

比较分析视角下中国航空服务艺术与管理 本科专业建设的思考与探索

马 天¹, 滕华琳², 孙雪源¹, 于 杨³

(1. 大连民族大学 经济管理学院, 辽宁 大连 116650;

2. 中国人民解放军海军航空大学职业教育中心, 山东 烟台 264000;

3. 北京广慧金通教育科技有限公司, 北京 101399)

摘 要:“航空服务艺术与管理”是教育部 2019 年新增设的本科专业, 专业建设尚处于起步探索阶段, 而专业的建设水平关系到人才培养的质量, 关系到能否为中国民航业的高质量发展提供人才支撑。基于比较分析的视角, 以国内外 38 所开设航管专业的高校为研究对象, 从两个阶段梳理了航空服务艺术与管理本科专业的发展历程, 指出航管本科专业由于本科专业类教学质量国家标准的缺位导致航管本科在培养目标、课程体系、教师队伍建设等方面存在问题。鉴于此, 提出以下几点建议: (1) 呼吁教育部尽快出台适用于航管专业的本科专业类教学质量国家标准; (2) 主张按照“有增有减”的调整原则增减学科基础课程, 持续加强课程的“两性一度”建设; (3) 提倡学校教师与企业教师、高学历教师与业界优秀管理人才共建教师团队; (4) 指出校企双方合作办学可从教学团队搭建、实践基地建设、航管专业委员会的设立三个方面出发向更深层次的合作迈进。

关键词: 航空服务艺术与管理; 人才培养; 专业建设; 空乘

中图分类号: G642 **文献标志码:** A

Reflection and Exploration on the Construction of Undergraduate Major of Aviation Service Art and Management in China from the Perspective of Comparative Analysis

MA Tian¹, TENG Hualin², SUN Xueyuan¹, YU Yang³

(1. School of Economics and Management, Dalian Minzu University, Dalian Liaoning 116650, China;

2. Center of Vocational Education, Naval Aeronautical University, Yantai Shandong 264000, China;

3. Beijing Guanghuijintong Education and Technology Co. Ltd, Beijing 101399, China)

Abstract: Aviation service art and management is a newly added undergraduate major of the Ministry of Education in 2019 which is still in the initial exploration stage. However, the major construction level is related to the quality of talent training and whether it can provide talent support for the high-quality development of China's civil aviation industry. Based on comparative analysis, this paper takes 38 colleges and universities with aviation management major as research objects, reviews the development process of aviation service art and management from two stages, and points out that the lack of national teaching quality standards leads to problems in training objectives, curriculum system and teacher team construction of aviation management. In view of this, this paper puts forward the following suggestions: (1) Appeal to the Ministry of Education to issue the national standards of undergraduate teaching quality suitable for aviation management as soon as possible; (2) According to the adjustment principle of ‘increasing

收稿日期: 2023-04-29; 最后修回日期: 2024-04-15

基金项目: 大连民族大学本科教育教学改革研究与实践项目“校企合作背景下航管专业建设和人才培养问题研究”(YB2023006); “共同富裕视域下课程思政教学改革探索”(YB2023084)阶段性成果。

作者简介: 马天(1987-), 女, 辽宁辽阳人, 副教授, 博士, 主要从事民族旅游研究。

and decreasing', we should adjust the basic courses of subjects, and continuously strengthen the construction of innovation, advanced and challenging degree of courses; (3) Advocate that school teachers, enterprise teachers, teachers with high academic qualifications and excellent management talents in the industry build a teacher team together; (4) Point out that school-enterprise cooperation can advance to deeper cooperation from three aspects: teaching team building, practice base building and establishment of aviation management committee.

