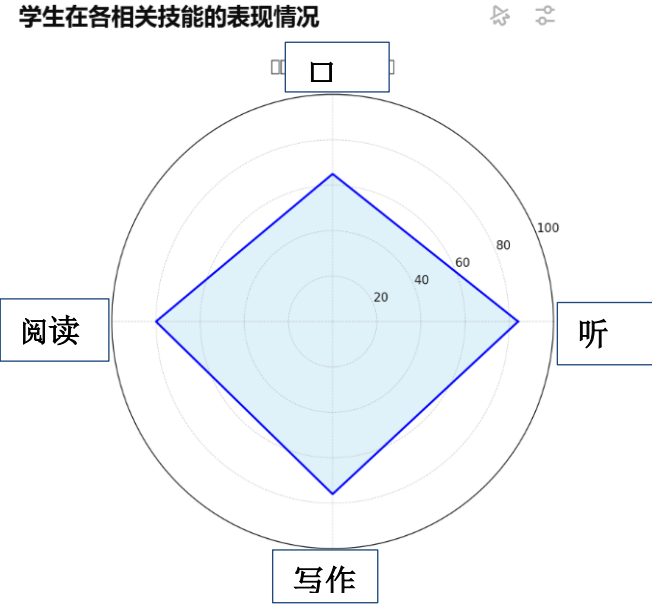


教案四 酒店英语与超越预期的服务艺术

(第 7-8 学时)

一、授课信息

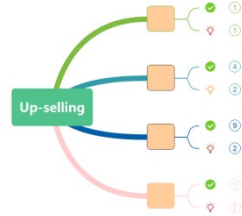
课程名称	酒店服务英语II	授课对象	旅游英语专业大二学生
课程性质	专业必修课	课程学分	2
教学单元	专题六 超越预期的服务 第四节 升级销售	授课学时	2
教学内容	1. 掌握升级销售的基本概念和意义，理解其在酒店服务中的重要作用。 2. 探讨为什么要进行升级销售，以及其对提供超预期服务的影响和提升。 3. 学习和练习升级销售的口语表达技巧，通过情景对话模拟提升实际沟通能力。		
学情分析	1. 知识和技能基础 已有知识：学生已经在前几次课程中学习了超预期服务和解读客人服务需求，具备了较为扎实的理论基础和一定的实际应用能力。 新知识难度：本课内容“升级销售”是一个全新且陌生的概念，对学生来说难度较大，需要深入理解其概念和在超预期服务中的作用。 2. 认知和实践能力 认知能力：学生具备一定的理论知识，能够理解和分析基本的服务需求信号，但对复杂的服务情境和多元化的客户需求还需进一步提升。 实践能力：学生缺乏实际工作场景的体验，需通过模拟情境和实际操作练习，提升实际工作中的应对能力和灵活处理问题的能力。 学生在各相关技能的表现情况 		

教学目标	3. 学习特点		学生在不同知识点上的掌握程度 ■ 掌握程度 (百分比) , ■ 知识点 <table><tr><th>知识点</th><th>掌握程度 (百分比)</th></tr><tr><td>超预期服务</td><td>85</td></tr><tr><td>解读服务需求</td><td>90</td></tr><tr><td>升级销售</td><td>70</td></tr></table>	知识点	掌握程度 (百分比)	超预期服务	85	解读服务需求	90	升级销售	70
	知识点	掌握程度 (百分比)									
	超预期服务	85									
	解读服务需求	90									
升级销售	70										
素质目标	1. 培养学生的职业服务意识，理解并践行超预期服务，提升职业道德修养，体现社会主义核心价值观中的爱岗敬业和诚信友善。										
知识目标	1. 学习并掌握升级销售的基本概念，了解其在酒店服务中的应用及其重要性。										
能力目标	1. 提升学生在实际工作中进行升级销售的英语口语表达能力，熟练掌握相关表达技巧。										

