

广东省外语艺术职业学院

旅游英语专业

2020 级人才培养方案

(2022 年修订版本)

外语外贸学院

2022 年 2 月

目录

一、专业名称及代码	2
二、入学要求	2
三、修业年限	2
四、职业面向	2
(一) 职业面向	2
(二) 职业发展路径	3
五、培养目标与培养规格	3
(一) 培养目标	3
(二) 培养规格	3
六、工作任务与职业能力分析	4
七、课程设置及要求	20
(一) 课程结构图	20
八、教学时间分配及教学安排	27
(一) 教学时间分配表	27
(二) 各类课程学时(学分)分配表	27
(三) 教学安排	28
九、实施保障	33
(一) 师资队伍	33
(二) 教学设施	33
(三) 教学资源	34
(四) 教学方法	34
(五) 学习评价	35
(六) 质量管理	35
十、毕业要求	35
(一) 学分要求	35
(二) 证书要求	36

内容提要

专业名称	旅游英语	专业代码	570203
学制	三年		
目标岗位（毕业 3—5 年）的描述	导游主管、国际领队、中英文导游、研学策划人员、酒店部门主管		
课程门数	45	专业核心课程门数	6
核心课程名称	旅游英语 1-2、涉外服务礼仪、跨境旅游电子商务、跨文化交际、酒店情景英语 1-2、英语翻译		
职业资格证书/1+X 职业技能等级证书	全国中(英)文导游资格证书、实用英语交际职业技能等级证书、研学旅行策划与管理证书		
必修课程总学分	112	必修课程总学时	2250
选修课程总学分	23	选修课程总学时	372
总学分	135	总学时数	2622
理论总学时	824	实践总学时	1798
理论课占总学时比例	31.43%	实践课占总学时比例	68.57%
编制（签名）	王济华		
二级学院负责人审核（签名）	袁)共		

二级学院部门负责人 袁)共 (签名)	教务部负责人 (签名)
--------------------------	----------------

注：人才培养方案执行中以此文本纸制盖章版为准，部门负责人签名确认，并各持一份。

人才培养方案

一、专业名称及代码

（一）专业名称

旅游英语（三年制）

（二）专业代码

570203

二、入学要求

普通高中毕业生、中等职业学校毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

基本学制为三年

四、职业面向

（一）职业面向

本专业职业面向如表 1 所示。

表 1 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)	职业类证书举例
教育与体育 大类 (57)	5702 语言类 (5702)	商务服务业 (72)	旅游及公共游 览场所服务人 员 (4-07-04) 住宿服务人员 (4-03-01)；翻 译人员 (2-10-05)	中英文导游 国际领队 涉外酒店服务人员 英语翻译	全国中(英)文导游员资 格证书、实用英语交际 职业技能等级证书、研 学旅行策划与管理证书

（二）职业发展路径

本专业职业发展路径如表 2 所示

表 2 旅游英语专业的职业生涯发展路径

发展阶段	工作岗位		职业资格证书	学历层次	发展年限
	技术岗位	管理岗位			
V	区域总监	行政总监	暂无	高职	8 年以上
IV	导游部经理 酒店区域经理 研学部门经理	行政经理	实用英语交际职业技能等级证书（高级） 研学旅行策划与管理（高级） 国家导游证（英文）	高职	5-8 年
III	导游主管 酒店部门经理 研学部门主管	行政主管	实用英语交际职业技能等级证书（中级） 研学旅行策划与管理（中级） 国家导游证（英文）	高职	4-5 年
II	国际领队 酒店部门主管 研学课程策划	行政助理	实用英语交际职业技能等级证书（初级） 研学旅行策划与管理（初级） 国家导游证（中文）	高职	1-3 年
I	初级导游 酒店基层人员 研学旅行服务人员	文员	实用英语交际职业技能等级证书（初级） 研学旅行策划与管理（初级） 国家导游证（中文）	高职	6-12 个月

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握导游实务、旅游翻译等知识和技术技能，面向住宿业、餐饮业和旅行社相关服务业的涉外旅游专业人员职业群，能够从事中英文导游、研学旅行策划与管理、涉外酒店服务和中英文翻译等工作，职业素质高、就业能力强、发展潜力大的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

本专业学生应在素质、知识、能力方面达到以下要求。

1. 素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划意识，有较强的集体意识

和团队合作精神；

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；

（7）具有全球化视野的同时，能学会用英语弘扬传统文化、培养民族自豪感；

此外，本校特别强调学生应具有“HAPPY”特质，即 Honest 诚信、Ambitious 笃志、Polite 知礼、Painstaking 勤奋、Youthful 阳光。

2. 知识

（1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

（2）熟悉与本专业相关的法律法规以及信息技术、绿色生产、环境保护、安全等知识；

（3）掌握较为扎实的英语语言基础知识；

（4）熟悉国际惯例与规则、跨文化交际和涉外礼仪知识；

（5）掌握较为扎实的中英文导游、海外领队、涉外酒店服务和中英文翻译等相关知识；

（6）熟悉境外主要旅游目的地和客源国概况；

（7）了解与本专业相关的新业态、新技术和新商业模式。

3. 能力

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

（2）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；

（3）具有数字技能，适应新经济发展新需求，能够熟练使用办公软硬件及数字沟通工具；

（4）具有良好的英语听、说、读、写、译综合应用能力，尤其是英语听说能力；

（5）具有良好的跨文化交际能力；

（6）具有较强的中英文导游、海外领队、涉外酒店服务和中英文翻译等工作能力；

（7）具有较强的涉外旅游活动组织、协调和管理能力。

六、工作任务与职业能力分析

表 3 旅游英语专业岗位职业能力分析表

工作项目/职业素养		工作任务/职业素养分类		职业能力 (技能、工具、方法、要求、知识)		对应课程
01	接团准备	01-01	准备工作	01-01-01	按照接待计划了解接待行程，了解团队特点及特殊要求	导游实务 导游基础知识 旅游英语 岭南文化与旅游 跨文化交际
				01-01-02	掌握旅游线路和旅游目的地概况，做好接团知识准备	
				01-01-03	做好接团的各类证件、票据、资金、资料等物质准备	
				01-01-04	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	
				01-01-05	熟悉时事政策、热点新闻	

				01-01-06	与相关人员（司机、游客、导游）联系、沟通	
				01-01-07	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	
				01-01-08	准备相关物质（导游旗、导游证等）	
		01-02	准备和掌握相关知识	01-02-01	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	
				01-02-02	具备礼仪、沟通知识，掌握接团流程及有关专业知识与词汇	
02	接站服务	02-01	接站	02-01-01	辨认团队，并确认	导游实务 旅游英语 国际领队业务
				02-01-02	清点人数、行李	
				02-01-03	引导客人登车并提供相关帮助	
				02-01-04	必须提早 15 分钟前到达约定的集合地点，要具备守时观念。	
03	接团服务与团队迎候	03-01	接团及致欢迎词	03-01-01	及时迎候、辨认团队，清点人数及行李	导游实务 旅游英语 综合英语
				03-01-02	引导游客乘坐约定的交通工具并提供相关帮助	
				03-01-03	向游客致规范的欢迎辞	
		03-02	介绍相关知识	03-02-01	注意事项	
04	途中导游服务	04-01	导游景点、市容讲解服务	04-01-01	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	导游基础知识 导游实务 旅游英语 国际领队业务 旅游产品策划与设计 跨文化交际
				04-01-02	语言表达顺畅、流利，正确运用各种副语言、表情、体态语言	
				04-01-03	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	
				04-01-04	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	
				04-01-05	接受游客咨询并解答其提问	

