

# 《酒店英语口语实训》课程活页式教材开发与改革

张金珠

云南财经大学, 云南 昆明 650300

DOI: 10.61369/SSSD.2025100037

**摘 要 :** 教材编写是“三教”中的重要元素之一, 而高职院校特别是高职本科院校的酒店英语口语课程系列的活页式教材仍然很匮乏。本研究探索背景开发符合《酒店英语口语实训》课程的活页式教材。

**关 键 词 :** 酒店英语口语实训; 活页式教材; 开发; 改革

## 《Hotel English Oral Training》development and Reform of Loose leaf Textbooks for Courses

Zhang Jinzhu

Yunnan University of Finance and Economics, Kunming, Yunnan 650300

**Abstract :** Textbook compilation is one of the important elements in the "Three Teachings", but the loose leaf teaching materials for hotel oral English courses in vocational colleges, especially undergraduate colleges, are still scarce. This study explores the development of a loose leaf textbook that is suitable for the "Hotel English Oral Training" course.

**Keywords :** hotel english speaking training; loose leaf teaching materials; development; reform

### 引言

《酒店英语口语实训》课程通过酒店服务场景语境设计的项目活动, 使学生在模拟的酒店场景的学习环境下更好的对酒店英语的听、说能力, 尤其是口语表达能力的加强和提高。提高学生实践能力、缩短就业适应期、提高对口就业率<sup>[6]</sup>。它体现了学院“坚持本科规格、强化实践教学”的方向。

“三教”是教师、教材、教法的统称, 故教师、教材、教法改革合称为“三教”改革。“三教”改革聚焦教师、教材、教法改革探索。教材是高职院校人才培养方案具体实施的载体, 是教学内容的具体呈现“图纸”, 是高职院校学生获取知识并将知识转化为技能的最基本、最有效、最直接的手段, 教材的质量直接影响职业技能人才培养的质量<sup>[7]</sup>。高等职业院校“三教”改革是由新兴技术支撑的教学改革。新型活页式教材是在装订形式、教学内容、考核模式和文化自信课程思政革新。

### 一、新型活页式教材综述

截至2023年10月17日, 在中国知网以“三教”改革为主题检索出文献1900余篇, 以“高职教材建设”和“新型活页式教材”为主题检索出文献1000余篇, 以“高职英语口语教材建设”和“高职英语口语新型活页式教材”为主题检索出文献共4篇, 但以“‘三教’改革背景下高职酒店英语口语教材建设”和“‘三教’改革背景下高职酒店英语口语新型活页式教材”为主题检索出文献数量为1<sup>[8]</sup>。并未查找到“‘三教’改革背景下高职本科院校酒店英语口语新型活页式教材”的文献。其中, 教材装订形式、教材内容、服务主体与课程思政四个方面对活页式教材内涵进行解读, 并以《涉外导游英语》课程为例, 剖析传统教材存在的问题, 从教材内容设置、学习内容编排、课程模块式考核等方面对

新型活页式教材进行开发与探索, 并在实际教学中运用<sup>[1]</sup>。高职院校教材建设现状及新形态一体化教材的特点, 以会计专业核心课程为例, 对高职院校新形态一体化教材的建设进行探索实践<sup>[2]</sup>。基于“新型活页式教材”的“新”与“活”两个重要特征, 提出职业教育“新型活页式教材”建设路径<sup>[3]</sup>。

### 二、存在问题

目前, 适应高职本科院校的教材极度匮乏。同时, 现存的高职院校的教材质量不高, 主要体现在: 传统教材装订形式死板, 无法兼顾学生的实际学习情况和职业领域行业岗位需求变化; 传统教材内容与组织逻辑不对等, 不符合现代化职业教育特点, 不适应具有较高要求的职业素养和职业能力的不同学习方式; 传统

基金项目: 云南财经大学科学研究基金项目 “《酒店英语口语实训》课程活页式教材开发与改革申请书”(2023C11); 云南财经大学校级科研项目—教学研究项目“四新背景下财经类职业本科大学英语听说课程体系改革研究”(校20240096)。

教材使用群体不突出，未兼顾使用者的学习规律和特点，不符合技术技能型人才的成长规律和认知发展规律；传统教材未能充分体现课程思政，无法实现文化自信课程思政，同向同行协同育人<sup>[9][10]</sup>。然而，对于酒店英语口语课程系列而言，尚未出现符合高职院校特别是高职本科院校的活页式教材。汇总国内外在“三教”改革、高职教材建设、本科教材建设、活页式教材方向的研究，针对高职本科院校酒店英语口语新型活页式教材的研究少之又少，基本趋向于探索性研究，成效研究基本为空白。

