

三位一体导向下中外教师合作教学模式构建与实践 ——以高职空乘专业乘务英语为例

吕娜

(浙江育英职业技术学院, 浙江 杭州 310018)

国际航空运输协会预测,2030年中国将成为全球最大航空市场,空乘人员的英语应用能力与跨文化素养已成为航空公司招聘的核心指标^①。然而,行业调研显示,我国高职空乘毕业生中仅37%能达到《民航客舱服务英语等级标准》中级水平,尤其在突发情境如医疗急救、客舱冲突中,因语言障碍导致的沟通失误率高达21%^②。

高职院校作为空乘人才培养的主阵地,当前空乘英语教学面临三大困境:其一,传统教学模式过于注重语法词汇的硬性灌输,却忽略了在真实场景中对学生进行交际策略的有效训练;其二,教师们普遍缺乏航空服务一线工作的实践经验,导致所教授的内容与行业实际需求及标准存在明显的脱节现象;其三,跨文化能力的培养往往停留在表面形式,未能将学生对文化差异的认知有效转化为在实际服务中可灵活运用语言技能。尽管中外教师合作教学模式在通用英语领域已被证实可提升口语流利度,但其在空乘等专门用途英语(ESP)中的应用仍缺乏系统性探索。基于此,本研究创新性提出“语言应用-职业规范-跨文化适应”三位一体教学模式,旨在通过双师协作与行业任务深度融合,破解“重知识、轻能力”的教学痼疾。

一、三位一体中外教师合作教学模式的理论框架

(一)三位一体中外教师合作教学模式的理论支撑

中外教师合作教学是指通过外籍教师与本土教师的协同合作,整合双方在语言能力、学科知识与文化背景上的优势,以提升学生的综合语言应用能力^③。其理论根基源于社会文化理论^④与情境学习理论^⑤,强调知识在真实情境中的建构与迁移。例如,韩国航空服务专业通过外教角色扮演与韩籍教师规范解析,学生英语考核通过率从65%提升至82%^⑥。然而,国内空乘英语合作教学多停留于“外教主讲口语、中教主攻理论”的粗放型分工,导致语言训练与职业场景割裂、跨文化能力培养缺乏可操作性^⑦。

(二)三位一体中外教师合作教学模式的核心维度

基于建构主义与情境学习理论,本研究提出“三位一体”教学模式,强调以民航六大典型任务如安全检查、餐饮服务、应急处理等为纽带,实现语言应用、规范操作与文化协商的深度融合。该框架包含以下核心维度:

① 中国民用航空局. 民航客舱服务英语等级标准[S]. 北京: 中国民航出版社, 2022.

② 张伟, 李明, 王芳. 高职空乘专业英语教学现状及对策研究[J]. 中国民航教育, 2023, 15(3): 45-52.

③ 王强, 刘丽, 陈华. 中外教师合作教学对高校学生英语口语能力的影响[J]. 外语教学与研究, 2021, 43(5): 89-97.

④ Vygotsky, L. S. (1978). Mind in society: The development of higher psychological processes. Harvard University Press

⑤ Lave, J., & Wenger, E. (1991). Situated learning: Legitimate peripheral participation. Cambridge University Press.

⑥ Smith T, Brown L. Enhancing workplace communication skills through co-teaching in hospitality English [J]. Journal of Vocational Language Learning, 2021, 12(4): 112-125.

⑦ 李浠铤. 跨文化交际与高校外语教学中跨文化能力的培养[J]. 科教导刊, 2021(16): 119-121.

