

高职教育空中乘务教学资源库建设实践研究

杜雨潇

西安航空职业技术学院, 中国·陕西 西安 710089

摘要: 在数字化与行业快速发展的当下, 高职教育与航空产业势头强劲。空中乘务专业作为连接二者的关键, 承担着为航空业输送专业人才的重任, 提升其教学质量迫在眉睫。教学资源库的构建, 能整合多样教学资源, 如课件、视频、案例等, 借助网络实现共享, 打破传统教学资源匮乏、教学模式单一的困境。本研究深入剖析高职教育空中乘务教学资源库建设, 涵盖建设背景、目标、内容、实践模式, 以及取得的成果。同时, 梳理建设过程中面临的挑战, 如资源整合难度大、更新不及时等, 并提出针对性应对策略。旨在为同类院校提供范例, 助力空中乘务专业教学迈向新高度, 为航空服务业输送更多精英人才。

关键词: 高职教育; 空中乘务; 教学资源库; 实践研究; 校企合作

Practical Research on the Construction of a Teaching Resource Library for Airline Cabin Crew in Higher Vocational Education

Yuxiao Du

Xi'an Aeronautical Polytechnic Institute, Xi'an, Shaanxi, 710089, China

Abstract: In the current era of digitalization and rapid industry development, higher vocational education and the aviation industry are thriving. As a key link between the two, the airline cabin crew major bears the responsibility of providing professional talents to the aviation industry, making it urgent to improve its teaching quality. The construction of a teaching resource library can integrate various teaching resources, such as courseware, videos, and case studies, and enable sharing through the internet, breaking the traditional predicament of scarce teaching resources and a single teaching mode. This study deeply analyzes the construction of a teaching resource library for airline cabin crew in higher vocational education, covering the background, objectives, content, practical modes, and achievements of the construction. At the same time, it identifies the challenges faced during the construction process, such as the difficulty in resource integration and timely updates, and proposes targeted strategies to address them. The aim is to provide a model for similar institutions, help the teaching of the airline cabin crew major reach new heights, and deliver more elite talents to the aviation service industry.

Keywords: higher vocational education; airline cabin crew; teaching resource library; practical research; school-enterprise cooperation

0 前言

在全球经济一体化进程不断加速的当下, 航空产业作为现代交通运输体系的关键组成部分, 其发展速度与规模持续刷新纪录。航空运输业凭借高效、便捷的优势, 成为连接世界各地的重要纽带, 在推动国际贸易、文化交流以及旅游业发展等方面发挥着不可替代的作用。高职教育作为为产业输送应用型人才培养的关键力量, 与航空产业的协同发展至关重要。空中乘务专业作为航空服务领域的核心专业, 其教学质量直接关乎航空服务的品质与行业形象。然而, 传统教学模式在资源整合、教学手段等方面存在诸多局限, 难以满足行业对高素质人才的需求。在此背景下, 建设高职空中乘务教学资源库成为提升教学质量、培养适应行业发展需求人才的关键举措。论文将深入剖析该教学资源库的建设背景、目标、内容、实践模式、成果、面临挑战及应对策略, 以期同类院校提供有益参考, 共同推动航空服务人才培养质量的提升。

1 航空产业发展与人才需求

随着全球化浪潮以排山倒海之势汹涌澎湃, 航空运输业仿若搭上了高速发展的火箭, 迎来了爆发式增长的黄金时代, 已然稳稳地成为驱动世界经济蓬勃发展的强大引擎, 其重要性不言而喻。权威数据宛如精准的导航仪, 清晰地显示出, 近年来全球航空客运量恰似一路飙升的火箭, 以惊人速度持续攀升, 航线网络愈发密集, 如同由无数航线交织而成的绚丽织锦, 纵横交错地铺展于苍穹之上, 全面且精准地覆盖地球的每一寸土地。

这一繁荣至极的盛景, 对空中乘务专业人才的渴求程度, 就如同嗷嗷待哺的雏鸟急切盼望着食物那般强烈, 不仅在数量维度上提出了更高的要求, 据专业预测, 未来数年行业人才缺口将如同巨大的鸿沟, 达到令人咋舌的万之巨; 更在质量层面设立了严苛至极的标准, 乘务人员不但要具备娴熟精湛、仿若本能反应的专业技能, 从客舱服务流程的精准

