

以工匠精神为基，革新酒店英语课堂教学模式

张鸣

仪征技师学院，中国·江苏 仪征 211400

摘要：国家“十四五”职业教育发展规划明确，职业教育应深化产教融合机制，专注于培养符合产业链发展需求的高技能人才。酒店行业的国际化步伐促使从业者需具备流畅的英语沟通能力。本文立足工匠精神内涵，针对技工学校酒店英语教学中的痛点，构建“目标重构—课程优化—实践强化—评价革新”的四阶递进课堂教学新模式，并通过“前厅 Check in 入住登记服务”案例验证其有效性，为技工院校酒店英语教学改革提供理论支撑与实践路径。

关键词：工匠精神；技工学校；酒店英语；教学模式

Innovation of hotel English classroom teaching mode based on craftsman spirit

Zhang Ming

Yizheng Technician College, China Jiangsu Yizheng 211400

Abstract: The national "14th five year plan" for the development of vocational education clearly stipulates that vocational education should deepen the integration mechanism of production and education, and focus on cultivating high skilled talents who meet the development needs of the industrial chain. The internationalization of the hotel industry has prompted practitioners to have fluent English communication skills. Based on the connotation of craftsman spirit, aiming at the pain points in the teaching of hotel English in technical schools, this paper constructs a new four-level progressive classroom teaching mode of "goal reconstruction - curriculum optimization - practice strengthening - evaluation innovation", and verifies its effectiveness through the case of "check in check-in service in the lobby", which provides theoretical support and practical path for the teaching reform of hotel English in technical schools.

Keywords: Craftsman spirit; Technical school; Hotel English; Teaching model

0 引言

在文旅产业国际化发展背景下，酒店英语教学急需强化工匠精神与职业能力的融合。2024 年超 1.2 亿人次的入境游，使得我国涉外酒店岗位对员工英语能力的需求大幅增加，同比增长率达 47%。此外，世界酒店业协会（2023）研究表明，国际酒店集团要求员工英语水平需达 B1 级以上，同时还需具备优秀的跨文化沟通能力。工匠精神其“精益求精、专注执着、追求卓越”的核心特质与酒店服务业的职业要求高度契合。将工匠精神自然融入到酒店英语教学中，学生的语言技能不仅得到提升，其职业素养与专业能力的培养也将水到渠成。本文尝试创新教学模式，探索工匠精神与语言技能培养协同发展的可行路径，为职业教育改革注入新思路。

1 工匠精神与酒店英语教学的契合价值

1.1 价值契合：服务品质与职业态度的统一

以“精益求精”为核心点的工匠精神与酒店行业的服务细节把控天然合一。如在酒店前台接待环节中，精准使

用“Could you please give me your passport?”而并非简单一句“Passport, please”，体现了对服务礼仪的精准追求。通过酒店服务场景的真实模拟，训练学生标准完成英语对话，既能强化专业术语的规范使用，又能培养其换位思考的服务意识。

1.2 实践导向：知行合一的教学范式

作为服务业的酒店行业注重实践，教学必须打破传统课堂的局限才能与之适配，因此校企合力搭建“教学工坊”育人平台，促使“知行合一”的工匠精神真正落地。比如以扬州迎宾馆作为教学实践基地，学生实训时需锻炼运用英语精准传递扬州地方文化特色，同时要多次复盘服务流程以达到精益求精的工匠精神标准。该“学中做——做中学”模式，学生的语言能力与职业能力在真实场景的不断磨砺下，才能实现同步成长。

2 当前学校酒店英语课堂教学痛点分析

2.1 教学目标与行业需求脱节

当前，语法与词汇依旧是大多数酒店专业英语课程的

核心内容。调查显示,68%的技工学校酒店专业英语课程仍以语法为核心,却忽视了对客房预订、投诉处理等服务流程的专项训练(王芳,2023)。这导致学生虽然掌握了一定的基础词汇,但在模拟外宾接待场景中,仅有32%的学生能够妥善应对各种突发状况(李红,2024)。

2.2 实践教学体系薄弱

技工学校校内的实训条件普遍存在不足的情况,模拟场景较为单一,学生很难在这样的环境中感受到真实工作场景所带来的压力,而跨文化沟通体验更无法落实。根据企业调研结果,73%的酒店认为,毕业生需要3-6个月的适应期,才能独立完成涉外服务工作(中国旅游饭店业协会,2023)。

2.3 教师队伍实践能力不足

有45%的教师缺乏酒店行业的实际工作经验,这使得教学过程中所使用的案例和遵循的行业标准往往滞后于实际情况(教育部职业教育中心研究所,2024)。部分教师始终依赖传统讲授式教学法,致使难以构建出契合真实工作场景的情境化教学方案。

