

雲南旅游職業學院
Yunnan College of Tourism Vocation

旅游英语专业 人才需求调研报告



一、旅游英语专业人才需求与专业设置定位调研指导思想

本次调研的指导思想是，为使我院旅游英语人才培养的目标和规格凸显高职教育的针对性、实践性和先进性，从了解本专业对应的职业岗位的人才需求状况入手，及时跟踪人才市场需求及岗位要求的变化，来研究分析高职院校旅游英语专业人才培养的规格、能力与素质结构，确定专业培养目标、优化课程体系和教学内容、教学模式，实现主动适应区域、行业经济和社会发展的需要。另外也有必要对云南省内兄弟院校的旅游英语专业的人才培养方案、专业建设和课程建设及教学改革等情况进行考察。调研的主要内容有：

- (1) 云南地区旅游行业的发展趋势，旅游英语人才需求情况；
- (2) 企业的主要就业岗位、典型岗位工作任务对学生核心技能的具体要求、所需的知识结构等；
- (3) 考察、了解省内兄弟院校同类专业的培养方案、课程设置、教学改革等情况；
- (4) 院外实训基地建设讨论。

主要采用现场交流、问卷调查及座谈等方式进行调研，了解旅游企业的现状、旅游英语专业岗位的人才结构及需求情况；企业对高职学生的总体评价；企业对学校教育教育的建议等。调查计划表见表 1。

表 1：调研企业及兄弟院校计划表

时间段	调研单位及部门名称	调研内容	负责人
2016	昆明中国国际旅行社有限公司；云南海外国旅；豆豆假期旅行社；云南世博花园酒店有限公司；云南华地王朝酒店有限公司；昆明阳光酒店等	人才结构、人员招聘情况，企业的主要就业岗位、典型岗位工作任务对学生核心技能的具体要求、所需的知识结构等	安小可；丁木惠；卢东山；钟仙灵；杨黎；池正锦
2016	云南省国土资源职业学院；昆明冶金高等专科学校；云南交通职业技术学院；云南林业职业技术学院等	兄弟院校的专业设置、课程设置与改革、培养方案、招生、就业、师资等情况	安小可；符敏；杨黎

注：调研企业和院校的选择原则：位于云南地区。企业类型：以国际旅行社、旅游饭店为主。院校

的选择原则：有相同专业、有一定影响力能起到示范作用的院校等。

二、旅游英语专业人才需求调研

1、旅游行业发展现状与趋势

世界旅游业从 20 世纪 80 年代中期以来已上升为全球第一大产业。我国自改革开放以来，产业结构发生了巨大变化，旅游业已经成为国民经济新的增长点和经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。

拥有优美的自然风光和丰富的民族文化特色，云南吸引着来自世界各地的游客，旅游业已成为云南省的支柱产业之一。近年来，云南省旅游业在“创新发展”、“精品名牌”、“市场多元化”、“项目带动”四大战略的带动下，保持了持续、快速、健康的发展势头。

云南旅游产业规模进一步壮大，全省已基本形成了食、住、行、游、购、娱完整的旅游产业体系。云南省立足国内外旅游大格局，以创新旅游区域体系为目标，制定了“全面发展国内旅游、积极发展入境旅游、有序推进出境旅游”的方针并实施一系列加快旅游发展的支持政策。通过这些措施的实施，要把云南初步建设成为中国和亚洲地区重要的国际区域性旅游胜地和旅游目的地，把云南省建成中国通向东南亚、南亚的国际旅游集散中心。

2、旅游英语人才需求情况

中国最近一次导游从业人员情况调查数据显示，在来华旅游人数排前 20 位的国家中，除英语语言国家外，排在第 5、6、7 位的马来西亚、菲律宾、新加坡，第 11、15、位的泰国、印度等国家都通用英语，这些国家来华旅游团队大多需要旅游英语服务。近期统计我国旅游英语从业人员仅有不到两万人。由此可以看出，目前我国旅游英语从业人员缺口量大，而且知识结构不合理。人才的短缺将成为制约我国旅游业发展的关键问题。培养适应社会经济发展需要，服务于现代化涉外旅游第一线的旅游英语人才，将填补旅游市场需求空缺，对推动我国旅游业进一步向纵深方向发展起到积极作用。据统计，云南全省拥有星级酒店 663 家，其中五星级 11 家；旅行社 531 家，具有出境组团业务权的 16 家，直接和间接从业人员达到 170 多万人，超过当年全省劳动就业总人数的 7%。

