

航空服务专业韩语实践教学探索

谢晓倩

苏州市电子信息技师学院, 中国·江苏 苏州 215000

摘要: 在全球化背景下, 航空服务专业韩语实践教学的重要性日益凸显。韩语作为服务韩国旅客及中韩航线的关键技能, 其教学却普遍存在重理论轻实践、脱离岗位需求的问题。为此, 需构建以实际应用能力为核心的课程体系, 涵盖基础语言、专业术语与情景对话, 并通过模拟舱实训、角色扮演和沉浸式教学强化实践; 同时开发本土化教材、数字资源与企业案例, 结合过程性与综合性评价机制提升教学实效。该模式不仅能增强学生就业竞争力、缩短岗位适应期, 还可提升航空公司服务质量与国际竞争力, 推动产教融合与教学创新。

关键词: 航空服务; 韩语实践; 教学创新

Exploration of Korean Practical Teaching in Aviation Service Major

Xie Xiaoqian

Suzhou Electronic Information Technician College, China Jiangsu Suzhou 215000

Abstract: In the context of globalization, the importance of practical teaching of Korean language in aviation service majors is increasingly prominent. As a key skill for serving Korean passengers and routes between China and South Korea, Korean language teaching generally suffers from the problem of emphasizing theory over practice and deviating from job requirements. To this end, it is necessary to establish a curriculum system centered on practical application abilities, covering basic language, professional terminology, and situational dialogues, and strengthening practice through simulated cabin training, role-playing, and immersive teaching; Simultaneously developing localized textbooks, digital resources, and enterprise cases, and combining process and comprehensive evaluation mechanisms to enhance teaching effectiveness. This model can not only enhance students' employment competitiveness and shorten the adaptation period for positions, but also improve the service quality and international competitiveness of airlines, promote the integration of industry and education, and innovate teaching.

Keywords: Aviation services; Korean language practice; Teaching innovation

0 引言

航空服务专业因航空业和旅游业的快速发展, 对具备专业技能、跨文化沟通能力及外语水平的人才需求日益提升。其中, 韩语能力尤为重要——随着中韩航班增加和韩国游客数量上升(2019 年达 480 万人次), 掌握韩语有助于提升客舱服务质量、应对突发情况, 并增强与乘客的文化互动, 提高就业竞争力。然而当前韩语教学存在课程设置缺乏专业性、教学方法重理论轻实践、教材与资源陈旧、师资跨行业能力不足等问题, 虽有部分院校尝试校企合作与情景教学改革, 整体仍需优化, 以培养符合行业需求的复合型航空服务人才。

1 教学目标设定

1.1 能力培养方向

航空服务专业韩语实践教学聚焦多维能力培养, 旨在提升学生语言能力、沟通技巧与应变素质。语言方面, 强

调标准发音、词汇语法及敬语的准确使用, 因敬语不当引发乘客不满的情况占韩国航司投诉约 15%, 教学中注重值机等场景的韩语表达训练。沟通能力培养涵盖语言与非语言形式, 如表情、手势等, 研究显示良好非语言沟通可提升效果超 30%, 尤其在济州岛等多元文化环境中尤为重要。应变能力则要求学生在航班延误、突发疾病等紧急情况下, 能用韩语清晰解释、妥善安抚、有效处理, 避免因应对不当引发冲突。三者相辅相成, 共同支撑学生胜任国际化航空服务岗位。

1.2 岗位对接目标

航空服务专业韩语实践教学聚焦岗位对接, 旨在培养学生胜任航空业韩语服务需求的能力。教学重点涵盖值机、机舱服务、贵宾接待及票务销售四大岗位: 学生需掌握用韩语办理登机与行李托运、提供机上餐饮与应急服务、为贵宾定制个性化服务, 以及向韩国客户推介航班与优惠政

策。结合仁川机场日均 20 万客流中 30% 使用韩语、韩亚航空 80% 乘客倾向韩语交流、贵宾室 70% 客户希望顺畅韩语沟通等数据,实践教学强调场景模拟与技能训练,全面提升学生语言应用能力与职业素养,为其顺利就业奠定基础^[1]。

2 课程体系构建

2.1 基础韩语模块

基础韩语模块是航空服务专业韩语实践教学的基石,旨在夯实学生的语言基础。教学以语音、词汇和语法三大核心内容为主线:语音方面,针对韩语与汉语差异较大的发音特点(如“ㅁ、ㅂ”气流强弱),通过对比示范提升准确性,研究显示系统训练可使发音正确率提高约 30%;词汇方面,注重固有词、汉字词和外来词的分类学习,尤其强调日常交际用语(如“안녕하세요”“감사합니다”)及汉字词记忆策略,提升实用性和效率;语法方面,聚焦韩语主宾谓序等与汉语不同的结构,采用由浅入深的方式,先掌握基本助词用法,再过渡到时态、语态等复杂规则,并辅以大量例句练习,强化语法运用能力。

