

# 旅游英语情景教学在中职旅游专业中的应用

金 瑶

普洱市职业教育中心 云南普洱 665000

**摘 要：**中职旅游专业英语教学存在内容脱离职业场景、方法低效、学生基础薄弱等问题，制约人才培养质量。本研究聚焦旅游英语情景教学的应用，分析其在匹配岗位需求、激发学习兴趣、提升职业素养等方面的价值，提出结合专业需求丰富情景内容、设置分层任务提高情景精度、增多实践操作加强情景体验、开展即时评价优化情景反馈的策略。情景教学通过构建立体化职业场景、实施差异化任务设计、强化实践与评价协同，可有效破解“学用脱节”困境，为中职旅游专业英语教学改革提供理论参考，助力学生语言能力与职业素养的双重提升。

**关键词：**中职教育；旅游专业；旅游英语；情景教学

## 引言

随着旅游业国际化发展，中职旅游专业对学生英语沟通能力的要求日益提升<sup>[1]</sup>。然而，当前教学普遍存在内容偏重通用英语、实践环节薄弱、学生参与度低等问题，难以满足岗位对精准沟通、规范服务、应急处理的实际需求。情景教学以职业场景为载体，将语言训练融入真实工作流程，为解决上述问题提供了新路径。

### 一、中职旅游专业英语课程面临的问题

#### （一）教学内容不符合职业需求

传统教学内容侧重通用英语知识的传授，如语法规则、词汇记忆等，却忽视旅游行业实际场景的语言应用需求<sup>[2]</sup>。旅游行业涉及景区讲解、酒店服务、导游沟通、应急处理等特定场景，需要专业的专业术语和沟通技巧，但现有教学内容未能充分涵盖这些方面，导致学生难以在职业场景中有效运用英语进行沟通，出现“学用脱节”的现象。

#### （二）教学方法不符合时代趋势

传统教学方法以教师讲授为主，课堂互动形式单一，往往局限于单词听写、句型翻译等机械性练习，缺乏互动性和实践性。这种教学模式无法营造真实的语言应用环境，学生被动接受知识，缺乏主动参与和语言输出的机会，难以提升实际沟通能力，无法满足现代职业教育对学生实践能力培养的需求。

### （三）大多数学生基础较为薄弱

大多数中职旅游专业学生英语基础较为薄弱，在语法、词汇和发音等方面存在不足。部分学生未掌握基本的英语语言规则，导致在学习旅游专业英语时，对复杂的专业词汇和句式理解困难，难以跟上教学进度<sup>[3]</sup>。这种基础薄弱的状况使他们在专业英语学习中面临较大困难，学习积极性和参与度较低，影响教学效果。

## 二、旅游英语情景教学在中职旅游专业中的应用价值

### （一）匹配岗位需求，增强学生职业素养

旅游英语情景教学以旅游行业实际场景为背景，紧密围绕岗位需求设计教学内容。通过模拟景区讲解、酒店前台接待、导游与游客沟通等职业场景，引导学生在模拟或真实的职业环境中进行语言训练，使学生掌握各岗位核心英语技能，如准确使用景区介绍的专业术语、规范的酒店服务用语等<sup>[4]</sup>。同时，情景教学还能培养学生的跨文化沟通能力、应急处理能力和服务意识等职业素养，增强学生对职业岗位的适应能力，为其未来就业奠定良好基础。

### （二）激发学习兴趣，提高查漏补缺效率

情景教学通过角色扮演、任务驱动、小组合作等多样化的教学形式，营造生动有趣的学习氛围。学生在具体的情景任务中，需要主动运用所学语言知识进行交流和与合作，这种互动性强的学习方式能够激发学生的学习兴趣 and 主动性。学生在完成任务的过程中，会积极思考、尝试表达，从而发现自身在语言知识和应用能力方面的不足，并主动寻求改进方法，提高自主学习能力和查漏

