

航空服务艺术与管理专业课程双语教学实践探究

林珂妍

重庆师范大学地理与旅游学院, 重庆

收稿日期: 2023年2月22日; 录用日期: 2023年3月23日; 发布日期: 2023年3月30日

摘要

随着我国民航业与国际间的联系日益紧密, 作为民航业储备人才的摇篮, 高校本科航空服务艺术与管理专业需要顺应行业需求, 培养出适应民航业国际化发展的高素质服务型双语人才。专业课程运用双语授课的教学模式, 既能提高学生外语思维能力水平, 亦有利于学生提前适应双语工作环境。本文旨在通过对航空服务艺术与管理专业课程双语教学实践现状的探究, 找出在课程双语教学过程中存在的问题, 进而提出具有针对性的优化建议。

关键词

航空服务艺术与管理, 双语课程, 教学优化

Practice of Bilingual Teaching in Professional Courses of Aviation Service Art and Management

Keyan Lin

School of Geography and Tourism, Chongqing Normal University, Chongqing

Received: Feb. 22nd, 2023; accepted: Mar. 23rd, 2023; published: Mar. 30th, 2023

Abstract

With the increasingly close connection between China's civil aviation industry and the world, as the cradle of reserve talents in the civil aviation industry, undergraduate aviation service art and management majors in universities need to closely follow the demands of industry and nurture

high-quality service-oriented bilingual talents to adapt to the international development of the civil aviation industry. Applying the bilingual teaching mode to aviation service professional courses is favorable to improve students' foreign language thinking ability and also for these undergraduates to be adapted to the bilingual working environment in advance. This paper aims to explore the current situation of bilingual teaching in undergraduate aviation service professional courses, find out the problems existing in the bilingual teaching process, and then put forward targeted optimization suggestions.

Keywords

Aviation Service Art and Management, Bilingual Course, Teaching Optimization

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着中国民航业的快速发展，中国将逐步成为亚太地区甚至全世界最重要的航空市场。随着中国在全球的影响力逐渐增大，国外诸多航空公司也会从中国招聘相当数量的飞行业务人才。另外中国国内的各级别机场覆盖密度、航班航线数目、旅客流动数量、航班密度等各项指标也均保持了高速递增的势态。数据显示，除了我国本来就有的航空服务人员、国家在计划内可以进行培养的空乘人员、空港人员外，整体行业人才存在较大缺额。由此可见，行业的发展对航空服务类人才的需求无论是量上还是质上都有一个很大的提升，对于高素质具备国际化竞争力的航空服务人员的需求量更是逐年递增。我国高校自设立空乘专业，该专业从无到有，从小到大，取得了长足的发展。目前，大多高校本科空乘专业已顺应市场发展需要及高层次人才需求，完成了向航空服务艺术与管理专业(以下简称航服专业)的成功升级转型。这也对人才的培养提出了更高层次的要求，航空服务艺术与管理人才应具备一定能力，交叉结合综合艺术、航空管理和外国语言三个学科[1]。

双语教学作为各高校推进教学改革，提高教育质量，全面实施素质教育的重要手段，在培养国际化、外向型人才方面发挥着重要作用。其有效开展有利于学生获取前沿的学科专业知识、掌握专业领域的英语术语、提高英语水平，为其今后参与国际交流打下基础，在我国高校的人才培养格局中发挥着重要作用[2]。航服专业课程双语教学实践，是对专业课程形式的创新，其鼓励航服专业学子在专业课堂上锻炼双语思维和第二外语的语言输出能力，且体现了在目标层次上英语语言教学与专业学科教学的高度融合从而使它成为培养高级复合型人才的有效手段[3]。目前，已经有部分开设航服专业的本科院校开始了专业课程双语教学实践。

2. 航服专业课程开展双语教学的意义

(一) 有利于培养学生双语思维

当今世界是科技主导竞争的新时代，英语是国际间沟通交流的重要工具。一方面航服专业学生需要吸收借鉴国外的优秀科技成果，无论是在日常生活还是学习中这个工具都能够帮助他们更加准确了解国际上最新的资讯以取长补短完善自身知识体系。航服专业学生所学学科基础课程类似管理学基础、人力资源管理、沟通管理等课程的大量学术性研究都是由外语翻译而来，若本科学生能够直接跳过译本学习相关知识技能，其对于相关概念以及逻辑会了解得更加准确、且视角也会随着阅读相关外文文献而更加开阔。

