

# OBE 教学理念下世界技能大赛融入酒店英语课程教学改革研究与实践

## ——以酒店接待项目融入前厅英语为例

刘爱萍

(桂林旅游学院, 广西 桂林 541006)

**摘要:**实践教学是推动职业高等院校与行业、职业建立紧密联系的重要举措之一,世界技能大赛是当前国际技能与技术培训领域最高级的世界性职业技能赛事,世界技能大赛酒店接待项目则是促进培养酒店管理专业学生综合素养和实践能力提升的重要平台。《酒店英语》作为酒店管理专业的一门专门用途英语课程,应主动对标“代表当今世界酒店业最先进水平”的世界技能大赛,将大赛的理念、标准、内容植入 OBE 教学理念,重塑酒店英语的教学方法、教学手段、教学资源 and 教学评价,着力培养适应新时代需要的具有工匠精神的高素质酒店管理和服务人员。

**关键词:** OBE; 世界技能大赛; 酒店接待项目; 前厅英语

2019年9月,第45届世界技能大赛先进事迹视频报告会中,对技能人才工作作出重要指示,要健全技能人才培养、使用、评价、激励制度,大力发展技工教育,大规模开展职业技能培训,加快培养大批高素质劳动者和技术技能人才。2020年新修订的《大学英语教学指南》中明确指出,英语教师要主动适应高等教育发展新形势,及时反映世界科技新进展,专门用途英语教学要对标行业,关注行业最新发展趋势。《酒店管理英语》作为酒店管理专业的一门专门用途英语课程,应把“代表当今世界酒店业最先进水平”的世界技能大赛酒店接待项目资源融入前厅英语教学中,将大赛理念、标准、内容植入 OBE 教学理念,重塑前厅英语的教学方法、教学手段、教学资源 and 教学评价,着力培养具有工匠精神的高素质酒店管理和服务人员。

### 一、OBE 理论内涵

OBE 教育理念,亦称之为产出导向教育,其首先是在美国和澳大利亚两个国家的基础教育教学改革中提出。美国学者 Spady 在撰写《基于成果导向的教育模式:争议与答案》一书中提出并研究 OBE 教育理论模式。当前,美国工程教育认证协会(A-BET)全面采用了 OBE 的教育模式,并将其贯穿于工程教育认证标准的始终,且只有全面接受 OBE 教育模式的工程本科学位才会获得《华盛顿协议》的认可。美国工程教育认证协会(A-BET)于2017年明确了工程本科学位教育的一般标准,其中包含了知识、能力、毕业要求等11项学生学习成果。2013年6月,我国被正式接纳为《华盛顿协议》签约成员,这标志着成果导向教育理念(OBE)在引导我国高等教育教学改革,这对我国高等教育事业发展具有重要现实意义。在 OBE 教育模式中,教育管理者 and 任课教师必须清楚地了解本专业学生在毕业时应具备哪些能力和达到什么样标准方可毕业,然后去设计科学的课程体系,以确保学生毕业时达到预期的知识和能力标准。在 OBE 理论背景下,推动教育体系改进的是学生成果的产出,而不是教师的教学方法、教学技能的产出,这与传统方式——“投入产出机制”的教育形成了鲜明对比。

### 二、世界技能大赛酒店接待项目特点分析

世界技能大赛(world skill competition, WSC)是国际技能与技术培训领域最高级的世界性职业技能赛事,被誉为技能领域

的“技能奥林匹克”,每两年举办一次,是世界技能组织成员展示和交流职业技能的重要平台,其竞技水平代表了各领域职业技能发展的世界先进水平。其竞赛理念、技术标准、比赛规则、工作流程和组织方式都代表了当今世界各类职业技能的最先进水平。中国于2010年10月加入世界职业技能组织,于2011年10月选派6名选手分别参加第41届世界职业技能大赛的6个项目。2019年,酒店接待项目作为5个新增项目之一,被纳入第45届世界技能大赛。我国选手参赛的目的除了摘金夺银体现大国工匠精神、综合国力之外,更重要的是将国际先进技能标准对接我校高等职业教育的人才培养,积极构建现代化的、国际化的职业教育体系。

