

《旅游情景英语》课程标准

1. 课程说明

(1) 课程性质：本门课程是旅游管理专业的必修课、专业核心课。

(2) 课程任务：本课程主要针对导游人员、讲解员、计调人员等岗位开设的，主要任务是从培养高素质劳动者和技能型人才的总体目标出发，以提高学生的英语水平、创新能力和就业能力，使学生能够形成符合导游服务、英语讲解服务等工作岗位的职业素养和职业能力，并能够为专业实习、升学考试打下良好的基础。

(3) 课程衔接：在课程设置上，前导课程有《中国旅游地理》、《旅游概论》、《导游业务》等，后续课程有《全国导游基础知识》、《顶岗实习》等。

2. 学习目标

为了满足我国旅游业蓬勃发展的需求，切实提升学生及从业人员的英语运用和交际能力，以学习者应用能力培养为主线，根据国内外旅游业发展的新形势和新特点，重点介绍旅游企业及各相关部门的服务与管理工作等知识和技能，通过本课程的学习，学生能够养成良好的思想政治素养、旅游服务意识和旅游职业道德，在基础英语知识结合专业英语技能的基础上，提高英语水平和语言运用能力，满足旅游类专业中职生或旅游服务行业从业人员的学习需要。

(1) 知识目标：要求学生掌握从事旅游相关工作岗位的服务流程，掌握正确的专业、实用的语言和高频词汇、常用句型等等。

(2) 能力目标：要求学生能够正确使用所学的英语专业知识，将词汇、句型等语言知识和语言技能有机地结合起来，以工作岗位和 workflows 为导向，注重实操操作，最大限度地体现旅游要素的特点，使学生在解决问题、完成任务的同时，掌握基础的英语知识，提高英语运用能力和交际能力。

(3) 情感态度与价值观目标：通过学习，激发学生英语学习兴趣，提升职业素养，实现以胜任工作岗位为基础的教育，深入贯彻立德树人的培养方针，坚持思政教育为先，为学生毕业后实现高质量就业、创业及进一步学习深造打好基础，养成良好的服务意识和职业素养、真诚的人文关怀。

3. 课程设计

(1) 本课程突出“专业与产业、工作岗位对接，专业课程内容与职业标准对接，与中高职融通对接”等，更好服务于对口单招、职教高考，选取了 10 个典型知识与核心能力作为学习内容（学习情境），具体包括 meeting the guests、checking in at the hotel、services at the hotel、dining、talking about the itinerary、touring and sightseeing、recreation、shopping、handing complaints、bidding farewell to guests 等。

(2) 依据岗位工作任务完成的需要、中等职业院校学生的学习特点和职业能力形成的规律，按照“双目标”即参加职业类高考和就业需求的设计要求，根据中等职业学校学生的特点，结合旅游相关岗位要求和职业标准，科学设定每单元的主题思想、教学目标、会话内容、

工作流程等，实现热身、会话、训练、讨论、练习相辅相成，构成一个有机的整体。

(3) 本课程采用线上线下混合式教学模式，突出了“专业设置与产业需求对接、专业课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接”，将交际教学法、情景教学法和任务驱动法贯穿于语言技能训练的整个编排过程中，开展情景模拟教学和虚拟仿真信息化教学，进行创新性的课堂探究。

表 1 学习内容与学时分配

章节	教学内容（教学情境或任务）		参考学时
	单元名称	子单元名称	
1	Meeting the Guests	1. Tips 2. Warming Up 3. Situational Conversations 4. Useful Expressions 5. Comprehensive Test 6. Glossary 7. Discussion 8. Exercises	6
2	Checking in at the Hotel	1. Tips 2. Warming Up 3. Situational Conversations 4. Useful Expressions 5. Comprehensive Test 6. Glossary 7. Discussion 8. Exercises	7
3	Services at the Hotel	1. Tips 2. Warming Up 3. Situational Conversations 4. Useful Expressions 5. Comprehensive Test 6. Glossary	7

		7. Discussion 8. Exercises	
4	Dining	1. Tips 2. Warming Up 3. Situational Conversations 4. Useful Expressions 5. Comprehensive Test 6. Glossary 7. Discussion 8. Exercises	8
5	Talking about the Itinerary	1. Tips 2. Warming Up 3. Situational Conversations 4. Useful Expressions 5. Comprehensive Test 6. Glossary 7. Discussion 8. Exercises	7
6	Touring and Sightseeing	1. Tips 2. Warming Up 3. Situational Conversations 4. Useful Expressions 5. Comprehensive Test 6. Glossary 7. Discussion 8. Exercises	8
7	Recreation	1. Tips 2. Warming Up 3. Situational Conversations 4. Useful Expressions 5. Comprehensive Test 6. Glossary 7. Discussion 8. Exercises	7
8	Shopping	1. Tips 2. Warming Up 3. Situational Conversations 4. Useful Expressions 5. Comprehensive Test 6. Glossary 7. Discussion 8. Exercises	7

