

基于 AI 的高职酒店英语情境教学模式构建与实践

侯芳
青岛职业技术学院，旅游学院，山东 青岛 266555

摘要：伴随着信息技术持续不断地发展演进，AI 技术已逐步渗透到各行各业之中，职业教育领域自然也不例外。在高职酒店英语教学方面，传统的教学方法常常会在时间方面、空间层面以及场景设置等诸多方面受到限制，难以有效地培养学生的语言应用能力以及与之相关的职业素养。在此情形下，本研究提出了一种融合 AI 技术的高职酒店英语情境教学模式，借助自然语言处理、虚拟现实这类前沿技术，给学生创设出仿真的酒店服务场景，以此来增强学生的语言实践及应用能力。该模式融合了混合式学习、任务驱动的项目教学法，还引入了个性化智能评估体系，不但弥补了传统酒店英语教学存在的不足之处，而且凭借着对 AI 技术的有效运用，为学生量身定制出个性化的学习路径与学习体验。本研究探索了该教学模式在构建和实践过程当中所具备的潜力，同时，展望了 AI 技术赋能高职旅游酒店类专业英语教学的未来发展趋势。

关键词：AI 技术；酒店英语；情境教学；个性化学习；虚拟现实

Construction and Practice of Situational Teaching Mode for Hotel English in Higher Vocational Education Based on AI

Hou,Fang
Qingdao Technical College, Tourism School, Qingdao, Shandong, 266555, China

Abstract: With the continuous development of information technology, AI technology has gradually permeated various industries, including vocational education. In the teaching of hotel English in higher vocational colleges, traditional teaching methods are often restricted by time, space, and scenario settings, making it difficult to effectively cultivate students' language application ability and related professional literacy. In this context, this study proposes a situational teaching mode for Hotel English in higher vocational education integrated with AI technology. By leveraging cutting-edge technologies such as natural language processing and virtual reality, it creates simulated hotel service scenarios to enhance students' language practice and application skills. This mode combines blended learning and task-driven project teaching methods, and introduces a personalized intelligent assessment system. It not only overcomes the shortcomings of traditional Hotel English teaching but also tailors individualized learning paths and experiences for students through effective use of AI technology. This study explores the potential of this teaching mode during construction and implementation, while also envisioning the future development trends of AI-empowered English teaching for tourism and hotel majors in higher vocational education.

Keywords: AI technology; Hotel English; Situational teaching; Personalized learning; Virtual reality

DOI: 10.62639/sspehe10.20250104

引言

在跨文化交流日益频繁的今天，英语作为一门在国际上广泛通用的语言，已然成为酒店服务行业中的一个至关重要的组成部分。酒店英语的课程教学目标不单纯是语言技能方面，还包括培养学生专业的服务态度、跨文化沟通方面的能力以及应急状况下的处理能力等。不过，传统酒店英语教学模式主要依赖课堂讲授，这导致学生在实际工作情境中运用语言的能力没有得到充分重视。传统模式缺乏实践性，难以培养学生在真实工作环境中应对各种情况的能力。

随着人工智能（AI）技术不断发展，其在教育领域的应用渐渐受到了极为广泛的关注。AI 技术能够借助模拟、生成虚拟场景的方式，还能通

过实时给予反馈以及规划个性化学习路径等多种途径，切实有效地突破传统教学所存在的种种局限，进而为学习者提供更为生动且极具灵活性的学习体验。就拿 AI 数字人来说，它能够提供具有个性化特点的辅导服务，通过细致分析学生的学习风格、兴趣所在，还有他们自身的弱点以及优势等方面的情况，来为他们推荐契合的学习资源，并且制定出符合个人情况的学习计划。AI 技术如果和虚拟现实技术相互结合的话，还能够创建出沉浸式体验的课堂环境。本研究着手去构建一种以 AI 为基础的高职酒店英语情境教学模式，凭借先进的技术手段，营造出更加贴近酒店职场实际工作环境的学习场景，以此来提升学生的语言实践能力以及职业素养。

