

# “1+X 证书制度”导向下中职航空服务专业职业能力强化刍议

王丹

(上海市浦东外事服务学校, 上海 201204)

**摘要:** 本文立足于对中等职业学校航空服务专业教学现状的探讨和分析, 结合国家当前试点推行的“1+X 证书”制度, 从培养方案优化、专业内涵建设、考核评价模式创新和实际操作能力培养等方面, 提出几点强化该专业职业能力培养的建议, 以图促进中职教育的进一步健康发展。

**关键词:** “1+X 证书制度”; 中职航空服务专业; 职业能力

## 一、研究背景

根据民航总局发布的《民航行业发展统计公报》, 当前国内航空业持有中职文凭者只占全部从业者很小的比例。当前, 中职航空服务专业给学生提供的职业训练与航空业的就业要求相脱节, 学生毕业后一般难以找到与所学专业对口的工作, 这是一个比较棘手的问题。

2019年4月, 教育部大力推动“1+X 证书”的试点制度。“1+X 证书”中的“1”是指学历证书, “X”可代表一个或多个职业技能等级证书。“X”能够引导学生以自己的核心知识、素养和技能为中心, 辐射性地向周围专业拓展技能, 从而达到“一专多能”的效果, 为将来的就业创业奠定坚实基础。各类职业院校应该鼓励学生在获得学历证书的同时, 积极取得各类职业技能等级证书, 以帮助学生拓展就业创业本领, 缓解结构性就业矛盾。“1+X 证书”制度的试点推行, 使中职“民航空中服务”职业技能等级考证成为可能, 这将有助于拓宽中职航空专业毕业生的就业渠道。

中职航空服务专业教学可在“1+X 证书制度”导向下, 按照其中的民航空中服务技能等级标准, 强化学生的职业能力, 为市场培养一批礼仪文化素质高、业务能力强、能适应综合服务业的通用型航空服务人才。本文作者基于一线教学经验, 在分析中职航空服务专业学生的职业能力培养现有不足的基础上, 提出几点强化该专业学生的职业能力的教学建议。

## 二、中职航空服务专业职业能力培养的不足

改革开放以来, 我国民用航空服务市场快速稳步发展, 对各类航空服务人员的需求也相应地提升。在这种背景下, 全国各地先后有一批中等职业技术学校也开设了航空服务专业。近十多年来, 中职业航空服务专业的课程计划和培养计划从无到有, 取得了可见的发展。不过, 其发展历史毕竟较短, 依笔者看, 在培养方案制定、专业内涵建设、考核评价模式和实际操作能力培养等方面都存在一些不足和改进的空间。笔者下文将以所在学校航空服务专业空中乘务方向为例, 在对往届毕业生的问卷调查、师生访谈和家校问卷调查得出的数据的基础上, 发现航空服务专业职业能力培养存在以下几点不足。

(一) 人才培养定位较为模糊, 学生就业面狭窄。

中职生源文化素质普遍不高。在现有人才培养方案中, 课程设置偏重理论知识的灌输和传授, 而相对轻视或者忽视了专业技能的培养和职业素质的养成。另外, 由于航空服务专业的特殊性, 这样的人才培养定位和课程设置特点限制了学生毕业后的择业选

择, 造成毕业生就业面狭窄的局面。

(二) 考核评价模式陈旧, 缺乏等级量化标准

目前, 航空服务专业教学的考核评价模式单一。专业课采纳60% 笔试和40% 实践课相结合的考核方法, 根据期中、期末两次考查的结果对学生的表现形成终结性评价。《民航服务与人际沟通》《客舱服务》《民航服务礼仪》《民航客舱急救》等实践性课程, 适合采用过程性评价模式。但是, 由于课程设计缺乏一体化, 对学生的过程性评价缺乏等级量化标准, 考试方式仍旧以教师划定的知识点为基础考查学生对理论知识的掌握程度, 流于对知识点的死记硬背, 难以达到“以考促学”的学习效果。

