

“三教改革”背景下职业院校空乘英语线上线下教学改革 的实践案例分析

——以《客舱服务英语》为例

蔡梓淇

(广东省外语艺术职业学院, 广东 广州 510000)

摘要:在新时代民航强国建设行动中, 迎来对高标准、高层次、高素质空中乘务专业技能人才需求的大幅增长。目前我国职业教育快速发展, 但也存在部分专业或课程内容实用性不足等问题。本文聚焦探索分析空中乘务专业的英语教学, 基于“三教改革”的教学改革风向标, 以《客舱服务英语》课程为例, 分析线上线下混合课程教学改革实践。结合ESP (English for Special Purpose) 专门用途英语的教学指引, 探讨如何培养学生在空乘职业情境中, 运用英语, 完成岗位工作任务。提出初步构建了有效的线上线下联动教学。线上, 逐步丰富了课程教学资源、学生作品、学习评价; 线下, 探索了贴合空乘岗位语言应用的“演绎客舱服务”课程教学活动; 线上线下双渠道夯实学生的客舱服务英语语言知识和技能。以提升职业院校学生进行客舱服务的专业核心能力, 以突出职业特色、凸显外语优势。

关键词:空中乘务专业; 职业教育; 英语教学; 实用性

2019年2月, 国务院印发《国家职业教育改革实施方案》, 职业教育发展登上一个新的台阶。随着我国进入新的发展阶段, 产业升级和经济结构调整不断加快, 各行各业对技术技能人才的需求越来越紧迫, 职业教育重要地位和作用越来越凸显。进入新时代, 我国正加快实现从航空运输大国向航空运输强国的跨越。我国正以交通运输现代化探索实践服务保障中国式现代化建设。在新时代民航强国建设行动中, 迎来对高标准、高层次、高素质空中乘务专业技能人才需求的大幅增长。在职业教育快速发展的大背景下, 也存在部分专业或课程教学实用性不足等问题。本文聚焦探索分析空中乘务专业的英语教学, 基于“三教改革”的教学改革风向标, 以《客舱服务英语》课程为例, 探讨提升空中乘务专业英语核心课程教学实用性和有效性。

一、空中乘务专业核心英语课程教学常见的问题提出

空中乘务专业的核心英语课程教学, 是以民航乘务员在客舱服务等情境下与旅客沟通的工作任务为引领, 聚焦培养职业院校空中乘务专业学生的英语语言知识、听说读写译的应用技能, 以及英语语言交际技能。下面通过笔者在空中乘务专业外语课程的教学实践、调研同类职业院校空中乘务专业的外语课程教学, 以及根据学生的反馈, 探讨空中乘务专业的英语教学目前存在这两个问题。

(一) 课堂被动教学, 师生互动局限

在课堂教学法不断改革创新背景下, 教师根据职业岗位的任务要求, 对教材内容解构重组、教学方法主动创新。然而, 透过课堂师生互动的形式探究本质, 空中乘务专业英语课堂教学过程中的互动, 仍然是以师生问答、角色扮演等来实现。实际上, 在英语语言教学中, 学生在语言知识的主动输入和有效输出的表现上仍有欠缺, 学生厌倦课堂教学的“老方式”, 内心上更渴望学习能够跟电子产品移动终端、AI 互动平台等数字化、信息化的方式有所联结。

(二) 空中乘务英语教学与实际岗位工作情境下的应用对接不紧密

职业教育是为社会和行业市场提供有价值的技术性人才和高素质劳动者, 对于空乘专业的人才培养而言, 是为航空公司提供能够完成所有航空服务工作流程并应对突发问题和情况的空中乘务员。空乘人员的英语听、说技能和交际技能, 是基础的工作能力。此外, 应对具备对不同国家文化、历史、地理、民俗等有基本了解,

综合上述技能, 能规范而灵活地进行民航客舱服务。

然而, 单一的课堂情境模拟语言训练, 受限于课堂环境与实训设施, 空乘英语教学与客舱服务实际工作任务的情境联系不够密切, 学生在完成客舱服务工作任务时仍然存在许多疏漏和不熟练。在英语语言应用技能方面, 学生局限于完成简单的表达, 尚未能做到自然、灵活、熟练地与旅客进行沟通, 承担实际客舱服务沟通工作任务的能力尚不全面。

