

# 翻转课堂在高等学校《民航服务礼仪》课程中的教学实践研究

吕超<sup>1</sup>, 许卡<sup>2</sup>, 李民<sup>1</sup>, 孙丽娟<sup>1</sup>, 都凌云<sup>1</sup>, 王晶<sup>1</sup>, 葛宗美<sup>1</sup>, 王哲俊<sup>1</sup>, 杨建龙<sup>3</sup>

<sup>1</sup>烟台南山学院航空科学与工程学院, 山东 烟台

<sup>2</sup>贵阳市女子职业学校财经商贸部, 贵州 贵阳

<sup>3</sup>山东南山国际飞行有限公司, 山东 烟台

收稿日期: 2023年10月18日; 录用日期: 2023年11月18日; 发布日期: 2023年11月27日

## 摘要

随着信息技术的发展和教学改革的深入, 新兴的教学方法不断充斥着传统教学, 给传统教学带来了巨大的挑战。翻转课堂就是一种颠覆传统教学的新兴教学方法, 它将课前和课堂相互倒置, 把原本教师在课堂上讲授的知识转移到课前让学生自学, 将课堂上的时间用来交流互动、知识检测, 改变了传统教学当中“教师讲, 学生听”的教学方式, 并且在教学实践中取得了一定的成效。而这种教学方法能否在高等学校《民航服务礼仪》课程实施, 是一个值得研究的问题。本研究通过在高校《民航服务礼仪》课程中实施翻转课堂教学法, 验证了其在调动学生积极性和提高教学效果方面都有显著的效果, 但在如何增强学生的自主学习意识方面还需要进一步的研究。

## 关键词

高校, 民航服务礼仪, 翻转课堂, 教学实践

# Research on Teaching Practices of Flipped Classroom in the Course of “Civil Aviation Service Etiquette” in Higher Education Universities

Chao Lyu<sup>1</sup>, Ka Xu<sup>2</sup>, Min Li<sup>1</sup>, Lijuan Sun<sup>1</sup>, Lingyun Du<sup>1</sup>, Jing Wang<sup>1</sup>, Zongmei Ge<sup>1</sup>, Zhejun Wang<sup>1</sup>, Jianlong Yang<sup>3</sup>

<sup>1</sup>School of Aeronautical Science and Engineering, Yantai Nanshan College, Yantai Shandong

<sup>2</sup>Finance and Business Department, Guiyang Women’s Vocational School, Guiyang Guizhou

<sup>3</sup>Shandong Nanshan International Flight Co., Ltd., Yantai Shandong

文章引用: 吕超, 许卡, 李民, 孙丽娟, 都凌云, 王晶, 葛宗美, 王哲俊, 杨建龙. 翻转课堂在高等学校《民航服务礼仪》课程中的教学实践研究[J]. 职业教育, 2023, 12(6): 1089-1096. DOI: 10.12677/ve.2023.126169

## Abstract

With the development of information technology and the deepening of teaching reform, emerging teaching methods are constantly filled with traditional teaching, bringing huge challenges to traditional teaching. Flipped classroom is an emerging teaching method that inverts traditional teaching methods, transferring the knowledge that teachers would typically present during class to pre-class self-study for the students. Class time is then used for interaction and knowledge assessment, changing the traditional teaching approach of “teachers lecture, students listen”. This approach has achieved a certain degree of success in teaching practice. Whether this teaching method can be applied in higher education courses such as “Civil Aviation Service Etiquette” is a question worthy of research. This study verified that implementing a flipped classroom in higher education “Civil Aviation Service Etiquette” courses significantly boosts student engagement and improves teaching effectiveness through interaction and knowledge assessment. However, further research is needed on how to enhance students’ consciousness of independent learning.

