

高职《酒店英语》课程思政实施路径研究

陈金凤

广西农业职业技术大学

DOI: 10.12238/mef.v4i7.3900

[摘要] 酒店是我国接待外宾的主要场所,酒店管理专业学生是展示国家形象、传播中华优秀传统文化、体现民族自信的民间使者,酒店的客服服务工作代表着国家的形象。《酒店英语》是高职酒店管理专业基础课程,主要面向酒店对客服务岗位,培养能够用英语为来自世界各地的客人提供多元文化接待和个性化服务的高素质技能人才。因此,在《酒店英语》课程教学中探讨课程思政的实施路径是非常必要和有意义的。

[关键词] 课程思政;《酒店英语》;实施路径

中图分类号: G711

文献标识码: A

Study on the Implementation Approach of Ideological and Political Theories Teaching in All Courses of the Higher Vocational *Hotel English* Course

CHEN Jinfeng

Guangxi Agricultural Vocational and Technical University

[Abstract] Hotels are the main places for China to receive foreign guests. Students majoring in hotel management are the folk emissaries who have duties to show the national image, spread the excellent Chinese culture and reflect the national confidence to the guests. Hotel customer service work represents the image of the country. *Hotel English* is the professional basic course of vocational hotel management major, mainly training students to be able to use English to provide cultural diversity reception and personalized service for guests from all over the world in their hotel guest services jobs. Therefore, study on implementation approach of ideological and political theories teaching in all courses during *Hotel English* course teaching is very necessary and of great significance.

[Key words] ideological and political theories teaching in all courses; *Hotel English*; implementation approach

课程思政是指以构建“全员、全过程、全课程”的育人格局,将思想政治教育元素,包括思想政治教育的理论知识、价值理念以及精神追求等融入到各门课程中,通过显隐结合的方法,潜移默化地对学生的思想意识、行为举止产生影响。其本质是通过育人育才的有机统一,引导学生树立正确的人生观、价值观、国家观和世界观,从而为社会培养更多德智体美劳全面发展的人才,为中国特色社会主义事业培养合格的建设者和可靠的接班人。学习《酒店英语》课程不仅要求学生掌握良好的酒店英语专业技能,还应具有良好的服务意识、敬业精神、诚实守信、追求卓越等职业

素养,同时肩负起展现中国形象、体现民族自信、传播中国文化、传达中国待客之道的责任。因此《酒店英语》课程教学责任任重而道远。

1 《酒店英语》课程思政实施路径

1.1 构建模块化的课程思政教学体系

首先,根据酒店岗位工作流程和工作特点将课程内容整合设计成预订服务、前厅服务、客房服务、餐饮服务、投诉处理五个教学模块,共十四个教学主题,分别为员工认知、酒店设施介绍、客房预订、行李服务、登记入住、礼宾服务、餐饮预定、点菜服务、

酒水服务、客房清洁、叫醒服务、突发情况处理、投诉处理、外币兑换、结账退房。

其次,组织教学团队深入研究每个主题的教学内容,并通过问卷调查和企业走访及酒店专家座谈会进行市场调研,了解酒店行业和用人单位需要具备的职业素养和职业精神。

最后,根据教学内容深入挖掘每个主题蕴含的思政元素,结合企业需求,确定其教学思路和思政元素融入机制,通过显隐结合的方法在润物细无声中为学生树立诚实守信、爱岗敬业、团队协作、追求卓越等职业素养。如,在前厅服务模块即客房预订、礼宾服务、登记

入住、结账退房等主题中,教学团队应深入酒店调研,了解前厅职业岗位需要的专业技能和职业素养,对接世界技能大赛“酒店接待”项目评分标准和1+x实用英语交际职业技能等级证书的考试题型和等级标准对英语技能的要求。结合学生学情,确定选取儒家思想中的“中国待客之道之以人为本、追求卓越、勇于创新、诚实正直、感恩回报”的国学精髓和万豪国际酒店集团坚守的“重视细节、坚持标准、关注个性化、追求完美”的工匠精神理念作为本模块的思政元素,并对应到相应的教学主题中。如,在Check-in—登记入住主题教学中,结合工作特点确定融入的思政元素为中国待客之道之热情待客及追求卓越的工匠精神。因此,在教学实施过程中,教师首先组织学生观看万豪国际酒店前厅接待员为客人办理登记入住的英文对话榜样视频,让学生感受酒店真实服务情境;再通过榜样激励激发学生学习欲望和职业理想,采用头脑风暴法引导学生思考前台接待员的工作职责和专业素养;最后教师总结归纳,唤起学生对热情待客和卓越标准的追求。而在Concierge—礼宾服务主题教学中,教师通过超星学习通发布小组讨论“酒店礼宾员应该具备哪些职业素养?”学生通过小组讨论和教师总结归纳引出中国待客之道中注意礼貌礼节的“贴心虑客”和万豪国际酒店集团追求卓越中“重视细节、关注个性化”的工匠精神理念及成长为一名合格“礼宾员”需要具备的素质。