为进一步了解旅行社及旅游饭店行业对旅游英语人才的需求情况，我们广泛选取云南省内的多家旅游企业进行调研，并向其人事经理发放问卷调查。其中较有代表性的企业有昆明市的昆明中国国际旅行社有限公司、云南海外国旅、豆豆假期旅行社、云南世

博花园酒店有限公司、云南华地王朝酒店有限公司、昆明阳光酒店；楚雄侏罗纪世界投资有限公司；丽江滇西北国际旅行社；西双版纳海外旅行社等。问卷调查中，我们就旅游企业人才结构、人员招聘情况，企业的主要就业岗位、典型岗位工作任务对学生核心技能的具体要求、所需的知识结构等问题展开调查。通过调查，我们发现旅行社及旅游饭店行业对旅游英语人才均有一定欠缺。因此，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，掌握过硬的旅游知识和技能，并能够运用所学的专业理论知识和英语技能，从事旅行社、旅游景区景点、旅游饭店的旅游英语工作，具备良好综合素质，能够较快适应旅游英语行业需求的技能型实用性人才已成为当务之急。

3、旅游英语从业人员基本情况

旅游业离不开旅游服务人员，旅游服务人员依赖旅游业生存。旅游服务人员的从业素质直接关系到相应地方旅游业的接待层次和水平，因而旅游目的地也在渴求着优秀旅游服务人员的涌现。然而，由于历史和客观两方面的因素，造成旅游服务人员业务素质不高，执业水平低下，综合形象欠佳的印象。以导游人员为例，从学历结构看，我国导游人员的学历仍然偏低，其中高中、中职、中专学历者占41.7%，大专学历者占39.4%，本科以上学历者占18.9%。外语类导游人员的学历比中文导游员稍高，但大专及以下学历仍占52%。从等级结构来看，初级导游人员占导游队伍的绝大多数，为96.3%；中、高、特级导游员人数尚不到4%。

调查发现，旅游行业从业人员的学历结构主要有：高中、大专、本科及以上，如表所示，高中及中职毕业占60-70%、大专或高职毕业占15-20%、本科以上毕业占的比例较少。一般旅游企业均要求员工的学历为高中或中职以上毕业，都需要从实习导游员或实习饭店服务员做起。如果从事旅游英语相关岗位，必须具备旅游英语相关资格证书，如全国英语导游资格证书、酒店英语等级证书等。

4、旅游英语专业对应的职业岗位分析

据调查，在旅游企业适应于高职旅游英语毕业生的职业岗位主要有：实习导游员、中英文景点导游、中英文地陪导游、中英文全陪导游、导游部经理、计调、外联、涉外饭店、涉外会展、涉外商务从业人员等，其中主要岗位有实习导游员、中英文景点导游、中英文地陪导游、中英文全陪导游、计调、涉外饭店从业人员等。尤其是优秀人才非常空缺。其中对旅游英语专业人才需求越来越大，尤其是高素质高技能的外语人才。企业一般要求旅游英语从业人员具备大专以上学历，具备导游人员职业资格证书或涉外酒店

相应部门资格证书，企业非常注重学生的实操技能。

5、旅游英语专业对应的职业资格证书分析

旅游英语专业在社会上通用职业资格证书有：全国中文导游资格证书、全国英文导游资格证书、计调资格证书等。

要成为一名合格的导游，必须要拥有导游资格证。导游资格证是国家对从事导游服务人员从业资格的证明，有效期终生。目前，我国酒店行业也对其从业人员积极推行持证上岗制度。酒店前厅、客房、餐饮部门证书及酒店英语等级证书也越来越受到用人单位的重视。

6、旅游英语专业人才招聘渠道分析

旅游英语专业对应岗位的招聘渠道主要有：人才市场、招收相关学校应届毕业生、熟人推荐、网络、人才中介公司等。

对高职生来说，企业在招聘时一般通过面试，查阅学生的学业成绩及评价、所持的技能证书及具备的技能，有的还进行测试或考察试用，最后决定正式录用那些会做人、能干事、能吃苦的学生。

