

产教融合视域下航空服务艺术与管理专业

职业技能画像构建研究

李丹丹¹ 徐林杰¹

(1 河北民族师范学院, 河北 承德 067000)

摘要: 民航行业智慧化转型对航空服务人才综合职业能力提出更高标准, 当前航空服务类专业人才培养存在岗位需求调研不足、职业能力体系碎片化、能力培养与教学全过程融合不深等现实问题。本文以航空服务艺术与管理专业为研究对象, 立足 OBE 教育理念, 围绕安全实操、服务规范、沟通表达、团队协作、职业素养五大核心能力, 采用文献研究、企业访谈、行动研究、数据统计等方法, 开展民航企业岗位需求系统调研, 构建可量化、可视化的学生职业技能画像体系; 探索画像导向下课程重构、分层教学、多元过程性评价一体化实施路径, 搭建“行业需求调研 — 技能画像构建 — 靶向教学培养 — 精准能力评价 — 教学持续改进”闭环育人模式。研究形成行业需求调研报告、职业技能画像指标体系、课程改革方案与教学评价手册等系列成果, 经班级试点教学验证, 该画像体系能够精准锚定学生能力短板, 有效提升学生岗位适配能力与就业竞争力。本研究构建的五大核心能力画像搭建范式与全流程教学融合路径, 可为航空服务同类专业人才培养改革提供实践参考, 同时助力民航企业缩短乘务人员岗前培训周期, 推动高校航空服务专业人才培养与民航行业岗位需求精准对接, 实现教育育人价值与行业发展效益协同提升。

关键词: 职业技能画像; 核心能力; 教学改革; 校企协同育人

DOI: doi.org/10.65436/hssj.v1i6.38

一、引言

1.1 研究背景

目前, 我国正处于由运输大国向民航强国跨越的关键阶段, 对航空服务人才能力与水平提出了更高要求。为满足民航业对高素质服务人才日益增长的需求, 2019 年, 教育部新增设“航空服务艺术与管理”专业。作为一门新兴学科, 该专业仍处于起步与摸索阶段, 在发展过程中主要面临三大挑战: 一是人才培养与岗位需求矛盾凸显, 二是课程体系与专业特色发生偏离, 三是实践能力与实际应用转化不畅^[1]。新时代背景下, 我国航空业正向着智慧化、国际化、高品质服务的方向加速转型。航空服务艺术与管理专业作为顺应这一发展趋势设立的专业, 从诞生之初便肩负着培养兼具艺术审美素养、现代管理思维与一线服务实践能力的复合型应用人才的使命^[2]。职业技能画像作为衔接行业需求与高校育人的载体, 成为本科教改热点。欧美院校已建立“标准拆解 — 能力量化 — 画像迭代”成熟体系, 通过校企合作将画像贯穿教学全流程。国内研究存在明显短板: 能力框架多依托理论推导, 缺乏航司一线调研支撑, 与企业实际需求脱节; 能力维度零散, 未整合安全、服务、沟通、协作、素养五大维度; 画像大多仅停留在理论层面, 难以融入课程实训, 无法形成育人闭环。航空服务艺术与管理专业传统教学课程更新滞后、实训针对性不足、考核重理论, 学生核心岗位能力薄弱, 增加企业培训成本, 人才

¹ 作者简介: 李丹丹 (1989—), 女, 硕士, 产业副教授, 研究方向为高等教育;

徐林杰 (1990—), 女, 博士, 产业教授, 研究方向为高等教育。

通讯作者: 李丹丹

供需错位突出。在数字化转型与智慧民航建设的双重背景下，航空服务艺术与管理专业教学面临从传统模式向智慧化转型的迫切需求[3]。构建五大核心能力导向、可量化的职业技能画像，推动专业全流程教学改革，是化解供需矛盾、适配民航高质量发展的关键路径。

1.2 研究意义

理论意义：本研究能够丰富完善航空服务领域职业技能画像的理论体系，针对国内现有航空服务人才能力研究维度零散、缺少一体化框架的不足，立足民航一线真实岗位需求，整合安全实操、服务规范、沟通表达、团队协作、职业素养五大核心能力构建完整可量化的技能画像模型，弥补当前航空服务专业能力画像体系碎片化、指标模糊化的理论短板，细化应用型服务业专业胜任力画像的维度划分逻辑与量化建模思路；同时拓展 OBE 成果导向教育理论在民航本科专业的应用场景，将成果导向、岗位需求导向理论与职业技能画像深度融合，搭建“行业需求—能力画像—靶向培养—精准评价”闭环理论逻辑，完善 OBE 理念落地航空服务类专业的实施理论，为同类应用型专业依托能力画像开展教学改革提供系统化理论参考；通过将 OBE 理念融入现代企业管理课程混合式教学中，不仅有助于提升教学目标的明确性与针对性，增强教学内容的实用性与前沿性，还能提升教学评价的客观性，不断优化与创新现代企业管理课程混合式教学模式，培养现代企业管理人才^[4]。

