

# 基于“智慧职教云”高铁服务英语混合式教学实践与思考

宋扬

(佳木斯职业学院 黑龙江 佳木斯 154004)

**[摘要]**近年来,我国高速铁路飞速发展,乘坐高铁的外籍人数逐年增加,《高铁服务英语》作为职业院校高速铁路乘务管理专业核心课程,显得尤为重要。《高铁服务英语》教学中,教师一改传统教学方法,将“线上”、“线下”教学有机统一,采用混合式教学模式,即综合运用现代先进的教学设备和手段,融合各种教学模式和工具,采用先进的教学方法和教学评估体系。混合式教学模式便于职业院校学生“以实用为目标,以就业为导向”,立足实际及时掌握高速铁路服务专业相关英语知识。本研究基于混合式教学模式,借助“智慧职教云平台”,探讨其在《高铁服务英语》实践教学中的可能性。

**[关键词]**智慧职教云课堂;混合式教学模式;高铁服务英语

**【DOI】**10.12252/j.issn.2096-6261.2021.12.1568

## 一、引言

在中国的历史长河中,曾有一声呐喊,唤醒了中国铁路人,也震撼了世界,这就是詹天佑和京张铁路。今天,又是一声呐喊,激励了中国铁路人,也震撼了世界,这就是中国奇迹—高铁!

数字经济时代,全球化纵深发展,中国参与全球治理能力不断提升,国家迫切需要能够参与全球治理,适应新一代信息技术的有专业知识,有专业技能,有语言能力的人才。因此,《高铁服务英语》旨在对接数字经济时代高铁服务岗位对英语的实际需求,采用混合式教学,提升职业院校学生的文化素质、数字素养、就业能力和高铁服务专业水平。

## 二、智慧职教云课堂混合式教学介绍

教育信息化成为教育教学改革的热点话题,基于“互联网”背景下的新技术的推进带动了职业院校课程及教学的改革。数字化校园的推进和智能移动终端的广泛使用为新时代数字化学习提供了沃土。基于智慧职教平台的混合式教学在这种契机下应运而生。

智慧职教平台依托大数据功能为全国职业院校信息化教学提供了技术支持。平台中“职业教育专业教学资源库”作为共享数据支撑,为专业教学资源的共享奠定了基础。智慧职教平台具有智慧学习、智慧科研、智慧评价、智慧管理等优势,是《高铁服务英语》践行混合式教学实践的利器。

在智慧职教网站以“云服务”的方式为职业院校搭建在线教学云平台,教师可以轻松地在云平台上建立课程,组建班级,形成自己专属的在线教学环境。教师可在云课堂完成课前作业布置,课中在线点名、提问、投票、问卷调查,课后在线测试,也可在云平台与学生共同反思、交流,为下一步的学习奠下基础。

## 三、《高铁服务英语》教学中采用混合式教学模式的应用价值

### (一) 应用工具功能强大

在教育信息化的浪潮下,智慧职教平台网络教学平台在实践应用中得到不断改进、更新与完善,教学平台系统变得更稳定、功能更强大,教学内容也更符合岗位需求,使得课程教学与信息化教学的融合力度得到有效的提升。教师将教学内容直接共享于网络平台,便于学生预习、巩固及复习。

### (二) 创新教学方法,提高学生学习兴趣

《高铁服务英语》教学中,教师创新教学方式,应用混合式教学模式。混合式教学没有相对统一的范式,因此在教学中,教师将诸多教学模式、教学方法融入到混合式教学模式中,创新《高铁服务英语》教学方法,譬如翻转课堂、项目

驱动、微课教学等教学模式,有效弥补了传统教学教师单一授课的教学方式,且线上学习平台教学资源丰富,学生可通过观看英文原声电影、访谈节目等训练自己的英文听说能力,通过丰富的教学资源,有效地激发学生学习兴趣,提高了学生的参与性、主动性,突出学生主体地位,极大地提高学生的高铁服务涉外交际能力。

