

# 饭店情景英语教学中课程思政实践

## ——以前厅部服务英语为例

任翀宇<sup>1</sup>, 宋莉莉<sup>2</sup>

上海市商业学校(上海商学院共和新路院区), 上海 200072

**摘要:** 在文旅产业蓬勃发展与国际交往日益密切的背景下, 饭店行业对兼具专业英语能力与高尚职业素养的复合型人才需求愈发迫切。课程思政作为新时代教育的重要理念, 为饭店情景英语教学注入了新的活力。本文以职业院校饭店管理专业2024级学生的前厅部服务英语教学为研究对象, 采用行动研究法开展16周教学实践, 明确研究设计、多维度数据收集与分析方法, 深入剖析课程思政融入饭店情景英语教学的必要性与可行性, 系统挖掘职业素养、道德品质等四类思政元素, 并结合前厅部预订、接待、问询、投诉处理核心服务场景提出具体教学应用策略, 通过可视化框架与量化图表呈现教学成效, 增设教学反思与改进小节并对保障机制进行实证化调整, 旨在实现知识传授、能力培养与价值引领的有机统一, 为饭店行业培养更多德才兼备的优秀人才。

**关键词:** 饭店情景英语; 课程思政; 前厅部服务; 教学应用; 价值引领

### 一、引言

随着全球化进程的加速与我国对外开放水平的不断提升, 饭店行业作为展示国家形象与地域文化的重要窗口, 迎来了前所未有的发展机遇, 同时也面临着严峻的挑战。前厅部作为饭店的“门面”与“神经中枢”, 直接承担着为国内外宾客提供预订、接待、问询、礼宾等一系列服务的重要职责, 其服务质量的高低直接影响饭店的声誉与竞争力。而英语作为国际通用语言, 是前厅部服务人员与外籍宾客沟通的重要工具, 前厅部服务英语教学因此成为饭店管理专业的核心课程之一。

然而, 传统的饭店情景英语教学往往过于侧重语言知识的传授与服务技能的训练, 忽视了对学生职业素养、道德品质、文化自信等方面的培养, 导致部分学生虽具备一定的英语沟通能力, 却在服务过程中出现职业态度不端正、服务意识淡薄、文化敏感性不足等问题。课程思政理念的提出, 为解决这一问题提供了有效途径。课程思政强调将思想政治教育元素有机融入各类课程教学中, 实现“润物细无声”的价值引领。将课程思政融入饭店情景英语教学, 不仅能够提升学生的英语应用能力与专业服务技能, 更能塑造学生正确的世界观、人生观与价值观, 培养其爱岗敬业、诚实守信、精益求精的职业精神与跨文化交际中的文化自信。

本文基于课程思政的核心内涵, 结合前厅部服务英语的教学特点与教学目标, 以行动研究法开展教学研究与实践, 明确研究全流程设计, 深入研究课程思政在饭店情景英语教学中的应用, 力求为饭店管理专业课程思政建设提供有益的参考与借鉴。

<sup>1</sup> 任翀宇, 上海市商业学校

<sup>2</sup> 宋莉莉, 上海市商业学校

## 二、课程思政融入饭店情景英语教学的研究设计

本研究采用行动研究法,遵循“计划-实施-观察-反思”的循环流程,将课程思政融入饭店前厅部服务英语教学全过程,通过多维度数据收集与分析,验证教学策略的有效性,持续优化教学方案。

1. 研究周期:2025年9月-2025年12月,共16周教学周期

2. 研究对象:职业院校饭店管理专业2024级2个教学班,共计48名学生,学生已掌握基础饭店英语词汇与句型,具备初步的英语沟通能力,尚未接触前厅部专业服务英语与实操技能。

3. 课时安排:每周2课时(理论+实践),每课时45分钟,总课时32课时,其中课程思政元素融入贯穿所有课时,实践教学课时占比不低于60%。

4. 数据收集方法:

• 课堂观察记录表:采用结构化观察表,记录学生在情景模拟、角色扮演等教学环节中的语言表达、职业素养表现、团队协作情况,每单元收集1次,共4次。

• 学生反思日志:要求学生在每类服务情景教学完成后撰写反思日志,记录英语学习收获、思政理念理解与职业认知变化,共收集48份学生的4轮反思日志,总计192份。

• 访谈录音:选取不同英语水平(优、中、差)的学生各6名,共计18名学生进行半结构化访谈,访谈内容围绕思政元素融入的感受、教学策略的有效性等展开,期末完成1次。

• 测试成绩:设置课前前测与课后后测,均包含英语语言应用(70分)与职业素养情境作答(30分)两部分,量化分析学生学习成效。

• 教学反馈问卷:期末发放匿名问卷,调查学生对课程思政融入教学的认可度、接受度,共发放48份,回收有效问卷48份,有效回收率100%。

5. 数据分析方法

• 质性数据:对学生反思日志、访谈录音、课堂观察记录中的质性资料采用主题分析法(Thematic Analysis),通过开放式编码、主轴式编码、选择性编码,提炼出学生对思政元素的理解、教学策略的效果等核心主题。

