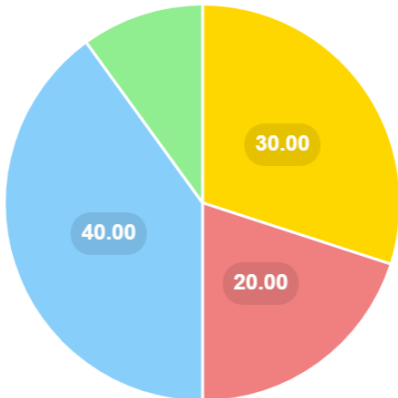


教案一 酒店英语与超越预期的服务艺术

(第 1-2 学时)

一、授课信息

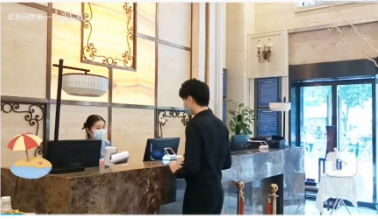
课程名称	酒店服务英语II	授课对象	旅游英语专业大二学生
课程性质	专业必修课	课程学分	2
教学单元	专题六 超越预期的服务 第二节 预见性服务	授课学时	2
教学内容	1.依据国家职业教学标准和1+X职业技能等级标准，掌握预期性服务的基本概念，识别不同场景的服务旗帜。 2.结合行业发展需求和最新服务方法，分析客人需求，设计针对性服务策略，实现“岗课赛证”融合。 3.以真实工作项目为基础，通过模块化、任务式课程设计，提升学生的口语表达和沟通能力。		
学情分析	1. 知识和技能基础 已有基础：通过该课程前面章节的学习，学生掌握了酒店服务的基本知识和一些常用口语表达。 新知识难度：由于缺乏实际工作经验，学生的口语表达较为生疏，不够自如，需要通过详细讲解和实际操作来深入理解和掌握。 2. 认知和实践能力 认知能力：学生目前在英语语言方面已具备自学英语词汇的能力，但对酒店服务专业词汇还有待加强。 实践能力：学生对岗位的职责和能力需求认识不足，需要更多实战演练，提升在真实工作中的应对能力和灵活处理问题的能力。 Class Knowledge And Skills Base Class Knowledge and Skills Base Common Oral Expressions Hotel Service Basic Knowledge Practical Experience		

教学目标	3. 学习特点		班级学习特点 用于 小组协作, 分析类活动, 多媒体和数字化手段, 以及 其他  <table><tr><th>学习特点</th><th>占比</th></tr><tr><td>多媒体和数字化手段, 以及</td><td>40.00</td></tr><tr><td>小组协作</td><td>30.00</td></tr><tr><td>分析类活动</td><td>20.00</td></tr><tr><td>其他</td><td>10.00</td></tr></table>	学习特点	占比	多媒体和数字化手段, 以及	40.00	小组协作	30.00	分析类活动	20.00	其他	10.00
	学习特点	占比											
	多媒体和数字化手段, 以及	40.00											
	小组协作	30.00											
分析类活动	20.00												
其他	10.00												
素质目标	1.理解并践行酒店行业的职业道德和服务标准，使学生具备高度责任感和使命感，致力于为客人提供超越预期的服务。 2.培养学生综合素质，包括自信心、应变能力、团队协作能力和沟通能力，展示良好的职业素养和服务态度。 3.在学习和实践中，树立正确的价值观和服务观，感受到职业精神与责任感的重要性，增强服务意识和人文关怀。												
知识目标	1.学生能够初步熟悉预期性服务的核心要素，包括观察客人、预测需求和适时提供服务。 2.学生能够了解并识别在酒店服务中常见的“服务旗帜”，如客人的外貌、行为和言语提示。 3.学生能够通过实际案例分析，掌握识别不同客人需求类型的方法，并用熟练流利的口语提供服务。												
能力目标	1.学生具备运用批判性思维分析复杂服务情境的能力，能够找出最佳服务策略。 2.学生具备有效与团队成员沟通、分工协作的能力，共同完成任务。 3.学生能够在智慧课堂和AI模拟环境中，应用数字化工具和技术进行服务演练和反馈。												

