

专业核心课程标准

《酒店英语》课程标准

一、课程基本信息

一、课程基本信息							
课程编码	05010	课程性质	B	课程类别	必修课（核心课程）	适用专业	旅游英语
开设学期	第三学期	学时/学分	64/3.5	编制人	禹琴	审核人	曾昭涛
				编制时间	2016-03	审核时间	2016-04
课程定位	本课程“酒店英语”的性质为专业核心课，是培养学生从事酒店工作所需的实用英语技能的课程。课堂教学内容围绕现代酒店业的各个方面，对学生进行基于完成酒店工作任务的英语口语训练；训练内容体现了酒店服务的各个工作流程；学习本课程, 学生能用英语来完成酒店的各项服务工作。 1. 能力目标 （1）能运用国际音标拼读单词，朗读无难度的句子和材料，语音语调大体正确。 （2）能用英语回答一般日常问题。 （3）能听懂并运用酒店英语进行工作沟通交流。 （4）能掌握酒店用语，比较熟练地表达所规定的语言功能项目。 （5）具备酒店服务的口语表达能力，应变能力并提供优质服务。 2. 知识目标 （1）认知国际音标和课堂英语。 （2）认知酒店各岗位用语的重点句型和关键词。 （3）了解和熟悉我国旅游主要客源国的文化背景知识。 （4）认知餐饮服务专业知识。						
课程目标	学习本课程，学生能熟练掌握酒管专业词汇，句型；灵活运用前台接待，客房服务，餐厅酒吧，商务中心服务，康体娱乐服务等各大业务活动中的英语会话；有良好英语沟通能力和应变能力，使用地道的英语准确地与外宾交流，与顾客之间能顺畅沟通，迅速理解对方意图，让顾客产生满意感，从而提供优质服务；遵从相关情景中的语用原则；了解和尊重中西文化差异。						

二、课程对应的岗位及能力要求

岗位任务	能力要求
前厅	办理入住、离店、结账、礼兵部、外币兑换、问询、处理投诉等工作流程的英语表达和工作程序。
餐厅	中、西餐的引座、点菜、上菜等服务的英语表达。
客房	客房设备介绍、补充物品、客房清扫、洗衣服务等英语表达。

三、课程基本目标

能力描述	知识目标	职业技能目标	职业素养目标
专业能力	1、完成前厅、客房、餐厅、商务中心、康乐部的职业英语口语能力的提高。	1、掌握酒店前厅部门的运作的英语表达； 2、完成酒店客房、餐厅、商务中	1、培养学生前厅部门运营的英语表达； 2、培养学生餐厅、客房、商务中

	2、完成酒店管理英语的运用。	心英语表达。	心的运营的英语表达。
社会能力	1、培养学生分析问题解决问题的能力； 2、培养学生创新的工作作风。	1、培养学生良好的管理团队的能力。 2、培养学生敬业乐业的工作作风。	1、培养学生的质量意识。 2、培养学生的安全意识。
方法能力	1、培养学生做事认真，求真务实的良好作风。 2、培养学生良好的沟通能力。	1、培养学生谦虚好学的能力 2、培养学生良好的团队协作能力。	1、培养学生良好的旅游职业道德 2、培养学生对旅游行业的敬业精神。

职业技能证书考核要求

酒店职业英语证书初级

四、教学内容及学时分配

内容说明	本课程包括五个部分的学习：前厅、客房、餐饮、会展、康乐，几乎涵盖酒店服务的各个环节：客房预定、应接服务、礼宾服务、入住登记、商务中心、结账离店、客房常规服务、客房个性化服务、餐饮服务的桌位预订、引位、点餐、上菜、房内用膳、会展服务、康乐服务与商场服务。每个部分有导入、听力练习、情景会话、专业知识讲解等项内容，并配有语法结构和情景功能的简单介绍以及各种类型的练习。它以酒店不同部门的工作程序为主线，通过学习有关酒店服务活动的实用语言材料，学生熟悉并初步掌握主要的服务语言和用法，及当代酒店服务管理活动中的基本交际技能，并具有一定的从事英语交际活动的能力。通过学习，学生进一步提高基本的听、读、说、写的能力，能够在一般的酒店服务管理过程中基本正确地使用英语，进行交流。			
教学内容	序号	知识模块	考核目标	学时分配
	1	前厅服务英语	1. 能用英语正确完成客人入住预定的服务。 2. 能用英语正确完成对客人的迎接和入住接待工作。 3. 能用准确的英语表达，完成客人的一般性问询服务。 4. 能够准确地用英语完成对不同客人商务要求 5. 能用英语准确完成客人的外币兑换服务。 6. 能用英语正确完成总机服务的一般性的对客服务工作。 7. 能用英语正确及时地	22

			完成对客人结账离店的服务	
	2	客房服务英语	1. 用正确的英语将客人引领到房间。 2. 能够用准确的语言为客人提供打扫及其它客房常规服务 3. 能够用英语正确的完成洗衣服务的介绍及相关服务内容 4. 能够听懂并用英语完成对客人需要增加房间设施及用品的服务 5. 能够用英语完成客房个性化服务及一般性突发事件的应对	12
	3	餐厅服务英语	1. 能用英语正确完成客人预定餐桌的服务。 2. 能用简练有效的英语句子完成引领客人入座的工作。 3. 能用正确的英语短句，对客人进行点单服务。 4. 能用准确的英文表述对菜品进行推荐。 5. 能用正确的英文表达，对客人的进餐过程进行服务。 6. 能用准确的英语完成结账服务。 7. 能用准确的英语句型完成客房用餐服务工作。 8. 能用正确英语表达完成酒水服务。	14
	4	商务中心服务英语	能够用英语正确表达商务中心服务的相关	6

			事宜		
	5	会展服务英语		能够用英语正确表达会展服务的相关事宜	10
学习基础	1.前导课程：综合英语 I-II, 英语视听说 I-II,餐饮服务与管理、前厅客房服务与管理、旅游心理学、英语国家文化 2.服务课程：综合英语 IV,汉英旅游交流、会展服务与管理、酒店财务管理、酒店人力资源管理（或后续相关课程） 3.学生基础：具备基本的英语口语表达，有一定的听说读写能力。				
考核评价	考评项 1	考评项 2	考评项 3	考评项 4	
	过程性考核一	过程性考核二	过程性考核三	过程性考核四	
	30%	30%	20%	20%	
	课程教学效果评价方法： 采用过程性考核方式，校内老师考核为笔试，企业老师考核为实操（口试）相结合的考核模式。				
五、教学设计及教学方法					
1、总体教学设计	酒店英语学习是个循序渐进的过程，首先要培养口语的基本语言能力。通过有效的正音训练打破学生“惧怕英语”的这个心结，从根本上激发学生的学习兴趣 and 自学能力，进而掌握基本酒店用语的词汇、语法知识及简单的会话；其次要培养口语的社会语言能力，理解语言国的文化，准确的运用口语；再次培养口语的策略能力，设计生活及酒店工作场景进行语言职业能力的培养，灵活、有效的运用语言的各种练习、实习及模拟实训。基于这种思路，在学习考核上，应着重通过日常考核学生的实际应用语言的能力，将过程性考核成绩作为期末考核成绩的重要组成部分。 在教学子情境选择中，考虑以下几个方面来重构知识和技能： 1. 由易到难的先后顺序； 2. 充分考虑高等教育对理论知识和可持续发展的需要； 3. 融合了相关职业资格对知识、技能和态度的要求； 4. 考虑酒店工作流程特点。 教学过程中，通过校企合作，校内外实训基地实习等多种途径，采取工学结合的培养模式，让学生在学习过程中运用酒店英语，并提升职业能力。 教学效果评价采取形成性评价与终结性评价相结合的方式，重点评价学生的职业能力。 本课程所涉及的程度用语主要有“熟练”、“正确”、“基本”。“熟练”指能在所规定的场景内，灵活运用酒店英语知识与客人对话，“正确”指能在所规定的场景内，没有任何错误运用饭店英语知识与客人对话，“基本”指能在所规定的场景内，能够与客人进行简单的会话。				
2、项目教学方法	序号	教学任务实施		教学方法	
	1	任务 1 用英语完成客人入住预定的服务。 客房预定工作的细节及英语用语；客人英语表述的理解与记录。		现场教学：教师引导观察——学生讨论——教师演示——学生实操——小组表演	

