

基于“岗课赛证+思政融通”《酒店服务英语》 数字化教材开发与创新设计

王颖

(唐山工业职业技术大学, 河北唐山 063020)

摘要:本研究围绕高职院校《酒店服务英语》课程的数字化教材开发与创新,通过分析现有教学资源的局限,依据“岗课赛证+思政融通”的教学模式,探讨高职院校酒店管理专业在数字化教育资源应用中存在的不足,并提出创新的教材开发策略,以优化教材内容与结构,提高教学质量与效率,为高职院校酒店管理专业提供一种更有效、更具吸引力的教学资源更新路径,以适应现代教育技术的快速发展。

关键词: 数字化教材; 酒店服务英语; 高职教育; 岗课赛证+思政融通

随着中产阶级消费者群体的壮大和国际旅游的增加,对高质量酒店服务的需求急剧上升,这种趋势不仅促进了酒店行业的扩张,也推动了对酒店服务人员,尤其是能够提供专业英语服务人员的需求增加,因此,《酒店服务英语》课程作为高职院校酒店管理专业的核心课程,其重要性日益突显。然而,教育界面临的挑战是如何有效培养能够满足国际标准的酒店服务专业人才,高职院校在这方面扮演了至关重要的角色,但目前国内的教材往往更新缓慢,无法反映最新的行业标准和服务技术,此外,传统的教学方法无法充分激发学生的学习兴趣与参与感,也难以提供必要的实践经验。在此背景下,本文将详细探讨如何通过“岗课赛证+思政融通”模式,结合最新的教育技术,开发符合现代教育需求的《酒店服务英语》数字化教材。这种模式不仅能够提高教材的实用性和教学效果,还能帮助学生更好地适应快速变化的职业环境,为他们的职业生涯奠定坚实的基础。

一、教材现状与面临的挑战

(一) 技能培养不全面

当前《酒店服务英语》教材在技能培养方面表现出显著的局限性,尽管前台服务技能如接待、电话服务和基本客户交流在教材中得到了充分的体现,但对于酒店业务的其他关键方面,如后台运营(包括报告撰写、客户数据管理)和软技能(如冲突解决、团队合作与领导能力)的训练则明显不足。这种偏向性的技能培养使得学生在面对需要综合能力的工作场景时,往往感到难以应对,影响了他们的职业竞争力和职业发展。

(二) 教材缺乏普适性

高职高专学生的英语基础普遍不一,然而,许多教材采用的英文阅读材料和对话场景往往难度较大,包含大量行业专业术语或较复杂的语言结构。这种教材设计未能考虑到学生的实际语言能力,导致部分学生难以理解和吸收教材内容,从而影响了教材的普适性和教学效果,缺乏分层次的教学设计,使得教材难以满足不同学习水平学生的需求。

(三) 数字化资源限制

尽管数字化资源的引入旨在丰富教学内容并提高教学效率,但实际应用中的问题减少了这些资源的有效性。例如,教材中嵌入的音频和视频资源通常需要通过扫描二维码访问,这一做法不仅依赖于学生拥有智能设备,还受限于校园内可用的网络环境。此外,教师在使用这些资源之前需要进行烦琐的下载和准备工作,这不仅增加了教师的负担,也影响了教学的连贯性和时效性。

二、数字化教材的教育理论和实践基础

在设计和实施数字化《酒店服务英语》教材时,选择合适的教育理论作为指导至关重要,理论的选择应基于教材的目标、学生的需求,以及预期的学习成果。以下几种教育理论对于本项目

较为适用: 1. 认知负荷理论。认知负荷理论关注如何通过教学设计优化学生的认知处理能力。在数字化教材中应用此理论,可以通过简化界面设计、合理安排学习任务的难度和数量,以及提供适时的学习支持,来减少不必要的认知负荷。对于《酒店服务英语》教材,这意味着设计清晰、直观的学习路径,避免信息过载,确保学生能够集中注意力学习关键内容。2. 近端发展区理论。维果茨基的近端发展区理论强调在成人或更有能力的同伴的帮助下,学生可以达到更高的学习水平。在数字化教材中,这可以通过提供层次化的学习挑战、同伴互助系统以及教师的在线支持来实现。这样,学生可以在适当的指导下探索更复杂的服务场景和客户互动技巧,从而扩展其能力边界。3. 情境认知理论。情境认知理论主张学习应当在具体的、有意义的情境中进行,强调知识和技能的实际应用。对《酒店服务英语》而言,利用数字化技术如VR或AR来模拟实际的酒店工作环境,提供真实的互动和服务场景,可以大大增强学习的实用性和深度。

