

曼谷航空公司空乘人员的民航汉语教学应用研究

A Study on the Application of Civil Aviation Chinese Language Teaching for Bangkok Airways Cabin Crew

Parichard Lumlertsub*, Tanes Imsamran, Preechya Choongern

College of Chinese Studies, Huachiew Chalermprakiet University

*Email: parichardnf@gmail.com

摘要

随着中国出境旅游市场持续发展, 汉语在国际民航服务与安全沟通中的作用不断提升。曼谷航空公司作为泰国区域性精品航空公司, 承载大量中国旅客, 但泰籍空乘人员的汉语能力仍难以完全满足高标准客舱服务、飞行广播及突发情境沟通的需要。本文以曼谷航空公司空乘人员为研究对象, 聚焦机上常规服务、飞行安全指令与高压突发情境中的汉语使用问题, 旨在分析其汉语应用现状、归纳主要沟通困难, 并检验情境化民航汉语教学对职业语言能力提升的效果。

本研究采用文献分析、实地观察、问卷调查与教学实验相结合的方法。问卷共发放 120 份, 回收有效问卷 108 份, 有效率为 90%; 教学实验选取 70 名具备初级及以上汉语基础的空乘人员, 按排班可参与时间与同一时段内随机分配原则分为实验组 35 人和对照组 35 人。实验组采用“情境模拟+专业术语训练+跨文化策略训练”的教学模式, 对照组采用“词汇背诵+语法讲解+固定对话练习”的传统教学模式, 并通过前测、后测及课堂观察比较教学效果。

研究结果表明, 干预前空乘人员汉语口语总体达标率为 34.6%, 说明其日常服务表达与基本客舱沟通能力仍有待提高。同时, 超过半数受访者在航班延误、设备故障等应急情境中难以用汉语进行解释与安抚, 且在突发医疗状况、安全指令传递及旅客情绪安抚等复杂情境中的汉语表达能力仍存在明显不足。教学干预后, 实验组在语言准确性、安全指令传递、抗干扰表达及跨文化沟通方面的描述性评分均明显高于干预前, 也优于对照组。

研究认为, 民航汉语教学应从通用语法导向转向岗位任务与情境应用导向, 强化标准化术语、应急指令、噪音和高压场景训练及中泰跨文化沟通策略, 以提高空乘人员在真实客舱环境中的汉语服务与安全沟通能力。

关键词: 民航汉语, 汉语教学应用, 情境模拟教学, 空乘人员

Abstract

With the continuous development of China's outbound tourism market, the role of Chinese in international civil aviation services and safety communication has become increasingly significant. As a regional boutique airline in Thailand, Bangkok Airways serves a lot of Chinese passengers; however, the Chinese language proficiency of its Thai cabin crew still does not fully meet the needs of high-standard cabin service, in-flight announcements, and communication in emergency situations. Taking Bangkok Airways cabin crew as the research subjects, this study focuses on the use of Chinese in routine in-flight service, flight safety instructions, and high-pressure emergency contexts. It aims to analyze the status of Chinese language application, summarize major communication difficulties, and examine the effectiveness of scenario-based aviation Chinese instruction in improving occupational language competence.

This study adopts a combination of literature analysis, field observation, questionnaire survey, and teaching experiment. A total of 120 questionnaires were distributed, and 108 valid responses were collected, with a validity rate of 90%. The teaching experiment involved 70 cabin crew members with elementary or above Chinese proficiency. Based on their available schedules and random assignment within the same available time periods, they were divided into an experimental group of 35 participants and a control group of 35 participants. The experimental group received instruction through a teaching model combining scenario simulation, professional terminology training, and cross-cultural strategy training, while the control group received traditional instruction based on vocabulary memorization, grammar explanation, and fixed dialogue practice. Teaching effects were compared through pre-tests,

post-tests, and classroom observation.

