

航空服务艺术与管理专业课程设置与人才培养适应性分析

王娜¹ 田宇²

1 沈阳航空航天大学 设计艺术学院, 辽宁沈阳, 110136;

2 沈阳航空航天大学 民用航空学院, 辽宁沈阳, 110136;

摘要: 航空服务艺术与管理专业为我国航空公司输送了专业的服务型人才, 航空服务艺术与管理专业不仅需要拥有专业的理论知识, 还需要具备处事不惊的心态、优良的沟通能力。我国旅游业的发展和经济形势的变化使得航空公司需要越来越多的专业人才。在高校培养航服专业人才时, 也更加注重专业课程设置与人才培养的适应性, 使得人才培养体系更加完整。

关键词: 航空服务艺术与管理; 课程设置; 人才培养

DOI:10.69979/3029-2735.24.12.044

十四五时期民航强国建设进入新阶段, “一带一路”稳步推进, “空中丝路”越来越宽, 要求航空服务能力达到新水平。面对高速发展的民航运输, 需要推动持续的创新与变革。同时, 基于民航运输安全性和规范性的特点, 其对人才有着近乎苛刻的要求, 只有人才培养先行, 夯实人才基础, 才能抓住国家战略转型与产业升级的巨大机遇。因此, 在适合中国特色的教育理论下, 培养专业性、鼓励多样性、包容性的民航服务复合型人才是当前的首要任务。

1 航空服务艺术与管理专业概述

1.1 航空服务艺术与管理专业定义

航空服务艺术和管理专业属于新型专业, 主要培养具有国际视野、管理技能以及艺术修养的复合型民航服务人才, 以期适应更为多元化的航空服务领域需求^[1]。

1.2 航空服务艺术与管理专业定位

一方面, 培养目标。航空服务艺术与管理专业侧重于培养符合中国民航建设需要的中高级应用型人才, 要求航空服务艺术与管理专业的学生具备艺术素养、管理学知识、航空服务学知识, 了解航空运输相关政策和法规, 熟悉航空服务规范和管理程序, 以及具备管理思维和国际视野。另一方面, 课程体系。航空服务艺术与管理专业的课程体系侧重理论知识的学习和技能培养的结合。除增加艺术类、管理学、心理学、语言表达和写作课程外, 还应设置关于国内外民航服务管理差异相关课程、跨文化沟通管理相关课程, 使学生成为具备卓越

的专业能力、管理能力、自我学习能力和国际化视野的中高级应用型人才^[2]。

2 航空服务艺术与管理专业课程设置与人才培养现存问题

2.1 人才素质不匹配岗位需求

随着我国民航业的快速发展, 预计到 2034 年末, 中国航空公司客机机队规模将达到 6360 架, 其中大型喷气客机 5378 架, 支线客机 982 架。机队规模的增长意味着需要大量民航客机服务人才, 然而以专科和较低层次本科培养的专业人才在很大程度上无法满足高标的航空公司用人要求。一方面, 全国各高校民航服务类专业录取分数线在 180 分至 450 分之间, 低录取分数决定了学生整体质量不高, 学习能力和知识的迁移应用能力较差, 面对高强度的民航服务工作抗压能力较弱, 学生辞职率高。另一方面, 随着中国民航国际化航线越来越多, 航司更加注重招聘员工的外语水平和综合素质, 南航的“明珠之蓝”精英乘务员、“云上明珠”特招乘务员, 厦航“新鹭程”精英乘务员都对学历层次和外语级别有着极高要求, 这对空中乘务专业(专科)毕业生来说难以企及, 而航空服务艺术与管理专业(本科)毕业生六级通过数量也寥寥无几, 因此这类的岗位绝大部分被非民航服务专业的高层次人才占据。

