

《城市轨道交通客运服务英语》课程提升学习有效性的策略探究

龚秋菊

(成都工业职业技术学院, 四川成都 610000)

摘要: 为使《城市轨道交通客运服务英语》课程摆脱传统教学模式, 优化教学设计, 提升学生学习有效性, 本文通过认真解读有效教学理论和认知负荷理论, 强调教学设计对学习有效性的重视, 分析课程认知负荷结构及形式, 提出四种提升学习有效性的策略。

关键词: 城市轨道交通; 客运服务; 英语学习; 有效性; 认知; 负荷; 理论策略

随着全国城市轨道交通迅猛发展及其便捷、安全和高效优势, 城市轨道交通运营管理专业逐步成为高职院校的热门专业; 基于各大城市国际化进程, 外国乘客比例逐步增大。为更好地提升城市轨道交通企业良好形象, 确保服务质量, 迫切需要提高客运服务人员英语服务能力, 《城市轨道交通客运服务英语》课程顺应行业发展趋势, 作为专业必修课, 其重要性显著提升。但与此同时, 该课程整体教材及教学设计相对守旧, 经验提炼及普及推广稍显不力。行业发展已对专业人才培养提出更高要求, 基于此, 需深研课程, 贴合学生认知规律, 完成教学理念及教学策略优化, 实现本课程有效教学, 助力学生综合发展。

一、有效教学概述

(一) 有效教学定义

“有效教学 (effective teaching)” 理念起源于 20 世纪上半叶西方的教学科学化运动。指在一定的教学投入 (时间、精力、努力) 内, 通过教师的教学, 学生所获得的具体发展, 带来最好教学成果的教学。

(二) 有效教学的评判核心

有效教学的核心是教学的效益。教学有无效益, 并非看教师是否教完内容或是否认真教授, 而是看学生是否成功学得或学习效果是否良好。若一次完整教学活动中, 学生不想学或学无所获, 即使教师教得再辛苦也应被视为无效教学; 同样若学生学得很辛苦, 但却未获发展, 也是无效或低效教学。

基于此, 教育心理学领域强调以有效学习界定教学有效性, 学生的进步和发展是衡量课堂教学有效性的唯一尺度。

(三) 关注学习有效性的意义

高度关注“学习有效性”的教学设计能有效实现学生的发展, 它既是教学设计的出发点, 也当是教学设计的终点和目的。即: 从学习有效性出发设计教学环节及任务, 创设学习环境并及时调控, 确保提升学生学习效果, 以此形成教师教学设计和学生学习有效性的良性闭环。

在此条件下, “教”是过程和手段, 而“学”是起点、目的、结果和效益。师生角色定位为: 教师——抛出知识、提供资源、设计任务、提出问题, 组织评价; 学生——任务设计的起点, 活

动的参与者、调整者、评价者。

二、认知负荷理论

(一) 认知负荷理论

“认知负荷理论 (Cognitive Load Theory, 简称 CLT)” 是基于人类认知的信息加工理论, 由澳大利亚新南威尔士大学认知心理学家 John Sweller 于 1988 年提出。认知负荷是表示处理具体任务时加在学习者认知系统上的负荷的多维结构, 这个结构由反映任务与学习者特征之间交互的原因维度和反映心理负荷、心理努力和绩效等可测性概念的评估维度组成。CLT 认为忽视人类认知结构的教学设计是低效的。

(二) 三种认知负荷

CLT 认为认知负荷分为三种。

1. 内部认知负荷

指工作记忆对认知任务 (如概念、规则的基本成分) 的数量及其交互性进行认知加工活动所产生的负荷, 它源于认知任务本身。

2. 外部认知负荷

指因不恰当的教学设计导致与认知加工过程没有直接关联的活动, 从而施加给工作记忆的负荷。认知任务的设计和呈现不当、或所设计的活动与实际教学无关, 都会给学生带来外部认知负荷。

