



茶文化元素对民航管理的影响和启发

贾晓慧

(广州民航职业技术学院民航经营管理学院, 广东 广州 510403)

摘 要 在我国,茶文化较为浓厚,与之同时,我国的茶文化体系迅猛发展,不断成熟,茶艺已经成为了现阶段重要的文化元素内容之一,其不仅具有较强的观赏性,同时吸引力较强。当前,我们对茶文化的相关理念认知愈加密切,茶文化已经被广泛地利用到生活中的各个方面,对于民航管理来说,同样有着较深的影响。本文首先剖析了茶艺的特点和具体的价值传承方式,并结合当前民航管理活动中存在的问题和不足,结合茶文化的相关理念,对其重要影响进行了系统性的综述研究。

关键词 茶艺艺术 民航管理活动 影响

随着技术的发展,人们生活水平的普遍提高,飞行已经成为了一种较为重要的出行方式,对整个民航的管理活动有着更高的要求,相关人员的管理压力倍增,实现相对较好的管理效果,理论上必须是从社会大众的根本需求出发,并使用创新性的管理方式,创新管理文化,更好的服务于社会大众。茶文化属于中国的优秀文化元素,其不管在实体设计还是精神内涵方面,均具有较强的价值。茶文化应用到民航管理之中势在必行。

1 茶艺的具体内涵与传承价值分析

对于茶艺来说,首先其属于一种艺术性的活动,整个茶艺活动中融入了大量的茶文化,各类的生活元素和艺术元素等同样被融入其中,茶文化之中同样加入了很多多样化的元素体系,茶艺中要求更加精细高效的茶文化内容。精细化是茶道的根本,只有精细化茶艺操作,才能使得茶的品味更高,意境更佳。同时,茶艺中讲究多种艺术的融合,视觉意识,知觉艺术等融会贯通,并最终形成整体的艺术架构。

随着社会的发展和人们生活品味的提高,茶文化艺术逐渐大众化,与其他类型的文化相同,茶艺艺术不断融入到中国艺术体系洪流之中,并不断散发着自身的巨大魅力。茶艺中蕴含的文化元素,已经成为其滋润人心的重要力量,人们在茶道中可以品味茶的醇香,感受茶艺的博大魅力。

通过我们对茶艺艺术的以上诠释,我们发现茶艺文化与民航的管理工作有着一定的相关性。首先,民航的成功稳定运行需要制度的重要保障,民航同样是关乎全社会人们生活出行,安全的重要部分,将茶文化元素注入到民航管理中,可以切实提高管理运行效率,实现民航的艺术化和人文化综合管理。

2 现阶段民航管理中存在的问题分析

2.1 精细化管理有待加强

我国的交通运输行业正在飞速的发展,民航在承载吞吐量方面的作用更是逐年递增,随着信息化的发展,各界的信息更加透明,民航的服务质量与管理机制更是呈现公开化趋势,民航的管理机制尚需一定的改进,例如对航线设计,形成规划,天气预测等精细化管理有所欠缺等。

2.2 缺乏文化内涵

在现阶段的民航管理中,缺乏一定的艺术化特征,很多管理只是一味的按照法律的相关规章制度办事,相对缺乏一定的创新意识与文化深度,民航的诸多活动难以顺利开展。

民航代表了一个国家形象,各国的游览者,学习者等踏进我国的疆土,多使用民航的形式,民航中缺乏一定的文化内涵,则会降低我们整体民族的品味,民族魅力无法较好的彰显出来,最终大大的限制了民航活动的顺利进行。

3 茶文化元素的相关理念分析

对于茶文化来说,其发展需要其中各类具体元素的支持,茶文化元素便是其中重要的组成部分。随着文化多元化的逐渐推进,当代必须在充分能继承传统文化的基础上,不断加以创新与改造,并更好的还原茶文化,还原古典魅力。我国有着浓厚的茶文化氛围和茶文化环境,另外,茶文化具有大众化的显著特性,其中的各类元素能够为茶文化的整个体系提供有力的支撑,根据当前茶文化的体系发展情况,我们发现茶文化体系中的元素与传统文化体系之间有着相对较为密切的关联,我们可以较好的利用其中的联系,并真正利用茶元素中的具体元素,对于茶文化元素来说,具象方面,包含各类茶具,有着茶文化标签的器皿等,在精神含义上,茶文化元素包含着中国的文化精髓,内有自强不息,匠人精神等,茶文化元素的成熟与发展,同样与其融入当前的时代元素等密切相关,整个茶文化体系已经与时代的发展等密切联合起来,并形成了一种综合性的元素体系,其属于我国传统文化的核心内容,茶文化元素与社会大众生活习惯等联系更加密切,在一定程度上推动了整个社会的发展。

4 茶文化元素在民航管理活动中的具体影响与应用分析

4.1 民航管理中融入茶文化的服务艺术

针对当前茶艺活动的具体形式,其中可以看出,茶艺活动的根本在于人文属性,艺术属性等诸多属性的全面融入与结合,在民航管理活动的发展过程中,将茶艺体系之中的人文属性更好的融入在民航管理中,能够更好的促进整个民航管理活动的稳定运行,将茶艺文化基本元素

融入民航管理中,可以带领民航管理人员学习茶道中的服务精神,其中包括改革对乘客的服务模式,实现微笑化服务,给与乘客们最全面的咨询服务等,例如,可以针对不同年龄区段的乘客给与不同的服务,可以向乘客提供无缝隙的服务。

4.2 民航管理中融入茶文化中的匠人精神

民航管理的完善需要制度的支持,其中,制度的制定需要全面缜密的分析当前的民航现状,并提出针对性的解决方案,切实提高民航管理的有效性,茶文化的精髓在于其缜密性,其中制茶的工艺复杂,细节呈现多样化,茶文化中同时蕴含了大量的工匠精神。民航管理中,必须将工匠精神的代入到制度的确立中,代入到人员的管理中。民航管理中人们具有了这样的精神,管理便更加高效,将茶文化贯穿入整体的人员队伍建设中,会显著提高队伍的凝聚力,提高整体有效性。

4.3 将茶文化中的艺术展现在民航管理之中

艺术性是茶文化的关键,民航管理并非一味的进行枯燥无味的模式管理,而应该具备一定的艺术性,茶文化中具备诸多情感体系等,其中同时包含人们对一种价值标准的认知,在具体的实行过程中,必须充分体现茶文化的艺术性特征,中国的茶文化包含了泡茶本身,茶具和茶道等内容。在民航管理中,可以为乘客提供一定量的茶品等,使其在品茶过程中,艺术修养等得到充分的升华,乘客们对民航的管理更加满意,管理效果提高显著。

4.4 创造性开展中国传统艺术活动

众所周知,民航直接决定了我国的形象,世界各国的游客或工作人员常通过民航进入我们祖国。我国的文化博大精深,各大城市同样有着自己独特的文化,在民航中,可以将这些文化更好的融合体现出来,使国外友人充分领悟到中国的悠久文化。

茶文化属于中国优秀传统文化的一员,我国仍然包含着大量的文化元素,例如京剧,脸谱,陶瓷,各地戏曲等,这些独特的文化可以在民航管理中得以充分的体现,我们将中国的传统文化与民航的创新性更好的结合起来,真正打造出新型的民航管理体系。以提高民航的质量。

4.5 将茶文化与管理相结合

民航管理中,人员的管理至关重要,对于人员管理不能仅仅凭借硬性的制度,可以充分吸收中国传统文化的精髓,对人员进行文化熏陶与文化宣传,使其感受到中国博大的民族精神,乘务人员在学习文化的过程中获得了民族归属感与自豪感,在工作中更加自信,且能够宣扬中国传统的优秀文化,更好的传播新思想,发挥创造性,服务工作更加认真全面,队伍建设更加可靠,能够为我国民航事业贡献更加长期,高效的力量。

5 结语

茶艺是一种艺术的元素,其成熟与发展的道路较为漫长,其彰显着中国的古典文化,新阶段,人们对茶文化的认知愈加深入,茶文化元素是茶艺的精髓,其中包含着中国的优秀传统文化,中国的优秀艺术文化等。民航管理活动涉及面相对较广,其主要对民航的成功运行奠定基础,为乘客的安全出行提供保障。民航同样有着代表国家形象的重要功能,将茶元素全面融入于民航之中,能够更好的完善民航运行的规划,提高民航服务的质量,本文分析得出,民航管理部门可以充分能吸收茶文化中的艺术精华,提炼其精神净化,并将茶文化与管理等更好的结合起来,真正提高我国的国际形象,保证民航业的快速稳定发展。

参考文献

- [1] 民航企业管理研究基地 民航改革发展的思想库 [J]. 空运商务, 2017(9):58.
- [2] 申振东,张鹏洲.我国民航管理体制市场化改革的历程与展望[J]. 中国行政管理, 2015(10):105-108.
- [3] 任洪昌,林贤彪,王纯,王维奇,闵庆文,张永勋,郑江闽.地方认同视角下居民对农业文化遗产认知及保护态度——以福州茉莉花与茶文化系统为例[J]. 生态学报, 2015(20):6806-6813.
- [4] 包婉玉.中英茶文化的内涵——从物质、精神、语言三个层面来看茶文化的内涵[J]. 学园, 2013(25):192+194.
- [5] 冯卫英,朱世桂,黎星辉.基于层次分析法的茶文化旅游资源评价——以江苏宜兴阳羡茶文化博览园为例[J]. 南京农业大学学报(社会科学版), 2013(1):127-134.

作者简介:贾晓慧 (1979-),女,山东东明人,博士,副教授,研究方向:民航企业管理。

市场化视阈下我国民航运价改革问题研究

贾晓慧

(广州民航职业技术学院 民航经营管理学院, 广东广州 510403)

【摘要】我国民航运价市场化改革虽然取得了一些成绩,但仍然存在定价机制不统一,容易出现扯皮现象;相对于完全竞争行业,民航业竞争性明显不足;相对于国际航空巨头,国内航空企业管理水平偏低等问题。应采取营造良好市场竞争环境,提高定价合理性;设置期限,推行价格扶持政策;加强航空信息化建设,提高航空运价监管和调控力度等措施,不断推进我国民航运价的市场化改革进程。

【关键词】定价机制 民航运价 管制 市场化改革

【中图分类号】F726 **【文献标识码】**A **【文章编号】**1006-2025(2018)02-0014-04

自 1992 年开启的民航运价改革为我国民航运输业持续健康发展夯实了基础,民航业的国际竞争力显著增强。2004 年 4 月,经国务院批准,国家发展和改革委员会、中国民用航空总局联合发布《民航国内航空运输价格改革方案》,从《方案》实际效果来看,民航业长期存在的民航运价绝对垄断地位逐步被打破,市场因素开始介入民航运价。此外,在快速发展的高铁冲击下,民航运价改革有了更大动力。客观上,无论是从管理体制还是从定价思维来看,民航运输价格机制都受到了传统行政管理方式与垄断机制的影响,其在响应客户需求、应对行业内外竞争时还存在很大局限性。加快推进民航运价改革步伐,建立市场调节机制下的民航运价体系,已经成为关乎我国民航运输业可持续发展

的重要问题。

一、改革开放以来我国民航运价演变历程

(一)1997 年之前的严格管制机制松动阶段

改革开放给民航业带来了市场理念,严格管制机制逐渐松动。虽然该时期从机场到航空公司再到航空管理局等均未实现政企分开,但运价的市场化苗头已经出现,各航空管理局之间、民航各体系之间已经开始进行运价核算。事实上,早在 1997 年之前民航管理部门就多次对民航运价进行了调整,且越来越多地考虑市场因素。^[1]如 1989 年将国内航线票价提高了 30%,并给予折扣票 20%浮动幅度;再比如 1997 年民航总局开始实行“一种票价、多种折扣”的做法,这相当于向各航空企业下放了一部分定价权,标志着民航运价市场化

【收稿日期】2017-10-31

【基金项目】本文系 2016 年广东省高等职业教育教学改革项目“基于民航旅客地面服务岗位群职业能力培养的高职《值机与行李运输》项目化课程改革研究与实践”(编号:GDJG2015197)的阶段性研究成果。

【作者简介】贾晓慧(1979.2-),女,汉,山东东明,博士,广州民航职业技术学院副教授,主要研究方向为民航企业管理。

值机与行李运输课程思政教学设计与实施路径探究

贾晓慧 毛 瑛

(广州民航职业技术学院, 广东 广州 510403)