				04-01-06	能总结带团经验，根据景点材料编写导游词	
				04-01-07	不要随便变更行程安排，变更合同	
		04-02	介绍酒店服务	04-02-01	及时办妥住店手续，引导游客入住	导游实务 酒店情景英语 国际领队业务
				04-02-02	熟悉酒店，能向游客介绍酒店设施与安全注意事项	
		04-03	餐饮服务	04-03-01	与餐厅联络，妥善安排落实团队用餐	导游基础知识 导游实务 咖啡与酒水
				04-03-02	介绍当地餐饮特色并处理用餐中的问题	
		04-04	娱乐服务	04-04-01	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	导游实务 旅游摄影
				04-04-02	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）	
		04-05	购物服务	04-05-01	安排落实计划内的购物活动	导游实务
				04-05-02	熟悉当地旅游商品特色并为游客购物提供相应帮助	
		04-06	介绍相关知识	04-06-01	熟悉各类旅游资源，具有较强的审美观念和表达能力	导游基础知识 导游实务 岭南文化与旅游
				04-06-02	熟悉酒店、餐饮、旅游商品知识和各类宗教信仰、风俗习惯	
05	处理突发事件及特殊问题	05-01	预防、处理突发事件	05-01-01	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	导游实务 国际领队业务
				05-01-02	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	
				05-01-03	掌握常用的医学急救常识、熟悉常见病的预防与处理	
				05-01-04	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	

		05-02	处理游客个别要求	05-02-01	了解游客的个性化要求并适当处理	导游实务 国际领队业务 旅游产品策划与设计
				05-02-02	规范处理游客的特殊问题（行程安排、中途退团等）	
		05-03	掌握、运用相关应急处理知识与技巧	05-03-01	具备服务心理学知识，能灵活应对突发事件	
				05-03-02	熟悉旅游法律法规，能规范处理相关问题	
06	送团（站）工作	06-01	离店服务	06-01-01	引导、协助游客退房	导游实务 酒店情景英语
				06-01-02	与酒店办理结算手续	
		06-02	送站服务	06-02-01	执行送团服务的流程	导游实务 旅游英语 国际领队业务
				06-02-02	落实返程交通、票证及其他离团相关事宜	
				06-02-03	收集游客意见反馈表	
				06-02-04	致欢送辞并完成送团工作	
		06-03	运用相关知识	06-03-01	了解酒店服务与管理规范，具备酒店结算知识	
				06-03-02	熟悉财务、票证管理，分离签证和离团手续	
		06-04	清点人数	06-04-01	清点人数、行李	
		06-05	集合登车	06-05-01	引导客人登车并提供相关帮助	
		06-06	办理离站手续	06-06-01	为客人办理离站手续	
07	导游带团后续工作	07-01	处理遗留问题	07-01-01	处理游客离开前托办的事项	导游实务 国际领队业务
				07-01-02	处理团队其他遗留问题	
		07-02	账目结	07-02-01	及时妥善与相关合作人员结清账目	

			算	07-02-02	及时回公司结清团款	
		07-03	带团总结	07-03-01	整理工作日志和带团总结等材料	
				07-03-02	书面汇报团队突发事件	
		07-04	总结、归纳相关知识	07-04-01	具备发票、帐款、现金等财务结算知识	
				07-04-02	熟悉物品托运、邮寄等常识	
08	导游其他工作	08-01	监督行程和服务质量	08-01-01	全陪导游员应该监督旅游行程和服务质量	旅游市场营销 旅游线路策划与管理
				08-01-02	与游客、旅行社、合作团队各方保持良好沟通和协调	
		08-02	推介公司及产品	08-02-01	熟悉旅行社的产品和企业文化	
				08-02-02	能适时向客人介绍公司的产品	
		08-03	维护客户关系	08-03-01	能留给客人以友好的形象、真诚的服务	
				08-03-02	与游客保持有效的联络，维护良好的客户关系	
		08-04	运用相关知识	08-04-01	熟悉导游服务质标准、旅行社接待服务规范等知识	
				08-04-02	了解线路基本特点以及产品销售技巧	
09	客户服务工作	09-01	满意度调查	09-01-01	定期以电话或网络等形式进行客户回访	旅游市场营销 跨境旅游电子商务
				09-01-02	整理回访资料并协助形成书面报告	
		09-02	市场调查	09-02-01	定期通过电话或网络等形式进行市场调查	
				09-02-02	整理市场调查资料、统计相关数据并协助形成书面报告	
		09-03	投诉受理	09-03-01	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	
				09-03-02	对无法独立处理的投诉，及时做好移交、跟进和反馈工作	

		09-04	运用相关知识	09-04-01	掌握市场调查的基本流程和方法	
				09-04-02	具有服务心理学知识和沟通技巧	
				09-04-03	熟悉旅游法律法规和企业规程、制度	
01 0	景区 (景点) 讲解员	10-01	服务准备	10-01-01	熟悉景区情况	导游基础知识 岭南文化与旅游
				10-01-02	熟悉接待流程	
				10-01-03	掌握景区讲解时应携带的物品	
		10-02	迎客服务	10-02-01	熟练掌握各语种的问候语	导游实务 国际领队业务
				10-02-02	掌握欢迎语和祝福语的内容	
				10-02-03	掌握自我介绍的要点	
		10-03	讲解服务	10-03-01	熟练的英语语言表达	旅游英语 导游实务 综合英语
				10-03-02	掌握与游客沟通的技巧	
				10-03-03	熟悉景区基本情况	
				10-03-04	介绍参观、游览的线路和主要内容	
				10-03-05	了解游客的心理, 针对游客的兴趣爱好进行针对性讲解	
				10-03-06	提醒游客安全注意事项	
		10-04	其他引导服务	10-04-01	介绍景区餐饮和食宿	导游实务
				10-04-02	熟悉景区购物状况, 适当向游客介绍	
		10-05	送客服务	10-05-01	掌握送客服务要领	
				10-05-02	掌握致欢送词内容	
		10-06	后续服	10-06-01	收集客户意见、建议和期望	

			务	10-06-02	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	
11	领队出团准备	11-01	了解团队信息	11-01-01	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	国际领队业务 旅游客源国概况
				11-01-02	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）	
		11-02	票证核对和物质准备	11-02-01	掌握各国出入境、海关的相关规定	
				11-02-02	掌握护照、签证和机票的常识	
				11-02-03	核对行程、护照、签证、出入境名单表和机票等	
				11-02-04	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）	
		11-03	开好出境前的说明会	11-03-01	致欢迎辞并自我介绍	
				11-03-02	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	
				11-03-03	介绍出境、入境手续及注意事项	
		11-04	运用相关知识	11-04-01	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	
		11-05	明确领队及领队工作	11-05-01	明确领队自身职责及工作要求	
				11-05-02	掌握领队工作流程	
12	出入境服务	12-01	出境服务	12-01-01	掌握出境口岸相关规定，提醒游客办理必要的申报	国际领队业务 旅游客源国概况 跨文化交际
				12-01-02	协助团员办理登机、托运行李	
				12-01-03	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）	
		12-02	入境服务	12-02-01	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	
				12-02-02	能用外语进行沟通与协调	

		12-03	熟练运用相关知识	12-03-01	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	13-01	安排入住酒店	13-01-01	掌握酒店入住的基本知识，协助办理入住手续并分配房间	酒店情景英语 国际领队业务
				13-01-02	能协助游客解决入住后的有关问题	
		13-02	途中领队服务	13-02-01	具有良好的人际交往和团队协作能力	国际领队业务 旅游客源国概况 旅游翻译
				13-02-02	具有较好的带团经验和实操技能	
				13-02-03	与地陪核对行程，按照行程要求监督和协助实施	
				13-02-04	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	
				13-02-05	熟悉当地旅游纪念品，适当告知	
				13-02-06	具备良好的外语水平，适时协助必要的旅途翻译	
		13-03	协作与沟通	13-03-01	具备与客户、合作团队各方的良好沟通和协调能力	国际领队业务 导游实务
				13-03-02	及时向公司反馈、汇报团队相关变动情况	
		13-04	办理离境和中国入境	13-04-01	协助游客办理登机、托运行李	国际领队业务
				13-04-02	按照离境国规定办理出境、出海关、退税等手续	
				13-04-03	按照我国规定协助游客办理中国入境、入关手续	
		13-05	运用相关知识	13-05-01	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	14-01	送团	14-01-01	致欢送辞	国际领队业务
				14-01-02	收集游客意见表	
		14-02	后续工	14-02-01	按公司规定结清帐目	