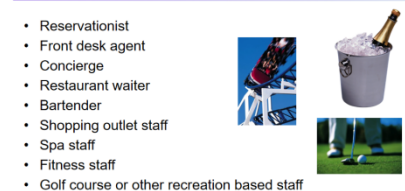
教学重点	1. 升级销售的概念和意义 2. 升级销售的口语表达技巧		解决方法：1.通过任务式自主学习，思维导图总结要点，让学生了解升级销售的基本概念和其在酒店服务中的重要性。 2.设计多种情景对话，让学生模拟实践，以及利用AI口语测评软件，提供即时反馈和改进建议，帮助学生提升口语表达能力。
教学难点	1. 识别和解读服务需求信号 2. 提供超预期服务的应对能力		解决方法：1.通过游戏和视频辅助教学，帮助学生识别和解读服务需求信号，提升对客户需求的敏感度。 2.通过角色扮演和情景模拟，让学生在情境中练习提供超预期服务，提高应对能力。
教学理念	1. 以学生为中心，注重培养学生的自主学习能力和实际操作技能；以实际成果为导向，通过任务和项目驱动的方式，让学生在完成具体任务和项目的过程中，掌握知识和技能。 2. 任务驱动学习：通过布置自主学习教材完成任务的方法，驱动学生主动学习，使学生能够在实际工作中运用所学理论，提升解决实际问题的能力和职业素养。 3. 互动教学：使用在线互动工具和课堂活动游戏，如“你做我猜”热身游戏，增加课堂的互动性和趣味性，激发学生的学习兴趣与参与度。 4.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，例如通过提问和小组讨论让学生深入理解服务需求信号和升级销售的技巧。		
教学方法	教法： 1.任务驱动教学：布置自主学习任务，引导学生带着问题探究，完成升级销售的相关学习任务。 2.互动教学：通过游戏、讨论和角色扮演等方式，增加课堂互动，激发学生的学习兴趣与参与度。 3.启发式教学：通过提出问题、引导学生思考和讨论，激发学生的批判性思维和解决问题的能力，特别是识别和解读服务需求信号方面。 4.案例教学：通过分析实际案例，帮助学生理解升级销售在酒店服务中的实际应用及其重要性。		
	学法： 1.探究式学习：通过自主分析升级销售的“5W”要素和阅读相关资料，培养学生的独立思考和探究能力。 2.任务驱动学习：通过完成教师布置的课前任务和课后作业，在实践中应用所学理论，提升解决实际问题的能力。 3.体验式学习：通过情景模拟和角色扮演，增强学习的真实感和实用性，帮助学生更好地掌握和应用升级销售的技巧。 4.互动学习：通过参与互动问答和课堂活动，在互动中学习和掌握解读客人服务需求信号和提供超预期服务的技巧。		
资源及手段	参考教材	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	
	信息化手段	1.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。	
		2数字化教学资源：利用多媒体教学材料，如视频教程、PPT演示和思维导图制作，提供丰富的视觉和听觉学习体验，提升信息整理和逻辑思维能力。	
		3.AI口语测评软件：用于口语训练环节，对学生的口语表达进行即时评分和反馈，提升学生的口语表达能力。	

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	提供与酒店服务和升级销售相关的视频和文章链接。引导学生观看视频，阅读文章，做好笔记。	学生观看指定视频，阅读相关文章，做好笔记，记录重要的服务技巧和案例。	视频资源 	高职教育特点：帮助学生在课前积累案例和理论知识，为课堂学习打下基础。全面发展：培养学生的自主学习能力和信息搜集能力。
解任务： 任务发布	发布课前预习任务，提供思维导图模板，帮助学生梳理和总结所学内容。	根据任务要求进行自主探究。使用思维导图整理学习内容，并在课堂前提交。	思维导图，自主探究 	高职教育特点：通过明确的任务引导学生有目的地进行课前预习。专创融合：培养学生的创新思维和信息整合能力。
测基础： 课前测试	发布课前测试题，检查学生的预习效果。根据测试结果调整课堂教学重点。	完成课前测试，检验自己的预习效果。根据测试结果进行自我调整，查漏补缺。	在线测试平台 	全面发展：通过测试帮助学生了解自己的学习进度和知识掌握情况。职业竞赛：为学生提供阶段性评价，促进持续学习和改进。

