

湖南怀化商业学校

《饭店服务英语》课程标准

一、课程的性质

该课程是是高级饭店运营与管理专业的一门专业知识课程。饭店服务英语课程的学习既是培养适应社会发展和市场需求、具备扎实的饭店服务英语听、说、读、写等技能和基础知识的人才的过程；也是培养掌握旅游管理基本理论和专业知识、具有良好的职业道德和素养以及良好的沟通能力和组织能力、能以英语为工具从事涉外旅游的高技能、复合型人才的过程。

二.设计思路

本课程的设计突破了学科体系模式，打破了原来学科体系的框架，将各学科的内容按“项目”进行整合。本课程的“项目”以职业实践活动为主线，理论与实践一体化。体现职业教育“以就业为导向，以能力为本位”的培养理念。以就业为导向，不仅应该强调职业岗位的实际要求，还应该强调学生个人适应劳动力市场变化的需要。因而，本课程的设计兼顾了企业和个人两者的需要，着眼于人的全面发展，即以培养全面素质为基础，以提高综合职业能力为核心。

本课程包含了，每个模块设置了若干个应用型项目，每个项目均由若干个具体的典型工作任务组成，每个任务均将相关知识和听力对话材料（含试验）过程有机结合，力求体现“做中学”、“学中做”的教学理念；本课程内容的选择上突出实际应用，注重培养学生的应用能力和解决问题的实际工作能力；

本课程的内容组织形式上强调学生主体性学习，在每个项目实施前，先提出学习目标，再进行任务分析，使学生学习每个项目开始就知道学习的任务和要求，引起学生的注意，之后针对本项目相关理论知识进行介绍，最后给出技能训练的目标、内容、安装、调试及评分标准，方便学生的自我评价。

三、课程目标

在基本的英语听说读写基础上掌握更多的关于酒店业方面的专业英语知识，并且可以熟练运用。具有酒店业的常规基础知识，掌握酒店业各方面的服务技能。在实际操作时，能够将英语的运用与旅游专业知识相融合，相贯通，达到以英语为工具进行涉外旅游服务的水平。同时具备良好的服务理念和高尚的职业道德素养。

1.知识目标：英语语音发音正确清晰，合理恰当运用专业词汇、术语和一般表达；对基本的市场营销知识有所了解，可以应对相关营销事务；熟悉旅游地理知识和对应的

历史文化和社会背景知识；拥有导游业务各方面基础知识。

2.能力目标：具有饭店市场营销的相关能力，对酒店业的发展有一定洞察力；对酒店业的地理人文知识能熟练运用，顺利完成导游工作任务；对旅行社各个方面及层次有管理能力，能够协调好各个方面工作；熟悉酒店业各方面的法律以及法规，对日常的业务进行指导和监督；熟悉导游业务，能带团进行游览。

3.素质目标：有比较稳定和持久的学习动机、兴趣和自信心；有学好专业知识的毅力和克服困难的意志，敢于用英语进行交流与表达；具有交际意识和合作精神，在交流中能理解和尊重他人的情感；具有良好的职业道德和专业素养，具有较强的行业认同感；热爱祖国文化，乐于了解和尊重异国文化。

三、课程内容和要求

序号	工作任务	知识点	训练或工作项目	教学要求	教学情境与教学设计	参考学时
1	客房服务	接待知识	1.接待 2.咨询 3.介绍	了解日常接待用语，熟悉饭店接待流程，掌握接受咨询后的介绍用语	客房服务情境	12
2	餐厅服务	餐饮服务知识	1.欢迎词 2.日常用语	了解餐厅知识，熟悉日常交际用语，掌握欢迎词用语	餐厅服务情境	12
3	前厅预定和入住业务	预定知识 入住手续	1.预定用语 2.入住手续办理	了解预定流程和饭店入住手续，熟悉客人信息用语，掌握预定和入住手续办理用语	旅行社预定情境 入住手续办理情境	16

4	礼兵服务	欢迎词 礼兵服务	1.行李服务 2.金钥匙服务	了解行李服务和金钥匙服务用语	礼兵情境	12
5	送客服务	欢送词知识 规范时间知识	1.致欢送词 2.规范时间说明	了解送客服务内容,熟悉欢送词内容,掌握欢送词用语和规范时间用语	送客情境	10
6	后续工作	后续工作知识	后续工作	了解后续工作内容,熟悉可能出现的后续工作,掌握后续工作处理知识用语。	饭店服务后工作情境	8

五、实施建议

(一) 教学建议

1、课堂（现场）教学

课堂（现场）教学主要方法有：教师讲授、资料演示、多媒体教学、示范分析、技能操作与训练、竞赛与评比、两人对话、案例讨论、角色扮演、情景表演、交流共享、专家讲座。灵活地采用启发式、讨论式、参与式、发现式和研究式的教学方法，开展以教学任务为中心的、形式多样的教学活动。在教学手段方面，我们建议教师根据课程类型恰当地运用现代教育技术和传统教学手段，灵活运用多种先进的教学方法，以最佳教学方式教学。充分利用多媒体教室及校园网络，极大地提高了教学效率和教学效果。

