# 专科课程教学大纲 (实验课)

### 一、课程基本信息

\# 10 fo 16	酒店英语						
课程名称	English for Hotel Inc	lustry					
课程代码	0010158	课程学	分		2		
课程学时	32	理论学时	24	实距	浅学时	8	
开课学院	职业技术学院	适用专业与	5年级	斺	旅游管理+ 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》 , 高等教育		扁写组,		否为 程教材	否	
先修课程	宾馆饭店管理						
课程简介	酒店英语是一门实操性往理、酒店服务礼仪,酒对都是本课程知识与技能的该课程以培养学生运用或购物服务等基本技能为程,是学生用英语解决等主体,以工作过程为导管等多样化的教学方法,还在教学过程中学生的职处实的酒店行业基本知识,地适应并用英语完成酒厂	《知识与调酒技的综合实践应序 英语进行前厅所 目标,包括酒 步外酒店工作的 可采用任务驱动 主重发挥学生的 业素养养成。通 提高学生的福	技能等课程 目。 服务、餐厅 店大部。各 的需要目录的 有主本课程 可主本课程 语言英语	服务 部 注 り は い が よ い か ま か ま か ま ず は い よ い ら い ら い か ま か ま か ま か ま か ま か ま か ま か ま か ま か	等 客房 下 等 客房 下 等 客房 下 等 的 中 , 年 等 都 对 中 , 年 时 , 年 时 , 年 时 中 生	业 和 岗 学色 注 上	
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	2024/0	03/11	
专业负责人		陶晓妹 审定时间		j间	2024/0	03/11	
学院负责人		陈莲君	批准时	间	2024/0	03/11	

## 二、课程目标

类型	序号	内容		
1 知识目标		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			
<b>广</b> 写	头型坝日石柳	<b>关</b> 独关空	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综合型

#### (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	第一节 客房预订的流	1. 了解客人办理入住的流程			
前厅部-	程	2. 掌握预定常规操作及对话			
客房预	第二节如何处理客房预				
订	订				

第 3 章 第一节退住时需要的常				
前厅部				
退住流 第二节如何办理退住   第 4 章 第一节前厅部的工作   1. 了解前厅部的每日常规工作   2. 了解前厅部台客人提供高质量服务的目的   1. 了解前厅部台客人提供高质量服务的目的   1. 了解如何制作账单   2. 了解如何成为一名收银员   2. 了解如何成为一名收银员   3. 了解如何成为一名收银员   3. 了解如何成为一名收银员   3. 了解如何成为一名收银员   3. 了解如何战为一名收银员   3. 了解如何提供管家服务   3. 工节管家服务   4. 三节管家服务   5. 工作内容   5. 工作力管理的对容服务   5. 工作力管理的对容服务   5. 工作力量的对容服务   5. 工作力量的对容从是两个数据   5. 工作力量的对容从是一个数据   5. 工作力量的对容从是一个数据   5. 工作力量的对容从是一个数据   5. 工作力量的对容从是一个数据   5. 工作力量的对容从是一个数据   5. 工作力量的可能力量的可能力量的可能力量的可能力量的可能力量的可能力量的可能力量的可能	第 3 章	第一节退住时需要的常	1. 了解客人办理退住的流程	