### 三、《酒店英语口语实训》课程活页式教材设计

《酒店英语口语实训》新型活页式教材设计依据为：学院“坚持本科规格、强化实践教学”的方向和教育部高职英语教学要求、国家劳动和社会保障部《职业核心能力培训测评标准》以及酒店服务实际工作对职业英语口语能力需要而设置课程内容<sup>[4]</sup>。《酒店英语口语实训》课程以酒店服务的各项任务为主线，给予每项工作任务基本服务程序，通过多个学习任务的完成，直接指向英语应用能力，即酒店英语口语的提高和职业技能的培养，体现高职本科教育的特点和旅游行业的特色<sup>[5]</sup>。教材教学内容进行模块化整合。

### 四、《酒店英语口语实训》课程活页式教材教学内容

按照基础阶段的思政教育培养模式、进阶阶段的酒店英语主题训练以掌握职场通用求职技能的嵌入和新型活页式教材教学内容教学的三进式培养模式展开。

《酒店英语口语实训》新型活页式教材的开发与研究，根据选取与序化教学内容，设计9个教学模块，21个学习节，课程结构安排符合国际酒店业主要岗位设置体系；学时按照学院18周/36课时的要求安排。

表1、课程结构安排

教学模块	任务节	能力目标（知识、能力、素质）	思政目标
课程介绍	课程导读	使用英语撰写个人自我介绍并口头展示；对本课程有全面了解，知晓具体课程安排、授课内容、课程考核及课程评价标准等 <sup>[11]</sup> ；熟练掌握酒店礼仪英语口语基础表达。	国家路线方针政策， 习近平新时代中国特色社会主义思想， 中国特色社会主义思想， 中国建设伟大成就， 四个自信
1. 客房预订	预订咨询 更改预订	熟练掌握预订咨询、预订更改、预订取消相关词汇及表达；使用英语列举常见的客房预订问题及其对应回答；使用英语描述客房预订、更改预定、取消预定流程；正确辨识并记录信用卡信息；能够熟练精准听写、表达英语数字。	社会主义核心价值观（个人层面）： 爱国 敬业 诚实 友善

2. 办理入住	接待客人 接待无预定客人 接待棘手客人	熟练背诵接待客人（有预定客人、无预定客人、“棘手”客人）办理入住相关词汇及表达；使用英语描述办理入住流程；使用英语列举客人常见客房需求；使用英语解释如何为客人提供所需信息和服务 <sup>[12]</sup> ；使用英语礼貌拒绝客人的请求；使用英语描述如何恰当地向客人解释问题。	中华优秀传统文化： 传统节日 民间工艺 地域文化 衣冠服饰 饮食厨艺 传统神话
3. 礼宾服务	照顾客人（1） 照顾客人（2） 礼宾服务 餐厅推荐	熟练背诵礼宾服务、方向及交通描述相关词汇及表达；使用英语清楚精准地描述路线及目的地；使用英语简明清晰地为客户安排交通、预约活动、订购门票、演出票等和所需物品 <sup>[13]</sup> ；使用英语向客人主动提供帮助；使用英语为客人推荐餐厅；列举英语中表达“比较”的句型和向客人做出许诺的句型。	中华优秀传统文化： 传统节日 民间工艺 地域文化 衣冠服饰 饮食厨艺 传统神话
4. 餐饮服务	酒水服务 餐厅服务 处理客人投诉	熟练背诵酒水服务、餐厅服务和处理酒吧、餐厅投诉相关词汇及表达；使用英语描述物品（酒水、餐食）的位置；使用英语解释客人所点餐食、酒水、账单明细、点餐、酒水、结账流程；使用英语为客户点单（餐食）、推荐菜品、酒水；使用英语为客户结账并处理客人投诉 <sup>[14]</sup> 。	中华优秀传统文化 社会主义核心价值观（个人层面） 劳动精神 工匠精神 劳模精神 四个自信
5. 客房送餐服务	客房送餐服务	熟练背诵客房送餐服务相关词汇及表达；使用英语列举常见的客房送餐服务；使用英语确认客房送餐服务流程；使用英语接听电话（客房送餐服务）、为客户送餐并为客户进行客房送餐服务。	社会主义核心价值观（个人层面）： 劳动精神 劳模精神 四个自信
6. 客房服务	客房服务 解决客房服务投诉	熟练背诵客房服务、客房常见问题相关词汇及表达；使用英语描述客房情况、解释酒店规则、客房服务职责；使用英语解释并处理客人投诉；使用英语帮助客人解决客房问题 <sup>[15]</sup> 。	社会主义核心价值观（个人层面）： 劳动精神 劳模精神 工匠精神 四个自信
7. 总机服务	接听前台电话 处理通信线路问题 解决客人的问题	熟练背诵前台接听、转接电话相关词汇及表达；使用英语接听前台电话、转接电话；使用英语解释、应对电话信号不佳情况；能够使用英语清楚传递、核对信息；使用英语列举总机服务的职责；使用英语处理客人的投诉电话；使用英语有效地解决客人的问题。	社会主义核心价值观： 国家层面 社会层面 个人层面 四个自信 劳动精神 工匠精神

