

# 酒店英语项目教学设计与实践

李伟红

(丽水职业技术学院 财贸管理分院,浙江 丽水 323000)

**摘要:** 在酒店英语课程教学中,以酒店工作流程为主线的项目教学有非常强的指向性,有助于学生实践操作。通过分析酒店英语教学现状,提出项目教学的设计思路,实施课程教学的目标、内容和要点,使学生能运用英语与宾客进行沟通并处理有关业务。

**关键词:** 酒店英语;工作项目;教学设计;教学实践

**中图分类号:** G642.3;H319.3

**文献标志码:** A

**文章编号:** 1671-8798(2015)02-0156-05

## Design and practice of project teaching in hotel English course

LI Weihong

(School of Finance and Trade Management, Lishui Vocational and Technical College, Lishui 323000, China)

**Abstract:** In the course of hotel English teaching, working process as the main line of the project teaching has the very strong directivity, which can help students to practice. Through the analysis of the present situation of English teaching in the hotel, the design ideas of project teaching, the implementation of the goals of the organization, content and the main point, the students can use English to communicate with the guests and process hotel business.

**Key words:** hotel English; working projects; teaching design; teaching practice

根据《2012—2016年中国酒店竞争力调查及发展趋势研究报告》数据显示,在未来的3~5年,中国酒店业将呈现综合化、人性化、信息化、智能化等特征。当前,国内很多高职院校将人才培养定位为面向基层服务与管理工作的技能人才,这与未来酒店业发展所需人才吻合度不高,这将影响学生职业发展<sup>[1]</sup>。因此,提高人才培养质量,坚持行业引领学生综合职业能力发展为取向,科学制定复合型人才培养方案,应该是酒店专业课堂教学改革的灵魂所在,而人才培养质量的重要评判标准就体现在人性化和定制化服务水平的高低上。酒店管理专业的学生接待外宾的英语沟通能力往往成为人性化和定制化服务水平的现实标准。所以,通过改变教学组织形式,提高教学效果,着力让酒店管理专业的学生掌握良好的

**收稿日期:** 2014-07-12

**基金项目:** 浙江省教育厅高等教育课堂教学改革项目(kg2013885)

**作者简介:** 李伟红(1978—),女,浙江省龙泉人,副教授,硕士,主要从事英语教学与高职教育研究。

英语应用技能,使他们在应聘时胜出、在职场上出彩,因而具有非常重要的意义。酒店英语项目教学的功能就体现在以任务为载体,完成抽象理论知识向工作过程知识的转换,学生通过完成工作任务,掌握酒店英语实际运作的知识点,培养其语言综合运用能力。

## 1 酒店英语课程教学现状

### 1.1 酒店英语知识体系丰富而复杂

酒店英语是酒店管理专业的核心课程,是一门融酒店服务知识和英语知识为一体的实用性较强的课程,其目标在于帮助专业学生在工作中遇到外宾时能运用英语进行交流,整个知识体系丰富而复杂。首先,在内容上,它既包括酒店基本背景知识,又涵盖各部门各环节的服务用语。其次,语言知识点复杂。由于酒店本身涉及业务部门多,服务用语千差万别,这就造成词汇量大、专用句子多,学生很难记住,更难以学精学透。但是,虽然知识体系复杂,要求却没有降低,学生不仅要掌握词汇,还要融会贯通。对于习惯于词汇和语法学习的学生而言,在以学习交际为主要目标的该课程时,是有一定难度的。

### 1.2 课堂教学缺乏酒店氛围

目前,教学中普遍采用普通教室,缺乏酒店工作的真实氛围,学生难以有身临其境的角色感。这就会产生两个问题:一方面存在茫然情绪,无论是基础好的学生,还是基础不好的学生,开口说话时都不知道和谁说、怎么说,思路难以展开;另一方面,存在畏难情绪,学生们普遍觉得这门课难,难就难在“向壁虚造”,既要讲英语,又要联想酒店的情境,某种意义上就要求学生具备一定的“表演”能力。因此,许多学生都不愿开口,课堂沉默已经成为普遍现象。

