

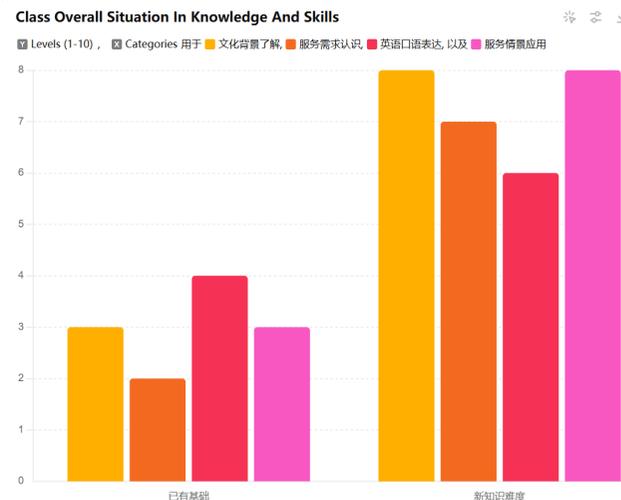
教案二 酒店英语与超越预期的服务艺术

(第 3-4 学时)

一、授课信息

课程名称	酒店服务英语II	授课对象	旅游英语专业大二学生
课程性质	专业必修课	课程学分	2
教学单元	专题六 超越预期的服务 第三节 解读客人I	授课学时	2
教学内容	1.针对来自四个不同国家或地区的游客，分组完成探究式分析报告，从文化背景入手，了解和尊重文化差异。 2.头脑风暴，增进对文化差异的认知能力，灵活调整服务方式，提供超越预期的服务。 3.强调英语口语的实际应用，提升口语表达能力，提高整体服务质量，促进跨文化交流。		
学情分析	<p>1. 知识和技能基础</p> <p>已有基础：对不同国家的文化背景和习俗了解不够深入，对国际宾客的服务需求和行为习惯的认识较为有限。在英语口语表达方面也存在不足，特别是在实际服务情景中的应用能力较弱。</p> <p>新知识难度：本课将引入北美、日本、德国和俄罗斯等国家和地区的基本文化背景和行为习惯，要求学生了解并能够根据文化背景调整服务方式。这些新知识对学生来说具有一定的挑战性，需要通过多种教学活动逐步掌握。</p> <p>2. 认知和实践能力</p> <p>认知能力：对跨文化服务的理解较为肤浅。课堂设计通过小组探究、撰写分析报告、头脑风暴等活动，帮助学生深化对不同文化背景客人需求的理解。</p> <p>实践能力：缺乏在真实工作场景中灵活应对的实践经验。通过角色扮演和实际操作练习，学生能够在模拟情境中应用所学知识，提高实际操作能力和应变能力。</p>		

班级学生知识和技能基础的曲线图



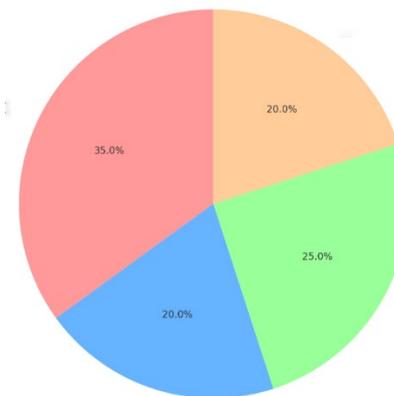
3. 学习特点

学习动机：对新颖、有趣的教学方式表现出较高的兴趣，喜欢通过互动和实践活动来获取知识。然而，由于整体英语水平较低，少数学生在课堂参与度和主动性方面有所不足。

学习方式：更倾向于通过多元化的教学方法和现代信息化手段进行学习，如互动问答、在线测评、多媒体资源等，以增强课堂的互动性和参与度。通过这些方法，学生能够更好地掌握跨文化服务的基本知识和技能，提升英语口语表达能力和跨文化沟通技巧。

