

教学实施报告

空乘礼仪不仅仅是行为规范和准则。更是空乘职业道德教育的重点和必要环节。作为社会公德体系的基本内容之一，礼仪教育与空乘服务的衔接是二者作为职业道德的综合体的相互渗透，以维护空乘人员与乘客之间的良好关系。由于空乘职业的特殊性，对于空乘学生的职业实践能力要求较高，而传统的礼仪教学缺乏实践，实习环节的衔接，无法满足学生在实践中领会礼仪和体验礼仪的需求，更难以使学生从实践中改进职业道德，增强职业素质。

从综合发展来看，对空乘专业学生进行技能培养，既要掌握服务技能，也要拓展知识面，让其具有良好的人文素养，语言能力，心理承受能力，医学知识、航空气象、语言交际以及专业知识，从而形成人文素养和科技素养为核心的知识结构。形体与礼仪相结合的教育，是以社会学科、人文科学为基础，让学生养成优雅，端庄的仪表，通过恰当、得体的表情，不断增强学生沟通、交际、交往的合作能力。同时，也终有学生通过形体、礼仪训练、才能更好的应用于实践中，得到更多的知识、信息。

一、教学重难点

- 1、民航服务类空中乘务专业教学内容与真实岗位能力需求不对接，学生毕业即失业的问题。
- 2、现行教学模式不符合民航服务类空中乘务专业学生学情，学生学习不积极，“混日子”的问题，真正实现了以学生为中心、因材施教。
- 3、空中乘务专业教育方法单一、教育实践性不强的问题。

二、解决教学问题的方法

1、针对性训练与科学的评价相结合

针对性训练就是说对学生的外显部分，比如：形体，着装、化妆、谈吐、发型、微笑等进行重点培养。通过对形体的训练，能使她们掌握走姿、坐姿、站姿等学习内容，具备这些能力的同时，还能开阔视野，激发他们的学习兴趣，提高他们的综合素质。期间还可以多组织一些大赛，例如：急救、才艺、化妆、礼仪等。对不同的人针对不同的能力，缺点进行科学评价，促进他们对职业礼仪的应用，改进以往的评价方式。提倡将言谈举止，礼仪等与社会实践相结合，让他们真正地融入社会进入职业。

2、实施校企深度融合

产教融合是生产规律与教学规律、生产内容与教学内容、生产标准与教学标准的有机匹配，是高职院校缩短校企“最后一公里”距离的必由之路。四川科技职业学院同祥鹏航空公司投入航空模拟实训舱、化妆技巧实训室、茶艺实训室、形体礼仪实训室、体能训练实训室。实施校企人才共育、过程共管、责任共担、

利益共享的共同体，丰富了专业办学内涵。提升了专业影响力，保障了合作的长效，解决了空中乘务人才供需矛盾的可靠途径。

3、以工作过程为导向教学。

教师对学生设定各乘务服务、模拟航空服务为每次任务的情境，以活动任务和问题为中心，提出服务过程中的标准和岗位。如：乘务长、乘务员、厨房乘务员等职位，学生接收任务后，认真分析角色，明确自己的岗位职责。新的课程设置中，我们把传统的礼仪教学模式改成了多元化教学模式，让学生能在课堂中多体验，在改进不足弥补自身短处的同时，增强自己的专业知识和技能，规范性的完成任务。

4、课程内容项目化，培养学生实际操作能力。

项目式教学，理实一体，构建“边学习-边实践-再学习-再实践”的学习模式。内容以“开门见山”式进行设计，以真实的项目生命周期进行项目设计，培养学生岗综合技术技能。

三、学生学习效果

1、空乘专业学生素质得到快速提升

以校园文化为载体，拓展空乘专业学生的行为素质能力。加强空城学生的日常管理，为了提升空乘学生的职业形象，每日学校都会对空乘专业学生的着装、仪容仪表、形体仪态等方面进行标准化的规范和要求。要求学生每日上课期间，应准时到达教室，养成良好的习惯。同时，要求空乘专业大学生坚持每日做礼仪操，形成良好的行为习惯。



