

# 高职空乘专业英语线上线下混合式教学模式的探究

毕雯娟

(山东交通职业学院, 山东 泰安 271000)

**摘要:** 新时代背景下, 中国民航快速发展并与世界接轨, 民航业对空乘服务人员的要求也越来越高, 尤其是对英语交流能力、英语使用水平要求愈发严格。但就笔者对高职空乘专业毕业生的调查总结, 大多数学生的英语交流能力和使用水平并不理想, 很多只是刚刚及格的水平。通过分析高职空乘专业英语教育的难题, 总结了高职空乘专业英语线上、线下混合式教学模式的优点和经验, 进而对相关课程教学进行整合与优化, 丰富教学内容、革新教学方法, 希望能够为更多高职空乘专业英语教师带去启发, 也希望更多空乘专业学生受益终生。

**关键词:** 高职院校; 空乘专业; 专业英语; 混合式教学

据航空运输协会预测, 中国将成为民航业中发展最快、潜力最大的国家, 将成为全球第二大航空市场。那么, 我国民航业势必会需要更多专业性、复合型人才支持, 对接国内外客户, 为其提供优质的航空服务。也就是说, 中高职院校应当积极变革教育模式, 致力于输出更高素质、高水平的航空专业服务与管理人才, 维护民航业的繁荣发展、高质量发展。以下围绕高职空乘专业英语线上线下混合式教学模式的构建策略具体讨论:

## 一、高职空乘专业学生的英语交流能力和使用水平重要性

### (一) 岗位需要

民航服务业与国际接轨, 所服务的也大多数为海内外客户, 而英语作为国际化通用语言, 正是民航服务专业人员需要掌握的。要求空乘服务人员必须具备英语日常交际能力, 同时能够依据航空服务场景变换使用英语进行服务, 如登机、行李安排、起飞检查、餐饮服务、紧急事故处理等等。这些都是一名空乘服务人员的基础和必备能力, 因此高职空乘专业学生也要学习使用英语进行交流或服务, 为今后的实习和就业奠定坚实基础。

### (二) 面试需要

相信各大航空公司在招聘过程中都会考察英语交流能力和使用水平, 尤其是英语口语交际考核, 这一门考核会相对更严格、更复杂。而想要面试更高级的空乘服务人员, 想必该考核的难度会继续递增, 所以英语交流能力和使用水平是一名高职空乘专业学生所必备的。只有在日常教学过程中接受过大量训练和指导, 才能够井然有序、对答如流, 在今后的航空公司面试环节脱颖而出, 展示自己的专业素质、展示自己的核心竞争优势。

### (三) 晋级需要

一般来说, 高职空乘专业英语教学至关重要, 也会着重培养学生的英语口语交际能力, 致力于最大限度地增强学生核心竞争力, 为其今后的职业发展奠定坚实基础, 这对于学生今后的职业生涯发展具有重大意义。空乘服务人员的职业生涯大多分为四个阶段, 分别是: 普通舱乘务员、两舱乘务员、区域乘务长、主任乘务长, 相关晋级考试中均有英语交流能力和使用水平的考核, 可见革新高职空乘专业英语教育模式的重要性。

## 二、高职空乘专业英语教学现状与存在问题分析

### (一) 学生缺乏兴趣

许多进入高职院校就读空乘专业的学生没有良好学习习惯, 除了对英语感兴趣者大多数并未形成良好的英语学习习惯, 更遑论有流利的口语水平和良好的口语交际能力了。而细节恰恰是学习英语的关键, 背单词、用单词、说英语、英语交流等, 对于学生的英语交流能力和使用水平提高至关重要。就笔者多年教学经验总结, 鲜有学生对上述英语学习环节感兴趣, 更鲜有学生能够持续性、重复性坚持学习英语知识, 这在一定程度上限制相关学

生的职业发展。因此, 现阶段我们正要变革英语教育模式, 争取通过更丰富、更多元的教学内容激发学生兴趣, 最终提高空乘专业学生的英语口语交际能力。

### (二) 学生英语基础较差

许多进入高职院校就读空乘专业的学生没有扎实的英语基础, 除了词汇量不足、学习技巧应用不足外, 大多还语音发音不准确、不了解西方文化习俗、不会组织语言进行交流。这些在一定程度上影响着学生开口说英语、用英语交流的信心, 长久积累下来不利于学生的实习与就业。笔者认为, 想要扎实高职空乘专业学生的英语基础不是一蹴而就的, 还需要从开始阶段对其学习观、学习行动指南进行纠正, 而此时更应当革新教学模式, 依据大多数学生的整体素质变革教学模式。

