

应用型本科院校航空服务艺术与管理专业实践教学体系研究

——以保定学院地理与旅游学院为例

吴红娜 李研 李磊

保定学院地理与旅游学院 河北 保定 071000

摘要:“强化实践育人”是当前应用型本科高校全面提升本科教学质量,加快高校教学内涵式发展,实现高校教育与地方区域经济社会发展相对接的关键所在。在实施航空服务艺术与管理本科专业实践教学体系构建工程中,学校加强与企业用人单位的密切合作,按照实践教学目标、实践教学内容、实践教学评价、实践教学条件、实践教学师资等方面做出教学改革,这将会促进教学工作开展,极大提高教学质量。

关键词:应用型本科高校;实践教学体系;实践育人

1 实践教学体系研究的意义

目前,教育部印发通知,2019年度普通高校新增审批本科专业名单中航空服务艺术与管理专业有30所高校获得了审批,超过了其他专业,位居第一成为热门。未来该专业毕业生就业竞争力也会不断地加强。加之,服务行业紧缺应用型、复合型、创新型人才。而目前高校教育人才培养结构和质量尚不适应经济结构调整和产业升级的要求,导致毕业生就业问题日渐突出。

本文以保定学院地理与旅游学院航空服务艺术与管理专业为例进行研究,针对性地提出实践教学体系的建设路径,拟以产教融合、校企合作为突破口,根据所服务区域、行业的发展需求,找准切入点、创新点,加强课内实训、顶岗实践环节的课时比例,建立实训实习质量保障机制。扩大学生的学习自主权,实施以学生为中心的启发式、合作式、参与式教学。最终实现以提高实践能力为引领的实践教学体系的构建。

2 航空服务艺术与管理专业实践教学存在的问题

2.1 培养目标不明确,实践教学理念滞后

该专业为学校新开设的专业,虽然是与企业合作办学,但仍面临就业渠道窄的现实问题,为了确保学生的就业率,能在航空及相关领域的企事业单位从事服务与管理、营销与策划、教育与培训等工作的高素质应用型人才均在专业培养目标之列。在当前就业压力大的背景下,这种为学生谋出路“宽口径”的就业导向有其现实意义,但是从专业人才培养角度来讲,专业名称与实际就业情况不符,容易导致培养目标模糊,进而造成实践教学难定位,影响学生专业培养质量。

此外因为本专业的开办依托地理与旅游学院二级学院,缺乏民航背景和对民航服务业的认识,特别是缺少对民航一线服务岗位工作的具体流程、实际操作、能力要求等情况的研究了解。在教学上沿袭传统教学模式,教师们习惯性地以理论讲授为主,“整个教学体系基本上还是以教师讲授为主”。学生们的听课效果大打折扣。

2.2 实践教学内容脱离行业实际

教师课堂教学设计主要依托教材内容或者参考同名书籍,很少针对行业实际进行内容增设。特别是含有实践课时的课程,教师习惯性对理论内容进行讲授,更忽视了实践内容的梯度性和应用性。加之学生人数较多,组织管控难度大等多种因素影响,实训课堂上只能走马观花,浅尝辄止。

除了课内实训,也会在不同学期开设专业实践课程,主要包括:行业认知与素质拓展、专业技能综合训练、行业模拟演练、专业综合调研等实践主题,在实际授课过程中表现出了与专业课程的重复性,面对一周的实践课程,学生很快失去兴趣。

目前无论是课内还是校外实践教学内容上都及缺乏设计

感,与行业实际内容明显脱节,这些亟待改进。

2.3 实践教学评价体系不健全

目前实践考核形式多以“实习报告”为主。学生撰写的文字材料难于衡量出学生达成的能力值。即便要求学生提交过程性实践照片或者短视频,因为其时长短,也无法实现对其整体过程的督查。

含有实训课时的专业课程,教师考核形式多以理论内容为主,也会通过录制短视频或者场景模拟的形式记录学生的展示过程。但由于没有制定清晰的实践考核评价目标,学生们没有明确的考核指引,导致学生把大量精力分散在对场景的布置,角色分工,台词撰写等方面,而忽视情景中的能力展示。这种考评模式形同虚设。

