销售技巧
				3-1-5	熟悉酒店产品、规章制度、最新销售政策
				3-1-6	各种结账方式的处理方法
				3-1-7	国家相关法律法规政策和地方治安要求
				3-1-8	能够甄别证件及钞票的真伪
				3-1-9	掌握酒店财务规章制度，票据处理知识
				3-1-10	与客人的沟通协调
				3-1-11	跨部门的沟通协调
				3-1-12	根据客人需求和房态，合理安排客人住房
		3-2	商务中心	3-2-1	掌握商务中心办公设施设备的使用，包括传真机、复印机、扫描仪等
				3-2-2	提供文书翻译与口译服务
				3-2-3	掌握 OFFICE 办公软件，具备文档编辑及处理能力
		3-3	宾客服务	3-3-1	能够为客人提供电话问讯服务
				3-3-2	掌握跨部门沟通协调能力
				3-3-3	掌握酒店管理系统的操作
				3-3-4	能够熟练使用总机的设备
				3-3-5	能用外语与客人进行良好的沟通
				3-3-6	具备较好的发音技巧，把握语速语调
				3-3-7	掌握对客沟通技巧，合理处理客户投诉建议

		3-4	客房服务	3-4-1	房间与公共区域的卫生清洁
				3-4-2	对客服务：为客人提供所需物品
				3-4-3	客房安全巡查
				3-4-4	设施设备的维护与保养
				3-4-5	鲜花、水果物品的布置摆放
				3-4-6	为客人提供洗衣、擦鞋服务
		3-5	餐饮服务	3-5-1	掌握餐饮服务流程、工作标准
				3-5-2	熟悉中西餐厅摆台
				3-5-3	迎宾，安排客人入座
				3-5-4	掌握餐厅出品销售技巧为客人提供点菜服务
				3-5-5	熟悉餐厅菜单、酒水知识
				3-5-6	掌握上菜流程
				3-5-7	掌握中国各大菜系饮食文化
				3-5-8	掌握西式餐饮服务
				3-5-9	具备餐饮服务礼仪
				3-5-10	洞察客人需求能力，及时满足客人合理需求
				3-5-11	具备良好的沟通技巧
				3-5-12	掌握收银流程和票据知识，使用财务软件为客人提供各类付款方式结账服务
				3-5-13	甄别钞票真伪的能力
				3-5-14	与财务部门进行后续的工作交接

8. 【课程结构】

本专业根据导游、国际领队、酒店客服与销售、外贸等岗位对毕业生职业核心能力和专业核心能力的要求，设计了“基础素质课程+职业核心能力课程+专业基础课程+专业核心课程”和专业拓展课程的“4+1”课程体系模式。学生职业核心能力的培养主要由基础素质课程和职业核心能力课程支撑，同时在专业类课程中渗透。学生的专业核心能力的培养主要由专业核心课程支撑，专业基础课程为辅垫，专业拓展课程为提升，同时在基础素质课程和职业核心能力课程中渗透。



