

PBL教学模式在《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: 2023年7月2日; 录用日期: 2023年8月8日; 发布日期: 2023年8月17日

摘 要

PBL (Problem-Based Learning)教学法是一种以问题为导向, 以学生为教学中心的教学方法。笔者结合自身的教学实践, 介绍了PBL教学模式在《客舱服务英语》教学中的应用。教学实践表明PBL教学模式可以培养学生的团队意识, 激发学生学习的积极性和主动性, 验证了该教学设计对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

PBL, 英语教学, 客舱服务英语

Application of PBL (Problem-Based Learning) Model in the “Cabin Service English” Course

Haiyan Yuan, Xiafei Zhang, Xiao Yang

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

Received: Jul. 2nd, 2023; accepted: Aug. 8th, 2023; published: Aug. 17th, 2023

Abstract

PBL (Problem-Based Learning) is a teaching method that revolves around problem-solving and places students at the center of the learning process. In this article, the authors combine their own teaching experience to introduce the application of the PBL teaching model in the context of “Cabin Service English” instruction. The practical implementation of this teaching approach demonstrates its effectiveness in fostering students’ teamwork skills, stimulating their motivation and proactiveness in learning. Furthermore, it validates the feasibility of this teaching design, offering insights that can be applied to other career-oriented English courses.

Keywords

PBL, English Teaching, English for Cabin Service

Copyright © 2023 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

随着民航业的发展, 民航企业对空乘人员的需求越来越大, 对空乘人员的素质和技能要求也越来越高。英语作为航空交流的重要语言, 对于空乘人员来说是一项必须掌握的技能。为了使培养的人才能最大限度地符合空乘人员的职业要求, 《客舱服务英语》作为民航乘务专业的一门专业课程, 要特别重视培养学生英语实际应用能力和交际能力, 尤其应加大对听、说技能的训练和考核, 使学生能达到用英语与乘客、机组人员和地勤人员进行有效的沟通和交流的要求, 以确保飞行的安全和顺畅。

在传统的口语教学中, 英语教师通过教材、视频或语音材料来展示授课内容, 学生通过模仿进行课堂练习。这种传统教学方法很难调动所有学生的积极性[1]。英语基础较好的学生参与度较高, 能较好地掌握课堂内容; 英语基础较差或学习兴趣低的学生则参与度低、收获少。问题式教学模式(Problem-Based Learning, 简称“PBL”)是一种以问题为导向的教学方法, 主要通过教师提出问题, 激发学生的学习兴趣, 学生自主探究、解决实际问题, 从而提高学生的语言综合能力。本文就 PBL 教学模式在民航服务英语教学中的应用进行探讨。

2. PBL 教学模式

问题式教学模式(PBL)可以追溯到 20 世纪 60 年代, 是由神经病学教授 Barrows 在加拿大的 McMaster 大学首创, 应用于临床医学的教学。PBL 的基本理念是让学生通过解决实际问题来促进学习, 培养学生的自主学习能力和批判性思维能力。在 PBL 教学中, 教师扮演的角色是引导者和支持者, 而学生则是主导者和学习者。PBL 在医学院的应用得到了广泛的认可和成功, 随后 PBL 也开始应用于其他学科领域和教育阶段。

作为一种学习策略, PBL 的应用被扩展到国内的大学、高中、初中和小学各个学科的教学实践中。在这些研究中, 有的发现了 PBL 对不同学科的课程设计的启示[2][3], 发现 PBL 能提高学生的自主学习能力, 独立思考能力, 以及发现、分析、解决问题的能力。在英语教学中, PBL 的应用也越来越受到重视。教师可以设计有趣的问题或挑战, 鼓励学生运用英语进行探究和解决问题。通过这种方式, 学生可以提高他们的语言能力, 同时也可以发展他们的创新能力、团队合作能力和批判性思维能力。

