

航空服务艺术与管理专业中艺术管理概论 课程教学探究 ——以西安航空学院为例

尹 洁

西安航空学院, 中国·陕西 西安 710082

【摘要】以培养具有艺术素养、服务意识和管理能力的复合型人才为目标的航空服务艺术与管理专业伴随着航空运输业的快速发展应运而生。作为本专业的核心课程,《艺术管理概论》对学生综合素质的提高和就业竞争力的提高有着非凡的意义。本文以西安航空学院为例,就艺术管理概论的课程建设,如何通过优化教学方法和内容,提高课程的教学质量进行探讨。

【关键词】航空服务艺术与管理; 课程优化; 西安航空学院

随着全球经济一体化进程的加快,航空运输业的发展可谓日新月异。作为航空运输业的核心环节,航空服务的好坏对旅客的出行体验和航空公司的市场竞争力有着直接的影响。西安航空学院开设航空服务艺术与管理本科专业,符合航空运输业对高素质航空服务人才的需求。该专业旨在为满足航空服务行业多元化发展需求,培养具有艺术素养、服务意识和管理能力的复合型人才。其中作为专业必修课程的《艺术管理概论》对学生艺术管理能力的培养意义重大。但如何优化课程教学内容和方式,成为当前教学改革的重要课题,因为该专业和课程都是新兴领域,在教学过程中还面临很多挑战。

1 航空服务艺术与管理专业相关情况

1.1 专业背景

航空服务艺术与管理专业是西安航空学院培养能在航空服务领域从事服务、管理和运营的复合型人才而设立的新兴本科专业。随着航空工业的快速发展,市场对具有艺术管理知识和技能的人才需求日益增加。该专业涵盖了以全面提升学生综合素质为目标的艺术概论、艺术管理概论、民航概论、民航服务礼仪、民航地面服务、民航法规等多个领域的课程。

1.2 课程定位

航空服务艺术与管理专业的必修课程《艺术管理概论》安排在本科第四学期,前置课为《艺术概论》和《中西音乐史》,共48课。课程旨在培养学生具有初步艺术管理能力和创新意识,通过学习,学生对艺术市场的运作规律、艺术机构的管理模式、艺术项目的策划与执行等方面的知

识都能有所了解,为今后从事航空服务相关工作打下了扎实的理论功底。

2 培养学生综合能力

2.1 课程目标

艺术管理概论融文化政策、文化社会学、文化经济学、管理学等多学科知识于一体。可提升学生人文社会科学素养,也可以增强艺术管理方面知识。课程目标是使学生具备实际问题分析与解决能力,创新思维与实践能力,沟通协调能力和团队协作精神等方面的能力。

2.2 能力培养

学生通过对艺术管理概论的系统学习,可以掌握其核心理念和关键理论,认识其在艺术产业链中扮演的角色重要性。例如,在艺术项目策划课程中,从项目目标设定、资源整合到风险管理,学生需要完成从项目目标设置到项目管理能力全面提升的完整项目策划方案。同时,学生通过小组合作的方式完成艺术市场调研项目,学习如何在团队中扮演好自己的角色,提升团队协作能力和沟通技巧。

3 灵活的教学模式

3.1 学生特点

本学院的航空服务艺术与管理专业学生目前有以下特点:①具有较好的艺术素养功底。学生多在高中阶段或入学前接受过一定的艺术训练,对艺术的感悟和表达有一定的心得体会。但对艺术管理相关理论方面了解有限,相关的艺术理论比较薄弱。②学习方式偏向于形象化的思考方式。学生对知识的理解更倾向于通过具体的图像、案例、情境,更感兴趣的是教学内容的生动直观。动手能力强,

喜欢将学到的知识通过实际操作、参加课题等方式加以巩固。③有明确的职业目标,却缺乏对课程的关注。学生的职业目标主要集中在航空服务领域,更加注重课程设置和技能学习,这些课程与航空服务直接相关。有的同学认为艺术管理概论课程与自己的专业目标衔接不紧密,缺乏学习上的动力。

