

# 民航乘务基础课程与大学生综合素质的提升

李佳欣

西安翻译学院

DOI:10.12238/pe.v1i4.6819

**[摘要]** 随着中国民航业的迅猛发展,对乘务员的要求也越来越高。这不仅是对专业知识的掌握,更包括个人素质、文化修养等方面的要求。乘务员需要具备良好的团队协作能力,因为在实际工作中,他们需要与机组人员、地面工作人员以及乘客等多方进行有效的沟通和协作。通过民航乘务基础课程,学生可以学习如何与不同角色的人合作,提高自己的团队协作能力。此外,民航乘务基础课程还可以培养学生的耐心和细心。在航班上,乘务员需要面对各种类型的乘客,处理各种突发情况。通过这些课程,学生可以学会如何耐心倾听乘客的需求,细心处理每一个细节,提供更加周到的服务。本文将深入探讨民航乘务基础课程如何与大学生综合素质的培养相互促进。

**[关键词]** 民航乘务; 课程教学; 大学生素质; 提升

**中图分类号:** G622.3 **文献标识码:** A

## The Basic Course of Civil Aviation Flight Attendance and the Improvement of Comprehensive Quality of College Students

Jiaxin Li

Xi'an Translation Institute

**[Abstract]** With the rapid development of China's civil aviation industry, the requirements for flight attendants are also increasing. This is not only about mastering professional knowledge, but also includes requirements for personal qualities, cultural cultivation, and other aspects. Crew members need to have good teamwork skills because in practical work, they need to communicate and collaborate effectively with multiple parties such as crew members, ground staff, and passengers. Through the Civil Aviation Flight Attendant Basic Course, students can learn how to collaborate with people from different roles and improve their teamwork skills. In addition, the basic courses of civil aviation flight attendants can also cultivate students' patience and attention to detail. On flights, flight attendants need to face various types of passengers and handle various unexpected situations. Through these courses, students can learn how to patiently listen to the needs of passengers, carefully handle every detail, and provide more thoughtful service. This article will delve into how the basic courses of civil aviation flight attendants can promote the cultivation of comprehensive qualities among college students.

**[Key words]** civilaviationcrew; Course-teaching; Thequalityofcollegestudents; Up

在航班上,乘客的需求多种多样,而突发情况时有发生。因此,通过这些课程的学习,学生可以掌握如何耐心倾听乘客的需求并提供周到的服务。此外,他们还可以学会细致处理每一个细节,确保航班安全顺利运行。这些技能对于成为一名出色的乘务员至关重要。

### 1 民航乘务基础课程的设置意义

首先,我们必须明白民航乘务基础课程的重要性。这些课程为学生提供了飞行安全、紧急情况处理、客户服务等方面的知识。这些知识是成为一名合格乘务员的基础,也是大学生综合素质中不可或缺的一部分。其次,民航乘务基础课程对于

培养学生的综合素质具有重要意义。除了专业技能的提升,这些课程还能够帮助学生提升自身的素质,例如职业道德、礼仪礼节等方面<sup>[1]</sup>。通过课程的学习和实践,学生可以更加全面地了解民航行业的要求和标准,提升自己的综合素质,从而更好地适应未来的职业发展。民航乘务基础课程对于提升大学生综合素质具有重要作用。通过这些课程的学习,学生可以获得专业技能和知识,同时也可以提升自身的素质和修养。因此,我们应该重视这些课程的教学质量,加强实践教学和案例分析,为学生提供更加全面和实用的学习体验。

1.1 飞行安全的重要性: 乘务员是航班上的重要角色,他们

需要掌握如何应对紧急情况,确保乘客的生命安全。通过民航乘务基础课程,学生可以了解到航空安全标准和程序,这是保障飞行安全的重要一环。为了提升学生的综合素质,我们不仅需要注重专业技能的培养,还需要加强学生个人素质和修养的提升。通过民航乘务基础课程的学习,学生可以掌握航空安全和客户服务的基本技能,同时也可以培养良好的职业道德和礼仪礼节。此外,我们还可以通过增加实践教学和案例分析的比重,帮助学生更好地理解和应用所学知识,提高他们的综合素质和应对突发事件的能力。

1.2 客户服务的基本技能:优质的客户服务是航空公司竞争力的关键。通过乘务基础课程,学生可以学习如何提供高效、友好的服务,满足乘客的需求,提升航空公司的形象。除此之外,学生还需要学习如何处理乘客的投诉和纠纷,提高解决问题的能力。在民航乘务基础课程中,学生可以学习到如何应对不同的情况,如何与乘客进行有效的沟通,以及如何保持冷静和耐心。这些技能不仅可以帮助学生在未来的工作中更好地应对各种挑战,也可以提高他们的个人魅力和人际交往能力。