摘要:文章以高职值机与行李运输课程“值机业务发展的新动态”教学单元为例,尝试对基于混合式教学法的课程思政教学设计与实施的具体路径开展较为深入的研究。通过案例教学、小组讨论等教学方式,有机融入课程思政元素,并根据不同学生的表现进行课后增值评价。评价表明混合式教学法可以帮助学生更好地掌握课程重难点,并能帮助学生“润物无声”地树立不断满足人民美好出行需求的真情服务意识,进一步增强民航职业认同感,提升综合素养。

关键词:混合式教学法;课程思政;教学设计;高职教育

中图分类号:G4

文献标识码:A

doi:10.19311/j.cnki.1672-3198.2024.18.074

1 混合式教学的内涵

混合式教学指教师借助多样化的信息技术,有效整合线下教学和线上教学,集中混合教学资源有效开展教学的一种方式。混合式教学模式利用现代技术手段推进课堂教学、实践实操教学、网络在线教学深度融合,能够很好地实现线上线下结合、课内课外互补教学,有效突破了传统教学模式时空限制。通过发挥教师主导作用,依托学习平台引导学生主动参与到课程学习及思考之中,将线上与线下教学的优势有效发挥出来,从而取得良好的教学效果。混合式教学模式与传统教学模式有所不同,“其重在启发及引导学生学习,有效尊重学生主体地位,关注学生自主学习能力提升,能将传统线下教学与新时代线上教学优势有效结合发挥出来,进而取得良好的教学效果”。

2 课程思政相关研究

学者针对课程思政的教学实施路径问题进行了许多理论研究。李国娟提出课程思政建设必须着力抓好5个关键环节:教学管理部门的德育教学质量监管和过程评价、各科课程与思政课程同向同行、提升教师育德意识和育德能力、明确院系在课程思政建设方面的主体作用、以学生获得感作为评价课程思政改革成效的重要标准。何玉海指出实施课程思政应该遵循以下4个科学路径:

- (1)从课程论的视域认识、研究与实施“课程思政”。
- (2)建立显性课程和隐性课程统筹一体的课程

体系。

- (3)建立全员广泛参与的思想政治教育实施体系。

- (4)倡导讲授、对话、交往、服务“四位一体”的思想政治教育模式。

郑振华、冯宝晶以某高职院校为例,调查研究现代学徒制模式下高职学生对课程思政的认知、实施及评价情况。曹康、李丹运用问卷调查法针对湖南省高职院校国际贸易专业课程思政实施现状进行调查分析,结合调查结果从强化“课程思政”价值理念、提高教师队伍素质、完善课程思政考评方案几个重要环节,提出专业课程思政建设的实践路径。王昭宁通过结合高职英语教学实施“课程思政”的必要性,分别从教学目标、教学内容、教学活动、教学评价四方面探讨课程思政背景下高职英语教学改革实践路径。

总体来讲,目前关于课程思政实施路径的研究比较全面和丰富,但已有的关于课程思政教学实施路径的研究多为宏观的理论研究,微观研究也多集中于课程思政元素的挖掘,缺乏系统可操作的教学设计与实施整体方案包括思政教学目标、思政素材及专业知识与思政元素的融合等全流程的详细探索。同时我们发现基于混合式教学法进行的课程思政教学研究仍然比较匮乏。

3 基于混合式教学法的值机与行李运输课程思政教学设计与实施路径

混合式教学所采用的先进技术不仅使教学资源呈现方式多样化,而且更有利于知识更新、思想引领和价值引导。此外,信息技术具有学习数据分析迅速、诊断反馈及时、积累学习过程等特点。因此,混合式教学有

基金项目:2022年广东省教育科学规划课题(高等教育专项)“高职院校交通运输类专业课程思政建设研究与实践——以民航运输服务专业为例”(2022GXJK440);广东省教育厅2017年度重点平台及科研项目“航班延误地面服务流程及策略研究”(18Z5310)。

作者简介:贾晓慧(1979-),女,山东东明人,博士,广州民航职业技术学院民航经营管理学院副教授,研究方向:民航高职教育;毛瑛(1990-),女,山西运城人,硕士,广州民航职业技术学院讲师,研究方向:民航高职教育。

高职院校项目课程评价机制的研究

——以《值机与行李运输》课程为例

贾晓慧

(广州民航职业技术学院 民航经营管理学院,广东 广州 510403)

摘要:本文以《值机与行李运输》课程为例,详细探讨了高职院校项目课程评价机制的特点,建立了一套适合高职实操类课程的项目课程评价模式,以期对其他高职院校同类课程的项目化改革起到一定的参考价值。

关键词:高职院校;项目课程;评价机制

中图分类号:G712

文献标志码:A

文章编号:1674-9324(2019)26-0257-02

项目课程是以工作项目为中心来组织理论知识和实践知识的课程(徐国庆,2003),重在强调学生的沟通能力、学习能力、团队协作能力等综合职业能力的培养。目前大多数关于项目课程的研究是针对项目课程前期架构的设计,例如分析工作任务和职业能力、确立课程标准、整合课程内容、形成学习情境(项目)等,而后续有关实施方案、评价机制的研究则比较少见(贾晓慧,2018),尤其缺乏对项目课程评价机制的研究。随着项目课程的实施,单一的传统评价模式已经不能满足教学需求,对学生学习过程和实践效果进行多元化、全方位的评价才是项目课程的应有之义。

本文拟以高职院校民航运输专业《值机与行李运输》课程为例,对高职院校项目课程的评价机制进行初步的研究,以期对其他课程的项目化改革起到抛砖引玉的作用。

一、传统评价模式的不足

高职院校传统的评价模式通常是平时成绩加期末考核的形式,平时成绩由任课教师根据学生一学期出勤情况和课堂表现给出,而期末考试因理论课程和实操课程的不同,通常分试卷考核和技能操作两种形式,笔试的形式考核的多是书本知识,无法考核学生的学习能力和语言表达能力等职业能力,且一份试卷往往只能涵盖部分知识点,并不能将学生的学习情况全面反映出来;而技能操作考核又偏重于实践操作的评价,没有涉及学生的沟通能力、协作能力、应急处置能力等关键能力的考核。因此,运用传统的单一评价模式来评价学生的学习成效既不全面,也不客观,更不符合职业教育的特点。

二、项目课程评价机制的建立——以《值机与行李运输》课程为例

在教学实践中,唯有综合使用多种评价方式才能够全面、客观、准确地检验学生的学习效果。在《值机与行李运输》项目化课程改革中,我们采用阶段性评价和终结性评价相结合的方式。其中,阶段性评价是在每一个项目任务完成后进行一次任务考核评价,同时在该项目所有任务完成后对项目进行一次阶段性的综合考核,主要考查学生对本阶段知识和技能的把握情况,为阶段总结和项目完善提供依据,肯定学生的已有成就,提高其学习自信心,为进一步学习打下坚实基础。终结性评价是期末的闭卷笔试,考查学生对基础理论知识的掌握程度。阶段性项目评价和考勤成绩、课堂回答表现共占总体评价的60%,终结性评价占总体评价的40%,具体见下表。我们的评价方式充分体现了全面性、多元性和过程性的特点。

《值机与行李运输》项目化课程改革方案表

值机与行李运输	占总评成绩比例(%)	具体构成(%)	
平时成绩	60%	1. 课堂考勤	20%
		2. 课堂回答	20%
		3. 项目考核	60%
期末成绩	40%	考试形式	闭卷
合 计	100		

(一)建立全面性的项目课程评价模式

项目课程的评价包含对学生理论知识、实践操作、行为表现等多方面的评价。它不仅对学生掌握理论知识和实践操作的情况进行评价,同时对学生的沟通能力、协作能力、应急处置能力等关键职业能力也加以关注。根据不同的评价主体,项目课程评价分为

收稿日期:2019-04-22

基金项目:本文系2015年广东省高等职业教育教学改革项目“基于民航旅客地面服务岗位群职业能力培养的高职《值机与行李运输》项目化课程改革研究与实践”(GDJG2015197)的阶段性成果

作者简介:贾晓慧(1979-),女,山东东明人,广州民航职业技术学院民航经营管理学院副教授,管理学博士,研究方向:民航高职教育、民航企业管理。

基于工作过程导向的高职项目课程开发研究 ——以值机与行李运输课程为例

贾晓慧

(广州民航职业技术学院 民航经营管理学院, 广东 广州 510403)

摘 要:当前高职教育人才培养质量与社会对人才的需求不相匹配已成为大众关注的焦点,为解决这一矛盾,基于工作过程导向的项目化课程改革亟待进行。文章以民航运输专业值机与行李运输课程为例,详细探讨了项目课程的设计和实施方案,提出了项目课程的实施建议,对其他课程的项目化改革具有较重要的参考价值。

关键词:工作过程导向; 高职; 项目课程

中图分类号: F323.8

文献标识码: A

文章编号: 1672—9536(2018) 04—0078—03

Abstract: Presently the contradiction between the quality of talent training of higher vocational education and the social demand has become a focus concerned by public. In order to solve the problem, a projectization curriculum reform based on the work process orientation should be carried out immediately. Illustrated by the example of Check in and Baggage Transport course, design and implementation plan of project curriculum were discussed, which will have a great value of reference to the projectization curriculum reform of other courses.

Key words: work process orientation; higher vocational education; project curriculum

职业能力培养是高职教育的特色和最终目标,是高职学生综合素质培养的关键。由于项目化课程教学是以项目为主线,以工作任务为载体,将基础理论知识与实践技能操作相结合,着重强调学生的专业能力和关键能力诸如沟通、团队协作等能力的培养,因此为了提高学生综合职业能力,进行项目化课程改革势在必行。值机与行李运输是民航运输专业针对民航旅客地面服务岗位

群开设的专业课程,现有的课程内容、教学模式和评价模式不适应当前民航旅客地面服务岗位群对高职人才的需求,成为民航运输专业发展的瓶颈。本文拟在科学分析民航旅客地面服务岗位群职业能力结构的基础上,对值机与行李运输进行项目化课程改革研究,这对于提高学生综合职业能力和教师综合实践能力、优化学校教学管理制度、创新学校人才培养模式,均具有较重要的意义。

收稿日期: 2018—03—20

基金项目: 2015 年广东省高等职业教育教学改革项目“基于民航旅客地面服务岗位群职业能力培养的高职值机与行李运输项目化课程改革研究与实践”(GDJG2015197)的阶段性成果

作者简介: 贾晓慧(1979—),女,山东东明人,广州民航职业技术学院副教授,管理学博士,研究方向:民航高职教育,民航企业管理。

项目课程理论与开发应用研究综述

贾晓慧

(广州民航职业技术学院民航经营管理学院,广东 广州 510403)

摘要 项目课程是基于工作过程导向的重要课程模式之一。本文对项目课程理论与开发应用研究文献进行了综述,分析指出在理论方面仍然缺乏项目课程开发技术的深入研究,在实践方面缺乏后续的项目课程实施、项目课程评价等研究。

关键词 项目课程 理论 开发应用 研究综述

中图分类号 G642.0

文献标志码 A

文章编号 1674-9324(2018)23-0092-02

目前许多高职院校都存在着一些制约发展的瓶颈,概括起来有:课程的体系和内容不适应社会对高职人才需求规格的要求,队伍建设不适应培养人才的要求,生产性实训基地建设不适应高职人才培养目标的要求,学院服务社会的平台和教师服务社会的能力不适应现代高职院校社会责任的要求,校企合作、产学研结合的紧密度还不够,办学开放度还不够,等等,而解决这些问题的突破口和重中之重是课程改革。从世界范围看,职业教育的课程改革路径经历了“学科系统化”、“职业分析导向”和“学习理论导向”之后,目前正向着“工作过程导向”发展,而项目课程是基于工作过程导向的重要课程模式之一。实践表明,项目课程作为一种新的高职教育课程模式,在把握高职教育本质内涵、体现高职教育特色和符合国情等方面,代表了中国高职教育课程模式改革的发展方向,是值得探索、研究并推广的课程模式。项目课程的研究主要分为两大部分:第一部分为项目课程基本理论的研究,第二部分为职业教育项目课程开发应用的研究。

