

世赛酒店服务赛项赋能高职酒店英语的 “场景-能力”育人模式研究

张翀

黑龙江生态工程职业学院, 黑龙江 哈尔滨 150025

DOI:10.61369/EDTR.2026010028

摘要: 酒店业国际化发展使岗位英语能力由基础表达转向流程执行、问题处置与跨文化沟通。高职酒店英语教学中仍存在语言训练与服务任务脱节、评价依据不足等问题。世界技能大赛酒店服务赛项以真实情境与标准化流程为导向, 提供可参照的能力框架与评价尺度。本文对照赛项标准, 围绕前台接待、餐饮服务、客诉处理与应急响应等典型场景, 构建“场景-能力”模块体系, 涵盖听说与术语运用、服务流程与个性化服务、跨文化沟通与危机应对, 并提出模块化课程群、情景任务驱动与赛教融合的实施路径, 为提升学生岗位英语服务胜任力提供参考。

关键词: 世界技能大赛; 酒店英语; 场景-能力育人模式

Research on the Empowerment of the "Scenario-Capability" Education Model of Hotel English in Higher Vocational Education by the World Hotel Service Competition

Zhang Chong

Heilongjiang Vocational Institute of Ecological Engineering, Harbin, Heilongjiang 150025

Abstract: The globalization of the hospitality industry has transformed job-related English competencies from basic expression to process execution, problem-solving, and cross-cultural communication. However, vocational education in hotel English still faces challenges such as disconnection between language training and service tasks, as well as insufficient evaluation criteria. The WorldSkills Competition's hotel service event, guided by real-world scenarios and standardized procedures, provides a referenceable competency framework and evaluation metrics. This paper aligns with the event standards and constructs a "scenario-competency" modular system for typical scenarios including front desk reception, food and beverage service, guest complaint handling, and emergency response. The system covers listening and speaking skills, terminology application, service processes and personalized service, cross-cultural communication, and crisis management. It proposes implementation pathways such as modular course clusters, scenario-based task-driven learning, and integration of competition and education to enhance students' job-related English service competencies.

Keywords: worldskills; hotel English; scenario-capability education model

在酒店业服务标准不断升级与国际客源持续增长的背景下, 基层岗位对从业者英语沟通、服务流程执行与现场应变提出更高要求。高职酒店英语课程虽强调应用导向, 但在实践中仍易出现语言训练与岗位任务割裂、评价标准不清、情境训练不足等问题, 影响学生职业胜任力形成。世界技能大赛酒店服务赛项以真实工作任务为载体, 形成较为完备的服务规范与能力评价体系, 为课程改革提供可参照的标准与路径。^[1]基于此, 本文探讨赛项标准融入高职酒店英语教学的机制, 构建“场景-能力”育人模式。

一、世赛酒店服务赛项与高职酒店英语教学融合的价值意蕴

(一) 世赛酒店服务赛项的概述

酒店服务赛项的任务设计通常以酒店真实业务流程为主线,

覆盖前厅接待、餐饮服务、客房管理等关键岗位环节, 强调在限定时间与明确规范条件下完成服务任务的质量与稳定性。该赛项的评价不止聚焦基本操作是否到位, 更关注服务流程的规范执行、服务礼仪与职业形象、沟通表达的准确性、对客户需求的识别与响应, 以及在突发情境下的判断与处置能力。^[2]参赛选手需要

2025年度职业外语教育高质量发展研究课题(重点课题)。

课题号: WYJZW-202514821HL

课题名称: 世赛酒店服务赛项驱动下高职英语“场景-能力”创新实践研究。

在情境化任务中完成信息确认、需求沟通、服务实施与问题处理等连续动作，评委据此综合评估其职业素养、工作效率与服务结果的一致性。基于统一的技术文件与评价标准，世赛酒店服务赛项在行业标准传播与职业教育国际对标方面具有示范意义，可为高职酒店英语课程在“真实服务场景—岗位能力要素”的衔接设计提供可操作的参照。