The results show that, before the intervention, the overall pass rate of cabin crew members' spoken Chinese was 34.6%, indicating that their routine service expressions and basic cabin communication abilities still needed improvement. At the same time, more than half of the respondents found it difficult to use Chinese to explain situations and reassure passengers in emergency contexts such as flight delays and equipment malfunctions. They also showed obvious deficiencies in Chinese expression in complex situations such as in-flight medical emergencies, safety instruction delivery, and passenger reassurance. After the teaching intervention, the experimental group's descriptive scores in language accuracy, safety instruction delivery, anti-interference expression, and cross-cultural communication were clearly higher than before the intervention and also higher than those of the control group.

The study suggests that aviation Chinese teaching should shift from a general grammar-oriented approach to a job-task and scenario-application-oriented approach. It should strengthen standardized terminology, emergency instructions, noise and high-pressure scenario training, and Sino-Thai cross-cultural communication strategies, so as to improve cabin crew members' Chinese service and safety communication abilities in real cabin environments.

Keywords: Civil Aviation Chinese, Application of Chinese Language Teaching, Situational Simulation Teaching, Flight attendants

绪论

随着全球经济发展与跨国交流日益频繁,民航业国际化程度不断提高,中国出境旅游市场持续扩大,汉语在国际航空服务中的重要性日益凸显。曼谷航空作为泰国区域性精品航空公司,在多条航线上承载大量中国旅客,但泰籍空乘人员的汉语能力仍难以满足高标准服务与安全沟通的需求,尤其值得注意的是,客舱环境具有噪音干扰强、服务任务密集、旅客情绪变化快及突发事件不确定性高等特点。在航班延误、气流颠簸、设备故障或紧急撤离等高压情境中,空乘人员的语言输出往往更容易受到心理压力与环境干扰的影响,表现为停顿增多、语速不稳、关键词遗漏或表达中断。因此,民航汉语教学不能仅关注一般服务用语的掌握,还应重视高压环境下语言输出的稳定性、清晰性与指令性。

与此同时,现有汉语教学多以通用语言为主,与实际工作情境存在一定脱节,难以有效提升空乘人员的语言应用能力。基于此,本文以曼谷航空空乘人员为研究对象,采用问卷调查与教学实验等方法,分析其汉语使用现状,并探讨情境化教学在提升语言应用能力方面的效果,以期为民航汉语教学优化提供参考。

一、研究背景与设计

(一) 研究背景和意义

随着全球经济一体化进程的加快,国际交流日益频繁,民航业的国际化程度不断提升。国际航班数量持续增长,跨国旅客规模不断扩大,使航空服务逐渐从单一运输功能向“安全+服务+跨文化沟通”的综合体系转变。在这一背景下,语言能力成为影响航空服务质量与飞行安全的重要因素之一。

近年来,中国出境旅游市场持续扩大,中国已成为全球最重要的国际客源国之一。中泰两国在旅游与经贸领域交流不断深化,大量中国旅客乘坐国际航班往返两国,显著提升了航空服务中汉语的使用需求。作为泰国具有代表性的区域性航空公司,曼谷航空在多条中国及国际航线上承载大量中国旅客,其客舱服务中的汉语沟通能力问题日益凸显。

然而,当前泰籍空乘人员的汉语能力整体仍以基础交流为主,词汇储备有限,表达方式较为单一,在面对复杂服务需求或突发情境时,往往难以进行准确、清晰的表达。同时,在高压或噪音环境中,语言输出稳定性不足,进一步影响沟通效果。值得注意的是,在民航环境中,语言不仅关系服务体验,更直接关系飞行安全。在紧急情况下,空乘人员必须使用简洁、准确的语言向乘客传递安全指令,否则可能导致严重后果。

从教学层面来看,现有汉语教学多以通用语言为主,缺乏与航空岗位需求的有效衔接,导致学习内容与实际应用之间存在明显脱节。因此,有必要以民航实际工作情境为基础,探索更具针对性和实用性的汉语教学模式。

