

提升航空服务艺术与管理专业学生艺术素养的路径探索

谥子欣

武汉商学院, 湖北 武汉 430056

DOI: 10.61369/ETR.2025250034

摘要 : 随着经济社会快速发展, 航空服务业进入了高速增长期。行业规模的持续扩张与服务需求的升级迭代, 对航空服务艺术与管理专业人才的职业素养、艺术素养提出了更高标准与更精细化要求。

关键词 : 航空服务艺术与管理专业; 学生艺术素养; 提升路径

Exploration of Paths to Improve the Artistic Literacy of Students Majoring in Aviation Service Art and Management

Chen Zixin

Wuhan Business School, Wuhan, Hubei 430056

Abstract : With the rapid development of the economy and society, the aviation service industry has entered a period of rapid growth. The continuous expansion of the industry scale and the upgrading of service requirements have put forward higher standards and more refined requirements for the professional and artistic literacy of talents majoring in aviation service art and management.

Keywords : major in aviation service art and management; artistic literacy of students; paths to improvement

引言

在民航强国背景下, 航空服务行业开始朝多维度方向发展^[1]。因此, 航空技术、航空服务、航空管理等多领域出现了大量的人才缺口, 尤其是具备良好艺术素养的航空服务人才更是成为了“香饽饽”。

一、提升航空服务艺术与管理专业学生艺术素养的必要性

(一) 丰富知识体系的必要路径

航空服务艺术与管理专业作为横跨多个领域的综合性学科, 其服务实践离不开多元知识的支撑。当前航空服务艺术与管理人才普遍存在“重技能轻素养”的学习误区, 仅满足于基础专业知识的机械获取, 缺乏对艺术知识与专业能力提升联系的重视。例如, 一些航空服务艺术与管理专业学生, 只能为乘客提供一些基础的服务, 如端茶倒水, 无法透过乘客的言谈举止挖掘背后的文化需求与审美偏好^[2]。当面对商务旅客提及的艺术展览、建筑设计话题时, 因缺乏艺术史、美学理论的知识储备, 难以展开深入对话, 难以满足乘客的成就感或是喜悦分享感, 进而影响乘坐体验。而学生艺术素养的提升, 要求教师必须要在教学中增加艺术内容, 从而实现艺术知识体系的丰富^[3]。

(二) 有效加深学生职业认同

职业认同对航空服务艺术与管理专业的学生来说非常重要,

它可以显著提升学生的职业归属感, 持续激发他们提升服务品质的内在动力。在航空服务行业迅猛发展的当下, 从业人员数量持续增长, 但职业准入标准越来越高。航空服务艺术与管理专业虽然具有一定的专业优势, 但是在艺术素养养成方面存在一定的欠缺, 使得不少航空服务艺术与管理专业学生进入岗位后, 仍旧对自身职业缺乏深入认知, 难以将航空服务工作视为终身事业^[4]。而艺术素养的培养, 一方面可以丰富学生的职业技能, 另一方面可以持续加深他们的职业认同。例如, 朗诵能力的培养, 可以让学生在掌握朗诵技能的同时, 还可以构建不同的播音场景, 从而将富有感染力的话语传递到每个乘客的心里。

(三) 提升学生创新创造能力

随着教育、企业的发展, 人们对学生创新创造能力的关注度越来越高^[5]。良好的创新创造能力, 不仅可以为企业省去一定的成本, 提高盈利, 还可以为学生职业发展铺平道路。例如, 飞机在即将抵达目的地, 乘务员可以利用语言艺术, 向乘客活灵活现地讲述当地历史、风俗, 乘客不仅不会感觉自己的时间被耽误, 还会增强对目的地景点的好奇, 感受到不一样的乘坐体验^[6]。

二、提升航空服务艺术与管理专业学生艺术素养中存在的不足

（一）课程与需求相背离

航空服务行业属于一类复杂、特殊的行业，需要大量专业知识和非专业知识的支持，才能够更好地服务好乘客^[7]。但是，在实际专业课程设置上，仍旧是以传统课程为主，缺乏全面、健全的艺术课程设置，使得学生在学习过程中，只能学习到一些简单的艺术内容，难以与当前航空服务行业的“高艺术”需求相对接。