Class Overall Situation In Cognition, Inquiry, Analysis, And Practice Abilities

用于 认知能力, 探究能力, 分析能力, 以及 实践能力



教学目标	素质目标	1.培养学生对不同文化的敏感性和尊重，理解文化差异对于服务质量的重要性。 2.增强学生的服务意识，学会如何在服务中体现对客人的尊重和关怀，提升整体服务素养。 3.结合中国传统文化中的“和而不同”的理念，倡导学生在服务过程中既要坚持中国的礼仪规范，也要尊重和包容其他文化背景的客人，展示中国的开放和包容精神。
	知识目标	1.掌握北美、日本、德国和俄罗斯等国家和地区客人的基本文化背景和行为习惯。 2.了解不同国家和地区客人的服务需求和偏好，能够根据文化背景调整服务方式。 3.学习和掌握跨文化沟通的基本技巧，包括语言使用、肢体语言和礼仪规范。
	能力目标	1.提高学生的英语口语表达能力，特别是在酒店服务情境中的应用能力，能够流利、准确地与客人交流。 2.培养学生在面对不同文化客人时的应变能力，能够灵活调整服务策略，提供个性化服务。 3.通过角色扮演和实战演练，提升学生的实际操作能力，使其能够在真实工作环境中应用所学知识和技能。
教学重点	1.分析和理解不同国家客人的服务需求。 2. 根据客人的文化背景调整服务方式，提供超越预期的个性化服务。	解决方法： 通过小组探究、撰写分析报告、互动演绎、头脑风暴的方法帮助学生掌握相关技能。
教学难点	1.提升学生的英语口语能力和跨文化交流技巧。 2.掌握跨文化交流的基本技巧，能够在不同文化背景下自信、得体地进行沟通和服务。	解决方法： 1.使用互动问答、AI对话模拟和实际操作练习等多种教学方法。 2.分享跨文化交流讲座咨询，通过理论讲解和互动游戏，帮助学生理解并掌握跨文化交流的基本技巧。

<p>教学理念</p>	<p>1.以学生为主体: 通过各种互动和实践活动, 激发学生的学习兴趣 and 参与度, 培养他们的实际操作能力和综合素质。</p> <p>2.以成果为导向: 通过具体的项目和任务驱动学生的学习, 确保学生能够将所学知识和技能应用到实际工作中。</p> <p>3.跨学科教学: 教学设计中, 融合了语言学习、文化理解和职业技能培训, 培养学生的综合能力和跨学科思维。</p>	
<p>教学方法</p>	<p>教法:</p> <p>1.任务驱动: 通过设计探究国际宾客文化背景的任务, 驱动学生主动学习。</p> <p>2.互动教学: 使用在线互动工具和课堂活动游戏, 实时问答和测评, 提高学生的参与度和学习效果。</p> <p>3. 启发式教学: 通过引导学生思考和讨论, 激发他们的批判性思维和解决问题的能力。</p> <p>学法:</p> <p>1.小组合作学习: 分组研究不同国家客人的文化背景和服务需求, 撰写分析报告并进行展示和讨论。</p> <p>2.探究式学习: 通过自主查阅资料和小组讨论, 深入了解各国文化差异和服务需求, 培养独立思考和探究能力。</p> <p>3.任务驱动学习: 完成教师布置的服务项目和任务, 通过实践操作提升实际应用能力。</p> <p>4.体验式学习: 通过角色扮演和情景模拟, 亲身体验不同文化背景下的服务情景, 增强学习的真实感和实用性。</p> <p>5.互动学习: 通过参与互动问答和游戏活动, 在互动中学习和掌握跨文化交流技巧。</p>	
<p>资源及手段</p>	<p>参考教材</p>	<p>普通高等教育酒店管理专业系列教材《酒店英语与国际服务文化》下册</p>
	<p>信息化手段</p>	<p>网络课程平台: 课前发布课程任务、资源与作业, 课后帮助学生获取资源、作业批改。</p> <p>数字化教学资源: 利用多媒体教学材料, 如视频教程、PPT演示和在线教学平台, 提供丰富的视觉和听觉学习体验, 使用视频、图片等多媒体资料直观展示酒店服务中预见性服务的重要性</p>
		<p>在线互动工具: 实时问答与测评, 使用WPS在线互动表单进行课堂实时问答和测评, 提高学生的参与度和学习效果。</p>