在此基础上,本研究以曼谷航空公司空乘人员为对象,分析其在客舱服务与安全情境中的汉语使用现状及存在问题,并探讨情境化教学在提升语言应用能力方面的作用。

本研究具有以下意义:在理论层面,有助于丰富专门用途汉语在民航领域的研究内容,拓展“中文+职业技能”模式的应用路径;在实践层面,可为空乘人员汉语培训体系的优化提供参考,提升航空服务质量与跨文化沟通能力,并在一定程度上降低语言沟通对飞行安全的潜在影响。

（二）研究范围

本文以曼谷航空公司空乘人员为主要研究对象,重点考察其在实际客舱服务情境中汉语的使用情况。研究范围主要涵盖以下几个方面:

首先,从工作场景角度出发,重点分析空乘人员在机上服务全过程中的汉语使用,包括登机迎接、座位引导、餐饮服务、客舱广播以及旅客咨询与服务互动等常规情境。同时,也关注空乘人员在突发或特殊情境中的语言表达,如航班延误说明、旅客投诉处理及紧急安全指令传达等,以全面反映其汉语实际应用能力。

其次,从语言内容角度,对空乘人员所使用的汉语进行系统考察,主要包括服务用语、飞行安全用语、广播语言及常用专业术语等,分析其语言特点、表达规范性及交际效果。

再次,从研究对象特征出发,聚焦具备初级及以上汉语基础的泰籍空乘人员,结合其语言背景与岗位需求,分析其汉语能力与实际工作需求之间的匹配情况。

最后,在教学层面,本文将研究范围延伸至民航汉语教学的实际应用,通过教学实验与培训实践,考察情境化教学在提升空乘人员汉语沟通能力方面的作用,以实现语言学习与职业需求的有效衔接。

（三）研究目的

本文以曼谷航空公司空乘人员为研究对象,围绕其在客舱服务与飞行安全情境中的汉语使用情况,旨在解决实际工作中存在的语言沟通问题,提升其汉语应用能力与跨文化交际能力。具体研究目的如下:

第一,分析曼谷航空公司空乘人员在常规客舱服务、飞行广播及突发安全情境中的汉语使用现状。

第二,归纳其在专业术语、服务表达、安全指令传递及高压环境下语言输出方面存在的主要困难。

第三,检验情境化民航汉语教学对空乘人员语言准确性、安全指令传递能力、抗干扰表达能力及跨文化沟通能力的影响。

第四,提升空乘人员的跨文化交际能力,使其能够更好地理解中国旅客的语言习惯与文化期望,减少文化差异带来的沟通误解,优化客舱服务体验。

第五,验证情境化教学在民航汉语教学中的有效性,为构建符合航空岗位需求的汉语教学模式提供实证依据。

（四）主要内容

本文围绕曼谷航空公司空乘人员在客舱服务中的汉语使用问题,结合实际工作情境与教学实践,主要从以下几个方面展开研究:

第一,对空乘人员在客舱服务各环节中的汉语使用现状进行分析。重点考察其在登机迎接、座位引导、餐饮服务、客舱广播以及旅客沟通等情境中的语言表现,以全面了解其汉语应用能力及使用特点。

第二,总结空乘人员在汉语使用过程中存在的主要问题。通过问卷调查与实地观察,分析其在词汇掌握、表达能力、专业术语运用以及高压环境下语言输出等方面的不足。

第三,通过教学实验对情境化教学模式进行实证研究。以实验组与对照组为基础,对比分析情境化教学在提升语言准确性、安全指令传递能力及跨文化沟通能力方面的效果。

第四,在上述分析基础上,提出民航汉语教学的优化建议。重点从情境化教学设计、教学资源开发、专业术语训练、跨文化交际能力培养以及人工智能辅助教学等方面提出改进路径。

（五）研究方法

为确保研究结果的科学性与可靠性，本文采用定性与定量相结合的研究方法，从多个维度对空乘人员汉语使用情况及教学效果进行系统分析。

首先，采用文献分析法，对专门用途汉语、民航汉语教学及跨文化交际等相关研究成果进行梳理与归纳，从理论层面为本研究提供依据，并明确研究框架与研究思路。

其次，采用实地观察与案例分析法，对曼谷航空空乘人员在实际工作情境中的汉语使用情况进行考察。本研究选取一定数量的航班作为观察对象，涵盖中国航线及区域航线，通过现场记录空乘人员在登机引导、餐饮服务、客舱广播及突发情况处理等情境中的语言表现，对其语言使用特点进行系统分析。

