

# OBE理念下航空服务艺术与管理专业教学研究

付瑶佳<sup>1</sup>

(1.河北民族师范学院, 河北 承德 067000)

**摘要:**为适配民航业高质量发展对复合型航空服务人才的需求, 破解航空服务艺术与管理专业教学中目标模糊、内容脱节、实践薄弱、评价单一等问题, 将产出导向(OBE)理念引入专业教学全过程。以行业岗位胜任力为基准, 构建知识、技能、素养三维学习成果体系; 反向重构专业课程模块、教学内容与实施路径; 结合真实教学案例设计情景模拟、实操演练、项目驱动等多元化教学模式; 建立“过程性评价+终结性评价+行业评价”的闭环评价与持续改进机制。教学实践表明, OBE理念可显著提升学生职业核心能力与岗位适配度, 有效缩短入职适应周期, 为航空服务艺术与管理专业教学改革提供可复制的实践范式。

**关键词:** OBE理念; 航空服务艺术与管理; 岗位胜任力; 课程重构; 教学改革

DOI: <https://doi.org/10.65436/hssj.v1i3.21>

## 一、引言

### 1.1 研究背景

随着民航运输网络不断扩大、服务标准持续升级, 航空服务艺术与管理专业已成为支撑民航乘务、机场服务、航空管理等岗位人才供给的核心专业。该专业以服务艺术、安全规范、应急处置、沟通协调、职业素养为核心能力, 高度依赖行业标准与实践教学。当前专业教学仍存在突出短板: 一是培养目标以知识传授为主, 能力成果不清晰、不可测量; 二是课程内容与岗位流程脱节, 重理论、轻实践; 三是教学模式传统, 情景化与沉浸式教学不足; 四是评价体系以终结性考核为主, 缺乏持续改进机制; 五是产教融合浅层化, 行业参与度不足。产出导向教育(OBE)以最终学习成果为核心, 强调反向设计、能力本位、持续改进, 与航空服务类专业人才培养高度契合<sup>[1]</sup>。基于OBE理念重构专业教学体系, 是提升人才培养质量的关键路径。

### 1.2 研究意义

**理论意义:**本研究丰富了OBE产出导向教育理念在航空服务艺术与管理这一艺术素养与专业管理深度交叉型本科专业的应用理论体系, 进一步明晰了民航服务领域人才能力结构、素养要求与课程教学体系之间的内在逻辑与转化路径, 完善了服务类专业OBE教学改革的理论框架。研究从岗位胜任力出发, 构建可测量、可达成、可评价的三维学习成果体系, 为航空服务、高铁客运、高端文旅服务等同类现代服务类专业的课程改革、人才培养模式创新提供了可借鉴的理论支撑与学理参考。

**实践意义:**本研究形成的课程重构方案、教学模式、案例体系与闭环评价机制可直接应用于高校航空服务艺术与管理专业核心课程建设、课堂教学实施及评价体系改革, 具有较强的落地性与可操作性。通过OBE理念与行业标准深度融合, 能够显著提升学生的服务礼仪、客舱安全、应急处置、沟通协调等核心职业能力, 增强学生岗位适配度与就业竞争力, 有效缩短学生从校园到职场的适应周期。同时, 研究构建的校企协同、持续改进教学机制, 有助于推动高校与民航企业在课程开发、实训教学、评价考核等环节深度合作, 促进教育链、人才链与行业产业链精准对接, 助力民航行业高质量发展与高素质应用型服务人才供给。

### 1.3 研究内容与方法

<sup>1</sup> 作者简介: 付瑶佳(1988—), 女, 学士, 研究方向为高等教育

研究内容：本研究围绕 OBE 理念与航空服务艺术与管理专业教学深度融合展开系统探究：一是全面梳理航空服务领域岗位核心胜任力要素，明确行业对人才知识、技能与素养的核心要求；二是构建以成果产出为导向、可测量可评价的三维学习成果体系；三是以能力达成为目标，反向重构专业课程模块与教学内容，实现课程与行业需求精准对接；四是融入真实教学案例，设计情景模拟、实操演练、项目驱动等多元化教学模式；五是建立过程性与终结性相结合的闭环评价体系与持续改进机制<sup>[1]</sup>；六是通过教学试点开展实践验证，检验改革成效并优化完善方案。

