

生成式人工智能在“客舱服务英语”课程中的应用

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: 2025年6月4日; 录用日期: 2025年7月30日; 发布日期: 2025年8月7日

摘 要

文章以“客舱服务英语”课程为例, 探讨生成式人工智能(GAI)在民航英语教学中的应用。研究发现, GAI通过个性化、智能化的教学支持, 显著提升了教学效率和学生学习体验。然而, 其应用也面临内容准确性、互动深度及教师角色转变等挑战。文章提出优化建议, 旨在推动民航英语教学改革, 提高教学质量, 培养适应行业需求的专业人才。

关键词

生成式人工智能, 英语教学, 客舱服务英语

The Application of Generative Artificial Intelligence in the “English for Cabin Service” Course

Haiyan Yuan, Xiafei Zhang, Xiao Yang

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

Received: Jun. 4th, 2025; accepted: Jul. 30th, 2025; published: Aug. 7th, 2025

Abstract

This paper takes the “English for Cabin Service” course as an example to explore the application of Generative Artificial Intelligence (GAI) in civil aviation English teaching. The study finds that GAI significantly enhances teaching efficiency and student learning experience through personalized and intelligent instructional support. However, its application also faces challenges, such as content

accuracy, depth of interaction, and the evolving role of teachers. This paper offers optimization suggestions aimed at promoting the reform of civil aviation English education, improving teaching quality, and cultivating professionals who meet industry demands.

Keywords

Generative Artificial Intelligence (GAI), English Teaching, English for Cabin Service

Copyright © 2025 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

在全球航空业蓬勃发展的背景下，民航英语作为民航专业学生必备的重要技能，其教学质量的高低直接关系到学生未来的职业发展以及航空服务的整体质量。传统的民航英语教学模式在教学内容的针对性、教学方式的灵活性以及教学资源的丰富性等方面存在一定的局限性，难以满足学生多样化的学习需求和行业对专业人才的高标准要求。而生成式人工智能(Generative Artificial Intelligence, 简称“GAI”)的出现为解决这些问题带来了新的契机。GAI 能够根据特定的输入生成相关的文本、图像、音频等多种形式的内容，具有强大的语言生成能力和高度的智能化水平。将其运用于民航英语教学，有望突破传统教学的桎梏，推动教学模式的创新与升级，使其能更好地契合民航行业的迅猛发展态势以及专业人才的培养要求。本文以“客舱服务英语”课程为切入点，通过探讨 GAI 在该课程中的应用效果，剖析其在实际教学中所展现出的优势与面临的挑战。

2. 生成式人工智能在民航英语教学中的应用现状

自 OpenAI 在 2022 年 11 月推出 ChatGPT-3.5 以来，国内外教育界关于人工智能对教育领域影响的讨论持续升温。国外研究主要关注 ChatGPT 的引入可能引发的风险和挑战[1] [2]、学习者与教师如何利用生成式人工智能(GAI) [3] [4]，以及应用 GAI 时的伦理规范[5]等方面。在我国的外语教育领域内，对生成式人工智能的讨论也日益增多，包括 ChatGPT 对外语教学实践、教学模式和教学方法的影响[6]-[8]，它在自主学习中所起到的促进作用[9]，以及它对教师角色的重新定位[10]等多个层面。这些研究不仅揭示了生成式人工智能在教育领域的潜在价值，也揭示了其面临的实际挑战以及未来可能的发展趋势，为教育领域有效运用这一技术提供了宝贵的启示。

然而，目前的研究主要聚焦于宏观层面的讨论，对于生成式人工智能在实际教学应用中的探索相对不足。即便有一些研究，也主要集中在公共基础英语课程上，针对行业英语，特别是民航服务英语的教学应用，研究仍显匮乏。生成式人工智能在民航服务英语教学中的应用尚处于摸索阶段，缺乏系统而深入的理论探讨和实践研究。

3. 生成式人工智能在“客舱服务英语”课程中的应用

3.1. 教学内容生成与优化

在“客舱服务英语”课程中，教学质量直接关系到学生语言能力和专业素养的提升。然而，现有教材存在诸多问题，生成式人工智能(GAI)的应用为解决这些问题提供了新的思路和方法。以下将分

