

# 校企合作平台在中职酒店服务英语实践教学中的应用

刘晓波 侯立刚

伊犁技师培训学院

**摘要:**在经济高速发展与产业结构优化调整背景下,酒店行业对人才的需求发生变化,要求其具备理论与实践双精通能力。中职学校是酒店服务专业人才的主要培育基地,因此需要革新教学理念,优化教学方法和策略,培养出职业应用型人才。校企合作平台是学校教育与企业资源有机结合的桥梁和纽带,其在中职酒店服务英语实践教学中有显著应用优势。鉴于此,本文围绕应用优势展开阐述,探究校企合作平台在中职酒店服务英语实践教学中的应用策略。

**关键词:**校企合作平台; 中职; 酒店服务; 英语实践教学

**【DOI】** 10.12252/j.issn.2096-6288.2025.11.070

## 引言

校企合作平台是由政府、行业协会、学校或企业等单独或联合搭建的,促进学校教育资源和企业资源有机结合的桥梁和纽带,存在意义是推动人才培育学校和用人企业之间深度合作与交流,实现互利共赢。校企合作平台在中职酒店服务英语实践教学中有提供真实语言环境、对接岗位实际需求及培养学生职业素养等应用优势,因此,在酒店行业人才需求变化情形下,中职酒店服务专业应基于校企合作平台应用优势研究促进英语实践教学质量提升的教学策略,有效弥补传统教学不足,锻炼学生英语实践能力,提升学生就业竞争力。

## 一、校企合作平台在中职酒店服务英语实践教学中的应用优势

### (一) 提供真实语言环境

中职酒店服务专业的学生普遍存在英语基础薄弱、能力参差不齐等情况,有部分中职学生在初中阶段没有重视英语学科知识和技能学习,学习方法也存在问题,因此不仅词汇量严重不足,同时在日常英语对话中常出现词汇误用、语法错误、结构不规范等问题。而且中职学生接触外籍人士的机会不多,缺乏英语语言环境熏陶,在口语交际及听力理解方面也存在明显不足。但在校企合作平台的助力下,学生可以在学习一段时间的英语理论知识和简单对话能力训练后,进入与学校建立校企合作关系的酒店实习实践,在真实的语言环境中进行职业英语实践学习。如在酒店前台为外籍人士办理入住,解答疑问;如在餐厅向顾客介绍菜品及服务;如为外籍游客介绍当地旅游景点等。在真实的语言环境及频繁的语用互动中,学生不仅亲身体验岗位工作中的英语应用需求和技巧,同时也逐步克服开口说英语恐惧,增强英语交流自信,让英语学习从理论走向实践应用。

### (二) 对接岗位实际需求

中职酒店服务专业的英语教学内容一般以教材为主,教材从编写到发放到学生手中需要经历较长时间,因此内容上可能存在较多偏差,而且,教材内容一般偏重理论,主要讲解词汇、语法、结构、阅读理解、写作等方面,与酒店服务或旅游管理中英语实际需求不符。但在校企合作平台应用下,中职学校可以从企业了解到实际工作中的英语需求和侧重方向,进而在企业的帮助下,中职学校编写适合于酒店服务专业的英语教材,增加酒店前台接待时的入住登记、退房结账以及其他酒店服务的英语理论知识和应用流程,让学生学有所用,确保其在毕业后可以直接进入岗位,缩短适应期。而且,酒店行业的岗位众多,不同岗位对英语实践能力的需求有所不同,中职学校可以在校企合作平台的帮助下了解企业行业各个岗位的英语实践需求,针对性地培养学生英语实践能力,这种定向培养方式可以更好地满足酒店行业人才多样化需求。此外,酒店行业发展迅速,对人才需求也不断变化,中职学校还可以再校企合作平台帮助下实时了解行业动态及人才需求变化,及时更新教学内容,对接岗位实际需求。

### (三) 培养学生职业素养

在酒店行业与旅游行业蓬勃发展的时代背景下,涉外业务日益频繁,行业对具备扎实英语实践能力的人才需求愈加迫切。然而,当前中职酒店服务专业学生的英语实践能力培养现状却不容乐观,部分学生英语基础薄弱,词汇量有限,英语交流积极性和主动性不强,职业素养欠佳。而且,学生在学校接触的与行业相关的信息较少,尤其对酒店服务的认知较为片面和浅显,缺乏职业意识和服务理念,不符合酒店行业用人标准。但在校企合作平台应用下,中职学生有机会进入酒店一线岗位

实习,并在真实的工作情景中为顾客服务,不仅切身意识到什么是“顾客至上”服务理念,更明确知晓自己的沟通协作能力、语言表达能力、应变能力等还远远不足以满足岗位要求,需要继续培养锻炼。当学生形成以上工作认知和学习意识后,学生提高英语实践应用意识,主动沉下心来学习工作中遇到问题的解决方法,逐步培养提升自身职业素养。