## Keywords

Universities, Civil Aviation Service Etiquette, Flipping the Classroom, Teaching Practice

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

随着我国经济的不断发展,我国民航事业进入了高速发展的阶段,带动了民航人才需求的急剧增长。空乘服务人才市场呈现出数量过多、质量不高的状况:一方面,在数量上,经历了从短缺到过剩的过程,空乘服务人才就业压力增大;另一方面,在质量上,仍不能达到民航服务发展的要求。人力资源作为民航发展的核心要素,已经成为进一步推动我国民航事业发展、实现民航强国战略的关键,如何培养合格的空乘人才显得尤为重要。

高等学校是培养空中乘务人才的摇篮,肩负着为国家民航事业提供人才的重担。教育是国之大计,办好中国特色社会主义的教育,是关系到国家前途命运的大事件[1]。在中国共产党的第二十次以来,深化教育改革、加快教育现代化成为了教育强国的重要举措。为贯彻落实党的二十大精神,加快教育现代化,加强信息技术在教育教学中的应用,传统的教学方法改革势在必行。一直以来,各高校空中乘务专业的培养层次参差不齐,本科专科的培养质量相差较大。南山学院空中乘务专业属于专科培养层次,学生的学习态度欠端正、学习积极性不高、学习效果欠佳等问题,一直是困扰本专业发展的阻碍。如何让学生喜欢这个专业、热爱这个行业,具备从事空中乘务的专业技能,是我们作为高校老师应该为之努力的方向。

本研究基于南山学院空中乘务专业学生学习态度欠端正、学习积极性不高和学习效果不佳的现状,在《民航服务礼仪》课程中引入翻转课堂的教学方法,由传统的课堂讲授法转变为课前自学 + 课堂交流 + 随堂测试的教学方法,旨在能提高学生的学习兴趣,增强学习效果。

## 2. 翻转课堂的国内外研究综述

### 2.1. 国外研究现状

翻转课堂即“Flipped Classroom”，也被称之为“颠倒课堂”，最初以线上视频辅导的形式出现于美国。2004年，美国的萨尔曼·可汗(Salman Khan)，利用线上视频的方式为其表妹辅导功课。2007年，翻转课堂首次通过录播教学视频的形式进行教学。此后，国外众多学者对翻转课堂进行了研究，形成了不同的翻转课堂教学模式。比如，以罗伯特·陶伯特为代表的“课前-课中”两阶段式教学模式；以拉姆齐·穆空莫姆为代表的“探索-翻转-应用”三段式教学模式；以杰姬·格斯丁为代表的“体验参与-概念探索-意义建构-展示应用”的四阶段教学模式[2]。翻转课堂在国外的研究已经基本形成了多层次体系，在教学实践方面也颇有成效。在美国2014年的翻转课堂调查中，有九成的老师表示会继续使用翻转课堂进行教学实践[3]。

### 2.2. 国内研究现状

自2012年翻转课堂在全世界广泛应用，我国很多学者对其进行了理论研究和教学实践。武晓燕、施洋、金国臣(2023)认为，大学英语翻转课堂是一种新型的教学模式，也是未来大学英语课堂教学的趋势。翻转课堂改变了传统课堂教学的师生关系，体现了以学生为中心的教学理念，培养了学生的自主学习意识和意识[4]。姚修杰、杨天宇(2023)认为，翻转课堂实现了高校师生“思政”课教学资源的共享，提高了高校学生自主学习和探究真理的能力，满足了高校“思政”课教师差异化教学的现实需求[5]。程芳云(2022)基于易班平台实施翻转课堂，将毛中特课程的教学实践分为线上教学和线下课堂教学两个阶段进行，实现了“以学生为中心”的现代教学理念，有利于更好的实现课程的教学目标，提高课堂教学效果和质量[6]。郭祥彬、陈玉国(2021)基于传统专业授课课模式的不足，利用Moddle平台设计翻转课堂的教学模式，让学生成为课堂的主体，解放了学生和老师[7]。罗正敏、吴亮、张兴敏(2020)基于云班课平台，引入翻转课堂理念的自主协作教学模式，通过数据统计和分析得出，学生对移动教学平台各功能板块实施自主协助教学模式的认可度较高，能更加积极地参与到课堂中[8]。王秀娟(2020)在会计课的翻转课堂中指出，老师首先要理解和掌握教学内容，有目的的引导学生学习。学生通过观看视频，大致构建起知识框架，然后师生间围绕问题讨论交流，提高学习能力、沟通能力和协作能力，加强自身综合素质[9]。

