

「服務華語」的語言特徵與教學設計 ——以日本航空機場地勤人員為對象

真島淳、信世昌

摘要

華語地區訪問日本的旅客人數快速增長，如何增進日本機場服務人員的華語能力，消除華人旅客語言上的困擾提高服務品質，已成為亟待解決的課題，但是目前針對「服務」為範疇的華語教學所進行的研究仍十分缺乏。本研究即以服務華語為主體，以機場櫃檯及搭機的服務為範圍，結合問卷調查及實地觀察的方式，探討服務人員所須運用的華語語言特徵，並以日籍航空機場地勤人員為教學對象，提出「航空服務華語」的教學設計要點：1. 課程應採用實體課程搭配線上自學課程的整合型態；2. 教學法以反覆練習，即時糾錯為大原則；3. 課堂教學應採用教師主導式教學搭配各種模擬情境任務練習的方式；4. 教學內容應根據實際工作情境要有優先順序；5. 教材中的所有內容應呈現兩岸三地的不同詞彙及發音；6. 專用名詞則應按報到登機流程分類呈現；7. 特別培養使用中文漢字進行筆談的能力；8. 訓練對於不同華語口音腔調的聽力習慣及理解能力；9. 特別注重訓練華語發音，以利與乘客相互溝通；10. 師資需要接受與機場服務相關工作的培訓或是已具有從業經驗者。

關鍵詞：服務 華語 教學設計 航空地勤 日本

真島淳，台灣國立台灣師範大學華語文教學系。

信世昌，台灣國立清華大學華語中心。通訊作者電郵：hsins@ntnu.edu.tw。

一、緒論

1.1 研究背景

由於近十年來日本政府與各國政府協商並採取簽證與航權開放或放寬等措施，以促進外國旅客訪日旅遊，來自華語地區訪日外國旅客人數在持續增加中。根據日本政府觀光局（JNTO）的最新統計資料來看，2017年訪日外國旅客人數高達28,690,900人次。與2016年相比，增長率為19.3%，在此值得一提的是來自中國大陸、台灣、香港及新加坡等華語地區的旅客約佔全體訪日外國旅客的49.3%（14,151,400人次），且中國大陸、台灣、香港這三個地區分別位居第一名、第三名及第四名。2020年將會於日本東京舉辦世界奧運，來自華語地區訪日旅客勢必呈現持續增加的趨勢。

面對快速增長的訪日旅客，日本該如何提供更好的服務？根據日本政府觀光局國際觀光振興機構（JNTO）2017年所發表的一份外國旅客訪日滿意度調查報告中得知，訪日旅客在日本遇到的最大困難為「語言溝通障礙」（28.9%），遠遠超過第二名的免費通訊環境（18.5%）。趙雷（2008）亦指出，在服務過程中語言溝通的成敗，直接影響着服務的成敗，服務人員的語言能力是影響整個服務品質的重要因素。由此可知，消除外國旅客語言障礙是提高訪日外國旅客滿意度的重要關鍵之一，也是提升日本服務形象的一大因素。

餐旅、零售、旅遊、交通運輸等服務業，在服務的第一線上直接接觸外國旅客的機會大幅度地增加，尤其是各機場更是旅客進出日本的必經之處，航空地勤人員服務過程中所運用的語言在「消除語言障礙」上自然而然扮演極為重要的角色。目前如何增進服務人員的華語能力，提升服務品質及作業效率，進而消除旅客語言上的困擾提高滿意度，已成為亟待解決的課題。

1.2 研究目的與研究問題

自1990年代中國大陸經濟的迅速發展，日本學生學習華語的

需求與目的也趨於多樣化，對專業華語（CSP：Chinese for Specific Purposes）教學的研究亦發展起來了。但到目前為止不少研究者不斷研究並開發出的專業華語教學理論或教材的種類，都僅侷限於商務、中醫、新聞及科技等範疇，沒有針對「服務」範疇的華語教學所進行的深入研究。因此本文欲探討此範疇的語言特徵及華語教學特點，進而提出教學建議。

飛機是華人旅客訪日的主要交通工具，東京成田、東京羽田、中部、關西、新千歲、函館、仙台、新瀉、廣島、高松、松山、福岡、北九州、長崎、熊本、宮崎、鹿兒島、那霸、旭川、青森、花卷、靜岡、富山、岡山、佐賀、新石垣、小松、茨城等這些日本機場均有日本與兩岸三地往返的定期航班。不僅如此，釧路、大分、秋田、山形、山口宇部、庄內、福島、松本、南紀白濱、鳥取等機場也有與兩岸三地之間不定期的直達包機。據此可知，日本大部分機場的地勤人員在平常的工作中接觸華人旅客的機會極多，故基於現實的需求，本文以航空公司機場地勤人員為研究對象，探討以下兩個研究問題：（1）服務人員在其服務過程中所運用的華語——「服務華語」之語言特徵如何？（2）根據「服務華語」語言特徵，適合「服務華語」的教學設計要點為何？最後，本文將根據研究結果設計出小單元教學規劃及教材範例，以供參考。

二、文獻回顧

2.1 專業語言教學特質

與一般語言教學不同，專業職場語言教學是隨着學習需求的多元化應運而生的。Robinson（1991）、張黎（2016）都認為專業語言教學通常以實際運用目標為導向，並且課程設計及其教學內容之選擇以需求分析為出發點。專業語言教學在有限的時間內達到必要的目標，以及在同質的課程班裏運用適當的教學策略與方法進行教學，使學習者儘快獲得所需要的語言溝通能力。

至於專業華語教學，必須使語言知識與溝通能力密切結合，採用特定的、顯性情境化的相關詞語、句型、修辭和篇章，以具有真實性、語篇性、開放性、廣泛性和時效性的華語真實情境實際案例為教學內容，透過案例教學與詞彙教學，強調以問題為導向的學習（PBL: problem-based learning），如此才能體現專業華語本身的特點，以符合學習者的需求（彭妮絲，2017）。尤其是詞彙教學，正如陳麗宇、李欣欣（2012）舉商務華語為例進行的研究顯示，專業華語中有許多特殊詞彙，即特定行業或專業領域的語言及專業術語，詞彙教學即成為專業華語教學重點之一。

