

基于民航岗位职业画像的民航模拟面试课程教学改革研究

杨梦迪¹, 卢静¹

(1 河北民族师范学院, 河北 承德 067000)

摘要: 民航乘务、机场贵宾、值机等航空服务岗位具备清晰、标准化的职业画像, 涵盖专业知识、面试实操能力、综合职业素养三重核心特质。民航模拟面试课程作为航空服务艺术与管理专业求职实训核心课程, 承担塑造学生匹配民航岗位职业画像、提升求职面试竞争力的重要作用。当前课程普遍存在岗位职业画像导向缺失、教学内容与企业用人画像脱节、实训场景单一、评价体系未对标职业画像标准、职业素养培育碎片化等问题。本文以成果导向教育(OBE)为理论支撑, 立足民航一线服务岗位完整职业画像, 构建“知识储备—面试技能—职业素养”三维学习成果体系, 反向重构分层递进式课程模块, 设计“课前画像对标储备—课中全真画像实训—课后画像复盘优化”一体化教学流程, 融合校企联合点评、情景全真演练、视频复盘等多元教学方法, 建立贴合民航岗位职业画像的多元闭环评价与持续改进机制。教学试点实践表明, 该改革路径能够精准塑造学生符合航司、机场用人标准的职业形象、专业能力与内在素养, 有效提升学生民航岗位面试通过率, 同时为航空服务类实训课程对标岗位职业画像开展教学创新提供可复制的实践范式。

关键词: 民航岗位; 职业画像; 民航模拟面试; 航空服务艺术与管理; 成果导向; 实训教学改革

DOI: doi.org/10.65436/hssj.v1i7.47

一、引言

1.1 研究背景

随着我国民航行业高质量发展持续推进, 航司、机场对航空服务人才选拔标准日趋精细化, 企业招聘不再单一考察仪容仪态, 而是依托完整岗位职业画像开展综合考核, 从外在形象、语言表达、专业认知到安全服务意识、抗压心态、团队协作构建完整用人评价体系。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^[1], 民航模拟面试课程作为航空服务艺术与管理专业衔接校内实训与企业招聘的关键课程, 旨在对标民航岗位职业画像开展专项训练, 推动学生向民航准职业人转型。当前多数高校依旧沿用传统教学模式, 未围绕岗位画像开展系统化培养, 存在教学目标模糊、实训内容单一、情景化训练不足、考核指标不够细化、行业面试官参与度较低等问题, 使得学生综合能力难以匹配企业用人预期, 面试淘汰率居高不下。在数字时代背景下, 数字化转型正深刻改变教学方式与教育资源的配置模式, 对职业教育产教融合提出了新的要求与可能^[2]。成果导向教育基于岗位胜任要求反向设计教学, 与依托岗位职业画像重构课程的改革思路高度契合, 是破解人才培养与行业需求错位问题的有效路径。

1.2 研究意义

理论意义: 将民航岗位职业画像理论融入 OBE 成果导向教学框架, 丰富航空服务专业实训课程改革理论体系, 厘清岗位职业画像、课程教学内容、实训环节、评价指标之间的内在对应逻辑, 完善“画像对标、理实融合、招课一体”的实训课程改革理论框架, 为民航相关实训课程创新提供理论参考。

实践意义: 以民航服务岗位完整职业画像为标尺重构课程体系与教学模式, 搭建校企协同评价机制, 精准补齐学生与岗位画像间的能力短板; 系统化塑造学生外在职业形象、面试实操能力与内在职业素养, 显著提升民航岗位求职竞争力; 形成标准化、可落地的画像导向实训教学方案, 可供同类院校航空服务专业借鉴推广。

1.3 研究内容与方法

作者简介: 杨梦迪(1994—), 女, 硕士, 研究方向为高等教育;

通讯作者: 卢静 (1994—), 女, 学士, 研究方向为航空服务。

研究内容：调研航司、机场客舱乘务、值机、贵宾服务岗位招聘考核标准，提炼标准化民航服务岗位职业画像；OBE 教学理念融入高校教育管理全过程，是高校顺应高等教育改革趋势、突破传统管理局限的重要尝试^[3]，依托 OBE 理念搭建对标职业画像的三维学习成果体系；重构分层递进、贴合职业画像要求的课程模块；设计全流程画像导向一体化实训教学模式；构建匹配职业画像指标的校企双主体闭环评价机制；通过教学试点验证改革成效并建立持续优化机制。

研究方法：文献研究法、民航企业行业调研法、教学试点数据分析法、课程案例研究法。

二、民航服务岗位职业画像内涵与课程现存教学问题

2.1 民航航空服务岗位完整职业画像核心维度

通过走访航空公司人力资源、一线乘务长、机场运营管理部门，整合企业招聘打分细则，提炼民航服务岗位三维标准化职业画像，也是民航模拟面试课程核心培养靶向：

知识型职业画像：具备完整民航基础认知，熟练掌握民航法规、航班运行、机场运营、旅客服务流程；熟知航司企业文化、服务理念，了解智慧机场、特殊旅客保障等行业新内容，能够依托专业知识应答面试官专业提问，体现行业认知深度。