一、项目课程基本理论的研究

这部分研究内容有项目课程基本概念、项目课程内涵、项目课程理论基础、项目课程开发的核心技术等。徐国庆率先提出了项目课程的概念,并对项目课程相关理论与开发技术都提出了自己的观点。他认为“项目课程可以简单地定义为是以工作项目为中心来组织理论知识和实践知识的课程。这些知识不是按照本身的逻辑,而是按照‘工作项目完成的需要’而被组织的,个体通过完成工作任务的过程来学习相关知识,学与做融为一体”(徐国庆,2003)。同时,徐国庆指

出项目课程的内涵主要包括:以工作任务为中心,以项目课程为主体,以典型产品(或服务)为载体。项目课程开发的设计主要包括:项目课程的目标定位、项目课程的项目选取、项目课程的内容选取、项目课程的内容组织(徐国庆,2006)。项目课程开发的核心技术包括项目结构设计、工作任务描述、知识负载、理论与实践的整合(徐国庆,2005)。项目课程的理念概括为三个理论:联系论、结构论和结果论,分别涉及课程的目标、组织和实施三个层面。联系论认为,项目课程要帮助学生在与工作任务的联系过程中去学习知识和培养职业能力。结构论认为,项目课程既要求课程设置反映工作体系的结构,也要求按照工作过程中的知识组织方式组织课程内容。结果论认为,项目课程强调以典型产品为载体来设计教学活动,整个教学过程最终要指向让学生获得一个具有实际价值的产品(徐国庆,2007)。此外,徐国庆对项目课程的开发技术进行了较为深入的探讨,对职业能力分析、编制专业教学标准、编制课程标准、设计项目教学方案等方法进行了详细的描述(徐国庆,2016)。张健认为职业教育项目课程的课程环境构建应从校园环境、实训环境、课程安排、校企联盟四个方面进行考虑(张健,2005)。马成荣则对项目课程实施与推进策略进行了研究。他认为,要保证项目课程的有效实施,首先要有适应项目课程要求的教学方式、教学组织方式、教学方法和课程管理制度,其次与之相关的教学管理制度、学籍管理制度、教师管理制度等必须协同变革,实现学校“秩序”的重构,最后要形成以课程研究为本的教师成长机制(马成荣,2006)。赫超等指出项目课程

收稿日期 2017-11-18

基金项目 2016年广东省高等职业教育教学改革项目“基于民航旅客地面服务岗位群职业能力培养的高职《值机与行李运输》项目化课程改革研究与实践”(GDJG2015197)

作者简介 贾晓慧(1979-),女,山东东明人,广州民航职业技术学院,副教授,博士,研究方向:高职教育。

民航国内客票的市场化定价问题研究

——基于价格歧视理论的视角

文 | 广州民航职业技术学院 贾晓慧

十九大报告明确提出要加强水利、铁路、公路、水运、航空等基础设施建设,建设“交通强国”的战略。民航作为交通行业的改革先锋,在交通强国战略中发挥着独特作用。早在2015年12月22日,《中国民用航空局关于推进民航运输价格和收费机制改革的实施意见》(以下简称“《意见》”)出台,其基本指导思想是:政府简政放权,使市场在资源配置中起决定性作用。《意见》提出要渐次拓宽航空企业国内航线自主定价的范围,截止到2017年,将那些处于竞争态势的国内航线客运票价由政府指导价改为市场调节价,同时初步建立起一套完整的价格监督管理规则。到2020年,基本形成一个完善的由市场定价的机制,同时还要制定一整套公开透明、规范科学的价格监督管理制度。《意见》的出台标志着国内航空运输价格市场化改革的步伐进一步加快。

民航票价由于关系到消费者的切身利益、航空公司的竞争能力和民航强国建设进程,多年来一直深受各方关注。本研究旨在运用价格歧视理论,主要从航空企业微观层面探索国内客票市场化定价改革中存在的一些问题,主张应大力推行价格歧视定价制度,推动形成多样化的民航国内客运票价体系,使得民航票价能够在保障航空企业正常利润的情况下,满足各类消费者的需求。

一、价格歧视的概念

第一位提出价格歧视概念的是英国学者庇古,价格歧视还有一个名称为价格差异,意思是卖家对完全一样或同类的产品在同一时间段制定差异化的价格。

价格歧视存在的原因主要是消费者对某种产品的需求存在异质性和不确定性。只有当不同的消费者认为该产品价值不同,而且产生不同的购买行为,企业才可以对消费者进行区分定价,从而获取更高的消费者剩余。价格歧视存在两种形式,一种是卖家针对同一个消费者的不同购买数量,制定截然不同的价格;另一种是卖家针对不同的消费者制定差异化的价格。正是因为消费者之间存在着需求方面的显著差别,才使得价格歧视手段获得了广泛的存在空间。根据歧视程度的高低,庇古将价格歧视分成了一级、二级和三级。一级价格歧视又被称为完全价格歧视,指卖家按照消费者可能愿意支付的最大金钱量来制定价格,获取他们全部的消费者剩余,由于卖家通常不可能了解每一位买者愿意支付的最高价格,所以这一级价格歧视在现实生活当中基本不能实现。二级价格歧视,卖家根据买者对同一商品的不同消费数量收取不同价格,卖家不必仔细观察谁的消费量大,谁的消费量少,顾客会自动显示自己处在哪个消费区段中。三级价格歧视可能是最普遍存在的一种价格歧视形式,卖家根据年龄、性别、收入等特征将消费者进行分类,根据消费者不同的需求价格弹性对同一种商品制定不同价格,拥有高需求价格弹性的买者可以享受较低的价格,而拥有低需求价格弹性的买者则只能被迫支付较高的价格。

二、从价格歧视理论视角看我国民航国内客票市场化定价存在的问题

在我国,民航业属于垄断竞争性的行业,2004年

高质量建设乌鲁木齐国际航空枢纽 现实路径探讨

□ 广州民航职业技术学院 綦琦 郭珍梅

习近平总书记多次强调，新疆工作在党和国家工作全局中具有特殊重要的战略地位，做好新疆工作是全党全国的大事。乌鲁木齐作为自治区首府，是国家向西开放的桥头堡，是丝绸之路经济带的核心城市，是亚欧黄金通道的重要节点。民航业是现代综合立体交通的重要组成部分，也是确保国民经济稳健运行的战略性、基础性产业，对于服务做好新疆工作具有非常重要的作用。笔者作为长期从事民航行业宏观政策研究和临空产业规划的学者，结合参加第一届和第二届乌鲁木齐国际航空枢纽建设论坛的体会，从认清新机遇、明确新任务、开创新模式三个层面展开新思考，研究和探讨高能级建设乌鲁木齐国际航空枢纽的现实路径。

认清新机遇

首先必须明确，打造乌鲁木齐国际航空枢纽应顺应国家、行业和区域发展之大势所趋，应坚持因势利导。

在国家层面，习近平总书记关于“北

京新机场是国家发展一个新的动力源”的重要论述，将机场对国民经济发展的战略贡献作用提到全新高度，机场就是以运输航空为核心的航空经济和临空经济发展的策源地。

2023年8月，习近平总书记在新疆调研时强调：“要发挥新疆独特的区位优势，积极服务和融入新发展格局，从实际出发抓好对外开放工作，加快‘一带一路’核心区建设，使新疆成为我国向西开放的桥头堡”，这是国家赋予新疆的战略要求，更是新疆发展的新机遇，承载着新疆各族人民的期待，关系着全国改革开放的大局。国家政策大力支持新疆发展，从1996年实施中央对口援疆政策、2011年中欧班列西部通道开通运行，到2012年提出的中哈跨境边境合作中心、2015年提出的新疆丝绸之路经济带核心区定位，再到2021年的多运输方式融合的客货综合枢纽，2023年设立乌鲁木齐、喀什、霍尔果斯自贸试验区。政策为新疆国民经济夯实了高质量发展基础，民航业应努力成为建设丝绸之路经济带核心区的开路先锋，机场要成为打造亚欧黄金通道和向西开放的桥头堡的重要支柱。

基于旅客服务体验大模型的 民航旅客服务发展新趋势探析

□ 广州民航职业技术学院 綦琦 郭珍梅

如何应用人工智能、移动互联网、云计算、区块链等新技术、新工具，更好地赋能交通强国建设以及民航的高质量建设，乃是近期民航业专家学者们热议的话题。笔者基于自身长期从事民航旅客服务质量提升理论研究和路径创新工作实践，提出几点基于旅客服务体验的民航旅客服务发展新趋势和新路径的思考认识。

民航旅客服务质量的 新时代内涵和提升逻辑

“服务质量”是什么？国内外专家学者给出的答案各异。面对航空公司旅客服务场景，笔者认为美国著名营销学大师帕诺索曼提出的“服务质量是消费者对服务端期望和感觉之间存在差异的方面以及差异的程度”这一定义更加贴切。聚焦民航旅客服务这一具象场景，在航空公司层面，服务质量通常表现为“气候”属性，特点为长期稳定且渐进变化；而在旅客层面，服务质量通常表现为“天气”属性，特点为服务体验极易改变且受到个案因素影响。因此，航空公

司、机场等服务质量供给方应该从主观性、绝对性、变动性、价值性四大特性维度来系统性综合考量民航旅客服务质量提升路径，具体表现为：一是航空公司的高服务标准并不等同于乘机旅客的高服务满意度。这源自航空公司服务质量的阶段型“绝对”和旅客感知服务质量的场景式“主观”；二是航空公司的高服务投入并不等同于乘机旅客的高满意度。这源自航空公司服务质量的稳定型“价值”和旅客感知服务质量的跳跃式“变动”。

实践中，很多民航服务供给方——航空公司、机场都认为实施较高的服务标准、执行更高的服务投入就会赢得持续高位的旅客满意度。但按照帕若索曼对服务质量的定义，“服务满意度=服务感知（体验）-服务预期”。提高服务满意度的现实路径是提升旅客的整体服务感知（体验），降低旅客的整体服务预期。而在民航服务实践过程中，降低旅客对自身的整体服务预期将会引发其市场占有率的下降。因此，没有服务供给方“敢于”降低旅客服务预期，只需要控制旅客对服务预期维持稳定即可。笔者认为，服

中国式现代化 为新时代民航产业人才培养指明方向

Chinese modernization points the way for civil aviation talent training in the new era

□ 广州民航职业技术学院 綦琦 郭珍梅 / 文

党的二十大报告提出要“以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴”，中国式现代化不仅是全面推进中华民族伟大复兴的必然新路径，也是全人类实现现代化的应然新选择。聚焦中国民航和民航产业，中国式现代化更是新时代民航人振奋精神、踔厉奋发、迎难而上、锐意进取的工作新动力和新目标。

习近平总书记在党的二十大报告中指出：“教育、科技、人才是全面建设社会主义现代化国家的基础性、战略性支撑。必须坚持科技是第一生产力、人才是第一资源、创新是第一动力，深入实施科教兴国战略、人才强国战略、创新驱动发展战略，开辟发展新领域新赛道，不断塑造发展新动能新优势。”把科教和人才建设放到了突出位置，国家如此，行业亦然。建设好民航强国、服务好中国式现代化，要求我们务必重视民航专业教育、创新民航特色科技，务必要以中国式现代化作为民航产业人才培养的全新方向。

中国式现代化对民航产业发展的意义重大

（一）中国式现代化是世界经济发展的新方略
在中国特色社会主义进入了新时代和中华民族开启了伟大复兴新征程的现阶段，中国式现代化是

党和国家擘画的宏伟蓝图。从全球范围看，中国式现代化是中国为解决现今人类面临的共同问题提供的中国智慧、中国方案、中国力量的高度概括和深度凝练；从行业发展看，中国式现代化将成为包括中国民航在内的各行各业重新审视当前发展路径选择和精准调整未来发展目标制定的新标准。

坚持和加强党的全面领导，坚持中国特色社会主义道路，坚持以人民为中心的发展思想，坚持深化改革开放，坚持发扬斗争精神，这不仅是国家，也是我们在民航强国建设道路上必须牢牢把握的重大原则，更是将中国式现代化——这一党和国家在新时代新征程不断推进的新方略以“前瞻性思考、全局性谋划、整体性推进”的思路融入行业发展实践的新要求。

（二）中国式现代化是民航产业发展的新遵循
发展是中国共产党执政兴国的第一要务。自2020年新型冠状病毒肺炎疫情在国内外爆发以来，民航广大干部职工坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧紧围绕“守底线、稳预期、强基础、挖潜力、提质增效、创新业绩”的工作方针，取得了稳住航空安全整体形势、守住民航疫情防控线、扭转运输生产下滑态势、保持基础设施建设力度不减、扎实推进民航深化改革工作、推动全面从严治党向纵深发展等工作成绩，做到了以扎实工