通过调研，企业对旅游英语高职毕业生的具体要求如下：（1）知识水平方面。希望具备旅游服务，如导游服务或饭店服务专业知识；英语专业知识；会展商贸知识。（2）技能水平方面。希望具备旅游服务实际操作技能；英语听、说、读、写译等实际运用技能；计算机实际运用技能。（3）工作态度方面。希望毕业生具备良好的工作习惯、工作态度、团队合作能力及沟通交流能力。

7、旅游英语专业人才需求调研小结

本次专业调研，主要通过以下几个方式来完成：（1）企业、行业、院校拜访、面对面交流了解；（2）发放问卷调查（问卷及 e-mail）。企业调查人员结构主要是：旅行社人事经理、旅游饭店人事经理、资深旅游业从业人员。调研过程注重实际情况，避免信息有误。在调研中重点关注：企业急缺岗位及用人需求、岗位要求、技能要求等。调研范围以云南旅游企业、院校为主，企业的选择兼顾了旅行社业及旅游饭店业。

调查结果表明，旅游企业对旅游英语相关专业高职学生的用人需求量很大，相对于本科生或中专生，高职生更加务实工作、能吃苦、学习能力较强，适合旅游服务行业工作。部分学生企业不欢迎，主要表现学生技能及素质方面欠缺。目前主要存在部分紧缺岗位，如英文地陪导游、英文全陪导游、计调、英文网络客服、涉外酒店前厅总台接待、涉外西餐厅服务、涉外会展接待等。目前大部分旅游服务职位要求必须持证上岗，但企

业普遍认为即使取得相应证书后，学生的实际操作能力还不能符合企业岗位要求，还需经过一段时间的实地岗位学习实践，才能独自完成工作任务。

表 2：调研中具有代表性的企业调研结果汇总

企业名称	职业岗位	从业人员的基本情况						
		学历结构	年龄	性别比例	岗位过去三年人才招聘情况	未来人才需求趋势	学历与职业资格证书有何要求	学生最应具备哪些能力
云南海外旅行社	计调、外语导游、涉外会展、网络外语客服	中职或高职以上	40 周岁以下	不限	计调、外语导游	涉外会展、网络外语客服	要求相关职业资格证书	学习、执行、自律能力
昆明中国国际旅行社有限公司	销售、计调、导游、后勤	中职以上	40 周岁以下	不限	销售、计调、导游	销售、计调、导游	要求相关资格证书	实践、应变能力；良好心理素质
豆豆假期旅行社	计调、导游	中职以上	40 周岁以下	不限	计调、导游	计调、导游	要求相关资格证书	英语口语能力、计算机运用能力
云南世博花园酒店有限公司	客房、餐饮、前厅、酒店西餐厅服务员；总台接待、酒店销售	中职以上	40 周岁以下	不限	客房、餐饮、前厅服务员	总台接待、酒店销售	要求相关资格证书	专业技术能力、沟通交流能力

云南华地王朝酒店有限公司	客房、餐饮、前厅、酒店西餐厅服务员；涉外会展、商务中心服务员	中职以上	40 周岁以下	不限	客房、餐饮、前厅服务员	涉外餐厅服务；涉外会展、商务中心服务	要求相关资格证书	专业技术能力、英语口语能力
昆明阳光酒店	客房、餐饮服务；前厅接待	中职以上	40 周岁以下	不限	客房、餐饮服务	前厅接待	要求相关资格证书	专业技术能力、沟通交流能力
侏罗纪世界投资有限公司	管家服务员；景区英文讲解员；游客中心咨询	中职以上	40 周岁以下	不限	管家服务员；游客中心咨询	景区英文讲解员	要求相关资格证书	专业技术能力、沟通交流能力
丽江滇西北国际旅行社	秘书；旅游线路设计；旅游产品销售	中职以上	40 周岁以下	不限	秘书	旅游线路设计；旅游产品销售	要求相关资格证书	解决具体问题的能力、良好的工作习惯和态度
西双版纳海外旅行社	外语导游	高职以上	40 周岁以下	不限	外语导游	外语导游	要求相关资格证书	英语口语能力、解决具体问题的能力