9	Handing Complaints	1. Tips 2. Warming Up 3. Situational Conversations 4. Useful Expressions 5. Comprehensive Test 6. Glossary 7. Discussion 8. Exercises	7
10	Bidding farewell to Guests	1. Tips 2. Warming Up 3. Situational Conversations 4. Useful Expressions 5. Comprehensive Test 6. Glossary 7. Discussion 8. Exercises	7
合 计			72

表 2 课程总体设计

课程名称		旅游情景英语					授课专业		旅游服务 与管理	
总学时数		72	讲 授	32	实 训	40	自 学	6	习 题	10
教科 书	书 名			编著者		出版社		版别		
	旅游情景英语			梁君 张永海		高等教育 出版社		第二版		
参 考 书	旅游英语			许红 张婷		中国林业 出版社		2009		
	旅游服务与管理英语			郭兆康 瞿杰		高等教育 出版社		2001		
教 学 目 标 阐 述		1. 知识与能力： 要求学生掌握不同的旅游服务情景中的操作规程，掌握常用的词汇和句型，并能将其正确地运用于不同的情景中，不仅能用得体的英语语言服务客人，还能将教学内容与职业需要的技能、知识、素质有机整合。 2. 过程与方法： 本课程采用线上线下混合式教学模式，突出了“专业设置与产业需求对接、专业课程内容与职业标砖对接、教学过程与生产过程对接”，将交际教学法、情景教学法和任务驱动法贯								

	穿于语言技能训练的整个编排过程中，开展情景模拟教学和虚拟仿真信息化教学，进行创新性的课堂探究。 3. 情感态度与价值观： 通过学习，激发学生英语学习兴趣，提升职业素养，实现以胜任职业岗位为基础的教育，深入贯彻立德树人的培养方针，坚持思政教育为先，为学生毕业后实现高质量就业、创业及进一步学习深造打好基础。
教 学 对 象 分 析	教学对象是旅游服务与管理专业的学生，有一定的英语和专业基础，但中职学生学习英语的兴趣不高，英语学习缺乏主动性。学生被动学习现象严重，不愿意张口练习英语，因此口语交际能力很难得到更大的提高，举一反三的思维迁移学习能力也很难得到有效培养。通过将教学内容与职业岗位需要的技能、知识、素质有机整合实现以胜任职业岗位为基础的教育，学生也乐于参与课堂。
三 教 学 手 段 和 方 法	1. 交际教学法 2. 情景教学法 3. 任务驱动法 4. 微课观看 5. 线上讨论、线上预习、线上测试 6. 角色扮演

表 3 学习情境设计

章节	学习内容	学习目标	教学重难点		参考学时
			重点	难点	
1	Meeting the Guests	1. 学生能正确认读并熟记 keys words and phrases 2. 学生能够熟练地运用 key words and phrases 3. 学习并掌握 conversation 1 & 2 4. 熟知迎接团队旅游和旅游散客的服务流程	熟悉 keys words and phrases	熟悉地运用 key words and phrases	6
2	Checking in at the Hotel	1. 掌握旅游饭店为团队和散客提	掌握并能够熟	掌握并能够熟悉运用句型在	7

		供预订、入住登记等服务的操作规程。 2. 学生能正确认读并熟记 keys words and phrases 3. 学生能够熟练地运用 key words and phrases 4. 学习并掌握 conversation 1 & 2	悉运用 keys words and phrases	情境中	
3	Services at the Hotel	1. 掌握旅游饭店为宾客提供整理房间、开夜床、洗衣服务的操作流程。 2. 学生能正确认读并熟记	完成相关词汇、服务功能局和对话的练习	运用 key words and phrases 于服务中，进行对客服务	7

		keys words and phrases 3. 学生能够熟悉地运用 key words and phrases 4. 学习并掌握 conversation 1 & 2			
4	Dining	1. 能够了解餐饮方面的常识，用合适的语言与他人进行交流。 2. 学生能正确认读并熟记 keys words and phrases 3. 学生能够熟悉地运用 key words and phrases	掌握 key words and phrases	熟悉地运用常用句型，掌握 conversation	8