随着全球化、社会经济和人口流动变化以及交通运供一个合理通用的参考值。同时,酒店在品牌建设及市场营销的过程中,可根据自己的所在位置、历史背景、建筑特色和目标客户,进行符合自己特色的产品文化推介。随着酒店旅游业的繁荣发展,世界技能大赛适时将酒店接待项目纳入大赛体系,刷新的方便快捷,极大地推动了旅游业的快速增长和商业旅行的繁荣发展。不同类型、不同规模、不同品牌、多种格调的酒店为世界各地的客人提供住宿和一系列的规范服务,营造宾至如归、畅享商旅的温馨氛围和生活体验。酒店服务品质 and 价格定位通常是相对应的,国际星级酒店系统可以为客人更新了大家对酒店接待人员的认知,有助于人们全面了解酒店服务管理的新的要求,不断提高前台接待从业人员的综合素质。

世界技能大赛酒店接待项目对英语教师提出了巨大挑战。专门英语教师不再仅仅讲授语法、词汇以及一般的操作流程,而是要深刻理解和把握世界技能大赛的核心理念、知识和能力,把世界技能大赛酒店接待项目资源有效融入前厅模块英语课程教学中。在教学过程中,着力培养学生的综合素养,主要有沟通交流能力、专业能力、创新能力和实践能力等。唯有此,才能适应新时代专门英语教学要求,更好地传道授业解惑。

### 三、世界技能大赛酒店接待项目融入前厅英语教学目标体系

本文依托世界技能大赛酒店接待项目,以桂林旅游学院酒店管理专业教学改革为背景,探索《酒店英语》课程教学设计 with 实施。酒店接待项目如何有效融入前厅英语教学,这里首先需要了

解 OBE 教育教学理念, OBE 被称为成果导向教育, 是 Outcomes Based Education 的缩写, 起源于 20 世纪 80 年代的美国, 2003 年开始传入国内。OBE 是一种以教学成果为核心的教学理念, 注重递进式教学, 有利于更好的设计教学环节, 调整教学方法和评估学习效果从而促进课程教学质量的提高。基于此, 前厅英语教师以 OBE 教学理念为指导, 借鉴建构主义、混合学习、具身认知能理论, 理论与实证相结合、定性与定量相统一, 从专业人才培养模式、教学内容、教学手段三个方面构建基于 OBE 教学理念的世界技能大赛酒店接待项目资源融入前厅英语教学目标体系。

### (一) 人才培养模式改革

酒店接待人员主要在酒店的前台工作, 既要充分展现酒店的风格品味, 也要充分展现个人良好的职业素养。因此, 酒店接待人员需要熟练掌握并正确使用多种业务知识和专业技能, 包括: 当地和相关旅游文化信息知识、良好的书面英语和口语表达、较好的礼仪修养、得体的职业着装、良好的沟通表达技巧、解决突发事件的能力、协调好宾客公共关系、计算机互联网应用技能、收银专业知识、预定订购程序、接待问询、入住退房。酒店接待是一个真正的国际化和全球化的职业。在比赛中, 酒店接待虽然是传统技能, 但对我们来说, 考察的是一个我们过去没有的、全新要求的综合技能, 如要求选手在介绍当地景点时去讲景点背后的故事等, 并不是机械重复地办入住登记。因此, 在前厅英语教学中, 授课教师不仅仅带领学生掌握前厅接待词汇和语言, 更重要的是配合世界技能大赛酒店接待项目对人才的要求, 培养酒店接待人员需要熟练掌握并正确使用各种业务知识和专业技能。