（稿件编号：EHE-25-4-1012）

作者简介：侯芳（1980-），女，汉，山东省临沂市，硕士，副教授，研究方向：酒店英语教学，旅游职业教育。

基金项目：山东省职业教育研究项目：“高职院校中外合作办学专业课程结构问题研究——以中新旅游管理专业为例”（项目编号：21SVE109）。

山东省旅游职业教育行业教学指导委员会 2024 年度规划课题一般课题：“旅游类专业课程标准与职业岗位技能标准对接研究”（课题编号：LYHZW202418）。

一、智能化技术概述

近年来, 信息技术的发展突飞猛进, 在这样的大背景之下, 人工智能(AI)技术也逐渐地渗透到了教育领域当中。尤其在语言教学领域, 其应用成效尤为显著。AI技术有着强大的数据处理能力以及自我学习能力, 它能够根据学生的学习进度、兴趣及具体需求, 实现个性化定制。在语言学习活动中, 学生需掌握专业领域的基本语法、词汇, 并具备职场实际沟通场景下的语言应用能力。传统的教学方法通常会受到课堂环境以及时间方面的限制, 很难给予学生足够多的互动机会, 也难以提供充足的实际应用机会。然而, AI技术通过多样化的创新应用, 弥补了这些不足之处, 提升了语言学习的体验和效果。

借助自然语言处理(NLP)技术, AI可以实时对学生的口语或者书面表达展开分析, 从中检测出像语法错误、用词不妥、表达含混不清等各类问题, 并且会自动给出改进的相关建议, 进而帮助学生提升语言表达的精准程度以及流畅程度。凭借这一技术, AI能够精准识别出学生在发音和语法方面存在的错误, 并且会及时给出相应的改正建议, 以此助力学生持续提高自身语言表达的精确程度。虚拟现实(VR)技术的引入, 给学生创设出了沉浸式的学习体验。就酒店英语教学领域来讲, 这些技术能够构建出高度仿真的酒店服务场景, 让学生能够在这些模拟环境中亲身去实践, 比如前台接待、餐饮服务、客房服务等互动环节, 同时提升他们应对突发状况的能力, 也增强其在实际工作场景里运用英语语言的能力。自然语言处理技术能够即时为学生给出关于语法和用词的优化建议, 帮助他们在口语表达以及书面写作当中减少、避免错误, 同时还能提升语言表达的流畅性、准确性、完整度。

二、基于 AI 的高职酒店英语情境教学模式的构建

(一) 情境创设

在传统酒店英语教学情形下, 学生通常仅仅能够在课堂之上依靠理论方面的学习去掌握相应的语言技能, 然而却缺少在真实场景里加以应用的契机。AI情境教学模式借助虚拟现实(VR)技术和增强现实(AR)技术相结合的方式, 突破了这样的局限状况。AI技术能够对前台接待、餐饮服务以及客房服务等酒店诸多真实场景予以模拟, 使学生身处这些场景之中能够积极地参与语言实践。虚拟场景为学生提供了可反复练习的平台, 也能让学生在不存在真实客户干扰的情况下, 凭借模拟不断提升自身语言应用的能力。

(二) 任务驱动的项目小组式学习

AI加持下的酒店英语情境教学模式充分运用任务驱动这种学习方式。此模式下, 教学重点已从单纯的知识传授转变为设置具体任务或情境, 以项目小组的学习方式来激发学生主动参与的热情。例如, 当学生面对虚拟客户的时候, 得依据

不同的情境状况, 给出具有个性化特点的服务或者相应的解决方案。在模拟出来的酒店环境里面, 学生能够按照虚拟客户的具体需求做出相应的语言表达, 诸如处理客户投诉、安排客户入住、解决突发状况等。这种任务驱动的项目化学习模式一方面能够让学生的语言实践能力得到强化, 还能够对学生的应急反应能力、沟通技巧以及团队协作能力起到锻炼的作用。学生在完成各项任务的过程中, 能够以更加深入透彻的方式去掌握酒店服务英语的实际应用, 以达成将所学知识运用到职场实践中的目的。