二、教学过程

(一) 课前：自主探究阶段（课前准备阶段）

教学环节	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
观资料： 案例累积	提前在学习平台发布长隆乐园和酒店介绍视频，并要求学生观看，了解相关背景信息。	观看长隆乐园和酒店介绍视频，记录重要信息和问题。	长隆酒店介绍视频 	通过提前观看视频，学生可以积累相关案例资料，初步了解国际宾客的概念和文化差异，为课堂活动做准备。
解任务： 任务发布	在班级学习群布置课前任务，要求学生查找不同国家的文化习俗和酒店服务需求，并准备简短报告，分享到群里。	查找资料，撰写关于不同国家文化习俗和酒店服务需求的简短报告，分享到学习群。	班级学习群 	通过课前任务，学生可以自主探究不同国家的文化习俗和服务需求，培养其自主学习能力和跨文化理解能力。
测基础： 课前测试	发布在线测试，检查学生对不同国家文化的基础知识掌握情况。	完成在线测试，提交答案。	在线测试平台 	通过课前测试，教师可以了解学生的知识储备情况，并根据测试结果调整教学计划。

(二) 课中：深化学习阶段（课堂教学阶段）

教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
<p>课前回顾 热身游戏 (5 分钟)</p>	<p>以长隆乐园和酒店介绍视频为案例，让学生猜测游客来自的国家。</p>	<p>1.播放华南文旅龙头企业长隆乐园和长隆酒店的介绍视频，以此为案例，让学生对国际宾客有初印象。 2.组织学生参与热身游戏“国家知多少”，分组计时2分钟比赛说出游客来自的不同国家，以检测学生的知识储备，计入本课最优学习小组评分。</p>	<p>1.观看长隆乐园和酒店介绍视频。 2.参与热身游戏“国家知多少”，积极思考，尽可能多地说出不同的国家。 3.小组成员共同讨论并记录答案。</p>	<p>视频介绍&热身游戏</p> 	<p>通过视频引导学生初步了解国际宾客的概念，并通过游戏形式活跃课堂气氛，提升学生参与度，检测学生的基础知识储备。 此环节不仅培养学生的团队合作能力，还能激发其学习兴趣，为后续教学做好铺垫。</p>
<p>在线测评 基础检验 (10 分钟)</p>	<p>承接热身游戏，以“国家文化知多少”问答测试，检验学生对不同国家文化差异的理解。</p>	<p>1.提前在学习通发布“国家文化知多少”问答测试； 2.邀请学生打开对应的测试，计时查看学生完成情况。</p>	<p>1.参与“国家文化知多少”问答测试，回答关于不同国家文化的问题。 2.通过在线平台提交答案。</p>	<p>在线测试平台：问卷星</p> 	<p>检验学生对不同国家文化差异的理解，帮助教师了解学生的知识盲点，进一步引导学生认识到文化背景对服务需求解读的重要性。 此环节旨在培养学生的跨文化理解能力，并为后续的深入学习打下基础。</p>

<p>调兴趣： 头脑风暴 问题导入 (5分钟)</p>	<p>根据测试，回答问题，了解文化背景对解读客人服务需求的重要性。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据问答测试，提出问题，“对不同国家游客的印象”，邀请学生回答问题，计入本课最优学习小组评分。 2. 点评学生回答情况，总结并引出本课重点：不同文化背景的客人会有不同的住店习惯，超预期服务需要结合客人文化背景，解读其服务需求。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据测试结果，回答教师提出的问题“对不同国家游客的印象”。 2. 讨论并分享各自的看法。 3. 认真倾听老师的点评与讲解。 	<p style="text-align: center;">课件讲解</p> 	<p>通过头脑风暴引导学生思考文化背景对服务需求的影响，激发学生的主动思考能力和表达能力。</p> <p>此环节旨在引出本课重点，培养学生的跨文化沟通意识和能力</p>
<p>悟重点： 小组探究 撰写报告 (15分钟)</p>	<p>4个学习小组，各完成对1个国家客人的分析报告。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 布置分组探究式任务，4个学习小组可通过上网搜索，分别完成一份简洁的“不同国家客人入住酒店特点的分析报告”，并要求学生上传到学习通。 2. 巡场，观察学生构思活动，及时给予建议与帮助。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 分工协作，上网搜索，并用关键词句完成“不同国家客人入住酒店特点的分析报告”。 2. 将报告上传到学习平台。 3. 大胆提出疑问，寻求老师帮助。 	<p style="text-align: center;">分析报告</p> 	<p>通过分组探究任务，培养学生的自主学习能力和团队合作精神，增强其对不同文化背景客人需求的理解。</p> <p>此环节旨在提升学生的信息检索能力和分析能力，同时加强其对跨文化服务的认知。</p>
<p>提能力： 演绎竞猜 对比学习 (20分钟)</p>	<p>负责小组根据所写内容，用表演的形式呈现，其他学生竞猜与学习。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各组派代表上台，根据所写报告，用丰富的肢体语言和描述的方式呈现，其他小组竞猜，猜对关键信息的英文表达可获得分数，计入本课最优学习小组评分。 2. 点评和总结学生的表现，引导学生对比思考中国文化的“和而不同”，尊重包容其他文化。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各组代表上台，根据报告内容进行描述和表演。 2. 其他小组进行竞猜，猜对关键信息的英文表达得分。 3. 认真倾听老师的点评和讲解，参与讨论和反馈。 	<p style="text-align: center;">演绎竞赛</p> 	<p>通过角色扮演和竞猜游戏，增强学生的参与感和互动性，培养其口语表达能力和跨文化沟通能力。</p> <p>此环节旨在促进学生对不同文化背景的理解和尊重，提升其服务意识和技巧。</p>