			作	14-02-02	填写领队日志	
				14-02-03	其他后续工作	
15	研学团/ 学生研 学服务	15-01	安全落 实	15-01-01	熟悉基本的安全防护救护知识与灾害应急常识。	导游实务
				15-01-02	能教会学生掌握安全知识、牢记重要联系 方式、财物保管技巧。	
		15-02	实施引 导	15-02-01	能引导学生进行自我体验、进行自我管理	旅游产品策 划与设计 岭南文化与 旅游
				15-02-02	能激发学生兴趣，组织开展探究学习	
				15-02-03	能开发合格研学活动线路和课程。	
				15-02-04	能以立德树人为本，学生养成好习惯，树立正确价值观。	
		15-03	服务管 理	15-03-01	能对研学目的地的历史沿革、文化内涵、建筑特点、民俗风情进行讲解，针对学生特点调整内容。	导游基础知 识
				15-03-02	能与中小学校教师有效沟通，能做学情调查，分析学生特点，针对性提供服务内容。	导游实务
				15-03-03	掌握安排房、车、餐、票、物料、保险、基地、营地的常识和技巧。	导游实务
16	销售市 场信息 分析	16-01	业绩与 产品数 据分析	16-01	根据以往销售数据对业绩和产品进行分解、归纳、汇总。	旅游市场营 销
		16-02	客户群 体分析	16-02-01	拜访老客户及开发新客户	
				16-02-02	对客户消费兴趣爱好进行采集、汇总、分析，提供决策	
		16-03	供需市 场分析	16-03-01	监控和收集市场信息，分析产品	
				16-03-02	市场资源分析	
		16-04	销售信 息归档	16-04-01	检查客户跟进情况，建立客户档案	
				16-04-02	收集、整理销售信息并及时反馈给相关部门	

		16-05	销售市场同行分析	16-05-01	横向、纵向监控和收集市场信息	
				16-05-02	具有良好的市场敏感性，能准确全面分析同行产品	
				16-05-03	分析公司销售业绩，形成信息报告	
				16-05-04	调整销售计划，为公司高层的销售决策提供建议	
		16-06	市场定位及目标市场选择	16-06-01	能准确进行市场定位	
				16-06-02	能选择正确的目标市场	
17	制定公司销售计划并执行	17-01	确定销售目标与任务	17-01-01	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	旅游市场营销 旅游产品策划与设计
				17-01-02	确定公司销售任务、策划销售策略	
		17-02	制定销售计划和时间表	17-02-01	具有良好的统筹规划能力，能按时间、区域分解销售任务	
				17-02-02	制定公司销售计划和实施方案	
		17-03	确定销售渠道	17-03-01	能准确理解并运用各种营销渠道	
				17-03-02	能对旅游营销渠道进行有效的管理	
		17-04	制定产品营销方案	17-04-01	制定常规、促销、利润等产品方案	
		17-05	执行销售计划	17-05-01	组织团队成员实施销售计划	
				17-05-02	开展大型/VIP 销售业务	
		17-06	监督考核销售计划	17-06-01	实时监控销售服务质量并优化改进	
				17-06-02	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	18-01	人员调整与分工	18-01-01	及时了解、沟通销售员的调整和聘用	旅游市场营销
				18-01-02	合理分工和工作布置	

		18-02	人员培训与考核	18-02-01	能对销售员的工作进行指导	
				18-02-02	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）	
				18-02-03	员工日常考勤，协助店长/经理进行员工考核	
		18-03	员工招聘	18-03-01	配合人事部门，开展员工的招聘、录用	
19	大型团队服务跟踪	19-01	确保大客户/VIP 团队的接待质量	19-01-01	大客户的公关、拓展	导游实务 国际领队业务
				19-01-02	确保对大客户/VIP 团队的旅游服务质量	
				19-01-03	做好售后工作并维护客户关系	
		19-02	处理突发事件和投诉问题	19-02-01	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	
				19-02-02	能及时有效处理突发事件或投诉问题	
20	计调业务	20-01	旅游线路策划	20-01-01	能有效组合旅游产品策划旅游线路。	旅游产品策划与设计
			旅游产品采购	20-01-02	能根据成本收益原则进行旅游产品的采购。	旅游创新创业
		20-02	旅游团接待业务	20-02-01	能依据旅行社不同旅游团的特点进行接待业务的操作。如国内组团和地接、出境组团、入境地接旅游团接待操作业务。	导游实务 国际领队业务
21	应变调整	21-01	市场分析调整	21-01-01	根据市场销售计划执行情况，对销售策略方案及时做出合理的调整。	旅游市场营销
22	酒店客户服务	22-01	了解客户与其需求	22-01-01	收集信息能力，了解客户的消费观念，风俗习惯，个人习惯	跨文化交际 民宿客栈创业与经营
				22-01-02	具备对客语言沟通技能	
				22-01-03	计算机应用能力	
		22-02	接待准备工作	22-02-01	掌握酒店产品与服务项目	
				22-02-02	了解周边环境和当地旅游资源	
				22-02-03	设计接待计划	
				22-02-04	客户沟通能力	
				22-02-05	信息分类与处理	

22-03	检查 准备工作	22-03-01	掌握各项岗位服务标准, 服务程序	酒店情境英语 旅游创新创业
		22-03-02	发现问题与处理问题的能力	
		22-03-03	协调工作能力	
22-04	抵店 接待	22-04-01	自我形象管理	涉外服务礼仪 酒店情景英语 英语视听说
		22-04-02	掌握沟通礼仪, 服务礼仪	
		22-04-03	具备良好的时间管理能力	
		22-04-04	掌握良好口语沟通能力	
		22-04-05	跨文化交际知识与能力	
		22-04-06	掌握一门外语, 包括口语与书面表达能力	
		22-04-07	具备一定洞察能力	
		22-04-08	掌握旅游服务心理	
		22-04-09	运用客户投诉处理方法, 跟踪投诉处理的进程	
		22-04-10	具备谈判能力	
22-05	客户 行程 安排	22-05-01	具备应变处理能力	导游实务、 国际领队业务
		22-05-02	沟通协调能力	
22-06	客户 信息 反馈, 汇报	22-06-01	了解酒店内部组织结构, 运行模式	英语演讲与 口才
		22-06-02	具备文书写作能力	
		22-06-03	具备一定的沟通技能	
		22-06-04	掌握跨部门沟通与协调能力	
22-07	客户 关系 管理和 维护	22-07-01	能够收集, 记录与归纳客户信息	旅游产品策 划与设计
		22-07-02	计算机操作能力	
		22-07-03	客史档案整理	
		22-07-04	能够及时联络客户, 收集服务信息反馈	
22-08	个性 化服 务	22-08-01	观察, 理解能力	导游实务、 国际领队业务
		22-08-02	创新意识意识与能力	旅游创新创业
		22-08-03	换位思维能力, 理解客户需求心理	旅游市场营销
		22-08-04	具备一定的审美能力	咖啡与酒 水、茶艺 宴会组织与

						设计
23	酒店营 销	23-01	公关 与策 划	23-01-01	熟悉现有产品性能、制定与管理	旅游市场营 销 旅游创新创 业 民宿客栈创 业与经营 旅游产品策 划与设计 宴会组织与 设计
				23-01-02	策划宣传技巧	
				23-01-03	新品策划与推广	
				23-01-04	文字表达与图片处理能力	
				23-01-05	收益管理进行定价、调价、目标市场的选择	
				23-01-06	客户结构的预测：客源分析、渠道布局	
				23-01-07	制订产品方案	
				23-01-08	产品推广与媒体渠道的选择	
				23-01-09	根据各类节假日制订年度营销策划的能力	
				23-01-10	客户群体的锁定与维护	
				23-01-11	具有市场信息的搜集与分析能力	
				23-01-12	具备一定的法律合同签署知识	
				23-01-13	具备一定的对外公关交际、谈判能力	旅游市场营 销 跨境旅游电 子商务 宴会组织与 设计
				23-01-14	应急处理能力	
				23-01-15	具备对新事物和信息的敏感度	
				23-01-16	具有一定的活动策划和方案撰写能力	
				23-01-107	掌握营销管理基础知识	
		23-2	预定	23-2-01	掌握各类预定系统的性能与内容，正确运用预定系统	
				23-02-02	掌握相关预定政策	
				23-02-03	掌握销售政策	
				23-02-04	掌握一定的推销技巧	
				23-02-05	具备一定的数据分析能力	
				23-02-06	运用收益管理进行客户选择	
				23-02-07	能运用各种媒体进行客户关系的维护	
				23-02-08	具有良好的沟通技巧，包括客户关系、跨部门的协调	
				23-02-09	对销售的规划、监督与统筹	
		23-03	销售	23-03-01	制订销售目标、计划与方案	旅游市场营 销
				23-03-02	掌握销售技巧	

