

“胡格模式”下重构高职酒店英语课程的研究与实施

段琼 康莉 吴华英

郴州职业技术学院, 中国·湖南 郴州 423000

摘要: 当前高职酒店英语课程存在目标与岗位脱节、内容重理论轻实践、教学模式固化等问题, 难以满足酒店行业对高素质技能型人才的需求, “胡格模式”以能力本位、学生中心、校企合作为核心要义, 与高职教育人才培养目标高度契合。本文分析“胡格模式”与高职教育在就业导向、自主学习培养、工学结合等方面的契合性, 进而从课程目标、课程模块、内容设计三个维度进行重构, 打造“能力导向、实践驱动、情境仿真”的课程体系, 为高职外语类课程改革提供实践参考与路径借鉴。

关键词: 胡格模式; 高职酒店英语; 课程重构; 职业行动导向

Research and Implementation of Reconstructing Higher Vocational Hotel English Courses under the "Hu Ge Mode"

Duan Qiong, Kang Li, Wu Huaying

Chenzhou Vocational and Technical College, China Hunan Chenzhou 423000

Abstract: Currently, higher vocational hotel English courses face issues such as a disconnect between objectives and job requirements, content that emphasises theory over practice, and rigid teaching models, making it difficult to meet the hotel industry's demand for highly skilled talents. The "Hu Ge Model," centred on competency-based education, student focus, and school-enterprise cooperation, highly aligns with the talent cultivation goals of higher vocational education. This paper analyses the compatibility of the "Hu Ge Model" with higher vocational education in terms of employment orientation, autonomous learning development, and integration of work and study, and then reconstructs the curriculum from three dimensions: course objectives, course modules, and content design, to create a curriculum system that is "competency-oriented, practice-driven, and scenario-simulated," providing practical reference and a pathway for reforming foreign language courses in higher vocational education.

Keywords: Hu Ge mode; Higher vocational hotel English; Curriculum reconstruction; Career action orientation

0 引言

当前多数高职酒店英语课程仍沿用传统学科式教学模式, 课程目标聚焦语言知识传授而非职业能力培养, 课程内容与酒店岗位实际工作流程脱节, 教学过程缺乏真实职业情境支撑, 导致学生虽掌握一定英语语法与词汇, 却难以在实际工作中灵活运用, 无法满足酒店行业的岗位需求。“胡格模式”以能力本位为核心, 强调学生中心、自主学习与校企深度融合, 其核心理念与高职教育“培养面向生产、建设、服务、管理第一线需要的高素质技术技能人才”的目标高度契合, 为高职酒店英语课程改革提供了全新思路。

1 “胡格模式”与高职教育人才培养目标的契合性

1.1 能力本位与就业导向的统一

“胡格模式”以能力本位为核心要义, 与高职教育就

业导向的人才培养目标高度统一, 该模式摒弃传统以语言知识传授为核心的教学逻辑, 强调职业能力通过具体训练形成的, 与高职教育培养一线高素质技能型人才的定位完全契合。酒店行业对人才的需求聚焦于实际服务场景中的英语应用能力, 而非单纯的语法词汇储备, “胡格模式”下的能力培养围绕酒店岗位真实需求展开, 将专业能力、方法能力、社会能力三者融合, 解构工作任务转化为教学内容, 确保学生所学直接对接岗位所需, 使学生在掌握语言技能的同时形成职业行动力, 毕业后能快速适应涉外酒店服务场景, 减少企业岗前培训成本。

1.2 学生中心与自主学习的培养

“胡格模式”强调学生是学习的主人, 教师仅作为引导者和协助者, 这与高职教育倡导的自主学习能力的培养目标高度契合, 该模式通过创新教学方法设计, 将课堂话语

权交还给学生,鼓励学生通过自主探索、团队协作研讨完成学习任务,在实践中提升英语应用能力与自主学习能力,让学生围绕酒店服务真实情境展开英文沟通练习,在分工协作中主动掌握专业词汇与服务流程表达,“胡格模式”支持个性化培养方案制定,根据学生能力水平分层设计学习任务,以学生为中心的教学模式,摒弃了统一化的教学要求,注重学习过程中的自主思考与实践体验,提升酒店英语应用能力,培养学生终身受益的自主学习方法。