<p>悟重点： 听力练习 生词讲解 (6 分钟)</p>	<p>通过酒店服务对话听力练习，让学生锻炼口语与实战演练。</p>	<p>1. 播放以为国际宾客提供酒店服务对话的听力练习，锻炼学生听力。</p> <p>2. 评讲听力习题答案，讲解生词。</p>	<p>1. 听取酒店服务对话并完成练习。</p> <p>2. 记录并理解生词和对话内容。</p>	<p>听力练习</p> <p>Listening Exercise</p> 	<p>通过听力练习，提升学生的听力理解能力和口语表达能力，帮助其掌握实用的服务对话技巧。</p> <p>此环节旨在增强学生的实际应用能力，为其未来的职业发展奠定基础。</p>
<p>练技能： 服务口语 角色扮演 (6 分钟)</p>	<p>通过酒店服务对话听力练习，让学生锻炼口语与实战演练。</p>	<p>1. 组织学生练习诵读对话，给予分组演练时间，巡场并提供帮助。</p> <p>2. 邀请各组角色扮演朗读对话，点评学生发音，计入本课最优学习小组评分。</p>	<p>1. 分组练习诵读对话。</p> <p>2. 参与角色扮演朗读对话。</p>	<p>角色扮演</p> 	<p>通过分组练习和角色扮演，提升学生的口语表达能力和服务技能，培养其在实际工作中的沟通能力。</p> <p>此环节旨在让学生通过实践巩固所学知识，增强其自信心和职业素养。</p>

