

专科课程教学大纲（实验课）

一、课程基本信息

| | | | | | |
|-----------|--|---------|------------|---------------|---|
| 课程名称 | 酒店英语 | | | | |
| | English for Hotel Industry | | | | |
| 课程代码 | 0010158 | 课程学分 | | 2 | |
| 课程学时 | 32 | 理论学时 | 24 | 实践学时 | 8 |
| 开课学院 | 职业技术学院 | 适用专业与年级 | | 旅游管理专业 二年级 | |
| 课程类别与性质 | 专业选修 | 考核方式 | | 考试 | |
| 选用教材 | 教材《宾馆英语》，《宾馆英语》编写组， 高等教育出版社 | | | 是否为 马工程教材 | 否 |
| 先修课程 | 宾馆饭店管理 | | | | |
| 课程简介 | <p>酒店英语是一门实操性很强的“新文科”专业英语课程，整合了酒店管理、酒店服务礼仪，酒水知识与调酒技能等课程，顶岗实习、毕业设计都是本课程知识与技能的综合实践应用。</p> <p>该课程以培养学生运用英语进行前厅服务、餐厅服务、客房服务和康乐购物服务等基本技能为目标，包括酒店大部分业务部门的工作岗位过程，是学生用英语解决涉外酒店工作的需要。在教学活动中，以学生为主体，以工作过程为导向采用任务驱动项目教学、情境教学、角色扮演等多样化的教学方法，注重发挥学生的主体意识，强调团队协作，注重在教学过程中学生的职业素养养成。通过本课程的学习，使学生掌握扎实的酒店行业基本知识，提高学生的酒店英语运用能力，毕业后能较好地适应并用英语完成酒店各岗位工作。</p> | | | | |
| 选课建议与学习要求 | 《酒店英语》是旅游管理专业的一门选修课程，本课程安排在第二学年第二学期。要求学生具备一定英语基础、独立思考问题并通过小组讨论解决问题的能力。在学习中掌握与酒店相关的英文沟通技能。 | | | | |
| 大纲编写人 | 刘沙 | 制/修订时间 | 2024/03/11 | | |
| 专业负责人 | 陶晓妹 | 审定时间 | 2024/03/11 | | |
| 学院负责人 | 陈莲君 | 批准时间 | 2024/03/11 | | |

二、课程目标

| 类型 | 序号 | 内容 |
|-------------------|----|--|
| 知识目标 | 1 | L02 具有人文科学素养，具备从事某项工作或专业的理论知识、实践能力。 |
| | 2 | L024 酒店、餐饮企业管理与业务操作能力 |
| 技能目标 | 3 | L07 具备一定的信息素养，并能在工作中应用信息技术和工具解决问题。 |
| 素养目标 (含课程思政目标) | 4 | L03 理解他人的观点，尊重他人的价值观，能在不同场合用书面或口头形式进行有效沟通。 |

三、实验内容与要求

(一) 各实验项目的基本信息

| 序号 | 实验项目名称 | 实验类型 | 学时分配 | | |
|----|------------|------|------|----|----|
| | | | 理论 | 实践 | 小计 |
| 1 | 酒店前台对客服务 | ① | 5 | 3 | 8 |
| 2 | 酒店客房部的服务类型 | ④ | 3 | 1 | 4 |
| 3 | 酒店西餐对客服务 | ① | 3 | 1 | 4 |
| 4 | 酒店西餐酒水服务 | ① | 1 | 1 | 2 |
| 5 | 酒店可提供的娱乐活动 | ② | 1 | 1 | 2 |
| 6 | 酒店宴会接洽与服务 | ③ | 1 | 1 | 2 |
| 7 | 酒店销售的服务技巧 | ④ | 1 | 1 | 2 |
| 8 | 酒店客诉处理 | ⑤ | 1 | 1 | 2 |