9. 【专业核心课程】

序号	课程名称	对接任务与职业能力分析表	主要教学内容	参考学时
1	高级旅游英语	1. 了解旅游行业常识；掌握带团过程中“吃、住、行、游、购、娱”各环节的常用英语表达方式；了解中西餐饮及文化习俗 2. 能用英语撰写导游词，做好旅游日程安排，运用英语模拟真实场景做景点讲解 3. 具备较强语言学习能力、跨文化交际能力和团队合作能力	本课程主要学习英语语言知识，进行听、说、读、写、译的语言训练，学习涉外接待和旅游带团中的用英语沟通的技巧，使学生掌握涉外接待和景点导游词的英语表达基本知识和讲解沟通的基本技能，为做好涉外接待工作奠定基础	36
2	导游实务	1. 熟悉地陪、全陪的工作职责和带团程序；了解旅行社各部门的运作功能 2. 会运用英语模拟真实场景完成地陪及全陪工作；具备灵活的处理策略和应对突发事件技巧 3. 具备较强的组织沟通协调能力和应变能力	本课程任务是使学生掌握导游服务的程序与规范，熟练讲解导游辞，完成接站、登记入住、旅途餐饮服务、景点讲解、结账和送客任务，独立处理对客服务中的突发事件，为旅游者提供良好的生活服务，最终成为合格的导游专门人才	36
3	旅游电子商务	1. 掌握旅游电子商务的定义、经营模式、构成和特点、技术基础；掌握旅行社电子商务系统结构与发展模式；理解旅游中间商电子商务的商业模式与特点 2. 能够分析具体旅游商务活动的模式与特点；能够培育与创新旅游电子商务的商业模式；能够利用现有资源开展旅游电子商务营销 3. 具备人际交往和协商沟通的素质和较强的合作意识；具备分析和解决实际问题的基本能力素质	1. 旅游电子商务运作的具体模式，分析旅游电子商务的现状和问题； 2. 旅游电子商务网站后台，并能完成旅游产品的整个流程； 3. 掌握基本的电子商务安全支付； 4. 能开展旅游网络营销活动； 5. 现有旅游电子商务的应用特点，并结合实际情况开展旅游电子商务活动	28
4	旅游市场营销	1. 熟悉旅游企业产品以及影响其运作的宏观微观环境 2. 能够为指定项目进行旅游营销调研实务 3. 能够根据企业产品特点细分相关市场并提出目标市场选择与定位方案 4. 具备根据相关产品进行品牌战略设计的能力	1. 理解接待业与旅游市场营销过程 2. 能进行宏观和微观营销环境的分析 3. 能实施实际的旅游营销调研 4. 能合理细分市场，选择目标市场并进行市场定位 5. 能运用品牌战略实施旅游产品的战略设计	36
5	旅游心理学	1、能够了解心理学及心理学的有关理论 2、能够运用心理学的有关知识分析旅游者的行为 3、熟悉旅游者心理的主要特征、并能够通过本课程的学习，使学生能够通过判断旅游者的外部行为特征，分析其内部心理活	1、对旅游者鉴貌辨色 2、训练旅游从业人员应具备的基本操作技能 3、了解旅游者的旅游兴趣、需要、动机及其个性 4、了解旅游者在餐厅、客房、前台、	56

		动，在此基础上能够为旅游者更好的服务。	商场的心理 5、处理游客投诉	
6	商务英语听说	1、能听懂就日常话题和英语为母语的国家的人士的交谈。 2、能在学习过程中比较流利地用英语交流，并能就某一主题进行简单讨论。 3、能就所熟悉的话题经准备后作简短发言，表达比较清楚，语音、语调正确。 4、能在交谈中使用会话策略和听力技巧。	本课程遵循内容与听说技巧并重的原则，重视各项微技能和综合技能的训练。通过专门系统的听力技能训练和口语练习，提高学生抓住大意、听取细节的能力，能听懂并且会说语速适中的英语日常生活交谈，以及不超过所学语言知识的讲座，能够抓住讲话和交谈的中心大意，理解主要内容，并能辨别说话人的态度和语气。以示范学习方法，鼓励知识积累，促进学生听力的发展和口语的提高，为培养学生全面的英语交际能力奠定良好的听力和口语基础的同时使学生进一步体会英语听说学习过程中的美感与快乐。	162
7	呼叫实务英语	1、熟悉呼叫服务中心的呼出呼入业务及运营管理 2、了解电话营销策略 3、了解呼叫中心运营数据分析概况 4、能够针对呼叫客服行业岗位的工作压力较大的现状，培养压力分析和解压技能的养成 5、了解呼叫服务质量监控体系	1、呼叫服务酒店业项目 2、呼叫服务旅游业项目 3、呼叫服务美容美发业项目 4、呼叫服务房地产项目 5、呼叫服务电讯项目 6、呼叫服务保险项目 7、呼叫服务银行项目 8、呼叫服务市场调研项目	56
8	商务英语阅读	1、能理解商务概念及公司结构的有关内容和基本术语。 2、能看懂商务交际联系、介绍和洽谈的有关内容和基本术语。 3、能了解和看懂有关客户服务的基本英语术语及文章。 4、能熟悉人力资源管理的有关内容和基本术语。 5、能领会企业文化的有关内容和基本术语。 6、能了解市场营销和产品推介的有关内容和基本术语。 7、能了解英语商务报告的格式体裁，看懂简单的商业报告。 8、能理解国际贸易、银行服务和科学技术发展的有关内容。 9、能熟悉电子商务的有关内容和用语。 10、能了解企业成功之道。	本课程是中等职业学校商务英语专业一门核心必修课程和国际商务专业的一门核心课程，其功能在于让学生对商务世界的常用英语有初步的认识，具备从事商务工作的基本英语阅读能力，从而提高熟练地运用英语进行商务交流和沟通的基本职业能力。	28

