

An aerial photograph of Shanghai, China, taken during the 'golden hour' of sunset. The sun is low on the horizon to the left, casting a warm, golden glow over the dense urban landscape. The Huangpu River flows through the center of the frame, with several boats visible. In the foreground, the Oriental Pearl Tower stands prominently on the right bank. The background is filled with a vast expanse of skyscrapers and residential buildings, stretching towards the horizon under a sky with scattered clouds.

国际酒店教育解决方案介绍

杭州惠程教育科技有限公司 | 中国饭店协会教育研究院



关于我们

- **杭州惠程教育科技有限公司**

是旅游与酒店教育领域领先的教育科技企业，专注于促进酒店业人才培养，致力于将领先的科技与优质的学习内容相结合，帮助酒店和院校获得更高的培训效率、学习效果和管理能力。2017年我们在加拿大温哥华成立常设研发中心，保障产品与国际领先标准接轨，时刻具备领先优势。

- **中国饭店协会教育研究院**

是中国饭店协会与杭州惠程教育科技有限公司联合成立的教育研究机构。主要负责中国饭店协会在教育相关领域的研究、培训、会议、认证的业务。中国饭店协会成立于1994年，是经国家民政部批准成立的国家一级行业协会，是为全国饭店与餐饮行业的企业、相关院校、供应商、产业链企业服务的全国性行业组织。

业务模块

课程资源

教学管理系统

教育质量认证



认证培训

会议与活动

大数据中心



产品目录

- 3A酒店英语（混合式教学体系）
- 3A酒店运营与管理基础（混合式教学体系）
- 3A酒店核心服务技能（智能化实训体系）
- AHA国际咖啡师学院项目
- 混合式教学职业技能培训与认证

The background image shows two young women in the foreground, both smiling. The woman on the left has long brown hair and is resting her chin on her hand. The woman on the right has dark hair and is also smiling. In the background, a man in a white shirt and dark suit jacket is visible, holding a smartphone and wearing a watch. The overall atmosphere is warm and social.

3A酒店英语

混合式教学解决方案



什么是3A?

3A代表优质国际服务的三个核心要素：

AWARENESS

理解文化差异，学习其他文化的特点

ATTITUDE

了解自己的态度，接纳、宽容和尊重他人

ADAPTABILITY

灵活应对不同情境，迅速调整交流方式

专家推荐

谷慧敏
北京第二外国语学院
旅游管理学院院长



3A酒店英语将语言文化与酒店服务有机结合，从知识点背景入手，通过研讨式学习和强化训练达到知行合一的目的。该课程选取了服务中的关键场景和时刻，将其中语言及文化沟通要点一一列举，定位精准，要点突出，有助于酒店从业人员开展国际化服务，同时也拓展了跨文化语言学习的范畴。

尹萍
青岛酒店管理职业技术学院
酒店管理学院副院长



我院在使用3A酒店英语的三年中，得到了很好的效果。很高兴的看到本书的开发团队又一次为我们带来惊喜，推出了如此高质量的立体化教材。新教材的内容将国际服务文化与地道的英语有机结合，并且充满趣味性；它的编排更加符合教师的课堂授课习惯，AI智能技术的应用更是令人眼前一亮！

吕昌
希尔顿集团东南亚区
首席人力资源管



学习英语只靠死记硬背是不行的。当我翻开教材的时候，惊喜的发现3A酒店英语不止是学习语言，更是将了解和体会行业文化的精神贯穿在教学过程中，大大弥补了传统教材的不足。

特点与优势

1

英语与服务同步提升

3A酒店英语以语言为载体，同步提升跨文化沟通、专业知识、服务和销售技巧。形成了以培养国际服务技能为导向的酒店职业英语学习体系。

2

准确测评应用能力

提供基于语言、国际文化、岗位知识、服务意识四项核心能力的酒店职业英语能力测评。可以准确的评估考生使用英语提供国际化服务的能力水平。

提升师资团队水平

提供国际领先的混合式教学方法培训与教师认证。帮助用户院校培养优秀有教师，提升教学水平，切实促进教学方式的国际化改革。

3

优质的教学资源体系

由加拿大专业团队研发的全球领先的混合式学习资源（教材、教辅、数字化学习资源, 教学管理系统）；解决院校长期缺乏优质教学资源的挑战。

4

解决方案构成



学习资源



教师培养



英语测评

学习资源

教材

数据化学习资源

教学管理系统

教辅资源

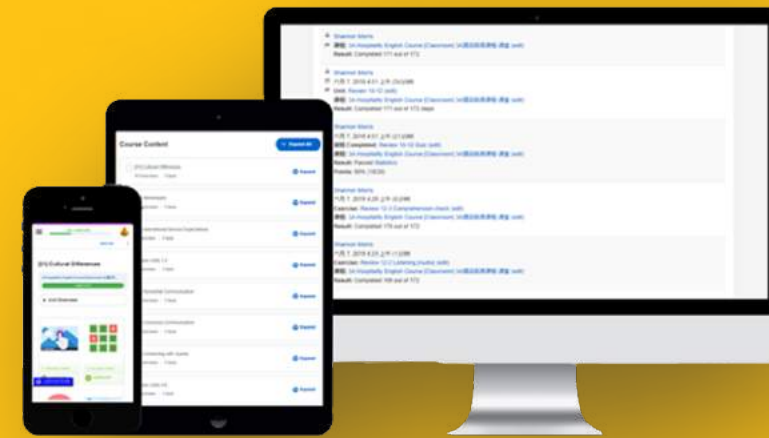
教材

- 超过200家高校正在使用。
- 由加拿大专家团队持续开发，保持快速更新；为学生带来最新的内容、最正宗的英语和最贴近行业的知识。
- 侧重于课堂互动及学生参与，在让学生从轻松的环境中以最简单的方式掌握英语能力。
- 配套提供高质量的教辅资源体系，使教师备课事半功倍，出题更加轻松。



数据化学习资源

- 交互式E-Learning课程。包括360度场景、记忆卡片、交互式视频等多达8种趣味性的练习方式。
- 采用AI人工智能语言学习技术。可准确评估学习者的发音、音节和音素的准确性。



跨平台学习

随时随地学习
学习记录不中断



排行榜

荣誉驱动
激发学习积极性



精品课程

交互式学习
轻松进入学习状态



游戏化设计

生动有趣
激发学习兴趣

配套教学管理系统

本课程配套提供的3A学习管理系统（Learning Management System）是先进的中英双语学习管理系统, 可明显提升学生的学习效果和教师的工作效率。

