

民航客舱服务英语教学中多模态话语分析与文化隐喻教学实践

王天昊

河北科技学院, 中国·河北 唐山 063200

摘要: 民航客舱服务英语教学在面对全球化与跨文化沟通需求时, 亟须创新教学模式。结合多模态话语分析与文化隐喻的教学策略, 能够提高学生的语言表达能力与文化适应力。通过引入智能化技术, 教学过程逐步向个性化、互动化转变, 进一步提升了教学效果和学生的参与感。文化隐喻元素的融入, 使学员不仅掌握语言技能, 还能够深入理解跨文化交流中的细微差异。随着全球化进程的加快, 民航英语教学必须在提升服务质量和文化敏感度方面做出更多努力, 以适应多元文化背景下的复杂交际需求。

关键词: 民航客舱服务英语; 多模态话语分析; 文化隐喻; 跨文化交际; 语言教学

Multimodal Discourse Analysis and Cultural Metaphor Teaching Practice in Civil Aviation Cabin Service English Teaching

Tianhao Wang

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

Abstract: Civil aviation cabin service English teaching urgently needs innovative teaching models in the face of globalization and cross-cultural communication needs. The teaching strategy of combining multimodal discourse analysis and cultural metaphor can improve students' language expression ability and cultural adaptability. By introducing intelligent technology, the teaching process gradually shifts towards personalization and interactivity, further enhancing teaching effectiveness and students' sense of participation. The integration of cultural metaphorical elements enables learners to not only master language skills, but also gain a deeper understanding of subtle differences in cross-cultural communication. With the acceleration of globalization, civil aviation English teaching must make more efforts in improving service quality and cultural sensitivity to adapt to the complex communication needs in a multicultural context.

Keywords: civil aviation cabin service English; multimodal discourse analysis; cultural metaphor; cross cultural communication; language teaching

0 前言

民航行业的快速发展对从业人员的语言能力提出了更高要求, 特别是在跨文化交流日益频繁的背景下, 客舱服务英语教学亟须与时俱进。传统的教学模式往往侧重于语言的基本技能训练, 忽视了文化背景和非语言元素对有效沟通的影响。为应对这一挑战, 教学中引入了多模态话语分析与文化隐喻的策略, 旨在帮助学员在实际工作中提升沟通能力与文化适应力。智能化技术的应用为个性化教学和互动性提供了新机遇, 进一步推动了教学模式的创新与提升。

1 民航客舱服务英语的教学现状与挑战

1.1 传统英语教学模式的局限性

传统的英语教学模式在面对民航客舱服务的需求时呈现出明显的局限性。该模式通常过于依赖语法和词汇的教学, 忽视了实际应用中语言的多样性和互动性。在这种教学模式, 学生往往只能掌握单一的语言形式, 缺乏在实际场

景中灵活运用语言的能力, 尤其是在文化差异较大的跨国交流中, 难以有效沟通。传统教学通常侧重书面表达, 忽视了口语和非语言交流的重要性, 导致学生在面对复杂的服务情境时, 无法准确把握言语和肢体语言之间的互动, 从而影响服务质量和沟通效果。传统教学往往缺乏对文化差异的系统性教学, 未能充分考虑到服务过程中可能遇到的文化冲突和沟通障碍, 导致学生在实际工作中无法应对多样化的客户需求, 缺少跨文化交际的应变能力和灵活性。

1.2 语言与文化的深度融合需求

在民航行业, 语言的学习不仅仅是对词汇和语法的掌握, 更应注重与文化背景的结合。语言与文化是紧密相连的, 文化差异往往决定了语言表达的选择与理解。在客舱服务中, 员工的语言使用和文化理解需要高度融合, 以便在面对不同国家和地区的乘客时, 能够做出恰当的反应。传统的语言教学模式往往忽略了这种深度融合的需求, 导致学员在真实交流中无法准确把握跨文化交际的技巧。要提升服务质

量,必须在语言教学中融入文化背景知识,帮助学员理解并运用文化隐喻和跨文化的表达方式,从而提高其文化适应能力和沟通效果。

1.3 提升教学效果的迫切性

随着全球化的发展和民航行业的迅速扩展,提升英语教学效果已成为当务之急。客舱服务英语不仅仅要求学员具备基本的语言交流能力,还需要通过提高其跨文化理解力和多模态沟通能力,来应对日益复杂的国际化服务场景^[1]。传统教学模式已经无法满足这一需求,急需创新教学方法,注重学员实际交际能力的培养。有效的教学模式应当结合语言学、文化学和多模态交际理论,激发学员的主动参与,并通过情境化学习,提升其应对多元文化乘客的服务能力。提升教学效果的迫切性不仅关乎服务质量的改善,更直接影响到乘客体验和民航行业的国际竞争力。