1.3 校企合作与工学结合的支撑作用

“胡格模式”将校企合作与工学结合作为人才培养的核心支撑,与高职教育产教融合的发展方向深度融合,为酒店英语课程提供真实场景与实践保障,强调企业深度参与教学全过程,通过整合校企双方资源,构建“课堂与岗位对接、教学与实践同步”的育人体系,与高职教育依托企业、服务行业的办学定位高度一致。企业作为人才需求方,为课程改革提供核心资源支撑,要为学生提供真实服务场景并组织企业技术骨干与学校教师组建双导师团队,企业导师负责实践技能指导,学校教师侧重语言能力提升,形成优势互补的教学格局。工学结合模式为酒店英语教学注入实践活力,学生在酒店真实环境中面对外宾的多元需求,需灵活运用专业英语解决入住咨询、投诉处理等实际问题,这种沉浸式实践让语言学习更具针对性与实效性。

2 “胡格模式”下高职酒店英语课程目标与内容体系重构

2.1 基于职业行动导向的课程目标重构

2.1.1 酒店英语职业能力结构模型构建

酒店英语课程目标应以岗位典型工作任务为主线,面向前厅、客房、餐饮、会务等核心岗位的真实工作过程,提炼“能做事”的职业能力结构模型,模型可按工作过程划分为接待准备、沟通服务、问题处置、协同交接与服务复盘五个能力群,并在每个能力群中嵌入对应的语言要素与服务标准。例如在“沟通服务”中细化迎送用语、信息确认、需求追问、礼貌策略与跨文化表达,在“问题处置”中强调投诉安抚、替代方案说明、补偿沟通与升级汇报,为教学内容模块化、任务化提供依据,使课程从“学会英语”转向“用英语完成酒店服务任务”。

2.1.2 “专业能力—方法能力—社会能力”分层目标设计

在“胡格模式”强调的行动能力培养框架下,课程目标宜采用专业能力、方法能力、社会能力三层递进设计,实现知识、技能与素养协同发展。专业能力层聚焦岗位英语听说读写译的应用能力,突出场景对话、信息记录、文

件阅读与邮件回复等可操作成果;方法能力层强调完成任务的策略与方法,如服务流程中的信息采集与确认、标准话术迁移、应急沟通步骤、使用工具进行表达优化与自我纠错;社会能力层突出职业态度与协作沟通,如服务礼仪、跨文化敏感性、团队交接表达、客户导向与压力情境下的情绪管理。三层目标对应不同评价方式,专业能力看可交付成果,方法能力看过程与策略,社会能力看行为表现与合作质量,从而形成可学、可练、可评的目标体系。

2.1.3 课程目标与岗位能力标准、职业资格的对接

课程目标重构需深度对接酒店行业岗位能力标准与职业资格认证要求,实现教学与就业、考证的无缝衔接,彰显胡格模式的职业导向特性。首先,通过与高星级酒店、连锁酒店集团开展联合调研,系统梳理前厅接待、餐饮服务、客房服务等核心岗位的英语能力要求,将岗位说明书中英文入住登记、跨文化投诉处理、OTA平台英文评价回应等具体职责,转化为课程目标中的技能训练细则,确保能力培养与岗位实践精准匹配。其次,紧密对接酒店职业英语等级考试等资格认证标准,构建“课证互认”的目标体系,参考初级证书要求掌握的1500左右核心词汇与基础服务句型,设定课程基础能力目标,结合中级证书对3500词汇量、流畅口语沟通及英文应用文写作的要求,确立高阶能力培养方向,将证书考核中的情景对话、服务流程英文说明等题型,融入课程目标的技能训练模块,确保学生通过课程学习即可达到考证能力门槛。最后,定期收集酒店行业服务标准更新信息与职业资格考试大纲调整内容,及时优化课程目标。

