

# 基于行业需求的高职院校 酒店管理英语课程培育路径

刘 萍

(黑龙江旅游职业技术学院, 黑龙江 哈尔滨 150086)

**[摘要]** 文章分析了当前高职院校酒店管理英语课程教学的现状与问题, 提出高职院校酒店管理英语课程的培育路径: 要从行业需求出发, 补充酒店管理英语教材中工作流程和行业规范的内容; 加强高职院校酒店管理英语教师队伍建设; 优化酒店英语教学设计与实施。

**[关键词]** 行业需求; 酒店管理英语课程; 高职院校

**[中图分类号]** G642

**[文献标志码]** A

**[文章编号]** 2095-0292(2022)03-0169-04

随着英语教学研究不断深入发展, 高职院校英语学科教学也面临着新的挑战。《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》中明确提出“职业教育要以服务需求、就业指导为原则, 推动课程内容与职业标准对接, 教学过程与生产过程对接”。高水平的英语服务技能是酒店行业选择员工的重要条件甚至是必要条件<sup>[1]</sup>。而当前高职院校酒店英语课程却普遍面临着不能满足行业需求的困境。

## 一、高职院校酒店英语教学现状与问题

### (一) 高职院校酒店英语课程学生学习现状

笔者随机抽取黑龙江旅游职业技术学院酒店管理专业 2019 级和 2020 级共 240 名学生实施酒店英语课程相关问题的问卷调查, 回收有效问卷 237 份。

调查结果显示, 86.9% 的学生认为英语能力对于酒店管理专业学生“非常重要”, 5.9% 的学生认为“一般重要”, 4.2% 的学生认为“不太重要”, 2.9% 的学生认为“不重要”。由上述问卷结果可知, 高职院校酒店管理专业的学生

对于学习英语的重要性有比较清晰的认知。然而, 学生在酒店英语课程学习中的表现却不尽如人意, 主要有如下几点原因:

1. 小部分高职院校的学生英语基础薄弱, 不能掌握英语基础词汇和语法, 不具备接受高职院校英语课程的基础知识。

2. 高职院校的学生英语水平差距较大, 英语基础薄弱的学生在学习中心经常有心无力, 逐渐失去英语学习兴趣。

3. 大部分高职院校学生对单纯的英语学科教学不感兴趣, 他们更喜欢学习与行业需求、岗位需求相关的技能。

### (二) 高职院校酒店英语课程教材体例多年无变化

作为酒店英语课程的重要载体, 酒店英语教材虽然版本众多, 但缺少将酒店岗位任务需求与实际英语语言运用相结合的教材, 学生在学习酒店英语课程中没有真正意义上的职业能力提升。作者在翻看不同版本的酒店英语教材中发现目前大部分教材主要存在以下几方面问题:

1. 核心结构大多保持原有的知识体系, 没

**[收稿日期]** 2022-02-25

**[基金项目]** 黑龙江省教育科学“十四五”规划 2021 年度重点课题“高职院校酒店英语课程相关文化内涵培养研究”(ZJB1421162)

**[作者简介]** 刘萍, 黑龙江旅游职业技术学院副教授, 主要从事翻译和英语教学研究。

有突出行业特色。很多酒店英语教材仍沿用了原来的教材体例，即使教材中设置了各种工作情景，但情景缺乏工作任务和流程的细致解释，真实度也存疑，学生在完成酒店情景英语学习内容后，仍然对酒店的工作任务、工作流程、行业规范以及特殊情况的发送与处理有困惑，无法独立用英语完成酒店工作岗位任务。

2. 教材内容陈旧，教材不能与时俱进，不能与时代保持同步。现行的酒店英语教材中有相当一部分仍保留原有陈旧的内容，例如很多教材中仍然保留了电话英语中早已过时陈旧的电话类型，如：station - to - station call ( 叫号电话)，person - to - person call ( 叫人电话) 等词汇；此外，教材中采用大量句子的罗列来突出实用句型，事实上，这些句子的罗列只会增加学生在应用过程中的困惑，实践意义不大。

这就导致了大部分现有酒店英语教材不能突显英语在酒店各工作岗位中的功能性和实用性，对岗位工作流程、酒店行业的英语语言规范讲解与练习的很少，与实用技能相关的学习内容较少，无法保证学生能够用英语完成相应工作。

(三) 现有高职院校英语教师队伍的知识结构欠合理

当前高职院校英语教师的英语语言知识远超授课专业行业知识。2020年10月国务院颁布的《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》中提到要“强化双师型教师队伍建设”；《高等职业教育英语课程教学要求（试行）》中也强调高职院校英语教师要具备“开发满足行业、企业岗位（群）的教学内容和资源”的能力。所以，掌握行业知识已经成为高职教育英语教师队伍发展的必然趋势。从高职院校英语师资现状看，大多英语教师对本专业英语知识掌握程度较好，能

