



公共基础课英语课程标准

课程名称：饭店服务英语



目录

一、课程说明	1
二、课程性质与任务	1
（一）课程性质	1
（二）课程任务	1
三、学科核心素养与课程目标	1
（一）学科核心素养	1
（二）课程目标	2
四、课程结构	4
（一）课程模块	4
（二）学时安排	4
五、课程内容	5
六、学业质量	6
（一）学业质量内涵	6
（二）学业质量水平	6
七、课程实施	7
（一）教学要求	7
（二）学业水平评价	9
（三）教材编写要求	9
（四）课程设计思路	10
（五）教学建议	11
（六）教学方法及手段	11
（七）教学评价建议	12
（八）教学资源的利用	12

《饭店服务英语》课程标准

一、课程说明

课程名称	《饭店服务英语》	开课分院（系部）	桂林市第二技工学校
适用专业	旅游服务与管理专业、铁路客运服务专业	先修课程	《英语（基础模块1）》
学时	72 学时	后续课程	专业课
编制人	李娟	制（修）定日期	2020 年 1 月 5 日

二、课程性质与任务

（一）课程性质

英语是当今世界使用最为广泛的通用语言，是国际交流与合作的重要工具，是思想与文化的载体，对人的全面发展有积极的促进作用。中等职业学校英语课程是各专业学生必修的公共基础课程，兼有工具性与人文性。

《饭店服务英语》课程是技工学校旅游服务专业的一门公共必修课，它涵盖了服务员在向客人提供服务时的各项主要功能，是旅游服务学科体系的重要组成部分。学生通过饭店英语口语认知学习、综合技能训练以及情景实践，逐步获得英语酒店服务交流技能和酒店环境中英语实操技能。它能帮助学生获得就酒店业和餐饮业的实用英语，使学生能够运用英语沟通技巧去面对客户和工作，能够在高度竞争的酒店业立足。

本课程以“以就业为导向，以能力为本位，以学生为中心”为教学目标，通过课堂讲授、模拟训练、综合性实践等环节，培养学生分析问题和解决问题的能力，这对学生职业能力培养和职业素养养成起到主要支撑和明显的促进作用。

就工具性而言，英语课程承担着培养学生基本英语素养和发展学生思维能力的任务，即学生通过英语课程掌握基本的英语语言知识，发展基本的英语听、说、读、写技能，初步形成用英语与他人交流的能力，进一步促进思维能力的发展，使学生具备掌握英语基础知识和技能以及运用饭店英语的能力，从而达到旅游服务专业学生应具备的整体知识文化水准和相应的业务素质，为从事旅游饭店业工作的需要打下良好的基础。就人文性而言，英语课程承担着提高学生综合人文素养的任务，即学生通过英语课程能够开阔视野，丰富生活经历，形成跨文化意识，增强爱国主义精神，发展创新能力，形成良好的品格和正确的人生观与价值观。

工具性与人文性统一的英语课程有利于为学生的终身发展奠定基础。

（二）课程任务

《饭店服务英语》课程的任务是在《英语（基础模块）》基础上，帮助学生进一步学习语言基础知识，培养学生在具有一定的公共英语听、说、读、写的基础上，掌握饭店行业服务与管理的专业英语，包括饭店服务英语的专业词汇、句型和表达方法，使学生基本具备用英语进行旅游饭店行业管理与服务的能力，为从事旅游饭店业工作的需要打下良好的基础。同时，发展中等职业学校英语学科核心素养；引导学生在真实情境中开展语言实践活动，认识文化的多样性，形成开放包容的态度，发展健康的审美情趣；理解思维差异，增强国际理解，坚定文化自信；帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。

三、学科核心素养与课程目标

（一）学科核心素养

学科核心素养是学科育人价值的集中体现，是学生通过学科学习与实践而逐步形成的正确价值观念、必备品格和关键能力。英语学科核心素养由职场语言沟通、思维差异感知、跨文化理解和自主学习四个方面构成，它们既相对独立，又相互交融，构成有机的整体。