2.4 实践教学条件不足

本专业为学校新建专业,研究之初,实践教学所需的实训基地,相关设施、设备等硬件投入不足,没有专业的机能训练室,也没有模拟舱,有关机上服务的实践训练都没有专业的训练场地。要想达到实际效果,是需要包括乘务员工作面板、广播系统、座椅组件(安全带、扶手、脚踏、小桌板、可调靠背)、行李架、婴儿摇篮、服务板组件(呼唤铃、阅读灯、通风口、氧气面罩)、娱乐设备、烤箱、烧水器、冷藏箱、保温箱、折叠车、紧急出口、应急设施设备(急救箱、自动体外除颤仪、灭火器、救生斧、紧急定位发报机、防烟面罩、危险品处置包、指挥棒、救生衣、救生筏等)、充气滑梯、洗手间等设施的,但实际上舱内的这些设施目前大多通过视频向学生讲授,无法进行完整实训教学。

整体而言,不少院校“由于受财力等因素的制约,实训的设施设备少,无法满足学生的实际操作需要,严重影响学生实际操作能力的提高。”

2.5 实践教学师资保障不到位

本校航空专业教师11位,其中10位为企业教师,均具有多年航空、机场的工作经验,实践经验丰富,但目前,10位企业专业教师中仅有两位为在读研究生学历水平,其余多为本科学历,学士学位。教师的理论知识水平相对薄弱。相比高校教师的理论功底扎实,但对新专业实践环节明显生疏。校企双方教师均存在明显的劣势。而实践教学质量的提升需要“理论+实践”同时过硬的“双师双能”型教师团队。

3 航空服务艺术与管理专业实践教学优化策略

依照本专业培养适应现代航空业和社会服务发展需要的总体要求,需要培养具有较高的思想政治素质和人文、艺术素养。掌握现代民航服务技能,具备客舱设备专业操作力、流畅的英语表达力、计算机基础操作能力,良好的沟通能力、亲和的语言表达力、团队协作能力、创新能力以及解决突发事件等综合能力。所以该专业本着从实际出发,以实践教学为突破口,

通过构建科学合理的实践教学体系来提高教学的质量。

3.1 构建多层次实践教学目标体系

该专业教学理念秉承以学生发展为中心,“两性一度”为抓手;以“思政、美育”入道,用“探究问题”见术。“德智美”三力合一,共设置4层实践教学目标。一,能力目标。具体为,其一,职业技能层:空乘服务、值机票务、客运、安检、VIP贵宾接待等部门现场管理的规律和方法;其二:通识社会能力层:团队合作能力,语言表达能力,人际交往能力,应变能力。二,价值目标。诚信服务意识;德法兼修的职业素养;富于创新精神;能够在航空服务与管理实践中理解并遵守行业职业道德和规范,在工作环境中展现自身道德与责任感。三,思政目标。传承中华优秀传统文化,树立文化自信;把握专业领域国家战略肩负起使命和担当。四,美育目标。树立审美观;提升欣赏美、品鉴美的能力;提高创造美的能力。

3.2 优化航空专业实践教学内容体系

根据航空专业实践教学目标的要求,创设包括课堂课内实训、课下校园实训、微创客空间、基地岗位实践、毕业顶岗实习等多场景的实践教学内容。打破传统教学的时间、空间、思考维度的局限,让实践教学内容更加多元、多维、多场景。

3.2.1 课堂课内实训

为了让学生在校学习期间能够认清未来岗位能力的要求,需要为实践性较强的课程增添课时,如《民航服务礼仪》、《模拟面试》、《民航客舱安全管理》、《民航客舱服务与管理》等实践课程。课堂上,也要重视课程思政内容的融入,让实践课程不仅让肢体动起来,也要促使学生思想活起来。

3.2.2 课下校园实训

课下实训任务是对课堂实训内容的升维性延展。课下灵动的实训环境可有效打破学生课堂时间和空间的局限,除此,校园内的学生也可以成为实训的主体对象,增强了实训环境的真实性。可有效锻炼学生的语言表达能力,沟通力以及应变力。

3.2.3 微创客空间

为了加强学生们创新意识,除了提醒学生们认真上好《创新创业基础》课程之余,还鼓励学生们在学院开设的微创客空间,进行创新作品的设计和展出,让所有来到实训大楼的学生都能感受到这种创新的氛围。从而使得这种专业创新的精神深深植入学生的脑海,达到专创有机融合的效果。

