

# 核心素养背景下中职航空服务专业《客舱服务》课程情境创设策略研究

田菁菁

兰州现代职业学院旅游航空学院，甘肃省兰州市，730000；

**摘要：**随着职业教育改革的深入推进，核心素养导向的课程设计与教学实践已成为职业教育发展的关键方向。对于中职航空服务专业而言，培养学生的服务意识、沟通能力、团队协作能力和应急处理能力等核心素养至关重要。然而，当前《客舱服务》课程教学中存在理论与实践脱节、学生学习积极性不高以及综合素养培养不全面等问题。本文旨在探讨核心素养背景下中职航空服务专业《客舱服务》课程的情境创设策略，通过文献分析、问卷调查、访谈和案例分析等方法，构建一套科学有效的情境创设策略体系，以提升学生的核心素养和专业实践能力，为航空服务行业培养更多高素质、高技能的专业人才。

**关键词：**核心素养；中职航空服务专业；客舱服务；情境创设；教学策略

**DOI：**10.64216/3080-1494.26.01.022

## 1 引言

### 1.1 研究背景

航空服务行业作为现代交通运输业的重要组成部分，近年来呈现出蓬勃发展的态势。随着全球经济的不断增长和交通方式的多样化，航空运输凭借其便捷性、舒适性和高效性，逐渐成为人们出行的重要选择。这一趋势直接推动了航空服务行业的快速发展，带来了前所未有的机遇与挑战。

在航空服务行业快速发展的背景下，中职航空服务专业教育作为为行业提供技能人才的重要途径，其需求日益旺盛。随着航空运输业务的不断拓展和旅客数量的逐年增加，对航空服务人才的需求也呈现出持续增长的趋势。中职航空服务专业教育通过培养具备专业技能和知识的航空服务人才，为航空服务行业的持续发展提供了有力的人才保障。

客舱服务作为航空服务的重要组成部分，其课程情境创设对于培养学生的实际操作能力和职业素养具有重要作用。在客舱服务课程情境创设过程中，通过模拟真实的客舱环境，让学生身临其境地感受乘客的多样性和复杂性，从而激发他们的服务意识和应对能力。这种情境化的教学方式，有助于提升学生的实践能力，能培养他们的团队协作和沟通能力，为未来的职业发展奠定坚实基础。随着航空旅客需求的多样化和复杂化，

航空公司对服务人员的专业素养、沟通技巧和应变能力提出了更高要求。传统的以理论知识传授为主的教学模式难以满足航空服务行业对人才实战能力和职业素养的要求。因此，探索一种能够有效提升学生核心素养和实践能力的教学模式显得尤为重要。

### 1.2 研究意义

通过本研究构建的情境创设策略，能够让学生在在校期间就充分体验和掌握真实客舱服务场景中所需的各项技能和素养，提高学生毕业后在航空服务工作岗位上的适应能力和招聘竞争力。

促进学生全面发展 情境创设能够让学生在贴近实际的情境中锻炼自己的服务意识、沟通能力、团队协作能力和应急处理能力等核心素养，实现从知识到能力、从能力到素养的全面提升。

推动中职航空服务专业课程教学改革 本研究聚焦于客舱服务课程情境创设策略，有助于探索出一套适合中职航空服务专业的新型教学模式和方法，改变传统教学中理论与实践相对割裂的局面。

丰富教学资源 and 案例库 在研究过程中，将开发一系列与情境创设相关的教学资源，如模拟客舱服务场景、模拟案例集等，为中职航空服务专业课程资源的整体优化提供有益借鉴。

填补相关研究领域的不足 目前在核心素养导向背

景下,针对中职航空服务专业《客舱服务》课程的情境创设策略研究相对匮乏。本研究将填补这一领域的空白,为后续的中职航空服务专业教育研究提供理论参考和实践依据。

## 2 文献综述

### 2.1 核心素养研究现状

核心素养是指学生应具备的能够适应终身发展和社会发展需要的必备品格和关键能力。在中职航空服务专业领域,核心素养主要体现为服务意识、安全意识、沟通协作能力、应急处理能力等关键素养。这些素养不仅是学生未来从事航空服务工作的基本要求,也是其在职业生涯中不断发展和提升的重要基础。

