

航空服务艺术与管理融合视域下面向中小机场的 人才培养模式研究

卢静¹

(1. 河北民族师范学院, 河北 承德 06700012)

摘要:“十五五”时期, 中小机场发展困境已被列为民航地区管理局规划编制的重点议题。我国境内运输机场数量持续增长, 中小机场占据绝大多数, 在安全基础、服务水平、专业人才、可持续发展等方面存在突出短板, 人才因素是制约其高质量发展的核心症结。航空服务艺术与管理专业作为融合艺术学与管理学的交叉型本科专业, 其“艺术素养赋能服务品质、管理能力提升服务效率”的独特定位, 与中小机场“资源紧缺条件下以软服务弥补硬条件不足”的现实需求存在天然契合。然而, 当前该专业的人才培养体系普遍偏重于大型航空公司和枢纽机场, 与中小机场“一人多能、资源受限、协同要求高”的实际需求存在明显错位。本文系统分析中小机场人才需求与行业发展现状, 构建“艺术素养+管理能力”双轮驱动的人才培养模式, 从培养目标调整、课程模块优化、实践教学改革、职业价值观培育四个维度探索改革路径。研究提出: 调整培养目标, 增设“中小机场服务管理”方向; 优化课程模块, 双向嵌入中小机场情境; 创新实践教学, 建立“认知—跟岗—设计”三层递进体系; 强化职业价值观培育, 树立“服务基层民航”的使命意识。以期为航空服务艺术与管理专业的差异化发展和中小机场人才供给提供理论参考与实践方案。

关键词: 中小机场; 航空服务艺术与管理; 艺术素养; 管理能力; 人才培养模式

DOI: doi.org/10.65436/hssj.v1i4.28

第一章 绪论

1.1 研究背景

中小机场(年旅客吞吐量千万级以下运输机场)是民航强国战略的重要支撑。《“十四五”民用航空发展规划》明确提出, 要加快完善现代化国家综合机场体系, 围绕加快枢纽机场建设、完善非枢纽机场布局、推进存量设施提质增效等方面加大投入^[1]。从2025年民航行业发展统计公报数据来看, 截至2025年底, 我国境内运输机场(不含港澳台)270个, 较上年净增7个, 其中4F级16个、4E级40个, 4C级及以下中小机场达179个, 占比66.3%^[2]。在这一战略框架下, 中小机场作为非枢纽机场的主体, 承担着构建“干支通、全网联”航空运输网络、畅通国内大循环、服务新型城镇化建设和乡村振兴的重要使命。

然而, 中小机场面临的困境同样不容忽视。2024年第六届中小机场与区域经济发展论坛指出, 中小机场在安全、服务、人才、可持续发展上存在短板, 高素质专业化人才队伍建设是转型关键^[3]。同时, 2026年华北民航“十五五”规划编制会将“中小机场发展困境”置于首位, 结合公报数据, 2025年全国机场旅客吞吐量15.29亿人次, 其中中小机场贡献超15%, 但人才匮乏导致服务效率、安全保障能力难以匹配行业增长^[2]。从国际视角来看, 中小机场的运营管理困境并非中国独有。Prather对美国小型机场的调查报告指出, 管理者普遍面临如何在有限资源条件下有效培训运营人员的困境, 以同时满足联邦法规要求和保障安全高效的机场环境^[4]。这一发现与我国中小机场“资源紧缺、一人多岗”的现实高度吻合, 为本文的人才培养研究提供了国际参照。