别探讨 GAI 在智能生成教学材料和动态更新教学内容方面的具体应用及其优势。

3.1.1. 智能生成教学材料

在“客舱服务英语”课程中，高质量的教学材料是提升学生语言能力和专业素养的关键。然而，现有教材存在诸多问题，如编写人员缺乏语言学理论支持、内容与实际行业操作脱节、版本过时等，这些问题严重影响了教学效果。生成式人工智能(GAI)的应用为解决这些问题提供了新的思路和方法。

首先，GAI 能够基于海量的语言学知识和数据，将语言学理论融入教材生成过程中。例如，在设计客舱服务英语对话练习时，GAI 可以根据语言学中的语用学理论，考虑交际意图、语境等因素，生成更符合真实实际场景的对话材料。这不仅使教材在语言运用方面更具科学性和实用性，还能帮助学生更好地理解 and 掌握客舱服务英语的交际规则。

其次，GAI 能够深入了解民航行业的实际操作流程和交际需求。它可以访问大量的行业数据和案例，智能生成与真实行业操作紧密相连的交际任务材料。例如，针对客舱服务中的安全演示、餐饮服务、特殊旅客服务等环节，GAI 可以根据实际操作流程，生成一系列完整的交际对话和任务材料。这些材料能让学生在 学习过程中仿佛置身于真实的客舱服务场景中，有效提高学生在实际工作中运用语言的能力，满足学习者提高语言运用能力的需求。

此外，GAI 可以根据学生的语言水平和学习进度，智能生成难度适中的教学材料。它能够分析学生的词汇量、语法掌握程度、听说读写能力等多方面因素，生成符合学生实际水平的客舱服务英语阅读材料、听力练习、口语对话等。例如，对于初学者，GAI 可以生成以基础词汇和简单句型为主的教学材料，着重培养学生的兴趣和基本语言技能；对于进阶学生，它可以生成包含专业术语和复杂句型的材料，提高学生的综合语言运用能力。这能够有效提升课堂教学效果，让学生在适合自己的学习材料中逐步提高客舱服务英语水平。

3.1.2. 动态更新教学内容

随着民航行业的不断发展，相关服务流程、术语表达也可能发生变化。生成式人工智能(GAI)能够及时获取最新信息并更新教学内容，确保课程内容的先进性和实用性，增强学生未来岗位适应能力。

GAI 具有强大的信息获取和处理能力，能够实时跟踪民航行业的最新发展动态。它可以快速将新内容整合到教学材料中。例如，当民航行业引入新的环保措施，如可降解餐具的使用或机上垃圾回收流程的更新时，GAI 可以在短时间内生成相关的英语教学材料。这些材料可以包括对环保措施的详细解读、机组人员如何向旅客解释新流程的对话示例，以及相关的专业术语和表达方式。此外，随着国内民航业对客舱运输小动物政策的不断更新，GAI 也可以在第一时间生成相关的英语教学材料。这些材料可以包括对最新规定的详细解读，如中国南方航空规定，携带入客舱的宠物仅限家庭驯养的狗、猫，且每个航班最多带入 2 只宠物，每名旅客最多可将 1 只宠物带入客舱。此外，GAI 还可以生成关于如何预约该服务、所需文件(如动物检疫合格证明和疫苗注射证明)以及宠物在客舱内的安置要求等内容。这使得教材始终保持时效性和前沿性，让学生及时了解和 学习客舱服务领域的最新知识，更好地适应未来民航行业的工作要求。此外，GAI 还可以根据行业反馈和学生实际需求，动态调整教学内容。例如，如果行业反馈显示某一特定服务环节的英语表达需要更新，GAI 可以迅速生成新的教学材料，确保学生学习的内容与行业实际需求保持一致。这种动态更新机制不仅提高了教学内容的时效性，还增强了学生对未来岗位的适应能力。

在“客舱服务英语”课程中，生成式人工智能(GAI)在智能生成教学材料和动态更新教学内容方面的应用，能够有效解决现有教材存在的诸多问题，优化教学资源，使教材更加科学、实用、真实且具有