程   第 4 章   第一节前厅部的工作   1. 了解前厅部的每日常规工作     第 6 章   第一节如何制作账单   2. 了解如何制作账单     前厅部一收银及抛账   第二节左样成为一个收银及 很易   1. 了解如何制作账单     实验 2: 酒店客房部的服务类型   第一节 客房部的工作 九容   2. 掌握如何提供管家服务     第 6 章   第二节 管家服务   第二节 管家服务     第 7 章   第三节 个性化服务的各房部分值,不仅在的人。   2. 掌握如何提供个性化服务所包含的内容     2. 掌握如何提供个性化服务   2. 掌握如何提供个性化服务     第 8 章   第一节 餐饮部的常规工作内容   1. 了解餐饮部的服务是什么     2. 餐饮部   1. 了解餐饮部的服务是什么     2. 餐饮部的工作   2. 餐饮部的工作     第 9 章   第一节 西餐的对客服   1. 了解函数对客服务     第 9 章   第一节 西餐的对客服   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   2. 掌握如何提供酒水服务     第 10 章   第一节 酒水服务的内   1. 了解什么是酒水服务     第 10 章   第一节 酒水服务的内   2. 掌握如何提供酒水服务     第 10 章   第一节 酒水服务的内   1. 了解什么是酒水服务     第 10 章   第一节 酒水服务的内   2. 掌握如何提供酒水服务	前厅部-	规信息	2. 掌握办理退住的常规操作及对话	
第 4 章   第一节前厅部的工作   1. 了解前厅部的每日常规工作     第 5 章   第一节如何制作账单   2. 了解前厅部的每日常规工作     第 5 章   第一节如何制作账单   1. 了解如何制作账单     第 5 章   第一节如何制作账单   2. 了解如何成为一名收银员     數   數   2. 了解如何成为一名收银员     數   第一节容房部的工作内容   2. 掌握如何提供管家服务     第 6 章   第二节管家服务   2. 掌握如何提供管家服务     第 7 章   第三节 管家服务   2. 掌握如何提供管家服务     第 8 章   第二节如何提高个性人服务   2. 掌握如何提供个性化服务     今 8 章   第一节如何提高个性化服务   2. 掌握如何提供个性化服务     第 8 章   第一节餐饮部的常规定的,   1. 了解餐饮部的服务是什么定数饮部的服务是什么定数饮部的工作。     第 8 章   第一节整饮部的常规定的对容服务。   2. 掌握如何给客从是供函额服务。     第 9 章   第一节四餐的对容服务的对容服务。   2. 掌握如何给客人提供西餐服务。     实验 4: 酒店西餐酒水服务的内容。   1. 了解什么是酒水服务。     第 10 章   第一节酒水服务的内容,不可以不同关的,   1. 了解什么是酒水服务。     第 10 章   第一节酒水服务的内容,   1. 了解什么是酒水服务。     第 10 章   第一节酒水服务的内容,   1. 了解什么是酒水服务。     第 10 章   第一节酒水服务的内容,   1. 了解什么是酒水服务。     第 10 章   第一节酒水服务。   1. 了解什么是酒水服务。	退住流	第二节如何办理退住		
### ### ### ### ### ### ### ### ### ##	程			
日	第 4 章	第一节前厅部的工作	1. 了解前厅部的每日常规工作	
作	前厅部-	第二节对客服务的目的	2. 了解前厅部给客人提供高质量服务的	
第 5 章 前 庁 部 一 收 報 及	每日工		目的	
前	作			
收银及	第 5 章	第一节如何制作账单	1. 了解如何制作账单	
	前厅部-	第二节怎样成为一个收	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 内容   第一节 客房部的工作 内容     第 6 章 内容   第二节 管家服务     第 7 章 第三节 个性化服务的 客房部 - 含义 个性化服 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 2. 掌握如何提供个性化服务 2. 掌握如何提供个性化服务 4. 暂店西餐对客服务 2. 餐饮部的工作 第 知 工 作内容 第 二节 什么是餐饮部 的对客服务 第 9 章 第一节 西餐的对客服 1. 了解西餐对客服务 2. 掌握如何给客人提供西餐服务 第 9 章 第二节 如何提供 2. 掌握如何给客人提供西餐服务 第 10 章 第一节 酒水服务的内 1. 了解什么是酒水服务 2. 掌握如何提供酒水服务 2. 掌握如何提供酒水服务 2. 掌握如何提供酒水服务 2. 掌握如何提供酒水服务		银员		