(三) “岗课赛证”四位一体融通培养理念执行不足

近年来, 职业教育领域流行“课程融通”“岗课赛证”等理念, 职业院校结合专业对应岗位设置课程, 课程与职业资格证书融合, 同时提倡以赛促教, 以赛促学, 通过参加各类职业技能竞赛提升学生的动手能力与以后到工作岗位的实际操作能力。而中职航空服务专业的教学是根据传统的人才培养目标来设置课程, 仍然是理论型课程偏多, 实训课安排较少, 岗位实践教学机会更是少之又少。对应岗位来设置课程需要打破固有的课程体系, 也有一定难度和挑战。另外, 新型课程对教师的专业素养和教学能力也提出了更高的要求, 需要在师资培训方面进行更多的资源配置。

## 三、中职航空服务专业职业能力强化对策:

基于上述问题和不足, 结合中职航空服务专业建设, 在“1+X 证书制度”的导向下, 探索如何强化学生的职业能力培养, 帮助学生拓展和巩固相关的职业技能, 帮助他们成为通用型的服务人才, 将有助于他们拓展就业渠道, 增加就业机会。下文针对这一目标提出几条强化职业能力培养的对策和建议。

(一) 加强思政教育, 提高职业道德修养。

中职航空服务专业学生大多性格较为开朗外向, 活动能力强。教学安排中要充分发挥语文、德育等文化课的育人作用, 不断加强中职学生的职业道德修养。除了专门的思政课, 各学科教师的日常教学以及班主任的德育工作都需要渗透思政教育, 形成思政教育的合力。根据中央的“课程思政”目标, 从“勤学”“修德”“明辨”“笃实”等方面下功夫, 树立和培育学生的社会主义核心价值观, 将爱国主义和道德品质的培养作为中职职业教育的重点和基础。各科教师在课堂中应适时鼓励和引导学生积极向上, 及时纠正学生的不文明言行, 从服务意识、责任态度以及创新精神等方面引导学生, 从他们的兴趣出发, 联系时政, 帮助他们逐步端正人生观、世界观和价值观。当然, 在教育过程中, 各科教师自身首先需要正确的“三观”和政治立场, 批判和抵制拜金主义和媚俗作风, 这样才能有效地帮助学生树立正确的价值和思想。

(二) 加强礼仪教育, 提高职业礼仪素养

强化中职航空服务专业学生的职业能力, 亟需提高学生的礼仪素养。作为未来空乘人员, 除了掌握客舱服务的常规知识外, 还应特别强调礼仪素养的养成。培养礼仪素养, 主要应从塑造职

业形象、训练得体的仪态礼仪、养成良好的沟通能力等几个方面着手。

1. 塑造美好的职业形象

在日常交往中，给人留下的第一印象80%是取决于外在形象。空乘的工作主要是对客服务，因此给顾客留下良好的第一印象尤其重要。航空专业学生应学会修饰自己的仪容仪表，掌握必要的化妆技巧。教师平时对学生的发型、妆容、服装必须严格要求，要求学生穿戴统一的服装和皮鞋（可针对航空专业学生定制空乘制服、丝巾、领带以及铭牌等），帮助学生养成严谨细致的职业着装习惯。同时，需要强调手部清洁，禁止彩绘美甲，尽量不戴或少戴配饰，养成佩戴手表的职业习惯，并应把这些要求纳入学生的日常考核之中。

2. 训练得体的仪态礼仪

美丽的外表需要得体的仪态礼仪与之相配。仪态礼仪素养，不仅要求学生站姿挺拔、坐姿优雅、蹲姿含蓄和走姿潇洒，而且包括保持微笑的礼仪习惯和正确运用眼神进行交流的能力。可以通过以下途径来训练仪态：借助形体房对学生“站、立、蹲、走”进行分组对镜训练；由客舱服务课教师在实训模拟舱外走廊和模拟舱内分组进行“站立蹲走”情景模拟；训练学生掌握带上手势动作的鞠躬礼、迎宾礼等仪态礼仪。

