

基于“课证赛岗”融通的课程教学改革探索

——以“民航服务礼仪”为例

周鑫蓉, 黄建明

(浙江广厦建设职业技术大学, 浙江东阳 322100)

[摘要] 随着民航业的快速发展,对民航服务人员的专业素养和礼仪水平提出了更高要求。职业教育是“服务高质量发展的重要支撑”,以职业教育课程改革新理念为背景,以民航运输服务与管理专业“民航服务礼仪”课程为研究对象,基于“岗课赛证”融通理念,探讨民航服务礼仪课程的教学改革实施路径,通过岗位需求分析、课程内容重构、教学模式创新、考核评价优化等措施,提升学生的职业能力和服务意识,为培养高素质民航服务人才提供参考。

[关键词] “岗课赛证”融通;民航服务礼仪;职业教育;教学改革

[中图分类号] F560.9-4; G712

[文献标识码] A

[文章编号] 2096-711X(2025)20-0181-03

doi:10.3969/j.issn.2096-711X.2025.20.061

[本刊网址] <http://www.hbxb.net>

引言

近年来,随着职业教育改革的不断深化,“岗课赛证”融通作为一种创新的育人模式,受到了广泛关注和深入研究。该模式以岗位能力为主导,以竞赛任务与证书标准为育人要素载体,将岗位标准、职业技能竞赛和职业资格证书深度嵌入课程。“岗课赛证”融通是职业教育“三教改革”的强有力举措。此视阈下的职业教育课程设计应以岗位需求为导向,将职业技能竞赛与证书作为连接教学与实际应用的桥梁。同时,将“有品、有质”的育人理念有序且合理地融入课程,促进课程内容与岗位要求的紧密对接,从而强化学生的职业能力与综合素质培养。

在民航服务领域,服务礼仪是塑造旅客体验与航空品牌的核心竞争力。随着《“十四五”民用航空发展规划》对“人文机场”“智慧服务”的战略部署,民航业对服务人才的职业素养提出更高要求:要掌握国际化的礼仪规范、应急处置与跨文化沟通能力等复合技能。然而,当前民航服务礼仪课程普遍存在三大瓶颈:其一,教学内容与岗位需求脱节,礼仪训练多局限于形体动作,缺乏与跨文化沟通、旅客心理的深度融合;其二,教学方法依赖传统讲授,情境化实训等手段应用不足;其三,考核评价重标准化动作考核,轻服务创新、团队协作等过程性能力评估。针对上述问题,本文以“岗课赛证”融通为改革框架,聚焦民航服务礼仪课程重构。探索“竞赛任务驱动—证书标准衔接—岗位能力生成”的递进式改革路径,旨在破解课程与行业需求的结构性矛盾,为民航高质量发展提供人才支撑。

一、“岗课赛证”融通的内涵与意义

“岗课赛证”融通的“岗”是工作岗位、“课”是课程体系及课程内容、“赛”是职业技能大赛、“证”通常是指“1+X”职业技能等级证书。“课岗赛证”融通的人才培养模式,是为培养复合型应用型人才而设计的,其核心在于通过岗位需求导向设计课程,以职业技能竞赛和证书标准为引领,提升职业

教育的质量和适应性,培养符合市场需求的高素质技术技能人才。

“岗课赛证”融通是职业教育社会化育人的体现,强调职业教育与经济社会发展的紧密结合,注重学生全面化发展和知能复合性培养。“岗课赛证”融通是“课证融通”的深化,其逻辑关系包括“岗课对接”和“赛证衔接”,旨在通过竞赛和证书的引领作用,推动课程内容与岗位需求的深度融合。该模式将课堂教学、岗位实习、证书考试、技能竞赛等有机地融合在一起,把岗位工作情景引入课堂,把证书考试标准与理论教学相结合,把竞赛要求与实践模拟相融通,“学—训—赛—评”联动育人,通过情景模拟考核、实战化竞赛等载体,形成“认知建构—技能强化—能力认证”的螺旋式提升路径,全方位提高学生的动手能力,提高学生的整体素质。

二、民航服务礼仪课程“岗课赛证”融通教学改革的内容

“民航服务礼仪”是职业本科民航运输服务与管理专业的专业基础必修课,使学生了解和学习民航运输服务与管理所必备的基础知识,具有很强的实践性。该课程为在航空企业中从事服务的人员提供必备的服务礼仪知识,通过学习使学生掌握民航服务礼仪规范的基本要求。“岗课赛证”融通教学改革的内容主要有以下几方面。