再次，采用问卷调查法收集数据。本研究共发放问卷 120 份，回收有效问卷 108 份，有效率为 90%。问卷内容主要包括空乘人员的汉语学习背景、语言使用频率、实际工作中的沟通困难以及培训需求等方面，以全面了解其汉语使用现状。

最后，采用教学实验法对情境化教学的效果进行实证检验。本研究选取 70 名具备初级及以上汉语基础的空乘人员，结合空乘人员排班可参与时间，并在同一可参与时段内采用随机分配原则，将其分为实验组 35 人和对照组 35 人。实验组采用“情境模拟+专业术语训练+跨文化策略训练”的教学模式，对照组采用“词汇背诵+语法讲解+固定对话练习”的传统教学模式。教学效果通过前测、后测及课堂观察进行比较。

通过上述多种研究方法的综合运用，本文能够较为全面地反映空乘人员汉语使用现状，并对教学干预的实际效果进行客观分析。

（六）研究创新性

本研究在研究对象、研究内容及研究方法等方面具有一定创新性，主要体现在以下几个方面：

首先，在研究对象上，本文以泰国曼谷航空公司空乘人员为研究对象，从非汉语母语环境出发，聚焦其在真实客舱服务情境中的汉语使用情况。相较于以往多集中于课堂教学或通用汉语学习的研究，本文更加贴近实际工作场景，具有较强的行业针对性与实践价值。

其次，在研究内容上，本文将民航汉语置于“服务+安全”双重语境中进行分析，不仅关注日常服务语言的使用情况，还重点考察紧急情境中的语言表达及指令传递问题，突出了民航语言的规范性与功能性特点。

再次，在研究方法上，本文采用问卷调查、实地观察与教学实验相结合的方式，通过实验组与对照组的对比分析，对情境化教学的实际效果进行实证检验，弥补了以往研究中缺乏实证数据支持的不足。

此外，本文将跨文化交际因素纳入研究框架，结合中泰文化差异，分析其对客舱沟通效果的影响，从语言与文化双重维度探讨民航汉语应用问题，拓展了研究视角。

最后，在教学应用方面，本文提出将情境化教学与教学资源开发相结合，并引入人工智能技术辅助语言训练，如语音识别与情境模拟等，以提升教学的互动性与实效性，为民航汉语教学模式创新提供了新的思路。

二、文献综述

现有研究主要从专门用途汉语、民航服务语言、情境化教学及跨文化交际四个方面为本文提供理论基础。首先，专门用途汉语研究强调语言教学应服务于学习者的职业任务。李泉（2012）和王建勤（2010）均指出，职业导向汉语教学应突出学习者的具体需求和岗位交际任务；Hutchinson 和 Waters（1987）也认为，专门用途语言教学应以学习者需求为中心，围绕真实工作任务组织内容。

其次，民航汉语与航空服务语言研究指出，航空服务语言具有情境性、规范性和安全指令性。高子奥（2022）强调民航汉语与服务质量和飞行安全密切相关；楚喆（2019）提出，民航服务类语言教学应关注表达能力与岗位适配性；周红（2018）关于民航服务语言特点的研究也表明，航空语言既承担信息传递功能，也承担秩序维护与旅客安抚功能。

再次，情境化教学研究强调真实或模拟情境对语言输出的促进作用。王初明（2006）指出，情境化教学能够通过模拟真实场景提升学习者语言输出的准确性与稳定性。结合民航岗位

