

应用型本科《酒店英语》课程整体教学设计研究

曹 敏*

摘 要:《酒店英语》课程是应用型本科院校酒店管理专业的核心课程,旨在培养有较高英语职业服务技能的应用型、复合型人才。目前该课程的教学现状与课程目标不相符。为此,从《酒店英语》课程教学现存问题分析入手,基于应用型能力培养为核心、以工作过程为导向、以项目教学、任务驱动为方式,从课程定位、课程目标、课程设计理念、课程内容、课程教学模式、课程考核方式等方面,对应用型本科《酒店英语》课程整体教学方案及教学改革进行了有益的尝试和探讨。

关键词:《酒店英语》课程;整体教学设计;项目化内容设计

目前,我国有星级酒店 1.2 万家,酒店业收入每年以 15% 的速度递增。未来 15 年我国酒店客房总数将达到 900 万间,到 2030 年我国有望成为全球饭店客房第一大国。因此酒店行业是我国发展最快和最具潜力的行业之一,是 21 世纪的朝阳产业。国际化星级酒店代表了我国酒店业发展的国际化方向和前景。具备较高的酒店英语服务技能已成为星级酒店对新进人员选择的重要指标,也是酒店行业对新时代酒店工作人员的必备要求。因此,酒店英语人才的培养显得尤为迫切和需要。

应用型本科院校《酒店英语》课程为培养酒店英语人才发挥了重要作用,对区域酒店业的发展及区域经济的发展做出了贡献。然而,该课程从教学目标到教学实践还存在很多问题:课程定位不准确、教学目的不明确、教学模式相对滞后、教学手段陈旧、教学内容设计不合理、考核方式单一化等。应用型本科《酒店英语》课程教学的现状,直接导致酒店管理专业毕业生酒店英语口语服务技能低下、就业难度大、岗位适应性差。可见,应用型本科《酒店英语》课程教学改革势在必行。

本文从应用型本科院校《酒店英语》课程教学现存问题分析入手,基于应用能力培养为核心、以工作过程为导向、以项目教学、任务驱动为方式,从课程定位、课程目标、课程设计理念、课程内容、课程教学模式、课程考核方式等方面,对应用型本

科《酒店英语》课程整体教学方案及教学改革进行了有益的尝试和探讨。

一、课程设计理念

1、设计依据

应用型本科教育的培养目标是培养应用型、复合型、技能型人才。因此,《酒店英语》课程整体教学设计必须以职业能力的培养为宗旨,以学生为主体,以工作流程为导向,以工作任务为驱动,实施课程内容项目化、课堂教学实践化、考核方式过程化。

工作过程是指为完成“一件工作任务并获得工作成果而进行的一个完整的工作程序”^[1]。此概念来源于德国职业教育学家 Rauner 的“设计导向”职业教育思想,和其后发展而成的“工作过程系统化”理论。基于工作过程的课程设计,正是基于这一理论基础,整合教学内容,改变授课模式;摒弃以往只注重理论知识却忽视学生实际应用能力的教学模式;通过确定职业岗位模块、项目,采用任务驱动的情景学习方式,在工作过程中构建基础知识和职业技能体系。^[2]

项目教学是目前非常流行的教育模式。项目教学以具体的工作岗位任务组织教学内容,以学生完成工作任务为主要教学模式。项目教学把工作任务转换成教学任务。因此,项目教学是一种

* 曹敏,女,安徽外国语学院大学英语教研部主任助理,讲师,研究方向:英语语言文学,英语教学。

教与学相结合的教学模式,一种解决问题的方法,更是一种使参与者全方位体验和学习的任务型学习模式。^[3]项目教学把学生融入目标任务实现的过程中,让学生自主参与,让学生在实施一个完整项目的过程中获得理解和解决实际问题或任务的知识与技能。

以工作流程为导向,以工作任务为驱动,实施课程内容项目化有利于学生主动参与课堂活动,明确学习目标,更易掌握专业知识和职业技能。

2、设计理念与思路

课程设计须坚持培养具有一定理论知识和实践技能的应用型本科人才培养模式,基于工作过程、工作岗位群、及工作任务,整合课程内容;通过典型工作任务、项目驱动、情景设置等教学方法,以学生为主体,实现酒店英语知识技能化。

