

多元文化视角下酒店专业民族学生跨文化交际能力培养路径研究

梁洁
成都纺织高等专科学校，四川 成都 610000

摘要：在全球化背景下，酒店行业国际化趋势促使酒店专业民族学生跨文化交际能力的培养愈发关键。当前，民族学生在跨文化交际能力培养上受文化差异、教育体系短板、自身认知局限和社会环境制约等因素影响。基于此，本文从构建多元文化融合课程体系、强化师资队伍多元文化素养、拓展实践平台与国际交流机会以及注重学生跨文化心理建设与文化认同培养等方面，探索切实可行的培养路径，旨在提升学生跨文化交际能力，助力酒店行业发展。

关键词：多元文化；酒店专业；民族学生；培养路径

Research on the Training Path of Cross - Cultural Communication Ability of Ethnic Minority Students in Hotel Specialty from the Perspective of Multiculturalism

Liang,Jie
Chengdu Textile College, Chengdu, Sichuan, 610000, China

Abstract: In the context of globalization, the internationalization trend of the hotel industry makes the cultivation of cross-cultural communication ability of ethnic minority students in hotel specialty increasingly crucial. Currently, the cultivation of cross - cultural communication ability of ethnic minority students is affected by factors such as cultural differences, shortcomings in the education system, their own cognitive limitations, and social environment constraints. Based on this, this paper explores practical training paths from aspects such as constructing a curriculum system integrating multiple cultures, strengthening the multi-cultural literacy of the teaching staff, expanding practice platforms and international exchange opportunities, and focusing on the cultivation of students' cross-cultural psychological construction and cultural identity, aiming to improve students' cross-cultural communication ability and contribute to the development of the hotel industry.

Keywords: Multiculturalism; Hotel specialty; Ethnic minority students; Training pathways

DOI:10.62639/sspfed21.20250103

引言

随着经济一体化进程的加速，不同民族间的商务与旅游活动日益频繁，酒店行业作为服务业的关键领域，面临着多元文化碰撞与融合的新局面。对于酒店专业民族学生而言，具备出色的跨文化交际能力已成为其在未来职业发展中脱颖而出的必备条件。然而，当前民族学生在跨文化交际能力培养方面却面临诸多困境，如文化差异带来的沟通阻碍、教育体系的不完善、学生自身的认知偏差以及社会环境的限制等^[1]。这不仅影响学生个人职业发展，也不利于酒店行业整体服务质量的提升。因此，深入探究多元文化视角下酒店专业民族学生跨文化交际能力的培养路径，具有重要的现实意义与迫切性。

一、影响酒店专业民族学生跨文化交际能力的因素

（一）文化差异导致的沟通障碍

不同民族文化在诸多层面与酒店行业所涉及

的国际主流文化存在明显分歧，在价值观方面，东方文化秉持集体主义、注重团队协作与集体荣誉，而西方文化更强调个人主义、追求个人价值的实现，在酒店团队合作项目中，这种差异可能导致沟通协调不畅^[2]。语言表达上，一些民族语言习惯使用大量修饰词，信息传递相对间接，在处理酒店突发情况时，可能无法简洁明了地传达关键信息；在非语言沟通方式上，部分民族习惯用大幅度手势辅助交流，在西方商务礼仪场景中，可能会被视为过于夸张或不礼貌。这些文化差异极易在跨文化交际中引发误解与冲突，降低酒店服务质量。

（二）教育体系存在的短板

在当前酒店专业课程体系中，跨文化交际相关课程占比严重不足，往往仅作为选修课程存在，在整个专业课程架构中处于边缘地位，课程内容大多局限于跨文化交际理论模型、文化差异分析等理论知识的传授，缺乏与实际酒店工作场景紧密结合的实践内容。教学方法上，依旧以传统的教师讲授为主，课堂上学生被动接受知识，缺乏

