

PBL 教学模式下高职空乘职业形象课研究

李明珠

(浙江育英职业技术学院, 浙江 杭州 310018)

随着我国航空业的快速发展和国际化的不断深入,对空中乘务专业人才的职业形象要求越来越高。高职院校作为培养空乘人才的重要基地,其职业形象综合展示课程的教学质量直接关系到学生未来的职业发展。然而,传统的教学模式存在不少的弊端。项目式学习(Project-Based Learning,简称 PBL)在国外研究中,Barrows(1996)最早将 PBL 用于医学教育,但其情境适配性未被充分验证;国内研究(如李慧,2018)多聚焦理论课程,缺乏对空乘实训类课程的针对性探索。教学模式为高职空乘专业职业形象综合展示课程的教学提供了新的教学观念、思路和方法,促进教学质量的提高。本研究试图构建“场景驱动-任务导向”的本土化模型。

一、传统教学模式的局限

讲授、讨论、演示等传统教学模式在职业形象综合展示课程中存在一定的局限性。其一,理论学习与实际岗位脱节。传统教学模式下,教师在课堂上主要讲解职业形象的理论知识和一般练习,如礼仪规范、着装搭配等,但缺乏与实际工作岗位的紧密联系。学生虽然能够掌握一定的理论知识,能够进行简单的职业形象展示,但在空乘专业的职业形象展示中,却很难准确地将理论应用于实践,更难全过程展示,例如在不同飞行阶段、不同服务场景下的妆容、发型、服装选择以及姿态举止等方面存在困惑,难以达到航空公司的实际要求。其二,学生主动性不足。课堂教学以教师讲授、示范、教学生练习为主,学生处于被动接受的地位,缺乏主动参与和思考的机会。这种单向的传递方式容易使学生产生倦怠情绪,学生的积极思维和自主学习能力较薄弱,不利于学生对职业形象知识的深入理解和内化。其三,缺乏团队协作能力培养的

时空。在传统教学中,学生的学习活动相对独立,较少有机会进行团队合作。而空中乘务工作需要一个航班多名乘务员之间的密切配合,共同完成航班服务任务的团队工作。因此,传统教学模式难以有效培养学生的团队协作精神和沟通能力,影响学生未来在工作中的团队协作表现。

由于传统的讲授练习教学模式在理论与实践相结合、学生主动性和团队协作能力培养等方面存在的不足,在一定程度上限制了学生将所学应用于实际工作场景和自身创新思维及自主学习能力的发展。因此,探索更为有效的教学模式显得尤为重要。在这一背景下,项目导向学习(PBL)模式作为一种以学生为中心的教学方法为我们提供了一种新的教学思路和可能性。

二、PBL 教学模式的优势

PBL(Project-Based Learning)教学模式是一种以学生为中心的教学方法,它以项目为载体,让学生在完成项目的过程中学习和应用知识、技能,培养学生的综合能力。在 PBL 教学模式中,教师不再是知识和技能的灌输者,而是学生学习的组织者、引导者和指导者,学生通过自主探究、小组合作等方式,积极主动地参与到学习过程中,成为学习的主体。^①

PBL 教学方式以其真实性、合作性、自主探究性和综合实践性等独特优势,为学生提供了充满活力的学习体验。在这种模式下,项目往往紧密联系实际工作场景,让学生切实感受到学习与工作之间直接联系的真实性,从而激发他们的学习热情和目标意识。合作性体现在小组成员之间的互助与协同工作,这不仅促进了团队精神的培养,还增强了沟通与社交技巧,使学生在合作中互学互

鉴,共同进步。自主探究性鼓励学生独立探索解决方案,通过收集资料、分析信息,以及尝试多种方法,从而深入掌握知识和技能,同时激发他们的探索欲望和创造力。综合实践性强调将所学知识技能应用于实际操作中,学生在完成项目的过程中不仅深化了对理论的理解,还提升了实际操作能力和创新思维,为未来的职业挑战做好了准备。

三、PBL 教学模式在职业形象综合展示课程中的教学应用

为了深入探索项目式学习(PBL)模式在职业形象综合展示课程中的应用,结合民航乘务工作的实际要求,将 PBL 模式融入乘务工作飞行四阶段的具体教学实践中,确保教学的方向与实际工作岗位的项目紧密对接,还提升了教学的有效性和针对性。具体开展如下:

(一)课程设计与项目规划

结合民航空乘工作飞行四阶段(航前准备阶段、直接准备阶段、飞行实施阶段、航后讲评阶段)的岗位内容,设计一系列与职业形象综合展示相关的项目,每个项目都具有明确的目标、任务和要求。飞行四阶段中的部分项目如下表所示:

(二)小组组建与分工

项目以小组合作的形式开展,结合民航空中乘务岗位工作情况,模拟航班飞行任务乘务组,组建学习小组实施教学。

民航乘务工作实际过程中,乘务组的组建需考虑成员的专业技能、工作经验、性格特质及性别比例,以确保工作高效协作、互补优势。根据一般机型,每个乘务组人数在 4 至 6 人,以五人制为例:一号位由乘务长担任,负责全面管理与协调工作;二号位负责前厨房和头等舱的工作;三号位负责经济舱客舱前区域的工作;四号位负责经济舱应急出口区域的工作;五号位负责经济舱后舱及后厨房的工作。

在教学中模拟乘务组分工,一个班级 50 人左右约分成 8 个小组,即 8 个乘务组,小组长为乘务长。以面向全体学生的原则,让每个学生在不同号位练习实操,轮流做各号位的岗位工作,确保每位学生体验练习并掌握各个号位的基本职责和要求。

乘务组间建立“互学互促”机制,并在模拟舱进行实操。一组展示项目成果时,其他小组做乘客,通过观察记录表进行针对性点评,教师巡查提炼共性问题。各小组轮流担任“示范者”与“观察者”,在角色互换中拓宽视角、反思优化。例如,A 组

飞行阶段	项目名称	项目目标	主要任务
航前准备阶段	飞行前乘务员职业形象准备	学生了解在准备阶段空乘人员的职业形象要求,掌握准备阶段的职业形象塑造技巧,包括仪容仪表检查、航前准备工作中的着装规范、飞行箱包的准备等内容。	1. 根据给定的准备时间(如 30 分钟),小组合作完成空乘人员准备阶段的妆容和发型设计,要求符合空乘职业规范和准备阶段的特点(简洁、大方、整洁)。2. 准备好个人物品,如飞行箱包、手册、笔等,并将它们整齐地放置在规定的位置上。
直接准备阶段	客舱准备初始形象展示	学生掌握在直接阶段客舱准备过程中的职业形象要点,如检查客舱服务设备、检查应急设备、各号位汇报的规范职业形象和技巧,为乘客提供安全舒适的体验做准备。	根据乘务组进入客舱后的各号位的岗位分工和 workflows,模拟客舱准备过程,展示各号位的规范职业形象;进行应急设备检查,确保熟悉操作流程等;使用正确的语言和仪态与乘务人员、地面相关部门人员做工作交接。
飞行实施阶段 (一)	客舱迎客的职 业形象展示	学生掌握在起飞阶段客舱迎宾时的职业形象展示技能,包括微笑服务、站姿礼仪、问候语表达、引导乘客入座等方面的表现,使乘客在登机伊始就能感受到空乘人员的专业和热情。	1. 小组设计并展示起飞阶段客舱乘务员的标准站姿礼仪,包括双脚站位、双手姿势、身体姿态等,要求姿势优雅、规范,展现出空乘人员的精神风貌。2. 编写并演练客舱迎宾时的问候语和引导语,要求语言亲切、流畅、自然,同时配合适当的肢体语言和眼神交流。3. 模拟引导乘客入座的场景,展示正确的引导姿势和动作顺序,确保乘客安全舒适地找到自己的座位。
飞行实施阶段 (二)	客舱服务中的 优雅形象维护	学生掌握在巡航阶段客舱服务过程中的职业形象维护要点,如坐姿礼仪、行走姿态、服务动作的规范性和优雅性等,为乘客提供优质、舒适的服务体验。	1. 展示客舱乘务员在巡航阶段的各种坐姿,包括坐在座椅上的姿势、与乘客交流时的坐姿等,要求坐姿端正、舒适、优雅。2. 练习并展示在客舱狭窄通道中行走的姿态,包括步伐大小、速度控制、身体平衡等,要求行走轻盈、平稳、安静。3. 模拟客舱服务场景,如送餐、送水、解答乘客疑问等,展示服务过程中的职业形象和礼仪规范,
航后讲评阶段	航后职业形象与服务反思与总结	学生回顾整个飞行过程中的职业形象表现,总结经验教训,提出改进措施,提高职业形象塑造。	1. 小组讨论航后讲评的内容,包括职业形象表现、服务过程中的亮点和不足等方面。2. 每个小组选派代表进行航后讲评汇报,分享本组的经验和教训。

