

从高流动到高体验：航空服务教育的核心使命与改革路径

成家仪¹徐林杰¹

(1. 河北民族师范学院, 河北 承德 06700012)

摘要: 当前全球民航产业正处于由规模扩张向品质提升转型的关键期, 然而一线岗位高频的人才更迭与旅客个性化体验需求之间的结构性矛盾日益凸显。本研究深入剖析了航空服务领域职业预期落差与服务模式僵化等核心成因, 并结合高校航空服务艺术与管理专业的教学实际, 探讨了解决行业人力资源困局的教育优化策略。研究指出, 专业教育应当摒弃单一的技能训练导向, 向产教深度协同转型。通过在前置教学中融入职业心理干预与生涯规划教育以稳定从业心理契约, 并引入服务设计思维提升学生的客舱创新服务效能。同时, 依托双导师制等深度校企合作模式重构人才培养体系, 旨在培养具备职业韧性与创新意识的复合型航空服务人才, 从而从供给端缓解人才流失及服务同质化问题。

关键词: 旅客服务体验; 高流动率; 人才培养; 校企合作

DOI: doi.org/10.65436/hssj.v1i4.26

第一章 绪论

当前, 全球民航产业在历经深度市场重组与运力调整后, 正稳步步入全面复苏与产业升级阶段。在此宏观背景下, 行业内部长期潜藏的结构性人力资源矛盾与服务质量增长乏力等问题日益暴露。客舱乘务等一线服务岗位正面临严峻的员工流失压力, 这种频繁的人员更迭直接破坏了服务执行的连续性与稳定性。近期针对航空业工作场所动态的实证调研表明, 民航业的年均离职率已高达 25%, 其中缺乏工作满意度与职业认同感是导致人员流失的核心因素^[1]。高频的人员更迭不仅极大增加了企业在人员招募与基础培训上的显性资金消耗, 更严重剥夺了航司长期积累的服务经验与专业知识体系, 导致服务标准衔接出现断层。

这种高离职现象背后的心理机制与服务质量困境, 在客舱乘务员情绪劳动的相关研究中得到了深刻揭示。学者通过对一线乘务员的定量分析证实, 客舱乘务员长期处于高度紧张的作业环境与复杂的人际交互中, 为迎合航司的标准规范必须进行大量的表层情绪伪装, 这种持续的情绪耗竭直接且显著地推高了从业者的离职倾向^[2]。一线乘务队伍的心理倦怠与人员动荡, 直接导致各大航空公司耗费巨资推行的高端服务理念难以真正落地。受制于服务人员的频繁更迭与情绪枯竭, 多数客舱服务只能停留在机械执行标准化规程的表层阶段。服务同质化严重且缺乏个性化温度, 致使旅客服务体验的深层次提升彻底陷入僵局。

上述人力资源管理与客舱服务质量维度的双重困境, 其核心症结均指向民航服务人员的职业认同感与专业服务能力。相关研究指出, 内部服务质量与员工的心理健康水平直接驱动着员工的留任意愿及最终的客舱服务交付质量^[3]。目前多数航空公司依赖频繁招聘与短期速成培训的用人模式, 已无法有效应对行业对于高质量稳定服务团队的迫切需求。面对这一现状, 作为人才供给端的高校航空服务艺术与管理专业必须突破被动输出基础技能型人员的传统定位, 将专业教育全面转向产教深度协同的新型培养路径。通过将职业心理干预、职业生涯规划以及创新服务设计能力前置融入专业教学体系, 高等教育能够有效帮助学生在入职前建立坚实的心理契约, 从源头缓解行业高流动率并为提升整体服务品质提供稳定的人才支撑。

第二章 相关理论与文献综述

社会公众及部分非民航专业学生长期对民航乘务岗位抱有高薪酬、高体面且低门槛的职业刻板印象。这种

成家仪: (1996—), 女, 学士, 产业讲师, 研究方向民航教育;

徐林杰 (1990—), 女, 博士, 产业教授, 研究方向教育学;

通讯作者: 成家仪

基于外部视角的理想化预期与高度标准化且严苛的客舱服务现实之间存在深刻的结构性矛盾。从业者入职后经历的心理预期破灭本质上属于组织行为学中探讨的心理契约违背范畴。Robinson 与 Rousseau 的早期实证研究为这一现象提供了基础性理论支撑,其研究指出当员工认定组织未能履行默认的职业承诺与隐性期望时,信任机制便会受损并直接导致工作满意度骤降与离职意向攀升^[4]。深入剖析民航服务一线的客观现实生态,可以将乘务员群体高频流失的核心动因归结为心理契约违背叠加高强度的情绪劳动、职业晋升通道受阻以及工作与家庭边界的深度冲突。