		任务 2 用英语正确完成对客人的迎接和入住接待工作。 认识英文入住登记表；客人的入住接待服务用语；入住接待的工作程序	
	2	任务 1 用准确的英语表达，完成客人的一般性问询服务。认识问讯处的工作职责，问讯处日常服务英语任务。 任务 2 用英语准确完成客人的外币兑换服务。认识各种货币；兑换货币的关键句型。	现场教学： 教师提出任务——教师引导观察——学生实操——教师演示——学生讨论——小组表演
	3	任务 1 用英语正确完成总机服务的一般性的对客服务工作。一般性总机服务用语。 任务 2 用英语正确及时地完成对客人结账离店的服务。认识英文离店结账单；英语结账服务的关键句型；各种支付方式的特点及操作流程	现场教学： 教师提出任务——教师引导观察——学生实操——教师演示——学生讨论——小组表演
	4	任务 1 用正确的英语将客人引领到房间。引领客人到房间的基本用语。 任务 2 能够用准确的语言为客人提供打扫及其它客房常规服务。客房常规服务的基本句型；客房内相关用品的英文表述	现场教学： 教师提出任务——教师引导观察——学生实操——教师演示——学生讨论——小组表演
	5	任务 1 用英语正确的完成洗衣服务的介绍及相关服务内容。洗衣服务相关的单词与表述；用英语正确完成洗衣服务的介绍及相关服务。 任务 2 能够听懂并用英语完成对客人需要增加房间设施及用品的服务。	现场教学： 教师提出任务——教师引导观察——学生实操——教师演示——学生讨论——小组表演
	6	任务 1 用英语完成客房个性化服务及一般性突发事件的应对；完成客房个性化服务及处理特殊事件的回答用语	现场教学： 教师提出任务——教师引导观察——学生实操——教师演示——学生讨论——小组表演
	7	任务 1 用英语正确完成客人预定餐桌的服务。餐厅预定工作的流程及英语用语；文字记录；数字区分。 任务 2 用简练有效的英语句子完成引领客人入座的工作。对于不同类型客人，引领服务用语的不同应用；餐厅各个位置的表达。	现场教学： 教师提出任务——教师引导观察——学生实操——教师演示——学生讨论——小组表演

	8	任务 1 能用正确的英语短句，对客人进行点单服务。点单服务英语的灵活运用；主要中餐的菜品英文表达。 任务 2 用准确的英文表述对菜品进行推荐。菜品推荐的实用句子；各种味道的表达。	现场教学： 教师提出任务——教师引导观察——学生实操——教师演示——学生讨论——小组表演
	9	任务 1 用正确的英文表达，对客人的进餐过程进行服务。进餐中的服务英语。	现场教学： 教师提出任务——教师引导观察——学生实操——教师演示——学生讨论——小组表演
	10	任务 1 用准确的英语完成结账服务。 结账服务中的英语句型；各种支付方式的英文表达和操作流程。	现场教学： 教师提出任务——教师引导观察——学生实操——教师演示——学生讨论——小组表演
	11	任务 1 用准确的英语句型完成客房用餐服务工作。客房用餐服务的必要用语。	现场教学： 教师提出任务——教师引导观察——学生实操——教师演示——学生讨论——小组表演
	12	任务 1 用正确英语表达完成酒水服务。 酒水服务的必要用语；酒水的介绍用语。	现场教学： 教师提出任务——教师引导观察——学生实操——教师演示——学生讨论——小组表演
	13	任务 1 能够用英语在酒店商场为宾客提供服务、购物常用词汇及句型	现场教学： 教师提出任务——教师引导观察——学生实操——教师演示——学生讨论——小组表演
	14	任务 1 能够用英语正确表达会展服务的相关事宜；会展词汇及相关句型	现场教学： 教师提出任务——教师引导观察——学生实操——教师演示——学生讨论——小组表演
教学条件		(1) 教学设施：高性能计算机、Windows XP 或 Windows 2000 操作系统、office2003 及以上版本、配备多媒体教室。 (2) 师资需求：主讲教师和辅助教师本身除了对酒店行业有较深刻的认识外，还应该扎实的英语基础、酒店企业相关工作经历。企业兼职教师为具有酒店一线经验的资深酒店管理主管。	
教学资源		(1) 基本的多媒体网络课程资源；(2) 互联网资源；(3) 有关酒店行业专业图书与期刊等图书资源；(4) 来自酒店餐饮证考试的相关资源。	
教学建议		依托深圳凯宾斯基、洲际酒店集团、正佳万豪酒店等五星级国际品牌酒店的工作岗位及对人才的要求，结合酒店的职业岗位能力，融“教、学、做”为一体，以任务驱动的工学结合。 1. 教材：曾元胜编著.《中英文酒店服务实训教程》. 北京：对外经济贸易大学出版社 .2013; 2. 参考书：(1) 《酒店客房实用英语口语教程》. 北京：世界图书出版社.2011 (1).《酒店职业英语》，肖旋著，广州旅游出版社，2007. (3).《饭店情景英语》，郭赵康著，复旦大学出版社，2006. (4).《饭店英语》，张伟著，南开大学出版社，2008.	