2.2 情境式語言教學

傳統語言教學重視語言知識，忽視語言溝通能力，因此會有脫離目標語使用情境的傾向。一般而言，學習者所處的情境中，具有豐富多元的資源，讓其在知識形成的脈絡中，能夠主動探索知識的價值，而非被動地接受外界的知識灌輸，並且透過自我選擇來駕馭所接受的知識，使學習具有意義（Black & Schell, 1995）。根據過去國內外相關學者意見與看法，陳佑誠、歐陽閻（2015）綜整情境學習的特性包含以下幾點：

第一，強調真實情境脈絡對學習者知識學習的重要性。人類的知識是受到社會文化與情境脈絡的影響，其來自於相關的情景脈絡中，而知識間的關連性也必須靠適當的情境來連結整合（楊家興，1995；Brown et al., 1989; Cunningham, 1992）。如果知識從情境中單獨隔離出來，學習者則無法透過比較與釐清來瞭解每個概念的意義（王春展，1996；楊家興，1995；Brown et al., 1989）。因此，教學者應該提供學習者一個完整的學習環境，讓學習者從中尋找資源、瀏覽資訊、測試假設，而最終能掌握知識的內涵，並應用於實際日常生活中（楊家興，1995）。

第二，強調合作學習與社會互動的重要性。Lave 與 Wenger（1991）發展出情境學習模式理論，強調為學習者安排真實化的學習

情境，透過小組合作學習的方式，由專家或其他較有經驗的學習者扮演引導學習的角色，藉以釐清學習者的觀念，以建構共同的知識意義（朱則剛，1994）。在學習互動的過程中，包含人與人之間的行為互動與人與情境之間的互動，而人與情境的互動主要藉由情境賦予學習者自我探索學習的機會，使學習者與情境產生有效互動，讓學習者能成爲一位獨立自主思考的人，此亦屬於情境學習的重點（楊家興，1995；楊美雪，1996）。

第三，重新定位教師角色。由於情境學習是以學習者爲中心的學習導向，讓學習者建構自我的學習經驗與知識，因此教師不再是主導整個教學過程的中心角色，而是一位引導者、促進者、支持者或回饋者，甚至是學習者的共同學習夥伴（徐新逸，2002；楊家興，1995；楊美雪，1996；McLellan, 1993; Young, 1993）。

由於服務華語特別着重服務現場所面臨的語言交流實況，因此情境教學的概念對於服務華語的教學設計極具啓發性。

2.3 職場語言教學活動與評量

專門行業語言教學重視學習者在實際職業領域上的語言溝通能力培養。因此如何透過課堂教學活動，令學習者彷彿置身於真實語境之中，使其體會到語言運用的方式，也是職場語言教學能否成功的關鍵之一。

爲了培養真實職場情境下的語言運用能力，最適當的應是任務型語言教學法（Task-based Language Teaching & Learning），任務教學法是指教學者給予學習者學習任務，讓學生在完成任務的過程中，自然而然地學習並運用語言的教學法，主要是用於提升溝通及人際互動（Ellis, 2003），而職場語言就是以不同身份的人士之間的適切互動爲主。

Jane（1996）基於任務型語言教學法而認爲教師必須提供給學習者三大語言學習之基本要件：接觸真實語言的機會、將語言運用於真實目標的機會、學習及使用該語言的動機。基於這些條件，職場華語

的設計可以結合職場的真實情況來進行口語溝通練習。

關於進行「任務型教學活動」的形式，目前許多教學者採用的是「角色扮演」或「實習」。這些活動能夠將語言基本技能與職場知識融為一體，以培養學習者在真實環境中對目標語言的綜合應用能力（田聰媛，2008；周麗萍，2008）。

2.4 職場語言教學的教師知能

不同於一般語言教學，職場語言教學的教學內容包含許多深入的專業知識，故對於師資的要求與一般語言教師也有不同之處。秦宏莉（2005）指出，從事職場語言教學的教師應該具備「雙師型」教學者的條件。語言教師應是一位既懂語言教學又瞭解專業知識的「雙師型教師」，同時還具備一定的從業經驗，否則在課堂上教授職場語言時，很難將語言知識與專業職業知識有系統地結合，使其教學內容具有真實性（張文、陳先駿，2012）。實際上，如此兩者兼具且能勝任職場語言教學的複合型教師從來都是鳳毛麟角（賈琳、左輝，2014）。因此，如何培訓從事職場語言教學的「雙師型教師」是值得探討的問題。

「語言知識與其教學技能＋相關專業知識與其教學技能」就是勝任職場語言教學師資知能基調。高雲峰（2004）認為目前有兩種培訓模式，一是將專業課教師培養成職場語言教師的模式，二是將語言教師培養成職場語言教師的模式。至於其可行性，高雲峰提到，前者將面臨培訓時間過長、教師外語水準、外語教學理論、專業語言理論以及外語教學經驗等諸多難題。因此，後者之可行性較高。亦即讓語言教師學習瞭解相關的專業基礎知識。學校應聘請專業人員對語言教師進行有針對性的專業知識培訓。不僅如此，學校亦應組織教師進行實習活動，利用假期等空閒的時間到實際職場中實習，瞭解實際作業情況及職場語言的使用情況，以使教師能在課堂中更完整地結合真實語境，並對語言重點進行實例講解（孫倩，2014）。除此之外，李紅（2001），彭湃、胡曉研（2017）將專業課教師與語言教師合作教學的方式視為另一種可行的模式。

三、研究方法

本文的研究方法以問卷調查為主，以實地觀察為輔。

在實地觀察方面，研究者於日本福岡機場進行了為期一年的參與式觀察，該機場每週共有 125 班次的班機直接來自兩岸三地，是最適宜觀察華人旅客出入境的機場之一。研究者身為某航空公司的職員，因此可以全面觀察整個出入境區，包括國際線報到櫃台、登機門及入境區（入境手續、海關手續及託運行李領取轉盤）。觀察方式是在平時的工作情境中實地觀察機場地勤人員與華人旅客之間的溝通交談，每週觀察五天，其中三天在報到櫃台和登機門，兩天則在入境區，觀察期共為一年。研究者在進行觀察的過程中以札記作為觀察記錄的工具，記錄機場地勤人員與旅客之間的語言使用、雙方溝通交談情形和反應、以及在交談的過程中所遇到的問題，也記錄了研究者當時的感想。