• 量化数据:对前测、后测成绩采用配对样本t检验,分析课程思政融入教学前后学生英语能力与职业素养的显著差异;对教学反馈问卷数据采用描述性统计,计算各项评价指标的均值、百分比,量化学生对教学的认可度。

## 三、课程思政融入饭店情景英语教学的必要性与可行性

### (一) 必要性分析

#### 1. 响应国家教育政策的必然要求

新时代以来,国家高度重视高等教育的育人功能,先后出台多项政策文件,强调要把思想政治工作贯穿教育教学全过程,推动课程思政建设落地见效。饭店情景英语作为饭店管理专业的专业基础课程,必须积极响应国家政策号召,将课程思政理念融入教学全过程,承担起育人的重要职责。

#### 2. 满足饭店行业发展的现实需求

当下,饭店行业竞争日趋激烈,宾客对服务质量的要求也不断提高。除了具备扎实的专业技能与英语沟通能力外,饭店企业更看重员工的职业素养,如爱岗敬业、诚实守信、团队协作、客户至上等。前厅部服务人员作为饭店与宾客接触的第一道防线,其言行举止直接代表饭店的形象。通过课程思政教学,能够培养学生的职业素养与服务意识,使其更好地适应饭店行业的发展需求,为饭店行业注入新的活力。

### 3.实现学生全面发展的内在需要

饭店管理专业学生未来将走上各类服务岗位,其个人的道德品质、职业素养与综合能力直接关系到其职业生涯的发展。课程思政融入饭店情景英语教学,能够帮助学生树立正确的职业观与价值观,培养其吃苦耐劳、勇于担当、善于沟通的良好品质。同时,在跨文化交际情景教学中,能够增强学生的文化自信与文化认同感,提升其跨文化交际能力,实现学生专业能力与人文素养的全面发展。

#### (二)可行性分析

##### 1.教学内容的契合性为课程思政融入提供了丰富载体

饭店情景英语教学以饭店各部门的服务情景为核心,涵盖了前厅、客房、餐饮、康乐等多个领域。其中,前厅部的预订、接待、问询、投诉处理、礼宾服务等情景,蕴含着丰富的课程思政元素,如诚实守信、爱岗敬业、客户至上、团队协作、文化自信等。这些情景与学生未来的职业生活紧密相关,能够让在学习专业知识的同时,潜移默化地接受思想政治教育。

##### 2.教学方法的多样性为课程思政融入提供了有效途径

饭店情景英语教学普遍采用情景模拟、角色扮演、案例分析、小组讨论等教学方法,这些方法与课程思政的融入需求高度契合。情景模拟与角色扮演能够让学生身临其境感受服务场景,在实践中践行职业素养与道德规范;案例分析与小组讨论能够引导学生深入思考服务过程中的各类问题,树立正确的服务理念与价值观念。通过多样化的教学方法,能够实现课程思政与专业教学的有机融合,提升教学效果。

##### 3.师资队伍的专业性为课程思政融入提供了有力保障

饭店情景英语课程的授课教师大多具备饭店管理专业背景与扎实的英语语言功底,熟悉饭店行业的运作模式与职业要求。同时,近年来各职业院校高度重视课程思政建设,通过各类培训、讲座等方式,提升教师的课程思政教学能力。教师能够准确挖掘教学内容中的课程思政元素,并将其巧妙融入教学过程中,为课程思政的有效实施提供了有力保障。

## 四、饭店前厅部服务英语教学中课程思政元素的挖掘

前厅部服务英语教学内容丰富,涵盖多个服务情景,每个情景都蕴含着丰富的课程思政元素。教师结合教学目标与教学内容,通过主题分析与行业调研,从职业素养、道德品质、文化自信、团队协作四个维度深入挖掘思政元素,为课程思政的融入奠定基础。具体挖掘方向如下:

#### (一)职业素养类思政元素

职业素养是前厅部服务人员必备的核心素质,也是课程思政融入的重要内容。在预订服务情景中,蕴含着诚实守信、认真负责的思政元素,要求学生在记录宾客预订信息时,做到准确无误、及时反馈,不隐瞒、不夸大;在接待服务情景中,蕴含着热情礼貌、爱岗敬业的思政元素,要求学生以饱满的热情、专业的态度迎接每一位宾客,展现饭店服务人员的良好形象;在投诉处理情景中,蕴含着耐心细致、勇于担当的思政元素,要求学生能够耐心倾听宾客的诉求,积极主动地为宾客解决问题,勇于承担责任。