3.2 教学方法创新

①情境教学法。情景教学法让学生在具体情境中,通过模拟真实场景来学习知识、应用知识。例如,在讲解艺术活动策划时,从确定展览主题到现场管理的全过程,都可以设置航空公司举办空中艺术展览的情景,让学生扮演策划小组的一员来完成。借助虚拟现实(VR)和增强现实(AR)技术,进一步增强情境的真实感和互动性,激发学生的学习兴趣 and 参与度。②群策群力学方法。艺术管理项目或任务的完成,针对学生动手能力强特点,将学生分组进行。在小组合作中,同学们能各展所长,互相配合,一起解决难题。比如,学生在进行艺术市场调查项目时,可以通过这样的方式,对问卷进行分组设计,对数据进行收集和分析,以培养团队协作能力和交流沟通能力。③结合多媒体教学的案例分析法。可采用案例分析法和多媒体教学法相结合的方法,针对学生学习抽象理论知识比较困难的问题。通过具体案例分析,在运用播放视频、展示图片等多媒体手段增强学生学习兴趣和记忆效果的同时,将抽象的理论知识转化为具体的实际应用。例如,在讲解艺术管理中的营销策略时,如何运用市场定位、产品策略、价格策略等营销手段来提升品牌知名度和市场占有率,可引入航空公司的品牌宣传案例进行分析。④线上线下混编授课。利用中文大学MOOC平台相关课程等线上教学资源,为学生拓展学习途径。线上课程可以提供丰富的理论知识和案例分析,线下课堂则通过实践项目和小组讨论的方式,增强学生的互动性和动手能力,通过线上课程的学习,可以让学生在下进行这种混合式的教学模式,可以满足学生个性化的学习需要,学习效率也会得到提高。

4 开拓学生视野,增强课程重视度

4.1 行业发展趋势

近年来,全球航空运输行业呈现出持续增长的态势,航空运输行业的发展趋势不断增强。国际航空运输协会(IATA)的数据显示,在过去数十年中,全球航空客运量节节攀升,并有望在今后数年内保持平稳增长态势。中国民

航业积极响应国家战略,在基础设施建设、新机场建成以及航线拓展等方面不断加大投入,使得航空运输市场规模不断扩大。这为毕业生提供了广阔的就业空间,但行业的高速发展,也带来了竞争的白热化。在注重专业技能的同时,更注重综合素质和创新能力,航空公司和机场对人才的要求越来越高。在专业技能上,要求毕业生具备扎实的航空安全知识和应急处理能力,熟练掌握航空服务的各种操作流程和规范。

从综合素质上讲,良好的交际能力、团队合作能力、服务意识、文化修养,都成了必备的条件。在与机组人员和地勤人员配合确保航班正常运行时,航空服务人员需要与不同背景的旅客进行有效沟通,满足他们的需求。在营销航空服务方面,需要具备制定有效的市场推广策略、提升航空公司市场占有率的营销知识和技能人才。在航空服务的产品研发上,针对旅客日益多元化的需求,需要能够设计特色航空服务产品的创新人才。能够利用大数据、人工智能等技术提升服务效率和质量,在航空服务数字化转型过程中,对拥有IT知识和技能的人才需求也在不断增加。

4.2 课程的就业价值

艺术管理概论课程所涵盖的知识与技能,对本专业的学生就业具有多方面的积极影响,可以有效增强学生的竞争能力,在就业市场上为自己的职业发展拓展空间。

①提高服务质量。课程中的艺术知识可以促进学员在航空服务方面的审美修养和更高的艺术修养的展现。如在客舱环境布置上,学生可运用所学艺术学原理,通过营造温馨、舒适、富有艺术气息的客舱环境来增强旅客的视觉感受,选择恰当的色彩搭配和装饰品进行摆放。在服务过程中,学生们能从艺术的角度出发,注重服务细节,如服务动作的优雅、语言表达的艺术性等,以更加优质、个性化的服务体验,为旅客提供更舒适的服务。②管理能力的培养。课程中的管理知识,帮助学员了解优化服务流程、提升服务质量的方法,为学员提供质量管理、客户关系管理等方面的知识。如学生对服务环节能运用恰当的管理方法进行全方位的监控和考核,发现问题及时改进,从而保证高效优质的服务。学生通过运用顾客反馈评价相关知识,对旅客的需求有了更好的了解,建立了良好的顾客关系,使旅客满意度和忠诚度得到了提高。③创新思维增强。创新思维与实践能力培养的艺术管理概论课程,让学生在就业市场上更具优势。比如,学生可以提出新颖的服

