

基于信息化平台的乘务英语听说在线精品课程建设研究与实践

刘珏 晏岚

上海民航职业技术学院

DOI:10.32629/mef.v8i19.17360

[摘要] 为精准对接民航业对空中乘务员英语沟通能力的要求,本研究基于信息化平台开发《乘务英语听说》在线精品课程。通过校企合作构建模块化课程体系,融合虚拟仿真与真实岗位任务,实施“课前自主学习—课堂互动深化—课后实践巩固”的混合教学模式。课程建立过程性评价与岗位胜任力挂钩的评估机制,利用平台数据实现增值评价,将思政元素有机融入案例教学。实践表明,该模式有效解决了传统教学中场景缺失、个性支持不足等问题,显著提升了学生的英语应用能力、职业素养与跨文化交际能力,为民航英语教学改革提供了可复制、可推广的实践范例。

[关键词] 信息化平台; 乘务英语听说; 在线精品课程; 混合式教学

中图分类号: G633.41 **文献标识码:** A

Research and Practice on the Construction of Excellent Online Courses for Crew English Listening and Speaking Based on Information Technology Platform

Jue Liu Lan Yan

Shanghai Civil Aviation College

[Abstract] To precisely address the civil aviation industry's requirements for English communication skills among cabin crew, this study developed the online premium course "Crew English Listening and Speaking" based on an information technology platform. A modular curriculum system was constructed through school-enterprise cooperation, integrating virtual simulation with real job tasks and implementing a blended teaching model of "pre-class self-learning, in-class interactive deepening, and post-class practical consolidation." The course establishes an assessment mechanism linking process-oriented evaluation with job competency, utilizing platform data for value-added assessment and organically incorporating ideological and political elements into case-based teaching. Practice has demonstrated that this model effectively addresses issues such as the lack of authentic scenarios and insufficient personalized support in traditional teaching, significantly enhancing students' English application skills, professional competence, and cross-cultural communication skills. It provides a replicable and scalable practical example civil aviation English teaching reform.

[Key words] information platform, cabin crew English listening and speaking, online premium courses, blended teaching

引言

2019年教育部发布了《关于实施中国特色高水平高职学校和专业建设计划的意见》,对职业教育数字化转型提出了明确要求,特别指出要推动信息技术与教育教学深度融合。信息化平台具有资源丰富、交互性强、时空无限制等特点,能够为空中乘务专业的英语听说教学提供有力支持。通过搭建信息化平台、开发移动学习应用等方式,能为学生提供更便捷、更高效的学习体验。同时借助信息化平台的智能评测功能,教师能够及时了解学生的学情,提供针对性的指导和帮助。

1 传统教学实践中存在的困难

随着“智慧民航”建设的加速推进,国际航线网络扩张对空中乘务员的英语交际能力提出了更高要求,传统教学实践面临三大现实挑战:高职院校的生源存在英语基础薄弱与行业岗位能力需求间的矛盾;现有课程体系中实践场景的缺失导致“哑巴英语”的现象;传统授课模式与学生持续学习需求间的冲突。

1.1 生源基础与行业需求的差距

由于高职院校生源英语能力参差不齐,部分学生语音发音基础较差,语言学习迁移能力较低,导致学生习得航空专业术语困难,从而使得学生走向工作岗位时,存在安全指令传达的潜在风险。同时,民航行业人才需求正向复合型能力推进,智慧客舱

设备操作要求学生具备一定的专业英语能力,国际航线的扩张对空中乘务员的跨文化交际素养提出新的要求,但现有课程仍以基础服务用语训练为主,难以覆盖行业日益增长的复合型人才的需求,凸显了院校培养与行业需求的矛盾。

1.2 场景化训练缺失阻碍语言能力转化

传统教学陷入“三重脱节”困境:听力训练依赖标准化的录音材料,无法模拟真实客舱的复杂环境,导致学生在实际操作过程中的应变能力与沟通能力难以提升;VR/AR等技术的应用率低于民航企业岗前培训标准,使得真实情境和突发状况应对能力的培养与企业需求存在显著差距;课程内容的更新滞后于行业发展,传统的授课模式脱离真实语境的训练模式,也催生了“哑巴英语”的现象。

1.3 传统授课模式约束学生的持续发展

传统授课模式难以满足高职院校学生语言能力持续发展的需求,已成为制约其综合素质提升的关键因素。传统授课模式偏重语言知识的单向传授和机械训练,忽视了学生在语音、表达、理解等方面的个体差异,导致部分学生难以完成语言能力的深度建构。尤其在需要大量口头训练的課程中,学生需要高强度、重复性及个性化的语音矫正指导,但师生比失衡导致精准干预难以实现。此外,传统语言课程过于侧重语言技能本身的训练,而对职业素养、敬业精神、跨文化沟通意识以及服务礼仪等深层职业规范的培养较为薄弱。这容易导致学生在进入实际工作场景开展客舱服务时,出现因文化误解、礼仪失范或职业意识欠缺而引发的沟通冲突和服务质量问题。