三、云南省高职旅游英语类专业现状调研

1、云南省高职旅游英语类专业点分布情况

2013年，云南省69所高校中，独立设置的高职院校有38所，其中民办高职院校达到12所。58所院校在举办高等职业教育，其中25所院校开办旅游类专业，涉及旅游英语类专业的有多所院校。我们分别选取云南省国土资源职业学院、昆明冶金高等专科学校、云南交通职业技术学院、云南热带作物职业学院、云南林业职业技术学院等五所院校进行调研。这几所院校均设立旅游英语、商务英语或应用英语专业，培养英语应用类人才，培养的毕业生部分从事旅游英语工作。但总体而言，无论从招生规模、在校生人数、师资配备、实验室硬件等方面分析，目前旅游英语专业的办学状况并不能满足日益增大的社会需求。

2、云南省旅游英语类专业招生与就业岗位分布情况

该专业近2年来各院校的在校生数和招生数均为60人左右，招生数量每年均保持较稳定，报到率一般在80%左右，毕业一次性就业率较高，一般可达90%以上，但是学生跳槽现象较频繁，这也是学校与企业维持长期深度合作关系的主要障碍之一。近三年来该专业毕业生主要在旅行社就业，少数在景区和旅游饭店及其他企事业单位。其中工作岗位有：英语导游、计调、外联、旅游饭店服务员、相关旅游企业工作人员等。

四、旅游英语专业的调研总结与问题的分析

1、高职旅游英语专业人才培养目标及职业能力培养意见

根据以上调查结果，我院旅游英语专业的开设符合旅游行业发展需求，主要问题是，学生所学的实际知识是否能真正应用到工作中，学生的实操技能是否符合企业要求。因此，经调研总结，本专业人才培养目标应侧重于旅游英语综合运用能力、旅游业务能力、及其他综合技能的培养。本专业应面向旅游企事业单位、涉外酒店及相关现代服务行业的一线岗位，培养德、智、体、美全面发展，身心健康，掌握旅游英语必备的英语语言基础知识和旅游行业相关的理论专门知识，熟练掌握旅游、酒店管理等实际工作中的基本技能和初步能力，具备良好的旅游、酒店职业道德和较高人文素质的高级服务专门人才。此外所培养的人才还需具有“爱众亲仁”的道德精神和“博学笃行”的专业品质，以及从事中英文导游、计调、网络外语客服、酒店服务与管理工作的素质和技能。

在旅游英语综合运用能力培养中，应重视培养英语听力、口语、阅读、应用文写作及翻译能力；在旅游业务能力方面，应重视旅游市场营销能力、旅行社管理能力、旅游法规运用能力、导游知识运用能力、导游业务能力及旅游活动组织能力的培养；在综合

技能方面，应强调计算机运用能力、旅游公关能力、办公事务处理能力及机动车驾驶技能的培养。

2、旅游英语专业课程设置意见

(1) 加强培养目标定位的针对性，根据企业紧缺岗位职业能力的要求设置课程和确定教学内容。与企业对接，与行业的发展趋势对接。明确主要岗位方向：中英文景点讲解、中英文导游、计调、产品、市场营销等。按照岗位要求设置课程体系及教学内容。

(2) 整合课程体系。构建以旅游相关岗位工作过程为主线的课程体系。通过对岗位群的职业能力分析，确定本专业所培养的学生应具有的知识、职业技能、职业素质，实现与企业岗位需求直接对接的能力模块，打破传统学科体系，与企业岗位细分能力无缝对接，体现针对性、实效性，构建基于岗位需求和工作过程的课程体系。

旅游英语能力的提高是一个不断学习和积累的过程，它应该随着学习时间的增加而提高。学生在校期间围绕旅游相关岗位能力培养的需要，确定各年级职业能力培养重点循序渐进，分阶段培养学生技能，强调理实一体。第一年在校完成专业基础知识学习和旅游相关学科的学习，具备基本的旅游英语运用能力。第二年主要为英语翻译及旅游英语讲解的学习，并继续加强对专业的认识，掌握旅游英语基础职业能力和服务基本能力。参加以全国导游资格证书与计调等级证书考试为主的一系列考试，取得相应资格证书，鼓励学生参加英文导游资格证考试。第三年完成了全部课程的学习，开展顶岗实习。

