

跨文化语境下空中乘务专业英语教学改革探析

◆ 蔡梓淇

(广东省外语艺术职业学院, 广东 广州 510000)

【摘要】在社会经济快速发展的大环境下,开展交通运输现代化探索实践可以为我国经济建设提供服务保障。随着航空运输行业的发展,对于从业人员自身的英语水平要求也在不断攀升。在整体航空运输过程之中,空中乘务与乘客之间关系最为紧密,乘务员自身的英语交流能力会直接影响到旅客的出行体验,直接反映航空公司的服务质量与服务水平。因此,空中乘务专业学生的英语交际水平和跨文化知识水平的提升是现阶段空中乘务专业职业教育人才培养的重点。本文重点探究了跨文化语境下空中乘务专业的英语课程教学,提出聚焦于开展岗位与课程融通的教育改革,通过实践教学增强整体教学成效,使空中乘务专业的学生具备一定的跨文化英语交际和服务能力。

【关键词】跨文化语境;空中乘务专业;英语教学改革;有效性

文化对于语言运用和交际会产生深远的影响,三者之间有密不可分的关系。跨文化语境是在不同文化背景中,人们进行沟通交际的过程。在职业教育英语核心素养中,强调学习者具备跨文化交际能力,即能够通过掌握英语语言知识、运用英语语言技能,进行高效的交际。针对空中乘务专业的专业核心英语课程教学,要求学生能一定程度先了解英语文化和背景。只有通过深入探究不同国家的历史、文化、传统和生活习惯,才能使语言在运用中更加精准。对于空中乘务专业,教学改革在对标岗位工作任务的同时,也应关注和培养学生的英语跨文化交际能力。

笔者结合空中乘务专业核心外语课程的教学实践,综合调研了学生学习需求、空乘岗位工作需求、航司对空乘服务的质量要求,探究如何提升空中乘务专业学生的跨文化交际综合素养和英语语言应用能力,作出以下论述探讨。

1 跨文化语境下民航客舱服务对空中乘务的语言与交际要求

跨文化交际常见发生在使不同语言文化背景的人进行交流,掌握跨文化交际的技能是产生恰当而高效交流的基础。跨文化交际能力的培养,除了要关注学生的语言应用能力,更要关注其社交能力和应变能力等。

交际中,语言应用能力和社交能力的常见体现之一是沟通交流时使用的语言是否准确得体,要在不同的环境下准确地了解对方的需求,使用恰当的表达传递自身的意图。因此,学生在语言运用时,除了要掌握相关的专业词汇、语法表达等之外,还要考虑运用怎样的说法才能显得语言在特定情境下更加得体。这就需要在教学中首先培养学生了解不同国家的文化背景。

民航客舱服务是指航空公司将客舱作为服务的平台,为乘客提供服务的综合活动。空乘人员则需要给乘客提供一

个安全舒适的服务环境,不仅需要依照语言来与乘客展开沟通交流之外,还要通过使用恰当的社交和跨文化交际,来应对客舱服务中所产生的各种各样情况。

随着我国经济的不断发展,我国的民航乘客更加国际化。培养学生运用英语来开展跨文化交际的能力,已经成为空乘专业学生职业素养与能力培养过程中不可或缺的一环。各大航空公司在进行乘务员招聘时,对于应聘者的英语能力提高了实际要求。例如,新加坡航空公司2019年在招聘时,对于乘务员语言招聘条件为精通中英文书写与口语;国内的航空公司对于工作人员的英语语言应用能力也提出了相应的要求,在招聘复试中一般会进行英语考核。

空中乘务人员英语语言知识技能水平以及跨文化交际的能力提升,是乘务员的求职优势,也是航空服务中促进客舱服务文化、提升客舱服务质量、传播文化的重要载体。因此,在空中乘务专业英语教学中,要既关注学生英语能力的培养,同时也要关注其跨文化交际意识的提升。

2 跨文化语境下空中乘务专业核心英语教学分析

2.1 空中乘务专业英语教学的目标

空中乘务专业英语教学的目标主要是培养具备较强的语言运用能力和交际能力,并具备国际视野和文化传播能力的航空服务人才,确保学生在今后客舱服务之中要拥有良好的英语运用能力、交际认知和服务技能。从教学内容上看,以客舱服务英语和客舱安全应急处置相关专业英语构成。

随着逐步增加的国际航班和航线,旅客之间文化、价值观念、饮食习惯等各方面的差异越来越明显。空中乘务人员首先需要清晰认识到不同地区文化之间的差异与特征,并且能够熟练使用英语语言和旅客展开有效的信息交流。此外,为了提升服务品质和旅客体验,空中乘务人员需要适当与旅客进行共情、同理等情感和文化内涵交流。从这个角