时效性，从而更好地服务于教学和学生的学习，为培养具备高素质的民航服务人才提供有力支持。

3.2. 教学方式创新与教学模式设计

在民航英语教学中，GAI 的应用不仅为传统的教学方法带来了新的活力，还通过智能化的手段提升了教学效果和学生的学习体验。GAI 在教学中的应用主要体现在两个方面：任务型教学法的智能化应用和智能评估与反馈机制的构建。以下将分别探讨这两个方面的具体应用及其优势。

3.2.1. 任务型教学法的智能化应用

任务型教学法(Task-Based Language Teaching, TBLT)是一种以任务为核心的教学方法，旨在通过完成具体的、有意义的任务来促进语言学习。在民航英语教学中，生成式人工智能为任务型教学法注入了强大动力，极大地提升了语言实践的真实性与趣味性。借助虚拟角色扮演功能，系统可构建仿真的机场环境，学生能够化身值机员、空乘人员、旅客等不同角色，参与到诸如“处理旅客改签”，“应对突发航空安全问题”等任务中。例如，当学生扮演值机员时，人工智能模拟的旅客会提出各种复杂问题，如携带超规行李的处理、特殊餐食申请等，学生需运用民航英语知识进行沟通解决。在情景模拟方面，系统可根据教师教学进度和学生个体的水平，生成从基础登机流程引导到高级航空紧急事件处理等不同难度层级的情景。学生在沉浸式体验中锻炼语言表达能力与应变能力，真正实现“在做中学”，让任务型教学法突破传统课堂的局限，为学生创造更多贴近实际工作场景的语言实践机会。

任务型教学法的核心在于通过完成具体的任务来促进语言学习。这种方法强调语言的实际应用，注重培养学生的语言运用能力和解决实际问题的能力。在传统的民航英语教学中，学生往往通过课堂讲解和练习来学习语言知识，但缺乏真实情境中的语言实践机会。生成式人工智能的应用改变了这一现状，它通过虚拟角色扮演和情景模拟，为学生提供了仿真的学习环境，使学生能够在实际任务中运用所学语言知识，从而提高语言实践能力。

为了进一步增强教学的针对性和有效性，教师可以根据不同的场景设计出相应的 prompt (提示或指令)，让人工智能按照教师的要求与学生进行对话。例如，在“处理旅客改签”任务中，教师可以设计以下 prompt:

Prompt 示例:

“You are a check-in agent for an airline, assisting a passenger via chat who wants to reschedule their flight due to a delay. Please engage in the conversation using a step-by-step, guided approach, with a polite, patient, and professional tone. Your goals are:

To explain the flight rescheduling process to the passenger;

To provide detailed information about the next day's flight (including flight number, time, and boarding gate);

To encourage the passenger to ask questions and respond to them actively;

To pause after each sentence and wait for the passenger to reply before continuing;

Do not provide all the information at once—instead, unfold the conversation gradually and interactively.

Begin with a friendly greeting, such as:

‘Hello, this is a check-in agent from XX Airlines. How can I assist you today?’

Then, based on the passenger's response, continue to guide the conversation step by step.”

通过这种方式，生成式人工智能不仅为学生提供了一个高度仿真的学习环境，还通过互动式的对话练习，帮助学生逐步掌握民航英语的实际应用。这种智能化的任务型教学法不仅提高了教学的趣味性和真实性，还增强了学生的语言实践能力和问题解决能力。教师可以根据学生的反馈和表现，进一步调整

和优化教学内容，确保每个学生都能在适合自己的学习任务中取得进步。总之，生成式人工智能在任务型教学法中的应用，为民航英语教学带来了新的活力和可能性，为培养具备高素质的民航服务人才提供了有力支持。

3.2.2. 智能评估与反馈机制

生成式人工智能构建的智能评估与反馈机制，为学生的学习过程提供了实时、精准的指导。在口语练习环节，学生进行民航英语对话模拟时，系统会从发音准确性、语法规则度、表达流畅性等多个维度进行实时分析评估。例如，当学生在表达“航班延误原因”时存在时态错误或专业词汇使用不当，系统会标注错误位置，并提供标准的表达方式和例句解析。同时，系统还可以通过模拟真实场景，如机场值机、客舱服务等，让学生在情境中练习口语，提高语言的实际应用能力。