实践意义：本研究具备多重现实实践价值，在高校专业教学层面，以五大核心能力画像为依据重构课程模块、创新实训与分层教学模式，革新以画像量化指标为核心的过程性与终结性相结合的多元评价机制，精准定位学生能力短板、实施个性化培养，持续优化教学流程、提升专业育人质量；在学生发展层面，依托画像开展靶向实训训练，帮助学生明晰自身能力弱项，针对性提升应急处置、旅客沟通、机组协同等岗位核心技能，增强求职竞争力，缩短入职岗位适应周期；在民航行业层面，统一校企人才能力评判标准，向航空公司输送适配岗位需求的毕业生，有效降低企业岗前培训的时间与资金成本，全面强化客舱安全保障能力、提升旅客服务品质，助力民航行业高质量发展；同时本研究形成的能力画像调研建模方法、教学闭环实施范式具备较强通用性，可推广应用于民航乘务、民航安全技术管理等民航相关专业，也能为旅游管理等其他应用型服务业专业开展能力导向教学改革提供可落地、可复制的实践范本。

1.3 研究内容

本研究调研民航企业岗位需求，梳理五大核心能力技能要素，构建可量化的航空服务专业学生职业技能画像；依托画像重构课程、匹配差异化教学模式，建立多元综合评价体系，形成育人闭环；开展一年试点教学验证优化，产出调研报告、课程改革方案等系列成果。

1.4 研究方法

文献研究法，系统梳理 OBE 成果导向教育理论、民航客舱安全管理、职业胜任力画像相关文献，研读民航局安全服务行业规范，夯实研究理论基础；**调研访谈法，**访谈航空公司客舱管理、一线乘务长、人力资源专员，收集岗位五大核心能力考核标准、用人需求数据；**行动研究法，**将画像体系落地试点班级，同步开展教学设计、课堂实训、考核评价，边实践、边调整、边优化改革方案；**案例分析法：**融入民航真实应急处置、旅客冲突案例优化教学内容，汇总试点教学典型案例形成实践案例集；**数据分析法：**收集学生实训记录、阶段性测评、综合考核数据，量化对比试点前后五大能力提升效果，为教学改进提供数据支撑。

二、民航岗位五大核心能力需求调研与画像体系构建

2.1 民航岗位五大核心能力需求调研实施

研究组围绕安全实操、服务规范、沟通表达、团队协作、职业素养五大维度设计调查问卷与半结构化访谈提纲，对接多家航司客舱部、人力资源部开展实地调研。调研重点收集岗位对各项能力的层级要求、考核重点、常见能力短板，结合最新民航安全规范、招聘录用标准，系统梳理各能力项下细分技能要素，明确每一项技能的基础达标标准、优秀层级标准，形成《民航行业五大核心能力需求调研报告》。

2.2 五大核心能力导向职业技能画像体系搭建

职业能力画像逐渐成为高职院校认识学生能力结构、优化人才培养模式的重要工具^[5]。本研究依托民航一线岗位调研所得数据，搭建“五大核心能力 + 配套专业知识”双层级、可视化且可量化的航空服务专业学生职业技能画像模型，其中安全实操能力涵盖客舱应急设备操作、紧急撤离流程、机上急救、火情处置、安全检

查流程等细分指标并配套分层量化评分标准，考核侧重实操落地；服务规范能力包含标准化客舱服务流程、特殊旅客照料、机上餐饮管理、高端旅客服务礼仪等内容；沟通表达能力划分日常旅客交流、负面情绪疏导、投诉处置、跨文化沟通、机组信息传递多个模块；团队协作能力覆盖机组分工配合、突发事件协同处置、组内沟通以及驾驶舱、地面保障岗位联动；职业素养能力囊括民航安全精神、行业职业道德、心理调适、职业仪容形象、民航法规意识，整套画像体系为全部细分技能设置清晰可观测、可量化打分的评价标准，有效破解传统能力框架维度模糊、难以量化考评的难题，能够全方位、精准刻画每位学生的综合职业能力水平。