（稿件编号：FED-25-3-1020）

作者简介：梁洁（1979-），女，汉族，四川省成都市，本科，讲师，研究方向：旅游管理、酒店管理、教育。

互动交流的机会,在涉及到不同文化情境下的交际模拟时,也因缺乏相应的情境模拟设施与设计,使得学生难以感同身受^[3]。此外,部分教师自身没有丰富的跨文化生活或工作经历,对不同文化的理解仅停留在书本层面,导致在教学过程中,无法针对学生在跨文化交际中可能遇到的实际问题给予有效的指导。而且在实习实践环节,实习单位更多关注学生的客房服务、餐饮服务流程等基础服务技能,而忽视了跨文化交际能力的针对性训练,这使得学生在面对实际工作场景中复杂的国际顾客时,难以灵活运用所学的跨文化知识,无法将其转化为有效的交际能力。

(三) 学生自身存在的问题

部分学生由于对酒店行业国际化发展趋势认识不足,未能意识到跨文化交际能力是未来职业发展的核心竞争力,导致主动学习跨文化知识的积极性不高,仅仅满足于完成学校的基础课程要求。在文化认同方面,一些学生深受本族传统文化的熏陶,对本族文化有着深厚的情感依赖,从而在心理上排斥其他文化,在与不同文化背景的人交流时,无法真正融入多元文化环境,难以做到开放包容。还有部分学生为了迎合外来文化,盲目模仿,在跨文化交际中失去了特有文化标识,造成文化自信的缺失。此外,部分学生英语等国际通用语言水平有限,在跨文化交流时难以准确表达自己的想法,学习能力的差异也使得学生在理解和运用跨文化知识时出现分化,学习能力较弱的学生难以将复杂的跨文化理论应用到实际交际中,严重制约了跨文化交际能力的提升。

(四) 社会环境带来的制约

在一些经济欠发达、国际化程度较低的地区,城市发展节奏缓慢,外来文化的引入相对滞后,当地居民长期生活在相对单一的文化环境中,以本土文化传统为主导,在这样的环境下,学生日常接触的多为本民族或本地域的人群,鲜有机会与来自不同国家、不同文化背景的人进行面对面的交流互动,这使得他们在成长过程中,缺乏跨文化交流的切身体验,难以在日常生活里形成跨文化交际的意识和习惯^[4]。此外,在互联网普及的当下,社交媒体已成为学生获取信息的重要窗口,但社交媒体上的信息繁杂无序,学生若缺乏足够的辨别能力,很容易受到不实信息的误导,对其他文化产生误解和偏见,这种错误认知一旦形成,就会在跨文化交流中不自觉地表现出抵触的情绪,不利于跨文化交际能力的培养。

二、多元文化视角下培养酒店专业民族学生跨文化交际能力的有效路径

(一) 构建多元文化融合课程体系

1. 开设专门课程

可开设《世界文化概论》课程,介绍世界主要国家和地区的文化历史、风俗习惯等内容。在文化历史板块,追溯各国文明起源与发展脉络,让学生了解文化形成的根源,对于风俗习惯,详细讲解日常起居到节日庆典。以法国文化为例,

法国在绘画、雕塑、建筑等艺术领域独树一帜,卢浮宫、凡尔赛宫等建筑彰显着法式古典美学,在饮食习惯上,法国大用餐讲究菜品顺序、餐具使用和酒的搭配,社交礼仪中,法国人见面时习惯亲吻脸颊,注重交谈时的眼神交流和措辞礼貌。通过系统学习这门课程,学生能对不同文化形成宏观认知,为跨文化交际筑牢根基。

2. 渗透多元文化到专业课程

在《酒店人力资源管理》课程中,要融入多元文化背景下的管理理念与员工激励方法,以提升学生跨文化管理能力。以东北地区的酒店为例,受当地热情豪爽民风的影响,在员工管理上十分注重团队氛围的营造,日常工作中,酒店管理者不仅关注员工工作表现,还会在意员工的生活状况,遇到员工生日或重要节日,会组织集体庆祝活动,增强员工的归属感^[5];在团队协作项目中,鼓励员工积极沟通、相互支持,大家齐心协力完成任务,形成一种团结互助的工作氛围。而南方一些地区的酒店,由于商业氛围浓厚、创新意识较强,在员工激励方面更注重激发员工的创新能力,酒店会定期开展头脑风暴会议,鼓励员工提出新颖的服务创意和营销点子,对于提出有价值建议的员工,给予晋升机会、培训奖励或者项目分红等激励措施。通过在课程中深入剖析这些国内不同地区的案例,能帮助学生充分掌握跨文化管理技巧,为未来投身酒店管理领域筑牢根基。