		4. 学习并掌握 conversation 1 & 2			
5	Talking about the Itinerary	1. 掌握导游服务 中讨论旅游行程 的操作规程。 2. 学生能正确 认读并熟记 keys words and phrases 3. 学生能够熟悉 地运用 key words and phrases 4. 学习并掌握 conversation 1 & 2	掌握并 能够熟 悉运用 key words and phrases	掌握并熟悉运 用常用句型	7
6	Touring and Sightseeing	1. 能够掌握导游 在接到游客、安 排游客参观景 点、介绍景点，	掌握并 能够熟 悉运用 key	掌握并熟悉运 用常用句型于 情境中	8

		并把游客安全带回旅店等服务流程。 2. 学生能正确认读并熟记 keys words and phrases 3. 学生能够熟练地运用 key words and phrases 4. 学习并掌握 conversation 1 & 2	words and phrases		
7	Recreation	1. 掌握旅游饭店为游客提供康体休闲和精神文化娱乐服务的操作流程。 2. 学生能正确认读并熟记 keys words and	掌握并运用 keys and phrases	掌握饭店康乐服务流程，熟悉运用常用句型于该情境中	8

		phrases 3. 学生能够熟悉地运用 key words and phrases 4. 学习并掌握 conversation 1 & 2			
8	Shopping	1. 掌握导游游客购物过程中需要提供哪些服务。 2. 学生能正确认读并熟记 keys words and phrases 3. 学生能够熟悉地运用 key words and phrases 4. 学习并掌握 conversation 1 & 2	掌握 key words and phrases	正确运用词汇和常用句型，做好游客购物的向导。	8

9	Handling Complaints	1. 培养学生运用处理投诉服务英语的能力，掌握处理投诉中的服务流程、方式。 2. 学生能正确认读并熟记 keys words and phrases 3. 学生能够熟悉地运用 key words and phrases 4. 学习并掌握 conversation 1 & 2	掌握并能够熟悉运用 key words and phrases	掌握处理投诉的流程，并将常用句型运用其中	8
10	Bidding farewell to Guests	1. 掌握导游离站送别时帮助游客办理机场登机服务的工作程序。 2. 学生能正确认读并熟记	掌握并能够熟悉运用 key words and	熟悉处理登机服务流程，熟悉并熟练运用常用功能句	6

		keys words and phrases		
		phrases		
		3. 学生能够熟悉地运用 key words and phrases.		
		4. 学习并掌握 conversation 1 & 2		

4. 课程考核

(1) 考核方式：理论考核、实践考核、过程性考核

(2) 考核内容：包括三方面，即总成绩=学习态度 10%+平时成绩 30%+期末考试 60%。学习态度包括日常出勤、课堂表现、课后自我学习情况等。平时成绩包括课堂提问、学习讨论、讲解和线上线下作业、测试、预习等，平时成绩累计不少于 10 次，以平均成绩作为平时考核的最后成绩。期末考试采用口语实践形式，评价标准，考试时间，均参考旅游服务职业规章标准。

表 4 考核方式设计

考核时段	考核形式	考核内容	考核标准				权重
			优秀	良好	及格	不及格	
平时	线上、课堂	学习态度	积极、主动	认真	端正	不端正	10%
平时	课堂	展示、作业	80~100	70~79	60~69	0~59	30%
期末	口语实践	课程综合知识	80~100	70~79	60~69	0~59	60%
备注	本门课程以百分计						

(3) 考核标准：考核标准对应旅游管理专业学生职业能力和岗位任职条件，与基础英语相关知识相衔接。

6. 课程资源

(1) 软硬件要求：多媒体设备、手机等。

(2) 师资队伍：主讲教师需具有一定的行业影响力，多年从事旅游专业教学工作，具有相关职业资格证书，具有企业锻炼实践经验，

具有曾经参与全国导游人员资格考试评委工作的经验或经历，具有曾经承担阳江市导游大赛评委工作的经验或经历。

(3) 参考教材：

(4) 教学资源：第一，校园网络资源。数字化校园平台提供了课程所需的相关部分信息化教学资源，包括电子教案、多媒体课件、微课视频、教学录像等等。第二，教材提供的学习资源。包括和本教材相对应的教案、多媒体课件、所有对话音频资源等。

7. 编写依据

该课程标准是依据旅游管理专业专业调研报告、旅游管理专业职业人才培养方案、学生的认知发展规律而编写的。