三、基于职业技能画像的专业教学改革实施方案

3.1 重构岗位导向模块化课程体系

以安全实操、服务规范、沟通表达、团队协作、职业素养五大核心能力画像为根本依据，全面梳理现有全部专业课程的能力承载逻辑，拆解、重组适配岗位需求的模块化教学单元。针对安全实操能力，重点升级《客舱应急处置》《民航急救》实训课程，围绕画像中应急设备操作、火情处置、心肺复苏等细分指标增设专项实操课时；针对服务规范与沟通表达能力，优化《民航乘务服务》《民航沟通礼仪》课程，嵌入特殊旅客服务、旅客冲突化解等画像对应教学内容；针对团队协作与职业素养，将机组分工配合、民航职业道德、安全底线思维融入《民航机组协同》《民航职业道德》等课程。全面删减脱离现行民航标准的陈旧理论内容，配套增设与画像指标一一对应的专项实训模块，彻底扭转传统课程重理论、轻能力的现状，推动课程体系由传统学科知识导向转向岗位核心能力导向，从根源解决教学内容与民航一线岗位能力要求脱节的现实问题。

3.2 适配画像的差异化分层教学模式创新

结合五大核心能力的培养规律与训练特征，为各维度定制专属、可落地的教学实施路径。安全实操能力依托校内标准化客舱模拟实训中心，采用“理论精讲 + 设备实操 + 沉浸式应急情景演练”三位一体模式，定期开展释压、火灾、水上撤离等实景模拟，反复强化学生标准化操作习惯；沟通表达与服务规范能力采用项目驱动、情景角色扮演教学法，复刻航班延误、旅客投诉、老弱病残孕特殊旅客服务等真实工作场景，训练学生临场应变与柔性沟通能力；团队协作能力设置综合性机组协同任务，以乘务小组为单位完成全流程联合应急处置，训练机组分工、跨岗位信息传递与协同配合能力；职业素养能力融合民航安全典型事故案例、行业榜样故事、课程思政内容开展浸润式教学，常态化开展职业心理疏导、职业礼仪养成训练，塑造学生牢固的民航职业精神。

3.3 构建画像导向全过程多元综合评价体系

以职业技能画像全部细分量化指标为统一考核标尺，搭建过程性评价与终结性评价深度融合的立体化综合考核机制。过程性评价贯穿整个教学周期，完整记录学生课堂实训表现、月度阶段性技能测评、模拟舱日常实操训练、课堂角色扮演成果等全过程数据；终结性评价设置期末综合技能闭卷测评、全流程客舱实景模拟实操两大考核板块。所有考核评分项均直接对标五大核心能力画像细分指标，同步为每位学生建立专属年度动态能力画像成长档案，直观呈现学生各项能力达标情况与薄弱短板。教师依托档案精准定位个体、班级共性能力缺陷，针对性开展分层个性化辅导，同时为课程内容、实训安排、教学方法的迭代优化提供客观数据支撑。

3.4 搭建“需求 — 画像 — 培养 — 评价 — 改进”全闭环育人机制

依托技能画像搭建可持续动态迭代的完整人才培养循环体系：持续开展航空公司一线调研，同步更新行业最新岗位能力标准，以此为依据迭代优化职业技能画像指标体系；严格依照更新后的画像框架调整课程模块、实训项目与课堂教学方法；依托画像量化指标对学生开展全方位、精细化能力测评；汇总评价数据梳理学生普遍存在的能力短板，反向调整课程课时分配、实训场景设计、课堂训练重点，动态优化全流程教学环节。整套闭环机制实现行业需求、人才画像、课堂培养、能力考核、教学改进五大环节联动互通，推动专业人才培养全过程持续调整、长效优化，保障人才培养质量长期贴合民航行业发展需求。

四、项目创新特色、推广价值与现有保障条件

4.1 研究创新与特色

本研究形成三重创新突破：第一，研究数据源立足民航一线真实岗位需求，联合航空公司开展实地调研提炼五大核心能力全套指标，摆脱传统仅依靠文献理论推导能力框架的固有模式，让技能画像贴合行业现行标准，时效性与实操性显著提升；第二，构建一体化分层量化职业技能画像体系，完整覆盖安全实操、服务规范、沟通表达、团队协作、职业素养五大维度，补齐过往研究能力维度碎片化、缺少可落地量化考核标准的短板；第三，打通职业技能画像与专业教学全流程融合渠道，构建闭环育人运行机制，把画像指标贯穿课程重构、情景实训、综合评价、教学迭代全过程，有效解决同类研究画像仅停留在理论层面、难以落地课堂教学的普遍问题。