研究方法：采用文献研究法奠定理论基础；运用行业调研法精准把握岗位需求；借助行动研究法开展教学设计与实践迭代；通过数据分析法量化评价教学效果；利用案例研究法提炼教学规律，确保研究兼具科学性、实践性与创新性。

## 二、行业岗位需求与专业教学现状

### 2.1 航空服务核心岗位胜任力

航空服务艺术与管理专业主要面向航空公司客舱乘务、机场服务、民航 VIP 贵宾服务、客户关系管理等核心岗位，覆盖民航运输服务全流程关键环节。结合行业标准与岗位实际需求，该专业对人才的核心能力要求集中体现在五大维度：一是具备规范得体的职业形象与专业服务礼仪，能够展现航空服务人员良好职业风貌；二是熟练掌握客舱安全设备操作与各类突发事件应急处置技能，严守航空安全底线；三是拥有优质高效的客户服务能力与跨场景沟通协调技巧，妥善处理服务冲突与旅客诉求；四是系统掌握民航法律法规、航班运行规范及专业基础知识，具备扎实理论功底；五是具备良好的团队协作精神、较强抗压应变能力与高度职业责任感，能够适应高强度、高标准的民航服务工作要求。

### 2.2 专业教学存在的主要问题

结合当前航空服务艺术与管理专业教学反馈，在专业教学中仍存在较为突出的现实问题：一是教学目标偏知识化，以理论讲授为主，能力导向不突出，学习成果描述笼统、不可测量，难以对接行业岗位真实需求；二是课程结构碎片化，课程之间各自独立、内容重复，模块间缺乏逻辑衔接与能力递进，未能形成系统化的能力培养链条；三是实践教学环节薄弱，客舱模拟舱、礼仪实训室等实训场地与设备使用率偏低，实训内容与岗位真实工作场景脱节，学生动手机会不足；四是教学方法相对单一，仍以传统课堂讲授为主，情景模拟、案例教学、项目驱动等互动式教学应用不足，学生学习主动性与参与度不高；五是评价方式较为传统，侧重终结性理论考核，忽视过程性表现与综合能力评价，缺少反馈、诊断、优化的闭环改进机制；六是产教融合深度不足，行业企业参与课程设计、教学实施、评价考核的程度有限，民航最新标准、岗位规范、行业需求未能充分融入教学全过程，人才培养与行业发展存在一定程度的脱节<sup>[2]</sup>。

## 三、OBE 理念下专业教学体系构建

### 3.1 构建原则

本研究遵循五大核心构建原则，确保 OBE 理念与航空服务艺术与管理专业教学深度融合、科学落地。一是坚持成果导向，以航空服务岗位最终能力产出为核心，反向推导教学目标、课程内容与实施路径，让所有教学环节都围绕可测量、可达成、可评价的学习成果展开，从源头解决教学与岗位脱节问题。二是坚持能力本位，突出服务艺术、安全操作、礼仪规范、应急处置四大核心职业能力，兼顾知识传授与素养培育，构建“知识—技能—素养”协同发展的培养格局，贴合民航行业对复合型人才的需求。三是坚持行业对标，紧密对接民航局安全规范、航空公司岗位标准与一线服务要求，将行业最新规程、真实工作流程与职业资格考核要点全面融入教学，确保人才培养与行业标准同频同步。四是坚持分层递进，按照“基础能力—核心能力—综合能力”的阶梯式逻辑设计培养路径，由浅入深、由易到难、由单项到综合，实现学生能力循序渐进、稳步提升。五是坚持持续改进，构建“评价—反馈—优化—再评价”的闭环运行机制，依托教学数据、学生表现与行业反馈动态调整课程内容、教学方法与评价体系，推动专业教学质量不断迭代提升。