### (三) 信息化手段,培养学生成为终身学习者

线上网络教学平台目前已逐步形成较为成熟的知识架构和完善的数据资源,教师优化整合教学资源,将信息化教学手段融入到课程的各个环节。以“车厢服务”的主题为例,课前教师在学习平台布置话题讨论:乘坐高铁时,你需要乘务员提供哪些服务内容?激发学生探究欲望,学生自主学习,讨论答案,在讨论区留言,精彩之处相互点赞,教师评分;课中,利用多媒体,为学生播放视频,学生小组讨论车厢乘务的优点和不足,教师导出乘务人员的标准化语言和身体语言,学生小组形式开展学习,掌握教材重难点句型,积极反复练习,分角色情景表演;课后巩固强化学习内容,在学习平台提交小组情景视频展示,完成作业,教师评分。课前,课中,课后高效利用教学平台,学生可穿越时空,时时可学习,处处可学习。并且,智慧职教云平台实时反馈系统具有全员参与,互动高效,全程跟踪的优势,可以很好地引导学生自主学习,帮助学生成为信息时代终身学习者。

### (四) 改革教学评价模式,形成多元评价机制,评价手段丰富

在智慧职教平台的帮助下,学生的学习过程数据得到积累,因此,针对这一特点,我校学生采用以过程评价为主线,过程性考核与终结性考核相结合的立体评价体系。在过程考核中,重点考查1、课前学习成效的评价(学生对线上教学平台的预习情况:登录次数、学习进度、学习时长等);2、线下学生学习成效的评价(学生出勤率、学习态度、课堂参与度、活动表现、作业完成情况等);3、课后延伸拓展成效评价(单元作业、随机答题)等多方面进行规范性和准确性的考核。

### (五) 建立新型“混合式”师生关系,克服交流恐惧

传统教学中,教师一味讲,学生听,存在教学氛围严肃、学生畏惧教师,师生交流较少的问题。在混合式教学中,改变传统的师生关系,重新明确学生主体地位,定位教师引导者角色。教师积极运用智慧职教平台,增强与学生互动环节,打破互动时间限制,开启个性化、时时化学习模式,有效避免学生因恐惧、羞怯等心理障碍,可以运用平台单独表述,提问,与老师沟通,促进沟通良好的新型师生关

系的建立。

#### 四、《高铁服务英语》混合式教学模式的应用问题

(一) 学生线上学习积极性不高, 学习情感体验不足

首先, 学生现实中面临的学习任务比较严重, 有些学生学习主动性不高, 惰性较大, 常常不情愿完成课前线上学习。其次, 随着信息化教学的进一步改革的进行, 实施混合式教学模式的教师较多, 一名学生经常面临多门混合式教学的课程, 大大地占用了学生课外学习的时间, 无形中增加了学生学习的压力, 因此部分学生会混合式教学线上学习存在抵触情绪, 学习积极性不高。再者, 学生课后完成线上学习往往是独立进行的, 由于存在某些学习问题不能得到及时解决, 往往会导致某些学生学习挫败感的产生。

(二) 教师缺乏创新意识, 无法深层次拓展学生学习深度

《高铁服务英语》混合式教学模式应注重“线上”+“线下”有机结合, 注重“线上”+“线下”教学功能的相互映衬。因此, 在课程教学中, 教师需要根据混合式教学模式的特征重新整合《高铁服务英语》课程内容, 整改教学模式, 使线上教学逐步成为培养学生国际化视野, 提升涉外交际能力的重要平台, 使线下教学成为学生巩固和汲取知识的教学阵地。然而, 在《高铁服务英语》混合式教学的应用阶段, 受到传统的固化的教学模式的限制, 教师缺乏创新教学模式和教学方法的意识, 难以将多种教学模式、学习模式及教学方法有机地融入到混合式教学模式中, 进而致使混合式教学难以发挥真正的育人功能和作用。

#### 五、基于“智慧职教云”在线课堂混合式教学设计与实施

《高铁服务英语》是针对高铁服务人员而开展的英语课程, 旨在提高高铁服务人员的英语交流水平和培养符合高铁时代要求的高素质从业人员。高铁专业学生通过《高速铁路服务英语》课程的学习, 能够全面认识和了解高铁服务, 熟悉列车服务的英文表达, 掌握英文沟通的技巧和方法, 为乘客提供上乘的服务。《高速铁路服务英语》课程包含介绍票务、车站服务、乘车服务、餐饮服务、乘务播音、突发情况的应急处理及乘务员服务规范等的经典句型、常用对话及铁路相关知识方面的阅读材料。针对《高铁服务英语》课程特点, 在教学过程中, 教师应用混合式教学模式, 发挥“智慧职教云”优势, 以学生为中心, 切实提升学生高铁服务英语的实际应用能力。

