

# 高职空乘专业礼仪文化与服务意识协同培养模式构建

张田田 薛 萌

(山东信息职业技术学院, 山东 潍坊 261000)

摘要: 随着航空业的快速发展, 空乘人员的文化与礼仪服务意识协同培养变得愈发重要。航空公司通过分析品牌形象和服务质量的关键因素, 推动空乘人员素质提升。本文探讨了高职空乘专业教育中存在的问题, 并结合航空业需求, 提出了一套包括课程设置、实践教学、评价体系等方面的综合培养模式。该模式强调理论与实践结合, 旨在培养具备良好礼仪素养和服务意识的高素质空乘人才。

关键词: 高职空乘专业; 礼仪文化; 服务意识; 协同培养; 教育模式

在全球化背景下, 航空业作为连接世界的重要桥梁, 其服务质量和品牌形象日益受到关注。空乘人员作为航空公司的直接代表, 其礼仪文化和服务意识直接关系到乘客的满意度和航空公司的市场竞争力。然而, 当前高职空乘专业教育在礼仪文化与服务意识培养方面仍存在一些问

## 一、当前高职空乘专业教育存在的问题

### (一) 课程设置单一

目前, 高职空乘专业的课程设置呈现单一化趋势, 主要集中在航空专业知识的传授和飞行技能的训练。虽然这种课程设置有助于学生掌握专业技能, 但却忽视了礼仪文化和服务意识等软实力的培养。课程内容缺乏系统性和针对性, 导致学生在面对乘客时, 缺乏必要的礼仪知识和服务技巧, 难以提供优质服务。此外, 课程中未能充分重视学生跨文化交流能力的培养, 这对于日益国际化的航空业尤为重要。

### (二) 实践教学不足

空乘专业是一门高度实践性的学科, 但目前高职空乘专业教育的实践教学存在明显不足。学生缺乏足够的实践机会, 难以将所学的知识应用于实际工作中。这不仅影响了学生专业技能的提升, 也使得服务意识的培养无法真正落实。实践教学的不足还体现在模拟实训设备的匮乏和校企合作的不深入, 学生无法在真实或模拟的工作环境中锻炼服务技能, 导致他们在面对乘客时表现生疏、缺乏自信。

### (三) 评价体系不完善

高职空乘专业的评价体系存在一定问题, 尤其是对学生综合素质评价的忽视。目前的评价体系偏重于知识和技能的考核, 忽略了对学生礼仪文化和服务意识等软实力的评价。这种片面的考核方式使得学生过于关注应试技巧, 而忽视了自身综合素质的提升。同时, 评价标准模糊、评价方法单一, 导致学生在这些方面的表现无法得到全面、客观的评价, 进而影响了其综合素质的提升。

## 二、高职空乘专业礼仪文化与服务意识协同培养模式的构建

### (一) 优化课程设置

#### 1. 增设礼仪文化课程

礼仪是空乘人员职业素养的重要组成部分, 也是个人修养的体现。在高职空乘专业课程体系中, 应增设礼仪文化课程, 涵盖礼仪理论、礼仪实践以及跨文化交流三个层面。礼仪理论课程系统讲解礼仪的起源、发展、基本原则及实际应用, 为学生打下扎实的理论基础。礼仪实践课程通过模拟实训和角色扮演, 让学生掌握餐桌礼仪、社交礼仪、商务礼仪等规范, 提升应变能力和职业礼仪水平。跨文化交流课程则着重介绍不同国家和地区的文化

背景、风俗习惯及礼仪规范, 帮助学生在国际服务中具备更高的适应力和服务能力。通过增设礼仪文化课程, 学生不仅能够掌握专业技能, 还能提升礼仪素养和跨文化沟通能力, 满足现代航空业的需求。

#### 2. 强化服务意识教育

服务意识是空乘人员职业素养的核心, 直接影响乘客的满意度和航空公司的品牌形象。在课程设置中, 应突出服务意识教育, 内容涵盖服务心理学、服务技巧和案例分析。服务心理学课程帮助学生理解乘客的心理需求和行为模式, 从而提供更贴心的个性化服务; 服务技巧课程通过案例教学和角色扮演, 强化学生在沟通、投诉处理及紧急援助方面的实操能力; 案例分析则以真实服务案例为基础, 总结经验与教训, 帮助学生掌握解决常见问题的方法。通过系统化的服务意识教育, 培养学生主动服务、积极应对的职业素养, 助力提升航空公司的整体服务水平。

