

高职空中乘务专业职业素养教育的课程建构

杨红艳

江苏航空职业技术学院 江苏镇江 212000

摘要:作为空乘专业人才培养主体的高职院校,结合民航空乘工作特点,紧紧围绕空乘岗位所需要的职业认同感和服务意识、纪律观念和团队精神、职业形象、服务沟通能力、民航基本知识、客舱服务与安全技能等基本职业素养,重视职业素养课程板块构建,关注“岗课赛证”融通建设,加强职业素养实践教学,完善职业素养教学体系,建构针对性高、有效性强的课程教育策略与体系。

关键词:空中乘务;职业素养;课程构建

Curriculum Construction of air Crew Professional Quality Education in higher vocational colleges

Hongyan Yang

Jiangsu Aviation Vocational and Technical College, Jiangsu, Zhenjiang, 212000

Abstract: As a vocational college responsible for the training of aviation service professionals, it closely integrates the characteristics of civil aviation cabin crew work. It focuses on cultivating the basic professional qualities required for cabin crew positions, such as a sense of professional identity and service awareness, discipline, teamwork spirit, professional image, service communication skills, basic civil aviation knowledge, cabin service and safety skills. The college attaches importance to the construction of the professional quality curriculum, emphasizes the integration of “job-specific courses, competition certificates,” strengthens practical education for professional qualities, improves the teaching system for professional qualities, and constructs targeted and highly effective curriculum education strategies and systems.

Keywords: Flight attendant; Professional quality; Curriculum construction

前言:随着民航强国战略的实施与发展,民航业迅速发展。一直被视为服务行业的标杆和学习榜样的空乘人员的职业素养受到更多的关注与更高的期望。作为空乘人员培养主体的高等职业教育,结合民航空乘工作的特点,剖析空中乘务人员应具备的职业素养,参照高职空中乘务专业职业素养教育现状,探索建构针对性高、有效性强的课程教育策略与体系,才能更好的提高所培养学生的岗位胜任力和职业竞争力。

一、民航空乘工作的基本特点

空中乘务员的主要岗位职责是在飞行过程中确保乘客旅途中的安全和舒适,指导乘客使用机上安全设备以及在紧急情况下组织乘客逃离飞机,并处置客舱内各种非正常情况等,其工作有以下四个基本特点。

1. 形象性

空乘人员的言谈举止展现出的航空服务水平,不仅是体现空乘人员自身的气质内涵和职业价值理念,也代表着国家、民族的对外服务形象以及航空公司服务水平与荣誉。空乘人员的美好形象和精致服务,一直是高端服务的典型代表。

2. 层次性

民航空乘工作优劣的衡量不仅是飞行里程所直接体现的工作经验的丰富度,更主要的是服务质量的高低层次。优质的空乘服务,对工作的态度展示的高度的责任心、强烈的团队配合和牢固的安全理念,对旅客表现的是热情、

尊重、耐心和周到。

3. 专业性

熟知航空服务标准,遵守航空服务规范,掌握各种服务方法,严格执行有关程序,保障每一航班的安全、顺利飞行。面对应急等特殊情况,需要用专业的知识与技巧,采取适当的引导或救助方式,尽量避免或减少旅客不必要的伤亡。

4. 针对性

为满足国内外不同旅客的需求,空乘人员需要提高自身的人文素养,掌握丰富的专业知识和服务沟通技巧,把握不同旅客的心理特点,运用精湛的服务技能,满足旅客个性化需求。

二、空乘人员职业素养分析

各航空公司对空乘人员的选拔招聘标准不尽相同,各高校空乘专业的培养目标各有侧重,分析空乘行业人员的基本职业素养便于厘清专业的培养方向,也助于把握专业课程建构的思路。结合空乘人员在飞行前、飞行中和降落后的日常工作任务和工作特点,空乘人员的基本职业素养主要含以下几个方面。

(一) 坚定的职业认同感和服务意识

中国民航一直秉承“安全第一,正常飞行,优质服务”的服务原则,为旅客提供安全、快捷、舒适的高端服务旅程。空乘人员需要具备很好的职业认同感,有为他人服务的热情,有志于从事民航事业。作为客舱的服务者和管理者,

空乘人员的主要职责就是要确保旅客飞行过程中的身心舒适和生命与财产安全,同时具备良好的礼仪修养,感悟服务的理念,在服务实践活动中提高敬业乐业的职业综合素质。

(二) 自发的纪律观念和团队精神

航空公司往往根据市场状况调整航线等。为了确保服务品质,空乘人员必须遵守公司纪律规定,在心理和生理多方面进行自律调试,以适应飞行条件、环境、人员、时差的变化,并且克服长年累月在封闭客舱工作中可能产生的倦怠感。同时,无论是航班日常运输服务或是紧急情况处置,都依赖于机组成员之间的配合,服从机长和乘务长的安排,在整个机组的团队协作中,确保空中飞行的安全保障与服务质量。