3.2.4 基地岗位实践

从认知企业到对企业岗位业务的体验再到企业深度调研等层级递进性的实践。让学生们在校学习期间逐渐形式对行业的深度认知,进而能够自主规划未来职业前景。

3.2.5 毕业顶岗实习

该专业本科毕业生需要完成至少半年的顶岗实习。实习安排在第七、八学期,学生在此期间还可以同时进行毕业论文的撰写,有效的将理论和实践紧密联系在一起。使学生所学知识得到应用、将校内学习与未来就业相衔接,在学生和员工角色互换中进一步提升胜任就业岗位的综合职业能力,实现顺利就业。

3.3 构建实践教学评价体系,实现评价主体多元、模式多样的全过程评价

因为实践教学的场景多元,评价主体、内容、方式均需多元。所以,创设了一种全新的“圆中圆两性一度”考评模式,衡量能力值。大圆为课程,小圆为课程单元块儿,二者均需要体现高阶性、创新性、挑战度的考核。让学们从任务模块逐级提升两性一度的思维。课程结束后,再进行综合的能力考评。实现能力培养真正意义上的升级。课外见习的考评模式亦然。



3.4 完善实践教学条件保障体系

3.4.1 校内实训条件的建设

2023年9月我校已初步建立B737&A320模拟客舱、CBT实验室、ERP实验室、物流实验室、沙盘模拟实验室、人力资源情景模拟实验室等各类教学实验室。在此基础上,计划再用3年时间建成国内先进水平的航空管理实训中心,具备良好的教学条件。

主要保障措施:

(1)管理保障。通过成立由校企双方共同参与的实训教学管理领导小组,制定细致的实践教学管理大纲、规章制度、实训任务书、考核评价标准、同时指导教师要严格履行质量监控实施细则。

(2)经费保障。学校投入专项经费,支持实训中心建设,加强实训中心管理。

(3)设备设施保障。发挥校企合作优势,双方加大航空管理软硬件设备设施投入,保持实训中心设备的及时更新和维护。

(4)技术保障。加强数字信息化建设,引进模拟仿真技术,开展航空管理模拟教学。加强图书资料建设,确保学生有充足的专业图书资料数量。

(5)教材建设保障。加强实训教材建设,积极组织教师参与并编写出版高水平教材。

3.4.2 校外实习基地的建设

截止2023年10月,该专业已拥有校外实习基地多家。分别为北京首都国际机场、北京大兴国际机场、金茂集团(央企)、中海集团、北部湾航空、河北动旅铁服等。这些实习基地能够保障目前招生人数逐年上升的需求。

3.5 校企联合共建“双师双能”型教师团队

航空专业教师团队由校方和企业方共同组成,目前教师理论、实践能力失衡现象明显。为了快速弥补各方教师短板,必须推动校企双方共同发力,采取优势互补的方式,让双方老师同时。首先,校企双方确定优势点,形成培训的主要内容。双方设计独到高效的培训模式,做好培训课程。其次,校企双方共同构建考评体系,通过多元考核,让教师们能够第一时间衡量出自己的能力值,及时纠错提升。最后,增设激励机制,对表现优秀的教师及时给予肯定、表扬。由此形成一种恒定的学习氛围。通过以上三环节,能够快速实现教师团队的双师双能,为提升实践教学质量做好师资保障。

4 结束语

综上所述,在促进航空服务艺术与管理专业现代实践教学的过程中,需要改变该专业人才培养的方式,特别是实践教学的模式。面对校企共同办学的实际情况,单凭校方一己之力,是远远不够的,在进行教学改革的过程中,构建企业参与下的实践教学体系,立足于我国航空行业的发展情况以及区域的经济情况,结合产业的实际情况,才能确保教学质量,也才能确保培养出社会行业真实所需的专业人才。

参考文献

- [1] 常春喜,薛臻.航空服务人员素质模型探索研究[J].成都航空职业技术学院学报,2013(12):65-67.
- [2] 中国民用航空局职业技能鉴定指导中心.民航乘务员[M].北京:中国民航出版社:2016.
- [3] 陈玉华,武智慧,姚虹华,等.民航服务专业校企合作教育模式的实践与研究[J].中国高教研究,2005(4):57-58.
- [4] 李安娜.地方高校本科旅游管理专业实践教学改革创新研究[D].渤海大学硕士论文,2016.
- [5] 李雪.高职院校旅游管理专业实践教学体系构建研究[D].渤海大学硕士论文,2016.