针对写作训练，人工智能不仅能检查拼写、语法错误，还能对文章结构、逻辑连贯性进行评价，并提出修改建议，帮助学生优化写作思路。这种即时反馈机制，让学生能够迅速认识到自身不足并及时纠正，实现从“被动学习”到“主动改进”的转变。

总之，生成式人工智能在民航英语教学中的应用，不仅提高了教学的效率和质量，还通过个性化的反馈和训练计划，帮助学生更好地掌握语言知识，提高语言运用能力。这种智能化的教学方法为学生提供了更加丰富和有效的学习体验，为未来的民航行业人才培养提供了有力支持。

4. 生成式人工智能在民航英语教学中的应用挑战及应对策略

尽管 GAI 在民航英语教学中展现出诸多优势，但在实践应用过程中也面临着一些不容忽视的挑战，这些挑战在一定程度上制约了 GAI 的进一步推广和应用。

4.1. 内容准确性和可靠性问题

GAI 生成的文本内容有时会出现语言错误、语法问题以及不规范的表达。在民航英语教学中，这些错误可能会误导学生，影响学生对正确语言知识的学习和掌握。例如，在生成的客舱服务对话场景中，可能会出现一些不符合英语语法规则的句子结构或者使用了不恰当的词汇。如果教师没有及时发现并纠正，学生在模仿学习过程中就会形成错误的语言习惯，对学生的英语学习产生负面影响。

此外，对于民航专业领域的术语和概念，GAI 生成的内容可能存在准确性不足的问题。民航英语教学中涉及大量的专业术语和行业规范，这些术语和概念的准确使用对于学生理解和掌握专业知识至关重要。然而，GAI 在生成涉及专业术语的内容时，有时会出现术语使用不准确、解释不清晰或混淆相似术语的情况。这可能会导致学生对专业术语的理解产生偏差，影响学生对客舱服务专业知识的学习和应用。

因此，教师在使用 GAI 生成的教学材料时，需要仔细审查和校对，确保内容的准确性和可靠性。同时，开发团队也应不断优化 GAI 的算法，提高其生成内容的质量，减少错误和不规范的表达。只有这样，才能充分发挥 GAI 在民航英语教学中的优势，提高教学效果和学生的语言能力。

4.2. 教学互动深度与质量不足

尽管生成式人工智能(GAI)能够与学生进行实时交互，但这种交互往往停留在表面，缺乏深度的引导和启发。在与学生进行对话练习或回答学生问题时，GAI 的回答可能只是简单地重复一些关键词或者提供一些基本的解释，而无法像教师那样根据学生的思维特点和学习需求进行深入的引导和拓展，这导致学生的学习停留在表面，难以深入理解和掌握知识。

此外，教师与学生之间的情感交流和个性化关怀对于学生的学习体验和学习效果有着重要影响。然而，GAI 作为一种人工智能工具，缺乏真正的情感和同理心，无法像教师那样给予学生情感上的支持和

鼓励，也无法根据学生的情绪状态和心理需求进行个性化的关怀和引导。这可能会使学生在学习过程中感到缺乏情感上的共鸣和归属感，影响学生的学习积极性和学习效果。

因此，尽管 GAI 在教学中具有一定的优势，但在教学互动的深度和质量方面仍存在不足。教师在使用 GAI 时，应充分发挥自身的教学经验和情感优势，结合 GAI 的技术优势，为学生提供更加全面和深入的学习体验。

4.3. 技术依赖与教师角色转变困境

随着生成式人工智能(GAI)在教学中的广泛应用，教师和学生可能会逐渐对其产生依赖。这种依赖可能会影响教师的教学能力和学生的自主学习能力。教师可能会过度依赖 GAI 生成的教学内容和教学建议，而忽视了自己对教学内容的深入思考和教学方法的创新。例如，教师可能会直接使用 GAI 生成的教学材料，而不再对这些材料进行进一步的优化和调整，导致教学内容缺乏个性化和创新性。学生也可能会习惯于依靠 GAI 提供的答案和反馈，而缺乏自主思考和解决问题的能力。