## 二、校企合作平台在中职酒店服务英语实践教学中的应用策略

### (一) 建立校企合作关系

建立校企合作关系,是校企合作平台在中职酒店服务英语实践教学中的作用发挥的第一步,中职学校应做好前期调研工作,深入了解当前酒店行业的发展趋势及不同岗位对酒店服务专业学生英语水平、专业技能等方面的人才需求特点,此后依据调研结果,筛选出适合酒店建立校企合作关系,在此环节,中职学校应首先与学校地理位置较近,且业务类型丰富的酒店,便于为学生提供多岗位的实习机会和支持。此后,中职院校以积极态度和深度合作表现与目标酒店搭建长期稳固合作的合作桥梁,并签订详尽的合作协议,具体到双方各自的责任义务和权利,全方位覆盖课程开发、实习管理、合作活动、实习考核等多个板块。例如,某中职酒店服务英语实践教学中发现目前学生存在英语基础薄弱,实践应用能力较差,缺乏真实语境应用英语的机会等现实情况,于是中职学校先从本地酒店行业中筛选出有一定知名度、经营规范、管理理念先进,有一定数量外籍人士入住,且有合作意愿的酒店,借助电话、邮件或直接拜访等方式与酒店建立沟通关系,一方面向酒店介绍本校酒店服务专业的课程设置,人才培养成果以及初步合作意愿,做出合作诚意,另一方面更深入地了解酒店对人才的需求点和关注方向,以此建立初步合作意向。此后,校企双方约定时间,由中职学校组织教师等相关人员到酒店实地考察,了解酒店当前的运营情况,外籍人士入住比例,工作岗位设置以及企业文化等内容,酒店负责校企合作人员也在约定时间内回访学校,了解学校的教学设施,实训条件等,校企双方增进了解和信任<sup>[1]</sup>。最后,校企双方就人才培养、双师教育、实习就业以及课程开发等多个方面展开讨论,确定校企合作模式、内容以及期限等,形成合作框架草案,此后在法律专业人士的协助下签订校企合作协议,建立校企合作关系。

### (二) 开发校企合作课程

当中职学校与当地酒店建立校企合作关系后,中职

学校应主动开发校企合作课程,课程目标应涵盖语言技能、服务技能与职业素养三大方面,语言技能课程目标要求学生可以通过校企合作学习掌握酒店服务过程中办理入住、预定客房、处理投诉、日常交流等方面的英语词汇和句型知识,同时英语语音语调要自然准确;服务技能课程目标要求学生在校企合作中掌握前台、客房、餐饮等酒店各部门的服务流程和标准要求,可以灵活运用英语接待外籍人士,提供高标准酒店服务;职业素养课程目标主要以培养学生跨文化交际意识,良好沟通协作能力以及职业道德为主,使学生可以适应酒店的高强度和高质量工作环境<sup>[2]</sup>。在校企合作课程内容设计方面,应涵盖入住登记、问询解答等酒店前台接待工作模块内容;客房清洁、处理特殊需求等客房服务模块的英语表达与礼仪规范模块内容;餐厅预定、酒水推荐及处理投诉等餐饮服务模块的内容;布置会议场地、接待会议人员及操作设备等酒店会议服务模块内容。为确保开发的校企合作课程可以充分发挥培养酒店服务专业人才及提升学生英语实践能力的作用,还需要为校企合作课程研究开发配套教学方法,比如模拟酒店场景、设置真实服务情境、助力学生角色扮演学习的情境教学法;比如策划一场国际商务会议接待活动为项目载体,指导学生参与整个接待过程,在实践中锻炼和提升英语综合能力的项目式教学法,等等。

### (三) 加强校企实习管理

校企合作平台支持下的中职酒店服务英语实践教学,实习是非常重要的教学环节,可以为学生提供真实的工作实践体会,为学生正式步入岗位工作奠定扎实基础。因此,中职学校需要加强校企实习管理,一方面,学校需要与合作酒店方签订实习协议,制定实习管理制度及实习计划,具体包括本次实习目标,实习内容以及实习的起始时间和结束时间,标注实习考核标准等,另一方面,学校需要向学生说明实习的重要性和必要性,同时动员学生积极参加实习培训,使学生有目的和方向地参与实习活动,掌握基本的酒店服务技能和英语沟通技巧。在实习期间,学校除要安排专业实习教师陪伴学生参加实习活动外,还需要定期安排教师与陪学教师沟通,与学生交流,了解学生实习进度和情况,及时解决学生在实习过程中遇到的困难和问题,为学生提供坚实的实习指导助力<sup>[3]</sup>。同时,酒店方也要安排专员负责接管学生实习工作,按照学生实际情况,为每一名学生配套一名带教教师(酒店各岗位人员),如学生在酒店前台实习,就为此名学生安排一名优秀且专业的前台接待

人员负责带教，只在帮助学生尽快适应工作环境，给予实习期间岗位技能和英语实践能力指导和帮助。此外，校企双方还需建立实习反馈机制，学生以实习周记或报告的形式上报自己在酒店实习期间的收获与困惑，学校及酒店基于实习反馈及实习教师的总结调整实习指导策略和实习内容。