3. 有效认知负荷

与外部认知负荷对应。指工作记忆对认知任务进行实质性认知操作而承受的负荷。在教学过程中, 信息呈现的方式对学习无效, 为外部认知负荷, 相对地, 对学生而言, 学习任务虽有一定难度, 但若完成后能帮助其深刻理解知识并掌握技能, 这个难度便是有效认知负荷。

要提高学习有效性, 需围绕认知负荷理论展开教学设计, 精析学情, 积极降低外部认知负荷和内部认知负荷, 增加有效认知负荷。

三、提升《城市轨道交通客运服务英语》学习有效性的策略探究

(一) 整体教学设计思路

采用“确定预期结果 - 确定合适评估证据 - 设计学习体验和教学”的逆向教学设计思路。即基于学情, 从预期有效学习结果和目标出发, 预判有效认知负荷, 逆向寻找合适的评估办法和学习成果形式, 合理设计学习任务和教学方法, 匹配恰当教学资源, 优化认知负荷结构。

(二) 课程认知负荷预判

基于教学效果反馈和充分调研论证, 预判本课程认知负荷结构表现如下:

内部认知负荷: 单词、句型、完整服务流程及服务用语。建议放入课前自主学习, 教师根据课前学习情况反馈, 个别辅导或者有针对性地集中讲解难点。

外部认知负荷: 课堂内的集体诵读、单词讲解、服务用语翻译、机械背诵服务对话等。建议避开此类教学设计占用课堂时间。

有效认知负荷: 理清服务逻辑流程, 构建服务模型; 针对学情分层, 构建服务句库; 借助肢体语言, 提升服务自信; 突破发音断句, 确保信息传递; 制作海报、录制视频、评选最佳播音员, 刺激创造力, 提升参与度。

(三) 课程总体教学策略探究

1. 借助信息化互动学习平台, 提高学生参与度, 包容学习进度差, 完成即时评价, 提供个性化资源库。

传统英语课堂, 教师与学生以一对多的模式展开讲授型教学, 学生数量越多, 水平偏差越大, 课堂参与度和学习效果越低。本课程引入 UMU 互动学习平台, 贴合学情设计教学任务, 备足有效学习资源。教师通过限时测试控制学习进程和效率, 借助系统及评价及统计数据监测学生参与度和习得概况, 便于调整策略, 促使学生课前及时完成自学自评和纠错巩固; 依托平台微课, 形成师生一对一视听环境, 方便学生根据个人认知水平科学调控自学节奏, 适应并包容学生能力层级和学习进度差, 帮助学生降低外部认知负荷, 调控有效认知负荷。教师灵活设置图文、语音和视频作业, 科学呈现学情及参与性成果, 完成形成性评价。课程结束形成个性化资源库, 学生可随时回看课程教学资源, 查阅习题集, 观看其他同学作品, 有针对性地地完成复习整理和纠错巩固。

2. 强调服务逻辑养成, 构建服务模型

为跳出死记硬背仍不敢开口或不能有效对话的困局, 倡导以标准及逻辑引领英文服务。调研市面相关教材体例, 尚未脱离“单词-句型-服务用语-服务对话范文”的构建模式, 若教师沿用此传统基础英语教学模式从教师角度展开教学, 势必在已有内部认知负荷基础上继续给学生增加极大的无效认知负荷。建议以工作任务为主线, 启发学生合作“构建服务模型”: 提炼服务关键步骤及其逻辑关系, 针对各步骤构建丰富句库, 难易度覆盖本组不同英文表达层次。借此促使学生主动合作学习, 基于服务逻辑, 调取匹配本人英语水平的用语, 完成英语服务。此设计创设相对合宜的有效认知负荷。

