

民航运输英语微课建设探析

潘 竹

(广州民航职业技术学院, 广东 广州 510440)

摘 要:从整体设计、材料规范、技术支持、案例说明、应用展望等方面探析了民航运输英语微课的建设,提出了避免重复、低效、无序的开发策略,以利于实现系列化微课的可持续和常态化建设。

关键词:微课建设;民航运输;英语

中图分类号: H319.3

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2017) 04-0085-03

2004 年教育部颁布的《大学英语课程教学要求(试行)》指出“各高等学校应充分利用多媒体和网络技术,采用新的教学模式改进原来的以教师讲授为主的单一课堂教学模式。新的教学模式应以现代信息技术,特别是网络技术为支撑,使英语教学不受时间和地点的限制朝着个性化学习、自主式学习方向发展”。

十余年间, 互联网信息技术的飞速发展和现代教育技术的急剧变革给语言教学带来巨大冲击与挑战, 现代学习者的学习习惯也随之悄然改变, 快餐化、实用化、聚焦化、智能化的微课进入学习者视线。近年来, 国内微课在理论与实践方面都取得了长足进展, 然而, 调查发现其广泛应用以基础课程居多, 结合行业特征和需求的行业英语微课却鲜有涉及, 针对民航运输服务领域的英语微课资源更是寥寥无几。而民航运输服务领域的大背景却是现代民航日益提高的国际化程度、相关专业学生和从业人员迫切的实际需求以及传统教学手段的低效滞后。现实情况给民航运输英语教学与培训提出迫切要求, 具有较强行业针对性和学习实用性、适合碎片化学习、移动终端学习、个性化学习以及网络共享的民航运输微课学习资源亟需建设。

既要融于行业知识和能力, 又要衔接基础英语知

识是民航运输英语微课的出发点和落脚点。下面, 笔者将从整体设计、材料规范、技术支持、案例说明、应用展望等几个方面对民航运输微课建设进行粗浅探析。

一、整体设计

前端分析是后续开发的基础和依据。首先要寻求建构主义理论、非正式学习理论、细化理论、认知负荷理论等理论支撑, 了解微课建设的抽象意义; 继而要充分了解民航运输服务各岗位对行业英语的真实需求, 以及相关专业学生和从业人员的现实困境, 包括其现有水平、学习诉求、学习习惯和学习初始能力等。要说明的是, 这里的民航运输服务是广义上的概念, 包括民航客运销售、旅客服务、航空货运销售、航空货运服务等核心民航运输岗位, 也包括空中乘务、航空安保等航空服务岗位。

上述调研分析是重要且必要的, 研究方法可综合采用文献整理、问卷、访谈、测试、统计等, 经科学分析得到关于建设民航运输英语微课的整体认识和组织架构方案, 包括课程策划、资源开发、教学设计、技术支持以及团队组建等。

二、材料规范

收稿日期: 2017-08-12

作者简介: 潘竹(1980-), 女, 吉林人, 硕士, 广州民航职业技术学院讲师, 研究方向: 民航英语教学。

就材料规范而言,民航运输英语微课资源开发和课程设计人员应充分了解相关岗位技能要求及真实工作流程,保证选题设计符合典型的工作任务,目的是在自然真实的工作情境中,提升学习者熟练运用语言来解决实际问题的能力。

以民航客运岗位为例,其微课选题可参考航空公司信息、航班时刻表、电话问询、订票、出票、预定座位、机票确认、候机楼指引、乘机须知、航班衔接须知、交运行李、升舱、重要旅客引导、安全检查、海关申报、红色通道、航班延误、机场广播、登机前手续、登机、登机后手续、承运人变更、航程变更、座位等级变更、旅客误机、非自愿退票、自愿退票、到达旅客服务、贵宾服务、服务设施介绍、行李提取、行李查询、行李延误、行李破损、检查行李牌、行李遗失、行李遗失后处理、货币兑换等内容。

