

高职院校教学能力大赛视域下《酒店英语》 课程教学实施报告

——以模块一“Room Reservation”中预订员的岗位职责为例

李丽晓

云南省西双版纳职业技术学院

摘要：高职院校应用英语专业专业选修课《酒店英语》课程仅突出英语口语能力的提升，不符合职业教育的职业性和实践性。以参加省级高职院校教学能力大赛为契机，授课教师以实际参赛的课例撰写的实施报告，创设以“学生为主体+驱动任务+情境演练+企业指导”教学模式，借助信息化技术手段和教学平台，围绕学生酒店见习经历和自身认知结构设计的学习活动，重构酒店部门和岗位职责的专业技能，以此为英语专业选修课的教学提供指导作用。

关键词：教学能力大赛；见习经历；岗位技能；应用英语专业

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-6288.2025.12.205

引言

当前高职三年制应用英语专业《酒店英语》课程作为专业选修课，开设在第三学期，学时为每周4课时。课程内容设计以ABC公司人力资源部员工Tommy White在酒店的前厅、客房部、餐饮部等工作场景为活动主线，建议学习者按照听、说、读、写等语言模块训练英语语言技能，在模拟酒店工作场景的情境中采用角色扮演的学习方法，提升预订员/接待员英语水平。然而，经过酒店见习一周，学生发现真实酒店的部门设置、岗位职责和服务任务较之于课本内容具有清晰性、实效性和具体性的特点。

以参加省级高职院校教学能力大赛为契机，教师重构模块一客房预订学习内容，创建“学生为主体+驱动任务+情境演练+企业指导”教学模式，依托学生在酒店见习经历，邀请本地酒店部门负责人和明星员工讲解岗位职责和服务技能，借用信息技术手段模拟真实酒店工作场景中预订员实际岗位职责。

一、课程定位

结合人才培养方案、《高职高专教育英语课程教学基本要求》、《应用英语专业标准》及酒店实际的岗位职责，酒店英语课程的定位应明确以下几个关键点：

1. 课程借助多种教法和学法，提升酒店职业英语能力。
2. 课程借助各种教学资源 and 教学平台，运用以具体的英语工作任务的技能。
3. 课程注重酒店预订员/接待员职业素养的培养，通过多种方式深化学生的思维品质、信息素养和创新能力的发 展。
4. 课程为实现岗位专业能力和职业英语能力的对接服务。

二、教学主题和单元学时设定

本课程选用的教材是复旦大学出版社于2023年出版的《酒店英语》，共8个单元。本教学设计以第一单元“Room Reservation”作为切入点，设定主题为“The Skills of Making Room Reservation”6个连续学时的

教案。选取的学习内容是预订员为宾客提供电话预订客房服务的职业技能。

教学设计连续6个学时的设计置于整个单元前段，开篇明义地让学生明确预订员的岗位职责和职业英语能力，为后续学习提供可供参考的学习模式和操练形式。其中前4学时为单元整体中新知探究环节，后2学时为模拟操练英语口语表达的环节（单元整体设计为16学时）。

三、学情分析

授课对象为应用英语专业大二学生，全班36人，都是女生。有如下学情：

（一）知识和技能基础

鉴于前期学习没有专门开设过相关酒店管理和酒店服务方面的课程，在学习过程中：就预订客房词汇，学生首先想到的是动词book，不会用动词reserve, order和prefer；就酒店客房类型的词汇，学生仅知道single room和double room，不会使用king room和deluxe room等。在教学中，强化客房预订专业常用词汇。

