

中职《旅游英语》课程教学数字化转型的 全流程改革方案设计

徐晴

四川省成都市财贸职业高级中学校，四川 成都 610000

DOI: 10.61369/VDE.2026090006

摘 要： 随着数字技术发展，职业教育数字化转型成为必然趋势。中职旅游英语课程涵盖旅游、酒店两个服务行业，面对数字浪潮冲击，其资源碎片化、场景模拟不真实、评价方式落后等问题越来越突出。本文从全流程改革角度出发，对目前《旅游英语》课程在课程标准、资源建设、教学模式、评价体系四个方面存在的转型问题进行系统分析，并设计“标准重构”“资源重组”“流程重塑”“评价重置”四个维度的全流程改革方案，进而通过创建虚拟现实教学场景、多维互动数字资源、线上线下融合混合式教学、数据驱动增值评价体系等手段覆盖教学全流程，旨在提高中职旅游类专业学生英语应用能力及职业素养，为旅游和酒店行业培养高质量的数字化服务人才。

关 键 词： 中职教育；旅游英语；酒店英语；数字化转型；全流程改革；混合式教学

Full-Process Reform of Digital Transformation in Secondary Vocational "Tourism English" Course Teaching

Xu Qing

Chengdu Finance & Trade Vocational High School, Chengdu, Sichuan 610000

Abstract： With the advancement of digital technologies, the digital transformation of vocational education has become an inevitable trend. The Tourism English curriculum in secondary vocational schools covers two service sectors: tourism and hospitality. Amid the digital revolution, challenges such as fragmented teaching resources, unrealistic scenario simulations, and outdated assessment methods have become increasingly prominent. This paper adopts a comprehensive reform approach to systematically analyze existing issues in the current "Tourism English" curriculum across four dimensions: curriculum standards, resource development, teaching models, and evaluation systems. It proposes a holistic reform strategy encompassing "standard restructuring," "resource reorganization," "process optimization," and "evaluation redesign." By implementing solutions—including virtual reality-based teaching environments, multidimensional interactive digital resources, blended online-offline instruction, and data-driven value-added assessment systems—the study aims to enhance students' English proficiency and professional competence in tourism-related fields, thereby cultivating high-quality digital service professionals for the tourism and hospitality industries..

Keywords： secondary vocational education; tourism English; hotel English; digital transformation; full-process reform; blended teaching

引言

在“数字中国”战略和职业教育提质培优行动计划的双重驱动下，数字化转型成为推动中职教育教学全流程转型的主要动力。旅游英语是中职旅游类专业的一门主要技能课，它直接影响着学生将来在旅行社、景区、酒店、涉外餐厅等一线岗位的人际交流能力。但是目前该课程的数字化转型大多只停留在课件电子化、视频播放等浅层应用上，并没有对教学目标、内容组织、实施路径以及评价反馈等教学全流程进行系统变革。在酒店英语、旅游英语两个模块并存的教学体系当中，数字化如何真正赋能“学、练、评、用”各环节，仍是亟待破解的难题。已有研究多聚焦于单一环节的数字化改造，如资源建设（刘亮等，2022）、教学模式（李盈慧，2023）或评价改革（乐丽华，2025），但缺乏贯穿“标准—资源—流程—评价”全流程的系统设计。本文在此基础上，提出四维联动的全流程改革方案。

一、中职《旅游英语》课程教学数字化转型面临的困境

（一）课程标准“滞后化”与“学科化”，缺乏数字化职业场景导向

我们认为，现行中职《旅游英语》课程标准多沿用传统学科体系框架，存在以语法知识、词汇量和对话记忆为逻辑主线，未能依据酒店与旅游领域典型工作过程进行模块化重组等问题。例如，酒店英语的前厅、客房、餐饮服务被割裂为独立单元，旅游英语的景点讲解与应急处理也各自为政，缺少像“处理因酒店失误导致行程变更”这类跨岗位、跨场景的综合性任务标准。同时，课程目标中鲜有提及学生应具备的数字化素养能力，如使用在线酒店管理系统（PMS）进行英文操作、借助翻译软件完成境外游客即时沟通等。标准的滞后直接导致后续资源开发、教学实施与评价设计缺乏数字化导向，使全流程转型失去顶层依据。

（二）数字化教学资源“碎片化”与“静态化”，难以满足职业情境需求

首先，资源呈现具有碎片化特点。现有数字化资源大多孤立存在，例如单词卡片、对话音频或者单元 PPT 等，并没有形成以酒店客房预订、景区应急处理等真实工作任务为中心的资源包。酒店英语模块里，前厅处理投诉、客房送餐服务、行李寄存等场景的数字化资源难以形成联动效果，学生很难形成完整的流程认识^[1]。其次，资源内容趋向于“静态化”。大部分资源只是文本、线性视频的形式，没有交互性和沉浸感。最后，旅游和酒店两大模块的资源各自为政，没有融合^[2]。例如，处理“境外游客因酒店服务不佳而取消后续一日游行程”这类跨场景问题的综合性数字化案例资源严重匮乏，导致学生解决复杂实际问题的能力培养不足。

