

# 基于就业导向的高职酒店英语教学改革研究 ——以前台服务岗为例

黄莹莹

(乐山职业技术学院,四川 乐山 614000)

**摘要:**英语实际运用能力对于高职酒店管理专业的学生来说至关重要,因此,酒店专业英语的实训与就业息息相关。但在如今的酒店英语教学中,仍存在应试教育的弊端。本文将从高职院校酒店英语教学的现状分析和基于就业导向的酒店英语教学模式的意义入手,探讨基于就业导向的酒店英语课程教学模式。

**关键词:**酒店英语;就业导向;教学模式

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2021.13.246

## 1 高职院校酒店英语教学的现状分析

(1)英语素质薄弱,酒店行业用语输入较少。由于中国同世界各国的交往越来越密切,我们与外籍人士交流的机会也随之增加。因此,英语能力对于酒店管理专业的学生可以说是一项基本技能,但是由于应试教育严重,导致我们很多学生只能“纸上谈兵”,难以开口说话。加之许多酒店行业的高频表达或专业用语在高职酒店英语专业教学中涉猎较少,因而学生积累的词汇不足或不准确,直接影响到听说能力,给实际交流带来困难。

(2)教学课程形式化,语言输出难。酒店英语课程教学多以班课为主,主要讲授与酒店行业相关的词汇、对话等,具有普适性。真实的酒店行业对英语的需求则体现在用英语与客人进行有效的沟通,侧重于英语的口头表达。但因为在应试教育阶段,注重考级升学,语言输入少,其间又缺乏实操过渡阶段,因此学生的专业词汇和语言储备就很少,等到了真实运用场景时,就很难进行语言输出了。

(3)英语能力考核形式较单一。由于我们的英语教学长期以来都是以“填鸭式”教授,主要考察的是学生的记忆和书面能力,而对于口语表达能力的考核明显不足,忽略了英语在真实的酒店场景下的运用。显然,这种模式对于酒店行业来说是不可行的。这种考核形式下,不仅学生学得不尽兴,而且也为今后的酒店实操留下了隐忧。

## 2 基于就业导向的酒店英语教学模式的意义

(1)培养综合职业素质。高水平的英语表达能力是高端酒店人才的基本需求。在真实酒店场景中,员工的口语流利是保证优质服务的重要条件。基于就业导向的酒店英语教学,培养的是学生专业的职业素养。根据酒店行业的市场需求,对高职院校酒店英语的教学模式进行改革,有助于培养学生在实际的酒店工作环境中运用英语做好服务的能力,更有利于学生综合职业素质的培养。

(2)激发学习动力。只有兴趣才能激发学生内在的学习动力,从而更好地掌握和运用知识。基于就业导向的酒店英语教学模式更加注重学生今后的职业发展,侧重于“学”与“用”的紧密结合。在学校为学生构建实操平台,模拟真实的酒店场景,让学生能熟悉酒店工作环境,使学生的职业技能得以提升。如此一来,不仅增强了学生的学习积极性,也加深了学生对酒店英语学习的参与度。

## 3 基于就业导向的酒店英语课程教学模式

(1)设计基于就业需求的前台服务英语教学。前教育部部长曾指出:“职业教育必须以就业为导向进行改革创新,要牢牢把握面向社会、面向市场的办学方向”。因此,在这种大背景下,英语课程教学模式的改革也应以就业为导向,以此实现教学内容与就业需求的无缝衔接。

酒店专业英语可根据不同岗位分成几个类型,如前台服务英语、餐厅服务英语、客房服务英语和宴会服务英语几大类型,按照各个类型的工作任务设计相应的英语教学内容。

根据前台服务岗位的工作任务,英语课程教学内容设计如表 1。

(2)采用基于就业导向的实训教学模式。教师可以设计与酒店工作相关的任务,并让学生用英语完成这些任务。还可以让学生进行角色扮

表 1

工作任务	相应的英语情境设计
客房预订	用英语为客人介绍房间类型、价格及相关设施应用; 确认、取消或更改预订 可用搭配: 单人间: single room; 双人间: double room; 标准间: standard room; 套间: suit room
住宿登记	用英语为客人安排房间 可用搭配: 住宿登记表: registration form; 登记入住: check in
问询	用英语为客人提供票务预订、介绍周围景点、交通和配套设施 可用搭配: 护照: passport; 头等舱: first class; 经济舱: economy class
离店结算	用英语介绍各种付款方式以及物品寄存方式 可用搭配: 现金: Pay in cash; 支票: Pay in check; 寄存处: Cloakroom
公关销售	用英语介绍酒店娱乐设施及使用说明 可用搭配: 娱乐中心: recreation center
协调沟通	用英语处理客人的投诉建议 可用搭配: 投诉: complaint

演,模拟真实的酒店情境,使学生在实际使用中,更好地理解 and 运用英语。这样“学”与“用”的结合既可以加深学生对酒店行业词汇和表达的记忆,又能学以致用,提高英语教学质量。

(3)设计校内外实习相结合的模式。建立校内模拟酒店,进行模拟酒店实训。模拟酒店相较于角色扮演,给学生以更真实的环境,让学生在酒店不同场景中进行模拟实训,体验真实语境下英语的表达运用,提高学生解决实际问题的能力。

在酒店建立实习基地,并把校外实习作为教学的一部分,让学生在真实酒店中提高英语应用能力和口语交际能力。一方面,这种方式能实现从实习到就业无缝衔接,另一方面又真正做到了以就业为导向,培养了符合市场需求的综合人才。

## 参考文献

[1]李伟红.以就业为导向的酒店英语情境教学模式探析[J].山西农经,2017(8):117-118.  
 [2]徐其华.基于岗位需求的高职酒店管理专业英语教学改革研究——以前厅服务岗位为例[J].吉林广播电视大学学报,2014(03):74-75+91.  
 [3]李晨.基于就业导向的高职酒店英语实训课程教学模式探析[J].丝路视野,2017,000(035):144-144.

**作者简介:**黄莹莹,女,硕士研究生视觉艺术专业毕业,主要从事视觉艺术、墙绘、油画等相关专业研究,目前就职于乐山职业技术学院旅游艺术系,从事相关教学以及科研工作。