

空乘礼仪与形体训练对空乘专业学生素质的影响及培养

◆曹慧

(杭州名航尤塔科技有限公司 浙江杭州 310006)

摘要:空乘礼仪与形体训练,是提升空乘专业学生职业形象、加强学生职业素养培养的重要内容和途径。本文在分析了空乘礼仪与形体训练重要性的基础上,探讨了对空乘学生的身体素质、心理素质、职业人格素质、职业技能素质、职业行为素质的影响,最后提出礼仪与形体训练实施的策略。

关键词:空乘礼仪;形体训练;空乘专业学生

引言:空乘服务与其他职业的服务工作相比具有一定的特殊性,其服务过程直接体现了客舱服务的质量,并且成为了展示航空公司形象,提高对客源吸引力的重要内容。在服务工作开展的过程中,乘务人员自身的基本礼仪和形体语言是决定空中服务质量的重要前提。因此,在开展空乘专业学生培养的工作中,要关注空乘礼仪与形体训练课程的开展,打造更加高素质、高水平的优秀人才。

1.空乘礼仪与形体训练对空乘专业学生素质的影响

1.1 空乘礼仪与形体训练对空乘专业学生心理和身体素质的影响

首先,对学生心理素质的影响。在空乘服务中,空乘人员会经常遇到突发事件或复杂问题,此时需要他们冷静果断地处理问题。各种突发事件的成功处置取决于机组人员在整个特殊情况处置过程中具备良好的心理状态、采取正确的措施、规范处置程序和方法。因此作为一名合格成熟的空乘人员拥有良好的心理素质是必不可少的。学生在礼仪训练过程中心理素质不断增强,从而在客舱服务和生活中既充满活力,又心态平静,言行规范,举止得体,既能充分认识自己、正确对待自己的得失,又能客观、公正地评价他人,有较强的事业心和公众意识,乐于交往,建立并保持和谐的人际关系。其次,对学生身体素质的影响。空乘人员的职业特性决定了他们长期经受飞机颠簸之苦,因此他们应当具备良好的身体素质,才能更好地为广大乘客服务。健康的身体条件对空乘专业学生来说十分重要,形体训练能使人的体格、体能和适应能力均达到空中工作条件的要求,并且符合人体美的标准。

1.2 空乘礼仪与形体训练对职业人格素质的影响

首先,对学生进行美的情感教育的良好方式。空乘礼仪教育与形体训练结合,既符合空乘专业未来职业的要求,符合社会的审美要求,又使学生认识了美的道德情操与美的仪表仪态对自己未来职业的影响,丰富了学生的审美内容,提高了学生对仪表美、仪态美、举止美、言谈美的感受、鉴赏、表现和创造能力。其次,是锻炼学生良好的职业意志和职业品质。空乘专业必须强化学生进行职业性教育,为航空运输和航空服务培养所需要的高级应用型人才。空乘专业学生走向服务第一线工作时,会遇到各种困难、痛苦,甚至危险,通过礼仪与形体训练的综合教育,可使学生会尊重、宽容、理解、真诚、镇定、坚强等人格素质,在碰到困难和危险时,能运用礼仪的交往知识和方法,正确、及时地解决应急突发事件,从而对自己的职业能力充满信心。再次,有助于学生建立团队合作的精神品质。良好的礼仪品质和形体素养,能够使个人在与别人沟通、合作时得到切实有效的帮助,加速信息传递,快捷地进行团队性合作,获得社会的认可。尤其在空中运输过程中遇到强气流、恶劣气候等紧急情况下,这种合作是确保生命安全的关键因素。因此,空乘礼仪与形体训练,是空乘专业学生构建自主与合作的精神品质的基础所在。

1.3 空乘礼仪与形体训练对职业技能素质的影响

首先,对学生的专业技术能力有直接影响。空中乘务人员,除了姣好的外表以及极具亲和力的笑容以外,他们还应该拥有丰富的专业知识、融洽的人际关系、较强的处理矛盾能力,以达到“内在美”和“外在美”的统一。其次,是学生多种能力发展的通行证。礼仪与形体训练的结合教育,是以人文、社会科学为基