此外，GAI 的引入要求教师从传统的知识传授者向教学活动的组织者、引导者和学习资源的开发者等角色转变。然而，在实际教学中，部分教师可能难以适应这种角色的转变。一方面，教师需要花费大量的时间和精力去学习如何有效地利用 GAI 进行教学，掌握 GAI 的操作技能和教学应用策略。例如，教师需要了解如何设计适合 GAI 的 prompt，如何评估 GAI 生成的内容质量，以及如何将 GAI 的反馈整合到教学过程中。另一方面，教师还需要重新调整自己的教学观念和教学方法，适应 GAI 参与下的教学模式变化。这种角色转变的困难可能会导致教师在应用 GAI 过程中出现不适应、不熟练的情况，影响 GAI 的应用效果和教学改革的推进。

尽管生成式人工智能(GAI)在民航英语教学中具有诸多优势，但其广泛应用也带来了技术依赖和教师角色转变的挑战。为了帮助教师更好地适应 GAI 带来的教学变革，学校应采取一系列措施，提升教师的 AI 素养和教学能力：

加强教师培训：学校应开展系统化的 AI 培训课程，帮助教师掌握 GAI 的基本原理、操作技能和教学应用策略。例如，教师需要学习如何设计适合 GAI 的提示词、如何评估 GAI 生成的内容质量，以及如何将 GAI 的反馈整合到教学过程中。此外，培训还应涵盖教育伦理、数据隐私和算法偏见等问题，帮助教师在使用 GAI 时保持责任感和合规性。

推动教学研究与实践：鼓励教师参与教学研究，探索 GAI 与教学深度融合的新模式。例如，教师可以尝试将 GAI 应用于个性化学习、智能辅导和项目式学习等教学场景，通过实践不断优化教学方法。此外，学校可以建立教师交流平台，促进经验分享与合作，帮助教师在角色转变过程中相互学习、共同成长。

重构教育生态：学校应构建“教师 - GAI - 学生”协同共进的教育新生态，通过建设智能教学支持中心、开发 GAI 赋能的课程资源包等方式，为教师提供全面的技术支持。

提升教师的数字素养与创新能力：教师需要具备扎实的本体知识和终身学习的态度，以适应 GAI 带来的教学变革。学校应鼓励教师不断学习和实践，提升自身的 AI 素养和教学创新能力，以更好地应对智能时代的挑战。

4.4. 技术局限性与伦理风险问题

生成式人工智能(GAI)在教育领域的应用为教学模式的创新带来了诸多可能性，但其技术本身的局限性以及在实际应用中可能引发的伦理风险不容忽视。

首先，GAI 在数据依赖性方面存在明显短板，其生成内容的质量高度依赖于训练数据的规模与质量，

若数据存在偏差或不完整,可能导致生成内容中出现错误或偏见。此外,GAI在处理复杂任务时,往往缺乏深度与逻辑推理能力,容易产生“幻觉”现象,即生成看似合理但实际错误的信息,这可能误导学生,影响其学习效果。

其次,GAI在教育中的应用也带来了诸多伦理风险。例如,学生可能过度依赖AI生成的内容,从而导致自主学习能力逐渐下降,失去了独立思考和解决问题的能力。更严重的是,部分学生可能会出现学术不诚信行为,如抄袭AI生成的作业或伪造学术成果,这不仅违背了学术道德,也损害了教育的公平性和公正性,对教育质量和学术环境造成了严重的负面影响。

为应对这些挑战,学校和教育部门应加强数据安全与隐私保护,确保学生数据不被滥用。同时,应提升师生的数字素养,引导学生合理使用AI技术,避免过度依赖。此外,还需建立严格的监管机制和评估体系,确保GAI在教育中的合法合规使用,防止技术误用和滥用。通过这些措施,GAI在教育中的应用才能真正发挥其潜力,为教育的健康发展提供有力支持。