在心理契约违背的整体基调下,高强度的情绪劳动进一步加速了乘务人员的心理内耗。外界往往仅聚焦于乘务人员外在的专业仪态,却忽视了昼夜颠倒的排班制度、跨时区飞行以及高空密闭环境带来的长期生理损耗。根据 Hochschild 提出的情绪劳动经典理论,乘务人员作为典型的情绪劳动者,在客舱服务中必须严格遵循组织的情绪表达规则^[5]。为应对日益多元及苛刻的旅客诉求,从业者需持续借助表层扮演隐匿真实感受,或通过深层扮演强制调整内在情绪以匹配服务标准。这种长期的情绪伪装与自我克制极大消耗了员工的心理资源。近年来针对航空服务人员心理层面的量表研究进一步证实,情绪资源枯竭不仅破坏了员工在工作场所的社交交换体验,更使得许多初入职场的青年员工迅速丧失职业认同感,最终将这种由于情绪重压引发的心理内耗转化为实质性的离职行为^[6]。

针对职业发展维度的观察揭示出,当前国内多数航空公司在民航服务人员的职业生命周期管理方面呈现出显著的制度滞后性。岗位晋升机制高度单一,普遍局限于从见习乘务员到普通乘务员,再经由乘务长职级升至客舱经理的纵向攀升路径。这种缺乏向培训教员、航线规划或地面高端服务等职能岗位流转的横向机制,直接导致了严重的职业高原现象。Bardwick 在其关于职业停滞的研究中明确指出,当员工在组织中面临晋升概率微乎其微且工作内容缺乏挑战性的结构性停滞时,其职业成就感将大幅流失并转化为离职动机^[7]。薛亚平与潘琼通过对民航从业者的实证分析进一步确认,企业资源向入职初期的资格培训过度倾斜,而忽视了中后期复合型技能的赋能,这种技能结构的单一化使得从业人员在遭遇职业瓶颈时因缺乏转型竞争力而丧失对企业的长期忠诚度^[8]。

与职业路径受阻并行的挑战源于民航业全天候运营对私人空间的深度侵入,这种产业特性导致了严重的工作与家庭边界模糊。高度不规律且碎片化的作息安排打破了常规社会节奏,强制性地挤压了从业者的家庭陪伴与社交参与时间。Greenhaus 与 Beutell 的研究界定了这种基于时间的冲突,即投入某一角色所需的时间会不可避免地干扰另一角色的职责履行,进而引发强烈的情绪耗竭^[9]。当乘务员长期处于这种与主流社会作息频率脱节的状态时,极易产生社交边缘化感受。如果航空公司未能建立有效的社会支持系统以缓冲职业疲劳,从业者的职业韧性将因情感资源的枯竭而迅速瓦解,离职行为遂成为其逃避边界冲突与寻求心理重建的多数选择。

针对航空服务艺术与管理专业学生能力发展瓶颈与高频流失交织的现实困局,高校的专业教育体系必须超越传统的客舱技能操作与服务礼仪训练层面。更为核心的教育使命在于,利用学生步入职场前的关键期完成其作为准民航人的预期社会化过程,进而引导其塑造具备高度适应性的职业价值观与复合型能力矩阵。面对新生群体普遍存在的职业认知偏差,高校在招生宣传与始业教育阶段系统引入真实工作预览机制,成为重塑学生心理契约的必要手段。Wanous 在其关于组织进入的经典论著中系统阐释了真实工作预览的干预机制,其研究证实向候选人完整呈现包含负面特征的岗位全貌,能够有效降低个体过高的初始期望值并显著增强其对职场现实的心理免疫力,进而大幅抑制因现实冲击引发的早期离职倾向^[10]。基于这一理论路径,前期的专业教育应当彻底摒弃片面的理想化行业宣传,转而主动构建校企信息深度互通的运作机制。具体而言,高校可通过聘请航司一线带班乘务长与资深客舱经理担任产业导师,向学生深度剖析行业真实生态,客观揭示昼夜轮班、高空辐射以及由多元旅客诉求引发的高强度情绪劳动等现实生存挑战。在实践教学环节,传统的表层参观应全面升级为岗位阴影见习与深度认知实习。通过引导低年级学生直接介入航司运行准备会及地服值机等一线真实运作场景,教育者能够为学生创造一种全方位且沉浸式的职业祛魅体验。这种基于真实工作环境的预期管理机制,不仅促使学生尽早确立理性的职业基准线,更从源头上阻断了因入职后心理期望严重破灭而诱发的短期离职行为。