看, 高压、噪音、时间限制和旅客情绪变化会进一步放大外籍空乘人员的语言输出困难, 因此民航汉语教学需要将情境模拟、压力测试与专业术语训练结合起来。

最后, 跨文化交际研究提示语言使用不能脱离文化语境。Kramsch (1993) 指出, 语言教学必须置于文化语境中理解; Hall (1976) 的高语境文化理论有助于解释中泰服务沟通中隐含信息、礼貌策略和体面观念的差异; 高一虹 (2008) 关于跨文化交际能力培养的研究也说明, 语言能力与文化理解应同步发展。

总体来看, 现有研究虽为专门用途汉语及民航汉语教学提供了理论基础, 但仍存在三方面不足: 一是多数研究停留在课程设计或理论讨论层面, 缺少基于真实航空企业的实证数据; 二是较少关注客舱噪音、高压突发情境对外籍空乘汉语输出稳定性的影响; 三是关于情境化教学能否提升空乘人员安全指令传递与跨文化沟通能力, 仍缺乏教学实验验证。

基于上述文献, 本文构建“岗位需求—教学干预—能力提升”的研究框架。岗位需求主要包括常规服务沟通、飞行广播、安全指令传递及突发情境应对; 教学干预主要包括情境模拟、专业术语训练和跨文化策略训练; 能力提升则从语言准确性、安全指令传递能力、抗干扰表达能力及跨文化沟通能力四个维度进行考察。

三、研究结果

(一) 文献分析结果

通过对专门用途汉语、民航汉语教学及跨文化交际相关研究的梳理发现, 民航汉语具有明显的情境性、指令性与规范性特点, 其语言使用高度依赖具体工作情境。同时, 现有研究多集中于理论分析或课程设计, 缺乏基于真实工作环境的实证研究, 尤其在空乘人员语言应用能力及教学干预效果方面仍存在研究空白。

(二) 实地观察与案例分析结果

实地观察结果表明, 曼谷航空公司空乘人员在日常客舱服务中已能够使用汉语完成基本沟通任务, 尤其是在登机迎接、座位引导、餐饮服务及简单问询等常规情境中, 空乘人员能够使用较为固定的服务用语与中国旅客进行交流。例如, 在登机阶段, 空乘人员通常能够使用“您好”“请出示登机牌”“您的座位在前面/后面”等表达完成基本引导; 在餐饮服务中, 也能够使用“您需要鸡肉饭还是鱼肉饭”“请问您需要热水吗”等句式进行简单服务沟通。这说明部分空乘人员已经具备一定的基础汉语交际能力。

然而, 进一步观察发现, 空乘人员的汉语使用仍明显依赖固定句式和机械记忆, 在面对非标准化服务情境时, 语言应变能力不足。例如, 当旅客提出较为复杂的需求, 如询问餐食成分、要求更换座位、询问航班延误原因或表达不满时, 部分空乘人员难以进行完整、准确的解释, 往往只能重复简单词汇或转用英语进行补充。这表明其汉语能力尚未真正转化为稳定的职业语言应用能力。

在飞行广播方面, 空乘人员对固定广播稿的掌握情况相对较好, 能够按照既定文本完成起飞前提醒、飞行途中通知及降落前提示等内容。但在突发或非正常情境中, 如气流颠簸、航班延误、临时等待降落等情况下, 空乘人员的汉语表达明显受到影响, 主要表现为语速不稳定、断句不自然、关键词表达不准确以及语气缺乏安抚性。由于客舱广播不仅承担信息传递功能, 也具有稳定旅客情绪的作用, 因此此类表达问题可能降低旅客对信息的理解度, 并在一定程度上影响客舱秩序。