(3) 增加部分素质拓展领域课程，提高学生综合素质并拓宽就业途径。

旅游行业与其他产业不同，它不是一个单一产业，而是一个产业群，由多种产业组成，具有多样性和分散性，旅游业包括景点经营、旅行社和旅馆服务业、餐饮服务业等其他许许多多的经营行业。随着旅游行业的发展，这些岗位需求的数量在增加，质量也在提升。据调查统计，许多旅游英语专业学生毕业后也进入了旅游行业其他工作岗位，在校期间可以适当增加旅游类专业相关课程，如酒店服务与管理、旅游商品促销、旅游电子商务等，拓宽学生就业面。同时为了学生素质的综合提升以及职业能力的可持续发展，还可考虑增加一些提高综合素质的课程，如云南民族文化介绍、服务礼仪、二外选修、民族音乐与舞蹈等课程。

3、旅游英语专业教学设置意见

根据调研，对我院旅游英语专业教学设置意见如下：

(1) 教学课程及内容要紧跟行业发展趋势，与旅游英语专业就业定位为导向

高职类旅游英语专业毕业生所对应岗位主要有旅游接待讲解、其次是旅行社计调、

产品、市场营销等岗位，也可以到旅游饭店及一些涉外企事业单位从事讲解、销售、服务等相关工作。

职业岗位分析

旅游英语专业就业入职岗位主要以旅游行业导游岗位群为主，包括景点中英文导游、地陪中英文导游、全陪中英文导游、国际旅行社从业人员。

岗位的典型工作任务见表1。

表1 旅游英语专业入职岗位及职业功能分析一览表

旅游行业涉及到吃、住、行、游、购、娱六要素，作为服务行业对从业人员有许多共同性的要求，如：形象端正、爱岗敬业、吃苦耐劳、耐心细致、上进好学、善于合作等等。旅游英语专业毕业生面向导游、计调、产品、市场营销等服务岗位。此外还可以面向其他涉外服务领域的岗位群来拓展就业面。

就业岗位	典型工作任务	典型工作任务描述	具体工作任务	知识、技能、态度
导游	1、提供旅行服务	落实接待计划； 安全提醒； 倡导文明旅游； 反馈服务质量信息； 处理突发事件	1、落实接待计划	技能：1、分析客源；2、确认酒店、餐饮、交通等信息； 3、及时与计调核对计划；4、做好物质准备 知识：掌握目的地的酒店、交通、餐饮、购物店、景点等基本信息 态度：认真细致、有责任心、及时性、有计划性
			2、安全提醒	技能：交通安全、天气、食品安全、游览环境、物质准备等提醒 知识：掌握交通安全、天气、食品安全、游览环境等信息 态度：认真细致、有责任心、安全意识高
			3、倡导文明旅游	技能：1、及时告知旅游目的地的民族、民俗和宗教习惯； 2、强调旅游目的地的民族禁忌；3、尊重当地的文化习俗； 4、遵守当地的法律法规 知识：掌握时事政治、法律法规、文化差异 态度：包容、换位思考、入乡随俗、求同存异

			4、反馈服务质量信息	技能: 1、收集、统计、整理、汇报信息; 2、完成带团日志; 3、及时反馈服务质量问题 知识: 掌握统计知识、写作知识 态度: 认真细致、有耐心、有责任心、有警觉性
			5、处理突发事件	技能: 1、保护现场; 2、及时救护; 3、及时拨打应急电话; 4、安抚游客; 5、及时报告旅行社; 6、写出事故报告 知识: 掌握逃生、自救、救护知识; 熟记应急电话号码; 掌握突发事件的处理程序 态度: 认真细致、有责任心、及时主动、沉着冷静、配合、耐心
	2、提供生活服务	具体落实食宿、交通、购物、娱乐服务; 提供旅游信息服务	1、具体落实食宿、交通、购物、娱乐服务	技能: 1、告知酒店、餐厅的相关设施; 2、统筹协调吃、住、行、游、购、娱的合理安排; 3、及时更新信息 知识: 掌握旅游目的地餐馆、交通、娱乐场所及购物场所等情况; 态度: 认真细致、有责任心、爱心
			2、提供旅游信息服务	技能: 1、收集、整理、提炼旅游信息; 2、提供旅游目的的吃、住、行、游、购、娱等信息咨询; 3、及时更新信息 知识: 了解掌握旅游信息 态度: 认真细致、有责任心、诚实客观