多级课程设计

成绩管理

班级管理

班级通讯

考试管理

中英双语

证书与徽章

学情报告

管理学习资格

论坛

移动端自适应

学习积分

作业管理

管理学习计划

其他

教辅资源

3A的精品教辅资源不仅可以让老师备课事半功倍，还可以帮助教学管理更加科学规范。

题库

教案

大纲

PPT

教具

教师培养

师资培训与认证

师资培训

通过为学校教师提供系统、完善的国际化师资培训，协助学校打造与国际接轨的高水平师资团队；从根本上提升教学理念和教学质量。

培训内容

- 混合式教学原理及英语教学应用
- 如何让课堂充满活力
- 课堂的设置与小组管理
- 如何发挥3A教学资源的最大价值
- 模拟训练

考试方式：

- 机考+视频评估
- 通过考试可获得3A混合式教学师资认证

3A测评

测评标准

测评方法

3A认证

测评标准

服务是酒店英语的核心。作为领先的国际酒店职业英语认证考试，3A酒店英语一贯秉承以服务为本的考试理念，力求在真实的职业场景中准确测评考生英语实际应用水平。

CLIKS指标

3A酒店英语考试可反映学员在使用英语进行客户服务时，所表现的四项核心指标：文化意识、语言能力、专业知识、服务技能，即CLIKS指标。该指标可准确的衡量学员使用英语为国际宾客提供服务的综合能力。



Culture



Language



Industry Knowledge



Service

考试分数与等级对照表

LEVEL 6	95-100分	精通CLIKS核心能力标准。具有处理学术或认知要求较高的英语材料的能力，并能有效地运用语言，其水平与一般母语人士相当。
LEVEL 5	85-94分	熟练掌握CLIKS核心能力标准。具备良好的沟通能力和处理不熟悉话题的能力。
LEVEL 4	70-84分	符合CLIKS的核心能力标准。有能力实现大多数目标，并在一系列话题上表达自己。
LEVEL 3	50-69分	对CLIKS的核心能力标准了解一般，具有发展潜力。能够处理简单明了的信息，并开始在熟悉的环境中表达自己。
LEVEL 2	30-49分	对CLIKS的核心能力标准有浅显的了解。具备简单的沟通和交换信息的基本能力。
LEVEL 1	0-29分	对CLIKS的核心能力标准并不熟悉。在没有帮助的情况下，无法以简单的方式沟通和交换信息。

测评方法

- 全新的英语技能考核模式
- 高效、直观的考核实际能力
- 考点可灵活组织考试



证书与徽章



*考试成绩达到LEVEL4的学生可获得3A酒店英语认证与徽章

认可3A认证的部分知名企业包括：

北京金茂威斯汀酒店
北京新云南皇冠假日酒店
天津利兹卡尔顿酒店
三亚蓝湾旅程威斯汀酒店
三亚喜来登度假酒店
三亚山海天HJW万豪酒店
三亚爱迪逊酒店
三亚石梅湾艾美酒店
上海瑞金宾馆洲际酒店
上海绿地万豪酒店
上海闵行宝龙艾美酒店
深圳瑞吉酒店
中国江苏国际经济技术合作集团（邮轮招聘公司）

3A国际酒店运营与管理课程

混合式教学解决方案





特色与优势

1. 以主人公的成长经历作为线索，通过一系列轻松有趣的动画故事，把专业的国际酒店管理知识传递给学生，创造了酒店管理课程全新的学习方式。
2. 先进的教学管理系统，轻松掌握掌握学生学习情况。
3. 适用于混合式教学/翻转课堂等创新的教学方法。

解决方案构成

课程资源

教学管理系统

教辅资源

课程资源

2 个部分 【运营篇+管理篇】

10 个单元

206 个核心能力点

70 个动画课程

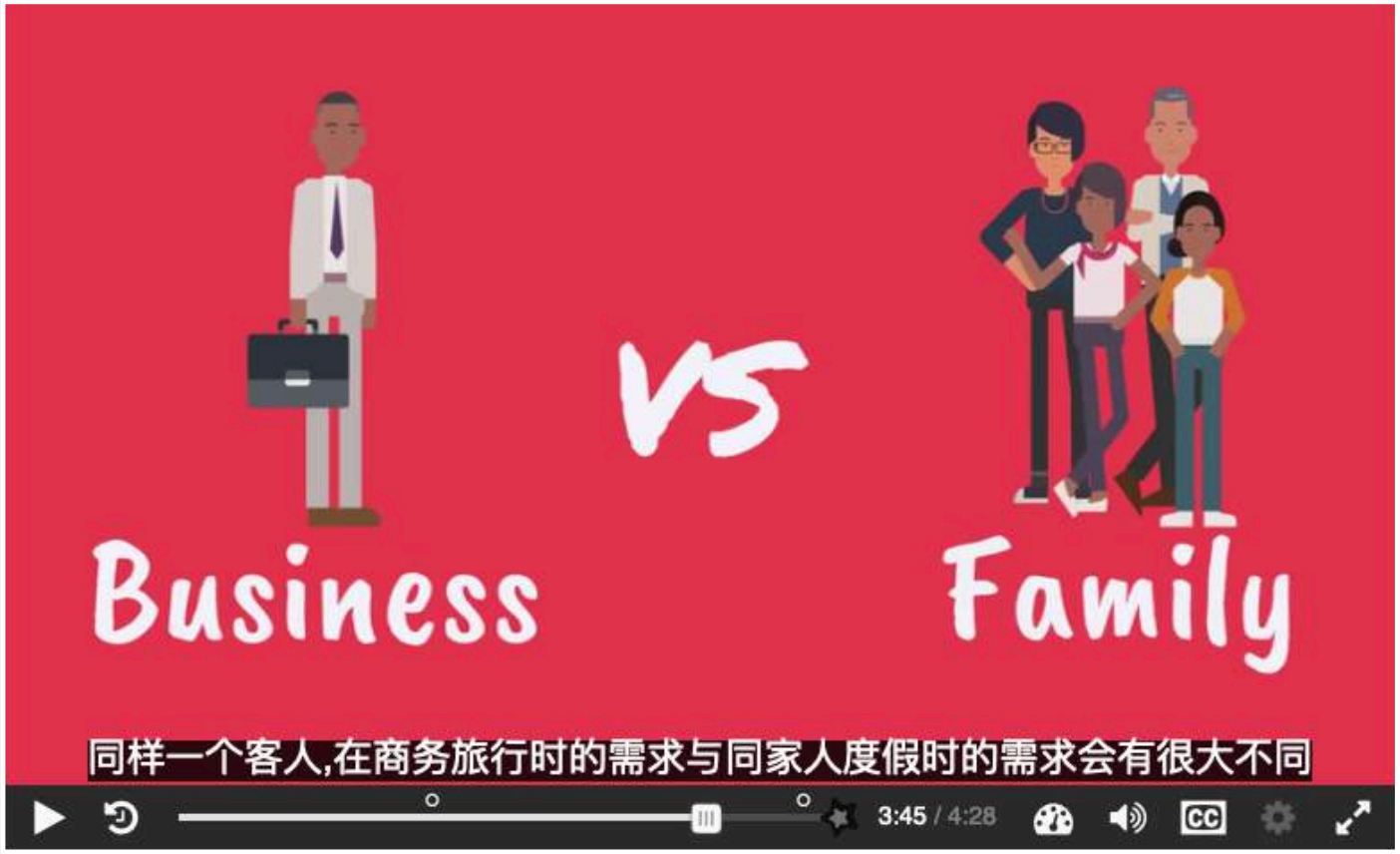
960 道练习题



课程资源展示



作为一名管理者, Janet必须考虑到国际客人的需求。
例如, 在与总厨规划菜单时



Business VS Family

同样一个客人,在商务旅行时的需求与同家人度假时的需求会有很大不同



BHG
BIG HOTEL GROUP

AHLA
AMERICAN HOTEL & LODGING ASSOCIATION

销售管理的关键要素之一是分配客户。



尊重每一个人

课



Which type of "purpose of travel" does the image fall under?