无误执行,如为旅客贴心摆放行李、精准送上所需物品,到紧急情况处置时的沉着冷静、果敢决断,仿佛危急时刻的定海神针;还需拥有深厚广博、仿若浩瀚海洋般的文化底蕴,熟稔不同地域千差万别的风俗礼仪,无论是欧美国家的商务礼仪,还是亚洲地区的传统习俗,都能信手拈来,为旅客呈献贴心入微、如春风拂面般的服务;更要具备出色卓越、仿若语言大师般的语言沟通本领,流利自如地切换多国语言,轻松跨越语言交流这道无形却又关键的障碍,让每一位旅客都能感受到宾至如归。高职教育作为空中乘务人才培养的核心主阵地,肩负着沉甸甸的使命,仿若身负千钧重担的行者。倾力打造高水准的教学资源库,恰似精心构筑一座坚不可摧、连接天堑的桥梁,一端紧密连接学校扎实深厚、仿若肥沃土壤般的理论教学根基,让学生在此汲取充足养分,另一端深度对接航空企业复杂多变、仿若实战战场般的实际作业需求,助力莘莘学子顺利地校园这座知识的象牙塔步入职场这片广阔天地,成长为航空服务业的中流砥柱,为行业的持续繁荣昌盛注入源源不断的活力,推动其乘风破浪、勇往直前。航空运输业的飞速发展宛如一场永不停歇的变革风暴,促使服务模式持续迭代创新,以满足日益多样化的旅客需求。当下,航空公司纷纷祭出个性化服务的“大招”,各显神通。诸如针对高端商务旅客,精心量身定制专属候机室,内部装修尽显奢华与品味,从舒适的真皮座椅到高速无线网络一应俱全,还依据个人独特的口味偏好,由专业厨师精心烹制个性化餐食,无论是法式牛排的鲜嫩多汁,还是日式寿司的精致鲜美,都能精准满足;为特殊旅客群体,涵盖婴幼儿、老人、残障人士等,给予全程悉心照料,从为婴幼儿准备温暖柔软的襁褓、温和无刺激的婴儿食品,到为老人提供贴心的轮椅服务、舒缓的健康饮品,再到为残障人士设计无障碍通道、配备专业辅助器具,关怀无微不至。这无疑要求空中乘务人员化身全能型选手,不单要精通传统的客舱服务技能,更要具备极其敏锐、仿若猎豹捕食般的服务意识与灵活多变、仿若灵动舞者般的应变能力,能够在瞬间洞察不同旅客的个性化需求并予以精准满足,让每一位旅客都能在旅途中感受到极致的舒适与安心。

2 传统教学困境与信息化机遇

传统高职空中乘务教学往往侧重于基础理论的单向灌输,仿若单调的雨水持续滴落,学生只能被动接受,以及常规服务流程的刻板训练,课程内容陈旧落后,滞后于行业日新月异、仿若闪电般快速的实际变迁,仿若一张过期失效、指引错误方向的地图,根本无法引领旅人迈向全新目的地,难以契合航空公司对新型人才的殷切期盼,两者之间的鸿沟仿若天堑,亟待填平。

当今时代,信息技术仿若汹涌澎湃、无可阻挡的洪流,以锐不可当之势席卷教育全领域,重塑全新教学模式,带来一场翻天覆地的教育变革。在线课程、虚拟仿真教学软件

等新兴教学工具恰似夜空中璀璨夺目的星辰般纷至沓来,为教育注入了澎湃活力,使其焕发出全新光彩。高职教育若渴望紧跟时代矫进步伐,培育适应现代社会复杂需求的专业人才,就必须热情拥抱信息化浪潮,仿若勇敢的冲浪者驾驭海浪。空中乘务专业鉴于其高度的实践性与场景特异性,对逼真还原的教学场景模拟需求更为迫切,仿若干涸的土地急需甘霖。借助虚拟现实(VR)、增强现实(AR)前沿技术,学生仿若瞬间穿越时空,身临其境般真切感受客舱环境,模拟处置飞行途中形形色色、仿若噩梦般的突发紧急情况,诸如剧烈颠簸时的镇定安抚旅客、突发火灾时的冷静疏散引导、旅客突发疾病时的专业急救处理等,提前积累实战经验,仿若久经沙场的战士。建设教学资源库,整合汇聚优质信息化教学资源,已然成为提升空中乘务专业教学质量的必由之路,仿若为教育的高速列车精心铺设现代化轨道,确保其一路疾驰,驶向卓越教学的远方。