### 2.2 情境创设研究现状

情境创设是指在教学过程中,教师根据教学目标和学生的实际情况,有目的地引入或创设具有一定情绪色彩、以形象为主体的生动具体的场景。国内外学者对情境创设在教学中的应用进行了广泛研究,认为情境创设能够激发学生的学习兴趣,调动学生的参与积极性,帮助学生更深刻地理解和掌握知识与技能。

### 2.3 中职航空服务专业《客舱服务》课程教学研究现状

当前,中职航空服务专业《客舱服务》课程教学中存在一些问题,如理论与实践脱节、学生学习积极性不高以及综合素质培养不全面等。针对这些问题,学者们提出了多种改革措施,其中情境创设被认为是一种有效的教学方法。然而,目前针对中职航空服务专业《客舱服务》课程的情境创设策略研究仍相对匮乏。

## 3 研究设计

### 3.1 研究目标

1. 构建核心素养导向的客舱服务课程情境创设策略体系。
2. 提升学生服务于航空业的核心素养,增强学生的专业实践能力和职业适应性。
3. 建立科学有效的情境教学评价体系。
4. 打造特色鲜明的客舱服务课程资源,促进教学经验的交流与共享。

### 3.2 研究内容

中职航空服务专业《客舱服务》课程情境创设现状调查与分析;基于核心素养的《客舱服务》课程情境创设策略构建;情境创设资源的开发与应用;情境创设策略的教学实践与效果评估。

### 3.3 研究方法

文献分析法:通过梳理广泛查阅国内外相关文献,梳理前人在该领域的研究成果与理论基础。

问卷调查法:设计科学合理的调查问卷,了解学生、教师对情境创设的感受和需求以及企业对应届生核心素养的要求。

访谈法:选取部分具有代表性的学生、教师和企业专家进行深入访谈,获取一手资料。

案例分析法:收集国内外优秀的情境创设教学案例,应用于实际教学中并进行效果评估。

## 4 中职航空服务专业《客舱服务》课程情境创设现状调查与分析

### 4.1 教学情境创设的现有方式

通过对中职学校航空服务专业的教师进行问卷调查和课堂观察,发现当前《客舱服务》课程教学中采用的情境创设方法主要包括案例分析、角色扮演等。然而,这些方法的应用频率较低,且情境多样性、真实性以及与教学内容的融合度都有待加强。

### 4.2 情境创设与核心素养培养的融合情况

通过访谈和课堂实录分析,发现教师在创设情境时往往注重知识传授而忽视核心素养的融入。学生在情境学习中的收获有限,难以全面提升服务意识、沟通能力和应急处理能力等核心素养。

### 4.3 学生对情境创设的反馈

学生对当前情境创设方式的满意度较低,认为情境缺乏真实性和吸引力,难以激发学习兴趣。同时,学生也表达了对未来情境创设的期望和建议,希望情境能够更加贴近实际工作场景,注重实践能力的培养。