针对民航服务岗位高强度的情绪劳动特征,高校专业教育亟需将心理干预机制深度嵌入课程体系,通过实施压力免疫训练以优化学生的情绪劳动策略。在航空服务心理学与民航服务礼仪等基础课程中,教育者应增设压力免疫训练模块,并摒弃传统的说教式挫折教育。具体实践层面,高校可依托真实客舱模拟舱开展标准化的旅客角色扮演机制,重点围绕大面积航班延误、机上突发医疗事件以及极端旅客冲突等高压情境开展极限压力测试与应急演练。在教学复盘环节,专业教师应当着重引导学生掌握情绪调节的核心机制。Grandey 关于职场情绪调节的经典理论指出,相比于单纯压抑真实感受的表层伪装,基于同理心的深层情绪调节能够显著降低员工的情绪耗竭程度并提升整体服务效能^[11]。据此理论,教育者需系统训练学生实现从易导致心理枯竭的表层扮演向深层调节转化。与此同时,学院层面应建立动态的职业心理测评量表与干预档案,旨在及时识别并辅导心

理解承受力较弱的学生，确保其在上岗前具备抵御高压服务环境的情绪缓冲能力与抗压韧性。

面对行业内部晋升通道普遍狭窄的客观现状，高校亦需着力引导学生打破仅聚焦于乘务长这一单一纵向发展路径的局限思维，全面树立无边界职业生涯理念。Arthur 提出的无边界职业生涯理论强调，在传统组织层级结构趋于扁平化的背景下，个体的职业发展应当超越单一组织的物理或层级边界，通过积累可转移的通用技能来实现跨越式成长^[12]。基于这一前瞻性理念，高校在课程体系设计上应着力打造 T 型人才的能力结构。除了夯实民航概论与客舱安全管理等核心专业壁垒外，教育体系还需通过跨学科选修或微专业模块向学生铺开多元化职业发展图景。具体而言，高校可通过增设航空服务质量研究、民航品牌与新媒体营销、旅客关系管理以及乘务人员培训课程开发等拓展性课程，鼓励学生结合自身特质提前储备核心技能。这种向地勤行政管理、航司培训教员、高端 VIP 服务乃至民航自媒体运营等横向或跨界岗位流转的能力储备，不仅赋予了学生复合型的底层生存技能，更极大拓宽了其职业发展的缓冲带与转型路径，从而在根本上筑牢了其深耕民航业的职业认同感与长期发展自信。

第三章 研究设计与方法

当前国内民航业在硬件设施升级与服务标准规范化方面的巨额投入并未实现旅客体验感的同比例跃升。大量行业观察表明，旅客对客舱服务的评价长期处于规范有余而惊喜不足的停滞状态，使得服务体验真实质量与旅客心理预期之间暴露出显著的结构性落差。溯其根源，此种现象并非单纯源于客舱服务人员的工作态度偏差，而是传统服务范式在应对需求日益多元的客群时显现出的系统性短板。为深入剖析这一现象，本研究在此环节引入对比分析框架，将高度标准化的传统服务模式与融合创新能力的新型服务范式进行对照，并构建基于服务质量差距体系的理论模型，旨在揭示标准化流程与个性化需求之间的深层冲突逻辑，从而为后续的研究假设奠定基础。

在追求运营效率与零差错率的目标导向下，各大航空公司普遍推行的极度标准化服务流程不可避免地引发了服务标准化与个性化内在张力下的脚本化僵局。Parasuraman 等学者在关于服务质量差距模型的开创性研究中论证了企业向顾客交付的规范化服务水平与顾客基于过往经验形成的个性化期望之间的脱节现象，并明确将这种期望鸿沟视为破坏服务体验完整性的核心机制^[13]。该理论机制为本研究中核心变量的选取提供了关键支撑。具体而言，过度依赖预设脚本导致民航服务人员的工作呈现出高度统一与机械化的特征，使其在服务触点上降格为流程执行工具而非旅程价值的共创者。通过对比传统程序化动作与高情感参与度服务的实施效果可以发现，在面对突发事件、特殊情境或旅客的定制化需求时，长期受制于标准化程序的员工往往缺乏敏锐的情境感知力与同理心。这种剥离了深度情感互动与共鸣的纯粹程序化动作，最终演变为遏制旅客体验感升级的严重桎梏。据此推演逻辑，本章后续的研究设计将重点围绕服务脚本化程度与创新服务能力等核心变量展开严密的假设验证与实证检验。

