



基于工作过程系统化的高职酒店 情境英语课程改革研究

王 怡,梁慧燕

(广东工商职业学院 工商管理系,广东 肇庆 526000)

摘 要:酒店工作环境要求工作人员具备相应的英语能力,尽管高职酒店管理类专业都开设酒店情境英语课程,但很多酒店反映高职生在酒店实际工作情节中缺乏相关英语技能。目前该课程存在的最大问题是授课内容以与酒店工作岗位内容相脱节的理论内容为主,学生缺乏学习热情,难以达到课程培养目标。根据工作过程系统化的课程设计原理,通过校企合作的方式对课程进行改革,提供符合酒店要求的及格高职学生。

关键词:工作过程系统化;酒店管理;情景英语;课程改革

中图分类号: H319.3

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2017) 02-0074-03

一、研究背景

随着我国成为全球第四大入境旅游国,截止到2016年上半年,全国接待入境过夜旅游人数达到2887万人次^[1]。英语在酒店客人接待过程中使用频率越来越高,要求高职类酒店管理专业的学生应具备能在工作场合熟练使用英语的能力,“酒店情境英语”在高职类酒店管理专业课程中承担着重要的职责。但由于高职院校学生的英语能力基础普遍较为薄弱,对英语学习毫无兴趣,很多学生对专业英语认识不足,认为课程可有可无,甚至带着厌学的心理,消极对待。因此很多时候课程实施未能达到预期效果,学生一旦踏入工作岗位,才发现书到用时方恨少,很多英语知识还得重新学习;而酒店方也会认为,学校在人才培养实施过程中出现了误差,未达到职业标准。《国务院关于加强加快发展现代职业教育的决定》提到,职业教育应“服务经济社会发展和人的全

面发展,推动专业设置与产业需求对接,课程内容与职业标准对接,教学过程与生产过程对接”^[2]。设计一门符合工作岗位实情,能让学生学以致用,的酒店情境英语课程势在必行。笔者所在院校通过系列改革,以求找到优化现有课程的最佳方案。

二、现行课程存在问题分析

结合目前授课情况及教材情况来看,该课程主要存在以下问题:

(一)以陈述性理论知识为主的授课方式不利于高职学生转化为工作所用

市面各类酒店情境英语的教材,多以陈述性理论知识为主要学习对象,譬如要求学生掌握相关的单词和短语,涉及的语法规则有哪些,应该怎样造句成文等。对于很多高职学生来说,他们本身的英语能力比较薄弱,思维类型一般是“以形象思维为主的,不善于接受符号系统的学科知识,更喜欢或擅长具

收稿日期:2017-03-27

基金项目:广东工商职业学院2015年质量工程项目“基于职业岗位的高职‘酒店英语课程’改革探索与实践”(项目编号:zlgc201525)。

作者简介:王怡(1983-),女,广东肇庆人,广东工商职业学院教师,研究方向:旅游经济、旅游高职教育;梁慧燕(1983-),女,广东肇庆人,广东工商职业学院教师,研究方向:生态旅游。

象的习得^[3]，因此学习陈述性理论知识能力较弱，原有的授课方式难以让其掌握相关的知识。再加上高职教育的定位为“培养面向生产、建设、服务和管理第一线所需要的高素质技能性人才^[4]”，要求学生通过课程的学习后具有相关的工作能力，如要求高职学生自行把理论知识转换成实用型知识，着实超出了他们的能力范围。因此课程体系虽然设置了酒店情境英语这门课程，但是很多学生在酒店实际工作过程中却难以运用起来。

(二)模块课程使工作过程“碎片化”，无法形成系统性的工作过程

现有课程体系中，习惯以酒店部门划分章节，例如从总体章节上划分为前厅部、客房部、餐饮部、康乐部等；每个章节再按照工作内容划分学习模块，如前厅部一章中分为预订、接待、客户服务、商务中心、礼宾部和退房等模块。这样的编排方式看似细化了专项工作的过程细节，但其实只是技能细节的复制，酒店的真实工作环境实则上是一个动态的系统工作过程，工作与工作之间不能简单割裂，他们存在着首尾衔接的关系。单就某一个工作情境创设学习模块，学生学到的是静态技能知识，而酒店里的服务工作是一个人与人交往的过程，存在着大量的变动性和未知性，静态知识是不足以应付的。高职教育的目的就是教会学生解决问题的思路和能力，而不是具体问题的解决方法。因此酒店情境英语课程应还原酒店工作的系统性，以工作过程的系统化来设计教学环节。