10. 【专业综合实践课安排表】

综合实践 课名称	学习内 容要求	职业技能与职业素质培养要求	学时 (周)	学期	地点
认知实习(服 务周)	学校各职 能部门小 秘书	服务周管理制度，作为学校德育管理的重要载体，推进素质教育的深入开展，实现培养高素质旅游人才的教育目标方面，通过分期分批组织学生参加学校的行政管理服务，学生服务管理，校园管理，师生餐厅管理等实践活动，让学生在学校设置的办公室秘书艺术艺术楼管理，教学楼管理，教工餐厅服务接待，美化净化校园等实操空间中，在老师的指导下把书本中学到的知识，和当前服务性行业的新要求运用在实际操作中增强自律，治理自治自强能力，培养服务意识，旅游职业道德，培养热爱学校，热爱劳动，礼貌待人，团结协作的优秀品质，逐步提高学生的服务技能，形成学生自己的真本领，为学生今后从事旅游业打下良好基础。	1	1	校内 各办 公室 和实 训室
跟岗实习	校外实习 基地实习	春秋两季交易会期间 (一)能力目标: 1.遵守企业规章制度的能力。 2.企业基层管理人员、客户服务人员等岗位的实际工作能力。 3.专业知识与技能综合运用能力。 (二)知识目标: 1.学习企业文化、了解企业规章制度、熟悉企业环境。	4	3.4	交 易 会 及 各 大 酒店
专业技能实 训	1. 旅 游 见习项目 2. 酒 店 见习项目	(一)能力目标: 1. 在酒店前厅、餐饮部与客房部规范化对客服务能力。 2. 培养导游综合服务能力:讲解服务能力,处理突发事件的能力,旅游产品促销能力等。 3. 民宿客栈客栈管家所需综合能力。 (二)知识目标: 1. 了解饭店餐饮部门、前厅与客房组织机构设置、岗位责任制度。 2. 了解导游服务及导游员的相关知识,全面理解导游服务的特点和导游员的职业素养。 3. 了解民宿客栈创业与经营要素。 (三)素质目标: 1. 培养良好的思想品德、具有较强的社会责任感、荣誉感和进取精神。 2. 养成独立思考问题、分析问题、解决问题的能力。 3. 具备突发事件处理能力和良好的沟通协调能力。	4	9	旅行 社及 景点 或校 企合 作酒 店

顶岗 实习	1. 顶 岗 实习准备 阶段 2. 顶 岗 实习实施 阶段 3. 顶 岗 实习总结 阶段	（一）能力目标： 1. 遵守企业规章制度的能力。 2. 企业基层管理人员、客户服务人员等岗位的实际工作能力。 3. 专业知识与技能综合运用能力。 （二）知识目标： 1. 学习企业文化、了解企业规章制度、熟悉企业环境。 2. 了解企业的经营与管理流程。 3. 强化专业知识，使专业知识在实践中得到深入的理解和巩固。 4. 了解实践岗位工作内容、工作规范，明确岗位责任。 （三）素质目标： 1. 诚信、敬业的工作作风和科学、严谨的工作态度。 2. 安全、质量、效益及环保意识。 3. 沟通及团队协作能力。	37	5、 10	校外 实训 基地 或模 拟导 游实 训室
----------	--	--	----	----------	--

11. 【教学时间分配表】

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		◎	☆	☆	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	△	△
二	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	△	△
三	-	-	-	-	-	-	◆	◆	◆	◆	-	-	-	-	-	-	-	-	△	△
四	-	-	-	-	-	-	◆	◆	◆	◆	-	-	-	-	-	-	-	-	△	△
五	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	□	□		≡	≡
六	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	□	□		≡	≡
七	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	△	△
八	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	△	△
九	-	-	-	-	-	-	◆	◆	◆	-	-	-	-	-	-	-	-	-	△	△
十	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	□	□		≡	≡
符号说明：注册入学◎ 军训与入学教育☆ 教学- 复习考试△ 综合实训◆ 专业实习◇ 毕业设计● 毕业教育□ 假期≡																				

1. 第三学期、第四学期、第九学期实训周随当年的广州秋交会时间予以调整，为期4周。第四学期实训周随广州春交会时间予以设置，为期3周。具体时间根据学校的教学周微调。