技能型职业画像：外在形象标准化，妆容、发型、制服仪态、走站礼仪符合民航统一规范；具备流畅逻辑表达能力，可独立完成差异化自我介绍；熟练应对结构化问答、压力面试、无领导小组讨论、旅客冲突、航班延误等情景口述处置；拥有良好情绪管理、临场抗压、沟通应变实操能力。

素养型职业画像：坚守“安全第一”核心职业底色，具备主动细致的服务意识；拥有严谨负责、吃苦耐劳、善于协作的职业性格；高度认同民航行业，职业规划清晰，心态稳定，能够适配民航高强度、高规范的工作环境。

企业招聘全过程均围绕上述三维职业画像逐项打分筛选，是模拟面试课程必须对标落地的核心依据。

2.2 当前民航模拟面试课程五大突出痛点

教学缺少岗位职业画像导向：课程无清晰、完整的民航岗位职业画像培养目标，教学目标笼统，未将形象、专业、素养画像指标拆解为可落地训练任务，实训缺乏明确对标标尺。

实训内容与岗位画像标准脱节：训练内容局限于基础自我介绍与简单礼仪，缺少匹配职业画像的压力面试、小组讨论、应急情景处置等核心考核内容，行业最新招聘画像要求更新滞后。

实训场景无法还原职业画像考核环境：仅依靠普通教室分组练习，缺少标准化面试考场、形象造型实训场地，无企业面试官从招聘视角对照职业画像标准开展点评，学生难以建立完整职业角色认知。

评价体系未对标职业画像细分指标：考核仅采用期末一次性教师打分，未按照职业画像三维维度拆分量化评分细则，缺少过程性画像跟踪评价，无“评价—短板训练—二次画像考核”闭环改进流程。

师资缺少岗位画像评判经验：校内专任教师缺少民航招聘面试官从业经历，对企业岗位职业画像评判标准、淘汰逻辑把握不足，实训指导难以精准定位学生画像短板。

三、对标民航岗位职业画像的课程教学体系构建

李娜指出，民航面试实训课程应当对标航司真实招聘标准重构实训体系，改变重外在礼仪、轻综合能力训练的传统模式，依托校企合作完善场景化实训与量化评价机制，实现人才培养与行业岗位需求精准对接^[4]。遵循成果导向、行业画像对标、理实融合、分层递进、持续改进五大原则，从三维学习成果体系、课程模块重构、线上线下一体化教学资源三方面搭建完整教学体系。

3.1 对标岗位职业画像的三维可量化学习成果体系

刘静提出，应构建包含知识、能力、素养在内的完整民航岗位职业画像体系，依托画像反向优化课程与评价标准，推动航空服务人才培养由经验式教学转向岗位需求精准导向^[5]。严格对应知识、技能、素养三维岗位职业画像，构建可观测、可量化、可考核的课程学习成果，并配套对应检验方式。

在匹配知识职业画像成果层面，学生需要掌握民航全产业链、安全法规、各岗位业务流程，可精准完成专业类面试作答，熟知各大航司企业文化、用人画像标准，答题内容贴合企业用人偏好，同时掌握智慧民航、特殊旅客保障等行业热点，让答题具备行业深度，主要通过课堂专业问答测试、模拟面试专业题目画像打分开展效果检验。

在匹配技能职业画像成果层面,重点围绕形象礼仪、语言表达、场景应变、临场心态四项维度展开,要求妆容、发型、制服、肢体仪态完全符合民航岗位形象标准,自我介绍逻辑清晰、时长适配,表达自然得体,能够独立完成结构化问答、压力面试、小组讨论、突发事件处置口述,具备较强抗压能力,保持稳定的答题节奏与克制专业的情绪表达,采用全真模拟面试画像分项打分、礼仪实操考核、情景演练评分作为检验手段。

在匹配素养职业画像成果层面,着重塑造学生的安全底色、服务气质、职业人格与行业认同,作答全程优先体现民航安全准则,具备风险识别意识,沟通耐心温和,主动展现服务思维,严谨细致、具备突出的团队协作意识,能够适应民航高强度工作节奏,树立清晰的职业规划,拥有长期深耕民航服务行业的从业意愿,依托模拟面试全程综合观测、小组实训互评、行业面试官画像评价完成素养层面成果检验。

3.2 贴合岗位职业画像的分层递进课程模块重构

课程总课时 64 课时,理论实训配比 1:4,全部模块围绕塑造完整民航岗位职业画像设计,分为四大递进模块:

职业画像认知基础模块(12 课时,20%):核心内容,民航乘务、值机、贵宾岗位标准化职业画像解读;面试礼仪基础形象画像训练;自我介绍撰写打磨;民航专业知识画像储备。教学形式:课堂讲授、优秀民航职业形象案例赏析、一对一文稿优化,让学生清晰认知企业期待的完整职业画像标准。

职业画像核心技能实训模块(28 课时,40%):课程改革核心模块,专项打磨技能型职业画像:标准化职业形象造型实训、仪态标准化训练、单人结构化问答、压力面试、无领导小组讨论专项训练。依托礼仪实训室、模拟面试考场分组循环训练,教师对照职业画像分项标准逐一点评,纠正形象、表达、应变短板。

全真画像考核模拟面试模块(18 课时,30%):完整还原企业招聘画像考核全流程:候考形象初检、初试问答、复试情景模拟、小组讨论、综合画像打分;邀请航司 HR、资深乘务长担任校外面试官,严格按照企业岗位职业画像打分表现场评分;全程录制面试视频,用于课后对照画像标准复盘整改。

职业画像拓展提升模块(6 课时,10%):各大航司最新用人画像更新解读、面试画像失分点专项整改、面试心理疏导、优秀毕业生求职画像经验分享、个性化职业画像塑造规划。采用行业专家讲座、一对一专项画像辅导模式开展。

3.3 “线上+线下”一体化画像导向教学资源建设

线下实训资源为课程教学改革提供了坚实的硬件与师资支撑,学校搭建了全真面试考场、职业形象造型实训室、无领导小组讨论教室等标准化实训场地,配备民航制服、专业化化妆工具、岗位职业画像打分量表、录像设备等全套实训物资。同时学校编制专属校本实训材料,推出《民航模拟面试实训手册——岗位职业画像对标版》,系统汇总各大航司历年面试真题、形象礼仪规范标准以及三维职业画像评分细则。此外,课程组建优质双师教学团队,由校内专任教师联合民航企业面试官、一线乘务长共同组成教学队伍,邀请行业专家严格对照民航岗位画像标准,对学生实训表现进行专业点评与指导。

课程同步搭建完善的线上配套教学资源,依托线上教学平台上传职业形象礼仪微课、优秀标准化职业画像示范面试视频以及分岗位专项面试题库,为学生自主学习提供丰富素材。依托线上复盘系统,学生可自主上传自我介绍、模拟面试全过程录像,授课教师结合岗位职业画像评价指标,在线标注学生的短板与不足,实现精准化针对性指导。同时依托线上交流社群,实时更新各大航空公司招聘公告与岗位用人画像新标准,全天候为学生解答职业形象塑造、面试技巧提升、职业素养培育等各类实训问题,实现线上线下教学资源互补联动。

四、对标民航岗位职业画像的一体化教学模式设计

以“学生为中心、岗位职业画像为导向、全真实训为核心”,设计课前画像对标储备一课中全真画像实训一课后画像复盘优化闭环教学模式,将知识讲授、技能训练、职业画像塑造深度融合,同步推进招课融合、赛教融合,把民航技能大赛、企业招聘画像考核标准纳入实训全过程。

4.1 教学模式核心思路

反向对标画像:以民航岗位完整职业画像为最终育人目标,反向设计课前、课中、课后全部教学实训环节,所有训练任务均对应画像细分指标;

全真实训塑造画像:摒弃纯理论讲授,以情景演练、全真模拟面试为课堂主体,让学生在实战中逐步贴合标准职业画像;

全流程渗透素养画像：安全意识、服务气质、职业态度等素养画像培育融入每一次模拟面试点评，实现外在技能与内在素养画像同步养成；

双主体画像评价：校内教师与行业面试官共同对照职业画像量表打分点评，保证训练标准贴合企业真实用人需求。

4.2 多元化画像导向实训教学方法

全真情景画像模拟法：还原航司完整招聘流程，设置航班延误、旅客投诉、特殊旅客保障等高频面试场景，训练学生作答时贴合安全、服务素养画像；

分组对抗画像实训法：开展无领导小组讨论训练，重点塑造团队协作、理性表达的职业人格画像；

校企联合画像点评法：民航一线面试官对照企业官方岗位职业画像打分表现场点评，从招聘方视角指出学生画像偏差；

视频画像复盘法：录制学生完整面试过程，对照标准职业画像逐帧修正妆容仪态、表情、答题逻辑；

职业画像心理疏导法：针对学生面试紧张、气质怯懦等问题开展专项训练，塑造自信沉稳的民航职业心态画像。

五、课程改革实施成效与持续改进路径

5.1 改革实践成效

经过一学年的教学试点，依托民航岗位职业画像开展的课程改革取得了良好育人成效。学生标准化民航职业形象基本成型，仪容仪态、语言表达与专业答题能力均贴合企业用人要求，全面适配知识、技能与素养三维岗位标准，求职面试综合竞争力显著提升，简历通过率与最终上岸率稳步提高，临场状态与应变能力得到明显改善。同时，学生的民航安全意识与服务理念有效强化，行业认同感与职业发展规划更为清晰。此外，校内教师通过校企联合实训教学，熟练掌握民航岗位画像评判规范，大幅提升了实训指导的专业性与精准度。