3. PBL 教学模式在《客舱服务英语》教学中的应用

PBL 教学模式主要以问题为核心, 以学生为主导, 以教师为引导, 采用小组讨论、自我学习的课程模式, 能够充分激发学生的学习兴趣, 调动学生的积极性与主动性[4]。目前很多学者研究了 PBL 教学模式在英语教学中的应用, 基本遵循: 教师提出问题→学生分组学习→课堂讨论展示→课堂教学评估等步骤。《客舱服务英语》教学对于这些步骤稍作调整, 按照学情测试并分组→提出问题→分组学习→课堂展示→成果评估这五个步骤。

3.1. 学情测试分组

为了更好的实施 PBL 教学模式，学情测试是一个非常必要的环节。特别是由于民航服务专业普遍生源基础不高，尤其是乘务专业的学生在入学录取面试时更看重学生的外貌、形象，因此学生的英语水平可能较为薄弱。通过学期第一堂课的学情测试，教师可以了解学生的英语水平，这对于制定合适的教学计划非常有帮助。同时，教师可以根据学生的英语水平有针对性地进行小组划分，避免出现小组内成员能力过于悬殊或小组所有成员基础都差的情况。每个小组通常由 3~5 名学生组成，其中一个学生被选为小组长。小组长的责任是协调小组内部的工作，并确保小组按时完成任务。

在分组之后，教师需要制定相应的教学计划，针对学生的水平安排相应的教学内容和难度，以达到更好的教学效果。同时，为了让学生之间进行协作学习，教师尽量让每个小组内的成员英语水平高中低都有，以强带弱，促进学生之间互相学习，相互支持，共同完成任务。

3.2. 提出问题

在每单元开始前，教师会提出本单元要解决的问题。根据客舱服务英语的特点，问题可以分为以了解本单元知识背景为目的的信息类问题和以口语交际为目的的情景类问题，以餐食服务为例：

I. Answer the following questions.

- 1) What are the similarities and differences of drink and meal service between the first class and the economy class?
- 2) When should the passenger inform the airline of his special dietary requirement?
- 3) Compare the similarities and differences of the special meals mentioned in the textbook.
- 4) Please provide at least 5 examples of medical meals and give a brief description of each.
-

II. Suppose you are a cabin attendant. Please give responses to the following situations in the form of role-playing.

- 1) What do you say to a passenger when you start the drink service?
- 2) A passenger is going to take a nap. You want to make sure whether he wants you to wake him up for meal service. What do you say to him?
- 3) If the passenger doesn't like the drink you recommend, what do you say?
- 4) When passengers want to know what meals are offered on the flight, how do you respond?
- 5) A passenger complains that the steak is a bit too rare for him to eat. How do you solve this problem?
-

一旦问题被提出，小组长将与其他组员一起讨论，并制定一个计划，包括分配任务和制定时间表。在分配任务时，小组长会考虑每个组员的技能和兴趣并确保任务在规定的时间内完成。

3.3. 分组学习

针对老师提出的问题，学生需要在小组内进行合作学习。在组长的带领下，小组成员分工合作，制定计划并安排任务。组长需要确保每个成员都有任务可承担，并且任务要根据成员的实际能力和兴趣进行合理分配。每周中期，小组需要提交进度报告，以确保学生能在规定的时间内完成任务。进度报告不仅可以帮助组员们了解小组内工作的进展情况，也可以帮助教师及时发现学生的问题，及时提供指导。在学习过程中，如果遇到困难，小组成员应该尝试协作解决。组员之间可以通过讨论、网络查找等方法来解决难题。如遇到小组成员无法解决问题，可以向老师求助。老师可以为学生提供指导和建议，帮助他们解决问题。

小组学习成果包括 PPT 汇报和角色扮演相关情景。在 PPT 制作过程中，小组成员需要确保每个成员都参与其中，并在提交 PPT 时注明每个成员的贡献，这种做法有助于确保每个组员都有机会参与到小组