在飞行安全相关情境中, 观察结果显示, 空乘人员对部分安全术语的掌握仍不够充分。对于“安全带”“氧气面罩”“救生衣”“紧急出口”等高频词汇, 空乘人员一般能够识别和使用, 但在涉及完整安全指令时, 仍容易出现表达不完整、语序不当或语义不够清晰的问题。例如, 在需要提醒旅客“请系好安全带并保持坐姿”时, 部分空乘人员只能表达为“安全带, 请坐好”, 虽然旅客大致能够理解, 但语言的规范性与指令性不足。在紧急情境中, 此类表达偏差可能影响安全信息的准确传递。

案例分析还显示, 高压环境会进一步削弱空乘人员的汉语输出能力。在客舱噪音较大、服务任务密集或旅客情绪紧张的情况下, 空乘人员更容易出现停顿、重复、发音不清或直接放弃汉语表达的情况。这说明空乘人员的汉语能力并非单纯的语言知识问题, 而是与情境压力、职业任务和即时反应能力密切相关。传统以词汇和语法为主的教学方式, 难以有效支持其在真

实客舱环境中的语言表现。

此外，中泰文化差异也在实际服务沟通中表现明显。中国旅客在服务过程中较重视明确说明、及时回应和礼貌称呼，而泰籍空乘人员则更习惯以微笑、点头和简短回应表达服务态度。在部分情境中，虽然空乘人员态度友好，但由于汉语说明不够充分，旅客仍可能认为服务信息不清楚或回应不够及时。

总体来看，实地观察与案例分析表明，曼谷航空空乘人员已经具备一定的基础汉语服务能力，但其汉语使用仍存在明显的情境局限性。主要问题包括：第一，语言表达过度依赖固定句式，灵活应变能力不足；第二，专业术语和安全指令表达不够规范；第三，高压环境下语言输出稳定性较弱；第四，跨文化沟通意识仍需加强。这些问题说明，民航汉语教学不能仅停留在通用汉语或基础服务用语训练层面，而应进一步结合真实客舱情境，强化情境模拟、专业术语训练及跨文化交际能力培养。

（三）问卷调查结果

问卷调查结果显示，干预前空乘人员职业汉语应用能力整体偏低，具体数据见表 1。

表 1 干预前空乘人员汉语应用能力与培训需求调查结果

指标	样本基数	结果	说明
汉语口语总体达标率	108 份有效问卷	34.6%	综合反映日常服务表达、应急设备说明及安全指令传递等口语应用能力
应急情境解释与安抚困难	108 份有效问卷	53.8%	航班延误或设备故障时，超过半数受访者难以用汉语解释与安抚
机上突发医疗状况汉语能力不足	108 份有效问卷	73.1%	认为“完全不够”或“较欠缺”，显示医疗应急沟通短板明显
提升民航汉语应用能力意愿	108 份有效问卷	69.2%	选择“比较愿意”或“非常愿意”，说明培训需求较强

由表 1 可见，干预前空乘人员汉语口语总体达标率为 34.6%，说明其日常服务表达与基本客舱沟通能力仍有待提高。同时，53.8%的受访者在航班延误、设备故障等应急情境中难以用汉语进行解释与安抚，73.1%的受访者认为自身在机上突发医疗状况中的汉语表达能力不足。上述结果表明，空乘人员在常规服务场景中虽具备一定基础沟通能力，但在复杂服务、应急解释、旅客情绪安抚及安全相关表达方面仍存在明显不足。因此，后续民航汉语教学应重点强化应急话术、安全指令、专业术语及高压情境下的口语表达训练。

（四）教学实验结果

教学实验结果表明，情境化教学在提升空乘人员汉语应用能力方面具有积极作用。根据论文原始教学实验数据，实验组经过模块化训练与情境模拟教学后，在语言准确性、口语流利度、安全指令传递、抗干扰表达及跨文化沟通能力等方面均有明显提升。

表 2 实验组语言准确性与口语表达流利度前后测结果

评估维度	评估指标	教学前均值/10分	教学后均值/10分	提升幅度
语言准确性	专业词汇使用规范度	4.2	8.7	107.1%
语言准确性	语法表达正确率	4.5	8.5	88.9%
口语流利度	表达流畅性	3.8	8.2	115.8%
口语流利度	主动交流意愿	3.5	8.4	140.0%

