**《Introduce Hotel Service》**

**《旅游英语听与说》1-2-2单元**

课程单元教学设计

**（2017～ 2018学年第一学期）**

**单元名称：Introduce Hotel Service**

**所属专业（教研室）：旅游管理教研室**

**制定人：汪芬**

**合作人：**

**制定时间：2017年6月**

**日照职业技术学院**

**《旅游英语听与说》课程单元教学设计**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **单元名称：**Introduce Hotel Service | **单元教学学时** | **2** |
| **在整体设计中的位置** | **1-2-2** |
| **授课班级** |  | **上课****时间** |  | **上课****地点** |  |
| **教学****目标** | **能力目标** | **知识目标** | **素质目标** |
| 能熟练使用相关词汇和句型介绍酒店相关设施、服务，如洗衣服务，客房送餐服务，健身房、泳池等体育设施，KTV休闲娱乐设施； | 记忆并掌握相关词汇和句型；  | 1. 养成良好的工作习惯；

2、在与外方领队及外宾沟通时注意跨文化交际的要求 |
| **本单元任务** | **情境描述** | **引出任务** |
| 李华协助China Discovery 一行7人办好入住手续后，向团员介绍酒店相关设施和服务 | 小组通过合作演练熟练掌握用英语介绍酒店相关设施、服务的对话。特别注意一些注意事项等，进而完成该任务。 |
| **单元教学资源** |
| **讲义**：《旅游英语》 **语音**：introduce hotel service**课件**：自制PPT |

**单元教学进度设计（简表）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **步骤** | **教学内容及能力/知识目标** | **旅行社经理活动****（教师活动）** | **导游团队活动****（学生活动）** | **时间（分钟）** |
| **1**预习 | **教学内容：**教师课前布置预习任务**教学目标：****知识目标：**1. 了解带国内团队介绍酒店服务、设施的主要涉及的内容、步骤、流程；
2. 初步接触用英语向外宾介绍酒店相关设施和服务所涉及到的相关词汇、步骤和流程；

**能力目标：**能够用英语向外宾介绍酒店相关设施和服务所涉及到的相关词汇、步骤和流程 | 网络平台提前发布作业：任务A:带过团的导游**：**1. 带国内团时，你是如何向团队介绍酒店相关设施和服务的？
2. 请录制一个相关视频并上传

任务B：没带过团的导游：预习下一课 | 个人根据自己实际情况完成任务A或任务B，并上传相关资料到指定网络课程平台 |  |
| **2.**检查作业 | **教学内容：**1. 学生根据自己的准备情况，上台展示之前规定的任务：选取上传质量较好的同学上台展示
2. 准备好的同学上台展示，积累期末分值

