

陈耀 著

“服务”在学校发展的航程上

——服务型课程建设的实践与思考

上海教育出版社

“服务”在学校发展的航程上

——服务型课程建设的实践与思考

陈 耀 著

上海教育出版社

“服务”在学校发展的航程上:服务型课程建设的实践与思考

作者:陈耀编

出版发行:上海市:上海教育出版社,2012.07

ISBN号:978-7-5444-4167-4

原书定价:38.00

中图法分类号:G52(文化、科学、教育、体育>教育>中国教育事业)

前 言

学校的发展,准确定位至关重要。

人们通常把上海市航空服务学校简称为“航空学校”或“航校”。我琢磨着这样的简称容易在学生的培养方向上产生歧义。准确地说,应该简称为“航服”。我们学校应该是服务类学校,只不过是以前航空服务的标准和要求来培养学生。我们认为,“航空服务”是“窗口”服务岗位中质量最好、品位最高的服务,是民航企业文化的重要标志,在整个服务行业中具有领衔和示范作用。“航空式服务”被广泛应用于高铁、地铁、会务接待等服务岗位。所以,我校在航空服务专业建设上的定位是——“依托航企、服务社会”。这种依托体现在三个方面:就业的依托、专业的依托、文化的依托。我校更注重文化的依托,把“服务”确立为学校核心价值观,以“服务”为特色建设学校文化,据此确定学校内涵发展的重点是服务型课程建设及其教师专业发展。

怎样牢牢抓住学校课程建设,着力推进教师专业发展?

第一,在国家推进“以德育为核心,以创新精神和实践能力为重点”的素质教育大背景下,在“以服务为宗旨,以就业为导向”的职业教育办学方针指导下,我们结合现代航空企业的职业道德、职业规范和岗位要求,关注中职学生的职业生涯发展,围绕服务德性的养成,致力于“窗口”服务岗位人才的培养,提出了“服务型课程”的概念,并明确其含义。

第二,通过研究服务型课程的特点和服务德性的形成机制,明确服务型课程的潜在性和实践性是校本课程开发和实施的关键所在,着力推进服务型隐性课程和实践课程的开发和实施。以学生为主体,通过校本“三立”教育(立形、立心、立人)强化学生对服务价值的内化、礼仪



规范的养成、服务意识和态度的情感体验,浸染学校文化。从教育模式上进行探索,保证服务型课程的有效实施,使学校的德育工作更有针对性和实效性,将学校的技能教学落到实处,并使二者能够互动,有效结合。

第三,在服务型课程的校本开发和实施的各个环节中,教师是最关键的一环,是学校文化的主要载体。通过厘清服务型课程建设和教师专业发展的关系,提出了服务型教师的概念,进而明确了促进教师专业成长的方法和途径。而服务型教师成长的过程,也是服务型课程建设和学校服务文化形成的过程。

实践证明,以服务型课程建设和师资队伍专业发展为特征的内涵发展,是我校从一所普通中职校发展为国家级重点中职校的重要保障。我相信,它也必将成为我校向国家级示范性中职校迈进的实力所在。

本书是对上海市航空服务学校“服务”教育特色形成的校本研究。能否在更高的层面上,促进职业教育理论和实践的发展甚至跨越,正是本书抛砖引玉式的期待。

上海市航空服务学校校长

2012年5月20日



目 录

第一章 打造学校服务文化	1
学校核心价值观建设的思考	3
引现代航空企业文化之源 涌航空服务学校文化之泉	10
试论服务	18
试论民航服务特点及其服务人员素质	25
素质教育背景下的服务德性培养	29
试论服务型课程	37
服务型课程的隐性分析及其操作	44
试论服务型教师	55
服务型课程情形下的领导	73
第二章 实践校本服务理念	86
把学校的地域特点演绎为办学优势	88
目前学校发展的态势和目标	92
由“打地基”到“育根基”	102
借鉴航企服务文化 培育学生人文素养	109
握手大飞机 翱翔大职教 实现大发展	115
转岗不下岗 转向不迷向	117
以实训中心为“巢” 完善校企合作	121
中等职业学校“双师型”教师队伍建设的思考	124
第三章 优化学校管理变革	131
关于建设学习型学校的思考	133
变革是学校发展的主题	145



中等职业教育是实践素质教育理念的广阔天地	156
礼仪教学的情景设计	164
中职礼仪规范教育评价的实践与研究	167
航空服务专业实训教学的对策与实施	172
群策群力 突破瓶颈	176
抓教师生涯规划 促学校内涵发展	182
变“堵”为“疏” 提升教师形象	190
参考文献	194