1.2 专业定位与问题提出

¹ 作者简介: 卢静(1994—), 女, 产业讲师, 研究方向为航空服务艺术与管理教育方向。

航空服务艺术与管理专业（专业代码 130208TK）是教育部 2019 年批准增设的本科专业。马天等从比较分析视角对该专业的建设现状进行了系统梳理，指出其核心特色在于“艺术学”与“管理学”的交叉融合，旨在培养具有较高艺术修养和扎实管理理论基础的应用型人才^[5]。这一“软硬兼备”的能力结构，与中小机场“资源紧缺条件下以软服务弥补硬条件不足”的现实需求存在天然契合。Xu 等对武汉商学院航空服务艺术与管理专业的实证研究表明，课程设计、教学内容、教学方法、师资质量和资源保障五个因素均对课程效果产生显著正向影响，这为构建能力导向的培养体系提供了实证依据^[6]。

然而，当前该专业的人才培养体系普遍偏重于大型航空公司和枢纽机场的岗位需求，中小机场尚未成为专业建设和就业引导的明确方向。王云和崔彩霞的研究进一步指出，该专业在人才培养目标定位、课程体系设置等方面存在与行业实际需求脱节的问题，亟需调整优化^[7]。人才队伍建设作为 2035 年建成航空运输强国的重要目标之一，民航教育、科技、人才需一体协同融合发展^[8]。如何回应“十五五”期间中小机场发展的现实需求，发挥该专业“艺术+管理”的独特优势，从教育供给侧破解人才瓶颈，成为该专业建设亟需回答的重要命题。

第二章 中小机场发展困境与服务人才需求分析

2.1 中小机场发展困境的核心表现

综合《“十四五”民用航空发展规划》的相关部署和行业公开数据，中小机场多为 4C 级及以下，发展困境主要体现在安全基础薄弱、服务水平参差不齐、专业人才匮乏和可持续发展能力不足四个维度^[1]。与干线机场相比，支线机场在设施设备、专业技术人员、安全管理体系等方面存在差距，安全培训和应急演练难以常态化开展，安全运行风险较高。受人员编制和培训资源的影响，中小机场的服务品质与枢纽机场存在明显差距。旅客在中小机场的出行体验往往呈现“两头高、中间低”的特征——安全检查环节相对规范，但问询服务、特殊旅客保障、延误处置等环节的服务质量不稳定。这一问题的深层原因并非从业人员态度不佳，而是高素质专业人才的吸引力不足，招聘难、留人难等人才问题制约着中小机场发展，中小机场受限于“一人多岗”，服务人员难以在每一个环节都保持高标准的专业表现。截至 2025 年底，民航运输航空公司驾驶员 69345 名、乘务员 95557 名、机务维修持照 92504 人，但中小机场专业服务人才占比不足 15%，成为制约发展的核心因素^[2]。中小机场的经济效益普遍较差，在 2025 年民航全行业营业收入持续增长时，多数支线机场仍处于亏损状态。在低成本运营压力下，人员培训、设施更新、服务创新等方面的投入受到制约，形成“投入不足——人才流失——服务下滑”的恶性循环。

2.2 中小机场对服务人才的双重能力需求

基于中小机场“资源紧缺、一人多岗、旅客结构多元”的运营特点，其对服务管理人才的需求可归纳为“硬能力”和“软能力”两个维度。

硬能力需求：在人员编制有限的情况下，中小机场的服务人员需要具备值机、安检、问询、配载等多个岗位的基础操作能力，能够根据客流情况灵活调配。同时，资源紧缺意味着不能用“堆人”的方式解决问题，而需要通过流程优化提升效率。中小机场缺乏枢纽机场那样的冗余备份，一旦出现航班延误、设备故障、旅客突发疾病等紧急情况，现场服务人员的独立判断和快速处置能力至关重要。服务人员需要具备识别瓶颈、设计替代方案、持续改进流程的能力。

软能力需求：中小机场的旅客结构更为多元，既有商务旅客，也有大量的探亲、旅游、务工人员。在资源紧张、工作强度大的条件下，始终保持耐心、亲和与积极的服务态度，是对中小机场服务人员的特殊要求。服务人员需要具备识别旅客情绪、换位思考、有效沟通的能力。中小机场的硬件条件普遍不如枢纽机场，但通过整洁的环境、得体的仪容仪表、规范的服务姿态、温馨的语言表达等“软服务”要素，完全可以弥补硬件条件的不足。这正是航空服务艺术与管理专业“艺术素养”维度的核心价值所在。