2. 第五学期，第十学期为顶岗实习，顶岗实习可随学生就业需求予以调整

12. 【分类课程学时（学分）分配】

课程类别		学分	比例	学时	比例
基础素质类课程	素质课	87	35.08%	1574	31.24%
	选修课	16	6.45%	305	6.05%
	综合实践课	11	4.44%	140	2.78%
专业类课程	基础课	51	20.56%	1038	20.60%
	核心课	27	10.89%	438	8.69%
	拓展课	10	4.03%	164	3.25%
	综合实践课	46	18.55%	1380	27.39%
合计		248	100.00%	5039	100.00%
其中	基础素质类课	114	45.97%	2019	40.07%
	专业类课	134	54.03%	3020	59.93%
合计		248	100.00%	5039	100.00%
	必修课	222	89.52%	4570	90.69%
	选修课	26	10.48%	469	9.31%
	合计	248	100.00%	5039	100.00%
其中	理论教学			2673	53.05%
	实践教学			2366	46.95%
合计				5039	100.00%
其中	课内教学	191	77.02%	3519	69.84%
	综合实践	57	22.98%	1520	30.16%
合计		248	100.00%	5039	100.00%

13. 【教学安排】

课程类别	课程性质	序号	课程名称	总学分	理论学时	实践学时	总学时	各学期学时分配									
								一学期	二学期	三学期	四学期	五学期	六学期	七学期	八学期	九学期	十学期
								18周	18周	18周	18周	18周	18周	14周	18周	18周	17周
基础素质类课程	基础素质课	1	中国特色社会主义	2	34	2	36	2*17									
		2	心理健康与职业生涯	2	36	0	36		2*18								
		3	哲学与人生	2	28	8	36			2*18							
		4	职业道德与法治	2	28	8	36				2*18						
		5	历史	4	70	0	70	2*17	2*18								
		6	语文	13	225	0	225	3*17	3*18	3*14	3*14		2*18				
		7	数学	11	197	0	197	3*17	3*18	2*14	2*14		2*18				
		8	英语	11	197	0	197	3*17	3*18	2*14	2*14		2*18				
		9	信息技术	5	98	0	98	2*17	2*18	1*14	1*14						

10	体育与健康	9	162	0	162	2*1 7	2*1 8	2*1 4	2*1 4		2*1 8				
11	艺术	4	70	0	70	2*1 7	2*1 8								
12	劳动教育	4	32	31	63	1*1 7	1*1 8	1*1 4	1*1 4						
13	体育 1	1	8	28	36							2*1 4			
14	体育 2	1	0	36	36								2*1 8		
15	思品与法律（含廉洁修身）	4	56	8	64							4*1 4			
16	概论 1	2	32	0	32								2*1 6		
17	概论 2	2	24	8	32									2*1 2	
18	形势与政策	1	32	0	32							2*4	2*4	2*4	2*4
19	心理健康教育	1	12	4	16								2*8		
20	大学生就业与创业基础	2	16	16	32									2*8	
21	军事理论	2	36	0	36	第七学期完成，具体课表另行安排									
22	中华优秀传统文化	2	32	0	32							线上课程			
基础素质课合计		87	1425	149	1574	20	20	13	13	0	8	6	6	2	2

注：1. 大学生就业与创业基础课内完成 1 学分，剩余 1 学分由其他形式完成。2. 思想政治理论课共有 1 学分为实践教学，利用课外时间完成。3. 《形势与政策》每学期考试并记录成绩，高职阶段四个学期的平均成绩为该课程最后成绩，每学期具体课表另行通知。3. 中职阶段第 5 学期为顶岗实习。																
全校选修课	23		4	64	0	64										
	24	健康与安全	4	32	31	63	1*1 7	1*1 8	1*1 4	1*1 4						
	25	综合素质任选课（线上）	8	178	0	178	2*1 7	2*1 8	2*1 4	2*1 4		2*1 4				
	26	综合实践类项目（课外）	2			0										
全校任选课合计			16	274	31	305	3	3	3	3		2				
基础素质综合实践课	27	军训	2	0	112	112							56* 2			
	28	职业核心能力培养与认证	5				高职在校期间完成，第九个学期录成绩，具体由学生处组织实施和考核									
	29	运动会	1		12	12							12* 1			
	30	心理健康教育	1	4	12	16							2*8			
	31	劳动教育	2										高职在校期间完成，第十个学期录成绩，具体由学生处组织实施和考核			
基础素质综合实践课合计			11.0	4	136	140										