第 6 章   第一节 客房部的工作 内容   1. 了解客房部的常规工作     第 6 章   第二节 管家服务     第 7 章   第三节 个性化服务的 含义 2. 掌握如何提供个性化服务所包含的内容 含义 4. 酒店西餐对客服务     东 8 章   第四节 如何提高个性 化服务     条 8 章   第一节 餐饮部的常规 2. 餐饮部的服务是什么 2. 餐饮部的工作     常 规 工 第二节 什么是餐饮 的对客服务   1. 了解餐饮部的服务是什么 2. 餐饮部的工作     常 规 工 第二节 什么是餐饮 的对客服务   2. 掌握如何给客人提供西餐服务     第 9 章   第一节 西餐的对客服 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   2. 掌握如何提供酒水服务     餐饮 部 容   1. 了解什么是酒水服务     餐饮 部 容   2. 掌握如何提供酒水服务	抛账			
第 6 章   第一节 客房部的工作 内容   1. 了解客房部的常规工作     第 6 章   第二节 管家服务     第 7 章   第三节 个性化服务的 含义 2. 掌握如何提供个性化服务所包含的内容 含义 4. 酒店西餐对客服务     东 8 章   第四节 如何提高个性 化服务     条 8 章   第一节 餐饮部的常规 2. 餐饮部的服务是什么 2. 餐饮部的工作     常 规 工 第二节 什么是餐饮 的对客服务   1. 了解餐饮部的服务是什么 2. 餐饮部的工作     常 规 工 第二节 什么是餐饮 的对客服务   2. 掌握如何给客人提供西餐服务     第 9 章   第一节 西餐的对客服 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   2. 掌握如何提供酒水服务     餐饮 部 容   1. 了解什么是酒水服务     餐饮 部 容   2. 掌握如何提供酒水服务				
第6章   内容   2. 掌握如何提供管家服务     第7章   第三节 个性化服务的   1. 了解个性化服务所包含的内容     客房部-   含义   个性化服务     个性化服务   第四节如何提高个性化服务     务   第二节餐饮部的常规图   1. 了解餐饮部的服务是什么     餐饮部-   第二节任人是餐饮部的工作     常规工第二节任人是餐饮部的工作   1. 了解西餐对客服务     第9章   第一节西餐的对客服务   2. 掌握如何给客人提供西餐服务     餐饮部-   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   2. 掌握如何提供酒水服务     餐饮部-   容   1. 了解什么是酒水服务     宴婚如何提供酒水服务   2. 掌握如何提供酒水服务	实验 2: 酒	店客房部的服务类型		
客房部-   第二节 管家服务     第 7 章 第三节 个性化服务的				
管家服务   第 7 章 第三节 个性化服务的 含义 2. 掌握如何提供个性化服务 2. 掌握如何提供个性化服务 2. 掌握如何提供个性化服务 2. 掌握如何提供个性化服务 4. 当店西餐对客服务 2. 掌握如何提供个性化服务 4. 当店西餐酒水服务 4. 酒店西餐酒水服务 5. 掌握如何给客人提供西餐服务 5. 掌握如何给客人提供西餐服务 6. 掌握如何给客人提供西餐服务 6. 掌握如何给客人提供西餐服务 6. 章 第一节 酒水服务的内 6. 了解什么是酒水服务 6. 掌握如何提供酒水服务 6. 掌握如何提供酒水服务 6. 章 握如何提供酒水服务 6. 章 懂如何提供酒水服务 6. 章 懂如何提供酒水服务 6. 章 董麗女服务 6. 章 董麗		1 4 11	2. 掌握如何提供管家服务	
第7章 第三节 个性化服务的 含义	客房部-	第二节 管家服务		
