



《酒店服务英语》课程大纲

一、课程定位

《酒店服务英语》课程是高星级饭店运营与管理专业的必修课程之一，是培养学生从事涉外酒店服务工作所需的实用英语技能的课程。本课程旨在培养学生具有较强的语言表达能力，掌握酒店服务工作的基本业务流程和技能，在培养学生扎实的英语语言能力的同时，联系旅游服务工作实际，使学生能用所学英语开展酒店服务活动，培养学生从事涉外酒店接待的实践能力，并为学生进一步从事酒店实践工作奠定良好的基础。

1、以学生为主体，注重个体差异

本课程的教学活动的安排、评价的方式遵循“以学习者为中心”的原则，面向全体学生，尊重学生的个体差异，为他们提供多种课堂学习任务和课外练习任务，供他们选择，进行个性化的学习；同时，对学生的学习过程进行评价。

2、以任务为载体，体现职业情境

课堂教学采用具有实践性的任务式主题式教学法，以酒店服务工作内容为主题，创造真实的语言环境，让学生通过完成基于酒店服务程序的各种学习活动，在完成学习任务的过程中掌握英语。

3、突出能力目标，形成解决问题和自主学习的能力

积极培养学生的用英语完成各项工作任务的能力，除了让学生了解酒店服务英语的规律、掌握酒店服务工作用语，还要



通过多种学习任务的完成，培养学生解决问题、处理问题的能力，以及自主学习的能力。

二、工作任务与课程目标

(一)课程总体目标

本课程的主要目的是围绕酒店服务工作，教授一定的英语知识，重点训练和提高学生英语表达技能，使学生能在酒店服务工作中进行流利地交流，为境外游客提供服务。通过该课程的学习，使学生具有酒店服务工作的基本技能、较突出的语言表达能力，具有从事涉外酒店接待的实践能力，并使学生为进一步从事涉外酒店实践工作奠定良好的基础。

(二)具体目标

1、能力目标

能综合运用所学的英语语言，从事酒店服务工作环境中的客房预订、接待入住、退房离店、礼宾服务、商务中心服务、总机服务、各项客房服务、餐位预订、引座点菜、席间服务、结账、康乐服务等各项酒店服务工作。

2、知识目标

了解酒店服务各项工作任务的基本服务流程和要点，掌握用英语进行酒店各部门服务工作所必备的、基础的专业术语和表达句。

3、素质目标

具备良好的职业素养、文化素养、沟通能力、应变能力和处理问题能力。



三、教学组织

本课程是依据教育部高职英语教学要求、国家劳动和社会保障部的《职业核心能力培训测评标准》以及酒店服务实际工作对职业英语能力的需要而设置的。本课程以酒店服务的各项任务为主线，基于每项工作任务的基本服务程序，通过多个学习任务的完成，直接指向英语应用能力的提高和职业技能的培养，体现职业教育的特点和旅游行业的特色。

本课程的教学主要采用能力本位课程教学模式，从学生的专业、兴趣和认知水平出发，发展学生语言表达能力，解决旅游服务的工作问题。能力本位课程教学模式突出用英语完成各项工作任务的能力目标、以酒店服务各部门的工作任务为载体、以学生为主体进行教学和学习。学习任务的设计直接指向英语运用技能，主要反映现代酒店业对英语交际技能的需求。

能力本位课程教学的主要环节：

1. 情境引入。以图片、视频、提问等形式引入本次课将涉及的工作任务或工作环境。明确本次课的能力目标。

2. 布置任务。教师布置任务，并提出若干问题。要求学生用英语完成该项服务任务，同时思考问题。要求语言准确、符合酒店工作用语环境。以独立、对子、小组等不同形式练习，各次课视情况而定。

3. 示范/模仿。抽取若干小组进行演练。

4. 任务完成，知识归纳。根据学生对任务的完成情况，师生共同归纳该项服务任务的基本工作流程和要点、主要的英语表达句、专业术语等。



5. 布置新任务，并完成总结。教师布置新的服务任务，并提出问题。新任务覆盖了第一个任务所涵盖的基本工作要点并对第一个任务所要求的能力进行扩充，比如设置一批不同性质的客人或者客人提出不同的要求。学生练习完成该项任务，并对知识点进行总结。

6. 布置课外学习任务。要求学生用所学技能和知识完成一项新的服务任务，促进学生思考、提高学生的行动能力。

四、教学内容与能力要求

序号	目 名 称 学 习 情 境)	目 内 容 工 作 任 务)	教 学 要 求 (目 标)	教 学 活 动 设 计	时 分 配
1	厅 服 务	订 客 房 记	能用 英语完成 前厅各项 服务，为 客人进行 客 房 预	① 图 片、视频 或提问引 入，熟悉 工作任务 ② 布	0



		入住	订、登记入住、结账退宿、提供礼宾、问讯和总机服务	置任务，学生编对话 ③ 归纳总结各项前厅服务的服务流程和技能要点 ④ 总结各项服务的表达句 ⑤ 布置新任务，学生进行模拟演练	
		账退宿			
		宾服务			
		机服务			
		讯服务			
2	房服务	规客房服务	能用英语完成客房各项服务，为客人提供客房清	① 图片、视频或提问引入，熟悉工作任务 ② 布	



		房 多 项 服 务	扫、洗衣 服务、多 项服务及 处理特殊 情况	置任务， 学生编排 对话 ③ 归 纳总结各 项前厅服 务的服务 流程和技 能要点 ④ 归 纳总结各 项服务的 表达句 ⑤ 布 置 新 任 务，学生 进行模拟 演练	
		衣 服 服 务			
	殊 情 况 处 理				



