

# 谈空乘专业英语教学问题及对策

杨思宇

武汉东湖学院 湖北武汉 430000

**摘要:** 目前,国内许多大学已经开始开办航空乘务员,然而,由于国内的专业性航空服务机构成立的时间尚不长,其教育方式和教育理念还有待进一步的研究。在这些方面,英语课因为学生的生源和雇主的高标准,导致许多学生因英语能力不能适应雇主的需要而找不到合适的工作人员。英语是航空学院教学中的一个重要环节,也是一个很大的难题。为此,必须从实际出发,对英语的教育进行改革,以提高英语的学习效率。

**关键词:** 航空服务专长; 航空英语; 课程安排

## Problems and Countermeasures of English Teaching for Flight Attendants

Siyu Yang

Wuhan Donghu University, Hubei, Wuhan, 430000

**Abstract:** At present, many domestic universities have begun to open flight attendants, however, because the time of the establishment of professional aviation service agencies is not long, their educational methods and concepts need further study. In these areas, English classes because of the students and employers of high standards, many students because of English ability can not meet the needs of employers and can not find suitable staff. English is not only an important link in the teaching of aeronautical college, but also a big problem. Therefore, it is necessary to reform English education in order to improve English learning efficiency.

**Keywords:** aviation service expertise; aviation English; curriculum

近年来,由于国家全面改革,国际贸易和旅游业迅速发展,外国游客涌入,航空公司要求英语熟练,善于与国外游客交流,为他们提供优质的优质服务。在我国民用航空业迅速发展的今天,许多大型的航空公司都在开辟更多的国际航班,他们的客户不再局限于本国客户,而是面向世界各地的客户。英语是一种国际通用的外语,它可以帮助空姐和外籍员工进行交流,帮助他们理解他们的需要,并为他们提供更好的服务。在英语学习中,空姐们越来越注重交际,尤其是口语,所以目前许多大学的英语课程都非常注重这一点。但是,我国许多大学都没有建立起一套完整的空中乘务员教育系统,因此,如何提高航空乘务员的素质,提高航空乘务员的工作效率特别重要。

### 一、航空公司英语的教学状况与问题

(一) 学生整体素质差,外语基础差。目前各大学对英语的要求很高,但大多数学校依然注重学生的形象、

身高和气质,这就造成了学生英语和文化素养低下的问题。从目前国内高校招收空姐的状况来看,虽然语言上对英语有一定的需求,但是,招聘的时候,招聘人员更多地关注的是学员的外表,即便是英语分数比较差的考生,也会将其列入考试内容。在这样的背景下,不能保障生源的质量,而且多数英语底子薄弱的同学不能很好地进行英语教学。

(二) 学籍管理制度不健全。根据目前我国开办的航空航天院校的现状,大多数院校都将航空航天学院划归为美术院校,并且在经营方面采取了以美术学院为主的方式。就美术院校的办学模式而言,其主要课程内容通常不受重视,而且与一般的专业相比,其教育内容较为宽松。然而,作为航空公司的一名员工,他们必须以其职业性的组织形式来塑造航空公司的形象,并充当起与客户交流的纽带。而要使大学生具备优良的职业素养,就必须从学校着手,持续地进行教育,以提高他们的综

合能力。

(三) 英语课程设置缺乏系统性和规范性, 不能满足社会的需要, 而对航空公司而言, 它又是一个很特殊的行业, 因为他们在大学期间所学的时间很少, 大多数都是三年的, 因此, 在实践中不能遵循传统的教学方式。所以, 在其英语教学中, 应针对其职业特征而开设相应的课程。根据目前国内高等院校英语教学大纲的安排, 一般英语和航空系英语是英语必修科目, 而乘务员英语则是英语的必修课。尽管大学将二者分离, 但大多数大学都缺少专职英语师资, 特别是“双师”, 因此, 在教学过程中仍然采用同一类型的老师进行。而这两个英语专业在评价环节上又缺少差别性的需求, 导致了学习者在学习过程中缺少动机。而在教科书编写方面, 由于航空乘务是一门新的学科, 许多教科书都是照搬外国的, 而我国部分出版的教科书也有缺陷, 导致了教科书与学生的实际学习要求不符, 难以适应学生的差异性要求, 难以提高英语水平。而航空公司的英语学习, 其目标是将其运用到现实生活中。从目前国内英语教育的现状来看, 多数大学仍然沿用了以往的教学模式, 侧重于对范文的理解和阅读的解析。在课堂上, 老师引导下进行讲授, 使他们理解课文的内涵。这样的教学方法, 可以帮助学员提高自己的基本功, 让他们可以阅读英语。然而, 英语是一种基本的交际能力, 尤其是对航空公司的学员而言, 它的主要作用就在于利用言语交际, 以理解客户的需求, 从而实现高效的服务。因此, 目前大学英语的教育方法仅仅侧重于教授英语, 忽略了英语交际的训练, 导致他们在实际应用中表现不佳。但也有一些不适应时代发展的需要, 限制了学员的英语能力, 也不能适应航空公司的高要求。