客房部-   含义   2. 掌握如何提供个性化服务     个性化服务   第四节 如何提高个性 化服务     实验 3: 酒店西餐对客服务   第 8 章 第一节 餐饮部的常规 2. 餐饮部的服务是什么 2. 餐饮部的工作     餐饮部-   工作内容 的对客服务     第 9 章 第一节 西餐的对客服 6. 了解西餐对客服务 2. 掌握如何给客人提供西餐服务 6. 掌握如何给客人提供西餐服务 7. 下面餐的水服务 8. 工节 如何提供 7. 工作人是酒水服务 2. 掌握如何提供酒水服务 2. 掌握如何提供酒水服务 8. 工作人是酒水服务 2. 掌握如何提供酒水服务 8. 工作人是酒水服务 2. 掌握如何提供酒水服务 8. 工作人是酒水服务 2. 掌握如何提供酒水服务 8. 工作人是酒水服务 8. 工作人是酒水服务 8. 工作人是酒水服务 9. 工作人具工作人具工作人具工作人具工作人具工作人具工作人具工作人具工作人具工作人具	管家服务			
客房部-   含义   2. 掌握如何提供个性化服务     个性化服务   第四节 如何提高个性 化服务     实验 3: 酒店西餐对客服务   第 8 章 第一节 餐饮部的常规 2. 餐饮部的服务是什么 2. 餐饮部的工作     餐饮部-   工作内容 的对客服务     第 9 章 第一节 西餐的对客服 6. 了解西餐对客服务 2. 掌握如何给客人提供西餐服务 6. 掌握如何给客人提供西餐服务 7. 下面餐的水服务 8. 工节 如何提供 7. 工作人是酒水服务 2. 掌握如何提供酒水服务 2. 掌握如何提供酒水服务 8. 工作人是酒水服务 2. 掌握如何提供酒水服务 8. 工作人是酒水服务 2. 掌握如何提供酒水服务 8. 工作人是酒水服务 2. 掌握如何提供酒水服务 8. 工作人是酒水服务 8. 工作人是酒水服务 8. 工作人是酒水服务 9. 工作人具工作人具工作人具工作人具工作人具工作人具工作人具工作人具工作人具工作人具		<i>bb</i> → <b>Lb</b>		
个性化服务   第四节 如何提高个性 化服务     实验 3: 酒店西餐对客服务     第 8 章 第一节 餐饮部的常规 2. 餐饮部的服务是什么 2. 餐饮部的工作 第 规 工 第二节 什么是餐饮部 作内容 的对客服务     第 9 章 第一节 西餐的对客服 1. 了解西餐对客服务 2. 掌握如何给客人提供西餐服务				
大   大     実验 3: 酒店西餐对客服务     第 8 章 第一节 餐饮部的常规   1. 了解餐饮部的服务是什么     餐饮部-   工作内容     常规工 第二节 什么是餐饮部作内容   的对客服务     第 9 章 第一节 西餐的对客服   1. 了解西餐对客服务     餐饮部-   务     西餐对 第二节 如何提供客服务     实验 4: 酒店西餐酒水服务     第 10 章 第一节 酒水服务的内餐饮部-容   1. 了解什么是酒水服务     餐饮部-   容			2. 季旌如何旋快行性化版务	
实验 3: 酒店西餐对客服务     第 8 章 第一节 餐饮部的常规				
第 8 章   第一节   餐饮部的常规   1. 了解餐饮部的服务是什么     餐饮部-   工作内容   2. 餐饮部的工作     常 规 工   第二节   什么是餐饮部     作内容   的对客服务   1. 了解西餐对客服务     餐饮部-   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   第二节   如何提供     案 10 章   第一节   酒水服务的内   1. 了解什么是酒水服务     餐饮部-   容   2. 掌握如何提供酒水服务	务	化服务 		
餐饮部-   工作内容   2. 餐饮部的工作     常规工   第二节 什么是餐饮部的工作     作内容   的对客服务     第 9 章 第一节 西餐的对客服餐饮部-   1. 了解西餐对客服务     查 数 第二节 如何提供客服务   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   第一节 酒水服务的内餐饮部-     第 10 章 第一节 酒水服务的内餐饮部-   1. 了解什么是酒水服务     餐饮部-   容	<u> </u>			
常规工 第二节 什么是餐饮部 作内容 的对客服务				
作内容   的对客服务     第 9 章 第一节 西餐的对客服 1. 了解西餐对客服务     餐饮部- 务   2. 掌握如何给客人提供西餐服务     西餐对 第二节 如何提供 客服务     实验 4: 酒店西餐酒水服务     第 10 章 第一节 酒水服务的内 餐饮部- 容   1. 了解什么是酒水服务 2. 掌握如何提供酒水服务			2. 餐饮部的上作 	