服务语言得体性	礼貌用语使用规范度	4.0	9.0	125.0%
---------	-----------	-----	-----	--------

表 2 显示，实验组在语言准确性、口语流利度及服务语言得体性方面的核心指标提升幅度介于 88.9%至 140.0%之间。

表 3 实验组高压环境下安全指令与抗干扰能力前后测结果

评估维度	评估指标	教学前均值/10分	教学后均值/10分	提升幅度
安全指令准确性	专业安全词汇使用正确率	3.9	8.6	120.5%
安全指令准确性	指令句式规范度	3.7	8.8	137.8%
抗干扰能力	噪音环境下指令传递清晰度	3.2	8.3	159.4%
应急切换能力	服务语言至指令语言切换速度	3.5	8.5	142.9%
安全语言熟练度	安全指令复述准确率	3.8	8.7	128.9%

表 3 显示，实验组经安全语言专项训练后，安全指令准确性、抗干扰能力和应急切换能力明显提升，尤其是噪音环境下指令传递清晰度提升幅度达到 159.4%。

表 4 实验组跨文化沟通能力前后测结果

评估维度	评估指标	教学前均值/10分	教学后均值/10分	提升幅度
跨文化策略适配性	“共情+说明+解决方案”模式运用熟练度	3.2	8.6	168.8%
文化认知深度	中国“体面”文化理解与适配度	3.0	8.3	176.7%
冲突处理能力	延误等场景安抚与信息传递能力	2.8	8.1	189.3%
指令表达平衡度	礼貌性与权威性兼顾水平	3.3	8.4	154.5%

表 4 显示，跨文化专项训练后，实验组能够更熟练地运用“共情+说明+解决方案”模式，理解并适配中国旅客对“体面”、明确解释和动态信息更新的期待。

与实验组相比，对照组虽然通过词汇背诵和固定对话练习在词汇记忆方面有所提升，但在非标准化情境中的应变能力、安全指令权威性和跨文化沟通策略方面提升有限。因此，情境化教学比传统教学更能促进语言知识向职业交际能力转化。

四、讨论

（一）曼谷航空空乘人员汉语使用状况与问题

研究表明，曼谷航空空乘人员已经具备一定的基础汉语服务能力，但其汉语应用仍存在明显的情境局限性。主要问题包括：第一，语言表达过度依赖固定句式，灵活应变能力不足；第二，专业术语和安全指令表达不够规范；第三，高压环境下语言输出稳定性较弱；第四，跨文化沟通意识仍需加强。

（二）研究结果与理论框架的关联

从专门用途语言教学理论来看，本研究结果印证了 Hutchinson 和 Waters 关于职业语言教学应服务于具体工作任务的观点。实验组通过航班延误说明、紧急安全指令、客舱广播等真实

任务进行训练,其后测表现明显优于干预前,说明民航汉语教学只有与岗位任务结合,才能有效提升学习者的实际交际能力。

从情境化教学角度看,实验组在噪音环境下指令传递清晰度、服务语言至指令语言切换速度等指标上提升明显,说明模拟客舱、高压情境和专业术语训练能够帮助学习者形成更稳定的语言输出机制。该结果也回应了前文关于高压环境影响语言产出的讨论。

从跨文化交际角度看,本研究结果体现了 Kramsch 关于语言与文化语境不可分离的观点。中泰旅客在礼貌表达、服务期待及冲突处理方式方面存在差异,若空乘人员仅掌握词汇和句型,而缺乏跨文化理解,仍难以实现有效沟通。因此,民航汉语教学应将跨文化策略训练纳入核心内容。Hall 的高语境文化理论也有助于解释中国旅客在延误、投诉、拒绝服务等情境中对明确解释、体面保全和动态反馈的期待。