				23-03-03	掌握陌生拜访技巧，开拓新客户	涉外服务礼仪
				23-03-04	具有互联网营销能力	
				23-03-05	具备销售谈判能力、沟通能力	
				23-03-06	具备一定的成本意识	跨文化交际
				23-03-07	协调各部门完成任务的能力	
				23-03-08	老客户关系的维护与管理能力	
				23-03-09	具备接待礼仪与交际技巧	
				23-03-10	市场调研能力，获取客户需求、产品反馈和竞争对手的信息	
				23-03-11	具备客户投诉处理能力	
24	部门服务	24-01	前厅服务	24-01-01	解答客人问讯，了解酒店情况，当地最新动态等内容	旅游客源国概况 酒店情景英语 岭南文化与旅游
				24-01-02	为客人办理抵店入住，离店结账手续	
				24-01-03	懂得酒店管理系统软件操作	
				24-01-04	具备酒店产品销售技巧	
				24-01-05	熟悉酒店产品、规章制度、最新销售政策	
				24-01-06	各种结账方式的处理方法	
				24-01-07	国家相关法律法规政策和地方治安要求	
				24-01-08	能够甄别证件及钞票的真伪	
				24-01-09	掌握酒店财务规章制度，票据处理知识	
				24-01-10	与客人的沟通协调	
				24-01-11	跨部门的沟通协调	
				24-01-12	根据客人需求和房态，合理安排客人住房	
		24-02	商务中心	24-02-01	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	计算机应用基础 图文图像处理 旅游翻译
				24-02-02	提供文书翻译与口译服务	
				24-2-03	掌握 OFFICE 办公软件，具备文档编辑及处理能力	
		24-03	宾客服务	24-03-01	能够为客人提供电话问讯服务	跨文化交际 英语语音 英语口语
				24-03-02	掌握跨部门沟通协调能力	
				24-03-03	掌握酒店管理系统的操作	
				24-03-04	能够熟练使用总机的设备	
				24-03-05	能用外语与客人进行良好的沟通	

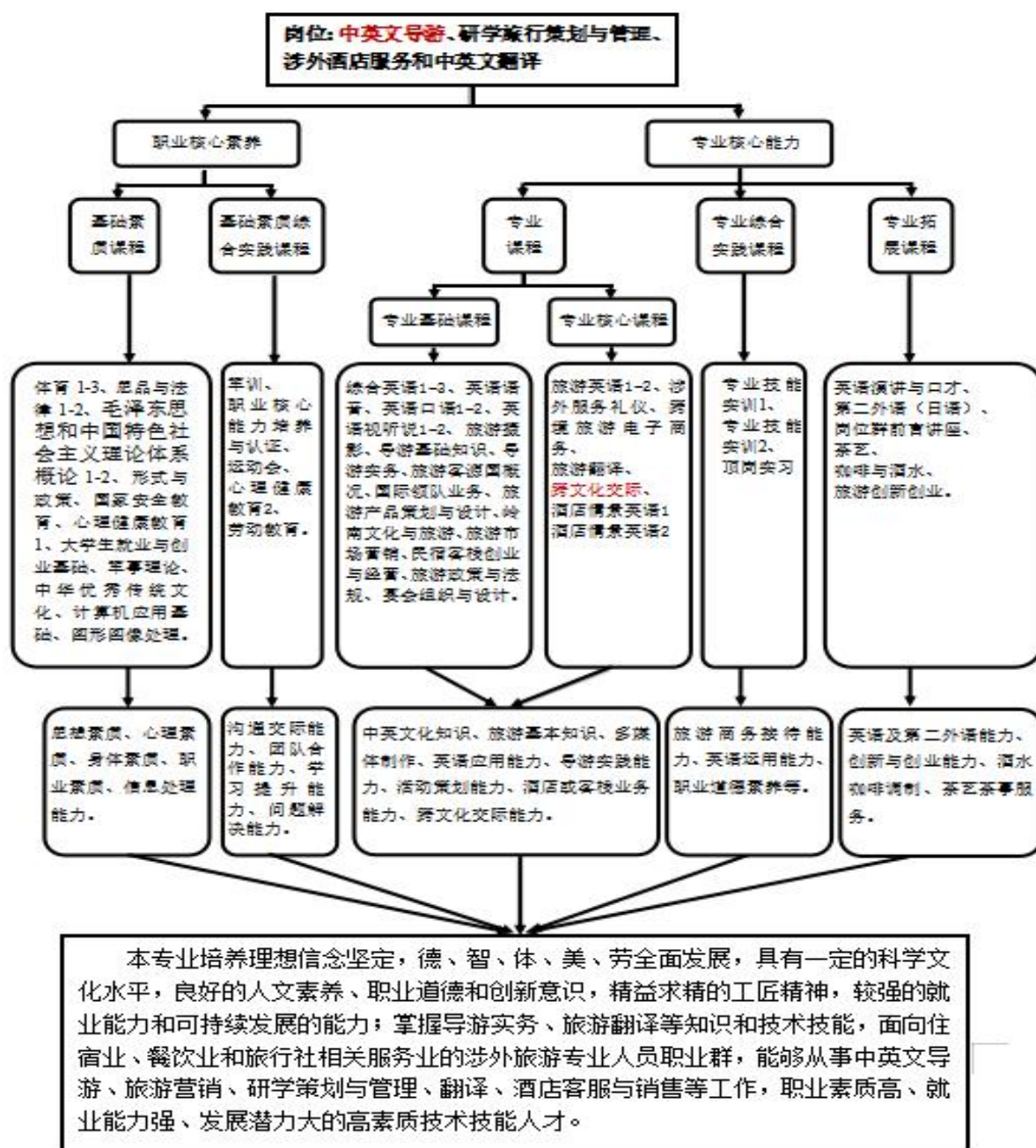
				24-03-06	具备较好的发音技巧，把握语速语调	
				24-03-07	掌握对客沟通技巧，合理处理客户投诉建议	
		24-04	客房服务	24-04-01	房间与公共区域的卫生清洁	酒店情景英语 旅游英语
				24-04-02	对客服务：为客人提供所需物品	
				24-04-03	客房安全巡查	
				24-04-04	设施设备的维护与保养	
				24-04-05	鲜花、水果物品的布置摆放	
				24-04-06	为客人提供洗衣、擦鞋服务	
		24-05	餐饮服务	24-05-01	掌握餐饮服务流程、工作标准	涉外服务礼仪 咖啡与酒水 茶艺 岭南文化与旅游 宴会组织与设计
				24-05-02	熟悉中西餐厅摆台	
				24-05-03	迎宾，安排客人入座	
				24-05-04	掌握餐厅出品销售技巧为客人提供点菜服务	
				24-05-05	熟悉餐厅菜单、酒水知识	
				24-05-06	掌握上菜流程	
				24-05-07	掌握中国各大菜系饮食文化	
				24-05-08	掌握西式餐饮服务	
				24-05-09	具备餐饮服务礼仪	
				24-05-10	洞察客人需求能力，及时满足客人合理需求	
				24-05-11	具备良好的沟通技巧	
				24-05-12	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	
				24-05-13	甄别钞票真伪的能力	
				24-05-14	与财务部门进行后续的工作交接	
25	职业素养（通用能力、核心技能、关键能力）	25-01	沟通交流	25-01-01	善于倾听和询问，有效捕捉信息，理解他人的想法和意图	英语口语
				25-01-02	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	
		25-02	数字应用	25-02-01	具备大数据分析思维	计算机应用基础 跨境旅游电子商务
				25-02-02	能使用现代富媒体技术进行数据分析呈现	
		25-03	革新创新	25-03-01	具有良好的创新意识，能对工作进行不断创新	旅游创新创业