2、课外实践

课外实践包括：参观酒店、实地调查、收集资料、讨论交流、服务实践、主题活动设计等。

（二）教学评价

1、将酒店或餐饮企业“员工绩效考核”的基本精神和方法引入项目课程的教学评价（估），制定项目课程评价（估）的体系和标准。

2、在项目课程具体实施的过程中，建立“工作日志”（小组日志、个人日志、教师日志）的评价（估）体系和制度，将各层次的工作日志作为项目课程实施和评价（估）的重要依据。

（三）教学基本条件

实训设备配置

1、模拟饭店前厅、客房和餐厅实训基地：

- （1）模拟饭店接待、咨询、投诉、商务中心、礼宾业务等及其所配置的设备与用品用具。
- （2）设备与用品用具。
- （3）模拟餐厅、客房、商场、康乐中心及其所配置的设备与用品用具。
- （4）模拟前厅部预订、礼宾、投诉、商务中心等及其所配置的设备与用品用具。
- （5）模拟送客服务等及其所配置的设备与用品用具。

2、各项目课程中所涉及的材料、用品用具等。

3、旅行社旅游产品预定软件、酒店预定软件。

4、基本电教设备：包括多媒体电脑、投影设备；摄影、录像、放像等设备。

专业教师配置

1、大学英语六级水平。

2、外语初级导游员资格。

3、2年以上酒店挂职锻炼经验。

（四）教材选用与编写

参考资料：

- 1.《饭店服务英语教程》（英文版）（王晓彤、杨树臣著） 西安交通大学出版社，2003.
- 2.《21世纪实用饭店服务英语教程》（赵宝国、谭晓蓉著） 学林出版社，2005.
- 2《前厅服务与管理》（吴梅、陈春燕著） 高等教育出版社，2012
- 3.《客房服务与管理》（周梁著） 华中科技大学出版社，2010
- 4.《饭店工作英语》 本书编写组 中国旅游出版社，2006

（五）课程资源的开发与利用

1、项目教学的选择

（1）项目课程应以工作任务为中心选择、组织教学内容，并以完成工作任务为主要

学习方式的项目教学模式，其目的在于加强课程内容与实际工作之间的相关性，整合理论与实践，培养学生职业能力。

(2) 项目教学的选择应遵循职业教育的特点和学生学习认知的规律，兼顾可操作性和学生层次，在教学顺序安排上应从简单到复杂、由单项到综合，先行后知、由浅入深、循序渐进。

(3) 项目课程内容需与时俱进，应根据市场的变化、企业工作任务群的变化，作相应的调整。

2、项目教学的组织

(1) 项目课程是师生通过共同组织实施一个完整的项目工作（工作任务）而进行的教学活动。一个项目是项计划好的有固定开始时间和结束时间的工作，原则上项目结束后应有一件可以看到的“产品”。

(2) 项目课程是以个体工作和小组工作为组织形式完成项目教学计划，且以小组工作为主要组织形式，学生小组应考虑个性能力，组际之间适度平衡，以充分发挥学生各自的优势，分工合作、取长补短。

(3) 要注重培养自我管理的能力，由学生自主开展各项学习活动，教师起引领、引导和指导作用。

3、项目教学的实施

(1) 教师根据项目课程（模块）相关工作任务的诉求，制定工作任务书，并以书面形式下达到各个项目小组。工作任务书也可以在教师指导下师生共同制定。

(2) 教师向学生提供完成工作任务的相关途径、获取信息的渠道，以及在现实中专家解决类似问题的探索过程。

(3) 小组成员必须分工合作，建立小组工作日志。

(4) 项目活动的成果展示可以是阶段性成果，也可以是终结性成果，开展小组之间的成果交流，可以进一步拓展学生的创新性思维。

(5) 提醒学生在项目课程活动中注意安全、控制学习成本。

4、项目教学的技巧

(1) 教师应根据本项目课程（模块）相关工作任务的诉求，讲解学生必须知道的基本知识（知识、标准、态度等）。

(2) 教师进行操作示范，解剖操作步骤和操作要领，督促学生实操训练，使学生学会基本职业技能。

(3) 通过社会实践、案例分析、课堂讨论、拓展训练等方式开拓学生思维，进行开

放式、创造性的学习和训练。

(4) 每个项目课程（模块）工作任务完成后，对学习过程和成果进行评价，展示各个小组的学习成果（“产品”）。

(5) 项目课程的实施者由过去的“讲授者”转变为现在的“指导者”、“引领者”，教师根据工作任务群的变化和发展趋势，及时调整、充实课程内容。

5、项目学习的技巧

(1) 必须制定小组项目课程的学习计划，根据教学要求，由浅入深、循序渐进，并将学习计划落实到小组成员。

(2) 以小组为单位，进行操作练习和技能比赛，不断切磋技能，提高操作技巧。

(3) 根据项目课程的实施计划，多渠道、多途径收集相关资料，并进行归纳整理。

(4) 参观考察酒店，掌握酒店客房服务与管理的第一手资料、旅行社接待、导游业务的第一手资料，了解饭店业和旅行社业的发展趋势。

(5) 组织小组讨论和交流，消化学习内容，并形成报告或计划书。

(6) 充分利用公寓楼、教学楼等场所，进行实地技能训练和管理见习。

(7) 有效利用网络、图书馆等资源，拓宽信息渠道。