够胜任高职院校英语课程的语言知识讲授，而对于所授专业的岗位工作和行业规范明显熟悉和掌握不足，更多依赖于现行高职各专业英语教材内容。

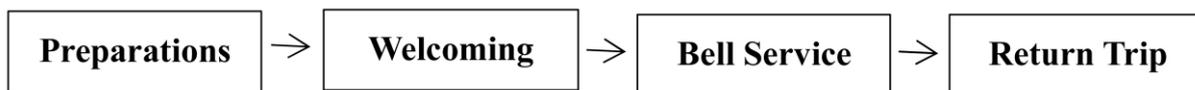
综上所述，通过对高职院校酒店英语教学现状及存在问题的剖析，可以发现高职院校酒店英语课程需要引入行业英语教学。同时，行业英语教学不是学术英语教学，也不是基础英语再简单地加上与行业有关的专业词汇，而是与基础英语的融合，是将学生置于真实的行业环境下，学习在某个行业中用英语去进行有意义的交流，从而培养涉外工作中解决实际问题的能力<sup>[2]</sup>。同时，也要从酒店的行业需求出发，在酒店英语教学中明晰酒店行业的岗位任务，依据不同岗位的工作任务与目标设置相应的工作流程，并为流程中的每个步骤找到合适的英语表达方式，从而真正实现基于行业需求的英语能力培养。

## 二、基于行业需求的高职院校酒店管理英语教学的改革路径

### (一) 补充酒店英语教材中工作流程和行业规范的内容

在酒店英语课程开发的过程中，需要根据行业的需求确定教学内容与资源。教材作为酒店英语的主体学习内容，应立足于酒店岗位任务，根据岗位中不同任务的理解确定工作流程，英语的学习可以依据流程来完成。流程中不仅要涵盖简单的步骤，还应附加相应的行业规范，使学生学起来不感到枯燥，又能以英语为载体熟悉和完成岗位任务。

例如，以酒店礼宾机场接机服务（Picking-up Service）为例设计的工作流程如下：



工作流程是为了使学生掌握工作的主要内容，工作流程还需要进一步分解每个步骤。

1. 第一个步骤的“准备工作”也可以分解为四个部分：

(1) 复查（到岗接到接机任务后要在前台复查客人姓名、人数、航班号，到达时间，并且通过网络复查航班信息等。）

(2) 车辆安排（致电酒店车队再次保证接

机车辆。）

(3) 接机牌（检查接机牌上的姓名是否正确。）

(4) 其它准备（为VIP客人在回程车上准备毛巾、饮品和小吃，甚至根据客人到达的时间准备餐食或者按照客人的需要准备指定的餐食。）

上述细致步骤分解会为学生真正掌握此任

务的行业规范有极大的帮助,同时也为学生创设了真实的工作场景,学生学习起来更有趣味性。

2. 第三个步骤的“行李服务”可以分解为两个部分:

(1) 表明服务: May I carry the luggage for you?

Let me help you with the luggage.

(2) 确认行李数量: How many pieces of luggage do you have?

There are three pieces of luggage in all. Is that right?

这个步骤中既体现了“行李服务”中的必备流程: 确认行李数量, 又将合适的英语表达给出, 方便学生在学的过程中在了解行李服务实施要求的同时掌握相应的英语表达。

只有对酒店行业的每一个工作岗位任务有细致解读, 才能在酒店英语教材中补充适合学生学习的内容。

## (二) 加强高职院校酒店英语教师队伍建设

高职院校英语课程教学成功的关键在于英语教师是否具备双师素质。酒店专业英语教师双师素质的提升可以通过以下途径:

1. 加强校企合作的深度和广度。在校企合作模式下, 提升酒店企业的教学参与度, 增加高职院校英语教师去酒店顶岗实习的次数。通过定期派英语教师去学校对接的企业进行顶岗实习, 让英语教师真正参与到酒店各岗位工作实践中, 了解酒店岗位工作的内容和流程, 并具备承担酒店工作任务的能力, 快速提高英语教师酒店行业知识和技能。在知识理论较为完善的基础上培养教师的实践能力, 并在实践中发现教学方式上的不足, 鼓励教师结合自身优势, 利用交叉学科的优势, 促进专业的发展, 丰富自身专用英语的实践经验<sup>[3]</sup>, 使酒店英语课程的教师实现教与学的高度统一。