2 在线精品课程建设的思路

在高职院校的英语教学中,传统的课堂教学模式已经逐渐显现出局限性,学生对于英语学习资源的个性化需求日益增加^[1]。刘鸿庆和杨艳蓉提出整合线上、线下教学,创新混合式教学方法,构建移动式学习模式,实施混合式教学评价等应用对策,以期改变高校英语课程教学现状,全方位提高学生英语素养与能力^[2]。王小红和刘志强对SPOC混合式教学模式进行探索,并以英语交际口语课程为例,探索了将思政元素引入高等职业学校英语教学的过程中^[3]。

本研究通过“需求分析—情境建构—动态评估”的建设理念,以期用智能技术弥补能力培养与行业实践的断层。在线开放课程以其时空灵活性、资源集成性和交互智能性,为破解传统授课模式的困境提供了新思路。

2.1 调研空中乘务员的岗位英语需求

当前民航业对空中乘务员的英语能力已形成明确的分级标准。国内普通航线乘务员至少需具备大专以上学历及基础英语交流能力,而国际航线乘务员则普遍要求本科以上学历,英语水平需达到大学英语四级。在实际工作中,英语指令传达效率会直接影响航空安全评分,特别是在医疗急救、紧急迫降等涉及安全的突发场景。服务层面则强调跨文化敏感度,包括处理宗教饮食禁忌、应对航班延误引发的乘客投诉等复杂情境。通过航空公司的调研数据显示,公务舱乘务员的英语能力要求显著高于经济

舱,除基础的服务用语和安全指令外,还需掌握酒品术语、定制服务等沟通技能。但当前部分乘务员仍存在明显的语言能力短板,导致其无法明确识别旅客需求,造成服务延迟、沟通不畅等问题。

2.2 在线精品课程的建设框架

《乘务英语听说》在线精品课程的设计以民航乘务员岗位语言需求为依据,以岗位能力、行业基本素质培养和职业资格证书为目标,采用模块化教学模式,开展实践性、开放性和职业性的实践教学^[4]。课程全面而系统地构建了机上服务流程的各主要环节,包括机上设备,航前准备,餐饮服务,航后工作等所需要的专业知识及常见的场景处理方式。教学实施过程中通过情景模拟、角色扮演、任务驱动、小组合作等项目化的活动来组织教学,倡导学生在活动中掌握岗位知识和技能^[4]。课程以民航乘务员岗位应具备的综合语言能力作为课程教学的基础,强调专业知识的针对性和实用性,使学生获得的知识、技能真正满足就业岗位的需求。

2.2.1 应用现代教学技术,搭建自主学习平台

通过开放在线教学资源,使课堂教学、实践教学、课外学习等诸多环节连贯起来,形成一体化的教学体系。课程建设充分利用信息平台交互性的特点,构建师生交流平台,将课后答疑、情景模拟、在线讨论等教学方式与现代的信息化教学手段相结合^[5],打破传统教学的课堂壁垒,及时对学生在线答疑、课后实践和实时互动,促进学生自主学习,并增强个性化培养。将教与学的过程延伸至课外,使课堂教学得以强化、扩展与延伸,为学生的自主学习提供了信息化平台^[5]。

2.2.2 打造“三位一体”的立体化教学模式

《乘务英语听说》课程以建构主义的教学理论为指导,创设优良的语言学习环境,注重营造沉浸式的语言学习环境,依托信息化教学平台构建“课前自主学习—课堂互动深化—课后实践巩固”三位一体的教学模式。

该模式强调以学生自主学习掌握语言文化基础知识,在课堂中进行知识内化与能力拓展,再通过情境化任务提升语言实际运用和交流能力,形成多层次、闭环式的学习流程。平台支持个性化学习路径设计,平衡语言输入与输出训练,实现课内外学习的有效衔接,并通过学习数据的记录与分析,对学习过程进行动态跟踪与反馈。在教学实施中,始终以学生为中心,教师发挥引导与辅助作用,以任务驱动为主要方式,融合现代教育技术手段,注重课程内容与乘务职业场景的紧密结合,突出教学内容的实用性和教学活动的实践导向。教师侧重于学习策略的指导,协助学生夯实语言基础,提升综合应用能力。课后阶段,学生可借助在线平台的课程资源、在线课堂及语言训练模块开展自主学习,以巩固和强化课堂所学的语言知识与技能。在此基础上,学生还可依据自身的兴趣与语言水平,自主选择拓展性学习材料进行个性化拓展。