本范畴,培养学生端庄的仪表、优雅的姿态、得体的表情和恰当的礼貌礼节,培养学生在交往、交际、沟通、合作过程中,尊重他人,尊重自己,真诚守信,理解宽容并获得人与人之间、人与社会之间的信任、理解和支持。学生掌握现代礼仪、形体训练的技能并运用于空中飞行服务实践中时,能获得多方信息、多方知识,争取多方理解和帮助,是学生多种能力发展的通行证。1.4 空乘礼仪与形体训练对职业行为素质的影响

现代礼仪作为人们行为的规范和准则,与人的道德有着紧密的联系。它是社会公德规范体系最基本层次的道德规范,是对社会全体成员最起码的道德要求,是道德的外在形式。礼仪教育是维护人与人之间互相尊重、合作互助的规范,如见义勇为、助人为乐、救死扶伤、尊老爱幼等美德和风尚的培养;保护人与人之间正常交往的行为规范,如诚实、正直、守信、公正等为人处世的原则等方面,规范了空乘专业学生的道德标准,为空乘专业学生的职业道德养成奠定了基础,是空乘专业学生职业道德教育必不可少的环节。

2.开展空乘礼仪与形体训练的具体措施

2.1 针对性训练与形成性评价相结合

针对性训练,即在礼仪和形体训练中,着重培养学生的外显部分(发型、着装、化妆、微笑、谈吐、待人接物技巧、形体训练等)及内在素养(礼节的常识、沟通能力、应变能力等)。通过形体训练、交谊舞的练习,提高学生对走姿、站姿、坐姿、礼貌礼节、待人接物等礼仪内容的掌握,让学生具备这些能力的同时,拓展视野,激发对学习的兴趣,锻造对人格的培养及整体综合素质的提高。在空乘专业学生中开展技能大赛,包括航空急救、化妆、才艺、礼仪、面试技巧等,加强职业技能的训练,提升职业形象。形成性评价,即为改进课程教学及其他方案活动,在活动过程中进行的评价,促进学生职业礼仪内容的应用。这样改革了以往终结性培养模式,提倡将学生的行为举止、仪容仪表、待人接物、模拟操作、社会实践等礼仪行为相结合,作为学生考核评价中的一个重要内容。

2.2 情景模拟教学加强实践训练

根据学生认知特点和学习规律,通过实境教学的反复体验,以训为主,练中感悟、以操为主,激发学生的求知、求技、求新的学习兴趣,突出学生主体,注意情境设计,倡导体验参与,促进学生发展。我院为空乘专业设置了实训场地,如会客厅、形体训练室、应用学院的酒店等。学生通过这些模拟场地把自己所学的礼仪知识运用到几乎“真实”的工作环境中,一是可以让礼仪知识更具体化,二是能体现职业礼仪的规范化和普及化。

2.3 以工作过程为导向教学

教师为学生设定“空乘接待服务”、“模拟舱服务”等每次任务的情境,以活动、任务和问题为载体,提出服务过程符合标准以及各岗位(乘务长,头等舱乘务员,乘务员,厨房乘务员,空保)的岗位职责。学生接受任务后,分析项目设计要求,进行小组角色划分,并明确各自的任务和职责。教师带领学生完成一次飞行过程全面服务的情景设计并开始按角色练习。每一乘务组按规范化的标准,完成一次完整的飞行服务过程^[1]。

结论:

简而言之,空乘礼仪与形体训练通过针对性训练与形成性评价相结合,模拟教学加强实践训练,以工作过程为导向进行教学改革,取得了良好效果^[2]。

参考文献:

- [1]管丽丽,管晶晶.形体与体能训练对空乘专业学生素质的影响及培养研究[J].长江丛刊,2016,27:230.
- [2]宋懿.浅析现代礼仪与形体训练对空乘专业学生素质的影响[J].长江丛刊,2018,06:176.