

# 航空服务艺术与管理专业学生素质体系建设初探

苟乐乐

西北师范大学旅游学院 甘肃兰州 730000

**摘要:**近年来,随着民用航空运输业高速发展,人才需求巨大与高层次服务与管理人才的人才短缺这一矛盾日益凸显。以往传统的课堂教学体系和学生素质拓展体系已无法满足民用航空业的快速发展。设定合理的教学目标、培养宗旨,进行专业素质体系的标准化建设已经成为迫在眉睫的议题。

**关键词:**航空服务艺术与管理;素质体系建设;标准化

## Preliminary Discussion on the quality system construction of students majoring in Aviation Service Art and Management

Lele Gou

Northwest Normal University Tourism College, Lanzhou, Gansu Province 730000

**Abstract:** In recent years, with the rapid development of civil air transportation industry, the contradiction between the huge demand for talents and the talent shortage of high-level service and management personnel has become increasingly prominent. The traditional classroom teaching system and students' quality expansion system cannot meet the rapid development of civil aviation industry. It has become an urgent topic to set reasonable teaching objectives and training purposes and conduct the standardized construction of professional quality system.

**Keywords:** aviation service art and management; quality system construction; standardization

随着世界经济整体高速发展、中国经济的快速崛起,中国人民的生活水平不断提升,国内国际航空出行已成为常见的出行方式。与此同时,中国航运的总周转量和客运量也长期保持在世界第二的水平,并有望冲击世界第一。中国目前有超过五十家航空公司,近四千五百架飞机,并呈现不断增长的趋势。但另一方面,空勤、地勤、驾驶等各个方面人才的培养却与航空业的发展呈现脱节的趋势,这其中高素质的服务与管理人才尤其短缺。

民用航空的服务与管理人才培养需要进行系统性的课堂和实践教育。为适应我国快速发展的航空业对服务和管理人才的大量需求,填补了我国航空服务类本科专业的空白。2019年,教育部正式批准建立航空服务艺术与管理专业,该专业属于艺术学学科门类,学制四年,

授予艺术学学士学位,以培养能够在国内外航空公司和企事业单位从事航空服务和管理工作的高级应用型、技能型人才。它以艺术学、管理学和航空服务学为学科基础,要求学生在学习艺术学、管理学和航空服务学等理论知识的基础上,接受相关工作技能的训练,以提升学生的综合素质和可持续发展能力。笔者有幸在2020年考入西北师范大学航空服务艺术与管理专业,在老师的指导下,数年耳濡目染,逐渐对专业的学科建设、专业的市场需求有一些粗浅的认识。笔者认为,以专业素质体系建设为抓手,建立标准化、系统化的学科培养机制是快速解决市场需求和专业人才培养的主要手段。具体可分为以下几个方面。

### 一、建立系统、科学、可行的培养目标

如前所述,航空服务艺术与管理专业获批于2019年。由于学科发展时间较短,如何设定一个系统、科学、可行的培养目标,一直是学科建设的难题和首要议题,各个行业、高校都在不断的实践中探索学科培养目标的合理性和可行性,并取得了巨大的成绩。但另一方面,

**作者简介:** 苟乐乐,女,2002年生,西北师范大学旅游学院,航空服务艺术与管理专业2020级本科生。

也存在着不少问题,主要表现在以下几个方面。一,课程设计较为零碎,缺乏整体性的建构。存在因人设课的现象,有什么老师就开什么课,未能从整体上设计学科培养方案,从而导致培养架构不合理,不扎实;二,课程设计缺乏实践性的考虑,存在闭门造车的现象。对课程设置不进行行业和市场调研,不搞科学论证,不从行业的实际需要出发,而是从个人认识出发,导致课程建设脱离实际需要,与现实脱节;三,课程与课程之间的衔接不够科学合理,未能形成有效的培养机制。主干课程学习次序混乱、兴趣课程和实践课程搭配不明、基础实践课和理论课与高级研修课缺乏过渡,这些都是培养机制失效失调的主要原因;四,课程设计机械化,缺乏趣味性。这主要表现在过渡理论化、学术化等几个方面。

要解决以上问题,必须建立一个系统、科学、可行的培养目标。这主要包含以下几个方面。

(一)要培养学术的服务能力,注重服务礼仪、服务文化等各方面的培养。服务能力主要包括语言能力,其中又可分为口头语言和形体语言两块。服务文化主要包括传统文化和现代交际服务文化两块。中国传统文化讲究“中和”之美,在空乘服务中就应该强调不卑不亢,行止得体,优雅而不矜持,温和而不谄媚。现代交际文化强调交际距离、信息沟通、体现公司特性,彰显公司优秀传统等方面。王春和、陈步峰二人谈到:“在服务中,我们要重视发挥非价格竞争的作用,应满足消费者‘花钱买个满意、买个舒服、买个高兴,买个返璞归真、清新自然’的需求,把握住文化走势,使服务文化走进生产营销的各个环节,不断提高服务的文化含量。通情在先,达理在后,把顾客当作心目中的某种角色,倾注不同的感情,方能情通商顺,心想事成。”<sup>[1]</sup>

