

产教融合背景下空乘专业学生人才培养模式研究

郑越萌

武昌职业学院

DOI:10.32629/mef.v9i4.20343

[摘要] 随着产教融合的不断深化,空乘技术人才培养也出现了新的发展机遇和挑战。文章以产教融合的内涵和理念为基础,对我国空乘专业实践教学薄弱,校企合作流于形式,课程体系落后于产业发展等问题剖析。根据问题提出新的教学改革思路:一是建立高层次的乘务实习基地,提高学生的动手能力;二是要加强学校与企业的协作,构建学校与企业之间的长期协作关系;三是要将行业认证和职业素质培养相结合,完善课程体系;四是推进岗、课、赛、证一体化,健全多元化的考核机制;目的在于为我国航空院校培养高素质的实用型航空人才提供理论支撑和实践借鉴。

[关键词] 产教融合; 空乘专业; 人才培养

中图分类号: C961 **文献标识码:** A

Research on the Talent Cultivation Model for Flight Attendant Majors under the Background of Industry-Education Integration

Yuemeng Zheng

Wuchang Vocational College

[Abstract] With the continuous deepening of industry-education integration, the cultivation of flight attendant talents is facing new opportunities and challenges. Based on the connotation and philosophy of industry-education integration, this paper analyzes the current problems in China's flight attendant education, such as weak practical teaching, superficial school-enterprise cooperation, and curriculum systems that lag behind industrial development. In response to these issues, new ideas for teaching reform are proposed: first, to establish high-level flight attendant internship bases to enhance students' practical skills; second, to strengthen collaboration between schools and enterprises to build long-term partnerships; third, to improve the curriculum system by integrating industry certification with professional quality training; and fourth, to promote the integration of job posts, courses, competitions, and certifications to perfect a diversified assessment mechanism. The purpose is to provide theoretical support and practical reference for Chinese aviation colleges to cultivate high-quality, practical aviation talents.

[Key words] industry-education integration; flight attendant major; talent cultivation

前言

产教融合是生产和人才培养相结合的过程,在人才培养过程中产生生产活动,在生产中进行人才培养,使生产和人才培养紧密结合起来。空乘专业对人才的实践能力提出更高的要求,为了进一步提升学校的实践教学水平,必须加强与航空公司合作,对现行的空乘专业人才培养方式深入改革,为空乘专业的人才培养提供有力的保证,完善人才培养环境,为航空公司输送高素质的人才。

1 产教融合背景下空乘专业人才培养内涵与理论基础

1.1 产教融合背景下空乘专业人才培养内涵

产教融合是新时期高等教育发展的重大发展趋势,核心是打通教育系统和产业体制的屏障,使教育链、人才链与产业链、创新链相结合。在航空院校教育领域,产教融合背景下人才培养的内涵是:

教学目标从传授知识到能力的转变;传统的空乘教育,主要是以礼仪、服务流程等方面的基本知识为主,而产教融合则是将重点放在民航产业的实际工作需要上,将重点放在对乘客进行安全应急处理、跨文化交流、乘客心理分析、危机处理等高层次的技能上。

从理论上讲,是教育链与产业链的深度融合;通过建立实习基地,引进实际工作项目,进行订单式培训,把企业实际情景融

入到教学过程中,达到课堂即机舱,课堂即岗位的目的,提高学生的岗位适应性和职业素养^[1]。

从实践上讲,素质测评从内部考评转变为多元考评;通过引入行业标准、企业认证和职业技能等级认证等外在评估维度,建立从学习成绩、实践表现、职业资格、用人单位反馈等多个维度的人才质量评估指标,实现人才培养与行业需要的高度匹配。

1.2产教融合背景下空乘专业人才理论基础

1.2.1协同育人理论

理论强调要突破学校封闭性,把学校、企业和社会的各种资源有机结合起来,才能达到育人的目的。在空乘人才的培养过程中,校企的协作不仅仅是资源的共享,更重要的是文化的互融、标准共建,以制度化的协作机制,形成招生-培训-就业的闭环,从而提高学生培养的针对性和有效性。

1.2.2产教融合理论

产教融合是职业教育改革的重要思想,强调要把教育供给和企业的需要准确地联系起来,从而促进专业的建设和升级^[2]。就空乘专业来说,就是要适应民航产业数字化、国际化和服务高端化的发展方向,师资要具有双师型的能力,教学内容要符合最新的产业标准,这样才能保证培养出来的人才能够和行业发展同步。

综上所述,产教融合背景下的空乘专业人才培养,不仅是对传统教学方式的一次创新,更是对现代教育理念在实践中的深入应用。要建立科学的、有效的、可持续的人才培养模式。

2 产教融合背景下空乘专业人才培养模式存在的问题

2.1实践环节薄弱

目前,我国大部分空乘专业实习课程设置还不够完善,重理论轻实习的现象较为普遍。一方面,由于学校的训练设施受限,缺少符合民用航空工业规范的关键硬件设施,如客舱模拟器、应急疏散训练设备、水上救生设备等,造成学生不能在现实或者高模拟的环境下接受系统的技能训练。另一方面,在实践过程中存在着实习时间短、岗位单一等问题,且主要以地面服务为主,很难充分接触到机舱服务、安全运营、紧急处理等核心业务。此外,实践教学缺少规范的操作程序与过程评估机制,导致学生的实际操作能力无法得到有效提高,且在毕业后很难迅速适应高强度、高规格的工作需求。