1. 职场语言沟通

职场语言沟通是指学生通过英语语言知识的学习与实践，掌握语言特点及其运用规律，发展听、说、读、写等语言技能，正确理解职场中不同类型的语篇信息，就与职业相关的话题进行有效沟通与交流。

2. 思维差异感知

思维差异感知是指学生在英语学习与运用过程中，通过观察、分析、比较等方式，认识口头交流与书面交流的表达特点，感知不同文化背景下思维方式的多样性，理解中西方思维方式的差异，从不同视角观察和认识世界，对事物做出合理评判。

3. 跨文化理解

跨文化理解是指学生在英语学习过程中，通过学习中外优秀文化，拓宽国际视野，形成对外国文化的正确认识、对中华优秀传统文化的深刻认知及对中外企业文化的客观了解，以开放包容的心态理解多元文化，坚定文化自信，促进文化传播。

4. 自主学习

自主学习是指学生在英语课堂学习的基础上，根据自身特点，制定学习方案，

选择和运用恰当的学习策略，养成良好的学习习惯，促进语言学习与学习能力的可持续发展。

（二）课程目标

中等职业学校英语课程的目标是全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，在义务教育的基础上，进一步激发学生英语学习的兴趣，帮助学生掌握基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。以中等职业教育的培养目标为依据，从技工学校学生实际出发，贯彻“以全面素质为基础，以能力为本位”的指导思想，以适应专业学习需求为方向，从语言知识目标、能力目标和素质目标等三个方面设计课程目标，这三个方面相互联系，相辅相成，使英语课程既重视培养学生的语言基础知识和基本技能，也注重优化学习过程，引导学生形成有效的学习策略和一定的文化意识，培养积极向上的情感态度和价值观，培养学生的综合语言运用能力。学生通过本课程的学习，可以应用良好的酒店英语口语交际技能在预定部、酒店前台、客房部、餐饮部、商务中心、康乐中心等从事相应及相关服务与管理的工作，能够正确运用交流能力独立解决各类实际问题。

a) 语言知识目标

- (1) 了解酒店服务各项工作任务的基本服务流程和要点；
- (2) 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。

b) 能力目标（语言技能目标）

- 能在预订部用简单的语句对客人进行酒店的预定和取消。
- 能在酒店前台用简短扼要的语句完成接机、入住和结账离店的服务；
- 能在客房服务部用简短扼要的语句对客人进行房间介绍、清洁、洗衣服务和维修服务；
- 能在餐饮服务部用简短扼要的语句对客人进行点餐、送餐服务；
- 能在商务中心用简短扼要的语句对客人进行传真邮件服务、秘书服务、订票服务；
- 能在康乐部用简短扼要的语句对客人提供健身、娱乐服务。

c) 素质目标

- (1) 培养学生在职场环境下的英语综合运用能力和处理问题能力；
- (2) 提高学生的国际化视野、科学素质和人文素养；
- (3) 帮助学生掌握有效的学习方法和学习策略；
- (4) 培养学生团队协作精神。

四、课程结构

依据《中等职业学校公共基础课程方案》，从中等职业学校学生的实际状况与职业生涯发展的需求出发，对英语课程进行分模块设计。

（一）课程模块

英语课程由基础模块、职业模块、拓展模块三个模块构成。

基础模块是各专业学生必修的基础性内容，旨在构建英语学科核心素养的共同基础，按主题组织教学。

职业模块是各专业学生限定选修的学习内容，旨在为学生的专业英语学习与未来职业发展服务，是构建英语学科核心素养的重要内容，按主题组织教学。

拓展模块是为满足学生继续学习和个性发展而安排的任意选修内容。各地区与各学校可根据地方资源、学校特色、教师特长、专业需要及学生实际等，自主确定拓展模块的教学内容和教学时数。