5.2 长期持续改进措施

课程后续将动态更新岗位职业画像标准，持续跟踪航司、机场招聘政策调整，及时优化考核要点、实训题库与训练内容，升级数字化实训硬件，引入VR模拟面试系统，搭建线上智能测评平台拓展实训场景。同时不断深化校企协同育人，搭建长期合作渠道，定期开展企业进校园模拟招聘，落实以招塑像、以训适配的培养模式，进一步完善量化评价体系，加大行业面试官评分占比，细化三维评分指标，并建立毕业生画像跟踪机制，结合在岗反馈反向迭代课程实训模块。

六、结论与展望

结论：民航岗位标准化职业画像为民航模拟面试课程提供清晰、可落地的育人标尺，将OBE成果导向教育与岗位职业画像相结合开展课程改革，能够有效解决传统实训课程目标模糊、实训内容与企业用人脱节、评价标准缺失等核心问题。对标三维岗位职业画像搭建的分层递进课程模块、“课前一课中一课中”一体化全真实训教学模式，可系统性塑造学生匹配民航企业需求的完整职业形象、专业能力与内在职业素养；校企双主体画像闭环评价机制，为实训教学持续优化提供可靠保障，切实提升学生民航岗位求职竞争力。

展望：后续将把岗位职业画像导向改革模式推广至航空服务专业礼仪、客舱实操等全部实训课程，构建全专业成果导向、画像对标一体化实训课程群；持续深化校企共建实训课堂、联合画像考核机制，引入更多一线民航从业者参与教学；完善线上数字化职业画像测评实训平台，实现学生画像短板智能识别与专项训练推送；长期跟踪毕业生求职与在岗发展数据，动态迭代课程职业画像训练体系，持续为民航行业输送形象达标、技能过硬、素养全面的优质航空服务人才。

参考文献：

- [1]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.
- [2]郭霏霏,谢云翔,陈萍,等.职业教育助力传统产业数字化转型的产教融合创新模式[J].中国培训,2025,(04):86-88.
- [3]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).
- [4]李娜.航空服务专业民航面试实训课程建设路径探析[J].民航教育研究,2024(02):56-60.

[5]刘静.民航服务岗位职业画像构建与人才培养路径研究[J].民航高等教育,2025(01):42-47.

Research on Teaching Reform of Civil Aviation Mock- Interview Course Based on Civil Aviation Post Occupational Profile

Yang Mengdi¹ Lu Jing¹

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

Abstract: Aviation-service posts including civil-aviation cabin crew, airport VIP service and check-in agents feature clear and standardized occupational profiles, covering three-core dimensions: professional knowledge, practical interview skills and comprehensive professional quality. As a core career-training course for the Aviation Service Art and Management major, the civil-aviation mock-interview course plays a vital role in helping students match the occupational requirements of civil-aviation posts and improving their competitiveness in job-hunting interviews. Existing problems are commonly found in current courses, such as insufficient orientation toward post occupational profiles, disconnection between teaching content and enterprise employment criteria, overly-simplified training scenarios, evaluation systems misaligned with occupational profile standards, and fragmented cultivation of professional literacy. Supported by Outcome-Based Education (OBE) theory, this paper constructs a three-dimensional learning-outcome system of “knowledge reserve-interview skills-professional literacy” based on complete occupational profiles of front-line civil-aviation service posts. It reconstructs hierarchical and progressive course modules in a backward-design manner, and designs an integrated teaching process of “pre-class preparation for profile matching — in-class full-scenario profile-oriented training — post-class review and optimization against profile standards”. Diversified teaching methods including school-enterprise joint evaluation, realistic scenario drills and video-based review are adopted. A multi-dimensional closed-loop evaluation and continuous-improvement mechanism aligned with civil-aviation occupational profiles is established. Pilot teaching practices prove that this reform approach can effectively shape students’ professional image, practical capabilities and inner literacy that meet recruitment standards of airlines and airports, and notably raise their interview-pass rate for civil-aviation vacancies. It also provides a replicable practical model for pedagogical innovation of aviation-service training courses by referencing post-based occupational profiles.courses.

Keywords: civil-aviation post; occupational profile; civil-aviation mock interview; Aviation Service Art and Management; outcome-based education; practical-training teaching reform