Key words:aviation service art and management; talent training; major construction; flight attendant

根据《“十四五”民用航空发展规划》，预计到2025年，民用运输机场数量达到270个以上，保障航班起降1700万架次，运输总周转量达到1750亿吨公里，旅客运输量9.3亿人次，货邮运输量950万吨^[1]。中国民航的高质量发展需要高素质的人才作为支撑。根据教育部公布的普通高等学校本科专业备案和审批结果（2019年-2024年），全国先后有97所高校获批新增航空服务艺术与管理专业（下文简称航管专业）。各高校陆续开设航管专业以培养更加专业、更高水平和更高素质的复合型民航管理人才，服务民航业发展，助力民航强国战略，这既是顺应国家战略需求和时代发展需要，也是高校刻不容缓的责任和使命。

中国航管本科专业起步较晚，目前在专业建设方面尚未形成较为成熟、可推广的方案，对专业建设问题也缺少充分的交流和探讨。截至2024年4月10日，笔者分别以“航空服务艺术与管理”“航管”为篇名、关键词在中国知网学术期刊库中进行检索，只有寥寥十余篇论文，其中，主要关注的问题包括：人才培养^[2-10]、课程建设与教学方法^[11-15]、校企合作育人与三全育人^[16-17]、实验平台设计^[18]、专业构建^[19]、教师队伍建设^[20]，尚未有文章从比较的视角出发思考航管专业建设中存在的问题并给出对策建议。然而，专业建设是教学工作的生命线，是高等学校最重要的教学基本建设，决定着人才培养的格局和办学水平，对高校的改革和发展具有深远影响。鉴于此，本文基于比较的视角关注航管专业建设问题，横向对比国外航管本科专业和中国航管本科专业建设，以及中国航管本科和空乘专业的建设。笔者从北美、欧洲和澳大利亚选择了6所开设航空管理的高校，从国内选择21所开设航管本科的高校和11所开设空乘专科的高校作为研究对象，梳理出中国航管本科的发展历程，

进一步对比分析其在培养目标、课程设置、就业方向、招考条件等异同，指出目前中国航管本科在专业建设方面存在的问题和改进建议，一定程度上能够为中国航管本科专业建设提供参考和借鉴，以期更好地建设航空服务艺术与管理专业。

1 中国航管本科专业的发展历程

下文将从两个阶段详细介绍航管专业的前身和发展历程如图1。



图1 航管专业的前身和发展历程

1.1 第一阶段：依托已有专业设立空乘方向培养本科人才阶段

1999年，经教育部批准，中国民航大学成为中国首家开办“空中乘务”高职专业的学校。同年，沈阳航空航天大学开设空中乘务专科专业，设立在社会科学系（空中乘务方向），开启了航空服务人才培养的高等教育工作。2003年，南昌航空工业学院（现更名为南昌航空大学）依托音乐系的音乐学（空中乘务方向）专业开始本科招生，成为全国首个开办本科层次的空中乘务专业的高校。随着中国民航事业蓬勃发展，各级各类院校分别在不同的专业下开设空中乘务方向，如2004年，郑州航空工业管理学院最初在旅游管理专业下设置空乘方向，之后相继在艺术设计、播音与主持艺术两个专业下设置空乘方向。2006年，南京航空航天大学在播音主持艺术专业下设置航空服务方向。2009年，贵州民族大学在音乐专业下设置方向招收航空服务人才。2010年，沈阳大学在广播电视编导专业开设方向，进一步体现

出空乘专业培养的艺术性和专业性要求。2011年,云南师范大学艺术学院设立舞蹈表演(民航培养方向),成为首个在舞蹈表演专业下招收航空服务专业方向的院校。2012年,苏州大学首次在服装与服装设计专业下开设空乘方向。同年,西北师范大学设置音乐表演(空中乘务方向)。2013年,青海师范大学音乐学院、河北师范大学旅游学院、山东师范大学音乐学院等高校先后开启了空乘方向的本科人才培养。在这一阶段,各高校通过已有专业设立空乘方向来培养本科人才。