### (三) 学校教育脱离应用实际

大多数高职空乘学院都意识到英语教育的重要性, 并独立开设空乘英语课程供学生专项学习和训练。但据笔者调查, 相关专业英语课程缺乏恰当的教学内容、教学方法指引, 也在一定程度上处于茫然状态, 使得专业英语教育未发挥出实效。也就是说, 今后的空乘专业英语教学过程中, 相关教育者要充分结合实际, 恰当运用现有教学资源 and 教学设备, 致力于为高职空乘专业学生构建出良好的英语学习环境, 针对性培养其英语交流能力和使用水平, 以增强高职空乘专业服务人才的培养质量。

## 三、高职空乘专业英语线上、线下混合式教学模式的构建策略

### (一) 增强专业英语教学时长

前文具体阐述了民航服务业与国际接轨密切, 当空乘人员服务外籍人员时, 就必须使用英语进行交流并提供完整服务。那么, 高职空乘学院就应当充分重视专业英语教学工作, 增强专业英语教学时长、拓展英语教学丰富度, 将英语听说课程贯穿于整个人才培养过程中, 保证学生受到课程和教师的约束而积极学习英语知识。当然, 我们也可以灵活变通地看待这一问题, 即时现阶段教学资源、资金储备不足, 也可以通过增加英语课程中的听说内容比例来实现, 以保证空乘专业学生有更多机会学习和练习英语口语交际。这样一来, 我们就有效拉长了专业英语教学时间, 为学生提供了更多锻炼英语交流能力的机会。

### (二) 整合线下教学资源, 构建精彩的、高效的专业英语课堂

除了拉长专业英语教学时间外, 高职教师还要积极拓展英语课程的深度和广度, 致力于丰富教学内容和变革教学方法, 在提高专业英语课程教学效率的同时提升教学质量。

首先, 丰富教学内容。相关教育者要充分调动现有资源, 在课堂教学中引入空乘专业知识、空乘专业就业形势等新内容, 在

激发学生兴趣的同时,让课堂更加精彩、更有话题度。而且要充分突出空乘专业的特色,与学生毕业后将要从事的岗位工作内容形成连接,唯有如此才能够激发学生的内在潜能,使学生更勤奋、刻苦的学习专业英语知识。在英语听说教学过程中,专业英语教师还可以融入微课模式、情景教学等,调动学生参与课堂的积极性,培养学生的兴趣,由浅入深的指导学生听英语、说英语,增强学生对自身英语水平的自信。在此基础上,英语教师还可以引入趣味性十足的英语教学内容,通过使英语知识更生动的方式激发学生兴趣,让空乘专业学生感受到英语知识的魅力,进一步让其在专业属性的约束下积极学习英语。以上不论哪种方式,都是值得尝试和探索的,相信高职空乘专业英语教师能够通过丰富教学内容使课程广度不断延伸。

其次,变革教学方法。相关教育者要积极学习新的教育理念,并付诸实践,争取通过亲自尝试和体验找到适宜自己的教学风格,同时为高职空乘专业学生构建出个性化十足的学习空间。遇到学生想要说英语却不敢开口时,教师也要活用语言艺术培养学生交际意图,激发学生对口语表达的向往,让学生通过正确的渠道和方式表达自身观点。英语教师甚至可以在课堂上组织小组讨论、工作情景模拟、情景剧表演、话题辩论赛等教学环节,以丰富的形式激发学生表达欲望,为学生说英语带来沉浸式的、耳目一新的体验。以情景剧表演为例,英语教师就可以提前布置任务,对本班学生进行分层、分组,让学生以小组的形式开展空乘相关情景剧排练,最终在课堂上进行生动地演绎,从而实现对更复杂场景语言的把握和锻炼。只有这样高职空乘专业学生才能够意识到英语交流和知识使用的重要性,才能够针对英语听说进行反复训练,直至能够运用相关知识表达自身观点。

### (三) 整合线上教学资源,构建全新的、灵活的线上教学渠道

对于英语听说资源的合理运用,能够构建出全新的、灵活的线上教学渠道,使得高职空乘专业学生有机会在生活中说英语、练英语,甚至是组织碎片化的时间学习英语。尤其是对于英语流利说、百词斩等线上教育产品的运用,能够大幅提升学生在课外学习英语知识的便捷性,有可能为学生带来更好的英语学习感受。那么,高职空乘专业英语教师就应当牢牢把握机会,从海量互联网资源中挖掘具有教育意义、具有正确价值观的部分,引入课程教学过程中,还可以统一发放至学生终端,供学生在线上学习时灵活使用。在此基础上,我们也可以多布置具有灵活性、开放性、实践性的作业,让学生利用线上渠道进行资源搜集,使学生通过线上学习获益更多。与此同时,线上教学不仅仅是资源的共享和服务,师生交流、生生交流同样能够有效实现,我们彼此之间形成连接还能够创建出更多元的英语听说场景,从而有利于该专业学生的口语交际能力和英语综合素质提升。在今后的高职空乘专业英语线上教学过程中,教师要牢牢把握资源共享、沟通交流新渠道,让大多数学生通过互联网参与到课外英语听说训练中,培养学生的口语交际能力,让学生有更多时间和机会探索英语听说的技巧。