(三) 个性化学习路径设计

AI技术有一项重要优势是在数据处理与分析方面具备很强的能力。就拿教育领域来说, 它能够准确收集学生的各类学习数据, 比如学习进度、对知识点的掌握情况、出现的错误类型等等, 凭借这些, 它能够给每一位学生量身打造出个性化的学习路径。基于AI技术的学习模式使得学习数据分析和模型构建成为可能, 能够根据学习者的特点和偏好, 提供个性化的学习内容、路径和反馈, 提高学习的效率和体验, 真正实现“因材施教”的教学目标。按照个性化学习的相关理论以及实践情况来看, AI系统可以依据每个学生的具体学习状况, 自动推送契合其水平与需求的学习资源, 同时还能给出专门为其定制的练习内容。这样的个性化学习路径设计, 能够保证每个学生都可以依照自身的进度去开展学习, 还能助力学生在自身较为薄弱的环节收获更多的指导以及练习机会, 从而保证学生对于每一个知识点都可以实现充分的掌握并得以提高。

(四) 智能评估与反馈

借助自然语言处理技术, 很多大模型提供的AI口语教练, 能够提供“多场景+语音打分+语法纠错”功能, AI能针对学生口语或书面表达开展分析, 精准捕捉语法问题、用词偏差、表述含糊等各类问题, 并自动生成改进建议。例如, 在可可英语app中的“AI口语”模块, 选择“任意聊”后面的“自定义场景”, 即可开启一段口语教练对话, 通过输入英语语音, 系统会自动给出发音、语法得分, 并给出用词润色解决方案。

传统模式缺乏实践性, 难以培养学生在真实工作环境中应对各种服务场景的能力。智能辅导系统能够实时监测学生的学习进展以及他们对知识的理解程度, 凭借智能算法给予即时反馈并解答疑问去有效地“助学”、“助教”。NLP技术在口语评估和反馈方面同样显现出自身优势, 它能够精准地捕捉学生的语音并加以评估。即时反馈机制能推动学生快速识别并纠正错误, 促使其语言表达更为精准、更加流畅。它还能依据学生的具体表现, 自动对学习内容的难度与深度做出调整, 以让学生在不同的学习阶段都能获取到合适的学习资源。学生经由持续不断地互动以及接收反馈, 能够快速改正错误, 提高自身的语言能力以及沟通技巧。

三、基于 AI 的高职酒店英语情境教学的实践策略

(一) 混合式学习模式

系统会根据每位学生的过往学习经历及其自身的学习水平, 课前自动推送具有个性化特点的学习材料, 如视频课程、阅读材料及练习题等。到了课中阶段, 学生便会进入到虚拟酒店的环境之中, 在 AI 设计的情境下展开任务驱动的学习活动。学生可通过角色扮演、情景模拟等方式, 参与酒店服务接待、对客沟通等实际工作场景的练习, 从而提升语言运用和应对突发状况的能力。而在课后阶段, AI 平台会依据学生的具体表现来生成学习报告, 学生则依据这份报告来展开有针对性地复习以及更进一步的实训技能强化。

(二) 教师角色的转变

以往传统的教学模式之下, 教师往往充当着知识传递者的角色, 基本上就是负责开展授课活动为主。在 AI 教学模式中, 教师的角色转变为学习设计者和引导者。在这样全新的教学模式下, 教师要不断提升自身的数字化素养, 能够借助 AI 平台所具备的数据分析方面的功能, 去制定那种具有个性化特点、能够有针对性地处理学生在学习进程当中的各类问题的教学策略。针对学生的学习进度状况、所出现的错误类型以及具体的表现数据展开分析, 教师便可以更为精准地明确学生的实际需求, 进而能够有针对性地给予相应的帮助。例如, 对于频繁出现同一类问题的学生, 教师可安排小组讨论或同伴指导或单独辅导, 帮助其弥补薄弱环节。教师还应当积极主动地去组织开展协作学习方面的活动, 以此来激励学生彼此之间展开互动交流, 进一步深化他们对情境的理解程度以及提升团队合作能力。