职业模块和拓展模块在完成基础模块学习后开设。

（二）学时安排

英语课程总学时应不低于 144 学时。其中，基础模块共 72 学时，4 学分；职业模块共 72 学时，4 学分；拓展模块学时不作统一规定。详见表 3.1。

表 3.1 模块、主题及学时安排

模块	主题	学时
基础模块	主题 1: 自我与他人 主题 2: 学习与生活	72
职业模块	主题 1: 预订服务 主题 2: 前台服务 主题 3: 客房服务 主题 4: 餐饮服务 主题 5: 商务服务 主题 6: 康乐服务	72
拓展模块	主题 1: 自我发展 主题 2: 技术创新 主题 3: 环境保护	不作统一规定

五、课程内容

职业模块是为提高学生职业素养，适应学生相关专业学习需要而安排的限定选修内容。教师在教学中可根据学生的专业领域选择相关主题，营造职场氛围，

设计和开展职业场景中的语言实践活动,帮助学生运用恰当的学习策略,理解职场中不同类型语篇所传递的信息,了解中西方语言用词、结构和篇章逻辑的不同;

本教材共 6 单元,每单元包括 2 至 4 课,内容涉及饭店主要部门的英语服务内容。每课包含 Look and Learn, Dialogue, Reading, Learn More 4 个学习环节,所有的情景对话均与饭店服务的实际有紧密的联系。学生在学习饭店各岗位的实用英语的同时,也能对饭店管理、对客房服务的全过程有所了解。通过以情景对话为主线的大量练习,让学生在较短时间内提高自己的听说读写能力。

《饭店服务英语》课程主要由预定部、酒店前台、客房、餐饮、商务中心和康乐服务六个部分组成。属基础部分,根据能力目标开展教学活动。见表 4.1

表 4.1 : 《饭店服务英语》教学设计表

课程名称		《饭店服务英语》		
总学时		72 学时		
序号	学习项目	主要内容	教学要求	建议学时
1	The Reservation Department	Lesson 1 <u>Individual</u> Reservation Lesson 2 <u>Group</u> Reservation Lesson 3 <u>Guaranteed</u> Hotel Reservation Lesson 4 <u>Cancellation</u> of Hotel Reservation	掌握酒店预定与取消的流程,不同团体、房型的预定,预定日期的表达要求及消费项目和金额、付款方式的用法。	8-16 学时
2	The Front Desk	Lesson 1 Pick-up at the Airport Lesson 2 Welcoming the Guests and Check-in Lesson 3 Daily Service Lesson 4 Checking Out	掌握酒店前台服务技能,完成接机、入住等日常的服务的表达。	8-16 学时
3	The Housekeeping Department	Lesson 1 Introduction to the Room <u>Facilities</u> Lesson 2 Room Cleaning Lesson 3 Laundry Service and Turn-down Service Lesson 4 Maintenance Service	掌握客房清理的基本礼仪,常用客房清洁、修理的句子和常用所需修理的物品名称,了解常用洗涤标志及洗涤要求	10-20 学时
4	The Food and Beverage Department	Lesson 1 Table Reservation Lesson 2 Chinese Dish Service Lesson 3 Western Dish Service Lesson 4 Bar Service	掌握客房送餐流程,弄清客人对订餐的要求及告知客人最低消费或服务费,掌握餐厅点餐流程,了解中西餐的服务方式,吧台服务方式及常用的酒水饮料。	10-20 学时
5	The Business Center	Lesson 1 Fax and <u>Mail</u> Service Lesson 2 Secretarial Services Lesson 3 Ticket Booking	掌握商务中心的服务项目及订票业务。了解收发传真复印文件及上网信息的操作及如何接待会议预定。	6-12 学时
6	The Fitness and Recreation Center	Lesson 1 The Fitness Center Lesson 2 The Recreation Center	掌握康乐部服务流程,器材设备的名称、使用的表达。	4-8 学时