### 2.3. 研究述评

综合以上学者的观点，通过中国知网对“翻转课堂”关键词进行检索(截止到2023年6月)发现：近3年来，有关“翻转课堂”的研究有17085篇相关文献。其中，高校翻转课堂有6545篇，主要分布在计算机、大学英语、思政、体育、高等教育、医学教育、数学等学科领域。而《民航服务礼仪》课程的文献数量仅11篇，且研究的教学方法主要是基于OBE理念，没有涉及到翻转课堂的相关研究。

综上所述，翻转课堂教学法受到了国内外学者的广泛关注和研究，形成了丰富的理论研究成果和教学实践经验，但在高校《民航服务礼仪》课程中的教学实践研究仍有空白。翻转课堂教学法不仅能提高学生的学习兴趣，而且能增强学习效果。因此，将翻转课堂教学法应用到高校《民航服务礼仪》课程中具有一定的研究意义和价值。

## 3. 教学设计与实践

### 3.1. 课程性质分析

《民航服务礼仪》是空中乘务专业的核心课程，本门课选用的是洪涛和杨静老师主编的《空乘人员

仪态与服务礼仪训练》，属于全国空中乘务专业规划教材。教材共分为四个单元，分别是“外秀内慧”赢服务、空乘人员仪态美的训练与养成、空乘服务礼仪规范和空乘服务礼仪(实训)训练。通过对课程和教材的研读发现，《民航服务礼仪》并不是一门单纯的理论课程，还包含了很大一部分的礼仪实训。空乘服务专业的实践性很强，服务涉及的情景也比较复杂，需要理论的引领，也需要实践的配合。《空乘人员仪态与服务礼仪训练》这本教材，它针对空乘专业学生的特点，帮助学生在认识、理解、实践仪态与礼仪的过程中，逐步形成正确的仪态礼仪方式，从而实现良好气质修养的“养成”过程。对于从事空乘职业教育的教育者来说，把一个具有空乘人员潜质的学生培养成一名具有空乘职业修养的空乘专业人才，是十分复杂和漫长的培养过程，因此，在《民航服务礼仪》这门课程的教学过程中，要做到理论与实践并重，在理论讲授和实际训练中，让学生更加全面的了解空中乘务专业，为未来的航空服务类行业培养一批又一批专业强、素质高的人才。

### 3.2. 教学内容分析

本研究选取教材中的第三单元 - 模块四作为翻转课堂教学的内容，具体包含站姿、行姿和坐姿。课程类型是新授课，具体包括男士女士的常用站姿手位、步位；前行式行姿、后退式行姿、侧行式行姿；标准式坐姿、前伸式坐姿、交叉式坐姿、屈直式坐姿、重叠式坐姿。之所以选取这部分内容，是因为学生在高中阶段接触过相关的知识，具备一定的知识积累，这对于第一次接触翻转课堂的学生来说，更容易适用和接受这种新颖的教学方式。而且之前对学生进行了眼神、微笑、躯干和四肢的专项训练，学生的错误仪态已经基本纠正，对于站姿、行姿、坐姿的身体综合姿态，也已经基本掌握了基础的动作要领，学生自学的难度会相对偏小。

### 3.3. 教学对象分析

本研究的教学对象是烟台南山学院空中乘务专业 221、222、223 班的大一学生。通过访谈发现，有超过 50% 的学生在高中阶段学习过民航服务礼仪的相关课程，对站姿、行姿、坐姿等礼仪规范具备一定的知识积累，这更有助于学生理解和掌握本课程的新知识。另外，学生的年龄在 20~22 岁左右，这个年龄段的学生思维敏捷，行为活跃，接受新鲜事物的能力较强，对音频、视频和动画有更强的兴趣，但对理论知识的理解和掌握存在偏差，学习兴趣比较低，自我控制能力较弱，需要教师对其进行正确的引导和管理。

### 3.4. 教学目标分析

本课程的教学目标设定为：从认知的角度，要求学生知道如何回避不良的仪态要素，掌握规范的站姿、行姿、坐姿动作要领，并且理解规范礼仪对于空乘人员的重要性；从技能的角度，要求学生掌握规范的站姿、行姿、坐姿礼仪规范，让学生在服务过程中展现最实用、最有美感的姿态；从情感的角度，要培养学生自主学习和团结协作能力的意识。