				25-03-02	具有良好的创造意识，能创造性地开展工作	
				25-03-03	具有旅游创新意识，能进行创新创业构思及实践	
		25-04	自主学习	25-04-01	具有良好的自学习惯和方法，能不断更新知识与技能	中华优秀传统文化、大学生就业与创业基础
				25-04-02	具有主动求知的意识，能主动更新自己的知识与能力	
		25-05	团队合作	25-05-01	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	军训、劳动教育
				25-05-02	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	
		25-06	解决问题	25-06-01	具备成果导向问题解决思维	大学生就业与创业基础、旅游产品策划与设计
		25-07	信息处理	25-07-01	具有良好信息观念，能敏锐地捕客户、市场和产品信息	计算机应用基础
				25-07-02	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	
		25-08	责任（安全）意识	25-08-01	能坚守安全原则，把安全始终放在第一位	国家安全教育
				25-08-02	牢记安全知识，熟悉基本的安全防护救护知识与灾害应急常识。	
		25-09	外语应用	25-09-01	能用英语进行日常沟通	英语口语 综合英语
				25-09-02	能用英语处理专业工作	旅游翻译 旅游英语 英语视听说
		25-10	组织协调	25-10-01	善于上传下达，组织人们围绕目标开展工作；善于沟通协调，能有效处理冲突和矛盾	涉外服务礼仪
				25-10-02	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	
		25-11	应变能力	25-11-01	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	民宿客栈创业与经营 旅游创新创业

七、课程设置及要求

（一）课程结构图

本专业根据中英文导游、研学旅行策划与管理、涉外酒店服务和中英文翻译等岗位对毕业生职业核心素养和专业核心能力的要求，以及本专业基于“HAPPY+”的“三能并重，四段推进”人才培养模式改革理念，设计了“基础素质课程、基础素质综合实践课程、专业课程、专业综合实践课程”+“专业拓展课程”的“4+1”课程体系。学生职业核心素养的培养主要由基础素质课程和基础素质综合实践课程支撑，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课程和专业综合实践课程支撑，专业拓展课程为提升，同时在基础素质课程和基础素质综合实践课程中渗透。



（二）各类课程主要教学内容及要求

1. 基础素质课程

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1.	体育	本课程以身体练习为主要手段，通过合理的体育与健康教育和科学的体育锻炼，达到增强体质、增进健康，提高体育素养和运动技能为主要目标。课程主要涉及体育与健康的基本理论、田径、球类、武术、体育舞蹈、运动保健等内容。学生通过学习，掌握各专项运动的基本知识和技术技能；加强身体全面训练，改善身体形态、机能，提高学生的身体素质和运动能力，增进健康；掌握科学锻炼身体的方法和保健养生及运动损伤预防的常识。
2.	思想道德与法治	通过讲授马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观。帮助学生筑牢理想信念之基，培育和践行社会主义核心价值观，传承中华传统美德，弘扬中国精神，尊重和维护宪法法律权威，识大局、尊法治、修美德，提升思想道德素质和法治素养。引导学生坚定“四个自信”，增强运用马克思主义立场观点方法分析和解决问题的能力，做德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。
3.	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	使大学生对马克思主义中国化进程中形成的理论成果有更加准确地把握；对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加深刻地认识；对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻地理解；对运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题能力有更加切实的提升。
4.	形势与政策	通过对国内外形势和国家大政方针的教学，帮助学生全面正确认识党和国家面临的形势和任务，拥护党的路线、方针和政策，增强实现中华民族伟大复兴的信心和社会责任感。引导学生树立科学的社会政治理想、道德理想、职业理想和生活理想，增强振兴中华和实现中华民族伟大复兴的信心信念和历史责任感以及国家大局观念，培养学生形成敏锐的洞察力和深刻的理解力，提高学生的理性思维能力和社会适应能力。
5.	心理健康教育	包括“适应与心理健康”、“人际交往与异性交往”、“悦纳自我与完善人格”、“高效学习与职业生涯规划”、“情绪调控”、“压力管理”、“价值观澄清”、“感恩”八个主题。通过集知识传授、心理体验与行为训练为一体的学练相结合课程学习与体验，提高心理健康意识，增强人际交往、调控情绪和适应能力，培养学生的积极人格，并促进生生、师生之间的人际和谐，维护校园正常的教学和生活秩序。
6.	大学生就业与创业基础	课程共设八大模块，包括创新创业与人生发展、创业团队建设、互联网+与创业、商业模式、创业计划书的撰写、创业机会与创业风险、求职材料撰写、面试技巧等教学内容。课程采取创业计划书作品考核的方式。通过课程让学生掌握正确的就业观念和做好就业准备，培养学生的创新精神、强化创业意识和提升创业能力。

7.	军事理论	介绍我国国防体制、政策、成就，介绍代表性的军事思想、主要内容、地位、作用和现实意义；介绍战争的本质、性质和战争的目的，战争制约性因素；介绍信息化装备，信息化作战平台，信息化电子系统，信息化杀伤性武器等。学生通过学习，了解我国，了解世界，增强自信，增强对祖国的认同感。
8.	中华优秀传统文化	网络课程，包括与旅游相关的我国传统民族、民俗、传统思想，地方历史景点与文化遗产等知识，知晓我国博大精深的民族文化，提升文化自信，为培养学生在从事国际化的旅游活动中以中华文化为根，汲取世界文化，宣扬中国文化打下思想及内涵基础。
9.	计算机应用基础	本课程《计算机应用基础》是学生基础素质课程之一，是一门理论性和实践性都很强的面向实际应用的课程。 按照“以能力为本位，职业实践为主线，以项目化教学为主体的模块化课程体系”的总体设计要求，以具体工作任务的学习为切入点，每个任务完成后掌握相关知识点，理论与实践结合、知识传授与能力培养相结合，线上线下综合培养学生具备一定的办公软件处理能力， 学生通过该课程办公软件模块的学习后，可参加全国计算机等级一级的证书考核，通过人工智能模块的学习后可构建人工智能的通识体系并以此推动人工智能在我校的普及教育。
10.	职业核心能力培养与认证	课程性质为必修课，二年制学生计 1 个学分，16 学时；三、五年制学生计 2 个学分，32 学时。其中劳动理论课程在第一学年通过线上教学完成，实践课程包括日常生活劳动、服务性劳动、生产劳动等，可在全程开展。 引导学生树立正确的劳动观念，增强学生职业荣誉感和责任感，提高学生职业劳动技能水平，培育学生积极向上的劳动精神，促进养成良好的劳动习惯和品质，全面提升学生劳动素养。
11.	劳动教育	课程性质为必修课，二年制学生计 1 个学分，16 学时；三、五年制学生计 2 个学分，32 学时。其中劳动理论课程在第一学年通过线上教学完成，实践课程包括日常生活劳动、服务性劳动、生产劳动等，可在全程开展。 引导学生树立正确的劳动观念，增强学生职业荣誉感和责任感，提高学生职业劳动技能水平，培育学生积极向上的劳动精神，促进养成良好的劳动习惯和品质，全面提升学生劳动素养。
12.	国家安全教育	重点围绕理解中华民族命运与国家关系，践行总体国家安全观。学生系统掌握总体国家安全观的内涵和精神实质，理解中国特色国家安全体系，树立国家安全底线思维，将国家安全意识转化为自觉行动，强化责任担当。通过国家安全教育，使学生能够深入理解和准确把握总体国家安全观，牢固树立国家利益至上的观念，增强自觉维护国家安全意识，具备维护国家安全的能力。
13.	图文图像处理	本课程《图形图像处理》是学生基础素质课程之一，是一门概念性和实践性都很强的面向实际应用的课程，Photoshop 是由 Adobe 公司开发的图形图像处理和编辑软件，并广泛应用到各个行业。按照“以能力为本位，以职业实践为主线，以项目课程为主体的模块化课程体系”的总体设计要求，以具体工作任务的学习为切入点，课程单元难度呈阶段性上升，每个任务完成后掌握相关知识点，理论与实践结合、知识传授与能力培养一体化培养学生初步具备基本图形图像处理能力。
14.	军训	熟悉内务的概念、范畴和作用，熟悉队列，学会编队；了解队列指挥的性质、指挥的方法和指挥要求，指挥口令的分类和下达的方式；了解武器，了解步枪、自动步枪的构造；训练大学生具备基本的格斗技能，了解战场医疗救护，核生

