

面向航空服务岗位需求的《民航概论》课程教学改革研究

杨梦迪¹

(河北民族师范学院, 河北 承德 067000)

摘要:《民航概论》作为航空服务艺术与管理专业的核心基础课程,是衔接专业基础与岗位实践的关键纽带。针对当前该课程教学中存在的教学目标模糊、内容与行业脱节、实践环节薄弱、评价方式单一等问题,以民航行业岗位胜任力为基准,引入成果导向教育核心内涵,明确课程预期学习成果,反向重构教学体系、设计教学模式、完善评价机制。重点细化课程教学体系构建与教学模式设计,通过“知识—技能—素养”三维成果导向,打造“理论筑基、实践赋能、素养渗透”的教学格局。教学实践表明,本次课程改革可显著增强学生的民航行业认知、基础业务能力与职业素养,为后续专业课程学习和岗位入职奠定坚实基础,同时为同类基础课程的教学改革提供可复制、可推广的实践范式。

关键词: 民航概论; 航空服务艺术与管理; 教学体系; 教学模式; 课程改革

DOI: doi.org/10.65436/hssj.v1i4.29

一、引言

1.1 研究背景

随着我国民航业高质量发展迈入新阶段,对航空服务艺术与管理专业人员的综合素养提出了更高要求。《民航概论》作为该专业的入门基础课程,涵盖民航发展史、民航运输体系、机场运营等核心内容,承担着帮助学生建立行业认知、掌握民航基础理论、培养初步职业素养的重要使命,是衔接校园学习与行业岗位的关键桥梁。当前,多数高校该课程教学仍沿用传统模式,存在教学目标模糊、内容滞后、实践薄弱、评价单一等突出问题,难以对接行业岗位需求。以学生最终学习成果为核心的教育理念,与课程教学目标高度契合,将其融入课程改革,成为破解教学困境、提升教学质量的关键路径。

1.2 研究意义

理论意义:丰富了成果导向教育理念在航空服务艺术与管理专业基础课程中的应用理论体系,明确了《民航概论》与行业岗位、后续课程的内在逻辑,完善了基础课程“成果导向、理实融合”的教学改革理论框架。基于成果导向教育教学理念,聚焦技术赋能教育的核心逻辑,为高等教育在新时期的教学创新提供兼具理论深度与实践价值的参考和范式^[1]。

实践意义:形成的教学体系、教学模式与评价机制可直接应用于教学实践,有效解决教学与行业脱节等问题,帮助学生掌握民航基础理论与岗位技能,增强行业认知与职业认同感,助力高校培养符合民航业高质量发展需求的高素质应用型人才。

1.3 研究内容与方法

研究内容:梳理民航核心岗位对课程的知识、技能、素养需求,明确课程预期学习成果;构建贴合岗位需求的教学体系,重点细化课程模块与教学内容;设计多元化教学模式,强化实践环节;建立闭环评价体系与持续改进机制;通过教学试点验证改革成效。

研究方法:采用文献研究法、行业调研法、数据分析法与案例研究法,确保研究的理论性与实践性。

¹ 作者简介: 杨梦迪 (1994—), 女, 硕士, 研究方向为高等教育。

二、民航行业岗位需求与《民航概论》课程教学现状

2.1 民航行业核心岗位对课程的需求

当前民航人才培养所面临的挑战,包括人才供需不平衡、技术迭代要求高、安全要求严格以及全球化竞争^[2],而航空服务艺术与管理专业主要面向航空公司客舱乘务、机场值机、贵宾服务等核心岗位,这些岗位要求从业者具备扎实的民航基础理论、基本业务技能与良好职业素养。核心需求体现在三个维度:知识维度,需掌握民航发展史、运输体系、机场运营、安全法规等核心内容;技能维度,需具备民航信息查询、机场业务操作、航班动态解读等基础能力;素养维度,需具备安全意识、服务意识、严谨的职业态度与行业认同感。同时,需及时融入智慧机场、民航新政策等行业最新动态,提升岗位适配度。

2.2 《民航概论》课程教学存在的主要问题

结合教学实践与学生反馈,课程教学存在五大突出问题:一是教学目标模糊,成果导向缺失,学习成果描述笼统、不可测量;二是教学内容滞后,教材更新不及时,与岗位实际业务脱节;三是教学方法单一,以课堂讲授为主,实践环节薄弱,学生参与度不高;四是评价方式传统,侧重终结性考核,忽视过程性表现与实践能力评价,缺乏持续改进机制;五是师资队伍行业经验不足,教学内容与岗位实际脱节。