1.语言应用维度

中外教师合作进行从语块输入到交际策略的系统化教学训练。教学中突破传统语法词汇教学的局限性,聚焦航空英语专用语块:如“Cabin crew, arm doors and cross check!”等情境化交际策略。

2.职业规范维度

中外双师合作教学实现国际标准与本土实践的双轨对接。通过融入国际航司服务案例和标准,确保学生既能掌握国际航司(如 IATA)服务标准,又能适应中国民航法规,如《客舱乘务员服务规范》的本土化要求。

3.文化适应维度

中外双师合作教学完成冲突场景到策略生成的动态培养。教学中通过高仿真跨文化冲突场景设计,鼓励学生参与互动和练习,提升学生的文化敏感度与策略性沟通能力。

二、教学模式设计与实施

(一)双师角色分工与协作机制

中外教师的协作机制以“互补性”为核心,通过分工与互动实现教学目标的有机整合。

在语言应用层面,外教引入了英美航空公司的真实语料素材,诸如登机广播内容及应急指令,借助情境化的教学方式加深学生对于航空专业用语的掌握。例如,在“机上广播”任务中,外教提供伦敦希思罗机场真实录音,指导学生模仿语调与节奏。中方教师则负责解析复杂的语法结构,例如被动语态例句‘All electronic devices must be switched off’,并设计出有效的术语记忆方法,如引导学生利用词根进行联想记忆,将‘aisle’与‘走廊’、‘emergency exit’与‘紧急出口’等术语进行关联。(单引号而不是双引号?)

职业规范维度上,外教引入国际航协(IATA)服务手册,模拟国际航班标准化流程,如安全检查、应急撤离。例如,在“应急撤离”任务中,外教按 IATA 规范演示疏散指令的英语表达,注重表达的语言语调和场景感培养;中教则对接中国民航局《客舱乘务员服务规范》,示范本土化服务细节,如递送餐食的手势礼仪、老年乘客关怀流程等,确保学生既能掌握国际标准,又能适应本土操作要求。

文化适应维度中,外教设计跨文化冲突场景,

例如,通过模拟乘客因宗教禁忌而拒绝餐食的场景区,外教展示了高语境沟通策略,教导学生使用如“I’m afraid we can’t…”这样的表达来委婉地拒绝他人。;中教指导学生关注交流中的文化差异问题。例如,服务理念上中西差异明显,中国注重“集体优先”,如优先满足团队需求,而西方强调“个人自主”,如尊重个体选择等。礼仪表达上也存在差异:中文用“您”表达尊敬,英语则直接使用“你”。通过这些具体案例对比,学生能更直观理解文化差异的根源,从而在实际沟通中灵活调整策略。

(二)典型任务设计与实施流程

以“机上免税品销售”任务为例,中外双师在教学中的具体实施流程如下:

1. 任务准备阶段:双师协同资源开发

此阶段,外教负责提供航司真实销售话术模板,如“This limited edition perfume is exclusive to our airline.”,录制语音示范并标注语调重音。中教则需深入解析《客舱服务操作指南》中的销售规范,诸如‘禁止主动推销’以及‘必须清晰说明退税政策’等关键条款,并据此制作出详细的合规操作流程。学生们在此阶段可以借助翻转课堂的模式,预先分组深入研读相关材料,完成诸如“exclusive”(独占的)和“duty-free”(免税的)等专业术语的记忆测试,并预先学习中教所提供的文化差异实例。

2. 任务实施阶段:场景化演练与即时反馈

实施阶段,由外教主持教学环节。外教将扮演一位坚持要求折扣的欧美乘客,而学生则扮演空乘人员,他们需要运用英语灵活应对这一情境。学生可以如下表述“I appreciate your interest, but the price is already discounted”。教学中还要通过角色互换,由学生扮演乘客,训练学生识别文化隐含需求,比如欧美乘客在免税品购买中更关注“独家性”而非“低价”。此环节,中教负责学生表现评估,对照《客舱服务评分表》,评估学生操作合规性,比如是否主动出示退税单据、是否使用敬语“您”等,还要录制学生情景演练操作视频,课后逐帧分析服务细节,如微笑幅度、手势规范性,外教则针对语言的表达准确度和流利度进行点评。