（三）传统课堂教学模式“单向化”与“封闭化”，数字化优势未能释放

大多数中职学校旅游英语课堂仍然采用教师示讲、学生跟读、分组模拟的教学模式，即使使用数字白板或者教学平台，也只是作为内容展示的工具，并没有对教学模式进行重新建构。具体表现为：其一，教学流程依然单向。课前预习资源的使用率往往偏低，课中仍然以教师讲解词汇、句型为主，课后线上练习与线下实践相脱离^[3]。以酒店英语“处理客人投诉”项目为例，教师播放一段标准对话视频之后，就要求学生掌握对话技巧，但学生并未在虚拟或者真实环境中练习过“客人情绪激动”“网络差评处理”等差异化情境。其二，缺乏个性化与自适应学习。数字化平台通常无法根据学生对旅游英语“景点历史讲解”和酒店英语“账单结算”等不同模块掌握程度的差异推送个性化的练习内容，使得所有学生学习进度一样，能力分化加剧。其三，实践教学受限于时空。由于现实中校企合作程度往往不高，学生很难多次、长期进入真实酒店或者景区进行实训^[4]。同时现有 VR/AR 资源成本高、开发少，导致旅游景点虚拟导览、酒店突发事件应对等高阶能力训练不足。

（四）课程评价体系“结果化”与“单一化”，缺失过程性数据支撑

传统评价体系主要关注期末和期中两次考试，无法充分地体

现学生在数字化学习过程中所取得的进步和成长。第一，评价内容重知识轻能力。试卷中景点背景填空、词汇选择题等所占比例过高，但是在线模拟对话过程中学生语音语调、服务流程完整性、应变反应速度等重要的职业能力指标未能纳入评价中。第二，评价主体和方式单一。主要采用教师评（企业导师在线观看实训视频）远程评价等体系。第三，评价结果滞后，且缺少反馈闭环。学生作业与考试等考核方式缺乏反馈体系，学生无法由此了解自身关于发音问题、服务礼仪疏漏、语法错误等具体的改进建议^[5]。同时，数字化平台也没有形成测评、诊断、推送练习、再测评的考评反馈闭环，导致评价育人功能被弱化。

二、中职《旅游英语》课程教学数字化转型的全流程改革方案设计

（一）标准重构：基于工作过程，制定数字化课程新标准

第一，对接职业标准，重新安排课程内容模块。打破原来旅游篇和酒店篇的模块划分机制，以典型工作任务为引领，重新构建客户抵达前（旅游咨询、酒店预订）、客户接待中（机场接团、前厅入住）、在店 / 在途服务（餐饮服务、景点讲解）、问题与投诉处理（变更行程、客房投诉）、离店与送别（账务结算、送团反馈）“五位一体”的项目模块^[6]。

第二，确定数字素养融入目标。在传统知识、技能目标之上增加数字化素养目标。例如，能用翻译软件了解复杂菜单，能使用在线地图和预订平台给客人规划自由行路线，能录下并上传英文服务短视频参加线上互评，能分辨并应对线上虚假差评的英语回复技巧。

第三，开发结构化课程标准框架。一要确定各个项目模块的“数字化资源类型建议”，包括交互式 H5 场景、语音评估题库、360° 全景视频等；二要确定线上线下教学时长比例建议，比如理论讲解占 30%、线上虚拟仿真演练占 40%、线下角色实践占 30%；三要确定数字化考核方式，比如线上平台学习数据占 40%、线下实操占 60%^[7]。

（二）资源重组：构建“三库一平台”的立体化数字资源体系

第一，建设场景化微课资源库。针对酒店英语的主要服务场景，例如礼宾行李服务、总机叫醒服务、宴会预订等，以及旅游英语的主要工作场景，例如机场接机延误处理、购物点英语导购、文化差异讲解等，每个场景可提供 3 到 5 分钟以问题为导向的微课资源。微课可以用第一人称视角进行拍摄，再现员工佩戴记录仪工作的场景，在重要的决策节点处设置暂停和互动的问题，例如客人说牛排太生了，要求学生即时作出回答^[8]。

第二，创建虚拟仿真实训资源库。重点开发两种资源，一是基于 VR 技术的“酒店前厅 / 餐厅 / 客房”三维场景，学生可以扮演服务员和 AI 虚拟客人进行多轮对话。AI 会根据学生的语音回答内容、礼仪选项给出不同的反馈，比如满意、抱怨、升级投诉。二是以 AR 技术为基础的“旅游景点导览”APP，学生扫描校园内的某个景点，就会出现该景点的英文解说任务，完成路线

规划、应急处理等模拟实训。

第三,建立行业语料与智能题库。收集近五年真实酒店的客户英文评价、TripAdvisor 差评回复案例、旅行社投诉处理邮件等真实语料,经过脱敏处理后得到“行业语料库”。基于此,可以设计多种智能题型,比如分析一段客人投诉录音中主要信息的语音分析题,根据聊天记录选出最佳回复的情景判断题等^[9]。