三、《民航概论》课程教学体系构建

结合“以终为始、能力本位、持续改进”的核心教育理念,以民航行业岗位胜任力为基准,围绕课程预期学习成果,从构建原则、学习成果体系、课程模块重构、教学资源建设四个方面,系统构建课程教学体系,确保教学环节与学习成果精准对接。

3.1 教学体系构建原则

结合课程基础性、综合性与行业性特点,遵循五大核心原则:一是成果导向原则,以学生最终学习成果为核心,反向推导教学目标、内容与方法,确保教学环节围绕可测量、可达成的成果展开;二是行业对标原则,紧密对接民航局最新政策与岗位标准,将行业动态、业务流程、职业资格考核要点融入教学体系;三是理实融合原则,打破理论与实践壁垒,构建“理论讲授—情景模拟—实操演练—成果检验”一体化体系,推动学生从“懂理论”向“会操作”转变;四是分层递进原则,按照“基础认知—核心能力—综合应用”的逻辑,由浅入深设计教学内容与实施路径;五是持续改进原则,构建“评价—反馈—优化—再评价”闭环机制,依托多维度信息动态优化教学体系。

3.2 学习成果体系构建

以民航核心岗位需求为依据,参考严景明、吴继璋等人围绕课程知识、能力、素质三维目标实施教学^[3],构建了“知识—技能—素养”三维度、可观测、可测量、可达成的学习成果体系,明确每一项成果的具体要求与评价标准。

知识成果是学生后续学习与岗位工作的基础,具体包括四个方面:一是民航行业基础认知,能够准确阐述民航发展史关键节点、行业特点与发展趋势,了解我国民航管理体制与监管机构职能;二是民航运输体系知识,掌握民航客货运基本流程,了解民航产业链相关主体运作逻辑,区分不同类型航空公司运营模式;三是机场运营知识,熟练掌握机场功能区域划分与核心运营流程,了解智慧机场核心技术与应用场景;四是民航安全与法规知识,掌握民航安全管理基本原则与安全管理体系统构成,熟悉相关法律法规,了解应急处置基本流程,其评价以“准确掌握、灵活运用”为核心,通过课堂提问、单元测试、期末考试等方式检验。

技能成果是衔接理论与实践的关键,具体包括五个方面:一是民航信息查询技能,能够熟练使用民航订票系统、航班动态查询系统等工具,快速查询相关信息并为旅客提供咨询服务;二是机场业务实操技能,能够模拟完成值机、行李托运、安检引导、登机口服务等基础操作;三是航班运行解读技能,能够解读航班动态,分析延误/取消原因,掌握航班信息播报术语与旅客沟通技巧;四是应急处置辅助技能,能够配合完成常见突发事件的基础辅助处置工作;五是行业动态解读技能,能够关注民航行业最新动态,具备基本的行业分析与解读能力,其评价以“规范操作、灵活应用”为核心,通过情景模拟、实操演练、项目展示等方式检验。

素养成果是学生长期职业发展的关键,具体包括四个方面:一是安全意识,树立“安全第一、预防为主”的理念,严格遵守安全规范,主动识别安全隐患;二是服务意识,养成主动、热情、优质的服务习惯,妥善应对旅客需求,展现良好职业风貌;三是职业态度,具备严谨细致、积极主动、责任担当的态度,适应民航行业

高强度、快节奏的工作环境；四是行业认同感，了解民航行业职业价值与发展前景，增强职业归属感，具备团队协作精神，其评价以“言行一致、持续提升”为核心，通过课堂表现、实践表现、小组合作、行业评价等方式综合检验。