(二) 课中：深化学习阶段（课堂教学阶段）

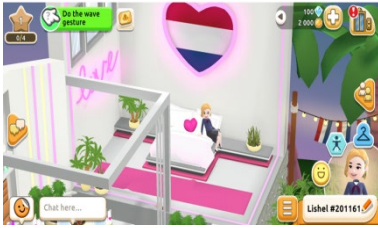
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	教学资源及信息化手段	设计意图
调兴趣： 你做我猜 热身游戏 (7 分钟)	以酒店与度假村岗位单词为主题，通过游戏形式，既能巩固学生已知，也能检测未知。	1. 将学生分成2大组，并解释游戏规则。 2. 提供酒店和度假村岗位单词作为主题词，给每组2位代表展示提示词。 3. 引导学生进行猜词游戏，并宣布获胜组。	1. 学生分组，派2位代表站前面根据提示词做动作和描述。 2. 其余组员猜词，参与互动。 3. 每组有2分钟时间，猜对最多词语的组获胜。	热身游戏：你做我猜 	1. 高职教育特点：通过互动游戏提升课堂活跃度，激发学生的学习兴趣。 2. 团队合作：培养学生的团队协作和沟通能力。 3. 社会主义核心价值观：通过合作与竞争，培养学生的集体荣誉感和互助精神。
知理论： 抛砖引玉 理论学习 (8 分钟)	1. 总结热身游戏中酒店岗位生词。 2. 提出问题，引导学生思考，引出本课重点--升级销售。哪些岗位与客人接触最多？	1. 总结热身游戏中的酒店岗位生词。 2. 提出问题：哪些岗位与客人接触最多？ 3. 讲解这些岗位的服务需求信号和服务技巧，引出重点“升级销售”。	1. 参与讨论，回答教师提出的问题。 2. 记录笔记，了解服务需求信号和技巧。 3. 思考什么是升级销售。	提出问题 & 知识讲解 Hotel & resort positions where up-selling is common • Reservationist • Front desk agent • Concierge • Restaurant waiter • Bartender • Shopping outlet staff • Spa staff • Fitness staff • Golf course or other recreation based staff 	1. 职业竞赛：提升学生的职业意识和服务能力，为职业竞赛做准备。 2. 专创融合：鼓励学生思考创新服务方式，提高服务质量。 3. 全面发展：帮助学生理解服务需求，培养他们的分析和解决问题的能力。

提能力： 自主学习 学练相融 (15 分钟)	升级销售的 “5W” 要素，并完成思维导图。	1. 指导学生带着问题阅读教材。 2. 提供思维导图模板，帮助学生梳理 “5W” 要素。 3. 监督学生在学习通上完成思维导图。	1. 阅读教材内容，找出升级销售的 “5W” 要素。 2. 使用学习通完成思维导图，整理并展示升级销售的概念和策略。 3. 互相交流，分享各自的思维导图。	思维导图 	1.高职教育特点：培养学生的自主学习能力和信息处理能力。 2.1+X 证书：为学生获取职业资格证书提供理论基础。 3.全面发展：提升学生的分析和表达能力，促进知识、能力和素质的全面发展。				
拓视野： 视频辅助 拓宽视野 (8分钟)	通过视频辅助讲解升级销售的技巧和实际案例，让学生更全面了解理论。	1. 展示关于升级销售的视频。 2. 引导学生分析视频中的技巧和策略。 3. 帮助学生完善之前制作的思维导图。	1.观看视频，理解升级销售的技巧和案例。 2.讨论视频内容，分析技巧的实际应用。 3.根据视频内容，完善自己的思维导图。	视频辅助讲解 	1.服务智能制造：通过数字化视频资源，提升学生的学习效果。 2.职业竞赛：为学生提供实际案例，提升他们的实战能力。 3.全面发展：通过视频学习和讨论，培养学生的综合分析能力。				
悟重点： 新知讲解 声形并茂 (12分钟)	教授如何通过英语口语表达体现服务的艺术和升级销售技巧。	1. 教授描述性语言的使用技巧及如何表现热情。 2. 讲解推荐附加项目的方法和技巧。 3. 通过对话示例，展示如何进行升级销售。	1.两两一组，练习对话中的推荐和描述技巧。 2.使用录音设备或手机录音功能记录对话，便于回顾和改进。 3.向全班展示对话，进行讨论和反馈。	新知讲解 Being descriptive / showing enthusiasm <table><tr><td>Needs improvement:</td><td>Much improved:</td></tr><tr><td>Do you want an appetizer?</td><td>Would you care to start with an appetizer? We have a spinach and goat cheese salad with a balsamic vinaigrette.</td></tr></table> SERVER: Would you care to start with an appetizer? Our chef is running a house favourite as a special, our signature baked crab dip. GUEST: Hmm... what's in it? SERVER: It's cream cheese and artichoke hearts with crab and fresh tarragon, served with corn chips. I have one whenever my wife and I come in for dinner. GUEST: That sounds great! We'll have one to share!	Needs improvement:	Much improved:	Do you want an appetizer?	Would you care to start with an appetizer? We have a spinach and goat cheese salad with a balsamic vinaigrette.	1.服务智能制造：通过数字化工具提升学生的学习效果，培养学生的信息化素养。 2.职业竞赛：为学生参加职业技能竞赛打下基础，提升他们的竞争力。 3.专创融合：鼓励学生在实践中创新，不断提高服务质量。
Needs improvement:	Much improved:								
Do you want an appetizer?	Would you care to start with an appetizer? We have a spinach and goat cheese salad with a balsamic vinaigrette.								