		化防护；了解战备规定，紧急集合，行军拉练，野外生存，识图认图。通过学习，令大学生锻炼身体，养成良好的行为规范，增强组织性和纪律性，为大学生适应校园生活，更好地学习其它课程，打下良好的思想基础和身体基础。
--	--	---

2. 专业类课程

(1) 专业基础课

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1	综合英语	包括英语学习策略、英语人工智能新技术应用以及国际视野、沟通交流、职业规划、人生感悟、休闲娱乐、社会发展、历史文化和科技创新等能够提升学生思辨能力、文化素养、道德品质的话题作为教学内容，并融入中国元素。主要培养学生在信息化背景下的自主学习能力以及英语听说读写译综合应用能力。
2	英语语音	包括英语元音基本发音技巧和方法、英语辅音基本发音技巧和方法、英语语音中重读、连读、失去爆破、辅音连缀、同化、英语篇章朗读的训练等发音技巧的讲授和训练，主要培养学生英语辨音、正音和朗读等应用能力和在真实环境下的口语交际能力。
3	英语口语	包括自我介绍、问候、电话沟通、会议发言、公司讲介、职场环境、面试、出差、产品描述、谈判、客户关系维护、客户投诉处理、营销方案等职场情境口语交际相关教学内容，主要培养学生独立用英语进行口头职场活动和工作交流的能力。
4	英语视听说	包括与英美文化知识和相关的旅游、酒店、外贸相关的英语“视”、“听”、“说”的教学内容，运用先进的网络多媒体现代技术资源的辅助，主要培养学生运用英语进行多种情景下的交际能力。
5	导游基础知识	包括中国历史文化、民族风俗、风物特产、宗教文化、旅游地理、古代建筑、园林知识及港澳台概况等导游工作必备基础知识，培养学生全面掌握导游讲解理论基础，提高导游讲解水平。
6	导游实务	包含导游服务工作的基本原则和工作的范围、景区导游带团实务、地陪带团实务、全陪带团实务、散客带团实务。掌握服务程序与规范，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。
7	旅游产品策划与设计	包括旅游产品介绍、旅游策划程序、国内外旅游产品设计、旅游形象策划等内容。培养学生从事旅游职业活动过程中旅游策划的实际操作能力，拓展学生旅游线路设计创意思维、创新精神和创新创业能力。
8	旅游市场营销	包括接待业与旅游市场营销过程、微宏观营销环境分析、旅游营销调研、进行市场细分、选择目标市场、进行市场定位、运用品牌战略实施旅游产品的战略设计等内容，提高旅游行业营销岗位的实践能力。

9	旅游客源国概况	包括我国主要旅游客源国的概况，涉及各个客源国的基本国情、人文习俗、经济地理、旅游资源等内容。主要培养学生在从事旅游商务活动过程中，熟练地把握中国海外旅游客源市场，从事旅游市场营销等工作综合能力。
10	岭南文化与旅游	包括岭南历史文化、岭南民系、岭南民俗文化、地理文化、古建筑文化、经济民生、特色旅游资源等内容，主要培养学生在从事旅游和文化活动过程中，熟练讲解与传播岭南文化知识应用能力。
11	旅游摄影	以旅游摄影的图片和视频拍摄为出发点，以旅游类的摄影图片和视频拍摄与处理方法为主旨的课程。课程内容主要包括图片拍摄基础、拍摄的基本设置、图片拍摄重点技巧和拍摄视频、剪辑制作视频、添加转场和滤镜、添加字幕与音频、视频的输出与上传等内容。通过学习能提升旅游摄影图片拍摄与后期处理的技能。同时要求学生了解视频前期拍摄和后期处理方法和技巧的同时，让旅行中的照片和视频更具有艺术美感。
12	民宿客栈创业与经营	以旅游民宿客栈的发展为主线，以各国各地区民宿客栈发展特色及经营管理模式为模块，包括旅游民宿客栈的定义概要，欧美日本等国家和我国台湾地区民宿客栈业的介绍，我国内地旅游业的发展情况，旅游民宿客栈的设计，旅游民宿客栈的经营管理。通过学习提升民宿客栈服务实践技能，拓展学生旅游民宿创意思维、创新精神和创新创业能力。
13	旅游政策与法规	包括我国的旅游法规与政策基础知识，旅游接待中出现的实际问题和投诉应对，旅游团队及散客导游服务程序与服务质量等知识，主要培养学生在旅游接待中，能够运用旅游政策法规业务相关知识和法律运用技能，预防与处理各种问题和事故，并依此提升自己的实际带团操作的能力，提高其应变能力。
14	国际领队业务	包含行前计划与说明会、出境机场服务和机上服务、境外服务包含（入住、参观、用餐、购物、娱乐等服务）、证件服务、紧急情况处理、退税服务、善后工作。培养学生用英语完成出入境各程序的对话，完成接站、登记入住、旅途餐饮服务、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。
15	宴会组织与设计	包括宴会的主题设计，台面设计，中西餐服务技能，服务环节设计等内容，主要培养学生酒店餐饮岗位实践能力，中西餐服务知识与技能，餐酒搭配及服务技能等，提高旅游行业餐饮体验环节的策划与服务能力。

（2）专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1.	旅游英语 1-2	包含旅游行业常识；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、中西餐饮及文化习俗。培养学生用英语撰写导游词，做好旅游日程安排，运用英语模拟真实场景做景点讲解、具备较强语言学习能力、跨文化交际能力和团队合作能力。
2.	旅游翻译	通过对英汉旅游资料的系统分析以及翻译原则与方法的具体讲解，引导学生探索发现英汉旅游文本的各自特点和风格，并掌握相应的翻译策略和方法，全面提高学生的翻译能力和跨文化意识。
3.	涉外服务礼仪	包括形象礼仪、着装礼仪、社交礼仪、涉外服务礼仪、商务礼仪等内容。主

		要培养学生在日常公众场合和涉外服务场合中能够正确运用所学礼仪知识进行商务活动安排、社会交往、实际操作能力表达、和应变能力。
4.	跨文化交际	包括导游涉外服务工作中涉及的游客所在国家风俗习惯、沟通原则和深层文化特点。主要培养学生在涉外导游工作过程中，运用所学语言、文化和交际知识与外国游客进行文明、友善、得体沟通交流，能够避免和化解跨文化交际冲突的能力。
5.	跨境旅游电子商务	以跨境旅游电子商务应用为主线通过讲解旅游电子商务的基础理论知识、相关领域专业技术知识及旅游电子商务系统应用实践操作，使学生在掌握旅游电子商务的实用知识和旅游电子商务主要岗位的基本业务流程与技能，懂得旅游市场与旅游电子商务之间、旅游企业电子商务之间、旅游电子商务各岗位之间的相互关系，培养学生发现、分析和解决旅游电子商务实际问题的基本方法和能力。
6.	酒店情景英语 1-2	包括酒店前厅、房务部、餐饮部和康乐部的工作流程和术语的学习以及实践操作训练，主要培养学生能够运用文化、礼仪等多个领域的知识和技能，用酒店英语完成前厅、房务部、餐饮部和康乐部的服务接待和沟通。

