

# 民航服务英语线上线下混合式教学模式探析

## ——以客舱服务英语课程为例

袁海燕, 张夏菲, 杨 晓

南京航空航天大学继续教育学院, 江苏 南京

收稿日期: 2021年8月25日; 录用日期: 2021年10月8日; 发布日期: 2021年10月15日

---

### 摘 要

现有文献和实证提出, 混合式教学弥补了传统教学模式的诸多短板, 可以更好地实现教学和学习目标。基于这一认知, 文章采用混合式教学模式对客舱服务英语课程的教学进行探索。这种教学模式采用课前学习、课中内化、课后巩固的方式鼓励学生主动学习。该课题证实, 与传统教学模式相比, 混合式教学模式对学生的学习兴趣和学习效果都有很大的提高, 验证了该教学设计对具有较高职业针对性的英语教学的可行性, 为其他类似行业英语课程的教学改革提供了借鉴。

### 关键词

混合式教学, 线上线下, 客舱服务英语

---

# Exploring the Practice of Blended Teaching of English for Civil Aviation Service

## —Taking Cabin English as an Example

Haiyan Yuan, Xiafei Zhang, Xiao Yang

College of Continuing Education, Nanjing University of Aeronautics and Astronautics, Nanjing Jiangsu

Received: Aug. 25<sup>th</sup>, 2021; accepted: Oct. 8<sup>th</sup>, 2021; published: Oct. 15<sup>th</sup>, 2021

---

### Abstract

Existing literature and empirical work submit that blended teaching considerably increases the

effectiveness of teaching and learning practice, which advances the traditional teaching method for better achievement teaching objectives. To understand how such effect is achieved in career-oriented English teaching practice, “online and offline” blended teaching methods were adopted to explore the teaching of English for Cabin Service. The students were encouraged to learn before class, practice during class and reinforce after class. Through the teaching process, students’ interests and achievements in learning have been greatly improved, which verifies the feasibility and effectiveness of the teaching design and sheds lights on the reforms of other career-oriented English courses.

## Keywords

Blended Teaching, Online and Offline, English for Cabin Service

Copyright © 2021 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

近几年来,随着我国改革的深化和经济发展,民航业也得到了发展,民航企业对空乘人员的需求和要求都有提高,航空公司在招聘空乘人员时,英语是招聘考核的重要方面之一。如何提高民航专业学生英语水平,满足民航企业对相关人才的需求,是当前民航英语教师面临的一个重要的课题。

我国教育事业发展“十三五”规划中明确提出要积极发展“互联网+教育”。“互联网+教育”已经成为当前教育发展的时代趋势。在这样的大背景下,混合式教学应运而生。本文将以客舱服务英语为例,探索将传统的教学方法和线上教学相结合应用到民航服务英语教学中。

## 2. 混合式教学模式

在过去几年里,“微课”“慕课”“翻转课堂”成为高校教学中的热词,混合式教学模式和混合式学习模式也成为高校各个学科改革创新中的热点。美国教育学家乔伊斯和威尔教授等在《教学模式》一书中指出,教学模式就是学习模式,其根本目的就是为了提高教学效果,从而促进学生学习技能的形成[1]。国内外学者对混合式教学或者学习模式也给出了很多定义。美国印第安纳大学的柯蒂斯·邦克(Curtis J. Bonk)教授在他编著的《混合学习手册》(Handbook of Blended Learning: Global Perspectives Local Designs)中对混合式学习定义如下:混合式学习是面对面学习和计算机辅助在线学习的结合(a Combination of Face-to-face Instruction with Online Learning) [2]。林莉兰教授认为混合式学习模式指的是电子或线上学习与传统课堂学习相结合的模式[3]。何克抗教授等人在《教学系统设计》一书中提到,混合式学习是指两种以上学习方式或教学方式的结合,它给教学系统设计的启示是:要认识到“以教为主”和“以学为主”的教学系统设计都有其各自的优缺点,要想在信息化教学环境下实现教与学的根本变革,达到较为理想的教学效果,最好将这两者进行有机混合,形成优势互补的“学教并重”教学设计[4]。从国内外学者所给出的定义可以看出所谓混合式学习或教学,其本质上是线上学习和线下学习的有机结合,在整个学习或教学的过程中充分利用线上学习和线下学习的优势互补来提高教学效果的一种学习或教学模式。