(一) 课程内容重构

课程开发是“岗课赛证”融通的核心环节。课程开发应以岗位典型工作任务为导向,结合职业技能竞赛的代表性任务和证书的职业技能标准,形成以真实工作任务为载体的教学内容。

通过对航空公司、机场等民航企业的调研,分析民航服务岗位对礼仪技能的具体要求。主要岗位包括民航(国内)货运员、机场地面服务员、民航乘务员等。这些岗位需要具备以下能力:良好的沟通能力和服务意识;熟练掌握民航服务礼仪规范;能够处理突发事件并保持冷静;具备团队协作能力和跨文化交际能力。根据岗位需求,结合民航服务竞赛

收稿日期:2025-4-8

基金项目:本文系浙江广厦建设职业技术大学新专业内涵建设子项目“基于课证赛岗融合的课程教学改革探索——以‘民航服务礼仪’为例”阶段性成果(项目编号: BK17-07)。

作者简介:周鑫蓉(1985—),女,湖南常德人,浙江广厦建设职业技术大学副教授,主要从事礼仪文化、教学改革等研究。

项目和证书要求的分析,调整课程目标,重构课程内容和教学模块。将礼仪知识传授与职业素养培养相结合,课程不仅要教授学生礼仪规范,还要培养其服务意识、沟通能力等。增加跨文化礼仪、特殊旅客服务礼仪、突发事件处理礼仪等内容。重构后课程内容主要包括:民航人员职业形象、民航人员服务礼仪、民航人员言谈礼仪、民航人员跨文化礼仪等模块。

(二)教学模式创新

教学模式的创新是“岗课赛证”融通的重要支撑。“岗课赛证”融通要求采用多样化的教学模式。“民航服务礼仪”课程在实践教学中采取线上线下混合式教学,利用在线教学平台,将知识性内容安排为线上自学,线下课堂则重点开展实践情景教学和案例分析等。线上线下相结合的模式贯穿于课前、课中、课后三段教学活动中,形成一个循环往复、螺旋上升的学习过程。

课前导与启:根据学情向学生推送预习任务、发布问题与活动任务,激发学生学习兴趣,引导学生自主学习,进行模拟练习。

课中学与练:选取民航工作实际服务案例,按照竞赛和考证形式设计情景化实践教学任务。课程任务循序渐进,由单一到综合,引导学生开展探究式学习,进行职业技能的迁移运用;在实践中掌握礼仪规范,提升礼仪技能和服务意识。例如,模拟值机柜台服务、特殊旅客接待服务礼仪等场景,通过情景模拟和角色扮演,让学生身临其境地感受民航服务场景,学生小组合作,参与度高,循序实现教学目标。

课后拓与用:教师将课堂过程资料整理上传,学生拍摄视频或制作工作手册等进行上传,形成生成式教学资源池,同时鼓励学生开展实践活动,进行拓展练习。

“课前铺垫,自主学习”“课中演练,步步深化”“课后延伸,巩固提升”。课程通过课前、课中、课后三段,不断循环,让学生在持续的学习过程中逐步提升民航服务礼仪的素养和技能。

(三)校企合作与产教融合

校企合作是“岗课赛证”融通的重要保障。深化校企双元育人是“岗课赛证”融通的核心依托,通过构建校企命运共同体,实现资源共享、优势互补。校企深度融合,共同制定课程标准,以技能培养为核心,注重学生的实践能力和创新精神的培养。课程资源建设时,通过企业实践课程指导老师和学院专业教师的深入讨论,形成了基于真实工作任务的教学案例。通过引入民航企业真实项目、模拟民航真实工作场景等方式,邀请航空公司、机场等企业的礼仪专家担任企业导师,参与课堂教学和实践指导,为学生提供实用的建议。

(四)教学资源开发

开发符合“岗课赛证”融通要求的教学资源是实施该模式的重要保障。开发“岗课赛证”融合的数字教学资源,有助于提升教学效果。课程组系统地重构课程教学标准与教学设计体系,创新构建包含“基础层—核心层—拓展层”的数字资源体系,涵盖微课视频、智能课件、动态题库、行业案例库等,支持分层教学与过程性评价。课程组选用国家职业教育规划教材,并实施“学生即开发者”的生成性教学策略,在民航服务礼仪实践环节设置“情景模拟—数字创作—资源反哺”的三阶任务。学生拍的视频也被选用为教学视频,形成“学生创作—教师提炼—教学应用”的资源共生机制。师生