### (四) 注重英语教育中的跨文化意识培养

航空公司乘务人员的日常工作环境下,英语知识最常用的场景就是日常交流,而日常交流中最重要的就是意思准确和情绪到位,甚至可以在一定程度上放松语音、语法要求。那么对于高职空乘专业学生来说,其在专业英语学习的过程中也应当遵循这一原则,先保证开口说英语、用英语进行交流,后通过英语交流准确表达意思、准确表达观念,最后才是保证语音和语法的正确性。

值得注意的是,日常交流就不免思想和文化上的碰撞,我们的学生也要积极学习外国文化与习俗,方便与海内外各国旅客进行友好的沟通和交流。中国人情绪内敛,喜欢用寒暄来表达情感,那么就不免询问他人饮食习惯、生活情况等,这正是服务外国乘客时需要注意的,外国乘客往往不喜欢被询问隐私,更多用直接的话语表达情感和需要。如汉语中常用的问候语转化为英语表达,就很可能变成:“Where are you going?”,而这一问题恰恰是许多海外乘客难以回答的问题。正因如此,为避免英语交流的尴尬场景出现,作为“服务型工作者”的我们,就必须学习理解外国文化甚至是多元文化,以便于更好的表达交流或解决问题。那么,作为一名高职空乘专业英语教师,就应当在教学过程中潜移默化地渗透富国外文化、多元文化,用以培育高职大学生的跨文化意识,适当引导学生感知多元文化、感悟英语交际的魅力,让学生在多思考、多体验的过程中有所收获,达到促进学生全面发展的教育效果。

### (五) 注重对信息化、现代化、智慧化教学手段的应用

在构建混合式教学模式过程中,最重要的就是利用信息化、现代化、智慧化教学手段,丰富教学内容和形式。教师要善于利用现有的网络化资源,利用蓝墨云班课、超星尔雅学习通等平台,在英语教学中引进微课与慕课形式,增强专业英语教学的趣味性、提高学生参与课堂学习的积极性。以微课教学为例,英语教师可以在课前录制微课视频,并通过各类教学平台发放到学生终端,供学生积极研讨和学习。课堂教学过程中,教师也可以借助微课解释英语知识,不论是单词的运用、语法的运用,还是说英语国家文化与习俗的小拓展,都能够增强学生课堂学习效率和质量。而在课后,这些微课视频也能够得到有效利用,辅助学生进行自主复习和反思,培养学生的查漏补缺能力和自主学习能力。

不仅仅是理论教学的信息化,专业英语教育活动、教育场所也可以实现信息化,民航服务流程的情景再现、实训教学中的虚拟仿真技术运用等,都可以进一步实现专业英语教学信息化、现代化、智慧化,最终有效增强专业英语教学效果,助力空乘专业学生的核心竞争力提升。

## 四、结语

总而言之,高职空乘专业英语线上、线下混合式教学模式的构建不是一蹴而就的,还需要学校和教师默契配合,共同开发和利用教学资源,为提高专业英语教育效率和质量做好准备。尤其是高职空乘专业英语教师,要密切结合空乘专业特色,培养学生的英语交流能力和使用水平,最终增强学生职业能力与职业竞争优势,助力高职空乘专业人才的专业化成长与全面化发展。也只有这样,高职空乘专业英语课程教学才能够更加出彩,培育出更多合格的空乘服务专业人才。

## 参考文献:

- [1] 刘亚. 高职空乘专业人才综合素质的培养——评《空乘服务质量管理》[J]. 中国油脂, 2022, 47(05): 166.
- [2] 张彩. 高职空乘专业学生应急救护技能提升的实践研究——以“体育与健康”课程为例[J]. 太原城市职业技术学院学报, 2021(11): 96-98.
- [3] 徐婧. 高职服务礼仪课程信息化教学实践——以空乘服务为例[J]. 中国航班, 2021(23): 44-47.
- [4] 刘芳, 杨颖. 影响高职空乘专业学生抗压能力的因素与干预措施探讨——以茶文化为背景[J]. 福建茶叶, 2021, 43(05): 134-135.