

高职空乘专业民航服务礼仪课程理实一体化教材的建设

刘 慧

江苏财经职业技术学院, 中国·江苏 淮安 223001

【摘 要】民航服务礼仪课程是高职院校空乘专业的必修课程,这门课程主要教学目标是让学生掌握递交物品的正确方法、使用规范的礼仪,为乘客提供更好的服务。长期以来,高职院校民航服务礼仪课程将理论知识和实践分开教学,由于时间间隔过长,学生已经忘记理论知识,从而影响到教学。

【关键词】高职空乘专业; 民航服务礼仪课程; 理实一体化

引言

改革开放以来,随着经济社会的发展以及中外交流日益频繁,促进了我国航空事业的发展,民航逐渐成为国民经济重要的组成部分。根据民航局相关数据显示,我国国际航线将近1000条,民营机场旅客吞吐量逐渐上涨,机场旅客吞吐量累积达到10亿人次。民航事业的快速发展对空中乘务人员的需求不断上涨,国内各大高职院校纷纷开设了空乘专业,为社会输送空乘人才^[1]。教材建设作为学科建设的主要部分,是衡量一所学校办学水平的重要标志之一。2019年国务院教育部出台《关于组织开展十三五职业教育国家规划教材建设工作的通知》,通知要求高职院校改进职业教育教材建设,突出职业教育类型特点,推动校企双元合作开发教材模式,充分发挥教材建设在人才培养方面的基础作用。

1 高职空乘专业礼仪民航礼仪服务课程教材建设存在的问题

民航服务礼仪是空乘专业的核心课程,是一门理论与时间相结合的课程,这门课程主要学习航空公司对空乘人员和地面服务人员在执勤期间应该遵守的职业规范、职业穿戴要求、言行举止、文明用语、商务礼仪等日常文明礼仪规范内容,空乘人员的礼仪服务直接关系到航空公司的形象,越来越多的航空公司重视空乘人员的礼仪服务^[2]。目前高职院校使用的民航服务礼仪的教材比较多,这些教材大多数由不同团队或者个人编写,很多都是从事相关工作经验或者从别的专业转到空乘专业教学的老师,缺乏民航服务礼仪工作实践,编写的民航服务礼仪教材缺乏系统性和实用性,无法真正用于实践工作。还有部分礼仪服务课程按照传统的编写方式罗列了大量的理论知识,忽视了礼仪服务的实践性,让学生无法将学习的理论知识运用在实践环节。由于各个高职院校的办学理念、师资力量、专科课程等方面存在的差异,导致培养的人才素质参差不齐,部分空乘人员缺乏服务意识,由于服务礼仪或者言语不周到,影响到航空公司整体形象。

2 高职空乘专业民航服务礼仪课程理实一体化教材的建设

服务礼仪课程是空乘专业的基础课程,采用理实一体化教学模式,将理论和实践结合,打破过去理论与实践教学脱节的局限性,突出学生的专业能力和动手能力,不仅符合民航事业发展需求,而且可以让学生在边学、边做,全面提高学生的综合素质。

2.1 立足民航职业教育人才培养目标

高职空乘专业民航服务礼仪课程建设过程中,高职院校不仅要树立精品意识,做好学科教材建设规划,根据学校人才培养目标,以民航产业发展需求为导向,以培养学生职业技能为核心,是高职院校空乘专业教材建设发展方向。基于这个人才培养目标,高职院校必须邀请航空公司、礼仪民俗专家、空乘人员等相关人员根据民航服务工作内容,编写民航服务礼仪教材,改变当前高职院校民航服务礼仪教材混乱的局面,突出民航服务礼仪课程的针对性和有效性。在编写教材的时候,必须根据空乘专业学生就业相对的实际岗位,设置相应的岗位技能、礼仪技能,从而满足

不同岗位空乘服务礼仪工作要求,让学生毕业后可以更好的适应工作岗位。

2.2 结合民航发展需求,编写理实一体化教材

高职院校必须基于空乘专业工作要求,编写理实一体化教材,在编写教材的时候,可以尝试任务导向、学案导学、模块式教学模式,将学生引入到真实的空乘工作场景,让学生在一个真实的案例或者场景中,完成相关礼仪知识的学习。高职院校的理论教学必须围绕空乘工作要求,并在专业技能的基础上,全面提升学生的综合素质。在教学过程中,教师可以结合真实案例,按照空乘人员职业标准融入到课程教学。比如在民航服务礼仪教学过程中,将真实的空乘案例融入教学中,让学生将所学的知识和工作岗位要求进行无缝对接。根据民航服务要求,可以将民航服务礼仪分为七个部分,第一个部分为民航服务礼仪概述,让学生了解到民航服务礼仪内涵、原则和学习的意义;第二部分为民航从业者的形象,主要从发型妆容、服饰等方面进行介绍;第三部分民航从业人员的仪态礼仪,包括站姿、坐姿、走姿、蹲姿、手势、面部表情等内容;第四部分为客舱服务礼仪,包括如何迎接客人、接待客人、欢送客人等;第五部分是地勤服务礼仪,包括问询服务、值机服务、民航安检服务等;第六部分为,民航从业者的日常生活礼仪,包括见面礼仪、电话礼仪等;第七部分是民航人员求职礼仪,包括民航从业人员的职业规划、面试礼仪等。在编写教学过程中,可以采用情景模拟、多媒体教学、现场演示等方式,丰富教学形式,提高理实一体化教学的效率。

2.3 校企合作共同育人

随着我国民航事业的发展,尤其是国际航班的增多,民航对空乘人员的服务礼仪要求不断提高,空乘人员不仅具备国内服务礼仪,而且还要具备国际礼仪。基于民航产业发展需求,高职院校必须加强与民航企业的合作,根据民航事业发展要求进行培养人才,双方共同建立人才培养实训基地,由航空公司安排乘务人员进行培训,让学生了解实际工作服务礼仪要求,从而帮助学生更好的适应工作岗位要求。

3 结束语

民航服务礼仪课程作为理论性和实践性结合的课程,实施理实一体化教学模式符合民航服务礼仪课程特点。因此,高职院校必须加快民航服务礼仪课程教材建设,根据理实一体化教学要求,编写民航服务礼仪课程教材,才能满足理实一体化教学要求。

参考文献:

- [1] 张译. 高职空乘专业民航服务礼仪课程理实一体化教材的建设[J]. 学园, 2018(34): 12-13.
- [2] 崔悦, 傅强. 行业介入式高职空乘专业核心课程课堂教学改革与实践[J]. 现代职业教育, 2018(3): 86-87.

作者简介:

刘慧(1986.06-)女,汉族,江苏沭阳,硕士研究生,教师,研究方向:企业管理与民航实用礼仪研究。