在問卷調查方面，研究者根據文獻探討及實地觀察之結果而設計問卷，以瞭解現今航空公司機場地勤人員針對其華語課程的需求及他們在工作職場上所需運用到的華語相關能力及程度。問卷發放是採取「當面實施」方式，即直接到機場地勤代理行的辦公室發放問卷以供日本籍地勤人員填寫。母群體為日本福岡機場及那霸機場國際線日籍航空地勤人員，那霸機場每週共有 100 班次的班機直接來自兩岸三地。

問卷發放總計發放了 100 份，回收 71 份，皆為有效問卷，受試者基本資料如表 1-4：

表 1

回答者性別 (N=71)

	男性	女性
人數	0	71
百分比	0%	100%

表 2

回答者年齡 (N=71)

	18-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-50	50-	總計
人數	0	15	18	20	15	1	2	71
百分比	0%	21.1%	25.4%	28.2%	21.1%	1.4%	2.8%	100%

表 3

回答者教育程度 (N=71)

	高中	專門學校 短期大學	大學	研究所	其他	總計
人數	0	34	37	0	0	71
百分比	0%	48%	52%	0%	0%	100%

表 4

回答者就讀科系與主修 (N=53)

	語文	法經	教育	觀光航空	其他	總計
人數	33	7	2	4	7	53
百分比	62.3%	13.2%	3.8%	7.5%	13.2%	100%

表 5

回答者航空公司工作經驗 (N=71)

	-1 年	1-2 年	3-5 年	6-7 年	8-10 年	10-15 年	15 年 -	總計
人數	0	4	20	6	12	17	12	71
百分比	0%	5.6%	28%	8.4%	16.9%	23.9%	16.9%	100%

依性別比例來看，以女性居多是航空業的特色之一，在填寫問卷的所有地勤人員皆是女性；以年齡來說，21 歲至 25 歲、26 歲至 30 歲、31 歲至 35 歲以及 36 歲至 40 歲，這四個年齡層平均各佔兩到三成。由此可知，在第一線服務的地勤人員以 21 歲至 40 歲的女性為主力；從教育程度來看，地勤人員中學歷為大學畢業者略多於專門學校或短期大學畢業學歷，大約各佔一半；在就讀科系方面，就讀與語言有關科系的職員佔六成以上，其中以英文系畢業的職員居多。此外，畢業於本科系者也大約佔一成，包括觀光航空及秘書科系；而在年資方面，年資 8 年以上的資深職員約佔總人數的六成。其次為年資 3 到 7 年的職員，約佔四成。

四、「服務華語」的語言特徵

本節根據問卷調查及觀察研究結果，以機場地勤人員為例，首先分析「服務華語」的特徵。

在回答問卷的 71 人中，任職於中國大陸籍或台灣籍航空公司的地勤代理業務的地勤人員高達 76% 及 92%（如表 6），幾乎所有的地勤人員在平時的業務中，運用華語的機會極大。雖然如此，所有受試者卻皆從未參加過與航空業相關的華語課程，甚至七成以上的受試者亦從未學習過華語（如表 8）。儘管有部分的受試者 (27%) 曾在學校第二外語課程中選修華語，但她們的華語程度也只相當於初學者。

表 6

回答者目前任職的地勤代理航空公司（複選 N=63）

	中國大陸籍公司	台灣籍公司
人數	52	58
百分比	約 83%	約 92%

表 7

運用到華語的工作場合（複選 N=71）

	登機劃位手續	登機服務	抵達服務	航班異常處理	一般詢問
人數	70	54	66	66	28
百分比	99%	76%	93%	93%	39%

表 8

回答者華語學習經驗（N=70）

	華語學習經驗		航空業華語課程參加經驗	
	有	無	有	無
人數	19	51	0	70
百分比	27%	73%	0%	100%

表 9 顯示，認為在工作職場上會運用到聆聽及說話能力的受試者高達 92% 和 94%。有如此高的比率是因為機場地勤人員需要在服務的第一線與許多旅客溝通，並且大多數的場合皆是直接面對旅客，因此在工作職場上會運用到的語言相關能力自然以聽、說能力為主。至於語言能力程度，九成的受試者認為具備基礎（單字）到初級語言能力即能應付基本的工作場合，如表 10。

表 9

在工作職場上會運用到的語言相關能力（複選 N=71）

	聽	說	讀	寫
人數	65	67	6	12
百分比	92%	94%	8%	17%

表 10

在工作職場上會運用到的語言程度（N=66）

語言程度	人數	百分比
基礎（單字）	10	16%
初級（簡單的句子、很短的會話）	49	74%
中級（稍微複雜、較長的會話）	7	10%
高級（在任何情況下，基本上都能以準確的華語溝通）	0	0%

根據資料研判結果，研究者分析出「服務華語」具有以下四個特徵：

第一，以單句問答為主的初級華語：研究者在觀察中發現，地勤人員與旅客之間皆是按照服務的程序進行對話的，因此他們對話的內容較為固定，並以運用初級語法句型的單句問答為主，溝通雙方在各個話輪中說出的華語並不成段。當他們遇到較為複雜且無法應對的問題時，可以要求航空公司的督導中具有中高級的華語能力者協助處理。

第二，紮實的發音基礎極為重要：不同於英語，對幾乎所有的學習者而言，華語是第一次學習的語言，亦即從華語發音教學着手。不僅如此，發音對日本學生而言就是學習華語的最大難點之一。研究者之所以認為「服務華語」必須鞏固紮實的發音基礎，在每一個教學環節均須不斷地訓練發音並即時對此進行糾正，這是因為在觀察過程中發現地勤人員與旅客之間的溝通不良經常起因於語音方面的問題。雖地勤人員試圖以工作中背下來的單字或簡短話語進行溝通，但其發音不標準或不夠到位，導致產生雙方都聽不懂的窘境。不同於日常生活中隨性的聊天，「服務華語」運用於工作場合，必須在有限的時間內順