以空中乘务岗位为例,其微课选题可参考职业认知、飞机简介、欢迎旅客、座位安排、行李摆放、特殊旅客、安全检查、客舱广播、延误原因、延误处理、娱乐设备、空中餐食、细微服务、常客计划、中转服务、送别旅客、托运行李、终点介绍、遗失物品、空中颠簸、空中病症、航班备降等内容。

以实用为原则、以学习者为中心的架构和选题还只是第一步,继而还必须对知识点进行二次细化分割,而这种分割既要保证知识点的独立性,又要保证其完整性,使每一节微课都能做到资源粒度小、知识点聚焦。

仍以空中乘务岗位为例,二次细化分割必须结合客舱服务全流程和真实细节。如航班延误专题可考虑细化为天气状况、机械故障、除冰、航空管制、机上等待、投诉处理等子题目;行李摆放专题可考虑细化为帮助旅客摆放、行李架已满、紧急出口的行李、超大行李等子题目;安全检查专题可考虑细化为安全带、座椅靠背、小桌板、电子设备、吸烟等子题目;空中餐食专题可考虑细化为提供餐食、第一选择发完、多要一份餐、对餐食不满、餐食过敏、儿童餐食、素食、宗教因素等子题目。

相对于单纯的材料堆砌,我们为每一节微课贴上了醒目的标签,便于学习者检索与回看。而这种类似查字典的学习方式减轻学习者的认知负荷,利于学习者进行投入型学习和泛在学习,一定能带来更加快捷有效的学习体验,满足个体自定步调的个性化学习需求。

就微课材料来源而言,国内外民航运输服务领域内兼具实用性和权威性的英语素材,包括著作、教材、专业期刊、文献、航空法律法规、操作手册、航空新闻、公司年报、印刷品、互联网素材及口语语料等均可广泛采集。

三、技术支持

专业技术人员创设、运维的平台是微课建设的基础,建议依据实际情况选择整合性、高效率的微课平台构建方案。选择之一是利用中国微课网、微课在线等公共网络资源;选择之二是充分利用网络课程平台、自主语言学习中心等现有的数字化校园集成设备;选择之三是基于智能移动终端的 APP、微信公众号等。终端载体多样化是技术发展的必然选择,专业技术人员应从学习者的实际需求和实际体验出发,选择开发方式与输出方式。目前来看,智能移动终端是普及率最高、应用效果最佳的移动学习环境。

如果说教学设计是微课内容的核心,那么技术支持则是微课效果的核心。技术支持团队既要负责素材整合、视频拍摄、媒体元素设计、影视编辑等,又要负责输出发布、运行维护、数据监控等。其中,微视频可选实拍、录屏、二维三维动画等,MP4、H.264、MPEG-4 等格式都能在移动设备上实现顺畅播放。拍摄工具有 DV、摄像头、交互白板、智能移动设备、专业录播室等;制作工具有 Flash、Smooth Draw、Gift Animator、Camtasia Studio、电子杂志、绘声绘影等;非编软件有 Premiere、vegas、Canopus Edius 以及后期特效合成软件 After Effects 等。

四、案例说明

中国南方航空公司开发的微信公众号“南航学习在线(CSAIR-ONLINE)”以“随时随地、碎片化学习”为标签,是专门针对乘务岗位的泛在式移动学习平台,适合乘务员值乘航班高散散步度、值乘时间高离散度的工作性质和时间需求。

英语语言学习是其中一个重要版块,包含新乘英语、核心词汇、测试指南、二级攻略和客舱广播等五个子版块。其中核心词汇版块提供飞机构造与设施设备核心词汇、餐饮核心词汇、服务产品核心词汇、飞行阶段与情况核心词汇、广播词核心词汇等资源;客舱广播版块提供多个舱内实景录制的微视频资源,包含登机广播、致礼安全及起飞安全检查广播、A380 飞行计划广播、安全演示广播、落地广播、出入境卡广播词等。