(二)培养学生的管理能力。大多数空乘专业人员都遵循由服务到管理的职业路径。服务主要是一种个人行为,管理则需要从全局着眼,统筹安排。具体包括这样几个要素:

1. 高效。既可实行金字塔式的管理架构,也可以进行管理下沉,实现扁平化的管理方式。前者的优点是提纲挈领,牵一发而动全身,高效简快,但也存在不少缺点,何丽萍和邓楚指出“相对于其他管理模式,该种管理模式更加偏重于控制和效率,随着管理层次的增多带来的不利有:一是会增加参与各管理层的人数,导致彼此之间协调难度变大,最终可能在一件事上纠缠不清。二是会增大在各管理的投入,从而引起不必要的开支和时间、精力的浪费。三是会影响上下管理层的沟通与交流,最高层主管员所要求实现的目标,所制定的政策和计划,不是下层不完全了解,就是高层传达到基层之后变了样。”<sup>[2]</sup>对于以上三点不足,扁平化管理可以有效弥

补。扁平化管理的优点在于信息沟通畅快,底层到高层的信息和决策交流不必层层上大,基本上是在一个平面完成,从而避免的信息传导不畅、暗箱操作等弊端。

2. 公平。所谓的管理一定是原则性、规章性、制度性的管理,而不是个人的一言堂,个人的情感堂。强权管理有时从短时间看具有灵活、高效的特点,但从长时段考虑,则难免有随意性、个体性的特点。建立在个人强权上的管理必定会出现小集团、不公平、不普遍等特点,即我们所谓的“难以服众”。要克服这样的问题,只能是通过民主商讨,建立科学合理的规章制度,实行制度性的管理,从而实现民主、高效、公平的管理生态。奚昕在论及制度化管理的优点时指出有三:“(1)个人与权力相分离。在制度化管理中,职务是职业,不再是个人身份,所有管理行为都来自规章、制度的规定。制度化管理摆脱了传统管理的随机、易变、主观、偏见的影响,具有比传统管理优越得多的精确性、连续性、可靠性和稳定性。(2)理性精神的体现。制度化以理性分析为基础,是理性精神合理化的体现。制定出的管理规章和制度,是理性精神的体现。(3)适合现代大型企业组织的需要。早期传统的管理由于过分依赖个人裙带关系,多为任意、主观、多变的管理方式,不适合现代组织管理的要求。现代大型企业组织规模大、层次多,需要高度的统一,需要有准确、连续、稳定的秩序来保证各机构之间协调运行。”<sup>[3]</sup>

## 二、构建标准化的学生专业素质培养体系

根据教育部的学科设立宗旨,各级院校的人才培养模式和素质能力要求和空乘市场的就业现状,民用航空服务艺术与管理专业的素质培养体系应包括以下几个方面:

(一)基础理论课培养。理论是现实世界的高度抽象,从理论入手,能够最好、最快的学习现实世界的本质。对于理论学习的重要性、理论对实践的影响作用,马克思曾在《(黑格尔法哲学批判)导言》一文中作过说明。他指出:“批判的武器当然不能代替武器的批判,物质力量只能用物质力量来摧毁;但是理论一经掌握群众,也会变成物质力量。理论只要说服人,就能掌握群众;而理论只要彻底,就能说服人。”<sup>[4]</sup>空乘专业既然是一门服务艺术和管理艺术,必定有他最基本、最重要的理论抽象。如《民航概论》《民航法律法规》《管理学》这些课程都是最基本、最终要的理论课程,必须作为基础性的培养内容纳入专业素质培养体系。

(二)专业技能课培养。任何行业都有自己特定的服务和管理对象,并因此形成具有特色的行业技能。对于在校学生而言,进行严格的专业技能训练,是日后进入行业实践的必备基础。航空服务艺术与管理行业的专业技能包括以下几个方面。一是狭义的服务技能,如《民

航服务礼仪》《空乘服务常见问题及对策》等等课程。二是涉及安全检查的基本技能。比如客舱飞行安全检查、旅客航空安全检查等等。三是管理技能。如客舱安全管理、旅客乘务管理、旅客健康管理等等。