**作者简介：**金瑶（1977.12--），女，哈尼族，云南普洱人，本科，高级讲师，研究方向：英语文学。

补缺的效率,使学习效果得到提升。

### 三、旅游英语情景教学在中职旅游专业中的应用策略

#### (一) 结合专业需求,丰富情景内容

教师需系统调研旅游行业典型岗位的能力要求,通过分析职业标准、企业调研、岗位能力分解等方式,明确导游、酒店服务、旅游产品营销等岗位的核心英语沟通场景。在教学内容设计中,应突破通用英语的局限,将景区导览词的跨文化表达、酒店服务流程中的英语沟通术语、旅游投诉处理的应急语言策略等纳入教学模块。针对导游岗位,可构建景点历史背景介绍、游客疑问应答、突发状况沟通的情景链;针对酒店服务岗位,可设计客房预订确认、入住登记引导、餐饮服务推荐、退房问题处理的全流程情景。通过对接职业场景的真实语言需求,使教学内容覆盖旅游服务中的高频沟通场景,确保学生掌握与岗位直接相关的语言知识和应用技巧,解决传统教学中内容与职业需求脱节的问题。

例如,在酒店服务英语教学模块中,教师以三星级酒店外宾入住流程为蓝本,构建全流程情景教学内容。首先,教师展示真实酒店入住登记表、房卡样本及押金收取凭证,要求学生识别关键英语信息。随后,模拟前台接待员与外籍住客的对话情景,涵盖证件核对(May I see your passport?)、房型确认(Would you prefer a smoking or non-smoking room?)、设施介绍(The breakfast is served on the 2nd floor from 7 to 10 a.m.)等核心环节。最后,引入信用卡支付失败、特殊需求沟通等突发状况情景,训练学生使用应急话术。整个教学过程贯穿酒店服务岗位的典型语言场景,使学生在掌握规范服务用语的同时,熟悉行业操作流程,实现语言知识与职业技能的同步提升。

#### (二) 设置分层任务,提高情景精度

基于学生英语基础和学习能力的差异,情景教学任务应呈现阶梯式结构,形成基础巩固、能力提升、综合应用的递进体系。在基础任务层面,针对语言基础薄弱的学生,设计以单一场景、简单句式为主的任务,如完成酒店入住时的身份信息核对对话、景区入口处的门票查验沟通等,重点训练基础词汇的准确识别和简单句型的正确使用。在进阶任务层面,针对具备一定语言基础的学生,设置需要多场景衔接、复杂句式应用的任务,如连贯介绍景区主要景点的特色与游览路线、协调游客行程变更的英语沟通等,侧重培养语言表达的流畅性和

场景适配性。在综合任务层面,设计需要团队协作完成的复杂情景项目,如模拟策划并推介一条英文旅游线路、合作处理一起涉外旅游纠纷等,强调语言运用的综合性和职业素养的融合性。分层任务设计既关注学生的个体差异,又遵循语言学习的渐进规律,使不同水平的学生都能在最近发展区内获得提升,有效解决学生基础参差不齐导致的参与度不均问题。

例如,在景区导览相关的情景教学中,教师设计三级任务体系,其中,基础任务要求英语基础薄弱的学生完成景区入口安全提示情景对话,使用固定句式Please keep your ticket for inspection. Smoking is not allowed in the scenic area,重点纠正发音和词汇重音。进阶任务要求中等水平学生连贯介绍景区核心景点的历史背景,需包含时间、地点、文化意义等要素,教师侧重指导句式衔接和逻辑表达。综合任务要求小组合作完成英文导览路线设计,需整合景点介绍、路线规划、应急指引,并进行模拟导览展示。分层任务使不同基础的学生均能在符合自身能力的情景中进行语言训练,逐步从单句输出过渡到连贯表达,最终实现综合应用能力的提升。

#### (三) 增多实践操作,加强情景体验

实践环节的设计应注重校内模拟与校外实践的有机结合,构建虚拟仿真、校内实训、真实岗位相结合的立体化实践体系。在校内,依托旅游专业实训基地,搭建高度还原的职业场景,如模拟旅行社的业务洽谈室、酒店的前台接待区、景区的导览服务站等,配备电子票务系统、客房管理软件、多媒体展示设备等工具,让学生在逼真的环境中进行角色扮演和情景演练,通过反复练习强化语言反应能力和服务流程熟练度。在校外,与旅行社、星级酒店、景区等企业建立稳定的合作关系,制定阶段性跟岗实践计划,组织学生参与真实岗位的英语沟通实践,如在酒店担任外宾接待引导员、在景区协助外籍游客咨询服务等。实践过程中,要求学生记录实际工作中的语言使用难点和文化差异问题,返校后结合课堂教学进行复盘总结。这种沉浸式的实践体验,能够帮助学生建立对职业场景的真实认知,提升语言应用的临场应变能力,弥补传统教学中实践环节薄弱的缺陷。

