

生态文明视角下旅游空乘人员职业素养培养浅析

李娜

内蒙古师范大学 内蒙古 呼和浩特 010028

[摘要]生态文明视角下不断优化旅游空乘人员职业素养是提升国内航空经济的基础保障。中国旅游空乘专业发展时间尚短,是一种新型专业教学类型,因此工作人员在旅游空乘发展过程中存在实践经验不足、技能不足、亲和力不足等问题,导致空乘人员工作积极性不高。对此,提出优化空乘专业学生教育管理内容、提高空乘专业学生语言表达能力、提升旅游空乘人员服务亲和力水平,从而最大化升级旅游空乘人员职业素养培养标准。

[关键词]生态文明视角; 旅游空乘人员; 职业素养

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2021.12.696

一、引言

作为建设“美丽中国”的重要指导内容,生态文明建设与旅游长期具备互融互通关系。在中国特色旅游战略全面实施以来,生态文明建设与旅游航空产业发展关系更为紧密。在此基础上,多地高校在教学过程中开始逐步重视旅游空乘专业教学模式。高校空乘专业教学过程中蕴含的生态文明与传统文化基因,对其教育高效化塑造,以及就业趋势、价值观引领具有显著推动作用。那么,在生态文明视角下,高校优化旅游空乘专业学生职业素养必然有其时代化、创新化发展优势。深入探索这种拓展性发展优势,不仅有助于我国旅游航空产业的经济效益与实践价值,进而推动中国经济实现高质量发展;也能够充分调动中国高校空乘教育体系的深度发展与扩充丰富,最终实现旅游空乘人员职业素养高质发展。

二、生态文明视角下旅游空乘人员职业素养培养基本要求

一般来说,职业素养就是社会就业人员对自身在社会职业发展过程中的适应程度的展现。旅游空乘服务行业是航空运输业的重要组成,一定程度上反映出旅游航空公司的专业服务水平。那么,如何在竞争激烈的就业市场环境中脱颖而出,最主要方式就是提高旅游空乘人员的服务水平。积极的空乘服务态度在航空服务环节中具有重要地位,而提高服务水平最根本就是不断优化升级旅游空乘人员的职业素养。旅游空乘人员的工作特质决定了服务对象具有随机性特征。对此,具备较强语言能力是优化旅游空乘人员职业素养的基本准则。优秀的语言表达能力对于旅游空乘人员至关重要,可以最大化与其他人建立良好沟通,进而提升其职业素养。这种沟通能力不仅包括与服务对象的深入沟通,也包含与同机组空乘人员的互动沟通能力,可以进一步实现与同机组人员服务配合密切,服务水平得到升级。对于空乘专业学生而言,空乘专业的职业素养需要重点培养两方面内容,一方面是在工作中要时刻保持爱岗敬业的工作态度;另一方面要对服务企业保持足够忠诚与良好合作关系。在思想方面要树立正确服务意识,提高自身服务审美、亲和力水平;在行为习惯层面要养成良好服务习惯,保持乐观服务心态;在职业技

能层面,要提高自身理论专业知识能力、实践能力与语言表达能力。

三、当前旅游空乘人员的职业素养存在的问题

(一) 旅游空乘人员在服务过程中实践经验不足

一般而言,在国内航空公司招聘旅游空乘人员过程中,往往面临面试人员学历不一等问题,但航空公司学历并无严格要求,反而对人员外在形象要求较高。因此,航空面试人员大多学历较低,职业生涯普遍较短,实践经验不足,致使旅游空乘人员职业素养长期止步不前,服务口碑长期较低。同时,航空公司面试人员个人价值观、就业观、人生观差异较大,在面对工作难点时,处理方式也大相径庭,导致旅游空乘人员在服务过程中缺乏专业处理方式。因此,旅游空乘人员在服务中不断积累实践经验对优化自身工作至关重要。其中,良好的外在形象在服务中固然重要,但内在职业素养与内在处理能力也是服务综合能力的重要体现。

(二) 旅游空乘人员专业服务技能不足

当前,部分旅游空乘人员专业服务技能普遍不足。细究其因,一是高职院校过于重视空乘专业课程内容,例如模拟面试流程与技巧,对于空乘专业学生的语言培养教学水平相对较低,致使空乘专业学生的普通话与语言沟通能力在之后就业过程中受到一定限制。语言是孔晨人员最重要的沟通桥梁,发音不准确在面对服务对象过程中会造成许多不必要麻烦与误会。二是高职院校英语教学存在一定问题。大多高职院校学生对英语缺乏学习兴趣,且单词读音不太准确,致使空乘专业学生与航空公司扎人标准逐渐脱节,高水平服务人才极度匮乏。三是沟通专业技能培养不够深入。在空乘专业中,好服务才可以赢得服务对象的肯定,而服务效率最显著的决定方式就是提升沟通效率。高职院校中虽然有部分沟通教学课程,但缺乏系统性沟通教学方案与流程计划,导致学生在工作中缺乏实际沟通能力。而沟通职业素养作为旅游航空服务过程中重要素质之一,不仅影响企业整体服务素质形象,还决定企业经济效益与成长速率。