（二）艺术能力培养有限

航空服务类专业人才，应当具备团队合作能力、客户服务技巧以及较强的艺术表演能力。但是在实际教学中，大部分专业教师都来自师范院校，航空服务与艺术融合经验匮乏^[8]。此外，学生的艺术能力在培养过程中还存在一定“断层”现象，例如，在面对各类专业考试时，学校、教师会将艺术培训活动或是拓展课程放到一边，让学生专心于证件的考取。这种“断层式”艺术培训很难让学生养成良好的艺术素养，无法满足航空服务行业日益增长的高品质、个性化的艺术服务需求。

三、提升航空服务艺术与管理专业学生艺术素养的有效路径

（一）分享艺术理论，打好素养基础

专心学习专业课程是航空服务艺术与管理学生成长成才的首要条件^[9]。但是，在传统航空服务艺术与管理课堂中，教师很少会涉及艺术素养方面的内容，即便是在教授形体训练、化妆与形象设计、服务艺术与美学、播音与语言艺术等艺术相关课程时，也只是围绕课程的具体内容进行讲解，学生很难从课堂中认识到艺术素养与航空服务艺术与管理专业和自身的关系。因此，在新时代背景下，教师在教学中，应当积极转变自身教学理念，尝试和学生分享一些艺术理论，帮助他们建立起艺术与专业的内在联结，引导学生在艺术素养浸润中，不断加深对航空服务艺术与管理内涵的理解，进而提升职业综合素养与创新服务能力。

例如，教师在讲解《服务艺术与美学》相关内容时，可以引入“格式塔心理学”中“整体大于部分之和”理论，带领学生分析航空服务中仪态、语言、环境等要素如何通过艺术化整合，进一步提升乘客的服务体验；在《播音与语言艺术》课堂中，教师可以结合“语音四要素”理论，剖析不同语速、语调在客舱沟通中带来的情感差异，进一步凸显艺术理论在精准表达服务中的指导价值，帮助学生从理论层面筑牢艺术素养与专业能力融合的基础^[10]。

此外，在课堂拓展环节或是自由活动环节，教师可以向学生教授一些与艺术素养关联较大，与专业联系较少的艺术理论。以皮埃尔·布迪厄“艺术社会学·文化资本”理论为例，该理论揭示了艺术鉴赏力、审美品味等文化资本对个体社会地位的影响。教师可引导学生思考：“当我们掌握古典音乐、绘画鉴赏等看似

与航空服务“无关”的知识后，这些文化资本能够帮助我们如何服务高端乘客？”时，学生A：“这些文化资本能够让我们在服务高端乘客时，打破传统的服务人员与乘客关系，通过畅聊共同的话题，如古典音乐演奏会、画展新作等，可以迅速拉近与乘客的距离，让他们感受到被尊重和理解，这不仅能提升乘客的服务体验满意度，还能为航空公司积累更多的忠实客户。”同时，该理论还能启发学生认识到，良好个人职业形象在职业发展中的重要性，从而为个人发展提前做好铺垫^[11]。

（二）半军事化管理，培养艺术习惯

大学阶段，学校在各方面的管理往往较为宽松，大部分学生的自制力较差，难以在课堂以外的时间学习新知识、新技能^[12]。因此，航空服务艺术与管理专业在学生管理方面，可以实行半军事化管理制度，由教师带头，带领学生每月必须要完成一本及以上的人文名著、艺术作品的阅读或观赏，从而逐步帮助学生养成良好的艺术学习习惯，切实的提升他们的艺术素养。例如，教师可以将半军事化管理机制与艺术学习相结合，制定“双周艺术研习计划”。在作息管理上，每日设置固定的“艺术晨读”与“晚间鉴赏”时段。学生在教师的监督下，通过对《艺术哲学》章节精读或经典电影片段分析，能够大大艺术理论认知与审美鉴赏能力；设计军事化“艺术拉练”比赛，要求学生在限定时间内完成跨领域艺术研究任务，如“请从艺术史溯源、色彩心理学角度分析敦煌壁画色彩的运用”、“结合不同航空服务场景，融合上一个问题的答案”。通过教师这种半军事化、多频次的锻炼，学生不仅会养成良好的艺术习惯，还有助于他们艺术素养的提升。

另外，艺术素养，并非一朝一夕就能养成，需要学生花费大量的时间在文学和美术、戏剧和音乐等领域，并从学习和了解其中的古典主义、表现主义、浪漫主义、现实主义、现代主义等不同流派的思想观念，才能够更好地与高端乘客进行深入交流^[13]。例如，在观赏贝多芬《命运交响曲》的过程中，教师可以引导学生将这种情感张力转化为服务乘客的艺术化沟通方式。通过系统性的经典艺术作品研读，学生不仅能够积累丰富的文化谈资，更能在潜移默化中构建起多层次的艺术认知体系，使艺术素养真正内化为服务过程中自然流露的人文气质与专业底蕴。