本课程的教学任务设定为：课前自主学习和课堂交流检测两个环节。在第一个环节中，老师在 QQ 群发布学案以明确学习目标，共享教学视频供学生自学。若在自学过程中遇到问题，可以在线提问，也可以在课堂上交流。在第二个环节中，老师针对比较集中地的问题进行解答，学生也可提出新的问题与老师互动交流。随即进行随堂测试，一是检测学生自学的成果，二是巩固加深知识点。

### 3.5. 教学过程分析

#### 3.5.1. 课前自主学习

教师端：教师在上课前一天，将学案、PPT、视频发布在 QQ 群中。教师在学案中明确了学习目标、



学习内容和任务要求等，方便学生在课前自学的过程中明确学习内容和任务；PPT 包含了本节课的基本框架和重要知识点，可以起到辅助的作用；视频中展示了男士女士的常用站姿手位、步位、前行式行姿、后退式行姿、侧行式行姿、标准式坐姿、前伸式坐姿、交叉式坐姿、屈直式坐姿、重叠式坐姿，并且总结了注意的事项和易错点，可以直观地教给学生本节课的知识。任务发布后，教师需要特别提醒学生，根据发布的学习资料认真自学，可以在群里发布自学过程中遇到的问题，大家相互交流解决，也可以将问题记录下来留在课堂上解决。

学生端：学生查收教师发布的学习资料，明确学习任务和内容，在规定时间内完成自学，记录疑难问题，以供课堂上师生交流互动。本次课的教学目标是，要求学生掌握规范的站姿、行姿、坐姿动作要领；理解规范礼仪对于空乘人员的重要性；掌握规范的站姿、行姿、坐姿礼仪规范，让学生在服务过程中展现最实用、最有美感的姿态；培养学生自主学习和团结协作能力的意识。

### 3.5.2. 课堂交流

学生端：学生将自学过程中遇到的问题反馈出来，首先在同学之间相互交流，寻找答案，然后将未能解决的问题反馈给教师。出现的问题主要集中在：男士女士常见的站姿手位，以及男士女士坐姿的区别。

教师端：在学生互动交流的过程中，教师需要维持好课堂秩序，同时对学生间交流互动的问题进行把控和答疑。教师将学生普遍存在的以及还未解决的问题进行重点讲解。最后进行随堂知识检测，检测学生课前自学和课堂交流的效果。

问题 1：男士女士常见的站姿手位容易混淆。

解答：常见的站姿手位有四种，前三种男女一样，一种是自然下垂，一种是交叉腹前，一种是叠于体后。第四种男女大同小异，女士手位一前一侧，男士手位一前一后。总结一下：女士常见站姿手位两侧垂直 - 腹前交叉 - 背后叠放 - 一前一侧；男士常见站姿手位两侧垂直 - 腹前交叉 - 背后叠放 - 一前一后。需要特别注意的是，男士和女士站姿不同的一种，其他都是一样的。

问题 2：男士女士坐姿的注意要点。

解答：男士和女士坐姿的最大区别在于腿部，女士就座时，无论采取哪种坐姿，双腿都要紧闭，不宜叉开，尤其是身着短裙的情况下。男士坐姿则需要开膝，与肩宽接近，以显示男士沉稳、阳刚之气。另外，需要特别注意的是，男士和女士在就座时，通常坐在椅子的 3/4 处，避免整个臀部塞满椅子，甚至把双手靠在后脑，是一种对对方极不尊重的表示。

问题 3：行走时，双手如何摆动才能做到自然？

解答：行走时，首先要自然，双手手臂自然放松，臂摆小幅度，大约在 30~40 度之间。当然，不要过度追求 30~40 度的幅度范围，以免显得不自然。在日常的行姿训练中，找到自然合适的手臂幅度范围，练成肌肉记忆即可。

### 3.5.3. 教学反思

在高校《民航服务礼仪》课程中实施翻转课堂，最大的困难是无法保证课前自主学习的效率。由于学生的水平和质量参差不齐，部分学生的自制能力较差，学习习惯也不好，因此在课前自学阶段，这部分学生的学习效果较差，教师也很难做到有效监督。同时，翻转课堂对教师的要求比较高，在课前要做好充分的准备，才能“应付”学生的各种问题，在课堂中也要调动学生的积极性，让学生参与到互动交流中来。