的工作中，并得到适当的认可。此外，角色扮演也是小组学习的一部分。通过角色扮演，学生可以更好地理解问题，并对老师提出的问题给出具体的解决方案。在整个过程中，学生需要积极参与，团结协作，相互学习。老师需要定期对小组进行监督和指导，督促学生按时完成任务，并在学习过程中给予适当的支持和鼓励。

3.4. 课堂展示

每个小组根据老师提出的问题，通过自己的学习和团队合作，共同制作 PPT。学生需要针对老师提出的问题进行深入的研究和探讨，选取适当的内容和素材，结合实际情境进行详细说明和阐述。

此外，学生需要通过角色扮演来展现不同情境下如何解决相关问题。比如在“Welcome Aboard”这个情景下，学生可以扮演空乘人员和乘客，展现如何使用航空服务用语进行问候、介绍航班信息、帮助乘客解决问题等。在“Meal Service”这个情景下，学生可以扮演空乘人员和乘客，展现如何提供服务、解决特殊饮食需求等。角色扮演的目的是为了让学生在模拟真实情境中运用英语，提高英语口语表达能力和应对实际工作场景的能力。同时，通过角色扮演，学生也可以更深入地理解和掌握所学知识，为后续实际工作打下基础。

3.5. 成果评估

根据每个小组展示的成果，老师会给出详细的评价和建议。同时，其他小组也会给出评价，以便相互学习和提高。老师的评价占 70%，其他小组评价占 30%。在评价过程中，如果学生的展示存在不足或错误，老师需要给出指导和纠正，以便学生能够及时改进。同时，老师也需要鼓励和表扬学生的优点和亮点，以激发学生的自信心和积极性。

通过评价，学生可以了解自己的不足和需要改进的地方，同时也可以学习其他小组成员的优点和创新点。这有助于激发学生的创造力和合作精神，帮助他们更好地掌握知识和解决问题的能力。

每个小组在展示结束后会有一个总成绩，作为期末评价学生学习成果的重要依据。此外，成绩第一的小组教师也可以适当给予一定的奖励，比如奖杯或者一些小奖品，以激励学生的学习积极性。

4. PBL 教学模式在《客舱服务英语》教学中出现的问题及反思

4.1. 课程相关知识和背景

在 PBL 教学模式中，学生需要通过解决实际问题来学习知识和技能。然而，在学生学习《客舱服务英语》时，由于客舱服务行业的专业性较强，学生可能缺乏相关的背景知识和经验，这可能导致学生在理解问题的背景和找到解决问题的方法上存在一定的困难。因此，教师在 PBL 教学过程中需要为学生提供一些必要的背景知识，以帮助他们更好地理解问题和解决问题。例如，可以通过讲解相关行业背景、案例分析等方式，使学生了解必要的背景知识和技能。同时，教师还可以通过小组讨论、个人研究等方式激发学生的兴趣和思考，引导学生更深入地了解客舱服务行业的实际情况。通过这些措施，可以帮助学生提高学习效果和对相关知识的应用。

4.2. 问题设置

在 PBL 教学模式中，问题的设置和难度对于学生的学习效果具有重要影响。在《客舱服务英语》的教学过程中，提出的问题需要适合课程的教学目的以及学生的语言水平。如果问题过于简单，学生可能无法获得足够的挑战，从而缺乏学习动力；如果问题过于复杂，学生可能无法理解问题的背景和需求，导致无法有效地解决问题。

因此,在教学过程中,教师需要合理设置问题,并根据学生的语言水平和学习进度适当调整问题的难度,鼓励学生通过小组合作或个人研究的方式进行探究和解决。同时,教师还可以在每周中期小组提交进度报告中及时发现学生的问题,提供一些有针对性的指导和帮助。教师要确保问题的设置和难度与学生的实际情况相符,使学生能够充分发挥自己的学习能力和解决问题的能力,提高学生的学习效果。

