

高校空中乘务专业实践教学体系构建

金小岑

金肯职业技术学院 江苏南京市 210000

【摘要】在当前高校乘务专业实践教学体系构建过程当中，需要对人才的工作能力以及核心能力作为培养的主要目标进行，而更多的能力本位对于人才的培养，已经被许多高校所重视，并收到了良好的效果，在空中乘务专业人才培养方面需要根据当前市场的要求以及行业的需求，培养安全加服务岗位能力的人才。我国航空公司在对乘务员进行招聘的过程当中也提出了更多要求，高校从培养的理念以及人员的素质和实践课程等多方面都需要重点突出，从而全面构建高校空中乘务专业实践教学体系，扎实推进并提高人才培养的质量，使学生在就业过程当中有更多的竞争优势。

【关键词】空中乘务；专业实践；教学体系

Construction of practical teaching system for air crew major in Colleges and Universities

Xiaocen Jin

Jinken College of Technology, Nanjing 210000, Jiangsu

Abstract: in the process of constructing the teaching system of flight attendants in Colleges and universities, it is necessary to take the working ability and core competence of talents as the main objectives of training, and more ability-based training for talents has been paid attention to by many colleges and universities and has received good results. In the training of flight attendants, it is necessary to meet the requirements of the current market and the needs of the industry, Cultivate talents with safety and service post ability. Chinese airlines also put forward more requirements in the process of recruiting flight attendants. Colleges and universities need to focus on the training concept, personnel quality and practical courses, so as to comprehensively build the teaching system of flight attendants in Colleges and universities, solidly promote and improve the quality of talent training, and enable students to have more competitive advantages in the employment process.

Key words: air crew; Professional practice; Teaching system

引言：

在对高校空中乘务专业人员进行培训的过程当中，实践教学是培养乘务专业技能和实质操作能力最有效的途径，同时也是对学生在未来发展过程当中适应新岗位的一个重要手段。在目前的大学教学体系中，实践教学占据着举足轻重的位置，所以实践教学不仅可以反映出学校教学质量的高效率，而且还可以影响到学生的实际操作能力，所以，在培养航空乘务专业人才的过程中，必须以实践教学体系为核心，以促进航空乘务专业的发展。

1、空中乘务专业人员所应该要具备的能力分析

1.1 行业能力与岗位能力

当前许多高校在培养人才的过程当中，为社会的各个领域提供了专业技能型人才并作出了努力。在培养人才过程当中，实行“岗位加行业”专业能力的培养，当前航空行业在进行人员招聘时所提出的要求，主要涉及到安全和服务。民航运输行业具有基本的特征，主要的是服务能力和安全能力作为其生存的一个最基本基石，

也是相关用人单位在进行员工招聘过程当中一个最基本的标准。通过对航空企业用工情况的调查发现，当前对空中乘务专业人才招聘民航工作岗位时，主要的岗位需求大多集中在安全员以及服务人员，或安全员兼服务员，这些岗位的职责以及工作的内容，需要招聘的乘务人员具有以下几个方面的能力，首先是具有客舱服务能力，其次要有对客舱内的安全保障的能力，同时还有应急处置的能力。^[1]其中在客舱服务能力方面，相关乘务人员要保证乘客在飞行途中享受到贴心的服务，同时乘客在乘坐飞机的过程当中还要享受到飞机的便捷性以及它的舒适性。最重要的一点是，乘务员需要在保障以及应急处置能力方面有出色表现，例如，需要在安全情况发生之前，以及发生过程当中以及发生之后所表现出来的能力。在这三个方面还需要进行细化，它们分别为沟通交流的能力、注意观察记忆的能力、分析判断的能力以及应变能力、对现场的管控能力、与团队的合作能力等。在这过程当中要规范应急的流程，如对服务设施和用品进行