☐ Recreation

☐ Business

☐ Visit to family

测

课程大纲

详见附件

PART 1

模块1：旅游与饭店业

模块2：服务业的软性技能

模块3：运营部门基础

模块4：销售与营销基础知识

模块5：安全与保安基础知识

PART 2

模块1：领导力与管理

模块2：服务业的领导力技能

模块3：运营部门管理

模块4：销售与营销管理

模块5：安全与保安管理



配套学习管理系统

本课程配套提供的3A学习管理系统（Learning Management System）是先进的中英双语学习管理系统，可明显提升学生的学习效果和教师的工作效率。

多级课程设计

成绩管理

班级管理

班级通讯

考试管理

中英双语

证书与徽章

学情报告

管理学习资格

论坛

移动端自适应

学习积分

作业管理

管理学习计划

其他

教辅资源

本课程配套的精品教辅资源不仅可以让老师备课事半功倍，还可以帮助教学管理更加科学规范。



题库



大纲



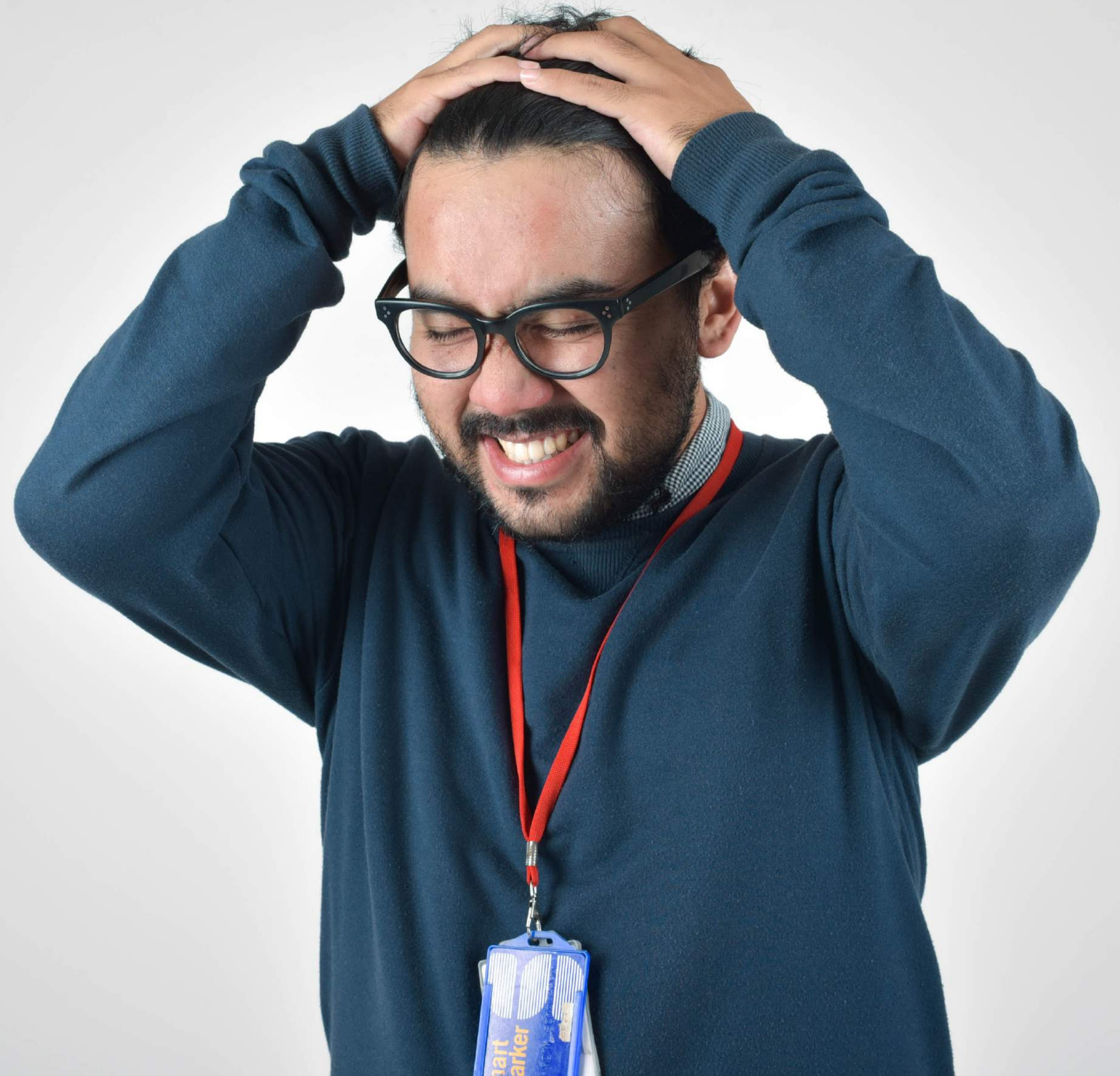
PPT

3A酒店核心服务技能

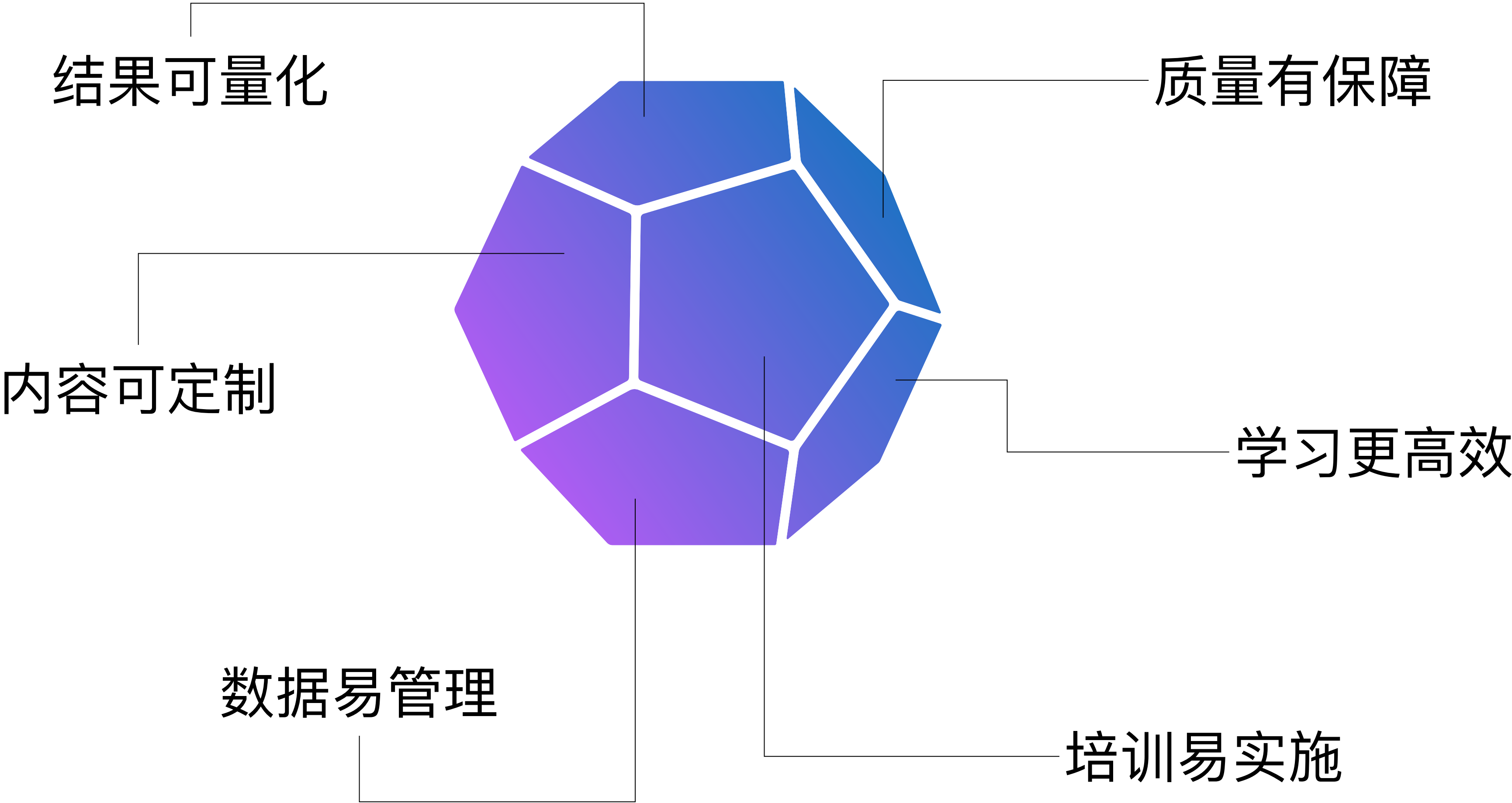
智能化实训体系

你是否面临这些挑战？

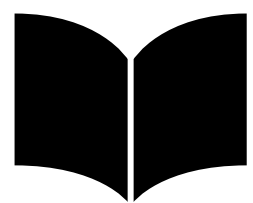
- 缺少培训表现数据
- 培训效果难以量化评估
- 外部课程难以满足定制化要求
- 内部课程缺乏系统性
- 学员水平参差不齐



特点与优势

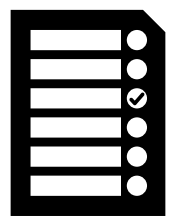


解决方案构成



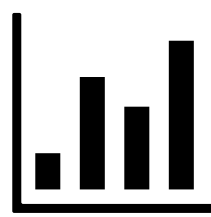
智能化学习资源

酒店通识
前厅部
客房部
西餐厅
中餐厅



培训评估系统

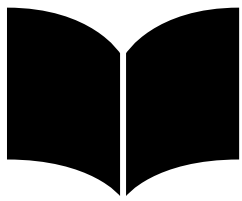
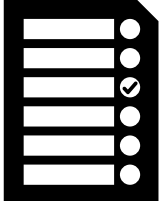
岗位知识静态/动态考核
培训师考核
组织考核
排行榜
走势图