度分析,跨文化交际能力是空中乘务专业人才的职业素养培养要求,也是空乘服务质量以及服务能力衡量的重要指标。对标岗位工作能力和职业可持续发展要求,需要在英语课堂教学之中加大跨文化交际能力的培养力度。

2.2 跨文化交际能力培养的重要性

在空中乘务英语教学中,教师培养学生的跨文化交际能力,使学生能够真正地运用英语语言了解旅客的语言文化,更好地与外国乘客展开沟通对话。在运用英语和他人进行沟通交流的时候,很多学生都会感受到由于语言与文化之间的差异而产生的沟通障碍。良好的英语语言知识是跨文化交际能力的一部分,学生在英语服务的对话过程中,虽然能够通过功能性句式表达传递自身的语言意思,但是在语句以及词汇的用法上,还是与以英语为母语的人的表述方式具有一定差异。乘务员的工作则需要他们在日常工作中通过使用英语和他人展开大量的沟通交流,所以空中乘务专业学生在英语学习时,一定要注意突破跨文化交流的障碍。

3 空中乘务专业英语教学现状分析

对现阶段的空中乘务专业英语教学情况进行分析,要从以下三个方面着手。

首先,常用的外语教学模式或传统模式。在空中乘务英语实际课堂教学中,教师不能主动突出听、说、交际等语言应用技能,给予学生的课堂时间较少,较难达到语言应用和客舱服务中自然沟通交际的学习成效。

其次,客舱服务英语的实际教学内容和现实服务案例尚未连接到位。在空中乘务英语的教学过程中,教师若单根据教材的体例或内容进行授课,其语言知识和应用是缺乏变通性的,与学生在航空公司客舱服务工作岗位中的服务要求并不统一,导致部分学生虽然在英语课堂中表现良好,但是在客舱服务工作开展时,经常由于表达经验不足或者紧张等原因,无法清晰表达自己的含义。

最后,学生缺乏跨文化交际意识。针对空中乘务专业的英语教学工作,要将学生的沟通能力作为焦点之一,但在空中乘务英语实际教学中,与跨文化交际相关的知识内容过少,缺乏真实语料或相关案例,导致无法让学生真实地去感受跨文化交流的场景,并体会与应用跨文化交际技能。

4 跨文化语境下空中乘务专业英语教学优化策略探析

通过对现阶段空中乘务英语课程的教学过程进行分析探究,本文从实践需求的角度出发,提出具有实用性的教学优化的策略与方法,以推动空中乘务专业英语教学的优化和改革,进一步培养更多航空服务领域需要的人才。

4.1 创新教学方式,提升学生综合能力

传统的英语教学方式与现阶段的航空领域外语人才的培养需求有差距。针对空乘人才岗位工作的实际需求,英语教学中需要对教学方式大胆创新,使教学内容更丰富、形式

更贴近岗位、文化内涵更深入。教师可通过教学任务设计,将课堂内容延伸到课外,将线下学习添加到线上,将对话句式置放于场景,将交际案例创设为情境,加强对于空乘人员自身综合素养的提升。

例如,在进行客舱服务的餐食提供服务环节中,教师可以设计基础交际任务,让学生进行客舱餐食提供的基础互动对话。教师也可以根据学生的完成情况,追加设计更具难度的任务,如为头等舱旅客介绍航线特色菜单、酒水等,并结合实际头等舱服务工作案例,进行拓展延伸。通过这种方式,学生不仅能够了解在客舱服务具体工作任务中需要掌握的专业英语语言知识和实用对话,以此为基础,学生也能从特色餐食介绍、推荐中,融入文化传播的理念,并完成一次灵活的跨文化交际工作任务,从中学习语言的表达运用和文化的理解与传播。

在不同的国家,人们对于茶的喜好也具有较大的差异。在国际航线上,为外国旅客展示中国的茶道、茶经、茶艺,也是客舱服务的一大特色。用恰当的英语语言表达,客舱乘务员向外国乘客介绍中国茶以及其背后的做法、含义、产地、城市、风土、人情等,既展示了我国的茶文化,也完成了一次文化交流的主动输出与传播。以跨文化交际为标杆,不断创新教学方式,是在空中乘务专业英语课堂教学中最为值得运用的方式之一。

4.2 创设线上教学资源,加深跨文化意识与认知

在实际的空中乘务专业英语教学开展过程中,为了能够有效地提高学生的学习动力和成效,需要通过运用互联网构建线上教学资源,使学生在英语语言知识学习过程之中,能够拥有更多的学习资源。