### (二) 加强实践教学

#### 1. 开展模拟实训

模拟实训是高职空乘专业实践教学的核心环节, 有助于学生掌握实际操作技能并提升应变能力。学校应投入资源建设高度仿真的模拟客舱和模拟机舱, 这些设施不仅需要具备视觉上的真实感, 还应模拟真实飞行场景, 如紧急疏散、餐饮服务、乘客沟通等工作情境。通过模拟训练, 学生可在逼真的环境中熟悉空乘工作流程, 强化服务技巧并积累实战经验。此外, 训练应特别关注突发事件的处理能力, 例如应对乘客投诉、解决服务纠纷等, 帮助学生提高综合应变能力。通过反复演练与针对性反馈, 学生能够逐步形成职业化的服务习惯, 为未来的工作生涯做好准备。

#### 2. 校企合作实习

校企合作实习是实践教学的重要形式, 能够有效弥补课堂教学的不足。学校应与航空公司建立长期合作关系, 为学生提供真实的实习平台。在实习过程中, 学生可全面参与空乘日常工作, 如乘客接待、行李安置、餐饮服务和安全讲解等, 深入了解航空公司的服务标准和流程。这不仅有助于提升学生的服务意识和专业能力, 也为其积累了宝贵的行业经验。在导师指导下, 学生通过与乘客和一线员工的互动, 掌握更多实践技巧, 拓宽职业视野。校企合作实习还可以为学生提供适应职场环境的机会, 加速其从校园向社会的过渡, 真正实现理论与实践的有机结合。

### (三) 完善评价体系

#### 1. 建立多元化评价体系

高职空乘专业教育应建立全面而多元的评价体系, 以全面反映学生的综合素质。评价内容应涵盖知识考核、技能评估、礼仪素养与服务意识四大方面。知识考核用于检验学生对航空理论和专业知识的掌握; 技能评估通过模拟训练、案例分析等方式, 测

评学生的实际操作能力；礼仪素养考核注重学生在仪容仪表、言谈举止及职业礼仪方面的表现；服务意识评估则采用情景模拟、角色扮演等方式，考察学生是否具备主动服务精神和细致入微的职业素养。通过引入多元化的评价方式，能够全面、客观地反映学生的学习成果，为改进教学设计提供精准依据，进一步推动礼仪文化与服务意识协同培养模式的深化。

### 2. 引入第三方评价

为了提升评价的客观性与权威性，高职空乘专业教育应引入第三方评价机构。这些机构拥有航空服务领域的专业经验和科学的评价标准，可依据航空公司的服务要求，对学生的礼仪文化素养与服务意识进行系统化考评。第三方评价不仅能为学生的实际表现提供客观反馈，也能帮助学校发现教学中存在的短板与问题，为优化教学内容提供外部支持。第三方评价还可通过标杆性标准，增强学生的竞争意识，促使其积极提升综合素质，推动高职空乘专业教育更贴近行业需求，提升整体教学质量与学生就业竞争力。

## 三、高职空乘专业礼仪文化与服务意识协同培养模式的实施策略

### （一）强化师资队伍建设

在高职空乘专业礼仪文化与服务意识协同培养模式的实施中，师资队伍建设直接关系到教学质量与效果。空乘专业教师需具备扎实的理论知识、丰富的实践经验和高效的教学技能。为此，学校应通过多措并举，全面提升教师的专业素养与教学能力。针对在职教师，应定期组织专业技能培训、教学法研讨等活动，帮助教师更新知识储备，提升教学水平。同时，鼓励教师参与行业实践，例如前往航空公司进行实地调研或交流访问，掌握行业动态和实际需求，从而将行业最新理念融入教学内容。其次，学校应积极聘请资深空乘人员作为兼职教师或客座教授。他们的行业经验和技巧能够为学生提供贴近实际的指导，帮助学生更全面地理解空乘服务的核心要义。通过与行业专家的互动，学生能更清晰地认识职业特点，从而提升学习兴趣和效果。此外，学校需完善教师管理制度，制定科学的考核标准，明确教学职责，激励教师不断追求卓越。总之，组建一支高素质、紧密契合行业需求的师资队伍，将促进协同培养模式的有效实施。

