

外国友人游中国，酒管学子展风采

—公共英语教学实施报告

目录

| | |
|-----------------------------|----|
| 一、教学整体设计 | 1 |
| (一) 教学设计思路 | 1 |
| (二) 结合大数据画像, 精准分析学情 | 1 |
| (三) 根据学情和岗位要求, 重构教学内容 | 1 |
| (四) 对接需求, 确定目标 | 2 |
| (五) 立足教学目标, 突破教学重难点 | 3 |
| (六) 打造全过程评价体系 | 3 |
| 二、教学实施 | 4 |
| (一) 落实课程思政 | 4 |
| (二) 教学过程突出学生主体 | 5 |
| (三) 整合信息化手段, 解决重难点 | 6 |
| (四) 适时调整教学方法 | 7 |
| (五) 疫情下的教学应变 | 7 |
| 三、实施成效 | 8 |
| (一) 学生参与度提高 | 8 |
| (二) 教学目标达成 | 9 |
| (三) 参与竞赛获奖情况 | 9 |
| 四、反思与改进 | 10 |
| (一) 特色创新 | 10 |
| (二) 诊断改进 | 10 |

一、教学整体设计

(一) 教学设计思路

《公共英语》是我院开设的公共基础课。根据教育部高职公共英语课程标准，对接酒店管理工作岗位，参考大连理工大学出版社的《酒店饭店英语口语》，结合教育部酒店管理专业人才培养方案，重构教学内容为3个项目，9个教学任务，共18学时。在加强学生日常口语的基础上，与酒店管理实际工作岗位相结合，培养学生日常交流和酒店应用口语，以情境教学为主要手段，以“校企合作”为内容亮点，细分9个职场任务，由浅入深、环环相扣，有效完成“酒店预订、路线指引、旅游资讯、礼品购物、农贸市场购物、超市购物、品尝中餐、品味介绍中国茶、婚礼宴会”九大技能的教学目标，提高学生分析问题和解决问题的能力。

