



酒店英语

U2 Checking in

教学实施报告

专业名称：空中乘务/国际邮轮乘务管理/
高速铁路客运服务专业

参赛组别：专业课

一、教学整体设计	1
(一) 教学内容.....	1
(二) 学情分析.....	2
(三) 教学目标与重难点.....	2
(四) 教学资源.....	3
(五) 教学策略.....	3
(六) 教学评价.....	4
二、教学实施过程	4
(1) 课前导入.....	4
(2) 新课教学.....	4
(3) 知识拓展.....	4
三、教学实施成效	5
(1) 引导纠正.....	5
(2) 情景模拟.....	5
(3) 总结归纳.....	5
四、特色创新	5
五、反思改进	5

《酒店英语》课程实施报告

本教材和传统专业英语教材在内容组织上有着本质的区别，本教材始终坚持听说领先的原则，以培养学生边学边练，“学一点，会一点，用一点”本教材素材来源于酒店实际工作环境，紧扣行业特征，通过对酒店行业核心业务基本工作过程的分析，提炼出酒店行业典型的工作情景。并确定每一个工作情景中的主要工作任务，让学生通过对本教材的学习真正体验酒店职业典型的工作情景，获取以英语为载体的过程性知识，并在以后的工作中熟练地使用英语进行相关的交际活动。

一. 教学整体设计

（一）教学内容：

酒店英语课程是我系学生的专业必修课，可尝试从多维度、多角度、多视野挖掘课程思政元素，将课程思政融入每个课次，实现课程思政在专业课程教学中的常态化。本课程可从岗位职业素养英文表达、英文表单填写、语言的力量、英文之美、坚守抗疫的酒店人等角度挖掘课程思政融入点，将爱岗敬业、民族精神、匠心、诚信守法、抗疫防疫、文明友善、民族责任感等课程思政元素与专业知识融合，隐性渗透课程思政元素，培养学生积极的劳动态度、社会主义核心价值观、工匠精神、家国情怀、爱国主义精神、文化自信等情操，体现课程思政与专业课程的有机融合。

办理入住是酒店英语中非常重要的一节内容，本书作为学生专业技能课，能为学生就业打下良好的基础，因此学生必须重点掌握此节课的内容，掌握专业知识，有处理突发情况的能力，能够为客人提供优质的服务。书中里面涵盖了许多专业词汇，比如说接待员，入住登记表，前台等等。本节课学生将学会专业词汇，知晓作为酒店的前台人员如何有耐心的为客人办理入住的正确步骤。通过课文的学习和理解，更锻炼了学生将知识应用于实际的能力。

（二）学情分析：

本教材适用于民航系大二学生，该专业学生活泼好动，思维活跃，但英语基础较为薄弱，对待英语学习兴趣不足，因而在授课过程中，教师应注重在导课环节，吸引学生的注意力，加强对本节英语课程学习的兴趣，深层次挖掘学生的潜能。

知识方面：学生对于整本书有大概的了解，已经基本掌握作为酒店的工作人员的一些基本服务用语，例如如何帮助客人预定房间，但对于如何帮助客人办理入住以及接待员的职责这一部分内容尚未掌握。

能力方面：学生能掌握基本英语知识和英语技能，能用简单的服务用语，跨文化交际意识，学习策略意识，最终形成英语的职业技能，但在应用过程中存在服务用语不匹配的情况。

素养方面：学生活泼好动，思维跳跃，对待英语的学习没有持之以恒的精神，存在惰性思想。

思政方面：学生在对于礼貌待人、爱岗敬业、团队协作、服务意识、工作态度、工作意识、积极主动文明待客、保持头脑清醒、处事沉着冷静、处事有条不紊方面意识不足，有待加强。

（三）教学目标与重难点：

知识目标：

- （1）了解办理入住程序，熟悉客人类型（已预定客人和散客）；
- （2）掌握作为酒店前台的接待员的工作职责。

能力目标：

- （1）能够熟练运用英语介绍酒店房型、基本设施及服务；
- （2）能够准确理解客人的预订，准确完成相关登记表格的填写；
- （3）能够灵活运用确认预订常用句型；流畅地复述和运用入住常用语；
- （4）能够使用熟练的用英语帮助客人办理入住。

德育目标：

让同学们了解专业知识，掌握专业本领，为将来工作打好基础。教育学生微笑周到的服务于客人。

思政目标：

- (1) 具备良好的酒店服务意识;
- (2) 在接待酒店顾客时做到文明待客, 礼貌待人;
- (3) 具备良好的团队协作的工作意识;
- (4) 养成积极主动的工作态度;
- (5) 对客服务中, 特别是遇到突发事件时, 保持头脑清醒, 处事沉着冷静、有条不紊。

教学重点: { 对于文章的翻译和理解。
 { 同学们能够理解文章并学会如何用英文为客人办理入住。

教学难点: { 掌握基本的单词和词组。
 { 如何流利的面带微笑的用服务英语为客人服务。

(四) 教学资源:

学生通过钉钉平台观看教师直播上课, 课前教师将本书听力音频提前下发至班级微信群, 以供学生预习, 课中利用网络资源寻找适应本节课的视频片段, 将学生代入真实工作场景, 例如本节课办理入住英文对话, 使学生更直观感受, 从而形成立体化的教学资源。