《饭店服务英语》课程采用的教学形式:由于该课程是对话形式呈现,教学形式一定要求生动活泼,以学生为主体,把课堂当作口语运用的实地场所,师生之间、学生之间进行广泛的、多层次的对话,并按照教材要求将学生分成饭店员

工和住店客人进行情景表演。

难度高的实践性环节教学要求：该课程本身也就是一门实践课，要求教学班定期组织学生到宾馆饭店实习。要求学生在实习中把教材内容运用到实际的饭店服务当中，以次检测教学效果。有条件的教学班可以根据教学进度分部门实习，也可以在学习该课程进行集中实习。利用课程本身附带的 MP3 作为语音、朗读的模仿资料及听力训练，类似的饭店英语录像带可以作为辅助教材，用以提高学生的学习兴趣。要求各种教学媒体之间互相渗透，相互作用，起到良好的教学效果。

六、学业质量

（一）学业质量内涵

学业质量是学生完成本课程学习后的学业成就表现，是以英语学科核心素养及其表现水平为主要维度，根据基础模块、职业模块和拓展模块的课程内容，对学生在日常生活和职业场景中运用英语完成任务、分析和解决问题的能力及表现的描述，是英语教与学评价的依据。

（二）学业质量水平

学业质量水平分为总体要求和具体要求两个部分。总体要求从职场语言沟通、思维差异感知、跨文化理解与自主学习四个方面对每个水平的学科核心素养进行了描述；具体要求则从语言技能的角度进行更为具体的描述。英语学业质量总体要求的水平描述，见表 5.1。

表 5.1 学业质量总体要求

水平等级	质量描述
水平一	1. 能在熟悉的职业场景中，围绕主题范围，识别语篇传递的事实性信息；能理解语篇传递的主旨、意义和情感；能以口头或书面形式陈述事实，简单表达观点和态度等；能根据给定的信息，就相关职场主题进行交流。 2. 能识别符合英语思维的简单语言表达方式；能识别常见语篇的篇章结构与逻辑关联；能区分语篇中的事实和观点、证据和结论；能对语篇中的信息进行归类。 3. 能理解简单语篇所包含的文化信息；能识别简单语篇所包含的文化差异；能对语篇中不同的文化现象进行简单比较；能用简单的语言介绍中华优秀传统文化。 4. 能认识到英语学习的重要性；有较为明确的学习目标；能利

	用多种学习渠道丰富学习资源;能在学习中运用学习策略和方法;能对自己的学习进行监控、评价和反思。
水平二	1. 能在相对熟悉的职业场景中, 围绕主题范围, 识别语篇中的事实性信息, 理解语篇中的隐含信息;能理解多模态语篇传递的主旨、意义和情感;能以口头或书面形式陈述事实, 表达观点和态度等;能综合运用语言知识和资源, 就相关职场主题进行有效交流。 2. 能识别符合英语思维的较为复杂的语言表达方式:能识别较为复杂语篇的篇章结构与逻辑关联:能对语篇中的信息进行归类和总结:能根据语篇中的证据和数据, 作出合理的逻辑推断。 3. 能理解较为复杂语篇所包含的文化信息:能识别较为复杂语篇所包含的文化差异:能对语篇中同的文化现象进行比较:能用较为丰富的语言介绍中华优秀传统文化。 4. 能正确认识英语学习的意义:有明确的学习目标:能有效利用多种学习渠道丰富学习资源:能在学习中有有效运用学习策略和方法:能对自己的学习进行监控、评价、反思和调控。

说明:

水平一是学生在完成基础模块和职业模块后应达到的合格要求,是毕业合格性考试的命题依据;

水平二是学生学习拓展模块后应达到的要求,是高等职业院校分类考试的命题依据。

七、课程实施

(一) 教学要求

中等职业学校英语课程应全面贯彻党的教育方针, 落实立德树人根本任务, 发展和提升学生英语学科核心素养;应围绕课程标准规定的学科核心素养与目标要求, 遵循英语教学规律, 制定教学计划, 创设教学情境, 完成课程任务;应体现职教特色, 注重实践应用, 在教学中合理融入德育教育, 引导学生树立积极的世界观、人生观和价值观。