(一) 遵循“两个基础”开展教学设计

以学生为基础: 混合式教学模式在课程授课过程中, 以学生为中心, 教师为主导, 充分发挥学生主体地位, 极大地提升学生学习自主性。邱能生曾说: “教育的本质不是单纯的依靠外部力量进行引导塑造, 而是源于学习主体, 也就是学生的内在主观性、能动性的意识活动。”这句话充分展现了混合式教学模式的优点, 并重视发挥学生的主体地位, 培养学生自主学习能力和, 提倡个性化学习。

以社会需求为基础: 培养学生运用高铁服务英语的能力, 包括运用语言获取知识、获取信息、构建人际关系、表达自己、展示自我等各方面的能力。

(二) 任务设计、小组协作、多元互动、构建新型课堂

以高铁服务英语职业情境为中心, 组织“线上+线下”智慧职教云课堂学习与任务。每个学习情境或核心应用话

题根据相应的知识点与技能点, 设计2-4个学习任务, 生发出链条驱动型学习任务, 锻炼相应的英语基础技能。同时, 教师将学生以小组为单位, 使得学生成为课堂主体, 完成在线课程的预习, 学习, 讨论, 并以小组为单位完成相应的任务作业。教师将课堂无限扩大, 形成平台线上讨论体系, 构建跨时空, 跨地域的融合的线上与线下的在线教育新形态。

(三) “学生为轴、课程为基、互动为体、数据为器”打造等效线上授课

《高铁服务英语》教学充分发挥“线上”和“线下”两种教学的优势以改造传统教学, 线上教学以学生为中心, 以课程为基础, 师生互动、生生互动, 突出学生主体参与, 注重数据的实时反馈及教学策略的实时调整, 并通过数据反馈, 优化考核体系, 形成过程性与终结性考核。课程结束后, 通过线上与线下相结合的方式, 教师可以对学生的课前预习情况、教师授课过程中的学生掌握情况及课后学生自主学习情况进行追踪评价, 使教师能够更客观的了解教学效果及学生学习掌握情况, 以便于教师根据教学实际及时调整教学安排, 根据不同学生情况适度增减教学内容, 改善教学方法。教师还可以通过线上考核测试及匿名的调查问卷了解学生课程掌握情况, 用于检测阶段学习效果, 针对检测成绩较低的同学进行及时地有针对性地指导。线上教学依托智慧职教帮助学生高效做好课前准备和课后拓展学习环节, 帮助学生获取高铁服务英语教学的优质成果, 推动《高铁服务英语》教学健康发展。

#### 六、结语

总而言之, 在新时代背景下, 高铁服务英语应用基于“智慧职教云”混合式教学模式是非常重要的。它是提升学生中心、产出导向理念的重要方式; 提升教学能力, 推进信息素养的有效途径; 强化过程性评价、形成性评价的重要依托; 拉近师生关系, 强化师生互动的重要途径; 督导教学质量, 强化教学管理的重要手段; 推进课程创新性, 挑战度建设的重要抓手。但是, 由于受到一系列因素的影响, 部分教师在应用混合式教学法时还存在一些问题, 进而影响到了教学效果和质量。因此, 在实际教学中, 教师需要不断总结、积累经验, 更充分的应用“智慧职教云”平台展开高铁服务英语混合式教学, 为教师更好地教, 学生更好地学助力赋能。

#### 参考文献

- [1] 倪华. 高速铁路服务英语 [M]. 西南交通大学出版社, 2019.
- [2] 刘琿, 顾世民. “线上线下”相结合的大学英语文化类课程混合式教学模式探究[J]. 中国多媒体与网络教学学报(上旬刊), 2020(6): 6-8.
- [3] 刘娟. “线上+线下”相结合的大学英语混合式教学模式探究[J]. 科教导刊(中旬刊), 2020(11): 174-175.
- [4] 王惠琼. 基于“线上线下”相结合的大学英语混合式教学模式探究[J]. 黑龙江教师发展学院学报, 2021(7): 142-143.
- [5] 杜亚杰. 基于混合模式《大学英语》在线教学平台建设[J]. 中国新通信, 2021(10): 188-189.

作者简介:

宋扬(1985.03-), 女, 汉族, 本科, 讲师, 研究方向: 英语。