接下来笔者将以《客舱服务英语》课程为例, 探析线上线下课程教学改革的实践。

二、空中乘务专业核心英语课程线上线下课程教学改革的实践

《客舱服务英语》课程是三年制空中乘务专业的专业核心课程, 面向本专业一年级学生, 是学生未来从事空中乘务服务岗位所要掌握的一门主干课程。依托于空中乘务专业, 本课程贴近于ESP (English for Special Purpose) 专门用途英语类型的课程, 重在培养学生在空乘职业情境中, 运用英语, 完成岗位工作任务——进行客舱服务的专业核心能力, 以突出职业特色、凸显外语优势。在帮助学生提升客舱服务英语应用技能的同时, 兼顾语言的工具性与人文性, 培养学生在面向国际航司与旅客时, 具备文化理解与交流的能力。

(一) 课程教学设计

1. 对标专业岗位任务, 合理设计教学内容。结合空乘专业岗位能力要求, 本课程内容设置模块化, 根据空乘服务的实际工作流程, 以航前阶段、起飞前阶段、平飞阶段、下降前阶段、抵达阶段划分模块, 并设计贴合各阶段客舱乘务员岗位工作任务的课程教学任务, 例如: 航前准备会议、迎客登机、座位行李安排、起飞前安全检查、客舱安全演示、机上服务用品提供、客舱细微服务、客舱餐饮服务、机上娱乐服务、免税商品推介、特殊服务、应急处置、入境通关检疫相关指引与服务、以及各阶段的客舱中英文广播等模块。

教学模块设计对标乘务员岗位工作任务, 以民航乘务员在客舱服务等情境下与旅客沟通的工作任务为引领, 通过较长周期的培养和反复训练, 提升学生客舱服务英语的实际运用。

基于岗位工作任务, 结合教师对学生知识基础、认知能力、学习特点和专业特性的调查和访谈了解, 确定每个模块的学习重难点和三维教学目标。每个模块的学习包括乘务工作用语、服务

用语、常用词汇对话、客舱设备名称、客舱广播等。既强调语言知识和听、说、交际等语言技能的提升,又强调语言沟通的服务品质和文化内涵。

2.线上搭建教学资源,拓展丰富学习形式。充分使用线上课程平台等信息化教学平台,尝试逐步从教学资源、学生作品两方面,双向完善课程资源体系。课程资源分两方面,一方面包含客舱服务英语课程任务的知识点、音视频、课件、习题、测试等教学资源,另一方面,以学生图文作业、录制视频、朗读录音等作品,呈现学生学习成果,补充丰富课程资源,为学生提供交流互鉴、合作学习的平台。

3.线下探索“演绎客舱服务”,践行1+X课证融通。根据全国1+X空中乘务专业职业技能证书初、中级考证中的客舱服务英语语言能力要求,在线下教学中,尝试“演绎客舱服务”的教学理念,即充分使用课堂、模拟客舱等环境,教师为学生创设模拟真实的语言环境,学生在模块学习中,用英语真实演绎客舱服务对话,对标1+X空乘职业技能证书的考核要求,帮助学生将线上学习与课堂学习衔接起来。

基于情境教学法,在线下教学中,尝试挖掘空乘工作任务的情景、情境、情节,三者一体的语言学习与应用环境;在“演绎客舱服务”中,夯实学生的词汇、句式、对话等语言知识;帮助学生突破英语听说和部分语音的瓶颈,逐步解决学生对话生疏、开口困难的问题;启发学生思考和应用灵活的语用和交际策略。学生能清楚客舱服务工作情景、明确语言沟通情境、应对不确定的旅客服务情节。

4.课程思政浸润其中,外修英语沟通技能,内塑空乘服务精神。在线上线下联动教学实践中,学生逐步体验英语语言沟通的魅力和语言文化的多样性,逐步拓宽视野,以平等、包容、开放的态度学习,应对不同航司要求,为自信服务国际旅客打下基础。

课程实践中,逐步推动“英语沟通技能培养、客舱服务意识提升、空乘职业精神塑造”三位一体的课程思政教学改革探索。帮助学生树立认真负责、善于沟通、安全严谨、服务至上的职业精神。

(二)教学实施过程探析

根据空中乘务专业人才培养方案的职业面向、工作任务、职业能力分析为依据设置,结合职业院校学生的学习特点和需求,课程的总体设计思路是,以学生完成民航乘务员所需的工作任务和所应具备的职业能力为基础,以与岗位相匹配的能力为主线,将英语语言应用能力的培养和相关的语言基础训练充分结合,指导课程教学。在本课程的教学探索中,逐步凝练出以学生为中心的“知、练、展、评”四步骤的常用教学设计主线,串联线上线下整体教学资源与活动。在英语语言学习和运用方面,结合文秋芳(2017)提出的产出导向法,引导学生进行语言操练和实践运用,以空中乘务服务各个环节所需的英语沟通能力为指引,展开课程内容,以学生的语言产出及作品化呈现为导向,课程中重视过程性评价,鼓励学生进行语言实际运用和作品产出,提升自主学习兴趣和能力。