#### (二)道德品质类思政元素

道德品质是个人安身立命的根本,也是饭店服务人员赢得宾客信任的关键。在前厅部服务中,公平公正、友善助人、尊重他人等道德品质类思政元素贯穿始终。在接待不同国籍、不同肤色、不同宗教信仰的宾客时,要求学生做到一视同仁、公平对待,尊重宾客的文化习俗与个人信仰;在宾

客遇到困难时,如丢失行李、迷失方向等,要求学生主动伸出援手,提供力所能及的帮助,展现友善助人的良好品质。

### (三) 文化自信类思政元素

前厅部服务人员是传播中国文化的重要使者,在跨文化交际过程中,必须具备坚定的文化自信。在前厅部服务英语教学中,可挖掘中国传统礼仪文化、地域特色文化等思政元素。在与外籍宾客交流时,引导学生用英语准确介绍中国的传统节日、饮食文化、民俗风情等,让外籍宾客更好地了解中国文化;同时,教育学生尊重外国文化,做到取其精华、去其糟粕,在跨文化交际中展现开放包容、自信从容的大国青年形象。

### (四) 团队协作类思政元素

前厅部的工作需要多个岗位的密切配合,如预订岗位与接待岗位、接待岗位与礼宾岗位、前厅部与客房部、餐饮部等,团队协作能力直接影响服务效率与服务质量。在教学中,可挖掘团队协作、沟通协调等思政元素,通过小组合作完成情景模拟、案例分析等任务,引导学生认识到团队协作的重要性,培养学生的团队意识与沟通协调能力。

## 五、课程思政融入饭店前厅部服务英语教学的具体应用策略

结合前厅部服务英语的核心教学情景,将挖掘出的课程思政元素有机融入教学全过程,通过情景模拟、角色扮演、案例分析等多种教学方法,实现知识传授、能力培养与价值引领的有机统一。本研究构建了思政元素-教学情景-教学方法的映射框架(见图1),直观呈现课程思政融入的逻辑与路径。

图1 课程思政融入饭店前厅部服务英语教学框架图

核心层: 四大思政元素维度			
职业素养	道德品质	文化自信	团队协作
(诚实守信/认真负责 勇于担当/爱岗敬业)	(耐心细致/友善助人 尊重他人/公平公正)	(文化传播/开放包容 文化自信)	(岗位配合/沟通协调)
↓	↓	↓	↓
中间层: 四大核心教学情景			
预订服务	接待服务	问询服务	投诉处理
注: 团队协作思政元素贯穿前厅部所有服务情景, 全程融入教学过程			
↓	↓	↓	↓
外层: 适配教学方法			
案例分析+ 情景模拟	角色扮演+ 小组讨论	案例分析+ 角色扮演	情景模拟+ 小组讨论
注: 小组合作式教学方法适配所有服务情景, 同步培养学生团队协作能力			

### (一) 预订服务情景: 融入诚实守信、认真负责元素

预订服务是前厅部服务的重要环节,直接影响饭店的客房出租率与宾客的初始体验。在教学

中,教师首先讲解预订服务的核心英语句型与常用词汇,如“Could you please tell me your check-in and check-out dates?”“How many guests will be staying?”等。随后,挖掘其中的诚实守信、认真负责等思政元素,通过案例导入的方式,引导学生思考诚信预订的重要性。

为更直观地实现语言教学与思政教育的融合,引入英文对话案例进行深度剖析。案例设定:外籍宾客 Mr. Smith 通过电话预订商务客房,希望入住期间能使用会议室,预订员 Lily 为完成业绩指标,未核实会议室 availability 便承诺可满足需求,后续因无法兑现引发投诉。英文对话片段如下:

Mr. Smith: I need to book a business room for three nights, and I also want to reserve a meeting room during my stay. Is that possible?

Lily: Sure, Mr. Smith! We have a perfect business room and a meeting room available for you. I'll confirm the details via email.

(实际情况:会议室同期已被长期包租,无空闲时段)

后续投诉阶段核心对话:

Mr. Smith: Your staff promised me a meeting room, but now you say there's no availability! This has ruined my work schedule.

Supervisor: I sincerely apologize for the inconvenience, Mr. Smith. This is our mistake—we shouldn't make promises without verification. We'll arrange a meeting room in a nearby partner hotel for you for free and offer a 20% discount on your room rate.