### 3. 民航服务英语混合式教学模式构建

#### 3.1. 学情分析

##### 3.1.1. 学生水平参差不齐

通常而言,民航服务专业教学中一个很大的问题就是生源基础不高,尤其是空乘专业的学生在入学录取面试时偏重学生的外貌、形象,对学生的文化素质水平要求偏低。学生普遍英语基础显得薄弱,对英语学习也缺乏主动性和积极性,这使得课堂教学活动开展难度很大。在学习过程中学生容易产生畏惧心理,老师在课堂上难以顺利组织角色演练和分组讨论等活动。

##### 3.1.2. 教学模式不合理

当前很多民航英语课堂教学仍然使用传统教学模式,这种教学方法单调老旧,无法激发学生的学习兴趣 and 热情,严重限制学生的个性发展。其具体表现以下:教学方法单一,采用翻译教学法,把常用的专业术语词汇英汉互译,带不动课堂气氛,无法激发学生的学习兴趣;教师讲解繁多的专业术语词汇、复杂句型、理论概念知识,学生较少动口、动手实践操作;教学内容与生活实际脱节,缺乏实用性,无法驱使学生主动学习。这些都大大降低了民航英语的教学效果。

混合式教学可以让学生通过学习课程讲授视屏和相关材料,根据自身的实际情况安排学习节奏,保证让大部分学生都可以对基本知识达到掌握的水平,从而带着坚实的基础来到教室,再与老师及其他同学一起通过角色扮演、作品创作等多样化的教学活动,实现对所学知识的融会贯通和灵活运用。

混合式教学方法与传统教学模式相比较,有其显著特征:以学生的学习为中心;线上资源在课堂中的作用更加重要;学生学习的主动性和创造性得到发挥。

#### 3.2. 教学手段

##### 3.2.1. 教学资源库

民航服务英语教学资源库就是利用网络融合传统的课堂教学和先进的数字化学习,其包括丰富的教学视频和其他相关资源,如课程标准、教学计划、考核方式、各学习单元的教案、课件、音频视频、习题和作业、成果展示及其他在线资源等。在每个教学单元的每个任务中,任课教师都提供教案,明确提出学习目标、学习内容以及课堂活动安排。学生将清晰了解自己学习的内容、方法及目标。

在混合式教学中,资源库的利用是不可或缺的。多媒体课件是对教师角色定位、教学任务及模式的具体物化表现。学生登录资源库自行学习,可根据自身情况灵活的安排学习时间、播放速度和次数。

##### 3.2.2. 教学实训室

对于民航服务英语,课堂上的任务环节是核心的一步,是检查学生自学情况的关键,因此使用合适有效的教学手段是非常重要的,教学实训室就能满足这样的要求。教学实训室是按照专业培养目标,以及对民航服务专业学生实践能力要求,配备了完整的实训设备。地面设备参照机场候机管理和流程,配置了售票处、值机柜台、安检柜台、金属探测门、手持金属探测器、行李开包台及各种软件系统等。可以进行航空售票、登机牌办理、行李托运、安检验证、手工人身检查、开箱包检查等操作训练。航空模拟舱是仿真飞机客舱,配置了具备客舱设备理论学习、客舱服务模拟训练和乘务员控制面板操作训练等主要功能,对开展民航服务英语情景教学和实训提供了有利环境。场景教学将现实场景搬进课堂,使学生在校就能体验现实场景应有的语言环境,并能够模拟实际岗位运作。这种教学手段以学生为中心,以满足职业需求为导向,融合多种教学方法并借助现代化“互联网+”教学手段,实现“教、学、做”合一。