	(5).《酒店英语服务实训》，胡扬政著，清华大学出版社，2008 年。 注重实训指导书和实训教材的开发和应用。积极开发和利用网络课程资源，充分利用诸如电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、教育网站和电子论坛等网上信息资源。同时应积极创造条件搭建远程教学平台，扩大课程资源的交互空间。强化师资力量，加强教师与行业的对接，为教师企业锻炼创造条件，积累最新行业经验，服务教学。
--	--

前厅客房服务与管理课程标准

一、课程基本信息							
课程编码	05378	课程性质	B	课程类别	必修课（专业核心课）	适用专业	旅游英语
开设学期	第三学期	学时/学分	60/3	编制人	徐秀玉	审核人	曾昭涛
				编制时间	2016-01	审核时间	2016-04
课程定位	本课程是旅游英语专业的一门职业专门能力核心课程，其目的是使学生在学习客房预订、迎客接待、行李服务、前台接待、总机服务、客房清洁及服务 etc 实务操作程序与规程过程中，切实掌握酒店学基本知识、基本理论及酒店前厅与客房服务的国内外最新动态和前沿知识，在培养学生酒店经营过程中实务操作能力的同时，促进学生接待宾客、与客沟通、处理投诉及突发事件和会议组织与安排等酒店业务能力和经营管理能力的提高。						
课程目标	《前厅与客房服务与管理》的功能是使学生在学习前厅服务与客房服务等实务操作手续与规程中，切实掌握酒店基本知识与基本理论及前厅与客房服务的国内外最新动态和前沿知识，在培养学生酒店经营管理过程中接待服务、行李服务、预订服务、办理入住登记、办理退房手续、会议安排、客房服务等实务操作能力的同时，促进学生宾客分析、经营分析、活动组织、投诉处理、事件应对和案例分析等业务能力的提高,使学生达到酒店管理师资格证书中相关内容的基本要求。						
二、工作岗位任务所涉及的能力要求							
岗位任务		能力要求					
前台预订员		1、前台预订员业务操作能力 2、对客沟通能力					
前台接待员		1、前台接待业务操作能力 2、前台客房销售能力 3、对客沟通能力					
前厅礼宾员		1、前厅礼宾人员业务操作能力					

	2、对客沟通能力
总机话务员	1、总结话务员业务操作能力 2、对客沟通能力
客房清洁员	1、客房清洁员业务操作能力 2、对客沟通能力
洗衣房客衣服务员	1、客衣服务业务操作能力 2、对客沟通能力

三、课程基本目标			
能力描述	知识目标	职业技能目标	职业素养目标
专业能力	1、前厅部基础知识了解。 2、前厅部各岗位技能的掌握。 3、客房部基础知识了解。 4、客房部各岗位技能的掌握。 5、酒店前厅部与客房部发展趋势的了解。	1、能够从事饭店前厅接待员、总机接线员、行李员、预订员、客房服务员、前厅与客房部办公文员等工作。 2、熟练操作酒店前厅与客房管理信息系统等现代化运作工具。	1、岗位技能素养的加强，具有职业生涯发展基础的高素质技术应用型专门人才。
社会能力	1、口头与书面表达能力、人际沟通能力的方法。 2、良好的心理素质和克服困难的能力的要求。	1、养成诚实、守信、谨慎、平和的品德。 2、具有善于和顾客沟通与和同事共事的团队意识，能进行良好的团队合作。	1、沟通能力的形成。 2、团队合作素质的养成。 3、职业道德素质的修炼。
方法能力	1、积累新知识和经验的方法。 2、自主学习新知识、新技术的基本要求。	1、养成善于动脑，勤于思考，及时发现问题的学习习惯。	1、管理能力素养的强化。
职业技能证书考核要求		酒店管理师资格证书考核要求。	

三、教学内容及学时分配				
内容说明	本课程通过具体岗位项目任务引领教学活动，促使学生掌握前厅部、客房部、对客关系、前厅接待业务、日常服务、客房清洁，客房设备用品管理等前厅服务与客房服务与管理的基本理论知识，初步具备酒店从业操作技能与基本职业素质，能够在承担酒店服务等环节的工作任务中，遵守饭店监管部门规章、行业自律组织规范等法律规章，忠诚服务，不断创新，为宾客提供优质产品与服务；能够不断提高业务能力技巧，做到专业水准，敬岗爱业；能够在与同事合作融洽，团结互助，公平竞争，相互鼓励与学习。最终形成酒店前厅部和客房部的所需的能力和素养，为今后职业能力的发展奠定良好的基础，更快更好地进入岗位角色。			
教学内容	序号	知识模块	考核目标	学时分配

	1	项目一 前厅部概述	1、能掌握前厅部的组织结构。 2、能认识前厅部的重要地位。 3、能理解前厅部装修的作用。	6
	2	项目二 前厅预定	1、能了解预订工作的意义。 2、能熟悉客房预订业务程序。 3、能掌握办理入住登记的程序。 4、能熟悉客房状态的控制。 5、能掌握客房销售的策略与技巧。	6
	3	项目三 前厅接待	1、能掌握前厅接待程序。 2、能理解客房推销艺术。 3、能制作住宿登记表。 4、能处理客人离店突发事件。	4
	4	项目四 前厅系列服务	1、能掌握前厅礼宾工作技巧。 2、能掌握总机话务员工作技巧。 3、能理解前厅金钥匙工作理念。 4、能熟悉前厅大堂副理工作任务。	8
	5	项目五 客房房价管理与经营分析	1、能掌握客房房价控制技巧。 2、能进行酒店客房经营报表的分析。	4
	6	项目六 客房部概述	1、能掌握客房服务与管理的特点。 2、能理解客房部的重要地位。	6

			3、能掌握客房部的组织结构。	
	7	项目七 客房清洁	1、能掌握客房清洁的业务技能。 2、能理解客房清洁工作的意义。	4
	8	项目八 客房服务管理	1、能掌握客房服务模式的种类及设立依据。 2、能掌握客房服务工作的业务技能。	8
	9	项目九 客房设备管理	1、能掌握客房物资管理范围、客房物资的管理方法。 2、能掌握低值易耗品的管理方法。	4
	10	项目十 客房安全管理	1、能了解客房安全在酒店管理中的重要性。 2、能熟悉酒店安全事故发生后的处理应对方法。	2
	11	项目十一 前厅客房客户投诉处理	1、能理解投诉在酒店管理中的重要意义。 2、能掌握处理投诉的技巧和方法。	4
	12	项目十二 前厅客房经营与发展	1、能了解酒店前厅和客房管理发展的趋势和动态。 2、能理解发展对酒店管理的重要意义。	2
学习基础	1.前导课程： 《管理学》《酒店管理概论》《消费心理学》 2.服务课程： 《酒店财务管理》《酒店市场营销》《酒店电子商务》 3.学生基础： 《专业认知》《道德修养》《客户沟通》《酒店服务礼仪》			
考核评价	素质考评	实训考评	理论考试	
	课堂考评	实操演练	期末考试	
	0.1	0.3	0.6	