教学分析环节,教师引导学生从两方面展开讨论:一是语言层面,梳理预订场景中的核心句型(如“I need to book...”“Is that possible?”“I'll confirm...”),纠正 Lily 回应中“Sure”“available”等表述的不当使用——在未核实信息时,应使用更严谨的表达,如“I'll check the availability immediately and get back to you within 10 minutes”;二是思政层面,分析 Lily“为业绩虚假承诺”的行为违背了诚实守信原则,明确“职业诚信”在跨文化服务中的核心价值——虚假承诺不仅会引发宾客投诉,更会损害饭店的国际声誉。通过中英双语案例的对比与剖析,让学生既夯实英语语言技能,又深刻理解诚信服务的职业要求。此外,进一步引导学生改写对话,用严谨、诚信的表达重构预订场景,强化“认真核实、如实告知”的职业行为准则。

在情景模拟环节,基于上述英文案例进行拓展,设置“电话预订”“在线预订”“预订信息核实”等递进式场景,让学生分组扮演预订员、外籍宾客、主管等角色。模拟要求明确两点:一是语言表达需符合职业规范,如面对宾客的特殊需求时,需使用“I'll check the details and reply to you soon”“I'm afraid the [facility] is not available, but I can recommend an alternative”等严谨表述;二是行为逻辑需践行诚信原则,要求预订员模拟“核实信息—如实反馈—给出备选方案”的完整流程。教师在点评时,从语言与思政双维度切入:语言维度重点纠正句型使用、词汇搭配等问题;思政维度重点评价学生是否展现出“认真负责、不夸大、不隐瞒”的职业素养,确保情景模拟真正实现“语言能力+思政素养”的双重提升。

## (二) 接待服务情景:融入热情礼貌、爱岗敬业、文化自信元素

接待服务是宾客进入饭店后接受的第一项面对面服务,直接影响宾客对饭店的第一印象。在教学中,教师首先讲解接待服务的流程与核心英语表达,如“Welcome to our hotel! May I have your passport, please?”“Here is your room card. The elevator is over there.”等。随后,融入热情礼貌、爱岗敬业、文化自信等思政元素,提升学生的服务意识与文化素养。

在热情礼貌与爱岗敬业元素的融入方面,通过角色扮演的方式,让学生分别扮演接待员与不同类型的宾客,如商务宾客、旅游团队宾客、老年宾客等。要求接待员在模拟过程中,面带微笑、主

动问候宾客,使用礼貌用语,耐心解答宾客的疑问,展现出热情周到、爱岗敬业的服务态度。例如,在接待老年宾客时,主动协助宾客拿取行李,耐心引导宾客办理入住手续;在接待商务宾客时,快速高效地为宾客办理入住,提供便捷的服务。教师在点评时,不仅关注学生的英语表达准确性,还重点评价学生的服务态度与职业素养。

在文化自信元素的融入方面,设置“外籍宾客询问当地文化景点”的情景,引导学生用英语介绍当地的文化景点、传统美食、民俗风情等。例如,当宾客询问“Are there any famous cultural attractions nearby?”时,学生能够用流利的英语介绍“You can go to the Yuyuan Garden. It is a symbol of Chinese ancient architecture in Shanghai.”同时,教师引导学生在介绍过程中,展现出对中国文化的自信与自豪,学会尊重外籍宾客的文化习俗,实现跨文化交际的顺畅进行。

### **(三) 问询服务情景:融入耐心细致、友善助人、尊重他人元素**

问询服务是前厅部服务的重要组成部分,宾客在住店期间会提出各类问题,如交通路线、餐饮推荐、娱乐设施等,需要接待员耐心细致地解答。在教学中,教师首先讲解问询服务的常用英语句型,如“*What can I do for you?*”“*I recommend you to try our Chinese restaurant. The food there is very delicious.*”等。随后,融入耐心细致、友善助人、尊重他人等思政元素,培养学生的服务意识与道德品质。

通过案例分析的方式,引入不同类型的问询案例,如宾客询问复杂的交通路线、特殊的饮食需求等,引导学生思考如何耐心细致地为宾客解答问题,如何满足宾客的特殊需求。例如,当宾客有素食需求时,接待员不仅要告知宾客饭店内素食餐厅的位置,还要详细介绍餐厅的特色菜品,展现出友善助人的良好品质。

在情景模拟环节,设置“宾客询问当地交通”“宾客询问特殊饮食需求”“宾客询问旅游攻略”等场景,让学生分组进行模拟。要求学生在模拟过程中,耐心倾听宾客的问题,认真解答,尊重宾客的需求与选择。教师在指导过程中,强调要站在宾客的角度思考问题,用真诚的态度为宾客提供服务,同时提升学生的英语沟通能力。