第9章 第一节 西餐的对客服   1. 了解西餐对客服务     餐饮部- 务   2. 掌握如何给客人提供西餐服务     西餐对 第二节 如何提供   家验 4: 酒店西餐酒水服务     第10章 第一节 酒水服务的内餐饮部- 容   1. 了解什么是酒水服务     2. 掌握如何提供酒水服务   2. 掌握如何提供酒水服务				
餐饮部-   务   2. 掌握如何给客人提供西餐服务     西餐对第二节如何提供客服务   第二节如何提供客服务     实验 4: 酒店西餐酒水服务   第一节 酒水服务的内 1. 了解什么是酒水服务 2. 掌握如何提供酒水服务		,,,,,,,,,,		
西 餐 对 第二节 如何提供 客服务 第二节 如何提供 家服务 字验 4: 酒店西餐酒水服务 第 10 章 第一节 酒水服务的内 1. 了解什么是酒水服务	第 9 章	第一节 西餐的对客服		
客服务   实验 4: 酒店西餐酒水服务   第 10 章 第一节 酒水服务的内 1. 了解什么是酒水服务   餐饮部- 容   2. 掌握如何提供酒水服务	餐饮部-	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 第一节 酒水服务的内 1. 了解什么是酒水服务     餐饮部- 容   2. 掌握如何提供酒水服务	西餐对	第二节 如何提供		
第 10 章   第一节   酒水服务的内   1. 了解什么是酒水服务     餐饮部-   容   2. 掌握如何提供酒水服务	客服务			
餐饮部- 容 2. 掌握如何提供酒水服务	实验 4: 酒	店西餐酒水服务		
	第 10 章	第一节 酒水服务的内		
酒 水 服 第二节 如何提供	餐饮部-	容	2. 掌握如何提供酒水服务	
	酒水服	第二节 如何提供		

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的 客人
实验 7: 酒		
	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		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

课程目标实验项目名称	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	占比	考核方式	课程目标				合计
构成	口儿	考核万式	1	2	3	4	рИ
1							
X1	15%	个人作业	20	50	20	10	100
X2	10%	小组作业	20	40	20	20	100
Х3	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	课	71 D1 19 1				
核 项 目	程 目 标	考核要求	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、上度不以是,是是一个,我们是是是一个,我们是是一个,我们就是一个,我们就是一个,我们就是一个,我们就是一个,我们就是一个,我们就是一个,我们就是一个,我们就是一个,我们就是一个,我们就是我们就是我们就是我们就是我们就是我们就是我们就是我们就是我们就是我们就是	完退上非非使机聊积发论并鲜人具思判按 2 个位分全、课常必用、;极言、表明观有考精表分计,数无迟状好要用不较参、提现的点独和神现为算累。早到态,不手闲为与讨问出个、立批。每一单计	基迟态要机较与论较按分算分无到较不、为发提。现一位是课非用聊极、表 每个累以状必手;参讨现 5计计	有的到一用聊论一按分算分一早上,般手发,是。现一位,从一次是课经机言问题,是为他的人,是是这个人,是是这个人,是是这个人,是是这个人,是是这个人,是是这个人,是是这个人,是是这个人,是是这个人,就是	经退自出为手消言听考迟合计过为其每个累常雇己勤频、极好不按早次缺平。按分算分迟人上失繁闲待论提两退缺勤时。接分单数到代课信使聊;发不。次折勤超分。现一,早替等行用;发不。次折勤超分。现一,
Х5	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