1.2 第二阶段:新增航管本科专业后的人才培养阶段

2019年,全国共有12所高校获批航空服务艺术与管理专业,贵州民族大学获批当年率先招生。从2020年至2022年,陆续有85所院校获批航空服务艺术与管理专业。截至2024年2月,全国共有97所高校获批“航空服务艺术与管理”本科专业。在获批航管本科专业的院校中,近70%的院校与北京广慧金通教育科技有限公司实行校企合作的办学模式^[21],其余院校(民航类院校独立办学除外)基本选择与其他企业合作的校企合作办学模式。在已开设航管本科的高校中,航管专业往往根据各高校的特点设立在不同的学院下,包括传媒学院/新闻与传媒学院(例如,山西师范大学、安徽师范大学)、管理学院/经济与管理学院(例如,西北民族大学、内蒙古民族大学、大连民族大学)、公共管理学院(例如,广西警察学院)、音乐舞蹈学院(例如,北方民族大学、山东师范大学、长春师范大学)、旅游学院(例如,西北师范大学、内蒙古师范大学)、旅游与航空服务学院(例如,贵州民族大学)、航空服务与音乐学院(例如,南京航空大学)、应用外语学院(例如,辽东学院)。

从2019年-2024年,全国先后有97所高校获批新增航管专业。其中山东省获批航管专业的高校最多,达到8所,海南、广州、新疆、安徽、上海、黑龙江、浙江、湖北、青海最少,各有1所。

2 航管本科专业建设中存在的问题

2.1 本科专业类教学质量国家标准的缺位

航管专业以“航空服务艺术与管理”本科招生始于2019年,目前为止,教育部尚未出台航管专业的本科教学质量国家标准,专业发展缺少指导。如若按照目前的专业类归属,航管应参照

音乐与舞蹈学类的教学质量国家标准,但比较相关教学质量国家标准不难发现,音乐与舞蹈学类教学质量下的两类国标——无论是音乐类专业或是舞蹈类专业的国标都不适用于航管专业。

由于对人才培养的目标、规格、标准、课程体系、专业师资、教学条件等都没有规定,后续的专业评估、教学水平提升、教学改革推进等则缺乏重要的参考依据。航管本科教学质量国家标准的缺位,致使开设航管专业的各高校在人才培养目标、课程设置、师资队伍等方面缺少了国家层面专业建设的“底线”和“规矩”,致使航管本科人才的培养、课程的设置、师资的配备、毕业论文的要求等缺少引导,下文将逐一论述。

2.2 本科培养目标与专科趋同

培养目标是培养方案和课程设置的依据,也是专业培育人才核心素养的总体方向^[22]。由于本科专业类教学质量国家标准的缺位,缺少顶层指导,目前中国开设航管本科的培养单位在确定培养目标时是复合型人才培养还是服务型人才培养,存在争议。一些高校将培养目标定位为复合型应用型人才的培养,其他高校则强调服务型人才的培养。强调复合型应用型人才培养目标的高校关注服务和管理型人才的培养,例如,“能在民航业各领域从事服务和管理工作的应用型人才”(内蒙古师范大学)、“能在民航业相关岗位、企事业单位等从事航空服务与管理、旅游服务与管理以及相关行业工作的应用型人才”(北方民族大学)、“能在航空业及其他服务业从事服务与管理的高素质应用型人才”(内蒙古民族大学)。也有一些院校更加强调服务人才的培养,例如,“毕业生应精通国内外航空服务业务,能够熟练掌握所学专业技能,具备较高外语水平、团结协作能力、灵活应变能力和沟通能力,能为顾客提供优质服务,适合民用航空事业需求与发展”(贵州民族大学)、“培养民航服务业需求的应用基础型优秀人才……了解民航业有关的政策和法规,熟悉国内外民航服务业务流程和要求,掌握民航服务的基本技能”(山东师范大学)。

与国内高校在航管专业培养目标设置上存在争议不同,国外高校则更为一致地强调要培养管理型人才,要让学生能够胜任机场、航空公司等管理工作。例如,普渡大学强调航管专业的学生,一要有专业知识,二要有批判性思考能力。他们认为只有这样,才能胜任航空产业不同岗位的

重要工作。在中国,多所航管本科专业人才培养方案中,对航管本科人才培养目标和能力要求集中在掌握民航服务的基本技能或空中乘务专业技能、专业外语应用能力、语言表达能力、团结协作能力和灵活应变能力,没有强调批判性思考能力、研究能力和自我教育能力。