2.2.3 以案例分析为抓手,融入课程思政元素

课程通过重构教学内容,来实现工作结构向课程结构的转

换,并以工作任务或项目为载体,将课程内容模块化、情境化,在案例分析中显性设计课程思政的内容,隐性融入线上、线下教学,实现培养学生“语言+技能+素养”的职业岗位能力目标。以案例分析作为课程思政的抓手,结合学生学习过程中的态度和自主学习能力进行综合评价,突出职业院校专业英语课程思政的独特性和职业性,确保达成思政教学目标,实现“三全育人”的教学目标。

2.3 基于信息化平台的混合式教学实践

2.3.1 在线平台,发布任务

教师通过问卷调查、课前测试了解学生的先验知识和技能水平,为每个学生建立起点档案。将与教学内容强相关的语言知识要点、实操训练视频等教学资源发布到在线学习平台,并列课前需要完成的任务清单,包括教学目标、重点专业词汇的英文表达、在线测试等,设计相关预习问题,引导学生主动思考和探索。

2.3.2 基于数据,学情分析

教师通过在线教学平台与学生进行互动交流,通过在线平台的学习数据,明确学生的学习情况和存在困难,为课堂教学做好充分准备。了解、尊重学生的个性化差异,为不同学生提供个性化教学指导。数据分析是增值性评价中的重要一环,教师通过平台收集学生预习情况的数据,并以此作为增值性评价的起点。

2.3.3 课中实施和课后评价

在课堂教学中,教师通过课前测的数据分析,带领学生一起解决普遍存在的语言知识问题。以案例为载体,讨论分析项目工作流程,教师组织学生围绕客舱服务和客舱安全保障中的具体问题展开讨论和交流,并给出相应的解决方案。通过小组讨论培养了学生的沟通能力和思辨能力,同时也能够加深学生对职业素养的理解和认识。

教师通过教学平台的软件来记录学生的实操过程,分析其工作任务实施过程中语言表达的正确性和有效性,观察学生在实践操作中的参与度、合作能力、沟通能力等方面的表现,为后续的评价和个性化指导提供依据。学生通过教学平台开展评价,互相学习,并反思实践操作过程中的收获和不足,培养学生的批判性思维和自我反思能力。课后,教师在教学平台上布置相应的作业和任务,以巩固和拓展学生在课堂上所学知识和技能。同时鼓励、指导学生参加空中乘务专业技能比赛以及参与相关社会实践等,培养学生解决实际问题的能力和服务意识。

教学实施过程中,教师引导学生的学习重心发生改变,即从注重知识点的学习和掌握,转变为注重民航乘务员岗位的工作

流程和语言要求,同时加强民航精神的考核指标,注重学生职业道德、职业素养和团队合作能力的考察,对学习和实践能力上有进步的学生予以特别鼓励,全面评价学生的综合能力。

3 结语

信息化平台支持的《乘务英语听说》在线精品课程,充分利用数字化手段,通过点读、数字仿真、在线评测等现代化教学技术,丰富了教学内容和形式。让学生能够利用“碎片化”时间进行学习,提高了学习的灵活性和便捷性。数字化教学资源的运用有效解决了传统教学中过程性数据短缺的问题,教学实践效果显著。针对不同学生的学习基础和需求,实施个性化教学策略,促进学生的个性化发展。通过持续地观察和记录,及时发现问题并针对性地提供指导和帮助,为不同层次的学生提供适配难度的学习内容,确保每个学生都能在自己原有的基础上取得进步。课程有效整合了数字化资源与智能技术,将企业真实案例与标准融入教学与评价体系,显著提升了学生的语言应用能力与职业素养。

[基金项目]

2024年上海市高等教育学会课题“融入课程思政的混合式教学设计与实践研究——以《乘务英语听说》课程为例”(项目编号:2QYB24211);2025年上海民航职业技术学院校级课题“基于信息化平台的乘务英语听说精品课程建设与实践研究”(项目编号:XJKT-2025-5)。

[参考文献]

- [1]王玉莹,李广欢.基于学习通平台下高职公共英语教学资源库建设[J].公关世界,2024,(09):78-80.
- [2]刘鸿庆,杨艳蓉.高校英语课程混合式教学模式的创新发展[J].鄂州大学学报,2024,31(02):76-77.
- [3]王小红,刘志强.SPOC混合式教学模式下高职英语课程思政教学策略[J].牡丹江大学学报,2024,33(03):76-81.
- [4]孙晓燕.高职院校专业课实施课程思政的实践探索——以《民航服务英语》为例[J].校园英语,2021,(39):71-72.
- [5]况爱农.提升专科师范生职业素养的《CAI课件制作》课程教学改革研究[J].科技展望,2016,26(23):215+272.

作者简介:

刘珏(1982-),女,汉族,湖南株洲人,硕士研究生,副教授。研究方向:民航乘务英语。

晏岚(1993-),女,汉族,江西南昌人,硕士,讲师,职业教育和乘务英语。