2.2 师资队伍脱节于教育实际

目前民航服务类专业高校办学有两种模式, 一种是校企合作模式, 另一种是自主办学模式。在校企合作模

式中，大部分是学校与有民航背景的教育公司进行合作。这类公司聘请的乘务教员多为在航空公司有一定飞行经验的辞职者，尽管具有行业知识背景，但因长期与航司飞行任务脱节，不具备持续更新行业最新技能与知识的能力；此外，这类教员一般学历层次不高，流动性大，飞行经验长的教员多以专科学历为主，其余也多是本科学历，受自身水平限制，无法将课堂内容讲深，课堂教学停留在表面、层次浅。有些高校航空服务艺术与管理专业更是将学生管理及绝大部分课程都交由企业教师完成，学校参与甚少，培养出来的学生缺乏时代价值观、高素质情操及广阔视野，雇主评价较低。另一种校企合作是学校采用“订单班”的形式进行招考，进入高校后部分课程由订单航空公司提供教员进行授课培训，此类模式的优点是教学紧跟行业和航司用人要求，节约航司员工培训成本；然而，航空公司工作教员虽经验丰富，但缺乏教育教学理论知识和课堂组织能力，很难准确将所知、所感、所学完整传授给学生，导致学校人才培养达不到预期效果。采用自主办学模式开设民航服务类专业的高校，专业教师学历水平较高，理论知识丰富，授课技能高，然而大部分教师缺乏行业背景，很难开展专业实践教学环节，高学历水平且有飞行经验、有空乘职业资格证书的“双师”型教师少之又少。

2.3 课程设置不满足行业需求

首先，民航服务类专业选拔方式是空乘艺考+高考分数综合录取。传统的空乘艺考考核内容为形象礼仪素质、中英文自我介绍、才艺展示和广播词中英文考察，这种选拔方式能够和大部分航空公司招聘乘务员的方式相契合。然而，近年来随着民航服务艺术与管理本科专业的开设，因其从属于音乐与舞蹈学类，自2023年起，专业的艺考统考方式改为泳装形体、台步走秀和才艺展示。这种单一的考核标准仅能够选出形象靓丽的学生，但专业礼仪素质和英文能力却无从考察，与航司综合性的选拔用人标准不相符合。其次，民航服务具有很强的国际化特点，航司在选拔用人上也越来越重视学历水平和外语能力。据了解，南航在2024年将不再招聘专科层次的乘务员，国航、深航也提高了对空乘岗位的招聘条件，要求必须通过大学英语四级考试。然而纵观国内高校民航服务类专业的课程设置，尽管有《民航服务英语》和《大学英语》等基本课程，但所设学分不高，学生不够重视；另外为该专业开设小语种选修课的高校

也很少，有第二种外语的选修课程也仅将语言教学停留在较浅层次，缺乏民航服务实践与应用，学生学习效果较差。以上课程设置没有将外语重要性凸显出来，导致培养的民航服务类专业学生外语成绩较差，与逐渐重视外语水平的民航用人需求不匹配^[3]。

3 航空服务艺术与管理专业课程设置与人才培养适应性发展措施

3.1 提升人才选拔标准，满足航司用人需求

民航国际化需要培养具有专业知识技能、可迁移的学习能力和正确价值取向的一专多能复合型人才。国际化复合型民航服务人才培养则要求专业应首先规范统一专业名称和从属类别，按照行业标准应当归属于交通运输大类下航空运输较为合适。其次，中国民航大学、北京航空航天大学等名校应牵头成立航空服务艺术与管理专业“精英班”，可对标中国传媒大学的播音与主持艺术专业，将专业录取分数线提高至本科线以上50-80分，专业艺考内容应紧跟国际化民航服务要求，重点考察英语能力（包含笔试和口试）、形象素质、形体与礼仪、面试与沟通交流能力，提高艺考难度和考察项目复杂度，从而选拔出具备国际视野，高素质、高情商及英语水平强的学生进行专业学习，从根源上提高生源质量。精英班面向形象好、气质佳且学习能力强的学生进行招生，毕业后可为国内民航国际航线、精英乘务员或国际航空公司输送优质人才，此项改革思路可使航空服务艺术与管理专业逐渐向高层次办学靠拢，并逐渐减少乃至淘汰较低层次的专科办学。最后，应整合产教融合协同育人数字化教育资源，具体应建立数字化人才联合培养机制，支持产学研创新联合体建设，促进航空服务艺术与管理专业的数字化建设。充分利用龙头企业的先进技术和数字资源优势，搭建数字化产教融合创新平台，有效发挥科技进步的支撑作用，在产教融合的复杂生态系统中建立起系统和有效的产学互动^[4]。