	课程教学效果评价方法： 1.改革传统的学生评价手段和方法，采用过程性评价与目标评价相结合，理论与实践一体化的评价模式。 2.关注评价的多元性，将课堂提问、学生作业、平时测验、项目考核、实际操作、理论考试结合起来。 3.注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。		
四、教学设计及教学方法			
1、总体教学设计	本课程是整合了酒店管理学和酒店前厅与客房服务业务实训内容的一门一体化课程。其总体设计思路是以高职高专教育专家和行业专家对酒店从业岗位工作任务和职业能力分析为基础，采用酒店管理和服务工作过程系统化为依据的课程开发方法，根据酒店经营等项目设置教学项目，依据前厅服务、客房服务等工作情景设计教学情景，以学习性的工作任务为导向，按照前厅与客房业务流程组织教学过程，以学生职业能力的培养和提升为核心，采用教学做一体的教学方法，反映了当前前厅与客房服务领域的业务内容，体现了工学结合的课程开发理念。		
2、项目教学方法	序号	教学任务实施	教学方法
	1	任务一：前厅部概述 任务二：前厅部的组织结构 任务三：前厅的功能布局	现场教学：教师提出任务——学生讨论——教师讲述——资料分析——学生讨论
	2	任务一：预订的渠道、方式及类别 任务二：前厅部预订员的服务技巧	现场教学：教师提出任务——学生讨论——教师讲述和演示——学生演练
	3	任务一：入住接待服务 任务二：前台销售技巧	现场教学：教师提出任务——学生讨论——教师讲述和演示——学生演练
	4	任务一：礼宾服务 任务二：金钥匙服务 任务三：总机服务 任务四：收银服务	现场教学：教师提出任务——学生讨论——教师讲述和演示——学生演练
	5	任务一：客房房价的管理 任务二：客房经营分析	现场教学：教师提出任务——学生讨论——教师讲述——资料分析——学生计算
	6	任务一：客房部的地位、作用与任务 任务二：客房部的组织机构及部际关系	现场教学：教师提出任务——学生讨论——教师讲述——资料分析——学生讨论
	7	任务一：客房的清洁整理 任务二：公共区域的清洁保养	现场教学：教师提出任务——学生讨论——教师讲述和演示——学生讨论
	8	任务一：客房服务组织模式 任务二：客房服务项目及规程 任务三：客人类型及针对性服务	现场教学：教师提出任务——学生讨论——教师讲述和演示——学生演练——案例分析——学生讨论

		任务四：客人个性化服务	
	9	任务一：客房设备用品管理 任务二：客房设备管理 任务三：布件管理 任务四：客房用品的日常管理	现场教学：教师提出任务——学生讨论——教师讲述——资料分析——学生讨论
	10	任务一：客房安全管理 任务二：顾客安全管理 任务三：员工职业安全	现场教学：教师提出任务——学生讨论——教师讲述——资料分析——学生讨论
	11	任务一：前厅客房客户投诉概述 任务二：前厅客房客户投诉处理	现场教学：教师提出任务——学生讨论——教师讲述——案例分析——学生讨论
	12	任务一：酒店前厅经营管理的发展趋势 任务二：酒店客房经营管理的发展趋势	现场教学：教师提出任务——学生讨论——教师讲述——资料分析——学生讨论
教学条件	课程教学环境主要由校内教学环境和校外实习基地构成。校内教学环境可通过校园网平台、旅游英语专业特色教辅资源库、本课程的网络课程等学习环境。校外实训环境以校外实训基地所涉及的企业构成，提供与本课程相关的实际生产任务的实训。		
教学资源	使用教材： 《前厅客房服务与管理》，孟庆杰主编，东北财经大学出版社，2010年。 参考教材： 《前厅客房服务与管理教程实务》，郭一新，华中科技大学出版社，2010年。 《前厅客房服务与管理实训教程》，唐羽，郑新娜，背景交通大学出版社，2012年。 《现代酒店前厅服务与管理》，沈忠红，人民邮电出版社，2010年。 多媒体资源： PPT课件、电子教案。 校外实训基地： 广州正佳万豪酒店、深圳凯宾斯基酒店、广州花都皇冠假日酒店、深圳假日酒店、广州富力丽兹卡尔顿酒店等。		
教学建议	1、注重实训指导书和实训教材的开发和应用。 2、积极开发和利用网络课程资源，积极创造条件搭建远程教学平台，扩大课程资源的交互空间。 3、校企合作开发实训课程资源，充分利用校内外实训基地，进行校企合作，实践“工学”交替，满足学生的实习、实训，同时为学生的就业创造机会。 4、加强校内实训环境的建设，主要用于酒店前厅部和客房部岗位具体业务对接训练，需要配备电脑及相关软件。 5、强化师资力量，加强教师与行业的对接，为教师企业锻炼创造条件。		

（四）餐饮服务与管理课程标准

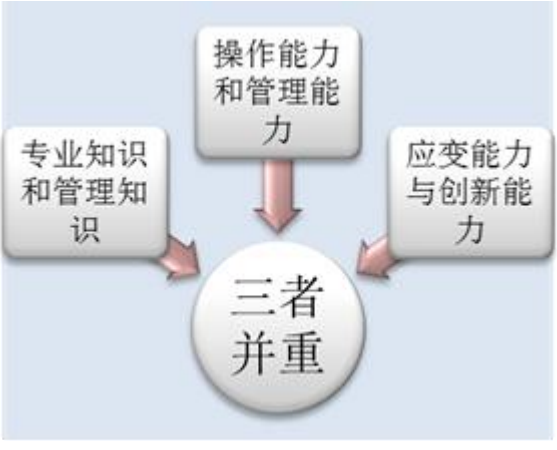
一、课程基本信息

课程编码	05530	课程性质	B	课程类别	必修课（核心课程）	适用专业	旅游英语
开设学期	第三学期	学时/学分	64/3.5	编制人	负聿薇	审核人	曾昭涛
				编制时间	2016-03	审核时间	2016-04
课程定位	餐饮服务与管理是旅游管理专业酒店管理方向课程体系中一门重要的课程，餐饮服务与管理课程的教学效果直接影响旅游英语专业的教学质量，本课程对于专业学生在今后工作和后续的工作过程中都会起到一种基础作用，并用对于学生实践工作也具有很强的指导意义。						
课程目标	课程目标是依据学院的办学定位和专业的培养目标而设立的。本课程紧紧围绕饭店高技能人才应该具备的实践能力和职业技能，以饭店餐饮服务与管理岗位要求为导向，以职业岗位能力、行业基本素质培养和职业资格证书获取为目标，开展实践性教学。通过实践课程的学习，使学生掌握从事饭店餐饮服务与管理的能力，并能综合运用所学，通过实践训练，成为能适应餐饮业第一线需要的、具有较高的服务技能与管理水平，具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神的，具有应变、创新与创业能力的餐饮高技能人才。 通过本课程的学习，学生必须对前期所学的专业知识融会贯通，综合运用，尽早尽快成为服务技能娴熟、综合素质好、职业道德高、管理水平高并具有爱岗敬业的餐饮企业高技能人才。						

二、工作岗位任务所涉及的能力要求

岗位任务	能力要求
星级酒店各岗位	具有较高的服务技能与管理水平，具有良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神的，具有应变、创新与创业能力的餐饮高技能人才