<p>评成效： 项目评价 总结归纳 (10分钟)</p>	<p>根据本课各个环节的积分，评选最优学习小组，总结本课知识点。</p>	<p>1. 统计各小组本课各个环节的积分，评分最高的组获得“最优学习小组”称号，并点评各组表现，表扬学生积极参与。 2. 结合产业学院合作企业的主题公园和酒店，总结为国际宾客提供服务的要点。</p>	<p>1.各小组统计积分，参与评选“最优学习小组”。 2.认真倾听老师总结本课知识点，分享学习心得。</p>	<p style="text-align: center;">小组在线互评表单</p> <p>计入本课程优化学习小组评分的活动</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>教学环节</th> <th>教师活动</th> <th>学生活动</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>课前回顾</td> <td>组织学生参与热身游戏“国家知多少”，分组计时2分钟比赛说出最新来目的不同商家。</td> <td>参与热身游戏，尽可能多地说出不同商家。</td> </tr> <tr> <td>在线测评</td> <td>发布“国家文化知多少”问卷形式，邀请学生完成并提交答案。</td> <td>参与问卷形式，回答关于不同国家文化的问题，并提交答案。</td> </tr> <tr> <td>头脑风暴问题导入</td> <td>提出问题“对不同国家游客的知敬”，邀请学生回答，并点评回答。</td> <td>回答问题，讨论并分享各自的看法。</td> </tr> <tr> <td>知识抢答</td> <td>各小组代表上台，根据提示内容进行表演，其他小组竞猜，猜对关键信息的英文表达可获得分数。</td> <td>上台陈述和表演，其他小组进行竞猜。</td> </tr> <tr> <td>总结反思</td> <td>邀请各组进行角色扮演对话，点评学生发言。</td> <td>参与角色扮演，模拟对话。</td> </tr> </tbody> </table> <p>小组互评表</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>小组名称</th> <th>热身游戏参与度 (1-5)</th> <th>在线测评准确率 (1-5)</th> <th>问题回答情况 (1-5)</th> <th>演讲流畅度 (1-5)</th> <th>服务口语准确率 (1-5)</th> <th>总评分 (1-25)</th> <th>备注</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>小组1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>小组2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>小组3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>小组4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	教学环节	教师活动	学生活动	课前回顾	组织学生参与热身游戏“国家知多少”，分组计时2分钟比赛说出最新来目的不同商家。	参与热身游戏，尽可能多地说出不同商家。	在线测评	发布“国家文化知多少”问卷形式，邀请学生完成并提交答案。	参与问卷形式，回答关于不同国家文化的问题，并提交答案。	头脑风暴问题导入	提出问题“对不同国家游客的知敬”，邀请学生回答，并点评回答。	回答问题，讨论并分享各自的看法。	知识抢答	各小组代表上台，根据提示内容进行表演，其他小组竞猜，猜对关键信息的英文表达可获得分数。	上台陈述和表演，其他小组进行竞猜。	总结反思	邀请各组进行角色扮演对话，点评学生发言。	参与角色扮演，模拟对话。	小组名称	热身游戏参与度 (1-5)	在线测评准确率 (1-5)	问题回答情况 (1-5)	演讲流畅度 (1-5)	服务口语准确率 (1-5)	总评分 (1-25)	备注	小组1								小组2								小组3								小组4								<p>通过积分评选和总结归纳，激励学生积极参与课堂活动，增强其学习成就感和团队合作精神。 此环节旨在回顾和巩固所学知识，提升学生的综合素质和服务意识。</p>
教学环节	教师活动	学生活动																																																													
课前回顾	组织学生参与热身游戏“国家知多少”，分组计时2分钟比赛说出最新来目的不同商家。	参与热身游戏，尽可能多地说出不同商家。																																																													
在线测评	发布“国家文化知多少”问卷形式，邀请学生完成并提交答案。	参与问卷形式，回答关于不同国家文化的问题，并提交答案。																																																													
头脑风暴问题导入	提出问题“对不同国家游客的知敬”，邀请学生回答，并点评回答。	回答问题，讨论并分享各自的看法。																																																													
知识抢答	各小组代表上台，根据提示内容进行表演，其他小组竞猜，猜对关键信息的英文表达可获得分数。	上台陈述和表演，其他小组进行竞猜。																																																													
总结反思	邀请各组进行角色扮演对话，点评学生发言。	参与角色扮演，模拟对话。																																																													
小组名称	热身游戏参与度 (1-5)	在线测评准确率 (1-5)	问题回答情况 (1-5)	演讲流畅度 (1-5)	服务口语准确率 (1-5)	总评分 (1-25)	备注																																																								
小组1																																																															
小组2																																																															
小组3																																																															
小组4																																																															
<p>布任务： 自主学习 拓宽视野 (3分钟)</p>	<p>分享学习资源，布置学习任务，提升学生能力。</p>	<p>1. 发布观看跨文化服务演讲并写一篇感想的任务，陈述任务要求和完成日期。 2.及时在学习群给予建议与帮助。 3.发布学生自评表格在学习通，提醒学生完成，并在3日内统计结果。</p>	<p>1.接受并记录学习任务，观看跨文化服务演讲并写感想。 2.在学习群中进行讨论和分享。 3.及时完成学习通的自评表格，认真评价自己的收获和感悟。</p>	<p style="text-align: center;">TED演讲</p>  <p>you are expecting me to speak with an Italian accent.</p>	<p>通过布置课后任务，延伸课堂学习内容，提升学生的自我学习能力和跨文化服务意识。 此环节旨在鼓励学生自主学习，拓展其知识面，为未来的职业发展做准备。</p>																																																										