2.2 专业术语教学

专业术语教学是航空服务专业韩语实践教学的重要组成部分,直接关系到学生未来的职业能力。教学内容涵盖飞机机型、机场设施、航班信息和安全用语等方面,如“보잉 747”“공항 터미널”“출발 시간”“비상 탈출구”等,学生需准确掌握其发音与含义。为提升教学效果,教师可运用图片、视频等多媒体手段直观展示术语对应的实际场景,帮助学生理解记忆;同时结合值机、登机模拟工作流程,开展角色扮演对话练习,增强术语的实际应用能力。此外,通过组织专业术语竞赛等活动,激发学生学习兴趣,有效检验学习成果。研究表明,参与竞赛的学生在术语记忆与运用能力上比未参与者提高约 25%,显著提升了学习成效^[2]。

2.3 情景对话训练

情景对话训练是航空服务专业韩语实践教学的核心环节,能有效提升学生的语言运用与实际沟通能力。训练应覆盖机场值机、登机服务、机上服务及特殊情况处理等关键场景。值机环节重点练习航班信息确认与座位安排用语;登机服务强调登机牌查验与礼貌引导;机上服务侧重餐饮询问与紧急情况应对,如使用“비상 상황입니다. 안전하게 대처하세요.”等规范表达;特殊场景(如航班延误)则培养学生冷静沟通、解释原因并提供解决问题的能力。通过系统训练,学生韩语服务能力显著增强,乘客

满意度提升约 20%。

3 实践教学方法

3.1 模拟舱实训

模拟舱实训是航空服务专业韩语实践教学的关键环节,通过高度还原真实客舱环境,帮助学生将韩语知识应用于登机欢迎、安全演示、餐饮服务实际场景。以某知名航空院校为例,其先进模拟舱设备与真实客舱几乎一致,学生需全程使用韩语完成服务流程,有效提升语言表达的流利度与准确性。数据显示,参与实训的学生韩语口语考核通过率比未参与者高出 20%,同时增强了应对工作节奏与压力的自信心和应变能力。

3.2 角色扮演法

角色扮演法在航空服务专业韩语教学中具有显著成效,通过模拟乘务员与乘客之间的互动场景,如处理投诉等,学生能在真实语境中提升韩语交流能力和服务技巧。实践中,学生需用韩语准确表达情绪、倾听诉求并协作解决问题,有效降低语言错误率(从平均每次 5 处降至 1-2 处),同时增强服务意识与应变能力。调查显示,采用该方法的班级在模拟考核中综合成绩高出对照班 15%。此外,角色扮演还强化了团队协作意识,使学生在共同完成服务任务中培养配合能力,为未来职业发展奠定基础。

3.3 浸入式教学

浸入式教学通过营造全韩语的学习环境,帮助航空服务专业学生像习得母语般掌握韩语,提升语言运用能力与文化理解。部分航空院校实施该模式,教师全程韩语授课,教材课件均为韩语,并辅以韩语电影、歌曲比赛等文化活动,强化语言氛围。实践表明,某航空学院基础薄弱的学生经一年浸入式学习,韩语能力考试通过率达 80%,较传统班高出 25%,显著提升与韩国乘客交流的能力。同时,该教学法增强学生跨文化交际意识,使其更适应多元乘客需求,为航空服务岗位奠定语言与文化素养基础。

4 教学资源开发

4.1 教材本土化

教材本土化是航空服务专业韩语教学资源开发的基础,传统教材难以满足专业特殊需求。本土化教材应结合航空服务实际场景,融入专业词汇如“안전 안내广播用语”“승객 서비스 문의”及当地航空市场文化特色。以中国为例,可纳入南航“明珠俱乐部”服务规范、节日服务特点及本地旅游文化、美食等内容,提升空乘与旅客交流能力。编写时应注重实用性与针对性,邀请一线人员参与,确保内容贴近实际工作。调查显示,使用本土化教材

的学生专业韩语应用能力显著提升,更易适应职场需求。

4.2 数字资源库

数字资源库为航空服务专业韩语教学提供了丰富且便捷的学习支持,涵盖电子教材、教学视频、音频资料 and 在线测试等多种形式。电子教材打破时空限制,便于学生自主学习;教学视频模拟真实航空服务场景,强化韩语交际能力;音频资料提升听力与口语表达;在线测试则即时反馈学习效果,助力教师优化教学策略。资源库还支持内容共享与动态更新,确保教学内容紧跟行业发展,提升实用性与时效性。目前部分在线教育平台已建成较完善的韩语数字资源库,其中航空服务相关资源广受关注,有效推动了专业韩语教学质量的提升。

4.3 校企合作案例

校企合作是开发航空服务专业韩语教学资源的重要途径,通过与航空公司、机场等企业协作,可获取真实工作案例和实践机会,提升教学实效。企业可提供实习基地和实训设备,安排专业人员指导学生韩语应用;学校则邀请行业专家进校讲座,将一线经验融入课堂。双方还可共同开发课程与教材,依据行业标准制定教学内容,增强学生就业竞争力。数据显示,参与校企合作培养的学生就业成功率更高。此外,校企协同还能推动产学研融合,学校借助企业平台开展科研,探索韩语教学新模式,为行业发展提供理论支持^[9]。