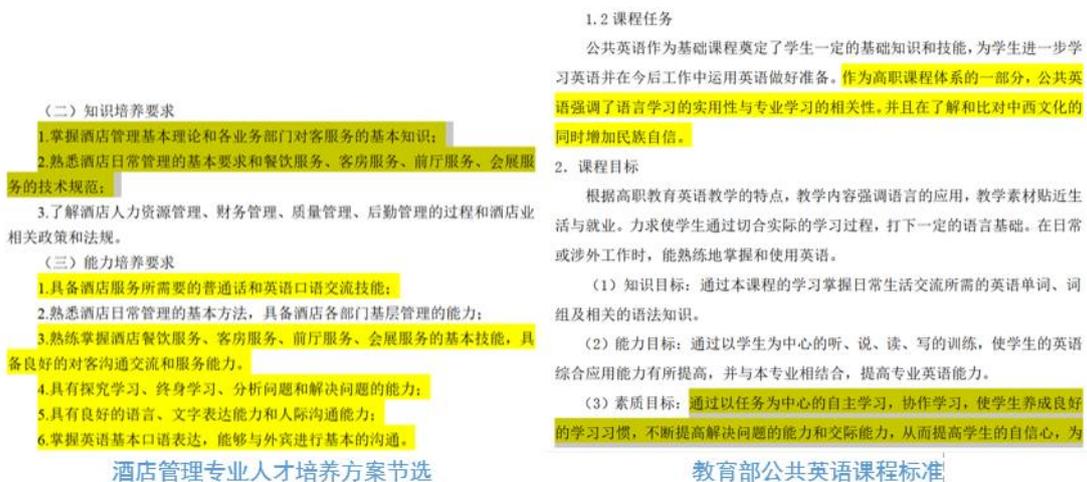


图1 酒店管理专业人才培养方案与教育部公共英语课程标准节选

(二) 结合大数据画像，精准分析学情

综合运用调查、问卷、测试等手段，全面分析学生整体学习情况，结合已有数据，绘制学生个体大数据画像，具体学情分析如下：

1. 知识与技能基础：

经过中学阶段的英语学习，学生已经拥有一定的词汇量，能够进行简单的英语对话，但对特定酒店情景对话、礼貌用语掌握的较少；

2. 认知与实践能力：

学生英语基础知识比较薄弱，词汇量较小，语法和常用句型的知识量储备更是缺乏，所以在情境实践之前建立学生的知识基础非常重要；学生在之前的生活与工作中很少接触到真实的英语环境，也较少接触酒店管理工作，缺乏用英语解决实际问题的能力；

3. 学习特点与偏好：

学生基础薄弱，注意力不够集中，更喜欢形式丰富的课堂，小组合作学习、探究式学习已深入人心；学生英语知识与专业知识之间的迁移能力较差，不能将二者很好的结合；学生已经拥有一定自主学习的能力，能够独立完成课前任务。

(三) 根据学情和岗位要求，重构教学内容

根据酒店管理岗位要求，对深入合作企业进行了最新岗位需求调研，得出企

业对学生的要求：

1. 熟悉酒店日常管理的基本要求和餐饮服务、客房服务、前厅服务、会展服务的技术规范；
2. 具备酒店服务所需要的普通话和英语口语交流技能；
3. 熟练掌握酒店餐饮服务、客房服务、前厅服务、会展服务的基本技能，具备良好的对客沟通交流和服务能力。

结合岗位要求，将教学内容项目化，共分为 3 个项目，9 个任务：“酒店预订、路线指引、旅游资讯、礼品店购物、农贸市场购物、超市购物、品尝中餐、品味介绍中国茶、婚礼宴会”，共 18 学时。在课堂中介绍中国茶、中餐、中式婚礼等相关英语表达，弘扬了中国文化，使学生感受到中国文化的博大精深，让学生学习到的知识应用到专业的对话当中，培养学生的知识迁移能力，潜移默化的融入思政要素。

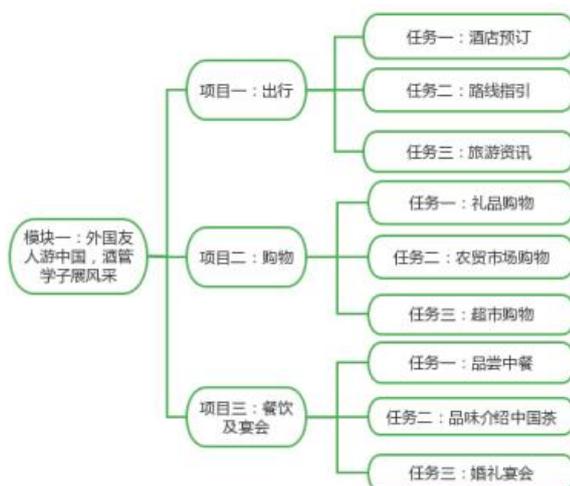


图 2 公共英语模块化课程重构

（四）对接需求，确定目标

依据国家和行业标准、人才培养方案、课程标准，参考学情分析，拟定教学目标 and 重难点。

| | |
|------|---|
| 知识目标 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握酒店前台登记入住以及接听电话、问路指路、出行旅游的表达及礼貌用语； 2. 掌握各种购物情境的专门词汇、问询、介绍及应答的用句及礼貌用语； 3. 掌握常见点餐及接待、常见点酒水饮料特别是茶饮、婚礼宴会的常用的词句； 4. 掌握不同情境的礼貌用语和文化背景。 |
| 能力目标 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够用英语进行前台登记入住以及接听电话、问路指路、出行旅游进行对话； 2. 能够用英语进行各种购物情境的问询、介绍及应答； 3. 能够用英语点餐及接待、婚礼宴会情景对话。 |
| 素质目标 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 在练习对话的过程中提高学生的语言表达能力； 2. 提高学生将英语知识与专业技能相结合的意识。 |
| 教学重点 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店前台登记入住以及接听电话、问路指路、出行旅游的表达及礼貌用语； |