4.2 推广应用价值

本项目成果可直接应用于航空服务艺术与管理专业全教学周期，全方位提升本专业人才培养成效；研究总结的五大核心能力画像搭建方法、画像赋能教学改革实施范式通用性较强，不仅能够复制推广至民航乘务、民航安全技术管理等民航类专业，还可为旅游管理等其他应用型服务业专业开展核心能力导向教学改革提供实践范本。与此同时，基于该体系培养的学生能够精准匹配航空公司岗位用人标准，缩短员工岗位适应周期，降低企业岗前培训成本，兼具教育改革价值与民航产业实践价值。

六、研究结论与展望

6.1 研究结论

面对民航行业人才需求升级的现实诉求，以安全实操、服务规范、沟通表达、团队协作、职业素养五大核心能力为核心构建职业技能画像，是破解航空服务专业人才培养与岗位需求脱节的有效路径。本研究通过系统行业调研搭建量化可落地的技能画像模型，配套重构课程、创新分层教学、建立多元评价体系，形成闭环式教学改革模式。为期一年的试点实践证明，该套方案能够精准培育学生核心职业能力，提升毕业生岗位适配能力，优化专业整体教学质量，同时为民航企业节约人才培养成本。研究形成的调研报告、画像指标体系、课程重构方案、教学评价手册、实训案例集等成果，可为同类型专业教学改革提供完整实践范本。

6.2 研究展望

本研究仅聚焦航空服务艺术与管理专业客舱乘务方向开展实践，后续可进一步扩大调研航司范围，完善画像动态更新机制；同步推进数字化能力画像平台开发，实现学生能力成长全程线上追踪；将本套五大核心能力画像框架拓展至机场运行、民航安检等民航相关专业，持续丰富应用型专业职业技能画像教学改革的研究与实践。未来将持续深化校企协同，结合民航智慧化发展趋势，新增智能客舱设备操作、数字化旅客服务等新型能力指标，迭代升级职业技能画像体系，持续适配民航产业高质量发展对复合型航空服务人才的长期需求。

参考文献：

- [1]张哲慧.产教融合视阈下航空服务艺术与管理专业人才培养模式研究[J].民航学报,2026,10(3):220-224.
- [2]殷小燕.航空服务艺术与管理专业产教融合创新研究[N].天津日报,2026-02-04(010).
- [3]罗茜.航空服务艺术与管理专业智慧教学实施路径研究——以民航概论课程为例[J].山西青年,2026,(11):184-186.
- [4]朱伟彬,郭莎莎.OBE理念下现代企业管理课程混合式教学模式创新研究[J].太原城市职业技术学院学报,2026,(6):93-96.
- [5]童源.产教融合视域下高职智慧文旅类学生职业能力画像模型构建探析[J].武汉船舶职业技术学院学报,2026,25(2):59-66.

Constructing Vocational Skill Portraits for Aviation Service Arts and Management: An Industry-Education Integration Perspective

Li DanDan¹, Xu LinJie¹

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

Abstract: The intelligent transformation of the civil aviation industry has raised higher standards for the comprehensive vocational competencies of aviation service talents. At present, the training of talents in aviation service majors faces practical problems including insufficient research on post requirements, fragmented vocational competency systems, and inadequate integration of competency training into the whole teaching process. Taking the Aviation Service Arts and Management major as the research object and based on the OBE education concept, this paper centers on five core competencies: safety operation practice, service standardization, communication expression, teamwork, and professional literacy. Adopting methods such as literature research, enterprise interviews, action research and data statistics, this paper conducts systematic research on post requirements of civil aviation enterprises and constructs a quantifiable and visual vocational skill portrait system for students. It explores an integrated implementation path featuring curriculum reconstruction, layered teaching and multiple formative evaluation guided by skill portraits, and establishes a closed-loop talent cultivation model of "industry demand research – skill portrait construction – targeted teaching and training – precise competency evaluation – continuous teaching improvement". A series of achievements including industry demand research reports, vocational skill portrait indicator systems, curriculum reform plans and teaching evaluation manuals are formed. Verified by pilot teaching in selected classes, the portrait system can accurately identify students' competency deficiencies and effectively improve their post adaptability and employment competitiveness. The paradigm for constructing five-core-competency portraits and the full-process teaching integration path proposed in this study can provide practical references for talent training reform of similar aviation service majors. Meanwhile, it helps civil aviation enterprises shorten the pre-job training cycle of flight attendants, realize precise matching between talent training of university aviation service majors and post demands of the civil aviation industry, and achieve coordinated improvement of educational value and industrial development benefits.

Keywords: Vocational Skill Portrait; Core Competencies; Teaching Reform; School-Enterprise Collaborative Education