培训表现数据

知识指标
技能指标
态度指标
培训满意度
组织满意度

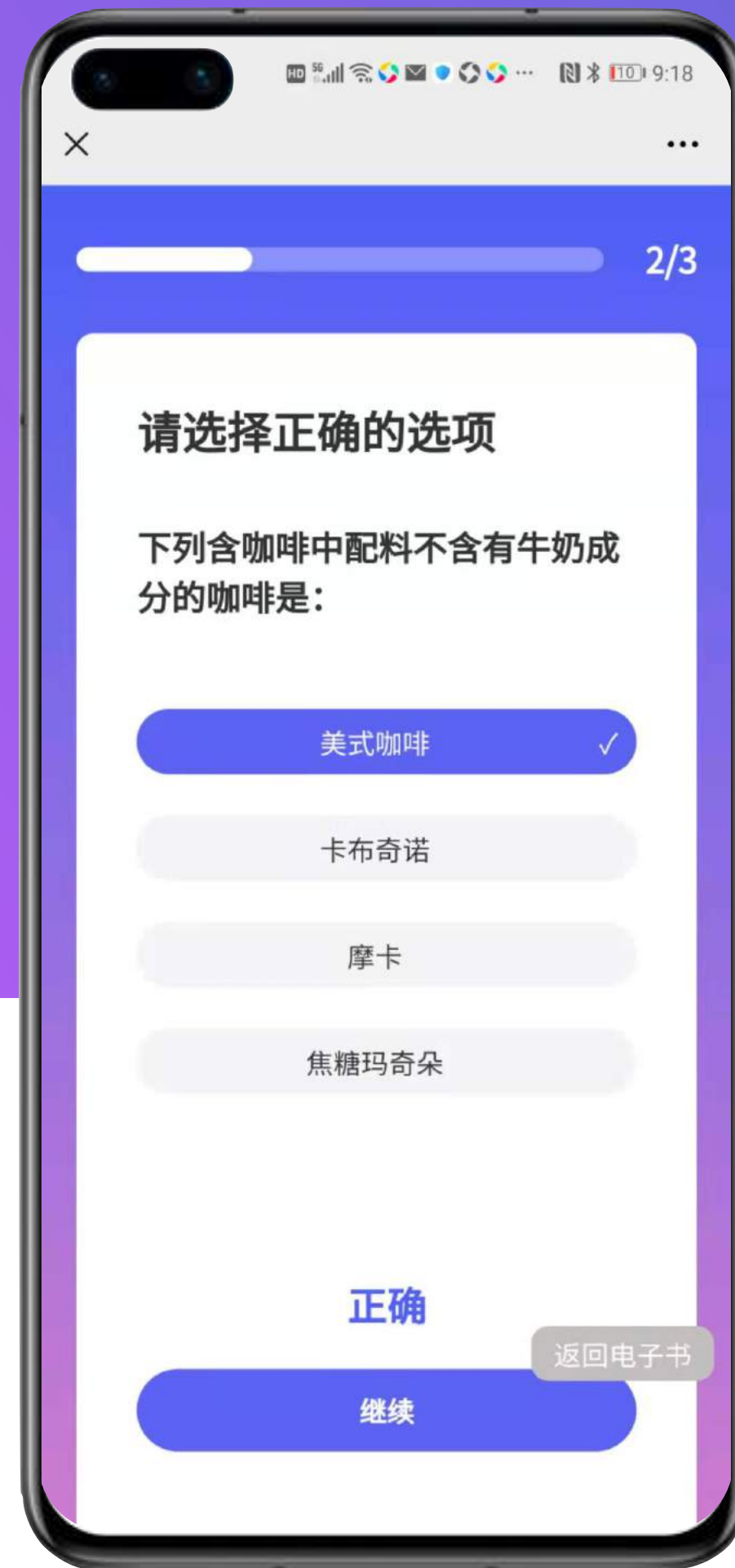
角色和功能

	 学习	 评估	 分析	 管理
 员工				
 培训师				
 管理员				

学习 LEARN

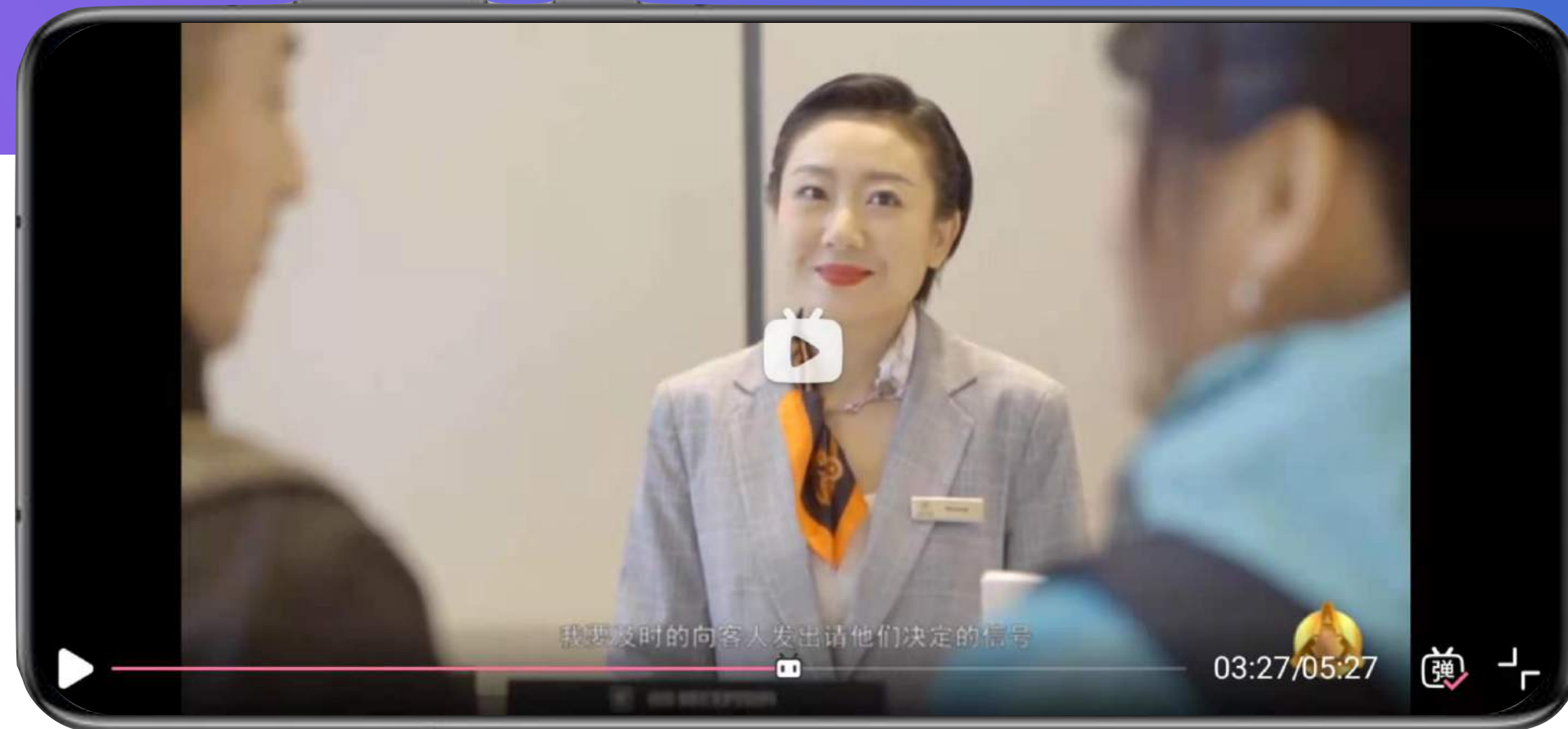


电子书



练习

- 包括入职培训、前台、客房、西餐、中餐的优质培训资源
- 每个部门包括员工通识，服务技巧和工作任务三个模块
- 有效利用学员碎片化时间完成学习，适合岗位特征
- 搭配视频，AI练习及线上考试等多样化学习资源；
- 可自主定制学习内容和题库



视频

评估 EVALUATE



学员端



培训师端

- 岗位知识静态考核
- 岗位表现动态考核
- 培训师考核
- 企业考核
- 排行榜
- 走势图

分析与管理 ANALYSIS & Mgmt.



分析

- 学员胜任力:
 - 知识指标
 - 技能指标
 - 态度指标
- 培训满意度
- 企业满意度
- 多维度精确查询
- 数据导出

管理

- 员工管理
- 培训师管理
- 题库管理
- 学习内容管理
- 培训周期管理

实施简单，仅需5步

1

学员激活账号

2

分配部门和培训师

3

学员完成学习

4

培训师评估

5

学员评估





美国饭店业学院（AHLA）咖啡师培训学院





本项目是由美国饭店业学院（AHA - American Hospitality Academy）开发的咖啡教育项目，旨在为全球旅游与酒店专业院校提供国际认可的咖啡师培训体系。