利進行溝通，以利提高工作效率。發音亦直接影響到學習華語「聽」和「說」的能力，應充分重視發音教學鞏固學習者的語音基礎，以免今後的華語學習將會事倍功半。

第三，聽說及漢字筆談並重的華語技能：「服務華語」除了發音教學、聽說教學以外，還應有華語讀寫能力的訓練。由於一般的基礎或初級華語聽力教學，無論在教材或課堂活動都是以標準口音為主，學生所接觸的華語幾乎都是沒有夾雜任何口音的標準華語。但是在機場環境中，服務人員不僅會遇到不諳日語或英語的華人旅客，華人旅客所說的華語普通話亦難免會夾雜各地不同的口音及腔調，在這種狀況下，即便服務人員具備較好的華語聽說能力，仍然會感到不知所措。因此，「服務華語」的教學一方面應加強聽力寬度的訓練，另一方面還要培養中文筆談的能力，如此即便服務人員面對旅客的不同口音，仍能以筆談的方式與所有旅客順利進行溝通。由於日本的地勤人員本身即有日本漢字的基礎，因此加強其筆談的能力是較為容易培訓的方式，也是比其它國家之機場人員更具優勢的項目。

第四，包含漢字、語音、詞彙中的地區性及專業性：由於服務人員面對的華人旅客來自以兩岸三地為主的世界各地，各個地區使用的漢字、語音及詞彙有所差異，例如「登机牌」/「登機證」、「星期（xīngqī）」/「星期（xīngqí）」、「尽快（jǐnkuaì）」/「儘快（jìnkuài）」等。正如上述的「登机牌」/「登機證」，服務人員常用的詞彙除了一般性詞彙，還包含與平時工作內容相關的許多專用名詞，此外不只是兩岸三地的口音差異，即使是中國大陸一地的旅客也持有不同的口音。可以說「服務華語」的漢字、語音、詞彙是包羅萬象並且相當地多元。

五、服務華語之課程與教學設計

依調查歸納結果，本節分別從教學目標、課程安排、教學法、課堂教學活動及評量方式、細分任務的教學內容分類、教材安排及師資的安排等面向進行教學設計。

5.1 教學目標

根據「服務華語」語言特徵分析結果，「服務華語」的教學目標可總結為以下六個項目：(1) 掌握初級程度的單字、文法、句型及職場常用專用名詞；(2) 認識漢字、語音、詞彙的地區分別性，並按照職場需求熟悉之；(3) 鞏固紮實的華語發音基礎；(4) 能夠運用初級程度的華語「聽說」能力，順利執行實際工作程序。(5) 能夠使用中文漢字與乘客進行筆談。(6) 能夠理解帶有不同口音及腔調的華語口語內容。

與細分的教學任務單元分類相對應（表 15），課程目標可由幾個單元目標所組成，而每個單元目標之下又按工作流程而分成幾個小目標。以登機劃位手續為例，其單元目標是培養地勤人員以華語完成登機劃位手續的能力，其下可再細分為幾個小的單元目標，即「指引旅客」、「能以華語迎接旅客」、「能以華語進行劃位」、「能以華語進行托運行李作業」、「能以華語詢問旅客有關手提行李的注意事項」、「指引旅客登機」等，必須達到這些小的單元目標才能達到單元目標，最後必須達到課程中全部的單元目標才能達到整個課程的目標。

5.2 課程安排

需求分析除了分析學習者的需求外，也應分析時間、場地及設備等資源及制約條件因素。從表 11 至表 13 得知，對航空地勤人員而言，一週上課的次數介於一到兩次，且一次的上課時間介於 1 小時到 2 小時之間是最理想的。由於服務人員屬於社會人士，必然有學習與工作無法兼顧的問題。以時間問題來說，正如機場地勤人員，許多服務業採輪班制，各個人員的上班日期及時間均不固定。因此安排課程時必須考慮到學習者對於壓力的承受極限，並配合他們的工作時間。

表 11

課程型態需求 (N=71)

理想一週上課次數				
	1次-2次	3次以上	每天	其他
人數	50	18	3	0
百分比	71%	25%	4%	0%

表 12

課程時間安排需求 (N=70)

理想一次上課時數				
	1小時	2小時	3小時	其他
人數	31	35	1	3
百分比	45%	50%	1%	4%

表 13

課後作業需求 (N=71)

是否需要課後作業		
	是	否
人數	47	24
百分比	66%	34%

研究者認為，「服務華語」教學應採用混成式課程型態，即傳統實體課程搭配線上自學課程的整合式型態。就實體教學而言，可將團體課堂教學與實習教學相結合。團體課堂教學安排於實習課前後各一次，上課時間以兩小時為上限。將實際作業時間視為實習。

許多服務業採輪班制，若語言課程的上課時間是固定的，有些人員將會無法參加每次的課程，而造成跟不上上課進度的情形。問卷調查結果亦顯示，將近七成的學習者認為需要課後作業，以便複習上課內容。因此線上課程建議參考目前許多大學採用的 On-demand Internet Course (OIC)，將團體實體課影片、相關教學資料以及課後作業開放於公司或教師開設的學習平台上，以能使學生在多元並具彈性的時間上課或複習 (Sunaoka, K. et al., 2006; Nakano, M., 2015)。

為了發揮實體課程師生面對面上課的優勢，實體課程應以培養學

習者華語聽說能力以及檢測學習者的語言實際運用能力為主要目標，線上課程則應以複習實體課程內容並加強學習者讀寫能力為目標。此外，在進入綜合班教學之前，應先安排幾次發音班，學習者掌握聲調、韻母、聲母等基礎華語語音知識及技能，培養其自學能力，如此能以循序漸進的方式培養學習者在工作情境中運用的華語能力。由於服務人員必須鞏固紮實的發音基礎，在綜合班的每一個教學環節亦須不斷地練習發音並對此進行糾正。

