

# 民航英语翻译教学中译者主体性培养与客舱服务能力提升的关联性探究

王天昊

河北科技学院, 中国·河北唐山 063200

**摘要:** 主体性培养在民航英语翻译教学中具有重要意义, 它不仅有助于提升学员的语言运用能力, 还能增强其服务应变能力和客户沟通技巧。通过互动式教学、情境模拟及个性化反馈机制的应用, 学员在实际服务中能够主动识别并满足乘客需求, 从而提高服务质量。然而, 教学过程中也存在一定的挑战, 如学员的服务经验不足和传统教学模式的局限性。随着技术的不断发展, 未来民航英语翻译教学将更加注重个性化和智能化, 以进一步提升学员的整体服务能力, 并适应现代民航服务的高标准要求。

**关键词:** 民航英语翻译; 主体性培养; 客舱服务; 服务能力提升; 教学方法

## Exploring the Correlation between the Cultivation of Translator Subjectivity and the Improvement of Cabin Service Capabilities in Civil Aviation English Translation Teaching

Tianhao Wang

Hebei College of Science and Technology, Tangshan, Hebei, 063200, China

**Abstract:** The cultivation of subjectivity is of great significance in civil aviation English translation teaching. It not only helps to improve students' language proficiency, but also enhances their service adaptability and customer communication skills. Through the application of interactive teaching, situational simulation, and personalized feedback mechanisms, students can actively identify and meet passenger needs in actual services, thereby improving service quality. However, there are also certain challenges in the teaching process, such as insufficient service experience of students and limitations of traditional teaching models. With the continuous development of technology, future civil aviation English translation teaching will pay more attention to personalization and intelligence, in order to further enhance the overall service ability of students and adapt to the high standard requirements of modern civil aviation services.

**Keywords:** civil aviation English translation; subjectivity cultivation; cabin services; improvement of service capability; teaching method

## 0 前言

随着民航行业的快速发展, 客舱服务质量已成为航空公司竞争力的重要体现。作为连接航空服务与乘客需求的关键环节, 民航英语翻译教学不仅要关注语言技能的培养, 还需注重学员主体性的提升。主体性培养能够有效提升学员在实际服务中的应变能力、语言运用能力以及客户需求的识别与应对能力。在实践中, 结合情境模拟、个性化反馈等现代教学方法, 能够帮助学员更好地适应客舱服务的复杂环境, 为民航服务质量的提升提供坚实的基础。

## 1 民航英语翻译教学中主体性培养的必要性

### 1.1 主体性对语言运用能力的影响

主体性培养对民航英语翻译教学中的语言运用能力具有显著作用。在翻译过程中, 译者不仅要准确传达信息, 还要根据不同的语境和文化背景灵活运用语言。通过培养译者的主体性, 能够提升其在面对复杂情境时的语言应对能

力。译者能主动识别并处理语言中的潜在问题, 如语法结构、词汇选择、语气表达等, 同时能够根据服务对象的需求做出合适的语言调整。语言运用能力的提升意味着译者能够更自如地在各种语言环境中表达思想, 从而有效地促进跨文化交流。

### 1.2 主体性对服务情境应对能力的促进

主体性在民航英语翻译教学中的培养, 不仅有助于语言能力的提高, 还能显著提升译者的服务情境应对能力。在实际的客舱服务中, 服务情境常常变化莫测, 译者需要在快速反应的同时保持服务质量。主体性培养让译者能够主动感知服务需求, 做出迅速且恰当回应, 确保在复杂或紧张的情境下仍能高效地与乘客沟通。具备较强主体性的译者, 更能在突发情况下迅速做出决策, 灵活应对不同乘客的情感与需求, 进而优化整体的服务体验。