以民航核心岗位需求为依据，构建“知识—技能—素养”三维度、可观测、可测量、可达成的学习成果体系，明确每一项成果的具体要求与评价标准。

3.3 课程模块重构

围绕三维学习成果体系，打破传统“章节式”局限，结合行业需求与学生认知规律，重构形成“基础认知—核心知识—实践应用—拓展提升”四大递进式课程模块，课程总课时 64 课时（理论 38 课时、实践 26 课时）。其中基础认知模块聚焦学生行业基础认知，课时 12 课时（占比 20%），具体内容包括民航发展史、民航行业概述、民航管理体制、民航产业链构成，教学以课堂讲授为主，结合纪录片、图片、案例等资源，设置互动环节提升学生参与度；核心知识模块为课程核心内容，课时 26 课时（占比 40%），涵盖民航运输体系、机场运营管理、航班运行管理、民航安全与法规四个核心内容，教学采用“讲授+案例研讨”模式，结合行业真实案例深化学生理解；实践应用模块聚焦学生技能提升，课时 19 课时（占比 30%），是课程改革重点，包含民航信息查询实操、机场基础业务模拟、航班信息播报与沟通模拟、应急处置辅助实操、民航案例分析实操五个实操内容，教学注重实操规范性与真实性，结合实训设备开展沉浸式训练，强化技能与素养融合；拓展提升模块聚焦学生综合素养与职业发展，课时 7 课时（占比 10%），涵盖智慧机场建设与应用、民航行业新政策解读、民航职业发展规划、行业典型人物案例分享，教学采用专题讲座、小组研讨、行业嘉宾分享等方式开展。

围绕三维学习成果体系，打破传统“章节式”局限，结合行业需求与学生认知规律，重构形成“基础认知—核心知识—实践应用—拓展提升”四大递进式课程模块，课程总课时 64 课时（理论 38 课时、实践 26 课时），各模块具体内容如下：

3.4 教学资源建设

构建“线上+线下”一体化教学资源体系，为教学改革提供支撑。线下资源：完善实训场地与设备，建设模拟值机区、智慧机场模拟实训区等，配备相关模拟设备；编写贴合行业实际的校本教材与实操指导手册；组建“高校教师+行业专家”双师型教学团队，定期开展教师挂职锻炼与行业专家授课。线上资源：搭建线上教学平台，上传微课、课件、案例等资源；建立线上交流群与线上测试系统；引入民航行业线上资源，丰富学习内容。

四、《民航概论》课程教学模式设计

参考张晓琴,高岩等人根据学生毕业要求对课程进行反向设计,实现学生知识、能力、境界三个层面的培养目标,以此建立教学内容、教学方法、教学考核与培养目标间的关联矩阵,不断优化和改进课程体系^[4],并结合“以学生为中心、成果为导向、实践为核心”的教育理念,围绕三维学习成果体系,设计“课前预习—课中实施—课后拓展”一体化教学模式,重点突出情景化、实操性与互动性,强化实践环节与素养培育,确保学习效果有效达成。

4.1 教学模式设计核心思路

核心思路体现在三个方面：一是全程围绕学习成果展开，反向设计课前、课中、课后教学环节，确保教学目标与成果精准对接；二是强化实践与互动，将情景模拟、实操演练等多元化教学方法贯穿全程，突出学生主体地位，让学生在“做中学、学中练、练中悟”；三是注重素养渗透，将职业素养培育融入理论与实践教学全过程，实现“知识传授、技能训练、素养培育”三者有机结合。同时，推动“课证融合、赛教融合”，将 1+X 证书与行业技能竞赛要求融入教学，提升学生岗位适配度。

4.2 “课前—课中—课后”一体化教学实施流程

围绕学习成果达成，设计三个紧密衔接的环节，形成闭环教学流程。课前预习环节以精准铺垫、明确目标为核心，教师依托线上平台发布预习任务，明确预习目标、内容与要求，上传微课、课件、行业案例等资源；学生自主完成预习，梳理知识点、记录疑问，通过线上交流群探讨学习心得；教师查看预习情况，针对性调整课中教学内容与方法，确保课中教学更具针对性。课中实施环节是核心，45 分钟教学分为四个步骤，即成果导入、理论精讲、互动实践、成果小结，通过明确学习成果、精讲核心知识、开展多元互动、梳理总结要点，实

现知识传授、技能训练与素养培育的有机结合。课后拓展环节以强化巩固、深化提升为目标，教师发布分层课后任务（基础、提升、拓展），满足不同学生需求；学生自主完成任务，上传实操视频、作业等，通过线上交流群分享学习心得；教师及时批改作业、反馈效果，针对性指导学生改进；收集学生反馈，梳理教学问题，优化后续教学，形成闭环。