(三) 课后拓展环节

教学环节	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
<p>践项目： 完成任务 课后辅导</p>	<p>布置跨文化服务演讲的观看任务，并要求学生撰写一篇感想。提供在线讨论平台，进行课后辅导和答疑。</p>	<p>观看跨文化服务演讲视频，撰写并提交感想文章。参与在线讨论，提出问题和分享观点。</p>	<p>TED演讲</p> 	<p>通过课后任务，延伸课堂学习内容，提升学生的跨文化服务意识和写作能力。在线讨论和辅导为学生提供及时反馈和支持，巩固所学知识。</p>
<p>拓思维： 总结提升 以赛促学</p>	<p>组织学习群讨论或小组分享会，让学生分享他们的感想和学习收获。</p>	<p>分享感想和学习收获，参与讨论和反馈。</p>	<p>学习群分享</p> 	<p>通过总结和分享，帮助学生梳理和巩固知识，提升其口语表达和总结能力，增强其竞争意识和团队合作精神。</p>
<p>展成果： 成果展示 组织研学</p>	<p>组织一次主题研学活动或展示会，邀请学生展示他们的学习成果和跨文化服务案例分析。</p>	<p>准备并展示个人或小组的学习成果，参与研学活动，交流学习经验。</p>	<p>主题研学活动</p> 	<p>通过成果展示和研学活动，提升学生的自信心和成就感，促进学习成果的交流与分享。此环节旨在鼓励学生将所学知识应用于实际，提升其综合素质和服务能力。</p>

四、课程评价

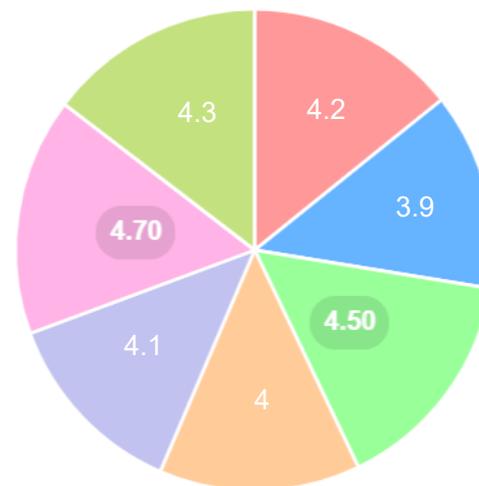
本课程通过多元化的教学方法和评价机制，全面提升了学生的综合能力。在课程自评中，学生通过自我反思，明确了自身的学习进步和不足；小组竞赛互评促进了学生间的合作与交流，提高了团队协作能力和学习积极性；课程前后增值评价则清晰展示了学生在国家文化背景、解读客人技巧、服务能力和口语表达四个方面的显著提升。总体来看，本课程在培养学生跨文化服务技能和提升英语口语表达能力方面取得了显著成效，为学生未来的职业发展打下了坚实基础。

1. 学生课程自评表

评价项目	评价内容	评分 (1-5)	备注
课堂参与度	我积极参与课堂活动，如头脑风暴、分组讨论和角色扮演等。		
小组合作	我在小组探究和任务完成过程中，积极与组员合作，贡献自己的力量。		
文化理解	我对不同国家的文化背景和服务需求有了较深的理解。		
英语口语表达	我在课堂活动和角色扮演中，能够流利地用英语进行交流和表达。		
服务应变能力	我能够根据客人的不同文化背景，灵活调整服务方式。		
学习态度	我在学习过程中保持积极的态度，认真完成每项任务。		
自主学习能力	我能够自主查阅资料，完成探究式学习任务。		
跨文化沟通技巧	我掌握了基本的跨文化沟通技巧，包括语言使用和肢体语言。		
总体满意度	我对本节课的内容和教学方法感到满意。		
个人成长	通过本节课的学习，我感到自己在知识和技能上有了明显的提升。		
反馈与建议	我对课程内容或教学方法的建议：		