双语教学冲破了原有的外语教育模式和专业课模式，使学生在学习过程中不仅能掌握专业术语，而且能够了解外语表达特点，通过阅读、翻译英文的训练，学生的双语思维能力也在逐步提升。尽管本科航服专业学生中大部分学生都能够通过大学英语四级考试，但是学生实际接触英语的机会较少，运用双语能力较差。在这样的情况下，双语教学的开展无疑为学子提供了一个精进完善自身思维的平台。

(二) 有利于帮助学子提前适应双语工作环境

双语教学是为培养双语人才服务的。以空中乘务岗位需求为例，目前民航业中空乘这一职业工作内容需要空乘人员不仅是双语人才而且是高素质服务人才，例如南方航空公司、厦门航空公司等航司乘务员的英语水平都是在 CET4 甚至 CET6 以上的。在进入航司后，进行国际航线任务或服务外籍旅客时，不仅需要与外籍工作人员沟通，对外籍旅客提供即时、准确的高质量服务，同时也需要空乘人员对跨文化交流、服务理论、沟通理论等内容有更深入的了解和运用。所以高校在培养本科航空服务专业学生专业技能的同时融入双语教学是有必要的。航服专业课程双语教学与常规语言类学科不同，其更多地强调师生间的双语互动，学生是真正地在使用外语学习专业知识，在运用外语融入课堂。学生通过对双语学习环境和氛围的感知，在今后进入到双语的工作环境中才能够更快地适应工作。

(三) 增强学生综合竞争力，为学生提供更广泛的就业选择

增强高校双语教学创新实践，可提升高等教育综合实力培养应用型优秀人才^[4]。对于航空服务专业学生而言，在专业课程双语教学的基础之上，学生除了能够掌握空中乘务相关的专业技能和实操以外，还能就更广泛的学习内容及理论研究进行接触。这与航空服务专业的设置初衷相符合。也可以提供给学生诸如地面服务、管理学、教育学等内容更深入的了解，扩展其能力及素质层面，增强学生综合竞争力，也为毕业后更广泛的就业方向选择奠定基础。

3. 航服专业课程双语教学的实践现状

(一) 教学内容结合自身专业办学优势，体现内容特色化

目前，各本科院校航服专业课程设置呈多元化。比如部分大学航服专业隶属于旅游学院，部分大学隶属于音乐学院等。不同专业归属的高校航服专业结合自身隶属的学院及学校优势设置具备自身特色的专业课程。比如，旅游学院下属的航服专业除了民航类专业课程的开设外，开设譬如客源国概况、跨文化交流等特色专业课程；音乐学院下属的航服专业开设譬如艺术概论、西方音乐史等特色专业课程。将非民航类特色专业课程与双语教学模式的有机结合，当前各高校航服专业课程双语教学内容既结合了自身专业办学的优势，又体现出了该专业双语教学的内容特色化。

(二) 教师尊重学生能力水平差异化，教学循序渐进

高校航服专业学生生源教育背景不同，外语水平差异大。双语课程教师尊重差异，在课程中使用外语的频率上循序渐进，从前期课程使用汉语频率高于第二外语，到课程中期双语使用频率相当，再到后期第二外语使用频率高于汉语。教师运用控制语言使用频率的方法既满足了外语能力水平高的学生的提升也照顾到了外语能力水平次一些的同学的学习速度。

(三) 采用课堂小组形式，增加学生团队意识

目前，大多航服专业在进行双语教学模式授课过程中，首先由授课老师完成该单元的核心知识内容，在课堂过程中学生以小组形式进行讨论，然后课后学生按各自小组安排集中完成作业，作业具体内容为课堂 PPT 主题展讲及小组辩题材料准备等。这样的课堂教学形式不仅让学生双语课堂中体验感增加，且在课后还能培养学生协作分工和独立完成工作的能力。教师在下一次的课堂会针对之前完成的作业进行评价、分析，这个过程也是让学生在课堂中直面自身的不足，教师的理性客观分析也让学生找到了更正的方向。

