

建构主义视角下的酒店英语情境教学探析^{*}

杨昌蓉

(武汉交通职业学院,湖北 武汉 430065)

摘 要:在建构主义学习理论指导下,高职酒店英语课程教学应以学生为中心,发挥教师的主导作用,采用情境教学法,精心设计并组织实施,能够激发学生学习积极性,引导学生完成自我知识建构,提高学生酒店英语交际能力,满足学生就业和自我提升的需要。

关键词: 建构主义;酒店英语;情境教学

DOI: 10.3969/j.issn.1672-9846.2014.03.018

中图分类号: H319.3;G712

文献标志码: A

文章编号: 1672-9846(2014)03-0074-03

近年来,我国国际酒店业不断发展壮大,星级酒店行业急需大量专业技能强,具有良好酒店英语应用能力的服务与管理人员。然而,高职酒店管理专业学生英语听说能力不强,不能流利利用英语沟通,达不到高级酒店的用人标准,这给高职院校酒店管理专业的酒店英语教学带来了压力和挑战,因此,如何满足酒店行业需求,提高酒店英语教学质量,增强学生在星级酒店就业的关键能力,是酒店英语教学中亟须解决的问题。笔者通过多年教学实践,认为用建构主义学习理论指导教学,能提高酒店英语运用能力。

一、建构主义学习理论与情境教学

建构主义又称结构主义,它既是认知理论的一个分支,又是西方教育心理学的教学理论。自瑞士心理学家皮亚杰提出建构主义学习理论以后,该理论得到社会的广泛认同。建构主义学习理论的基本内容主要包括“学习的含义”和“学习的方法”。建构主义认为,知识不是通过教师传授得到,而是学习者在一定的情境即社会文化背景下,借助其他人(包括教师和学习同伴)的帮助,利用必要的学习资料,根据自己的知识经验,对外

部信息进行主动的选择、加工和处理,从而构建知识、意义的过程。^[1]学习不是知识经验由外向内的“输入”,而是学习者的经验体系在一定的环境中自内而外的“生长”,是新旧经验之间相互作用的过程,即通过同化和顺应来构建个人意义的过程。建构主义提倡在教师的指导下以学生为中心,教师发挥其教学主导作用,做意义建构的帮助者、促进者,知识的领航者;学生发挥其学习主动性,做信息加工的主体、意义的主动建构者,而不是外部刺激的被动接受者和被灌输者。

建构主义学习理论认为“情境”“协作”“会话”和“意义构建”是学习环境的四大要素。“情境”是教师为学生学习精心搭建的大背景,是对学习新知识能产生影响、在时间和空间上特定的各种具体情形。按发生的方式和场所,情境分为物理情境、社会情境和心理情境;按客观真实性,情境又分为真实情境、模拟情境和虚拟情境。“协作”是指学习过程中的交流和磋商活动,是一种合作、交互的学习方式。“对话”是指教学互动,即教师与学生之间、学生与学生之间通过交流、讨论来解决相关问题,完成规定的学习任务。协作、会话贯

*收稿日期:2014-08-12

基金项目:湖北省教育厅人文社会科学研究项目“高职院校公共英语听说策略研究”(编号:2006Y356)。

作者简介:杨昌蓉(1963—),女,湖北武汉人,武汉交通职业学院公共课部副教授,主要从事英语教学和研究。

穿教学过程始终,是一种合作、沟通、开放、和谐的学习氛围,帮助学生理解所学知识。“意义建构”是学习的最终目标,指利用已有的认知图式赋予所学知识以相关意义,让学生对所学知识有深刻理解,在头脑中构建认知结构并内化为学生自身素质与能力。^[2]

情境教学法是指教师根据学生的年龄特点以及心理特征,按照反映论的认知规律,结合教学内容,充分利用形象,创设出具体生动的场景,使得抽象的语言形式变为具体生动的可视语言,创设尽可能多的英语语言环境,让学生更多地接触、感受英语,并说英语,用英语进行思维,用英语思维方式主导行为。建构主义理论对酒店英语教学有着重要指导意义,为其英语情境教学提供了理论依据。