4.3. 语言表达

在 PBL 教学模式中,学生需要自主探究和解决问题,这要求他们不仅具备相关的知识和技能,还需要具备良好的语言表达能力。在教学《客舱服务英语》时,教师需要为学生提供一些与客舱服务情景相关的语言表达,以帮助他们更好地应用英语表达自己的观点和解决问题。

具体而言,教师可以为学生提供一些常用的英语表达方式和句型,例如客舱服务中常用的问候语和用语,以及相关的礼仪和文化背景等方面的内容。同时,教师还可以引导学生在小组合作或个人探究中进行口语交流和书面表达,鼓励学生尝试使用英语表达自己的观点和思考,以提高他们的语言表达能力和交际能力。

此外,教师还可以在教学过程中注重语言表达方面的指导和反馈,通过针对性的评价和建议,帮助学生发现和改进自己的问题。

4.4. 评估方式

在 PBL 教学模式中,评估学生的能力和过程是非常重要的。然而,实际教学中可能会出现评估方式不够合理或客观的问题,这会影响学生的学习效果。因此,在教学中,需要合理设置评估方式,包括考试、作业、小组讨论、展示等多种方式,以便全面评估学生的学习能力和学习过程。同时,需要为学生提供详细的评估标准,明确各项评估指标的要求和得分标准,以便学生更好地了解自己的学习效果和改进方向。此外,在评估过程中,应该注重鼓励学生,提供更多的机会让学生展示他们所学到的知识和技能。

5. 结语

笔者通过教学实践和学生对课堂效果的反馈发现 PBL 教学模式在《客舱服务英语》课程教学中是非常适用的,它能极大地激发学生的学习兴趣,提高学生学习的主动性。PBL 教学模式注重学生解决实际问题的能力,对于《客舱服务英语》课程来说,通过 PBL 教学模式可以让学生在真实的航空服务情境中进行英语沟通训练,培养学生在不同情境下实际应用英语的能力。PBL 教学模式鼓励学生自主学习和探究,学生通过自主探究航空服务领域相关的英语表达和规定,能更好地适应将来的航空服务工作。同时,PBL 教学模式强调团队协作和交流,在小组中合作解决问题,它不仅让学生获得客舱服务英语的相关知识,而且能让学生更好地体验航空服务工作的团队合作和协作氛围,培养学生的团队协作能力。但是 PBL 教学模式在问题设置和教学评估等方面的存在一定的困难,这要求教师在问题设置、教学评估和课堂管理等方面的能力要强。

综上所述,PBL 教学模式在《客舱服务英语》课程教学中的教学效果是值得肯定的,它打破了传统英语课堂的教学模式,通过这种课程设计,能够更好地帮助学生适应航空服务工作,提高英语沟通能力和跨文化交际能力。但 PBL 教学模式在《客舱服务英语》课程中的应用研究只是一个初步尝试,仍有许多需要进一步研究和探索的问题,例如 PBL 教学模式在其他语言课程中的应用研究以及 PBL 教学模式与其他教学模式的结合应用等。笔者希望本文的研究成果能够为相关领域的研究者提供一定的参考和借鉴,推动教育教学模式的创新和改进。

基金项目

南京航空航天大学继续教育教学改革课题“PBL 教学模式在《客舱服务英语》课程教学中的应用研究”(22JGJX19Z)。

参考文献

- [1] 孙鸣. 英语学习与教学设计[M]. 上海: 上海教育出版社, 2004.
- [2] 宋雯丽. 基于问题式学习培养中学生英语自主学习能力的研究[D]: [硕士学位论文]. 烟台: 鲁东大学, 2015.
- [3] 王威. 基于问题的学习(PBL)在大学英语阅读中的应用研究[D]: [硕士学位论文]. 大连: 辽宁师范大学, 2014.
- [4] 刘小英. PBL 教学法在高职医学英语教学中的应用及研究[J]. 湖北函授大学学报, 2017(17): 172-176.