实验类型：①演示型 ②验证型 ③设计型 ④复合型

(二) 各实验项目教学目标与教学内容以及要求

| 实验 1：酒店前台对客服务 | | |
|---------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| 第 2 章 前厅部- 客房预 订 | 第一节 客房预订的流 程 第二节 如何处理客房预 订 | 1. 了解客人办理入住的流程 2. 掌握预定常规操作及对话 |

| | | | |
|-----------------------------|---|--|--|
| 第 3 章 前厅部- 退住流 程 | 第一节退住时需要的常 规信息 第二节如何办理退住 | 1. 了解客人办理退住的流程 2. 掌握办理退住的常规操作及对话 | |
| 第 4 章 前厅部- 每日工 作 | 第一节前厅部的工作 第二节对客服务的目的 | 1. 了解前厅部的每日常规工作 2. 了解前厅部给客人提供高质量服务的 目的 | |
| 第 5 章 前厅部- 收银及 抛账 | 第一节如何制作账单 第二节怎样成为一个收 银员 | 1. 了解如何制作账单 2. 了解如何成为一名收银员 | |
| 实验 2: 酒店客房部的服务类型 | | | |
| 第 6 章 客房部- 管家服 务 | 第一节 客房部的工作 内容 第二节 管家服务 | 1. 了解客房部的常规工作 2. 掌握如何提供管家服务 | |
| 第 7 章 客房部- 个性化服 务 | 第三节 个性化服务的 含义 第四节 如何提高个性 化服务 | 1. 了解个性化服务所包含的内容 2. 掌握如何提供个性化服务 | |
| 实验 3: 酒店西餐对客服务 | | | |
| 第 8 章 餐饮部- 常规工 作内容 | 第一节 餐饮部的常规 工作内容 第二节 什么是餐饮部 的对客服务 | 1. 了解餐饮部的服务是什么 2. 餐饮部的工作 | |
| 第 9 章 餐饮部- 西餐对 客服务 | 第一节 西餐的对客服 务 第二节 如何提供 | 1. 了解西餐对客服务 2. 掌握如何给客人提供西餐服务 | |
| 实验 4: 酒店西餐酒水服务 | | | |
| 第 10 章 餐饮部- 酒水服 | 第一节 酒水服务的内 容 第二节 如何提供 | 1. 了解什么是酒水服务 2. 掌握如何提供酒水服务 | |

| | | |
|------------------|---------------------------------|---|
| 务 | | |
| 实验 5: 酒店可提供的娱乐活动 | | |
| 第 12 章 康乐部 | 第一节 酒店可以提供的娱乐活动 第二节 康乐部的对客服务 | 1. 了解酒店康乐部可以给客人提供的娱乐活动 2. 了解在康乐部提供的对客服务是什么 |
| 实验 6: 酒店宴会接洽与服务 | | |
| 第 13 章 宴会部 | 第一节 提供给会议组织方的服务内容 第二节 如何接洽 | 1. 了解宴会部可以提供的服务 2. 了解如何接洽宴会需求的客人 |
| 实验 7: 酒店销售的服务技巧 | | |
| 第 14 章 市场销售部 | 第一节 酒店销售的商品种类 第二节 基础的销售技巧 | 1. 了解酒店售卖的是什么 2. 掌握基础的销售技巧 |
| 实验 8: 酒店客诉处理 | | |
| 第 15 章 客诉处理 | 第一节 客诉产生的几大原因 第二节 如何处理 | 1. 了解客人投诉的几大原因 2. 掌握如何解决投诉 |

(三) 各实验项目对课程目标的支撑关系

| 实验项目名称 \ 课程目标 | 课程目标 1 | 课程目标 2 | 课程目标 3 | 课程目标 4 |
|---------------|--------|--------|--------|--------|
| 酒店前台对客服务 | ✓ | ✓ | | |
| 酒店客房部的服务类型 | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 酒店西餐对客服务 | ✓ | ✓ | | |
| 酒店西餐酒水服务 | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 酒店可提供的娱乐活动 | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 酒店宴会接洽与服务 | ✓ | ✓ | | ✓ |
| 酒店销售的服务技巧 | ✓ | ✓ | | ✓ |

| | | | | |
|--------|---|---|--|--|
| 酒店客诉处理 | ✓ | ✓ | | |
|--------|---|---|--|--|