| | |
|------|--|
| | 2. 购物情境的专门词汇、问询、介绍及应答的词汇及用句； 3. 常见点餐及接待、常见酒水饮料特别是茶饮、婚礼宴会的常用的词句。 |
| 教学难点 | 1. 用英语进行前台登记入住以及接听电话、问路指路、出行旅游进行对话； 2. 用英语进行各种购物情境的问询、介绍及应答； 3. 用英语点餐及接待、婚礼宴会情景对话。 |

图3 教学目标、教学重点、教学难点

(五) 立足教学目标，突破教学重难点

本课程分为3个项目，根据学情分析，立足教学目标，确定采用浸润式“POBPSP”教学模式，采用项目教学法、情境教学法、角色扮演法，在多媒体教室开展教学，努力营造真实工作氛围，提升学生岗位需求的英语表达能力。通过精华平台发布教学资源、微课、讨论、答题等信息化教学手段，使用点读设备，突破教学重难点。



图4 教学资源与手段

(六) 打造全过程评价体系

采用边学边评、以评促学、学评同步的过程性考评体系，采用主观客观相结合，线上线下相结合的形式进行。过程性评价贯穿课前、课中、课后。课前，按照前测或小组任务完成情况、课前预习材料完成情况形成平台考核数据；课中，根据学生参与度，小组表现，师生进行打分评价；课后，根据录制的教学成果视频进行教师评价、组内评价和个人评价，并根据学生拓展任务完成情况给予评价。

在形成动态的考核评价结果之后，及时公布反馈给学生，让学生及时了解表现情况，形成良好的互动竞争氛围。教师根据考核结果适当调整教学内容，教学方法，教学技术，以便更有效地完成教学目标。具体实施情况如下：

| 教学评价 | | | | | | | | | | |
|-----------------|------|------|----|------|-----|----|------|------|-----|------|
| 教学内容 | 评价主体 | 课前 | | 课中 | | | | | 课后 | |
| | | 预习材料 | 前测 | 个人活动 | | | 小组活动 | 随堂测试 | 作业 | 拓展学习 |
| | | | | 点答 | 讨论 | 答题 | | | | |
| 品味介绍 中国 茶 | 教师评价 | 5% | 5% | 10% | 10% | | 5% | 15% | 15% | 5% |
| | 组内评价 | | | | | | 10% | | 10% | |
| | 个人评价 | | | | | | 5% | | 5% | |
| 学生1 | 教师评价 | 100 | 78 | 90 | 100 | | 89 | 88 | 89 | 100 |
| | 组内评价 | | | | | | 78 | | 88 | |
| | 个人评价 | | | | | | 87 | | 85 | |

图 5 教学评价

二、教学实施

根据高职学生“喜欢通过实践操作掌握新知识”的认知规律和学习特点以及新课改“以学生为中心”的教学要求，在“外国友人游中国，酒管学子展风采”教学过程中，始终贯穿“做中学，学中做”的教学理念，课前和课中充分发挥学生的主观能动性，通过课前预习任务和前测、课中探究式教学过程、课后分层作业和“拓展学习”以及和专业对接等教学活动，对标知识、能力、素养三维目标，循序渐进逐步达成目标，实现基础英语向专业英语的迁移，构建教学主线图。

