

# 第三届全国技工院校教师职业能力大赛

## 教学设计

参赛市州（加盖市州级人社部门公章）：荆州市

参赛者单位（加盖学校公章）：江陵县职业教育中心

参赛者姓名：吴晓丽

参赛项目类别：公共类

参赛作品题目：Pure snow, Warm reception

（纯洁的冰雪，热情的接待）

# 第三届全国技工院校教师职业能力大赛教学设计

参赛项目类	公共类	作品编码	
专业名称	酒店管理服务		
课程名称	Hotel English (酒店服务英	作品题目	Pure snow, Warm reception (纯洁的冰雪, 热情的接待)
课时	2	教学对象	酒店管理服务专业 高一级 2 班

## 一、选题价值及任务来源

“时事聚焦, 展望未来”(Focus on current affairs, Look forward to the future), 2015 年 2015 年 7 月 31 日, [托马斯·巴赫](#)宣布 2022 年冬季奥林匹克运动会主办城市是北京, 北京成为第一个举办过夏季奥林匹克运动会和冬季奥林匹克运动会以及亚洲运动会三项国际赛事(International events)的城市。“图南未可料, 变化有鲲鹏。”青年一代的我们是时代的主角, 当肩负使命荣光, 为祖国的发展事业贡献自己的力量。

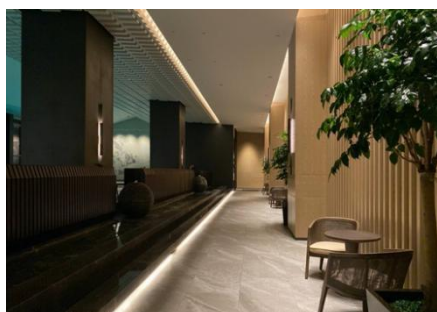
根据本次奥运会主题, 结合英语和酒店管理专业, 为学生开设了一节 2022 年北京冬奥会运动员接待活动课程。课程分层结构如图:

Negotiation   Check in   Ceremony   Service   Other   Follow up

## 二、学习任务价值分析

### (一) 课题价值

《酒店服务》Hotel services 工作是一个国家对外交流的窗口，也是一个国家文明风尚的具体反映。酒店服务工作是服务人员面对宾客(Guests or Foreign guests)进行的，对服务人员的素质 Quality 要求较高。酒店服务人员不仅要精通服务规范和程序(Proficient in service specifications and procedures)，而且要懂得服务礼仪(Service etiquette)。在服务工作中，酒店服务人员要尊重不同不同地区的文化((culture)、民俗(folklore)和宗教信仰(religion)，要体现出热情(Warm)、文明(Civilized)、礼貌(Manner)的服务仪态和举止，要使每位宾客获得宾至如归的高品质服务，从而对酒店服务质量留下良好的印象。



### (二) 价值分析(Value analysis)

本次课程从学生角度出发，就其职业生涯来看，以不断学习技能和掌握知识为目标。通过参与实习和生活实践，了解事实，收集资料，整理资料以及展示资料到实战演练，从而达到帮助学生未来职业发展使其更好地吸收专业知识，提高专业技能。

#### (1) 理论性(Theorization)

当前，饭店业的激烈市场竞争，实质体现的是饭店服务质量的竞争。一家饭店的生存与发展、市场与客源，靠的是向宾客提供全方位的优质服务。研究表明：在饭店硬件设施相同的情况下影响优质旅游服务的主要因素是服务

## (2) 教育性(Educative nature)

学生的服务礼仪意识和行为不是天生就有的，而是要靠教师的指点，靠不断的培养，靠良好的社会和学校环境影响来养成。礼仪学习和教育可以使明确礼仪服务标准和要求，认识礼仪养成的重要性，树立良好的礼仪意识，产生强烈的自我修养愿望，从而产生积极的礼仪行为。



## (3) 实践性(Practicality)

礼仪修养关键在于实践，付诸行动。学生要努力加强礼仪养成的实践，如，此次冬奥会的运动员接待活动就是一个很好的实践体验活动。学生要以积极主动的态度坚持理论联系实际，将自己学到的礼仪知识及基地应用到社会生活的实践各个方面。要在生活中、校园里和社会上的各种场合中，时时处处自觉的从大处着眼，小处着手，以礼仪的准则来规范自己的言谈。



### 三、学习目标

依据《国家级职业教育规划教材》(第三版)和《中等职业学校英语教材》(第2版)的标准,本次活动的目标为学生参加社会实践,掌握专业知识,体现学生的渐进性、实效性奠定一个良好的基础,达到理论与实践紧密结合的目的。

