

黎巴嫩孔院 “中文 + 酒店服务” 融合教学

赵友恒是一位外派到黎巴嫩圣约瑟夫大学孔子学院的教师，他明白汉语与职业技能融合教育对当地学习者的重要意义。面对一群汉语处于初级水平的黎巴嫩本土学生，赵友恒期望通过 “中文 + 职业” 教学模式，为他们开拓一条全新的职业发展路径。考虑到黎巴嫩旅游业逐渐兴起，酒店服务业对专业人才的需求日益增长，且酒店服务场景贴近日常生活，便于初级水平学生理解与学习，赵友恒决定开展 “中文 + 酒店服务” 教学。

赵友恒选用了《酒店汉语》这本教材，它专为汉语学习者编写，将酒店服务知识与汉语教学紧密结合。此次教学，他着重选取 “酒店前台接待” 这一单元，该单元涵盖了宾客入住登记、退房结账、解答咨询、处理投诉等实用内容。

在课程正式开始前，赵友恒先播放了一段中国酒店前台工作人员热情接待宾客的视频，展示了工作人员如何用流利的语言与宾客沟通，高效地办理入住手续。学生们被温馨而有序的服务场景吸引，对课程的兴趣瞬间被激发。

视频结束后，赵友恒开始讲解这一单元的基础词汇，如 “预订” “入住” “退房” “房卡” “早餐券” 等。他一边展示词汇对应的场景图片，一边用简单的汉语和阿拉伯语解释，还结合黎巴嫩当地酒店的常见情况，帮助学生理解。例如，讲解 “预订” 时，他举例说明在黎巴嫩旅游旺季，游客提前预订酒店房间的场景，让学生明白预订在酒店服务中的实际应用。

接着，赵友恒引入一些关于酒店前台接待的常用句子和对话，如 “您好，欢迎光临我们酒店，请问您有预订吗？” “请您出示一下身份证件，我为您办理入住手续。” “您的房间在 [楼层]，这是您的房卡。” “请问您在入住期间有什么需要帮助的吗？” 他逐句领读，让学生跟读模仿，并进行一对一的发音纠正，确保学生发音准确。随后，他组织学生进行两人一组的对话练习，一人扮演酒店前台工作人员，一人扮演宾客，模拟酒店前台接待场景。

然而，在练习过程中，问题逐渐浮现。首先，酒店服务领域的一些专业术语对初级水平的学生来说理解难度较大，如 “押金” “延迟退房” “叫醒服务” 等。其次，由于汉语和阿拉伯语的语言习惯差异，学生在表达服务指令时，容易出现语序错

误，如“给您钥匙房卡这是”（正确应为“这是给您的房卡和钥匙”）。此外，部分学生由于缺乏实际服务经验，在模拟接待中不知道如何应对宾客的特殊需求和突发状况，如宾客对房间不满意要求更换等。

面对这些问题，赵友恒深入分析原因。他意识到，学生对酒店服务专业知识了解有限，汉语语法学习需要更多练习和引导，而缺乏实际服务经验则需要通过更多的实践操作和案例分析来弥补。

针对专业术语理解困难的问题，赵友恒收集了大量的酒店服务流程视频、专业术语解读资料，将抽象概念具象化。他制作了详细的 PPT，通过动画演示“押金”的退还流程，用实际案例展示“延迟退房”和“叫醒服务”的操作方法。同时，他邀请了当地酒店的资深管理人员进行线上讲座，用阿拉伯语和汉语结合的方式，分享自己的工作经验和对专业术语的理解，让学生有机会与专业人士直接交流，解答疑惑。

对于语序和语法错误，赵友恒增加了语法专项练习。他设计了一系列针对性的练习题，包括句子排序、填空、改错等，让学生在练习中熟悉汉语的语法规则。他还鼓励学生多进行口语表达，从简单的服务用语开始，逐渐过渡到复杂的问题处理对话。在课堂上，他会及时纠正学生的语法错误，并进行详细讲解，加深学生的记忆。

为了帮助学生积累实际服务经验，赵友恒组织学生进行了多次模拟酒店接待活动。他设定了不同的接待场景，如旅游旺季接待、团队客人接待、处理投诉等，让学生分组进行接待前的讨论和规划，包括确定服务流程、应对策略等。在模拟接待过程中，赵友恒会在一旁观察，及时给予指导和建议。接待结束后，他组织学生进行总结和反思，分析接待中的优点和不足之处，共同探讨改进的方法。

随着课程的推进，赵友恒还发现学生们对酒店数字化服务很感兴趣。于是，他增加了一些拓展内容，介绍了中国酒店数字化服务的发展现状和特点，如在线预订平台、智能客房设备等，以及数字化服务对酒店运营的影响。这不仅丰富了学生的知识，也让他们看到了酒店服务领域的新发展趋势。

经过一段时间的学习，学生们取得了显著的进步。他们能够准确地运用所学词汇和句子，进行简单的酒店前台接待。在实际操作中，一些学生能够独立应对宾客的常

见需求，并且能够在遇到突发状况时尝试自己解决。在最后的课程考核中，学生们表现出色，能够自信地完成一次完整的模拟酒店前台接待，并撰写简单的服务报告。

回顾这段教学经历，赵友恒感慨颇多。他深刻认识到，在国际中文教育中开展“中文 + 职业”教学，要充分考虑学生的实际水平和需求，采用多样化的教学方法和手段。只有不断地发现问题、分析问题并解决问题，才能激发学生的学习兴趣，提高教学效果，让学生真正掌握实用的知识和技能。这次在黎巴嫩圣约瑟夫大学孔子学院的教学经历，也将成为他宝贵的经验，激励他在未来的教学中不断探索和进步。

（案例来源：笔者于 2024 年 11 月 28 日对黎巴嫩圣约瑟夫大学孔子学院外派汉语教师赵友恒的线上采访）