生成式 AI 赋能高职邮轮专业“语言 + 技能”融合实训教学探索

彭锦花
（四川交通职业技术大学 航运工程系）
DOI：10.65285/JYXSY.V1I2.010

摘　要：邮轮产业的快速发展对国际邮轮乘务管理专业人才的英语服务能力和酒吧专业技能提出了更高要求。当前高职邮轮乘务专业实训教学面临真实服务场景难以复刻、英语口语训练机会不足、语言能力与专业技能培养相互割裂等困境。本文以《邮轮酒吧服务与管理》课程为例，基于生成式 AI 技术设计并开发了“邮轮酒吧服务教学工作台”，构建了“语言 + 技能”融合实训教学模式。该工作台集成英语情景对话、推荐调酒、配料反推、知识速查四大核心模块，通过 AI 语音交互、智能评分、双语知识库等功能，实现服务流程模拟、酒水调配实训与专业英语发音训练的有机融合。教学实践表明，生成式 AI 赋能的融合实训教学能有效提升学生的英语服务表达能力和酒吧专业技能水平，降低语言训练焦虑，增强自主学习动力，为高职实训教学的智能化转型提供了可推广的新路径。
关键词：生成式 AI；高职教育；邮轮乘务专业；融合实训教学；语言 + 技能；智能教学平台

Exploration on Generative AI-Empowered Integrated Practical Training Teaching of “Language + Skills” for Cruise Major in Higher Vocational Colleges

Jinhua Peng
Sichuan Jiaotong Polytechnic University

Abstract: The rapid development of the cruise industry puts forward higher requirements on English service competence and professional bartending skills for students majoring in international cruise crew management. At present, practical training teaching of cruise crew major in higher vocational colleges is confronted with difficulties including the difficulty in reproducing real service scenarios, insufficient opportunities for oral English practice, and separation between language competence training and professional skill cultivation. Taking the course Cruise Bar Service and Management as an example, this paper designs and develops a “Cruise Bar Service Teaching Workbench” based on generative AI, and constructs an integrated practical training teaching model of “language + skills”. This workbench integrates four core modules: English situational dialogue, cocktail recommendation, ingredient deduction and quick knowledge inquiry. With functions such as AI voice interaction, intelligent scoring and bilingual knowledge base, it realizes the organic integration of service process simulation, bartending training and professional English pronunciation practice. Teaching practice indicates that generative AI-empowered integrated practical training can effectively improve students’ English service expression ability and bartending professional skills, relieve anxiety in language learning and strengthen autonomous learning motivation. It provides a popularizable new path for the intelligent transformation of practical training teaching in higher vocational colleges.
Keywords: generative AI; higher vocational education; cruise crew major; integrated practical training; language + skills; intelligent teaching platform

前言：

随着全球邮轮产业的持续复苏与中国国产大型邮轮“爱达・魔都号”的成功运营，邮轮市场对具备双语服务能力和专业技能的复合型乘务人才需求日益旺盛。教育部《国际邮轮乘务管理专业教学标准》（2025）明确要求学生能够使用英语开展餐厅、酒吧等场所的对客服务。邮轮酒吧服务人员不仅需掌握酒水知识与调酒技能，更需具备流利的英语沟通能力，完成从迎宾到送客的全流程服务。

然而，当前高职邮轮乘务专业实训教学面临三大困境：一是真实服务场景难以复刻，校内实训条件有限；二是英语口语训练机会不足，语言训练停留在词汇记忆层面；三是语言能力与专业技能培养相互割裂，“会英语不会服务”或“会服务不会英语”的现象普遍存在。

生成式 AI 技术的发展为破解上述困境提供了新可能。《职业教育人工智能应用发展报告（2024—2025）》显示，67.33% 的职业院校已应用 AI 提升教学效率，近 50% 的高职院校已开设人工智能通识课程。易凯谕、韩锡斌（2025）提出，生成式 AI 正推动教学形态从混合教学向“人智协同教学”转变。2026 年五部门联合印发的职业教育行动计划也明确将传统专业智能化升级列为重点任务。基于此，本文设计开发了“邮轮酒吧服务教学工作台”，构建“语言 + 技能”融合实训教学模式，为高职实训教学智能化转型提

供实践范例。

一、文献综述与理论基础

（一）AI 赋能职业教育研究现状

近年来，AI 赋能职业教育成为研究热点。祁占勇、占梦君（2025）指出，AI 赋能以职业行动能力的再定义为逻辑起点，对人机交互下的实践场景重现与个性化学习进行过程赋能。石伟平等（2025）提出，AI 技术正推动实训教学从“模拟练习”向“虚实共生”转变。2026 世界数字教育大会提出，构建以智能体为核心驱动、虚实融合的未来实训体系已成为共识。在语言学习领域，AI 对话练习可显著降低学习者说话焦虑、提升口语流利度（Gliglish 研究显示 8 周内口语成绩提升超 75%）。Costantini 等（2026）指出，AI 在 ESP 教学中具有个性化学习、自主参与和评估效率等优势。