### 3.3. 教学设计

民航服务英语混合式教学把线上课程和线下课程结合起来,通过课前学习、课中内化、课后巩固三者有机结合,发挥线上线下课程的各自的优势,努力实现了线上教学和线下课堂教学的优势互补。

#### 3.3.1. 课前学习

课程开始前,教师把学生分成数个学习小组,选出组长并建立微信或 QQ 交流群。教师课前将与教学内容相关的内容及资源上传至网络学习平台,如学习目标、任务、要求、作业等等;教师要通过在线互动监管学生的学习状态、指导学生的学习并掌握相关进度。学生要明确学习任务和要求,在线学习的时间地点可以自主安排。学习的视频可以反复观看,视频不可以拖拽,以确保学生从头到尾观看。

学生必须在课堂教学开始前按照要求完成知识点的学习、课前练习、知识点测试等任务。学习中的难点和疑问可以及时向教师反馈,也可以通过小组讨论等方式来解决。组长要协调好小组活动,积极配合教师安排各项学习活动。

#### 3.3.2. 课中内化

首先为保证学生课前自主学习的效果,教师要对学生平台参与情况进行通报并及时评价。其次教师可以通过各种课堂活动检查课前布置的各项作业,按照学生完成情况给予考核。比如可以通过抢答、小组 PK 等方式检验专业词汇的学习情况;通过提问课本内容,请同学回答以检验书本知识掌握情况等;根据学生提交的作业,选小组代表做课堂汇报,教师根据汇报组织课堂讨论;按照主题内容要求各小组进行情景表演或角色扮演等。最后,教师对各小组活动表现进行评价,也可以指导学生互相评价,以鼓励学生自主学习的积极性。

#### 3.3.3. 课后巩固

课后,教师指导学生结合教学平台上的视频和课堂学习情况对本次课程进行总结和评价,并根据学生的实际水平,给出综合性情景练习,要求小组完成角色扮演,并提交视频作业。

两个章节学习完成后可以在模拟舱让学生按小组进行高仿真情景模拟,在这种仿真的场景下进行角色扮演,解决了传统课堂教学的枯燥与乏味,增强了学生的直观体验,激发学生的学习兴趣,加深了学习记忆。另外情景模拟的场景可以录制下来,供老师和其他学生观看点评,也可以作为课堂教学资源。情景模拟是把所学知识和真实职场任务结合起来的一次实践,也是对课前、课中学习效果的检验,弥补了学生课堂学习缺少实训的缺点。

### 3.4. 教学评估

传统教学课堂评估多是单一的总结性评价。混合式教学模式下的评估主要是结合平台数据和线下课堂形成过程性评价和总结性评价,这样使对学生的评价更加全面。本课程课前学习权重为 20%,课堂学习权重为 20%,课后学习权重为 20%,期末考试权重为 40% (教师可以根据自己课程特点和性质对所占比例进行调整)。课前学习完成后,教师可以根据教学平台提供的学习数据对学生知识点学习、学习进度、作业完成率及在线协作等方面表现进行评估打分,并结合在线测试完成对学生课前学习情况的评估,并为课中学习活动的安排做准备。课中教师可以通对学生在知识点识记,作业汇报、问题互动、情景对话等各方面的表现进行量化打分,及时了解学生课中学习效果,同时帮助学生发现和解决学习中的问题。课后教师可以通过学生提交的情景模拟视频进行评估打分,作为课程学习总结的一部分。评价的方式也可以多样化,除了教师对学生的评估,学生小组间也可以互评作业或学习成果,学生既是任务的执行者也是检验者,这样不仅可以促进学生学习的积极性,还可以通过评价其他小组的作业发现他人优点和自