(五) 教学策略:

“以服务为宗旨, 以就业为导向”, 新职业英语-酒店英语是以“工学结合, 能力为本”的教育理念为知道, 将语言学习和职业技能培养有机融合, 确保教学内容和教学过程真正体现职业性与应用性, 提高学生的英语交际能力与综合职业素质, 从而提升他们的就业能力。

教学理念:

教师的真正本领, 不在于他是否会讲述知识, 而在于是否能激发学生的学习动机, 唤起学生的求知欲望, 让他们兴趣盎然地参与到教学过程中来。在教学中要以学生作为主体, 教师将课堂还给学生, 网络授课亦将学生作为课堂的主人, 因此教师注重学生的素能结合, 塑造学生文化素质和职业技能。培养学生的兴趣和自主能力, 提高学生的综合文化素养和跨文化交际意识, 为提升学生的就业竞争力和未来可持续发展打下必要的基础。根据1993史密斯·雷根提出的教学设计理念, 教师以教会学生如何准确掌握重难点词汇, 如何用所学服务用语为客

人服务为目标。以培养学生独立探究能力和合作精神，以英语学习具体化，生活化为教学为指导思想。实现“大爱教学”“体悟式教学”将“四导”融入进课堂，培养学生多方面发展。

教学方法与学法：

本节课采用演绎法和讲解法相结合的教法并把现代化电教手段——多媒体辅助教学，线上教学和学生实时公屏互动，课件内容涉及相关图片、视频，穿插在各个教学板块中，吸引学生注意力，抓住学生思路。

（六）教学评价：

通过课上公屏和学生实时互动情况，学生课上参与度明显，学生能够灵活运用确认接待员服务用语的常用句型；流畅地复述和运用入住常用语。

二、教学实施过程

1. 课前导入：

由两个问题导课，领学生们复习如何为客人预定房间，引出第二个话题当客人进入酒店作为酒店的接待员如何为客人办理入住，使学生在思考中对本课内容产生好奇心和探究的兴致，能够更好的完成教学目标。

设计意图：

学生对问题类较为感兴趣，能引发学生的自主能动性，更能激发他们探究的欲望。

2. 新课学习：

为学生列举四幅有关办理入住的图片，让学生直观的感受，降低学习难度，将图片和语句进行选择搭配。让学生了解办理入住的基本顺序，培养学生掌握服务用语的能力，同时降低学习难度。

播放一段有关办理入住的英文短视频，让学生观看并理解，根据视频内容，以寝室为小组进行短暂讨论并完成句子的正确排序。

学习课文之前，提出两个问题，What duties does a receptionist perform? Do you know how the receptionist checks in walk-in guests? 让学生带着这两个问题进入课文的学习，并在文章中找到答案。通过文章的学习，对比有无预定的客人的服务用语。

3. 知识拓展：

通过本节课的学习，让学生了解酒店服务中需要具备专业知识，有耐心，面

带微笑周到的去服务于客人。

设计意图：

学生不同的知识储备和构思在这个语言活动中充分地碰撞、交流和互补。

在真实的语言交际中，完全独立地运用语言，体验语言交际带来的快乐，增强自信心。

三、教学实施成效

1. 引导纠正：

引导学生主动练习并熟悉词汇的发音，如有错误教师必须及时纠正。

2. 情景模拟：

使用情景模拟教学法模拟酒店工作情景中围绕服务工作展开，要求学生练习时语言表达流畅，交际功能突出。教师尤其需要强调作为接待员的礼貌礼节以及语言使用的规范性，提高对客服务的质量，倡导爱岗敬业精神。使学生明确认识酒店服务意识的重要性，树立职业道德。

3. 总结归纳：

教师引导学生根据文章内容整理归纳接待员的工作程序，只有熟悉并掌握服务的程序才能帮助学生树立起一条学习主线，更好地帮助学生识记相关词汇及句型表达方式。此学习过程将学生分组，学生不看书上的内容自主讨论并归纳，然后分组连麦视频汇报讨论结果，评出最佳总结小组，加分鼓励。增强团队意识，提高团队协作能力，教师最后做总结归纳。

四、特色创新

兼顾课内和课外两个教学环节，实现教师角色的多元化。书本上的注重英语应用能力的提高，掌握扎实的基础服务用语，课外训练如何应用到工作场合，教师的角色不仅作为英语教师，更要从专业教师，行业人员的角度出发，课外作为专业教师和行业人员，为学生分析确定酒店行业典型的工作情景和基本的工作任务，课内作为学生的英语教师，为学生设计语言学习任务，从而实现了教师角色的多元化创新。

五、反思改进

1、 学生分组要合理搭配。充分考虑网课学习学生的分组可实施性，以及英语基础、口语表达能力、组织能力等，使教师安排的学习任务得以有效完成，使学生的能力均有所提高。

2、 把握教师的角色。开展项目教学过程中，学生是学习的主体，要能够对各个学习小组中担任的具体任务做出合理细致的安排，要适时引导学生按照工作流程完成学习任务，还需要对学生任务完成的质量予以监督和评价。

改进：多学习网络教学资源视频的优秀案例。建设和发展共享优质课程资源，通过优质专业课程、精品课程及网络开放课程的建设，提高自身专业素养。