教师可以发布关于不同国家、历史、地理、背景文化的相关介绍资讯,或与航空运输与服务专业相关的影视作品,或体现不同国家风土人情的纪录片等。通过这些线上资讯内容,学生能够加强对于文化背景差异性的认知,理解和而不同、互相尊重的交流原则,逐步树立跨文化意识和认知。在增强学生跨文化交际能力的同时,锻炼学生的英语表达能力。

4.3 教学联合实际,营造身临其境的交际环境

真实的语料与情境,对空中乘务专业英语教学非常关键。一方面,在英语教学过程中,身临其境的客舱环境可以提高学生的参与度、提升课堂的互动性,让英语语言的听、说技能更大程度地发挥训练作用。教师结合客舱环境,鼓励学生演绎客舱服务的情境对话,处理各类情境。同时,结合空中乘务专业其他课程的背景知识学习,对于各方面不同的知识内容进行均衡,在学习过程之中学生能更加身临其境地感受到真实的英语沟通环境,锻炼口语能力。

另一方面,提升学生对于跨文化交流的理解,通过对不



同国家以及不同航线文化的分析与探讨,使学生构建出完善的知识体系,扩充自身的文化认知力度,更为快速地掌握跨文化交流的实际要求,从而在交互之中不断提升自我。此外,课后教师也要引导学生沟通交流,消除学生自身在运用英语交际时的心理压力,从而更为轻松愉快地掌握正确与国际乘客进行英语对话沟通的方式。

4.4 以学生为中心,提倡课程融合

以学生为中心,考虑空中乘务专业学生的实际需求,对工作岗位任务涉及的教学内容进行有效设计。在课堂教学中,教师要考虑到学生实际需求,让学生通过演练活动掌握一些英语对话的要领,并且运用跨文化思维去思考问题。在空中乘务专业英语教学中,课堂时间较为有限,教师通常只能引导学生掌握专业英语的基础知识和功能性会话,缺乏时空以辅助培养学生的跨文化意识与能力。

建议将航线地理、客源国概况、服务礼仪等各专业课程也开始逐步融入跨文化交际的相关知识内容。空中乘务专业英语教师要与本专业其他课程教师合作,建立教学共同体,突破了不同课程之间的隔阂,实现课程交叉交流和融合,从而使学生的专业核心素养能够多维、多元、多次建立和夯实,对于学生的跨文化意识以及能力进行培养,从而有效提高空乘专业学生的综合职业素养。

5 结束语

随着航空运输与服务行业快速发展,对航空人员的专业要求也在不断攀升。空中乘务专业要着重关注学生的跨文化交际能力培养,在英语教学中融入实际案例,使学生更加迅速地了解到不同文化背景下的人群特征,从而使他们能够掌握良好的英语沟通能力。现阶段的英语教学中还存在一些问题,需要通过对教育内容的优化与修正,提升对于空中

乘务专业学生的英语素养培养,使他们的跨文化交际水平得到提升。

参考文献:

- [1]李颜霞.文化导入在高职空乘专业英语教学中的应用研究[J].大陆桥视野,2021(08):123-124.
- [2]钱静.高职空乘专业学生跨文化交际能力的培养[J].品位·经典,2021(12):55-57.
- [3]薛雯月,钟宏杰.OBE理念下空乘专业英语教学中跨文化交际的研究[J].文化创新比较研究,2021,5(09):174-176.
- [4]李晓黎,田野.高职空乘专业学生跨文化交际能力培养探索——以“空乘英语听说”课程教学为例[J].职业技术,2021,20(03):86-90.
- [5]胡晓,哈博,张艳.空乘专业英语教学的问题及对策[J].中国产经,2021(01):94-96.
- [6]归虹.跨文化交际能力视域下的航空乘务英语教学研究[J].英语广场,2020(29):122-124.
- [7]易雅琼.我国民航空乘人员外语能力培养——兼考日本空乘人员外语培训模式[J].北京印刷学院学报,2019,27(S1):57-59.
- [8]王娜.双一流视角下高职空乘英语金课建设路径探索[J].教育现代化,2019,6(67):154-156.
- [9]易雅琼.空乘工作环境下跨文化汉英禁忌语研究[J].芜湖职业技术学院学报,2019,21(02):62-64.
- [10]王娜,王建辉,申素玲.基于“互联网+”的高职空乘专业英语智慧课堂信息化支撑环境构建研究[J].创新创业理论与实践,2019,2(03):43-45.

作者简介:

蔡梓淇(1988—),女,汉族,广东汕头人,硕士,讲师,研究方向:英语教学法、二语习得、民航乘务外语教学。