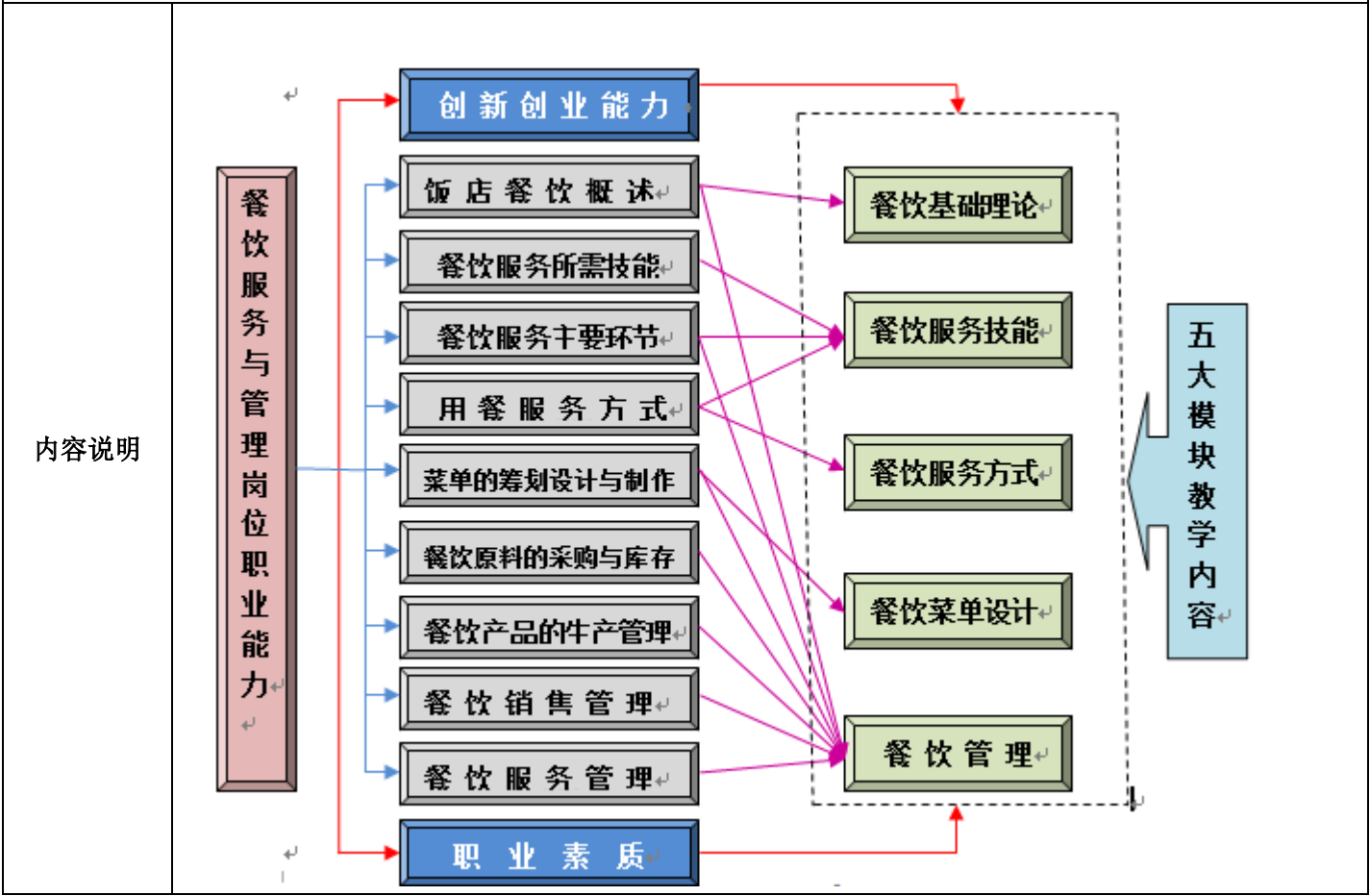
三、课程基本目标

能力描述	知识目标	职业技能目标	职业素养目标
专业能力			
社会		建立良好的人际关	

能力		系的能力以及应对压力的挫折的处理能力。	
方法能力			餐饮企业高技能人才 服务技能娴熟 管理水平高 综合素质好 职业道德高 爱岗敬业精神

职业技能证书考核要求	无
------------	---

三、教学内容及学时分配



教学内容	序号	知识模块		考核目标		学时分配
	1	第一章 餐饮概述		本课程在考核评价方面,依据“三位一体”的教学理念,摒弃了传统的一考定型的方式,积极探索了“全程化、开放式”的考核体系。考核形式多样,既能够全面准确地评价学生的学习效果,又有利于学生全面掌握所学的知识技能。		8
	2	第二章 餐饮服务基本技能				8
	3	第三章 餐饮服务程序				8
	4	第四章 餐饮成本管理				8
	5	第五章 餐饮销售管理				8
	6	第六章 餐饮质量管理				8
	7	第七章 中外菜点知识				8
	8	第八章 我国主要客源国的饮食习俗				4
		合计				60
学习基础	1.前导课程:《公共关系》、《服务礼仪》、《市场营销》、《饭店管理概论》 2.服务课程:《餐饮连锁经营》、《酒店英语》 3.学生基础:学生具有一定的酒店管理方面的常识,口头表达能力,开朗大方;具有计算机操作基本能力;具有一定的自学能力。					
考核评价	考评项 1		考评项 2	考评项 3	考评项 4	考评项 5
	作业		到课率	课堂提问	期末考试	
	10%		10%	10%	70%	
	课程教学效果评价方法: (1) 以学生掌握相关知识为最终评价结果。 (2) 教学考核(综合考核)为学生是否重修的评价。					
四、教学设计及教学方法						
1、总体教学设计	在知识与技能上采用讲授法、多媒体演示法、案例教学法、模拟法、在职业能力获取上采用案例分析法、任务驱动教学法、项目教学法。					
2、项目教学	序号	教学任务实施		教学方法		
	模块一 餐饮基础理论	任务一 餐饮业发展概况		1、参观四星级酒店 2、上网查找中国与外国餐饮的发展情况等相关资料 3、分析针对餐饮服务的特点如何坐好对客服务与管理		
		任务二 餐饮部的地位与作用				
		任务三 餐饮部的经营特点				
		任务四 餐饮部的组织机构				

方 法		与部际关系	
	模 块 二 餐 饮 服 务 技 能	任务一 托盘	1、 托盘（轻托）操作练习 2、 餐巾折花操作练习 3、 中餐宴会摆台操作练习 4、 斟酒操作练习 5、 情景模拟练习 6、 设计主题台型
		任务二 餐巾折花	
		任务三 摆台	
		任务四 斟酒	
		任务五 餐饮服务的主要环节	
	模 块 三 餐 饮 服 务 方 式	任务一 西餐常用服务方式	1、 迎宾引位、拉椅让座练习 2、 推荐酒水菜肴、示酒练习 2、 服务情景模拟练习 1、 预订练习 5、 上网查找西餐服务方式的详细资料
		任务二 中餐常用服务 方式	
		任务三 自助餐服务方式	
	模 块 四 餐 饮 菜 单 设 计	任务一 固定菜单的筹划与制作实施	1、 设计菜单 2、 分析制定固定菜单时应考 虑哪些因素？
		任务二 变动菜单的筹划与实施	
	模 块 五 餐 饮 管 理	任务一 餐饮原料的采购与库存管理	1、 分析管理餐饮采购与 库存的方法 2、 分析厨房的生产管理 3、 分析餐饮销售管理 4、 分析餐饮服务管理 5、 调研餐饮服务与管理 6、 参观四星级酒店
		任务二 餐饮产品的生产管理	
		任务三 餐饮销售管理	
		任务四 餐饮服务管理	
教学条件		(1) 教学设施： 多媒体教室。 (2) 师资需求： 主讲教师和辅助教师必需具有企业相关工作经历。企业兼职教师为企业经理。	
教学资源		(1) 基本的多媒体网络课程资源 (2) 有关行业标准 (3) 专业图书与期刊等图书资源 (4) 来自企业的有关内部培训资料等相关资源。	