第一章

打造学校服务文化

- 学校核心价值观是社会主义核心价值观的具体体现,是具有学校特点的表现形式。

- 我们可以把“服务”提炼出来作为上海市航空服务学校的核心价值观,把“服务”作为学校生存和发展之魂。

“服务”的目标性价值在于:具有服务的德性和本领;

“服务”的工具性价值在于:以服务为手段实现自身的理想和价值。

(校训是表达学校核心价值观,所以“服务”也可以作为校训)

- 与国家意志相一致——“服务”是我们的使命所在;
与区域经济相适应——“服务”是我们的生命所系;
与专业特点相匹配——“服务”是我们的内涵所求。

- “服务”不仅是教学内容,更是德育资源;
“服务”不仅是工作任务,更是精神享受;
“服务”不仅是专业课程,更是学校文化;
“服务”不仅是学生追求,更是教师天职。

- 服务型课程的主要目标是让学生具有服务德性,是“旨在培养具有服务德性,能自觉主动、发自内心地为他人提供服务”的系统的活动安排。



- 服务型课程的内容可以分为知型、行型、情型三种不同类型。
- 通过体验来培养学生的服务德性，是我们在对学生的教育过程中研究和实践的重点。
- 德育、美育、智育——共育；技能、体能、才能——多能。
- “服务学生，快乐人生；服务课程，光亮前程；服务同仁，互惠互存”这是我校教师教育教学工作的服务理念，凝聚着教师团队的服务文化。
- “你有蓝天梦想，我要助你飞翔”，表达了学校领导和教师具有为学生成长服务的能力和信心。
- 校长的课程领导力有“五权”：体现行政权力、确立专业权威、展现智慧权变、落实发展权利、高举人格权杖。

学校核心价值观建设的思考

——基于上海市航空服务学校的实践

一、何谓学校核心价值观

1. 如何理解“核心”

“口”是什么？是正方形！是矩形！是方框！我说是“格”！

带有“格”的词语有：人格、性格、风格、国格、合格、及格、资格、格调、格律、格式、格局、规格、价格、格外、出格、格物致知、不拘一格、别具一格、格格不入等。从这些词语中，可以看出“格”包含有范围、式样、规范、标准、规矩的意思。这些词语中的“口”，格出了做事的准则、说话的分寸、做人的底线，否则就是“出格”。

“格”是准则，而任何准则的确立都有据可循。这个“据”就是“格”的价值原点，即是这个“口”的中心点——核心。这个“核心”，可以确保我们“格物”尺度的合理性和稳定性。如果仅以“口”的边界为依据，就会摇摆不定、无所适从。找到核心所在，可以让我们知道离出格还有多远，也可以让散在“格”内和“格”外的各点向这个焦点聚集，减少出格和防止可能的出格，而且还为尺度的运用留出了从中心到边框的充分自由空间。

2. 如何理解价值

我们对日常生活和经济活动中的“价格”一词不会陌生，价格的高低意味着掏钱的多少。在经济学上，“价格”解释为商品出售时同货币交换比例的指数。价格在一定程度上反映了商品的价值。这里的“价”是“格”在商品对人的意义——“价值”之中。例如，愿意高价购买家庭型小轿车，是因为小轿车是“移动的家”，对出行有便利之价值、对生活和精神有享受之价值。我们从这种具体领域的价值出发，引申到更加广泛、更加抽象的哲学领域中，以更好地理解“价值”概念——事物对主体的积极意义。价值可以体现在人生活保障上的客观价值，也可以



通过衣食住行或艺术作品获得精神上愉悦的主观价值。

3. 如何理解价值观

我们会经常用到“人格”一词。从道德意义上来说,人格是人生格局的养成与操守。中国古代仁人志士的“天下兴亡、匹夫有责”,“富贵不能淫、贫贱不能移、威武不能屈”,“先天下之忧而忧、后天下之乐而乐”都是高尚人格的具体表现。人格的高尚和卑鄙其根本在于价值观的不同,如有些人把服务人民视为“做傻事”;把崇尚科学视为“书呆子”;把辛勤劳动视为“没本事”;把诚实守信视为“不开窍”;把遵纪守法视为“老古板”;把艰苦奋斗视为“老保守”,如此等等,都是由于价值观的不同,面对在同一件事所表现出来的不同人格特征。

