

高职院校空乘服务礼仪课程的改革与思考

谭馨然

(四川西南航空职业学院, 四川 成都 610400)

摘要: 我国社会经济迅猛发展, 与此同时, 催动着航空领域朝着更为国际化、信息化的方向创新和发展, 与此同时, 使得空乘人才市场需求不断增加。基于此, 高职院校应承担起为社会发展和行业创新输送优质空乘人才的教学重任。空乘服务礼仪课程作为高职空乘专业教学的重要专业课程, 对于学生的服务礼仪和仪态气质培养具有重要意义, 有助于提升空乘专业学生的综合素质, 进而产出高质量的空乘服务人才。这样不仅能够满足航空领域发展所需, 还能够促进高职院校空乘专业的长效发展。如何推进高职院校空乘服务礼仪课程改革是当前教师们亟待解决的重要议题, 本文将围绕这一议题展开深入探究, 分析当前高职院校空乘服务礼仪课程教学中存在的问题, 并提出相应的改革策略, 希望可以予以一定参考。

关键词: 高职院校; 空乘服务礼仪; 课程教学; 教学改革

在社会经济产业不断升级和优化的关键阶段, 国内外旅客对商务出行和旅游的需求不断提高, 与此同时, 使得航空领域迎来了高速发展时期, 该行业对于空乘人员的综合素质要求也越来越高。为满足现代化发展趋势, 高职院校应提高对空乘专业教学的关注和重视, 从而能够为航空事业发展输送全能型航空类专业人才。由于现实因素的限制, 高职院校在开展服务礼仪课程教学的过程中仍存在诸多问题, 无形中限制了人才培养质量的稳步提升。基于此, 专业教师需结合专业特色、学生需求以及教学风格来选择合适的教学内容和教学方法, 从而能够为学生提供丰富的教学资源 and 优质的教学服务, 最终促进他们的全面平衡发展。本文以笔者教学经验为切入点, 深入剖析了高职院校服务礼仪课程教学中的所存问题, 并进一步对症下药, 提出具体的解决对策, 具有一定的研究价值。

一、高职院校空乘服务礼仪课程教学中的所存问题

(一) 课程内容不够合理

现阶段, 我国多所高职院校服务礼仪课程教师在实际教学过程中普遍存在课程内容设置不完善、不合理的问题, 包括教材内容更新不及时、现实案例引入较少、缺乏实践教学设置等, 在一定程度上限制了课程教学质量的稳步提升。究其根本, 这主要是因为国内民航事业发展与其他行业相比仍处于初始阶段, 多所院校并未掌握丰富的空乘人才培养经验, 尤其对于空乘服务礼仪方面, 缺乏专业化的教师及统一的教材版本, 使得部分院校和教师未能结合课程特征、学生实际需求来构建课程内容, 甚至有些学校与教师只是照搬旅游管理等专业中有关服务礼仪的课程内容, 最终导致空乘服务礼仪课程教学缺乏针对性和专业性。

(二) 教学模式比较陈旧

多数高职院校空乘服务礼仪教师在实际教学过程中仍习惯于采用说教式或是填鸭式的传统方法, 以此为基础构建的教学模式也比较陈旧, 久而久之, 便容易让课堂氛围变得沉闷和乏味, 降低了学生的学习热情和动力, 最终还影响了他们的学习效率。与此同时, 部分年纪较大的教师深受应试教育的影响, 很难在较短时间内转变教学思维, 在教学中更加初中理论讲解, 比较忽视实践训练, 无法全面培养学生的综合素质、实践能力以及思想观念, 更无法帮助他们梳理完善的价值体系、认知体系, 最终无法提升学生的专业综合能力, 不利于他们的后续发展和择业。

(三) 校企合作力度不足

部分高职院校领导和教师已经意识到了构建校企合作模式具有突出的作用, 是提高人才多培养质量和促进企业长效发展的有

效途径, 并在高职院校各个专业课程教学中取得了显著的应用价值。然而, 目前国内只有部分院校在开展空乘专业人才培养时构建有校企合作模式, 并且之后中国民航飞行学院和中国民航大学等几所院校得到了航空公司的认可与支持。多数高校院校的空乘专业开展的校企合作项目是以第三方机构实施的, 即便能够拓展学生的就业途径, 提供实训教学资源, 但是也存在就业混乱、超额收费等问题, 不利于空乘服务礼仪课程的实践训练展开。