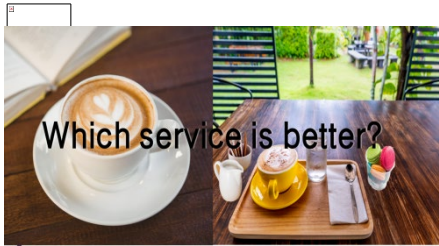
教学重点	理解预期性服务的基本概念，能根据不同的场景识别服务旗帜		解决方法：通过案例分析和绘制思维导图，加深对预见性服务的理解
教学难点	1.分析不同类型的客人需求及针对性服务策略 2.在服务过程中能够使用正确、流畅的口语表达		解决方法：1.通过数字人导入情景，分组分析不同客人类型及需求 2.运用AI口语练习程序，增强学生口语表达能力
教学理念	1.情景模拟与实际应用结合：在教学过程中，使用情景模拟和实际工作案例，让学生在逼真的工作环境中应用所学知识。 2.数字化工具与互动教学结合：采用AI口语对话APP和多媒体教学资源，增强课堂的互动性和趣味性。利用这些工具，学生可以随时进行自主学习和实践练习，提升口语表达和服务技能。 3.分层次评价与多元反馈结合：通过小组互评、学生自评和教师反馈，形成多元评价体系，全面提升学生学习效果和自我反思能力。 4.自主探究与任务驱动结合：通过布置具体任务和项目，激发学生的学习兴趣 and 主动性。学生通过预习、课堂讨论和课后任务，逐步深入理解课程内容，提升实际操作能力。		
教学方法	教法： 1. 情景模拟教学：通过角色扮演和案例分析，让学生在模拟情境中实践服务技能。 2. 数字化辅助教学：利用AI口语对话APP和多媒体资源，增强学生的口语表达和理解能力。 3. 多元评价教学：通过小组互评、自我评价和教师反馈，多角度提升学生的学习效果。 4. 任务驱动教学：发布课前、课堂和课后任务，引导学生在实践中掌握和应用所学知识。		
	学法： 1. 探究性学习：学生自主分析和总结服务流程的关键要素，培养独立思考和探究能力。 2. 任务驱动学习：学生通过预习、课堂任务和课后作业，在实践中巩固所学内容。 3. 体验式学习：通过情景模拟和互动练习，学生在真实场景中应用和提升服务技能。 4. 互动学习：学生通过小组讨论、在线测验和课堂互动游戏，提升团队合作和课堂参与度。		
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	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。	
		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	
		TalkEzl口语对话APP：应用AI工具模拟真实对话场景，提供即时反馈，让学生体验自主学习英语的乐趣，有效训练了学生的发音技巧、听说能力和交流技巧，提升学生职场自信心。	