### (二) 课程教学内容改革

酒店接待项目全程使用英文, 是对酒店前台接待服务技能的展示和评估, 仅测试技能操作方面的表现能力和水平。参赛选手需要按照酒店接待服务标准(或要求)展示酒店接待服务技能和相关专业技能。比赛共考察九个方面的内容: 第一, 工作组织和自我管理。选手需了解: 酒店提供的服务和设施; 酒店入住登记手续的法律方面的要求; 为残疾客人提供的服务设施; 酒店行业前台运作的组成、角色和要求; 报告的流程、轮班方式和员工的类型; 客户周期的管理等。第二, 沟通、客户关怀和人际沟通技巧。选手需了解: 与客人有效沟通的程序和指南; 酒店接待(前台)与其他部门之间的联系; 酒店关于制服和个人形象外观的相关规定等。第三, 酒店预订相关步骤。选手需了解: 房间分配流程; 用于记录酒店预订情况的软件系统; 费用的种类和范围; 临时、确认和保证预订的状况; 订金相关政策及收取订金的流程; 可用房间的公布时间; 酒店关于预定超额预订相关规定; 酒店的收益管理规定等。第四, 入住流程。选手需了解: 法律方面对本国、国际酒店客人的文件和记录的相关要求; 为客人办理入住登记的电子系统和人工方式; 发放房卡的流程和相关规定; 不同类型的房间钥匙; 注册的要求; 功能与更新顾客的历史记录; 普通的客人要求, 例如叫醒服务、报纸、早餐、客房服务; 自动入住手续; 处理客人行李、物品和停车的流程等。第五, 后台办公室(管理和事务部门)流程。选手需了解: 各种类型的来宾记录和计费系统; 账户类型; 在客人账单上增加其他费用; 信用控制系统; 坏账和酒店如何对其进行管理; 如何解读数据, 包括来宾历史记录、邮件列表、数据库、账户; 房间统计; 客房和已入住房间, 平均房费, 房间收益, 总营业利润; 如何获取和改进收入、促销、折扣、预测、

趋势、策略的数据; 一般办公室和行政管理流程以及相关流程等。第六, 销售推广。选手需了解: 酒店及酒店集团推广活动的范围及目的; 酒店接待人员在促进和最大化销售和利润方面的作用; 酒店接待人员在吸引回头客中的作用; 视觉显示和宣传材料的影响等。第七: 投诉管理。选手需了解: 酒店的投诉程序; 个人职责权限的范围; 冲突管理所依据的原则等。第八: 结账退房流程。选手需了解: 退房时间; 客人离开时的付费流程; 各种不同的付款方式; 客人预付定金的相关流程; 如何进行(解释)退款; 销售税及其如何在酒店账单中体现; 退房和客人离店的相关规定; 快速退房流程; 延迟退房手续和相关规定; 如何管理大型团体客户的退房等。第九, 当地景点和文化的推介(旅游)。选手需了解: 当地的文化、历史和旅游信息; 公共交通的可选项; 当地美食; 当地的沟通和传统等方面情况; 如何利用互联网快速获取最新信息。

由此来看, 酒店接待项目除了基本的预订接待能力, 还要考察选手的职业形象、礼仪修养、沟通表达艺术、宾客公共关系、销售技巧、旅游文化知识、解决突发事件的能力等。为了匹配岗位要求, 该项目的考核环节都要纳入前厅英语教学中。以职业标准为依据, 钱行知行合一。前厅英语授课教师要针对这些考核内容分模块授课, 以培养酒店管理专业学生尽可能具备世界技能大赛乃至行业所需的知识和能力: 当地和相关旅游文化信息知识、良好的书面英语和口语表达、较好的礼仪修养、得体的职业着装、良好的沟通表达技巧、解决突发事件的能力、宾客公共关系、计算机互联网应用技能、收银知识、预定程序、接待问询、入住退房技能等。