由此可见,价值观作为人们对于事物是否具有价值、具有什么价值的根本看法,是人们区分好坏、利弊、得失、善恶、美丑、正义与非正义、神圣与世俗等的尺度,是人们特有的关于应该做什么和禁止做什么的约束性规范。价值观体现着人们对生命意义的效用取向和对理想境界的精神追求。

4. 如何理解核心价值观

以上讲到了“格”,在“口”(格)中可以有多种不同价值观念组合在一起,构成人们的价值观念体系。其中有个人和社会的目标性(期望结果)价值观和工具性(达到结果的过程)价值观、道德性(行为操守)和竞争性(主动性和逻辑能力)等各种相关价值观,而且各种价值观念的地位并不相同,也许还会自相矛盾。所以,就像找到“口”的中心点一样,要找到组织价值观体系中的核心价值观。因此,要确立体系中处于核心、支配地位的价值观来体现组织价值体系的基本价值方向,作为统摄并统领其他价值观念的最为基本和重要的价值目标和价值导向。

学校价值观,是一个价值观念体系,可以描述为“学校这一社会组织的基本功能、作用以及存在意义的系统判断或基本主张,是关于什么是学校、为什么办学校,以及怎样才能办好学校的系统观点。”而我们要强调的是,学校核心价值观可以代表价值观念体系的总方向和总特征,对于其他价值观念起着统帅作用,它既约束着从属地位的价值观念,又为其提供方向和根据,从而为价值体系的稳定和统一起着维护作用。学校核心价值观依从于统治阶级的意志,是统治阶级意志在学校的集中体现,也是为学校成员所普遍认同的,并内化成为多数成员普遍的价值追求。学校核心价值观具有理想性,为学校成员的发展提供理想性的精神支柱

和前进的精神动力。总之,学校核心价值观是学校之“魂”。

学校核心价值观与社会主义核心价值观有何关系呢?我认为:社会主义核心价值观作为国家的核心价值体系是总体的、一般的、普遍的、带有共性的。而学校核心价值观是局部的、特殊的、个性的。二者不能等同,但有密切关系,不可分割。社会主义核心价值观为学校核心价值观的形成和实现提供了良好的价值环境,学校可以明确自己的价值导向,从中吸取精华和源泉,从而孕育出具有学校特点的核心价值观。学校核心价值观是社会主义核心价值观中具有学校特点的表现形式。

二、学校核心价值观的提炼

1. 与国家意志相一致——“服务”是我们的使命所在

社会主义核心价值观的基本内容体现了党的宗旨——为人民服务。“以服务为宗旨,以就业为导向”是国家制定的职业学校的办学方针。作为一所政府办的中等职业学校,履行的是为老百姓提供职业技术教育的服务功能,教育服务是我们学校的本质,“服务”是我们理所当然、义不容辞的天职。

2. 与区域经济相结合——“服务”是我们的生命所系

作为“以就业为导向”且具有市场特征的中等职业学校,对于区域经济和产业结构有着天然的敏感。国务院指出:“推进上海加快发展现代服务业和先进制造业,加快建设国际金融中心、国际航运中心和现代国际大都市。”同时还指出“提高现代服务业和先进制造业就业比重和产值比重,提升产业附加值和国际竞争力,是推进产业结构升级、加快转变经济发展方式的必由之路。”我校身居现代化大都市,又毗邻浦东国际机场。产业结构调整和上海航空枢纽港地位的确立及其建设速度的加快,使我校的成长与现代服务业的发展共脉动。

3. 与专业特点相匹配——“服务”是我们的内涵所求

1997年,浦东国际机场开始动工建设,学校捕捉到这一新的发展增长点,在原有基础上进行专业调整,着力建设航空服务专业。2004年航空服务专业成为市重点专业;2005年我校更名为上海市航空服务学校。在长达十几年的航空服务专业建设过程中,“服务”渐渐成为学校的主题词,学校成员“服务”意识的日益

深化,催生着一批言传身教“服务”的教师,也使服务专业课程的建设日渐完善。

多年办学实践的积淀,使我们最终把“服务”提炼出来作为上海市航空服务学校的核心价值观,把“服务”作为学校存在和发展之魂。我们对服务有以下的理解:

服务是目标:让师生具有服务的意识和能力,适应未来社会,提高生存能力。同时,营造出“人人为我,我为人人”良好社会风气,实现社会的和谐。

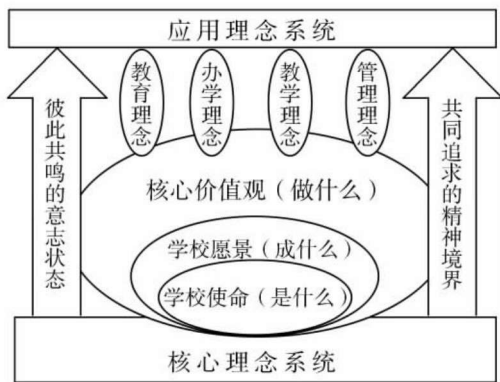
服务是策略:让师生在服务中得到他人的尊重,进而实现自身价值。

服务是德性:让师生以服务体现道德品质,从而实现学校育人的重要价值。

服务是艺术:让师生以仪容的端庄美、仪表的大方美、举止的得体美、言语的亲美,打造人类的精神生活。

三、学校核心价值观及学校理念系统

下图表示学校理念系统中的核心价值观与其他理念之间的关系。



学校理念系统示意图

1. 核心理念系统

学校使命是回答学校的本质。我们的表述是“让学生成为适应社会发展的知识型、发展型技能人才。”

学校愿景是回答学校全体成员共有的经过努力达到的意象,是一种意愿的表达。我们的表述是:“让充满‘服务’氛围的校园成为师生的乐园。”

学校核心价值观——服务。学校服务师生、服务社会、服务经济;学生服务国

家、服务企业、服务家庭；教师服务学生、服务学校、服务自己。“服务”的目标性价值在于：具有服务的德性和本领；“服务”的工具性价值在于：以服务为手段实现自身的理想和价值。

使命、愿景和核心价值观构成的逻辑关系是：我们服从于学校使命，并追求完成使命的质量，不局限于把事情做完，更要把事情做好（做到位、做精、做出品位）。这就要求我们思考学校的愿景：以目标性价值观，明确把学校做到一个怎样的意境，即是一所怎么样的高质量、高水平的学校；当愿景确立后需要我们以服务的工具性价值观去判断、去选择应该做什么“服务”和如何做好“服务”。

2. 应用理念系统

学校核心价值观确立以后，就进入了具体的应用层面。

育人理念——成人成才，成功成器（育人成功人生，教书成就人才）。

办学理念——依托航企，服务社会（你有蓝天梦想，我要助你飞翔）。

教学理念——多元平台，取长补短（德育、美育、智育——共育，技能、体能、才能——多能）。

管理理念——以人为本，严谨高效（引入航企文化，优化学校文化）。

我们对育人理念的具体阐述是：

成人：人是世间最宝贵的财富，人是立事之源。成有文化内涵之人、成有高尚品行之人、成有生活情趣之人、成有创造幸福之人。成人成育人之基、办学之本、教书之重。

成才：“才”是世间最神奇的力量，“才”是成事之本。成有专业知识之才、成有岗位本领之才、成有多方适应之才、成有持续发展之才。成才为传授之道、教学之系、成人之径。

成功：教育的追求，传授的目标。成功教育、成功人生、成功未来。

成器：个性的培养，特长的成就。成器有形、成器有艺、成器有技。

四、如何使“服务”成为学校核心价值观

对于“服务”，我们学校的教职员工耳熟能详。但是，能否真正成为全体教职工的核心价值观？能否转化为师生的实际追求与行动实践？能否成为学校的文



化自觉？我们应清醒地认识到：这还需要我们做大量艰苦的工作，因为学校的核心价值观不是自然形成的，而是在长期的实践中，通过领导团队的概括和矢志不渝地身体力行，以及全体师生员工达成共识而积累深化的。

1. 注重目标性价值与工具性价值的关系

学校核心价值观在目标性价值上具有理想指向的统一性和一致性，而在工具性价值上可以是实践手段的多样性和差异性。学校使命和愿景在价值取向上具有普遍的导向功能，具有形而上所追求的精神意义，需要我们鼓而动之，化而裁之，推而行之。但对于学校中每一个具体的人运用何种方式去实现目标价值，我们则承认和鼓励其个性的发挥，以自己合情的价值观、合理的思维、合法的方式去实现组织的共同目标。我们牢记中华人民共和国的缔造者毛泽东主席的话“群众才是真正的英雄”，正确认识组织与个体之间的辩证关系，充分体现价值观上的“民主和集中”。

“服务”作为目标性价值观，在培养学生的目标上有着学校成员的共同文化心理基础，能够代表广大个体的共同意愿和价值理想。“服务”作为工具性价值观，在培养学生的方法上发挥成员各自的聪明才智，在不同的学生身上，在不同的情形下开展不同方式的服务活动。