学生自评总分统计

用于 ■ 课堂参与度, ■ 文化理解, ■ 英语口语表达, ■ 服务应变能力, ■ 跨文化沟通技巧, ■ 总体满意度, 以及 ■ 个人成长



2. 小组竞赛互评表

计入本课最优学习小组评分的活动

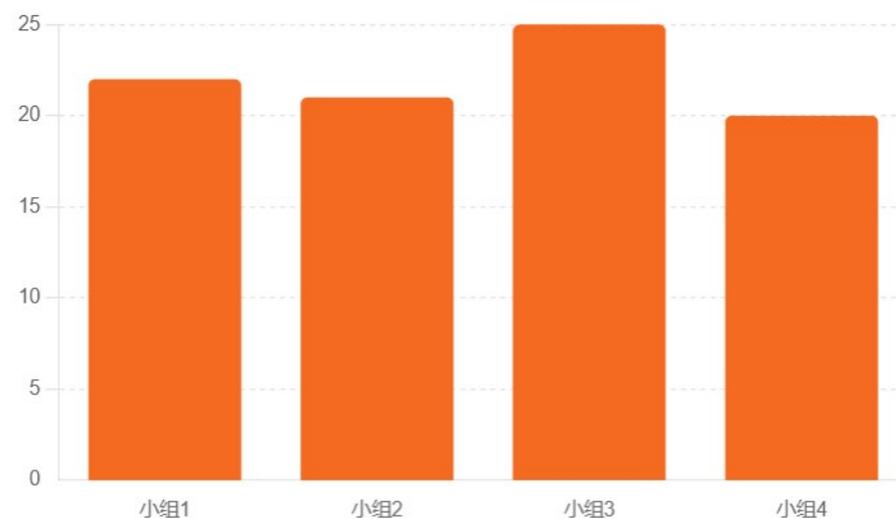
教学环节	教师活动	学生活动
课前回顾 - 热身游戏	组织学生参与热身游戏“国家知多少”，分组计时2分钟比赛说出游客来自的不同国家。	参与热身游戏，尽可能多地说出不同的国家。
在线测评 - 基础检验	发布“国家文化知多少”问答测试，邀请学生完成并提交答案。	参与问答测试，回答关于不同国家文化的问题，并提交答案。
头脑风暴问题导入	提出问题“对不同国家游客的印象”，邀请学生回答，并点评总结。	回答问题，讨论并分享各自的看法。
知理论 - 演绎竞猜	各组派代表上台，根据报告内容表演，其他小组竞猜，猜对关键信息的英文表达可获得分数。	上台描述和表演，其他小组进行竞猜。
练技能 - 服务口语	邀请各组角色扮演朗读对话，点评学生发音。	参与角色扮演，朗读对话。

小组互评表

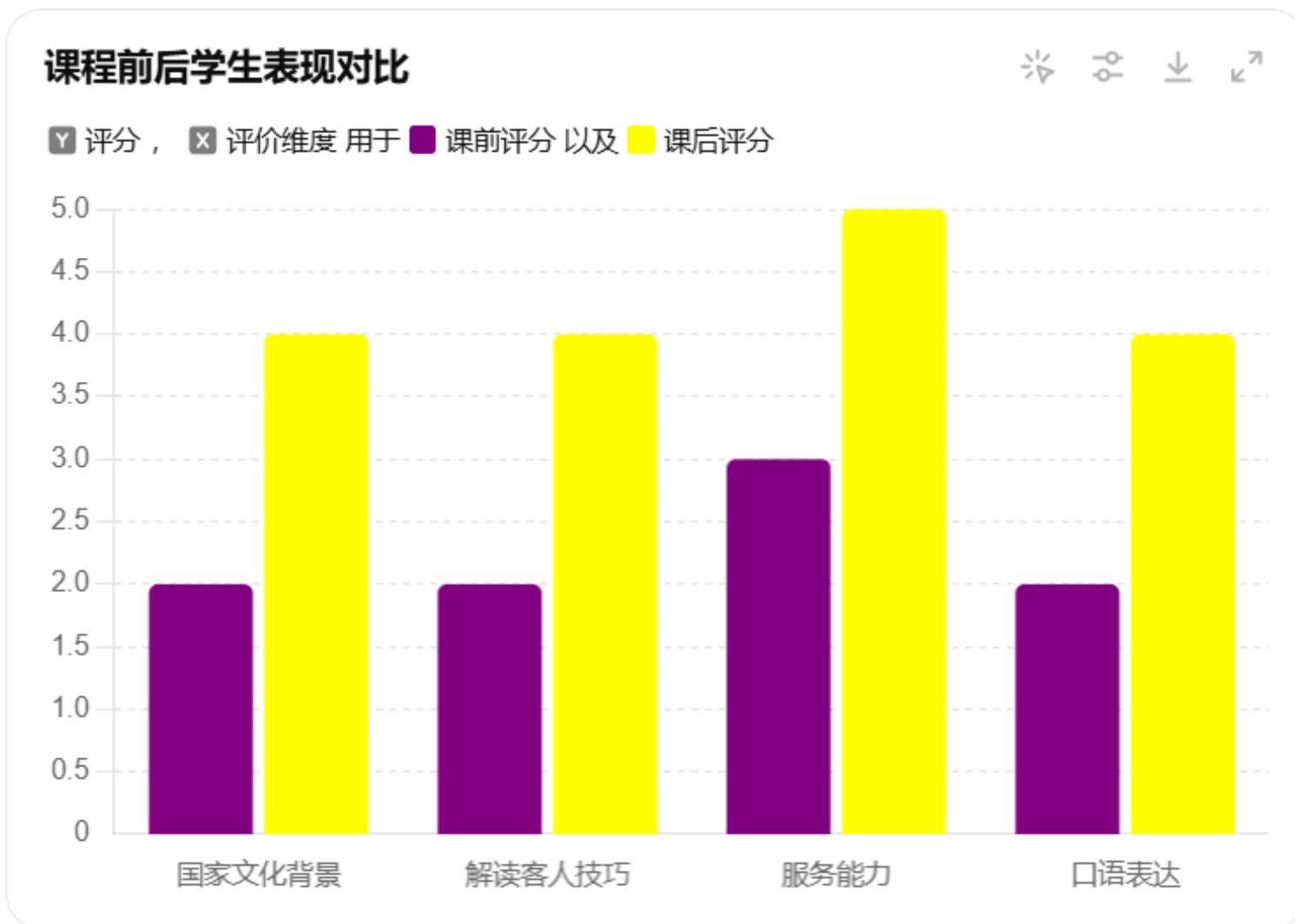
小组名称	热身游戏参与度 (1-5)	在线测评表现 (1-5)	问题回答情况 (1-5)	演绎竞猜表现 (1-5)	服务口语表现 (1-5)	总评分 (1-25)	备注
小组1							
小组2							
小组3							
小组4							