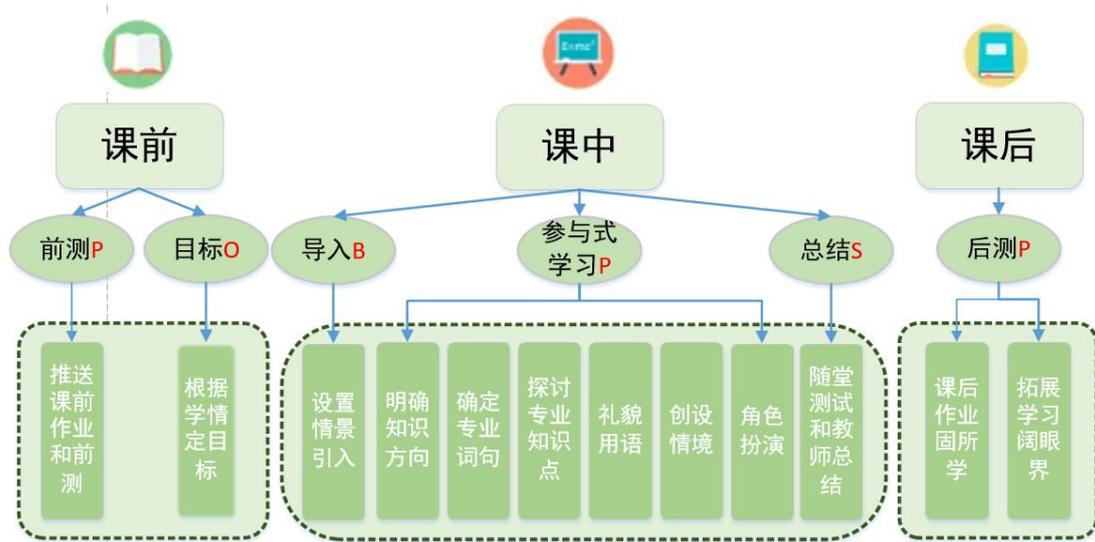


图 6 教学主线图

(一) 落实课程思政

课前下发任务，针对学生文化底蕴薄弱的情况，通过课前讨论和搜集关于文化背景的资料，丰富学生的知识储备并对东西方文化差异和中国文化的博大精深

有了初步了解；课中根据课堂内容，潜移默化地将思政要素融入教学过程当中，通过视频播放、文化对比等使学生有了文化差异的敏锐识别，并有强烈的爱国情怀和作为中国人的自豪感和自信心；通过模拟真实的工作情境，培养学生“吃苦耐劳，诚实守信，爱岗敬业，热情服务”的职业素养和道德品质；在小组分工合作中，培养学生较强的集体意识和团队合作精神；课后通过对接单位的指导和合作，加强学生的岗位服务意识。



图 7 落实课堂思政

（二）教学过程突出学生主体

课前根据学生认知特点和教学规律，布置任务（包括观看视频和课件、讨论、搜集相关资料、前测、编写情境对话初稿等），引导学生完成低阶知识的预习和学习。课中以外国友人在中国情境下的三个项目为具体任务点，引导学生以小组合作方式进行自主探究学习，在学习过程中自主发现问题、解决问题和反思；教师做好引导和示范工作，并在学生基本掌握重难点后，继续发布更高难度的任务，激发学生继续攻关，引导学生做好总结，巩固新知识和新技能。课后学生根据自身英语基础水平和学习情况选择分层作业来测试学习成果，并通过“拓展学习”模块开阔眼界、拓展思维。整个过程体现“做中学，学中做”的特点，根据学生实践的具体反馈情况来及时调整教学，实现因材施教。



图8 以学生为中心

（三）整合信息化手段，解决重难点

通过平台发布教学资源、微课、视频、讨论、在线测试题、抢答点答活动、小组任务等，充分运用信息化手段打造创新性课堂，解决教学重难点。

| 教学重难点 | 教学手段 | 实施记录 |
|---|-----------------------------------|---|
| <p>重点：电话预订、路线指引、旅游资讯的常用词句，最高级和祈使句的运用；</p> | <p>视频，图片播放展示，点读练习，游戏竞赛，在线点答测评</p> |  |
| <p>难点：对景点或建筑物的简单介绍、英语礼貌用语、不同情境下的应对；</p> | <p>视频，角色扮演在线测评，对接单位导师指导</p> |  |