图1 教学改革后的形体礼仪实训课



图2 教学改革后的礼仪实训课



图3 教学改革后的礼仪实训课



图4教学改革后的职业形象实训课

2、加强学生行为能力的培养

空乘专业大学生应该具备高雅的气质、文明的语言、大方的形象。为此，学校经常组织学生参加省级市级重大活动的礼仪接待，同时应承上启下开展客舱服务类活动，增强学生的行为素质能力。



图 5 我校空乘专业学生代表参加四川统战部庆祝中华人民共和国成立 70 周年
主题歌会获得副省长杨兴平夸赞



图 6 我校空乘专业学生担任眉山市庆祝中华人民共和国成立 70 周年
歌咏比赛礼仪获得时任眉山市委书记慕新海肯定



图7 我校空乘专业学生代表担任致公党四川省委庆祝新中国成立70周年文艺汇演
获得致公党省委会秘书长杨志萍的肯定

3、拓宽实践渠道

目前大多数的空乘专业院校在学习礼仪方面，不具备基本的实训条件，需要充分利用校内外资源，合理规划，面向社会，充分利用社会资源，积极参与社会服务，提高学生的服务技能和吃苦精神，以改变毕业生的知识结构，提升其综合素质和市场的适应能力。另一方面积极与航空公司合作，利用他们的设备与资源，让学生能够理论和实践相结合，以便提高其对工作的适应性。



图8我校空乘专业学生参加成都航空举办的“成航杯”空乘礼仪大赛四名同学荣获
十佳



图9空乘专业学生为法国驻成都总领事展示茶艺礼仪



图10空乘专业学生参加2019国际时尚旅游小姐四川赛区总决赛，获得三等奖及最佳时尚奖



图11学生参加红十字会急救培训，并全员通过考试



图12空乘专业学生在模拟舱进行实操演练



图13教学改革后的茶艺实训课

(二) 推广价值

省内外众多职业院校前来考察本项目的课程设置模式，对教学管理制度、先进的教学实训设备、规范的实训场所、准确的培养岗位、科学的课程体系、丰富的科研成果等诸方面均给予了高度认可，并借鉴到部分学校的专业建设中，该成果在同行中有较大影响力。

本成果在天府新区通用航空职业学院得到推广与应用。礼仪教学在空乘服务专业中主要包括妆容设计、礼仪修养、人际沟通、职业素养等内容。四川科技职业学院航空旅游学院在开展空乘专业大学生礼仪教育与研究的教学改革探索与实践成果中，突出了空乘专业大学生礼仪教育实践性强的特点，提出了在教学中应该发挥实训和情景模拟优势，让学生从实践体验中增进认知，从操作中感悟礼仪，在空乘专业礼仪教育，要注重礼仪教育评价方式的综合等。空乘服务专业使我校的主要专业之一，我校航空学院考察和学习了四川科技职业学院航空旅游学院在开展空乘专业大学生礼仪教育，认为该礼仪教育在教学实践中，具有较高的应用价值。我校借鉴了该教学成果相关内容，在我校空乘服务专业进行运用，其教学成果获得了学生和用人单位的一致好评，该教学成果具有良好的应用推广价值。

《空乘专业大学生礼仪教育与研究》教学成果推广与应用情况证明

成果名称	空乘专业大学生礼仪教育与研究
成果应用单位	天府新区通用航空职业学院
通讯地址	四川天府新区天府大道南三段 50 号
应用成果起始时间	2018 年 9 月——至今

礼仪教学在空乘服务专业中主要包括妆容设计、礼仪修养、人际沟通、职业素养等内容。四川科技职业学院大湾商务航空学院在开展空乘专业大学生礼仪教育与研究的教学改革探索与实践成果中，突出了空乘专业大学生礼仪教育实践性强的特点，提出了在教学中应该发挥实训和情景模拟优势，让学生从实践体验中增进认知，从操作中感悟礼仪。在空乘专业礼仪教育，要注重礼仪教育评价方式的综合等。

空乘服务专业是我校的主要专业之一，我校航空学院考察和学习了四川科技职业学院大湾商务航空学院在开展空乘专业大学生礼仪教育，认为该礼仪教育在教学实践中，具有较高应用价值。我校借鉴了该教学成果相关内容，在我校空乘服务专业进行运用，其教学成果获得了学生和用人单位的好评，该教学成果具有良好的应用推广价值。