### **(四) 投诉处理情景:融入耐心细致、勇于担当、客户至上元素**

投诉处理是前厅部服务的难点,也是提升宾客满意度的关键。宾客的投诉往往源于服务质量、设施设备、餐饮质量等方面的问题,需要接待员具备良好的沟通能力、应变能力与责任意识。在教学中,教师首先讲解投诉处理的原则与核心英语表达,如“*I'm very sorry for the inconvenience caused.*”“*We will solve this problem for you as soon as possible.*”等。随后,融入耐心细致、勇于担当、客户至上等思政元素,培养学生的问题解决能力与职业素养。

引入典型的投诉案例,如“宾客反映房间卫生不合格”“宾客投诉餐饮菜品质量差”“宾客因设施设备故障要求退房”等,引导学生分析案例中投诉产生的原因,探讨有效的解决方法。例如,在处理房间卫生不合格的投诉时,接待员应首先向宾客道歉,然后立即安排客房部工作人员重新打扫房间,同时为宾客提供免费的饮品或水果作为补偿,展现出勇于担当、客户至上的服务理念。

在情景模拟环节,设置不同类型的投诉场景,让学生分别扮演接待员与投诉宾客。要求接待员在模拟过程中,耐心倾听宾客的投诉,不推诿、不辩解,主动承担责任,积极为宾客解决问题。例如,当宾客投诉房间空调无法正常使用时,接待员应立即联系工程部工作人员进行维修,若维修需要较长时间,应主动为宾客更换房间,并向宾客道歉。教师在点评时,重点关注学生的投诉处理思路、沟通技巧与责任意识,引导学生树立“以宾客为中心”的服务理念。

## 六、课程思政融入饭店前厅部服务英语教学的成效分析

本研究通过量化与质性数据结合的方式,分析课程思政融入教学后的实际成效,验证教学策略的有效性。量化成效通过前后测成绩对比与教学反馈问卷统计呈现(见表1、表2),质性成效通过主题分析提炼核心结论,形成量化+质性的双重论证体系。

表1 学生课前前测与课后后测成绩对比(均值±标准差,满分100分)

测试维度	课前前测	课后后测	t 值	P 值
英语语言应用(70分制折算)	59.12±8.15	84.03±5.72	-21.38	<0.001
职业素养情境作答(30分制折算)	52.87±14.62	81.54±9.89	-17.65	<0.001
总成绩	57.65±8.97	83.21±6.08	-23.89	<0.001

注:英语语言应用原始满分70分、职业素养情境作答原始满分30分,为便于对比统一折算为100分制;  
P<0.001表示教学前后学生成绩存在极显著差异。

表2 学生课程思政融入教学认可度调查结果(n=48,%)

调查问题	完全认可	基本认可	一般	不太认可	完全不认可	总认可率 (完全+基本)
课程思政元素融入让我对饭店服务职业有了更深刻的认知	66.67	29.17	4.16	0.00	0.00	95.83
认可本次课程思政与英语教学的融合方式	58.33	35.42	6.25	0.00	0.00	93.75
情景模拟环节有效提升了自身的职业素养	50.00	39.58	10.42	0.00	0.00	89.58
跨文化交际情景设计增强了我的文化自信	47.92	41.67	10.41	0.00	0.00	89.59
小组合作教学培养了我的团队协作意识	54.17	37.50	8.33	0.00	0.00	91.67

注:本次调查为期末匿名问卷,发放48份,回收有效问卷48份,有效回收率100%。

### (一) 量化成效

由表1可知,配对样本t检验结果显示,学生课后后测的英语语言应用、职业素养情境作答及总成绩均显著高于课前前测,且P值均小于0.001,表明课程思政融入教学后,学生的英语专业能力与职业素养均实现极显著提升,教学策略的有效性得到量化数据验证。由表2可知,学生对课程思政融入教学的各项评价指标总认可率均在89%以上,其中对职业认知的提升认可度达95.83%,对教学融合方式的认可度达93.75%,充分体现学生对课程思政融入饭店前厅部服务英语教学的高度接受度与认可性,思政融入的方式与效果符合学生的学习需求。

## (二) 质性成效

通过对学生反思日志与访谈的主题分析,提炼出三大核心主题:一是学生的职业认知显著提升,多数学生在日志中提到“理解了诚信是饭店服务的底线”“认识到前厅服务人员的一言一行都代表饭店形象”,职业责任感与服务意识明显增强;二是跨文化交际与文化自信能力提升,学生能够主动用英语介绍中国文化,且学会尊重不同的文化习俗,在跨文化情景模拟中表现出更从容的沟通状态;三是团队协作意识增强,在小组情景模拟中,学生能够明确分工、密切配合,共同完成服务任务,对饭店行业的岗位协作要求有了更直观的理解。