实践基础是实现有效的数字化教材开发的关键: 1. 数据驱动的教学设计。利用学习管理系统(LMS)收集的数据,如学生的学习进度、测试成绩和互动频率,来优化教材内容和教学策略,这种数据驱动的方法可以确保教材设计更加符合学生的实际需求和习惯。2. 反馈和评价机制。建立一个全面的反馈系统,不仅包括学生的学习成果评估,还应包括对教学过程和内容的定期反馈,通过学生、教师和行业专家的评价,持续改进教材设计。3. 专业发展和教师支持。为教师提供持续的专业发展机会,特别是在数字化工具和在线教学方法方面的培训,确保教师能够有效地使用新开发的教材,并能提供必要的技术支持。

三、“岗课赛证+思政融通”模式的应用

“岗课赛证+思政融通”模式是一种创新的教育模式,旨在通过将职业技能培训与思想政治教育融合,优化课程结构,增强学生的实践能力和职业素养。该模式的核心在于四个方面: 岗位实践、课程学习、技能竞赛和职业资格认证,同时通过整合思政教育元素来加强学生的职业道德和社会责任感。

在《酒店服务英语》教材中应用“岗课赛证+思政融通”模式意味着教材不仅提供语言学习内容,还需要包括与酒店行业岗位相关的实际技能训练、行业理论知识、职业素养教育以及为技能竞赛和职业资格认证做准备的相关材料。例如,教材中可以包括模块化的课程设置,针对前台接待、客户服务、事件管理等不同岗位需求设计专门的学习单元。技能竞赛部分可以设计为一系列基于真实场景的任务和挑战,学生需要运用在课程中学到的语言和服务技能来解决问题。这不仅帮助学生巩固和应用知识,还能提高他们解决实际问题的能力。职业认证可以通过与行业标准和要求相一致的考核,来验证学生的技能水平,增强其就业竞

争力。

在教材中融入思政教育元素，意味着需要将职业道德、法规知识、行业文化等内容纳入教学体系中。这可以通过案例分析、道德讨论和职业角色模拟等形式进行，让学生在学习专业技能的同时，也能够理解并实践社会责任和职业道德。

为有效实施该模式，教材需要包括交互式学习工具、模拟软件、视频案例、在线协作平台等资源。这些资源能够支持学生在虚拟环境中进行实践和远程协作，并接受即时反馈。此外，教材还应该支持教师根据学生的学习进展和需要调整教学内容和策略。评估该教育模式的实施效果是确保教育质量的关键，可以通过定期的学习成果评估、学生反馈收集和教学过程监控来进行。此外，与行业合作伙伴的持续对话也是评估教材实用性和相关性的重要途径。

四、创新教材开发策略

开发创新的《酒店服务英语》教材的核心目标是提升教材的实用性、互动性、技术性教育效果。为实现这些目标，我们需要采用多维度的教材开发策略，旨在通过技术和教育方法的创新，满足不同学习者的需求，同时确保教材能够紧跟行业发展的步伐。

（一）扩展课程内容，引入软技能训练

教材应增设专门的写作技能训练，内容涵盖日常酒店业务所需的各种文本类型，如撰写客户投诉处理报告、酒店内部备忘录、对客人反馈的正式回复邮件等。同时，为加强学生的实际写作能力，教材可以通过提供真实的酒店运营案例，要求学生撰写与案例相关的文档或报告。除此之外，软技能在现代酒店服务行业中同样至关重要，开发专门的软技能培训模块，内容包括团队协作、时间管理、冲突解决、领导力培养等。这些模块可以通过视频示范、角色扮演、案例讨论，以及通过技术模拟酒店工作场景，要求学生处理实际工作中的突发情况等多种形式进行，确保学生能够获得充分的理论知识和实践机会。

（二）应用人工智能技术

利用 VR 和 AR 技术创建沉浸式学习环境，模拟酒店前台、客房服务等实际工作场景，学生可以在这些虚拟环境中进行角色扮演，实际操作和解决问题，从而提高学习的实践性和参与感。同时，在教材中广泛使用交互式视频、音频和动画，使学生能通过点击、拖动等动作与学习内容互动，增强学习体验。例如，设计一个交互式的酒店布局图，学生可以点击不同部分学习相关的英语词汇和对话。