图1 教科书



图2 教科参考书



图3 教科参考书



酒店接待常用英语表达:

- |                                           |        |
|-------------------------------------------|--------|
| • <b>Greetings</b>                        | 问候     |
| • <b>Helping to check-in</b>              | 帮助入住   |
| • <b>Providing service during staying</b> | 居住期间服务 |
| ( a. regular service                      | 常规服务)  |
| ( b. reminder.                            | 提醒 )   |
| ( c. about the laundry                    | 关于洗衣)  |
| • <b>Apologize</b>                        | 抱歉     |

## 学情分析：

(1) 在校内进行中餐服务、西餐服务、客房服务、前厅服务、OPERA 酒店管理软件应用等技能实训。



(2) 在高星级酒店或其他高端服务业顶岗实习。



### 就业方向：

包括星级酒店管理（Star hotel management）、国际旅游商务管理（International tourism business management）、高级餐厅管理（Senior restaurant management），以及近年来非常时髦的高尔夫球管理（Golf Management）、俱乐部管理（Club Management）等。

学生毕业后可从事以下工作：各类酒店、饭店、宾馆的门迎、前厅接待人员和客房服务人员；各类旅游公司，旅游管理部门工作人员；各类酒店、饭店、宾馆楼层管理、大堂管理、咨询、会展等工作；各类酒店、饭店、宾馆的商务部门从事业务洽谈、对外联络服务工作；各类酒店、饭店、宾馆的商务部门从事市场调查、情报、信息服务等工作。毕业生可在旅游行政管理部门、行业协会、旅行社、酒店、旅游交通企业、景区、会展中心等单位从事行业管理、科研教学、导游、人力资源培训等工作。

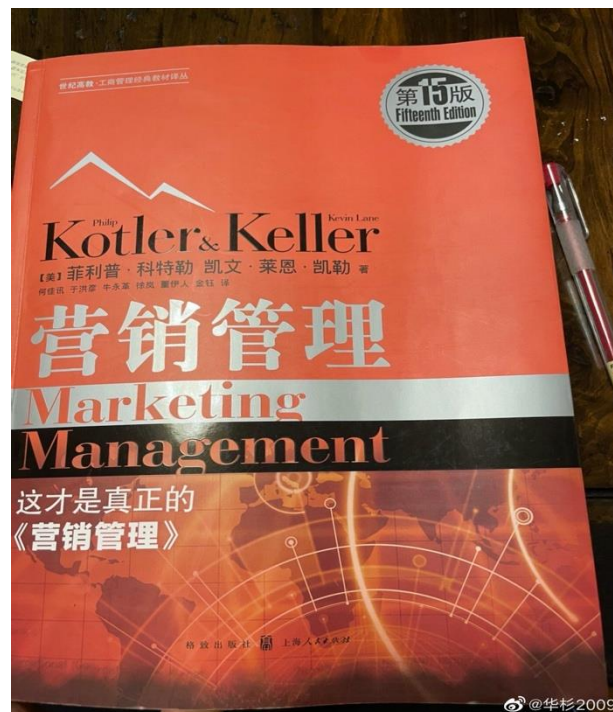


## 发展前景：

酒店管理，是全球十大热门行业之一，高级酒店管理人才在全球一直都是很紧缺的。在国际人才市场上，酒店管理人才出现了供不应求的局面。

全世界已经有 17 个国际酒店管理集团，酒店行业在不断扩充，对人才的需求也不断增加，每年都需要数以千计的国际化酒店管理人才。

酒店行业一直以来是职场被忽略的“宝藏”，在职业规划意识为先的理性回归下，一些发展前景好、潜力大、薪资高的行业尤其受到家长、学生的关注。其中酒店行业尤被认为是职场上尚未被充分挖掘的“宝藏”。其中，和英语文欢密切相关的酒店专业正慢慢地走进人们的视野，如：食品与葡萄酒专业（**MBA Food and Wine**）、旅游与酒店管理方向 **MBA**（**Master of Business Administration with a Major in Tourism and Hotel Development**）国际酒店与度假村管理（**International Hotel & Resort Management**）





### 活动准备:

- 1.外景酒店选取(Choose the scene)
- 2.了解酒店文化(Understanding hotel culture)
- 3.体验活动乐趣(Experience the fun of activities)