在今后的翻转课堂教学中，教师要注意以下几个问题：第一，教学流程还需优化，部分学生存在课前学习的知识在课堂上已经遗忘，因此在之后的教学过程中，教师要合理安排学习任务的发布时间，既保证学生能完成学习任务，又不会导致长时间遗忘；第二，教学评价方式还需要进一步改进，单纯靠知识检测不能全面的评价学习效果，今后要设计课前、课中全方位的评价指标；第三，要让学生在意识上

接受翻转课堂教学方法，重视课前自学。

### 3.6. 教学效果

在实施了六个课时的翻转课堂教学实践后，对 22 级空中乘务专业的学生进行了调查问卷。共发放调查问卷 101 份，收回调查问卷 101 份，有效问卷为 100%。调查问卷结果分析如下。

#### 3.6.1. 课堂交流

如图 1 所示，在课堂交流方面，有 89.7% 的学生能够参与到课堂交流中来，这说明翻转课堂能够改善传统教学下“教师讲，学生听”的一言堂的现象，提高学生在课堂中的参与感。有 10% 左右的学生认为，翻转课堂在提高学生参与度方面没有明显的效果，不会增加师生之间的交流互动。分析其原因，可能是这部分学生的学习基础薄弱，对知识没有做到充分的了解，以至于自己提不出互动交流的问题，也无法融入到课堂的交流中。在今后的翻转课堂教学实践中，教师应秉持因材施教、全面发展的教学理念，认识到学生之间的差异，关注到每一位学生的情况，促进全部学生全面发展。

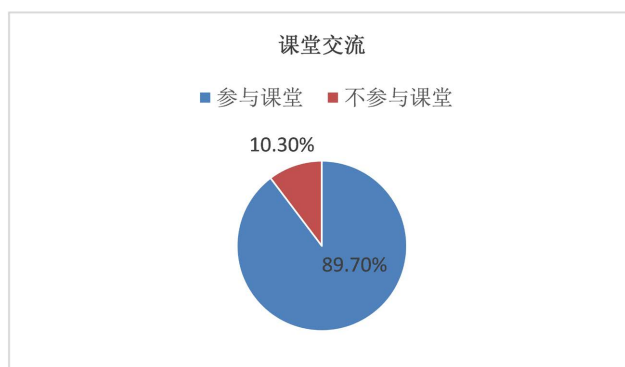


Figure 1. The participation of students after the rollover class

图 1. 实施翻转课堂后学生的参与度

#### 3.6.2. 知识检测

如图 2 所示，在知识检测方面，有 76% 的学生能够完全掌握新知识，有 22% 的学生能够掌握八成知识，仅有 2% 的学生知识掌握度不足八成。这说明，翻转课堂对于绝大部分学生来说，能够提高学生的知识掌握程度，增强学习效果。相比于传统教学来说，在翻转课堂中的知识检测环节，更能及时准确地掌握学生的知识掌握情况，有利于在日常的教学过程中，及时查漏补缺知识点，不至于形成长期的知识漏洞。

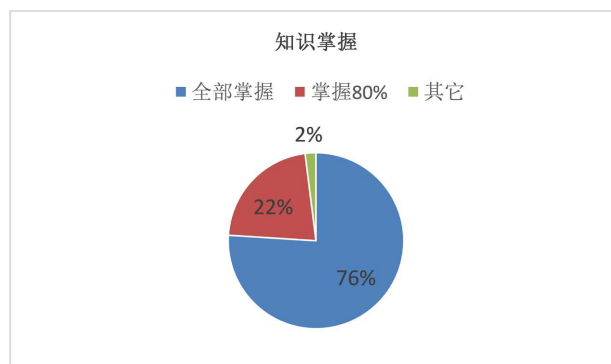


Figure 2. Implement the knowledge grasp of students after turning the classroom

图 2. 实施翻转课堂后学生的知识掌握度

### 3.6.3. 自主学习

如图 3 所示, 在自主学习方面, 有接近 60% 的学生具有自主学习意识, 能够较好的完成课前自主学习的任务。但也有 33% 的学生表示, 课前自主学习阶段并没有主动学习的意识, 而是迫于学习任务和教师督促才完成课前自学的内容。这说明翻转课堂教学在课前自学阶段, 并没有有效的带动学生产生自主学习的意识和能力, 而且在这个阶段很难实现有效的监督。分析其原因, 是因为学生长期以来被动学习的习惯根深蒂固, 习惯在教师的催促下完成学习任务, 自主学习意识淡薄, 短时间内难以养成自主学习的能力。