3 高职空中乘务教学资源库建设目标与内容

矢志打造一个全方位涵盖空中乘务专业知识与技能的资源宝库,仿若神秘奇幻的宝藏洞穴,囊收海量的课程课件,从奠基性的航空概论,为学生开启航空知识的大门,介绍飞机的构造原理、航空发展历程,到民航服务礼仪,雕琢学生的外在仪态与内在修养,使其举手投足尽显优雅;从进阶性的客舱应急处理,传授危机应对的关键技能,到航空医学救护,赋予学生守护旅客生命健康的能力;汇聚丰富多元、仿若琳琅满目的案例库,广泛搜集全球范围内的典型航空服务案例,既有可供学生学习效仿、仿若璀璨明珠般的成功服务典范,亦有促使学生汲取教训、仿若警示灯塔般的应对失误反思案例;以及海量的教学视频,涵盖真实的航班服务全程记录,让学生仿若亲身搭乘航班,感受服务细节,专业教师亲身示范讲解,深入浅出剖析知识要点,行业专家宝贵经验分享,传递前沿行业动态等。通过搭建便捷易用、仿若畅通无阻的网络共享平台,打破院校之间、校企之间仿若坚冰般的信息壁垒,让优质资源仿若潺潺流淌的自由清泉,润泽每一位师生,达成教育资源利用的最大化,为教学活动备足强劲“弹药”,助力教学之战大获全胜。

深度聚焦学生实践操作能力的精研锻造,仿若铁匠精心锤炼宝剑。凭借虚拟仿真实验室的精心构建,学生戴上VR设备的瞬间,便能仿若穿越时空之门,置身于高度还原、仿若真实再现的真实客舱之中,反复演练客舱服务流程,从迎接旅客登机时的热情微笑问候、引导入座,那笑容仿若春日暖阳温暖人心,到飞行途中的周到餐饮服务、物品精准分发,每一个动作都精准到位,再到航程终结后的礼貌送别致谢,尽显专业素养,每一个环节都严格依循行业高标准精雕细琢,仿若雕琢艺术品;强化应急处置实战演练,模拟形形色色、仿若惊涛骇浪般的紧急状况,培育学生在高压危急环境下保持冷静沉稳、仿若泰山崩于前而色不变的定力,迅速

且精准做出应对反应的能力,诸如紧急迫降时的旅客有序疏散,指挥若定,氧气面罩正确佩戴指导,细致入微等,力保学生毕业即可顺利上岗,成为航空服务一线的有力悍将,仿若初出茅庐便大显身手的英雄豪杰。

充分考量学生仿若繁星般的个性化差异与多元化学习诉求,资源库设计仿若高级定制裁缝,为每位学生量身打造学习专属套餐。针对基础相对薄弱、仿若幼苗般需要悉心呵护的学生,贴心提供夯实根基的基础知识模块,如航空术语入门启蒙,带领学生踏入航空知识的神秘世界,基本礼仪规范精细训练,雕琢学生的言行举止;对于志在进阶提升、仿若展翅欲飞雄鹰的学生,匠心设置深化拓展的专业选修课程,如国际航空服务文化深度比较,领略不同国度的航空风情,乘务长卓越管理技巧,开启领导才能的大门;与此同时,全方位满足不同学习风格学生的需求,既有供喜欢阅读学习、仿若书虫般的学生潜心钻研的文字资料,也有吸引视觉型学习者、仿若追光者般的生动形象视频教程,更有契合动手实践型学生、仿若工匠般的互动性强的在线测试、模拟操作,让每一位学生都能在资源库中觅得契合自身的成长路径,充分激发学习潜能,仿若点燃知识的火种,照亮前行之路。