2.2校企合作停留在表面

尽管很多学校都与航空公司、机场等单位有过合作,但是这些合作大多还停留在品牌共建、短期讲座、招聘宣讲等肤浅的层面,还没有建立起深入协作的长效机制。具体表现为:一是由于校企合作缺少体制保证,各方责任和义务关系不明确,导致企业在培训过程中没有充分的主动性;二是企业资源没有得到很好的转换,如实际案例、操作指南和服务规范等,没有与课堂教学相结合;三是双师型师资的培养相对落后、师资力量不足,缺少飞机、机舱管理等方面的实际工作经验,而企业辅导员由于

缺少时间和激励机制,很难在短时间内胜任教学工作。

2.3课程体系滞后,未能及时对接行业发展新标准

目前,我国航空院校仍然沿用传统的旅游、酒店管理等专业体系,不能很好地反映民航的专业和前沿。首先,培训内容更新较慢,对中国民航组织和民航总局发布的安全法规、服务规范和保障措施缺乏足够的重视;其次,缺少融合产业发展的新动向,例如智慧客舱技术、绿色航空服务、特殊乘客关爱、文化冲突管理、心理健康干预等方面的研究基本处于空白;再次,在教学过程中,教师的专业能力和软技能训练相对滞后,而学生的交际能力、情感管理能力、团队合作能力和危机处理能力等方面的能力还没有得到很好的体现。这就造成我国民航院校对复合型、国际化、高素质的空乘人才的迫切需要^[3]。

3 产教融合背景下空乘专业人才培养模式创新路径

3.1建设乘务实训中心

乘务培训中心作为航空院校理论与工作实习之间的重要纽带,是培养航空院校学生的实际操作能力、职业素养以及应对突发事件的能力的重要载体。学校要按照情景真实、行业规范、功能整合、智能支持的原则,高标准、系统化地建设乘务实训中心。

参照民用航空工业标准搭建模拟培训环境。培训中心参考飞机的客舱布置,配置全尺寸模拟机舱、舱门操作训练仪、厨房服务模组、乘客座椅系统以及应急滑道等设施,并引进经中国民航总局、国际航协认可的消防培训设施,包括消防培训舱、水上救生池、烟雾疏散通道等。课程透过逼真的模拟飞行情境,让学生在身临其境的情境下,学会客舱服务流程、安全示范、紧急疏散、急救等技巧。

为了提高培训的效率和管理水平,需引进智能技术。在此基础上,依托虚拟现实、增强现实和人工智能等数字化技术为基础,研制出数字教学资源,包括机舱服务仿真、应急处置互动平台、多语言交流培训等。例如,利用虚拟现实技术,模拟高空压力、乘客突发疾病等极端情景,使学生在无风险的情况下,重复地进行决策和合作的训练;运用人工智能语音识别技术,训练学生英语播音、跨文化交流等方面的培训。同时,该系统还实现预约、排课、过程记录和成绩分析等功能,提高培训中心的工作效率。

最后,加强学校与企业的合作,为培训中心的可持续发展提供保证。学校要主动引进航空公司、飞机制造商或航空训练单位,通过基地共建、设备共享、教材共享、教师共享的方式,保证训练内容与产业技术同步更新。企业可以利用退役机舱零部件、最新的维修手册、真实案例库等资源,并通过学院对学生持续教育和技能培训,从而实现双向赋能的良性循环。此外,通过参加社会培训,举办行业竞赛,开展研学活动,扩大社会服务职能,提高自身的收入来源。

综上所述,建立高层次、智能化、开放式的乘务培训中心,是解决乘务专业实践教学薄弱的重要措施,也是深化产教融合,提高空乘专业人才培养水平的关键。

3.2 深化校企合作

加强学校与企业的合作,是促进职业教育的有效途径;航空公司可以在各大学校设置办公室,各航空公司专业乘务员在进行实习教学时,要严格按照校方的有关规定进行,同时也要积极参与各大学校举办的教学专业技能培训活动,积极地引导和关心学生的发展,在共同的目标指引下,与各大学校的航空专业老师们,将自己的想法和观点统一起来,达成共识,一起制订出空乘专业的人才培养规划,对空乘专业的教育资源进行整合,以及空乘专业的训练课程设计,改变目前学校与企业之间的关系^[4]。在对学生进行管理的过程中,航空公司的专业乘务员要将其融入到学生的日常行为管理和学习管理之中,帮助学校做好乘务员的培训工作,帮助班级建设、制定班级管理目标。在由学校和航空公司合作开展的空乘专业人才的培训中,由航空公司空乘人员担任培训课程的老师,而学校的空乘专业的教师则承担着理论知识传授,以适应空乘专业人才的培养需要。