1. 坚持立德树人, 发挥英语课程育人功能

英语课程兼有工具性和人文性。在语言教学中, 教师应注意课程内容的价值取向, 充分发挥英语课程的育人功能, 通过设计合理的教学活动, 帮助学生在学

习语言知识、发展语言技能的同时，形成对外国优秀文化的正确认识及对中华优秀传统文化的深刻认知，拓宽国际视野，坚定文化自信，逐步成长为践行社会主义核心价值观的高素质技术技能人才。

2. 开展活动导向教学，落实学科核心素养

英语学科核心素养是英语课程育人价值的集中体现。教师应深刻领会英语学科核心素养的内涵，根据教学目标，整合教学资源与学习资源，设计符合学生实际、目的明确、操作性强、丰富多样的教学活动和任务，开展活动导向教学。通过组织小组讨论、同伴互助、合作学习等活动，引导学生在解决真实问题与完成实际任务的过程中，提升职场语言沟通、思维差异感知、跨文化理解和自主学习能力。此外，教师还应组织学生开展丰富多样的英语课外活动，鼓励学生充分利用校内外空间和资源，在真实和自然的情境中学习和使用英语，全面促进学生英语学科核心素养的提升。

3. 尊重差异，促进学生的发展

学生是英语学习的主体，英语教学应以学生的发展为中心，既关注全体学生的真实需求，又尊重学生的个体差异。在教学中，教师应依据学生的学习风格、学习经历、学习动机、学习兴趣、语言水平和学习能力，有效整合课程内容，选择适当的教学方法和教学模式，为学生提供多样化的学习选择，让不同类型、不同层次的学生都能享受到英语学习的乐趣，体验学习的快乐，使每个学生都能学有所得，促进学生的发展。

4. 突出职业教育特点，重视实践应用

中等职业学校英语课程三个模块的内容涵盖了学生日常生活、职业发展与进一步学习所涉及的语言学习内容。教师在教学中应根据英语课程目标与技术技能人才培养的需要，有意识地加强课程内容与专业教育、职业生活的联系，重视学生语言实践应用能力的培养。同时，教师还应有意识地在教学中融入职业道德与职业精神教育。在深化产教融合、校企合作的背景下，教师应结合教学内容，尤其是职业模块教学内容，创设仿真或真实的教学情境，探索中等职业学校英语教育与专业实践相融合的教学新模式，促进学生语言实践与应用能力的提升。

5. 运用信息技术，促进教与学方式的转变

教师应主动适应信息社会背景下英语教学理念、教学方式与学习方式的变革，将信息技术与英语课程深度融合，有效实施中等职业学校英语课程的信息化教学。教师应加强学习，不断提高自身的信息技术应用水平，善于利用网络平台上丰富的教学资源，提高课堂教学信息化程度。在教学中，教师应在利用传统教

学资源的同时，充分运用信息技术，构建真实、开放、交互、合作的教学环境，引导学生开展主动、个性化的学习活动。同时，教师还应鼓励学生以合作与协作的方式，利用各种媒介开展移动学习与基于网络资源的自主学习，提高学生的信息素养。

（二）学业水平评价

评价是英语课程的重要组成部分，是引导、监控、促成和诊断教学目标达成的保障。英语课程的评价应反映以人为本的教育理念，着重评价学生学科核心素养的发展；应采用科学合理的评价方式和方法，对教学过程实施有效监控，对学习过程和效果进行适时检测，不断完善教学，促进学习，保证课程目标的达成。本课程的评价建议如下：