（二）认知和实践能力

酒店见习一周，据体验前台礼宾部礼宾员学生反馈：（1）礼宾员每天上班必须化妆，按照酒店仪容仪表要求，规范个人着装。（2）工作岗位在酒店的大门口，主要职责是为宾客接送行李、寄存行李、寄存外卖以及引导宾客找到自己预订房间等服务。（3）服务任务是每天必须熟记并背诵酒店当天或近期举行的各种活动的时间、地点以及促销活动的各种折扣。由此可见，学生已经深刻意识到酒店不同岗位员工职责和提供的服务，以及在履行岗位职责中展现的服务理念、时间观念、责任感、严谨细心的工作态度等。在后续教学中创设真实的工作场景，让学生角色扮演预订员，体验岗位职责的具体要求和提供的具体服务。

（三）学习特点

从大一开始就系统学习了综合英语、英语阅读、语法、听力和口语等核心专业课程，学生乐于在小组合作学习模式积极输出英语口语，热烈讨论、倾听不同的观点、踊跃发表个人的见解，已初具获取信息的能力和团队协作能力。然而，在模拟演练中，学生很难快速地说出下一句英语口语。在今后教学中可梳理酒店英语知识的整体性和逻辑性，帮助学生提高应变能力。

四、整体教学设计

（一）设计计划

对第一单元学习内容进行分析发现：Listen & Practice 和 Speak & Act 两部分都是关于预订员为宾客提供客房预订服务对话，主要内容是预订员询问预订房间类型、入住时间、房价、到达时间和离开时间。然而，学习内容没有明确指明预订员所属酒店部门和具体岗位职责。因此，重构了6个连续学时的整体设计从酒店部门、岗位职责和服务技能全面了解预订员，突出学生的主体作用，将其已有的认知结构和真实模拟训练有机结合，贯穿于新知探究4学时和模拟操练2学时的课前、课中和课后三个环节。

（二）设计目标

在课堂上采用多种教法和学法，借用学习通和中国MOOC平台等教育教学在线平台，推送线上预习、学习和反馈，线下自主学习、小组合作讨论，利用信息化技术手段操练预订员的岗位职责和服务技能，预计实现以下教学目标：

1. 学生能够使用英语描述预订员在酒店的具体部门和岗位职责。
2. 学生能够适应建构主义理论“学生为主体+驱动任务+情境演练+企业指导”教学模式，主动探究，完成建构新知识。
3. 学生能够深度体验预订员价值观，增强“服务意识 顾客至上”的服务理念。
4. 学生能够挖掘中国传统礼仪对预订员电话礼仪的重要意义。
5. 学生主动关注预订员的职业素养，自主学习能力、逻辑思维能力和合作精神得到提高。这6个学时构成本单元16个学时的重要部分，相互补充，相互促成，承上启下，互相联系，互相作用，为实现本单元整体教学目的而服务。

（三）设计内容

总的来说，重构的6个连续学时学习内容，借用建构主义理论，以学生为主体，主动探究、合作分享、共同解决问题、完成建构新知识。借用思维导图工具和信息技术手段做好课前、课中和课后三个环节的有序衔接。

新知探究1学时主要了解客房预订员工作部门和岗位职责。课前在学习通平台发布主题讨论：（1）酒店预订员属于哪一个部门？（2）预订员的工作职责有哪些？课上，学生依据在酒店见习的岗前培训，建构新知：（1）客房预订部属于酒店前厅，是一个非常重要的岗位。（2）

预订员的岗位职责：接受预订、更改预订和取消预订、制定和保存客房预订以及分房（胡杨政，2017）。

新知探究2学时探究客房部预订员岗位职责。课前，要求学生自学Speak & Act的Conversation 1对话：（1）整理归纳客房类型的专业常用词汇：suite, business suite, deluxe suite, king-size bed等。课上学生通过角色扮演了解预订信息：宾客的姓名和电话号码、预订房型、房价、入住人数、入住天数、到达时间和电子邮箱等。