4.3 多元化教学方法设计

结合课程不同模块特点，设计多元化教学方法，提升教学效果。情景模拟教学法作为实践应用模块核心方法，通过模拟民航真实岗位场景，让学生扮演不同角色完成基础工作任务，经过场景设计、角色分配、情景实施、总结点评四个环节，提升学生岗位适配能力与沟通应变能力。实操演练教学法主要用于实践应用模块技能训练，依托实训设备开展标准化实操，通过教师示范、学生分组实操、技能考核、总结提升，帮助学生规范操作、强化技能应用。案例研讨教学法适用于核心知识模块与拓展提升模块，结合行业真实案例，通过案例选取、分组研讨、分享交流、教师点评，引导学生深化知识理解，提升问题分析与解决能力。专题讲座教学法适用于拓展提升模块，邀请行业专家、一线员工开展专题讲座，讲解行业最新动态、政策与岗位实践经验，结合讲座内容组织小组研讨，引导学生对接行业需求，拓宽行业视野，树立正确职业理念。

五、教学改革成效与持续改进

通过教学试点实践，课程改革取得显著成效：学生民航行业认知、基础理论知识掌握程度显著提升，岗位基础技能与职业素养明显增强，学习主动性与参与度大幅提高，岗位适配度与就业竞争力得到有效提升。同时，教学团队行业素养与实践教学能力显著增强，课程教学质量与实效性得到认可。

后续将持续优化教学改革：一是动态更新教学内容，及时融入民航行业最新政策与技术变革；二是完善实训资源建设，加快VR模拟舱、智慧实训平台等现代化设备引入；三是深化校企协同育人，推动校企共建课程、共评人才；四是优化评价体系，进一步细化过程性评价指标，强化行业评价权重；五是建立毕业生职业发展跟踪机制，依据行业变化持续优化教学体系。

六、结论与展望

结论：成果导向教育理念与《民航概论》课程教学高度适配，以岗位胜任力为核心构建的“知识—技能—素养”三维学习成果体系，可有效解决教学与行业脱节问题；重构的课程模块与设计的多元化教学模式，能够显著提升学生综合能力；闭环评价体系与持续改进机制，为教学质量提升提供保障。

展望：后续将把成果导向理念全面覆盖专业所有课程，构建一体化课程群；持续深化校企协同育人，提升教学的行业贴合度；加强现代化教学条件建设，丰富实训场景；建立毕业生跟踪反馈机制，持续优化人才培养方案，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]张佳琪.AI赋能成果导向教育教学创新实践研究[N].中国工业报,2025-12-29(020).
- [2]唐喆,李阳.民航应用型人才培养模式的创新与实践研究[J].老字号品牌营销,2025,(03):193-196.
- [3]严景明,吴继璋,曾慧.基于成果导向教育(OBE)理念的“四步三维三阶”教学模式探索——以汽车电工电子技术课程为例[J].广西教育,2024,(09):150-154.
- [4]张晓琴,高岩,张波.“学生为中心、数据为驱动、成果为导向”一流课程建设的探索[J].办公自动化,2021,26(19):9-11+40.

Research on Teaching Reform of the Course "Introduction to Civil Aviation" Oriented to the Needs of Aviation Service Posts

Yang Mengdi

Hebei Normal University for Nationalities, Chengde, Hebei, China

Abstract: As a core basic course for the major of Aviation Service Art and Management, "Introduction to Civil Aviation" is a key link connecting professional foundation and post practice. Aiming at the existing problems in the current teaching of this course, such as vague teaching objectives, disconnection between content and the industry, weak practical links, and single evaluation method, this paper takes the post competency of the civil aviation industry as the benchmark, introduces the core connotation of outcome-based education, clarifies the expected learning outcomes of the course, and reversely reconstructs the teaching system, designs the teaching mode, and improves the evaluation mechanism. It focuses on refining the construction of the course teaching system and the design of the teaching mode, and creates a teaching pattern of "theoretical foundation, practical empowerment, and literacy penetration" through the three-dimensional outcome orientation of "knowledge-skill-literacy". Teaching practice shows that this course reform can significantly enhance students' cognition of the civil aviation industry, basic professional capabilities and professional literacy, lay a solid foundation for their subsequent professional course learning and post entry, and provide a replicable and promotable practical paradigm for the teaching reform of similar basic courses.

Keywords: Introduction to Civil Aviation; Aviation Service Art and Management; teaching system; teaching mode; course reform; post competency