在民航服务工作中，微笑能拉近与顾客的心理距离，恰到好处地传递情感，甚至化解矛盾。可采取“三度”微笑训练法训练微笑，此外，教师还可根据学生微笑时的开口角度，帮助学生找到最佳的微笑度。还可采取情绪记忆法帮助学生调动最好的情绪，展露最动人的笑容。此外，还可以通过“一百万微笑法”和“咬筷子”“田七发声”等训练法，来帮助学生恰到好处地运用微笑礼仪。

正确运用眼神进行交流的能力，对民航服务工作者很重要。在与旅客对视时，如果眼神犀利或者带着不屑，会引起旅客的不

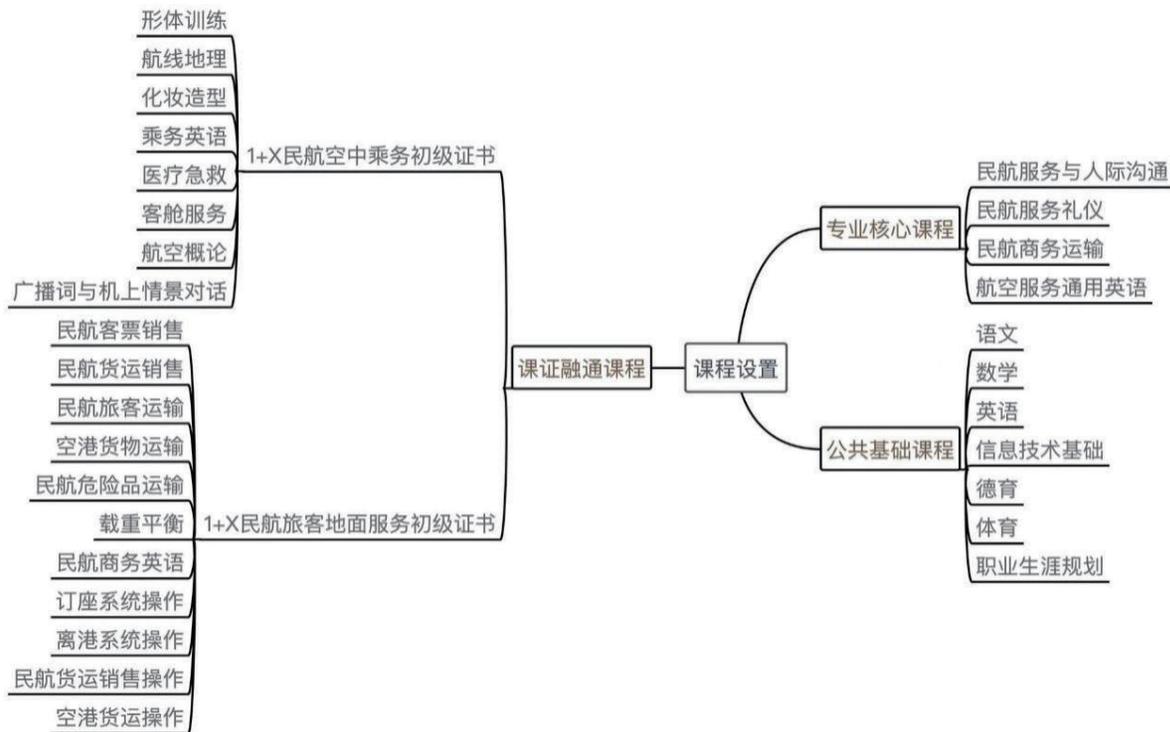
满和投诉。而眼神躲闪、飘忽不定，也会让旅客觉得你不自信，无法很好地交流。在进行日常眼神训练时，教师要指导学生保持内心镇静，眼神不要躲闪，可采用“公务注视”“社交凝视”“亲密注视”等方法进行“一对一”“一对多”的眼神训练，还可以选择佩戴口罩进行眼语训练，用眼睛表达语言，用眼角送上微笑，用眼神传递情感，以最好的状态对客服务。