### 3.2 学习成果体系构建

本研究以航空服务岗位胜任力为核心依据，将行业需求精准转化为知识、技能、素养三维度可观测、可衡量的学习成果。在知识成果层面，要求学生系统掌握民航法律法规、客舱安全规范、服务礼仪标准及航班运行

管理等核心专业知识，奠定扎实的理论基础；在技能成果层面，侧重培养学生规范完成职业礼仪展示、客舱服务流程、安全设备操作、应急事件处置及旅客沟通协调等关键实操能力，强化岗位核心技能；在素养成果层面，着重培育学生良好的服务意识、牢固的安全意识、严谨的敬业精神、较强的心理抗压能力以及适配民航场景的跨文化服务素养，全面塑造符合行业要求的综合职业素养。

### 3.3 课程模块重构

围绕 OBE 理念设定的预期学习成果，本研究对航空服务艺术与管理专业现有课程进行系统性整合与结构化重构，形成基础素养、专业核心、实践技能、综合提升四大递进式课程模块，各模块目标清晰、内容互补、层层支撑，共同构成覆盖知识传授、技能训练、素养培育的完整课程体系：基础素养模块聚焦学生职业根基塑造，主要开设形体礼仪、民航概论、服务心理学、职业形象设计等课程，重在夯实学生专业认知、职业形象与基本服务素养，帮助学生建立民航行业认知与职业认同，养成规范的职业仪态与服务意识；专业核心模块立足岗位关键能力培养，设置客舱服务与管理、客舱安全管理、航空服务英语、服务沟通技巧等核心课程，紧扣行业标准与岗位核心要求，强化专业知识体系构建，突出安全规范、服务流程、应急处置与沟通表达等核心能力培养；实践技能模块以实操能力落地为目标，开设客舱模拟舱实训、应急处置专项实训、礼仪综合实训、机场岗位实训等实践课程，依托实训平台开展沉浸式、标准化训练，推动学生从理论认知向实操能力转化，提升岗位操作规范性与熟练度；综合提升模块面向职业发展与行业适配需求，开设服务质量管理、航班运行、典型案例复盘等课程，引导学生开展综合应用、问题分析与行业实践，实现从单项技能掌握向综合服务能力、管理思维与职业可持续发展能力的全面跃升。

## 四、OBE 理念下教学模式设计

结合 OBE 理念与航空服务艺术与管理专业实践性强、行业贴合度高的教学特点，本研究构建“课前预习—课中实施—课后拓展”一体化教学模式，贯穿能力培养全过程，深入推进理实融合、课证融合与赛教融合。课前依托线上教学平台发布学习任务、典型案例与微课资源，引导学生自主预习核心知识点，完成自测与问题预设，为高效课堂学习奠定基础<sup>[3]</sup>；课中以学生为中心，综合运用情景模拟、实操演练、案例研讨、项目驱动、混合式教学等多元化方法，将理论讲解与技能训练深度结合，突出服务礼仪、安全操作、应急处置与沟通协调等岗位核心能力培养；课后通过拓展作业、综合项目、企业实践、技能竞赛等延伸学习链条，强化知识应用与技能巩固。同时将 1+X 民航乘务职业技能等级证书考核要点、民航行业标准与竞赛要求全面融入教学各环节，实现教学内容、证书考核、技能竞赛与岗位需求高度统一。为保障学习成果有效达成，研究围绕岗位核心技能设计典型教学案例，明确训练目标与实施流程，全面覆盖服务沟通、应急处置、英语应用等关键能力，具体教学方法、案例、成果与实施流程如表 1 所示。