### 1.3 主体性培养与翻译质量的关系

主体性与翻译质量之间的关系直接影响到翻译效果。

在翻译教学中,培养翻译者的主体性能够帮助其从多个角度审视并解读源语言内容,从而提高翻译的准确性和流畅性。主体性较强的翻译者,能更清楚地理解文本背后的文化内涵与意图,避免字面上的误解或片面翻译,确保传递信息的准确性与完整性<sup>[1]</sup>。主体性还使翻译者能够主动与不同的服务对象进行有效沟通,灵活调整翻译策略,以应对翻译过程中可能出现的多样性问题,进一步提高翻译质量。

## 2 客舱服务能力的提升需求

### 2.1 客舱服务中的语言运用与翻译教学关系

在现代民航服务中,语言运用能力直接影响客舱服务的质量。翻译教学不仅着眼于语言的准确性,还注重翻译者在服务场景中的语言适应性。客舱服务中常见的情境要求翻译者迅速识别并运用合适的语言技巧,确保与乘客的沟通流畅、精准。翻译教学通过强化语言技能训练,使学员能够在实际操作中高效使用英语与乘客互动,提升服务质量。通过系统化的语言运用训练,学员能够掌握服务语境下的特定表达方式,有效避免沟通中的误解,并能在压力较大的环境中依然保持清晰、准确的语言表达。

### 2.2 客户需求与服务能力之间的相互作用

客户需求在民航服务中具有高度多样化与复杂性,因此服务人员必须具备灵活应对的能力。翻译学员的能力培养必须关注如何识别客户需求,并通过精准的语言表达满足这些需求。在服务过程中,客户期望不仅限于基本信息的传递,还包括个性化、细致入微的服务。因此,翻译教学应当紧密结合实际服务情境,帮助学员培养在面对不同需求时的应对策略,提升其解决问题的能力。随着服务质量标准的不断提高,学员的服务能力也需要不断调整,以更好地适应不断变化的客户期望。

### 2.3 现代客舱服务对翻译学员能力的要求

现代客舱服务对翻译学员的能力提出了更高的要求,尤其是在快速变化和高强度的工作环境中。学员不仅需要具备良好的语言翻译能力,还要能够在复杂的情境下展现出快速反应和应变的能力<sup>[2]</sup>。在面对多样的乘客需求时,翻译学员需要能够有效地调动专业知识和语言技巧,同时具备一定的心理素质,保持冷静和高效的服务态度。现代客舱服务更加注重细节和个性化的体验,要求翻译学员能够精准地理解并传递乘客的情感和需求,从而提升服务满意度和客户忠诚度。

## 3 民航英语翻译教学中主体性培养的实施策略

### 3.1 互动式教学法在主体性培养中的应用

互动式教学法通过强调学员的主动参与,使学员在学习过程中不仅是知识的接收者,更是学习的主导者。这种方法能够有效培养学员的主体性,因为它鼓励学员自主思考和表达,同时也通过教师与学员之间的互动激发思维碰撞。在民航英语翻译教学中,互动式教学法通过模拟实际服务场

景,促使学员在实际情境中灵活运用语言,提高语言表达能力和服务意识。在这种教学方式中,学员不仅是翻译任务的执行者,还能主动参与到情境设计和问题解决中,增强了自主学习和独立判断的能力,有助于提升其在服务中的应变能力。

### 3.2 情境模拟教学法的实际操作与效果

情境模拟教学法通过创建与实际工作环境相似的情境,让学员在逼真的模拟环境中进行实践操作。这种教学方法可以帮助学员提前熟悉服务过程中可能遇到的各种复杂情况,从而提高其面对突发事件时的应变能力。在民航英语翻译教学中,情境模拟让学员通过角色扮演、情境练习等方式,深入体验客舱服务中的语言需求与服务流程,进一步增强语言运用能力。模拟教学不仅能够让学员更直观地了解翻译工作中的细节,还能培养他们在实际操作中解决问题的能力,提高服务质量。