(四) 师资队伍有待加强

在高职空乘服务礼仪课程师资队伍中, 学校往往更重视教师的学历和知识水平, 诸多空乘服务礼仪课程教师都是由其他专业教师转行、兼任或是由高校毕业生担任, 其大多缺乏一定的企业工作经验, 在实践方面存在不足, 也就难以为学生礼仪实践提供良好指导, 不利于学生职业素养、岗位实践能力的提高。在开展专业课程实践训练教学时, 教师仅能够根据教材中的内容对学生进行相应的流程指导, 而无法结合企业的实际工作进行教学内容的灵活应变, 导致学生在实际工作中面对一些突发情况可能无法及时做出反应, 进而影响工作发展。教师工作经验的缺乏导致在空乘服务礼仪课程实训教学中, 容易出现过度依赖企业一线人员的现象, 导致学校陷入被动形式, 阻碍了复合型、高技能人才的培养。

二、高职院校空乘服务礼仪课程的改革策略

(一) 明确空乘服务礼仪课程教学目标

为进一步提高空乘服务礼仪课程教学有效性, 高职院校在正式开展课程教学之前应先结合空乘服务礼仪的课程特点、学生需求以及教学风格来制定明确的教学目标, 并在现代化教学思想的引领下制定合理的人才培养方案和教学任务, 即除去教授学生基础知识之外, 还应整合校外资源开展实践培训, 旨在促进学生能力素养的全面平衡发展。基于明确目标下, 一方面, 高职院校空乘服务礼仪教师需全面渗透“以生为本”理念, 即能够结合学生认知层次、性格特点、兴趣爱好以及基础水平来细化教学目标、完善教学方案, 最终充分调动学生的主观能动性, 吸引他们全神贯注地投入到课程学习和师生互动中。另一方面, 高职院校空乘服务礼仪教师还应在实际教学中贯彻落实“校企合作”理念, 进一步整合企业资源来提供基础设备和构建实训场地, 从而能够充分发挥院校与企业协同育人优势, 切实提升学生的空乘礼仪水平, 提升仪态气质表现, 最终实现高素质、高技能应用型人才的培养目标。其中需要注意的是, 教师在制定教学目标或是选择教学方法的对象都是高职院校学生, 在此过程中应对他们的学习能力、

学习需求以及学习兴趣进行全面分析,从而能够制定符合高职院校学生的人才培养方案,满足企业对空乘人才的礼仪需求,最终充分发挥人才培育目标和人才培养方案的引领价值。

(二) 创新“理实一体化”教学模式

在传统的空乘服务礼仪课程教学中,受到以往应试教育的影响,部分教师在教学中的主要目标就是提升学生的成绩,保证学生通过期末考试。基于这样的理念下,教师对学生的理论知识教学更为看重,在课堂上通常以自身的讲解为核心,向学生讲解教材中的理论内容,而学生则是被动地接受知识灌输,教学模式单一。虽然在当前教育信息化的推进背景下,一些教师也会在课堂中融入新的教学手段,但整体并没有改变教师为中心和理论课程为重的教学模式,学生的实践机会相对较少。此外,部分学校存在实践课和理论课分为两个学期来学习的情况,导致学生的理论知识和实践学习严重脱离,难以实现专业技能和职业素养的有效提升。对此,空乘服务礼仪课程教师应与时俱进地更新自己的教学理念和教学防范,不断提高空乘专业人才培养质量,从现代教育角度着手来创新教学课堂,优化教学成效。一是,教师需创新教学理念,摒弃传统教需理念,并依据课程改革需求来创新教学理念,将“以学生为本”理念渗透到整个教学过程中,充分发挥学生在课堂上的主体作用。二是,教师需革新教学方法,基于新课改背景下,涌现出各种新型教学方法,比如小组合作探究法、情境教学法、项目式教学法、问题导向法等等,教师可以结合空乘服务礼仪课程教学特点和需求选择合适的教学方法,引导学生更快进入学习状态,提升专业知识理解的同时,增强学生的专业兴趣和热情,促进职业素养培育。三是,教师还应创新教学工具,伴随科学技术的迅猛发展,涌现出各种教育设备和技术,并在各个阶段课程教学中得到广泛应用。对此,教师便可以借助先进技术来录制微课、剪辑视频,或是构建翻转课堂、混合式模式,从而能够创设适宜的课堂氛围,切实提升课堂教学质量和效果。综合来讲,为顺应教育改革趋势,教师应借助现代化信息技术来构建信息化教学课堂,进而提高人才培养效果。此外,教师还要重视理论课程和实践课程的融合,传输理论知识的同时注意开展相应的实践训练,保障学生能讲理论知识和实践技能融合起来,是学生更好的记忆理论知识的同时,学生职业能力和职业素养的综合提升。