	3、提供导游讲解服务	对景区景点、文化等进行介绍讲解	对景区景点、文化等进行介绍讲解	技能：1、办理进入景区景点的手续；2、提醒游览时间、安全、集合地点等相关注意事项；3、告知联系电话和旅行车车牌号；4、带领游客参观游览；5、进行沿途、景点和文化讲解 知识：掌握办理进入景区景点的手续流程、清楚游路、掌握讲解内容 态度：认真、规范、标准、热情、准确
计调	旅游服务计划调度	调整旅游行程；核算及控制成本；联络客源供应和旅游服务；处理突发事件及投诉	1、调整旅游行程	技能：1、合理配搭旅游产品各项资源；2、合理安排旅游行程 知识：熟悉调整行程的原则；熟悉旅游产品各要素 态度：细心、耐心、沉着冷静、积极主动
			2、核算及控制成本	技能：1、合理运作成本；2、计算成本 知识：掌握成本运作和核算知识；掌握供应商的价格变化 态度：周密严谨、应变、警觉性
			3、联络客源供应和旅游服务	技能：1、确定行程；2、执行行程 知识：掌握沟通技巧；掌握计算机操作；掌握优质合作资源信息 态度：细心、耐心、沉着冷静、积极主动
			4、处理突发事件及投诉	技能：执行突发事件的应急预案 知识：熟知各种应急预案的处理方式；掌握政策、法律法规 态度：认真细致、有责任心、及时主动、沉着冷静、配合
市场营销	分析市场	调查市场；分析客源地市场；分析目的地市场	1、调查市场	技能：收集、统计、整理、分析数据（价格、人数、标准、团期等）； 知识：了解全国各地文化背

				<p>景：掌握市场营销知识、礼节礼仪知识、旅游业常识； 了解客户需求；了解行业动态</p> <p>态度：责任心、敬业、吃苦耐劳</p>
			2、分析客源地市场	<p>技能：收集、统计、整理、分析数据（价格、人数、团期等）；</p> <p>知识：了解客源地文化背景；掌握市场营销知识、礼节礼仪知识、旅游行业常识；了解客源地国的法律法规；掌握基本梳理统计知识</p> <p>态度：责任心、敬业精神</p>
			3、分析目的地市场	<p>技能：收集、统计、整理、分析数据；</p> <p>知识：了解目的地文化背景；掌握市场营销知识、礼节礼仪知识、旅游行业常识；了解目的地的法律法规；掌握基本梳理统计知识</p> <p>态度：责任心、敬业精神</p>
	营销产品	掌握产品； 营销策划； 宣传产品； 销售产品	1、掌握产品	<p>技能：使用常规设计软件；了解产品的亮点卖点；了解同类型产品；掌握产品六大要素的每个细节；</p> <p>知识：掌握营销相关知识、礼仪礼节知识、旅游行业常识；</p> <p>态度：自信</p>
			2、营销策划	<p>技能：制作策划文案；</p> <p>知识：掌握市场营销相关知识；掌握策划技巧和文案写作知识；</p> <p>态度：责任心、敬业精神</p>
			3、宣传产品	<p>技能：制作宣传品；利用媒体等渠道宣传产品；</p> <p>知识：掌握常规图文软件和社交软件</p> <p>态度：开朗外向、灵活、应变</p>
			4、销售产品	<p>技能：介绍产品；关心顾客需求；回答顾客疑问；</p>