共建包括电子活页手册、微课、短视频等在内的课程资源池。课程组自建一门精品课,并评为“浙江省课程思政示范课程”“浙江省职业教育在线精品课程”,同时有效运用国家级在线精品课程、国家民航局网站以及 AI 人工智能等资源,线上线下高效联动。

(五)考核评价体系优化

优化考核评价体系是“岗课赛证”融通的关键环节。课程考核不仅关注学生的礼仪知识掌握程度,还注重其在实践中的表现。通过过程性评价记录学生的课堂参与、实践操作、小组合作等情况。“民航服务礼仪”课程以学习通为平台,强化技术评价手段,注重学生线上自主学习情况,注重学生课堂的参与度,构建了包括教师评价、学生自评、学生互评、企业评价等在内的多元评价体系,实现理论考试与实践考核相结合、过程性考核与终结性考核相结合,线上考核与线下考核相结合。多元多维、增值立体的评价从不同的角度为学生提供学习、发展状况的多种信息,有助于学生更全面地认识自我,有助于提高对学生评价的客观性、公正性,从而促进学生的成长与发展。在“岗课赛证”背景下,课程可进一步实施“课证融通”模式,对考取民航服务职业技能等级证书的学生以及参加礼仪竞赛的学生,可依据比赛或考证成绩替换课程成绩,不断优化考核评价体系,全面考核学生的职业能力。

三、教学改革实践效果分析及实践成果

(一)改革实施效果分析

在教学改革的过程中,课程组认真学习“岗课赛证”综合育人相关要求,查阅研读了多篇相关论文,系统梳理既有教改成果,通过校企合作深化教学改革,创新性推进课堂革命。通过教学方式改革和“多元多维”的评价方式,学生沟通能力、合作能力、服务能力达到或者超过期待值。从近两年学生作业完成率、课堂参与度和考核成绩来看(成绩采用等级制),其中教学数据显示:课程通过率达 99.2%,其中优秀率(90+)18%、良好率(80~89)77%,中差评率控制在 5% 以内,较改革前提升显著。通过评教系统反馈,92% 的学生认为课程设置的民航沟通服务礼仪等模块具有强实践性。课程教学模式获得了大部分学生(95%)的高度认可,教学相长的良好氛围有效达成了教学目标和要求。

(二)改革实践成果

1. 创新了教学模式

在“岗课赛证”融通的背景下,构建了适合职教本科学生的“民航服务礼仪”课程混合式情境化教学模式。在新的教学设计中,以民航服务工作实际过程为主线,以与行业、企业充分合作为依托,课程内容得到了更新,更加契合学生岗位实际。课程内容涵盖了民航服务礼仪、民航服务人员职业素养礼仪、民航服务人员仪容仪表及仪态礼仪等方面。教学活动的开展以学生为主体,能力形成为主线,通过线上线下融合式学习,拓展了学生学习的时间维度与空间维度,增强了学习的灵活性与自主性,从而显著提升了教学效果。

2. 锻造了学生民航职业核心能力

通过“全流程岗位嵌入”的教学,学生在值机、安检等民航服务场景中锤炼职业技能。实施“服务微表情管理”“跨文化民航服务沟通”等特色训练,课堂形成了浓厚的职业氛围,通过任务驱动、创设情景、角色体验、情景模拟等充分突出学生主体地位,使学生的民航服务技能得到提升。课程思政通

过“民航发展史”“当代民航精神”“特殊旅客服务礼仪实践”等有机融入,养成学生团结协作的职业素养、敬业奉献的职业操守。

3. 强化了“双师双能”的教学团队

课程组建了由资深民航工作者、校内专任教师等构成的混编师资队伍,教学团队的年龄、职称结构均较为合理。校企深度合作,团队中企业教师占比达36%,充分发挥企业教师的从业经验和优势,开创“校企合作、协同育人”的新局面,教学团队已有多人荣获职业院校教师技能竞赛奖项。

四、结语

民航服务礼仪课程的“岗课赛证”改革,是国家职业教育改革政策、民航产业升级需求与职业本科教育定位三重驱动的必然结果。通过课程内容与岗位标准对接、教学过程与竞赛、证书融合,可有效培养适应民航高质量发展的高素质复合型服务人才。

在改革实践的过程中,课程组开展了“民航服务礼仪风采大赛”等校级礼仪竞赛,课程也结合了全国高等学校民航服务技能大赛民航服务形象与礼仪赛项内容,但礼仪竞赛未被纳入“全国职业院校技能大赛”和“全国普通高校学科竞赛”,更缺少单列的民航服务礼仪类的权威竞赛。职业本科院校可合力搭建平台,积极举办民航服务礼仪竞赛。此外,民航服务类岗位众多,如值机员、安检员、乘务员等,每个岗位都有其独特的技能和知识要求。岗位需求复杂多样,课程组要动态跟踪毕业生,不断整合优化教学内容。