课前准备	<ol style="list-style-type: none"><li>1、通过查阅资料，拟定分组，事先练习；</li><li>2、通过实践调查，能了解运动员的心理情绪。</li></ol>
课中准备	<ol style="list-style-type: none"><li>1、专业能力(Professional competence): 掌握学科基本理论和基本知识。</li><li>2、方法能力(Master the method) : 掌握现代化酒店服务和标准化职业素养; 熟悉国家旅游、酒店管理方面的方针、政策和法规。</li><li>3、社会能力(Social capacity): 能够协同合作, 服务酒店工作, 具有较高的英语水平, 拥有较好的国际交流能力。</li></ol>
课后准备	<ol style="list-style-type: none"><li>1、依据课上教学方案以及参照, 进行反思与反馈;</li><li>2、创新思路, 结合课上所学的技巧, 分析问题并解决问题。</li></ol>

酒店专业与英语结合巧妙融合，提供专业服务，满足就业需求。



学生经过调查发现，在五星级酒店工作你会发现周围的人很突出，英语专业方面很优秀，这一点尤其在前厅部特别明显，他们大多数会两种语言，他们来自不同的学校，不同的地方，以及第二外国语大学酒店管理学院这类，共同学习不同文化背景。通过此次活动，注重学生职业培训，帮助学生有清晰的职业规划，指导未来更好就业。

### 走进冬奥：

• 2022年北京冬奥会（the Winter Olympic Games）将于2022年2月4日在北京市和河北省张家口市联合举行，这是中国首次成为冬奥会“东道主”。

• “东道主”，原指东方道路上的主人，因历史上郑国在秦国之东，接待秦国出使东方的使节，故称“东道主”。现在泛指“请客或接待的人（host, someone who has guests），也可表示为某个活动提供场地和其他必要设施的主办方（a place or organization that provides the place and other necessary things for a special event）。“主办国家”被称为“东道国（host country）”。

• This team will play against the host.

• All the travelling expenses will be borne by the host country.



*Winter  
Olympics*



现设定本次班级活动课程以 2022 年北京冬奥会为此次活动课程的背景，拟定我酒店为首钢园内已建设完成的其中一家酒店，为赛事做好相关服务。



“Pure Snow, Warm Reception”是我们酒店为此次冬奥会特设的一个主题，首钢园是北京冬奥组委和冬奥会滑雪大跳台比赛场地所在地，里面有近 2000 名来自全球的工作人员委冬奥组委工作。随着冬奥会的临近，本酒店也加大了对园区的酒店服务、用水、住宿等配套设施进行规划、检查和统筹安排。

课前目标与走向	
目标	设计思路
1、利用多媒体信息，让学生在网 上查找往届运动会事宜以及注意 事项。	增强学生自主学习的能力，充分 利用手头资源，提取有效信息。
2、班级分组活动，设定一个固定 的小组为该次奥运会主办方，另设 两组分别为中国运动员和国外运 动员，其余组均为本次酒店工作相 关人员分布。	锻炼学生合作学习的能力以及具 备国际交际礼仪的应用能力。
3、酒店信息管理部负责与主办方 沟通，确定入住时间、人员数量、 身体健康指标、饮食习惯及生活习 惯等事项。	利用已学的知识，用英语进行沟 通，积极踊跃参与班级分组活动， 发挥“头脑风暴”的影响。
4、设有专门的客房服务（ <b>Room Cleaning</b> ）和引进客房（ <b>Guest Room</b> ）	关注 <b>Check-in Procedure</b> 的相关 流程。
5、餐饮部门建立合理、科学、有 效的组织机构（5~12名学生），并 做好定岗和分配工作。	机构的设置要求合理、科学，分 配工作时，要依据其能力、技术水 平合理安排，做到职工各得其所， 人尽其才。
6、摆放餐具以及点餐服务（ <b>Setting up Tables and Taking Orders</b> ）	高水准的餐饮服务技能是餐饮服 务质量的重要组成部分，是做好餐 饮服务工作的前提。

#### 四、学习重、难点及解决策略

教学重点	重点内容	2022年北京奥运会运动员酒店酒店接待与入住安排。
	确定理由	酒店接待工作是一个国家对外交流的窗口，也是一个国家文明风尚的具体反映。
	突破方法	采用收集+模拟的活动教学法，让学生充分参与社会实践生活，从而更好的掌握专业知识技能。
教学难点	难点内容	中、西方文化差异、饮食差异是此次接待工作的难点工作。
	确定理由	不同国家的运动员客房安排和餐饮服务注意事项各不相同，要灵活运用，发挥主观能动性。
	突破方法	分工合作，观摩微课，设计 PowerPoint 每个小组担任不一样的角色，让学生真情实感的体现工作环境。

