

客舱服务课程改革中“岗课赛证”融合的实践研究

罗娅晴

长沙航空职业技术学院

DOI:10.12238/mef.v8i1.10210

[摘要] 本文就客舱服务课程改革中“岗课赛证”融合的实践探索进行研究。在通过深入分析航空业发展对客舱服务人才新需求的基础上,还阐述了“岗课赛证”融合的概念及其在教育改革中的重要意义。然后对客舱服务课程、岗位需求、相关竞赛及职业资格证书的现状进行剖析后,为相关人员详细设计了“岗课赛证”融合中包括融合目标、原则、课程内容重构、教学方法创新与评价体系改革的实践方案。

[关键词] 客舱服务课程; 岗课赛证融合; 课程改革; 航空人才培养

中图分类号: G632.3 文献标识码: A

A practical study on the integration of "post course competition and certificate" in the cabin service curriculum reform

Yaqing Luo

Changsha Aviation Vocational and Technical College

[Abstract] This paper studies the practical exploration of the integration of "post class competition certificate" in the cabin service curriculum reform. On the basis of in-depth analysis of the new demand of aviation development for cabin service talents, the concept of the integration of "post class competition certificate" and its significance in the education reform are also expounded. Then, after analyzing the status quo of cabin service courses, job demand, related competitions and professional qualification certificates, the practice plan of the integration of "post course competition certificate", including integration objectives, principles, course content reconstruction, teaching method innovation and evaluation system reform, is designed in detail for relevant personnel.

[Key words] cabin service course; integration of post courses and certificates; curriculum reform; aviation talent training

引言

客舱服务作为航空公司直接面向旅客的重要环节,其服务水平不仅影响旅客的出行体验,同时还关系到航空公司的品牌形象和市场竞争力。因此在这种背景下,客舱服务课程改革迫在眉睫。而“岗课赛证”融合的教育模式,能够为客舱服务课程改革提供新的思路与方向,教育者们通过将岗位需求、课程教学、职业竞赛与职业资格证书有机结合,就能够使客舱服务人才培养更加贴合行业实际,最终提高人才培养的质量与针对性。

1 航空业发展对客舱服务人才的新需求

航空业的快速发展所带来的一系列变化,对于客舱服务人才也提出了更高要求。首先随着航线网络的拓展和旅客流量的增加,使得客舱服务人员需要具备更强的跨文化沟通能力,才能够在工作过程中去应对不同国家和地区旅客的多样化需求。其

次航空安全标准的不断提高,所以客舱服务人员在保障旅客安全舒适旅行方面就需要承担起更重要的责任,因此要求其不仅要熟悉服务流程,还应精通航空安全知识与应急处置技能。再者目前旅客对服务品质追求的提升,表明了客舱服务人员需具备更高的服务意识和个性化服务能力,其要能够根据旅客的特殊需求为其提供定制化服务。此外航空业的数字化转型也促使客舱服务人员要掌握一定的信息技术应用能力,如利用电子设备进行客舱服务管理、旅客信息处理等。

2 “岗课赛证”融合的概念

2.1 岗位

客舱服务岗位主要是负责在飞行过程中为旅客提供全方位的服务。因此其职责包括但不限于为旅客提供餐饮服务、解答旅客的疑问与需求、协助旅客安置行李、保障客舱环境整洁与安全等。而在技能要求方面,其需要具备良好的沟通表达能力、

礼仪规范知识、应急处置能力、团队协作能力以及对航空产品知识的了解^[1]。

对于职业发展路径来看,客舱服务者可从普通乘务员逐步晋升为乘务长、客舱经理等管理岗位,同时其也可向航空服务培训师、航空服务质量监督员等专业领域拓展。

2.2 课程

客舱服务课程即相关教育者要以培养学生具备客舱服务岗位所需的知识、技能和素养为目标。其中课程内容涵盖航空服务礼仪、客舱服务流程、航空安全与应急处置、航空餐饮服务、旅客心理分析等多个方面。而对于此课程的教学方法来说,教育者应将传统的课堂讲授与实践操作相结合,在教学中注重案例分析、情境模拟、角色扮演等体验式教学方法的运用,以达到增强学生实际操作能力和问题解决能力的目的。

2.3 竞赛

现阶段与客舱服务相关的专业竞赛项目众多,如全国职业院校技能大赛的空中乘务赛项等。上述这些竞赛项目通常包括客舱服务技能展示、应急处置模拟、服务礼仪规范考核等环节。并且其规则明确、评判标准严格,注重的是考查学生包括专业技能的熟练程度、应变能力、团队协作能力以及职业素养展现的综合职业能力。