3. 养成良好的沟通能力

空乘职业标准的第一条，要求学员具备较强的语言表达能力。除了语文课，航空服务专业还开设《普通话》《沟通能力与技巧》《民航服务礼仪》《客舱服务》等专业课来训练学生的语言表达能力。各种语言课教师需要通力合作，在不同的模拟情境中对学生的语音、语气、语调予以纠正和训练，要求说话时语调要柔和，声线要控制，并强调使用文明礼貌用语，掌握必要的沟通技巧。教师应侧重从言语表达、询问、倾听、共情和反馈以及态势语言等角度引导学生操练。表达类课程的设计应与“1+X”空乘技能等级标准相结合，形成基础沟通知识、人际沟通技巧与岗位沟通技巧等三个阶段的课程体系，形成教学上层次的递进，帮助学生在工作场合中正确运用文明的语言、亲切的语气、和善的神态和准确的手势，以更好地从事对客服务工作。

(三) 落实考证要求，实现学生“课证融通”

在“1+X证书制度”导向下，课程体系设计应结合职业资格证书考证的要求，围绕学生所需掌握的职业能力，将证书考试课程与专业课程教学相衔接。在明确岗位的民航职业能力要求的基础上，针对相应的职业技能设计相应的岗位实践活动，细化能力结构与考核标准，使设置出来的课程既能支撑专业教学，又能支撑学生考取职业资格证书，切实地将学历教育与考证培训紧密结合。（见下图）



此外,还需要对专业课程的考核方式进行改革,使考核比重倾向于过程性评价,即增加日常养成性评价权重。下表是以《民航服务礼仪》课程为例设计的课程考核安排(见表1)。

表1 《民航服务礼仪》课程学习与考核考核安排

考核阶段及内容	考核内容及安排	分值权重
平时(日常养成性考核)	服装、妆容、发型(10%) 课堂仪态表现(10%) 课堂讨论,活动表现(15%) 课后任务,作业提交(15%)	50%
期中(阶段性考核)	1.专业理论知识闭卷考查(10%) 2.各项礼仪仪态的动作标准(10%)	20%
期末(阶段性考核)	专业理论知识闭卷考查(10%) 模拟岗位情境中的综合表现测试(20%) 分组测评	30%

#### (四)参加技能大赛,促进职业能力提升

笔者以上海市历年来的“星光计划”职业院校技能大赛为例,阐述比赛对提升学生职业能力的的作用。上海市“星光计划”职业院校技能大赛从2004年开始,每两年举办一次,相当于上海市职业教育的奥林匹克,已成为中职生展示专业技能的重要舞台。其中,中职航空服务专业学生的比赛项目是“空中乘务”。比赛最初由“礼仪操展示”“化妆技术”“中英文广播词”“客舱服务”四个板块组成,近几年将“礼仪操展示”改为“理论知识”,而礼仪考核贯穿考试始终。通过参加历届星光大赛,我们总结出了如下“以赛促教、以赛促学”的经验:

##### 1.通过比赛提升学生的基本理论素养

星光比赛“空乘理论”考试让我们意识到,必须帮助学生掌握丰富的专业理论知识。除了必要的航空知识外,我们还对学生的语言文化、宗教习俗、地理、历史、医疗急救等知识进行梳理和考核,全面提升学生的知识储备量。这意味着各带队教师必须作大量的资料整理工作,制定周密的训练计划,才能赛出好成绩。

##### 2.通过比赛提高学生的化妆技术水平

化妆展示是一项基本功。学生需要反复操练,才能从不会化妆到化好妆再到30分钟就能画出一个精致的妆容。空乘职业要求学生必须守时和高效。通过比赛,我们总结了化妆教学中快速职业妆容法,训练学生在30分钟甚至15分钟内完成一个简单的职业妆容,并把它作为强化职业能力的手段之一。