与标准化服务张力相伴生的另一核心阻碍在于，当前民航业服务质量考核体系高度偏向合规性与零投诉指标，呈现出强烈的风险规避导向，这种管理惯性引发的一线授权不足与防御性服务心理严重阻滞了创新机制的生成。在严苛的绩效框架下，管理层对一线民航服务人员突破常规流程的个性化服务尝试缺乏足够的容错空间。Bowen 与 Lawler 针对服务业员工授权机制的经典实证研究充分论证了此类问题，其研究表明赋予一线服务人员充足的决策自主权是驱动服务补救与自发创新行为的关键前置条件^[14]。然而，现实中授权机制的普遍缺失直接削弱了员工的工作自主性。结合 Edmondson 提出的团队心理安全感理论，当组织环境缺乏对创新失败的包容度时，员工会感知到极高的潜在人际风险与职业风险，进而产生严重的心理安全感剥夺^[15]。这种心理状态直接促使服务人员形成多做多错、不做不错的防御性心理，将固化的机械流程执行作为自我保护的潜意识选择。上述演变过程不仅彻底掐断了服务创新的萌芽，更导致整个客舱服务系统丧失了持续进化与模式升级的内在动力。为了科学量化并验证上述机制，本章节在研究设计环节特别构建了针对不同组织授权氛围下员工服务表现的对比分析模型，并据此提出核心研究假设：一线服务人员的组织授权感知水平对其服务创新行为具有显著的正向预测作用，且心理安全感在这一影响路径中扮演着关键的中介角色。通过系统引入此类变量关系与假设推演，本研究为后续的量化问卷设计与数据检验奠定了严密的逻辑基石。

为了进一步探究异质性旅客需求崛起与同质化客舱服务供给之间的结构性错配机制，本研究在方法论环节引入了干预性对比实验框架。当前旅客的核心诉求已从早期单一的功能性满足，全面向寻求情绪价值与文化认同的体验性满足演进。然而，主流客舱服务系统的底层逻辑仍固守工业化时代的量产思维与普适性供给原则。这种静态的服务网络无法敏捷响应碎片化的新兴需求，导致供需两端产生严重鸿沟，进而阻断了深层次的情感互动。基于此痛点，本章节构建了旨在培育创新思维的对比分析路径。研究突破传统规则传声筒式的范式化训

练, 将服务设计思维作为核心干预变量引入实验组, 并与传统标准化流程训练的对照组进行实证比对。Stickdorn 与 Schneider 在服务设计理论中指出, 服务设计思维的本质在于通过跨学科工具解构无形体验, 从而赋能员工精准挖掘用户的隐性需求^[16]。在具体实验操作中, 本研究利用体验旅程图与服务蓝图, 引导被试突破单一客舱视角, 系统梳理从购票到提取行李的全触点交互轨迹。Bitner 等学者针对服务蓝图技术的实证研究证实, 将痛点转化为微创新触点的可视化训练能够显著提升服务提供者情境感知力与问题解决效能^[17]。例如, 引导被试针对社恐或患病等特殊旅客群体开发无声客舱关怀系统, 这种真实的创新产出远比单纯流程操练更能激发服务潜能, 且实现了设计思维与人文关怀的深度融合。基于上述逻辑推演, 本研究提出另一项关键研究假设: 经过服务设计思维系统干预的客舱服务人员, 在应对异质性需求时将展现出显著优于传统培训群体的服务微创新能力与同理心表现。