### 1.3 传统教学方式难以适应酒店英语教学需求

应试教育下的英语教学往往只注重语法、句型、篇章结构等分析,教学主要围绕语言或知识点,向学生灌输文化知识。大部分时间是教师讲、学生听,学生被动回答问题的时候多,自主对话的时候少,机械应付的多,双向交流的少,学生缺少视听说立体化的操练,不可避免产生笔试分数高但实际运用能力差的现象。酒店英语运用场所决定了其功能,强调的是语言的交际沟通,使用者需要运用得体的职业语言与宾客进行口头上的交流。传统学生少说多听填鸭式英语的授课模式无法适用现代酒店英语教学,因此,酒店英语教学需要改进教学方式,以激发学生运用英语与宾客进行沟通的欲望及培养处理业务的能力。

## 2 酒店英语课程中项目教学设计内涵

职教课程内容体系往往有两种模式:一种是按照知识体系本身逻辑进行组织编排;另一种是以实际工作任务为单元进行组织,也就是所说的项目式教学,其特点是完全打破学科固有体系,按照实际工作过程重新编排教学秩序,围绕一个个具体的工作项目展开,实际工作岗位的具体内容就是课程讲授的核心内容<sup>[2]</sup>。

通常所说的“项目”是一个需要完成的任务,它源于企业的生产需要、学校教育、社会服务中与实际生活息息相关的实践性问题,项目的完成依赖于课堂教学中真实情景的模拟再现。酒店英语课程的教学目标是通过语言学习、专业学习和人际交往紧密结合,让学生能流利使用英语与客人交流,增强语言交往能力,能用英文表达酒店服务的整个流程。课程教学目标始终强调与人交际交流,充分体现了情景对话的重要性。为了学以致用,在教学过程中,往往采用角色扮演法和情景交际法,把这些工作岗位按项目进行一个个独立包装,学生的每次学习就是打开这一个个资源包。这样,整个教学过程就是学生具体操作的过程,学生运用综合知识和能力解决实际任务,实现了学习情境和工作情境相统一。

## 3 酒店英语课程中项目教学的实施组织

### 3.1 实施目标

项目教学的实施是要突出实战性、凸显服务性,要以具体的酒店服务中某一环节为载体,以完成任务

为动力,以运用英语为工具,使学生在完成各种接待任务的过程中培养运用语言的能力,达到学生能运用英语与宾客进行沟通及处理酒店各类业务的目标。

### 3.2 项目教学的主要内容

基于工作项目的酒店英语课程主要涉及教学内容、教学过程、评价体系三个方面。一是突出重点教学内容。整合工作岗位常规内容,把岗位的学习知识点和技能全部转化为项目,按照真实工作环境下工作流程的先后顺序编排,结合实际工作内容的重要性进行筛选入编。二是注重教学内容管理。教学内容的选择是课堂教学的关键,专业词汇、典型句子、交际对话应是主线,不同项目内容都以这三条主线展开。期终考试不来“恶补”知识,而是让学生明白,酒店英语就是牢牢记住酒店用语,掌握手中学习资料,跟着教师的上课节奏,就会取得预期的成绩。三是完善评价考核体系。课程评价采用形成性评价,实行期终测评与阶段性测试相结合的方式<sup>[3]</sup>。阶段性考核包括一堂课考核或是一个阶段的考核,由任课教师自主决定,要求考核细则越细化越好,记录越详实越好。考核内容包括说话语音语貌、知识运用能力、语言创新能力、礼仪服务、团队合作、应变能力六方面,分值 10%~30%不等,每次阶段性测试成绩汇总取平均分即为学生的平时成绩,占期末总成绩的 50%。

### 3.3 项目教学实施要点

#### 3.3.1 强调语言和态度的“服务性”

服务行业对业务能力和服务态度都非常重视,所以把酒店各部门的常用语言作为教学重点是课堂始终坚持的原则,尤其要重视句式及语气的教学。教师在指导学生精确掌握句式时,还强调学生要注意说话的态度。比如在酒店接待工作中,与宾客的交流是欢迎宾客的到来,那么使用的语言就要使宾客感到备受重视和尊重,不能太过公式化,要表示出酒店方的真诚与热情。一要注重用词适当。在最初的语言交流中,应向对方传递自己热情的态度,给宾客留下好的印象。教师应让学生尽可能多地使用“welcome”“please”“enjoy”“would like”“offer”“available”“certainly”“sure”等词汇,还尽量多地使用表示客气、礼貌的套话,如“May I…”“Would you please…”“Shall I…”“It’s my pleasure if you…”等句子。这些套话和情态词的使用,使得说话内容更容易被宾客接受,也显得更加尊重和礼貌。二要注重称呼规范。在语言交流中,人称是传递给对方的第一信息,在对酒店宾客服务过程中,说话时还要注意对宾客的称呼。比如,“Welcome!”和“You are welcome!”,“Welcome to our hotel!”与“You are welcome to our hotel!”,这两组欢迎词中,虽然表达意思相同,显然后面一句对人称的使用让语言更具有针对性,比前一句更能表达对客人的尊重和热诚,而不是泛泛而谈,不会显得很随意<sup>[4]</sup>。三要注意语用效果。比如:

1) We think you have to change your reservation room type. (我们认为您不得不改变预订的房间类型了。)

2) Is it possible for you to change your reservation room type? (您可不可以改变预订的房间类型呢?)

很显然,第一句表达的语气比较生硬,是强制性的感觉,不容易让宾客接受。而第二句却把主动权交到宾客这边,表达的是征求意见的口气,给宾客留有考虑余地的感觉,听起来就是尊重人的口吻,让人愉悦。意义相近的语言,学生如果用不同的句式表达出来,所产生的效果就不同。

#### 3.3.2 把握项目实施的策略性

由于酒店工作服务流程基本是固定的,可将其归纳为总台接待、客房服务、商务中心、康乐服务、餐厅接待 5 个具体的学习项目,再通过细化工作流程,设计出一系列连贯性的工作任务作为子项目。学生在完成一个个任务的过程中,可以训练并掌握酒店英语知识和服务技能。

##### 策略一:科学合理制定子项目

结合工作具体流程,把一个项目科学合理地分割为多个子项目。比如,把酒店前厅服务看作一个项

目,房间预订、迎宾、登记入住、收银、换房、电话服务、结账、接待投诉8个环节就看作是这个项目的子项目。或者更细化些,以房间预订为例,在房间预订作为子项目的基础上,把团队预订、散客预订、预订修改、预订取消当作这个子项目下的4个任务来做,具体教学项目和子项目见表1。

表1 教学项目和子项目

Table 1 Teaching projects and subprojects

教学项目	子项目	教学项目	子项目
前厅接待	房间预订	会议会展服务	商务中心
	礼宾服务		展览服务
	登记入住		会议服务
	换房或延长住宿	康乐服务	康体服务
	收银		娱乐服务
	结账		洗浴服务
	电话服务		保健服务
	接待投诉		餐厅服务
客房服务	打扫房间	餐厅接待	吧台服务
	洗熨衣服		用餐预定
	送餐		
	维修及其他服务		

### 策略二:分层进行子项目教学

项目完成的关键在于给予学生足够多的知识储备,尤其要注重给学生输入足够多的所需语言知识与句式,充足的知识才可以保质保量完成任务,而如果急于让学生展示项目成果则效果不理想。每一个子项目都有相关的导入。如给学生呈现典型对话模式,给学生一定时间的背诵与理解,把知识点消化为自己的养分。教师按知识难易去教不同层次的学生分头掌握,也让不同水平的学生展示不同的对话。让基础好的学生做相对丰富复杂的对话内容,基础一般的学生则做简单直白的对话,对话演练由一对一学生练习转化为小组比赛,一组扮演服务生,一组扮演住店客人,进行集体竞赛,组员之间很清楚自己组里谁强谁弱,就会合理分工,这样,集体竞赛不仅舒缓了学生的紧张感,让分层教学也得以实现<sup>[5]</sup>。学生在掌握相关词汇的基础上,融入一系列语言句式的训练,如现场抽查中译英或英译中句子,比读句子速度竞赛,教师出题和小组间相互出题等多种形式,达到口语训练的目的。经常模拟对话,让语言交际活动变得轻松自在。

在完成客房预订这个子项目时,要求基础好的学生以相对复杂的对话开头:

Shanghai Shangri-La Hotel. Reservation Desk. Can I help you? (上海香格里拉饭店预订部,有什么可以帮到您的吗?)

而基础差的学生以简单直接的对话开头:

Can I help you, sir? (先生,您有什么需要吗?)

在回答房间类型时,指导基础好的学生尽量说出理由,如:

The American People-to-People Education Delegation will be visiting Shanghai at the end of this month. So I'd like to reserve 10 double rooms with twin beds for five days. (美国人文教育代表团将在本月底访问上海,所以我想预订10间标间,入住5天。)

而基础一般的学生则只需回答:

I'd like to reserve 10 double rooms with twin beds for five days. (我想预订10间标间,入住5天。)

简洁明了。

同样,在询问宾客入住期限时,基础好的学生可以问:

How many days will you stay here?