2.3 课程设置的高阶性不足

专业建设和人才培养的最终落脚点在于课程。课程设置方面,目前航管专业核心课程的名录和教材内容与空乘专科的差别不大,专业核心课程主要为民航概论、民航服务英语、民航服务礼仪、民航客舱服务与管理、民航客舱设备操作与管理、民航客舱安全等,主要专业课程包括形体与体能、舞蹈理论与实践、机场急救处置等,校企合作的院校统一使用公司组织编写的教材。从核心课程和主要专业课的设置可知,目前中国航管本科的教学仍然侧重形象形体、服务操作和服务技能,尤其以客舱服务为主,课程的高阶性、创新性和挑战度不高。

为了了解国外航管专业本科课程的设置,笔者分别从北美、欧洲和澳大利亚选择了6所开设航空管理的高校,具体为美国普渡大学、佛罗里达理工学院、美国利伯缇大学、澳大利亚新南威尔士大学、波兰热舒夫信息技术和管理大学、英国萨里大学。收集并分析其所开设的课程后笔者发现,国外航管专业的课程设置与中国航管本科的课程设置不同,没有艺术类、服务类、形体类课程,取而代之的是管理类和经济类的课程,其核心课程涉及管理学、会计学、经济学、统计学、金融学等,具体的核心课程包括航空基础知识/航空概论、人为因素导论、航空法、航空运营、航空运输与管理、机场管理、航空金融等。

从课程设置不难看出国内外航管本科专业的课程设置存在差异,航管本科课程的高阶性、创新性和挑战度有待进一步提升。只有合理的课程设置和高水平的课程内容才能培养出高素质的人才。

2.4 校企师资联动不足

中国已开设航管本科专业的院校主要采取校企合作的模式,专业任课教师队伍基本由本校教师和企业教师两部分构成。目前,校企师资往往根据培养方案完成各自的课程,校企教学队伍未能在航管本科教学中实现有效联动。校企合作的

层次有待深入,多数高校没有发挥企业与业界联系紧密的资源优势,未能更好地发挥企业的资源优势让几大航空公司、机场集团、旅游集团等与航管专业更好地对接,建立校外实习或实训基地,以期为学生提供校内实践指导、寒暑假进企业实践、专业实习等机会,合作企业的行业优势未能有效发挥。此外,企业教师中缺少担任过企业管理层的人员,是企业师资队伍建设的不足。

3 对中国航管本科专业建设的几点建议

3.1 尽快出台适用于航管的本科专业类教学质量国家标准

本科教学质量国家标准是专业建设的底线。提高高校人才培养能力,必须用标准加强引导、加强建设、加强监管。目前,航管专业急需对其适用的本科专业类教学质量的国标,只有出台国标,从顶层明确航管本科的专业性质、地位、支撑学科、培养目标、培养规格、课程体系、教师队伍、教学条件等,开设航管专业的各家高校才能以此为基础开展教学,并发挥各自的特色和优势,保证人才培养的质量和效果。

3.2 优化航管的课程体系

在现有管理类、艺术类课程的基础上,笔者主张把工商管理、应用经济学的基础课程纳入航管本科课程中,课程体系包括通识课程、专业课程和创新实践课程三大模块,见图2。

通识课程与国标中其他专业一致,包括通识必修和通识选修两部分。学科基础课程要注重“厚基础”,设立数理类基础课程、经管类基础课程、信息技术类基础课程。其中,数理类基础课程包括高等数学、线性代数、概率论与数理统计等,经管类基础课程包括管理学、经济学、会计学、统计学、财务管理、市场营销等,信息技术类课程包括管理信息系统、电子商务等。航管的专业课程应在现有的航管本科专业核心课程的基础上,有增有减。适当增加民航类、管理类课程(例如民航管理经济学、民航金融、航空运输管理等),适当减少服务操作类和形体类课程(例如民航客舱服务、机场与客舱VIP服务、民航播音艺术等)。专业的实践课程包括民航统计与预测实训、民航服务产品设计与管理实训、专业实习和毕业论文。最后,创新实践课程模块由基础理论教育、专业融合教育和实践实训环节构成。