酒店英语课程的设计思路是“一个中心、两个体系、三个阶段、四个原则”。

一个中心:以学生为中心,以假定大中型酒店为工作背景,以岗位职责下英语知识习得及英语服务技能培养为教学内容,培养 21 世界酒店英语人才。

两个体系:建立课堂知识教学体系和(岗位)实践教学体系。课堂知识体系以酒店英语基础知识为目标进行设计,要求学生了解并掌握基于工作流程的酒店英语模块化背景知识、英文词汇和表达句型。岗位实践教学体系以培养学生的酒店英语服务能力为目标,采用任务型教学模式,开展基于工作流程的模块项目化教学。

三个阶段:基础知识习得阶段、项目化英语服务技能习得阶段、英语综合服务技能习得阶段。第一阶段主要是习得工作过程模块下的英语词汇和表达句型,及酒店英语相关理论基础。第二阶段主要是通过设计模块项目会话,培养学生英语服务技能。第三阶段主要是通过基于工作流程的综合型案例会话的演练,提高学生的英语语用和服务技能。

四个原则是:以职业能力、岗位职责、服务流程及工作要点为课程教学设计和组织原则。

3、课程设计步骤

首先,根据应用型本科院校酒店管理专业人才培养目标明确酒店英语课程定位和作用,根据培养目标、教学大纲、及酒店对酒店英语人才实际需求标准等确定课程教学目标,包括能力目标、知

识目标、和素质目标。其次,以工作过程系统性为基础确定工作岗位群,在知识目标和能力目标下,分别设计课堂和实践教学内容;内容设计实现基于工作流程的模块项目化任务型教学模式。再次,采用综合典型案例教学法,设计基于工作流程全程的酒店英语服务会话,用于提高学生的酒店英语综合服务技能,完成教学最后任务。第四,改革考核方式,建立科学多元的学习评价体系。

二、课程定位与课程目标

1、课程定位

《酒店英语》课程是为满足酒店典型工作岗位中涉外服务工作而设置。酒店英语是当今酒店专业人才从事酒店服务行业不可或缺的知识 and 能力,因此大多数应用型本科高校的酒店管理专业都将《酒店英语》课程定为酒店管理专业人才培养的专业核心课程。

2、课程目标

《酒店英语》课程的教学目标是:根据应用型本科院校酒店管理专业人才培养目标和酒店岗位任职要求,培养学生酒店英语服务的职业能力。通过《酒店英语》课程的学习,使学生达到高星级酒店行业员工的英语技能水平,能够用英语为酒店、为顾客提供酒店工作领域的各项服务。

《酒店英语》课程教学改革的目标是创建以发展学生英语专业技能为中心的互动式教学课堂,提高酒店管理专业学生的酒店英语实用技能,实现岗位实训“零距离”和就业“零距离”,培养星级酒店高素质高技能英语服务人才。

三、课程内容设计

《酒店英语》课程坚持以学生的应用型职业能力培养为核心,以工作过程为导向,以对应岗位群职责、任务为依据,对课程内容进行项目化设计。

《酒店英语》课程内容的设计,基于工作过程将教学内容分为六大模块:礼宾、前厅、客房、餐饮、康乐、商务。在同一岗位模块下,根据不同情景,设定项目教学单元。项目教学单元下细化为若干典型情景任务。每一模块下、项目下、任务下,有相应的必须掌握的理论基础知识和岗位服务技能目标。学生正是通过课堂理论和实践实训两个阶段完成每个项目教学单元。

教学模式即教学结构、教学过程的模式,是教学方法或是多种教学方法的综合。《酒店英语》课程教学模式应该坚持以职业能力培养为核心、以学生为主体的原则。项目化教学、情景任务型教学、工学结合教学模式等,无论哪种教学模式,都应该体现以下几个特征或原则,才能符合《酒店英语》课程自身特点,满足教学目标的需求。