而基础一般的学生则可以问:

for which dates?

两句话的意思差不多,只是表达方式不同。

### 策略三:创设真实情境进行教学

营造相对真实的工作场景,有助于学生进入角色,这就不能缺少酒店有关设施的运用。在授课场地设置了酒店前台的场景,首要的设备是电脑,里面装有酒店管理软件;其次是打印机、验钞机、复印机、电话机等,基础设备齐全;然后是一些表格,如预订登记表、入住登记表、行李登记表、交班记录本、欢迎卡等;最后是一些实物,如行李卡、房卡、房间钥匙、行李车、鲜花、绿色植物、茶具等。这样的场景就营造出酒店工作实景,学生做起对话来,不会笑场,也很自然,即使忘词,身边的景物也可以有些提醒,氛围相对就放松些。

在这样的情景下,让学生分角色扮演,就有置身酒店并正在进行工作的感觉。例如:在学习《Western Food》项目时,让两名学生来扮演顾客和服务员。先把课桌摆放成西餐厅的样子,桌子上摆放欢迎的卡片,小花瓶里插上鲜花或绿色植物,简单的用餐道具依次摆放整齐,桌角放一本学生自制的菜单。服务员手拿点菜单和笔,大大方方地走来,向顾客点头微笑,并开始和顾客进行对话。顾客则边看菜单边点菜,询问一些具体菜肴,咨询价格,服务员则做一些推荐。对话时间越长,两人交流得越多,说明对话的质量越高,分数就越高。整个过程全都使用英语进行交流,整个体态和说话的态度,以及使用的专用术语都在计分范畴,能体现学生的综合素质。

子项目的内容要求真实,推进应循序渐进,从初级到高级,比较连贯,先易后难,由简单入手,再慢慢跟进复杂的内容,形成循环。教师提供给学生的语言信息明确而且来源于工作,所给出的语言情景和真实工作情景一样,所给出的语言形式符合酒店用语的实际功能。实施子项目就是要使学生在自然而真实的情景中学会知识的运用。

### 3.3.3 注重项目推进的衍生性

项目教学不单是在课堂内完成任务,在教学过程中,教师应通过多种形式的互动,引导学生小组讨论,培养学生合作学习;通过课后查资料、编对话,养成自主学习的习惯,将课堂延伸到课外。如通过开展生动活泼的课堂游戏、竞赛活动,激励学生大胆参与、主动参与、开心参与,提高学习兴趣。教师应积极开发第二课堂,协助学生举办与酒店项目相关的英语活动,评选酒店英语希望之星、最佳前台员工,开展词汇大擂台、真实情景模拟大赛等系列竞赛活动,为学生打造展示与交流酒店英语口语水平的载体和平台,突破心理障碍,提高综合素养,培养职业兴趣,为今后职场发展打下良好的基础。

## 4 结 语

项目教学较之传统的教学方式,更加切合酒店英语这门课程的实际,它为课堂提供了难得的“情景建构”,实际上就提供了实战练兵的机会,因此,总体上是一种有益的尝试,将极大地激发学生的学习兴趣、提高教学质量。但毋庸讳言,项目教学非常强调学生的主动参与,一些学生的口语基础相对薄弱,刚开始可能会有些畏难思想。但不管怎样,秉着一颗对学生负责任的心去从事教学,采取分层教学,教学就会有成效,也唯有大胆实践、渐进改革、不断摸索,英语课堂教学才会有出路。

### 参考文献:

- [1] 周丽. 行业发展视角下的高职酒店管理专业改革思考[J]. 教育与职业, 2014(11): 129-130.
- [2] 赵志群. 论职业教育工作过程导向的综合性课程开发[J]. 职教论坛, 2004(2): 4-7.
- [3] 姜大源. 职业教育学研究新论[M]. 北京: 教育科学出版社, 2007: 126-129.
- [4] 刘瑞蓉. 酒店英语中的会话技巧与策略[J]. 佳木斯教育学院学报, 2012(8): 275, 285.
- [5] 朱桂萍. 高职院校酒店英语教学中运用合作学习的研究[J]. 教育与职业, 2012(8): 116-117.