

---

# 基于世界技能大赛的《西餐服务英语》

## 课程开发与实践

### ——以武昌职业学院为例

全鑫<sup>1</sup>

(武昌职业学院, 湖北 武汉 430202)

**【摘要】:** 世界技能大赛是目前国际最顶尖的技能赛事, 是社会生产实践的产物, 是社会职业发展及岗位需求的指南, 具有先导性和引领性, 它检验着职业院校的人才培养质量, 推动着职业院校的教育教学改革。本文以世赛餐厅服务(西餐)赛项为依据, 对接大赛标准及内容, 将竞赛内容向日常教学进行转化, 探索了酒店管理专业《西餐服务英语》课程的开发与实践。

**【关键词】:** 世界技能大赛 餐厅服务 《西餐服务英语》 课程实践

**【中图分类号】:**G4 **【文献标识码】:**A

## 1 基于世界技能大赛《西餐服务英语》课程开发的重要意义

### 1.1 引入行业需求与标准, 优化人才培养的质量

世界技能大赛与社会生产具有密切的联系, 是社会发展与岗位需求的风向标, 反映着市场岗位人才需求与标准, 贯彻着行业人才技术标准。世赛餐厅服务赛项考核涵盖 7 个章节, 工作组织管理(权重 5%), 客户服务技巧与沟通(权重 15%), 服务准备工作(权重 10%), 餐饮服务(权重 35%), 饮料服务(权重 12.5%), 酒精及非酒精饮品服务(权重 12.5%), 葡萄酒服务(权重 10%), 从这些章节和所占权重, 我们可以看出餐厅服务岗位的工作内容以及重点。因此, 对接行业标准与生产实践, 紧跟餐饮行业工作岗位需求进行课程开发, 使人才培养更有针对性, 更能顺应社会发展需求。

### 1.2 引入先进的大赛理念, 提升学生的综合素养

世赛餐厅服务赛项涵盖的 7 个赛项除了强调选手娴熟的技能实操技能之外, 还要求选手具备流利的英语沟通能力、跨文化交际能力、环境适应能力、良好的职业素养及心理素养等综合素养。大赛的理念是强调以人为本, 强调服务的精细度、精致度、灵活度及舒适度, 服务的过程中, 面对来自不同国家、文化、知识背景、喜好不一的客人, 提供令客人满意的服务。因此, 引入

---

<sup>1</sup>作者简介: 全鑫, 女, 硕士, 讲师, 研究方向为涉外酒店、跨文化交际。

基金项目: 2018 年武昌职业学院校级课题“基于世界技能大赛餐厅服务赛项的高职《西餐服务英语》课程开发与实践”(2018B013)阶段性研究成果

---

大赛先进理念开发课程，改变传统培养服务技能单一型人才的现状，对提升学生综合素养有现实意义。

### 1.3 依托大赛国际化平台，完善教师双师型知识与能力结构

世界大赛是目前最顶尖世界级技能赛事，某种程度上展现了一个国家的综合国力及职业教育水平。学生要成为技能高手，教师首先要成为技能大师。教师在具备良好西餐餐饮理论之外，还需要具有西餐制作、酒水调制、酒水品鉴等专业实操技能，同时，国际背景下的大赛，势必要求教师具有国际化视野与国际化能力，良好的英语沟通能力、跨文化交际能力都是职业院校教师与时俱进应该具备的。因此，依托大赛平台，开发《西餐服务英语》课程，对理论知识丰富、实操技能擅长、国际视野开阔的“双师”教师队伍的构建具有指导意义。

## 2 基于世界技能大赛《西餐服务英语》课程的具体实施

### 2.1 对照大赛标准，制定课程教学目标

课程目标是课程开发的核心环节。世界技能组织根据国际技能发展的形势以及行业发展趋势来设立竞技项目、描述技术标准，考查选手“综合素养”。因此，对接大赛开发的课程应该将培养学生综合素养作为教学目标。《西餐服务英语》课程旨在培养具有良好英语沟通及阅读能力、娴熟西餐服务技能、较强的心理素养等综合素质的高素质、高技能人才。

### 2.2 对接大赛内容，确定课程教学内容

对标世赛标准，构建课程教学内容，在原有《酒店英语》课程餐厅模块上增加大赛鸡尾酒服务、咖啡服务、葡萄酒服务、甜品服务、含酒精饮料服务及不含酒精饮料服务等工作任务，强化学生迎送客人服务、菜品推荐及搭配服务、突发事件处理、投诉服务等比重，让大赛涉及的比赛内容尽可能地包含在课程教学内容中。