练技能： 口语训练 AI点评 (5分钟)	1.多方式操 练口语，提升 表达能力。	1.邀请学生代表进行对话展示。 2.使用AI口语测评软件进行评分。 3.老师根据评分结果提出改进建议。	1.学生代表进行对话展示。 2.其余学生听取展示并参与评分讨论。 3.根据老师的建议进行改进。	AI口语测评软件:AI口语提升宝 	1.服务智能制造：通过AI测评提升学生的口语表达能力。 2.职业竞赛：培养学生在模拟环境中的口语表现力。 3.全面发展：提供即时反馈，帮助学生不断改进。
练技能： 角色扮演 情景模拟 (15分钟)	2.实操升级 销售技巧与超 预期服务，充 分锻炼“双技 能”。	1. 设定不同的情景（前厅预订、餐厅点餐、客房服务等），让学生进行角色扮演。 2. 指导学生设计对话，强调升级销售和超预期服务。 3. 评估和反馈学生的表现，提出改进建议。	1. 分组扮演酒店前台、餐厅服务员、客房服务员等角色。 2. 根据情景设定进行服务模拟，编写对话，强调升级销售和超预期服务。 3. 展示情景模拟，接受教师和同学的反馈，并进行改进。	设计情景对话 	1.校企共建：模拟真实工作场景，培养学生的实操能力，增强与企业的契合度。 2.1+X 证书：为学生获取职业资格证书提供实操经验，提升就业竞争力。 3.全面发展：通过角色扮演和情景模拟，提升学生的英语表达能力和服务技巧，促进知识、能力和素质的全面发展。

评成效： 项目评价 总结归纳 (5 分钟)	回顾知识点，理论结合实际，强调升级销售的重要性和使用场景。	1.回顾本节课的知识点和重难点。 2.强调升级销售与超预期服务的关系。 3.鼓励学生思考如何在实际工作中应用所学知识。	1.参与回顾和总结，记录要点。 2.提出疑问并参与讨论。 3.反思学习内容，并考虑实际应用。	强调重难点 Remember! Up-selling and offering upgrades nice service touches Try to keep it close to the guest's initial budget. • Keep upgrades no more than 10-20% of original budget. Down-selling is effective service touch • The word "cheaper" sounds bad! Suggest it is a 'better fit.'	1.高职教育特点：通过回顾和总结，帮助学生巩固所学知识。 2.全面发展：培养学生的反思能力，促进知识内化。 3.职业竞赛：为学生提供系统化的知识总结，提高应试能力。
布任务： 温故知新 自主学习 (5分钟)	布置课后练习题，分享有趣资源角色扮演APP，让学生维持学习热情。	1. 介绍角色扮演APP--Hideway Hotel的功能和使用方法。 2.指导学生在APP中创建角色，进行日常服务和客户互动。 3.布置作业，要求学生通过APP进行英语口语和服务技巧的练习。	1.下载并安装角色扮演APP。 2.在APP中创建角色，进行日常服务和客户互动。 3.通过文字和语音交流练习英语口语和服务技巧。	角色扮演APP Hideway Hotel 	1.服务智能制造：利用数字化工具提升学生的学习效果，培养信息化素养。 2.专创融合：通过角色扮演APP，鼓励学生在实践中创新，提高服务质量。 3.全面发展：通过应用练习，提升学生的英语表达能力和服务技巧，促进知识、能力和素质的全面发展。

(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
践项目： 完成任务	布置课后作业，要求学生在问卷星填写本次课课程满意度反馈表，让学生记录自己在实际应用中的心得和问题。	在实际工作或模拟场景中实践升级销售技巧。记录实践过程中的心得和遇到的问题，并填写反馈表格。	问卷星学生自评表 	高职教育特点：通过实际操作提升学生的应用能力和解决问题的能力。全面发展：培养学生的实践能力和反思能力。
拓思维： 总结提升	组织班级学习群讨论，分享实践心得。根据学生的反馈，提供进一步的指导和改进建议。	在班群讨论会上分享实践心得和遇到的问题。听取教师和同学的反馈，进一步完善自己的技巧。	班级学习通分享心得 	团队合作：通过班级讨论培养学生的合作精神和沟通能力。全面发展：通过交流和反馈，促进学生不断提升自己的技能。
展成果： 成果展示	组织成果展示会，邀请学生展示他们游戏实践成果。对积极的同学进行点评和表彰。	分享自己在角色扮演APP的成功经验和创新点，学习其他同学的成功经验。	角色扮演APP Hideway Hotel 	通过成果展示，提升学生的自信心和成就感。全面发展：通过学习他人的经验，不断完善和提升自己的技能。