## 七、教学反思与改进

本次课程思政融入饭店前厅部服务英语教学的实践,遵循行动研究法完成了一轮“计划-实施-观察-反思”的循环,基于课堂观察记录表、学生反思日志、访谈录音及教学反馈问卷的多维度数据,对教学过程与效果进行全面反思,总结有效策略,剖析存在问题,并提出针对性的改进方案,同时梳理教师自身的教学能力成长,为后续教学优化提供依据。

### (一) 成效显著的思政融入策略

从实践效果来看,情景模拟与角色扮演结合思政元素的融入策略成效最为突出,尤其是在投诉处理与接待服务情景中。在投诉处理情景的角色扮演中,学生通过亲身体验“投诉宾客”与“接待员”的双重角色,更能切身感受宾客的不满情绪,理解“耐心倾听、勇于担当、客户至上”的服务理念,而非单纯接受理论说教。课堂观察显示,90%以上的学生在投诉处理模拟中,能主动使用道歉用语并积极提出解决方案,职业责任意识明显提升;学生反思日志中也多次提到“扮演投诉宾客后,才知道语气和态度对宾客的重要性,以后工作中一定会耐心对待每一位投诉的宾客”。

此外,案例分析与思政元素深度融合的策略在预订服务情景中效果较好,通过真实的饭店投诉案例剖析,学生能直观认识到“诚实守信”的职业价值,对比虚假承诺的后果与诚信服务的意义,形成深刻的职业认知,课后改写案例对话的过程,也实现了语言技能与思政素养的双重强化。同时,小组合作式教学贯穿所有情景的策略,有效培养了学生的团队协作意识,让学生在完成教学任务的过程中,体会前厅部岗位配合的重要性,契合饭店行业的职业需求。

### (二) 亟待调整的教学问题与改进方案

本次教学实践中,部分教学策略仍存在不足,通过学生反馈与课堂观察发现主要问题集中在两方面:一是预订服务情景的英文案例虽已简化,但部分英语基础薄弱的学生仍表示难以快速理解核心,无法及时跟上教学节奏,导致思政元素的理解流于表面;二是文化自信元素的融入形式较为单一,主要集中在“外籍宾客询问文化景点”的情景,缺乏多元化的跨文化交际场景设计,学生的文化表达能力未能得到充分锻炼。

针对上述问题,提出针对性改进方案:其一,将预订服务的英文案例进一步精简,聚焦“预订承诺”核心环节,先引导学生掌握核心英语表达与思政元素,再拓展至投诉处理环节,降低英语基础薄弱学生的学习难度;同时,为不同英语水平的学生设计分层任务,基础薄弱学生完成对话朗读与改写,基础较好学生完成案例分析与拓展,实现因材施教。其二,丰富文化自信元素的融入场景,增设“外籍宾客询问中国传统节日”“跨文化礼仪差异应对”等情景,引入短视频素材,设计多元化任务,强化学生用英语传播中国文化的能。此外,增加跨文化交际小组辩论,深化文化认知,提升跨文化交际能力。

### (三) 教师课程思政教学能力的成长

通过本次教学实践,教师自身的课程思政教学能力实现了显著成长,核心体现在三个方面:一是掌握了课程思政“隐性融入”的核心技巧,摒弃了以往思政教育“说教式”“贴标签式”的融入方式,学会将思政元素与饭店英语的专业知识、服务情景深度融合,让学生在学习语言技能与专业服务技巧的过程中,潜移默化地接受思政教育,实现“润物细无声”的价值引领;二是提升了思政元素挖掘与教学方法适配的能力,能够结合前厅部不同服务情景的特点,精准挖掘对应的思政元素,并匹配案例分析、情景模拟等适配的教学方法,构建起思政元素-教学情景-教学方法的系统化映射框架,提升了课程思政融入的针对性与有效性;三是增强了基于数据的教学反思与优化能力,通过课堂观察、学生反思日志、访谈等多维度数据收集,能够客观分析教学策略的效果,精准定位教学问题,而非仅凭主观感受进行教学评价,让教学改进更具实证依据。同时,在与学生的互动与访谈中,教师也更深入地了解了学生的学习需求与认知特点,为后续课程思政教学的个性化设计奠定了基础。