（二）“场景—能力要素”界定性表述

基于世赛酒店服务赛项以真实业务流程组织任务、以服务质量与现场处置作为关键评价维度的特征，高职酒店英语教学可将课程能力目标从“语言知识掌握”转向“岗位情境中的交际绩效达成”。在此取向，下，“场景”指向酒店服务链条中的典型工作任务与关键交互节点；“能力要素”指向在该任务中可观察、可训练、可评价的语言行动能力与职业交际策略。由此形成的“场景—能力要素”清单可作为课程内容重构、训练活动设计与过程性评价的共同依据。

（三）世赛与高职酒店英语教学融合的育人价值

将世赛酒店服务赛项引入高职酒店英语教学，关键价值在于以国际赛事的任务体系与评价标准推动课程目标的可操作化。世赛酒店服务赛项以真实业务流程为载体，对服务语言的准确性、礼貌策略、信息核对、沟通协商以及现场处置等提出明确要求，这为高职酒店英语从“知识点教学”转向“岗位任务导向”提供了参照框架。以此为依据，课程能够围绕典型服务场景重构教学内容与训练路径，将前厅接待、餐饮服务、客房管理等工作环节中的话语功能细化为可训练的能力要素，并据此设置学习任务与评价指标，提升课程的职业指向性与对标性。^[3]

基于赛项标准的教学组织还能够提升学生的实践适应力。赛项训练强调在规定时间内、规定流程与服务质量约束下完成任务，课堂若采用情境化任务与过程性评价，学生在学习专业词汇与表达方式的基础上，需要完成问询、确认、解释、安抚、补救等连续交际行为，语言学习因此与服务操作形成联动，促使学生在真实工作中更快完成角色转换与规范表达。

二、高职酒店英语教学与世赛标准适配性分析

（一）世赛酒店服务赛项标准与高职酒店英语教学目标的对接

世赛酒店服务赛项以真实业务流程为载体设置任务，并通过技术文件与评价要点对选手的服务质量、流程规范、沟通表现与现场处置提出明确要求。这类标准具有“岗位任务可观察、能力指标可评价”的特征，可为高职酒店英语教学目标的重构提供对标依据。从目标内涵看，世赛强调的服务技能、客户沟通与文化适应性，与高职酒店英语培养“以服务场景为依托的职业交际能力”的取向一致。以接待、餐饮服务、客房管理等典型环节为例，赛项对沟通的要求不仅指向语法与词汇的正确性，更指向表达的准确度、礼貌策略的得体性、流程推进的清晰性，以及在异议、投诉等情境下的沟通协商能力。对应到课程目标，高职院校可将“能用英语表达”进一步落实为“能在服务流程中用英语完成工作任务”，把关键交互节点转化为教学目标中的能力要素描述，并形成可操作的学习结果表述。

（二）高职酒店英语教学内容与世赛酒店服务赛项技能要求的匹配度

高职酒店英语课程由通用英语训练与酒店专业英语训练构

成，目标在于支持学生在前厅接待、餐饮服务、客房管理等岗位环节完成对客户沟通。世赛酒店服务赛项以真实业务流程设置任务，评价聚焦服务规范、沟通质量、跨文化适配与现场处置。两者在“以服务场景呈现能力”方面具有一致性，课程内容的匹配度可通过对照赛项任务与评分维度进行检视。课程应围绕入住办理、问询推荐、点单服务、客诉处理等典型场景配置专业词汇、话语功能与交际策略，并以情境模拟、角色扮演等方式训练信息核对、解释说明、协商处置与服务补救表达，使教学内容与赛项技能要求形成对应关系。