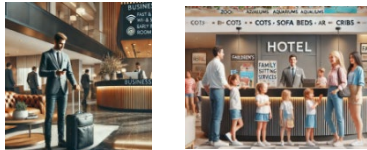
二、教学过程

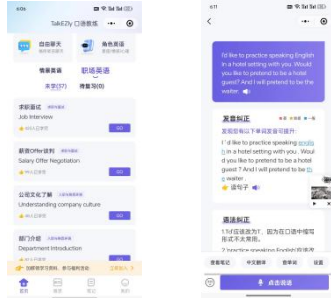
(一) 课前： 自主探究阶段（课前准备阶段）

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	1. 提供酒店服务案例资料，通过学习通发布。 2. 指导学生观看案例视频，并记录关键点。 3. 布置思考题，引导学生思考案例中的服务要点。	1. 观看教师提供的案例视频。 2. 记录关键点和服务要点。 3. 回答思考题，准备课堂讨论。	酒店服务案例视频 接待不同类型客人，酒店的个性化服务 	1. 通过案例学习，积累实际服务经验。 2. 培养学生的观察和分析能力。 3. 初步了解酒店服务的核心要素，培养职业素养。
解任务： 任务发布	1. 在学习通上发布课前任务，明确任务要求和完成方式。 2. 解释任务的目的是和意义，提供必要的指导。 3. 提供任务相关的资源和工具。	1. 阅读并理解课前任务要求。 2. 准备完成任务所需的资源和工具。 3. 按照任务要求进行预习和准备。	学习通作业 酒店服务英语II课程门户 6.2 预见性服务（课前测试） 查看详情 一.单选题（共2题,100.0分） 1 What is the polite way to greet a guest in a ? A. Hello, sir/madam. B. Hey, you! C. What's up? 2 When a guest arrives at the hotel, what shou A. Welcome to our hotel.	1. 明确学习目标和任务要求，提高学生的自主学习能力。 2. 提供必要的指导和支持，确保任务顺利完成。 3. 强调任务的实践意义，培养学生的应用能力和服务意识。
测基础： 课前测试	1. 设计并发布课前测试，测试学生的基础知识掌握情况。 2. 分析测试结果，了解学生的学习状况。 3. 根据测试结果调整教学计划，针对性地进行辅导。	1. 参加课前测试，回答测试问题。 2. 检查自己的基础知识掌握情况。 3. 根据测试结果，调整自己的学习计划。	学习通作业 	1. 评估学生的基础知识水平，为后续教学提供依据。 2. 帮助学生了解自己的知识掌握情况，有针对性地进行复习 3. 根据测试结果调整教学内容，确保教学的针对性和有效性。

(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： 课前回顾 热身游戏 (5 分钟)	回顾上次课的主要内容，包括酒店服务工作的必备词汇，常用口语表达	1.组织学生参与热身游戏：词语接龙，所讲的词汇属于酒店场景。 2.对学生在游戏中的表现进行点评。 3.总结上次课的主要内容。	1.积极思考，参与词语接龙游戏。 2.复习酒店服务相关词汇。 3.聆听老师的点评和总结，巩固所学知识。	热身游戏，进入课堂 	1.用轻松的游戏吸引学生兴趣和注意力，引导学生回顾所学词汇，巩固所学，增加开口率。 2.激发学生的学习动机，为接下来的课程做好准备。 3.强调培养学生的团队合作精神和积极参与的态度，初步熟悉服务用语。
知理论： 问题导入 课堂教学 (10分钟)	通过酒店服务对比图，引导学生思考何为预见性服务，并提炼预见性服务的要求。	1.课件中展示3幅酒店服务对比图。 2.提出问题：哪种服务更好？引导学生思考。 3.总结学生的讨论，解释预见性服务的概念、意义和要求。	1.认真看图片、思考问题。 2.参与讨论，表达自己对话题的看法。 3.跟随老师的思路理解预见性服务的特点	知识导入：头脑风暴 	1.结合工作场景，激发学生的兴趣和思考，培养发散性思维和归纳总结能力。 2.通过对比分析，帮助学生更好地理解预见性服务的概念和应用。 3.培养学生的职业素养和服务意识，理解服务行业中的高标准要求，提升综合素质。