己的不足，形成一个自我评价和提升的学习态度，从而达到更好的学习效果。课程开始前教师要介绍课程评估的标准和方法，让学生做到有章可循，老师也要做到客观公正。

## 4. 教学实例

以《民航专业英语》中“第十一单元登机(Unit 11 Boarding)”为例来说明课前 - 课中 - 课后三个教学流程的实施。

### 4.1. 课前学习

课前教师提前至少三天把学习任务表，教学视频及材料发到网络学习平台。每个单元学生都会收到相应的学习任务表，第十一单元的学习任务表内容见表 1。

**Table 1.** “Unit 11 Boarding” pre-class learning task list  
**表 1.** 《Unit 11 Boarding》课前学习任务表

任务列表	具体内容
1) 了解背景知识	见“Unit 11 Text”视频讲解
2) 熟悉登机对话及广播	见“Unit 11 Dialogues”视频讲解
3) 背诵词汇与句型	见“Unit 11 词汇与句型”文档
4) 模仿对话	见“Unit 11 Dialogues”视频讲解
5) 完成小组作业，以 PPT 形式提交。	见“小组作业”文档
6) 测试	见平台“Unit11 测试”

《民航专业英语》教材内容分成两部分，第一部分是课文，主要是涉及本单元内容的背景介绍，第二部分是与单元主题相关的对话。这两部分识记理解的内容通过视频讲解让学生在课前线下完成，为课堂输出做好基础准备。因大部分民航专业学生英语基础较差，尤其是口语交际能力有待加强，如果想要他们完成语言输出，适当的语言基础是必须的，所以每课给学生准备了必须记忆的词汇及句型。为了让学生更好的通过模仿最后达到自主输出语言的能力，还要求学生模仿课本对话，模仿作业可以通过音频或视频方式提交。为了让学生更好的了解本章内容，根据课程所涉及的知识，给各小组布置“小组作业”；本单元内容是登机，单元词汇中出现了很多与机组人员、客舱设备等相关的词汇，小组作业中就包含以下内容：①怎么区分民航机长和副机长？②什么是航前准备会？③介绍一下客舱结构。④介绍一下常见客舱设备。⑤飞机上厕所为什么叫 lavatory？⑥飞机上厨房为什么叫 galley？它和我们普通厨房有什么不同？⑦什么是“升舱(upgrade)”？教师发布小组作业后，组长把作业分配给组员，并把任务分配反馈给教师。小组成员根据作业内容查找相关资料，把作业内容以 PPT 的方式呈现，要求 PPT 讲解不少于 3 分钟，不长于 5 分钟。组员把 PPT 发给组长，组长统一提交给教师。教师仔细查看学生作业，也可以把不同小组的作业发给学生，让学生们互评。最后一项是根据课文及对话内容每课 10 道选择题，有阅读理解类型的题目，也有英语语言类的题目，教师可以根据教学平台系统生成的报告了解学生对相关知识的掌握情况。

### 4.2. 课中内化

课堂上，教师要对学生的课前学习情况进行通报并评价，为了避免影响课堂学习气氛，可以课下了解具体情况，鼓励未完成的同学补上相关章节的学习。对于课文内容的检查，可以通过提问课文相关内容来完成，比如“What do you think of the job of cabin attendants?” “What are the duties of the cabin at-

tendants during the flight?”。学生可以通过抢答，教师也可以选人回答。对于词汇与句型背诵的任务，可以通过小组抢答方式，或者每组选一位代表到黑板上默写 PK 等方式进行抽查，按照学生完成情况给予测评打分。然后根据学生提交的 PPT，就每个问题从一组同学中选一名代表做课堂汇报，教师根据汇报内容、作业及测试中出现的问题组织课堂讨论。最后根据单元主题要求各小组进行情景表演或角色扮演，教师点评各小组的任务完成情况并给予测评打分，小组间也可以互评。

### 4.3. 课后巩固

课后教师对每个小组学习进行反馈，对于不足的地方，学生可以通过重新观看教学视频进行巩固。另外，教师发布课后小组任务，本单元课后小组任务是情景演练，情景如下：It is 8:45 a.m. Flight CA1386 is going to take off. A cabin attendant stands at the cabin door to welcome passengers and there is an old lady coming and carrying heavy hand luggage. Inside the cabin, one passenger cannot find his seat. Another passenger is blocking the aisle during boarding. Make up dialogues with your group members according to the situation above and act out. 学生按小组根据给出的情景讨论、完成对话并角色扮演；准备的过程中教师可以在线给予相应的指导和帮助，角色扮演要求小组录视频提交给老师，老师根据学生的表演给出回馈。