（三）高职酒店英语教学方法与世赛酒店服务赛项实践能力要求的契合度

高职酒店英语的教学成效取决于学生能否在服务流程中完成真实实际任务。世赛酒店服务赛项以情境任务检验选手的服务质量与现场处置能力，对语言运用提出“在做中说、在说中做”的要求。若教学长期停留在语法讲解与词汇操练，学生难以形成面向岗位的沟通行动能力。基于赛项取向，课程应以典型服务场景组织训练，把入住办理、问询推荐、点单服务、客诉处理等环节转化为任务链；课堂通过情境模拟、案例研讨与流程化演练，引导学生完成信息核对、需求判断、解释说明、协商处置与服务补救表达。评价可参照世赛评判要点，关注表达准确性、礼貌得体性、流程推进清晰度与问题闭环效果，使教学方法与赛项实践能力要求形成一致对标。

三、世赛赋能下高职酒店英语“场景—能力”模式的建构

（一）语言能力提升模块

1. 听说能力的强化训练

在高职酒店英语“场景—能力”模式中，语言能力提升模块以听说能力训练作为基础环节，重点解决学生在真实服务对话中“听得懂、接得住、说得清”的问题。教学以酒店一线服务任务为载体，将前台接待、客户问询、餐饮介绍等典型交互情境转化为可操作的训练任务。学生在任务执行中不仅练习必要的专业词汇与句式，更需要完成需求识别、关键信息核对、礼貌回应与服务引导等连续语言行动，促进口语输出与听力理解在同一流程中协同发展。训练组织可采用限时对话、信息差任务与服务流程演练等方式，强化对高频表达与关键语块的提取能力，提升在时间压力下的理解准确度与回应质量，从而形成面向岗位的语言应变能力与现场沟通能力。

2. 专业术语的掌握与应用

在酒店服务情境中，语言能力不仅体现为日常对话的顺畅，更体现为专业术语使用的准确性与一致性。基于“场景—能力”模式，本模块以岗位任务为载体组织术语学习，将高频业务环节中的关键词汇、固定表达与常用语块纳入训练范围，并要求学生在服务流程中完成“识别—选用—输出”的应用闭环。教学可围绕餐饮服务中的菜单介绍、酒水推荐等典型任务设置交互活动，引导学生在对客户说明、需求确认与推荐理由表达中规范使用术语；在设施介绍与服务条款说明等场景中，训练学生将规则信息转化为清晰可理解的英语表述，避免含糊与误解。通过情境化反复使用与过程性纠偏，学生逐步形成稳定的行业语言储备，并具

备在真实服务对话中恰当调用专业术语开展沟通的能力。

（二）服务能力提升模块

1. 服务流程与标准的训练

世赛酒店服务赛项以流程规范与服务质量作为核心评价维度，强调选手在真实业务链条中呈现稳定、可复现的服务表现。对应到高职酒店英语教学，服务流程训练属于学生进入行业的基础环节，本模块以“从接待到离店”的服务链为主线，将关键岗位动作与语言表达整合为可训练的任务序列。教学可通过情境模拟分步推进，围绕前台接待、餐饮服务、客房清洁等高频环节设置任务，要求学生在问候接待、信息登记、需求确认、异常处置与结果反馈等节点按照标准完成操作与沟通。训练过程中突出流程顺序、服务礼仪、信息核对与问题闭环，促使学生形成规范化服务意识与岗位执行能力，提升其在实际工作中以标准化流程满足客户需求的能力。

2. 客户需求识别与个性化服务

服务质量的提升不仅取决于流程执行是否规范，更取决于员工能否在交互过程中识别客户需求并据此调整服务方案。“场景-能力”模式将需求识别作为关键能力要素，通过设置多类型客户情境，训练学生完成“提问-确认-响应”的服务闭环。在餐饮服务场景中，学生需围绕饮食偏好、口味要求、忌口与过敏等信息进行询问与核对，并在此基础上给出菜品与酒水的合理推荐；在前厅接待场景中，学生需要通过有效提问获取客户的住宿偏好与特殊需求，形成可执行的安排与解释性说明。训练强调信息准确性、表达得体性与方案可行性，引导学生在不确定情境下保持沟通清晰与服务边界意识，提升需求敏感度与现场应变能力，为提供高质量、个性化服务奠定能力基础。