(四) 教学人员不具备实践性, 教学评估体系不健全。目前国内许多大学都没有专门的空姐英语老师, 他们大多和英语老师差不多, 尽管他们掌握了大量的英语知识, 但他们的教学经验却是非常丰富的。然而, 航空空管属于一个特殊的职业, 它对航空运输英语的专业知识也有一定的需求, 许多老师因为没有工作经历, 不懂航空运输的有关知识, 所以他们的课程和工作中不能很好地融合在一起。大多数的空姐英语考试都是通过期中和期末考试来进行的, 虽然这些考试都是从理论上来说很有可能, 但在实际交际和交际方面却有很多缺陷, 而且英语表现也没有提高。

## 二、空中乘务英语课程的改革

(一) 重视学员的语言技能。对航空公司而言, 在教学中要注意提高学员的口头表达能力, 所以在录取时要

注意英语的基本功, 在选择的时候要注意提高口语的能力。让想要申请航空公司的同学在中学时就开始重视英语的教学, 改变以往只关注外表和身材的因素, 把英语的能力从字面上体现出来。

(二) 实施分开的制度。在为航空学院的学员设立一个独立的管理制度, 并要依据其自身的特点, 制订相应的经营模式。由于航空公司对航空公司的管理工作提出了更高的要求, 既要具备相应的技术和技能, 又要具备相应的服务质量, 才能使学员更快地融入到航空公司的经营系统中来。在建立健全的学风管理体系的基础上, 加强学员自身的自律与自律, 建设世界一流的航空公司, 推动学员健康成长。

(三) 面向市场, 科学、合理地开设英语课程和评价系统。根据目前国际、国内的航空事业发展趋势, 对航空公司的工作能力提出了更高的要求, 这既要保证学员的英语素质, 又要保证他们的语言技能。所以, 在大学空乘学的发展中, 必须根据自己的工作需要和自身的职业特征, 建立相应的教学系统。在实践中, 要重视其在航空公司的实践中的作用。结合航空公司的实际情况, 开展了航空公司的新一轮的教学活动。在制定航空公司的课程时, 应考虑到航空公司的发展和地域特征, 并针对航空公司的实际需要制定相应的教学计划。从目前国内空乘专业英语的开设来看, 多数为普通英语以外的空姐英语特训, 这对提高学员的实际操作水平具有十分重大的作用。从目前国内各大航空公司的招聘状况来看, 像是南航、海航等, 他们的英语沟通能力有很高的标准, 而在海外市场上, 两大航空公司的国际经营活动都受到业界的高度赞誉, 而空姐的工作更是为这一工作打下了坚实的基石。因此, 在制定教学大纲时, 应从航空教育自身入手, 将教学指南、企业视频、资料等融入教学内容, 并根据目前学员英语基本功不够扎实的现状, 从培养学生的爱好入手, 制定一套切合民航需求的实用教科书。在课堂上, 评价是每个专业和课程的一个关键环节。而作为一名英语教师, 在评估时, 应当采用综合测评+专业化测评相结合的方法, 而不能像以前那样仅靠期中和期末考的形式进行评估。可以从学生的成绩、情绪、态度和发展等几个维度进行综合评定, 并根据英语的学习习惯和提高的动机, 提高他们的自信, 提高他们的成绩。同时, 在评价的指标选取上, 要重视对英语运用程度的评价, 建立一个情境效果的沟通情境, 使学员在实际操作中提高英语的沟通技巧, 提高其学习资讯, 提高其技能。通过教师、自己和同学的全面评估, 可以发现自己的缺点, 互相协助, 营造一个良好的学习环境。所