教师每个单元给出的任务都是按照乘机流程相互关联的任务，两个单元完成后，教师可以让学生在模拟舱进行情景模拟，乘务人员扮演者要穿制服、化淡妆以增加情景模拟的真实感。学期末，可以让各小组从头至尾演练客舱服务完整的过程，作为期末考试的一部分。

## 5. 结语

究竟这种混合式英语课堂教学是否符合学生的需求，教学的效果如何？笔者对所授班级的教学成果进行了多维度分析，结果是令人满意的。

笔者发现，新的教学模式使学习者参与学习的过程中有一种“沉浸式”体验，学生感觉课堂不再是一味的老师讲学生听，而是学生参与到了整个教学过程。混合式教学模式让学生在课前做了充分准备，在课堂活动中克服了畏惧的心理，能够积极参加情景演练、角色扮演等小组活动。学生普遍认为自己的语言基础和交际能力都得到了不同程度的提高，这是传统的课堂无法比拟的。

从期末的成绩看，本届学生比上学年同期学生的平均分高出 4 到 5 个百分点，在优秀率上与上学年相比，也表现出了很大的提高，本学期学生的优秀率达到 17%，而上一学年的优秀率仅为 5%。这充分说明很多学生学习态度上更加积极，学习投入更多。混合式教学模式极大地激发了学生学习的主动性，从而显著提高了学习效果。

混合式教学模式在线上及线下的教学中以学生为主体，但不失教师的主导地位，改变了以往以教师为中心的老旧教学模式。灵活多样的教学方式也能够引导学生在思考中获取知识，掌握更适合自己的学习方法，大大培养交际能力。这种线下线上相结合的课前学生自学、课中学生实践和应用以及课后巩固的学习模式，为其他行业英语课的教学提供了较为成功的参考案例。但我们也看到仍然还有一些问题值得我们去思考和改进，比如个别学生由于受基础薄弱、学习观念陈旧等因素的影响，对混合式教学模式还不适应，导致课前、课中学习效果不理想等。如何让这些学习积极性不高，语言基础较差的学生也融入到课堂活动中来是值得进一步探讨的。

总的来说，混合式教学模式能有效地提高民航服务英语专业学生运用语言的能力。学生在学习的过程中能够大大提高学习的主动性，锻炼自己的思考能力和语言职场运用能力，培养协作精神。教师在整个教学过程中能够不断发现和解决问题，能更加有效地达到应用型人才培养的目标。混合是教学模式汲取了线下和线上教学的长处，体现了其在行业英语教学中的重要性和可行性，也反映了“互联网+”时代

背景下行业英语教学改革趋势。

### 基金项目

南京航空航天大学继续教育教学改革课题“混合式学习模式下航空服务英语课程建设研究：客舱服务英语”(20JGJX13Z)；江苏省成人高等教育研究重点课题“新时代背景下成人高等教育供给侧改革研究”(CJZ-1)；江苏省成人高等教育研究一般课题“信息技术应用于成人高等教学课堂教学的研究”(CJY-17)。

### 参考文献

- [1] 布鲁斯·乔伊斯, 玛莎·韦尔, 艾米丽·卡尔霍恩. 教学模式[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2014.
- [2] 詹泽慧, 李晓华. 混合学习: 定义, 策略, 现状与发展趋势——与美国印第安纳大学柯蒂斯·邦克教授的对话[J]. 中国电化教育, 2009(12): 1-5.
- [3] 林莉兰. 混合式学习模式下高校网络自主学习及评价活动调查[J]. 中国电化教育, 2016(11): 74-78.
- [4] 何克抗, 林君芬, 张文兰. 教学系统设计[M]. 第2版. 北京: 高等教育出版社, 2016: 34-41.