珠海和澳门民航业 融合发展策略创新浅析

An analysis on the strategy innovation of civil aviation integrated development of Zhuhai and Macao

□ 广州民航职业技术学院 綦琦 北京临空国际技术研究院华南分院 李瀚明 / 文

推进粤港澳大湾区（以下简称“大湾区”）建设，是以习近平同志为核心的党中央作出的重大决策，是习总书记亲自谋划、亲自部署、亲自推动的国家战略。民航归属服务行业，又为战略产业。民航业如何更好地在服务大湾区建设等国家战略、构建经济新格局的同时，实现自身高质量发展是亟需回答的新时代命题。

精准施策推动大湾区民航协同发展

新时代，民航业务必以更高政治站位和敏锐洞察能力，加速推进全面深化改革，尽快形成服务新格局的行业高质量发展新思路、新举措、新政策，这是发挥民航业战略先导作用的必然要求。聚焦大湾区，民航局于2020年7月颁布《关于支持粤港澳大湾区民航协同发展的实施意见》（以下简称“《意见》”）。《意见》明确指出：从构建区域协调发展新格局、建设世界一流基础设施、打造更高水平航空服务、推进空地一体联程联运、推进民航产业互动发展等5个方面提出了11项具体任务。

目标导向，精准施策，遵循时代新要求，创新探索新实践。大湾区民航业能如期按照时间表和路线图，达成各项既定发展目标本身就是实践

并实现了高质量发展。《意见》对时间表和路线图的阐释清晰而明确，是大湾区民航高质量发展的路径指引，更是行业政策进一步深化、细化的根本依据。

珠海和澳门民航业发展现状及问题

珠海和澳门两座机场均位于珠江三角洲西岸，发展规模相近。以新冠肺炎疫情爆发前的2019年来看，两机场的旅客年吞吐量和航班起降均在1000万人次和6万架次左右。

珠海机场位于湾区西南角海滨，用地相对充足。珠海机场现阶段可以满足旅客吞吐量1200万人次左右，货运量约40万吨的保障能力。基地航空公司为中国南方航空公司控股的子公司珠海航空。基地航空公司运力为12架波音737客机。目前，珠海机场欠缺宽体客机服务保障能力，同时受制于规划问题，机场国际口岸设置一直未能推进，使得机场未能充分服务珠江三角洲西岸珠海、中山、江门等地旺盛的国际客货运需求，航空市场相对缺乏多样性和吸引力。

澳门国际机场受制于位于海湾中心地带的位置，用地规模狭小，只能提供33个停机位，供宽体客机使用的停机位更是不足10个，无法

临空经济发展 与临空国际化职业人才培养

□ 广州民航职业技术学院 慕琦 北京临空国际技术研究院 马剑

2017年6月,习近平总书记在会见卢森堡首相时强调支持建设郑州—卢森堡“空中丝绸之路”,这是习总书记首次在公开场合提出和使用“空中丝绸之路”(以下简称“空中丝路”)概念。2021年4月下旬,习近平总书记对全国职业教育工作作出重要指示强调:在全面建设社会主义现代化国家新征程中,职业教育前途广阔、大有可为,并提出深化产教融合、校企合作等深入推进育人方式、办学模式、管理体制、保障机制等具体举措。我国倡议建设“一带一路”进入构筑空中丝路新时代,临空经济模式也将有望成为“十四五”期间我国国民经济发展全新动力源。如何为支撑空中丝路高质量建设和保障临空产业群高能级集聚培养高品质人才,已经成为亟需回答的时代命题。

空中丝路总体战略框架及重大意义

空中丝路是我国倡议建设“一带一路”的重要有机组成部分,已被纳入国家战略。

“空中丝绸之路”国际合作联盟于2019年成立并在首届“空中丝绸之路”国际合作峰会上,极具前瞻性和开创性提出:建设空中丝路就是以我国航空枢纽城市和“一带一路”沿线国家核心城市为服务对象,以航空运输网络实现国内外枢纽机场互联互通为核心纽带,以推动我国临空经济示范区和“一带一路”沿线国家核心城市重点产业协同发展为主要抓手,以“双园双园”模式促进口岸通关便利化、临空产业集群化、发展成果共享化为创新举措,实施多领域、全方位对外开放合作的国家层级产业经济总体战略框架。

自2020年初国内外爆发新型冠状病毒疫情以来,我国国民经济发展面临巨大挑战,建设空中丝路的战略意义日益凸显、战略价值显著提升。百年未有之大变局正在加速演绎,世界经济复杂性、不稳定性持续加码,全球经济遭受疫情打击增长乏力。同时,中美经贸摩擦越发剧烈,中欧、中澳、中日经贸走势不确定性猛增,我国对外贸易进入转向和调整阶段。纵观全球中短期政经局势,

以“1 + X”试点建设为引领 推动高职空乘专业高质量发展

Promoting high-quality flight attendant training in higher vocational schools

□ 广州民航职业技术学院 蔡琦 海南工商职业学院 邢蕾 / 文

《国家职业教育改革实施方案》明确提出“深化复合型技术技能人才培养培训模式改革,借鉴国际职业教育培训普遍做法,制定工作方案和具体管理办法,启动1+X证书制度试点工作”。无独有偶,2019年《政府工作报告》中又进一步指出“要加快学历证书与职业技能等级证书的互通衔接”。“1+X”试点业已成为2019年之后相当长一段时间,我国职业教育高质量发展的重要方向之一。空乘是民航行业特有工种,具有鲜明的复合型技术技能人才属性,国内民航行业直属和非直属高职院校均应该紧紧抓住空乘专业“1+X”试点建设这一契机,在硬件和软件两个层面进一步向行业企业最新岗位标

准对接,实现空乘专业高质量发展。

我国空乘岗位现状及发展趋势前瞻

民航局信息中心在2020年3月发布的《2019年中国民航乘务员发展统计报告》数据显示:在从业人数方面,截止2019年底共有108955名空乘任职于我国各家航空公司,比2018年增加5257人。南航、东航、国航三大航空公司均拥有超过15000名空乘,在今后相当长一段时间内,从事空乘岗位工作是以高职学历能进入国企航空公司任职的最佳路径选择。

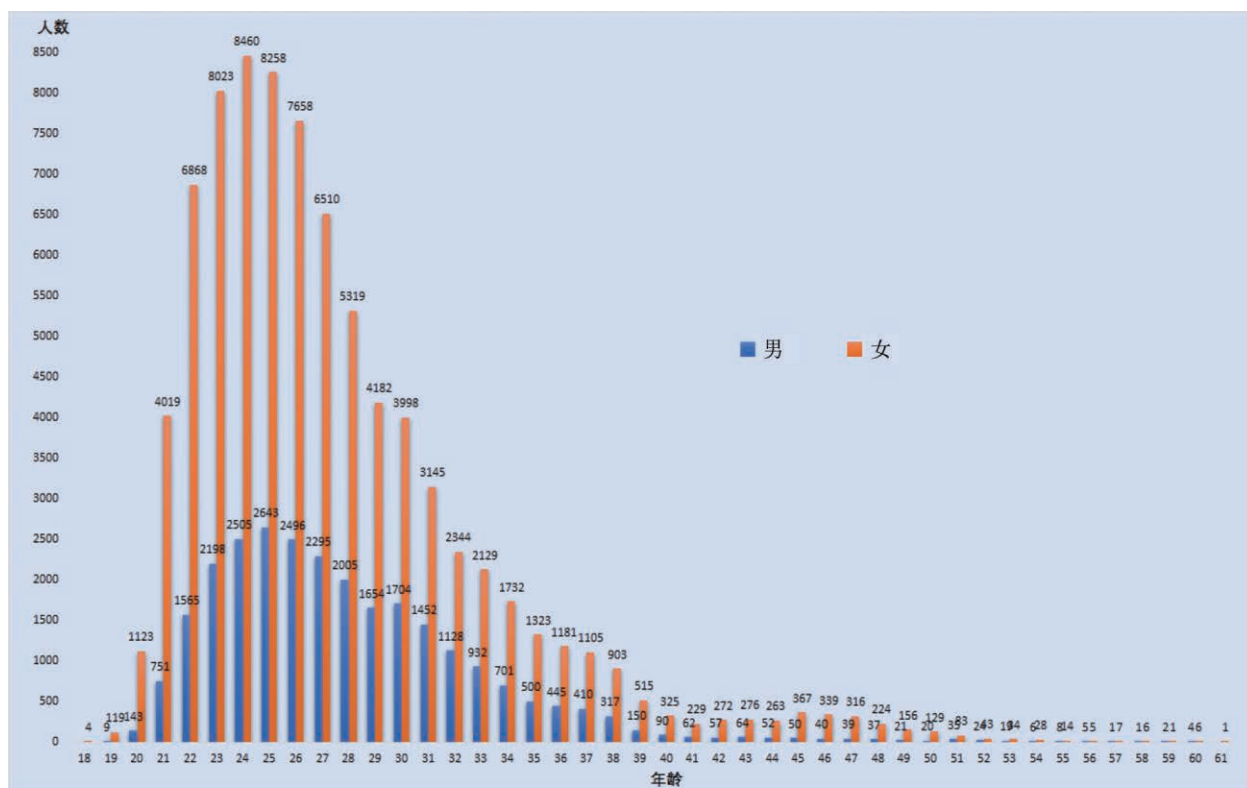


图1: 2019年中国男女空乘从业年龄分布

粤港澳大湾区建设背景下 中山发展通航业效益分析

文 | 广州民航职业技术学院 蔡琦

2019年2月,国家印发《粤港澳大湾区发展规划纲要》,明确要求把粤港澳大湾区(以下简称“大湾区”)建设成为“富有活力和国际竞争力的一流湾区和世界级城市群,打造高质量发展的典范”。粤港澳大湾区建设必将成为中山市在今后五年乃至十年中所面临的经济、社会进步、政策优化的外部环境。中山通航产业发展必须基于粤港澳大湾区的新视角、大视野谋篇布局。

一、中山发展通航业的经济效益分析

(一) 建设机场带来的经济效益分析

中山现有的三角机场对于中山经济发展的效益包括直接经济效益和间接经济效益。直接经济效益来源有:通用航空总部税收、飞机起降费、飞机停放费、飞机托管费、航空器维修企业税收、政府公共服务第三方采

购费等。如果考虑到按照扩张式发展路径,三角机场飞行区升级为2B级后,就可以满足赛斯纳系列、飞鸿系列等小型公务机的起降要求,可新增公务机相关业务税费收入。根据国外近似规模的小型通用机场运营经验,机场正常运营十年以内的直接经济收益可以覆盖机场升级初始建设成本及相关配套支出。机场建设投资的产出大部分是以间接经济效益的形式体现,机场建设项目的投入产出比为1:8。建设机场的经济效益主要包括以下三个方面:

1、增强中山综合经济竞争力。中山三角机场位于大湾区的中心位置,中山有可能成为大湾区重要的以直升机为主的通用航空交通枢纽,便利的交通可聚集大量的高端商务人士、会议论坛、包机游客,三角机场成为中山打造世界知名城市、大湾区重点城市的有力支撑。

2、促进中山整体经济繁荣。机场会激发所在区域

的经济活力,对所在地经济的贡献程度极高。以美国Petaluma机场(小型通用机场)为例,Petaluma机场年度财务预算约170万美元,其年直接地方经济贡献值达4000万美元至4500万美元,带来了25倍的经济回报。三角机场必将成为中山整体经济更加繁荣的新动力、新引擎。

3、促进中山开发与土地增值。从世界范围来看,“城市包围机场”已经成为发展事实。三角机场升级完工后,对周边的办公楼



图片来源于网络

关于构建高品质民航旅客服务标准体系的浅析

文 | 广州民航职业技术学院 蔡琦

一、新时代民航强国建设对高品质航空服务的新标准

“十九大”明确中国特色社会主义进入新时代,提出建设交通强国的目标。民航业作为我国经济社会发展的重要战略产业和现代综合交通运输的重要组成部分,促进行业发展和建设民航强国已然已经随之跨入新时代。“十九大”要求:“把人民对美好生活的向往作为奋斗目标”。民航作为服务行业,应牢固树立和勇于践行“人民航空为人民”的理念,为人民群众提供高品质的航空服务作为民航发展的出发点和落脚点,以持续增强人民群众对建设民航强国目标的认同感和成果的获得感。认同感和获得感从何而来?笔者认为:应坚持角色思维和问题导向,从服务需求端——人民群众的视角着手明晰服务供给端——民航行业的发展方向,响应和满足人民群众对航空服务的诉求和期待,积极推进航空服务特别是民航旅客服务的高品质化。认同感来自诉求被响应,获得感源自期待被满足。