2.2 工作过程导向的课程模块建构

2.2.1 前厅接待与入住办理模块

首先,预抵准备环节聚焦客户信息梳理,训练学生通过PMS系统解读英文预订信息,标注房型需求、会员等级、特殊要求等关键内容,掌握“无烟房”“加床”等核心词汇的英文表达。其次,迎宾接待环节侧重第一印象塑造,通过情景模拟训练学生主动上前问候、姓氏称呼等礼貌表达,如“欢迎光临XX酒店”“需要协助您办理入住吗”等规范话术,同时提升肢体语言与英文表达的协同配合能力。再次,入住办理环节是模块核心,涵盖证件核验、信息录入、房卡发放、权益说明等任务,学生需熟练运用“请出示护照”“需要开具发票吗”“这是您的房卡和早餐券”等实用句型,精准沟通押金政策、Wi-Fi密码、电梯位置等关键信息。最后,离店服务环节则强化退房结算、行李寄存、延迟退房申请等场景的英文沟通,如“您的总消费是

XX元”“可以为您提供免费行李寄存服务”等表达,通过全流程模拟演练,让学生熟悉岗位操作规范,提升英语应用的熟练度与专业性。

2.2.2 咨询服务与投诉处理模块

咨询服务与投诉处理模块聚焦酒店服务中的高频复杂场景,重点培养学生的英语沟通应变能力与问题解决能力,符合胡格模式能力本位的培养理念。常规咨询模块围绕客户高频问题设计教学内容,包括酒店设施查询、周边信息咨询、服务项目确认等,学生需掌握健身房、餐厅、停车场等设施英文表达,能清晰回应“早餐时间是7点到10点”“电梯在左边”等咨询,同时学会提供周边景点、交通枢纽等差异化英文建议,满足不同客户需求。投诉处理模块聚焦矛盾化解能力培养,选取房间设施故障、噪音干扰、服务失误等典型投诉场景。通过真实案例分析,让学生掌握“非常抱歉给您带来不便”“我们马上安排维修”等致歉表达,学习倾听客户诉求、共情回应、提出解决方案的沟通逻辑。针对跨文化投诉场景,强化文化适配能力训练,引导学生理解不同文化背景客户的沟通习惯,避免文化冲突。

2.2.3 餐饮服务与宴会接待模块

餐饮服务与宴会接待模块以酒店餐饮部真实工作流程为核心,整合日常散客服务与专项宴会接待能力,契合胡格模式工作过程导向的教学理念。其一,预订确认环节训练学生处理英文订餐咨询,熟练回应“请问预订人姓名和用餐人数”“我们可为您预留座位至晚上七点”等问询,准确记录无烟区需求、过敏禁忌等特殊要求。其二,迎宾引座环节侧重礼貌用语与引导表达,如“这边请,您的座位在窗边”“请坐,这是菜单”等规范话术,同时掌握餐厅设施位置的英文指引。其三,点餐服务是模块核心,学生需熟练介绍菜品名称、食材做法与口味特点,运用“您想点什么菜”“需要搭配红酒吗”等实用句型,精准传递客户需求至后厨,同时应对“有什么推荐菜品”等咨询,提供专业建议。其四,宴会接待环节聚焦大型活动服务,培养学生的英文统筹沟通能力,包括宴会流程说明、桌次引导、多语种宾客服务协调等,掌握“宴会将在二楼宴会厅举行”“请凭邀请函入场”等表达。其五,结账离席环节强化账单核对与支付沟通,如“这是您的账单,总计XX元”“支持现金或信用卡支付”等表达。