（三）应变能力模块

酒店服务过程中不可避免会出现投诉、设备故障、服务延误等突发情境，员工在现场的判断、沟通与处置质量会直接影响客户体验与酒店声誉。本模块以“应急场景中的语言行动”为训练核心，通过设置客诉处理、服务失误纠正、设施故障解释与补救协调等任务，培养学生在压力条件下保持沟通清晰与处置有序的能力。训练中要求学生用英语完成事实澄清与信息核对，准确表达致歉与责任边界，提出可执行的补救方案并推进协商决策，形成“识别问题-提出方案-落实跟进”的闭环表达。以客户对服务质量提出异议为例，学生需先通过提问与复述确认关键事实，再以得体语言安抚情绪并说明处理路径，给出替代选择或补偿安排，并在处置后进行结果确认。

四、世赛赋能下高职酒店英语“场景-能力”模式的应用

（一）融入世赛标准，构建模块化课程群

“场景-能力”模式的应用首先体现在课程体系的系统性重

构上。高职院校应依据世赛赛项规程与行业最新规范，将酒店服务典型工作场景转化为学习模块，构建“基础英语+酒店专业英语+场景实训”三层课程群。各模块以能力递进为主线，融入前台接待、餐饮服务、客户关系处理、应急响应等典型情境，使语言学习与技能训练在仿真任务中同步进行。同时，课程内容动态更新，引入世赛案例与国际酒店服务标准，确保教学内容与行业前沿接轨。

（二）以场景模拟驱动“做中学”

课堂实施可采用“场景驱动、任务导向”的组织方式，将语言训练嵌入酒店服务流程的关键任务之中。教师依托数字化教学平台、虚拟仿真软件与实体实训基地，构建接近真实运营的服务情境，明确任务目标、流程要求与质量标准。学生以角色分工进入情境，通过情景对话、岗位协作与项目化操作完成入住办理、问讯推荐、点单服务、客诉处置、离店结算等英语服务任务，在执行过程中形成可观察的语言行动证据。教学评价可引入世赛赛题结构与评分维度，将信息核对准确性、表达得体性、流程推进清晰度与问题处置闭环作为反馈依据，引导学生以赛项标准检视自身表现。

（三）赛教融合，拓展多维实训空间

“场景-能力”模式的实施需要虚实结合的实践平台作为支撑，赛教融合为能力生成提供了可持续的训练载体。校内可建设覆盖前台、客房、餐厅等岗位环节的酒店英语情景实训室，参照世赛酒店服务赛项的任务要求配置设施与流程，以标准化操作规范引导学生在仿真环境中完成服务对话与岗位协作。校外可依托校企合作共建实习基地，组织学生进入酒店真实岗位参与服务实践，在规范管理与导师指导下接触对客沟通、跨文化交往与异常处置等工作情境，强化语言运用的岗位适配。竞赛训练可作为课程实践的延伸路径，通过组织学生参与校级、省级与国家级技能竞赛，把世赛标准转化为日常训练的质量标尺，使训练目标、过程要求与评价反馈形成闭环。

五、结束语

世赛酒店服务赛项与高职酒店英语教学的融合，为“知识导向”向“能力导向”转变提供了对标依据。“场景-能力”育人模式以世赛标准为参照，将酒店真实服务流程转化为课程模块与训练任务，实现课程体系、教学方法与实践环节的同向设计。学生在情境任务中强化信息核对、需求识别、解释说明、协商处置与服务补救等英语交际能力，并提升跨文化语用适配与服务规范意识。依托赛教融合与虚实结合的平台，能力训练在课堂、实训与企业实践中形成闭环，为高职酒店英语改革提供可操作路径。

参考文献

- [1] 刘淑娟. 行动导向模式下高职酒店英语教学方法的探索 [J]. 才智, 2018, (22): 44.
- [2] 刘丽娜. 高职院校酒店情景英语教育教学研究——以四川商务职业学院为例 [J]. 教育观察, 2018, 7(08): 139-140.
- [3] 龚竹. 基于工作岗位需求的高职酒店英语模块教学的研究 [J]. 度假旅游, 2018, (04): 53-56.