民航强国是交通强国的重要组成部分,是交通强国的重要支撑,在交通强国各领域中最具国际比较竞争优势,在交通强国互联互通中最能发挥引导领先作用。新时代民航强国的最大特征就是发展高质量和服务高品质。发展高质量是方法路径,服务高品质是实现目标。高品质航空服务的根基是飞行安全。五年来,民航始终坚持持续安全发展,行业安全水平大幅提升,运输航空百万小时重大事故和亿客公里死亡人数保持双“零”记录,截至2017年底,全行业累计实现连续安全飞行88个月,5670万小时。高品质航空服务的保障是行业发展。五年来,民航始终坚持服务国家战略,统筹

谋划行业发展布局,民航运输总周转量、旅客运输量和货邮运输量年均增长12.2%、11.4%和5.5%,通用航空业务量年均增长9.3%,旅客周转量在综合交通运输体系中的比重达到28.6%。高品质航空服务的动力是改革创新。五年来,民航始终坚持新发展理念,优化行业结构,加强基础设施建设,推进扩容增效,实施科教创新,改善服务质量,行业发展质量效益显著提升。在扎实根基、优异保障、充沛动力的基础上,如何推进高品质航空服务的持续发展?笔者认为:关键在于与时俱进地完善、优化航空服务标准,以新标准的制定、宣贯、实施、评价和监督为着力点,推动高品质航空服务在“软件”层面的持续优化。促进航空服务从被动响应和满足人民群众的诉求和期待,升级为主动引导和创造人民群众的消费升级和服务需求。

二、建设高品质民航旅客服务标准体系的意义

“十九大”指出,当前社会的主要矛盾已经转变为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。随着人民生活从更加殷实、到更为宽裕再到基本实现共同富裕,人民群众对民航业服务种类、服务范围、服务能力和服务水平要求也必将随之升级和增加。但是,现阶段民航业满足人民群众多样化航空服务的能力仍然欠缺,在供给结构上仍然存在发展不平衡的问题,在供给数量和质量上仍然存在发展不充分的问题。民航强国建设的本质是高质量发展,目标是高品质服务。当前亟需开展建设高品质航空服务尤其是高品质民航旅客服务标准体系(以下简称“高品质体系”)的工作。

首先,建设高品质体系符合新时代的必然要求。服

文章编号: 1000-713X(2023)12-0121-05

中图分类号: V35-4

文献标识码: A

载重平衡代理人地位、工作困境与 标准统一化研究

魏亚波, 安晓芳*

(广州民航职业技术学院, 广州 510403)

摘要: 载重平衡工作离不开代理人的参与, 在航空公司操作标准差异化的大背景下, 代理人工作难度不断加大, 与之相关的操作风险也必然上升, 加上载重平衡代理人不是局方直接监管的对象, 也没有具体的监管规范, 这都为局方和载重平衡代理人带来工作困境。制定行业统一的载重平衡代理人工作标准是解决这些问题的可行路径。

关键词: 载重平衡; 代理人; 地位; 困境; 标准统一

Research on Status, Working Dilemma and Standardization of Weight and Balance Agents

WEI Yabo, AN Xiaofang*

(Guangzhou Civil Aviation College, Guangzhou, Guangdong 510403, China)

Abstract: The work of Weight and Balance is inseparable from the participation of agents. Under the background of the differentiation of airline operation standards, the work of agents is becoming more and more difficult, and the related operational risks are bound to rise. In addition, the Weight and Balance Agent is not the object of the CAAC's direct supervision, and there are no specific regulatory norms, which brings work difficulties to the CAAC and the Weight and Balance Agents. The feasible way to solve these problems is to formulate a unified working standard for Weight and Balance Agents.

Keywords: Weight and Balance; Agents; Status; Dilemma; Standardization

收稿日期: 2022-12-06

录用日期: 2023-04-22

基金项目: 2023 年度广东省教育科学规划课题 (高等教育专项): 产出导向 (OBE) 的实训课程教学设计与实践 — 以《飞机载重平衡》课程为例 (项目编号: 2023GXJK693)。

作者简介: 魏亚波 (1982 —), 男, 河北邢台人, 副教授。

* 通讯作者: weiyabo2409@126.com

最后一分钟修正 (LMC) 规则探析与监管建议

An analysis of LMC rules and regulatory suggestions

□ 广州民航职业技术学院 魏亚波 乌鲁木齐航空公司 徐宁霞 / 文

业界有很多专业术语, 本文所分析的最后一分钟修正 (LAST MINUTE CHANGES, LMC) 是指在航班载重平衡舱单制作完成、航班起飞前在登机口或机坪发生的少量调整, 包括少量的燃油、机组、旅客、行李、货物或邮件的重量和装载位置调整, 由于其重量和位置变化对飞机的整体重量和重心影响有限, 可以不重新制作舱单, 而采取在舱单上进行修正的方式放行航班。

LMC 的方式简化了航班保障流程, 客观上有利于提高航班正点率, 是长期以来航班配载平衡保障的常用方式。但需要指出的是, LMC 标准的制定缺乏明确的规章依据, 飞机重心包线图缩减也没有考虑 LMC 因素, 这些都给航班的安全运行带来了现实风险。

规则概况

(一) 世界主要监管当局的态度

1. 舱单与装载相符是基本要求

从规章的角度, 包括中国民航局、美国联邦航空局和欧洲航空安全局等世界主要民航监管当局均明确要求航班舱单与装载相符, 这是

基本要求和保障航班安全运行的底线。

中国民航规章《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》(CCAR-121-R7) 第 121.679 条装载舱单的制定规定: 在每架飞机起飞之前, 合格证持有人应当制定装载舱单, 并对其准确性负责。

美国联邦法规 (CFR) 第 14 卷 121.665 条装载舱单部分也规定: 运营人有责任在每次航班起飞之前准备并准确填写装载舱单。

欧洲航空安全局的规章在体例和内容上与中美有很多不同, 在欧盟委员会规章 (编号 965/2012) “重量和平衡” 部分中关于数据和文件的规定: 运营人应在每次飞行前建立重量和平衡数据, 并制作重量和平衡文件, 说明装载负荷及其分布。

除中国、美国和欧盟之外, 英国、加拿大、澳大利亚和新西兰等世界主要航空运输国家在舱单与装载相符上的要求基本相同, 在这一点上全球拥有共识。但具体到 LMC 的标准, 情况则完全不同。

2. LMC 标准不完整

LMC 的方式虽然使用广泛, 但不同国家民航监管当局对这个问题采取了模糊的态度。

民航旅客重量标准规则研究

Study on weight standard rules for air passengers

□ 广州民航职业技术学院 魏亚波 万 青 / 文

航空器重量与平衡控制事关航空安全，其规则的核心是旅客重量标准。加强对民航旅客重量标准规则的分析研究，对于提升我国民航运行效能、增强参与国际民航治理的话语权和影响力具有现实意义。

旅客重量标准与航空安全

（一）旅客重量是客运航班最主要的重量组成

在客运航班运行中，旅客重量是航班业载的最大组成部分。根据航班业载预配的通用流程，客运航班会在计算航班最大可用业载之后，首先预留旅客重量，然后再依次预留行李、邮件和货物的重量。遇到航班超载的情况，会进行反方向拉卸载量，先货物，再邮件行李，最后才是旅客。客运航班的操作流程决定了旅客是最优先保障的业载。实际航班运行中，以常见的窄体飞机为例，在东部经济发达地区，客舱旅客重量占整个航班业载的比重在八成左右，西部欠发达地区，货舱除行李外，货物和邮件装载更少，旅客体重占比更高。

（二）旅客在客舱的分布对飞机平衡的影响巨大

作为航班业载占比处于绝对支配地位的旅客重量，对飞机平衡的影响显而易见。在当前旅客

自助值机的大背景下，航空公司配载部门对航班平衡的控制难度增加，尤其是货舱重量较少的航班，配载员的航班平衡和重心监控任务陡增，同时也对配载、签派、地服、飞行和客舱乘务员之间的沟通提出了更高要求。2018 年国内曾发生一起载重平衡相关事件，就是在舱单制作存在瑕疵、相关岗位配载安全意识淡薄和沟通出现障碍的情况下，导致航班旅客整体向后移动了 10 排，航班重心偏差达 19.84%MAC，远远超出航班重心后极限，飞机起飞滑跑时擦尾，造成了运输航空严重事故征候。

（三）不准确的旅客重量标准危害行业运行安全

与单个航班平衡差错的影响相比，不准确的旅客重量标准带来的风险更大，将会影响整个行业的运行安全。目前全球主要航空运输国家的旅客体重标准基本上以民航监管当局制定的推荐性标准——平均旅客重量为主，局方不强制航空公司一定使用局方标准，但如果航空公司使用自己的标准，就需要向局方证明其标准的合理性，并需要定期进行标准准确的再验证。为降低管理成本，使用局方推荐标准成为全球绝大多数航空公司的选择，但如果实践证明局方标准是错误的，会如何影响行业运行安全？

基于集成 DEMATEL-ISM 的民航飞行安全风险影响因素研究

徐 佳¹, 刘宗芹¹, 周卓丹¹, 林雍雅²

(1. 广州民航职业技术学院, 广州 510403; 2. 民航重庆空管分局, 重庆 401120)

摘要: 航空安全是民航发展的生命线, 飞行安全风险研究是飞行安全分析的重要内容, 飞行安全风险影响因素的研究是飞行安全风险研究的重要基础。为研究民航飞行安全风险影响因素, 在构建飞行安全风险评价指标体系的基础上, 采用决策式实验分析法和解释结构模型联合法(decision-making trial and evaluation laboratory-interpretative structural modeling method, DEMATEL-ISM)的算法构建飞行安全风险影响因素模型, 对因素的属性、重要度、作用机理等进行深入分析, 建立系统性的多级递阶结构模型。最后通过算例编程仿真实现, 对结果深入分析与研究, 探讨其实际应用价值, 证明该方法的可行性和有效性, 该方法可以为飞行安全风险提供决策帮助和理论指导, 有助于提升飞行安全管理水平。

关键词: 飞行安全风险; 飞行安全风险影响因素; DEMATEL; ISM; 集成 DEMATEL-ISM

中图分类号: F832.6; F752.6 **文献标志码:** A **文章编号:** 1671-1807(2024)06-0200-07

随着我国民航事业迅猛发展, 飞行密度逐渐加大、管制间隔逐渐缩小, 飞行执行过程中存在的安全隐患逐渐显露, 由于风险的累积性和动态性, 事故隐患会逐渐演变成事故征候甚至事故。据国际航协《2022 年全球航空运输安全报告》^[1]显示, 全球 2022 年全年共发生运输航空飞行事故 26 起, 死亡人数 121 人。有航空专家曾撰文列出五个常见的坠机原因, 其中在大约一半的致命坠机事件中, 飞行员操作错误是导致坠机的主要原因。2000 年 11 月, 新加坡航空公司 747 客机在台湾桃园机场起飞时, 由于飞行员和指挥台之间错误的信号联络, 导致飞机误闯正在修护中的跑道, 飞机断成三截、死亡 81 人。2000 年 8 月 25 日, 巴林海湾航空公司空难, 造成 143 人死亡, 事故调查委员会收集到的证据表明, 在天气和能见度都很好, 黑匣子的材料表明飞机上一切情况都很正常的情况下, 空难是由于飞行员操作失误导致飞机速度过快而造成的。因此飞行安全是保障航空安全的重点问题, 值得探讨与研究。