### 2.3 依托大赛理念，设计课程教学模式

以大赛技术文件和技术标准为依据，坚持“教——学——做”一体化课程设计，确定教学内容，设立教学单元项目，对照酒店实际工作岗位流程，创设典型工作情境，采用“项目导向，任务驱动”的教学方法，以工作任务的形式组织课堂教学，将职业素养、沟通能力、应变能力等软性技能的培养融入贯穿到英语课程的教学过程中，使学生在培养英语语言服务能力的同时，提升学生综合素养。

### 2.4 参照大赛评分标准，更新课程教学评价

世赛餐厅服务赛项的评分细则包含有客观评分和主观评分，重视选手的职业素养、服务技巧、社交能力、适应能力、人文素养等，评判标准分为 0-3 四个等级。本课程将学生硬性技能与软性技能的评价相结合，将学生的职业素养、沟通能力、适应能力、心理素质等软性技能纳入课程评价体系，提升课程考核形式的合理性及考核内容的全面性。

### 2.5 依托大赛要求，完善课程教学保障

#### 2.5.1 师资保障

对照世赛餐厅服务赛项技术标准，强化课程师资队伍的建设。通过企业轮岗挂职锻炼、专业技能培训等形式加强该课程教师团队西餐餐饮、咖啡、酒水等理论知识学习，同时，增加西餐制作、酒水调制、酒水品鉴等专业实操训练。

## 2.5.2 实训设施保障

世赛餐厅服务赛项包含的模块多，涉及的服务细，覆盖技能操作面广，要求的实践设备全面。本课程是对接世赛该赛项开发的课程，因此，对课程教学环境和设施的要求相较于普通的酒店英语课程要高。

通过校企深度合作，建立校外实训基地。在课程教学中，通过校外实训基地的真实工作环境的接触，使学生更直观、深入地了解工作任务及流程，使课程教学更高效。

## 3 基于世界技能大赛《西餐服务英语》课程实施的成效

### 3.1 优化了教学资源，提高了教学效果

“教一学一做”一体化的《西餐服务英语》课程将“餐饮知识”与“英语知识”相结合，“理论”与“实践”相结合，整合了课程的教学资源，提升了课程的趣味性，精炼了行业需求所需的标准技能，节约了课时，提高了课程的教学的质量及效果。

### 3.2 提升了课程团队师资水平

教师团队通过以专业技能培训、国际化培训、企业挂职锻炼等途径，整体水平得以提升。目前，《西餐服务英语》课程教师团队 3 人均均为双师素质教师，2 人通过酒店管理餐饮服务管理“1+X”行业证书认证，1 人通过高级礼仪培训师认证，并且聘请了 1 名酒店资深专家为兼职教师，参与课程的设置及部分实践教学。

### 3.3 深化了校企合作新模式

大赛对应行业标准，这就要求专业积极更新观念，与时俱进，了解酒店行业发展动态及人才需求。武昌职业学院在原有基础上，继续深化校企合作，拓展校外实习实训基地质量与数量，与万达集团、洲际集团签订了订单班，企业全程参与了课程开设及教学，构建了校企合作新模式，提升了学生培养的质量。

### 3.4 形成了“日常教学”即“大赛训练”的训练模式

以前，我校大赛选手的备赛都是对选手进行停课，进行为期 1 到 2 个月的封闭训练。《西餐服务英语》的开设，将大赛内容融入教学内容，采用“教-学-做”合一的课程教学形式，形成了教师的“日常教学”即是选手的“大赛训练”的训练模式。这种模式下，选手及教练无需停课集训，遵循了教学规律，提高了训练及监督的效率的同时，也提升了本课程的自身价值。通过此模式训练，我校成功培养 1 名选手入选第 46 届世界技能大赛餐厅服务赛项(西餐)国家集训队。

### 参考文献:

[1]汤伟群. 世界技能大赛研究成果的转化与应用[J]. 中国培训, 2016, (01):34-35.

[2]刘东菊. 世界技能大赛对中国职业院校人才培养启示[J]. 中国职业技术教育, 2012, (36):48-52.

[3]张秀玲. 世界技能大赛对酒店管理专业人才培养的影响及对策研究[J]. 佳木斯职业学院学报, 2019, (04):116-117.

[4]司丽娜, 夏杰. 世界技能大赛餐厅服务项目对酒店管理专业学生职业能力培养的研究[J]. 现代营销(经营版),

---

2018, (10):31-32.

[5]徐斌, 王璐. 基于世界技能大赛餐厅服务赛项的酒店英语教学策略研究[J]. 扬州职业大学学报, 2020, (02):54-57.