### (三) 课堂教学手段改革

针对如上教学内容, 应以结果为导向, 以岗位任务为驱动, 强化工学结合。在设计前厅英语课程教学实施路径中, 应采用多元化的教学方式和手段。比如可以把学习过程中的知识载体设计成典型的工作任务, 采用任务教学法。具体到不同模块, 可以设计不同的教学思路, 如酒店预订相关步骤模块, 由于涉及到 Opera 的 PMS (Property Management System) 系统的操作和使用, 前厅英语教师可以和《前厅服务与管理》课程的教师合作, 采取情景教学法, 一边操作一边学习英语沟通。再比如入住流程模块, 教师可以让学生分角色扮演不同的客户群体, 大家一起分析并实践。又如销售推广模块, 可以采取案例教学法, 教师本人或者安排学生寻找销售推广的成功案例供大家共同学习, 也可以采取探究法和讨论法, 以不同的案例为契机, 引领学生讨论探究, 从中获取一定的信息收集与管理归纳经验。而当所有的模块知识学习结束后, 教师可以带学生到酒店前厅, 将学生分成若干小组, 采用实战演练法, 或者创设情境语言训练室, 采用模拟情境实践教学法。在教师的引领下, 以 OBE 理念为基础, 通过分角色扮演、讨论、分析、实践并操作前厅相关流程和案例, 教学逐步递进, 学生从中熟悉并掌握了相关信息和技能, 这些对学生今后工作有着非凡的意义。

## 四、世界技能大赛酒店接待项目融入前厅英语教学新模式

立足世界技能大赛酒店接待项目资源实际, 针对当前高职和应用型本科酒店管理人才培养目标, 教学模式应聚焦在“融入世界技能大赛项目资源的特色教学内容、基于 OBE 的先进教学理念”两个维度, 开发世界技能大赛酒店接待项目资源融入前厅英语课



程资源, 基于 OBE 教学理念, 创设情景唤起学生参与体验, 以体验促进学生生成认知, 从“构建与世赛标准相联结的教学资源库、教学配套课件、情境语言训练室、情境实践教学”四个方面搭建起特色化、能力化、具身化的酒店英语教学新模式。如下图所示:

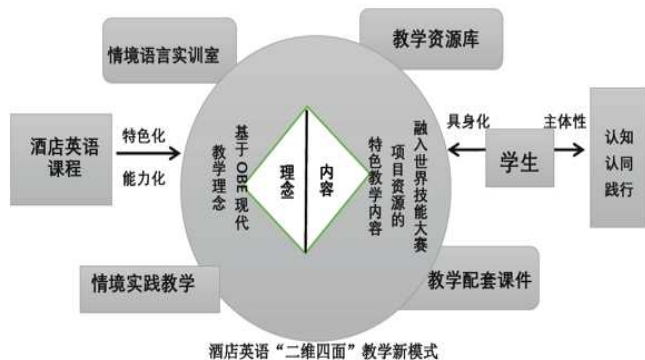


图 1 酒店英语教学新模式

具体说来, 构建的教学资源库可以与比赛内容相连接, 包含九个模块的工作组织和自我管理, 沟通、客户关怀和人际沟通技巧, 酒店预订相关步骤, 入住流程, 后台办公室(管理和事务部门)流程, 销售推广, 投诉管理, 结账退房流程, 当地景点和文化的推介(旅游)等。也可以根据不同的情景分为十一个模块: 预订情景模块, 房间分配情景模块, 入住情景模块, 在店期间服务情景模块, 客人账务管理情景模块, 数据分析管理情景模块, 汇报工作、交接班和行政办公能力情景模块、投诉处理情景模块、结账退房情景模块、突发事件情景模块、当地景点和文化的推介情景模块等。每个模块按照考核内容制作配套的教学课件, 并且创设情境语言训练室, 供情境实践教学使用。实践机制方面, 构建集“开发——实验——示范”为一体的实践联动机制。实践内容方面, 基于 OBE 理念, 在创设情境教学环境、融入世界技能大赛酒店接待项目资源课程资源建设、制定教学策略等方面作出教学探索。教学评价方面, 建立校内外协同评价相结合的长效持续改进机制, 用过程分析、成效分析方法从“情景——体验——生成”三个阶段评价基于 OBE 教学理念的世界技能大赛酒店接待项目资源融入前厅英语教学改革的有效性, 并在反馈中不断修正、完善教学改革模式和实施路径。

## 五、结语

将世界技能大赛三大价值融入酒店英语教学。世界技能大赛以技能的比拼、展示、传播为核心, 以鼓励青年技术工人成长为己任, 具备国际性、行业性、灵活性三个特性, 三大特性决定了世界技能大赛具备除竞赛本身之外更深的价值, 这种价值对于酒店管理人才培养是最好的指导内核。因此, 将这三大价值对接酒店英语课程将极大地提高效率和价值。