(三)教学建议

基于研究结果,民航汉语教学可从以下几个方面优化:第一,构建基于工作流程的情境化教学模式,将登机引导、餐饮服务、客舱广播、延误说明、投诉处理及紧急撤离等场景设计为教学模块;第二,加强专业术语与标准化表达训练,尤其是安全设备、紧急指令、广播词和医疗应急用语;第三,强化噪音和高压场景下的压力测试,使空乘人员在复杂环境中保持清晰、简洁、权威的汉语输出;第四,将中泰跨文化沟通策略纳入教学体系,训练“共情回应+原因说明+解决方案/动态跟进”的表达模式;第五,建立动态更新的教学与评价机制,并适当引入AI语音纠音和情境对话训练。

结论

综上所述,随着中国出境旅游市场的持续扩大,汉语在国际民航服务与安全沟通中的作用日益凸显。曼谷航空公司空乘人员的汉语能力整体仍主要停留在基础交流层面,尚难以满足复杂服务情境及飞行安全沟通的实际需求,尤其在专业术语运用、高压环境下语言稳定性以及跨文化交际能力方面存在明显不足。

本文通过文献分析、实地观察、问卷调查及教学实验等方法,对空乘人员汉语使用现状进行了系统考察。研究结果显示,干预前空乘人员汉语口语总体达标率为34.6%,说明其日常服务表达与基本客舱沟通能力仍有待提高;同时,超过半数受访者在航班延误、设备故障等应急情境中难以用汉语进行解释与安抚,且在突发医疗状况、安全指令传递及旅客情绪安抚等复杂情境中的汉语表达能力仍存在明显不足。教学干预后,实验组在语言准确性、安全指令传递、抗干扰表达及跨文化沟通方面的描述性评分均明显高于干预前,也优于对照组,说明情境化教学对提升空乘人员职业汉语应用能力具有积极作用。

本文提出,民航汉语能力应从语言准确性、情境应对能力、安全指令传递能力及跨文化交际能力等维度进行系统构建。实践上,航空公司应通过基于真实工作流程的情境化教学模式,强化标准化术语训练、应急指令训练与跨文化沟通策略,推动民航汉语教学由通用语法导向转向岗位任务与情境应用导向。

同时,本研究仍存在一定局限。首先,研究对象主要集中于曼谷航空公司,样本范围相对有限;其次,教学实验周期较短,对长期教学效果的考察仍有不足;再次,受会议论文篇幅限制,本文主要呈现描述性统计与前后测比较,尚未对教学效果的长期变化进行充分追踪。未来研究可扩大样本范围、延长观察周期,并结合不同航空公司及多样化服务情境,对民航汉语教学模式开展更深入的验证。

参考文献

- 艾成浩. 泰国亚洲航空空服员汉语服务情况的调查研究[D]. 华侨崇圣大学, 2014: 35 - 40.
白辉, 张艳玲. 通用航空术语规范化问题研究[J]. 现代英语, 2023(18): 64 - 67.
楚喆. 试论民航服务类专业学生语言表达能力的培养途径[J]. 科技资讯, 2019(9): 246 - 247.
高子奥. 民航汉语文化教学的应用[J]. 沈阳师范大学学报, 2022(6): 187.
高一虹. 跨文化交际能力培养研究[J]. 外语教学与研究, 2008(2): 103 - 110.
李泉. 专门用途汉语教学理论与实践[J]. 语言教学与研究, 2012(4): 45 - 52.

王初明. 情境教学理论及其应用[J]. 外语界, 2006(3): 12 - 18.

王建勤. 专门用途汉语教学模式研究[J]. 世界汉语教学, 2010(3): 89 - 96.

周红. 民航服务语言特点与应用研究[J]. 现代交际, 2018(6): 102 - 104.

Hall E T. Beyond Culture[M]. New York: Anchor Books, 1976.

Hutchinson T, Waters A. English for Specific Purposes: A Learning-Centered Approach[M].

Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

Kramsch C. Context and Culture in Language Teaching[M]. Oxford: Oxford University Press, 1993.