单位（盖章）：

2021 年 5 月 29 日



四、教学创新

1、针对性训练与科学的评价相结合。针对性训练就是说对学生的外显部分，

比如：形体，着装、化妆、谈吐、发型、微笑等进行重点培养。通过对形体的训练，能使她们掌握走姿、坐姿、站姿等学习内容，具备这些能力的同时，还能开阔视野，激发他们的学习兴趣，提高他们的综合素质。期间还可以多组织一些大赛，例如：急救、才艺、化妆、礼仪等。对不同的人针对不同的能力，缺点进行科学评价，促进他们对职业礼仪的应用，改进以往的评价方式。提倡将言谈举止，礼仪等与社会实践相结合，让他们真正地融入社会进入职业。

2、情景模拟教学。学习到的知识与技能，我们不仅要记在心中，更加实际的操作出来，真正地运用到工作中。让学生时刻参加模拟练习，真实的展现出礼仪礼节。通过训练过程中的环境，提高学生全方位的礼仪素养。

3、实施校企深度融合，产教融合是生产规律与教学规律、生产内容与教学内容、生产标准与教学标准的有机匹配，是高职院校缩短校企“最后一公里”距离的必由之路。四川科技职业学院同京德合作，企业方投入航空模拟实训舱、化妆技巧实训室、茶艺实训室、形体礼仪实训室、体能训练实训室。实施校企人才共育、过程共管、责任共担、利益共享的共同体，丰富了专业办学内涵。提升了专业影响力，保障了合作的长效，解决了空中乘务人才供需矛盾的可靠途径。

4、以工作过程为导向教学。教师对学生设定各乘务服务、模拟航空服务为每次任务的情境，以活动任务和问题为中心，提出服务过程中的标准和岗位。如：乘务长、乘务员、厨房乘务员等职位，学生接收任务后，认真分析角色，明确自己的岗位职责。新的课程设置中，我们把传统的礼仪教学模式改成了多元化教学模式，让学生能在课堂中多体验，在改进不足弥补自身短处的同时，增强自己的专业知识和技能，规范性的完成任务。

五、具体成效

1、空乘专业学生成素质得到快速提升

以校园文化为载体，拓展空乘专业学生的行为素质能力。加强空城学生的日常管理，为了提升空乘学生的职业形象，每日学校都会对空乘专业学生的着装、仪容仪表、形体仪态等方面进行标准化的规范和要求。要求学生每日上课期间，应准时到达教室，养成良好的习惯。同时，要求空乘专业大学生坚持每日做礼仪操，形成良好的行为习惯。

2、加强学生行为能力的培养

空乘专业大学生应该具备高雅的气质、文明的语言、大方的形象。为此，学校经常组织学生参加省级市级重大活动的礼仪接待，同时应承上启下开展客舱服务类活动，增强学生的行为素质

3、拓宽实践渠道。

目前大多数的空乘专业院校在学习礼仪方面，不具备基本的实训条件，需要充分利用校内外资源，合理规划，面向社会，充分利用社会资源，积极参与社会服务，提高学生的服务技能和吃苦精神，以改变毕业生的知识结构，提升其综合素质和市场的适应能力。另一方面积极与航空公司合作，利用他们的设备与资源，让学能够理论和实践相结合，以便提高其对工作的适应性。

六、教学反思

空中乘务人员工作的特殊性，决定了他们的规范性，标准化，他们的谈吐、交际能力、整洁的外表，美丽的内在品质，树立了良好的形象，表达了对他人的尊重，使他人的旅行有个舒适的环境。从综合发展来看，对空乘专业大学生进行礼仪技能培养，既有了人际关系，又拓宽了知识面，使学生能提升到另一个层次，既有良好的人文素养，也有良好的科技素养。同时只有实践，才能科学运用到生活中，正常交往，掌握更多的知识。中国民航的持续飞速发展，带来了许多机遇与挑战，在激烈的竞争中，航空公司只有以人性化服务为导向，提高服务质量，坚持规范化、标准化、科学化，发挥每一位空乘人员的魅力与个性。本教改项目提出的创新课程设置，有利于进一步落实《四川省职业教育改革实施方案》精神。如何进一步实现因材施教、按需施教、还值得继续探讨。