#### 教学策略：

- 1、资料查阅：学生查阅相关参考书籍，教师借助信息化教学平台向学生讲解“2022年北京冬奥会”理念。
- 2、小组讨论：学生小组以形式分析、分组机制并进行讨论，安排好每个阶层的职员分工工作。
- 3、教师指导：观察学生讨论过程，在模拟过程中关注学生动作技能、情感仪态，适时指导分析活动组织的优缺点。
- 4、点评总结：对每个活动成员参与度高者、专业技能能力强者进行表扬，肯定学习成果，提高学生学习兴趣，树立自信心。

## 五、教学资源

### (一) 学习环境

酒店接待与服务工作是校园文化和企业文化、理论教学与实践教学相结合的一场职业学习活动。

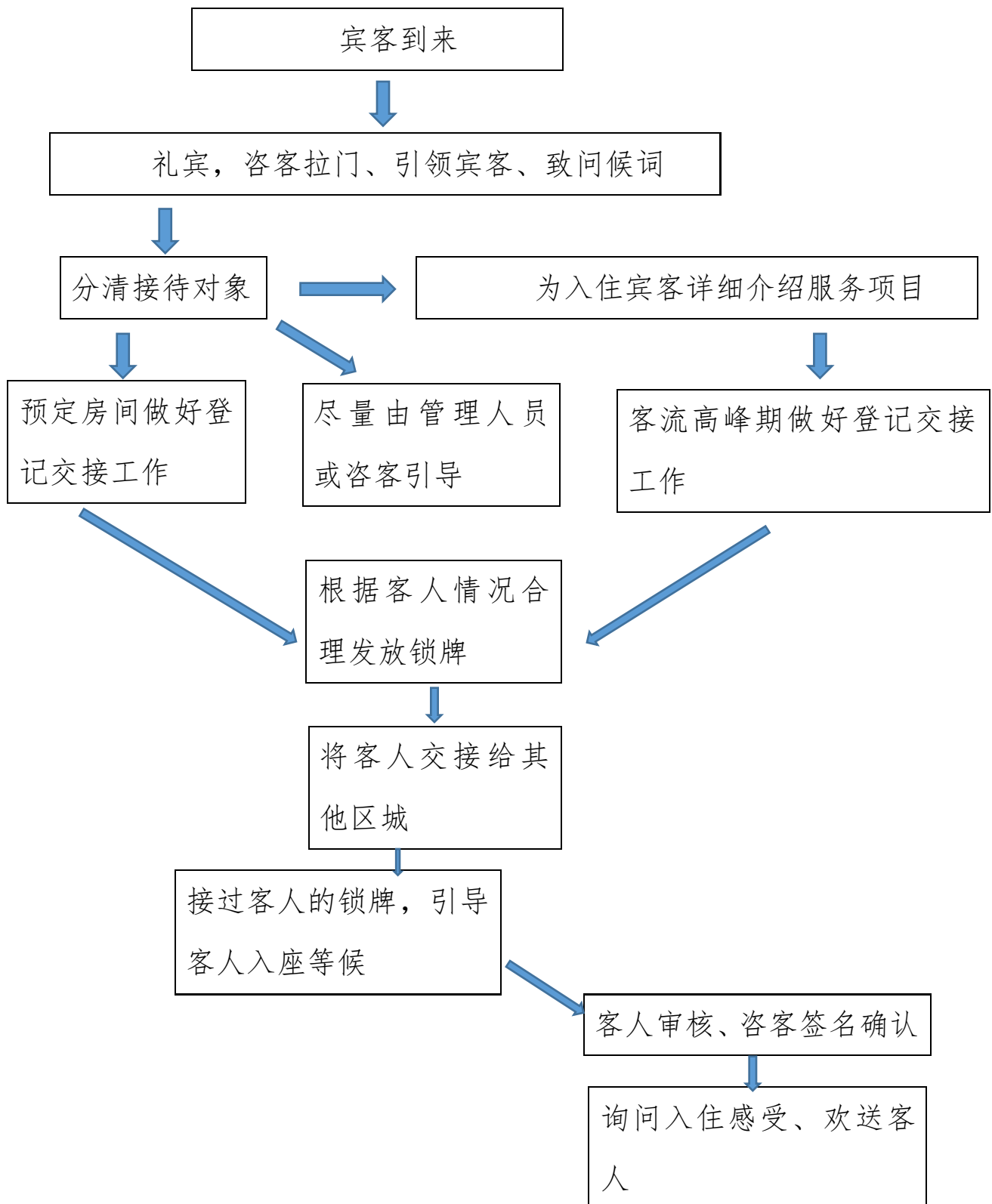
酒店服务工作实景图



资源名称	应用环节	环节功能
体温检测表	每日、每位运动员进行早、晚体温监测。	疫情期间，响应国家号召，顺应国际形势，酒店关注每位运动员每日身体健康状态。
电脑 6 台	课中每小组负责人员搜索资料并做好记载工作。	提高学习效率，并记录在册方便查漏补缺。
专业参考书、视频展示	微课选题，组织进行观看。	小组之间根据对应职位专项需求提取有效信息并加以运用。
课前培训	课前教师提前分组培训，指引课中情景体验。	通过培训学生具备相应的专项技能，提前培养学生职业意识和自信心。

工作流程如图：

### 服务工作标准流程图





## 六、教学实施

教学环节	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
环节 1: 明确工作任务 (30 分钟)	<p>1、收集冬奥会相关的运动项目素材。</p> <p>2、确定酒店接待主题 (<b>Pure Snow Warm Reception</b>) 与冬奥会主题相呼应。</p> <p>3、班级组队, 进行教学方案的探究。</p>	<p>1、观摩万达酒店培训研学探究。</p>  <p>2、指导学生收集资料</p> <p>3、解答学生提出问题。</p>	<p>1、明确工作任务, 收集资料。</p> <p>2、参观全国连锁酒店正大酒店 <b>Zhengda Hotel</b> 江陵分店。</p>	<p>1、参观教学法。</p> <p>2、直观演示法</p> <p>3、讲授法。</p>