				<p>知识：掌握市场营销相关知识；掌握销售技巧；掌握顾客心理</p> <p>态度：责任心、敬业精神、应变能力、耐心、包容</p>
	服务客户	提供产品资讯（直销）； 跟踪质量； 反馈信息； 二次营销； 客户管理及维护	1、提供产品资讯（直销）	<p>技能：面对面服务；使用电话、常用社交软件；精准回答客人提出的相关问题；</p> <p>知识：了解产品的亮点卖点；了解同类型产品；掌握产品六大要素的每个细节；掌握营销相关知识、礼仪礼节知识、旅游行业常识、心理学知识</p> <p>态度：耐心、执着、应变、心理承受力</p>
2、跟踪质量			<p>技能：面对面服务；使用电话、常用社交软件；精准回答客人提出的相关问题；</p> <p>知识：掌握产品六大要素的每个细节、礼仪礼节知识、旅游行业常识、心理学知识；</p> <p>态度：耐心、灵活应变、心理承受力</p>	
3、反馈信息			<p>技能：使用电话、常用社交软件；精准反馈客人问题所在</p> <p>知识：掌握产品六大要素的每个细节</p> <p>态度：耐心、责任心、敬业精神</p>	
4、二次营销			<p>技能：使用电话、常用社交软件；精准回答客人提出的相关问题；有针对性的介绍公司产品</p> <p>知识：掌握营销相关知识、礼仪礼节知识、旅游行业常识、心理学知识；掌握公司产品信息</p> <p>态度：耐心、应变</p>	

			5、客户管理及维护	<p>技能：使用电话、常用社交软件；合理运用客户信息；组织客户活动；制作和维护客户档案</p> <p>知识：掌握营销相关知识、礼仪礼节知识、统计类知识；掌握客户信息</p> <p>态度：耐心、细心、责任心、敬业精神</p>
产品	定位产品	调查及分析市场产品	调查及分析市场产品	<p>技能：收集、统计、整理、分析数据(客源需求及供给)；</p> <p>知识：了解同类产品、市场营销知识、旅行行业常识；了解客户需求；了解行业动态；了解营销手段；了解旅游六大要素的供应情况</p> <p>态度：责任心、敬业精神；广泛知识的爱好；统筹、应变能力；</p>
	实地考察	考察吃住行游购娱信息； 确定消费标准； 采购旅游产品资源	1、考察吃住行游购娱信息	<p>技能：1、制作考察计划；2、观察并记录旅游六大要素的相关情况（如酒店设施等）；3、分析客源地需求；4、撰写考察报告</p> <p>知识：掌握旅游目的地文化和语言；了解客源地客人需求；了解旅游六大要素的供应情况</p> <p>态度：责任心、敬业精神、坚持、吃苦耐劳</p>
			2、确定消费标准	<p>技能：1、评估旅游目的地产品资源；2、分析最新消费动态</p> <p>知识：了解旅游目的地的产品资源供应；了解客源地客人需求；了解目的地消费水平；</p> <p>态度：责任心、细心</p>

			3、采购旅游产品资源	技能：1、运用谈判技巧；2、评判采购旅游产品资源的优劣； 知识：掌握谈判知识；掌握采购旅游产品资源的知识； 态度：责任心、诚实守信；自律；
	核算价格	细分产品； 核算成本； 制定售价	1、细分产品	技能：1、根据客人需求设计不同产品；2、整合产品资源 知识：了解客源地客人需求；掌握设计产品的知识；掌握产品资源的相关知识 态度：统筹、细心；责任心；灵活
2、核算成本			技能：核算旅游产品各要素的成本 知识：掌握成本预算知识；掌握各种产品的成本 态度：耐心细致；统筹；	
3、制定售价			技能：1、分析顾客消费心态；2、判断游览行程附加值；3、确定产品价格； 知识：了解同类产品售价；掌握顾客心理学；了解本企业目标；了解行业动态 态度：统筹；耐心细致；	
	制定策略	确定宣传及营销计划； 选定宣传及营销渠道	1、确定宣传及营销计划	技能：1、提炼出产品的亮点；2、确定宣传和营销方案 知识：掌握策划和营销知识； 态度：责任心、敬业精神、统筹；
			2、选定宣传及营销渠道	技能：1、比较、筛选渠道；2、运营成本控制； 知识：了解传播渠道知识；掌握成本运营知识 态度：责任心、敬业精神、统筹；