#### （四）开展校企合作活动

开展校企合作活动，可以为学生提供更多酒店服务学习机会和平台，丰富学生的英语实践体验，促进学生英语实践应用能力和职业素养全面提升。通常情况下，校企合作活动主要以酒店服务英语技能竞赛，酒店国际会议接待实践，酒店文化讲座等形式开展。酒店服务英语竞赛由学校牵头开展，由酒店协助制定竞赛规则和评分标准，学生可以在英语演讲、酒店服务情境对话、酒店服务岗位技能展示等环节展示自己的专业能力和英语实践水平，此时，学生将因活动而产生英语学习兴趣，形成强烈竞争意识和精神<sup>[4]</sup>。酒店国际会议接待实践活动由酒店组织开展，由学校配合协助，学生在具体的酒店服务活动中锻炼英语实践能力和岗位工作应对能力。酒店文化讲座一般由学校和酒店合作组织，由学校准备讲座场地，安排学生按期参加，由酒店安排外籍员工到学校演讲，演讲内容涵盖价值和标准、管理模式、经营理念、服务文化、管理文化、品牌文化等酒店文化各个方面，旨在帮助学生全面了解酒店服务行业内涵，促进学生在英语实践中主动学习。同时，在酒店文化讲座过程中，学生与酒店派遣的外籍员工也进行积极的交流互动，活跃讲座氛围，让学生听到自己想了解的文化，让演讲人员出色完成校企合作任务。具体实践中发现，校企合作活动中的酒店服务英语技能竞赛可以显著提高学生的酒店服务英语水平，因此，学校应重视定期在校园内开展英语技能比赛，设置比赛规则和奖励，以比赛规则规范学生酒店服务英语技能学习和应用意识，以奖励激励不同英语能力水平的学生都积极参加到各种层级的英语技能比赛活动中，比如基础一般的学生参加基础英语技能比赛，基础较强的学生参加中级英语技能比赛，综合能力较强的学生参加高级英语技能比赛，推动学生在难度逐级提升的英语技能比赛中提升酒店服务英语水平。

#### （五）依据岗位要求考核

在校企合作平台支持下的中职酒店英语实践教学，学校应依据酒店实际岗位对人才的标准要求考核学生在实习中的收获和表现，以此检验校企合作教学成果及学

生的学习效果。一般情况下，考核应涵盖理论知识、英语运用能力、岗位技能操作以及职业素养考核几大方面。理论知识考核中，需要基于前台接待、客房服务、餐饮服务酒店各个部门岗位要求对学生的英语词汇，句型，表述语音语调等多个方面进行考核，如学生是否可以在客房服务期间以亲切适宜的语言语调，流利清晰的英语清晰表述完整意思。在英语运用能力考核中，需要以口语面试、模拟外籍人士入住酒店场景等方式考核，如向学生播放酒店工作的某个场景真是对话，让学生以英语的方式转述听到的内容，考核学生表述流利度和准确度。在岗位技能操作考核中，需要以模仿真实工作场景的方式开展考核，如考核学生是否可以熟练地应用英语向顾客介绍餐厅菜品、正确点菜、处理突发状况等<sup>[5]</sup>。职业素养考核中，主要以以上考核中学生的表现及实习期间的表现为主，如对学生在实习期间的表现进行考核，考核学生是否可以尊重不同文化背景客人的入住习惯和需求；是否能够恰当有礼地处理岗位中出现突发情况；是否可以运用英语妥善处理外籍人士投诉，等等。总之，依据岗位要求考核学生，可以获得最全面和具体的校企合作教学成效，为后续校企合作教学提供经验支持。

#### 结语

综上所述，校企合作平台在中职酒店服务英语实践教学中有显著应用优势，因此中职学校应寻找适合企业建立校企合作关系，并针对当前酒店服务英语实践教学现状开发校企合作课程，在实践中加强校企实习管理，开展校企合作活动，并依据岗位要求考核，全面推进学生全身心参与到校企合作课程学习与实践中，锻炼学生英语实践能力，发展学生专业素养，最终提升学生的职业与就业竞争力，充分发挥校企合作平台在中职酒店服务英语实践教学中的应用优势。

#### 参考文献

- [1] 侯静敏. 中职酒店管理专业校企合作机制的构建思考[J]. 西部旅游, 2021, (18): 73-75.
- [2] 陈柳斌. 中职学校校企合作教学模式研究[J]. 成才之路, 2021, (21): 74-75.
- [3] 岳明. 中职教育校企合作模式浅探[J]. 文教资料, 2020, (30): 133-134.
- [4] 牛克敏. 搭建校企合作平台 促进中职学生就业质量[J]. 发展, 2019, (07): 81-82.
- [5] 严武. 中职学校校企合作拓展学生实习实训平台的研究[J]. 中学教学参考, 2019, (12): 95-96.