合作权益

获得AHA咖啡师培训学院品牌使用许可

获得国际认可的咖啡师认证

获得筹备指导

获得专业设备与物资

获得国际标准的课程体系

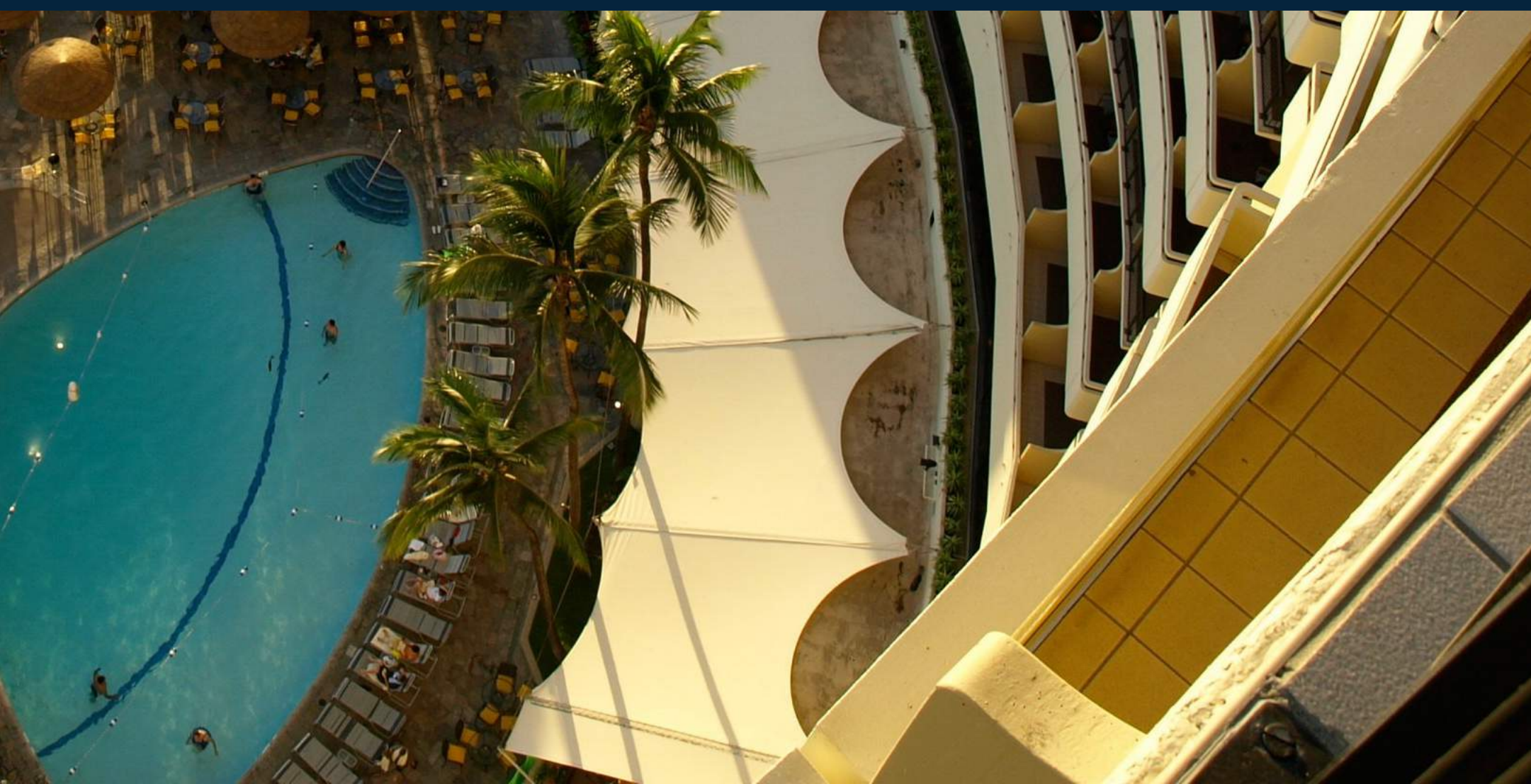
AHA咖啡师培训学院项目

Barista Training Academy by AHA IHMS



美国饭店业学院

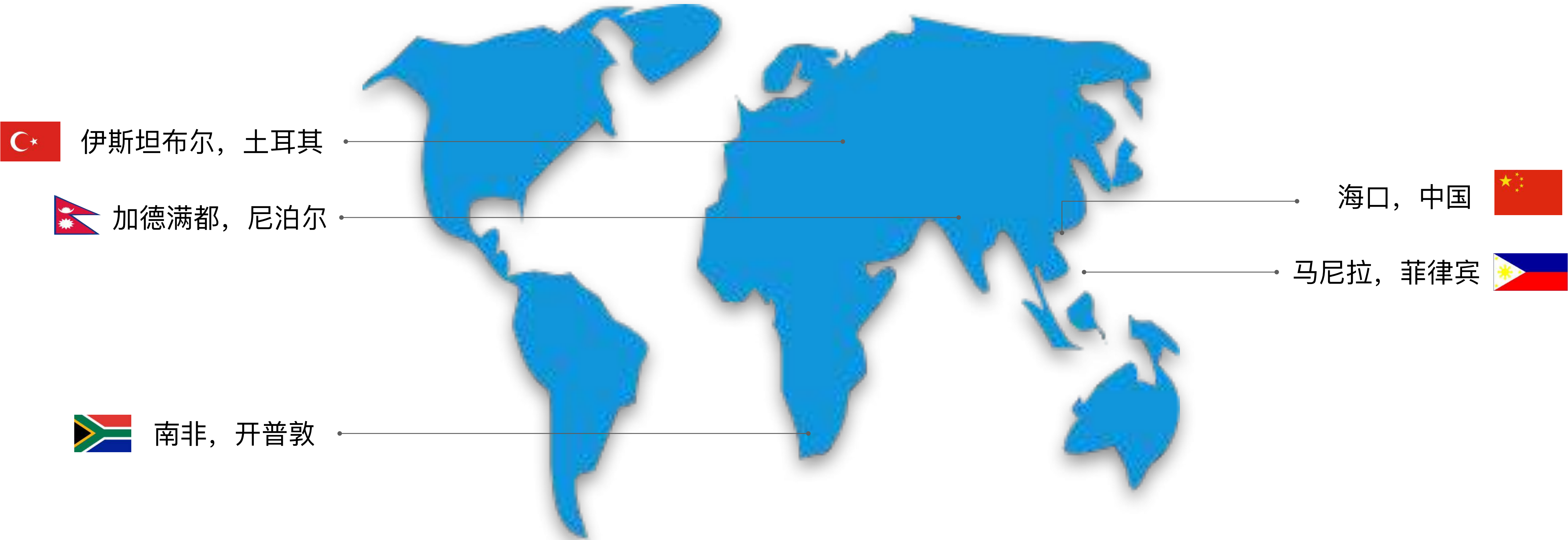
American Hospitality Academy



美国饭店业学院 (AHA - American Hospitality Academy) 成立于1986年，致力于为全球酒店业培养优秀的职业人才。

AHA由美国国务院授权管理BridgeUSA项目，为全球青年人才在美国的实习、培训、工作和旅行提供支持。AHA以促进文化理解、发展全球适用的技能和知识、增强人员交流、拓宽国际化认知、培养国际理解与友谊为使命。