5.3 教學法

由於實體課程目標在於培養學習者華語聽說能力，故教學者可將情境教學模式及任務教學法結合運用於課堂教學，其原則如下：(1) 在課程中根據學習者的工作情境融入真實的語言材料，例如請求對方出示證件及資料、詢問旅客對座位的需求、指示登機門及登機時間、詢問並解釋有關托運行李及手提行李的規定等；(2) 課堂教學以學習者的工作任務為中心，教學者組織並實習教學活動。同時起到「華語範例」的作用，為學習者提供道地語言的範本；(3) 在流利的基礎上要求準確，即時糾正學習者的語言錯誤，以反覆練習常用單字及常用句型的方式，使學習者學會使用在課堂上所學習到的華語與旅客進行口頭交際，並完成工作任務。

在教學的實際操作方面，首先由教學者作為示範讓學習者模仿，繼之進行角色扮演、訊息填空、模擬任務活動等，教學者針對先前的練習活動給予反饋與重複的教練，以加強學習者華語運用能力。不僅如此，教材或練習活動中學習者所接觸到的華語雖然以標準的華語為主，但在其中也試圖適當地呈現出帶有不同華語地區特色的詞彙、口音及表達方式，以讓學習者認識真實的華語。

不僅在課堂上採用情境教學法，也應結合任務教學法，讓學習者在實際工作場合中「做中學」，運用華語完成教學任務。學習者在各種模擬真實情境中所學習到的華語，足以獲取成就感，進而提升學習動機。與此同時，透過教學任務，學習者針對自己的華語進行個人

的省思與檢核，自行發現學習問題及不足之處。教學者也能根據學習者在實際任務中的華語表現內容確認學生的掌握程度，而後針對其表現再次給予反饋與更有針對性的教練。如此，這種情境教學與任務教學結合並具有連貫性的教學法，就是符合服務華語語言特徵的最佳教學法。

5.4 課堂教學活動及評量方式

據統計結果可知，課堂活動可以傳統的授課方式為基礎，以角色扮演或實習（模擬情境練習）為輔，如此能使學習者較容易將學習內容與實際工作相連結，將課堂內容順利地運用在平日的工作上。藉由平日的實務流程結合華語的實地練習，如此的練習方式對學習很有幫助。

整個課程分為發音課、實習前團體綜合課、實習課、實習後團體課組成。安排在綜合課前的發音班，其課堂活動應以「教師說明並示範」和「全班一起練習」為主，集中進行發音練習及發音聽辨練習，以鞏固學習者的華語發音基礎。

實習前團體課先以「教師說明並示範」和「全班一起練習」讓學生理解某一個實務流程情境中運用的詞彙、文法及句型，再以角色扮演、小組活動和聽力小測驗等方式操練。

在實習課方面，首先利用當日服務前進行簡報的時間集體複習實習前團體課中所學到的詞句。之後每位學習者於實際工作中，與旅客進行口語溝通，教學者在旁觀察並記錄錯誤，即時或課後提供回饋並進行糾錯、指導。

在實習後團體課方面，先簡單地總結實習中觀察到的問題以及討論實習課的心得，再以角色扮演、小組活動和聽力測驗等方式操練，以糾正並加強學習者的記憶及語言交際能力。

至於評量方式，可採用形成性學習歷程檔案與總結性評量組合的方式。團體課及實習課採用學習歷程檔案的方式，其能以學生的上課參與度、課後作業及根據教師的回饋所自行的糾錯結果等多元評分

材料組成。學期末，可在工作現場進行總結性評量，即讓學習者將學習過的華語運用於各種實際工作情境中與旅客之間的溝通，據此進行評量。

表 14

課堂教學活動需求 (複選 N=71)

	教師說明 全班練習	角色扮演	模擬情境 實習	小組活動	模範 練習	其他
人數	45	40	39	20	12	0
百分比	63%	56%	55%	28%	17%	0%

5.5 細分任務的教學內容分類

教學內容應根據會運用到華語的工作情境，先分為登機劃位手續、行李相關處理、登機服務、抵達服務、航班異常狀況處理五大工作流程，如表 15。

與細分的教學內容相對應，單元教學再由幾個小單元組成，必須先培養學生執行小單元任務的華語能力，最後才能培養完成整個單元任務的華語能力。以登機劃位手續為例，其單元任務是以華語完成登機劃位手續，並且可再細分為幾個小單元，即「指引旅客」、「迎接旅客」、「基本劃位」、「指引旅客登機」等，唯有培養執行小單元任務的華語能力，才能培養單元任務的華語能力。

不僅如此，教學內容要有層次，從淺到深，從易到難。一般來說，於平時的作業中與華人旅客溝通一定會運用到的華語是較為固定的句式，屬於基礎程度，故可將其當作主要內容，例如登機劃位手續單元中的「指引旅客」、「迎接旅客」、「基本劃位」、「指引旅客登機」等；根據旅客的條件或要求而需使用「臨場反應」對答的華語則較為複雜，故可將其當作次要內容，例如「應用劃位」、「里程數相關作業」、「特別餐」、「輪椅旅客」、「懷孕旅客」、「機場票務」等。

表 15

教學任務單元分類

單元	小單元	任務內容
登機劃位手續	指引旅客	(1) 確認旅客目的地及航班 (2) 確認位置
	迎接旅客	(1) 寒暄 (2) 確認旅客證件及資料 (3) 護照的可能問題
	基本劃位	詢問旅客對座位的需求(旅客人數:一人或兩人以上)
	應用劃位	(1) 說明航班狀況(客滿) (2) 緊急出口座位說明
	指引旅客登機	(1) 說明登機證上所寫的內容 (2) 說明與轉機相關的事宜 (3) 說明貴賓室位置 (4) 送客
	里程數	(1) 確認會員卡號 (2) 累積里程數
	特別餐	確認特別餐種類
	輪椅旅客	(1) 確認旅客的狀況 (2) 確認在出發地機場及目的地機場所需要的服務
	懷孕旅客	(1) 確認旅客懷孕週數及身體狀況 (2) 請旅客出示適航證明
	嬰兒隨行的旅客	詢問與嬰兒車托運相關的問題
	機場訂位	更改日期及航班
	機場票務	(1) 說明票價、差額或超重費金額 (2) 確認付款方式
行李相關處理	基本托運行李作業	(1) 托運行李 (2) 詢問旅客有無易碎品或貴重物品
	托運行李處理	有關托運行李內容物之處理(易碎品或貴重物品)
	托運行李破損	旅客托運行李原本就有破損等情形時的處理
	托運行李超重	托運行李超重之處理
	基本手提行李作業	(1) 確認旅客手提行李的大小、數量及重量 (2) 詢問旅客有無液體、膠狀物及危險物品
	手提改托運	(1) 向旅客說明有關手提行李規定 (2) 請旅客改為托運
登機服務	登機時間	與客艙組員確認登機時間
	旅客資料	與客艙組員確認該航班的旅客資料
抵達服務	協助填寫入境卡	(1) 協助旅客填寫入境卡 (2) 詢問旅客在日本的地址及聯絡方式
	託運行李異常狀況處理	詢問旅客相關問題並填寫行李意外報告書
航班異常狀況處理	航班異常狀況說明	(1) 說明理由 (2) 告知新的(暫定的)出發時間、登機開始時間及登機門 (3) 說明相關服務或賠償內容