(三) 实践课程培养。理论是实践的抽象, 实践是检验理论的唯一标准。只学理论课, 犹如屠龙之技。只学实践课必定只见树木不见森林。尼尔布朗指出: “单靠人家告诉你如何去做或者单看人家做是无法学会的。你需要进行实践, 这种实践常常很辛苦, 但一分耕耘也有一分收获。虽然课程的目标是尽量让你轻松地学习, 但要养成批判性思维的习惯, 不经过大量实践练习可不行。”<sup>[5]</sup>空乘专业的培养必须理论课程与实践课程相结合。具体来说, 实践课程应包括以下几个方面。1. 民航客舱服务实践。应建立仿真的实践课堂, 让学生在空间、设备等各个方面最大限度的体认客舱服务。2. 机场地面服务实践。地勤是空乘服务管理的重要方面。地勤工作包括: 秘书、会计、IT、人事、行政、总务、美工、企划等。另外有航管理部门、旅客业务部门、航空货运部门也属于广义上的地勤工作。具体来说, 国内航线勤务工作内容是在机场柜台办理旅客报到、检查证件、行李过磅、座位分配及出票, 在候机室内引导旅客通关候机, 登机并作广播服务, 提醒旅客登机及贵宾服务工作或广播寻找已到未登机的旅客, 另外勤务人员还需与空中厨房联系餐点、失物寻查、旅客申等等。总之, 地勤工作体系复杂, 任务繁多, 实践性更强。可以说, 没有地勤实践课程的培养体系犹如空中楼阁, 镜花水月, 好看不好用。3. 社会实践。社会实践俗称实习, 大约占到半个学年, 是专业实践培养中最重要的一环。社会实践对于大学生的成长有着极其重要的作用。在现代化、标准化的行业实践过程中, 一方面要求学生要掌握大量的理论知识, 还要求学生有较强的动手和创造能力, 并在实践中构建合理的社会观、世界观和较高的政治素质和心理素质。“这些方面仅仅依靠课堂教学难以完成, 所以在当今社会, 社会实践就作为一种重要的教育方式被引进大学的教育过程中。大学生参加社会实践活动, 能够促进他们对社会的了解, 提高自身对经济发展和社会发展现状的认识, 实现书本知识和实践知识的更好结合, 帮助他们树立正确的世界观、人生观和价值观。”<sup>[6]</sup>社会实践可以分为基础性实践和专业性实践两部分。基础性实践包括暑假调研、大学生志愿活动等, 目的是完善学生的基本能力素养。专业实践则需要专业的航空公司, 具体的实践岗位和实践工作。专业实践是典型的“干中学”, 要注重课程理论的实践运用, 使学生对工作流程、工作标准、工作检验形成较深的体认。

(四) 研究性和专题性的课程培养。理论课、实践

课、技能课都是以社会服务、社会市场需求为导向设置的课程。作为大学本科的培养体系, 还应有更高远的目标, 即应培养专业研究素养。学校可以通过专题讲座、名师讲堂、杰出校友回访等等一系列课内课外的活动, 统筹协调校内校外资源, 为学生在必备专业技能之外打造一个研究性的培养环境。从而为学科专业发展, 民用航空服务行业发展培养更多研究性人才。

### 三、余论

专业素质体系建设是一项系统性的工程, 科学可行的培养目标、标准化的培养体系是这项工程的核心要素。除此之外还需注重上述二者实施的保障条件。具体包括: (一) 制度保障。制度保障主要是在学业考核、评奖评优、就业政策导向等方面的硬性保障措施。(二) 条件保障。条件保障主要包括实训基地建设、实习基地建设, 教学硬件建设等诸多方面, 需要学校各级组织在资金政策、项目配套上有相应的支持。(三) 教学力量保障。航空服务艺术与管理专业性质特殊, 教师不仅需要过硬的理论知识储备, 而且需要丰富的实践经历和从业技能。目前本专业最高学历尚无博士学位, 因此在学科建设和师资建设时应主要考虑教师的从业经历。(四) 奖惩机制。应设立学生、老师、管理人员三位一体的考核机制。学生应主要在学业成绩上设立考核指标, 并将学生的成绩、实习、参奖参赛等统一纳入考核范围。老师则主要在职称、奖励、职务评定等方面设立考核指标, 构建教学、研究并重、强制性和弹性相结合的考核体系。管理人员应根据工作性质、工作范围的不同, 设定不同的考核指标, 要以学科建设、学生培养为管理工作的重中之重。

总之, 民用航空服务艺术与管理专业是一个年轻的学科, 在学生素质体系建设上还处于摸石头过河的阶段, 另一方面, 唯有如此, 它也显示出传统学科没有的朝气和历练。学生素质体系建设更是专业建设的核心工程, 需要各个方面的综合努力。

### 参考文献:

- [1]王春和, 陈步峰. 服务力为王, 卓越服务力理论与案例[M]. 中国经济出版社, 2015
- [2]何丽萍, 邓楚. 基于安东尼结构理论分析省级学会银行管理模式[J]. 产业与科技论坛, 2017(第18期).
- [3]奚昕. 人力资源管理[M]. 安徽大学出版社, 2012
- [4]马克思, 恩格斯. 马克思恩格斯全集[M]. 北京人名出版社, 1963: 460-461
- [5](美)M·尼尔·布朗, 斯图尔特·M·基利著; 张晓辉, 马昕译走出思维的误区[M]. 世界图书出版公司, 2012: 3.
- [6]罗二平, 陈秋云. 职业生涯规划与就业指导[M]. 北京工艺美术出版社, 2010.46.