4. 航服专业课程双语教学实践存在的问题

(一) 双语教师师资数量不足

目前国内高校本科航服专业课程双语教师数量较难与需求相匹配。随着我国民航业的发展以及经济全球化的进程不断推动,社会中对于高素质服务型双语人才的需求越来越大,培养相关人才的双语教师师资数量远远跟不上对应需求数量增长的速度。高等教育双语老师人才稀缺是这一问题出现的重要原因。高校航服专业课程双语教师除了需要精通语言与学科知识以外,还要掌握教育科学理论知识与民航专业知识。且作为双语教师,还应了解国际教育的发展动态,具有国际化视角,拥有多元的文化意识,尊重、理解和包容异国文化的传播和发展,更要以自身的行动来感召和带动学生,进一步培养学生的跨文化交际能力。除了高校双语教师本身职业要求高以外,达到高校双语教学能力水平的人才在社会中也十分稀缺,各个行业对其都有很大需求,所以导致航服专业课程现有的双语教学教师人才储备数量较为有限。

(二) 开设普及度较低,待开发空间大

目前,高校本科航服专业针对双语教学模式开设的课程普及度较低,通过对多所现有招生航服专业的本科院校的教师和学生进行访谈后了解到部分院校目前针对学生外语思维以及外语应用能力板块提升主要开设的课程是民航乘务英语、面试英语此类应用型英语课程以及诸如德、日、韩语等小语种课程。随着生源外语的能力水平逐渐提高,双语教学模式授课将在高校民航专业中拥有更大的发展空间。航服专业学子对于双语思维能力需求较大,双语课程的开设不仅能促使学生掌握学科专业术语和英语表达特点而且还能提升阅读和翻译英文专业资料的能力,这让学生的双语思维得到锻炼且使得其在学科专业英语上运用自如[5]。

(三) 学生对课程接受程度差异化较大

针对专业双语课程的设置,不同英语基础的学生对于课程的接受程度有很大差异。对于英语基础较好的同学来说,课程结束后会感受课程简单且体验感受会很轻松且很有收获;但是对于英语基础相对较差的同学来说,课程结束后会感觉课程难度较大,较难跟上讲师课程进度,甚至还会有关同学在课后有沮丧、无力的感觉从而导致厌学情绪产生。造成此差异性的原因和生源教育背景相关。通过调查发现不同的生源地教育背景导致学生基础英语水平层次不齐,部分学生在中学阶段甚至小学阶段有接触或者了解过双语学习,但绝大多数同学在中学阶段所接触过的教育是没有双语教学板块的,这会导致他们在双语学习过程中的适应能力较有双语学习经验的学生更慢,容易对双语课程产生畏难情绪进而排斥和内心抵触。

(四) 学生对双语课程重视程度不够

通过对数名本科航服专业学生的访谈了解到学生对双语课程设置的意义和作用概念较为模糊,学习过程十分被动。在被动的学习状态下,学生学习积极性不高,学生不仅容易产生厌学情绪且对整个班级的学习氛围容易造成一定程度的影响。双语课程教学有区别于母语课程教学,对于从未上过双语课程的同学来说是一次新的学习模式的拓展体验也是一次前所未有的挑战。在引导学生形成良好双语课程学习习惯方面上,教师所能做的板块空白较大,在引领疏导同学怎样快速适应双语课程的学习方面也有很大空间提升;在学生自我学习规划方面,学生同样有很大的提升空间以更加科学的方式方法进行双语课程的学习。

5. 本科航空服务专业课程双语教学实践优化建议

(一) “引育并举”,打造国际化双语教育师资队伍

针对目前高校本科航服专业双语师资不足的问题,高校应该发挥带头作用大力引进相关稀缺人才,并选送优秀人才到国外进行学习和交流。双语教师队伍国际化是加快专业国际化与时代接轨的重要支撑。

在引入方面，各高校应根据自身情况开展相关聚贤工作，考虑有针对性地引进海外优秀青年人才。海归优秀教师将自身专业素养、扎实语言基础及国际化的视野相结合，能够有效地弥补高校航服专业双语课程师资缺口。在教师国际化培养这条道路上，学校应该全力搭建阶梯将相关优秀教师送到知名教育、科研机构及国外航空公司进行学习、交流访问。而后开展专项的座谈为该专业其他课程教师传递最新的时讯以及理念。此举对航空服务专业办学国际化、教师素质的提高、学生视野的开阔及学习效果的提升皆有着十分积极的意义。