5.6 教材安排

根據問卷調查結果，課堂教材與教學媒體之內容及方式都要精心選取、合理安排，且應以文字教材（教科書或講義）為主。且應考量到教材的實用性和針對性，不能盲目地增加教材分量。例如呈現於教材中的生詞及句子，必須根據服務人員的實際工作需求，挑選最常用的單字及句型。若只限於文字教材，將很難使學習者產生身臨實際工作情境之感，故同時也需搭配相關的實物、圖片、照片等為輔助教材。此外，由於航空地勤的工作性質及時間限制，在課堂上所使用的文字教材的電子版本及課後作業，與課堂教學影片一同開放於學習平台上，以使學生能夠利用上下班的空檔隨時複習。至於課後作業，若教師有能力或能得到有關單位的支持，亦可製作輔助學習 APP，以使學生利用之進行課後複習。

表 16

教材需求（複選 N=71）

	文字教材	VCD/CD	CD	圖片（照片）	投影片（PPT）
人數	60	39	34	19	15
百分比	85%	55%	48%	27%	21%

另外，「服務華語」亦要處理漢字、語音、詞彙中的地區性及專業性。由於來自華語地區的訪日旅客之出身地以中國大陸為主，研究者認為教材中的所有詞彙可以中國大陸簡體字的用詞及其發音為主，再以台灣、香港繁體字的用詞及其發音為輔。至於服務人員常用的專用名詞，應按服務流程分類整理，如此能對學習者提供很大的幫助。教材應由服務人員與旅客之間的工作情境對話所構成，並以單句問答為主。如此容易讓地勤人員運用自如，以替換句子中單字的方式應對所有基本的工作情境會話。

5.7 師資的安排

在師資方面，「服務華語」的教學者必須具備華語（目標語）及學

習者母語的能力、知識及語言教學相關的經驗與知識等。值得一提的是，由於此課程的內容包含許多專業知識，且要求學習者在短時間內能夠有效地達到一定的語言交際能力，故教學者必須充分理解服務業相關的工作內容，如此才能以貼近實務經驗的方式將語言知識與專業知識自然地而有系統地結合，以加強教學內容的實用性及有效性。

表 17
教師必備條件需求 (複選 N=71)

	人數	百分比		人數	百分比
華語能力知識 (目標語能力知識)	67	94%	語言教學知識	18	25%
航空業工作經驗	54	76%	語言教學經驗	15	21%
日語能力知識 (母語能力知識)	50	70%	相關學科知識	5	7%
文化背景知識	26	37%	其他	1	1%

由表 17 可知，同時具備目標語及母語雙語言能力的教師是學習者心中最為理想的教學者。此外，值得參考的是，76% 的受試者認為教學者必須具備航空業相關工作經驗。

但由於一般華語教師難以符合上述條件，因此研究者認為服務業者或華語教學機構可採用以下兩種方式培養師資：(1) 為一般華語教師安排有關地勤人員工作內容的介紹，並實際觀摩航空地勤人員的現場語言溝通內容，待華語教師充分理解實際作業內容與情形後，再進行教學。(2) 請具備雙語能力的航空公司同仁或主管來負責教學工作。由於一般同仁或主管沒有語言教學經驗，建議由正待學習華語的地勤人員、航空公司或機場有關單位等共同提供回饋並適時調整修改及更新，使課程及教學模式能符合實際工作的需求。

六、教材範例

根據前述的資料分析及觀點，以下茲以「基本劃位手續」為主題，進行教學內容設計：

單元名稱：基本劃位手續

(一) 單元課程目標：掌握劃位手續中常出現的會話內容。

- 1 在會話能力方面：
 - A. 掌握登機劃位手續中經常運用的單字；
 - B. 掌握登機劃位手續中經常運用的問句及問候語；
 - C. 以標準的發音進行應對。
- 2 在聽力方面：
 - A. 辨別近似音；
 - B. 理解簡短對話內容，抓對話關鍵詞；
 - C. 短時記憶和快速反應。
- 3 在讀寫方面：
 - A. 以漢字筆談與旅客進行溝通，彌補聽說能力之不足。
 - B. 能略為掌握在工作範圍內的繁簡漢字詞彙與日本漢字詞的差異。

(二) 學習項目：劃位時常聽到的內容及專有名詞、機場劃位手續會話

(三) 課時配置（兩次團體大班課與五次實習課）

※ 將團體課影片及相關教學資料開放於公司或教師開設的學習平台上，以爲學生提供多元並具彈性的上課時間。

	教學步驟	時間	活動內容	
1	團體大班課	90 分鐘	學習生詞、課文，練習其發音。進行角色扮演等分組會話練習活動。教學者從旁即時糾正發音。	形成性評量
2	實習課 (五次)	報到櫃台服務時間	利用簡報時間大家一起複習生詞及常用句；在實際作業時間，學習者與華人旅客進行口語溝通時，儘量以學習過的生詞及句型來服務。教學者則在旁觀察，若是學習者的發音有問題，就隨時記錄或即時糾正。	
3	團體大班課	90 分鐘	實習總評及回饋、討論實習課的心得。再根據其內容，複習課文，加強標準的發音，進行聽力練習、分組練習活動。	
總結性評量				

(四) 課文範例：

基本劃位小單元（旅客人數：一人）

地勤：您要 靠窗 还是 靠走道 的 座位？
Nín yào kào chuāng hái shì kào zǒu dào de zuò wèi?