在邮轮乘务教育领域，Wu Jin（2022）较早探讨了 AI 技术对邮轮酒吧服务管理课程的影响，指出 AI 可提供沉浸式学习体验和自我评估支持。辽宁轻工职业学院（2025）依托虚拟仿真平台破解邮轮实训场景受限痛点。张功（2025）提出“在地国际化”模式，通过数字技术赋能破解跨境培养成本高的困境。但现有研究多停留在概念探讨或案例报道层面，缺乏针对邮轮酒吧服务课程的系统化 AI 教学平台设计与实践研究。

（二）理论基础

本研究以三大理论为支撑：一是 Kolb（1984）体验式学习理论，学生通过与 AI“客人”交互获得具体经验，经 AI 评分反馈进行反思观察，通过知识库学习实现抽象概念化，再经新一轮练习完成主动实验，形成完整学习循环。二是 CBE 能力本位教育理论，以岗位能力需求为导向，构建“专业技能 + 语言能力”双维能力图谱。三是情境认知理论（姜大源），通过 AI 构建邮轮酒吧虚拟情境，让学生在沉浸式场景中实现语言与技能的融合训练。

二、邮轮酒吧服务智能教学工作台设计与开发

（一）设计理念与系统架构

工作台以“语言为用、技能为本、场景为魂”为设计理念，遵循场景真实化、训练个性化、评价即时化、内容双语化四大原则。系统采用前后端分离的 Web 架构，分为三层：前端交互层（基于 HTML/CSS/JavaScript，利用 Web Speech API 实现语音交互）、AI 服务层（集成大语言模型，通过系统提示词控制角色配置）、知识库层（鸡尾酒配方库、酒水发音库、调酒原则库、话术模板库等）。

（二）核心功能模块

1. 英语情景对话模块。该模块为核心功能，学生与 AI 客人进行全语音酒吧服务对话。支持 6 种酒吧场景（泳池吧、钢琴吧、葡萄酒吧等），AI 客人国籍和口味偏好可配置。设置三级难度：入门级（需求明确）、进阶级（需求模糊，需主动提问）、挑战级（客人带情绪，需服务补救）。支持角色互换模式和多口音（印度、日本、意大利等）听力训练。对话结束后从服务流程完整性、英语流利度、发音准确性、话术得体性四维度自动评分并给出改进建议。此外还包含参考对话生成器，学生输入酒水名称和对话长度即可生成中英文对照情景对话。

2. 推荐调酒模块。根据口味偏好智能推荐鸡尾酒配方，每款配方附有中英文“教学注释”，自动匹配调酒核心原则（如酸甜平衡、温度控制等）并加以解释。调制步骤以分步说明形式呈现，中英文对照，涵盖加冰量、摇和时间、杯具选择和装饰方法等细节。

3. 配料反推模块。学生输入可用配料，系统智能匹配反推可调制的鸡尾酒，显示匹配度评分及完整配方和分步调制步骤。配料库覆盖基酒、利口酒（杏仁利口酒、柑曼怡、苦艾酒等）及各类辅料。

4. 知识速查模块。包含两个子栏目：鸡尾酒调配原则（7 条核心原则，配典型示例）和酒类英语发音（分类词汇，含国际音标和发音要点，点击可播放标准发音）。

三、“语言 + 技能”融合实训教学模式构建

（一）教学目标与流程

基于 CBE 理论构建“语言 + 技能”双维教学目标。语言能力维度：能用英语完成酒吧服务全流程对话、准确发音常见酒水名称、理解多国口音英语、掌握专业服务话术。专业技能维度：掌握常见鸡尾酒配方与调制方法、理解并应用 7 条调酒核心原则、具备酒水推荐和配料反推能力、掌握客诉处理技巧。

采用“课前—课中—课后”三维闭环教学流程。课前，学生通过知识速查模块预习调酒原则和酒水发音，教师通过后台数据调整教学策略；课中，学生进行全语音情景对话实战和调酒技能训练，教师观察并进行个别指导；课后，学生根据 AI 评分报告针对性复习，系统生成酒水发音报告支持强化训练。

（二）评价体系

构建“AI 自动评价 + 教师专业评价 + 过程性评价”三维评价体系。AI 自动评价提供多维度量化评分和改进建议；教师专业评价聚焦服务态度、应变能力和跨文化沟通等 AI 难以评估的维度；过程性评价通过学习成长档案记录学生进步轨迹，发音排行榜引入适度竞争机制。

四、教学应用与效果分析

本工作台在四川交通职业技术大学国际邮轮乘务管理专业《邮轮酒吧服务与管理》课程中应用，课程每周 2 学时实训，共 16 周。第 1—4 周入门级基础训练，第 5—8 周进阶级主动沟通训练，第 9—12 周挑战级服务补救训练，第 13—16 周综合模拟考核。