教学建议	教学设计理念 （1）工作流程模块化：根据学院办学与专业培养目标，结合本课程的人才培养目标，遵循本课程的设计理念，结合餐饮服务与管理能力的素质要求，采用餐饮管理专家的意见，重组本课程的教学内容，设计出餐饮基础理论、餐饮服务技能、餐饮服务方式、餐饮菜单设计、餐饮管理等五大模块内容，实现工作流程的模块化教学。 （2）模块内容项目化：每一模块下设置相应的实训项目，结合理论知识，提升学生的实践操作与管理能力。 （3）项目考核过程化：实行技能考核的“三结合”体系，重视过程考核，形成以能力培养为目的的考核方式。 （4）工学结合紧密化：本专业与各大酒店保持紧密合作关系，为工学结合的教学模式提供有力的保证，学生在校期间，常利用节假日到饭店做钟点工，寒暑假做实习生，毕业前到酒店顶岗实习的等教学方法。 教学方法 《餐饮服务与管理》是一门理论与实践紧密结合的课程，在教学过程中，灵活采用多种教学方法进行教学。如讲授法、互动式、启发式、案例教学法、角色扮演法、讨论法、模拟训练法、实践体验法、项目教学法等教学方法，通过灵活的课堂组织，强调学生内部动机的激发，充分调动学生的学习积极性、主动性和创造性，提高学生技术应用能力和创新能力。 （1）现场教学：即根据教学内容和教学需要，将教学安排到企业相关现场，在真实的职业环境和氛围中教学。这样既能调动学生的学习积极性和兴趣，又能使学生更好地掌握知识和技能。 （2）工学结合的顶岗实训：统一安排学生在最后学期到酒店实训。这样既有利于学生进一步巩固学校所学的知识技能，又有利于学生职业素质和职业能力的培养。 （3）“项目教学”法：设计能力训练项目，在项目设计训练中以宿舍为一学习小组，完成各种餐饮设计。体现探究性学习、协作学习，增强团队精神，提高综合素质。 （4）启发式教学法：在授课的过程中，教师避免采用灌输理论知识的方式，而是采用提问和分析的方式，循序渐进地诱导、启发、鼓励学生对问题和现象进行思考、讨论，再由教师总结、答疑，做到深入浅出、留有余地，给学生深入思考和进一步学习的空间，同时也提高了学生的学习主动性。 （5）认知实践法：本课程安排两次认知实践——参观高星级酒店，参观重点是饭店餐饮部，听取酒店相关人员的介绍，了解餐饮部的工作流程、各种服务与管理细节及餐饮动态。另外，安排学生参加档次较高的餐饮论坛，提高学生对餐饮服务与管理的认识。 （6）实地调研法：本课程设置两周的课时（共 12 课时）让学生出去做与服务有关，当然最好与餐饮有关的调研。将班级分组，每组人员不超过 4 人，从调研计划的制定，到调研问卷设计，然后到实地进行调研，再将调研数据进行汇总统计，最后撰写调研报告。 （7）灵活多样的案例教学。在讲解过程中结合案例，加深学生对基本理论的理解和认识。同时将案例分析作为对学生掌握理论知识和分析解决问题能力的检验，让学生以小组为单位，进行资料检索

和问题分析，并提出小组意见，加强了学生的团队意识，同时也能起到相互启发的效果。

(8) 组织课堂讨论。改变传统的单纯依赖教师讲授的方法，让学生参与到教学过程中。学生可以就教师的讲授内容发表自己的见解，对问题和现象表达自己的看法。而通过小组讨论、专题汇报、小组辩论、情景模拟等方式，学生可以变被动听课为主动学习，既有利于提高学生学习的积极性、主动性，也有利于学生分析问题、解决问题能力的培养和表达能力、团队合作能力的提高。

(9) 课堂教学中积极开展情境模拟训练。餐饮服务与管理中有许多重要职业岗位，通过情景模拟的方式可以起到学生之间相互启发的作用，如服务意识的培养一直是教学的难点，通过一些服务情境模拟练习，如迎宾、点菜、餐间服务等餐饮服务中常见情境，培养学生的服务意识和技能。进而又促进了教学。教学相长，扩展了教学的深度与广度。

现代化教学手段的运用

- 1、全程使用多媒体。学院为本专业投入大量资金，建设先进的多媒体教室及专业实训室，本课程组教师精心设计并制作出高水平精美的课件，提高了教学效率。
- 2、恰当运用现代辅助教学手段。教学过程中，课程组成员还采用录像带、VCD、实物图片等教学手段辅助教学，使教学内容更具有直观性、形象性，激发了学生的学习兴趣。如：在选用主教材的同时，我们也买了大量的餐饮服务技能、服务程序、菜品知识、茶叶知识、茶艺、调酒 VCD 光盘，作为学生主动学习的扩充性材料。
- 3、充分利用网络资源。本课程教学资源将全部上网，学生可以在网上直接下载本课程的所有教学资源，包括服务技能动作录像、教学大纲、课程介绍、授课教案、课件、案例、考试题库等。

(8) 组织课堂讨论。改变传统的单纯依赖教师讲授的方法, 让学生参与到教学过程中。学生可以就教师的讲授内容发表自己的见解, 对问题和现象表达自己的看法。而通过小组讨论、专题汇报、小组辩论、情景模拟等方式, 学生可以变被动听课为主动学习, 既有利于提高学生学习的积极性、主动性, 也有利于学生分析问题、解决问题能力的培养和表达能力、团队合作能力的提高。

(9) 课堂教学中积极开展情境模拟训练。餐饮服务与管理中有许多重要职业岗位,通过情景模拟的方式可以起到学生之间相互启发的作用,如服务意识的培养一直是教学的难点,通过一些服务情境模拟练习,如迎宾、点菜、餐间服务等餐饮服务中常见情境,培养学生的服务意识和服务技能。进而又促进了教学。教学相长,扩展了教学的深度与广度。

现代化教学手段的运用	
------------	--

1、全程使用多媒体。学院为本专业投入大量资金，建设先进的多媒体教室及专业实训室，本课程组教师精心设计并制作出高水平精美的课件，提高了教学效率。

2、恰当运用现代辅助教学手段。教学过程中，课程组成员还采用录像带、VCD、实物图片等教学手段辅助教学，使教学内容更具有直观性、形象性，激发了学生的学习兴趣。如：在选用主教材的同时，我们也买了大量的餐饮服务技能、服务程序、菜品知识、茶叶知识、茶艺、调酒 VCD 光盘，作为学生主动学习的扩充性材料。