表 1 主要教学方法与教学案例

教学方法	教学案例	学习成果	实施流程
情景模拟教学法	航班延误旅客情绪安抚情景模拟	掌握特殊情况服务沟通、冲突化解、情绪安抚技能	设定天气延误场景；分组扮演乘务员、旅客、乘务长；完成致歉、信息同步、情绪安抚与服务保障；按流程、话术、礼仪、效率评分
实操演练教学法	客舱安全设备标准化操作实训	熟练掌握氧气瓶、灭火器、应急滑梯、救生衣操作	教师在模拟舱示范流程；学生分组练习并纠错；单人独立完成全套操作考核
案例研讨教学法	旅客机上突发疾病应急服务案例研讨	掌握机上急救流程、广播寻医、协同处置、风险控制	呈现机上突发疾病案例；小组讨论判断与处置步骤；提交处置方案；结合行业标准点评
项目驱动	精品航班服	整合礼仪、服务、广	以主题航班为任务；分组完成服务流程、广播

教学方法	教学案例	学习成果	实施流程
教学法	务流程设计项目	播、团队协作综合能力	词、特殊旅客预案；模拟舱展示汇报；多名行业经历教师共同评分
混合式教学法	航空服务英语线上预习+线下情景对话	熟练使用机上标准英语广播、服务问答、安全提示	线上学习广播词与句型；线下开展服务对话训练；结合线上测评与线下考核

## 五、评价体系与持续改进机制

### 5.1 评价体系

为科学评价 OBE 理念下航空服务艺术与管理专业的教学成效与学生学习成果达成情况，本研究构建过程性评价与终结性评价相结合的多元闭环评价体系，坚持成果导向、全面客观、可测可评的原则。评价体系以职业能力为核心，将过程性评价占比设为 60%，重点关注学生课堂表现、实操技能、作业质量与团队协作水平；期末评价占比 40%，侧重检验学生理论知识与综合技能的整体应用能力。

### 5.2 持续改进机制

为保障 OBE 理念下航空服务艺术与管理专业教学质量持续提升，本研究构建“评价——反馈——优化——再评价”的闭环式持续改进机制<sup>[4]</sup>。在数据收集环节，全面采集课堂学习数据、实训操作记录、过程与终结评价成绩、学生课程反馈及行业专家评价意见，形成多维度、全覆盖的数据来源；在诊断分析环节，对各类数据进行定量统计与定性梳理，精准定位学生能力薄弱点与教学实施短板；在优化实施环节，针对性调整课程教学内容、教学方法、实训项目及评价指标，补齐教学短板；在循环再评价环节，将优化后的方案重新投入教学运行并开展新一轮评价，实现持续迭代、稳步提升，确保专业教学始终与行业需求同频同步。

## 六、教学实践与效果验证

为验证 OBE 教学模式在航空服务艺术与管理专业的实际应用效果，本研究选取该专业两个自然班级开展为期两学年的教学对照实践，在课程教学中系统融入情景模拟、安全操作、应急处置、服务设计四类典型教学案例，全程按照成果导向实施教学、考核与改进。实践数据显示，经过系统化改革后，学生核心职业技能有显著提升，在礼仪规范、服务意识、应急处置等关键岗位能力上均有明显进步；课堂参与度与自主学习主动性同样提升明显，学生学习状态更加积极主动。整体来看，学生对民航岗位工作流程的熟悉程度显著提高，岗位适配度大幅增强，就业竞争力与职业发展潜力得到有效提升。实践充分证明将 OBE 理念与真实教学案例深度融合，能够有效破解当前专业教学中存在的“重理论、轻实践、与行业需求脱节”等突出问题，显著提升人才培养质量与教学实效性，该教学模式科学可行、成效显著，在航空服务艺术与管理专业及同类服务类专业中具有较强的推广价值与应用前景。