## 2 大学生综合素质的培养

大学生综合素质的培养是一个系统工程,涉及多个方面。而民航乘务基础课程只是其中的一部分。首先,为了提高大学生的综合素质,我们需要在课程设置上做出改进和创新<sup>[2]</sup>。例如,除了注重基础理论知识和技能的掌握外,还可以加入更多与实际工作相关的内容,如案例分析、角色扮演等,以帮助学生更好地理解和应用所学知识。此外,我们还可以通过开展各种课外活动和社团组织,如模拟飞行、紧急救援等,让学生在实践中锻炼自己的能力和技能。其次,为了提高大学生的综合素质,我们还需要加强实践教学。实践教学是培养人才的重要环节,通过实践教学的比重,让学生在真实的飞行环境中锻炼自己,提高他们的实际操作能力和应对突发事件的能力。此外,我们还可以与航空公司合作,为学生提供实习机会和职业规划指导,帮助学生更好地了解行业发展和市场需求。最后,为了提高大学生的综合素质,我们还需要加强心理健康教育。心理素质的培养是素质教育的重要组成部分,通过加强心理健康教育,可以帮助学生更好地应对生活中的压力和挑战。例如,我们可以开设心理辅导课程、提供心理咨询和疏导服务,帮助学生树立正确的心理健康观念和积极向上的心态。

2.1 沟通技巧的提升:乘务员的工作需要与不同的人打交道,良好的沟通技巧是必不可少的。通过民航乘务基础课程,学生可以锻炼自己的沟通技巧,这对于未来的职业生涯和日常生活都有很大的帮助。良好的沟通技巧不仅有助于乘务员的工作,还能够提升乘客的满意度和舒适度。在民航乘务基础课程中,学生可以学习如何与乘客建立良好的关系,了解乘客的需求并提供满意的服务。这种沟通技巧的培养,不仅可以应用于民航领域,还可以延伸到其他服务行业,为学生未来的职业发展打下坚实的基础。

2.2 团队协作能力:飞行是一个团队协作的过程,每个乘务

员都需要与其他乘务员、飞行员等密切配合。这种协作能力的培养,有助于学生在未来的工作中更好地融入团队。这种协作能力不仅可以帮助学生在未来的工作中更好地融入团队,还能够提升他们的领导力和团队合作精神。通过在民航乘务基础课程中培养协作能力,学生可以更好地理解团队中每个人的角色和责任,更好地协调和沟通,以达成共同的目标。这种能力不仅在民航领域中非常重要,在任何需要团队协作的行业中都同样重要。因此,我们应该在课程中注重培养学生的协作能力,为他们未来的职业发展打下坚实的基础。

2.3 心理素质的培养:乘务员的工作压力较大,需要有良好的心理素质去应对各种突发状况。通过民航乘务基础课程中的紧急情况处理训练,学生可以培养冷静、果断的品质。这种协作能力不仅可以帮助学生在未来的工作中更好地融入团队,还能够提升他们的领导力和团队合作精神。通过在民航乘务基础课程中培养协作能力,学生可以更好地理解团队中每个人的角色和责任,更好地协调和沟通,以达成共同的目标。这种能力不仅在民航领域中非常重要,在任何需要团队协作的行业中都同样重要。因此,我们应该在课程中注重培养学生的协作能力,为他们未来的职业发展打下坚实的基础。

## 3 课程设置的改进与创新

随着时代的变迁和行业的发展,我们需要不断反思并改进民航乘务基础课程的设置。可以考虑引入更多的数字化和信息化内容,以适应航空业数字化转型的需求。同时,为了更好地服务乘客<sup>[3]</sup>,可以增加一些与旅客服务心理学、行为科学等相关领域的内容,以帮助学生更好地理解乘客的需求和行为模式。此外,为了提高学生的实践能力和应对能力,可以加强实践教学环节,如增加模拟飞行训练、紧急情况处置演练等。通过这些改进和创新,可以更好地培养出符合时代要求的高素质乘务员。

3.1 与时俱进的教学内容:应时刻关注行业的最新动态和技术,更新课程内容,使学生能够掌握最新的知识和技能。我们应当与业界保持紧密联系,定期邀请行业专家进行授课,为学生带来最新的行业动态和实践经验。此外,我们还应当为学生提供充足的实践机会,让他们在实际操作中锻炼技能,加深对理论知识的理解。通过这些措施,我们能够确保学生学到的知识和技能与行业需求保持同步,为他们的职业发展打下坚实的基础。

3.2 实践教学的重要性:理论与实践相结合是培养人才的关键。应增加实践教学的比重,让学生在真实的飞行环境中锻炼自己。因此,在课程设置上,我们可以增加一些实践教学环节,如模拟飞行训练、紧急情况处置演练等。这些实践课程可以帮助学生更好地理解理论知识,提高他们的操作技能和应对能力。同时,我们也可以与航空公司合作,为学生提供实习机会,让他们在实际的飞行环境中锻炼自己。通过这些实践教学,我们可以培养出更多具备实践能力的高素质乘务员,为民航业的发展做出更大的贡献。