务理念和管理方法, 开发机上娱乐服务与虚拟现实技术相结合、机上餐饮个性化定制服务等创新性航空服务产品, 满足旅客日益增长的多样化需求, 为机上服务注入新的活力。在管理上, 将为航空公司创造更大价值的创新管理模式用于服务流程的优化和服务效率的提高。④扩大国际化视野。学生需要有跨文化交流的能力和国际化的视野, 这是随着航空服务行业国际化发展的需要。国际航空服务案例分析, 国际艺术管理思想等内容都可以在课程中加入。比如, 探讨如何将不同的文化元素融入国际航班, 通过比较国内外航空公司服务模式的差异来提升乘客体验。此外, 学生还可以通过国际交流项目、国际合作课程等, 增强跨文化交流的能力, 与国际学生、国际专家等多方面进行沟通。

5 结语

艺术管理概论课程在航空服务艺术与管理专业的教学中其地位和作用是非常重要的。通过对教学方式和内容的优化, 使课程教学质量得到有效提高, 学生的综合素质和就业竞争力得到增强。

5.1 创新优化教学方法

①深化情景教学法。进一步增强情境的真实感和互动性, 为学生提供身临其境的学习体验, 借助虚拟现实(VR)和增强现实(AR)技术。②推广线上与线下的混编授课。利用国内高校MOOC平台的有关课程、拓展学生学习渠道等网上授课资源进行授课。在线课程能够通过实践项目和小组讨论, 增强学生的互动性和动手能力, 从而提供丰富的理论知识和案例分析。这种混合式的授课模式可以满足学生个性化的学习需要, 学习效率也会得到很好的提高。③加强案例分析与实际相结合。将航空公司的品牌推广、艺术陈列策划等与航空服务有关的实际案例引入教学中。学生通过案例分析, 增强分析问题、解决问题的能力, 把抽象的理论知识与实际问题结合起来。同时, 鼓励学生参加实践项目或模拟项目, 把所学知识运用到实践中去, 培养创新思维和实践能力。④群策群力, 深化学法。艺术管理项目或任务的完成, 针对学生动手能力强的特点, 将学生分组进行。在小组合作中, 同学们能各展所长, 互相配合, 一起解决难题。

5.2 更新拓展教学内容

①紧扣行业动态。课程内容应增加数字艺术管理的相关知识, 如基于大数据的航空服务在航空服务中的应用数

字艺术、市场营销策略等。同时引进了艺术管理的国际先进理念和实践经验, 使学员开阔了国际化的视野。②加大课程衔接和学科间的协作力度。培养学生的综合能力和创新能力, 通过跨课程的项目合作和实践活动。如从机场候机大厅的艺术氛围营造, 到航班上的服务设计, 从多方面的知识和技能的综合运用, 组织学员参加航空服务全流程的艺术管理实践项目。③在实践教学环节上加大力度。学生可以通过校内模拟实训、校外实习基地实践以及与航空公司、机场合作项目等方式, 将理论知识与实际操作相结合, 通过实际操作的方式, 让学生在实践中得到充分的锻炼。④引进行业专家和企业辅导人员。行业前沿动态与实战经验的分享, 邀请航空服务领域的专家、企业高管走进课堂。学生可以通过专题讲座、案例讨论等方式, 了解真实需求, 了解行业发展动态。⑤创新创业教育要加大力度。把创新创业的理念融入到课程中, 培养学生的创新思维, 培养学生的企业家精神。鼓励学生将所学知识转化为现实的创业机会, 通过组织创新创业大赛、项目孵化等方式。⑥扩大跨文化交流的国际视野。学生需要有跨文化交流的能力和国际化的视野, 这是随着航空服务行业国际化发展的需要。国际航空服务案例分析, 国际艺术管理思想等内容都可以在课程中加入。

5.3 未来展望

西安航空学院的艺术管理概论课程如果通过以上教学方法的创新和教学内容的更新, 在学生综合素质的培养上将会取得更好的成绩。学院未来可结合行业发展趋势及学生特点, 对课程体系进行持续优化。比如, 开展国际化人才培养工程, 可以探索与国际知名航空服务企业合作; 创建沉浸式教学环境, 采用虚拟现实(VR)和增强现实(AR)技术; 与兄弟院校加强交流合作, 教学资源与经验共享。通过这些举措, 为航空服务行业的发展注入新的活力, 促进专业不断向前发展, 培养出更多具有创新精神和实践能力的航空服务艺术与管理专业人才。同时也为西安航空学院的航空服务艺术与管理专业实现差异化、特色化人才培养提供了重要保障。

参考文献:

- [1] 田川流. 艺术管理学概论[M]. 2021. 3第2版.
- [2] 郝纯. 课程社会学视角下的音乐学(师范)专业舞蹈课程[J]. 当代舞蹈艺术研究, 2021(2): 95-99, 111.