## 七、结论与展望

本研究通过系统实践与成效检验得出以下结论：OBE 产出导向理念与航空服务艺术与管理专业人才培养目标高度适配，能够有效贴合民航行业对应用型、技能型服务人才的需求；以岗位胜任力为核心构建知识、技能、素养三维学习成果体系，可实现教学目标精准化、教学内容岗位化，从源头解决教学与行业脱节的问题；将真实岗位案例融入情景模拟、实操演练、项目驱动等多元化教学模式，能够显著提升学生的服务礼仪、安全操作、应急处置与沟通协调等综合职业能力；构建过程性与终结性相结合的闭环评价体系，并配套持续改进机制，可动态诊断教学短板、优化教学环节，为教学质量稳步提升提供制度保障。这种成果导向的价值取向，既不同于以学术为中心的学术主义取向，也不同于以技术为中心的专业主义取向，更不同于以社会问题为中心的改造主义取向，而是聚焦学生在知识应用、岗位技能、职业素养、服务意识与综合能力上的可观测、可达成、可评价

的真实产出<sup>[5]</sup>。

展望未来,本教学改革仍有进一步深化空间。后续可将OBE理念全面覆盖至本专业所有课程,构建目标统一、逻辑连贯、能力递进的一体化课程群,实现全专业培养链条的成果导向;持续深化校企协同育人机制,推动校企共建教材、共授课程、共评人才,让行业标准与岗位需求深度融入教学全过程;加快VR模拟舱、智慧实训平台等现代化教学条件建设,丰富实训场景、提升实践教学的真实性与沉浸度<sup>[6]</sup>;建立毕业生职业发展跟踪反馈机制,长期追踪就业质量、岗位表现与职业成长,依据行业变化与人才需求持续优化人才培养方案与教学体系,不断提升专业办学水平与人才培养质量,为民航行业输送更多高素质应用型航空服务人才。

参考文献:

- [1]张男星,张炼,王新风,等.理解OBE:起源、核心与实践边界——兼议专业教育的范式转变[J].高等工程教育研究,2020,(03):109-115.
- [2]教育部关于深化本科教育教学改革全面提高人才培养质量的意见[J].中华人民共和国教育部公报,2019,(09):26-30.
- [3]詹少堂.基于OBE理念下的高校教育管理质量提升研究[J].哈尔滨职业技术学院学报,2024,(06):91-93.
- [4]李一霄.基于OBE理念下的高校教育管理质量提升研究[N].重庆科技报,2026-04-10(005).
- [5]田腾飞,刘任露.OBE认证理念下师范类专业的课程建设[J].华南师范大学学报(社会科学版),2022,(01):41-52+205.
- [6]李增禄,林志兴,吴晓华.基于成果导向教育的应用型人才培养体系研究[J].三明学院学报,2023,40(01):116-124.

## Teaching Research on Aviation Service Art and Management Specialty under OBE Concept

FuYaoJia

*Hebei Normal University for Nationalities, Chengde, Hebei, China*

**Abstract:** To meet the demand for compound aviation service talents in the high-quality development of civil aviation, and solve the problems such as vague objectives, disconnected content, weak practice and single evaluation in the teaching of aviation service art and management specialty, the Outcome-Based Education (OBE) concept is introduced into the whole process of professional teaching. Based on industry post competence, a three-dimensional learning outcome system of knowledge, skills and literacy is constructed. The professional curriculum modules, teaching content and implementation paths are reconstructed reversely. Diversified teaching modes such as scenario simulation, practical operation and project-driven are designed with specific teaching cases. A closed-loop evaluation and continuous improvement mechanism of "process evaluation + summative evaluation + industry evaluation" is established. Teaching practice shows that the OBE concept can significantly improve students' professional core abilities and post adaptability, effectively shorten the on-the-job adaptation cycle, and provide a replicable practical paradigm for the teaching reform of aviation service art and management specialty.

**Keywords:** OBE concept; aviation service art and management; post competence; curriculum reconstruction; teaching reform