(三) 怡人亲和的职业形象

空乘人员作为高端服务的典范,整洁大方的面容与着装、优雅得体的仪态、热情关切的语言都会给不同国家、不同信仰、习俗、爱好的各类旅客留下享受式的出行体验。客舱服务需要运用亲切的问候、甜美的微笑、礼节的谈吐、适时的帮助,让旅客感受到客舱服务的宾至如归体验。

(四) 良好的民航服务沟通能力

良好的人际理解和交流能力是做好乘务工作基本功。航班上乘务员要坚持平等的原则,杜绝自卑或自傲心态,从乘客的角度和处境认知对方的观念、体会对方的情感。能理解群体旅客的大众心理和不同类型旅客的个性心理,设身处地为旅客着想,擅于观察,精准辨别,快速分析,确认判断,主动交流,运用表达、询问、倾听与反馈的多种沟通技巧满足大众旅客和特殊旅客的需求。普通话和英语或其他语言的标准流利,提升跨文化素养,更加助于提升沟通品质。

(五) 专业的民航基本知识

空中服务作为交通运输行业专业性极高的岗位,需要机组人员掌握更多的专业知识。对乘务员来说,也要有更加丰富的专业内涵:民航基础知识、民航客运相关法律、危险品运输常识、民航运输地理、飞机分类与构造、空乘形象塑造、机上餐食服务知识、民航旅客心理等、机上应急设备、机上广播技巧、机上服务流程、突发状况处置常识等。

(六) 娴熟的客舱服务与安全技能

空乘人员是航空公司的形象代表,是旅客旅程过程中的服务者,也是旅客飞行中的安全保障。服务及安全技能是空中乘务员实际工作操作中的关键素养。为保障服务质量、防范安全隐患或应对突发事件,乘务员需要在客舱安全检查、登机口迎客、舱内上座引导、行李摆放、安全须知广播、紧急出口旅客评判与组织、客舱安全演示、危险品辨识及处理、机上设备使用、发水发餐、垃圾回收、机上火灾应对、客舱释压处置、机上颠簸、机上急救、紧急迫降及撤离、水面降落救护、求救设备使用、病残孕等特殊旅客服务各方面有很好的实际操作。

三、高职空中乘务专业职业素养教育课程建构策略

(一) 重视职业素养课程板块构建

在专业课程设置工作中要完善课程体系,就需要将空乘职业素养培养融入到课程开发与实际教学中,根据空中

乘务专业岗位要求以及实际工作任务和职业核心素养来配置核心课程、基础课程与拓展课程。空中乘务专业的目标岗位包括机场的安检、地面值机等岗位,航空公司的机上乘务员、贵宾室服务员等,高端政务商务服务接待中心或酒店,以及高铁、邮轮、企事业单位客服文员等。各个岗位的职业素养有着很大的区别,比如结合前述的空中乘务员的核心素养,对应这些能力在开发空乘课程体系时分模块开发设计。

我院根据市场企业对人才综合素质需求,将专业人才素养或能力分解为职业形象、语言表达、民航基础知识、机上安全、机上服务、地勤服务和人文素养七大模块。每个素质模块设置了培养课程,每个课程拥有针对性的职业能力培养目标。从素质要求着手,又最终落实到职业能力培养中。例如,人文素养模块设置了世界航空地理课程培养学生岗位兴趣,提高学生对专业的兴趣与信心;设置的航空运输地理课程,加强学生环球能力培养,提高学生的格局气质等。结合核心素养,重点开设应急处置机上急救、民航服务、旅客服务沟通、客舱设施与设备、客舱服务英语等核心课程,并以职业形象塑造、民航服务礼仪、形体训练、等课程为辅助支撑。

(二) 关注“岗课赛证”融通建设

“岗课赛证”融通是高职空中乘务专业实现就业岗位、1+x 考证以及空乘职业技能大赛所需专业能力与教学的融合培养、提升教学质量的重要抓手。紧紧围绕学生专业素养培养这个中心,建立学校为第一课堂,企业和行业为第二课堂的“两课堂”,“岗课衔接、课赛融通、课证相通”,探索以岗定课、课赛互促、证赛互补、课证融合、持证竞岗的育人模式是空中乘务专业课程改革的必然要求。

空乘专业“岗课赛证”融通课程建设,需要在基本职业素养研究基础上,深入调研空中乘务人员所需要核心素养,共同建设以职业能力标准为核心的模块化教学体系。在课程内容设置上,要将学生专业知识的学习与资格证书考试有效结合起来,强调培养专业理论知识与实操技能的有机统一,切实厚实学生的专业理论素养、良好的人文素质与熟练的操作技能。将课程评价与行指委等组织举办的空中乘务职业技能比赛等大赛、礼仪风采大赛等的获奖、空中乘务 1+X 证书或红十字会救护员证取得等有机衔接,把融合建设真正落到实处,提高人才培养的质量,提升学生就业的信心。