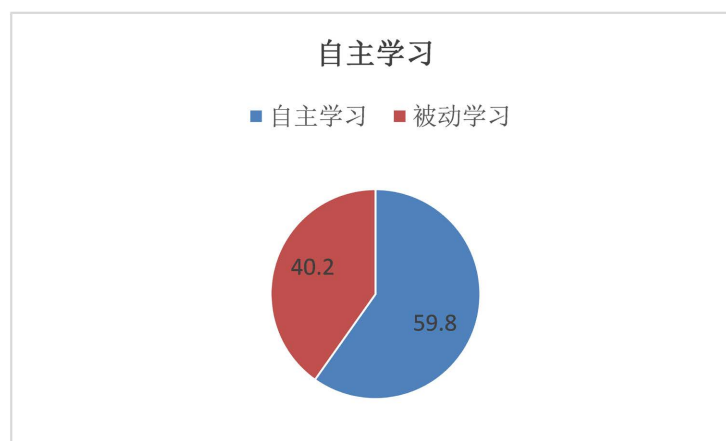


Figure 3. Implement the self-learning ability of students after turning the classroom  
图 3. 实施翻转课堂后学生的自主学习能力

## 4. 总结

本研究是基于教育教学改革的需求, 在高校《民航服务礼仪》课程中实施翻转课堂教学, 研究其是否具有好的教学效果。通过在南山学院 22 级空中乘务专业《民航服务礼仪》课程中实施翻转课堂教学来看, 学生的课堂参与度有所提升, 能够参与到师生的互动交流中来, 改善了传统教学下“一言堂”的教学现状。而且, 在翻转课堂教学下, 学生对知识的掌握程度也大大提高, 学习效果有了明显的提高。但在学习自主性方面, 很大一部分学生的自主学习意识薄弱, 很难做好课前的有效学习。因此, 翻转课堂在高校《民航服务礼仪》课程中能起到活跃课堂和掌握知识的作用, 但在培养学生自主学习意识方面还有待进一步的研究。

## 基金项目

基于 2023 年度山东省教育科学研究项目。

## 参考文献

- [1] 中共中央宣传部. 习近平总书记系列重要讲话读本(2016 年版) [M]. 北京: 人民出版社, 2016: 198-203.
- [2] Al Mugheed, K. and Bayraktar, N. (2021) Effectiveness of a Venous Thromboembolism Course Using Flipped Classroom with Nursing Students: A Randomized Controlled Trial. *Nursing Forum*, **56**, 623-629. <https://doi.org/10.1111/nuf.12573>
- [3] Finkenber, F. and Trefzger, T. (2019) Umgedrehter Unterricht—Flipped Classroom als Methode im Physikunterricht Flipped Classroom as Teaching Method in Physics School Education. *Zeitschrift für Didaktik der Naturwissenschaften*, **25**, 77-95. <https://doi.org/10.1007/s40573-019-00093-8>
- [4] 武晓燕, 施洋, 金国臣. 基于翻转课堂理念的大学英语教学方法与策略研究[J]. 林区教学, 2023(2): 87-90.

- [5] 姚修杰, 杨天宇. 翻转课堂教学模式在高校“思政”课教学中的应用[J]. 教书育人(教师新概念), 2023(3): 98-102.
- [6] 程芳云. 易班平台下高校思政课翻转课堂教学模式的应用——以“毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论”课为例[J]. 文教资料, 2022(9): 88-91.
- [7] 郭祥彬, 陈玉国. 基于 Moodle 平台的翻转课堂教学模式研究——以中职专业课程为例[J]. 信息与电脑, 2021, 33(1): 229-234. <https://doi.org/10.3969/j.issn.1003-9767.2021.01.079>
- [8] 罗正敏, 吴亮, 张兴敏. 基于云班课的翻转课堂自主协作教学模式效果研究[J]. 机械职业教育, 2020(6): 42-48.
- [9] 王秀娟. 翻转课堂的项目式教学法在中职会计类课程中的应用探讨[J]. 财会学习, 2018(30): 2.