2. 注重学校利益与个体利益的关系

个体利益与学校利益的实现是辩证统一、相辅相成的。我们要认识到学校成员追求并实现其利益和需求的合理性及积极意义，尊重他们的价值理想，维护他们的精神家园。同时也有必要提供相应的服务，让学校成员以“取之有道”的方式实现个人价值。安其身而后动，消除他们在维护学校利益时的瞻前顾后或通过实现学校利益来保证自己没有后顾之忧。通过承认个体的利益，使他们悦纳学校核心价值观，从而促进学校发展、师生进步，使学校利益得到保障。易其心而后语，引导学校个体成员重视对学校利益的维护，认识学校是为了学校成员能够得到良好的发展和每一个体成员的利益得到保障而存在的。

“服务”从利益分配的角度讲，是有回报的利他性活动，是一个自己利益和他入利益、个人利益和集体利益高度统一的核心价值观。

3. 注重学校领导引导与全员参与的关系

校长是学校核心价值观的引导者及其具体概念的原创者，理应有“天行健，君

子以自强不息”的豪迈气魄。但教师和学生是学校核心价值观的主体,是学校核心价值的实践者。在学校核心价值观的提炼和确立过程中,要防止教师和学生处于“执行者”和“接受者”的被动地位,充分发挥教师和学生的主体作用,让他们主动思考和实践,成为培育学校核心价值观形成的积极参与者和拥护者。让以校长为代表的学校领导团队为主导力量,与学校师生组成的主体力量在学校核心价值观培育的过程中结合起来,成为学校前进征程中攻无不克的战斗力。在师生组成的主体力量中,教师不仅是知识的传播者,更是发挥榜样作用的示范者,其人格与学识对学生有更大的影响力和感召力,对学生价值观的形成有潜移默化的作用;学生是知识与技能的接受者、练习者,还是价值观的被动接受者,更是在与教师互动的学校生活中共同完善和发展着学校核心价值观的实践者。

“服务”是人与人的交往活动。在学校领导与教师、教师与学生的学校生活交往中,定其交而后求。领导以服务教师更好地服务学生而身先士卒,以服务学生成为服务人才为职责使然。教师以服务学生,投身于以学生更好地学习服务技能、培养服务意识为核心价值观的具体实践。学生在富有“服务”氛围的学校生活中感悟“服务”、认识“服务”、学习“服务”。

上海市航空服务学校的核心价值观已经“显露山水”,“服务”概念的提出是学校内涵发展过程中的必然。广大教职员工对此已经有十几年的实践基础,我校成功申报国家级重点中职校标志着结晶出“服务”作为核心价值观的表述时机也已经成熟。锻造服务型领导团队,打造服务型教师队伍,建设服务型课程,培养服务型人才,是上海市航空服务学校以“服务”为核心价值观念导向下的永久课题。



引现代航空企业文化之源 涌航空服务学校文化之泉

文化是一种极具深远意义的影响力。如果一个人改善自己的专业能力,公司会产生一倍的效果;如果一个部门愿意改造流程,公司会产生 10 倍的效果;但是,如果整个公司改造自己的文化,就会有 100 倍的效果。

——摘自《企业变革与文化》

文化是人类应对自然、社会环境挑战而形成的经验系统。人们对既有的文化有一种天然的依赖和自觉的表现,在多元的文化中,人们总是习惯于一种惯有的文化方式,传承着已经形成的文化。然而,人又是文化的造物主,文化的涵生、整合和变化,无不源于人类对物质和精神的不懈追求而引起的行为方式、思想方式和生活方式的变革,所以,人类对传承着的文化具有吐故纳新的能力。当今的世界已经有了地球村的概念,古代的神话——千里眼、顺风耳,早已成为现实。不再封闭的世界加剧了多元文化相互间的交融、碰撞和冲击,变革出符合本身特点的有利于提升人类自身物质生活和精神生活质量的文化体系,文化的发展总是朝着有利于人类文明、和谐的方向变化。社会的进步源于此,企业的成功也赖于此,学校的发展当然也依于此。

我们都明白,学校是培养人的场所,不同类型和层次的学校培养着不同类型和层次的人。我们也知道,职业学校是企业培养生产一线知识型的技能人才的地方。同时,企业渴望着这些知识型的技能人才还具有良好的敬业精神、团队精神,特别是民航运输企业的服务人员更应具有服务意识和亲和力。职业学校只有培养出这种企业真正需要的人才,才能实现学校的价值,保证学校的可持续发展。所以,我们在关注企业岗位技能的同时,更要研究企业文化,将企业文化的精髓作为职业学校文化建设的一种源泉,形成和创立职业学校的学校文化内涵与特色,