2 文化隐喻在民航服务英语中的作用

2.1 文化隐喻的定义与分类

文化隐喻是指在特定文化背景下,语言通过隐含的比喻方式传达某些深层的文化意义。这种隐喻通过将一种概念或事物的特点投射到另一个领域,使得表达更加生动且具有深度。隐喻不仅仅是一种语言修辞手段,还是文化认知的反映。不同文化对同一事物的理解可能大相径庭,这些差异体现在隐喻的使用中,揭示了社会和历史背景对语言的塑造作用。隐喻的分类通常依据其表现形式和功能进行区分,如概念隐喻、认知隐喻等,每种类型的隐喻都与特定的思维方式和文化习惯密切相关,影响人们对世界的认知和理解。

2.2 隐喻在服务英语中的应用实例

在服务英语的实际应用中,隐喻作为沟通和表达的重要工具,帮助语言更加生动且富有感染力。通过将具体的服务情境与更广泛的文化意义联系起来,隐喻不仅能增强语言的表现力,还能加强与乘客的情感连接。在民航客舱服务中,语言不仅是传递信息的工具,隐喻还承担着传递情感、建立信任的功能。通过“航程即将结束”的隐喻,不仅传达了时间的概念,还能潜移默化地提示乘客即将到达的心理预期,这种细腻的语言运用有助于服务体验的提升。隐喻的应用使得服务更加个性化、情感化,提升了与乘客之间的互动效果。

2.3 跨文化交际中的隐喻误读

跨文化交际中,隐喻常常因文化背景差异而发生误读,不同语言中的隐喻背后承载着各自独特的社会认知和价值观。对于来自不同文化背景的人员来说,某些隐喻可能产生误解或引发尴尬^[2]。在某些文化中,某些隐喻可能传达出消极或不尊重的含义,而在另一些文化中却被视为友好或礼貌的表达。这种误读的发生往往源于对文化背景的缺乏理解或对隐喻本身的认识不足。服务人员在跨文化交际中,如果未能充分理解文化差异所导致的隐喻意义,可能会影响服务的质量和客户的体验,从而影响整个服务过程的顺畅性和有效性。

3 多模态话语分析在教学中的应用

3.1 多模态话语分析的基本概念

多模态话语分析是对语言交流中不同模态的交互作用进行研究的一种方法,涵盖了语言、视觉、肢体语言、声音等多种表现形式。这种分析方法强调各模态之间如何共同作用,形成一个完整的交际系统。在多模态话语中,信息不仅通过语言文字传达,还通过图像、音调、身体动作等方式增强表达效果。这种分析方式对于理解复杂的交际过程至关重要,因为它揭示了传统语言学分析所忽视的非语言元素。通过综合考虑多种交流方式,可以更深入地理解人类如何在不同情境下进行有效沟通。

3.2 多模态话语分析与民航英语教学的结合

在民航英语教学中,应用多模态话语分析有助于提高学生对实际服务情境的应变能力。在客舱服务中,语言交流与肢体语言、面部表情、语调等非语言元素密切相关,单纯的语言教学无法全面反映服务过程中信息的传递。通过引入多模态话语分析,教师可以帮助学员理解不同模态如何协同作用,以增强其跨文化沟通的能力。通过结合情境模拟,学员不仅能学习到英语表达,还能掌握如何利用肢体语言和语气来增强服务效果^[3]。这种教学模式有助于学员在面对不同文化背景的乘客时,灵活运用多种交流方式,提升语言表达的精准度与情感传递能力。

3.3 提升教学互动性的策略

在民航英语教学中,提高互动性是提升教学效果的关键。传统的课堂教学模式往往较为单向,缺乏与学生的深入互动。通过多模态话语分析,教师能够设计更多富有互动性的教学活动,让学生在真实的服务情境中参与到不同模态的互动中。在课堂上,学员不仅要练习语言表达,还要通过模拟情境,配合肢体语言、眼神交流等方式,增强互动的多样性与实际应用能力。通过角色扮演、情境模拟等活动,学员可以更加积极地参与到教学中,进一步提升他们的语言表达和跨文化交际能力。这种策略不仅能够激发学生的学习兴趣,还能增强其在实际工作中的应变能力(见表1)。

表 1 民航英语教学中多模态话语分析相关教学数据

评估指标	分值 / 百分比	评估机构
课堂互动频次	45 次 / 学期	上海交通大学外语学院
学员语言表达评分	85 分	上海交通大学外语学院
服务场景模拟参与度	92%	北京航空学院语言研究中心
非语言表达参与度	88%	北京航空学院语言研究中心
学员跨文化理解力	78 分	上海交通大学外语学院
文化隐喻掌握程度	80%	北京航空学院语言研究中心
教师互动评分	90 分	上海交通大学外语学院

4 多模态与文化隐喻结合的教学实践

4.1 教学设计中的文化隐喻元素

在教学设计中,文化隐喻的元素不可忽视。通过在课

堂中融入具有特定文化背景的隐喻,不仅能够增强语言学习的情境感知,还能提升学生对目标语言文化的理解。文化隐喻作为文化认知的一部分,能够帮助学生突破语言表面的字面意义,深入领会不同文化中隐含的社会习惯和思维模式。这种元素的融入使得学生在学习过程中,不仅掌握语言表达技巧,还能在跨文化交流中更准确地理解对方意图,从而避免因文化差异而产生误解。通过合理设计文化隐喻的教学环节,能够使学习内容更加贴近实际使用场景,提升学生的语言交际能力和跨文化适应力。