(二) 强化师资队伍多元文化素养

1. 开展教师培训

为切实提升教师跨文化交际教学水平,每学期定期组织教师参加跨文化交际培训工作坊。邀请的国内外学界资深学者、酒店行业的跨文化管理精英,学界专家能够带来最新的跨文化理论研究成果,从文化维度理论的新发展到跨文化沟通心理的前沿探索,让教师们紧跟学术潮流;酒店行业精英则分享大量实践经验,例如在处理不同文化背景客人投诉时的沟通技巧,以及如何管理多元文化员工团队等。同时,还要积极鼓励高校授课教师参与国际学术交流活动,比如说参加国际酒店业学术研讨会,在会议中与来自世界各地的学者、从业者交流观点;支持教师申请国外访学项目,深入了解不同国家的教育体系和文化环境。通过这些方式拓宽教师的国际视野,让他们更深入地理解和把握多元文化,为培养学生的跨文化交际能力提供有力支持。

2. 引入具有多元文化背景的教师

高校应积极招聘具有海外留学、工作经历,或对不同文化有深入研究的教师加入酒店专业的教学队伍,招聘渠道可拓展至海外高校的人才招聘平台,以及国际酒店行业的专业人才交流社群,吸引多元背景的优秀人才^[6]。这些教师在教学过程中,能将自身在海外的所见所闻、亲身经历融入课程内容,比如在教授酒店管理策略时,结合在亚洲国家实习时对当地酒店经营模式的观察与分析,通过真实案例,为学生提供更生动、鲜活的跨文化学习资源,让学生有身临其境之感。同时,还要定期组织校内教学研讨活动,让教师分

享跨文化教学经验, 带动其他教师共同参与跨文化教学实践, 营造良好的多元文化教学氛围, 全面提升整个教师团队的多元文化素养。

(三) 拓展实践平台与国际交流机会

1. 深化校企合作实践

高校可以尝试与国内知名连锁酒店建立深度合作, 签订长期人才培养协议。合作内容包括为学生定制专属实习方案, 根据学生专业方向和学习进度, 分配至酒店前台接待、客房服务、餐饮运营等不同部门, 确保学生能全面了解酒店运营体系。实习期间, 着重安排学生参与会议接待项目, 从会前的场地布置、资料准备, 到会中的翻译服务、现场协调, 再到会后的反馈收集, 学生需要与来自不同地区的参会人员交流沟通, 满足他们对会议场地、设备设施、餐饮茶歇等方面的需求。在旅游团服务项目中, 学生跟随旅游团全程服务, 处理游客在住宿、行程安排、特殊需求等方面的问题, 深入了解不同地域游客的文化习惯、消费偏好和服务期望。通过实习项目, 学生在真实的工作场景中不断锻炼跨文化沟通能力, 积累宝贵的跨文化服务经验, 为未来职业发展奠定坚实基础。

2. 开展国际交流项目

积极组织学生参加国际酒店专业竞赛, 如国际酒店运营模拟大赛, 与来自不同国家的学生团队同场竞技。学生需要在团队中充分发挥各自优势, 在酒店市场调研、营销策略制定、服务流程优化等多个方面竞赛任务中, 共同应对复杂多变的竞赛挑战, 在此过程中, 他们不仅要学会清晰准确地表达自己的观点, 还要理解并尊重不同文化背景队友的思维方式和行为习惯, 从而有效锻炼跨文化团队协作能力和沟通能力。同时, 高校应大力推动学生交换生项目, 与国外酒店管理院校建立长期合作关系, 让学生在交换期间, 深入学习当地酒店管理课程, 参与案例分析、小组讨论等教学活动, 亲身体验异域文化的教育理念和教学方法。在日常生活中, 融入当地社区, 感受不同国家的文化习俗、社交礼仪, 全面提升跨文化适应能力, 为成为国际化酒店专业人才积累丰富的经验。