3、充分利用网络资源。本课程教学资源将全部上网，学生可以在网上直接下载本课程的所有教学资源，包括服务技能动作录像、教学大纲、课程介绍、授课教案、课件、案例、考题库等。

（五）《旅游英语视听说》课程标准

一、课程基本信息							
课程编码	05330	课程性质	必修	课程类别	核心课程	适用专业	旅游英语
开设学期	第三学期	学时/学分	72/4.0	编制人	曾昭涛	审核人	曾昭涛
				编制时间	2016-4	审核时间	2016-4-26
课程定位	(根据岗位要求而进行的能力目标和知识目标训练方面展开陈述)						
课程目标	第三学期 在知识上的要求：①掌握旅游英语视听说的概念、类别与职业特征知识；②掌握旅游英语视听说的内容、性质与作用知识；③掌握旅游英语视听说与工作的关系；④掌握旅游英语视听说的使用范围；⑤掌握旅游英语视听说的知识与能力要求相关知识。 本课程主要是培养学生使用利用英语解决旅游行业中问题的技能，在技能上的要求：①用英语解决旅游工作中的问题；②能熟练运用办公职业英语和旅游基础英语；③能对常见旅游任务英文讲解或与游客交流；④对个别任务做比较详细的英语介。 在教学过程中，在要求学生掌握专业知识和技能的同时，积极引导学生职业素养、职业道德的提高。培养自主学习的意识；培养认真负责的工作态度、严谨细致的工作作风；培养团结、协作的团队精神；培养旅游英语视听说所需的灵活性、目标性、信息性和时效性；培养旅游英语视						

	听说所需要的应变能力。 第四学期 在知识上的要求：①掌握旅游英语视听说的内容、性质与作用；②掌握旅游英语视听说与工作的关系；③掌握旅游英语听说说的使用范围；④掌握旅游英语听说说的知识与能力要求相关知识。 本课程主要是培养学生使用利用英语解决旅游行业中问题的技能，在技能上的要求：①用英语解决旅游工作中的问题；②进一步提高运用办公职业英语和旅游基础英语的能力；③能对较难的旅游任务进行英文讲解或与游客交流；④对一些重要任务和场景做比较详细的英语介；⑤具有利用英语处理问题的能力，如客人投诉、游客生病、物品遗失等；⑥具有海外带团的英语交流能力；⑦能够用英语介绍中国文化，如艺术、中医、药膳、宗教等。 在教学过程中，在要求学生掌握专业知识和技能的同时，积极引导学职业素养、职业道德的提高。培养自主学习的意识；培养认真负责的工作态度、严谨细致的工作作风；培养团结、协作的团队精神；培养旅游英语听说所需的灵活性、目标性、信息性和时效性；培养旅游英语听说所需要的应变能力。
二、工作岗位任务所涉及的能力要求	
岗位任务	能力要求
中英文旅游 文书笔译	1. 能熟练进行中英文常用旅游文体互译（笔译和口译） 2. 能熟练运用我国传统文化的对外宣传，了解英语国家文化，进行有效的沟通和文化推广。
外事活动接待	1. 能流利运用中英文进行口头交流 2. 能熟练介绍公司相关业务流程及产品特点 3. 能熟练运用国际商贸相关文化背景知识
一般旅游会谈口译	1. 能熟练运用中英文交替传译技巧 2. 能熟练运用国际商贸相关文化背景知识
景区涉外推广	1. 负责被开发景点的景区内宣传 2. 负责被开发景点的涉外宣传，把景区的导游词翻译成英语。 3. 组织有效的推广活动。
景区服务	1. 能撰写中英文商务信函等常用应用文 2. 能流利运用中英文进行口头交流 3. 能熟练使用各种手段处理各种投诉 4. 对景区内的环境维护提供可行性计划和建议 5. 能以良好心理素质应对突发事件 6. 能对一般问题独立分析并提出解决方案
旅游线路开发与联络	1. 能用中英文进行书面/口头交流 2. 能熟练运用电话接听技巧 3. 能熟练运用人际沟通技巧
导游人员培训	1. 能撰写中英文培训计划 2. 能进行导游能力考核 3. 能用中英文进行培训
客户服务	1. 能撰写中英文旅游信函等常用应用文 2. 能流利运用中英文进行口头交流

	3. 能熟练介绍公司相关业务流程及旅游产品的特点 4. 能熟练运用人际沟通技巧进行解释与说服
文件处理	1. 能撰写中英文酒店信函等常用应用文 2. 能严格按照流程规范处理文件
大型会议安排及 客人旅游安排	1. 能熟练于旅行社协调好参会人员的旅游安排 2. 并能用中英文与洽谈方进行业务交流

三、课程基本目标			
能力描述	知识目标	职业技能目标	职业素养目标
专业能力	1、握旅游英语视听说的概念、类别与职业特征知识； 2、掌握旅游英语视听说的内容、性质与作用知识； 3、掌握旅游英语视听说与工作的关系； 4、掌握旅游英语视听说的使用范围； 5、掌握旅游英语视听说的知识与能力要求相关知识。	1、用英语解决旅游工作中的问题； 2、能熟练运用办公职业英语和旅游基础英语； 3、能对常见旅游任务英文讲解或与游客交流； 4、对个别任务做比较详细的英语介绍。	1、了解旅游英语视听说的概念与职业特征； 2、旅游英语视听说与工作的内容的关系。 3、积极引导 学生职业素养、职业道德的提高。
社会能力	1、认识导游英语的行业性； 2、认识旅游英语视听说所需的灵活性、目标性、信息性和时效性； 3、认识旅游英语视听说所需要的应变能力。	1、进一步提高办公职业英语和旅游基础英语； 2、能对常见景点做中英文全陪讲解； 3、对个别重要景点做中英文地陪讲解； 4、具有一定的旅游翻译能力。	1、 用英汉双语解决工作中的问题； 2、进一步提高海外带团的英语交流能力。
方法能力	1、进一步提高运用办公职业英语和旅游基础英语的能力； 2、能对较难的旅游任务进行英文讲解或与游客交流； 3、具有利用英语处理问题的能力，如客人投诉、游客生病、物品遗失等。	1、培养认真负责的工作态度、严谨细致的工作作风； 2、培养处理交流困难的应变能力； 3、掌握 12 字口诀：避重就轻、避繁就简、避难就易	1、培养自主学习的意识； 2、培养团结、协作的团队精神。
职业技能证书考核要求		1、旅游旅游局组织的初级汉语导游或英语导游； 2、商务部商业联合会组织的初级及中级英语翻译。	