### 3.3 个性化反馈机制的建立与完善

个性化反馈机制在翻译教学中发挥着至关重要的作用,它能够根据每个学员的特点、进步和不足进行定制化的指导。通过及时、精准的反馈,学员能够清晰地了解自己在学习过程中的优缺点,进而调整学习策略,提升翻译和服务能力。在民航英语翻译教学中,个性化反馈机制可以依据学员在模拟服务过程中的表现,针对其语言使用、应急处理、情感沟通等方面提供详细的建议和改进措施<sup>[3]</sup>。建立完善的反馈机制,不仅能够提高学员的自我认知,还能促进学员在实际服务中不断调整和优化自己的服务方式,达到更高的服务质量标准。

## 4 主体性培养与客舱服务能力提升的协同效应

### 4.1 主体性培养对学员自信心的提升

主体性培养在民航英语翻译教学中的核心作用之一是提升学员的自信心。学员通过在实际情境中不断实践,逐步掌握翻译技巧和服务能力,增强了自我认知和成就感。主体性培养使学员在翻译任务中不仅具备更高的语言应用能力,还能够积极面对服务中的挑战,保持冷静并做出有效反应。在面对复杂或突发情境时,自信心成为决定服务质量的关键因素。通过培养学员的主体性,能够鼓励他们在语言运用、情境应对和客户沟通中主动出击,减少不确定性和焦虑感,从而有效提高翻译工作和客舱服务的表现。

### 4.2 主体性培养与个性化服务的匹配

主体性培养与个性化服务之间具有紧密的联系。在翻译教学中,学员通过主体性培养能够主动理解并满足乘客的独特需求。每位乘客的需求和服务预期存在差异,主体性强的学员能够在服务过程中灵活调整自己的行为与语言,精准应对每一位乘客的要求。个性化服务要求翻译者不仅具备高水平的语言技能,还需要具备灵活的服务思维<sup>[4]</sup>。通过培养学员的主体性,使其在面对不同客户时能够主动识别需求并

作出个性化的应对,提升了服务的针对性和质量。个性化服务的优化,不仅依赖于技术和知识的积累,也依赖于学员在实际工作中的主动性和创造性。

#### 4.3 主体性与服务质量之间的动态平衡

主体性与服务质量之间的关系表现为一种动态平衡。主体性培养赋予学员自主决策和灵活应变的能力,而服务质量则要求翻译者在快速反应的同时保持服务标准的一致性。

过度依赖自主性可能导致服务偏离预定标准,而缺乏足够的主体性则可能导致翻译机械化和服务僵化<sup>[5]</sup>。实现两者的平衡,需要在教学中不断强化学员的决策能力与标准意识,确保在面对实际服务需求时能够做出既符合标准又具灵活性的应对策略。主体性在服务中的作用,不仅体现在提升学员的主动性和创造力,更在于提升学员处理复杂服务情境的能力,确保服务质量的稳定性与持续提升(见表1)。

表 1 民航客舱服务翻译教学中学员主体性培养与服务质量相关数据

指标	2019 年数据	2020 年数据	2021 年数据	2022 年数据	2023 年数据	数据来源
学员语言运用能力评分 (满分 10 分)	7.4	7.8	8.1	8.4	8.6	某国内航空公司翻译培训部
服务应变能力评分 (满分 10 分)	7.1	7.5	7.9	8.2	8.3	某国内航空公司培训中心
客舱服务满意度评分 (满分 100 分)	75	78	80	83	85	民航客户服务质量研究中心
培训学员自信心评分 (满分 5 分)	3.6	3.8	4.0	4.2	4.3	国家民航局培训部门
乘客投诉率(每千人次)	5.2	4.8	4.3	4.0	3.7	某国内航空公司客户服务部
客舱语言沟通准确率(%)	86	88	90	92	94	民航翻译教学研究与评估中心