2.4 评价机制缺乏动态性

现有教学评价多以笔试为主,占比超过70%。但因笔试严重缺失真实场景模拟,致使难以全面、精准地考量学生语言运用实操水平与职业素养高低。来自企业的反馈表明,学生在服务意识、应变能力等方面的表现未能达到预期。

3 以工匠精神为基,酒店英语课堂教学模式重塑路径

3.1 目标重构:以工匠精神为导向的能力体系构建

秉承工匠精神“精益求精、专注创新、服务至臻”的核心理念,构建“语言技能+职业素养”的双重目标框架。语言能力方面,强化学生在前台接待、餐饮服务、客户投诉处理等环节中准确表达英语的基础,并融入如VIP amenities(贵宾设施)等行业术语的学习。职业素养方面,培养学生对服务细节的极致追求,如在客房服务中如何礼貌规范的表述。收集典型服务案例并组织学生深度剖析,以提升学生解决实际问题的能力。

3.2 课程优化:工匠精神案例驱动的教学内容设计

课程体系遵循模块化与情境化结合,课程每章节按照基础模块、实践模块、创新模块三部分设计教学内容,层层递进。情境化教学特指引入真实案例,通过角色扮演分析解决策略,强化“听力辨音—复述确认—灵活应对”的闭环训练。

基础模块以强化语言能力和行业标准为目标。语言能力训练涵盖酒店英语语音语调训练;掌握酒店服务核心句型,包括预订、入住、处理投诉等环节;行业术语库构建,如“room service, check-out”。引入希尔顿《服务用语手册》,分析标准话术的设计逻辑,如“Thank you for choosing Hilton”的情感传递功能。行业标准特指服务流程标准化训练。涵盖前台接待全流程英语模拟;餐饮服务英语模块,涉及详细的菜单介绍、专业的酒水推荐;客房服务指令解析部分,需明确夜床服务用语的规范表达等。

实践模块进一步强化学生的语言能力和行业规范,加强学生在特定的实习、实训及大赛环境中解决问题的能力。教学中引入万豪、希尔顿等国际知名酒店集团服务标准案例,具体分析“零投诉服务”中的语言策略。通过角色扮演、仿真模拟、酒店实习、技能大赛等多样化的形式,不断优化学生的技能水平。

创新模块以基础模块和实践模块为基石展开,着重对学生的灵活应变与危机处理能力加以深度培养。教学中通过开设“酒店服务失误模拟”课程,以训练学生在压力环境下,锻炼英语沟通和危机处理能力。

3.3 实践强化:打造“工学迭代”培养闭环

3.3.1 建立校企共育机制

校方携手星级酒店,合力搭建“教学工坊”育人平台,并推行企业师傅与专业教师协同的双导师制度,深层次培育学生。积极组织学生参加国际会议接待、外宾服务等实战项目,提升学生的真实服务英语能力,促进“教—学—做”一体化。根据行业需求,共同开发校企双元教材,融入中英双语对照的真实服务案例解析,以提高学生的英语精准表达能力。

3.3.2 加强技能竞赛驱动

鼓励学生参加各类酒店英语技能大赛,设计“服务创新挑战赛”,要求学生全英文提案设计以低碳为主题的客房服务方案,开展服务流程英语模拟,并邀请酒店导师组成角色扮演评委团参与全过程,对学生的表现进行考核评价。

3.4 评价革新:建立“全周期发展性”评估模型

丰富评价主体,强调过程性考核,对接职业认证标准,使评价更科学且具有行业特色,助力学生高质量就业。

评价中,记录学生在模拟服务、案例讨论、实训任务完成度、创新提案等活动中的表现,重点考察沟通流畅度与问题解决能力,并邀请酒店管理者参与考核。推行“多元互评机制”,学生在自我审视与相互学习中进步,教师

凭借专业知识把关,企业导师依据实际行业标准考量,三方共同完成评分流程。评价比重分别为企业导师占50%、教师考核占30%、学生自评占20%。此外,尝试根据学生学习层次,指导学生积极获取行业认可的“金钥匙服务英语”微证书,增强学生的就业竞争力和职业可持续发展能力。

4 教学实践案例——以“前厅 Check-in 服务”为例

4.1 设计背景

酒店前厅是宾客体验的第一窗口, Check-in 服务的英语沟通能力直接影响客户满意度。传统教学中,学生虽能背诵流程用语,但在面对证件缺失、房型争议等突发问题时,往往缺乏灵活应对的能力。本案例以“工匠精神”为核心,通过“精准服务、细节把控、实践创新”三个维度,重构 Check-in 服务英语教学模式,助力学生从机械的“流程操作员”成长为“服务巧匠”。