(二) 根据客观条件，适当增设双语模式课程

各高校办学条件具有差异性和特殊性。比如个别本科院校航服专业双语教师数量足、学生外语基础水平高，其学生绝大多数学生能通过大学英语四级考试，更有不少通过大学英语六级英语考试的同学。基于这样的办学客观条件，建议在专业必修及选修课程中，考虑从适当的课程和适当的数量出发增加设置适合双语教学模式的课程，以丰富学生课程选择，提升学生学习能力。又比如个别院校对学生的外语能力不作硬性考试等级要求，所以在大学期间通过大学英语四级考试的学生比率较低，基于学生外语基础差异较大的情况，建议通过试点开设双语模式课程的方式为学生创造双语学习的客观条件。为今后专业课程双语教学模式的普及做好试验及铺垫，以为培养高素质服务型双语人才做好充分客观准备。

(三) 双语教师主动引导学生形成好的学习习惯

针对高校本科航服专业学生对双语课程接受程度差异较大这一问题，不同学生对双语学习的认知差异较大是其中重要原因。教师方应主动承担引导学生学习习惯的责任，双语教师应从双语学习方法上予以指导，让学生学有所依。学生依从优秀双语教师的学习方法指导形成好的学习习惯，双语教师让听课学生了解到其学习习惯方面的优化空间进而促进从了解双语向实践双语及向掌握双语的过程推动。

除认知因素以外，还有很多个人与社会背景的因素影响学习习惯的形成。其中动机是影响学习习惯形成的首要因素，性格是影响人学习习惯形成的内在因素，在影响人形成学习习惯各个外部因素中，双语教师的引导对学生的习惯形成起着非常重要的作用。双语教师通过指导不仅影响学生学习习惯的内容和性质，且通过榜样作用，潜移默化地影响着学生。

(四) 开展优秀校友回访座谈，提高学生对双语课程学习重视程度

高校航服专业学生对双语课程不重视的原因除了自身对双语学习意义的模糊以外，更不了解双语对于自身今后职业道路发展的实用性。开展优秀校友回访座谈，以就业需求为导向进行现身说法，让学生对行业岗位要求、岗位晋升、职业发展有所概念，对自己的民航职业规划有更清晰的理解。更重要的是学习和了解优秀校友们在职场生活中所需要的一些必备技能。优秀校友在分享自己凭借出色的双语能力服务乘客、周游世界、获得晋升提拔的经验时，学生会潜移默化地了解到双语课程学习对于自己的重要性，再加以老师的引导，学生对于双语课程学习的兴趣和氛围会逐渐浓烈。

6. 结语

高校本科航空服务艺术与管理专业双语教学开设是为了适应时代发展培养高素质服务型双语人才，其帮助学生提升双语思维、提前适应双语工作环境的意义是毋庸置疑的。而如何在航空服务专业课程双语教学过程中培养出优秀的双语人才，是高校航空服务双语教师面临的重要课题。本文通过分析在高校本科航空服务艺术与管理专业课程双语实践中存在的问题，提出了“引育并举”，增设双语模式课程等实践优化建议，希望能够提升高校航空服务艺术与管理专业课程双语教学的教学质量和学生的综合竞争力，以更好地适应民航业的国际化发展趋势。

参考文献

- [1] 陈健, 刘颖, 延艳芳. 航空服务艺术与管理人才多元化培养模式研究[J]. 品位·经典, 2022(15): 87-89.

- [2] 周恩, 丁年青. 大学英语教学与双语教学的衔接: 现状与思考[J]. 外语界, 2012(4): 68-75+96.
- [3] 张颖, 单德鑫, 王旭梅. 关于高等学校“双语”教学问题的思考[J]. 东北农业大学学报, 2004(3): 89-90.
- [4] 张芳. “双一流”建设背景下高校双语教学路径研究[J]. 辽宁科技学院学报, 2021, 23(3): 37-39+94.
- [5] 王建光. 提高我国大学专业课双语教学水平的探讨[J]. 教育科学, 2009, 25(2): 34-37.