### （二）完善教学设施

高质量的教学设施能够有效推动协同培养模式的顺利实施。学校应加大投入，重点打造模拟实训场所与校企合作实践基地，为学生提供贴近实际的学习环境。在模拟实训方面，学校应建设高度仿真的模拟客舱、模拟机舱等实训场所，并配备先进设备，如紧急疏散模拟系统、服务流程教学用具等。这些设施不仅能让沉浸式体验空乘工作，还能帮助他们在实践中强化服务技能与应变能力。此外，学校应根据航空公司最新标准，定期更新实训项目，确保教学内容与行业需求保持一致。在校企合作方面，学校需与多家航空公司建立长期合作关系，共同打造实训基地。在真实的工作环境中，学生能全面参与空乘服务的各个环节，包括乘客接待、餐饮服务、安全讲解等。这种实践经历不仅加深了学生对行业标准的理解，还能帮助他们将理论知识转化为实际能力。与此同时，学校还应积极引入信息化教学手段，如虚拟现实技术（VR）、在线教学平台等，为学生提供高效便捷的学习工具。信息化教学能够打破时间和空间限制，提升教学效果。通过传统教学与现代技术的结合，学校可构建多元化教学体系，满足不同层次学生的需求，推动协同培养模式迈向新高度。

### （三）加强校企合作

校企合作在高职空乘专业礼仪文化与服务意识协同培养模式中具有关键作用。为了更高效地实施这一模式，学校需与航空公司保持密切合作，探索适应行业需求的人才培养路径。具体来说，学校应与航空公司共同制定课程体系和教学计划，确保教学内容与行业标准高度一致。双方应在课程设置、实践教学、实习实训等方面展开深入讨论，形成资源共享、优势互补的合作机制。此外，学校应鼓励航空公司积极参与教学评价和实习指导工作。航空公司凭借其丰富的行业经验和实际案例，能够为教学评价提供全面而客观的视角，帮助学校识别人才培养中的成效与不足。在实习指导中，航空公司可派遣资深空乘人员或管理人员担任导师，为学生提供个性化指导，帮助他们更快适应职场环境并提升职业素养。通过深化校企合作，学校不仅能为学生提供贴近行业实际的实践机会，还能够促进双方资源的有效整合和共享，为协同培养模式的深入推进奠定基础。同时，这种合作模式有助于提升学校的教学质量和行业影响力，为航空行业输送更多高素质的空乘人才。

### （四）注重学生综合素质培养

在协同培养模式的实施过程中，学校应高度重视学生综合素质的提升。空乘人员除了具备扎实的专业知识和服务技能外，还应拥有良好的沟通能力、团队合作精神和创新思维等综合素质，这些能力对提高服务水平、增强客户满意度以及推动航空业创新至关重要。为了提升学生的综合素质，学校应在课程体系中融入沟通技巧、团队协作训练和创新思维培养等内容。同时，学校应鼓励学生积极参与社会实践、志愿服务及社团活动等，以锻炼他们的实践能力和综合素质。通过这些活动，学生能够提高与不同群体沟通的能力，增强团队合作精神，培养面对挑战时的创新思维和解决问题的能力。学校还应注重学生职业素养和职业能力的培养，帮助他们树立正确的职业态度和职业操守，包括责任感、敬业精神、服务意识及团队协作能力等。学校全面培养学生的综合素质，为学生未来的职业发展给予有力支撑，助力他们更好地顺应航空业的发展需求，成长为具备竞争力的空乘专业人才。

## 四、结语

高职空乘专业礼仪文化与服务意识协同培养模式的构建，对于提升空乘人员的综合素质和航空公司服务质量至关重要。通过优化课程设置、加强实践教学和完善评价体系等措施，可培养具备良好礼仪素养和服务意识的高素质空乘人才。同时，师资队伍建设和教学设施完善和校企合作等策略为模式的实施提供保障。随着航空业的发展，高职空乘专业教育将继续探索更加科学合理的协同培养模式。

### 参考文献：

- [1] 邱硕. 中国传统礼仪文化对高职空乘专业学生的教学作用与实施途径[J]. 才智, 2022(34): 151-154.
- [2] 黄瞳. 高职院校空乘专业人才培养的模式构建[J]. 南北桥, 2022(11): 112-114.
- [3] 王丹. 高职院校空中乘务专业就业现状及人才培养模式创新对策研究[J]. 大武汉, 2023(20): 142-144.
- [4] 吴美琪, 王新程. 基于空乘专业人才培养的"1+X"证书"模式的创新建设研究[J]. 电脑爱好者(普及版)(电子刊), 2022(7): 2451-2452.
- [5] 薛荣. 高校空乘专业人才培养模式研究[J]. 文渊(中学版), 2021(3): 1824.