

三年制旅游英语专业人才培养方案

1. 【专业名称及代码】

旅游英语 670204

2. 【入学要求】

高中毕业生

3. 【学习年限及毕业要求】

3.1 学习年限

三年

3.2 毕业要求

(1) 学分要求

总学分：129 分

其中：

基础素质课： 23 分

基础素质综合实践课： 5 学分

全校选修课： 6 学分

专业基础课： 44 学分

专业核心课： 16 学分

专业拓展课： 12 学分

专业综合实践课： 23 分

(2) 证书要求

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	推荐获得 (三选一)
2	茶艺（插花）等证书	广东省劳动和社会保障厅	
3	酒店管理师资格证书	广东省劳动和社会保障厅	

基本技能证书：

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	推荐获得

2	大学英语四级证书 (CET4)	全国大学英语四、六级考试委员会	推荐获得
---	-----------------	-----------------	------

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、客栈管家、翻译外贸等岗位工作。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、发展潜力大的技术技能型旅游英语专业人才。

5. 【职业范围】

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	导游部经理	部门经理 店长	部门经理	区域经理	部门经理	营销经理	高职	7-11	6-10
III	导游主管 领队	部门经理 店长	部门主管	客栈管家	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

广外艺学生共同具备的职业核心能力是“HAPPY”特质(Honest 诚信、Ambitious 笃志、Polite 知礼、Painstaking 勤奋、阳光 Youthful)及“六能力”(自我管理能力和与人交流能力、与人合作能力、信息处理能力、解决问题能力、创新创业能力)。

6.1.1 职业素养

- (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) 文明礼仪、身体健康、为人友善

6.1.2 职业精神

(1) 信守承诺的契约精神

(2) 勇于拼搏的竞争精神

(3) 追求卓越的专业精神

(4) 严谨认真的自律精神

(5) 踏实肯干的勤奋精神

(6) 群策群力的团队精神

6.1.3 方法职业能力

(1) 完成任务能力

(2) 自我管理能力

(3) 学习进步能力

(4) 职业规划能力

6.1.4 社会职业能力

(1) 团队合作能力

(2) 创新思考能力

(3) 解决问题能力

(4) 表达说服能力

(5) 沟通交流能力

6.2 专业核心能力

(1) 英语听说读写译应用能力

(2) 能运用英语和旅游专业知识进行景点讲解能力

(3) 旅游业务实践能力

(4) 旅游电子商务实践能力

(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

(8) 跨文化交际能力

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	送团（站）工作	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
			6-2	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	监督和服质量	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		

				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		
		11	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
15-1-2	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
		16-2-2	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，能敏锐地捕捉客户、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（酒店或客栈模块）