检查, 避免影响到乘客的安全, 还有对舱门分离器的操作等, 涉及到工作当中对不安全情况的处理, 这些都是空中乘务专业岗位能力的具体表现, 也是最基本的要求。

1.2 用人单位的相关能力

通过对用人单位招聘航空专业人才的要求标准调查来看, 主要集中在语言沟通等方面, 例如我国中国国际航空公司在进行人员招聘的时候, 基本的招聘要求是需要应聘者有良好的英语口语水平, 同时普通话发音要标准, 表达要流利, 以及有小语种相关等级证书, 在这样的同等条件之下, 会优先考虑以上这些标准的应聘者。^[2]再如海南航空在进行人员招聘的过程当中会要求外语口语的标准化, 日常交流没有障碍, 普通话也要标准, 尤其是声母和韵母发音表达清楚, 不可将方言体现在普通话当中去。在招聘人员过程当中会有面试和复试的环节, 航空公司在对人员进行招聘的过程当中会模拟机舱的情景以及机上的广播危机应对情况, 同时还涉及到没有领导小组进行讨论的方式, 从而来考察应聘者的沟通能力, 理解能力, 语音表达能力, 分析判断能力, 这些都是民航运输企业对乘务专业人员考核能力的基本标准。从本质上来说民航行业特性和岗位的标准, 在实施工作当中可以进行细化, 是客舱服务的能力和安全保障的能力, 在具体工作当中能够得以实现, 也是对未来员工所具备基本的素质要求, 因此高校在民航客舱服务以及客舱广播与服务沟通等专业实践课程教学过程当中, 需要对教育的内容进行更好的设置, 以及教育的方法、相关工作情景的设计等都会对专业人才的素质培养提出了更高的要求。

2、空中乘务专业实践教学体系的构建

2.1 突出人才培养的理念

在空中乘务人员专业实践教学培养中, 要重点突出对人才培养的观念, 这些观念主要表现在对学生核心能力的培养方面, 使学生能够通过专业的实践教学达到基本生存以及发展的能力, 同时还需要在工作当中能够实现自我提升的能力, 这样才能使高校中的乘务专业的学生能够在进入社会之后有较强的竞争优势, 并拥有自身的核心竞争力。在对乘务专业人员进行能力培养时, 并不能在短时间内能够有所成效, 它需要一定的过程以及需要一定的时间来实现, 高校中实践教学环节能够培养学生的基本职业能力以及专业的岗位技能发挥着重要的作用, 同时也是必不可少的一个环节, 只有通过严格的实践训练以及在现实中的锤炼, 才能使学生在提高自

身素质, 能力素养方面有所成就, 使空中乘务专业人才能够实现高质量的发展, 只有这样, 才能成为相关单位所需要的人员。

在空中乘务专业人才培养过程中, 要有“三型”的人才培养观念, 它们分别是服务型、复合型、安全型, 尤其是复合型人才很受航空企业的欢迎, 这些人员既是客舱的服务人员, 同时也会在机舱的安全保障方面能够有突出的表现。空中乘务人员工作地点有其特殊性, 首先是远离地面, 其次是大多数时间内都是穿梭于客舱中服务, 空中乘务人员的服务特点就会显现出来, 在为客舱服务的过程当中, 需要为客人提供全方位的服务, 客舱服务已经成为了航空业一道漂亮的风景线, 具有一定的代表性。^[3]另外一点, 空中乘务人员的安全保障能力也需要在服务过程当中有所体现, 这些都需要乘务人员表现在行动上, 语言上, 从而让乘客感觉到贴心又安全的乘机环境。航空公司对空中乘务人员的要求具体的有以下几个方面。第一, 乘务专业人员在服务性以及安全性方面要有突出表现之外, 当前的许多航空公司都要求相关的空中乘务人员需要有一定的英语交流能力, 甚至有些航空企业会要求乘务人员会小语种交流的能力, 这样才能在服务中以及涉及到安全问题时能够通过无障的无障碍交流而提供更好的服务, 以及在排除安全隐患时能够及时地解决。第二, 还需要乘务人员懂得基本的急救知识, 在遇到乘客突发生理疾病时, 能够通过简单的, 必要的急救延缓病人的病情恶化, 为乘客的救治赢得更多的时间。第三, 要懂得基本的心理知识, 在服务旅客的过程中, 乘务人员可以通过旅途的言谈举止去了解旅客的心理, 从而能够提供更好的服务, 甚至在某些时候能够通过旅客的言行了解旅客的心理, 将安全事件控制在可控范围之内。