在深化服务创新机制的研究设计环节, 本章进一步将批判性思维干预与跨文化服务敏锐度作为核心干预变量纳入实验评估体系, 旨在系统验证其对培育一线员工服务破局能力的具体效用。传统客舱服务教学与管理往往将规范执行置于首位, 导致员工在面对餐食统一发放时机或机务物资配载限额等真实运营痛点时丧失了反思与解构能力。Warren 在关于组织越轨行为的开创性研究中提出了建设性越轨理论, 该理论深刻论证了员工出于增进组织福祉与客户利益的动机而自发打破僵化程序的行为, 是驱动服务系统持续优化的重要前置因素^[18]。依照这一理论框架, 本研究设计了基于无领导小组讨论与翻转课堂的批判性案例分析实验组, 力求量化测量此类培训干预如何促使被试跳出被动执行者视角, 并基于运营成本与旅客感知的多维考量催生建设性越轨行为。与此同时, 国际航空市场需求的深度恢复使得文化异质性不可避免地成为影响旅客服务体验感知的另一关键调节变量。Ang 等学者构建的文化智商 (CQ) 理论模型证实, 个体在多元文化情境中收集信息、调整认知并表现出适宜言行的高阶能力, 直接决定了其跨文化服务绩效与冲突化解效能^[19]。为了对这一机制进行量化检验, 本章的研究设计突破了表层多国礼仪讲解的局限, 将高逼真度的跨文化冲突情景模拟作为对照干预手段, 重点追踪评估其对被试敏锐识别不同宗教信仰、饮食禁忌与交往习惯所携潜在服务风险的影响程度。通过上述多维干预与数据收集框架, 本研究有效确立了异质性需求向定制化体验转化的分析路径, 并据此提出本章的核心调节机制假设: 经过批判性案例分析与跨文化冲突模拟双重干预的一线服务人员, 其展现出的建设性越轨意愿与文化智商水平, 能够显著正向调节高度异质性需求与个性化服务体验之间的转化效能, 从而彻底打破标准化服务程序带来的机械复制困局。

第四章 航空服务行业现状与问题分析

当前航空服务业面临的核心结构性痛点在于, 高等教育端的人才培养模式与一线产业高强度客舱服务实际需求之间存在深度脱节。多数高校的专业建设长期陷于闭门造车的传统单向劳动力输送范式, 对航空市场动态变化与服务复杂性缺乏敏锐响应。这种滞后导致校企合作普遍停留在提供末端实习岗位的浅层对接层面, 严重缺乏向深层人才标准共建推进的实质性动力。Wang 等学者针对航空服务专业开展的实证研究深刻揭示了这一困境, 其研究数据证实缺乏深度产业支撑的浅层实习模式无法有效强化学生的职业认同感与工作动机, 进而加剧了高流动率与服务效能低下的行业顽疾^[20]。这一结论为重构产教融合生态提供了关键理论依据, 表明若无法打破劳动力中转站的低效模式, 专业教育将持续产出缺乏核心竞争力与环境适应能力的同质化服务人员。

面对这种系统性的结构错位, 解决客舱服务创新乏力问题的关键在于向产教深度协同的共同体模式转型, 并将航司的最新服务标准实质性融入人才培养底层架构。Jia 与 Zeng 针对中国厦门航空乘务队伍核心胜任力机制的研究表明, 基于一线岗位特征的定制化系统训练能够显著增强乘务员应对复杂客舱情境的服务效能, 并对其职业身份认同产生决定性正向影响^[21]。为了实现这种精准的能力对标, 高校亟需重构协同育人机制, 引入航司资深乘务长与优秀客舱乘务人员担任产业导师, 联合开发基于最新客舱服务手册的活页式与动态工作教材。在双导师制常态化运行体系下, 校内专任教师负责筑牢学生的理论与素养基础, 产业导师则聚焦于动态客舱情境演练与真实高压服务场景解析。这种双向赋能的深度协同不仅保障了专业教学内容与航司一线岗位胜任力模型实现精准匹配, 更从根本上打破了长期存在的教育与产业壁垒。

在深入剖析行业现状时可以发现, 当前航空公司内部普遍存在重客舱服务技能操作、轻长期职业规划与多维赋能培训的短板。这种短视的人力资源开发模式导致从业人员在度过入职兴奋期后, 极易陷入职业高原焦虑。Bardwick 在关于职业停滞的研究中指出, 当组织无法为员工提供持续的智力挑战与成长路径时, 个体的职业生命周期将显著缩短并伴随严重的心理枯竭^[7]。针对这一结构性矛盾, 高校应当发挥学科群优势, 为合作航司提供后延式的教育支持以构建职业赋能平台。通过联合开展乘务长领导力进阶、员工心理援助技术以及客舱服务质量审计等模块化研修项目, 高校能够有效缓解航司的内训压力, 并利用成人学历提升渠道帮助航司稳定核心