专业核心课程数字化:将空中乘务专业的核心课程,如《民航客舱服务》《民航应急处置》等,实施全方位数字化转型升级,仿若古老城堡的华丽蜕变。精心制作精美绝伦、仿若梦幻画卷般生动鲜活的电子课件,巧妙融入海量高清图片、动画精彩演示,将复杂烦琐、仿若迷宫般的客舱服务流程直观呈现,仿若行李架操作步骤的动画生动展示,让学生仿若亲自动手操作,应急设备使用方法的视频详细讲解,清晰明了;录制高品质教学视频,诚挚邀请行业资深乘务员亲临现场示范标准操作流程,那专业的身姿仿若标杆,搭配专业教师深入浅出、仿若智慧导师般的理论剖析,让学生既能明晰怎么做,又能透彻理解为何这样做,全方位提升课程的吸引力与教学实效,让枯燥晦涩、仿若尘封古籍般的理论知识焕发生机活力,仿若枯木逢春。

拓展课程开发:紧密贴合行业前沿动态趋势与市场需求热点,仿若敏锐的探险家紧跟时代步伐,匠心独运开发一系列拓展课程。例如,《航空旅游文化》引领学生仿若游历世界的探险家,畅游世界各地的航空旅游风情,深度了解不同目的地的特色文化,从浪漫的法国风情到神秘的埃及文化,为旅客呈献贴心的文化服务锦囊妙计;《航空服务营销》倾囊相授学生如何在航班服务中巧妙推广航空公司品牌、增值服务产品,仿若商业大师传授秘籍,显著提升旅客满意度与忠诚度;《航空乘务员职业形象塑造》专注于全方位雕琢乘务员的外在形象气质与内在职业素养,从精致妆容发型设计到优雅言行举止规范,仿若艺术家精心雕琢作品,拓宽学生的职业视野,为未来职业发展插上腾飞羽翼,仿若助力飞鸟翱翔蓝天。

图片与视频素材:广泛搜罗海量高清、仿若璀璨星空般的航空服务相关图片,涵盖不同型号飞机客舱内部精巧构造,仿若精密仪器般复杂而有序,航空公司特色鲜明的制服,尽显时尚与专业,世界各地机场旖旎风光,仿若梦幻画卷般迷人,为教学呈上丰富多元的视觉素材盛宴,让学生足不出户尽览航空世界的五彩斑斓,仿若开启一场奇幻的视觉之旅;精心录制大量视频素材,囊括真实航班飞行从起飞前的缜密准备工作,工作人员仿若忙碌的蜜蜂各司其职,客舱服务细致入微细节,到降落时的周全安全保障措施,仿若守护天使确保平安,为学生还原最真实鲜活、仿若亲身经历般的工作场景;还有各类应急处置模拟演练视频,为学生呈现直观学习范例,使其熟稔应对突发情况的步骤与技巧,在脑海中构筑清晰精准、仿若精密地图般的行动蓝图。

案例素材:深度挖掘国内外航空公司的经典服务案例,构筑起庞大翔实、仿若知识宝库般的案例库。既有正面典型标杆,如某航空公司乘务员凭借机智灵活、仿若灵动精灵般的应变能力,成功安抚遭遇飞行恐惧症的旅客,巧妙化危机为转机,仿若黑暗中的曙光;也有反面警示案例,如因沟通不畅导致旅客投诉升级的事件深度剖析,让学生从正反两面汲取宝贵经验教训,培育敏锐、仿若鹰眼般的服务意识与卓越、仿若智慧大师般的问题解决能力,在未来工作中少走弯路、行稳致远,仿若稳健的航船驶向成功彼岸。

虚拟仿真软件:斥巨资引入先进前沿、仿若来自未来世界的客舱服务虚拟仿真软件,借助 VR、AR 尖端技术,为学生匠心打造沉浸式学习梦幻环境,仿若梦幻仙境般引人入胜。学生戴上设备,仿若瞬间置身真实客舱,能真切感知客舱的空间布局、设备的真实触感,可自由操控客舱设施,如随心调节座椅、轻松打开阅读灯,仿若掌控全局的指挥官;进行全方位无死角的服务流程实战练习,与虚拟旅客实时互动,应对各类突发状况,如旅客突发疾病时的急救规范操作,通过反复演练,将服务技能深深烙印在肌肉记忆之中,为实战积累雄厚经验,仿若久经沙场的老将。