小组互评总分统计

Y 总分, X 小组



3. 增值评价



五、教学反思

(一) 授课实效

1. **学生参与度高**：通过分组探究、头脑风暴、互动演绎等活动，学生积极参与并展现出较高的学习热情。尤其在探究式分析报告和互动演绎环节，学生能够自信展现所学。
2. **口语表达能力提升**：通过多次英语口语实际应用的练习，学生在口语表达和服务情景模拟中的表现显著提升。课堂活动如互动问答和AI对话模拟，帮助学生在真实情境中练习和提升口语技能。
3. **跨文化理解增强**：通过探究不同国家文化背景和服务需求的的活动，学生增进了对文化差异的认知能力，能够根据客人需求灵活调整服务方式，提供超越预期的服务。

(二) 特色创新

1. **探究式学习和小组合作**：课程设计中，通过分组探究、撰写分析报告、互动演绎等方式，学生在合作中互相学习，增强了团队协作能力和自主学习能力。
2. **多元化教学方法**：采用头脑风暴、角色扮演、互动演绎等多种教学方法，充分调动学生的积极性和参与度，课堂气氛活跃，学习效果显著。
3. **信息化手段应用**：利用在线互动工具、学习平台、数字化教学资源等现代教学手段，增强了教学的互动性和学生的参与度，如通过视频、PPT、多媒体资源等直观展示，帮助学生理解和掌握知识。

(三) 存在不足

1. **个别学生参与度不均**：虽然整体参与度较高，但仍有少数学生在小组合作和探究活动中参与度不足，导致学习效果不均衡。
2. **文化细节探讨不够深入**：由于课堂时间有限，无法深入探讨每个国家的文化细节和服务差异，学生对某些文化背景的理解仍需加强。
3. **口语练习需要进一步强化**：部分学生在口语表达中存在语音语调问题，需要更多的练习和个性化指导。

(四) 改进设想

1. **增加实践活动**：增加更多跨文化交流和实际服务案例，通过实践活动提升学生的跨文化服务能力，如模拟国际宾客接待和服务场景。
2. **引入外教和行业专家**：引入外教和行业专家讲座，丰富课程内容，拓展学生的国际视野和实战经验，增强对实际工作场景的理解。
3. **强化课后辅导**：利用课后任务和线上讨论平台，加强对学生的个性化辅导，巩固课堂学习效果，提供更多语言和文化背景的学习资源。