AHA咖啡师培训学院全球布局（美国以外）



项目流程



课程与证书



证书样式

初级咖啡师认证
BASIC BARISTA

高级咖啡师认证
MASTER BARISTA

拉花艺术证书
ART OF LATTE

工作机会



LAVAZZA



**CAFFÈ
NERO**



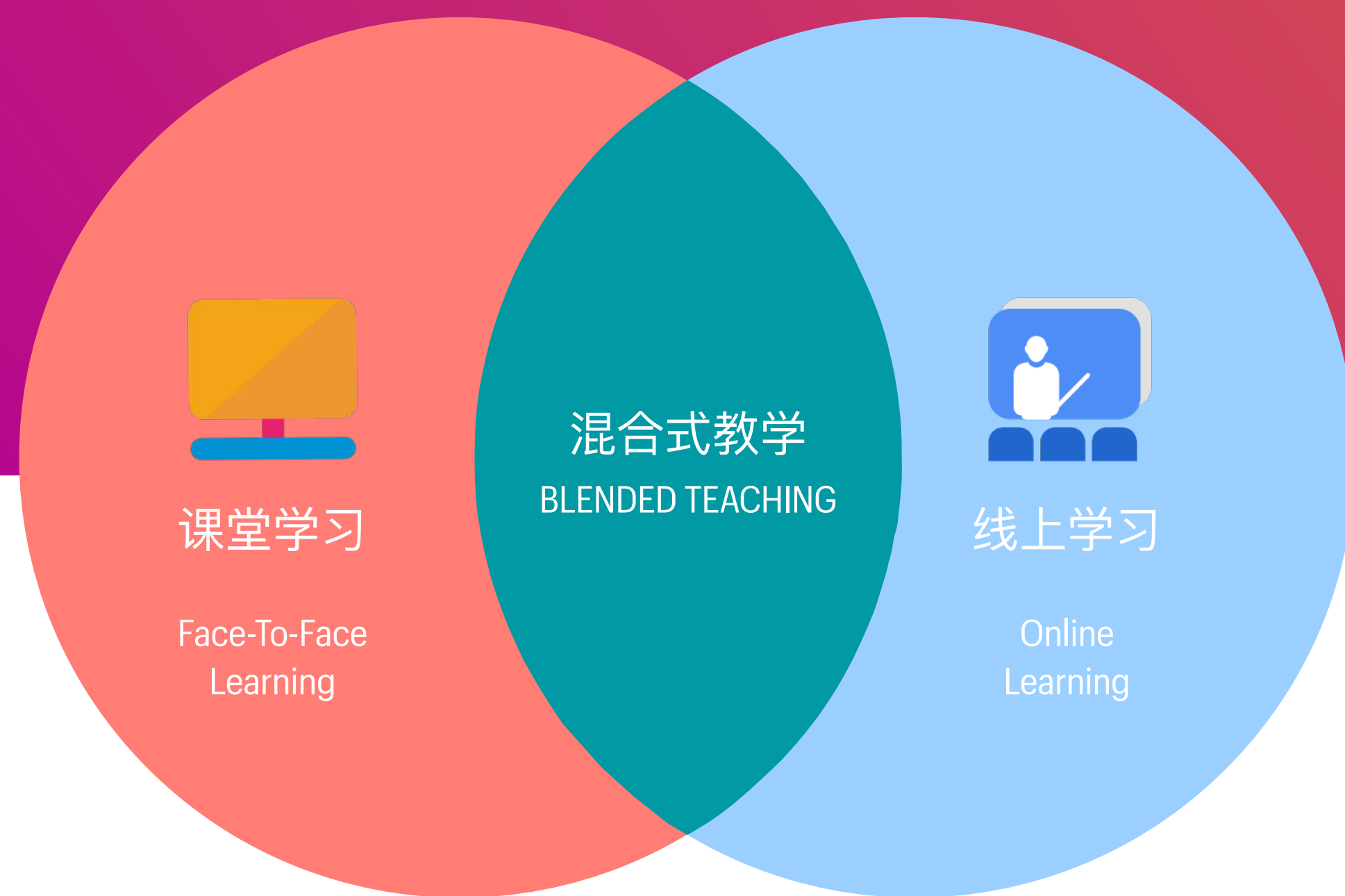
Linguistics

VS

Comm

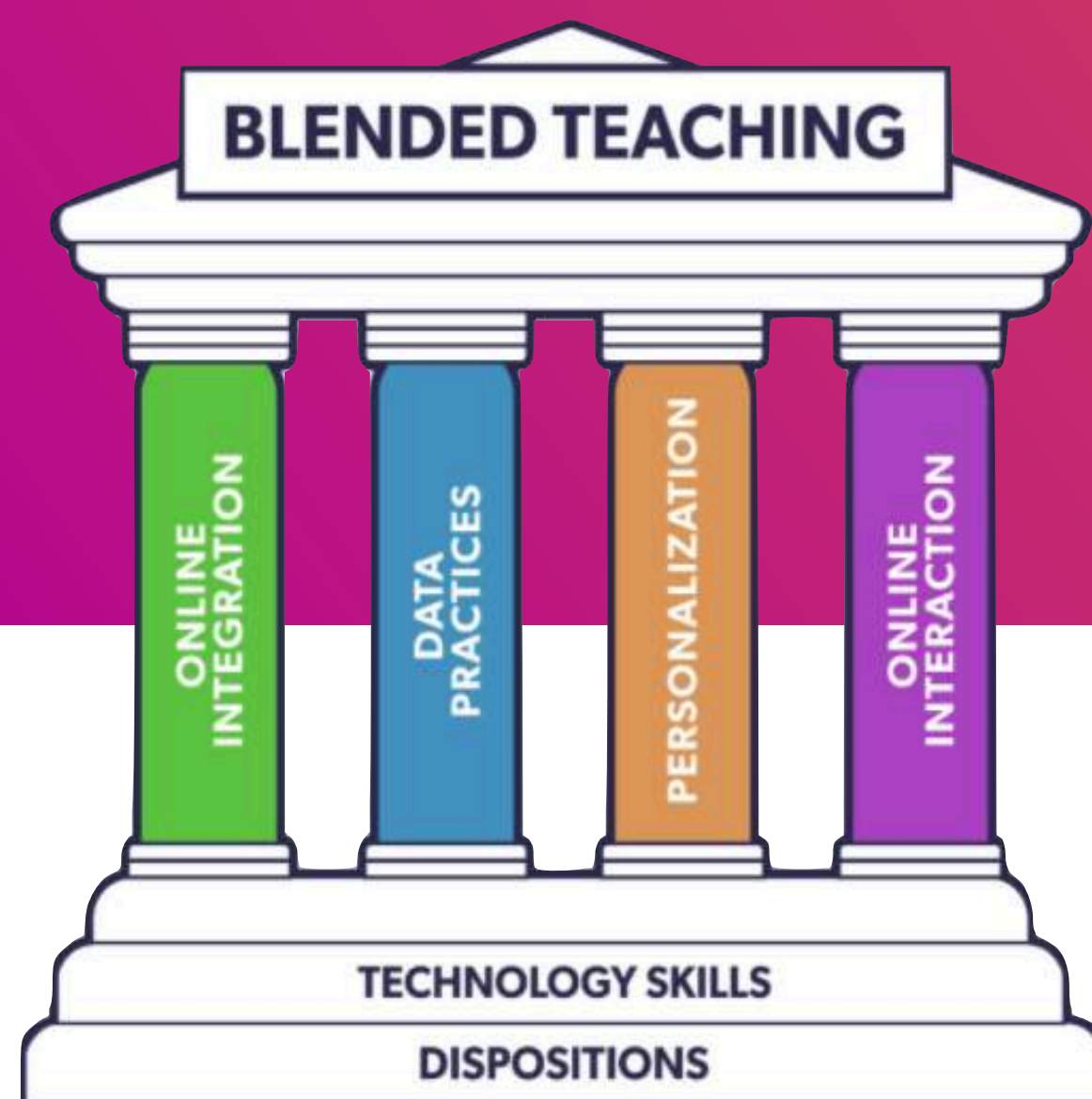
混合式教学职业技能 认证培训

关于混合式教学



- 结合传统课堂教学和在线学习的优势
- 发挥教师引导、启发、监控教学过程的作用
- 体现学生的主动性、积极性与创造性
- 灵活多样的教学模式混合
- 让学生充分参与教学过程