图2 调整后的航空服务艺术与管理专业课程体系

3.3 提高课程的“两性一度”

课程目录按照“有增有减”的原则调整后,应根据“两性一度”的要求,加强课程建设,向国家一流课程看齐。大学的课程应该能够促进学生去思考、去探索、去发现、去质疑,注重批判性思考能力、研究能力和自我教育能力的培养。因此,航管专业的本科课程建设既要顶天——高阶性、创新性、挑战度,也要落地——让学生会用,能够学以致用。此外,要有高质量的教材、高水平的师资作为支撑,使高质量地培养航管人才具有可能性。从教材内容上看,目前航管专业的课程按照“两性一度”的要求,教材仍有很大提升空间,可以参考国外航管专业的教材,并将最新的研究成果、实践发展等纳入其中。从一流课程数量上看,各学校的航管专业中获批省级一流课程的数量屈指可数,可向兄弟专业学习课程建设思路,进一步加强课程建设。

3.4 整合师资队伍和结构

航管专业的教师队伍的规模应满足教学需要,理论课程应由有高级职称(副教授及以上)或高学历(博士研究生学历)教师担任主讲教师,并聘请一定比例的民航业专家担任课程教师,让学生在航空公司或民航相关企业工作过的优秀人才担任实践课程的指导教师。此外,保证企业师资队伍人员结构的稳定性也是一个重要的问题。

3.5 深化校企合作

航管专业多采取校企合作方式办学,校企双方的合作有待从初级阶段向更高层级的合作迈进。可从以下几个方面着手:

(1) 组建师资互嵌的教学团队。专业课程由校企合作完成,发挥各自优势,形成多个校企合作授课的课组。鼓励专业教师到民航相关企业挂职交流,了解企业最新发展情况,在与企业相关人员的合作中相互学习。同时,邀请企业专家和行业精英进课堂,把民航业的新趋势、新方向带给校内师生。此举有助于师资队伍教学水平的提升,拓宽学生的视野和实践能力的培养,实现教学双赢。

(2) 加强实践基地的合作。发挥合作企业的行业资源,推进航管专业与航空公司、机场集团建立实训和实习基地,让学生在学中做,为学生提供更多的实践和实习机会。

(3) 设立航管专业委员会。航管专业可建设专业管理委员会,由学校和公司牵头,负责航管专业的教学、科研、日常管理和就业等工作。管理委员会设主任和副主任各一人,主任由学校/学院相关负责人担任,副主任由企业相关负责人担任,委员会下设多个工作小组。专业委员会定期召开专业会议,沟通教学、日常管理和学生就业等情况。

4 结 语

航空服务艺术与管理本科是2019年中国新设立的本科专业,但专业建设和人才培养尚处于探索阶段,未能形成较为成熟且可推广的人才培养体系。本文分析了中国航管专业的发展历程,梳理了两个阶段的发展脉络,指出目前航管专业建设存在的问题在一定程度上是由于适用于航管的本科专业类教学质量国家标准缺位。专业建设过程中,存在课程设置高阶性不足、本科培养目标与专科趋同、校企师资联动不足等问题,呼吁教育部尽快出台适用于航管专业的本科专业类教学质量国家标准,提出按照“有增有减”的原则调整课程目录,适当增加民航类、管理类课程,适当减少服务操作类和形体类课程。在此基础上要重点加强课程的“两性一度”建设,提倡学校教师与企业教师、高学历教师与业界优秀人才共建教师团队,最后指出校企双方合作办学可从教学团队搭建、实践基地建设、航管专业委员会的设立三个方面出发向更深层次的合作迈进。