悟重点： 思维导图 总结归纳 (10分钟)	引出服务需求信号--服务旗帜，加深学生理解，承接后续任务。	1.播放视频，以典型的案例导入。 2.布置任务，在学习通上发布思维导图。 3.指导学生思考和总结服务需求信号。	1.观看视频，做笔记。 2.辨别不同的服务需求信号。 3.在学习通上完成“服务信号识别”的思维导图。	学习通：思维导图 	1.引导学生对如何识别服务需求信号进行总结，梳理知识框架，呈现学习成果。 2.通过视频案例，增强学生对实际服务场景的感知和理解。 3.培养学生的职业精神与服务意识，提升学生的综合素质和专业素养，德技并修。															
提能力： 小组探究 共讨任务 (10分钟)	4个小组 4种客人类型的探讨	1.以数字人导入情景：不同客人类型入住酒店，需要不同的服务。 2.将学生分成4个小组，各组选择1种客人类型，讨论完成表格。 3.巡场，及时为学生提供帮助，指导学生完成表格。	1.认真看课件，分组，挑选服务对象； 2.积极参与讨论，完成老师布置的任务	课堂教学，学生演示  Identifying what the guest needs <table border="1"><thead><tr><th>Appearance</th><th>Room Reservation</th><th>Wants & Needs</th></tr></thead><tbody><tr><td>Business Travelers</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Leisure / Shopping Guest</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Special Occasion Guest</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Family guest</td><td></td><td></td></tr></tbody></table>	Appearance	Room Reservation	Wants & Needs	Business Travelers			Leisure / Shopping Guest			Special Occasion Guest			Family guest			1.通过情景模拟和小组讨论，增强学生对不同客人需求的理解和应对能力。 2.促进学生间的交流与合作，提升团队协作能力。 3.结合实际工作情景，培养学生的实践能力和问题解决能力，提升综合素质和职业技能。
Appearance	Room Reservation	Wants & Needs																		
Business Travelers																				
Leisure / Shopping Guest																				
Special Occasion Guest																				
Family guest																				
拓视野： 发言呈现 导师点评 (10 分钟)	展示谈论结果，分析不同类型的客人的服务需求。	1. 倾听学生的发言，适当引导。 2. 完善表格的内容，并进行点评。 3. 现场连线企业导师，做线上指导。	1. 选出代表，展示讨论结果。 2. 认真聆听老师和企业导师讲解。 3. 结合导师点评修改内容，使总结的线索和服务需求更贴近实际需求。	与企业导师连线 	1.通过小组讨论促进学生间的交流，增强团队合作能力。 2.邀请企业导师参与，增加课堂的专业性和实践性。 3.帮助学生更好地理解和应用所学知识，提高实际工作中的应对能力和服务意识，培养高素质技术技能人才。															

知理论： 课堂教学 知识讲解 (10 分钟)	根据所总结的各种类型的服务需求信号，深入讲解预见性服务的口语表达	1. 结合实例详细讲解词句的实用场景。 2. 引导学生对比常用表达和更佳表达之间的区别。 3. 鼓励学生多积累多锻炼，提升口语表达能力。	1. 认真聆听老师的教学。 2. 积极思考，更新自己口语表达习惯。 3. 积累更佳表达，提升口语能力。	情景对话演练 	1.帮助学生掌握更佳的语言应用技巧，提高口语表达能力。 2.通过对比学习，增强学生的实用性和应变能力。 3.培养学生的语言表达能力，提升沟通技巧和服务质量，立德树人。
练技能： 服务口语 (10 分钟)	组内进行情景演练，熟悉所学，再与AI口语操练APP练习酒店服务对话	1.让学生打开TalkEZly口语教练APP，与AI自由练习酒店服务场景对话 2..监督并指导学生的AI对话练习。 3.每组选择1对学生演示对话，并纠正发音，给予点评。	1. 组内互相练习对话，举手展示。 2. 听取老师的点评，改进发音。 3. 打开APP，与AI进行酒店服务场景对话。	AI 口语教练 	1.通过实际演练和AI练习，帮助学生加深对预见性服务口语的理解和记忆。 2.增强学生的自信心和沟通能力，提升表达能力和随机应变能力。 3.培养学生的实战技能，增强他们在真实工作场景中的应用能力，德技并修。