1. 以促进英语学科核心素养的养成为目标

评价应以学科核心素养的养成为目标，构建课程、教学、评价相统一的评价体系。评价要关注学生职场语言沟通、思维差异感知、跨文化理解和自主学习等学科核心素养的发展，应能全面反映学生英语学科核心素养的发展状况和应达到的水平。各地、各学校可根据学生的入学水平、学习能力及发展潜能设计基于学科核心素养的评价方案，保证评价目标与课程目标相统一。

2. 实施多元化评价，促进课程目标的达成

实施教师评价、学生评价、社会评价相结合的多元主体评价，鼓励用人单位、实习单位参与评价，积极开展学生自评和互评，帮助学生养成自主评价的习惯。

根据评价目标和内容，采取与学生学科核心素养发展相一致的多元化评价方式，构建形成性与终结性评价相结合、定性与定量相结合的评价方式，积极探索基于真实任务的表现性评价的应用。形成性评价可以采用学习活动、检测表、电子档案袋等形式，终结性评价可采用实践任务、水平测试或学业测试等形式。基于英语学科核心素养的教学评价应以形成性评价为主，终结性评价为辅，既关注结果，又注重过程，通过过程的监控促成课程目标的达成。

3. 以学业质量为依据开展学业水平评价

学业水平评价应基于课程目标，对学生在完成课程学习后是否获得了应具备的职场语言沟通、思维差异感知、跨文化理解和自主学习等核心素养进行评价。各地区、各学校要依据课程标准规定的相应学业质量水平，基于英语学科核心素养的综合性、情境性和复杂性，实施学业水平评价。评价除纸笔测试以外应探索基于真实情境和真实意义的表现性评价，从而使评价从知识本位转向关注学生发展，全面考查学生的英语学科核心素养方向发展。

（三）教材编写要求

教材是实现英语课程目标、培养学生英语学科核心素养的重要媒介，是英语课程内容的重要载体，是教师开展教学活动的依据，是连接教师、学生、课程和教学的介质。教材编写要符合课程标准的要求，落实各模块教学内容与要求，在内容的安排上应具有一定的灵活性。教材既要能反映语言的发展现状，又要能满足时代发展对学生语言能力的要求。教材在编写过程中以下原则：

第一，根据专业需要划分单元结构，突出专业中与英语紧密相关的内容。精选通俗易懂的专业材料作为专业英语教材的载体，力求收录各专业最新、最实用的词汇和用语，从而使教材既具有专业特色，又充分体现英语教学规律。

第二，根据不同专业对英语教学的要求，教材在单元设置中阅读和口语各有侧重。如《文秘英语（第二版）》《饭店服务英语（第二版）》等侧重口语，而《汽车维修英语（第二版）》《电子英语（第二版）》等侧重阅读。

第三，教材在重点段落后均设计了形式多样、与课文联系紧密的练习，旨在达到即学即练即会的学习效果，并在网络上提供翔实的答案供师生参考。可登录 www.class.com.cn，在对应的书目下下载。

第四，教材以多变的学习模块、活跃的版式、充实的图片、简洁的中文提示语增强英语学习的趣味性和易懂性。

（四） 课程思路

1. 以培养学生职业能力为重点，设计课程“三部曲”：英语交际口语基础知识学习、酒店服务知识与技能学习、饭店英语应用

本课程遵循旅游管理专业“宽、厚、活”人才培养模式，在学习酒店服务专业知识学习的基础上，强化酒店英语知识与技能学习以及实际综合能力应用模块，通过大量的酒店英语情景模拟活动，提高学生在酒店各种环境下熟练运用英语知识和英语交际技能的能力，增强学生毕业后的择业能力和竞争能力，实现“饭店英语实践技能与英语交际口语技能并重”的互动模式。

2. 与行业企业合作进行基于工作过程的课程开发与设计

该课程以突出职业教育为重点，以实际工作任务为驱动，按照酒店各部门工作步骤设计课程，立足培养学生在各种情景中的交际英语基本知识和交际实践能力，实现教、学、做一体化。