(四) 注重学生跨文化心理建设与文化认同培养

1. 开设心理辅导课程

高校需要开设跨文化心理适应课程, 课程内容围绕跨文化交流中常见的心理问题展开, 详细讲解文化休克的具体表现, 比如说在初到异地时, 学生可能因生活环境、饮食习惯的巨大差异, 产生焦虑、失眠、情绪低落等症状, 文化偏见则体现为对其他文化的刻板印象。对于这些问题的应对策略, 要教授学生提前了解目标文化的风俗习惯、社交礼仪等基本信息, 引导学生在遇到文化差异带来的冲击时运用积极的自我暗示, 鼓励自己适应新环境, 传授呼吸放松法、正念冥想等情绪调节方法, 帮助学生缓解紧张焦虑情绪。通过一系列的教学活动, 增强学生的跨文化心理韧性,

使他们在跨文化交流中能保持良好的心理状态, 更好地应对各种挑战。

2. 加强文化认同教育

为培养学生良好的文化认同与跨文化交际能力, 可定期举办一系列丰富多彩的民族文化遗产活动。例如举办民族美食节, 邀请各民族学生家庭参与, 带来特色的传统美食, 详细介绍食材的挑选、烹饪方法和美食背后所承载的节日、礼仪等文化意义, 让学生在品尝美食的过程中, 深入了解民族饮食文化的深厚底蕴。也可以开展民族手工艺制作工作坊, 邀请民间艺人现场教学制作剪纸、刺绣、编织等手工艺品, 让学生在实践中感受民族手工艺的精巧技艺和文化魅力, 增强对本民族文化的自豪感与自信心。同时, 还能系统开展多元文化欣赏课程, 播放不同国家和民族的纪录片, 引入西方的油画、交响乐, 东方的书法、茶道等经典的文化艺术作品赏析, 让学生全方位领略世界文化的多元性。或者组织国际文化交流日, 邀请留学生或外教参与, 与学生们分享不同国家的生活习俗、社交礼仪和价值观念, 随后开展小组讨论, 鼓励学生积极表达自己的看法, 引导他们学会尊重文化差异, 理解不同文化的独特性, 欣赏其他文化的闪光点, 逐步培养开放包容的文化态度, 使学生在跨文化交际中能够从容应对, 避免因文化认同问题产生沟通障碍。

三、结语

综上, 本研究全面剖析了影响酒店专业民族学生跨文化交际能力的多方面因素, 包括文化差异、教育体系、学生自身以及社会环境等。同时, 基于多元文化视角提出了一系列具有针对性和可操作性的培养路径, 从课程体系构建到师资队伍强化, 从实践平台拓展到心理文化建设。这些路径相互关联、协同作用, 旨在全方位提升学生的跨文化交际能力。通过实施这些路径, 不仅能够助力民族学生更好地适应酒店行业的国际化发展需求, 为酒店行业培养出更多优秀专业人才, 也能为酒店专业教育改革提供新思路, 推动教育与行业实践深度融合, 促进多元文化的交流与发展。

参考文献:

- [1] 侯英华, 王校羽, 唐钰莹. 地方民族高校外语专业学生跨文化交际能力培养路径[J]. 河北水利电力学院学报, 2020, 30 (03): 77-80.
- [2] 陈华杰, 卓玛. 民族地区院校学生跨文化交际能力培养的对策研究[J]. 西藏科技, 2020, (03): 32-34.
- [3] 杨开雨. 文化传承视角下民族地区高校学生跨文化交际能力的培养[J]. 语文学刊(外语教育教学), 2015, (03): 130-131.
- [4] 蔡海燕. “文化走出去”背景下高职酒店英语教学中跨文化交际能力的培养[J]. 英语广场, 2017, (07): 59-60.
- [5] 乌云斯日古楞, 吴丹. 蒙语授课大学生跨文化交际能力培养的研究——以呼和浩特民族学院学生为例[J]. 语文学刊(外语教育教学), 2016, (11): 117-118.
- [6] 罗建青. 高职院校酒店英语教学中学生的跨文化交际能力培养[J]. 亚太教育, 2019, (04): 92.