2.4 证书

本行业所认可的客舱服务相关职业资格证书有空中乘务员资格证等,并且这些证书的获取需要学生通过理论知识考试和实际操作考核,其是衡量客舱服务人员专业能力的重要依据。而考核内容一般会涉及航空安全法规、客舱服务规范、应急程序等方面。

3 “岗课赛证”融合在教育改革中的重要意义

“岗课赛证”融合的重要的意义就是帮助相关教育者实现教育与产业的紧密对接。其中“岗课”意味着教育者的课程教学内容要紧密围绕岗位需求设置,此时学生所学知识与技能就能够直接应用于实际工作岗位,从而缩短学生从校园到职场的适应期。“赛”就是以竞赛活动为媒介,为相关专业学生提供展示自我和检验学习成果的平台,以此能够激发学生的学习动力和创新精神,同时还能让学校和教师及时了解行业的最新要求和发展趋势,进而促进课程教学的改革与优化。“证”即职业资格证书,其能为学生的职业发展提供有力的保障,并增强学生在就业市场的竞争力与就业质量。

除此之外,“岗课赛证”融合这种融合模式还有利于相关专业整合教育资源,以促进学校与航空公司、竞赛组织单位、证书颁发机构之间的合作与交流,最终形成多元化的人才培养格局,并推动航空服务教育的整体发展。

4 客舱服务课程与“岗课赛证”的现状分析

4.1 客舱服务课程现状

目前客舱服务课程在教学内容上虽然涵盖了客舱服务的基本领域,但其中的部分内容更新依然滞后,进而难以跟上航空业快速发展的步伐。同时在教学方法上,部分教育课堂仍存在重理

论轻实践的现象,其实践教学环节的设计不够精细,与实际岗位工作场景的契合度有待提高。而课程评价目前依然以考试成绩为主,所以对学生的实践能力和职业素养评价不够全面。

4.2 岗位需求分析

基于航空公司的调研发现,现阶段客舱服务岗位对人才的需求呈现出多元化和高端化的趋势。除了基本的服务技能外,对员工的语言能力、跨文化交际能力、信息技术应用能力以及应急事件处理能力的要求越来越高。并且随着航空公司服务理念的逐步转变,其对员工的创新思维和个性化服务能力也提出了新的要求^[2]。

4.3 相关竞赛分析

现有的客舱服务相关竞赛在项目设置上逐渐注重综合性和创新性,但竞赛的参与者主要集中在部分职业院校和专业培训机构,因此其参与面相对较窄。除此由于竞赛与课程教学的衔接不够紧密,且部分竞赛内容未能有效融入日常教学中,进而导致竞赛对课程改革的推动作用未能充分发挥。

4.4 职业资格证书分析

尽管当前客舱服务相关职业资格证书的考核标准相对统一,但其证书种类却相对单一,因而就难以全面反映学生在客舱服务领域的专业能力和特长。而且证书的培训与考核体系与课程教学体系之间缺乏有效的整合,其中存在重复培训和考核内容脱节的现象。

5 “岗课赛证”融合的实践方案设计

5.1 融合目标

目标一:校方要在最终培养出适应航空业发展需求的高素质客舱服务人才,因此要在教学中就使其具备扎实的专业知识、熟练的岗位技能、良好的职业素养和较强的综合职业能力。

目标二:校方应构建以岗位需求为导向、以课程教学为核心、以竞赛为动力、以证书为保障的一体化人才培养模式,以此来实现教育教学与行业标准的无缝对接。

目标三:校方需推动客舱服务课程的改革与创新,实践之中通过提高本校课程教学质量,来努力打造具有行业影响力特色课程。

5.2 融合原则

第一需求导向原则:即以航空业对客舱服务人才的需求为出发点和落脚点,然后再确保“岗课赛证”融合的各个环节都紧密围绕岗位需求展开。

第二系统性原则:教育者应将岗位、课程、竞赛和证书视为一个有机整体,在教学进程中统筹规划、协同推进,以此实现各要素之间的相互促进和良性互动。

第三开放性原则:教学中校方要加强本校与航空公司、竞赛组织单位、证书颁发机构的合作与交流,即整合各方资源在学校中形成开放共享的人才培养环境。

第四动态性原则:校方必须根据航空业的发展变化和人才培养的实际情况,去及时调整教学中“岗课赛证”融合的方案和内容,即保持其适应性和有效性。

5.3课程内容重构

要求一：基于岗位需求优化课程体系。教育者应对客舱服务岗位进行深入分析，从中确定其核心能力和关键技能，然后再以此为依据对课程体系进行优化。

要求二：融入竞赛项目到课程内容。教育者须将竞赛中的典型项目和任务进行分解，然后再融入到日常进行的课程教学中，从而使学生在日常学习中就能接触到竞赛内容，最终达到提高本校竞赛水平的目的。