评成效： 项目评价 总结归纳 (10 分钟)	点评各小组项目作业和口语表达，总结课堂知识点。	1.听学生对话，指导学生填写小组互评项目评分表进行考核评价，评选出表现最佳小组。 2.总结课堂所学，重申预见性服务的重要性，能超越客人的期待，是一种服务艺术。	1. 根据老师指令，认真听每组同学的对话展示，并通过填写在线评分表给小组评分。 2. 聆听老师总结，巩固和反思所学，在脑海中增加预见性服务的意识。	小组展示，多元评价考核 	1.采用多元评价方式，落实“以学生为中心”的教学理念，提高学生自我效能感和主动性。 2.通过项目评价，让学生更好地理解和应用课堂所学，提高实际操作能力和服务意识。 3.强调预见性服务的重要性，培养学生的服务意识和人文关怀，增强职业素养，培养立德树人的高素质技术技能人才。
布任务： 温故知新 (5分钟)	布置任务，巩固所学，加深理解。	1. 在学习通发布任务，结合实际，发挥创意，编排一个关于识别并积极回应服务需求信号的情景剧。 2. 陈述任务要求和完成日期。 3. 分享在线表格，邀请学生完成学习效果自评表，便于及时反馈。	1. 小组合作，分工协作。 2. 认真参与讨论，完成情景剧排练的任务。 3. 及时填写学习效果自评表。反思自己所学所得情况。	在线学习效果自评表 学生学习收获评价表  微信扫码或长按识别，填写内容	1.通过情景模拟，提升学生的团队协作能力、语言表达能力和沟通技巧，增强自信。 2.让学生巩固课堂所学，进一步理解预见性服务的概念和应用。 3.培养学生的创新思维和实践能力，增强对服务工作的感知和理解，培养高素质技术技能人才。

(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	1. 发布课后项目任务，要求学生根据课堂所学设计一项实际服务方案。 2. 提供必要的资源和指导，帮助学生完成项目。 3. 定期检查学生的进展，提供反馈和建议。	1. 根据教师的要求，设计并完成实际服务方案。 2. 利用课堂所学，应用到项目中。 3. 记录项目过程中的问题和解决方案，准备汇报。	学生设计服务方案 	1. 通过实际项目，帮助学生巩固和应用所学知识。 2. 培养学生的实践能力和问题解决能力。 3. 强调培养德技并修的高素质技术技能人才。
拓思维： 总结提升	1. 组织总结会议，指导学生进行总结。 2. 引导学生反思项目过程中的得失，提升思维能力。 3. 提供总结模板，帮助学生系统化总结经验。	1. 参加总结会议，分享项目经验。 2. 反思过程中的问题和解决方法。 3. 根据总结模板，撰写项目总结报告。	总结会议 	1. 帮助学生系统化地总结经验，提升思维能力。 2. 通过反思和总结，帮助学生认识到自身的不足和改进之处。 3. 培养学生的综合素质，提升其职业素养和服务意识。
展成果： 成果展示	1. 组织线上点评作业，邀请学生展示情景剧剧本。 2. 邀请专学生代表评价，提供反馈。 3. 根据展示情况，评选优秀项目，给予表扬。	1. 准备情景剧展示材料，进行展示。 2. 聆听老师和同学的反馈，记录改进意见。 3. 参与项目评选，学习他人的优秀经验。	情景剧剧本线上展示 	1. 提供展示平台，帮助学生展示和分享学习成果。 2. 通过班级同学评价，帮助学生进一步提升项目质量。 3. 表扬优秀项目，激发学生的学习热情和积极性，培养高素质技术技能人才。