专业类课程	专业基础课	32	跨境电商基础	2	36	0	36		2*1 8							
		33	市场营销基础	2	36	0	36					2*1 8				
		34	英语语法基础	4	56	0	56			2*1 4	2*1 4					
		35	商务英语	4	200	88	288	4*1 7	4*1 8	4*1 4	4*1 4	2*1 8				
		36	电子商务与跨境电商实务	4	20	52	72					3*1 8				
		37	外贸单证	2	20	8	28			2*1 4						
		38	秘书实务	1	18	0	18					1*1 8				
		39	国际贸易实务	2	36	0	36					2*1 8				
		40	旅游英语	2	36	0	36					2*1 8				
		41	语言交际艺术	2	36	0	36					2*1 8				
		42	社会能力实训	2	36	0	36					2*1 8				
		43	综合英语 1	4	20	36	56						4*1 4			
		44	综合英语 2	4	30	42	72							4*1 8		

		45	国际商务沟通 1	2	10	18	28							2*1 4			
		46	国际商务沟通 2	2	12	24	36								2*1 8		
		47	英语语音	2	8	20	28							2*1 4			
		48	跨文化交际	2	12	16	28							2*1 4			
		49	导游基础知识	2	10	18	28							2*1 4			
		50	宴会组织与设计	2	12	16	28									2*1 4	
		51	岭南文化与旅游	2	8	20	28									2*1 4	
		52	旅游摄影	2	6	22	28									2*1 4	
		专业基础课合计		51.0	658	380	1038	4	4	8	6	0	15	12	6	6	0
	专业 核心 课	53	旅游心理学	4	56	0	56			2*1 4	2*1 4						
		54	商务英语视听说	10	100	62	162	2*1 7	2*1 8	2*1 4	2*1 4		2*1 8				
		55	商务英语阅读	2	28	0	28				2*1 4						
		56	呼叫实务英语	3	30	26	56			2*1 4	2*1 4						

		57	导游实务	2	16	20	36							2*1 8			
		58	旅游电子商务	2	10	18	28								2*1 4		
		59	旅游市场营销	2	10	26	36							2*1 8			
		60	高级旅游英语	2	16	20	36						2*1 8				
专业核心课合计				27.0	266	172	438	2	2	6	8	0	2	2	4	2	0
专业拓展课 (必选)	61	酒店服务（餐饮客房）						3天									
	62	旅游地理	2	10	26	36						2*1 8					
	63	花艺	2	8	28	36						2*1 8					
	64	茶艺	2	10	26	36										2*1 4	
	65	咖啡与酒水	2	10	18	28									2*1 4		
	66	旅游创新创业	2	8	20	28											2*1 4
专业拓展课合计				10	46	118	164						4		2	4	0
注：第二学期进行酒店服务（餐饮服务）校内拓展集训 3 天。																	
专业	67	认知实习(服务周)	1	0	30	30	30*										

							1										
		68	跟(顶) 岗实习	4	0	120	120			30*4							
		69	顶岗实习	22	0	660	660				30*4	30*18					
		70	专业技能实训	4	0	120	120									30*4	
		71	顶岗实习	15	0	450	450										30*15
		专业综合实践课合计		46.0	0	1380	1380										
总学分/总学时/课内周学时合计			248.0	2673	2366	5039	29	29	30	30	0	27	20	16	10	2	

说明:

- (1) 专业拓展课为必修课，合计 10 个学分。
- (2) 部分课程执行创新学分项目，详见旅游英语专业“以证代考”创新学分项目说明。

14. 【实施保障】

14.1 师资队伍

（1）队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于25:1，双师素质教师占专业教师比一般不低于60%，专任教师队伍职称、年龄结构合理

（2）专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有英语、旅游管理、酒店管理、计算机科学技术等相关专业硕士及以上学历；具有扎实的旅游英语、酒店管理相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每5 年累计不少于6 个月的企业实践经历。

（3）专业带头人

具有副高及以上职称，能够较好地把握国际旅游、酒店行业专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

（4）兼职教师

主要从事旅游、酒店管理企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担课程与实训教学、实习指导等专业教学任务。

14.2 教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。

（1）专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或WiFi环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