## 2. 开发与酒店行业相关的英语教学内容

酒店英语课程的教师应该通过参加各级各类培训和酒店挂职、顶岗实习工作, 在了解酒店行业工作的基础上, 不断开发能够满足高职院校酒店专业学生就业要求的英语教学内容, 并将行业规范等要素添加到英语教学内容中, 真正体现教学内容服务于教学目标。

## (三) 优化酒店英语教学设计与实施

1. 酒店英语教学设计需要在语言知识基础上突出职业需求。酒店英语课程是培养学生从事酒店工作所需的实用性英语课程, 教学内容需要围绕酒店岗位工作展开, 熟悉工作流程及其中的行业规范, 将任务所需的英语词汇和句型融入到基于工作流程的步骤里, 设计不同难度层次和相同工作流程不同实际情况的对话, 通过听说训练完成教学。

优化后的酒店英语课堂教学基本框架可以理解为以下内容的整合。

(1) 用文字、图片和视频等形式介绍酒店岗位、岗位任务等背景知识;

(2) 介绍具体任务的工作流程、学习每个步骤的英语表达以及工作过程中各种情况的应对, 提升语言技能和服务技能;

(3) 学习基于单个任务工作流程的不同难度的情景对话, 通过听说训练以及课后多个练习内容巩固学生对单个岗位任务的流程理解以及强化完成酒店岗位任务所需的英语技能。

(4) 适当展示学生学习过程中成果的分数比例, 并将英语口语作为成绩考核的重要部分。

2. 酒店英语课程教学实施要基于高职学生的英语学习需求。

(1) 根据学生的认识能力和英语水平进行分层教学。由于高职学生的英语基础和认知水平不同, 在教学中可以采用依据学生英语水平划分英语课程教学班级和教学中设置不同难度学习任务学习的两种实施方法。根据学生水平划分英语教学班级可以很好地实施分层教学, 但对于整体学生排课和英语教师排课有较高要求, 甚至需要整个学院配合, 在学院课程安排密集和英语教师数量不足的学院开展起来有困难; 设置不同难度学习任务指在同一教学目标下, 根据学生不同的英语基础在英语词汇、句型、和对话等语言知识方面布置不同难度的任务, 帮助学生共同进步, 防止学生因为基础差学不会而放弃英语学习。

(2) 多种课堂活动激发学生学习兴趣。高职学生在学习英语课程时没有学习其它技能课程的兴致高涨, 需要我们利用多元化的教学方法增加学生课堂参与度, 激发学生的英语学习兴趣。可以通过提前布置任务的方式来完成工作流程的讲解; 可以通过课堂中给酒店打电话的方式理解工作任务的步骤; 可以通过师生角色扮演、生生

角色扮演、学生参与任务评价完成相应的酒店情景教学任务; 可以通过课堂表现与作业量挂钩等方式增加学生课堂参与等方式。

基于场景的酒店英语教学在实施过程中如果缺少岗位任务明晰及行业规范的渗透, 就会使学生在实际工作中难以胜任相关英语类任务。因此, 高职院校的酒店英语教学要以行业需求为引领, 通过不断补充酒店英语课程教材中的行业规范, 不断设计与完善酒店英语课程的教学活动, 不断提高酒店英语课程授课教师的酒店行业岗位任务认知, 对酒店英语课程教学进行创新, 培养能够熟练使用英语完成酒店岗位任务的学生, 才

能更好地满足酒店行业未来岗位需求。

#### [参 考 文 献]

- [1] 王晓利, 达布希拉图. 国家标准指导下英语专业课程教学模式创新与改革研究——评《高校英语课程改革与发展研究》[J]. 高教探索, 2018(4).
- [2] 彭瑞娟, 满孝平. 基于职业能力需求的高职英语教学改革——以酒店英语为例[J]. 中国成人教育, 2012(6).
- [3] 杨蔚, 贺晓琳. 转型发展背景下新建本科院校应用导向的英语专业复合型人才培养模式研究[J]. 中国职业技术教育, 2016(4).

## Research on Hotel English Course in Higher Vocational Colleges Based on Hotel Industry Demands

LIU Ping

( Heilongjiang Vocational College of Tourism ,Harbin 150086 ,China)

**Abstract:** Through the analysis of the current situation and difficulties of Hotel English Course teaching in higher vocational colleges , the paper puts forward the cultivation path of Hotel English Course in higher vocational colleges. Hotel English Course should take Hotel Industry demands into consideration. The major measures include adding the workflow and industry norms in Hotel English teaching materials , strengthening English teachers' qualities and optimizing the design and implementation of Hotel English teaching.

**Key words:** hotel Industry demands; hotel English course; higher vocational colleges

[责任编辑 薄 刚]