（三）开展校企合作，丰富校外活动

通过参与大量的社会艺术活动，对学生而言，不仅能够将课堂所学的专业知识与“课外”所学的艺术理论转化为实践能力，更能在真实的社会场域中拓宽艺术视野。艺术活动的形式、种类多种多样，但是其本质是人类欣赏美、创造美的行为。^[14]在参与各类艺术活动的过程中，学生不仅可以提升艺术素养，还可以提高他们对社会的了解，增强自身的适应能力。

考虑社会艺术活动可能存在的危险性，院校可以积极与校外艺术机构进行合作，共同组织一些适合大学生的艺术活动，如博物馆沉浸式艺术导览、剧院经典剧目后台探秘、品牌艺术工作室开放日实践、城市公共艺术装置设计工作坊、航空主题艺术创作联展筹备等，通过参与这些校外实践活动，一方面可以弥补校园艺术活动的局限性，让学生可以接触到多元的、复杂的社会艺术生态，另一方面，依托专业艺术机构的资源优势，学生能够接触

到行业前沿理念与技术，从中学习跨领域经验转化方法、积累创意服务灵感^[15]。

四、结束语

总之，航空服务艺术与管理专业学生艺术素养的提升，对学生成长和发展来说至关重要。在教育教学层面，学校应优化课程

体系，增加艺术课程或是活动占比，提升人才培养与行业需求的适配度，才能为航空服务行业输送专业基础扎实、艺术能力突出的复合型人才，推动行业服务品质升级。

参考文献

- [1] 李莹. “艺术课程”大观念”下探究航空服务艺术与管理专业学生艺术素养的发展 [J]. 艺术教育, 2024(10): 277-280.
- [2] 杨华盛. 中职美术教学中学生艺术素养培育策略探究 [J]. 国家通用语言文字教学与研究, 2024(9): 191-193.
- [3] 马学云. 卫生类高职院校老年服务与管理专业学生艺术素养培育策略探究 [J]. 艺术科技, 2024, 37(19): 216-218, 221.
- [4] 马天, 滕华琳, 孙雪源, 等. 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(03): 267-272. DOI: 10.13744/j.cnki.cn21-1431/g4.2024.03.012.
- [5] 殷小燕, 谢晓芳. “双万”背景下基于 TQM 理论的专业课程考核改革与实践研究——以郑州航空工业管理学院航空服务艺术与管理专业为例 [J]. 大学教育, 2023(17): 36-42.
- [6] 王方明, 张天圣. 校企合作背景下吉林省高校航空服务艺术与管理专业“双师型”教师队伍建设探索 [J]. 经济师, 2023(9): 193-194.
- [7] 王娜, 田宇. 航空服务艺术与管理专业应用型人才培养路径探索与实践 [J]. 长江丛刊, 2023.
- [8] 温俊, 张念武. 航空服务艺术与管理专业人才培养规格结构体系构建 [J]. 才智, 2023(29): 164-167.
- [9] 龚艾蒂. 关于跨文化沟通中的能力培养——以航空服务艺术管理为例 [J]. 喜剧世界 (中旬刊), 2024(6): 0175-0176.
- [10] 黄黎玲. 基于内涵式发展的本科院校航空服务艺术与管理专业人才培养研究 [J]. 吉林广播电视大学学报, 2023(1): 120-123.
- [11] 代全茂, 陈雅屏. 高职院校艺术生在学生会工作中的建设与管理 [J]. 人生与伴侣, 2023(7).
- [12] 王晓乐, 周莹莹. 音乐鉴赏公共艺术课程对大学生艺术素养的提升路径研究 [J]. 2025.
- [13] 梁小玲. 探究如何在高校美术教学中培养学生的艺术素养 [J]. 艺术大观, 2023(21): 115-117.
- [14] 李龙. 基于艺术课程的艺术素养提升路径探究 [J]. 2024(22): 124-126.
- [15] 杨紫涵, 牟洋静. 高校美术设计对大学生艺术素养和创新能力培育的现状与对策 [J]. 美术文献, 2023(1): 83-85.