四、课程思政教学设计

酒店英语是一门实操性很强的“新文科”专业英语课程，整合了酒店管理、酒店服务礼仪，酒水知识与调酒技能等课程，顶岗实习、毕业设计都是本课程知识与技能的综合实践应用。

该课程以培养学生运用英语进行前厅服务、餐厅服务、客房服务和康乐购物服务等基本技能为目标，包括酒店大部分业务部门的工作岗位过程，是学生用英语解决涉外酒店工作的需要。在教学活动中，以学生为主体，以工作过程为导向采用任务驱动项目教学、情境教学、角色扮演等多样化的教学方法，注重发挥学生的主体意识，强调团队协作，注重在教学过程中学生的职业素养养成。通过本课程的学习，使学生掌握扎实的酒店行业基本知识，提高学生的酒店英语运用能力，毕业后能较好地适应并用英语完成酒店各岗位工作。

五、课程考核

| 总评构成 | 占比 | 考核方式 | 课程目标 | | | | 合计 |
|------|-----|------|------|----|----|----|-----|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | | | | | | | |
| X1 | 15% | 个人作业 | 20 | 50 | 20 | 10 | 100 |
| X2 | 10% | 小组作业 | 20 | 40 | 20 | 20 | 100 |
| X3 | 25% | 出勤率 | | 50 | | 50 | 100 |
| X4 | 10% | 课堂表现 | 20 | 20 | 20 | 40 | 100 |
| X5 | 40% | 理论考试 | | 50 | 30 | 20 | 100 |

评价标准细则（选填）

| 考核项目 | 课程目标 | 考核要求 | 评价标准 | | | |
|------|------|--|------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| | | | 优 100-90 | 良 89-75 | 中 74-60 | 不及格 59-0 |
| X1 | | 课后作业 | 正确率占比达 80% 以上 | 70%-80% | 60%-70%， | 60%以下 |
| X2 | | 3 人固定成组，选出 1 名组长；以小组为单位完成作业；2、每组 15-20 分钟展 | 作业完成率/正确率 85%以上。 | 作业完成率/正确率 75% 以上。 | 作业完成率/正确率 60% 以上。 | 未按时做涉嫌抄袭 |

| | | | | | | |
|------|--|--|--|---|---|---|
| | | 示时间 | | | | |
| X3-4 | | 不迟到、早退、诚信出勤；2、上课坐前排，态度积极认真；3、不频繁使用手机、不讲与课程无关的闲聊；4、积极发言、提问、参与讨论等活动。 | 完全无早退、迟到；上课状态非常好，非必要不使用手机、不闲聊；较为积极参与发言、讨论、提问，并表现出鲜明的个人观点、具有独立思考 and 批判精神。按表现每2分为一个计算单位，累计分数。 | 基本无早退、迟到；上课状态较好，非必要不使用手机、不闲聊；较为积极参与发言、讨论、提问表现较好。按表现每5分为一个计算单位，累计分数。 | 有一定数量的早退、迟到；上课状态一般，经常使用手机、闲聊；发言、讨论、提问表现一般。按表现每5分为一个计算单位，累计分数。 | 经常迟到早退、雇人代替自己上课等出勤失信行为；频繁使用手机、闲聊；消极对待发言、讨论，不听课不提问。考勤按两次迟到/早退折合一次缺勤计算，缺勤超过1/3平时分为0。其它按表现每5分为一个计算单位，累计分数。 |
| X5 | | 掌握依托教材和教师 PPT 的理论内容，能够通过书面答题体现出对理论的掌握程度。 | 卷面分数 | 卷面分数 | 卷面分数 | 卷面分数 |

六、其他需要说明的问题

本课程教师来自校企合作单位临港雅辰酒店