1. 以学生为中心

无论项目教学模式还是情景任务型教学模式,都应该坚持以学生为主体。学生应该是项目下典型情景任务的实施者。教师是课堂活动的设计者、组织者、管理者,是学生学习活动的指导者、帮助者。教师引导学生自主完成项目或典型情景任务。

2. 理论课堂与实践课堂相结合

《酒店英语》课程教学模式应体现理论教学与实践教学相结合的原则。

一个项目化教学单元应含有理论基础知识和岗位技能实践课堂两部分。理论课堂主要介绍项目任务的背景知识,专业理论基础,词汇和句型等语言基础。基础知识的输入是实践教学的必要预备。在学习完项目化单元教学的基础知识部分后,就进入第二阶段实践教学。实践教学以学生自主跟读、模仿操练,小组演练、替换演练,即兴自编自演等为主要方式,以实施项目下典型情景工作任务为目标,在任务实施过程中提高语言运用能力,习得酒店英语服务技能。

3. “教学做”一体化

“教学做”一体化模式是在理论教学和实践教学的课堂活动中,教师以“任务驱动”开展教学做一体化教学。^[4]“教学做”一体化模式由教师引导、演示、下达任务,学生则通过观看视频、模仿操练,小组角色演练、替换演练,即兴自编自演等步骤,分工协作完成任务。该模式下,教师指导学生边做边学。“教学做”一体化模式促进了教学内容与岗位工作的零距离培养,有利于技能型专业人才的培养。

四、课程教学单元设计

1. 项目单元确定

项目化教学单元的确定须以两个课时为宜。比如:餐饮英语是酒店英语六大模块之一,将餐饮英语模块分为餐厅服务、会议宴会服务、房内用

膳、自选服务、中西餐服务、结账服务等六个教学项目即六个项目教学单元来进行教学。课程教学实施的基本单位是项目教学单元。比如餐饮英语模块下第一个项目教学单位是餐厅服务。

每个项目化教学单元又分为若干个教学子项目。比如餐厅服务项目教学单元可分为预订服务、迎宾服务、餐位征询服务、入座服务、调换桌位、呈单服务、推荐菜肴、用餐服务、核对帐单、送客服务、投诉服务等11个典型情景任务。

2. 项目单元的实施

根据《酒店英语》课程职业能力培养目标,将每个项目化教学单元的实施设为两个阶段。第一阶段为理论知识教学,第二阶段为岗位能力实践教学。

以模块餐饮英语下的项目1(餐厅服务单元)为例:餐厅服务单元设定为2个学时,该单元教学采用教学六步法。

第一学时为教学环节的第一阶段即理论知识教学。主要采用六步教学法组织。首先教师播放视频,让学生了解工作流程,熟悉相关背景知识;第二,教师按照工作流程、项目内容、典型情景任务的思路逐级分类讲解背景知识,帮助学生掌握重点词汇和句型,采用多种教学方法让学生主动学习,进行短语句型操练。第三步,在熟识基本词汇和句型的基础上,两人为一学习单位,互查互问。第四,教师针对项目化词汇进行提问,帮助学生掌握基本知识。第五,根据典型情景任务,教师指导学生组内自编情景对话;选派小组代表进行演练。第六,教师就小组对话编演进行点评,并对本课堂内容进行总结。

第二学时为教学环节的岗位能力实践教学环节。主要也采用六步教学法。首先教师播放视频,视频内容应涉及基于工作流程的词汇句型等背景知识的复习,重点播放项目化教学单元会话。第二步,教师指导学生学习视频会话,跟读模仿操练。第三步,双人为一学习小组,就对话内容进行操练表演。第四步,针对对话的具体信息(包括时间、人物、事由等信息)进行替换练习和表演。第五步的教学环节,要给学生足够的时间进行知识的替换、运用,学生小组(人数以每小组6人为宜)根据本项目单元所涉及的若干典型情景任务逐一进行口头编写、操练,并由代表小组上台表演进行即兴编演,即:教师随意选定项目下的典型情景任