新知探究3学时探究散客电话预订客房。课前，在学习通平台发布一个问题：在酒店预订中FIT是什么意思？测试学生预习情况。课上，教师引导FIT是Free Individual Traveler的缩写，中文通常译为“自由行旅客”，指的是个人、家庭或少数几人自行安排旅行，不通过旅行社组团的散客。自学Speak & Act中Conversation 1对话，建构新知：预订人数1人，客房类型是商务套房，预订人是Tommy White，电话号码为310-735-7556，房价是每晚\$108，入住时间为5月2日至5月5日。学生操练确认宾客预订的信息，发送预订确认函，亲身体会预订员严谨专注的工作态度、熟记操作要求、一丝不苟地履行岗位职责的敬业精神。

新知探究4学时主要探究预订员的电话礼仪。课前，在学习通平台发布问题：（1）预订员需要具备的职业素质有哪些？（2）预订员是怎样操作电话礼仪？请学生思考。课上，小组反馈：预订员为宾客提供电话预订客房时，是远距离非面对面的交流，双方无法直接观察对方的表情和动作，只能依赖声音和语言本身传递信息。推断新知：预订员应具备“好听的声音、流利的英语口语、友好的态度和适中的语速”等特点（胡扬政，2017）。通过两人角色扮演：问候宾客、自报酒店名称、询问是否需要帮助、称呼宾客为“先生”、适时地答谢宾客、告别宾客等，学生亦能领悟“礼仪是酒店人情味的重要体现，能向宾客传达敬意、传达友善、传达真诚，是酒店的软实力之一（薛晓芳，2024）。”

模拟操练5学时和6学时主要练习预订员英语口语表达能力。操练内容：预订员为宾客提供电话预订客房时使用的专业常用词汇。操练要求：（1）在教室布置一个真实的酒店工作场景；（2）扮演预订员需要按照酒店岗位仪容仪表规范着装；（3）接听宾客电话的预订员需要按照电话礼仪的操作流程。操练形式：借用学习通的选人功能，现场抽选2人组现场准备并表演。评分标准细则：1. 按照酒店仪容仪态和着装要求，面部化妆，长发盘发。（25分）；2. 使用预订客房的专业常用词汇，发音清晰、表述流畅，语法正确（25分）；3. 按照预订客房流程询问宾客信息（25分）；4. 声音柔和、语速适中、服务热情有度（25分）。课后，录制每组表演视频发给酒店部门负责人点评，增强课堂演练对话的针对性强和专业性。

五、教学实施成效

本教学设计6个学时的学习内容，采用多种教法和学法，借助信息技术手段，开展线上线下学习，使学习过程顺利完成，学习成效显著。学生亲自体验建构主义理论“学生为主体+驱动任务+情境演练+企业指导”教学模式，探索预订员的岗位职责、服务技能和价值观，增强了“顾客至上”的服务意识，加深对主题的认识。

学生主动关注预订员的职业素养，自主学习能力和逻辑思维能力和合作精神得到提高。鉴于学生刚从酒店见习返校的因素，教学过程中学生参与课堂活动的频率非常高，师生互动质量优质，课上角色扮演朗读对话语音语调越来越标准，高效高频使用思维导图强化记忆预订员的岗位职责和电话礼仪操作流程。课上情境对话表演，学生按照酒店仪容仪表和着装要求穿衣服和化妆。

在学生素养培养方面，全班学生实现对酒店预订员岗位职责、服务技能和英语水平的职业认知，乐于展示预订员的服务态度和价值观，教学活动卓有成效。

教学手段方面，以学生为主体的教学设计，学生积极使用英语回答问题、角色扮演、思维导图、情境表演和文化拓展等，表明学生喜爱新奇且多样的教学手段。

针对酒店预订员等岗位的职业认知调查，从学生的见习总结和课堂见习经历分享环节已知：全班学生深刻意识到酒店服务理念的重要性，以及服务行业的压力和挑战，加深对酒店服务行业的认知。

六、重点和特色

本单元6个连续学时设计重点是按照酒店预订员工作岗位技能，将语言训练与职业技能训练进行融合，课堂借助多种信息技术手段，采用多种教法和学法，线上线下同步学习轨迹，共享文档，促进学习顺利进行。