要求三：结合证书考核要求完善课程知识要点。课程设计时应对照客舱服务相关职业资格证书的考核大纲，为学生们梳理课程知识要点，并且要补充其中缺失内容与强化重点内容。如此一来，教育者们在确保学生在获取课程学分的同时，也能满足证书考核的知识储备要求。

5.4教学方法创新

除常见的情境教学法、项目驱动教学法之外，教育者还可以进行线上线下混合式教学，即在教育教学过程中积极地利用网络教学平台与开发如客舱服务礼仪教学视频、航空安全知识在线测试等的线上课程资源。当学生能够实现线上线下教学的有机结合，即在线上进行自主学习和预习，而在线下进行实践操作和课堂讨论，则能够提高教学效率和效果。

5.5评价体系改革

对于客舱服务课程而言，其评价体系改革的重点就是构建综合评价指标体系。其中评价的指标不仅要包括常见的学生知识掌握程度、技能操作水平，还应该涵盖职业素养、团队协作能力、创新思维等方面。

6 “岗课赛证”融合的实践过程

6.1实践准备阶段

环节一：校方要组建“岗课赛证”融合教学团队，即选拔出具有丰富客舱服务经验的教师、航空公司专业人员以及竞赛指导专家组成教学团队。然后在人才培养过程中让教师负责课程教学的组织与实施，然后航空公司专业人员为学生们提供行业最新动态和岗位实际需求信息，而竞赛指导专家则负责学生们的竞赛项目培训与指导，三人共同打造一支高素质、专业化的教学团队^[3]。

环节二：校方一方面要与多家航空公司签订实习基地协议，以此为学生提供实习岗位和实践机会；另一方面还要与竞赛组织单位建立合作，从此处获取竞赛信息和资源支持，并与其共同组织学生参加竞赛；同时更要与证书颁发机构合作，共同为学生开展证书培训与考核工作，从而确保课程教学与证书考核的有效衔接。

环节三：校方要完善相关专业的实践教学设施，即为其建设模拟客舱等实训场地。因此其要投入足够的资金为学生们建设高标准的模拟客舱，为学生们配备齐全的客舱服务设备和安全

设施，如座椅、餐车、救生设备等，进而让学生能够在真实的实践操作环境中进行学习。同时校方还要完善其他实训场地，如航空服务礼仪训练室、应急处置演练室等，以便于满足本课程对于实践教学的多样化需求。

6.2实践实施阶段

首先教师要依据重构后的课程内容，在课堂上采用创新的教学方法进行授课。其次教师应与竞赛专家合力，根据竞赛计划和证书考核安排，来组织学生进行有针对性的培训。再者学校应定期安排学生到航空公司实习，为其提供体验岗位工作的机会。

6.3实践调整阶段

方向一：教育者们可通过问卷调查、座谈会、实习报告等方式来收集学生对课程教学、竞赛培训、实习体验的反馈意见。以此为基础，教师则需要对自己在教学过程中遇到的问题、教学效果进行总结反思；而企业则需要对学生实习表现进行评价，并提出对人才培养计划与实施过程的改进建议。

方向二：教师应根据各方反馈信息，对相关课程内容、教学方法、竞赛培训方式、实习安排等方面进行调整优化。例如当有学生反映某一课程内容难度过高或与实际岗位联系不紧密时，教师则需要对该部分内容进行重新设计或替换。或者在企业提出对学生某一技能的新要求时，学校的教学团队则应及时将其纳入专业教学计划，以此确保“岗课赛证”融合方案的科学性和有效性。

7 结语

客舱服务课程改革中进行“岗课赛证”融合的实践研究，是为了教育界适应航空业发展需求、提高客舱服务人才培养质量的重要举措。尽管相关人员在实践过程中会遇到各种问题，但相信通过采取有效的解决对策一定能够克服困难，最终实现教育教学与行业需求的深度对接，并为航空业培养出更多高素质、专业化的客舱服务人才。

参考文献

[1]霍连才.指向创新素养培育的高职课堂革命实践研究——以航空货物运输课程为例[J].物流工程与管理,2023,45(08):188-190.

[2]陈影,王余万,张凌峰.基于“岗课赛证”航空物流专业人才培养模式研究——以江苏航空职业技术学院为例[J].物流技术,2022,41(11):153-155+160.

[3]谷云华.产教融合背景下“岗课赛证”融通的课程改革创新实践——以邮轮客舱服务与管理课程为例[J].中国管理信息化,2023,26(20):192-195.

作者简介：

罗娅晴(1989--),女,汉族,湖南省长沙市人,硕士,讲师,职业教育方向。