课前,学生先“知”先“练”。通过登录线上课程平台,提前了解工作任务、熟悉职业情境、明确工作任务对应的服务标准、自主学习语言知识。

例如,根据教师发布的具体客舱服务工作任务(如:起飞前客舱安全演示),学生提前自主练习救生衣、氧气面罩、安全带、紧急出口等安全指令文段和沟通句式,将朗读音频上传至线上课程平台,为课堂教学活动做好准备。

课中,衔接课前线上学习,学生在“演绎客舱服务”的教学指引中,将客舱服务语言(如:安全演示指令、安全检查对话)进行“练习”“展示”,将服务对话应用深入客舱情境,教师创设不同的服务情节,鼓励学生发挥小组合作互助,在服务演绎中,帮助学生巩固课前自主学习的语言知识,解决教学重点,逐步帮助学生突破工作任务中听说交际的难点,探索沟通策略。

课后,学生完善课中的工作任务演绎,录制作品上传至课程平台,教师在学生中开放优秀作品,交流互鉴。教师记录学生在演绎服务中的语音、词汇、语法等语言知识掌握,关注学生的听说交际技能。并利用线上课程平台,收集积累学生作品,记录学生语言技能和职业素养的稳步提升。

(三)课程教学成效

通过线上线下混合教学模式改革的尝试和探索,本课程初步构建了有效的线上线下联动教学。线上,逐步丰富了课程教学资源、学生作品、学习评价;线下,探索了贴合空乘岗位语言应用的“演绎客舱服务”课程教学活动;线上线下双渠道夯实学生的客舱服务英语语言知识和技能。帮助学生养成认真负责、善于沟通、安全严谨、服务至上的职业素养。

1.达成课程教学目标。学生熟练掌握了客舱服务岗位工作任务中对应的词汇、对话等语言知识;并在模拟真实的情境下,英语语言听说等技能得到有效提升;“认真负责、善于沟通、安全严谨、服务至上”的空乘服务意识和职业精神在长期的教学实践中逐步渗透,学生逐步成为行走的专业品牌。

2.“演绎客舱服务”英语语言作品质量提升。从实际上,在小组合作演绎中,着重解决了部分学生开口难的学情问题。从学期初到期末的作品完成度的对比中,作品中体现的语言思维活跃、沟通策略多样;学生的学习参与度、主动性有所提高。

3.以赛事升级呈现学生学习成效。在“岗”“课”“证”相互融通日常教学的基础上,学生在学期结束前以“赛”升级呈现学生学习成效。在校内技能竞赛中,学生参赛率达到70%,通过主题演讲、客舱广播词播报、情境应对问答等形式,综合呈现学习效果。学生课程总评成绩优秀率达到95%。

4.在开放交流的课程实施氛围中,学生的批判性思维、创造性思维得以启发。学生在学习实践中,根据实际掌握知识技能情况,提出课程资源建设的建议,例如请老师录音示范,解决发音难的问题等,师生一起探索更有效的线上线下混合教学模式改革。

三、结语

在我国加快实现从航空运输大国向航空运输强国的跨越的进程中,我国正以交通运输现代化探索实践服务保障中国式现代化建设,航空运输服务行业迎来对高标准、高层次、高素质空中乘务专业技能人才需求的大幅增长。在培养在英语院沟通、交际和服务方面的高技能空中乘务人才时,要素逐步突破学生客舱服务英语的听说瓶颈。以“知、练、展、评”四个常规步骤有效串联线上线下教学资源与活动,启发学生自主学习。线上教学资源的搭建,拓宽教学信息容量和传递的有效性;线下以“演绎客舱服务”的教学活动,衔接线上线下教学、展示教学成效,探实现外修英语沟通技能,内塑空乘服务精神。在空中乘务核心外语教学领域具有较好的可行性。同时及时更新对接岗位工作标准,持续更新教学内容,完善课程评价体系。最后深化课程思政、专业实践技能、英语语言教学有机结合。为航空运输服务行业培养高新人才。

参考文献

[1]陈音竹.国外空乘专业课程设置对我国高等职业教育空乘教学的启示——以加拿大Seneca College为例[J].求知导刊,2019(4):1.