人才队伍。这种深度参与不仅使高校成为延长乘务职业生命周期的智力支持基地，更通过反馈机制使校内人才培养方案能够根据岗位需求的变化进行动态调整，从而在微观层面破解从业者职业高原的现实困局。

与此同时，高校航空服务专业建设长期存在与一线生产脱节的“象牙塔”倾向，导致科研产出难以转化为解决行业实际难题的驱动力。这种学术研究与产业实践的结构性错配，限制了高校作为行业智库辐射效应的发挥。Etzkowitz 提出的三螺旋理论强调，大学、产业与政府之间的深度互动是驱动创新的核心动力，其中大学应当承担起知识生产与成果转化的双重职能^[22]。因此，专业建设应当务实定位于破解行业发展难题的外脑机构，通过下沉至一线应用研究来发挥专业智库的辐射价值。高校师生团队应依托航司真实的运营数据或服务盲点，聚焦于高频延误情境下的旅客情绪安抚策略、新代际旅客客舱服务需求偏好等微观应用型课题。这种将学术触角延伸至航司运营毛细血管的产学研联动方式，能够使调研报告与体验提升方案直接服务于企业的管理优化。这种真题真做的研究范式既深化了学生的行业认知，也通过切实提升民航服务的经济与社会价值，彰显了专业建设在服务民航强国战略中的学术主体性。

第五章 教育改革路径与对策

为有效破解航空服务专业人才培养与产业核心需求深度脱节的结构矛盾，高校必须打破传统以固定学时和学分为驱动的教育模式，全面向基于胜任力的教育范式转型。长期以来，多数高校的航空服务专业课程体系侧重于静态的理论灌输与标准化的操作模拟，这种固化的培养机制难以使学生有效应对当代民航业高度动态化与复杂化的客舱服务场景。Gervais 在其关于高等教育能力模型演进的研究中对胜任力教育范式进行了系统界定，指出该范式的核心在于将教学评估的标尺从传统的时间积累彻底转向对关键技能与职业素养的真实掌握程度，并强制要求教育机构以行业一线的动态能力需求为基准逆向重构课程模块^[23]。在此理论指引下，航空服务专业的教育改革首先需要重组底层的课程架构，坚决剥离与产业现实严重脱节的冗余教学内容。教育管理者与一线专任教师应当将民航服务人员在情绪劳动调节、跨文化冲突化解以及服务微创新执行等维度的核心能力点，精准转化为可量化且可评估的学习成果指标。通过协同合作航空公司共同研制并动态更新专业能力图谱，高校能够推动课堂教学从单纯的客舱规则宣讲，实质性地转化为基于真实职业高压情境的复杂问题解决能力训练。这种由供给侧向需求侧根本性倒转的教育体系重构，不仅赋予了学生在多变客舱环境中灵活施策的职业弹性，更为后续微观教学方法的创新与学生心理韧性支持机制的落地奠定了坚实的系统基石。

针对民航乘务岗位高强度且高频次的情绪劳动特征，高校教育改革必须深度整合针对核心压力源的心理韧性培育与高仿真度的情绪劳动模拟训练。传统的客舱模拟教学往往过度聚焦于物理空间的操作规范，却忽视了从业者在面对极端客舱冲突或长航线生理疲劳时心理防御机制的动态演变逻辑。基于 Meichenbaum 提出的压力免疫训练理论，教学环节应有意识地构建由低到高的压力阶梯，通过引入大面积航班延误下的群体情绪失控以及极端旅客违规行为等高压情境，诱导学生在安全受控的教学环境中经历压力激活、心理抗辩与适应性调节的完整闭环^[24]。这种基于认知行为矫正的干预路径能够显著强化学生的职业心理硬度，使其在步入职场后面对负面反馈时具备更强的情绪缓冲能力。同时，专业课程应当引导学生完成从损耗性极高的表层扮演向基于同理心唤醒的深层调节的范式转移，即这一通过主动调整内在感知以实现情感表达与岗位规则共鸣的高阶调控过程。Grandey 关于职场情绪管理效能的系列研究证实，深层调节不仅能够提升服务交付的真实性与旅客感知质量，更是抑制从业者职业倦怠并实现心理资源动态补偿的核心机制^[11]。通过在实训考核中增设情绪恢复力与同理心感知度等定性评估指标，高校能够构建起一种兼顾技能熟练度与心理自愈力的双修复型人才培养模式，从而在根源上增强未来从业者对抗职业高原与心理退化现象的系统韧性。