(三)重读写、轻听说；授课方式单一，学生缺乏兴趣

目前在用的很多教材都采用单词+对话+语法+练习题的方式编写，并通过一些录音材料来补充听力能力的训练，这与我国传统的英语教学模式一致。这种教学模式对英语读写能力的培养的确起到很大的帮忙，但却相对忽略了口语能力的训练。而在酒店实际工作中，由于主客交往大部分建立在口语交谈

中，口语能力和听力能力应该是高职学生最应该具备的。另一方面，教师按照这样的思路授课，也容易陷入“老师讲授为主，学生旁听为辅”的教学情境当中。即使普遍都运用了多媒体设备作为常用的教学手段，授课期间有相关视频、听力录音插播，但仍然处于以教师为中心的局面，难以调动起学生的学习兴趣，不利于学生掌握相关的语言知识。在与已在酒店实习的学生访谈过程中也发现，随着工作经验的深入，很多学生也认识到酒店工作中，英语运用过程中最重要的是口语能力，但由于在校学习期间缺乏相应的训练，学生本人又缺乏兴趣进行自我学习，导致工作时发现最难掌握的还是口语能力。

三、课程改革的方向和措施

综合上述原因，笔者所在院系在调查结果的基础上，针对目前课程体系存在的问题重新设计了教学环节，并编写了实训指导书，以求促进教学效果。在课程编排过程中的改革要点如下：

(一)以工作过程系统化方式组织教学内容

职业教育专家姜大源指出，工作过程系统化是指“把实际的工作过程，按照职业成长规律和认知学习规律，经过三次以上的教学化处理，演绎为三个以上的有逻辑关系的、用于教学的工作过程。它强调通过比较学习的方式，实现迁移、内化，进而使学生学会思考，学会发现、分析和解决问题^[3]”。遵循这个原则，选取了调查结果显示最需要使用到英语的工作部门作为课程改革的重点对象，分别是前厅部、客房部以及餐饮部。这三个部门不单使用英语频率高，而且往往是高职学生毕业后进入酒店工作最常去的部门，因此选择上述三个部门作为课程改革的主要对象，既符合学情，又符合酒店工作的实际情况。根据工作过程系统化的课程设计步骤，分别提炼各个部门的典型工作任务，通过行动领域的归纳和转换来设计学习情境。例如前厅部分的学习情境设计如表 1。

工作过程系统化课程设计原则要求，三个学习

表 1 高职“酒店情境英语”课程学习情境设计

载体：客户类型 (Type of guests)	学习情境 1 散客接待与管理 (FIT receiving and management)	学习情境 2 团体客户接待与管理 (Group receiving and management)	学习情境 3VIP 客户接待与管理 (VIP receiving and management)
	预订服务	预订服务	预订服务
	Reservation	Reservation	Reservation
	入住服务	入住服务	入住服务
	Check in	Check in	Check in
	住店服务	住店服务	住店服务
	Hotel service	Hotel service	Hotel service
	离店服务	离店服务	离店服务
	Check out	Check out	Check out
	客户关系维护	客户关系维护	客户关系维护
	Guests relationship maintenance	Guests relationship maintenance	Guests relationship maintenance

情境应该相互独立,但相互之间又存在着平行、递进或包容的关系。因此在授课过程中,上表显示的三个学习情境是不断重复的客户接待过程,散客个体的接待相对于团体及VIP接待在操作上简单,但却最能体现接待工作基本功练得是否扎实。体现在教学过程中,情境1的散客接待与管理由教师详细教学;情境2教师主要向学生说明团队与散客不同之处;情境3的VIP客户则完全由学生自主学习完成。在这三个过程中,学习难度虽然逐渐加大,但由于原理一样,思维过程一样,只是一些具体操作有所不同,因此只要学生掌握了客户接待的基本思路,就能举一反三,非常有利于培养学生的迁移能力。通过系统化的训练,以后当学生进入酒店工作部门,无论遇到何种类型的客户都能从容应对。