## 5 基于核心素养的《客舱服务》课程情境创设策略构建

### 5.1 不同教学环节的情境创设策略

入门导入阶段:设计具有吸引力、引发学生兴趣的情境,如播放精彩的中外航空服务视频、展示航空服务真实案例等,帮助学生快速进入客舱服务的学习氛围。

知识讲解阶段:结合客舱服务理论知识,创设与之匹配的情境,如虚拟客舱场景展示、情景对话等,使学生能更好地理解和掌握知识要点。

实践操作阶段:针对客舱服务的实际操作技能,设计模拟真实工作的情境,如采用情景模拟教室、企业提供的真实设备进行情境创设,让学生在实践中巩固技能。

## 5.2 核心素养融入情境创设的策略

职业素养培育:通过设定以团队合作完成航班服务任务、应对客户突发需求等情境,培养学生严谨的职业态度和团队协作精神。

沟通能力提升:创设多样化的沟通情境,如客舱广播、处理旅客投诉、与机组人员交流等,让学生在实践中提高语言表达、倾听理解和沟通协调能力。

应急处理能力养成:营造各种紧急或突发状况的情境(如客舱火灾、机械故障等),训练学生在压力下冷静思考、迅速判断并有效实施应急措施的能力。

## 6 情境创设资源的开发与应用

### 6.1 数字化资源的应用

开发利用模拟舱,创建高度仿真的航空客舱虚拟环境,让学生仿佛置身真实航班进行服务操作和应急演练。同时,开发相关的数字微课资源等,为学生学习提供便捷、高效的支持。

### 6.2 校企合作开发情境创设资源

与航空公司资深员工建立合作关系,获取客舱服务案例、资料以及企业的实际服务规范和流程。以此为基础开发贴合行业实际的模拟情境教学资源,并邀请企业专家参与资源的开发和审核,确保教学情境与企业实际工作情境紧密结合。

## 7 情境创设策略的教学实践与效果评估

### 7.1 教学实践方案设计

根据构建的情境创设策略和开发的资源,制定详细的《客舱服务》课程教学实践方案。选取部分班级作为实验对象,实施基于情境创设的教学改革实践。

#### 7.1.1 核心素养导向下的情境创设原则

实践性原则:实践性是情境创设的核心。在客舱服务课程中,通过模拟实践、角色扮演等方式,让学生亲身体验和实践,能大大提高他们的服务能力和应对各种突发情况的能力。例如,可以模拟乘客在飞行过程中可能出现的各种情况,如晕机、行李丢失等,让学生在模拟场景中学习如何妥善处理这些问题,提高他们的服务质量和客户满意度。实践性原则还能帮助学生将理论知识与实际应用相结合,加深对知识的理解与掌握。

针对性原则:情境创设应针对航空服务专业学生的核心素养发展需求。在航空服务领域,学生的沟通技巧、服务意识、应变能力等方面的能力至关重要。通过情境创设,可以针对性地培养学生的这些能力。例如,可以通过模拟与乘客的沟通场景,让学生学习如何与乘客建立良好的关系,提高沟通技巧和解决问题的能力。

趣味性原则:趣味性是情境创设的重要补充。在创设情境时,应充分考虑学生的兴趣和喜好,通过引入游戏、竞赛等元素,激发学生的学习兴趣 and 积极性。例如,可以组织飞行知识竞赛、服务技能比赛等活动,让学生在轻松愉快的氛围中学习提高自己的服务能力和团队协作能力。趣味性原则还能帮助学生缓解学习压力,提高学习效果。

#### 7.1.2 具体实施路径与方法

在客舱环境打造及要客航班保障等多个关键维度上,寻求从多个层面提升乘务员的服务能力。这一目标的实现,离不开具体而有效的实施路径与方法。

挖掘课程内容,创建情境素材,为了全面提升乘务员的服务能力,必须深入挖掘客舱服务课程内容。课程内容应涵盖模拟飞行、客人诉求处理等多个方面,以全面覆盖乘务员可能面临的各種服务场景。在挖掘课程内容时,需结合航空服务专业特点,确保课程内容既贴近实际,又具有一定的挑战性。为创建丰富的情境素材,可以引入案例分析法,通过剖析真实发生的案例,让组员们身临其境,感受不同服务场景下的挑战与机遇。还可以利用角色扮演法,让组员们通过扮演不同角色,体验服务过程中的情感变化,从而激发他们的服务热情。

多样化情境创设,激发学生参与热情,在创设情境时,需采用多种方法,如案例分析法、角色扮演法等,

以激发学生的参与热情。通过多样化的情境创设,可以让组员们从不同的角度和层面理解服务场景,提高他们的服务意识和应对能力。还可以引入一些趣味性的元素,如模拟飞行中的小游戏、客人诉求处理中的幽默对话等,以增加学习的趣味性。