3.2 打造双师教资队伍，提升人才培养质量

航空服务艺术与管理专业的双师型教师指既具备专业理论知识，又需具备专业实践能力的双素质教师和既具有高校教师资格证又具备民航乘务员资格证的双证型教师。传统的双师型教学团队的建设主要依靠走出去，请进来两种方式，前者借助现有教师的在职培训，企业挂职、校企间的培训交流等方法实现“双师”型教

师队伍的转型，后者通过引进拥有丰富的企业、行业经验的高水平、高层次人才实施专兼职结合的政策。然而此类教师团队建设不能从根本上解决教师以一项能力为主，另一项能力为辅的矛盾，因此本文提出一种全新的航空服务艺术与管理专业“双师”型教师团队建设建议。第一因为该专业没有硕士学历，所以在飞的民航乘务员有硕士学历是其余专业，因此高校在招聘专业教师时不应当以专业为限，而是以飞行经验和学历水平为衡量标准，例如招聘要求具备2年以上飞行经验的硕士乘务员。此类招聘标准意图是吸引航司中在国际航线和精英乘务员岗位上的高素质乘务员，改变以飞行经验为优先而招聘到行业低学历教师的现状。第二，招聘到符合要求的教师后，为解决辞职后与行业脱节的矛盾，需让这些“双师”型教师利用寒暑假期间重返民航乘务岗位进行顶岗实践。鉴于民航乘务员岗位需培训后持证上岗，原则上辞职乘务员的原航司单位可与学校签订校企合作协议，让该教师经过恢复资格训练后重返飞行岗位，只在寒暑假期间排班，便于将行业最新标准和实践经验在教学时传递给学生。此项改革思路能从根本上解决目前民航服务类专业教师在具备行业经验和学历水平限制的矛盾，打造该专业真正的“双师”型教师团队。第三，还可利用一体化师资培训和实践一体化“师徒结对”的方式来增强师资力量的培育。高校不仅着眼于本校教师的专业成长，还积极吸引全国空乘专业的优秀院校共同参与，从而搭建跨区域的交流和合作平台。在这一平台上，教师们围绕职业能力标准、专业教学标准等核心议题展开深入探讨与交流，共同探索专业教育的最佳实践路径。在此基础上，高校还可创新实施“师徒结对”模式，鼓励教师之间结对互助，共同提升^[5]。

3.3 完善航服课程体系，培养综合素质人才

航空服务艺术与管理专业不同于传统空乘专业人才培养需求，因而需结合专业要求完善现有课程体系，以培养具备良好综合素质的航服专业人才。根据航空服务艺术与管理专业设置要求，现有航空服务艺术与管理专业课程应综合涵盖通识教育与公共基础课程、大类学科基础与专业基础、专业与专业方向、素质拓展与创新教育四大类课程类别。其中通识教育与公共基础课程应涵盖思政、体育、外语、计算机等课程内容；大类学科基础与专业基础应涵盖芭蕾基础、舞蹈及形体训练、形象设计与塑造、仪态训练、实用礼仪、管理学基础、艺

术学概论等专业内容；专业与专业方向应涵盖民航法律法规、客舱设备运行与管理、客舱安全与管理、急救医护常识等专业知识；素质拓展与创新教育应涵盖军事理论、航空航天概论、大学生心理与健康、大学生职业生涯与发展规划等内容，其具体课程体系配置可参照下图所示。