8. 商务中心	商务中心服务	熟练背诵商务中心相关词汇及表达；使用英语列举各类商务中心服务项目及其功能；使用英语为客人提供服务并解释商务中心设施；使用英语解释如何为客人提供其所需信息。	社会主义核心价值观（个人层面）： 劳动精神 劳模精神 工匠精神
9. 办理退房	退房结账	熟练背诵退房结账相关词汇及表达；使用英语为客人办理退房结账；使用英语与客人交流账单问题；使用英语礼貌地向客人道歉和送别客人；使用英语高效、自信地处理客人需求并帮助客人解决问题。	社会主义核心价值观（个人层面）： 劳动精神 劳模精神 工匠精神 四个自信
	处理退房时遇到的问题		
复习	总结反馈	列举各教学模块中的重点知识点以及区分易混淆专业知识；列举自身薄弱点并对其进行有针对性的巩固复习。	劳动精神 劳模精神 工匠精神

## 五、结语

教材改革是教学改革中不可或缺的、重要组成部分。《酒店英语口语实训》新型活页式教材的开发与研究，本质上是对教材的装订形式“活”的直接体现；是对教材内容的全面革新，并开发配套相应信息化教学资源。弥补当下缺乏与高职本科酒店英语口语课程相适应的教材。新型活页式教材，能打破现有英语教学体系中的单一讲授英语语言知识，由教师来评价学生的学习和职业发展状况的传统做法。该新型的活页式教材，有利于优化本院酒店管理专业英语口语教学，对促进云南省高职本科院校酒店管理专业学生的职业均衡发展有很重要社会意义。

## 参考文献

- [1] 刘丽莉. 职业教育改革背景下新型活页式教材的开发与探索——以《涉外导游英语》课程为例 [J]. 长江工程职业技术学院学报, 2022, 39(2).
- [2] 曹娟, 张德增, 周小娟, 王媛媛, 洪娟丽, 杨兴钰. "三教改革"背景下《旅游英语》新型活页式教材开发研究 [J]. 产业与科技论坛, 2022, 21(14).
- [3] 褚颖. "三教"改革背景下高职院校新形态一体化教材建设探索与实践——以会计专业核心课程教材建设为例 [J]. 中国农业会计, 2020(4).
- [4] 蔡跃, 王侃, 李静. 职业教育新型活页式教材的内涵、特征及开发要点 [J]. 中国职业技术教育, 2021(11).
- [5] 黄河, 杨明鄂, 旷庆祥. 职业教育"新型活页式教材"的内涵及建设路径 [J]. 教育与职业, 2021(1).
- [6] 周建松, 陈正江. 高职院校"三教"改革: 背景、内涵与路径 [J]. 中国大学教学, 2019, 9.
- [7] 朱丹, 黄俊梅, 陶晓庆. 三教改革背景下新型活页式教材的探索与建设——以电工电子实训课程为例 [J]. 科技风, 2021(3).
- [8] 王丽华. 《酒店情景英语》第二版. 北京: 中国旅游出版社, 2023.
- [9] 杨戈. 产教融合背景下高星级酒店一线员工英语口语水平的提升策略 [J]. 三角洲, 2024, (24): 185-187.
- [10] 姜伟杰. 加强英语口语表达提升餐饮服务质量——评《从零开始学酒店餐饮服务英语口语》[J]. 食品安全质量检测学报, 2023, 14(24): 317.
- [11] 李宣颖. 跨文化视角下酒店餐饮服务用语的英语翻译探究——评《餐饮服务英语口语实例大全》[J]. 食品安全质量检测学报, 2023, 14(22): 327.
- [12] 任璐. 英语在酒店餐饮服务中的应用——评《从零开始学酒店餐饮服务英语口语》[J]. 粮食与油脂, 2023, 36(10): 163.
- [13] 柴玉洁. 餐饮服务英语在酒店管理中的作用发挥——评《餐饮服务英语口语实例大全》[J]. 食品安全质量检测学报, 2023, 14(13): 313-314.
- [14] 孙晓美. 英语在酒店餐饮服务中的应用与翻译——评《从零开始学酒店餐饮服务英语口语》[J]. 食品安全质量检测学报, 2023, 14(12): 306.
- [15] 宁岩. "三教"改革背景下高职院校新型活页式教材的开发与研究——以《酒店英语口语》课程为例 [J]. 中国多媒体与网络教学学报(中旬刊), 2023, (01): 205-208.