在全国已有近百家开设航管本科专业的院校之时,我们需要认真思考航管本科专业如何建设,如何建出自己的特色,如何能够为中国民航业高

质量发展提供人才支撑。由于航管专业建设尚处于起步探索阶段,本文思考的问题、提出的观点尚存不足之处,一些想法在实际落地时可能困难重重,但只有不断地思考,不断地探索,不断地尝试,不断地交流,方能让航管本科专业更有含金量,能够更好地为民航业的发展提供高质量、高水平的人才。盼与兄弟院校同仁进一步交流探讨,共促中国航管专业建设和人才培养取得新成效。

参考文献:

- [1] 中国民用航空局 国家发展和改革委员会 交通运输部关于印发《“十四五”民用航空发展规划》的通知[EB/OL]. [2021-12-14]. http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2022-01/07/content_5667003.htm.
- [2] 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):3.
- [3] 张玉,薛慧慧,刘泽锋.航空服务艺术与管理专业人才需求与培养规格研究[J].2020(9):115-119.
- [4] 孙丽坤,马天,于扬,等.新文科视阈下民族院校航管专业应用型人才培养模式研究:基于“艺管文理融合”视角[J].大连民族大学学报,2022,24(2):184-188.
- [5] 陈效.航空服务与管理人才培养问题与对策研究[D].石家庄:河北师范大学,2020.
- [6] 初晓,戴雅兰,郑欣欣.新文科背景下基于“政产学研”协同育人的人才培养体系创新探究:以航空服务艺术与管理专业为例[J].高教学刊,2024,10(S2):148-152.
- [7] 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.
- [8] 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(9):18-21.
- [9] 黄黎玲.基于内涵式发展的本科院校航空服务艺术与管理专业人才培养研究[J].吉林广播电视大学学报,2023(1):120-123.
- [10] 胡潇,袁文平,洪玲.全国航空服务艺术与管理专业人才培养现状调查[J].中国航班,2021(18):19-20.
- [11] 赵晋.“课证融合”背景下航空服务艺术与管理专业课程体系[J].中国航班,2021(17):103-104.
- [12] 马璟,杨世艳,唐莹.CBI教学模式在航管专业大学英语基础英语听说课程中的应用[J].兰州教育学院学报,2013,29(3):45-46.
- [13] 康之卉,杜宝峰.飞行学院航管专业英语教学法初探[J].考试周刊,2011(28):134.
- [14] 殷小燕,谢晓芳.“双万”背景下基于TQM理论的专业课程考核改革与实践研究:以郑州航空工业管理学院航空服务艺术与管理专业为例[J].大学教育,2023(17):36-42.
- [15] 龚小丽.高校航空服务艺术与管理专业课程教学研究:以南昌航空大学《形体与舞蹈》课程为例[J].江西教育,2023(15):4-5.
- [16] 黄渊基,蔡保忠,王跃,等.“三全育人”视域下应用型本科院校校企合作实践育人的探索与思考:以湖南科技学院航空服务艺术与管理专业为例[J].湖南科技学院学报,2022,43(2):101-104.
- [17] 那梦帆,迟克强,郑岩.以岗位胜任力为核心的旅游人才实践能力培养模式构建[J].大连大学学报,2023(5):132-138.
- [18] 郑时,金霞.航空服务艺术与管理专业本科基础素质培养实验平台设计初探[J].大连民族大学学报,2021,23(2):177-180.
- [19] 郭昕,张刚,晏宏宇.基于系统科学的航管专业构建初探[J].教育教学论坛,2016(19):206-207.
- [20] 王方明,张天圣.校企合作背景下吉林省高校航空服务艺术与管理专业“双师型”教师队伍建设探索[J].经济师,2023(9):193-194.
- [21] 北京广慧金通教育科技有限公司与本科院校合作名单[EB/OL]. [2023-2-19]. <http://www.lnjt.com.cn/hezuoschool/benkeyuanxiao/index.html>.
- [22] 宋月丽,宋国强,吴娟,等.医学院校“大数据管理与应用”专业建设现状与人才培养体系探索[J].四川大学学报(医学版),2022,53(5):782-789.

(责任编辑 董邦国)