环节 2: 分组设计方案 (45 分钟)	<p>1、自己组建团队, 进行职责分工。</p>	<p>1、安排演练顺序, <b>了解</b>运动员的生活习惯及文化差异。</p>	<p>分析活动课的主次要点。</p>	<p>1、活动引导</p> <p>2、分组讨论</p> <p>3、比较分析</p>

<p>环节 2: 分组设计 方案 (45 分 钟)</p>	<p>2、讲解展示小组讨论的教学设计。</p> 	<p>2、观察各组讨论情况，教学方案的设计。</p> <p>3、提前预设活动期间可能会出现的问题，提供案例分析和图片资料。</p>		
<p>环节 3: 总结与评价 (45 分钟)</p>	<p>1、自我点评 (学习任务完成评价表+现场口头评价)</p> <p>2、各位学生之间互评</p> <p>3、听取教师点评、总结、优化作品。</p>	<p>1、组织小组间自我点评和互评</p> <p>2、点评学生设计亮点和不足。</p>	<p>评价总评，从各组所设部门专业性、完成度与灵活性进行考核。</p>	<p>1、归纳教学法</p> <p>2、实践练习法</p>

## 七、课程评价

学业评价思路：

通过实践的课程训练，使学生掌握专业技能的操作程序和操作要求，能够运用相关知识做好服务工作。

评价项目	操作步骤	考核要点	分值	组间互评	教师评价
1.酒店对客户服务流程与主办方的对接工作。	洽谈相关协议，拟定计划，敲打合同。	a.酒店优势 b.价格合理 c.符合合同规定的其他事项	20	15	14
2. 接待礼仪及标准。	客人的登记、入住、退房、结账等接待工作。	宾客入住安排、个人信息录入电脑系统、贵重物品寄存和记录。	20	11	13
3.酒店硬件服务。	针对宾客的特殊性提供一系列的酒店硬件设施服务。	根据中、西方饮食文化差异是否提供配套的餐厅服务项目 <b>(中、西宴会摆台，上菜、分菜操作内容及标准)</b>	30	23	18
4.酒店软实力	针对班级活动中酒店接待外	与宾客沟通是否顺畅	30	17	21

备注：

酒店服务员工作职责：

- 1.礼貌、行动合乎情理。
- 2.按照餐厅服务标准和程序（特别注意服务速度和准确性）为客人提供餐饮服务。
- 3.清洁和保养所属区域内的设备、工具。
- 4.准备和调制含酒精和非含酒精的饮料。
- 5.懂得不同类型的酒以及不同酒的服务方法。
- 6.完成当班主管分配的其他任务以使顾客满意并为创造利润。