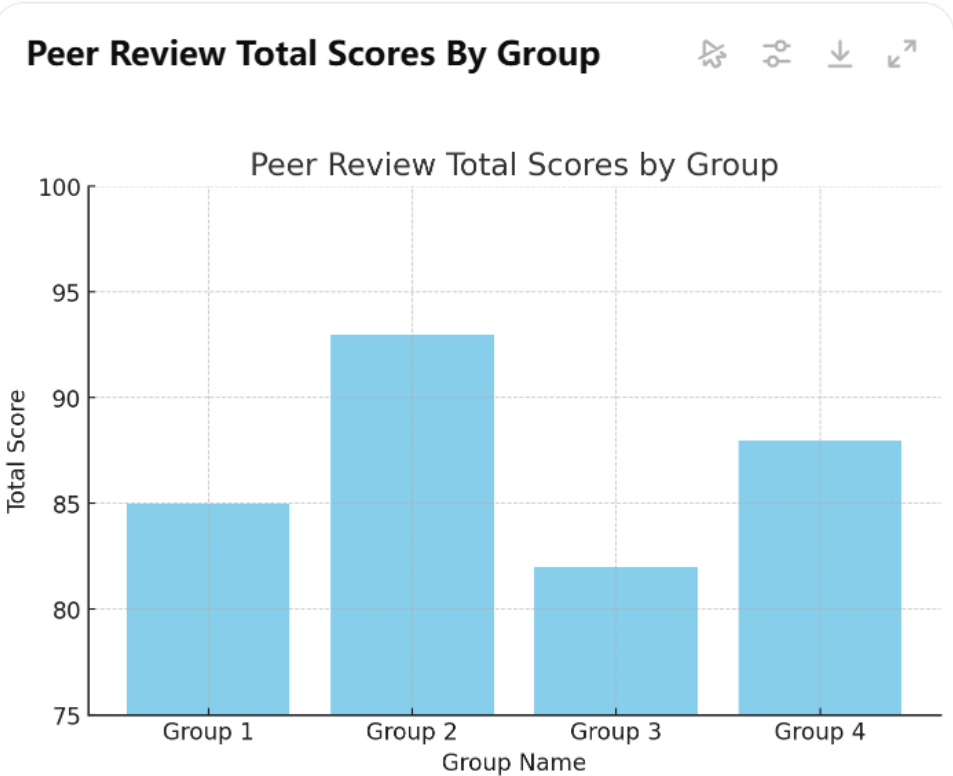
四、课程评价

在本课程的评价过程中，我们采用了多元评价的方法，包括小组互评和学生学习效果自评。这2种评价方式不仅促进了学生之间的互动和合作，还有效地提升了他们的自我反思能力。通过小组互评，学生们能够从同伴的反馈中了解到自己的优点和不足，并在实际操作中不断改进。而学生的自评则帮助他们更好地认识自己的学习进展和需要加强的领域，从而制定更加有效的学习计划。综合来看，多元评价方法的应用显著提高了课程的教学效果，促进了学生的全面发展。

1. 小组互评

酒店服务口语对话展示评分表		
小组名称		
评分项目	评分标准	分值（10分制）
1. 语言流利度	学生在对话中的语言表达是否流利、自然。	
2. 语音语调	学生的发音是否准确，语调是否符合英语表达习惯。	
3. 词汇使用	学生在对话中是否正确使用了专业词汇和常用表达。	
4. 情景模拟	学生对情景的模拟是否真实，是否能够充分体现服务场景的特点。	
5. 创造力	对话内容是否有创意，能否超越预期地展示服务水平。	
6. 团队协作	小组成员之间的合作是否顺畅，角色分配是否合理，是否展示出良好的团队协作精神。	
7. 应变能力	学生在对话中能否灵活应对突发情况，展示出较强的应变能力。	
8. 服务态度	学生在模拟服务中是否展示出良好的服务态度，体现出酒店服务的专业素养。	
9. 问题解决能力	学生能否在对话中有效解决客人的问题，展示出较强的问题解决能力。	
10. 总体表现	小组展示的整体效果如何，是否达到了预期的教学目标，是否能够全面展示预见性服务。	
总分	100分	