针对飞行安全风险的研究一直是学术领域的

研究热点问题, 国内外学者从不同角度做了大量的研究。Tamasi 和 Demichela^[2]提出了一套方法定性和定量地评估民航安全风险和基于威胁的风险评估过程, 利用修正递归危险与可操作性分析(hazard and operability study, HAZOP)和故障树分析脆弱性和关键性; 石荣^[3]在风险评估矩阵的基础上, 结合最优组合赋权法和模糊综合评判法, 建立飞行安全风险评估矩阵, 为航空公司安全管理体系(safety management system, SMS)建设提供决策支持和理论依据; 金炼^[4]针对飞行运行系统的特点, 提出了基于灰色模糊理论的民航飞行安全评价方法; 唐卫贞^[5]采用物元可拓分析理论, 建立了航空公司飞行安全风险的多级物元综合评价模型, 为提高航空公司飞行安全的管理水平提供指导; 曲庆龙等^[6]运用层次分析法(analytic hierarchy process, AHP)建立了用于飞行安全评估的数学模型, 为今后设计和开发安全风险系统提供理论依据; 刘军和吴红兰^[7]结合飞行安全的人为因素, 提出了基于 FCE 的飞行安全评估模型; 刘军和吴红兰^[8]结合人为因素提出了飞行安全评估的模

收稿日期: 2024-01-03

基金项目: 民航安全能力建设项目([2022]182 号)

作者简介: 徐佳(1992—), 女, 重庆人, 硕士, 讲师, 研究方向为民航危险品运输安全管理、民航飞行安全等; 刘宗芹(1984—), 女, 山东莒县人, 硕士, 讲师, 研究方向为民航运输管理; 周卓丹(19814—), 女, 湖北广水人, 硕士, 副教授, 研究方向为民航运输; 林雍雅(1997—), 女, 山东新泰人, 硕士研究生, 航行管制助理工程师, 研究方向为空域规划。

高职院校交通运输类专业课程思政建设路径优化分析

——基于学生评价以民航运输服务专业为例

毛 瑛 贾晓慧

(广州民航职业技术学院民航经营管理学院,广东 广州 510000)

摘 要:专业课程思政建设是高职院校近年来主要建设的方向之一,但经过调研发现部分教师专业课课程思政建设存在思政元素挖掘难、学生兴趣低等困难。本文通过对高职院校民航运输服务专业学生进行问卷调查,总结目前民航运输专业课程思政建设存在的问题,提出高职院校交通运输类专业课程思政建设路径优化策略,从而帮助高职教师提升专业课程思政水平。

关键词: 高职教育; 课程思政; 交通运输专业

中图分类号: F25

文献标识码: A

doi: 10.19311/j.cnki.1672-3198.2023.22.011

课程思政的理念缘起于习近平总书记 2016 年在全国高校思想政治工作会议上的重要讲话。习近平总书记 2019 年在学校思想政治理论课教师座谈会上的讲话中指出,“思政课是落实立德树人根本任务的关键课程,思政课作用不可替代”,强调“要挖掘其他课程和教学方式中蕴含的思想政治教育资源,实现全员全程全方位育人”。2020 年教育部印发《高等学校课程思政建设指导纲要》,目标是把思想政治教育贯穿人才培养体系,全面推进高校课程思政建设,发挥好每门课程的育人作用,提高高校人才培养质量。教育应坚持问题导向,直面课程思政教学实践中的新挑战,有针对性地发力,“精”“准”“细”“实”地推进课程思政建设再上新台阶。

目前高职院校交通运输类专业课程都在努力进行课程思政建设,但发现建设效果有些不如人意。主要原因在于学校和专业课教师对课程思政教学效果、学生对课程思政的认识、课程思政内容的融入等问题认识不足。因此,想要“精”“准”“细”“实”地推进高职交通运输类专业课程思政建设,首先需要对目前的建设状况开展调研分析,从学生评价角度及时总结实践过程中存在的问题,并提出建议。

1 调研目的与方法

1.1 调研目的

通过调研,基于学生评价了解高职院校交通运输类专业(民航运输服务)课程思政建设的现状,分析学生对于课程思政融入必要性认知情况、课程思政融入内容、教学水平以及教学效果评价。

1.2 调研方法

1.2.1 调研对象与实施情况

本次调研为问卷调查。调研对象为广州民航职业技术学院、广州铁路职业技术学院、广东交通职业技术学院、上海民航职业技术学院、西安航空职业技术学院、西南航空职业技术学院等十几家高职院校交通运输类专业(民航运输服务)的学生。经过调研,共收回问卷 652 份,其中有效问卷为 428 份,有效率达到了 65.6%。

1.2.2 问卷设计思路

本次问卷采用李克特(Likert)五级量表进行评价,5 种回答分别为完全同意、同意、不确定、不同意、完全不同意。问卷共包括两部分内容:

第一部分是受访者(学生)的基本信息,主要对学生的年龄、性别、年级、专业、是否实习等方面进行调研。

第二部分是高职院校交通运输类专业(民航运输服务)课程思政建设现状。主要从 4 个方面进行调研:课程思政融入必要性、课程思政融入内容、课程思政教学过程、课程思政教学效果。

(1) 课程思政融入必要性。分析学生对课程思政融入必要性认知情况,使用 3 个指标进行测量。代表性描述为“我认为专业课教学中课程思政的融入很重要”。

(2) 课程思政融入内容。基于 2020 年《高等学校课程思政建设指导纲要》(以下简称《纲要》)中的课程思政建设内容,分析教师在专业课授课过程中,是否融入了政治认同、家国情怀、文化素养、宪法法治意识、道德修养 5 个方面的内容,使用 6 个指标进行测量。代表性描述为“专业课教师在教学中能结合课程内容,引导学生增强对党的创新理论的政治认同、思想认同、情感认

基金项目: 2022 年广东省教育科学规划课题(高等教育专项“高职院校交通运输类专业(民航运输服务)课程思政建设研究与实践——以民航运输服务专业为例”(2022GXJK440);广东省教育厅 2017 年度重点平台及科研项目:青年创新人才类项目“航班延误地面服务流程及策略研究”(18Z5310)。

作者简介: 毛瑛(1990-),女,山西运城人,硕士,广州民航职业技术学院民航经营管理学院讲师,研究方向为民航运输管理;贾晓慧(1979-),女,山东东明人,博士,广州民航职业技术学院副教授,研究方向为民航高职教育。

基于 K -均值聚类分析的航班不正常时旅客行为分类

毛 瑛

(广州民航职业技术学院 民航经营管理学院, 广州 510403)

摘要:航班不正常是旅客投诉的主要原因之一,也是容易与地面服务人员产生冲突的主要原因之一。帮助地面服务工作人员能快速识别旅客需求、快速响应并满足旅客在航班不正常时的服务抱怨、提高航班不正常时旅客服务质量具有重要意义。为此,构建航班不正常时旅客行为评价指标,通过问卷调查得到旅客行为数据,采用 K -均值聚类分析法将航班不正常时旅客分为 4 类,并筛选出不同类旅客的行为表现指标。

关键词:航班不正常; K -均值算法;聚类分析;旅客行为

中图分类号:U8 **文献标志码:**A **文章编号:**1671-1807(2023)12-0205-05

疫情期间,航班不正常导致的旅客服务抱怨占比非常大。以 2022 年 3—8 月民航局官网发布的《公共航空运输旅客服务投诉情况的通报》为例,不正常航班的相关投诉占比 40% 以上,其中信息告知、食宿服务、地面交通服务等与民航地面服务相关的投诉总和为 2 774 件,平均每月为 472 件。即使在疫情前,以 2019 年为例,不正常航班的投诉率也达到了 48.32%。因此航班的保障工作民航地面服务至关重要的一环。航班不正常发生实际上是航空公司的服务失误,在这个过程中,旅客非常容易产生服务抱怨,因此应该考虑如何对旅客进行服务补救,从而提升地面服务水平。

学者们对航班不正常服务问题展开了诸多研究。王勇^[1]、汪奉奇^[2]、缪莉^[3]、毕晓青^[4]、徐初娜^[5]等从服务人员的意识、企业管理层以及政府层面的管理等提出相关建议。现有研究多是针对所有旅客进行分析,较少考虑到航班不正常的特殊性。与普通的服务失误不同,航班不正常可能会使得旅客面对更多的不确定性,包括后续航班的安排、等待时间、信息通知等问题。不同类型的旅客在发生航班不正常时关注的问题和敏感点是不同的,例如有些旅客急于出行,得不到后续安排的信息的情况下,2 h 内不会引起愤怒情绪,而 3 h 就会引起愤怒而造成争执,而有些旅客更多关注餐食和住宿安排。因此有必要对航班不正常时旅客行为进行分类。

学者们对旅客分类进行了一些研究。部分研究根据出行目的不同,将旅客分为商务型旅客、公务型旅客及旅游型旅客;部分研究通过分析旅客选择民航出行的敏感点,将旅客分为时间敏感旅客、价格敏感旅客及里程敏感旅客^[6]。任新惠等^[7]研究了航班延误下旅客出行行为异质性,并将旅客分为 4 类,探讨航班延误时不同旅客对信息发布的敏感度以及后续交通的选择方式,但这种分类方式对地面服务人员来说无法快速定位旅客类别,从而进行后续服务。

因此,本文通过问卷调查,提取航班不正常旅客行为数据,采用 K -均值聚类分析法对航延旅客进行分类。

1 航班不正常时旅客行为指标体系的建立

根据旅客投诉分类及文献分类,主要从以下 5 个方面分析不正常航班旅客的行为:

1) 个人出行行为特征。包括旅客性别、年龄、年乘机次数、购票关注点。通过描述性指标的调研,获得航班不正常旅客的特质,作为分类的标准之一。

2) 旅客气质类型指标。心理学上从对事物反应的速度和强度不同,将人的气质类型分为 4 类:胆汁质、多血质、黏液质、抑郁质^[8]。每种气质类型的旅客在遇到航班不正常时造成服务抱怨的表现不同,见表 1。

收稿日期:2023-02-16

基金项目:广东省教育厅 2017 年度重点平台及科研项目青年创新人才类项目(18Z5310)。

作者简介:毛瑛(1990—),女,山西运城人,广州民航职业技术学院民航经营管理学院,讲师,硕士,研究方向为民航运输管理。

基于顾客满意的航空公司微信营销水平评价模型的建立

毛 瑛 陈 南 王娟娟

(广州民航职业技术学院, 广东 广州 510403)

摘 要:目前航空公司微信平台已经成为航企营销的主战场,因此提升航企的微信营销水平,对增加航空公司竞争力,提升航空公司形象和旅客的整体感知都有重要意义。为了帮助航空公司正确认识并提升微信营销水平,基于旅客满意利用统计分析方法计算权重,建立航空公司微信营销水平评价模型。

关键词:微信营销;航空公司;评价模型

中图分类号:F27

文献标识码:A

doi:10.19311/j.cnki.1672-3198.2018.35.026

1 引言

由于微信的广泛普及,我国的航空公司均已开通本公司微信企业公众号。目前大多数航空公司的微信公共号都可以提供其网页或者手机 App 的大部分服务功能,旅客只需要关注民航企业的微信公众账号就可以进行机票购买、值机、航班查询等功能,有的航空公司微信公众账号还能进行旅客意见反馈以及人工客服的服务,旅客不用下载其他相关软件,也有可以反馈自己意见的平台,使用十分便捷。

很多学者对微信营销做了多方面的讨论:韩梅(2013)以微信平台为例,将微信与传统网络平台从各自的优势与特色角度进行比较,得到内容定位精准营销、口碑传播、地理位营销为企业通过微信营销活动的三个特点。但文章所谓的“传统网络营销”并不全面,所提出的微信营销优势有些也并非微信平台所特有的,对“新媒体”营销平台没有做出详细解释。陆静宇(2012)论述了微信是精准营销理念的先驱,但文章写得相对比较早,很多论述都是对未来的预测,并没有足够的证据支撑。谭凯(2012)主要提出了一些技术层面暂不能避免的问题。企业可以利用包括二维码、语音、基于地理位置的服务、朋友圈等功能为客户提供丰富的服务,从而制定更有针对性的营销策略。但客户也会被企业过度热情产生困扰。这种“许可”式的营销,虽然有些客户允许企业与他们进行业务对话,但他们也可以随时结束对话,因此推广微信营销的关键就是维持企业与客户之间的许可关系,这个观点对本文有一定的借鉴意义。吴恩,毛秀利(2013)对比微博与微信的营销能力,分析得

出微信较之微博在客户端种类上的数量少,微信的营销能力还是有限的。微信需要通过扩宽客户端种类,拓宽消费群,发展更多的信息种类进行转型,从而满足消费者的消费需求,并走得更远。