总之,通过围绕传承和创新中华优秀传统文化,坚守社会主义核心价值观,加强政治认同,树立国家意识、文化自信、公民人格等内容,挖掘和梳理出与课程相关的生动有效的思政元素,搭建出整门课程的思政教学体系,以此引导当代酒店管理专业大学生树立正确的人生观、价值观及良好的职业道德和职场素养。

1.2 建立立体多元化的思政融入机制

如何将精心挖掘出来的思政元素有效地融入到课程教学中并取得良好的育

人效应,一直以来都是教师面临极具挑战和值得深入研究的问题。教学团队认为融入课程思政元素要建立立体多元化的思政融入机制,应该从教学目标、教学内容、教学模式、教学方法和手段以及考核评价体系等方面全方位进行改革创新,把国家意识、文化自信、人格养成、职业素养等思政元素与课程固有的知识、技能传授有机融合,实现知识传授、能力培养和价值塑造等方面的统一。

在教学目标上要在传统的知识、能力、素质目标上增加思政育人的教学目标,根据各主题对应的思政元素,具化到章节中。如在“礼宾服务之礼遇宾客”主题中,教学团队确定的思政目标为探讨中国待客礼仪,培养学生礼仪得体、语言得当、熟悉流程和重视细节的职业素养。在“离店结账之感恩送客”主题中,确定培养学生以人为本、感恩送客的服务理念和追求完美的职业素养作为其思政目标。

在教学组织和方法上,教学团队在开课通过问卷调查了解到,所在学院酒店管理专业大学二年级学生生源结构多样化,个体差异性大,英语水平参差不齐,在英语情景会话中有一定的畏难情绪,在运用准确的语言和得体的礼节进行多元文化交际时存在一定的困难。因此,教学团队决定采用分层任务教学法和情景教学法,基于建构主义理论,按照语言学习规律,从词汇、句型到会话层层推进,为学生建立语言学习脚手架。以分层任务为导向,各层次学生都能从中找到适合自己进步的任务,消除运用英语进行交流的畏难情绪,为学生逐步树立语言学习的自信心。同时,在布置的语言任务中,精心融入酒店接待客源国的文化礼节、风土习俗、礼仪规范等,帮助学生增加多元文化知识储备,提高在酒店实际工作中的多元文化接待和个性化服务能力,提升专业自信的职业素养。

在教学模式上要改革传统的课堂教学模式,采用线上线下混合式教学模式,借助超星学习通平台和FIF口语

训练系统发布视频、音频、游戏、配音、思维导图、情景会话、情景模拟等学习任务,并将职业核心素养和文化素养贯穿其中,让学生在轻松愉悦的学习氛围中掌握语言技能并培养出爱岗敬业、卓越创新、勇于创新、积极乐观的职业精神。

1.3 充分发挥“三课堂”协同育人效应

要充分发挥第一课堂的主渠道作用,不断加强第二课堂的文化育人、实践育人作用,着力提升第三课堂的网络教育内涵,要把第一课堂、第二课堂和第三课堂之间打通,形成“三课堂”协同育人效应。因此,教学团队根据学生认知规律,结合酒店服务工作实际,将思政元素和职业素养培养贯穿始终,打造了“三课堂”协同育人的总体实施框架。以前厅服务模块教学为例,三课堂的教学实施如下:第一课堂以“服务一带一路,发扬中国儒家待客之道文化,彰显中国礼仪之邦,增进国际友谊”为基础思想,引入万豪国际品牌酒店集团“重视细节、坚持标准、关注个性化、追求完美”的工匠精神来培养学生的服务意识、敬业精神和礼仪规范等职业素养。通过对接教育部颁发的高职高专英语课程标准(2021年版)和世界技能大赛“酒店接待”项目评分标准,按照语言学习规律,设置课前词句积累版块,课堂词、句、会话、演练层层递进学习版块,课后提交应用成果版块,实施混合性课程,构建基于工作过程的课程体系来培养学生的语言专业技能。第二课堂通过组织学生积极参加国家各项职业技能大赛和世界技能大赛,以赛促教、以赛促学,来检验教师第一课堂的教学成效和优化课堂教学,巩固学生学习成效及提升学生学以致用的能力。第三课堂借助超星学习通和FIF口语训练系统,整合国际品牌酒店优质学习资源和思政元素视频、微课来培养学生的专业素养和职业精神。三个课堂相互联系、相互影响、相互补充,以此形成育人合力,发挥育人的综合效应。