着力提升学生的职业素养和专业能力。前厅英语传统的教学内容只是涉及客房预订、登记入住、投诉处理、办理退房等前厅接待基本流程, 而世界技能大赛的考核内容则远远不止这些, 包含个性形象展示、旅游文化推介、工作交接报告、投诉处理技巧、预订销售、接待服务等, 需要选手熟知酒店管理知识、当地旅游信息知识、计算机知识、礼仪知识、心理学知识、客源地知识等。同时, 比赛还对客人的类型进行了具体的划分, 真实模拟了实际工作中可能出现的场景。因此前厅英语的教学内容不仅要包括前

厅接待的流程及各类细节, 还要包括客信回复处理、账单处理、客诉处理、换班信息传递、产品销售、旅游文化推介等。如果只单项训练某一能力, 将无法应对多变的宾客和接待情境。因此, 在 OBE 基础上将课程对接世界技能大赛, 优化课程内容和教学方法, 把多种技术和能力进行综合训练, 从思考一个案例到思考同类案例; 从解决一个问题到解决一类问题, 才能够面对复杂多变的酒店新业态。

着力培养学生的应用能力。酒店接待是酒店关键的形象窗口, 更是一门对客接待的服务艺术。客人对酒店的第一印象, 主要来自酒店接待人员, 其职业形象、礼仪修养、表达艺术、服务质量、销售技巧都会影响和决定客人在酒店居住期间的满意度。无论是正面的还是负面的差异化, 都将会影响酒店服务的品质声誉和顾客的回头率, 让酒店商业价值大幅增加。而这其中, 酒店接待人员的语言技能直接影响着表达艺术。酒店英语(前厅模块)的课程改革目标是培养学生用英文进行待客接物、书面表达、财务会计、沟通交流等。通过与实习企业的合作, 让学生在获得这些专业能力后, 学生能够具备较强的英文解决实际工作中遇到的现实问题的能力。

综上所述, 以世界技能大赛酒店接待项目为依托, 对标世界技能大赛(world skill competition, WSC)相关技术标准文件, 从中凝练和总结出酒店专业高素质技能人才培养的要求和标准。与此同时, 精准对接行业、职业岗位市场人才需求和岗位标准, 将其植入对应酒店管理专业的岗位工作任务和职业能力分析、人才培养目标、课程设置、教学内容、教学方法、教学手段、实践教学、课程考核、教学评价和教学团队建设各环节中, 即把世界技能大赛要求的技术标准、理念根植到专业人才培养标准、课程体系构建和教学标准中。换言之, 是把世界技能大赛的比赛内容关联到英语课程的教学内容中, 把世界技能大赛的考核标准和教学评价转化为相关课程的考核标准, 把参赛选手的培养方式转化为高素质技能人才的培养方法, 把世界技能大赛的技能要求转化为教学团队建设的目标, 把世界技能大赛对设施设备的要求转化为专业实验实训教学基地建设的目标, 从而促进高等职业院校酒店管理专业的内涵建设, 切实提高人才培养质量和办学水平。

## 参考文献:

- [1] 谢琼, 李晓川. 基于 OBE 理念的《酒店管理概论》课程学习成果评价模式构想[J]. 吉林省教育学院学报, 2012(2): 87-88.
- [2] 武君. 基于 OBE 理念的高职英语信息化教学设计和实施——以邮轮专业英语为例[J]. 湖北开放职业学院学报, 2016(2): 174-175.

项目基金: 本文是广西旅游职业教育教学指导委员会 2021 年旅游职业教育教学改革研究项目“OBE 教学理念下世界技能大赛酒店接待项目资源融入酒店英语(前厅模块)课程‘二维四面’教学改革研究与实践”的阶段性成果(项目编号: 2021LYHZWY001)

作者简介: 刘爱萍(1977-), 女, 汉族, 山东平度人, 硕士, 教授, 研究方向为旅游翻译、跨文化交际。