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

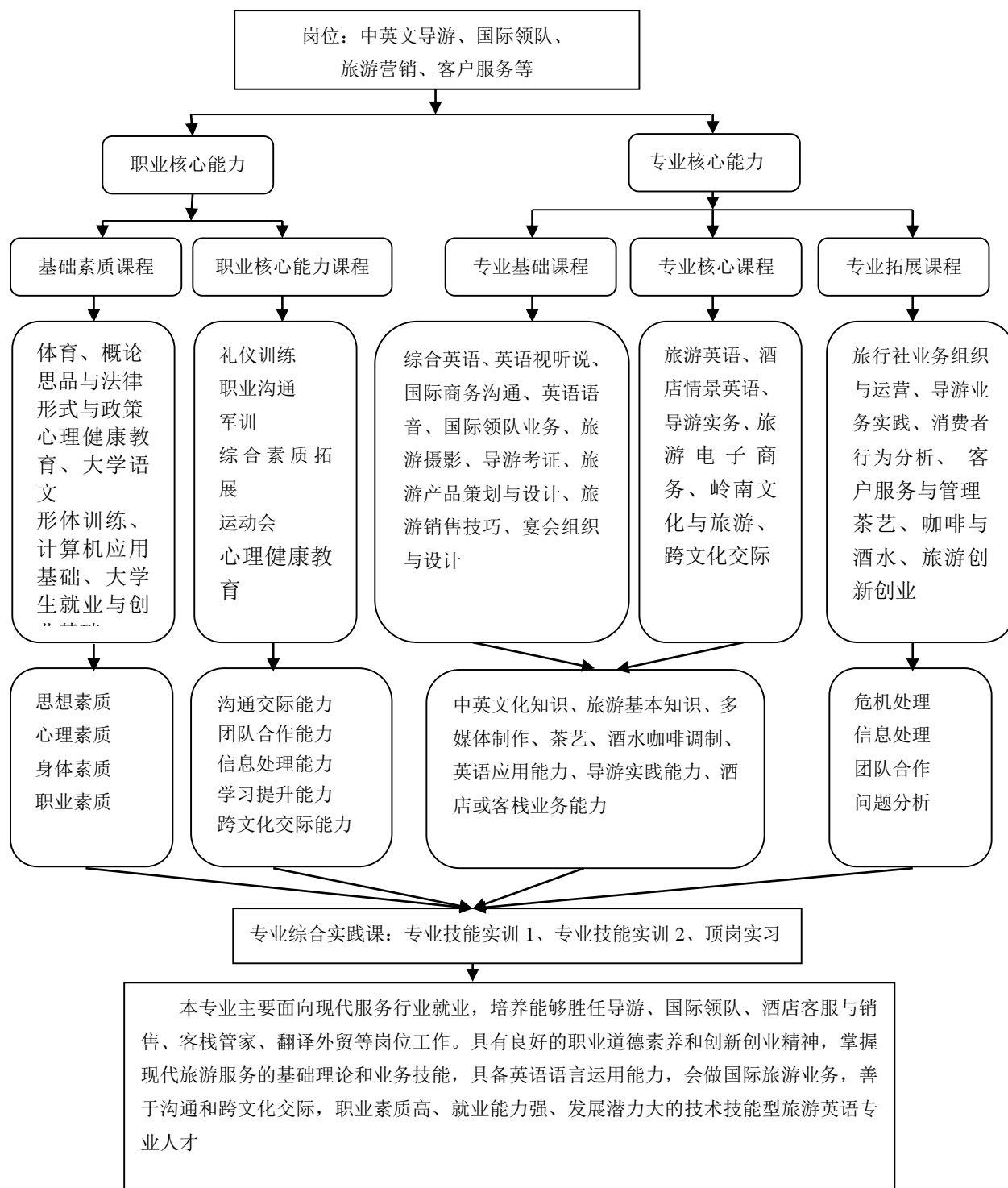
3-部门服务

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、客栈管家、翻译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	旅游英语	<ol style="list-style-type: none"> 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	56
2	导游实务	<ol style="list-style-type: none"> 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、应变及自我学习能力 	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,独立处理对客户服务中的突发事件,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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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	酒店情景英语	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解饭店业常识;了解饭店部门设置;掌握酒店主要部门的运作过程;掌握酒店各部门常用英语 2. 会运用英语模拟真实场景完成各部门的相关工作任务;具备灵活的处理策略和应对突发事件技巧;具有跨文化交际能力 3. 培养良好的职业服务意识和职业道德;具备一定的外事礼仪素 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解酒店业常识 2. 能用英语完成前厅各项服务,为客人进行客房预订、登记入住、结账退房、提供礼宾、问讯和总机服务能 3. 能用英语完成客房各项服务,为客人提供客房清扫、洗衣服务、多项服务及处理特殊情况 4. 能用英语完成各项餐饮服务,为客人进行用餐预订、引座、点菜、提 	56

		质;具备较强的社会协调能力和合作意识	供席间服务、酒吧和客房送餐服务 5. 能用英语提供商务中心的各项服务, 包括复印、打字、票务等服务 6. 能用英语提供康乐中心的服务	
5	岭南文化与旅游	1. 以岭南文化为主题的广东旅游。 2. 客家文化与旅游、 3. 潮汕文化与旅游、 4. 侨乡文化等特色资源开发与旅游。	1. 传承岭南文化, 实践“诗与远方”等文化创意旅游。 2. 了解文化旅游的内涵和灵魂; 3. 广府文化传承与开发。 4. 掌握 旅游和文化的载体和表现形式。 5. 挖掘广东饮食文化与旅游项目。 6. 广东海洋文化旅游开发与规划。 7. 广东多元宗教文化与旅游。 8. 广东商务文化与旅游开发。	28
6	跨文化交际	1. 感受中西方不同的文化, 理解跨文化交际的内涵及学习跨文化交际的意义, 在跨文化交际中学会使用合适的词句进行表达。 2. 有处理文化冲突的能力, 具有能够适应不同文化的能力、提高自主学习和团队合作的能力 3. 具有文化平等性的人格, 热爱本国文化, 尊重异国文化	通过本课程的学习, 学生能够认识语言、文化和交际三者之间的关系; 适应各类交际形式; 对对象国文化有更进一步的了解, 从而更有效地进行交流; 预料和避免由于不同的文化期望而产生的误解; 解释手势和其他形式的体态语; 讨论有关文化适应和相容的问题, 最终培养并提高学生的跨文化交际能力	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
专业技能实训1	1. 广东概况中英文版 2. 必考景点中英文版及其翻译 3. 短文复述 4. 导游规范与应变	(一) 能力目标: 能够理解及背诵全国导游人员资格考试英语口语考试规定的内容, 其中包括: 广东概况英文版、四个英文必考景点、导游规范与应变知识等, 并能运用相关知识进行导游讲解。 (二) 知识目标: 1. 熟悉常用的中国历史文化常识, 了解广东概况并熟记英文版。 2. 熟记全国导游人员资格考试要求的四个景点相关知识, 可以用英文介绍景点, 并能够对景点中英文版本互译。 3. 掌握并理解导游规范与应变知识, 能够用英文回答考官提出的问题。 4. 熟悉中国各地区的简况、民俗风情、著名景点等知识,	4	3	模拟导游实训室或旅行社及景点