2.3 中小机场困境对人才培养的特殊启示

中小机场“硬条件不足、软服务补位”的现实逻辑，对航空服务艺术与管理专业的人才培养提出了两个层面的启示：

第一，艺术素养在中小机场场景中具有独特的价值转化空间。在大型枢纽机场，标准化的服务流程和充足的资源配置使得“艺术素养”更多体现为锦上添花；而在中小机场，资源紧缺的约束使得从业者的礼仪修养、审美能力、共情表达直接关系到旅客的整体服务体验，“软实力”具有更高的边际价值。

第二，管理能力在中小机场场景中面临更复杂的实践情境。枢纽机场的管理更多体现为对标准化流程的执

行和监督，而中小机场的管理则需要在资源约束下进行创造性决策。

这意味着，航空服务艺术与管理专业面向中小机场的人才培养，需要在保持“艺术+管理”双核驱动的同时，对两个维度的内容和侧重点进行有针对性的调整。

第三章 当前专业人才培养与中小机场需求的错位分析

3.1 大型航司导向与中小机场需求偏差的培养目标

当前航空服务艺术与管理专业的人才培养目标，普遍以大型航空公司和枢纽机场为主要就业方向。马天等的研究表明，该专业的课程体系中，面向大型航空公司的服务技能类课程占比较高，而面向中小机场的运营管理类课程相对不足，这种“精英化”培养定位与中小机场“基层化”的人才需求形成了明显张力^[5]。王云和崔彩霞的研究进一步指出，航空服务艺术与管理专业毕业生在中小机场的“留职率”显著低于大型航空公司，主要原因在于学生在校期间缺乏对基层民航工作的认知和认同，培养目标与就业市场之间存在结构性错位^[7]。

荆州职业技术学院与荆州机场的校企合作是少数将中小机场纳入人才培养体系的案例，双方共建“空中乘务”微专业及实习实训基地，实现资源共享、优势互补^[9]。这一案例表明，将中小机场纳入就业导向是可行的，但尚未形成规模化推广。

3.2 重技能轻素养、重标准轻情境的课程体系

当前航空服务艺术与管理专业的课程体系以“艺术学为基础、管理学为支撑、民航技能为核心”的三模块结构为主体。目前的艺术素养类课程在教学中往往偏重技能训练，而较少引导学生思考“这些能力在真实服务场景中如何应用”“在资源受限条件下如何保持服务温度”等问题。张哲慧以《航空客舱服务与管理》课程为例的研究发现，传统的任务驱动式教学在应对中小机场“无冗余”情境时存在明显局限，需要探索更加灵活的教学模式^[10]。且管理学课程在教学中多以大型枢纽机场为案例，资源充足、岗位分工明确、流程标准规范是其隐含的前提假设。而中小机场“一人多岗、资源紧缺”的特殊性，在这些课程中几乎没有体现。

3.3 远离中小机场真实场景的实践教学

实践教学是航空服务人才培养的关键环节。目前，航空服务艺术与管理专业的校企合作和实习实训基地主要布局在大型枢纽机场和基地航空公司，学生缺乏对中小机场“资源约束型”运行逻辑的真实体验。值得关注的是，部分中小机场已经开始主动搭建实践育人平台。永州零陵机场接待湖南科技学院师生开展民航现场见习活动，通过沉浸式体验与专业化讲解，使学生直观感受到机场的运营模式和管理体系^[11]。张家界荷花机场与张家界学院合作，围绕“航文旅”融合开展常态化驻场演出教学实践，航空方向班学生在真实工作场景中理解服务内涵^[12]。通辽机场联合内蒙古民族大学、科尔沁艺术职业学院开展“进机场·学民航”研学活动，学生分组探秘航管楼、融入候机楼、体验安检站、走进贵宾厅^[13]。这些“以中小机场为课堂”的实践模式，有助于学生建立对基层民航工作的真实认知，但目前仍是零散的点状探索，尚未形成系统化的实践教学体系。