- 借助建构主义理论和学生的见习经历，创建“学生为主体+驱动任务+情境演练+企业指导”教学模式，较好地实现理论研究服务于实际教学，嵌入足量的语言输入，为后续语言输出和创新产出奠定语言基石，同时锻炼自主学习能力、探究知识能力、合作能力和英语口语表达能力。
- 借用学习通教学平台和中国MOOC平台上无锡商业职业技术学院《酒店英语》精品课程，学生熟悉酒店日常工作的英语基本用语和酒店各部门的工作流程，搭建起系统的酒店管理知识。
- 教学模式新颖，教学方法多样。精准分析学情，创新采用“学生为主体+驱动任务+情境演练+企业指导”教学模式，精讲精练教学重点，精析教学难点，教学步骤环环相扣，教学节奏紧凑，高效地实现语言训练、思维训练、技能训练和职业能力训练。

七、反思与改进

（一）反思

设计6个连续学时的教学设计在内容上紧扣真实酒店部门设置和岗位职责，为培养既有专业能力又具有职业英语能力的实用型专业人才奠定必要的理论基础。在

教学设计上突出“做中学 学练结合”。信息技术手段灵活多样，利用多模态语言输入，训练学生对专业常用词汇的理解和记忆能力，丰富学生语言积累和储备。

建构主义理论“学生为主体+驱动任务+情境演练+企业指导”教学模式，让学生从被动、依赖、复制知识的学习模式转变了主动、探索、协作、建构新知的学习模式，有效地刺激学生从多个视角理解教学内容、参与学习的全过程。思维导图的使用，学生有效地整理预订客房流程，优化酒店英语专业常用词汇的学习效率，强化记忆效果和语言能力，卓有成效地训练英语语言表达能力和逻辑思维能力，促进创新思维发展。模拟真实情境操练对话的环节，学生乐于自编自演对话，积累多种酒店英语专业词汇和句型的有用表达，锻炼语言表达能力，深化主题的认知，发展小组合作精神、增强说英语的自信心和创新意识。

（二）改进

通过教学实施，观察课堂学习情况的完成效果，发现以下可以改进的地方。

- 酒店见习一周之后，学生开始有目的、有计划、有组织地规划个人的职业生涯。后期的教学设计课多邀请酒店负责人来讲课，聚焦部门实际情况或亮点，从专业角度出发，更新不同岗位的服务质量、操作规范和流程效率等。
- 学生演练情境对话时，声音太小、又紧张，且个别学生的着装没有按照酒店仪容仪表要求，表达谢意的时候，态度不够真诚。今后教学，让学生观看英语国家酒店接待的视频，尽量模仿预订员的言行。
- 学生初识酒店预订员的职业技能，意识到语言能力、职业素养、信息素养等重要性。在今后教学中，加强与当地酒店建立校企合作平台，不定期让学生去体验真实的岗位职责和服务技能。

结语

通过教学能力大赛，创设以“学生为主体+驱动任务+情境演练+企业指导”教学模式，参照学生酒店英语见习经历，重点训练预订员的职业技能和英语职业能力，强化企业指导在教学中的参与作用，搭建校企沟通对接，构建资源共享平台，打造人才共育平台，培养兼具职业竞争力的酒店实用型人才。

参考文献

- [1] 夏伟华. 21世纪职业教育行业英语—酒店英语[M]. 出版社: 复旦大学, 2015.
- [2] 胡扬政. 国家示范性高职院校建设成果·职业英语系列——现代酒店服务英语(第3版)[M]. 出版社: 清华大学出版社, 2017.
- [3] 张晓军, 席酉民. 大学转型: 从教师主导到以学生为中心[M]. 出版社: 清华大学出版社, 2021.
- [4] 薛晓芳. 礼仪文化在现代酒店服务中的转化研究, 广州城市职业学院学报[J]. 2024, 4.