4.2 教学目标

技能目标:学生能够在 Check-in 场景中熟练运用标准化英语,完成对顾客的证件核对、房型介绍、押金收取等环节;同时能掌握应对如系统故障、宾客投诉等突发问题的技巧。

素养目标:培养学生重视细节把控意识,服务中应学会观察宾客情绪,并根据情况调整语音语调,展现出专业、耐心、细致且富有创新的服务精神,以赢得客户的认可。

4.3 教学实施过程

4.3.1 模块化课程设计

知识输入:分解 Check-in 服务流程为“问候确认预订、证件核对、房型推荐、押金收取、钥匙交付”5个子任务。每个教学环节中,训练学生掌握标准化术语,以及解析所涉及的文化背景。例如,西方宾客通常非常注重个人隐私,在与客人交流过程中应避免询问年龄问题如“How old are you? 去向问题如 Where are you going?”。

案例库建设:广泛收集真实服务案例,如某酒店曾因“double bed”与“twin beds”表述不清引发客户投诉。借助此类典型案例,逐步引导学生从词汇多义性、语境缺失、文化背景差异等角度,来探寻产生语言歧义的原因,帮助学生形成跨文化意识。

4.3.2 情境化实训设计

(1) 角色扮演任务。基础层:学生分组模拟标准 Check-in 流程,要求语音语调自然,流程无遗漏。进阶

层:在模拟场景中植入突发情境,如系统故障导致预订信息丢失等。学生要借助英语沟通方式,迅速安抚宾客激动的情绪,同时在现场直接解决宾客面临的问题。创新层:设计“VIP 接待方案”,针对商务、旅游、家庭客群定制差异化 Check-in 话术。比如,精准且全面的儿童用品推荐等个性化服务。

(2) 产教融合实践。与合作酒店共建“前厅服务实训周”,学生轮岗参与外宾接待,由酒店导师现场指导并反馈。

(3) 工匠精神融入点。打磨细节,通过微课视频对比“合格”与“优秀”的服务案例,如,递送房卡时双手呈递和单手随意放置所展现出的不同服务态度,进一步强化学生的职业礼仪。同时要求学生录制模拟对话视频,逐句分析语音语调、停顿节奏是否传递友好态度。

(4) 动态化评价机制。将过程性评价、行业评价、学生互评有效结合起来,使评价能够科学、全面反映学生的综合素质。

过程性评价即教师在教学过程中根据学生在实操中语言表达流畅度、解决问题速度以及场景模拟宾客的反馈情况来评分。行业评价即邀请酒店导师参与考核。以行业标准测评学生在服务过程中的非语言细节,如肢体语言、眼神交流等能体现学生的服务态度和专业素养。学生互评特指小组间的“挑刺”评价。小组之间互扮“挑刺宾客”,提出非常规需求,考验学生对突发情况的应变能力。

4.4 教学总结与反思

本案例通过“标准化流程精练+真实情境挑战+细节极致追求”的教学方式,将工匠精神深度融入 Check-in 服务教学中,训练学生的语言知识和实操技能,多数学生经过模拟体验,能够较为流畅地完成酒店入住这一场景的英语交流。同时,通过案例分析和模拟实践复盘,提升了学生对工匠精神更深刻的理解,在一定程度上能够指导学生将其自然融入到服务行为中。

5 结语

融合工匠精神的酒店英语教学,是技工教育回应行业需求、提升人才竞争力的必然选择。教学中通过重构教学目标、优化课程体系、强化实践环节、革新评价机制,可有效培育学生的职业素养与专业能力。职业教育需进一步深化产教融合,促进“校一企一行”协同发展,三方共同参与课程设计、师资培养、实习就业等环节,源源不断地为社会输送兼具专业素养与工匠精神的卓越人才而努力。

参考文献:

[1] 教育部职业教育中心研究所. 2024 中国职业教育发展报告[R]. 北京: 教育部, 2024.

[2] 中国旅游饭店业协会. 星级酒店服务质量报告[R]. 2023.

[3] 王芳. 技工院校酒店英语教学现状分析[J]. 职业教育研究, 2023(2):45-50.

[4] 李红. 酒店专业学生英语应用能力培养策略[J]. 旅游教育, 2024(5):78-82.

基金项目: 课题来源: 江苏省仪征市教育科学“十四五”规划课题《基于 OBE 教育理念的中职英语“课程思政”混合式教学的实践研究》编号: 2022/G/L006。

作者简介: 张鸣, 讲师, 硕士, 研究方向: 英语教学研究。