3.3 优化课程体系,融入行业认证与职业素养教育

课程体系是以培养高素质人才为中心。在产教融合大背景下,航空院校教育应突破知识本位的课程逻辑,建立模块化、动态的课程体系,以职业能力、行业规范为基础,以职业素养为核心。

第一,促进教学内容和职业资格证书的深度结合。学校要积极与中国民航总局、国际航空运输协会、中国航空运输协会等各大航空公司联合颁布的《客舱安全管理》、《危险品运输(DGR)》、《机上急救(FA)》、《1+X空中乘务职业技能等级证书》等国际权威机构颁发的相关规定,在各自的专业课程中进行有机融合。例如,将国际航空协会的乘客服务规范纳入《民航客舱服务》课程,将CAAC紧急疏散流程纳入《应急处置》课程,建立课证融通学代替机制,以促进学生在学校学习时取得业内认可的职业资格,达到学即证,毕业即有证的目的。

第二,重新构建课程体系,加强学生的职业素质培养。空乘人员的职业素质除了需要过硬的业务素质外,还需要有较强的责任心、服务意识、心理弹性和跨文化交流技巧。因此,在课程体系中,应该增加专门的职业素养模块,并有针对性地设置《民航职业道德与法规》、《服务心理学》、《跨文化交际》、《情绪管理与压力应对》、《形象礼仪与职业形象塑造》等一系列的教学内容。同时,把思想政治教育、人文通识教育与职业教育相结合,把航空服务的案例融入《大学语文》、《英语听说》等通识教育中,以增强学生的人文情怀、国家意识和国际视野,达到德、技双修,德才并重的目标。

第三,建立课程动态更新机制。建立由学校老师、航空公司专家和行业培训师组成的课程建设小组,对行业的科技进步和人才需要进行定期的调查,并按年度对课程大纲、教学内容和实训项目进行反复的优化,以保证课程系统能够跟行业发展同步,避免出现教学落后于实际,课堂脱离岗位的尴尬局面。

3.4 构建岗课赛证融通的人才培养评价体系

目前,我国学校普遍采用的以期末考试为主要考核内容的

单一考核方法,很难充分体现学生的综合素质。要实现这一目标,就必须建立岗位规范-课程学习-技能竞赛-职业证书的多元、过程和发展性的评价体系。

一是以“岗”定标,明确能力评价基准。通过将乘务员招聘标准和岗位胜任特征转换成可量化的课程评估指数,实现教学目标 and 岗位需求的精准对接^[5]。

二是以“课”促学,强化过程性评价。将情景模拟、角色扮演、项目任务、小组合作等多样化的考评方法运用到日常教学中,重点对学生服务过程规范性、沟通表达流畅性、突发事件处理合理性等核心能力进行评估。

三是以“赛”促能,激发高阶能力发展。积极组织大学生参加国家级学校“民航空中乘务专业技能大赛”、“民航服务礼仪大赛”等高层次比赛,把比赛内容转换成教学模块,把比赛结果纳入到课程总评之中,达到以赛促教、以赛促学、以赛促改的目的。

四是以“证”验效,引入第三方权威认证。将学生获取的行业职业资格证书作为课程学分认定或毕业条件的重要依据,增强评价的社会公信力与就业竞争力。

五是实施多主体协同评价。建立学校老师+企业指导老师+比赛评委+学生自我评+同行互评的多层次评价主体体系,从知识掌握、技能操作、职业态度和团队绩效等多个方面对学生进行全方位立体的评价,真正做到以评促育人、以评促发展。

基于以上所构建的岗、课、赛证四维融合的评估指标,既能够客观地体现出学生的实际能力,又能够对教育改革的方向进行有效的指导,从而促进人才培养的不断提高。

4 结语

综上所述,产教融合是我国航空航天产业发展的重要方向。空乘专业的人才培养目的是为了满足不同航空公司对空乘岗位的需求,所以,学校应该紧密围绕产教融合,共同制订空乘专业的人才培训方案,建立专业的教师队伍,重视对空乘专业的实际能力和优良的素质的培养,为空乘专业的人才培养模式注入新的动力,推动空乘专业的人才素养不断提高。

【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]徐菲菲.通用航空空乘专业创新人才培养模式的研究与实践[J].中国多媒体与网络教学学报(中旬刊),2022(1):221-224.
- [3]付强.产教融合背景下本科空乘专业人才培养模式研究[J].湖北开放职业学院学报,2022,35(12):23-24.
- [4]彭新萍.新时期空乘专业就业形势及应对策略探究[J].国际公关,2022,(22):130-132.
- [5]刘晓坤.新时期空乘专业就业形势及应对策略研究[J].营销界,2023,(05):137-139.

作者简介:

郑越萌(1996--),女,汉族,湖北武汉人,助教职称,本科,研究方向:空乘专业学生人才培养体系优化研究。