虽然对微信营销策略的研究不少,但对于民航业的可借鉴性并不大,绝大多数研究都基于微信本身的功能产生的营销手段进行叙述,比如利用语音功能与旅客进行交流、利用 LBS(Location Based Services)功能对旅客提供服务推介等,这些功能对其他行业的营销很重要,但对航空公司来说并没有多少实际使用意义。

航空公司更多的是通过微信平台提供基本的信息服务和航班服务,从目前的航空公司社交媒体(包括微信)的研究发现,很多航空公司不能及时发布航班延误或者其他信息,产生了很多的顾客抱怨。但由于航空公司的不够重视,很少对顾客的需求和抱怨做出回应,可能会造成顾客的不满意度累积,甚至对品牌产生厌恶,造成了顾客的流失。因此应增加对航空公司微信营销水平的研究,帮助民航企业从各方面提高顾客感知,从而增加航企的水平。

2 航空公司微信营销水平评价模型建立

2.1 评价指标体系的构建

基于旅客满意的微信水平评价主要采用笔者于 2015 年设计的 e-s-qual 模型,结合航空公司微信营销的特点,删减指标后,从高效性、系统可用性、履行性、综合性、隐私性、准确性、及时性、响应性、补偿和联系八个方面进行。

表 1 基于旅客满意度航空公司微信营销水平评价指标

E-S-QUAL			E-RecS-QUAL		
维度	题项	维度	题项	维度	题项
高效性 E	E1 系统易于操作	综合性 C	C1 系统提供特殊性的服务	响应性 R	R1 提供方便的取消服务或更改服务
	E2 系统的信息组织得很好		C2 系统提供多样化的服务		R2 如果交易未被处理会告诉客户该做什么
系统可用性 S	S1 系统总是可用	准确性 A	A1 低价提醒服务信息准确	补偿 COM	R3 能迅速的处理问题
	S2 系统不会崩溃		A2 航班动态信息准确		COM1 能补偿由于它自身产生的问题与导致的损失
隐私性 P	P1 系统不会分享个人信息	及时性 T	T1 航班动态信息更新及时	联系 CON	COM2 能接受退货
	P2 按承诺生成订单		T2 社交媒体发布公司政策和信息及时有效		CON1 网站提供公司的电话号码
履行性 F	F1 系统对订单的服务承诺保证可以实现				CON2 网站有客户服务代表在线
					CON3 如果客户有问题能提供人工服务

基金项目:广州民航职业技术学院校级科研基金项目(17X0333)。

作者简介:毛瑛(1990—),女,山西运城人,助教,主要从事航空运输管理研究。

基于熵权-TOPSIS 法的企业微博营销竞争力评价 ——以民航业为例

毛 瑛, 陈 南

(广州民航职业技术学院 民航经营管理学院, 广州 510403)

摘 要: 微博是互联网环境下企业进行品牌营销的一个重要平台, 准确定位企业在本行业的微博营销竞争力非常重要。以民航业为例, 分析企业微博营销竞争力影响因素, 基于熵权-TOPSIS 法建立企业微博营销竞争力评价模型, 并对国内主要航空公司的微博面板数据进行实证分析。结果表明, 该模型可以用来评价企业的微博营销竞争力。

关键词: 熵权-TOPSIS 法; 民航; 微博营销

中图分类号: F562.6

文献标识码: A

文章编号: 1008-9233(2017)04-0020-05

一、引言

企业微博营销, 是指企业以微博作为营销平台, 发布企业信息、产品信息, 树立良好的企业形象和产品形象, 从而达到营销的目的。从营销的角度分析, 微博具有高度的实效性和随意性, 如果把微博作为营销平台, 每一个微博用户都是潜在的客户。

自 2012 年 12 月以来, 新浪微博推出企业服务平台, 为民航企业创造了一个极好的营销机会, 民航企业也越来越重视微博营销。截止 2017 年 2 月 28 日, 我国国内航空公司(不包括地方分公司)有 30 家注册了新浪官方微博(以下简称官微), 其中粉丝数量(关注该微博的微博用户)超过 13 万的航空公司有 16 家, 可见, 航空公司对微博的重视度越来越高。

国内外学者对微博营销评价做了多方面的研究。Hoffman 和 Fodor 基于 Twitter 平台, 提出评价社交媒体营销的指标有品牌意识、品牌互动以及口碑, 从管理者角度提出社交媒体营销建议^[1]。Guillet 和 Kucukusta 从社交媒体营销的角度通过内容分析法整合已有文献, 探究中国酒店整体行业

的微博营销情况, 认为影响酒店社交媒体营销水平的因素有参与感、联系、自然影响力(对购买决策的影响)、互动、整体影响等^[2]。孙江华、颜诗煜基于电影微博面板数据对微博营销效果进行分析, 以参与转发人数作为衡量微博营销质量的标准, 从拓扑结构、个体属性和微博信息三个方面建立模型^[3], 但文章的偏重点是电影宣传水平, 更重视转发量等问题, 不能整体反映企业微博营销水平。郭道猛、周明飞对小微企业微博营销进行分析, 认为有六个方面的影响因素: 微博运营、微博形象、微博内容、活动互动、粉丝状况以及粉丝忠诚度^[4], 但是文章主要是供企业对自己的微博营销效果进行评价, 不能同时对行业中其他企业的微博营销水平进行测量。

目前对行业中的企业微博营销竞争力的研究很少, 而企业微博营销的竞争力大小从一定程度上反映了企业的整体营销水平。因此, 全面准确地对企业的微博营销竞争力进行评价, 有助于帮助企业分析自己在行业中的微博营销水平, 找到自己与优秀微博营销企业之间的差距以及差距的原因, 从而为提高自身微博营销水平提供参考依据。

本文基于熵权-TOPSIS 法, 以民航业为例, 对

收稿日期: 2017-05-23

作者简介: 毛瑛(1990—), 女, 山西运城人, 助教, 主要从事航空运输管理研究。

思政育人模式下专业课程教学设计与实践探索

刘宗芹 贾晓慧

(广州民航职业技术学院民航经营管理学院, 广东 广州 510080)

摘要:2018年3月,一则财经新闻引发热议:某程对6000元机票收取9000元天价退票费,致使旅客投诉维权。此类新闻层出不穷,背后是行业人员的整体素质下降。本文以行业发展为背景,通过查阅资料、深入课堂、访谈调研等方法,分析专业课程思政教学改革情况,以及高职类民航运输专业学生学习特性,提出从源头挖掘可融思政元素,重塑课程架构,探索民航职业教育和素养教育深度融合的教学设计思路,希望能够为其他课程提供一些借鉴和思考。

关键词:课程思政;教学设计;教学实践

中图分类号:F24

文献标识码:A

doi:10.19311/j.cnki.1672-3198.2024.05.041

0 引言

2018年3月,一则财经新闻引发热议:某程对购买价为6000元的机票收取了9000元的天价退票费,引发旅客不满,旅客将该事件投诉至消费者协会维权。事件经调查发现,平台客服人员存在乱收费、隐性收费、未按流程规范操作而受到消费者协会处罚并勒令限期整改。这给行业工作人员敲响了警钟,提升行业人员的整体素质迫在眉睫。

2018年,教育部在《关于开展“三全育人”综合改革试点工作的通知》文件中,提出了“全员育人、全程育人、全方位育人”的“三全育人”的概念。2020年,教育部印发《高等学校课程思政建设指导纲要》,全面推进高校课程思政建设。《纲要》强调,让所有高校、所有教师、所有课程都承担好育人责任,守好一段渠,种好责任田,使各类课程与思政课程同向同行,实现协同效应,让专业课程成为课程思政建设的重要载体,课程思政亦为专业教育注入灵魂,使之更加鲜活生动,从而构建全员全程全方位育人大格局。

本研究依托民航运输专业核心课程民航客票销售为例进行分析研究,探索专业课程思政建设具体建设思路和方法。

1 专业课程介绍

民航运输专业目前依托岗位工作需求、人才培养方案及课程标准开设专业课程,主要分为客运服务、货运服务、营销服务三大职业方向。其中营销服务类课程,主要开设了民航客票销售、民航货运销售实务、民航市场营销、民航市场分销渠道管理、客户关系管理等专业核心课程,而其中民航客票销售是民航运输专业的核心课程,是为培养适应民航发展需要的,专门从事航空公司客票销售、机票代理、呼叫中心、客户服务、机场客服、航空旅游服务等涉及客票销售及航空旅游工作的核心技能。因

此,从提高人才培养质量的目标出发,探究抓好本课程思政建设的具体路径和实施措施,才能真正实现民航运输服务专业育人育才教育相统一。

2 依托课程思政建设思路

以教学团队为依托,将相关课程采用“模块化”对本课程各章节知识进行素材挖掘,秉承“明原理、精技能、守规则、”的教学目标,结合“立德树人”高质量人才培养,充分挖掘客票背后所蕴含的思想价值和精神内涵,科学拓展业务知识的广度,凝练课程所涉及的民航行业、我国国情、全球国际、传统文化等角度,构建符合本门课程特点与实际课程思政体系,增加课程的知识性、人文性,提升引领性、时代性和开放性。

针对民航营销类专业课程,拟对客票销售方面的行业、企业及发展进行思政元素挖掘、设计、融入教学全流程,希望能在现有的研究基础之上,探索一条更加具体的、可实现的实施路径丰富、完善本课程体系和标准,从根本上改变教师教学理念、完善课程教学方式、注重学生素养教育,从而提升本课程教学质量。具体建设路径如下。

2.1 建设教学资源库

在原有的省级专业资源库的基础上,增加思政素材,搜集人物故事、行业风采、企业发展、国家政策等方面建设教学资源库或案例库,比如在介绍交通运输发展体系时,借用郑和下西洋、近代海洋争夺战等素材树立学生全局意识,了解民航作为国民经济支柱产业的重要性;介绍客票销售服务时,借用反面案例天价退票费,建立学生底线思维,学会在工作中诚实守信,严谨细致,全面践行社会主义核心价值观等。

以民航客票销售课程为例,该课程内容包括民航发展历程,民航运输特征及优势、民航客票运价计算原理及逻辑,客票销售流程、特点及注意事项,客票售后服务

基金项目:2022年广东省教育科学规划课题(高等教育专项)“高职院校交通运输类专业课程思政建设研究与实践——以民航运输服务专业为例”(2022GXJK440);2023年广州民航职业技术学院校级质量工程教育教学改革研究与实践项目“思政育人背景下《民航客票销售》专业课程思政建设路径与方法研究”(JG202315)。

作者简介:刘宗芹(1984-),女,山东临沂人,管理学硕士,讲师,研究方向:民航运输;贾晓慧(1979-),女,山东菏泽人,管理学博士,副教授,研究方向:民航高职教育、企业管理。

粤港澳大湾区航空运输市场发展探析

刘宗芹 罗晓妍

(广州民航职业技术学院, 广东 广州 510080)

摘要:粤港澳大湾区作为国家战略, 一经提出就得到各行业的积极响应, 民航业作为国家的支柱产业, 刻不容缓, 紧抓机遇, 开启了新一轮的产业布局。在此背景下, 本文将视角放在了民航整体发展战略层面上, 将航空公司、机场、管理局方作为一个整体出发, 分析湾区内民航市场发展的现状、优势、劣势, 结合以往各产业发展与合作中存在的问题进行探索和研究, 提出了结合政策、空域、通航等各方互动共享、联合发展的良性建议。

关键词: 粤港澳大湾区; 航空运输; 协同发展

中图分类号: F25

文献标识码: A

doi:10.19311/j.cnki.1672-3198.2021.31.016

0 引言

改革开放以来, 特别是香港、澳门回归祖国后, 粤港澳合作不断深化。以东莞、佛山为代表的环广州区域, 是改革开放以来形成的重要制造业聚集地; 深圳已经成为全球领先的高科技和互联网产业中心; 香港和澳门更是闻名世界的金融中心和美食与娱乐之都; 可以说整个湾区集产业、高科技、金融于一体, 汇集了世界其他三大湾区各自特点, 已具备建成国际一流湾区和世界级城市群的基础条件。2019年2月18日, 中共中央、国务院印发了《粤港澳大湾区发展规划纲要》, 至此, 粤港澳大湾区成为继纽约湾区、东京湾区、旧金山湾区之后的全球第四大大湾区, 这也标志着粤港澳大湾区发展规划已上升为国家发展战略。从发展规模看, 粤港澳大湾区面积和人口均位居四大湾区之首(占地面积5.6万平方公里、7265万人); GDP为1.56万亿美元, 四大湾区第二。而在民航方面, 香港一直都是世界最大的国际航空枢纽中心之一, 澳门集休闲娱乐一体, 吸引着世界各地旅客; 广东省凭借中国经济发达、开放程度高的先进优势, 一直引领着民航业的高速发展。