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
		<p>扩大阅读量,以便在短文复述中能很快的理解并记忆文章内容,更快,更好地完成短文复述部分的考试内容。同时,为日后的导游工作做好知识铺垫。</p> <p>(三)素质目标:在熟悉的基础上,能运用基本概念、基本原理、基本方法分析和解决有关的理论问题和实际问题。</p>			
专业技能实训2	1. 旅游见习项目 2. 酒店见习项目	<p>(一)能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 民宿客栈管家所需综合能力。 <p>(二)知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>(三)素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	4	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	<p>(一)能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>(二)知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>(三)素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	15	6	校外实训基地或模拟导游实训室

11. 【教学时间分配表】

周次	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
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≡																											

1、第三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 4 周。具体时间根据学校的教学周微调。

2、第五学期均为外置课程与企业跟岗实习课程，时间随旅游市场季节调节：旅行社模块部分学生跟岗实习时间为 7、8、9、10 四个月，酒店模块跟岗实习时间 9、10、11、12 四个月，其中校内实践占 20%，校外实践占 80%。

12. 【分类课程学时（学分）分配表】

课程类别		学分	比例	学时	比例
基础素质类课程	素质课	23	17.83%	348	14.83%
	选修课	6	4.65%	96	4.09%
	综合实践课	5	3.88%	104	4.43%
专业类课程	基础课	38	29.46%	572	24.38%
	核心课	16	12.40%	240	10.23%
	拓展课	18	13.95%	296	12.62%
	综合实践课	23	17.83%	690	29.41%
合计		129	100.00%	2346	100.00%
其中	基础素质类课	34	26.36%	548	23.36%
	专业类课	95	73.64%	1798	76.64%
合计		129	100.00%	2346	100.00%

	必修课	105	81.40%	1954	83.29%
	选修课	24	18.60%	392	16.71%
	合计	129	100.00%	2346	100.00%
其中	理论教学			668	28.47%
	实践教学			1678	71.53%
合计				2346	100.00%
其中	课内教学	101	78.29%	1552	66.16%
	综合实践	28	21.71%	794	33.84%
合计		129	100.00%	2346	100.00%

13. 【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				
									14周	18周	14周	14周	18周	0周				
基础素质类课程	基础素质课	1	1910041	体育 1	1	2	26	28	2*14						考试	19	2	1
		2	1910042	体育 2	1	2	34	36		2*18					考试	19	2	2
		3	1910011	思品与法律 1 (含廉洁修身)	2	20	4	24	2*12						考试	19	2	1
		4	1910012	思品与法律 2 (含廉洁修身)	2	32	4	36		2*18					考试	19	2	2
		5	1910021	概论 1	2	20	4	24			2*12				考试	19	2	3
		6	1910022	概论 2	2	20	4	24				2*12			考试	19	2	4
		7	1910030	形势与政策	1	16	0	16	2*2	2*2	2*2	2*2			考试	19	2	1
		8	1110010	心理健康教育	1	12	4	16		2*8					考试	20	2	2
		9	0001004	大学生就业与创	2	16	16	32				2*8			考	20	2	4

			业基础											查			
	10	1610011	计算机应用基础 1	2	14	14	28	2*1 4						考试	16	2	1
	11	1610012	计算机应用基础 2	2	20	16	36		2*18					考试	16	2	2
	12	1710011	大学语文 1	2	24	4	28	2*1 4						考试	17	2	1
	13	1710012	大学语文 2	2	28	8	36		2*18					考试	18	3	2
	14	0001002	职业沟通	1	8	8	16		2*4					考查	20	2	2
	15	1310010	形体训练	1	8	8	16		2*4					考试	13	2	2
	16	0001003	礼仪训练	1	8	8	16			2*4				考查	21	2	3
基础素质课合计				23.0	246	102	348	8	12	4	4	0	0				
注：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。形势与政策第四学期录成绩。																	
全院选修课		三年在全院选修课程中修满 6 个学分		6	96		96										
基础素质综合实践课	17	9980250	军训	2	18	42	60	30* 2						考查	20	30	1
	18	9980231	综合素质拓展	1		16	16					2*8		考查	20	2	4
	19	9980090	运动会	1		12	12	12* 1						考查	19	30	1