5. 结语

在“客舱服务英语”课程中,生成式人工智能(GAI)的引入为教学实践带来了显著的变革与提升。本研究以“客舱服务英语”课程为实践场景,通过为期12周的教学实验,收集了学生的学习成绩、课堂互动数据及教师反馈。笔者通过教学实践和学生对课堂效果的反馈发现使用GAI辅助教学后学生在语言表达能力、词汇运用和语法准确性方面均有很大的提高。通过问卷调查和课堂观察,发现学生对GAI辅助教学的参与度明显提高。在对期末考试成绩的分析中发现,本届学生的学业表现较上学年同期有显著提升。具体而言,本届学生的平均成绩较上学年有了明显的提高,优秀率更是从上学年的7%大幅提升至15%。这一显著进步不仅体现了学生在知识掌握程度上的提高,更反映出其学习态度更加积极主动,学习投入度明显增强。这些数据充分证明了GAI辅助教学的成效以及学生自主学习能力的提升。在对参与教学的教师的访谈中发现教师普遍认为GAI在教学内容生成、教学方式创新和教学资源开发方面发挥了积极作用,通过合理利用GAI工具,教师能够更高效地完成教学设计、作业批改和学情分析等工作。

生成式人工智能(GAI)在民航英语教学中的应用具有广阔的前景和巨大的潜力。通过在“客舱服务英语”课程中的实践研究,本文深入探讨了GAI在教学内容生成、教学方式创新以及教学资源开发等方面的重要作用,并分析了其在应用过程中所展现出的优势与面临的挑战。针对这些挑战,本文提出了相应的优化建议,旨在为推动民航英语教学改革提供理论支撑与实践参考,促进GAI在民航英语教学中的健康发展和有效应用。

在未来的民航英语教学中,随着人工智能技术的不断进步和教育理念的持续更新,GAI有望在教学的更多环节和更深层次发挥其独特的优势,为培养适应民航行业发展需求的高素质专业人才提供有力支持。然而,我们也应清醒地认识到,GAI只是一种辅助教学的工具,不能完全取代教师在教学中的主导作用。教师应充分发挥自身的专业优势和教学经验,合理、有效地利用GAI,将其与传统的教学方法和手段相结合,实现人机协同教学,共同推动民航英语教学质量的全面提升,为我国民航事业的发展培养更多优秀的专业人才。

基金项目

南京航空航天大学继续教育教学改革课题“生成式人工智能在民航英语课程建设中的应用——以‘客舱服务英语’课程为例”(24JGJX04Z)。

参考文献

- [1] Akinwalere, S.N. and Ivanov, V. (2022) Artificial Intelligence in Higher Education: Challenges and Opportunities.

-
- Border Crossing*, **12**, 1-15. <https://doi.org/10.33182/bc.v12i1.2015>
- [2] Firat, M. (2023) What ChatGPT Means for Universities: Perceptions of Scholars and Students. *Journal of Applied Learning and Teaching*, **6**, 1-22. <https://doi.org/10.37074/jalt.2023.6.1.22>
- [3] Hong, W.C.H. (2023) The Impact of ChatGPT on Foreign Language Teaching and Learning: Opportunities in Education and Research. *Journal of Educational Technology and Innovation*, **5**, 37-45. <https://doi.org/10.61414/jeti.v5i1.103>
- [4] Kohnke, L., Moorhouse, B.L. and Zou, D. (2023) ChatGPT for Language Teaching and Learning. *RELC Journal*, **54**, 537-550. <https://doi.org/10.1177/00336882231162868>
- [5] Nguyen, A., Ngo, H.N., Hong, Y., Dang, B. and Nguyen, B.T. (2023) Ethical Principles for Artificial Intelligence in Education. *Education and Information Technologies*, **28**, 4221-4241. <https://doi.org/10.1007/s10639-022-11316-w>
- [6] 胡壮麟. ChatGPT 谈外语教学[J]. 中国外语, 2023, 20(3): 1-1+12-15.
- [7] 秦颖. 人机共生场景下的外语教学方法探索——以 ChatGPT 为例[J]. 外语电化教学, 2023(2): 24-29.
- [8] 杨港, 顾世民. 人工智能时代外语教学模式变革的风险及其规避[J]. 语言教育, 2023, 11(3): 19-29.
- [9] 张震宇, 洪化清. ChatGPT 支持的外语教学: 赋能、问题与策略[J]. 外语界, 2023(2): 38-44.
- [10] 于银磊, 饶辉. 智能时代大学外语教师的角色危机与身份重塑[J]. 外语电化教学, 2023(3): 79-85.