另一重要版块则是每日固定推送的一篇微课。经统计,2016 年 1 月至 2017 年 3 月期间,共推文 986 篇,累计送达 25570431 人次。其中,英语语言类微课 235 篇,累计送达 5985135 人次,含业务英语类微课 110 篇、文化通识类微课 42 篇、英语考核类微课 37 篇、通用英语教学类微课 17 篇、其他 29 篇。业务英语类微课紧密结合乘务岗位的真实服务细节,推文诸如“天合友好政策”、“寨卡病毒通告录音”、“四张图秒懂乘务运行代码”、“应急口令 review”、“First Aid 处置原则”、“飞机上旅客不关手机怎么破”等;英语考核类微课则紧密结合“南方航空乘务岗位英语水平考试”,推文诸如“客舱情景会话考核:

机上儿童礼包产品中英文介绍”、“一级听力：飞行计划”、“一级阅读：航前准备”、“一级完形填空：南航机组成员知多少”、“三级口语考试通关秘籍”等。

为契合乘务员播报客舱英语广播的实际工作需要，中国南方航空公司亦开发了手机应用程序“客舱英语”。APP 提供 108 篇教学视频，由南航乘务员实景录制，囊括航班服务全流程内容，下设主菜单选项 General Announcement, CIQ Announcement, Special Situation, Charter Flight and festival, Emergency Situation 等，支持下载、录音、回听、学习记录等功能，随时随地助力乘务员提升客舱英语广播播报水平。

中国南方航空公司针对乘务岗位的微课资源表现良好是以智能移动终端学习资源拥有超高普及率与广泛应用市场为大背景的，其良好的用户体验和成熟的运维模式对其他民航运输服务类英语微课建设具有重要的借鉴意义。

五、应用展望

在应用上，微课既可作为网络化学习的核心资源供学习者学习、共享、互动，又可在翻转课堂教学模式中得到有效应用，而结合面授的混合学习将获得最佳效果。

作为一项系统、复杂的工程，民航运输英语微课建设需做好长远规划，避免重复、低效和无序的开发，保证持续更新和持续发展，实现常态化建设。值

得注意的是，微课资源建设不是行业英语课程相关资料和素材的简单堆积，建设的定位和目标不应仅停留在静态存储和被动的访问上，更应注重基于微课资源的学生的自主学习、导航学习，以及资源知识树的自我成长。

民航运输英语微课的建设应用以帮助学习者克服行业语言学习障碍为核心价值，建成受益面将辐射多个相关专业学生与从业人员。研究成果将对其英语学习、专业技能、面试、一线实训和工作具有实效，对其他行业英语微课的研发亦具有一定参考价值。

参考文献：

- [1] 教育部职业院校信息化教学指导委员会. 微课开发与制作技术[M]. 北京：高等教育出版社，2015.
- [2] 胡铁生.“微课”：区域教育信息资源发展的新趋势[J]. 电化教育研究，2011，(10).
- [3] 宋楚平. 基于自我导航学习理论的高职软件专业实训资源库的构建[J]. 职教论坛，2014，(15).
- [4] 梁乐明，曹俏俏. 微课程设计模式研究——基于国内外微课程的对比分析[J]. 开放教育研究，2013，(1).
- [5] 侍松门. 基于 MOOC 的大学英语微课教学系统研究[J]. 江苏开放大学学报，2014，(3).

[责任编辑：向 丽]

The Construction of the Civil Aviation Transportation's English Micro-lectures

PAN Zhu

(Guangzhou Civil Aviation College, Guangzhou 510440, China)

Abstract: This paper analyzes the construction of the civil aviation transportation's English micro-lectures from the aspects of the overall design, material, technical support, case analysis and application prospect. Also the paper suggests to avoid duplication, low efficiency and disordered development and to achieve the sustainable and normalized development of the serial micro-lectures.

Key words: Micro-lecture; Civil aviation transportation; English