师生互动,共同营造情境氛围,在情境创设过程中,应加强师生互动。教师作为引导者,应积极参与学生的情境创设活动,与他们共同探讨服务场景中的细节和问题。通过师生互动,可以营造积极、和谐的情急氛围,让学生感受到学习的乐趣和收获。教师还需关注学生在学习过程中的情感体验,及时给予鼓励和帮助,以增强他们的学习信心。

## 7.2 教学效果评估体系构建

建立多元化的教学效果评估指标体系,不仅关注学生的专业知识和技能水平,还着重考察学生在核心素养方面的发展。采用多种评估方法,如考试(理论+实践)、学生自评、互评、教师评价、企业实习反馈等,全面衡量情境创设策略对学生学习效果的影响。学生满意度是评估情境创设效果的重要维度。通过定期的学生满意度调查,我们可以深入了解学生对情境创设的接受程度和满意程度。这有助于我们发现并改进情境创设中存在的问题,及时调整策略,以满足学生的实际需求。实践过程中,定期进行阶段性评估,收集和分析学生的成绩、作业、课堂表现等数据。教学实践结束后,验证情境创设策略对提高学生专业知识、技能以及核心素养的有效性,并分析存在的问题提出改进方向。

能力提升程度是评估情境创设效果的另一关键指标。通过对比学生在情境创设前后的能力变化,我们可以准确评估情境创设对于学生能力提升的积极影响。这有助于我们明确情境创设的目标和效果,为后续的优化提供有力依据。

建立有效的反馈机制是持续改进情境创设效果的关键。我们通过多种渠道收集学生对情境创设的意见和建议,包括问卷调查、座谈会等。这些反馈机制有助于我们及时了解学生的需求和期望,以便对情境创设策略进行适时调整和优化。

鼓励师生共同参与效果评估与反馈过程也是必不可少

的。通过集思广益,我们可以共同改进和提高情境创设的效果和质量。这有助于我们更好地满足学生的实际需求,提升他们的学习体验和效果。

## 8 研究结论与建议

### 8.1 研究结论

核心素养导向的情境创设策略能够有效提升中职航空服务专业学生的服务意识、沟通能力、团队协作能力和应急处理能力等核心素养。

通过情境创设,学生能够更好地理解和掌握客舱服务流程,提高应对突发情况的能力。

情境创设策略的实施需要教师的积极参与和企业的支持配合,以确保教学情境的真实性和有效性。

### 8.2 建议

加强教师培训,提高教师对情境创设策略的理解和应用能力;深化校企合作,共同开发贴合行业实际的情境创设资源;推广情境创设教学策略,为中职航空服务专业的教学改革提供新的思路和途径。

## 参考文献

- [1]王光光.核心素养导向下中职结构化教学:逻辑框架与推进策略[J].职业教育,2024,23(09):56-60.
- [2]王维忠.产教融合视角下高职双师型教师队伍建设路径[J].大学,2024(28):145-148.
- [3]张秋英.大思政视域下高职院校思政教育实践育人路径研究[J].大众文艺,2023(4):106-108.
- [4]唐紫艳.实训教学模式在航空服务专业中的作用研究[J].现代职业教育,2020(1):204-205.
- [5]王心.中职航空服务专业学生职业素质及其培养策略研究[J].上海教育,2021(1):61-62.
- [6]付闯,蔡桂芳.航空服务专业“产教融合、协同育人”人才培养模式探讨[J].空运商务,2022(10):46-49.

作者简介:田菁菁(1995.08—),女,汉,甘肃省张掖市,学历研究生,职称:助教,研究方向:航空服务,民航运输。

课题:2025年度兰州市教育科学规划教师个人课题“核心素养背景下中职航空服务专业客舱服务课程情境创设的策略研究” LZ[2025]GR1307。