3. 课程设计充分体现了职业教育的职业性、实践性和开放性的要求

（1） 课程设计充分体现职业教育的职业性

学生的英语交流技能培养主要针对酒店各岗位，作为未来能用英语在酒店环境中从事服务工作岗位的学生，该课程能对他们胜任这些岗位提供必备的酒店英语口语交际技能和职业素质训练。

(2) 课程设计充分体现职业教育的实践性

依据“基于工作过程，实践工作情景”的课程观，我们在课程中通过酒店情景模拟案例（如客房预订、登记入住、餐饮点单等）有效实现课程教学与工作实践的近距离对接。

(3) 课程设计充分体现职业教育的开放性

该课程实践教学保持与各酒店紧密联系和合作，采用“请进来”和“走出去”的开放式教学，邀请外教和酒店方面的专家参与教学和指导，加深学生对交际的认识和 workflows 的掌握。

(五) 教学建议

1. 教师应尽可能用英语教学，从简单的课堂英语开始，反复使用，让学生逐渐适应并听懂，尽量少用中文翻译，使学生置身于英语口语氛围之中。

2. 教师应引导学生把课堂设想成饭店，教师与学生之间、学生与学生之间各自扮演成饭店员工和住店客人，进行“情景对话”（Situational Dialogue）。

3. 在学生进行对话过程中，教师应进行指点和引导，纠正错误，包括语音、语调、词汇、表达法等。

5. 在教材学习的同时，教师可以适当增加一些饭店英语以外的内容，例如日常交际英语，旅游英语 100 句，加入本地一些特色元素（旅游景点，特色美食等），简单的标题谈话，介绍自己、家庭、家乡、习惯、爱好、工作、理想等。

(六) 教学方法及手段

1. 坚持以学生为中心

在面授课上，学生应成为课堂的中心。学生是本课程教学的出发点和目的所在。他们应该是教学过程中积极主动的参加者。教师的主要任务是组织课堂，创造更多的机会让学生参与课堂的口语实践活动，例如：回答问题、口头翻译、情景对话、标题谈话等。在练习过程中，教师给予适当提示，提供所需词汇量和表达法。这样，学生就会想说英语，能说英语并能说好英语。

2. 增加学生对所学语言国家文化习惯的了解

除本国客人以外，饭店服务的对象是以讲英语为主的外国人，因此，在学习本教材过程中，要求学生在训练口语的同时，应联系相关中文课程，对于所学语言国家文化、风俗、习惯有所了解。教师在教学过程中可以适当增加这部分知识，以利学生熟练掌握并运用专业术语，听懂服务对象的要求，并按其风俗习惯进行服务工作。

3. 课堂学习与实践

由于全书以对话形式出现，课堂教学中应让学生以两人或多人一组进行

训练，各自扮演 guest, doorman, bellman, clerk, housekeeper, waiter 等，在设定场景中训练听和说的能力。此外，在实践中学习最有利于掌握该课程。有条件的教学班，应在课程结束前安排学生到饭店实习一段时间。

（七）教学评价建议

1. 英语课程训练学生基本的英语口语表达能力，使之能用英语进行简单的口头交流，在饭店服务中应用英语口语。

2. 通过大量的课堂口语练习和实践，在本课程结束时，学生能口头使用英语进行饭店服务，听懂饭店客人的要求，正确表达自己的意思。学生应做到语音语调正确，无重大语法错误，语言基本得体，使服务对象基本无语言障碍之不便，反而有宾至如归之感。

3. 本课程是考试课，满分 100 分。期末总成绩由平时成绩和期末考试成绩两部分组成。

（1）平时成绩占 40%：平时成绩由出勤、小测验、课堂表现和模拟实践教学中的表现等综合评价。

（2）期末考试成绩占 60%：考试采用笔试形式，满分 100 分。考试题型可以多种多样，包括听力、单选、翻译、阅读等。

4. 教学资源的利用

利用多媒体课件，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。利用各大网站等网络资源，使教学内容从单一化向多元化转变，使学生知识和能力的拓展成为可能。