3.4 对“基层岗位”的价值认同不足的职业价值观

职业价值观是影响毕业生就业选择的重要因素。当前航空服务艺术与管理专业的职业发展教育，更多地聚焦于大型航空公司、枢纽机场、国际航线等“高端”就业方向。王云和崔彩霞的研究表明，超过70%的该专业学生将“大型航空公司”作为首选就业目标，而愿意选择中小机场的比例不足10%^[7]。而事实上，中小机场恰恰是锻炼综合能力、快速成长的重要平台。《新时代新征程谱写交通强国建设民航新篇章行动纲要》强调要培养行业急需的专业人才，这不仅包括技术能力，更包括使命担当^[8]。这种价值引领不仅在在职培训中需要，更应在高校人才培养的源头阶段就予以强化。

第四章 “艺术+管理”双轮驱动的人才培养模式构建

4.1 构建面向中小机场的专业核心素养框架

基于前文对中小机场需求的分析，结合航空服务艺术与管理专业的“艺术+管理”双核定位，本文构建面向中小机场的专业核心素养框架。将艺术素养与管理能力在中小机场的特殊场景中相互渗透、协同发挥作用。例如：礼仪修养与运营管理的融合：在客流高峰期，服务人员不仅需要执行标准化礼仪，还需要根据现场情况灵活调整服务节奏；沟通艺术与应急管理的融合：航班延误时，共情沟通能力与快速决策能力缺一不可；审美能

力与团队管理的融合：管理者需要具备“以有限资源创造最大价值”的设计思维。

4.2 增设“中小机场服务管理”方向

基于上述能力框架，可考虑在航空服务艺术与管理专业的培养方案中，增设“中小机场服务管理”方向模块，形成“基础模块+方向模块”的弹性培养结构。基础模块涵盖该专业核心的艺术素养和管理能力课程，确保学生具备扎实的基本功。方向模块则聚焦中小机场的特殊需求，包括支线机场运营管理、资源约束下的服务设计、基层服务管理实践等课程。

4.3 艺术与管理的双向嵌入

课程体系改革是该培养模式的核心。建议在保持专业整体架构的基础上，对课程内容进行中小机场情境嵌入。如在《民航服务礼仪》课程中，增加“资源紧张条件下的形象保持”模块；在《民航客舱服务与管理》课程中，借鉴张哲慧提出的BOPPPS与任务驱动混合教学模式，增加“共情沟通在航班延误场景中的应用”案例教学^[10]。同时，引入资源约束型案例。如在《民航商务运营管理》课程中，增加“中小机场一人多岗模式下的运营管理”专题；在《民航概论》课程中，系统介绍支线机场的运行特点、资源配置逻辑、安全管理体系等内容^[2]。还可考虑新增特色课程，定向对接中小机场。如《资源约束下的服务设计》特色课程，以设计思维为方法论，引导学生在资源有限条件下，通过服务流程再造、触点优化、情感设计等手段提升服务体验。以真实的中小机场服务痛点为课题，完成从调研、分析到设计方案的全流程训练。

4.4 建立“中小机场服务设计工作坊”

实践教学改革是缩小“校门”与“场门”差距的关键环节。建议构建“认知——跟岗——设计”三层递进的实践教学体系。组织学生到区域内中小机场开展现场见习活动，采用“沉浸式体验+专业化讲解”的方式，带领学生深入航站楼核心运营区域，系统了解机场的航线布局、运营管理模式、安全保障体系等关键内容^[11]。与中小机场建立定点实习基地，安排学生进行短期跟岗实习，轮流在值机、安检、问询、配载等岗位进行实践^[13]。与区域内中小机场合作，征集实际运营中的服务痛点，学生分组深入调研并设计综合解决方案。