教学效果体现在四个方面：一是英语服务表达能力显著提升，全语音交互让学生在低焦虑环境中获得大量口语练习机会；二是酒吧专业技能有效强化，调酒知识学习从被动记忆转变为主动探索，教学注释帮助学生理解核心原则；三是语言训练焦虑降低，AI 客人以建设性方式给出反馈，创造了安全的练习环境；四是自主学习动力增强，参考对话生成器和双语知识库支持个性化自主学习。

学生反馈显示，多数学生认为 AI 情景对话比传统角色扮演更真实有趣，多口音训练被评价为 " 最实用的功能之一 "。部分学生反映挑战级情绪化客人训练 " 有压力但有收获 "，也有学生希望增加更多酒水种类和客诉场景。

五、讨论与展望

本模式具有四大优势：场景真实化，AI 模拟多种酒吧场景和客人角色，弥补校内实训条件不足，且无需昂贵设备即可使用；训练个性化，三级难度和 AI 动态调整支持分层教学；语言技能融合化，将英语对话训练嵌入服务技能操作，真正实现融合培养；评价即时化，AI 自动评分大幅缩短反馈周期。

同时也面临挑战：技术依赖风险，网络和 AI 服务稳定性影响教学；AI 幻觉问题，需教师审核确保教学内容准确；情感交流缺失，AI 无法完全替代真实人际互动；教师角色转型挑战，对教师 AI 素养和教学设计能力提出更高要求。

未来可从四方面拓展：多模态融合，将 AI 语音对话与 VR/AR 虚拟酒吧环境结合；产教深度融合，将企业真实案例和标准嵌入 AI 知识库；学习分析优化，构建学习者画像和个性化学习路径推荐；推广应用拓展，将模式迁移至邮轮餐饮、客房、前厅等课程及酒店管理等专业。

结语：

生成式 AI 技术为高职实训教学改革带来了新机遇。本研究以《邮轮酒吧服务与管理》课程为例，设计开发了智能教学工作台，构建了 " 语言 + 技能 " 融合实训教学模式，有效破解了场景难复刻、语言训练不足、语言与技能割裂三大难题。AI 赋能教学的本质是 " 人智协同 " 而非技术替代，教师与 AI 各展所长、互为补充，共同服务于学生的全面发展。未来，随着 AI 技术与职业教育的深度融合，该模式将在更多专业和课程中发挥价值，为培养适应数智时代需求的高素质技术技能人才贡献力量。

参考文献：

[1] 清华大学教育学院 . 职业教育人工智能应用发展报告（2024—2025）[R]. 北京 : 清华大学 ,2026.

[2] 易凯谕 , 韩锡斌 . 从混合教学到人智协同教学 : 生成式人工智能技术变革下的教学新形态 [J]. 中国教育科学研究院 ,2025.

[3] 祁占勇 , 占梦君 . 技术—经济范式下人工智能赋能职业教育的内在机理与行动路向 [J]. 陕西师范大学学报 ,2025(6).

[4] 石伟平 , 娄珊 , 杨顺光 . 数字化转型背景下职业教育实训教学形态变革研究 [J]. 中国远程教育 ,2025,45(6):126-136.

[5] 张功 ." 在地国际化 " 视域下的国际邮轮乘务管理专业核心竞争力提升探究 [J]. 2025.

[6] Wu Jin. The Impact of AI Technology on Cruise Bar Service Management Courses[C]// SSCE 2022, 2022.

[7] 教育部 . 国际邮轮乘务管理专业教学标准（高等职业教育专科）[S]. 北京 : 教育部 ,2025.

[8] Huang X. Three-Dimensional Closed-Loop Classroom for Maritime English in Vocational Colleges Enabled by Generative AI[J]. Academic Journal of Education, 2026, 1(2): 28-32.

[9] Costantini F, Gallitelli E, Li Destri E. Integrating AI in Education and in ESP Teaching: An Overview of Recent Advances[J]. JALIS, 2026, 6(6): 88-99.

[10] Kolb D A. Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development[M]. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1984.

[11] 姜大源 . 职业教育 : 情景与情境辨 [J]. 中国职业技术教育 ,2017.

[12] OECD. Developing Vocational Education and Training with Artificial Intelligence[R]. Paris: OECD, 2025.

[13] 辽宁轻工职业学院 . 国际邮轮乘务管理专业 : 虚实相融赋能教学 , 数智实训助力成长 [N]. 2025.

[14] Zhang Z, Huang X. The Impact of Chatbots Based on LLMs on Second Language Vocabulary Acquisition[J]. Heliyon, 2024, 10(3): e25370.

[15] 光明日报 . 人工智能赋能职业教育教学模式创新研究 [N]. 2026-05-15.

作者简介：彭锦花（1988 年 6 月 -）、女、苗族、湖南怀化人、讲师、硕士研究生、研究方向为外国语言学及应用语言学。