您将获得的能力



- 线上资源整合能力：将在线教学与课堂教学有效整合的能力。
- 数据应用能力：使用数字化工具监控学生的活动和表现并指导学生提高的能力。
- 教学个性化能力：引导学生制定目标、速度和学习的路径的能力。
- 线上互动能力：促进学生之间在线互动的能力。

您将做到

- **角色转变**

从以教师主为中心向以学生为中心的教学。这意味着学生在决定学习的时间、地点、速度和路径时被赋予了更多的权利和责任。

- **重视实际掌握**

更侧重于对知识的掌握程度，而不是一味的对学习时长进行要求。

- **用数据指导决策**

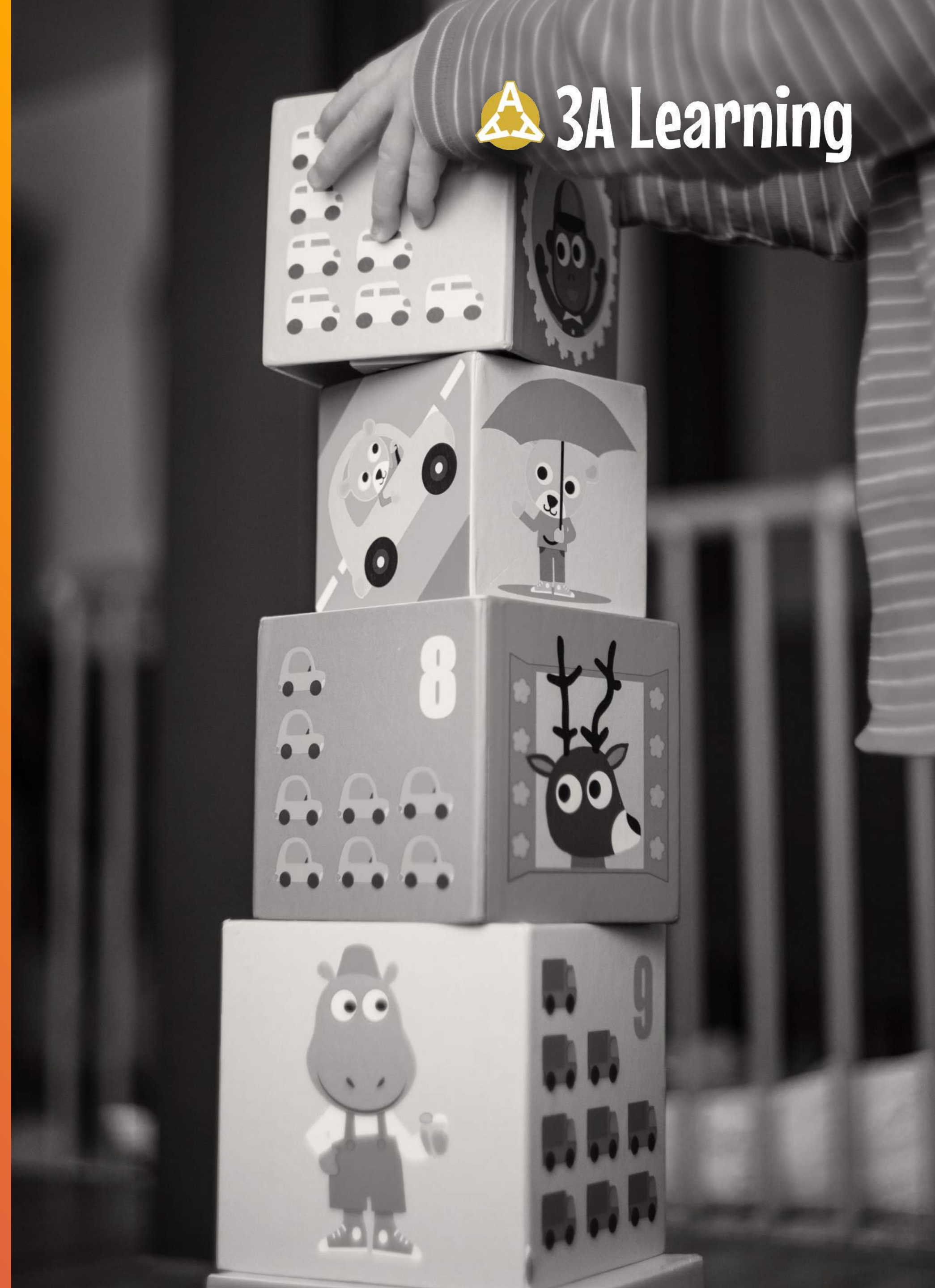
“混合式教学”将通过数据来进行指导教学及决策。

- **以学生成长导向**

成功的“混合式教学”需要学生在未知时探索，犯错时时补救，并在失败后总结和改进。

- **理解在线学习的价值**

理解在线学习活动必须作为核心内容与面对面教学有机的融合。



培训计划



第1天

8:00 am	发放资料
9:00 am	培训介绍 学习的动机 从学生的视角出发
9:50 am	休息
10:00 am	技能的实际掌握 合作式课堂教学 学习笔记本的使用
10:50 am	休息
11:00 am	混合式教学 翻转式教学
12:00 pm	午餐
1:30 pm	如何使用线上报告和管理工具
2:20 pm	休息
2:30 pm	如何使用学生线上学习资源
3:20 pm	休息
3:30 pm	模拟课堂教学
4:20 pm	休息
4:30 pm - 5:00 pm	游戏 当日学习总结

第2天

9:00 am	课前预热 合作式课堂 - 回顾 主动学习
9:50 am	休息
10:00 am	如何组建和管理学习小组 个人/小组作业评估技巧 演讲技巧
10:50 am	休息
11:00 am	小组作业
12:00 pm	午餐
1:30 pm	作业演示 游戏
2:20 pm	休息
2:30 pm	游戏 如何使用线上课程创作工具
3:20 pm	休息
3:30 pm	游戏 小组/个人作业
4:20 pm	休息
4:30 pm - 5:30 pm	小组/个人作业 当日学习总结

第3天

9:00 am	课前预热 作业讨论 线上课程设计
9:50 am	休息
10:00 am	作业：创建一个线上课程
10:50 am	休息
11:00 am	作业：线上课程作品演示（评比）
12:00 pm	午餐
1:30 pm	作业：线上课程作品演示（评比）
2:20 pm	休息
2:30 pm	考试介绍 视频评估指南和注意事项 总结和问答
3:20 pm	休息
3:30 pm	考试（线上）
5:30 pm	培训结束

如何取得证书

初级证书 🏆

笔试成绩60分以上

中级证书 🏆🏆

笔试成绩60分以上，且视频评估80分以上

高级证书 🏆🏆🏆

高级证书考试成绩70分以上

持有高级证书的学员将被纳入中国饭店协会培训师资库，获得混合式教学职业技能认证培训的教练资格。



授课专家



高岩 博士
美国饭店协会教育学院高级教育导师



James Morris
美国饭店协会教育学院高级培训师



Abe Alhamzi 博士
美国饭店协会教育学院教育导师

联系我们
contact@3alearning.com