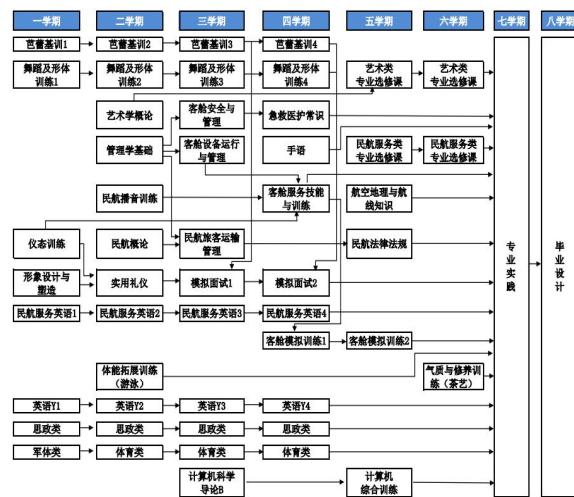


图1. 课程体系配制示意图

而鉴于当前我国民航国际化人才需求，相关院校应注重培养一专多能复合型的专业人才。因此民航服务类专业在课程设置上要提高外语类课程比重，除了《大学英语》《民航服务英语》必修课之外，还可拓展增设《实用客舱英语口语》《民航安全管理英语》等选修课程；此外建议开设一门第二外语选修课，学生需在前三年每六个学期中持续学习该语种，和《民航服务英语》一样，该语言课程每学期学分占比应不少于2个学分，学生毕业前除了要进行大学英语四六级考试还应完成一次所选二外语言等级测试，毕业时实现“学历证书+语言等级证书”（“1+X证书”）。除了外语能力，为增强学生国家情怀、国际视野和跨文化沟通交流背景，不仅要注重课程中思政元素的添加，还要在“精英班”增设《民航客源国概况》《跨文化研究》《中国旅游文化》《中西餐饮文化》等人文素养类选修课并建立与民航实践应用相适应的考核标准。以上课程体系改革思路能够为培养有理想、有能力、有担当的新时代复合型高层次民航服务精英人才提供重要参考价值。

4 结语

民航强国，人才先行。中国民航空中乘务人员不仅是直接代表国家服务形象的靓丽名片，更是中华文化的直接传播者和践行者。民航发展方兴未艾，民航教育改

革任重道远。为民航服务事业发展培养高质量人才是高校的首要责任，紧跟时代步伐和行业最新需求，培养复合型高层次民航服务精英人才改革亟待进行。而要培养出符合中国民航快速发展需求的高素质技术技能人才，课程设置与人才培养相适应是重中之重。这要求当前各高校在开设航空服务艺术与管理专业时，应注重提升人才选拔标准、打造双师教资队伍、完善航服课程体系，为培养航空服务艺术与管理专业人才提供全面的指导和支持。

参考文献

- [1] 张紫祎. 大数据时代航空服务艺术与管理的变革 [N]. 江苏经济报, 2024-11-08 (T01).
- [2] 张琪, 王丹, 宣佳林. 航空航天类专业人才培养探索与实践研究 [J]. 北华航天工业学院学报, 2023, 33 (05) :

37-39.

[3] 温俊, 张念武. 航空服务艺术与管理专业人才培养规格结构体系构建 [J]. 才智, 2023, (29) : 164-167.

[4] 王云, 崔彩霞. 航空服务艺术与管理专业人才培养问题与对策研究 [J]. 教育理论与实践, 2023, 43 (09) : 18-21.

[5] 陈健, 刘颖, 延艳芳. 航空服务艺术与管理人才多元化培养模式研究 [J]. 品位·经典, 2022, (15) : 87-89.

作者简介：王娜（1981年3月出生），女，汉族，河北人，研究生学历，副教授，二级学院党委副书记，研究方向：航空服务人才培养。

作者简介：田宇（1978年12月出生），女，汉族，辽宁辽阳人，研究生学历，副教授，空中乘务系主任，研究方向：航空服务管理与创新，航空服务人才培养。