其拓展岗位的定位和工种见表 2。

表 2 旅游英语专业毕业生面向拓展领域岗位定位

工作	岗位级别	所在部门或工种	备注
----	------	---------	----

岗位			
旅行社 (主要)	常规	计调 外联 网络客服	1、常规工作以服务型工作为主,对实际动手操作的要求较高; 2、旅游英语专业高职高专毕业生在常规岗位几乎都是一个过渡期,从常规级别到发展级别的时间主要取决于个人能力和综合素质; 3、该专业学生从事旅行社其他岗位工作概率较高。
	发展	部门主管 部门经理	
宾馆 饭店	常规	前台接待 销售业务员	
		餐厅及客房服务	
发展	领班 部门经理		
旅游 商店	常规	导购 产品促销	
	发展	柜长 店长	
其他 旅游 企业	常规	销售业务员 前厅接待员	
	发展	领班 部门经理	
其他非旅 游企业	常规	前厅咨询 公关接待 销售业务员	
	发展	主管 部门经理	

(2) 课程教学方式及模式要实现多样化

具体措施包括：专业学习领域课程尽量做到理论实践一体教学、专业实训可到景点现场教学、相关企业现场教学、企业兼职老师授课。

(3) 强化实践环节

实践环节对于旅游英语专业非常重要。旅游英语专业的实训课程体系,应以专业知识为媒介,以职业需求为目标,实现理论与实践、知识与能力之间的沟通,真正促进学生基础旅游知识和实践结合运用,提高职业竞争能力。在我院旅游英语专业课程设置中,我们考虑为该专业安排三次实习,即一年级的专业认识实习;二年级的景点讲解实习和三年级的毕业顶岗实习。在实习实训安排中,应该争取与旅行社及旅游饭店等相关旅游企业合作,一方面要保证企业实践课程的学时数;另一方面,实践教学内容由专兼职教师在企业联合完成,专兼职教师实训以工作任务和工作能力需求为导向,以学生为中心,采用案例法、实境操作法、项目教学法等多种方法,保证所有实习实训均能取得良好效果。

(4) 充分利用第二课堂,加强职业能力培养

职业能力内涵决定了旅游相关职业能力的关键在于能力的“综合”,旅游英语专业

学生应具备的职业能力不是单一的某种能力，也不是一个个毫不相干的孤立能力的简单叠加，而是相互联系、相互影响的有机整体。尤其是某些职业能力要素，诸如职业态度、职业道德、团队意识、组织能力等的养成是很难通过一门具体的课程具体体现的，通常通过校园教育各种课外活动展示出来。比如，通过优秀导游讲座及导游角色扮演：了解导游的职责和义务，感受导游职业崇高，增加职业荣誉感和自豪感，培养职业品质；结合迎新及欢送毕业生来展示学生的专项技能及才艺。组织旅游、导游知识竞赛，巩固学生所学到的职业知识，并加深对职业知识的理解。通过演讲、辩论、知识竞赛、旅游技能大赛，提高学生的语言表达能力和书面表达能力。另一方面，还可采取兴趣小组培养模式，组织学生成立相关民歌演唱、交谊舞、茶艺等兴趣小组，提高学生学习兴趣，促进全面发展。

（5）旅游英语教师与实训资源合理有效配置

旅游英语专业是服务性和操作性都较强的专业，要求教师能具有丰富专业知识和实践经验。目前本专业具有企业多年丰富经验的教师比例少，因此对师资的培养及建设非常重要。并且旅游英语专业对校内实训条件也有一定要求，因此，对我院旅游英语专业师资与实训条件配置意见如下：

1. 根据专业的特点以及教师个人特点，专业教师在完成个人教学任务的同时，鼓励教师业余时间深入企业锻炼、学习，多参与企业生产工作，拓宽教师知识面，注重个人专业技术能力、业务能力的提高，从而更好地开展教学。

2. 加强师资队伍建设。聘请具有丰富实践经验、企业人员来校教学，提高专业的教学能力，形成一支稳定的兼职教师队伍，建设专兼结合、各有所长，专兼比1：1的教学团队。尤其是专业学习领域课程要实现专兼职教师共同授课模式，实现理论与生产实践相结合、教师与企业技术人员相结合、课堂教学与企业生产实践相结合的模式。同时要加强对兼职教师管理。

3. 旅游英语专业校内实训条件有限，现有的语音室尚未达到理实一体教学要求，考虑增加以下校内实训室。

一是全数字化语音实训室，主要培养学生外语语言能力，尤其是听说能力。

二是涉外旅游翻译实训室，通过提供同声传译资料 and 具体描述，培养学生旅游口译能力和笔译能力。