四、教学内容及学时分配				
内容说明	第三学期主要的教学内容有：旅游英语视听说的概念；旅游英语视听涉及的工作场景；旅游英语视听说与职业的关系；旅游英语视听说的知识与能力要求；重要旅游任务的英语交流。 第四学期主要的教学内容有：旅游英语视听涉及的工作场景；旅游英语视听说与职业的关系；旅游英语视听说的知识与能力要求；重要旅游任务的英语交流。			
第三学期教学内容	序号	知识模块	考核目标	学时分配
	1	接待 （接机、住宿、饮食）	接机、住宿、饮食安排过程中的英语交流	10
	2	票务和酒店等预定	机票、酒店和会展预定服务的英语交流	6
	3	行程安排	(1) 行程安排简介；	6

			(2) 广州三日游行程; (3) 香港三日游行程		
	4	交通	公交车、地铁和的士使用中 英语交流	6	
	5	购物	(1) 古典家具市场; (2) 礼品市场; (3) 特色商品市场	8	
	6	观光	(1) 城市观光; (2) 山水观光; (3) 游乐场	10	
	7	茶文化	(1) 茶的种类及品尝; (2) 茶的历史	8	
	8	饮食文化	(1) 中国菜系; (2) 烹饪技术	10	
	9	园林	关于园林历史、园林种类 和园林四要素的英语交流	8	
学习基础	1.前导课程：导游业务、中国旅游文化、旅游英语写作、综合英语、英语视听说 2.服务课程：本课程为综合应用课程，没有服务课程，但是对高级英语听说有一定帮助。 （或后续相关课程） 3.学生基础：学生高中毕业，掌握高中阶段的自然科学和社会科学知识。对于旅游英语视听说， 学生需要对翻译、口语、听力和基础英语有一定的基础，还需要对中国历史有一定认识。				
考核评价	考评项 1	考评项 2	考评项 3	考评项 4	考评项 5
	过程与综合考核	过程与综合考核	任务与综合考核	任务与综合考核	任务与综合考核
	10	20	10	20	40
	考核评价说明：(1)过程考核以课外训练课堂检验、口头演示和口译、笔译等手段进行；(2)任务 考核强调目标评价、学中做和做中学的学习方式；(3) 综合考核以平时学习（占 30%）和考试（70%） 为主。 课程教学效果评价方法：(1)获得英语导游资格证书（四级）；(2)教学考核(综合考核)为学生是 否重修的评价。				
五、教学设计及教学方法					
1、总体 教学设 计	在知识内容上采用讲解法、讨论法和情景分析法；在能力内容上采用情景听说、角色扮演、口头演示法 和任务引导法。				
2、项目 教学方 法 第三学 期	序号	教学任务实施		教学方法	
	1	任务一：旅游英语视听说的概念、类别与职业 特征 任务二：接机 任务三：住宿 任务四：饮食安排		现场教学：讲授法、情景视听、角色扮演、口头 演示、点评法	
	2	任务一：酒店预定 任务二：机票预订 任务三：景点门票		现场教学：情景视听、角色扮演、口头演示	

	3	任务一：行程安排简介 任务二：广州三日游行程 任务三：香港三日游行程	现场教学：情景视听、角色扮演、口头演示
	4	任务一：地铁、轻轨 任务二：公交车 任务三：的士	现场教学：译例分析法、讨论法、讲授法、归纳法
	5	任务一：古典家具市场 任务二：礼品市场 任务三：特色商品市场	现场教学：讲授法、情景视听、角色扮演、口头演示、讨论法
	6	任务一：城市观光 任务二：山水观光 任务三：游乐场	现场教学：讲授法、情景视听、角色扮演、口头演示
	7	任务一：茶的种类及品尝 任务二：茶的历史	现场教学：讲授法、情景视听、角色扮演、口头演示、点评法
	8	任务一：中国菜系 任务二：烹饪技术	现场教学：情景视听、角色扮演、口头演示演示法、点评法
	9	任务一：中国园林的分类 任务二：中国园林特点 任务三：中国园林历史	现场教学：情景视听、角色扮演、口头演示点评法
	9	任务一：如何用释义达到目的 任务二：案例分析及训练 任务三：点评	现场教学：情景视听、角色扮演、口头演示
教学条件		(1) 教学设施： 高性能计算机、多媒体教室。 (2) 师资需求：主讲教师系统掌握旅游英语视听说知识和技能，具有丰富的口语经验，对英语导游证书考试或英语口语考试熟悉，最好是相关考试考评员证书。	
教学资源		(1) 多媒体课件资源；(2) 旅游英语视听说素材；(3) 旅游英语视听说专业图书与期刊等图书资源(4) 网络资源：中国旅游网、中国饮食文化网、中国酒店网、中国旅行社网等。	
教学建议		1. 教材：《导游英语口语》（关肇远主编 高等教育出版社 2008，3） 2. 参考文献： [1]蔡基刚，《大学英语教学发展史上的两个新突破》[J]《中国外语》2004，1 P 17 [2]冯涟漪、吴蕾《大学英语口语教学初探》[J]《外语界》 2005，2 P23 [3]罗立胜、董玉真 《试论“听说教学”法产生的理论背景及其现实意义》[J]《 外语教学》2005, 4 P 43 [4]李广琴 《以“学生为中心“的课堂交互活动中教师的中介作用》[J] 《外语教学》 2005， 5 P 42 [5]马冬梅 《影响互动性交际意义磋商的主要因素——二语习得研究》 [J] 外语与外语教学 2004(7) [6]汤闻励 ，《 动机因素影响英语口语学习的调查与分析》[J] 《 外语教学》 2005，2 P 65 [7]曾昭涛 《大班英语口语教学及评估尝试》[J]，《东莞理工学院学报》2006，2 [8] 非多媒体大规模团体语言学习法探索——大学英语人性化口语教学模式[J]《教育理论与实践》2007. [9] Curran, C. A. (1972) Counseling-Learning: A Whole-Person Model for Education, [M] New York: Grune and Stratton. [10]Loznov,G. (1978) Suggestology and Outlines of Suggestopedia, [M] New York: Gorden	

	and Breach. [11]Krashen, S.D. and Terrel , T.D. (1983) The Natural Approach: Language Acquisition in the Classroom. [M] Oxford: Pergamon. 3. 网络学习资源：至少应具备学习指导书、辅导材料（如：课件、问题解答等）、练习题、自我测试题与答案、互动交流模块等。 （1）中国旅游网 http://www.china.travel/ （2）中国饮食文化网 http://www.ccas.com.cn/ （3）中国酒店网 http://www.china-hotel.com.cn/ （4）中国旅行社网 http://ctsho.com/ 4. 可选内容的说明 基本上按照教材的编排安排教学，但是有些难的内容在时间上会往后移。考虑到学生的实际英语水平及职业的要求，取消一些难度大的涉及宏观政策的单元，如地第十六单元，还取消了一些过时或太时髦的内容，如第十一单元的“网吧酒吧”和第十二单元的“北京奥运”。 5. 机动学时说明 考虑课程课表安排后的法定节假日影响，本课程的机动学时为计划学时 10%，即在 54～66 学时之间视为正常教学。 6. 机动学时说明 考虑课程课表安排后的法定节假日影响，本课程的机动学时为计划学时 10%，即在 54～66 学时之间视为正常教学。
--	--