**教学目标：****知识目标：**检查学生对带国内团时，向团员介绍酒店相关设施、服务的掌握情况**能力目标：**1. 能自如的用英语向外宾介绍酒店相关设施和服务；
2. 形成自然、亲切的导览风格
 | 检查学生对工作SP流程及重点内容的掌握情况，并根据**《山东省职业院校技能大赛导游服务赛项（英语组）》及国家行业赛--全国导游大赛细则**打分，教师需做好详细记录，得了几分，为什么给这个分数，做好点评工作，使学生每次都有收获。每次限定5个名额。 | 根据自己的准备情况自愿上台展示 | 10 |
| **3**导入 | **教学内容：**引入话题：依托相关音频视频资料，展示如何用英语向外宾介绍酒店相关设施和服务**教学目标：**让学生初步接触相关专业英语 | 提问：请对比中英文的向团员介绍酒店相关设施和服务所涉及的内容、步骤、流程，除了语言，给人的感觉哪里不一样？ | 学生台下准备 | 5 |
| **4**资讯 | **教学内容：**依托PPT，范文和语音资料，梳理、分析如何用英语向外宾介绍酒店相关设施和服务**教学目标：****知识目标**1. 记忆并掌握向外宾介绍酒店相关设施和服务所涉及到的专业词汇；2、 了解中西方介绍酒店相关设施和服务的相似和不同及相应的英语表达方式。**能力目标：**1. 能用英语向外宾介绍酒店相关设施和服务
2. 能用英语讲好中国故事，传播中国文化。
 | 1. 教师通过PPT、范文，采用比较的教学方法，介绍如何向外宾介绍酒店相关设施和服务
2. 教师介绍用英语向外宾介绍酒店相关设施和服务涉及的专业词汇、句型等相关知识；
3. 教师向学生介绍应注意的跨文化交际的注意事项
 | 1. 团队学习向外宾介绍酒店相关设施和服务的典型对话，并总结提炼主要内容、模块和要点
2. 掌握比较的学习方法
3. 掌握相关专业词汇和SP流程并做好笔记
 | 20 |
| 5计划 | **教学内容：**经理给出情境，导游团队讨论并进一步熟悉向外宾介绍酒店相关设施和服务的任务**教学目标：****知识目标：**进一步掌握介绍酒店相关服务、设施的要点**能力目标：**1. 能利用SP流程设计一篇结构完整、要点齐全的对话框架
2. 能发挥团队的分工合作的优势，集思广益
 | 1、 适时提供相关专业词汇，句型，及SP流程；2、 在导游团队讨论过程中，适时给予指导 | 团队在充分讨论的基础上，使用SP流程初步勾勒对话框架 | 10 |
| **6**决策 | **教学内容：**1. 导游团队在经理指导下进一步调整、完善对话结构；
2. 导游团队在经理指导下进一步充实、优化英语对话内容

**教学目标：**1、 学会根据所接团的具体情况向团员介绍酒店相关服务和设施；2、 提高学生决策能力 | 经理全程跟踪、并适时给予指导 | 导游团队确定分工及相应任务安排，确定对话的最终结构和内容安排 | 15 |
| **7**实施 | **教学内容：**1. 在前期备团工作的前提下，导游团队利用比较法等方法，完成SP齐全、表达流畅、符合跨文化交际的介绍酒店相关服务和设施对话最终定稿；
2. 每个团队派出一组导游进行模讲。

**教学目标：****知识目标：**1. 掌握比较的学习方法；
2. 掌握用英语协助领队介绍酒店相关服务和设施所涉及到的专业词汇、常用句型、相关SP流程。

**能力目标**1. 能用英语介绍酒店相关服务和设施；
2. 形成亲切、自然的导览风格。
 | 现场巡视，并适时给出意见和指导 | 1.导游团队讨论创作对话；2.准备进行模拟对话。 | 15 |
| **8**检查 | **教学内容：**导游代表模拟对话，展示如何用英语向团员介绍酒店相关设施和服务**能力目标：**能用英语向团员介绍相关酒店设施和服务 | 1. 组织导游代表模拟上团，上台进行模拟对话；2. 组织其他导游进行有效观摩。 | 导游代表模拟上团，上台模拟导览 | 10 |
| **9****评****价** | **教学内容：**1. 就导游代表的表现给出表扬和改进提高的意见
2. 总结本项目学习的主要知识内容和技能技巧。

**教学目标：**让导游根据经理讲解、范文学习、同行交流、对照自己的作品进行自查，查漏补缺，对本项目的知识重点和技能技巧有更系统的认知和操练改进的方向。 | 1. 对每位导游的表现进行点评，指出优点和不足；2、对每组团队的作品进行点评，给出最后给出评价和改进意见；3. 总结本项目学习的主要知识内容和技能技巧 | 总结所学知识和技能技巧，找到自己的优点和不足并进行整理、完善 | 5 |
| **作业** | 1. 根据经理评价和小组互评意见，修改自己小组的对话，模讲并发到指定网络平台进行分享
2. 准备好指定的对话、篇章，准备上台模讲，积累期末分值
 |
| **评价方案** | 材料：打分表打分标准：1. **2017年山东省职业院校技能大赛导游服务赛项（英语组）打分标准；**
2. **2016年全国导游大赛（行业赛）（英语组）打分标准。**
 |