

校企合作视域下《民航服务礼仪》课程建设与研究

张少萍

(浙江广厦建设职业技术大学, 浙江 东阳 322100)

摘要: 随着时代的不断前进, 航空经济也得到了迅速发展, 民航服务企业的服务水平和专业水准的要求也变得越来越高, 因此《民航服务礼仪》这门课程的教学成果在新时代的教学环境中也受到了很高的重视。而校企合作作为一种新的教学方法和教学理念, 对于提升整体的教学水平和教学效果有十分积极的作用。本文主要从当前学校校企合作的现状入手, 深入分析了校企合作视域下《民航服务礼仪》课程建设的路径, 希望能为广大教师提供新的教学思路。

关键词: 校企合作; 民航服务礼仪; 课程建设

在教育领域的发展过程中, 校企合作越来越成为当前教学过程中比较普遍的教学方法, 这种教学模式可以将学校和企业进行有机结合, 从而不断发挥出协同育人的教学作用, 为社会培养出更多符合新时代发展的综合型人才。另外, 《民航服务礼仪》这门课程在当前的教学过程中仍然存在一些问题, 对于学生未来的发展和行业的进步都会产生一定的影响。因此, 在校企合作视域下《民航服务礼仪》课程的建设过程需要重新进行调整, 通过明确教学目标、调整教学方法和优化评价方式等多种手段来帮助教师进行教学建设, 从而不断为社会培养出符合新时代发展要求的复合型人才。

一、当前学校《民航服务礼仪》课程教学校企合作的现状

在当前校企合作的视域下, 《民航服务礼仪》这门课程的教学建设过程正面临着新的挑战和机遇, 在实施校企合作的教學方法的过程中, 其教学现状也有一定的问题。详细来说, 首先, 校企合作的形式正趋向于多样化。很多学校和航空公司、机场和相关的机构建立了非常紧密的合作关系, 通过调整原有的教学安排增加实践类课程的方式来对学生的实际实践能力进行了专门的培养, 比如产学研项目、实习实训、联合培养等, 通过这种形式教师可以进一步融合《民航服务礼仪》相关理论基础和实践技能, 使其能够和第三方企业进行共同教学。但是在实际的教学过程中, 仍然存在教学目标不明确、实践课程授课流程混乱等问题, 会给学生带来一定的学习困难。其次, 校企合作的形式存在流于表面的情况。尽管很多学校都会和企业建立一定的合作关系, 但是在实际开展教学活动时经常会存在合作深度不够、相关教学内容的结合程度不够深入等问题。比如, 一些学校只会简单地安排学生进到合作公司进行实习实训, 但是并没有和教学的课程内容与课程教学目标进行连接, 导致学生的学习情况产生脱节的问题, 并没有发挥出校企合作应有的育人价值。最后, 在评价系统上校企合作这一教学模式也需要进一步完善。在当前的教学阶段中, 大部分学校的评价方式仍然主要采用传统的期末考试的形式来进行考核, 但这种考核方式并不能融合对于学生实践能力和校企合作效果的评判, 并且也不能很好地展示出学生最终学习效果。因此

可以看出当前民航服务礼仪课程的整体建设过程, 虽然有一定的成果, 但是也面临着各种新的问题, 在校企合作的视域下, 学校需要优化课程设置, 调整合作形式, 不断解决教学过程中出现的问题, 从而培养出更多符合行业发展需求的新型人才。

二、校企合作视域下《民航服务礼仪》课程建设路径

(一) 确定教学目标, 推进持续发展

对于整个教学过程来说, 每个阶段的教学目标是保证未来教学成果的重要前提。因此课程目标的设置需要坚持以学生的学习成果为最终的导向, 为他们树立职业人的行业目标, 不断提高他们在学习对应课程的情况下优化自身的职业化程度, 以此来减少学生与实际就业之间的差距。同时课程目标的设定也要以当下社会发展的具体情况为依据, 关照学生的持续性发展需求, 从培养知识、提高技能水平、规范学习态度等多个方面入手, 保证学生发展的全面性。在民航服务礼仪的课程中, 空中与地面服务的品质和顾客对于服务行为的满意度关乎着整个行业的质量, 因此在制定相应的人才培养方案时, 教师还可以深入调查各个航空公司的岗位发展要求, 了解相关专业在就业实际情况中的岗位需求、发展方向以及未来可以提升的服务方向等内容进行具体分析。比如, 在对《民航服务礼仪》课程下的学生未来发展制定相应培养方案时, 需要对于该课程所对应的专业来进行具体分析, 如空乘服务专业需要侧重于在课堂上为学生讲解如何面对机上客舱乘务员工作, 并对该岗位进行全面的职业能力剖析, 从而使学生们进一步了解所要面对的相应职业内容, 同时教师还可以融合国家职业标准客舱乘务员手册等相关行业规范来确定相应的课程目标, 并搭建未来的课程体系, 以此来推动学生可持续发展。

(二) 线上线下相结合, 调整教学方法

从传统的教学方式来看, 线下课堂通常是以教师为主导的, 上课形式大多数也趋向于“满堂灌”, 学生基本处于被动接收的状态, 而民航服务礼仪这门课程更多侧重于培养学生相应的实践能力, 因此线下课堂的理论内容需要结合一定的线上培训, 在教学方法上, 教师需要增加实践课程的比例, 以此来不断完善整体的教学过程。具体来说, 教师可以利用在线学习平台为学生布置