3	餐饮服务	餐预订	能用英语完成各项餐饮服务，为客人进行用餐预订、引座、点菜、提供席间服务、酒吧和客房送餐服务	① 图片、视频或提问引入，熟悉工作任务 ② 布置任务，学生编对话 ③ 归纳总结各项前厅服务的服务流程和技能要点 ④ 总结各项服务的表达句 ⑤ 布置新任务，学生进行模拟演练	
---	------	-----	---	--	--



	座、 点 菜				
	间 服 务				
	吧 服 务				
	餐 服 务				
4	务 中 心	秘 服 务	能用 英语提供 商务中心的各项服 务，包括 复印、打 字、票务 等服务	① 图 片、视频 或提问引 入，熟悉 工作任务 ② 布 置任务， 学生编对	



				话 ③ 归纳总结各项前厅服务的服务流程和技能要点 ④ 总结各项服务的表达句 ⑤ 布置新任务，学生进行模拟演练	
		务服务			
5	乐服务	乐服务	能用英语提供康乐中心的服务	① 图片、视频或提问引入，熟悉	



				工作任务 ② 布置任务，学生编对话 ③ 归纳总结各项前厅服务的服务流程和技能要点 ④ 总结各项服务的表达句 ⑤ 布置新任务，学生进行模拟演练	
6	议服务	议服务	能用英语提供服务，包括	① 图片、视频或提问引入，熟悉	



			会议报到 服务、餐 饮安排和 会场布置 安排	工作任务 ② 布 置任务， 学生编对 话 ③ 归 纳总结各 项前厅服 务的服务 流程和技 能要点 ④ 归 纳总结各 项服务的 表达句 ⑤ 布 置 新 任 务，学生 进行模拟 演练	
--	--	--	------------------------------------	--	--

	购 物服务	购 物服务	能 用 英 语 提 供	①图片、视频 或提问引入，熟	2
--	----------	----------	----------------	-------------------	---



			酒店商场 购物服务	悉工作任务 ②布置任务， 学生编对话 ③归纳总结 各项前厅服务的 服务流程和技能 要点 ④总结各项 服务的表达句 ⑤布置新任 务，学生进行模 拟演练	
合计					3 6

五、教学方法与手段

根据酒店服务英语课程的教学理念，教学过程是师生交往、积极互动、共同发展的过程，是学生在教师的指导帮助下，通过质疑、探究、交流、尝试等多种方式获得知识的过程。该课程的任课教师，其责任除了教学生知识、技能和策略外，还要教会学生解决问题和创造的能力及培养学生良好口语表达能力，以提高学生今后在实践工作中的就业竞争力和综合素质。因此，教师应通过采用形式多样的教学方法，灵活运用多媒体设备和实训设备和条件，让学生获得实境模拟体验。此外，通



过分组作用、角色扮演等启发引导的教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教、学、做一体化效果。

在教师提供帮助和设置疑问的过程中让学生自己获得信息，实际上就是展示学生运用知识的主动学习的过程。

六、考核与评价

本课程的考核为：项目考核加总共 100 分，包括 7 个项目考核。平时情况（包括无旷课、多次请假、迟到情况等）为倒扣分。具体考核参考标准如下：

考核项目	考核目标	建议考核方法	评价标准	成绩比例
前厅服务	能用英语进行一组前厅服务	口试	①英语语言表达清晰、流利、专业词汇英语恰当 ②准备充分，程序完整，内容无遗漏	20
客房服务	能用英语进行一组客房服务	口试	①英语语言表达清晰、流利、专业词汇英语恰当 ②准备充分，程序完整，内容无遗漏	20
餐	能用	口	①英语语言表达清	20



餐饮服务	英语进行 一组餐饮服务	试	晰、流利、专业词汇英语 恰当 ②准备充分，程序完整，内容无遗漏	
商务中心 服务	能用 英语进行 一组商务 中心服务	试 口	①英语语言表达清晰、流利、专业词汇英语 恰当 ②准备充分，程序完整，内容无遗漏	10
康乐服务	能用 英语进行 一组康乐 服务	试 口	①英语语言表达清晰、流利、专业词汇英语 恰当 ②准备充分，程序完整，内容无遗漏	10
会议服务	能用 英语进行 一项会议 服务	试 口	①英语语言表达清晰、流利、专业词汇英语 恰当 ②准备充分，程序完整，内容无遗漏	10
购物服务	能用 英语进行 一项商场 购物服务	试 口	①英语语言表达清晰、流利、专业词汇英语 恰当 ②准备充分，程序完整，内容无遗漏	10



七、说明与建议

1、课堂教学要求有多媒体设备和实训设备和条件，让学生获得实境模拟体验以及充分的课外自主学习资源。

2、采取能力本位的教学模式，突出能力目标，以项目和任务为载体，以学生为主体组织教学。任务的设计从易到难，逐步递进。

3、教案的编写包括教学目标、能力训练任务、参考资料、各个教学步骤的教学内容及其教学方法、手段、学生活动等方面。

4、本课程是酒店管理专业学生的专业必修课，学生是在中学阶段已掌握一定的英语基础和知识的前提下，并在大学阶段学习实用英语的同时来学习本门课程，因此，学生已经具备了一定的英语基础，涉及的相关语法知识不再讲解。

5、各项目的学时均已包括各阶段的考核学时。

6、能力训练和考核时需要的场景尽量以实际场景为主，使训练与实际工作相结合。

7、整个教学过程中以学生为主体，通过学生过去的住店经历，结合观看教学片、教师演示、范例展示、现场讨论等形式，使学生真正掌握酒店服务的技能。

8、教学参考资料：

《职业核心能力培训测评标准》，人民出版社，2007

《酒店服务人员岗位培训丛书》，人民邮电出版社，2008

《21 世纪实用酒店情景英语教程》，学林出版社，2005

《酒店英语服务实训》，清华大学出版社，2008