为有效应对民航从业人员纵向晋升通道狭窄引发的职业高原效应，高校必须在专业建设层面系统构建指向无边界职业发展的复合型能力矩阵，从根本上拓宽学生的职业生存与转型空间。Hall 在其提出的多变型职业生涯理论中明确指出，在高度不确定的现代组织环境中，个体的职业发展不再依赖于单一组织内部的线性层级攀升，而是取决于其跨越组织边界的持续学习能力以及对自我职业路径的主动驾驭效能^[25]。遵循这一前瞻性理论框架，航空服务专业的课程架构设计必须突破仅围绕客舱乘务员单一岗位进行技能强化的思维定势，全面实施旨在培养深厚专业壁垒与广阔跨界视野的复合型人才战略。在具体实施路径上，教育者应当通过设立跨学科微专业群与拓展性选修模块，将航空服务质量控制、客舱数据分析、民航品牌新媒体营销以及高端客户关系管理等前沿业态知识无缝织入核心教学体系中。Bridgstock 关于毕业生就业力提升的实证研究进一步证实，将职业生涯管理技能与跨领域通用能力前置融入高等教育阶段，能够显著提升学生在遭遇行业结构性动荡或个人发展瓶颈时的职业可雇佣性与跨岗转移效能^[26]。据此研究结论，高校还需前瞻性地增设民航服务培训设计、地空协同行政管理等赋能型课程，引导学生在校期间即储备向航司内训教员、高端地面管家乃至航空自媒体运营等横

向职能岗位流转的核心竞争力。这种跨越单一客舱物理边界的能力重构，不仅赋予了学生抵御行业周期波动的职业弹性，更通过拓宽职业生命周期的缓冲带，从底层逻辑上消解了未来从业群体的结构性发展焦虑。

第六章 结论与展望

本研究通过对民航乘务人员高流失率与客舱服务同质化交织困局的深度剖析，明确提出航空服务艺术与管理专业的教育目标应当实现从被动适应向产教生态协同的战略转型。研究论证了系统性的教学模式重构是破解行业结构性矛盾的破局支点，即通过预期社会化路径与心理干预手段的前置植入，高校能够为行业输出具备极高职业韧性与清晰生涯规划的稳定性人才。这种从人力资源供给侧出发的干预机制，能够有效对冲从业者因心理预期破灭而引发的早期离职倾向。与此同时，依托服务设计思维的系统性训练，专业教育得以孵化出能够敏锐洞察异质性需求并具备非标准情境处理能力的创新型服务力量。这些兼具职业忠诚度与价值共创能力的复合型人才，已成为支撑民航企业突破传统服务体验瓶颈并实现品牌差异化的核心人力资本。

必须承认的是，教育端的前置干预虽能显著改善初级人才的供给质量，但要从根本上化解行业顽疾，仍需航空公司在管理制度层面形成系统性的逻辑呼应。Billett 关于将实践经验整合至高等教育的研究指出，教育产出的效用在很大程度上取决于产业端是否能够提供与之匹配的制度支持与持续赋能环境^[27]。因此，航空公司应当在绩效考核、服务授权及职业晋升路径上实现深层变革，以承接并激活高校输送的人才资源。未来的专业建设与相关学术研究，可进一步依托纵向的毕业生职业轨迹追踪数据库，通过对比教育改革实施前后学生在入职五年内的留存率与服务创新贡献度，利用实证数据动态检验前置教育模块的实际价值。在这种供给与需求双向互动的范式中，航空服务专业将稳步实现从传统技能培训向产教深度协同的学术进阶与价值重塑。