小组口语对话展示互评总分分析图



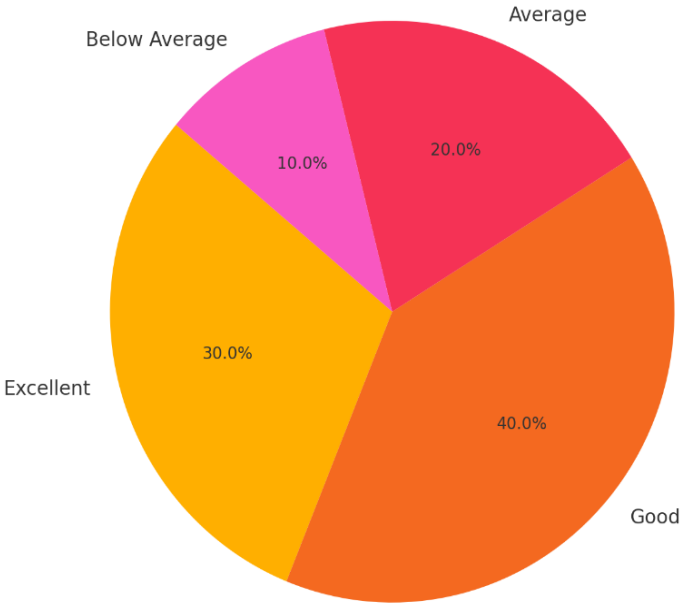
2. 学生学习效果自评

学生学习收获评价表			
评价项目	评价内容	评价标准	自评表现 (1-10分)
理论知识	理解预期性服务的基本概念及其在酒店服务中的应用。	完全理解概念，能够准确解释和举例。	
	识别并解释“服务旗帜”，如客人的外貌、行为和言语提示。	准确识别并能够提供具体例子。	
实际技能	分析不同客人的需求并设计针对性服务策略。	详细分析，并提出创新且可行的服务策略。	
	应用所学服务技能进行情景模拟。	流畅地进行模拟，展示高水平的实际操作能力。	
口语表达能力	在类真实环境中使用酒店专业英语进行交流。	口语流利，用词准确，能够自然地进行对话。	
	通过AI口语练习工具进行口语训练。	显示出明显的进步和对口语细节的掌握。	
团队协作	在小组活动中的参与度和协作情况。	积极参与小组讨论，能有效地与团队成员合作。	
创新与批判性思维	在分析和解决问题时展现创新和批判性思维。	提供独到见解，能找出问题并给出创新解决方案。	

班级学习效果总评

Self-Assessment Results For Hotel Service English II Class Of 50 Students

Self-Assessment Results for Hotel Service English II Class of 50 Students



五、教学反思

(一) 授课实效

1. **学生参与度高**：通过互动游戏和小组讨论，学生积极参与课堂活动，课堂氛围活跃，学生的参与度和兴趣大大提升。
2. **实际操作能力提高**：通过情景模拟和AI口语练习，学生的实际操作能力和口语表达能力得到了显著提高，能够更自信地应对真实的工作场景。
3. **学习效果显著**：多元评价方法的应用，有效检测了学生的学习效果，帮助他们明确了自己的优点和不足，促进了整体学习效果的提升。

(二) 特色创新

1. **多元评价方法**：采用小组互评和自评相结合的方法，不仅促进了学生之间的互动和合作，还提升了他们的自我反思能力。
2. **数字化教学工具**：利用多媒体教学资源 and AI口语对话APP，提供了丰富的视觉和听觉学习体验，有效提升了学生的口语表达和沟通能力。
3. **任务驱动学习**：通过思维导图、情景模拟和角色扮演等任务，激发了学生的学习兴趣 and 主动性，提升了他们解决实际问题的能力。

(三) 存在不足

1. **学生实际工作经验不足**：由于学生缺乏实际工作经验，在面对复杂服务情境时，仍然存在一定的挑战。
2. **部分学生参与度不均**：尽管大部分学生积极参与，但仍有少部分学生在小组讨论和互动环节中参与度较低，需要更多的引导和激励。
3. **时间管理有待改进**：在实际授课过程中，某些环节的时间控制不够精准，导致个别活动时间紧张，影响了教学效果。

(四) 改进设想

1. **加强实际工作模拟**：增加更多实际工作情景的模拟，通过邀请行业专家或安排实地考察，帮助学生更好地理解和应对复杂服务情境。
2. **个性化引导**：针对参与度较低的学生，提供更多的个性化引导和激励措施，激发他们的学习兴趣和参与热情。
3. **优化时间管理**：在课程设计中更加注重时间的分配和管理，确保每个教学环节都有充足的时间进行，从而提升整体教学效果。