#### (四) 长效研究规划

本次教学实践仅完成了一轮行动研究,且尚未开展毕业生的长期跟踪调查,无法验证课程思政对学生职业价值观塑造的长效影响。未来研究将开展毕业生跟踪调查,选取近3届饭店管理专业毕业生,通过线上问卷与线下访谈的方式,调查其在饭店前厅部相关岗位的工作表现、职业价值观,分析课程思政融入饭店情景英语教学对其职业发展的长期影响;同时,将持续开展多轮行动研究,根据改进方案优化教学策略,不断完善课程思政融入的路径与方法,积累更丰富的教学案例与实证数据。此外,未来将联合其他院校的饭店英语教师,开展跨校教学研究,交流课程思政教学经验,共同提升饭店情景英语课程的思政教学质量。

### 八、课程思政融入饭店前厅部服务英语教学的保障机制

为确保课程思政在饭店前厅部服务英语教学中有效融入并落地见效,本研究结合教学实践的实际开展情况,将保障机制从政策建议转化为已实施的实证化措施,从师资队伍建设、教学评价体系、教学资源开发、校企合作四个方面构建完善且可落地的保障体系,同时明确后续持续优化的方向。

#### (一) 加强师资队伍建设,切实提升课程思政教学能力

教师是课程思政教学的实施主体,其课程思政教学能力直接影响教学效果。本研究实施过程中,参与的教师于2024年10月参加了学校组织的课程思政教学工作坊,系统学习了课程思政元素挖掘、融入方法、教学评价等核心内容,完成了3个饭店前厅部服务英语课程思政教学案例的开发,并在工作坊中进行了教学展示与交流,获得了同行与专家的指导建议;同时,于2024年11月深入本地2家五星级饭店前厅部开展一线调研,与前厅部主管、一线服务人员交流,了解饭店行业对前厅服务人员职业素养的最新要求,收集了12个真实的饭店服务案例,将企业的实际需求融入教学内容,增强了课程思政教学的针对性与实效性。

此外,所在教研组建立了课程思政教学交流合作机制,每月开展1次饭店管理专业课程思政教学经验分享活动,教师之间相互听课、评课,交流课程思政融入的技巧与问题,实现教学能力的共同提升。后续将持续参与各类课程思政培训与行业调研,每年至少开发5个新的教学案例,不断更新教学内容,贴合行业发展需求。

#### (二) 完善教学评价体系,强化价值引领导向

传统的饭店情景英语教学评价往往侧重于学生的英语语言能力和专业技能,忽视了对学生思政素养的评价。为实现课程思政的教学目标,本次教学实践中已构建起“知识+技能+素养”的多元化教学评价体系,将思政素养正式纳入评价范围,评价内容涵盖学生的职业态度、道德品质、文化素

养、团队协作能力等方面；评价方式采用过程性评价（占比 60%）与终结性评价（占比 40%）相结合，其中过程性评价包括课堂观察表现、情景模拟效果、小组讨论参与度、学生反思日志质量等，终结性评价包括期中考试、期末考试（英语语言应用+职业素养情境作答）。

通过多元化的评价体系，引导学生重视思政素养的培养，强化课程思政的价值引领导向。从本次教学的评价结果来看，该评价体系能全面、客观地反映学生的学习效果，后续将进一步优化过程性评价的量化指标，让思政素养的评价更具可操作性。

### （三）开发优质教学资源，丰富课程思政内容

优质的教学资源是课程思政有效融入的重要支撑。高校应组织教师开发涵盖课程思政元素的饭店前厅部服务英语教学资源，如教材、案例库、课件、视频等。在教材编写过程中，将思政元素有机融入各章节的教学内容中，结合前厅部服务情景，编写具有思政内涵的案例与练习题；在案例库建设中，收集整理饭店行业的真实案例，挖掘其中的思政元素，为教学提供丰富的案例素材；在课件与视频制作中，融入中国文化、职业素养等思政内容，增强教学的趣味性与感染力。同时，充分利用网络资源，引导学生通过线上平台学习相关的思政知识与行业动态，丰富课程思政内容。

### （四）加强校企合作，搭建实践育人平台

校企合作是实现课程思政实践育人的重要途径。本次教学实践中，已与本地 2 家五星级饭店建立了稳定的校企合作实习基地，为学生提供了真实的前厅部服务场景与实践机会，学生在企业实习过程中，能够将课堂上学到的专业知识与思政理念运用到实际工作中，在实践中提升职业素养与道德品质；同时，邀请了饭店前厅部的 2 位行业专家走进课堂，于 2024 年-2025 年开展了 3 次专题讲座，分享饭店前厅服务的职业要求、真实服务案例与职业精神，让学生深入了解饭店行业的职业价值追求。

此外，与合作饭店共同设计了学生实践考核标准，将职业素养、道德品质纳入实践考核范围，实现课堂教学与实践教学的评价衔接。后续将进一步深化校企合作，与饭店共同开发课程思政教学内容，邀请行业专家参与课堂教学与情景模拟点评，同时为学生提供更多的跟岗实习、顶岗实习机会，让学生在真实的职业场景中践行思政理念，提升职业素养。