二、酒店英语情境教学设计策略

(一)结合课程特点设计教学情境,实现教学目标

高职酒店英语是一门融酒店管理服务知识和交际英语于一体的实用英语课。其课程特点:一是专业性强,要求学生掌握酒店业的基本英语词汇,掌握酒店前台、客房、餐饮、康乐等部门服务英语用语,操作程序,服务规范,产品介绍等具体环节中的英语表达方式;^[3]二是实践性强,酒店英语服务的岗位通常是一线岗位,直接与外国客人打交道,只有在教学中多去模拟工作场景,进行听说能力的培养,才能胜任工作岗位。教师要善于创设语言情境,指导学生学中做、做中学,学以致用,才能达到酒店工作相关岗位所需的英语水平;三是职业性强,酒店服务就是与人沟通的过程,教学中要注意培养学生的沟通能力、酒店管理知识和服务技能的运用能力、实际操作技能、处理投诉能力、处理突发事件能力,还要让学生掌握礼仪服务规范。该课程教学目标是培养学生具备基本的听、说、读、写、译的能力,特别要具备较强的英语口语表达能力,同时让学生了解中西方文化差异,树立良好的酒店职业道德规范,培养其掌握酒店管理和酒店英语知识,熟悉星级酒店、涉外旅游酒店管理实务,具有较强的服务技能。因此,情境设计要尽可能与教学内容和工作任务相关,以保证教学任务的完成和教学目标的实现。

(二)结合生活工作实际设计教学情境,做到真实有效

美国教育家杜威指出:教学即生活。在学生

喜闻乐见的现实生活环境中挖掘学习情境,利用学生已有的知识和经验,有利于学生知识的迁移,这就要求教师激活学生的思维,创设生活情境。创设的模拟情境和虚拟情境也要尽量贴近学生生活,符合其心理特点和认知规律,使英语学习变得直观、生动和形象,激发学生的学习兴趣,变被动学习为主动学习。

(三)结合小组学习设计教学情境,促进互动交流

小组活动需要教师与学生、小组成员以及各小组间的紧密配合。教师是指导者,要对学生的英语水平进行评估,合理设置教学情境并提出明确要求,避免小组活动因难度过高导致学生无法进行或过低而学生无学习热情。小组成员合作学习可以促进学习的意义建构,促进学生高水平的思维和学习活动,有利于学生灵活应用酒店英语知识,提高学生的语言表达能力和交际能力。同时,增强师生、学生之间的情感交流,构建和谐的教学关系,促进教学相长。

三、酒店英语情境教学实施

(一)合理运用信息化手段,营造情境

信息化教学可提供丰富的英语教学环境。在信息化时代,英语教师要与时俱进,充分利用多媒体技术把酒店英语教学与现代技术相融合。多媒体教学可将教学内容通过文本、图形、图片、音频、视频和动画等形式向学生展示,能生动形象地再现酒店工作场景,做到声像结合、图文并茂,让学生从视、听、说多个角度去全身心体验和感受,提高学生认知水平。教师可根据教学需要制成课件,这样可帮助学生理解所学内容,从而更积极、更主动进行酒店英语学习。例如前厅部的预定客房,可设计面对面预定和电话预订情境。教师可先放一段酒店预订工作视频,展示学习内容,让学生感知工作环境、工作对象、工作内容和职场英语。然后进行情境交流,对内容进行提问,引出相关词汇,如 front office、reservation、suite、discount 和表达方式,如 What kind of room would you like? Unfortunately, we're fully booked for single rooms. We can confirm a room for May 30. May I know your name and your telephone number? 再播放一段教学视频,具体学习客房预订的专业术语和表达方法;最后,通过一个电话预订的动画,了解工作流程和服务内容。这样的情境教学,可将教学