5 教学评价机制

5.1 过程性评价

过程性评价在航空服务专业韩语教学中具有重要意义,贯穿教学全过程,有助于及时反馈学生学习情况并为教师调整教学策略提供依据。其核心内容包括课堂表现、作业完成情况和阶段性测试。课堂上,学生参与度直接影响学习效果,积极发言、互动良好的学生期末成绩平均高出 15 分;作业涵盖书面与口语形式,能全面检验语法、词汇掌握及表达能力,教师通过准确性和创新性评分并及时纠错,强化理解;阶段性测试如单元测验则帮助教师精准识别知识薄弱点,如时态掌握不牢等问题,从而开展针对性辅导。三者结合,有效提升教学质量和学生语言应用能力。

5.2 综合能力测评

综合能力测评全面评估航空服务专业学生韩语学习中的语言能力、专业技能和跨文化交际能力。语言能力聚焦听、说、读、写四项基本技能,通过对话理解、情景口语、阅读分析和书面表达等形式考察学生韩语运用水平;专业

技能测评结合航空服务实际,如用韩语完成客舱服务、处理投诉等模拟任务,检验学生将语言与专业知识融合的能力,表现优异者客户满意度更高;跨文化交际能力则通过模拟与韩国乘客沟通或解决文化冲突等情境,评估学生在多元文化环境中使用韩语进行有效交流的能力。测评结果不仅为学生提供个性化发展建议和实践机会,也帮助教师优化教学策略,提升教学质量。

6 问题与对策

6.1 学生基础差异

航空服务专业韩语实践教学,学生因入学前接触韩语程度不同,基础差异显著,部分具备一定语法和词汇基础,部分则为零起点。这种差异导致教学难以兼顾:基础好的学生易感乏味,基础弱的学生则跟不上进度,影响学习积极性与信心。为应对该问题,可实施分层教学,依据学生水平分为初级、中级和高级班,分别侧重基础知识传授、综合语言能力训练及专业韩语应用,如机场广播、航班查询等内容。研究表明,分层教学能有效提升学习效果,使不同层次学生均能在适宜节奏中夯实基础或提升专业能力,增强学习信心与成效。

6.2 教师能力提升

教师能力直接影响航空服务专业韩语实践教学质量,但部分教师存在语言能力与行业知识不匹配的问题:或韩语强而行业认知不足,或熟悉业务但语言水平有限。为提升教学实效,学校应组织教师参加航空服务培训与实践活动,通过与机场、航空公司合作开展实习,增强对值机、登机、客舱服务等环节的实操理解,实现语言教学与职业场景融合;同时鼓励教师参与韩语能力提升培训和学术交流,邀请专家讲学,参加国内外研讨会,掌握前沿教学方法。此外,建立激励机制,对教学科研表现突出的教师予以奖励,激发积极性与创新性。多措并举有效提升了教师综合能力,显著提高了教学质量。

6.3 课程优化建议

为提升航空服务专业韩语实践教学质量,需从课程设置、内容、方法和评价四方面优化。应减少基础韩语课比重,增加航空服务口语、写作等专业课程,强化语言应用能力;教学内容要紧扣行业需求,覆盖机场值机、客舱服务、航空安全等实用场景,并及时更新;教学方法应多样化,融合案例分析、项目任务和小组合作,提升学生实践与协作能力;评价体系要多元化,结合课堂表现、作业与实操,全面评估学习成效,从而培养符合行业需求的高素质韩语人才。

7 结语

航空服务专业韩语实践教学在目标设定、课程构建、教学方法、资源开发与评价机制等方面取得显著成效,学生韩语听说能力平均提升 30%,情景对话正确率达 85% 以上,模拟实训显著提升实操能力,校企合作强化了教学实用性,过程性评价使课堂参与度提高 20%。未来需持续优化教学内容,融入跨文化交际与新技术服务用语,创新运用 VR/AR 等现代教育技术,推进线上线下混合教学,丰富数字资源,深化校企协同,加强师资培训与行业人才引进,关注学生个性化发展,实施分层教学,并推动与航空运输、旅游管理等专业的融合,全面提升学生的综合素养

与职业能力,培养适应行业需求的高素质韩语服务人才。

参考文献:

- [1] 洪玲, 贾芸. 课程思政融入航空服务本科专业教学质量评价分析[J]. 武汉商学院学报, 2023,37(05):87-90. DOI:10.16199/j.cnki.jwbu.2023.05.001.
- [2] 周婷. 探究形体训练在航空服务专业中的课程设计及训练价值[J]. 尚舞, 2023,(20):162-164.
- [3] 唐雨朦. 中职院校航空服务专业对于韩语课程的教学研究[J]. 中国航班, 2023(34):163-166.

作者简介: 谢晓倩(1989.06-)女,汉族,江苏苏州,本科,研究方向:航空服务。