##### 3.通过客舱服务技能比赛促进技能评价体系创新

星光比赛的“客舱服务”环节是直接对客服务的考核项目,它考察“准空乘”的客舱操作技能规范和综合素养。我们通常采用情境教学模式来进行赛前训练,即由教师设计特定场景和选择服务案例,尤其是有冲突情节、容易引发纠纷的典型案列,按照常态化服务和个性化服务的分类将教学内容与乘务员岗位工作融合,邀请陌生的学生或教师扮演常规旅客和特殊旅客进行实战演练。“1+X”空乘技能等级标准出来后,我们根据该标准对操作规范作了评价体系的创新,对客舱服务各环节的评价指标作了精细划分,涉及语言沟通、观察分析判断、临场应变、组织协调以及与旅客共情等能力评价,并对学生强调服务要依托安全,要严格遵章守纪,牢固树立安全意识和责任意识。这种“以赛促教、以赛促学、以赛培优”的做法,有助于切实地提升学生的职业能力。

#### (五)加强师资培训,依托实训强化技能

推行“1+X证书制度”,需要一批自身职业能力强、教学质量过硬的专业教师团队。中职航空服务专业需尽快培养一批既能胜任理论教学,又能指导学生实践的教师队伍。相关学校可通过集体或个人培训的方式,派教师前往机场或航空公司开展企业实践学习;也可通过国际航协或中国航协等培训平台进行相关资质的培训。另外,还可采取导师带教制,聘请高校教师做导师,形成师徒结对,吸收最新的专业知识和教学理念,帮助中职教师改进课堂教学,以学生为主体,通过任务引领,提升课堂专业教学效果。

有条件的中职学校应尽快建立航空模拟舱实训室,实现教学一体化。比如建立波音“737-800”飞机模拟舱,让航空专业学生充分了解客舱布局及其主要设备设施和操作办法,让学生实地学习客舱乘务员的岗位职责和服务操作技能,为考取“1+X”民航乘务员初级证书做准备。在模拟舱可引导学生进行观察、实践体验、团队合作等活动,使学生在各种任务活动中掌握应具备的职业能力。如果校内没有模拟舱,也可以借助校企合作平台的实训基地,选聘企业和行业专家进行联合教研,推动实训教学真实化、实践最优化。通过校企合作,培养学生职业实践能力,共同致力于培养航空服务高素质技能型专门人才。

#### (六)开设礼仪社团,强化社会实践能力

课余开展礼仪志愿者活动,如重要会议或各类比赛的迎宾礼仪和颁奖礼仪,各类校外的社会礼仪活动等,是强化航空专业学生职业能力的的一个重要平台。其中的社会礼仪实践,尤其有利于锻炼学生的职业能力。社会礼仪活动,如电视台的节目录播、大型会议的迎宾和颁奖、大型赛事的开幕式和闭幕式等,接近真实的职业体验,不同的主办方的指令和安排,都能让学生从中获取丰富的社会实践经验,锻炼他们的沟通能力、临场应变能力和工作执行能力。学生们精致的妆容、优雅的姿态、整齐的着装、真诚的微笑、专业的能力都会给主办方留下深刻的印象,并给学生带来自信与成长。

#### 四、结语

“1+X证书”制度的出台,为进一步搞活中职学校的教学创造了条件。本文以航空服务专业的能力培养为例,围绕如何切实提升教学效果和强化学生的职业技能提出了几条建议,旨在参与分享一线教学经验,促进中职教育的进一步发展。

#### 参考文献:

- [1] 尚丽娜.论空乘专业学生服务沟通能力的培养[J].现代职业教育,2021(35):56-57.
- [2] 张涛.情境教学模式在职业教育专业课程中的应用及反思——以空中乘务专业“民航客舱服务”课程为例[J].新疆职业大学学报,2020,28(04):23-27.
- [3] 许湘岳,蒋璟萍,费秋萍.礼仪训练课程[M].北京:人民出版社,2012.
- [4] 姜宝莲.中职学校学生职业核心能力分析[J].新教育时代电子杂志(学生版),2017(22):254.
- [5] 上海市教育委员会教育教学研究室.上海市中等职业学校航空服务专业教学标准[S].上海:华东师范大学出版社,2021.