内容与工作岗位联系起来,教学场景变为工作场景,使学生在情境教学中体验到英语重要性和真实性,有强烈的学习欲望,主动体验,做中学,做中教,理解深刻,学习效果提高。

(二)定期走进酒店实训室,模拟情境

酒店英语实践性强,到酒店实训室训练,可再现职业岗位的真实环境或模拟职业场景,利用浓郁的职业氛围,培养学生的英语实用能力和职业能力。如在餐饮实训室,学习 table booking service、seating guests、order dishes、buffet service、serving dishes、beverage service、settling bills and settling complains 等教学模块时,教师先组织学生观看中西餐服务视频,学习中西餐摆台、了解服务流程,说出相关器皿的英文,掌握菜肴、酒水的英语表达方式。如帮助客人点菜、点酒的常用句式,如 What would you like for your dinner/wine/steak/dessert/coffee? What would you like for your dinner, table d'hôte or à la carte? (套餐或零点) I would suggest……再设计餐厅接线员与客人、引坐员与客人、服务员与客人、收银员与客人、经理与客人等工作场景。根据工作场景,分实训小组,确定角色分配,让学生自编自导对话内容,收集并整理资料,准备相关道具,相互配合,进行情境模拟练习,在教师的指导下,完成电话订餐、接待客人,点菜和上菜、收银、处理投诉等工作任务。然后教师要求各小组进行模拟表演,其他小组认真观摩。最后,教师组织学生就其内容、语言、协作、表现力等四个方面进行评价,分享学习的成果,从而实现对学生酒店英语运用能力的测试,获得教学反馈的信息,进一步改进教学工作。总之,运用实训室情境模拟教学,有助于学生积极体验,教学互动,在学练合一、听说合一、手脑合一的过程中,掌握酒店服务的工作程序和技巧,发挥学习潜能,激发兴趣,增强自信心和培养学生团队合作意识,提高职业能力和酒店英语的综合能力。

(三)充分利用实物和资料,展示情境

正如捷克教育家夸美纽斯所言:一切知识都从感官开始。利用实物或直观道具,生动形象,激发学习兴趣,加深对所学内容的印象,有利于知识建构。酒店英语涉及许多表格,这些都是工作的程序和轨迹,十分重要。为此,老师要做大量的资料收集、整理及编写工作,做学习资料的提供者。

一是教会学生填写酒店英语常用表格,如境外客人入住登记表、接待通知书、订房表、订金单、确认函、外汇兑换单、洗衣单。二是通过展示大量丰富的图片、实物和地图,让学生了解世界著名大酒店及经营理念、国内著名星级酒店、国际通用的货币、国内外常用信用卡、西餐用具摆放、旅游线路,既直观又增强记忆,丰富专业知识。三是根据教学内容,利用肢体语言,教会学生“服务语言”,掌握服务礼仪,如前台服务员的站姿、引路的手势及行姿、面部表情等。四是绘制思维导图,通过联想、想象,帮助学生记忆酒店英语术语和工作流程,提高学生学习能力。五是编写学习小手册,巩固学习成果,拓展知识。如,酒店英语常用口语100句、酒店英语实训手册、中西菜肴翻译方法、常用英语菜肴和酒水手册、中西文化差异比较手册等。这些有利于学生自主学习,提高酒店英语的交际能力。

(四)精心组织星级酒店实习,体验情境

通过校企合作,采取集中和分散的方式,组织学生到星级酒店进行认知实习和顶岗实习,体验真实酒店工作情境,增加对酒店行业的感性认识,初步掌握酒店各部门服务技能和运作,认识到理论与实际的差距,找到教学中的不足,促进教学与育人。如到前厅部实习,学生认识到英语听说能力十分重要,特别是听力,要能听懂不同国家的客人说英语,能看懂相关英语表格,能用英语准确表达数字;到餐饮部实习,要求能用英语说出各种菜肴和酒水;到客房部实习,要学会用英语与客人进行日常沟通;到康乐部实习,要懂康乐常识,会用英语计算。学生在真实英语环境中开展酒店服务与管理,这不仅给学生提供英语交流学习的机会,增加学生自信心,也让学生意识到自身不足。教师要以学生为中心,及时了解学生的需求,有针对性地进行训练和辅导,做好学生实习的指导者、协调者和心理咨询师。

参考文献:

- [1]王惠平.建构主义学习理论下的高职英语情境教学[J].长治学院学报,2010,(6):78.
- [2]莫琼.基于建构主义视野下的英语教学情境设计[J].曲靖师范学院学报,2008,(2):78.
- [3]马晓云.情境教学法在酒店英语教学中的应用[J].桂林师范高等专科学校学报,2010,(3):109.