四、课程评价

本课程采用了学生调查问卷和学生成绩评估结果分析两种评价方式。调查问卷收集了学生对课程各方面的满意度反馈，显示出整体满意度较高，但也指出了改进空间。成绩评估分析了学生在课前作业、课堂表现和课后自主学习中的表现，通过折线图展示了各项评分，帮助教师了解学生的学习情况并提出具体的改进建议。这些评价方法有效地提供了全面的反馈，促进了教学质量的提升和学生的全面发展。

1.学生满意度调查

学生满意度调查表

亲爱的同学们：

为了提升课程质量，更好地满足大家的学习需求，我设计了这份满意度调查表。请大家根据自己的真实体验填写问卷，你的反馈对我非常重要。问卷采用匿名形式，感谢你的合作！

价项	评价说明	满意度评分 (1-5)
课程内容	评价课程内容的丰富性和实用性，是否满足你的学习需求。	
教学方法	评价教师的教学方法是否有效，是否帮助你理解和掌握课程内容。	
互动活动	评价课堂互动活动的频率和质量，是否提高了你的学习兴趣和参与度。	
教师表现	评价教师的专业水平和教学态度，是否对你的学习提供了帮助和支持。	
学习资源	评价课程提供的学习资源（如教材、视频、PPT 等）的质量和可获得性。	