1.4编写《酒店英语》思政校本教材

教材是承载知识的载体,是贮存知识的文本,是教师传授知识、组织教学活动的基本依据,也是学生获取知识的基本途径。好的教材不仅要体现最新的教学理念,丰富的专业知识,能满足学习者需求和培养学习者自主学习的能力,还应帮助学习者树立远大信念,培养正确的人生观、价值观和世界观。有条件的院校应当组织教学团队根据所在院校实际情况、学生学情、行业职业需求编写出符合院校特色的《酒店英语》思政校本教材。在编写的过程中可根据教育部有关课程思政的方针政策有意识地植入中华优秀传统文化、民族精神、中国故事、国学精髓、酒店职业素养、服务理念、国际品牌酒店企业文化等。编写思政校本教材有利于引领教师把握教学方向,正确开展教学活动和组织课堂教学,也有利于课程思政的顺利实施和教学效果的保障。

1.5增进教师的育德意识和育德能力

课程思政的关键在教师,因为教师是课程的实施者和教学实践的主体。教师的育德意识和育德能力直接关系课程思政的质量和效果。“合格的老师首先应该是道德上的合格者,好老师首先应该是以德施教、以德立身的楷模。学高为师,德高为范。老师是学生道德修养的镜子”。因此,教师在各项教育教

学活动中应主动关注道德教育资源,把握道德教育时机,主动培养学生道德品质的意识。新时代的教师应该是有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心的好老师。教师的工作不仅是传播知识、传播思想、传播真理,更重要的是塑造灵魂、塑造品行、塑造人格。教师应把“为了每一个学生的终身发展”作为核心理念,针对青年成长特点,聚焦青年思想关切,着眼于学生道德素养的熏陶濡染,加强正面引导、深入解疑释惑,努力把思想性、理论性、知识性与教学方式上的可接受性有机结合起来,不断增强思想政治教育的亲和力、感染力。

2 结语

在社会大变革、文化大繁荣的时代,学校、教师和学生都在经受各种不同文化思潮的冲击。教育的担当应该是帮助学生经受住各种诱惑,抵制住各种错误思潮、错误言论的危害。酒店是劳动密集型行业,拥有大专学历的酒店管理专业学生毕业后大部分会进驻到各大星级酒店或旅游企业工作。他们会成为行业发展的主力军和先锋,接触到来自世界各地的客人,他们的国家意识、责任担当、职业素养会直接影响到我国的大国形象和酒店业发展现状和趋势。因此,在《酒店英语》课程教学中探讨思政元素的融入路径十分必要。

基金项目:

2020年广西农业职业技术大学教育教学研究课题《校企协同育人视角下高职酒店英语课程教学改革的研究与实践》(编号YJJ2021);2019年度广西职业教育教学改革研究项目《校企共建基于微课的高职行业英语类课程翻转课堂教学模式的实践研究——以酒店英语课程为例》(编号GXGZJG2019B085)。

[参考文献]

[1]王丽霞.高职院校大学英语课程思政实施路径研究[J].包头职业技术学院学报,2021,22(02):77-79.

[2]苏梅.高职“酒店英语”课程思政实践途径的探索[J].海外英语,2021(11):49-50.

[3]崔娜.高职院校专业课教师“课程思政”探究[J].时代汽车,2021(9):81-82.

[4]张志巍,朱荣清.课程思政元素的教学融合路径探究[J].今传媒,2021,29(5):148-150.

[5]农时华.基于多元情境构建的高职英语课程思政教学模式[J].教育观察,2021,10(10):95-97.

[6]徐昊.课程思政在高职酒店英语教学中的实施与探究[J].延边教育学院学报,2020,34(05):139-141.

作者简介:

陈金凤(1981--),女,汉族,湖南祁阳人,讲师,硕士,研究方向:酒店英语及大学英语教学。