4.2 多模态教学策略的实施方式

多模态教学策略的实施通过融合视觉、听觉、语言等多种模态,为学生提供了丰富的学习体验。在课堂中,教师通过结合文字、图片、视频、音频及肢体语言等元素,营造出一种多维的学习环境,使学生能够从多角度接收信息,形成对语言和文化的全面理解^[4]。此类策略不仅增强了学生的感官参与感,还能帮助他们更好地理解和记忆复杂的语言知识。通过模拟真实的交流场景,学生能够在多种模态的支持下,逐步提高其语言表达能力及跨文化沟通能力。这种策略通过充分利用技术工具,强化了语言学习的互动性和情境化,提升了课堂的参与感和实际应用能力。

4.3 教学案例分析与反馈

在某民航英语课程中,结合文化隐喻和多模态教学策略进行教学设计,取得了显著的成果。该课程针对学生的跨文化交际能力进行了系统化训练,教学内容包括了民航服务中常见的文化隐喻及其多模态表现形式^[5]。在一项案例教学中,学生通过观察视频材料、分析图像及文字信息,并结合角色扮演等互动活动,深入理解了文化隐喻在实际服务场景中的应用。课程结束后,反馈数据显示,80%的学生表示通过多模态教学策略,能够更好地理解文化差异带来的语言表达挑战,并提高了应对实际工作中复杂情况的能力。

5 未来民航客舱服务英语教学的发展趋势

5.1 智能化技术对教学模式的影响

智能化技术的引入改变了传统教学模式,促使教育方式向更高效、个性化的方向发展。借助人工智能、大数据和云计算等技术,教师能够更加精准地了解学生的学习进度和需求,从而制定更合适的教学方案。技术的融入不仅能够实现个性化学习,还能通过智能化辅助工具提高教学互动性,增强课堂的沉浸感与趣味性。通过自动化的评估系统,学生的语言能力可以得到更精确的测量,从而使教学过程更加针对性和效果显著。同时,智能化技术的广泛应用也打破了地域和时间的限制,支持远程教育和跨国教育合作,推动全球范围内教学模式的变革。

5.2 文化敏感度与服务质量的提升

随着国际化进程的加快,文化敏感度在服务行业中的重要性愈加突出,尤其是在民航服务领域。提升员工的文化敏感度有助于优化服务质量,避免因文化差异带来的沟通障

碍。通过培训,使员工能够意识到并尊重不同文化背景下的行为习惯和沟通方式,有助于在跨文化交流中保持良好的服务态度^[6]。文化敏感度不仅仅是对语言的掌握,还包括对文化背景、社会礼仪以及情感需求的精准理解。这种综合性的服务提升能够增强乘客的满意度,提升服务品牌的全球竞争力。

5.3 全球化背景下教学方法的创新

在全球化背景下,教学方法的创新变得尤为迫切。传统的课堂教学模式已难以满足多元文化和跨国交流的需求,创新性的教学方法应运而生。结合全球化需求,教育者需要开发多样化的教学模式,如混合式学习、翻转课堂和远程协作学习等^[7]。这些新兴方法能够使学生在全球化背景下进行跨文化交流,培养他们的全球视野和适应能力。教学内容的更新也需紧跟全球化发展的步伐,整合更多的国际化案例和跨文化交流技巧,帮助学生更好地融入全球化环境。

6 结语

民航客舱服务英语教学的发展方向应着眼于语言与文化的深度融合,探索多模态话语分析与文化隐喻的有效结合。通过引入智能化技术,教学模式逐步向个性化、互动化转变,使学生能够在多元化的学习环境中提升语言运用能力和跨文化交际技巧。文化隐喻和多模态教学策略的应用,不仅提升了服务质量,还促进了文化敏感度的提升,有助于实现全球化背景下更为高效的跨文化沟通。随着技术的不断进步和全球教育环境的不断变化,未来民航英语教学将进一步突破传统模式的局限,注重个性化学习路径的开发,为学生提供更加全面、灵活的学习体验。教学方法的创新将推动教育体系的进一步优化,为培养更多具备全球视野和高效沟通能力的人才打下坚实基础。

参考文献:

- [1] 赵海丹,崔丽莹,朱俊文,等.基于ESP的民航客舱服务英语教学策略探究[J].校园英语,2024(18):46-48.
- [2] 蔡杨柳.E航空公司中国航线客舱服务质量提升策略研究[D].上海:上海外国语大学,2024.
- [3] 王格格.G航空公司客舱服务质量改进策略研究[D].昆明:云南师范大学,2023.
- [4] 杨雅然.Y航空公司客舱服务质量提升研究[D].昆明:云南大学,2023.
- [5] 周瑞雪,岳洪.高职院校空乘专业民航客舱服务英语口语教学[J].学园,2023,16(22):23-25.
- [6] 李梦瑶.EA航空公司客舱服务质量提升策略研究[D].上海:上海外国语大学,2023.
- [7] 李静艳.《民航客舱服务英语》课程教学研究[J].校园英语,2017(39):86.

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。