(三) 校企共建优化教学内容

空乘服务礼仪课程教学内容的建设决定了学生的礼仪学习成效。在新时期背景下,高职院校与课程教师应将校企合作的优势充分发挥出来,深入挖掘企业教育资源,围绕空乘服务的实际工作内容和流程开发空乘服务礼仪课程教学内容,将基于礼仪实践任务的工作流程体现在课程体系中,共同围绕任务完成要求、标准确立该课程的定位、教学目标等,并在教学、评价等环节体现职业素养和能力。同时,学校和企业应关注的职业教育的特殊性,结合学生的思维特点打造课程内容,将工作准则、职业资格性、职业成长规划等内容融入课程教学中,将一线空乘服务任务进行流程化分解,并以此为课程的实训实践教学提供典型任务案例,实现实训教学与岗位工作任务的有效融合,进而促进人才培养质量得到提高。在实际任务案例设计中,可以将实际工作中可能遇到的一些突发情况融入到教学内容中,提升学生对突发事件的应对能力,为学生的未来职业发展奠定基础。此外,中职学校还应该进一步联合政府人员、行业专家、企业一线人员等,结合新时期的服务理念发展以及社会对于空乘岗位的相关需求,针对空乘服务礼仪课程内容进行及时的优化和更新,确保企业岗位能力与

课程教学内容相对应,让学生通过课程学习掌握现实的岗位能力,形成政、校、企课程一体化规划机制,保证课程内容的先进性、合理性。

(四) 产教融合强化实践教学

基于当前产教融合的深化落实,高职院校还可以借助企业资源开展实践教学,进一步促进学生空乘服务礼仪的理解,提升其实践能力。第一,高职院校应积极推进实训改革工作,结合空乘岗位的礼仪培养需求来构建“集中实习”实践模式,为学生提供实训场地和实践设备,并针对实训实习环节制定完善的考核机制和可行的管理措施,旨在构建质量评价体系,完善过程管理机制。除此之外,高职院校还应聘请公司为主要实习单位,构建“分散实习”模式,并通过制定双导师制度、定期巡查机制、网络服务机制来实现全程控制,确保实习效果。第二,高职院校还应积极开展第二课堂,在结合多年第二课堂活动经验的基础上科学设计第二课堂实施方案,明确课程内容、建立评价体系、完善运行机制、鼓励学生参与,最终可形成极具特色的第二课堂,促使学生在第二课堂体验版中形成创新能力、协作能力、沟通能力,最终能够充分发挥第二课堂的育人价值,即是在第一课堂上的延续和补充。比如可以借助第二课堂来组织学生参与到社团活动、科技及国外交流等实践活动中,多角度培养学生的礼仪运用能力,巩固学生的空乘礼仪知识。

(五) 强化师资队伍建设力度

高职院校领导应充分意识到课程教师的专业水平、实践经验、职业素养对整个人才培养质量起着至关重要的影响作用,因此,高职院校应提高空乘服务礼仪课程的师资队伍建设力度,为后续开展教学活动提供师资支撑。一则,高职院校应提高空乘服务礼仪教师招聘门槛,以此来确保教师具备良好的专业素质和突出的教学技能。二则,高职院校应强化师资培训力度,其中可以聘请研究专家和技术人员进校开展师资培训活动,不断提升教师的教学能力和实践技能。高职院校还应为教师提供顶岗培训的机会和平台,帮助他们丰富实践经验,提升空乘礼仪的实践能力,确保实践教学工作能够顺利实施。

三、结论

总而言之,为适应现代化教育教学发展趋势,高职院校空乘服务礼仪教师应探寻新颖且有效的措施来构建高效课堂、优化顶层设计,进而能够为学生提供优质的教学服务。其中教师可以通过明确空乘服务礼仪课程教学目标、创新“理实一体化”教学模式、校企共建优化教学内容、产教融合强化实践教学、强化师资队伍建设力度等措施,来实现这一教学目标,进而能够构建新型教学模式,切实提升学生的专业能力和职业素养,促进他们的全面发展。

参考文献:

- [1] 徐婧. 高职服务礼仪课程信息化教学实践——以空乘服务为例[J]. 中国航班, 2021(23): 44-47.
- [2] 徐菲菲. 创新教学方式, 丰富课程内容——高职院校空乘服务礼仪课程的改革与思考[J]. 读与写(教育教学刊), 2019, 16(02): 34-35.
- [3] 朱琳. 高职院校应用型人才培养视角下物流服务礼仪课程改革分析[J]. 中外企业家, 2018(26): 167.
- [4] 嘉丹. 浅谈职业导向模式在空乘服务礼仪教学中的应用[J]. 科技资讯, 2018, 16(11): 164+168.
- [5] 许燕. 高职院校航空服务礼仪课程教学改革研究[J]. 时代教育, 2015(18): 89.