2.2.4 客房服务与特殊需求响应模块

客房服务与特殊需求响应模块聚焦客房部核心工作,兼顾标准化服务与个性化需求处理,体现胡格模式能力本

位的培养目标。其一,日常客房服务环节训练学生完成清洁预约、物品补给等基础服务,掌握请问现在可以打扫您的房间吗、需要额外的毛巾或洗漱用品吗等实用表达,规范回应客人关于洗衣服务、送餐服务的英文咨询。其二,设施维修沟通环节要求学生准确传递设备故障信息,如房间的电视无法打开、空调无法制冷等表述,同时向客人反馈维修进度,如“维修人员将在十分钟内到达”。其三,特殊需求响应环节针对不同客群设计教学内容,包括商务客人的办公设施需求、亲子家庭的儿童用品申请、外籍客人的文化适配服务等,学生需掌握可以提供转换插头吗、需要婴儿床吗等表达,灵活满足个性化需求。

2.3 “项目—任务—情境”一体化内容设计

2.3.1 项目群设计与项目难度递进

课程内容以真实酒店业务流程为主线构建项目群,按接触客户、提供服务、处理异常、协同交接、复盘提升递进组织学习。入门项目聚焦高频、低风险情境,如前厅问候与入住登记、客房设施介绍与需求记录,强调标准话术、礼貌策略与关键信息确认;进阶项目转向多步骤服务,如餐饮点单与特殊需求沟通、会务接待与行程安排,增加跨部门协同表达与文本输出,提升项目引入不确定性与压力情境,如投诉处理、超订调房、突发医疗协助与失物招领,强化解释、安抚、替代方案与升级汇报表达,综合项目以“全流程服务案例”为载体,要求完成接待到离店的闭环,项目难度递进可通过情境复杂度、语言产出长度、专业术语密度、协作参与度与评价标准逐级提升,保证学习梯度清晰、能力持续生长。

2.3.2 工作任务分解与语言技能整合

在每个项目内,将典型工作过程拆解为可训练的任务链,实现“做中学”的语言技能整合。任务分解遵循酒店服务逻辑,可划分为信息获取、确认与记录,方案说明与引导,服务交付与跟进,异常识别与处置,交接汇报与复盘五类任务单元,听力用于捕捉客户需求与关键信息,口语用于提问澄清、解释说明与安抚沟通,阅读用于理解订单、标准与告示,写作用于登记表、留言条、邮件与交接记录,翻译用于双语标识与服务说明,句型框架+关键词库+话术替换规则实现语言材料的可迁移,配合角色扮演、情境对话、服务脚本编写与岗位单据填写等活动,形成从输入到输出的完整闭环,使学生在完成工作任务的同时完成语言能力与职业能力的融合提升。

3 结语

“胡格模式”为高职酒店英语课程改革提供了科学路

径,通过契合职业教育目标的理念引领,重构了职业行动导向的课程目标、工作过程导向的课程模块与“项目—任务—情境”一体化内容体系。课程以岗位需求为根基,以能力进阶为脉络,实现了语言技能与职业实践的深度融合,强化学生的职业英语应用能力与岗位适配性,培养了自主学习与创新思维,为酒店行业输送高素质技能型人才提供支撑。

参考文献:

[1] 曹峻烽,陈明芳. 作格模式与新及物性模式在英语新闻语篇分析中的应用[J]. 当代外语教育, 2024,(00):115-127.

[2] 钟博维. 基于“胡格教学模式+混合式教学法”的高职高专大学英语课程思政实施路径[J]. 校园英语, 2023,(23):73-75.

[3] 钟博维. “蓝墨云班课+胡格教学模式”在高职专业英语读写教学中的课程思政探究[J]. 英语广场, 2022,(18):82-85.

[4] 浦敏华. 胡格教学模式下支架式教学在高职英语教学中的实践[J]. 科教导刊(下旬), 2020,(18):122-123.

[5] 张奕婷. 浅谈胡格教学模式在中职物流专业英语教学中的应用[J]. 职业, 2017,(13):114-115.

基金项目: 2025年郴州职业技术学院科研项目-“胡格模式”下重构高职酒店英语课程的研究与实施,项目编号: CZZYQNKT2025-16。

作者简介: 段琼(1984.10-),女,湖南郴州人,硕士,讲师,研究方向: 高职英语教育,高职英语在线课程建设。