评分说明

评分范围：1 表示非常不满意，5 表示非常满意。

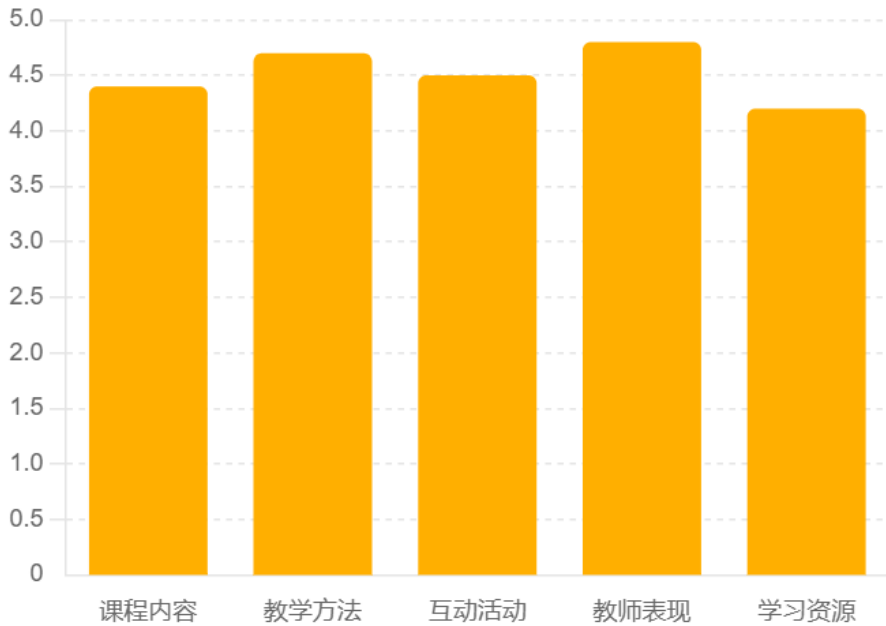
请根据您的对本课程各方面的体验进行评分，并在需要时提供额外的建议和意见。

额外反馈（可选）

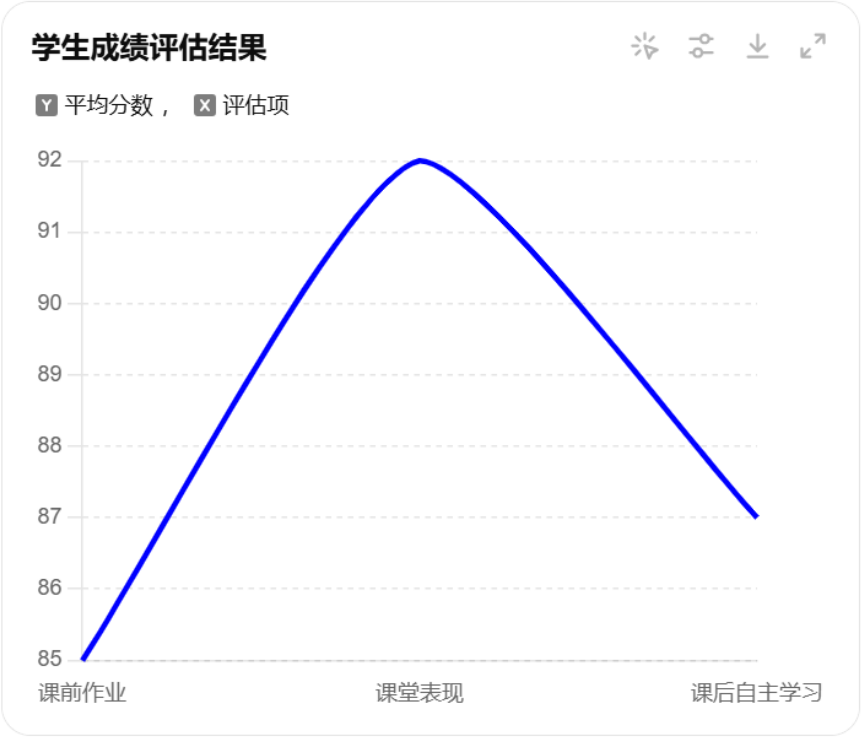
- 您对本课程还有哪些建议和意见？

学生满意度调查结果

Y 满意度得分， X 评价项



2.学生成绩评估



评估项	平均分数	结果分析
课前作业	85	可能需要进一步加强课前预习和准备的引导。
课堂表现	92	在课堂上的参与度和表现非常积极。
课后自主学习	87	在课后仍然能够保持较好的学习状态。

改进方向	改进措施
提高课前作业的有效性	增加课前作业的多样性和趣味性，激发学生的学习兴趣。
	提供更多的指导和支持，帮助学生更好地完成课前作业。
保持和提升课堂表现	继续采用互动性强的教学方法，保持学生的积极参与。
	及时反馈学生的课堂表现，给予表扬和建议，促进持续改进。
加强课后自主学习的支持	提供更多的学习资源和平台，方便学生在课后进行自主学习。
	定期检查和反馈学生的课后学习情况，给予个性化的指导和帮助。

五、教学反思

(一) 授课实效

1. **学生掌握度高**：通过任务驱动和互动教学，学生对课程内容的理解和掌握度较高，特别是在课堂表现上，学生展示出较高的学习热情。
2. **参与度积极**：通过情景模拟和角色扮演，学生在课堂上的参与度和表现非常积极，有效提升了他们的实际操作能力。
3. **反馈及时**：利用AI口语测评软件进行即时反馈，帮助学生及时改进口语表达，提升了教学效果。

(二) 特色创新

1. **数字化教学手段**：引入AI口语测评软件和角色扮演APP，利用现代科技手段提升学生的学习体验和教学效果。
2. **任务驱动学习**：通过布置自主学习任务和课前测试，引导学生自主探究和学习，培养他们的自主学习能力和信息处理能力。
3. **互动教学法**：采用互动问答、情景模拟和游戏等多种形式，激发学生的学习兴趣 and 参与度，提高课堂活跃度和教学效果。

(三) 存在不足

1. **课前准备不足**：部分学生在课前作业中的表现不佳，说明学生在课前预习和准备方面还需进一步引导和支持。
2. **个别学生参与度低**：尽管整体参与度较高，但仍有部分学生在互动活动中的参与度不够积极，需要进一步增强课堂活动的吸引力。
3. **课后支持不足**：课后自主学习的支持力度不够，学习资源和平台的提供尚需加强，未能充分满足学生的个性化学习需求。

(四) 改进设想

1. **提高课前作业有效性**：增加课前作业的多样性和趣味性，激发学生的学习兴趣，并提供更多的指导和支持，帮助学生更好地完成课前预习。
2. **提升课堂互动质量**：继续采用互动性强的教学方法，保持学生的积极参与，及时反馈学生的课堂表现，给予表扬和改进建议。
3. **加强课后学习支持**：提供更多的学习资源和平台，方便学生在课后进行自主学习，定期检查和反馈学生的课后学习情况，给予个性化的指导和帮助。