在旅行社业务英语教学中,教师组织校内模拟旅行社与校外跟岗实践相结合的情景教学。校内环节,学生在模拟旅行社实训室内分组扮演计调员、导游、游客,围绕国内短途游行程推介展开情景演练;计调员用

英语介绍行程亮点,使用“The tour includes a visit to the famous hot spring and a local food market.”等话术,导游模拟带团途中的注意事项说明,使用“Please gather at the bus stop at 8 o'clock sharp”等话术,游客则随机提出交通、餐饮等方面的疑问。校外环节,学生赴本地旅行社参与真实岗位实践,在入境旅游咨询岗协助外籍游客查询景点开放时间、预订旅游巴士,并记录实际沟通中遇到的文化差异问题。返校后,教师组织实践复盘会,引导学生对比校内模拟与真实场景的语言使用差异,针对性强化游客需求精准捕捉等沟通技巧。

#### (四) 开展即时评价,优化情景反馈

即时评价体系应涵盖语言能力、任务完成度和职业素养三个维度,通过多主体、多形式的评价方式实现全面反馈。在语言能力评价中,重点关注词汇使用的准确性、语法结构的正确性、语音语调的规范性以及表达的流利度和得体性,例如在模拟导游情景中,评价学生是否能准确运用专业术语、是否根据游客身份调整语言风格。在任务完成度评价中,考察学生是否理解情景任务的目标要求、是否能有效整合语言知识解决实际问题,如在处理游客投诉情景中,评价学生能否清晰传达解决方案并安抚游客情绪。在职业素养评价中,关注沟通中的服务意识、团队协作能力和问题解决能力,如小组情景任务中,评价学生是否表现出主动倾听、分工合作和灵活应对的职业特质。教师通过课堂观察、录音录像分析、任务报告审阅等方式收集评价数据,采用即时口头反馈、书面评语、等级评分等形式,针对学生的具体表现提出改进建议,帮助学生及时发现语言应用中的不足,确保情景教学目标的有效达成。

在旅游投诉处理英语情景实训中,教师设置游客因酒店卫生问题投诉的模拟场景,学生分别扮演客服专员

和投诉游客。对话过程中,教师从三个维度进行即时评价,即语言能力方面,关注客服专员是否准确使用道歉句式(I sincerely apologize for the inconvenience caused)和问题解决用语(We will arrange for a room change immediately),对housekeeping等专业词汇的发音错误及时纠正。任务完成度方面,考察客服专员能否在3分钟内明确投诉要点、提出解决方案并安抚游客情绪,对逻辑混乱的表达进行流程引导。职业素养方面,观察学生是否表现出主动倾听的肢体语言和灵活应对能力,对服务态度生硬的情况进行沟通礼仪指导。评价结束后,教师提供书面反馈表,帮助学生建立清晰的能力提升路径。

#### 结束语

综上所述,情景教学通过结合专业需求构建覆盖酒店服务、景区导览、投诉处理等核心场景的立体化教学内容,依据学生能力差异设置基础巩固、能力提升、综合应用的分层任务体系,整合校内模拟与校外跟岗的实践资源强化情景体验,十分有利于旅游英语教学质量的提升。

#### 参考文献

- [1] 孙彦凤. 产教融合背景下“中职英语+旅游”教学策略分析[J]. 旅游纵览, 2024, (23): 78-80.
- [2] 甘秉林. 基于支架式教学的中职《旅游英语》课程教学设计[D]. 重庆师范大学, 2023.
- [3] 王静波. 旅游服务与管理专业中职英语教学实践探究[J]. 牡丹江教育学院学报, 2023, (04): 87-89.
- [4] 朱小平. 以就业为导向的中职英语教学策略探究——以旅游服务专业为例[J]. 科教导刊, 2022, (02): 112-114.