3. 任务总结阶段:三维能力综合点评

中外双师会从语言维度、规范维度和文化维度三个方面进行综合点评。语言维度上,外教针对

语音流畅度，如连读准确性和术语规范性逐一点评。在规范指导层面，中教结合录像回放技术，精准指出学生在操作流程中的疏漏之处，例如，学生未能严格遵循流程要求核对护照信息等细节。在文化融合层面，中外双师携手剖析典型案例，诸如实操场景中，学生巧妙运用‘This is the last one’这一表述成功吸引中国乘客购买，此举凸显了饥饿营销策略在中国乘客消费文化心理中的高度适配性，进而有效促成了交易。

三、实证研究与结果分析

(一)实验设计

选取某高职院校空乘专业 2023 级两个平行班级(每班 50 人),实验班采用三位一体中外双师合作教学模式，对照班沿用传统中教单师授课模式。两班在英语水平差距如下：高考均分实验班 82.4 ,对照班 81.9;性别比例上,实验班女生占比 88%,对照班为 86%。可见英语水平和性别比例等变量上无显著差异($p>0.05$)。教学周期 16 周,教材统一采用化学工业出版社出版的国家规划教材《民航空乘英语实用口语教程》。

(二)核心研究发现

表 1 实验班与对照班核心指标对比

指标	实验班 (均值)	对照班 (均值)	提升 幅度	P 值
术语准确性	93.2	79.8	16.8%	<0.001
应急反应速度	85.3	65.7	29.8%	<0.001
证书通过率	73%	47%	26%	—

通过实验班和对照班核心指标对比数据深度分析可发现：

1. 术语准确性：实验班误用专业术语的比例仅为 7%(对照班 21%),这主要得益于教学中情景化输入的有效运用和错题追踪机制的实施，正如空乘专业教学中强调的实践教学和教师专业水平提升的重要性。例如,学生通过不断模仿外教播放的航司真实录音,诸如“Fasten your seatbelt”等指令,显著减少了诸如“tie seatbelt”等中式英语表达的出现。

2. 应急反应速度：实验班 90%学生能在 2 分钟内完成英语上报流程(对照班 60%),源于双师协作的“任务-反馈”循环。例如,在‘机上医疗事件’模拟任务中,外教提供了标准化的指令模板，中教则同步进行操作步骤的演示,经过 20 次的反复模拟训练,学生逐渐形成了操作上的肌肉记忆。

3. 证书通过率：实验班民航英语中级证书通过率提升 26%，印证了教学内容与行业标准的深度对接。航空公司考官反馈：“实验班学生能准确使用 IATA 术语,如‘arm doors’,且操作流程完全合规。”

(三)质性分析

除数据分析外，实验班学生与行业专家的反馈进一步验证了教学模式的有效性：

学生 A：“外教的情景化训练让我意识到,说‘Would you mind closing the window?’比直接命令更有效。中教的规范演示则避免了我在急救步骤中犯错。

学生 B：“以前背模板遇到突发状况就卡壳，现在双师设计的冲突场景，比如宗教禁忌沟通模块中,让我学会灵活调整话术。”

航空公司培训主管：“经过专业语言培训的实验班毕业生上岗后,航空公司的投诉率显著降低，特别是在处理外籍乘客纠纷方面，表现出了更高的专业性。例如,一名学生在航班中遇到乘客质疑安检流程，用‘I completely understand your concern’开场，避免了中式英语思维中的直截了当,能换位思考,有助于化解矛盾。”

四、结语

本研究证实,中外教师合作教学通过“语言应用-职业规范-跨文化适应”三位一体教学模式,可有效提升高职空乘学生的乘务英语能力。实验表明,实验班在术语准确性、应急反应、跨文化敏感度等关键指标上显著优于对照班。这一模式创新性地将双师分工(外教强化场景化语言输入、中教对接行业规范)与行业任务深度融合,破解了传统教学“重知识、轻应用”的困境。本研究为 ESP 教学改革提供了可复制的范式。

(责任编辑:叶卫玲)