(3) 专业拓展课

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1.	茶艺	包括茶文化、茶礼、六大茶类基础知识、茶艺冲泡技巧等内容。培养学生爱茶品茶兴趣，提高其在茶技茶艺、茶风茶俗等活动中的综合实践能力。
2.	咖啡与酒水	包括咖啡基础、咖啡制作技能，葡萄酒基础，葡萄酒侍酒技能等内容。培养学生了解咖啡文化、酒水文化，提高生活品味，提升审美能力，对接国际化旅游体验，提高国际化旅游服务的综合实践能力。
3.	旅游创新创业	包括教授创业知识，锻炼创业能力和培养创业精神。包括：1. 使学生掌握开展创业活动所需要的基本知识。认知创业的基本内涵和创业活动的特殊性，辩证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目。2. 使学生具备必要的创业能力。掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法，熟悉新企业的开办流程与管理，提高创办和管理企业的综合素质和能力，掌握线上创业的技巧与操作流程。3. 使学生树立科学的创业观。
4.	岗位群前沿讲座	包括旅游翻译、旅游电商、研学等领域与旅游英语专业毕业生目标岗位相关的行业企业、教科研专家讲座。主要培养学生的工匠精神、劳模精神，了解前沿岗位状况、发展趋势、能力要求、工作内容、工作方法、新工艺、新技术、新规范、企业文化、职业发展等，提升岗位认同和职业规划能力。

5.	英语演讲与口才	包括演讲的种类和仪态、演讲前的准备、演讲稿的准备、演讲中的注意事项以及演讲的场合等知识，同时配合以实际的训练，提高对英语文化的理解以及思辨能力，并且提升学生在公共场合的英语演讲能力，使他们能够富有逻辑地、艺术性地、流利地表达自己的观点，成功地表达信息和说服听众。
6.	第二外语（日语）	包括日语正确的语音、语调；日语单词约 500--800 个；基础语法知识和阅读、写作训练。主要培养学生具有初步的日语应用能力，并为进一步学习日语打下较好的基础。

（4）专业综合实践课

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
专业技能实训 1	1. 旅游见习项目 2. 酒店见习项目	1. 了解饭店餐饮部门、前厅与客房组织机构设置、岗位服务要素； 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。	90 学时（3 周）	3	旅行社及景点或校企合作酒店
专业技能实训 2	1. 研学旅行与创新创业实践项目 2. 广交会实训项目	1. 熟悉研学旅行项目化流程，体验研学旅行模式，参与口语训练，培养研学策划能力与英语口语交际能力及研学旅行主题创新创业能力。 2. 熟悉广交会运作及相关贸易文化，了解产品及其推广宣传策略，培养沟通能力等职业核心能力	90 学时（3 周）	4	广交会场馆或校企合作机构、酒店
专业技能实训 3	1. 礼仪接待、国际会展服务 2. 酒店服务、餐饮服务等不同岗位实习项目	在多种商务情景下进行商务英语实际应用，提升语言技能，同时训练学生吃苦耐劳、敬业精神、责任意识和意志等职业核心能力。	90 学时（3 周）	5	广交会场馆或校企合作机构、酒店
顶岗实习	通过企业真实岗位实习熟悉所在岗位的职能范围和工作内容、熟悉企业部门沟通的控制技巧，理解并掌握企业各流程的具体操作以及相互之间的衔接。遵守各项规章制度，服从工作安排，保守商业秘密，综合培养学生的专业核心能力和职业核心能力。	融会贯通地将所学的专业知识灵活应用于实际工作，综合培养学生各种专业核心能力和职业核心能力。	450 学时（15 周）	6	校外实训基地或校企合作企业

八、教学时间分配及教学安排

(一) 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	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	□	□	□	=	=

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■

(二) 各类课程学时（学分）分配表

课程类别		学分	比例	学时	比例
基础素质类课程	基础素质课（必修部分）	17	12.59%	368	14.04%
	基础素质课（限选部分）	6	4.44%	98	3.74%
	全校选修课（选修）	6	4.44%	96	3.66%
	基础素质综合实践课（必修）	11	8.15%	196	7.48%
专业类课程	专业基础课（必修）	48	35.56%	774	29.52%
	专业核心课（必修）	12	8.89%	192	7.32%
	专业拓展课（选修）	11	8.15%	178	6.79%
	专业综合实践课（必修）	24	17.78%	720	27.46%
合计		135	100.00%	2622	100.00%
其中	基础素质类课	40	29.63%	758	28.91%
	专业类课	95	70.37%	1864	71.09%
合计		135	100.00%	2622	100.00%
	必修课	112	82.96%	2250	85.81%
	选修课	23	17.04%	372	14.19%
合计		135	100.00%	2622	100.00%
其中	理论教学			824	31.43%
	实践教学			1798	68.57%
合计				2622	100.00%
其中	课内教学	94	69.63%	1608	61.33%
	综合实践	41	30.37%	1014	38.67%
合计		135	100.00%	2622	100.00%

(三) 教学安排

课程类别	课程性质	序号	课程代码	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						考核方式	开课部门	周学时	开课学期
									一学期	二学期	三学期	四学期	五学期	六学期				
基础素质类课程	基础素质课	1	1910041	体育 1	1	10	26	36	2*18						考试	体育工作部	2	1
		2	1910042	体育 2	1	4	32	36		2*18					考试	体育工作部	2	2
		3	1910043	体育 3	1	4	32	36			2*18					体育工作部	2	3
		4	1910111	思想道德与法治 1	2	22	4	26	2*13						考试	马克思主义学院	2	1
		5	1910112	思想道德与法治 2	1	18	4	22		2*11					考试	马克思主义学院	2	2
		6	1910021	概论 1	2	28	4	32			2*16				考试	马克思主义学院	2	3
		7	1910022	概论 2	2	28	4	32				2*16			考试	马克思主义学院	2	4
		8	1910030	形势与政策	1	48	0	48	2*4	2*4	2*4	2*4	2*4	2*4	考试	马克思主义学院	2	1
		9	0001005	心理健康教育 1	1	12	4	16		2*8					考试	基础教育学院	2	2
		10	0001004	大学生就业与创业基础	2	16	16	32		2*8					考查	外语外贸学院	2	2
		11	0001006	军事理论	2	36	0	36	第一学期完成，具体课表另行安排							武装部	2	1
		12	0001050	国家安全教育	1	16	0	16	在校期间完成，第二学期录成绩						考查	武装部	1	2
		必修			17	242	126	368	4	8	4	2						
		13	0001007	中华优秀传统文化	2	10	20	30			2*15				考试	外语外贸学院	2	3

2020 级旅游英语专业（三年制）人才培养方案

[返回目录](#)

		14	1610010	计算机应用基础	2	10	22	32	2*16					考试	信息学院	2	1	
		15	1610020	图形图像处理	2	16	20	36		2*18					考试	信息学院	2	2
		限选			6	36	62	98	2	2	2				考试		2	1
	基础素质课合计				23	278	188	466	6	10	6	2						
	全校选修课		三年在全校选修课程中修满 6 个学分，其中 1 学分为“马克思主义中国化进程与青年学生使命担当”精品思政课程, 2 学分为艺术类课程。		6	96	0	96										
	基础素质综合实践课	16	9980250	军训	2	0	112	112	56*2						考查	武装部	56	1
		17	9980330	职业核心能力培养与认证	5	12	12	24	在校期间完成，第五个学期录成绩，具体由学生处组织实施和考核						考查	职业核心能力发展中心		
		18	9980090	运动会	1	0	12	12	12*1						考查	体育工作部	12	1
		19	9980260	心理健康教育 2	1	4	12	16		2*8					考查	基础教育学院	2	2
		20	9980320	劳动教育	2	4	28	32	在校期间完成，第六个学期录成绩						考查	职业核心能力发展中心	1	6
	基础素质综合实践课合计				11	20	176	196										
专业类课程	专业基础课	21	1830011	综合英语 1	6	40	56	96	6*16						考试	外语外贸学院	6	1
		22	1830012	综合英语 2	6	50	58	108		6*18					考试	外语外贸学院	6	2
		23	1830013	综合英语 3	4	30	30	60			4*15				考试	外语外贸学院	4	3
		24	1830030	英语语音	2	10	22	32	2*16						考试	外语外贸学院	2	1

2020 级旅游英语专业（三年制）人才培养方案

[返回目录](#)