(三) 流程重塑: 实施“三段六步”混合式教学模式

根据资源和平台,教师可以将教学过程重新构建成课前、课中、课后三个关键环节来完成全流程的数字化。

第一,课前:目标导学与自主测诊。教师利用平台发布课前任务包,包括微课视频、互动式 H5 预习案、前测小问卷等。学生完成之后,平台会自动生成学习报告,教师根据学习报告调整课堂教学的重点。

第二,课中:情境导入—探究演练—展示评价。情境导入环节,教师可以播放真实或者模拟的餐厅客人表达不满的手机录像,引起学生的共情和思考。探究演练环节,学生分组进入平台虚拟仿真实训模块。比如酒店英语组学生可以分别扮演服务员和客人,完成“迎宾、点餐、上菜延迟处理、结账”全过程的对话。旅游英语组可以在 AR 导览 APP 里模拟带领“外国老年团”游览,应对“团员走失”“要求休息”等突发提问。展示评价环节,教师可以通过平台随机选择一组学生的 VR 实训录像片段,全班一起观看后,先由该组自评,然后由其他组按照包含语音语调、语法词汇、服务礼仪、应变能力四个方面的标准打分并发表评论,教师最后做精点评^[10]。

第三,课后:分层练习与拓展提升。平台依据课中演练数据,为每一个学生推送个性化的分层作业。针对基础薄弱的学生推送核心句式跟读训练,针对能力较强的学生推送复杂场景电话模拟,针对学有余力的学生还可以推送跨文化案例写作任务。

(四) 评价重置: 构建数据驱动的“三维增值评价体系”

彻底改变“一考定音”,创建以过程大数据为依托的三维评价模型,即能力、行为、成长三个维度的评价体系。

第一,能力维度评价(40%),包括微课学习完成度和测验得分(10%)、虚拟仿真任务完成质量(20%)、语音测评练习的平均分和进步曲线(10%)。

第二,行为维度评价(30%),包含在线讨论区参与度和发帖质量(10%)、小组 VR 协作任务中队友互评(5%)、考勤与学习习惯(5%)等。

第三,成长维度评价(30%)。在学期开始时实施一次基准测试,包括语音、基础服务对话,学期结束时再做一次测试。学生的进步分数=(期末成绩-基准成绩)/基准成绩×权重系数。此外,每位学生都要建立一个“数字学习档案袋”,定期上传自己最满意的一次服务录音、改进最明显的一次口语练习对比、一份英文服务反思周记。教师对档案袋进行等级评定。

三、结语

综上所述,中职旅游英语课程教学全流程数字化转型不是技术、资源的简单叠加,而是教学目标、内容、流程、评价等全方面系统的重新设计。本文针对目前存在的教学标准滞后、教学资源碎片化静态、课堂模式单向封闭、评价体系结果单一等主要问题,提出标准重构、资源重组、流程重塑和评价重置四者并存的改革方案。通过实施基于工作过程的模块化标准、建设“三库一平台”的数字生态、推行“三段六步”的混合式教学,并最终建立数据驱动的三维增值评价体系,有望真正实现技术赋能教学全流程。这不仅有利于中职学生在旅游和酒店英语学习过程中,由被动记忆向主动建构转变,由模拟仿真向接近真实转变,可以为培养适应数字时代服务行业需求的高素质技术技能人才提供了一条可行途径。该方案的具体效果有待后续教学实践进一步验证。

参考文献

- [1] 李芳. 数智时代高职院校旅游英语人才培养策略探析 [N]. 中国旅游报, 2025-12-03(004).
- [2] 王雨涵. 中职新型活页式教材设计与应用研究——以《旅游英语》为例 [D]. 山西大学, 2025.
- [3] 刘玲. 人工智能技术与旅游英语教学的融合应用模式研究 [J]. 学周刊, 2025, (16): 113-116.
- [4] 郑露嫒. 产教融合背景下旅游英语应用型人才培养研究 [J]. 旅游纵览, 2025, (09): 95-97.
- [5] 乐丽华. 空乘旅游英语听说课程数字化教学模式探究 [J]. 旅游纵览, 2025, (07): 65-67.
- [6] 高笑. 互动式教学法在中职《旅游英语》课程中的应用研究 [D]. 南宁师范大学, 2024.
- [7] 李盈慧. 数字化转型背景下高职教育“三教”改革路径探索——以旅游英语专业为例 [J]. 中国多媒体与网络教学学报(中旬刊), 2023, (06): 33-36.
- [8] 刘亮, 刘璇. 旅游英语智慧体验式教学模式探究 [J]. 英语广场, 2022, (04): 85-88.
- [9] 陈攀. 高职旅游英语智慧体验式教学模式研究 [J]. 校园英语, 2021, (18): 46-47.
- [10] 谢燕旋. 移动学习在中职旅游英语听说教学中的应用研究 [D]. 湖南科技大学, 2020.