3.3 跨学科的整合:可以将其他相关学科的内容整合到乘务基础课程中,如心理学、社会学等,以帮助学生更好地理解乘客

的需求和行为模式。例如,心理学知识可以帮助乘务员更好地理解乘客的心理需求和情感状态,从而提供更加贴心和有效的服务。而社会学知识则可以帮助乘务员更好地理解不同文化和社会背景的乘客的行为模式和期望,从而更好地满足他们的需求。这种跨学科的整合不仅可以提高乘务员的服务水平,还可以培养他们的综合素质和跨文化交流能力,为他们在未来的职业生涯中提供更多的机会和挑战。

#### 4 大学生综合素质提升的途径

除了民航乘务基础课程外,还有其他途径可以提升大学生的综合素质。首先,大学生可以通过参加各种校园文化活动来提升自己的综合素质<sup>[4]</sup>。这些活动包括各种社团活动、文艺演出、讲座等,可以培养学生的组织协调能力、沟通能力和艺术修养。此外,大学生还可以通过社会实践活动来锻炼自己的社会适应能力和团队协作精神。这些活动可以是志愿服务、暑期实习、社会调查等,让学生接触不同的社会环境和人群,增强自己的综合素质。此外,与国外大学的合作项目或交换生计划也可以拓宽学生的国际视野和跨文化交流能力。这些机会让学生更好地了解世界各地的文化和社会,提高自己的综合素质和跨文化交流能力。总之,除了民航乘务基础课程外,大学生可以通过多种途径提升自己的综合素质,为未来的职业生涯打下坚实的基础。

4.1 校园文化活动:鼓励学生参与各种社团活动和文艺演出,培养他们的组织协调能力和艺术修养。此外,参加社团活动和文艺演出也有助于培养学生的兴趣爱好和创造力。在社团活动中,学生可以自主组织各种活动,提高自己的组织协调能力。在文艺演出中,学生可以展示自己的才艺和创意,增强自信心和表达能力。这些能力在未来的职业生涯中也是非常重要的。因此,大学生应该积极参加各种社团活动和文艺演出,提高自己的综合素质和能力,为未来的发展打下坚实的基础。

4.2 社会实践:通过参与社会实践活动,学生可以锻炼自己的社会适应能力和团队协作精神。此外,社会实践活动也是学生积累实践经验、提高职业素养的重要途径。通过参与志愿服务、暑期实习、社会调查等活动,学生可以深入了解社会需求和行业发展,培养自己的实践能力和创新意识。同时,在社会实践中,学生需要与不同背景的人合作,学会沟通、协调和解决问题,这些能力在未来的职业发展中也是必不可少的。因此,大学生应该积极参与社会实践活动,提高自己的综合素质和职业竞争力。

4.3 国际交流与合作:通过与国外大学的合作项目或交换生计划,学生可以拓宽视野,提高跨文化交流能力<sup>[5]</sup>。这不仅能够增强他们的语言表达能力,还有助于培养他们的国际视野和跨文化交流能力。在全球化的时代背景下,这些能力对于未来的职业发展具有重要意义。学生可以通过参与国际交流项目,深入了解不同国家的文化和价值观,提高自身的综合素质和竞争力。同时,与国外大学的合作项目或交换生计划还可以为学生提供更多的学术资源和职业发展机会。因此,大学生应该积极把握国际交流的机会,拓宽自己的视野,提高自己的跨文化交流能力。

#### 5 结论

民航乘务基础课程与大学生综合素质的提升有着密切的联系。合理的课程设置能够为学生提供全面、系统的专业知识,为他们的职业生涯打下坚实的基础。同时,通过多种途径的综合培养,大学生的综合素质可以得到全面的提升,更好地适应社会的需求和发展。通过在民航乘务基础课程中融入实践操作和跨文化交际能力的培养,大学生可以更好地适应未来的职业环境。在课程设置上,学校可以增加实际操作课程的比重,模拟真实的飞行环境,让学生亲身体验民航乘务的工作流程和要求。同时,可以加强与国内外航空公司的合作,为学生提供实习和就业机会,让他们在实际工作中积累经验,提升自己的职业素养。这样不仅可以帮助学生在实际操作中更好地掌握民航乘务专业知识,提高服务水平和应对突发事件的能力,同时还可以帮助学生更好地适应未来的职业环境,增强他们的就业竞争力。

#### [参考文献]

- [1]张丽.民航乘务英语教学中跨文化交际能力的培养[J].现代交际,2017(3):181-182.
- [2]李海燕,马可.高职院校《民航乘务英语》课程实践教学探索[J].佳木斯职业学院学报,2018(3):384-385.
- [3]王鹏.高校民航乘务英语课堂教学模式改革与实践研究[J].现代交际,2023(7):43-44.
- [4]杨海燕.基于行业需求的高职《民航乘务英语》课程改革与实践[J].现代交际,2022(3):187-188.
- [5]王琳.基于职业能力培养的民航乘务英语教学改革与实践[J].教育现代化,2022(2):49-50.

#### 作者简介:

李佳欣(2002--),女,汉族,山东省济南市人,大专,学生,研究方向:空乘服务。