2.2 开设实训课程

在对空中乘务专业人员进行培养时, 要着重放在应用实践方面作重点培养。强调学生的操作能力, 同时要根据岗位需求, 使学生对实践的知识以及技能的要求熟悉并掌握, 在实践课程当中, 也要围绕航空公司的三大岗位能力进行, 以及学生的通用核心能力进行培养, 最终打破基础课程与专业课程的界限, 实现空中乘务专业人才的实用性。^[4]在乘务专业人才培养中, 其核心的实践课程涉及到许多方面, 这些方面包括乘务员的形象问题, 客舱服务的能力, 客舱服务包括对特殊客人的服务, 广播服务, 沟通服务等, 高校要在教学计划以内对相关课程进行安排以及关联相关的因素, 为学生提供务实的

训练内容,对学生开设相关能力的培养也至关重要,例如在核心的实践课程设计中涉及到形体的训练,文化习俗的了解,在客舱服务当中涉及到行李摆放,分离器操作,客舱的管理和清洁等;对待特殊的旅客时,如孕妇、老年旅客、陪儿童服务等,都需要乘务人员有更强的亲和力以及随机应变能力,这当中还需要乘务人员有良好的沟通能力,协调能力以及理解能力;在民航的医疗急救中,主要涉及到旅客的身体不适,疾病突发,需要乘务人员有较强的分析能力以及急救的能力,如心肺复苏,外伤急救,传染病的处置等,对相关的急救设备要熟悉并使用,表现出应急处置的能力;客舱安全课程中,涉及到对应急设备的检查,打开关闭客舱门的演示,还有紧急出口的安全检查,处置旅客的不法行为,客舱失火状况,撤离以及危险品的不同处置等,在这当中,对旅客的不法行为考验乘务人员的危机应变能力相当重要,对特情的处置能力在很大程度上能够表现学生的情绪控制的能力,以及在危难情况下的组织能力。

2.3 建立校外实训基地

在高校当中对空中乘务人员进行职业能力素质培训时,除了要模拟舱内情况之外,还需要进行急救以及形体训练,这样才能最大限度地满足实践教学的需求,因此,建立校外的实训基地是非常有必要的。学校要创造校外实训的条件,让学生在实际的实训基地内培养现实

中所应具备的能力。在实践教学中,影响空中乘务专业实践教学的因素还包括提高教师的技能素质、开发实践教学资料、提高实践教学质量等方面,这些都需要高校予以重视。

与此同时,需要保证学生对机舱内的设备要了解并能够熟练操作,既能够在旅客需要服务时能够及时提供贴心服务,也能够在发生安全事故时在第一时间内操作设备进行干预,最大限度地降低安全事故造成的损失。在落实实训教学培养时,要对教学的目标进行明确,同时在内容安排上要合理,包括课程的设置,考试和评估的模式都要与实际的行业招聘环境要求进行,通过不断的改进以及调整,从而实现本位人才的培养,为航空企业输送更多的空中乘务专业人才。

结束语:

实践教学是空中乘务专业人才培养的助推器,同时也是对乘务人员开展素质教育重要的环节,从而培养出务实型,服务型以及复合型的人才,空乘人才应具备行业能力以及岗位能力,同时也要满足用人单位需求的能力。高校在进行空乘人才培养时,要突出三型人才培养,同时要对实践教学予以足够的重视,在课程安排以及设计上符合航空公司的招聘要求,才能使空乘专业人才能能够在未来的发展中拥有一定的核心竞争力。

参考文献:

- [1] 唐珉. 高校空中乘务专业实践教学体系构建[J]. 才智, 2019(29):1.
- [2] 杨军, 顾建庄, 张春雷. 高校空中乘务专业实践教学体系构建分析[J]. 中国航班, 2020(6):2.
- [3] 张涛. 高职空中乘务专业实践教学体系构建——基于能力本位理念[J]. 厦门城市职业学院学报, 2018, 20(1):6.
- [4] 唐珉. 高校空中乘务专业实践教学体系构建[J]. 才智, 2019(29):1.