考虑疫情下学生被封闭在学校，同时要落实“停课不停学”的要求，教师克服有些封闭在家有些因特殊情况封闭在医院的困难，在封控期间进行在线教学，通过线上互动，打造以学生为中心的云端课堂。

2. 实践资源上云，实现线上实践和作业

结合课程和专业特色，教学团队把实践资源和拓展资源迁移至线上，使学生在学校或者家中使用计算机联网即可接触到实践资源、达到与其他专业学生、教师座谈和与对接单位沟通的目的，降低实践成本，提升教学效果。



图 10 疫情下的教学应变

三、实施成效

（一）学生参与度提高

在完成九个技能任务的过程中，学生积极参与实践，任务参与度达到 95.8% 以上，在完成过程表现出浓厚的学习兴趣，学习效果明显提升，特别是在与外教的互动中，学生表现出较高的英语口语水平，得到外教的高度认可，教学目标达成。

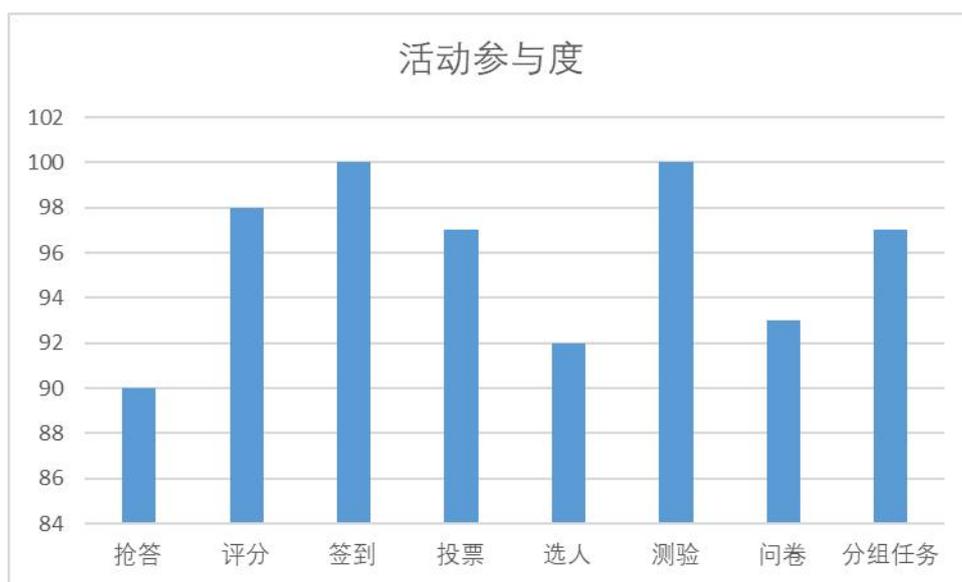


图 11 学生活动参与度分析图

(二) 教学目标达成

教学目标通过 9 个任务的设置，层层递进、环环相扣，通过课后测试、技能操作评分显示知识、技能和素质目标达成。学生对公共英语在酒店管理专业中的应用有了更深刻的理解，基本掌握礼貌英语的应用，能够在实践中恰当运用英语口语技巧进行酒店服务，并且在教学过程中，形成了较好的“诚实守信、爱岗敬业”的职业素养。

在 9 个任务实施过程中，每个任务小组将形成一个作业成果，外教对每个小组的作业进行点评打分。从整体上，专业导师对每组的评分较高，对各小组成果给与充分肯定。小组活动中，小组成绩即为组内成员最终得分，选取部分同学得分情况如下：

