

# 高职酒店情境英语课程教学改革与实践

司莉娜

(湖南工程职业技术学院,湖南长沙410151)

**摘要:**高职酒店情境英语课程以酒店服务与管理的工作过程和各岗位工作的服务流程为基础,将英语语言基本技能与酒店服务与管理的专业知识有机结合,使学生熟练地掌握酒店英语专业词汇、句型、对话等方面的语言知识,同时掌握酒店服务核心部门在运作过程中所涉及的服务流程、服务规范、中西方服务礼仪等,从而实现课程教学与职业需求的对接。

**关键词:**工作过程;酒店情境英语;教学改革

**中图分类号:**G71

**文献标志码:**A

**文章编号:**1674-5884(2014)09-0122-02

## 1 前言

目前我国高职酒店管理专业英语教学始终不能摆脱普通高等教育的教学模式—本科压缩式的教学模式。大多数教师还把《酒店英语》作为一门理论课程安排教学内容、组织教学活动,学生在企业实际参与实习就业过程中,仍显露出英语口语薄弱、不善表达、语言实际应用能力差等问题,酒店不得不对其重新进行系统培训,这既增加了酒店的用人成本,又不利于学生的就业及后续发展,这样的教学模式不仅与教育部提出的高职英语要“以实用为主,应用为目的”的教学目标极为不符;也不能体现教育部提出的“以服务为宗旨,以就业为导向,以能力为本位”的人才培养模式<sup>[1]</sup>。

## 2 教学改革主要内容

高职《酒店情境英语》课程改革是以酒店服务与管理的工作过程和各岗位工作的服务流程为基础进行课程开发,将英语语言基本技能与酒店服务与管理的专业知识有机结合,使学生熟练地掌握酒店英语专业词汇,句型,对话等方面的语言知识,同时让学生掌握酒店服务核心部门——餐饮、前厅、客房、康乐等部门在运作过程所涉及的服务流程、服务规范、中西方服务礼仪,培养学生在酒店各岗位工作情境中的英语综合应用能力。

### 2.1 岗位群典型工作任务分析

通过分析特定岗位工作过程,确定对应工作岗位的典型工作任务。酒店管理专业的学生主要的岗位群涉及了前厅服务、客房服务、餐饮服务、康乐服务等工作任务,而将这些工作任务整合起来就构成了一个较为完整的工作过程:

有客人来到酒店,对客人进行礼宾接待→在前台为客人办理登记入住→引领客人进入客房→接待客人在餐厅用餐→为客人提供会议、宴会、健身和娱乐等服务→为客人办理结账,欢送客人离开<sup>[2]</sup>。

这些典型的工作任务是职业岗位中相对独立的但又是相互关联的,并且每个工作任务都有其自身的工作流程。在教学过程中,把这种工作过程转化为工作情境,使学习过程和工作过程相一致,学习情境与工作情境相统一,让学生在完成每个任务操作的同时,就能够体验到来源于真实的岗位工作。

### 2.2 学习领域及学习情境设计

通过对以上典型工作任务的分析,将本门课程划分为五大模块。其中,前厅、客房、餐饮和康乐是4个最重要的工作部门,也是实习生就业率最高的四种岗位。它们的设置是为了满足初入职场的新人作为酒店基层服务人员应当具备的工作技能,而酒店管理项目的设置是为了完善学生的职业生涯,为学生将来成为一名基层管理人员做准备。这五个部分相辅相成,是由初级到高级、由简单到困难的方式进行递进式设置的<sup>[3]</sup>。

## 3 教学方法及手段应用

第一,项目任务教学法是工学结合一体化课程中最常见的教学方法。学生通过完成一个完整的“项目”工作,了解并把握整个过程及每一环节中的基本要求。在教学过程中,学习了若干个工作情境后,基于工作过程和岗位服务流程相关联的几个学习情境的教学内容整合成一个大的项目,大项目中包括若干个具体的工作任务,由

几个甚至是十几个学生分组共同完成任务。为了完成各个项目任务,学生必须掌握各个情境的专业词汇和句型、服务流程和实际操作技能,大大提高了学生的学习兴趣 and 独立工作的能力;第二,岗位仿真模拟,学生在教师的指导下,模仿岗位工作环境,按照岗位操作规程和操作标

准,提高学生的职业能力;第三,电影风暴和疯狂英语训练法适用于课后业余时间。一方面,选取适合学生学习的英语短片,包括酒店提供的英语视频、流行的英语短剧、英文电影,让学生经常浸入在英语环境中;另一方面,带领学生进行疯狂口语训练。

表1 酒店情境英语课程设计

模块	项目	学习情境	学生课程作品
前厅英语	预定服务	· 散客预定 · 团队预定 · 改变预定 · 取消预定	· 小组角色扮演式完成前厅客房服务各学习情境 · 小组完成涉外五星级酒店的英文 PPT 及现场介绍
	礼宾服务	· 机场迎接服务 · 门童服务 · 行李员服务	
	入住登记服务	· 有预定客人登记服务 · 无预定客人登记服务 · 团队客人登记服务	
	总机服务	· 叫早服务 · 电话转接服务 · 留言服务 · 问讯服务	
	结账服务	· 结账服务 · 外币兑换服务	
客房英语	客房服务	· 迎宾服务 · 客房设施介绍 · 客房清扫服务 · 开夜床服务	
	洗衣服务	· 介绍洗衣服务 · 快洗服务	
餐饮英语	餐厅服务	· 订餐服务 · 迎宾服务 · 点餐服务 · 用餐服务 · 送客服务	· 小组角色扮演式完成餐饮服务各学习情境 · 小组完成中国某菜系英文 PPT 及现场介绍 · 小组完成英文菜单
	吧台服务	· 点酒水服务	
	结账服务	· 结账服务(现金结账、信用卡结账) · 解释账单	
康乐英语	康乐服务	· 康乐服务项目介绍	· 小组角色扮演式完成康乐服务
管理英语	处理投诉	· 处理前厅、客房、餐饮、康乐等各部分投诉	· 小组角色扮演式完成投诉处理、面试及培训情境
	英语面试及培训	· 接受面试 · 培训	

## 参考文献:

- [1] 戴士弘. 职业教育课程教学改革[M]. 北京:清华大学出版社,2007.
- [2] 杨 慧. 基于工作过程导向的高职高专酒店英语课

程教学设计[J]. 考试周刊,2010(7):108-109.

- [3] 李庆苏. 浅谈基于工作过程的酒店情境英语课程开发[J]. 北方经贸,2011(5):146-153.

(责任校对 晏小敏)