比如我院组织的校级空乘职业能力大赛就结合学生职业素养培养目标和所处年级课程,与全国空乘职业技能大赛对接,组织系列模块化比赛,强调德技结合、手脑结合,考核范围涵盖了所有学生职业素养,为其在后续的课程学习、比赛和考证中奠定良好基础。

(三) 加强职业素养实践教育

增加实操课程在课程设置中的比重,坚持建设以专业素养为核心的课程体系,注重培养学生掌握民航服务类就业方向岗位流程和从事岗位工作的实际能力。加大学生在实操课程中专业技能的学习,以实践应用为宗旨,以职业能力培养为核心,确保学生在学校有充分的实践训练机会,保证学生能够在情景教学中进行空乘服务相关工作的各环节的实操训练,扎实掌握民航服务礼仪、客舱设备操作、

急救安全技能等。

搭建航空服务类专业实训平台,提供工学结合的双元协同育人服务。高职院校要以“让教师与行业需求一起进步”为师资培养目标,选派企业资深乘务教员和专业讲师利用校内外实训环境,根据学校专业教学计划同步完成客舱设施与服务、应急处置、急救、服务礼仪等实训课程的教育教学工作,对接岗位工作实际,加大实习、实践、实训力度。与一线机场或航空公司、大型会务中心、客服中心的合作,也可以让学生在日常的实训实操课程和综合集中实训课程中培养敬业精神、服务毅力和处理实际问题的应变能力。树立课堂“走出校园”大课程思维,让学生前往民航企业进行学习,助于实现见习、实习与就业的平缓过渡。

在高职院校开展空中乘务专业实践活动时,可以引进当前先进民航企业的职业标准以及文化标准,使学生在校内也以职业岗位来严格要求自己,培养学生责任感、意志力、服务意识与团队精神。例如,我院设立每周“航空风采日”,引导学生“着职业装、做职业人、展职业风采”,将职业礼仪素养养成融入校园学习生活全过程。除此之外学校还可以聘请民航资深专家前往空乘学院进行讲座交流与授课,以先进的企业文化影响学生,提高学生职业素养。

(四)完善职业素养教学体系

科学规范的教学体系是确保学生职业素养培育的基石。专业建设中除了落实教学技术、制定教学计划和培养方案等,要完善常规专业培养体系。教师应当时刻关注当前行业发展状态,收集关注整理行业最新信息,并与圈内兄弟院校加强教学沟通与研讨。授课过程中,教师要时刻关注教学有效性,探索创新性教学手段,关注最新教学理念与教学模式,提高课堂培养效率与教学质量。

教师在教育体系当中处于引导者的角色,教师职业素养影响到学生专业苏雅给教育质量。空中乘务专业教师应当不断提高自身专业能力,在日常教学中及时反思自己,了解个人的教学优势与不足。为提高教师素养高职院校也可以提供多方面的培训支持,例如组织教师开展外出进修

与内部研讨活动,不断提高教师的教学能力和职业素养。民航业发展迅速,师生要及时了解行业内部最新信息和用人单位的最新要求,学校可以邀请国内空乘工作人专家进校讲解行业最新知识或学校邀请兼职教师向校内教师与学生传达行业内部最新要求。

另外,空中乘务专业教育评价体系的完善不仅要专业建设与发展进行整体评估,更要结合空中乘务专业特征制定专属评价体系,以持续改进的教育评价理念为原理。平衡标准性与多元化的统一,践行“以评促进”的持续改进教育评价理念,使每一位空乘专业学生都能够真切感受到自己专业素养的进步。

四、结论

作为空乘人员培养主体的高等职业院校,应当认清行业发展趋势和专业人才素养内涵,紧紧围绕空乘岗位所需要的职业认同感和服务意识、纪律观念和团队精神、职业形象、服务沟通能力、民航基本知识、客舱服务与安全技能等基本职业素养,重视职业素养课程板块构建,关注“岗课赛证”融通建设,加强职业素养实践教学,完善职业素养教学体系,加强人才培养质量策略研究与实践,才能培养大批能够热爱空乘、胜任岗位、受社会欢迎的专业空乘人才。

参考文献:

- [1] 苏亚男. 高职院校空乘学生基本职业素养培养路径研究[J]. 教育教学论坛, 2021(27):185-188.
- [2] 杨红艳. 基于 OBE 理念的民航服务礼仪课程建构实践探索[J]. 科技视界, 2022(5):108-110.
- [3] 王海鸥. 高校空乘专业人才职业素养培育的研究与实践[J]. 物流时代周刊, 2021(2):74-75.
- [4] 宁伟. 职业素养背景下空乘专业人才培养方式探索[J]. 中国民用航空, 2021(8):71-73.

作者简介: 杨红艳, 1983.11. 讲师, 江苏航空职业技术学院, 研究方向: 高等教育课程与教学.