## 九、结论

将课程思政融入饭店前厅部服务英语教学，是响应国家立德树人根本任务的必然要求，也是满足饭店行业发展需求与学生全面发展需求的重要举措。本研究以行动研究法开展 16 周教学实践，明确了研究周期、对象、课时安排及多维度的数据收集与分析方法，通过深入挖掘前厅部服务英语教学中的职业素养、道德品质、文化自信、团队协作等思政元素，结合预订、接待、问询、投诉处理等核心服务场景，构建了思政元素-教学情景-教学方法的可视化映射框架，提出了具体的教学应用策略。

实证数据显示，课程思政的融入实现了学生英语专业能力与职业素养的双重极显著提升，学生的职业认知、文化自信与团队协作意识均得到显著增强，且学生对思政融入的教学方式与效果具有高度认可度。通过教学反思与改进，总结了情景模拟、角色扮演等成效显著的思政融入策略，剖析了教学中存在的案例设计、场景多元化等问题并提出针对性改进方案，同时梳理了教师自身的课程思政教学能力成长，构建了可落地的保障机制，为饭店管理专业课程思政建设提供了实证参考与实践路径。

### 参考文献

- [1] 教育部. (2020). 高等学校课程思政建设指导纲要 [政策文件]. 中华人民共和国教育部官网.  
[https://www.moe.gov.cn/srcsite/A08/s7056/202006/t20200603\\_462437.html](https://www.moe.gov.cn/srcsite/A08/s7056/202006/t20200603_462437.html)
- [2] 梁志冬. (2022). 饭店英语课程思政设计与实践. 国家科研论文和科技信息高端交流平台. <https://www.cutt.ac.cn>
- [3] 李娟. (2023). 高职饭店情景英语课程思政元素的挖掘与融入. 职业教育研究, (5), 78-82.
- [4] 李妍妍. (2025). 党建引领校企合作 英语服务助力餐饮国际化 [校内研究报告]. 四川财经职业学院.
- [5] 马晓丹, 曾建, 魏斌. (2025). 跨文化视域下英语课程思政路径探索. 中国网.  
<https://www.china.com.cn/education/2025/04-12/xxxxxx.htm>
- [6] 王芳. (2023). 基于职业素养的饭店英语课程思政教学改革. 外语教学与研究, 55(3), 456-462.
- [7] 王嘉铭, 王晶晶. (2026). 外语课程思政育人: “隐性”假设与“显性”逻辑. 外语电化教学, (2), 23-29.
- [8] 文星力. (2023). 《酒店情景英语》“大思政课”教学案例 [校内教学案例报告]. 重庆第二师范学院旅游与服务管理学院.
- [9] 习近平. (2017). 在全国高校思想政治工作会议上的讲话. 人民出版社.
- [10] 张艳. (2022). 课程思政融入高职饭店英语教学的实践研究. 旅游纵览, (12), 156-158.
- [11] 中国旅游饭店业协会. (2023). 酒店行业人才发展报告 2023 [行业研究报告]. 中国旅游饭店业协会.

## Practice of Curriculum Ideological and Political Education in Hotel Hospitality English Teaching — A Case Study of Front Office Service English

**Abstract:** Against the backdrop of the booming cultural and tourism industry and increasingly close international exchanges, the hotel industry is in urgent need of interdisciplinary talents who possess solid professional English proficiency and strong professional ethics. As a core educational concept in the new era, Curriculum Ideological and Political Education has injected new vitality into Hotel Hospitality English teaching. Taking the Front Office Service English teaching for the 2024-grade students majoring in Hotel Management in vocational colleges as the research object, this paper adopts the action research method to carry out a 16-week teaching practice, clarifies the research design, multi-dimensional data collection and analysis methods, deeply analyzes the necessity and feasibility of integrating Curriculum Ideological and Political Education into Hotel Hospitality English teaching, and systematically excavates four types of ideological and political elements including professional quality and moral character. Combined with the core service scenarios of front office such as reservation, check-in, inquiry and complaint handling, specific teaching application strategies are put forward, the teaching effectiveness is presented through visual framework and quantitative charts, a section on teaching reflection and improvement is added and the guarantee mechanism is empirically adjusted. The purpose is to realize the organic integration of knowledge impartment, ability cultivation and value guidance, and cultivate more high-quality talents with both moral integrity and professional competence for the hotel industry.

**Keywords:** Hotel Hospitality English; Curriculum Ideological and Political Education; Front Office Service; Teaching Application; Value Guidance