旅客：（我要）靠走道（的 座位）。
(Wǒ yào) kào zǒu dào (de zuò wèi)。

地勤：好的。請稍等。我幫您選第十一排 B
Hǎo de。Qǐng shāo děng。Wǒ bāng nín xuǎn dì shí yī pái B
（11B）的 座位，可以嗎？
(shí yī B) de zuò wèi, kě yǐ ma?

旅客：好，謝謝！
Hǎo, xièxiè!

生詞

簡體	繁體	日文
还是 hái shì	還是	(接) それとも
座位 zuò wèi	座位 zuò wèi	(名) 座席、席
幫 bāng	幫	(動) 手伝う 幫 + (人) + 動詞 → (人) のために ~ する
选 xuǎn	選	(動) 選ぶ
排 pái	排	(名) 列

常用句型

1. 您要 A 还是 B? (A になさいますか、それとも B になさいますか。)
2. 请稍等。(少々お待ちください。)
3. 我帮您 + 動詞，可以吗? (~させていただけますが、よろしいでしょうか。)

有關座位的各種說法 (搭配座位圖)

簡體	繁體	日文	例
靠窗的座位 kàochuāng de zuòwei	靠窗的座位	窓側の座席	2A、4K 等
最前面的座位 zuì qiánmiàn de zuòwei	最前面的座位	一番前の席 (BULK HEAD)	2DEFG 等
靠近洗手間的座位 kàojìn xǐshǒujiān de zuòwei	靠近洗手間的座位	トイレに近い席	5AB、5JK 等
安全門的座位 ānquánmén de zuòwei	安全門的座位	非常口座席	1AB、1JK 等

座位圖

1A	1B	机上厨房				1J	1K
2A	2B	2D	2E	2F	2G	2J	2K
3A	3B	3D	3E	3F	3G	3J	3K
洗手间		厨房				洗手间	

會話練習

實際的座席表を準備して、二人一組でモデル会話を練習しましょう。乗客のリクエストに沿って、アサインする座席をかえて練習しましょう。(請準備你在實際工作上所使用的客艙座位圖並參考課文兩人一組練習對話。練習時，請根據旅客的需求不斷變動為旅客安排的座位號碼。)

綜合練習

次の中国語を聞き、乗客のリクエストに沿って、座席をアサインしてみましょう。また、乗客のリクエストが聞き取れない場合は、筆談にてコミュニケーションをとりましょう。(請聽錄音，根據旅客的需求安排座位。若你聽不懂旅客說的需求，請你以筆談的方式與旅客溝通並理解旅客需求，再進行劃位。)

錄音文本：

	錄音內容	口音或腔調
1	我想要靠窗的位子。	香港口音
2	我要一個靠通道的座位，前面一點。	東北口音
3	靠走道，洗手間附近。	台灣口音
4	我想要最前面，靠通道的位子。	上海口音
5	還有安全門那邊兒的座位嗎？	北京口音

(錄音文本中的用詞及呈現的幾種口音或腔調，是基於旅客的主要來源地，也可根據地勤人員所負責的航線而調整。)

七、討論與結論

來自華語地區的訪日旅客人數逐步增長，各種服務業的服務人員在其工作的第一線上直接接觸外國旅客的機會亦隨之大幅度地增加。如何增進服務人員的華語能力，提升服務品質及作業效率，進而消除旅客語言上的困擾並提高滿意度，這已成爲了亟待解決的現實課題。故本文以航空機場地勤人員爲例，針對問卷調查結果及研究者觀察研究結果進行分析並探討了「服務華語」的特徵以及「服務華語」教學設計要點。

據研究結果，「服務華語」具有以下四個特徵：(1) 以單句問答爲主的初級華語；(2) 紮實的發音基礎極爲重要；(3) 以聽說爲主的華語技能，但加強不同口音的聽力寬度訓練及中文筆談訓練；(4) 漢字、語音、詞彙須能包容各華人地區的用法。

「服務華語」教學設計要點可總結爲：(1) 應採用實體課程搭配線上自學課程的整合型態。前者應培養學習者聽說能力，後者則應複習實體課程內容並培養學習者讀寫能力；(2) 教學法以反覆練習常用單字及常用句型的方式，即時糾正學習者的語言錯誤爲大原則。在此原則下，結合情境教學法與任務教學法，首先以模擬情境練習將語言內容的框架提供給學生，而後讓學習者獲得實際華語溝通經驗；(3) 課堂教學先以教師主導的方式進行，再根據模擬情境進行小組練習活

動，最後再實習以華語來完成任務，以如此循序漸進的方式培養服務人員華語運用能力；(4) 評量方式，可採用形成性學習歷程檔案與總結性評量組合的方式；(5) 教學內容應根據實際會運用到華語的工作情境，加以細分，並根據各種工作情境出現的頻率要有層次，從淺到深，從易到難。(6) 教材應由服務人員與旅客之間的工作情境對話所構成，並以單句問答為主。基於華人旅客以來自中國大陸較多，教材中的所有詞彙可以中國大陸簡體字的用詞及其發音為主，再以台灣、香港繁體字的用詞及其發音為輔。至於常用的專用名詞，應按服務流程分類整理；(7) 師資需要安排或培訓具備相關工作知識或經驗的專業語言教師。(8) 在聽力及發音方面是與客人溝通的基礎，應特別加強訓練。

本研究雖僅針對日本的航空機場的地勤人員為範圍，但對於飛機上的空服人員之華語訓練亦有啟發作用，並且現今赴各國的華人旅客急劇增多的情況下，各國機場航空地勤人員的華語訓練亦是當務之急，本研究之教學設計亦可作為各地之參考。