课前的练习,并在一定程度上支持学生采用自己能够接受的方式并安排自己的学习节奏,以此来实现反复观看学习教育视频和相关学习演示课件的练习。这种学习方式能够实现学生进行自主探究的活动,并且可以利用新的形式来提升学生的参与度和学习积极性。另外民航服务礼仪课程还可以融合生活教学,在课后教师需要给学生提供更多的情景展示环节,以此来利用线上平台布置各种有特色的训练作业。这种新型的教学模式不仅可以融合线下课堂的具体理论内容,还可以与合作企业进行连接,加入企业岗位培训时的相关内容,并制作成微课堂这种学习视频,能够帮助学生进一步提高自身的职业核心能力,同时也可以满足不同学生不同发展需求下的学习需要,最大化提高学生自主学习的能力,以此来使学生将实践训练与理论课程深度融合,从而实现高效的个性化学习。

(三) 深化校企合作,协同育人发展

在校企合作的视域下,企业与学校之间要协同育人发展,银行服务礼仪这门课程虽然已经采用了校企合作这种新型的教学方式,但是仍然会受到传统教育模式以及经验不足等因素的限制。因此在这一路径的实施过程中,需要更加深入探索教学方式,将现有的教育资源和行业需求进行有效衔接,不断培养出理论知识和实践经验都十分丰富的民航服务人才。首先,深化校企合作需要学校和企业双方以构建长效合作机制为主要目的,优化合作结构,在人才培养方案、实践教学的具体实施以及课程的整体安排等关键环节上双方都需要认真落实,并且一定要参考学生的具体学习情况,以此为基础设立联合工作小组,需要相关人员专门负责具体的合作事宜,并保证合作项目的顺利推进。其次,在协同育人方面,最主要的就是需要校企双方共同制定人才培养目标,针对行业的具体岗位需求来为学生明确应当具备的知识和岗位技能,并不断发展他们的个人综合素质。同时学校也要根据企业提供的人才培养方向来联合开发教材内容,从而保证整体教学过程与民航服务行业的专业性要求的一致性。另外学校也可以邀请合作企业的优秀员工和管理层领导来参与课程教学,设置专门的案例分析课程为学生提供当下行业中最新的教学案例,以此来丰富他们的实践经验,同时也能让他们了解到行业的前沿动态,从而增强学生的综合职业素养。最后,对于民航服务里这门课程而言,实践教学是将理论与岗位进行融合的重要环节。学校可以和企业通过合作来建立校外实训基地,深化合作形式,为学生创建真实的民航服务环境,并让他们拥有更多的实战经验。与此同时,实训基地还可以支持学生进行角色扮演等教学活动,通过模拟服务流程的方式来为学生分配不同的岗位角色,以此来使他们直观地了解到在具体进行服务礼仪工作的过程中需要遵守的规范,从而不断提升自身的服务技能和服务意识。最后学校和企业也可以共同举办创新项目、技能竞赛等活动,以此来激发学生的学习积极性。而这些活动也可以为学生提供团队合作、小组合作的新型学习场

地,使他们能够在提升自身实践能力的同时还可以优化自身的团队协作能力,不断提升自身的综合素质。企业也可以在这个过程中为自身选拔合适的岗位人才,实现双向目标的达成。

(四) 完善评价体系,保证育人质量

对于教学活动来说,最终的评价和考核体系才是保证学习效果的重要环节。对于教师而言,一个全面公正的评价体系不仅可以准确反映出学生的最终学习效果,还是改进教学方向、调整教学内容的最主要依据,学生也能够通过评价体系的最终展示情况来进行自主调整,因此评价体系的完整性对于师生双方来说都有十分重要的进入作用。一方面,教师在设计评价体系的过程中要保证其评价方向的多元化。除了传统的期末考试这一形式外,学生的实践能力、团队协作能力、职业综合素养以及创新能力等方面都可以融入评价体系中。教师可以针对这些方向来设定具体的评价指标,以此来更好地反映学生最终的学习成果,为后续的人才培养提供更加精准的数据基础。另一方面,评价体系的设立也应该重视过程性评价。过程性评价主要是针对学生在上课过程和作业完成过程以及参与实践活动的过程中的具体学习态度和学习成果,这些方向都可以设定相应的评价指标,将学生的学习行为进一步细化,也能够为他们提供更加精准的指导。同时也要结合结果性评价,课程教师可以将学生在整个学习过程中完成的考试、提交的论文和相关的项目报告进行综合评价,将两个方向的最终评价进行整合,以此来更加客观地反映出学生学习的成长变化。通过这种方式,能够帮助教师及时调整教学内容,并有利于他们在未来的教学过程中创新教学方法,从而不断提升人才培养的质量。

三、结论

总的来说校企合作已经成为当前教育领域中十分重要的教学方式,在民航服务礼仪这门课程中的应用也显得尤为重要。教师可以通过设定教学目标、调整育人方法、协同育人发展以及完善评价体系等多种方式来调整教学结构,保证教学活动的时效性,深入内化校企合作,为社会培养出符合行业发展的新时代人才。

参考文献:

- [1] 郝姚丹. 立德树人指引下民航服务礼仪课程思政改革路径探析[J]. 大学, 2023(32): 89-92.
- [2] 杨格格, 沈玲, 邵庭媛. 翻转课堂在民航服务礼仪在线开放课程中的运用分析[J]. 知识窗(教师版), 2023(06): 33-35.
- [3] 袁冬梅. 高职“民航服务礼仪”课程思政的实践与启示[J]. 江苏教育研究, 2022(30): 3-5.
- [4] 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(05): 108-110.

课题项目: 2022年新专业内涵建设项目-民航运输服务与管理专业, 校企合作视域下《民航服务礼仪》课程建设与研究(编号: BK17-09)