（2）校内实训室基本要求

● 英语语言教学实训室

满足英语语言教学需要、推动外语专业实践实训活动，配置相关语言培训设备、

配备英语语言、国际旅游训练系统。系统主要由专业化的语音交换设备、红外系统、摄像系统及学生电脑等组成，并配有专业的语言训练模式和专业的训练资源。语言系统不仅可支持英语技能训练、还可以用于翻译课堂教学、导游讲解训练等日常教学功能，还可满足各种多媒体课件的点播学习、可满足英语的视听、口语、听力的培养、实现学生的自主学习目标。可以宽带上网，利用互联网在线交友平台和英语国家的大学生进行网上语音或视频的英语学习交流，训练英语口语；同时本实训室还建立了英文原声影视和歌曲文件库，可以欣赏英语国家的英文歌曲和英文原声影视，为培养旅游英语专门人才提供原汁原味的英语语言材料。

- 多媒体导游实训室

多媒体导游实训室主要是面向旅游英语专业学生以及以英语作为第二外语的其他相关专业学生，为帮助提高学生英语交际能力以及进行英语社会文化、商务礼仪等实训教学用的相关英语国家文化的素材、图片、照片、实物等教学网络材料。实训室突出英语国家风格，配有先进的多媒体教学投影仪及音响设备，可满足专业学生导游、讲解、文化体验等各种实训课程的教学任务。实训室装备多媒体设备，可以实现磁带、MP3、WAV、、VCD、DVD等音频或视频格式播放；并配备有西式餐桌、餐具，可以真实体验和感受英语国家饮食文化和宴会礼仪；配备服务器、投影设备、白板，网络接入或 WiFi 环境，计算机，语音网关、录音服务器、多媒体耳麦、拨号器等呼叫中心实训设备。用于旅游商务沟通与礼仪、客户服务与管理、客户服务技巧等教学与实训。

- 中国茶艺文化体验室

茶艺体验室包括茶叶品评技法和艺术操作手段的鉴赏以及品茗美好环境的领略等环境建设。茶艺体验室的设计上除了提供茶艺体验所必须的器具设备外，同时通过极富特色和美感的空间设计和环境布置，为学生提供一个沉浸式的实践体验环境。实训室实训项目包括各种茶具茶叶的识别和质量鉴定、茶具的使用方法训练、不同茶叶的泡制训练和基本茶道的实训等材料。其主要功能是在满足现有实际教学工作的同时，又满足学生展开第二课堂的需求，借此拓宽学生的专业技能，使之更能适应竞争日益激烈的社会。

- 酒水咖啡实训室

酒水咖啡实训室专门为旅游和酒店专业学生提供与现代酒吧咖啡厅接轨，适应

市场需求，同时又能满足现有实际教学工作，又能满足学生开展第二课堂的需求。配有吧台、酒柜、冷藏柜、冰箱、投影仪、电脑、组合音响、吧桌椅、咖啡机等配套设备，可为咖啡师资格培训和调酒师资格培训提供实训场所，也可为学校文化交流提供美好意境场所。

（3）校外实训基地基本要求

具有稳定的校外实训基地。能够提供开展旅游专业教学实践和酒店客服与管理实践，有电脑等支撑网络营销推广，网店（站）运营管理、专业实践活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

（4）学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。能提供学生实习岗位和网络营销推广、网店（站）运营管理、旅游客服等相关技术设备，并涵盖当前行业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

（5）支持信息化教学方面的基本要求

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。引导鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教学效果。

14.3 教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

（1）教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

（2）图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：有关电子商务技术、方法、思维以及实务操作类图书，经济、管理、营销和文化类文献等。

（3）数字资源配备基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟

仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

14.4 教学方法

设计基于OBE成果导向的教学模式，将能力导向教育、目标导向教育、需求导向教育融为一体，教学活动围绕其课程成果的实现来开展。探索OBE理念的“项目型”和“任务型”教学模式，结合广州春秋二季“广交会”、广东省“旅游文化节”以及寒暑假“旅游旺季”时间，实施“淡进，旺出”教学模式。实现“教学实训“一体化”，教学身份“双重化”，教学环境“企业化”，教学过程“工作化”的长效机制，实现教学四化建设目标：信息化、个性化、作品化、国际化。

14.5 学习评价

探索人才培养校企合作共育评价机制，突出“四双”特色。1) 双设计、双指导”： 2) “双地点、双身份”： 3) “双监控、双评估”： 4) “双授课、双证书”：鼓励学生毕业获得双证书：学历证书和职业资格证书。

14.6 质量管理

学校和二级院系建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

学校、二级院系应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。