以,通过常规形成性考核、专题讨论型考核和终结性考核等形式,对每个考生的真实能力进行全面、合理、公平的测试,以防止单一的分数来评判考试的结果。作者曾经以“总结性”与“形成性”两种方式对某一班的同学进行了问卷调查,并分别选取了五位同学作对比。运用形成性测验方法的学生,其结果与平时的积极主动、真实的能力比较接近,说明该方法的结果更加科学准确。

(四)强化英语教师是航空航天英语课程的关键环节。空乘英语教师既要掌握英语的基本理论和语言教育技能,又要具备相应的空中服务工作实践。所以,在学校的师资培养上,可以和航空公司、机场保持良好的合作,让老师们去学校进修,也可以雇佣一些有经验的公司的工作人员,帮助他们提高自己的教学水平,为他们的教育提供更好的教育。

(五)改进教学模式和教学方法,创造英语学习氛围。对航空公司的学员而言,英语的学习首先要与客户进行交流,了解客户的需求,为客户提供相应的服务。在教学实践中,可以采用多媒体和人工智能等现代教学手段。与常规的课堂教学方法相比较,现代的教学方法可以使学生在真实的互动中进行学习,使他们对工作的感觉产生积极的影响,从而提高英语的学习热情和提高他们的学习水平。采用先进的英语方法可以使航空公司的学员掌握更多的知识。在实际操作中,可以与人进行沟通,并结合实际案例,对各种情境下的应对策略进行剖析,使课堂上的教学更加有效。在英语课堂上,教师应转变传统的课堂教学方法,建立以“以人为本”的教学模式,培养学生的英语交流能力,培养其在工作中的应用能力。航空英语课程目前仍在摸索阶段,有待进一步发展与提高。在这种对学生创造力和创造力要求极高的时代,大学要结合不同的学科、不同的产业特征,研究出一套符合本专业特色的课程体系和教学方式,以满足不同的市场需求。这是一项艰巨的任务,还有很长的路要走。

#### 参考文献:

[1]贾志颖.“一带一路”背景下高职空乘专业英语数字化教学资源研究——以哈尔滨职业技术学院为例[J].对外经贸,2022(07):73-76+80.

[2]丁雅.课程思政视域下空乘专业教学——以《民航英语》课程为例[J].中国航班,2021(16):126-127.

[3]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.DOI:10.19552/j.cnki.issn1672-0601.2021.03.017.

[4]卜庆艳.浅谈空乘专业英语口语教学中加强文化导入对减少语用失误的重要性[J].校园英语,2020(38):80-81.

[5]张硕.基于就业导向的中职院校空乘专业英语口语教学实验研究[D].曲阜师范大学,2020.DOI:10.27267/d.cnki.gqfsu.2020.000681.

[6]刘婷婷.《中国英语能力等级量表》在高职空乘专业英语口语教学中的运用[J].当代教育实践与教学研究,2019(22):197-198.DOI:10.16534/j.cnki.cn13-9000/g.2019.2590.

[7]刘嘉.对英语教学中融入世界“英语变体”的探索——以空乘专业为例[J].记者观察,2018(21):64.

[8]王姣,杨璟婷,张卫卫,邢倩倩,刘晓丽.基于空乘专业英语听说的教学反思与反思性教学实践[J].记者观察,2018(21):148.

[9]邱景翎.新媒体对空乘专业英语教学的积极影响及教学策略创新[J].科教导刊(下旬),2017(36):132-133.DOI:10.16400/j.cnki.kjdkx.2017.12.060.

[10]李潇.应用型人才培养模式下的空乘专业英语口语教学初探——以西南交通大学希望学院为例[J].长江丛刊,2017(21):140.

[11]吕娜,黄华.ESP需求分析理论下高职空乘专业英语教学改革——以浙江育英职业技术学院为例[J].湖南大众传媒职业技术学院学报,2016,16(04):101-104.DOI:10.16261/j.cnki.cn43-1370/z.2016.04.030.

[12]梁梦婕.基于学习需求理论的空乘专业大学英语课堂教学模式构建研究——以广西空乘专业大学英语教学为例[J].英语画刊(高级版),2014(05):77-79.

[13]梁梦婕.广西空乘专业英语教学现状及空乘专业学生英语学习需求探析[J].校园英语,2014(13):3-5.

[14]苏海花.基于就业导向的高职空乘专业英语口语教学改革路径初探[J].海外英语,2013(13):11-12.

[15]肖唐金,郁钟铭,王林.基于功能认知理论的大学英语教学改革——以贵州民族大学空乘专业为例[J].六盘水师范学院学报,2013,25(01):28-33.