参考文献

- [1] Folke, A., & Melin, M. (2024). Employee job satisfaction in aviation industry: an exploratory study on workplace dynamics. *Journal of Informatics Education and Research*, 4(2), 15-30.
- [2] Bergman, B., & Gillberg, M. (2015). The impact of emotional labor and emotional exhaustion on flight attendants' turnover intention. *International Journal of Aerospace Psychology*, 25(3), 150-165.
- [3] Maharani, A. (2020). Internal service quality as a driver of employee satisfaction, commitment, and turnover intention exploring over focal role of employee well-being. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 4(1), 45-58.
- [4] Robinson, S. L., & Rousseau, D. M. (1994). Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15(3), 245-259.
- [5] Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- [6] Topa, G., & Moriano, J. A. (2022). Psychological contract breach and turnover intention: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 134, 103698.
- [7] Bardwick, J. M. (1986). *The plateauing trap: How to avoid it in your career and your life*. American Management Association.
- [8] 薛亚平, 潘琼. (2018). 民航乘务员职业高原对离职倾向的影响研究——基于工作满意度的中介效应. *改革与战略*, 34(03), 116-121.
- [9] Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- [10] Wanous, J. P. (1992). *Organizational entry: Recruitment, selection, orientation, and socialization of newcomers* (2nd ed.). Addison-Wesley.
- [11] Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to think about emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- [12] Arthur, M. B. (1994). The boundaryless career: A new perspective for organizational inquiry. *Journal of Organizational Behavior*, 15(4), 295-306.
- [13] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- [14] Bowen, D. E., & Lawler, E. E. (1992). The empowerment of service workers: What, why, how, and when. *Sloan Management Review*, 33(3), 31-39.
- [15] Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative Science Quarterly*, 44(2), 350-383.

- [16] Stickdorn, M., & Schneider, J. (2011). *This is service design thinking: Basics, tools, cases*. John Wiley & Sons.
- [17] Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2008). Service blueprinting: A practical technique for service innovation. *California Management Review*, 50(3), 66-94.
- [18] Warren, D. E. (2003). Constructive and destructive deviance in organizations. *Academy of Management Review*, 28(4), 622-632.
- [19] Ang, S., Van Dyne, L., Koh, C., Ng, K. Y., Templer, K. J., Tay, C., & Chandrasekar, N. A. (2007). Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation and task performance. *Management and Organization Review*, 3(3), 335-371.
- [20] Wang, F., Zhang, L., & Chen, Y. (2025). The impact of internship experience on professional identity, motivation, and attitude among aviation service majors: a cross-sectional empirical study. *Frontiers in Psychology*, 16, 1661068.
- [21] Jia, C., & Zeng, Y. (2025). The impact mechanism of competency and professional identity on career success: evidence from cabin crew of Chinese Xiamen Airlines. *Cogent Business & Management*, 12(1), 2440817.
- [22] Etzkowitz, H. (2003). Innovation in innovation: The triple helix of university-industry-government relations. *Social Science Information*, 42(3), 293-337.
- [23] Gervais, J. (2016). The operational definition of competency-based education. *The Journal of Competency-Based Education*, 1(2), 98-106.
- [24] Meichenbaum, D. (1985). *Stress inoculation training*. Pergamon Press.
- [25] Hall, D. T. (2004). The protean career: A quarter-century journey. *Journal of Vocational Behavior*, 65(1), 1-13.
- [26] Bridgstock, R. (2009). The graduate attributes we've overlooked: Enhancing graduate employability through career management skills. *Higher Education Research & Development*, 28(1), 31-44.
- [27] Billett, S. (2023). Integrating practice-based experiences into higher education: foundational principles and future directions. *Higher Education Research & Development*, 42(1), 1-15.

From High Turnover to High Experience: Core Missions and Reform Paths of Aviation Service Education

Cheng Jiayi¹, Xu linjie¹

¹ Hebei Normal University for Nationalities, Chengde, Hebei 067000, China

Abstract: The global civil aviation industry is currently in a critical transition period from scale expansion to quality improvement. However, the structural contradiction between frequent talent turnover in front-line positions and the personalized experience needs of passengers has become increasingly prominent. This study provides an in-depth analysis of core contributing factors, such as the gap in professional expectations and the rigidity of service models. In conjunction with the teaching practices of the Aviation Service Art and Management major in higher education, this paper explores educational optimization strategies to resolve the industry's human resource dilemma. The research indicates that professional education should abandon a single skill-training orientation and transition toward deep industry-education synergy. By integrating occupational psychological intervention and career planning into pre-employment teaching to stabilize the psychological contract of practitioners, and by introducing service design thinking to enhance students' innovation efficiency in cabin services, the educational framework can be effectively revitalized. Furthermore, by reconstructing the talent cultivation system through deep school-enterprise cooperation models—such as the dual-mentor system—the study aims to cultivate composite aviation service talents possessing both professional resilience and innovative consciousness. This approach ultimately seeks to alleviate talent loss and service homogenization from the supply side.

Keywords: Passenger service experience; High turnover rate; Talent cultivation; School-enterprise cooperation