	25	1830041	英语口语 1	2	10	22	32	2*16						考试	外语外贸学院	2	1
	26	1830042	英语口语 2	2	10	26	36		2*18					考试	外语外贸学院	2	2
	27	1830021	英语视听说 1	2	10	22	32	2*16						考试	外语外贸学院	2	1
	28	1830022	英语视听说 2	2	4	32	36		2*18					考试	外语外贸学院	2	2
	29	1833010	导游基础知识	2	12	20	32	2*16						考试	外语外贸学院	2	1
	30	1833200	岭南文化与旅游	2	10	20	30			2*15				考试	外语外贸学院	2	3
	31	1833240	导游实务	2	12	20	32	2*16						考试	外语外贸学院	2	1
	32	1833220	旅游市场营销	2	10	20	30				2*15			考试	外语外贸学院	2	4
	33	1833020	旅游客源国概况	2	14	18	32	2*16						考试	外语外贸学院	2	1
	34	1833070	旅游摄影	2	14	16	30			2*15				考试	外语外贸学院	2	3
	35	1833140	民宿客栈创业与经营	2	12	18	30				2*15			考试	外语外贸学院	2	4
	36	1833130	旅游产品策划与设计	2	14	16	30			2*15				考试	外语外贸学院	2	3
	37	1833040	国际领队业务	2	12	18	30				2*15			考试	外语外贸学院	2	4
	38	1833170	宴会组织与设计	2	12	18	30			2*15				考试	外语外贸学院	2	3
	39	1833340	旅游政策与法规	2	16	20	36		2*18					考试	外语外贸学院	2	2

2020 级旅游英语专业（三年制）人才培养方案

[返回目录](#)

专业基础课合计				48	302	472	774	18	12	12	6						
专业核心课	40	1823011	旅游英语 1	2	10	20	30			2*15					外语外贸学院	2	3
	41	1823012	旅游英语 2	2	10	20	30				2*15				外语外贸学院	2	4
	42	1823020	旅游翻译	2	12	24	36					2*18		考试	外语外贸学院	2	5
	43	1823140	涉外服务礼仪	2	10	20	30				2*15			考试	外语外贸学院	2	4
	44	1823040	跨文化交际	2	11	19	30				2*15			考试	外语外贸学院	2	4
	45	1823140	跨境旅游电子商务	2	10	26	36		2*18					考试	外语外贸学院	2	2
	46	1823021	酒店情景英语 1	2	13	17	30			2*15				考试	外语外贸学院	2	3
	47	1823022	酒店情景英语 2	2	13	17	30				2*15			考试	外语外贸学院	2	4
专业核心课合计				12	62	130	192		2	4	8	2					
专业拓展课	48	0770141	英语演讲与口才	2	10	26	36					2*18		考查	外语外贸学院	2	5
	49	1866070	岗位群前沿讲座	1	8	8	16					8*2		考查	外语外贸学院	8	5
	50	1863120	第二外语（日语）	2	18	18	36					2*18		考查	外语外贸学院	2	5
	51	1863060	茶艺	2	10	20	30				2*15			考试	外语外贸学院	2	4
	52	1863080	咖啡与酒水	2	10	20	30				2*15			考试	外语外贸学院	2	4
	53	1863090	旅游创新创业	2	10	20	30				2*15			考试	外语外贸学院	2	4

	专业拓展课合计				11	66	112	178				6	12					
	专业综合实践课	54	1883011	专业技能实训 1	3	0	90	90			30*3				考查	外语外贸学院	30	3
		55	1883012	专业技能实训 2	3	0	90	90				30*3			考查	外语外贸学院	30	4
		56	1883012	专业技能实训 3	3	0	90	90					30*3		考查	外语外贸学院	30	5
		57	9980221	顶岗实习	15	0	450	450						30*15	考查	外语外贸学院	30	6
	专业综合实践课合计				24	0	720	720										
总学分/总学时/课内周学时合计				135	825	1797	2622	24	24	22	22	14	0					

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.《形势与政策》每学期考试并记录成绩，六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.概论 1、概论 2 是“毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论”课程的简称，分两个学期授课

说明：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。

九、实施保障

（一）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不低于60%，专任教师队伍要职称、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。

（二）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

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

校内实训室

序号	实训室名称	主要功能	主要设备	容纳学生数
1.	数字化语言实训基地	用于语音、听力、口语、阅读、写作、口笔译和商务函电等的实训教学。	白板、座椅、课桌、教师主控台、服务器、投影设备、音响设备、电脑、互联网接入或无线网络环境以及英语（商务英语）听、说、读、写、译实训软件等。	250
2.	商务谈判综合实训基地	用于涉外商务接待、商务谈判及其他职场情景模拟等的实训教学。	白板、谈判桌椅、办公设备、会议设备、录播设备，以及人工智能、虚拟仿真或其他与谈判相关的软硬件设备。	170
3.	智慧茶书院	茶艺文化体验，茶艺技能实训	各式茶具、茶桌、样茶	40
4.	咖啡酒水实训室	咖啡文化体验，咖啡技能实训，酒水技能实训	咖啡调制相关器具，吧台、冷柜、制冰机、侍酒服务相关器具、各式酒杯等。	50
5.	跨文化交际礼仪实训室	多元文化体验，仿真交际场景训练	AR 模拟蓝箱设备、多媒体教学投影仪及音响设备	50

(3) 校外实训基地基本要求

校外实训基地

序号	名称	主要功能	接纳学生数/年	备注
1.	旅游英语口语校外实训基地	英语口语训练 研学策划	100	阳朔欧美达 英文书院
2.	旅行社业务校外实训基地	导游实践，旅行社业务实践、 景区讲解	100	10 家企业
3.	酒店管理校外实训基地	酒店服务、餐饮服务、 酒店管家	150	12 家企业
4.	民宿客栈校外实训基地	客栈管家、客栈创业	80	8 家企业

校外实训基地合作稳定，能够提供开展旅游专业教学实践和酒店客服与管理的专业实践活动，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、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。

(三) 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，优先选用国家规划教材。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：旅游英语听说读写译、旅游地理、旅游文化、旅游相关法律法规、旅游电商、新媒体营销思维以及实务操作类图书，经济、旅游管理、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。

(四) 教学方法

普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式。

（五）学习评价

严格落实培养目标和培养规格要求,加大过程考核、实践技能考核成绩在总成绩中的比重。严格考试纪律,提倡多元化考核评价,利用大数据、人工智能等手段对学生学习过程、学习行为、学习效果等进行检测、评价和反馈。强化实习、实训等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

（六）质量管理

（1）按照学校制订的专业建设、教学质量诊断与改进、专业教学质量监控等制度,不断完善课堂教学、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。

（2）按照学校教学管理制度,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,开展巡课、听课、评教、评学等活动,与企业联动对实践教学环节进行督导,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。

（3）对毕业生进行跟踪反馈和社会评价,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。

（4）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。

十、毕业要求

（一）学分要求

学生修完本人才培养方案规定的课程,考核合格,获得规定的学分,总学分不低于 135 学分,各类课程学分要求如下:

课程类别		学分
基础素质类课程	基础素质课（必修部分）	17
	基础素质课（限选部分）	6
	全校选修课（选修）	6
	基础素质综合实践课（必修）	11
专业类课程	专业基础课（必修）	48
	专业核心课（必修）	12
	专业拓展课（选修）	11
	专业综合实践课（必修）	24
合计		135

(二) 证书要求

基本技能证书

序号	证书名称	颁证/管理机构	获证要求
1	大学英语四、六级证书（CET4/6）	全国大学英语四、六级考试委员会	建议获得
2	全国计算机或各类办公软件类证书	教育部考试中心等	建议获得
3	普通话水平测试二级乙等证书	广东省语言文字工作委员会	建议获得

职业资格证书

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	建议获得

职业技能等级证书

序号	证书名称	发证机关	获证建议
1	实用英语交际职业技能等级证书	中国职业外语教育发展研究中心	建议获得
2	研学旅行策划与管理	亲子猫（北京）国际教育科技有限公司	建议获得
3	茶艺师、咖啡师等证书	广东省劳动和社会保障厅	建议获得