(三) 数据驱动的教学改进

当对学生学习过程中的数据加以分析的时候, 教师是能够获取到关乎学生表现的重要信息内容的, 随后便能够做出及时的教学方面的调整举措。AI 系统是可以收集诸如学生任务完成所花费的时间、出现的错误类型以及对知识点的掌握程度等这类数据的。依据收集的数据, 教师能判断学生学习中的难点, 并有针对性地改进教学内容和教学方法。如果在某一项任务当中, 大部分的学生都没办法成功完成的话, 那么教师就可以对该项任务的难度做出调整, 或者是在课堂之上增加对相关知识点的讲解阐述, 以此来保证学生能够完整且深入地理解并掌握所需要的各项技能。在着手构建基于 AI 的自适应学习系统之时, 该系统能够实时地对学生的学习数据展开分析, 从中识别出学生的学习强项以及弱点所在, 依据这些情况自动地对任务难度做出调整变动。当学生遇到特定知识点的困难时, 系统能自动推荐相关学习资源, 帮助他们通过反复强化练习克服难题。

四、基于 AI 的高职酒店英语情境教学模式的挑战与前景

技术方面所需成本以及对硬件的要求均处在

比较高的水准, 特别是在虚拟现实 (VR) 还有增强现实 (AR) 设备的资金投入上, 对一部分学校而言, 有可能会带来一定程度的经济负担。尽管 AI 技术已逐渐走向普及, 但要获得高质量硬件和匹配技术支持, 初期仍需大量投入, 许多院校短期内难以承受这一成本压力。因此, 如何降低技术实施门槛, 提出经济实用的 AI 解决方案, 已成为当前待解决的关键问题。

AI 所带来的教学模式为教育领域带来了创新之举, 但如果教师欠缺足够的技术方面的背景知识, 又或者不能娴熟地运用 AI 工具的话, 那就很难将 AI 的优势充分地展现出来。强化对教师的数字化素养和技能方面的培训是非常重要的。教育机构应当对教师给予全方位的技术培训, 要保证他们能够熟练地掌握 AI 技术, 并且明白怎样高效地把 AI 工具融入教学的流程当中去。教师还得具备相应的教学设计方面的能力, 可以依据学生的个性化需求来对教学内容以及策略做出调整, 从而实现 AI 技术教育效益的最大化。

AI 技术确实能够给予丰富的资源以及带来个性化的体验, 然而, 过度应用或与实际教学脱节, 可能导致学生对 AI 的过度依赖, 反而削弱自主学习能力。所以说, AI 工具理应成为教师开展教学工作时强有力的辅助手段, 而绝不是用来替代教师教学的。教师需要科学、理性地与 AI 进行高效协作, 防止出现对技术过度依赖的情况。

尽管面临诸多挑战, 但随着技术的不断发展, 基于 AI 的高职酒店英语情境教学模式将日益成熟。随着 AI 技术一步一步地取得进步, 未来的智能化特点突出并且经济实惠的设备和平台将会不断地涌现, 这无疑会进一步促使 AI 教育在实施过程中的成本得以降低。教师所具备的人工智能素养会逐步地得到提升, AI 工具便能够在教师的有效使用下, 发挥出更为关键的作用。

五、结束语

借助虚拟现实以及智能语言处理技术的协同创新, 可构建起沉浸式的情景模拟场景以及能够“自适应”的交互场景, 以此达成对个性化学习的有力支持。该模式一方面能切实提升学生的语言应用能力, 另一方面也可强化其身为“酒店人”的职业素养, 为日后的职业发展筑牢根基。随着技术的不断进步, AI 在酒店英语教学中将扮演越来越重要的角色, 推动旅游类专业英语教育持续创新。

参考文献:

- [1] 罗思静. 人工智能在高职酒店英语翻转课堂中的应用附视频. 校园英语, 2024.
- [2] 沈化. 移动互联时代高职酒店服务英语“四位一体”实践教学模式实践 [J]. 职业技术教育, 2016.
- [3] 陈延. 体验式教学法在“酒店服务英语”教学中的实践 [J]. 镇江高专学报, 2020.
- [4] 陈扬. 多元智能理论视角下的酒店英语实践教学 [J]. 品牌, 2015.
- [5] 胡媛. 以就业为导向的高职酒店英语情境教学模式研究 [J]. 太原城市职业技术学院学报, 2011.