（三）提高数字资源的交互性和参与度

引入更多的自适应学习技术，使学生在在学习过程中不仅能被动地接受信息，还能够通过与内容的互动进行深入的学习。例如，视频内容可以嵌入互动式问题，要求学生在观看过程中进行回答，或者通过选择不同的对话选项来模拟真实的客户服务情景。音频练习不应仅限于被动的听力理解。教材可以设计互动音频练习，要求学生根据听到的对话内容进行相应的跟进，例如填写缺少的信息、选择合适的应对策略，甚至录制自己的对话回答，供教师批改或反馈。

（四）增强活动设计互动性和反馈度

引入 AI 驱动的智能反馈系统策略，利用 AI 技术为每位学生提供个性化的学习反馈，使得学生在每次练习后都能获得即时的指导和改进建议，AI 系统可以根据学生的答题情况和互动情况，自动生成反馈报告并提出个性化的学习建议，帮助学生及时调整学习策略。同时，设计多种互动活动和游戏化练习，激发学生的学习兴趣，提高他们的参与度。这些活动可以帮助学生主动参与到学习过程中，使其不仅能更好地掌握语言技能，还能在练习中

进行探索和试错，获得更多的学习经验。

（五）创新内容整合策略

开发一个集中的、一体化学习平台，将所有相关教材资源整合成一个易于访问和使用的界面中。例如，平台可以内置视频播放器和互动模拟环境，允许学生在学习过程中直接与内容互动，从而提高学习的连贯性和参与度。为了增强教材的丰富性和多样性，可以将来自其他可信源的外部资源整合到教材中。通过在教材中嵌入这些资源的链接或直接集成内容，可以使学习更加丰富和多元化，同时也为学生提供了更广阔的知识视角和学习资源。

（六）发展个性化学习路径支持系统

通过集成智能算法，根据学生的学习进度、测试结果和偏好自动调整学习内容和难度，这种自适应系统提供量身定制的学习体验，可以有效提高学生的学习效率和成果。同时，利用数据分析工具收集学生的学习数据，分析学习行为和成效，据此提供个性化的学习建议和资源推荐，这不仅能够帮助学生识别自己的强项和弱点，还能推动他们在需要改进的领域作出努力。

五、结束语

本研究旨在探讨《酒店服务英语》数字化教材的开发与创新设计，特别是在高职院校酒店管理专业的应用背景下，通过“岗课赛证+思政融通”的教学模式，提升教材的实用性、互动性和技术性，同时确保教材能够满足行业最新标准，并有效地融合思想政治教育元素。研究发现，将思政教育与职业技能培养相结合，不仅增强了学生的职业素养，也提升了他们的社会责任感，有利于学生在面对职业挑战时更好地理解 and 实践社会主义核心价值观。

随着教育技术的不断发展，未来教材的设计应更深入地利用大数据分析、人工智能等先进技术，这不仅可以进一步个性化学习路径，优化学习过程，还可以通过数据驱动的方法，精确评估学生学习效果和教学策略的效能。同时，未来需更加深入地推动实行校企合作模式，使教育更加贴近实际工作需求，教材开发也需建立一个动态更新机制，确保内容始终与行业标准同步。建立全面的反馈系统，涵盖学生、教师和行业专家的意见，以持续优化教材的质量和教学方法，这种反馈机制将是教材持续改进的关键，能够确保教材在实际教学中的有效性和适应性。总之，本研究探讨了如何通过创新的教学模式和数字化手段来有效提升《酒店服务英语》教材的教学效果以及满足学生未来职场的高标准要求，未来的教材开发应持续关注技术发展趋势和行业需求变化，确保教育内容的有效性和实用性。

参考文献：

- [1] 吴永和, 颜欢, 陈宇晴. 教育数字化转型视域下的新型教材建设及其标准研制[J]. 现代远程教育研究, 2023, 35(5): 3-11, 21.
- [2] 孙燕, 李晓锋. 科教兴国战略下的高质量教材体系建设意义、内容与路径[J]. 出版科学, 2023, 31(4): 26-34.
- [3] 李蓉荣, 程良宏. 国外教材使用研究: 论题回溯、新近热点与反思借鉴[J]. 教育理论与实践, 2023, 43(13): 43-50.
- [4] 王洪波. 数字化教材开发应用与研究[J]. 传媒论坛, 2020, 3(24): 167-168.
- [5] 陈金凤. 高职《酒店英语》课程思政实施路径研究[J]. 现代教育论坛, 2021, 4(7): 41-43.
- [6] 洪慧. 《酒店英语》课程思政创新设计研究——“学科教学+思政教育”融合教学模式[J]. 空中英语, 2022(1): 353-355.
- [7] 纪亮, 刘萍. 以《酒店专业英语》课程教学为例探索酒店职业教育课程创新与再开发[J]. 中外交流, 2020, 027(006): 26.