务,学生根据任务进行两分钟的编写准备,然后即兴表演。第六步,教师进行点评和总结。

五、课程考核方式设计

应用型本科《酒店英语》课程考核应坚持理论知识和实践技能考核相结合的原则。课程考核不仅要有对酒店英语专业知识、专业词汇和句型会话等内容的笔试考核,更要注重酒店英语口语服务技能的实践考核。笔试考核主要检查学生在多大程度上掌握了酒店英语课程的知识目标内容。酒店英语口语服务技能的实践考核主要考查学生的酒店英语口语表达能力、思维能力、组织能力、及用英语语言分析、解决问题的能力。口语服务技能实践考核应该体现“实用性”和“技能性”。^[4]

《酒店英语》课程考核应坚持考核过程化和考核终结性相结合的方式,以过程化考核为主。考核过程化是指考核方式应具有持续性、综合性特征,主要根据学生在理论课程和实践课程学习过程中的表现,包括学习态度、学习参与率、学习成果等作出课程学习评价。过程性评价不仅仅是一种评价方式,更是一种激励、督促、帮助学生习得职业服务技能的机制。因为酒店行业所需的职业技能素质,都可设定为过程性评价标准,使学生明确学习方向、确立学习目标。过程性考核分值可占学生总成绩测评的60%(出勤10%+项目任务40%+作业10%)。终结性考核指期中考试和期末考试。终结性测试占学生学期总评成绩的40%(期中测试10%+期末测试30%)。期末测试主要考核学生对《酒店英语》课程的基础知识及酒店英语口语服务技能的掌握情况。

六、课程设计方案实施建议与对策

《酒店英语》课程整体教学设计体现了理论与实践相结合的教学模式、模块项目化的教学内容。课程整体教学设计方案的实施,借助于以下几个方面的改进和完善。

1. 加快项目化教材的开发力度

实现项目化教学需有较高水平的项目化教材。目前该课程还没有与之相配套的项目化教材。笔者所在学院正在启动编写酒店英语课程的相关教材。项目化教材的编写需要教师团队的协

作才能完成。为此,我院教师正在深入学习研究酒店英语相关教材,并在实践教学中总结经验,为编写项目化实用型教材做准备。

2. 转换教师角色,不断提高教师实践能力

首先,教师要转换课堂传统角色,从教师身份转变为员工的“上司”。教师不仅要把握课堂内容的量,还要精心整合教学内容,合理组织安排项目实施步骤,驾驭工作任务实施者一步一步地按照工作流程完成既定任务。其次,教师要不断提高自身实践技能,积极参加企业实践机制,通过企业轮岗工作、挂职实践,增加实际工作经验,不断丰富自己的教学案例经验。^[5]

3. 进一步加强校外实训基地的建设

笔者所在安徽外国语学院十分重视校内校外实训基地的建设。我院很早就实施了校企合作的人才培养模式。我院二级学院国际旅游学院与上海万豪酒店、希尔顿酒店、铂尔曼酒店、凯宾斯基酒店、万丽酒店等多家星级酒店建立了长期的人才培养合作关系。校企合作酒店不仅为我院学生实习就业提供了发展平台,也为教师提供了教学实践机会。学院每年输送若干名专业教师和英语教师进入酒店实习。学校正在积极建造完善酒店实训基地,创设真实学习情景。事实证明,校内外实训基地的建设对酒店英语人才的培养起着不可忽视的重要作用。

参考文献

- [1] 姜大源. 工作过程导向的高职课程开发探索与实践——国家示范性高等职业院校课程开发案例汇编[M]. 北京:高等教育出版社,2008:85.
- [2] 李婷婷. 高职酒店英语课程开发与教学设计——以工作过程为导向[J]. 边疆经济与文化,2013(2):82.
- [3] (德)鲁道夫·普法伊塞尔. 项目教学的理论与实践[M]. 傅小芳,译. 南京:江苏教育出版社,2007:4.
- [4] 王琼. 基于职业岗位需求的酒店服务英语课程建设[J]. 江苏建筑职业技术学院学报,2013,13(2):34.
- [5] 周玉梅. 基于工作任务的酒店英语课程项目化教学探讨[J]. 辽宁工业大学学报:社会科学版,2012(5):108.
- [6] 辛燕. 高职酒店英语课程改革与市场衔接机制研究[J]. 河南广播电视大学学报,2010,23(2):104-106.