(三) 旅游空乘人员服务亲和力不足

服务亲和力核心意思是在工作过程中具备让人亲近、愿意深入接触的能力。旅游空城人员有亲和力是提升服务水平

的重要支撑,具备完善的亲和力,可以让乘客感受全面温暖的服务,建立彼此之间沟通新信任与交流,为乘客提供优质化服务。但现阶段旅游空乘人员由于综合素质不高,致使自身在思想、意志、情操等层面缺乏专业培训,对工作缺乏积极性。同时,空乘人员缺乏面对压力和挫折及时解决能力,因此在服务过程中无法最大化满足所有乘客需求,导致出现服务中断或者滞后问题。因此,高职院校需要增加培养心理素质的相关教学课程,增强空乘专业学生应对压力与挫折的解决能力。

四、生态文明视角下旅游空乘人员的职业素养的培养路径

(一) 优化空乘专业学生教育管理内容,提升服务职业素养

生态文明视角下,高职院校优化旅游空乘专业学生的教育管理内容具有众多环节,例如教育理论、实践教学、思政教育、案例教育等环节,这些环节在学生在学习过程中均具有重要地位且不可替代。在学习过程中,假若其中某一环节缺乏标准教育管理,则会影响整体教育管理成效。据此,高职院校教师在对旅游空乘专业学生进行教学管理过程中,应摒弃单一看中考试分数的固化观念,从旅游空乘实际发展现状与本身专业特点进行系统规划,及时发现教育管理过程中的不足之处,并在每一阶段结尾对发展经验与教训进行总结分析,以此优化教育管理内容。需要特别注意,在优化空乘专业学生教育管理过程中,不能全部将专业的教育管理体系照搬硬套。应该在其他教育管理体系基础上,结合空乘自身发展特点,多思考与多观察空乘专业社会发展趋势,综合优化升级空乘专业教育管理模式,以此达到事半功倍的效果,不断提升空乘专业学生职业素养。

(二) 提高空乘专业学生语言表达能力,提升服务职业素养

首先,积极利用教学资源。生态文明视角下,旅游空乘专业需要具备良好的英语表达能力。对此,高职院校教师可基于生态文明视角,利用旅游空乘情境模拟方式,探究学生间互动交流等教学方法,借此开展多种实践教学活,激发学生英语学习兴趣。同时,教师可以利用教学专业资料采用英语语言进行授课,在课堂中让学生扮演多种角色,为学生创造良好的英语学习环境,强化学生对英语学习的自信心与内在活力。其次,重视课堂表达能力。教师在空乘课堂教学过程中可充分利用教学时间培养学生英语的理论与实践双重学习能力,让学生深入理解课堂学习内容。同时,教师针对学生的难点问题要及时予以解答,可以最大化优化教师与学生的互动关系。此外,学校也可以加强对空乘英语实践活的资金投入力度与技术设施补助,优化空乘专业教师教学队伍。合理设置空乘英语教学课程,促使学生认识到旅游乘务英语表达能力的重要性。最后,强化学生课外练习能力。学

校优化教学课堂内容的同时,也要注重课外练习时间的合理运用。在此基础上,不仅要注重课堂教学方式的新颖性与创新性,还要营造一种校内外课后英语学习氛围,增强学生外语学习动力。同时,高校可以丰富学生课外时间,增加一些虚拟情景剧,在业余时间强化学生英语学习自信心,以此提高学生英语听说水平。

(三) 提升旅游空乘人员服务亲和力水平,强化服务职业素养

生态文明视角下,提升旅游空乘人员服务亲和力水平,对培养空乘人员职业素养具有重要推动作用。第一,注重倾听训练。旅游空乘人员具备良好倾听能力,不但可以提升个人思想修养,还可以优化自身道德情操。在工作过程中,遇到乘客过激行为,空乘人员需要具备长期耐心,及时做到耐心倾听、平复乘客心情。同时,在日常生活中,与他人交往要具备诚实守信、负有责任心的专业素养,养成良好沟通习惯,投射到空乘工作中,会无形中提升服务亲和力水平,与乘客建立良好沟通机制。第二,具备长期微笑服务能力。微笑是诚信待人、凸显自信的集中体现,也是优化自身职业素养的肯定标准。对此,航空公司需要提升服务人员微笑服务能力,缩小旅客与服务人员沟通差距,优化服务水平。同时,学校在校内可以通过开展模拟训练活动提升空乘学生解决问题能力,以微笑面对问题,保持自身冷静。第三,重视细节服务水平。生态文明视角下,空乘服务要重视细节,严格要求空乘人员服务环节,借此提升工作人员的职业素养。同时,要积极保持乐观心态。在此基础上,航空公司通过建立奖励机制激发旅游空乘人员的就业积极性,增强其工作自信心,从而提升职业素养。

参考文献

- [1]李俊菊,白晓娟.传统文化元素选择与渗透探究——基于高职旅游专业学生职业素养培养视角[J].经济研究导刊,2021(11):4.
- [2]朱蔚琦.基于体验经济视角下“四位一体”培养职业素养的实践探索——以江阴职业技术学院旅游管理专业为例[J].营销界,2020(15):99-100.
- [3]洪德慧.职业素养培养融入高职专业课程的实证研究——以空中乘务专业民航旅游类课程为例[J].成都航空职业技术学院学报,2020,36(1):4.
- [4]刘彬.论“立德树人”视域下高职体育类学生职业素养培养的意义和路径[J].江苏第二师范学院学报,2021,37(1):4.

作者简介:

李娜,女,汉族(1998.12-),内蒙古呼和浩特人,内蒙古师范大学本科在读,内蒙古师范大学,研究方向:空乘,旅游管理。