实训指导手册:精心编写详尽实用、仿若航海图般的实训指导手册,涵盖客舱服务实训、应急处置实训、航空地面服务实训等各个环节。手册内容细化到每一个操作步骤、注意要点,以及常见问题的精准解答,如客舱餐饮服务中餐具摆放精准顺序、食物过敏旅客妥善应对方法;应急处置中的灭火器正确使用要点、紧急疏散规范口令等,为学生实训提供精准导航,确保实训操作规范、高效流畅,让学生在实践中快速成长、少犯错误,仿若茁壮成长的幼苗。

4 高职乘务教学资源建设策略与展望

高职教育是培养应用型技术技能人才的重要途径,乘务专业作为其中的核心领域之一,其教学资源建设的科学性和实效性直接关系到人才培养质量和服务行业发展的能力。论文通过对高职乘务教学资源建设现状的分析,梳理了当前

存在的问题,提出了建设的实践路径,并结合案例分析阐述了具体策略和成效,为教学资源的优化提供了理论和实践支持。

首先,高职乘务教学资源建设需要在政策支持和行业需求的双重导向下明确发展方向。目前,资源建设中存在同质化严重、校企合作深度不足、数字化水平较低等问题,需要通过完善政策标准、深化产教融合以及加快数字化转型等手段予以解决。

其次,教学资源建设应以服务学生成长和行业需求为核心,构建多层次、多样化的资源体系。实践证明,深化校企合作、引入行业先进技术设备、开发数字化资源能够有效提升教学质量。例如,通过开发基于真实航司运行场景的模拟训练系统,学生的职业素养和实践能力显著增强;通过引入 AR/VR 技术,课堂教学的交互性和沉浸感得以提升。

再次,师资力量是高质量教学资源建设的关键保障。需要加大“双师型”教师的培养力度,鼓励教师参与企业实践并持续学习行业最新发展动态。同时,还需注重提高教师开发和利用数字化教学资源的能力,帮助其更好地应对技术革新带来的教育变革。

最后,高职乘务教学资源建设是一项长期的、系统性的工程,需要多方协同与持续优化。在新时代背景下,信息技术的快速发展为教学资源的创新提供了广阔的空间,而行业需求的不断变化则要求资源建设具有更强的灵活性和适应性。因此,高职院校应积极探索资源共建共享机制,加强与企业、政府及社会的联动,形成教学资源建设的合力,推动职业教育水平的整体提升。

高职乘务教学资源建设应更加注重技术与教育的深度融合,推动资源向数字化、智能化方向发展。同时,应加强国际交流,学习和借鉴国外先进经验,进一步提高资源建设的科学性、国际化和可持续性。通过不断创新和优化,高职院校乘务专业能够为行业培养出更加符合需求的高素质人才,为区域经济和社会发展做出更大的贡献。

参考文献:

- [1] 杜雨潇.高职教育空中乘务教学资源库建设实践研究[J].西安航空职业技术学院学报,2025,23(2):45-52.
- [2] 教育部.关于在疫情防控期间做好普通高等学校在线教学组织与管理工作的指导意见[Z].2020.
- [3] 三亚航空旅游职业学院.空中乘务职业教育专业教学资源库建设方案[R].海南:三亚航空旅游职业学院,2016.
- [4] 国家职业教育空中乘务专业教学资源库项目组.空中乘务专业教学资源库建设与应用报告[R].北京:高等教育出版社,2019.
- [5] 张青,王荣,魏文君.拉丁形体课程在空乘专业教学中的应用研究[J].甘肃交通职业技术学院学报,2024,15(3):12-18.
- [6] 中国民航管理干部学院.空中乘务专业人才培养模式创新研究[R].北京:中国民航管理干部学院,2023.

作者简介:杜雨潇(1989-),女,中国福建莆田人,硕士,副教授,从事空中乘务专业语言教学和媒体传播研究。

课题项目:2023年西安航空职业技术学院教育教学改革研究项目——高职教育空中乘务专业教学资源库建设研究与实践(项目编号:23XHJG02)。