总体而言,依托“岗课赛证”融通的教学改革,“民航服务礼仪”课程践行“以学生为中心”教学理念,注重学生的主体地位和学习体验。通过教学活动的有序开展,课程不仅激发了学生的学习兴趣,还显著提升了课堂互动性和教学效果,整体教学质量得到了优化和提升;有效提升了学生的民航服务礼仪素养和沟通技能,为学生顺利走上实习、工作岗位筑牢了基础,更好地满足了民航行业对高层次技术服务人才的需求。未来,应进一步深化课程内容与岗位需求的对接,优化教学资源,完善考核评价体系,推动民航服务礼仪课程教学质量的持续提升。

参考文献:

- [1]曾天山. 试论“岗课赛证”综合育人[J]. 教育研究, 2022, 43(5): 98-107.
- [2]秦国锋, 李国帅, 糜沛纹, 等. “岗课赛证”融通视阈下职业教育课程开发: 要义、策略与路径[J]. 职业技术教育, 2022, 43(32): 42-48.
- [3]苑靖国. 高职院校航海类专业“岗课赛证”融通下课程改革探索[J]. 天津职业院校联合学报, 2023, 25(10): 55-59.
- [4]张晓玉, 高雪琴, 赵爱婷. 基于OBE理念下《民航服务礼仪》教学模式改革的探索[J]. 赤峰学院学报(汉文哲学社会科学版), 2020, 41(8): 98-103.
- [5]袁冬梅. 一个教学实例: 影响《民航服务礼仪》课程教学有效性的要素——基于教学决策的视角[J]. 吉林省教育学院学报, 2020, 36(9): 103-106.
- [6]马萌. 岗课赛证融通模式下高职大数据技术专业课程优化路径研究[J]. 科教导刊, 2023(14): 74-76.
- [7]秦国锋, 李国帅, 糜沛纹, 等. “岗课赛证”融通视阈下职业教育课程开发: 要义、策略与路径[J]. 职业技术教育, 2022, 43(32): 42-48.
- [8]陶静. “岗课赛证”融通视域下高等职业教育模块化课程建设研究——以旅游电子商务课程为例[J]. 天津职业大学学报, 2022, 31(5): 63-70.
- [9]张慧青, 王海英, 刘晓. 高职院校“岗课赛证”融合育人模式的现实问题与实践路径[J]. 教育与职业, 2021(21): 27-34.
- [10]周鑫蓉, 周卫芳, 张少萍. 线上线下混合式“金课”教学模式的构建与实践——以“形象与礼仪”课程为例[J]. 科教文汇, 2023(16): 79-82.
- [11]张晓津. “岗课赛证”融通背景下高职院校专业课程建设探析[J]. 职业技术教育, 2023, 44(2): 58-62.
- [12]苏洪爱. 基于“岗课赛证”融通的财经类专业课程教学改革研究与实践[J]. 湖北开放职业学院学报, 2024, 37(17): 189-191.

Exploration on Curriculum Reform Based on the Integration of “Courses, Certificates, Competitions and Posts”: Taking “Civil Aviation Service Etiquette” as an Example

ZHOU Xin-rong, HUANG Jian-ming

(Zhejiang Guangsha Vocational and Technical University of Construction, Dongyang Zhejiang 322100, China)

Abstract: With the rapid development of the civil aviation industry, higher requirements are placed on the professional competence and etiquette proficiency of aviation service personnel. As vocational education serves as “a critical pillar for supporting high-quality development”, this study focuses on the “Civil Aviation Service Etiquette” course within the “Civil Aviation Transport Service and Management” vocational undergraduate program. Guided by the new concepts of vocational education curriculum reform and the “industry-curriculum-competition-certificate integration” framework, the research explores practical pathways for pedagogical innovation. Through systematic approaches—including job demand analysis, curriculum restructuring, teaching model revitalization, and assessment system optimization—the reform aims to enhance students’ vocational skills and service awareness. The findings provide actionable insights for cultivating high-caliber aviation service professionals, aligning talent development with industry evolution.

Key words: integration of “Posts, Courses, Competitions and Certificates”; Civil Aviation Service Etiquette; vocational education; teaching reform

(责任编辑:陈思婷)