演示客舱服务流程时,B组关注操作规范,C组记录团队配合亮点,最后通过集体研讨形成改进清单。不仅激发学生集体责任感,也让每个乘务组在互助共进中收获成长与归属感。

(三)项目实施过程

在项目化教学实践中,始终秉持“教师为主导,学生为主体”的教育理念,通过精心设计的项目任务构建沉浸式教学场景。教师作为项目架构师,负责创设贴近岗位真实需求的实践情境;而学生则以乘务组为基本单位,在项目驱动下开展探索学习。具体开展如下:

1. 项目启动与计划制定

在教学中将乘务飞行四个阶段形象展示划分为若干个项目,教师在课堂教学中介绍某一个项目背景、目标和任务要求,激发学生的学习兴趣 and 积极性。各乘务组根据项目主题和任务要求,制定详细的项目实施计划,包括项目进度安排、人员分工、资源需求等。例如,在“客舱服务持续形象维护”项目中,各乘务组首先通过网络搜索、查阅书籍和杂志等方式收集国内外航空公司在客舱服务中乘务员形象管理的相关资料;然后组织各乘务组讨论,分析资料并总结出适合本项目的形象维护要点;接着进行模拟客舱服务场景的训练,由乘务组成员分别扮演乘务员和旅客,练习在不同情境下的形象展示;最后制作项目成果报告和展示课件。

2. 资料收集与整理

各乘务组按照计划收集与项目相关的资料,包括航空公司的客舱服务手册、职业形象标准文件、优秀乘务员的案例分析等信息。教师提供必要的指导和帮助,引导学生学会筛选和鉴别资料的可靠性和有效性。例如,在“飞行后乘务员职业形象收尾”项目中,乘务组收集到某航空公司关于飞行后乘务员形象整理的详细流程和注意事项的资料后,对其进行整理和分析,提取出关键的知识点和技能点,并与实际工作中的案例相结合,加深对资料的理解和运用。

3. 项目实践与训练

乘务组依据收集整理的资料和制定的计划,开展项目实践活动。在实践过程中,学生将所学的职业形象知识和技能应用于实际情境中,不断练习和完善。教师深入各乘务组进行巡视指导,及时

发现学生存在的问题并给予反馈和建议。例如,在“飞行前乘务员职业形象准备”项目中,乘务组在进行化妆技巧训练时,教师发现部分学生的化妆手法不到位,便现场示范正确的化妆步骤和技巧,并提醒学生注意因个人脸型特点使用不同的化妆技巧和手法等。同时,针对乘务组在飞行箱包准备过程中出现的物品摆放不合理的问题,教师引导学生重新审视航空公司的服务标准和操作规范,帮助学生掌握正确的物品摆放方法。

4. 项目成果展示与汇报

各乘务组在规定的时间内完成项目任务后,以多种形式展示项目成果。成果展示形式可以包括现场演示、PPT汇报、视频播放等。在展示过程中,乘务组成员详细介绍项目的实施过程、遇到的问题及解决方法、取得的成果以及对职业形象展示的理解和认识。例如,在“客舱迎客的职业形象展示”项目中,乘务组通过现场模拟旅客登机场景,展示乘务员从欢迎旅客、安全演示到客舱服务开始阶段的全过程职业形象展示。23空乘五A班的卓越乘务组模拟客舱服务制作成视频展示,视频中学生们在迎客时将15度鞠躬展示成了“点头”、使用大托盘为旅客提供服务时误将托盘伸入旅客的座椅扶手内等,学生边播放视频边进行错误纠正汇报。这些精心制作的项目视频,记录了乘务组在项目实践中的精彩瞬间和成长历程。展示结束后,乘务组成员利用PPT汇报项目的背景、目标、实施过程以及在形象展示方面的创新点和收获。

(四)教学评价与反馈

教师在教学评价上构建多元化的评价指标体系,包括对学生职业形象相关知识的掌握程度,如乘务员职业形象标准、化妆技巧及服装搭配原则的考核,同时也评估学生在项目实践中展示的职业技能,如姿态、表情、语言表达及服务动作的规范性。团队协作能力、问题解决能力、创新思维及职业素养也是评价的重要组成部分。通过小组自评、互评与教师评价相结合,能更全面地了解每一个学生的表现。

为了确保评价的公正与全面,教师采用多样化的评价方式。过程性评价关注学生在飞行四个阶段中各项目实施过程中的学习进展,通过课堂观察、小组讨论记录及阶段性作业检查等手段,实时给予反馈与建议。终结性评价 (下转第79页)