		20	9980260	心理健康教育	1	4	12	16		2*8					考查	20	30	2	
	基础素质综合实践课合计				5.0	22	82	104											
专业类课程	专业基础课	21	1830011	综合英语 1	6	40	44	84	6*1 4						考试	18	6	1	
		22	1830012	综合英语 2	6	50	58	108		6*18					考试	18	6	2	
			1830013	综合英语 3	4	26	30	56			4*14						18	4	3
		23	1830030	英语语音	2	6	22	28	2*1 4						考试	18	2	1	
		24	1830081	国际商务沟通 1	2	8	20	28	2*1 4						考试	18	2	1	
		25	1830082	国际商务沟通 2	2	10	26	36		2*18					考试	18	2	2	
		26	1831021	英语视听说 1	2	4	24	28	2*1 4						考试	18	2	1	
		27	1831022	英语视听说 2	2	4	32	36		2*18					考试	18	2	2	
		28	1833040	国际领队业务	2	8	20	28			2*14				考试	18	2	3	
		29	1833070	旅游摄影	2	2	26	28			2*14				考试	18	2	3	
		30	1833120	导游考证	2	14	14	28	2*1 8						考试	18	2	1	
		31	1833130	旅游产品策划与设计	2	14	14	28			2*14				考试	18	2	3	

		33	1833150	旅游销售技巧	2	12	16	28			2*14			考试	18	2	4	
		34	1833120	宴会组织与设计	2	10	18	28			2*14			考试	18	2	3	
专业基础课合计					38.0	208	364	572	14	10	12	2	0	0				
专业核心课		36	1823011	旅游英语 1	2	8	20	28			2*14			考试	18	2	3	
		37	1823012	旅游英语 2	2	8	20	28			2*14			考试	18	2	4	
		38	1823021	酒店情景英语 1	2	13	15	28			2*14			考试	18	2	3	
		39	1823022	酒店情景英语 2	2	13	15	28			2*14			考试	18	2	4	
		40	1823040	导游实务	2	16	20	36		2*18				考试	18	2	2	
		41	1823050	跨文化交际	2	8	20	28			2*14			考试	18	2	4	
		42	1823060	旅游电子商务	2	6	30	36			2*14			考查	18	2	4	
		43	1823070	岭南文化与旅游	2	8	20	28			2*14			考试	18	2	3	
专业核心课合计					16.0	80	160	240	0	2	6	8	0	0				
(三选二)	专业拓展课	旅游 (可)	44	1863010	旅行社业务组织与运营	6	0	102	102				6*18		考查	18	6	5
			45	1863020	导游业务实践	6	0	102	102					6*18		考查	18	6

选)	小计			12.0	0	204	204										
酒店 (可 选)	46	1863030	消费者行为分析	6	0	102	102					6*18	考查	18	6	5	
	47	1863050	客户服务与管理	6	0	102	102					6*18	考查	18	6	5	
	小计			12.0	0	204	204										
基 础 (必 选)	48	1863060	茶艺	2	8	20	28				2*14		考试	18	2	4	
	49	1863080	咖啡与酒水	2	8	20	28				2*14		考试	18	2	4	
	50	1843100	旅游创新创业	2	0	36	36					2*18	考试	18	2	5	
	小计			6.0	16	76	92										
专业拓展课合计				18.0	16	280	296	0	0	0	4	18	0				
专 业 综 合 实 践 课	51	1883011	专业技能实训 1	4	0	120	120			30*4			考查	18	30	6	
	52	1883012	专业技能实训 2	4	0	120	120				30*4		考查	18	30	4	
	53	9980221	顶岗实习	15	0	450	450					30*15	考查	18	30	6	
专业综合实践课合计				23.0	0	690	690										
总学分/总学时/课内周学时合计				129.0	668	1678	2346	22	24	22	18	14	0				

14. 【说明】

(1) 选修课说明：要求每位学生在校三年内选择一个方向的专业拓展课程 2 门，共 12 学分，专业拓展课程为企业外置课程，教学场所为校外实践基地。

(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。