(二)促进学生英语能力全面发展,重点加强培养听说能力

虽然酒店工作环境中以听说能力为主,但不排除使用到读写能力的时候,学生应具备全面发展的英语能力。因此本课程改革中,只要采取教材+实训指导书的形式,一方面学生通过教材学习到各种专业术语和核心词汇,掌握基本的典型句型;另一方面通过实践课程的开展,系统化地掌握酒店各部门工作流程。在原有课程基础上,调整了理论课与实践课的比例,重点增加了实践课的课时,尽量多地改变以教师讲授为中心的教学情境。通过多样的教学方法,如角色扮演、小组讨论、自由发言、当众发言或报告等方式,让学生由原来的胆怯、不愿开口,逐渐融入到集体当中,通过师生、学生与学生的沟通和交流,养成学生愿意开口说英语的习惯,以求课程实施后期培养起学生的独立演说能力。同时在发言当中,注意纠正学生的不良语音、语调和语速,促使学生能够说出比较标准和地道的英语口语。

(三)实行深度校企合作,善用资源

职业教育的发展,仅靠职业院校单打独斗的局面

已经不复存在,新形势下学校与企业的合作关系将会越来越紧密。笔者院系邀请正与该校酒店管理专业合作的两家酒店参加到课程改革中来,由在校教师及酒店管理层员工共同策划课程系统的编排以及实训指导书的编写,以保证课堂上的学习内容更接近酒店的真实工作情境。同时,该专业将课堂情景录制成多媒体教学课件,免费提供给酒店人力资源部,作为酒店各部门培训的补充材料;并争取将该课程打造成精品课程,制作成开放资源,实现互联网共享,从而提升社会服务效能。另一方面,酒店鼓励学校将课堂“搬”到酒店来,因此除了安排大三学生顶岗实习环节外,目前正在商议开展“订单班”事宜。在学院的要求下,酒店对该校实习学生的平时考核中,增加了对英语能力的测评,进一步检测课堂实施效果。

四、结语

通过工作过程系统化的方式对酒店情境英语课程改革,还原了课堂一个真实的工作环境,让学生教中学,学中做,不但培养了学生相关的语言能力,而且对其思维的迁移能力也有一定的拓展,使学生在酒店工作过程中能够学以致用,最终实现职业教育中素质教育的目的。

参考文献:

- [1] 中华人民共和国国家旅游局.国家旅游局发布2016年上半年旅游统计数据报告[EB/OL].http://www.cnta.gov.cn/zwgk/lysj/201608/t20160801_779445.shtml.
- [2] 国务院关于加快发展现代职业教育的决定:国发[2014]19号[Z].2014.
- [3] 姜大源.工作过程系统化:中国特色的现代职业教育课程开发[J].顺德职业技术学院学报,2014,(7):1-11.
- [4] 姜大源.论高职教育工作过程系统化课程开发[J].徐州建筑职业技术学院学报,2010,(3):1-6.

[责任编辑:向丽]

Study on the Reform of Vocational Hotel Management English Course Based on Working Process Systematization

WANG Yi¹ Liang Hui-yan²

(Department of Business Administration, Guangdong College of Business and Technology, Zhaoqing 526000, China)

Abstract: Staff working in hotel requests them with the ability of English using. Although hotel management majors in higher vocational colleges have the course of hotel situational English, it is reflected from the hotel that graduates are lack of related English skills in the practical working environment. At present, the biggest problem of this course is that the content of teaching is separated from the content of the job in the hotels, and Students lack the enthusiasm of learning and can not achieve the goal of curriculum development. According to the principle of working process systematization to redesign the course, in the way of cooperation between school and enterprise, to provide qualified graduates who meet the requirements of the hotels.

Key words: work process systematization; higher vocational college; hotel management; hotel English