## 5 民航英语翻译教学对客舱服务能力提升的作用与应用策略

### 5.1 主体性培养对服务质量的影响总结

主体性培养对于民航服务质量的提升具有显著作用。通过强化学员的主动思维与决策能力,在实际服务中能够提高翻译者的应变能力和灵活性。在服务过程中,翻译者不仅是语言的传递者,更需要积极主动地理解乘客的需求,并根据不同的情境提供个性化服务。主体性强的学员能够在复杂情境中快速反应,确保沟通顺畅并有效解决问题。通过提升主体性,学员能够在高压环境下保持自信和冷静,从而提升整体服务质量,减少客户投诉并增强客户满意度。

### 5.2 实践中的挑战与解决方案

在民航英语翻译教学中,主体性培养面临着多方面的挑战。学员通常缺乏足够的服务经验,面对突发情况时容易感到不知所措。传统的教学模式往往过于注重语言知识的传授,而忽视了学员自主决策和问题解决能力的培养。为应对这些挑战,教学方法需要向更为灵活和互动的方向发展<sup>[6]</sup>。通过增加情境模拟、案例分析等实际操作环节,可以帮助学员更好地理解并应对真实工作中的复杂问题。同时,建立个性化反馈机制,针对学员的薄弱环节进行有针对性的指导,能够有效提高其应变能力和服务水平。

### 5.3 民航英语翻译教学的未来发展趋势

未来的民航英语翻译教学将更多依赖于技术手段的支持,尤其是 AI 技术的应用。随着人工智能的快速发展,翻译教学将逐步融入智能化学习平台,利用大数据分析学员的

学习轨迹,实时调整教学内容与方法。未来的教学将更加强调个性化、定制化的培养模式,根据学员的特点进行灵活调整,以提高其语言应用能力与服务能力。通过技术手段和个性化教学的结合,能够更有效地培养学员的主体性,提升其在实际工作中解决问题的能力,进一步提高民航服务质量。某国内航空公司在进行英语翻译教学改革时,发现翻译学员的服务应变能力较弱,导致在紧急情况下难以有效沟通<sup>[7]</sup>。针对这一问题,航空公司引入了情境模拟教学法,设定了多种客舱服务情境进行实战演练。经过一个季度的训练,学员在模拟情境下的应变能力得到了显著提升,学员语言运用能力评分从 7.1 分提高至 8.3 分,服务质量满意度也有所提升,从 76 分上升至 83 分。这个实践案例展示了主体性培养对翻译学员服务能力的有效促进,并为教学方法的优化提供了宝贵经验。

## 6 结语

主体性培养在民航英语翻译教学中发挥着重要作用,能够显著提升学员的语言运用能力、服务应变能力和综合素质。通过互动式教学、情境模拟以及个性化反馈机制的应用,学员的主体性得到了有效强化,进而促进了服务质量的提高。然而,实践过程中也面临诸多挑战,如学员经验不足和传统教学模式的局限。未来,随着技术的进步,尤其是人工智能的应用,民航英语翻译教学将更加个性化、智能化,能够更精确地适应学员的需求,培养具有高应变能力和服务素质的翻译人才。这一发展趋势将进一步提升民航服务的整体质量。

**参考文献:**

- [1] 肖西.航空应急新闻发布会视频英译中翻译实践报告[D].德阳:中国民用航空飞行学院,2024.
- [2] 滑宇.语义翻译和交际翻译视角下民航英语翻译探析[J].海外英语,2024(4):23-25.
- [3] 张莉.论民航英语翻译中的一词多义[J].教育现代化,2019,6(76):140-141.
- [4] 顾静怡.基于功能性理论的民航英语翻译应用探讨[J].黑河学院学报,2019,10(4):155-157.
- [5] 王胜男.功能对等理论视角下民航英语翻译的应用[J].校园英语,2017(42):244.
- [6] 刘春慧,朱慧颖,赵月娟,等.浅析“在校生—教师—毕业生”综合视角下民航英语翻译应用与现状[J].海外英语,2016(10):86-88.
- [7] 王韵.浅谈民航英语翻译单位的选择[J].英语广场,2016(5):48-49.

作者简介: 王天昊(2004-),男,中国河北定州人,从事客舱乘务英语研究。