4.5 树立“服务基层民航”的职业价值观

良好的职业价值观培育需要贯穿人才培养全过程。在专业导论课中系统介绍中小机场的战略价值，其社会效益远大于经济效益^[1]。邀请中小机场优秀管理者走进课堂，传递“服务基层同样是时代担当”的职业价值观^[13]。将社会实践纳入必修环节，组织学生深入中小机场开展调研与服务，建立情感连接和持久职业认同^[8]。

第五章 实施保障与政策建议

1. 构建“校-企-局”协同育人机制

面向中小机场的人才培养改革，需要高校、机场、地区管理局三方协同推进。高校可对接区域内中小机场和民航地区管理局，建立“人才培养——实习实践——就业输送”的全链条合作机制。初晓等的研究表明，“政产学研”协同育人模式能够有效整合各方资源，形成人才培养的合力^[14]。在师资队伍建设方面，通过机场的经验表明，机场地面服务专家进课堂开设的专业课程深受学生欢迎，这一模式值得推广^[13]。

2. 将人才支持纳入中小机场扶持政策

建议将面向中小机场的定向人才培养纳入政策支持体系。建立覆盖区域中小机场的“高校——机场”定向培养机制。同时，可探索设立“中小机场人才专项奖学金”或“基层就业学费补偿”等激励措施，引导更多优秀毕业生投身中小机场建设^[2]。

3. 建立“干线-支线”人才流动机制

建议机场集团发挥统筹优势，建立“干线培养、支线锻炼、集团统筹”的人才发展闭环。新入职员工先在干线机场接受系统培训，再到支线机场轮岗锻炼，形成“培训——实践——提升”的良性循环，既解决中小机场培训资源不足的问题，也为员工提供多元化的成长路径^[2]。

第六章 结论

“十五五”时期是中小机场高质量发展的关键窗口期。《“十四五”民用航空发展规划》明确了我国由单一航空运输强国向多领域民航强国“转段进阶”的发展定位^[1]，结合《2025年民航行业发展统计公报》数据，

我国 270 个运输机场中中小机场占比近 8 成,是民航高质量发展的关键短板^[2]。航空服务艺术与管理专业“艺术+管理”双核优势,与中小机场“以软补硬”需求天然契合,但当前培养体系存在目标、课程、实践、价值体系普遍偏重于大型航司和枢纽机场,与中小机场的实际需求存在明显错位^{[5][7]}。

基于此,本文构建了“艺术+管理”双轮驱动的人才培养模式,提出了四项改革路径:一是调整培养目标,增设“中小机场服务管理”方向;二是优化课程模块,在艺术素养和管理能力课程中双向嵌入中小机场情境;三是创新实践教学,建立“认知——跟岗——设计”三层递进体系,核心环节为“中小机场服务设计工作坊”;四是强化职业价值观培育,树立“服务基层民航”的使命意识^[8]。这些改革举措的综合目标是培养“下得去、留得住、干得好”的复合型航空服务管理人才,为中小机场的高质量发展提供坚实的人力资源支撑。

未来研究可进一步聚焦于中小机场人才能力模型的实证验证,以及“服务设计工作坊”等教学改革模式的效果评估,为航空服务艺术与管理专业的差异化发展和中小机场人才供给提供更充分的理论依据和实践指导。

参考文献:

- [1] 中国民用航空局.《“十四五”民用航空发展规划》[Z]. 2022.
- [2] 中国民用航空局. 2025 年民航行业发展统计公报[R]. 北京: 中国民用航空局, 2026.
- [3] 中国民航报. 第六届中小机场与区域经济发展论坛在山西大同召开[EB/OL]. (2024-11-21). <https://www.163.com/dy/article/JHI0VR360553RYPC.html>.
- [4] Prather, C. D. Airport Operations Training at Small Airports: A Synthesis of Airport Practice[R]. Washington, D.C.: Transportation Research Board, 2020. (ACRP Synthesis 112) DOI: 10.17226/25948.
- [5] 马天, 滕华琳, 孙雪源, 于杨. 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[J]. 大连民族大学学报, 2024, 26(3): 267-272.
- [6] Xu, W., Rodsakan, T., & Jamnongsarn, S. The implementation status of art courses for the aviation service art and management major at Wuhan Business University[J]. International Journal of Sociologies and Anthropologies Science Reviews, 2025, 5(6): 779-794. DOI: 10.60027/ijrsar.2025.7607.
- [7] 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(9): 18-21.
- [8] 中国民用航空局.《新时代新征程谱写交通强国建设民航新篇章行动纲要》[Z]. 2024.
- [9] 黄思明, 肖悦祺. 荆州首个民航服务领域校企合作项目落地[N]. 荆州日报, 2025-04-18(A003).
- [10] 张哲慧. 基于 BOPPPS 和任务驱动式教学法的混合制教学模式研究——以《航空客舱服务与管理》为例[J]. 民航学报, 2024, 8(5): 1-5.
- [11] 戚洋飞, 周林馨雨. 旅游与文化产业学院开展访企拓岗活动[EB/OL]. 湖南科技学院, 2026-04-16. <https://www.huse.edu.cn/lvywh/info/1006/22581.htm>.
- [12] 罗家旺. 课堂搬进航站楼, 以交响为背景学真知——航空方向班开展机场课程教学实践活动[EB/OL]. 张家界学院, 2026-04-17. <https://ysxy.zjjc.edu.cn/jxky/64806.jhtml>.
- [13] 柴晶, 孙长亮. 通辽机场联合当地各高校开展“进机场·学民航”研学活动[EB/OL]. 正北方网, (2023-12-08). <http://www.northnews.cn/p/2263979.html>.
- [14] 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(S2).

Research on the Talent Training Mode of Aviation Service Art and Management for Small and Medium-sized Airports

Lujing

Hebei Minzu Normal University, Chengde, Hebei, China

Abstract: During the 15th Five-Year Plan period, the development dilemmas of small and medium-sized airports have been listed as a key topic in the planning formulation of regional civil aviation administrations. The number of transport airports in China continues to grow, with small and medium-sized airports accounting for the vast majority. These airports face prominent shortcomings in safety foundation, service quality, professional talents and sustainable development, among which the talent shortage is the core bottleneck restricting their high-quality development. As an interdisciplinary undergraduate major integrating art and management, Aviation Service Art and Management features a distinctive orientation that "artistic literacy empowers service quality and management capabilities improve service efficiency", which naturally fits the practical demand of small and medium-sized airports to compensate for insufficient hardware conditions with soft services under resource constraints.

Nevertheless, the current talent training system of this major is generally oriented to large airlines and hub airports, which is obviously mismatched with the actual operation needs of small and medium-sized airports characterized by multi-skilled talents, limited resources and high collaborative requirements. This paper systematically analyzes the talent demand and industry development status of small and medium-sized airports, and constructs a two-wheel driven talent training model centered on "artistic literacy + management capabilities". It explores reform paths from four dimensions: revision of training objectives, optimization of curriculum modules, reform of practical teaching, and cultivation of professional values.

The research concludes that it is necessary to adjust talent training objectives and set up a specialized direction for "small and medium-sized airport service and management"; optimize curriculum modules with situational teaching embedded for small and medium-sized airports in a two-way manner; innovate practical teaching by establishing a three-tier progressive practice system of "cognition — on-the-job internship — scheme design"; and strengthen the cultivation of professional values to foster the mission awareness of serving grassroots civil aviation. This study aims to provide theoretical reference and practical solutions for the differentiated development of Aviation Service Art and Management major and the talent supply of small and medium-sized airports.

Keywords: small and medium-sized airports; Aviation Service Art and Management; artistic literacy; management capability; talent training model