3. 强调以服务礼仪夯实职业素养意识, 构建开口说英语的自信

客运英文服务立足点究其根本仍在于岗位服务标准及礼仪。教学实践证明, 融入服务礼仪更能提升课堂活力和互动学习有效性。

(1) 礼仪标准先行, 照顾能力层次, 促进学习自信

任务评价以礼仪标准先行, 确保仪容仪表仪态、肢体语言、表情眼神、语音语调得体后, 再评价内容。通过强化此策略, 学生即使不能流利使用长句对话, 也能根据服务模型, 以大方得体的肢体语言和表情眼神, 配以简单词句, 自信完成服务。学生分层分类得以实现和肯定, 突破传统模式下常见的学生害羞慌乱、不敢开口, 生搬硬套的情况。

(2) 驱动学生主动学习外国文化, 激发学习兴趣

英文服务特殊性在于其服务对象涉及不同英语国家, 其对同一词汇或概念, 存在差异化表达习惯和使用习惯。教师应针对此有效认知负荷, 主动培养学生“文化背景驱动的英语学习习惯”, 引导学生在构建模型梳理句库时, 主动思考不同国家、地区的表

达差异和礼仪习惯。创设“看电影搜集台词”等学习活动, 驱动学生主动理清不同国家英文表达差异, 主动学习不同国家文化背景; 英语能力相对更高的学生群体甚至能通过乘客所使用不同单词及其语音语调判断乘客国籍和地区, 提供符合该国该地区文化背景、交往礼仪习惯的服务, 提升英文服务水平, 培养人性化服务情感。

(3) 以礼仪仪式感引导学生主动培养职业习惯, 提升任务质量

强化礼仪仪式感, 夯实学生职业素养。如在模拟视频任务中, 学生会主动穿着专业制服, 申请实训教室录制, 高标准还原岗位标准; 在寻找最佳播音员任务中, 积极练习发音断句, 模拟车站广播; 任务参与度高, 展示生动而有感染力。

4. 重视知识应用转化和创新能力培养

(1) 鼓励学生设计

基于服务模型, 鼓励学生积极创设情景, 随机抽选任务, 借此提升其主动参与度, 促进其主动调研乘客表现及心理, 实现有效学习, 完成从业心理准备。

(2) 重视纠错任务

一本教材自其印刷之日起, 某些信息即面临过时。鉴于服务工作对信息准确度的要求, 应有意识地培养学生质疑精神, 引导其发现问题并及时修正、更新对话信息, 培养学生善于求证、准确服务的高标准意识。

(3) 推荐创新设计

鼓励学生调研地铁英语服务能力现状, 积极发现其英文服务短板, 基于提升服务质量, 讨论形成优化建议或服务海报设计。如创设某地铁换乘海报设计任务, 鼓励学生将作品发给该地铁官方微博, 获得官微点赞, 极大增强学生自信和积极性。

上述“城市轨道交通客运服务英语课程”提升学习有效性的策略探究, 遵从学生发展规律和认知负荷理论, 能较好调动学习兴趣, 夯实学生专业英语服务能力, 增强、课程吸引力和效能, 值得持续研究、优化。

参考文献:

[1] 石伟平, 郝天聪. 产教深度融合校企双元育人——《国家职业教育改革实施方案》解读[J]. 中国职业技术教育, 2019(07).

[2] 刘克勇. 明确职业教育战略地位推动职业教育内涵式发展——《国家职业教育改革实施方案》学习体会[J]. 职教通讯, 2019(03).

[3] (美) 格兰特·威金斯, 杰依·麦克泰格. 追求理解的教学设计[M]. 上海: 华东师范大学出版社, 2017: 3.

课题: [1] “城市轨道交通客运服务英语课程”提升学习有效性的策略探究, 课题编号: 2019YJ-13 (成都工业职业技术学院2019年立项课题) 课题负责人: 龚秋菊

[2] 统筹城乡交通运营管理类高职生“双创”能力培养研究, 课题编号: TCCXJY-2018-C22 (统筹城乡教育发展研究中心2018年度立项课题) 课题负责人: 龚秋菊

[3] 高职城市轨道交通运营管理专业“双创”人才培养模式研究——以成都工业职业技术学院为例, 课题编号: CJF18062 (四川省教育发展研究中心2018年度立项课题) 课题负责人: 张燕