| 教学评价 | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|------|------|----|------|-----|----|------|------|-----|------|------|------|
| 教学内容 | 评价主体 | 课前 | | 课中 | | | | 课后 | | | 得分 | 等级评定 |
| | | 预习材料 | 前测 | 个人活动 | | | 小组活动 | 随堂测试 | 作业 | 拓展学习 | | |
| | | | | 点答 | 讨论 | 答题 | | | | | | |
| 品味介绍 中国 茶 | 教师评价 | 5% | 5% | 10% | 10% | | 5% | 15% | 15% | 5% | 89.1 | 良好 |
| | 组内评价 | | | | | | 10% | | 10% | | | |
| | 个人评价 | | | | | | 5% | | 5% | | | |
| 学生1 | 教师评价 | 100 | 78 | 90 | 100 | | 89 | 88 | 89 | 100 | 89.1 | 良好 |
| | 组内评价 | | | | | | 78 | | 88 | | | |
| | 个人评价 | | | | | | 87 | | 85 | | | |
| 学生2 | 教师评价 | 90 | 67 | 80 | 82 | | 70 | 76 | 80 | 96 | 78.8 | 良好 |
| | 组内评价 | | | | | | 72 | | 75 | | | |
| | 个人评价 | | | | | | 78 | | 89 | | | |
| 学生3 | 教师评价 | 97 | 89 | 93 | 96 | | 86 | 90 | 93 | 97 | 92.5 | 优秀 |
| | 组内评价 | | | | | | 92 | | 95 | | | |
| | 个人评价 | | | | | | 91 | | 89 | | | |

图 12 教学目标达成情况

(三) 参与竞赛获奖情况

授课老师曾获河南省教育系统优质课二等奖，在授课老师的指导下，酒店管理专业学生曾获得河南省中等职业教育技能大赛素质教育类英语演讲技能竞赛二等奖，参赛学生在答辩中展现出优秀的英语演讲能力，得到大赛评委高度认可。



图 32 教师及学生获奖情况

四、反思与改进

(一) 特色创新

1. 思政教育过程化

在教学中，充分利用各种具体行动，融入“诚实守信、爱岗敬业”思政教育，引导学生通过具体工作情境，获得更多的工作体验感，加深学生对酒店管理专业以及岗位的认知和理解，从而逐渐形成“爱岗敬业”的职业精神；在外教的口语示范和交流讨论中，体会国家与国家之间的文化交流，让学生感受到礼仪之邦的大国精神，体会信息多元化全球化的社会发展状态。

2. 教学内容项目化

整个项目以“外国友人到中国旅游”为背景，将教学内容分解为 9 个具体的工作情景，内容之间环环相扣、层层递进，将公共英语在酒店管理专业中的知识技能与岗位能力需求巧妙衔接，使学生完成任务后就能够掌握相关的必备职业技能。

3. 教学形式趣味化

针对高职学生具象思维能力强，喜欢“具体实践操作”的学习特点，在教学中利用创设情境、与外教互动、角色扮演等学生喜闻乐见的形式，充分引导学生参与课堂活动，并以此为切入点，逐步提升训练难度，引导学生顺利完成教学目标。根据课后调查显示，绝大多数学生在任务中有较好的参与感、体验感、获得感，对教学方法评价满意度较高。

4. 专兼职教师团队

本课程教师团队由校内专职主讲教师和外教组成，在教学改革中以专职教师制作教学资源，利用信息化手段组织课堂教学为主，外教参与指导情境模拟环节进行教学为辅，全过程参与教学评价，解决教学过程中的教学重难点，很好地落实了寓教于乐。

(二) 诊断改进

教学诊改贯穿在课前、课中、课后每个环节，做到即时诊断，即时改进。

针对极个别学生存在畏难心理的情况，教师按照“组间同质、组内异质”的原则，优化小组成员配置，促进组员间帮扶，有效克服个别学生畏难心理。

针对个别学生指导不到位的情况，加强信息化教学手段，鼓励学生通过微信、精华智慧平台等信息化工作，加强与教师沟通，加强一对一的个性化辅导。

针对学生缺少演练英语口语的情况，教师加强与学院系部、团委、思政部联系，尽量多开展各类英语演讲活动以及其他节目表演活动，给学生提供更多的英语口语练习机会。