參考文獻

- 陳麗宇、李欣欣（2012）當代初級商務華語教材之文化研究，《華語文教學研究》，9（4），41-73。
- 陳佑誠、歐陽閻（2015）情境式網路禮儀學習網站的設計、發展與成效評估，《課程與教學》，18（1），59-92。
- 高雲峰（2004）專業英語師資發展，《綿陽師範學院學報》，3（23），88-91。
- 賈琳、左輝（2014）基於 CDIO 理念的專門用途英語能力培養策略研究，《東北農業大學學報（社會科學版）》，5（12），78-83。
- 李紅（2001）專門用途英語的發展和專業英語合作教學，《外語教學》，1，40-43。
- 彭妮絲（2017）專業華語的教與學，《華文世界》，119，72-78。
- 彭湃、胡曉研（2017）專門用途漢語教師的培養模式及自我發展，《東北師大學報（哲學社會科學版）》，3，109-114。
- 秦宏莉（2005）旅遊院校公共英語教學方法的探討，《桂林旅遊高等專科學校學報》，4，91。
- 孫倩（2014）專門用途英語（ESP）師資培養模式研析，《學苑教育》，6，93。
- 田總媛（2008）淺談旅遊英語教學方法，《科學之友（B版）》，9，127。
- 王春展（1996）情境學習理論及其在國小教育的應用，《國教學報》，8，53-71。
- 徐新逸（2002）情境學習在數學上之應用，《教學科技融入領域學習》，211-228，台北：學富文化。
- 楊家興（1995）情境學習理論與超媒體學習環境，《教學科技與媒體》，22，40-48。
- 楊美雪（1996）由教學設計觀點需求評估的模式與內涵，《教學科技與媒體》，26，29。
- 楊美雪（1996）由教學設計觀點需求評估的模式與內涵，《教學科技與媒體》，30，48-53。
- 張黎（2016）《專門用途漢語教學》，北京：北京語言大學出版社。
- 張文、陳先駿（2012）專門用途英語（ESP）教學對師資的要求及培養途徑，《中國校外教育》，24，61。
- 趙雷（2008）淺談語言交際在民航服務中的運用，《科技信息》，13，471/476。
- 周麗萍（2008）用建構主義構建具有旅遊專業特色的英語教學，《內江科技》，12，180-181。
- 朱則剛（1994）《教育工學的發展與派典演化》，台北：師大書苑。
- Black, R. S., & Schell, J. W. (1995). Learning within a situated cognition on framework: Implications for adult learning. Retrieved from <https://eric.ed.gov/contentdelivery/servlet/ERICServlet?accno=ED389939>
- Brown, J. S., Collins, A., & Duguid, P. (1989). Situated cognition and the culture of learning. *Educational Researcher*, 18(1), 32-42.
- Cunningham, D. (1992). Assessing constructions and constructing assessments: A dialogue. In T. M. Duffy & D. H. Jonassen (Ed). *Constructivism and the technology of instruction: A conversation* (pp. 35-44). N.J.: Lawrence Erlbaum Associates.
- Ellis, Rod. (2003). *Task-based Language Learning and Teaching*. Oxford: Oxford University Press.
- Lave, J., & Wenger, E. (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. NY: Cambridge University Press.
- McLellan, H. (1993). Evaluation in a situated learning environment. *Educational Technology*, 33(3), 39-45.
- Nakano, M. (2015). Capitalising on internet and computing technologies for improving learning and teaching: The experience of Waseda University. in C. Ng, R. Fox, & M. Nakano (eds.). *Reforming Learning and Teaching in Asia-Pacific Universities: Influences of Globalised Processes in Japan, Hong Kong and Australia* (pp.213-230). Singapore: Springer.
- Robinson, P. C. (1991). *ESP Today: A Practitioner's Guide*. New York: Prentice Hall.
- Sunaoka, K., Monden, Y., Morishita, Y., Ikegami, D. (2006). The construction of foreign language learning environment in international distance conference, in M. Nakano (eds.), *CCDL [Cross*

- Cultural Distance Learning]: Teachers' Manual. Vol. 1* (pp.195–222). Tokyo: Media Mix, Waseda University.
- Willis, Jane. (1996). *A Framework for Task-Based Learning*. London: Longman.
- Young, M. F. (1993). Instructional design for situated learning. *Educational Technology Research and Development*, 41(1), 43–58.
- 日本政府観光局（JNTO）（2017）. 「訪日外国人旅行者の国内における受け入れ環境整備に関するアンケート」結果. Retrieved from http://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000233.html
- 日本政府観光局（JNTO）（2018）. 訪日旅客者数（2017年12月および年間推計値）. Retrieved from https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/data_info_listing/index.html

The Linguistic Features and Instructional Design of “Airport Service” Chinese — Targeting Ground Crews in Japanese Airports

MASHIMA, Jun HSIN, Shih-chang

Abstract

The number of visitors to Japan from the Chinese-speaking regions has grown rapidly. How to improve the Chinese language ability of Japanese airport service personnel for eliminating the language problems of Chinese tourists and enhancing the service quality has become an urgent issue. However, research on Chinese teaching aiming at “Airport Service” purpose is seriously lacking. This study, therefore, focuses on teaching “Airport Service” Chinese in the context of airport counters and flight boarding. Both field observations and questionnaires are adopted to explore the Chinese language features the service personnel use. The target learners in this study are ground crews of airports in Japan. Based on these data, the researcher summarizes 9 instructional strategies for “Airport Service Chinese”, which include:

1. The curriculum should integrate face-to-face and online self-study curriculum.
2. The teaching method mainly focuses on repeated practice and timely correction.
3. Classroom teaching is primarily teacher guidance with various situated learning tasks and exercises.
4. Teaching contents should be prioritized according to the working situations and demands.
5. The teaching materials should present the different Chinese vocabulary and ways of pronunciation across the strait.
6. Terminologies should be classified based on the service process.
7. The ability of using Chinese characters for communication should be cultivated.

8. Listening comprehension and habits for different Chinese accents should be trained.
9. Emphasizing pronunciation training in order to enhance the communication with Chinese passengers.
10. Teachers without prior airport working experiences need to receive training related to airport service.

Keywords: service, Chinese language, instructional design, airport ground crews, Japan