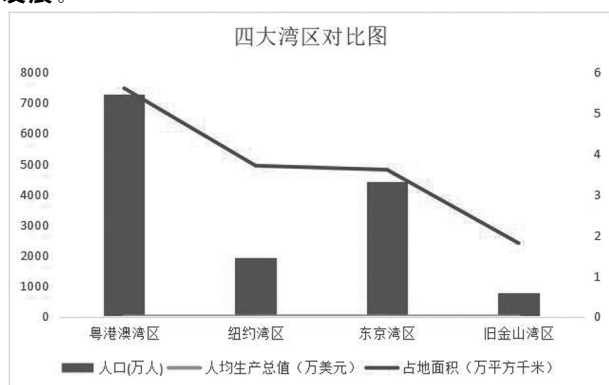


图1 四大湾区对比图

1 湾区航空运输市场现状

1.1 拥有世界最大的机场群

粤港澳大湾区由香港、澳门两个特别行政区及广东省内九个城市(广州、深圳、珠海、佛山、惠州、东莞、中山、江门、肇庆)组成。湾区内拥有世界上最大的机场群, 仅大型机场就有香港、广州、深圳、珠海、澳门等5

个, 此外还有惠州机场与佛山机场。2019年, 粤港澳大湾区七大机场的总体旅客吞吐量超过2.2亿人次、货邮吞吐量近900万吨, 相当于北京和上海的总和, 粤港澳大湾区在国家各项重要指标方面, 已经达到了世界一流湾区的水平, 这也将成为民航高质量发展的重要载体。

表1 大湾区五大机场吞吐量

	香港	广州	深圳	珠海	惠州	总计(万人次)
2017年	7780.5	6764	4677	925.4	96.1	20243
2018年	7979.3	7161	5056.9	1126.6	188	21511.8
2019年	7650.3	7528	5421.5	1233	255	22087.8

1.2 拥有我国最发达的航空交通体系

粤港澳大湾区是目前我国交通运输体系最完整最发达的区域之一。粤港澳大湾区作为我国国内最具有发展活力、开放程度最高的区域, 目前已经形成了3+2+2的机场群格局, 7个机场形成以香港、广州、深圳为国际核心枢纽, 珠海、澳门两个干线机场, 惠州和佛山为支线机场的航空运输格局, 从核心区域逐步向外扩散。另外, 包括广州港、深圳港、香港港、东莞港、珠海港等五大万亿级的港口群; 包括广州南站、深圳北站、佛山西站、江门新会站及惠城南站的轨道交通枢纽等融会贯通, 形成了以机场为核心, 汇集城市轨道交通、铁路、公路、水运码头等空、地、海多种方式联合的综合交通运输体系。民航作为我国经济发展重要的战略产业, 是综合交通运输体系的重要组成部分, 而湾区民航运输在综合交通运输体系中的占比也是远高于全国平均水平, 前景广阔。

1.3 拥有全世界先进的航空运输企业和机队规模

粤港澳大湾区内目前拥有世界顶级规模的航空公司以及区域规模较大的航空公司。全球第四、亚洲第一的中国南方航空, 是中国运输飞机最多、航线网络最发达、年客运量最大的航空公司。占据香港空运市场主导地位的国泰航空, 几十年来凭借其独特的政治地缘优势, 一直稳坐世界交通枢纽和中国大陆之门户。深圳航空和澳门航空, 借助政策和地缘优势, 定位趋于低成本战略, 与同在中国南大门的南航行程差异化运营架构, 卓见成效。2015年投入运营的九元航空, 着眼于支线市场, 并以立足珠三角, 辐射东南亚的航线网络建设为目标, 填补了湾区支线运力的不足。

基金项目: 本文系广州民航职业技术学院2020年度第一批校级科研项目“粤港澳大湾区民航运输市场竞争力研究”([2020]96号)(20X0301)阶段性研究成果。

作者简介: 刘宗芹(1984—), 女, 汉族, 硕士, 助教, 研究方向: 民航运输; 罗晓妍(1989—), 女, 汉族, 硕士, 讲师, 研究方向: 民航运输。

【航空文化研究】

基于中国 MH 公司的民航企业 客户服务体系优化研究

刘宗芹

(广州民航职业技术学院 民航经营管理学院, 广东 广州 510000)

摘 要:以中国 MH 公司作为研究对象,针对当前民航企业在客户服务方面责任无法具体落实、服务意识欠缺、服务理念不完善、响应机制缓慢、各部门沟通存在滞后等问题,提出了相应的优化改进建议,包括健全客户服务流程规范、加强培养企业核心价值观、强化服务人员规则意识、完善信息反馈渠道、建立各部门协调工作制度等。将这些方案及措施运用到公司实际工作中,最终让客户与企业、服务与管理形成闭环,进而提升公司客户满意度和忠诚度,完善公司客户服务体系。

关键词:民航企业;客户服务体系;信息反馈;服务模式;服务流程

中图分类号: C 935

文献标识码: A

DOI:10.13486/j.cnki.1673-2618.2019.03.007

在日益严峻的国际市场竞争形势下,在日益发展壮大的国际互联网驱动下,我国正处在由“民航大国”向“民航强国”转变的关键时期,作为全球化运输的主要方式,我国航空业不可避免地会受到国际经济形势的影响,如何保持我国航空业的健康发展是摆在我们面前的难题。航空运输企业是航空业的基础与生产经营的核心,中国 MH 公司是我国民航信息化的先行者和领导者,与我国民航业共同发展成长。目前民航类企业都面临着空前的挑战和市场机遇,正在由“政策性垄断”向“服务型垄断”转变,以客户为中心的服务意识正在逐渐形成^[1]。在这种市场形势下,建立完善的客户服务体系显得尤为必要。

一、当前民航客户服务存在的问题及原因分析

本研究主要采用问卷调查法和深度访谈法等进行调研。其中问卷调查方式主要是选取客户中比较具有代表性的部分人员进行抽样调查,从收取

的样本统计数据进行调查、分析,借用典型数据来代表整体,最终推断整体的方法;深度访谈法则是通过与客户中高层管理人员或是员工代表进行详细访谈,在互相合作的过程中提出整改意见或是从中给出具有建设性的建议等。本次研究对象主要是民航客户单位,包括分销代理人客户代表、南方航空电子商务部、厦门航空收益管理部为代表的航空公司客户以及其内部各部门。本文的研究内容主要以案例公司中国 MH 公司为客户提供的产品是否能让客户满意、服务是否能满足客户需求、提供的培训是否能帮助客户有效提升工作效率,除了客户方面,还调查了公司制定的各项规章制度是否对客户服务人员的工作产生影响。基于以上调查研究,得出当前我国民航客户服务主要存在以下问题。

(一)客户服务理念不全面

客户服务虽然越来越受到重视,但“服务”却是一个虚幻且无法量化的东西,企业可以规范客户服务人员的行动或话语,但却无法管理客服人员真

收稿日期:2019-03-16

作者简介:刘宗芹(1984—),女,山东莒南人,助教,主要从事民航交通运输研究。E-mail:124802662@qq.com

论民航运输与物流管理的发展趋势对经济增长的影响

◆ 刘宗芹

摘要: 本文首先分析了民航运输与物流管理现状, 并与经济增长相结合, 对民航运输中所存在的一些问题做出剖析。其次重点探讨民航经济与物流管理的发展趋势对经济增长影响, 从经济发展基础资源层面明确经济增长中可供利用的物流运输资源, 以及民航运输发展的未来主流方向。

关键词: 民航运输; 物流管理; 经济增长

DOI:10.16457/j.cnki.hbhjllw.2019.01.037

一、民航运输与物流管理现状

电子商务发展迅速的社会背景下, 民航运输正在我国逐渐兴起。相比于西方发达国家, 我国民航运输业起步较晚, 在管理体系与服务体系方面仍然存在需要完善的部分。当前的民航运输仍然处于发展阶段, 投入运营后吸引外部投资的能力也普遍偏低, 铁路运输成本较低, 虽然相对时间要大于民航运输, 但仍然是当前我国物流运输的主流力量。民航运输的优点是速度快、服务便捷, 但发展过程中却并没有发挥优势, 尤其是在与地方经济增长之间的联系上, 缺乏长期可持续发展规划。图1统计了2017年各航空公司货物运输的总量百分比。

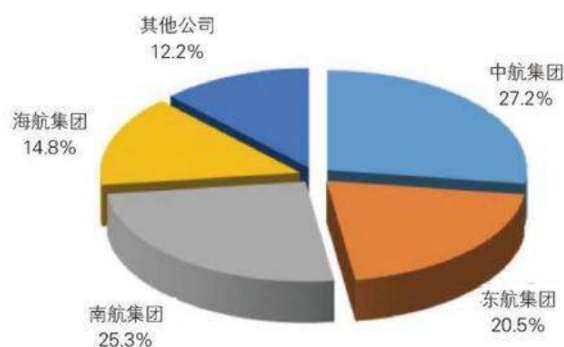


图1 2017年各航空集团货物运输总量比重(%)

由图1可以发现, 民航运输中大型航空公司仍然是主力。物流管理应用的手段, 仍然是采用独立管理整体调控的思想, 各物流企业之前是以竞争形势存在的, 同行业中竞争是十分正常的, 但如果仅仅是竞争缺乏互补, 会影响到整体行业发展。物流管理中, 缺乏针对区域经济增长支持的调控, 也就是说物流资源在城市内的分配, 仍然存在不合理的情况, 不协调管理直接导致物流运输成本增大, 自然运输费用也因此增长。从经济可持续发展的角度分析, 这种管理状况, 并不利于经济持续稳定增长。

二、民航运输与物流管理对经济增长的影响分析

(一) 协调经济增长的产业结构

民航运输与物流管理工作的开展, 侧重于从经济增长的角度规划。民航运输体系支持下, 经济增长将进入到协调产业结构阶段, 民航运输可以缩短不同城市运货区域之间的距离, 也能有效减小由于运输所造成的商品质量下降(如生鲜食品)。由此可见, 民航运输对经济增长发展对产业结构协调有很大帮助。产业结构协调需要通过物流运输, 将商品发送到不同城市,

并将不同城市的商品运输至生产加工需求单位, 从而达到产业结构多元化的经济发展建设目标。物流管理, 会均衡经济发展中对货物运输的需求, 对物流资源进行均衡分配, 先进的物流管理体系下民航运输将发挥更大作用。产业结构发展与调整过程中, 民航运输以及物流管理, 始终要与经济发展形成一体化结构, 通过民航运输以及物流管理来为经济发展创造良好环境, 也利用经济发展中的各项资源, 加大物流产业自身发展速度。

(二) 强化经济增长基础动力

缺乏物流管理与运输体系支持下的经济发展, 只能在小范围内竞争, 发展潜力有限。民航运输与物流管理呈增长趋势发展, 在这样的物流体系下, 经济发展也进入到基础动力强化阶段, 能够有效扩大商品营销范围, 经济发展过程中的商业竞争, 也能够形成更大平台。经济增长潜力与所处平台规模有直接联系, 而民航运输与物流管理, 正是为经济增长创造这一条件, 为经济增长打下基础平台。民航运输中转增长与经济增长的指数调查见表1。

表1 国民经济增长速度与民航运输周转量发展指数统计

年份	GDP 增长速度(%)	民航运输周转指数(%)
2013	9.23	23.94
2014	9.46	21.93
2015	10.94	25.93
2016	11.04	26.01
2017	11.94	26.05

通过表1中的分析可以判断, 近五年来, 国民经济增长始终保持着稳步提升, 民航运输的周转也处于增长状态, 两者之间存在正向联系。民航运输同样可以为经济发展创造价值, 物流管理中更应该重点发挥民航运输优势, 同时民航运输应该与铁路运输互补。铁路运输发展已经十分完善, 其中的部分管理经验, 民航运输可以借鉴应用。经济增长中, 物流管理顺应经济发展特征不断优化协调, 创造经济增长中的基础动力。

(三) 拓展经济增长可用资源

经济增长需要不断融入新的资源, 民航运输与物流管理的强化, 无疑是为经济增长, 提供了对接平台, 使得经济发展过程中, 有更多资源可供利用。经济增长对于资源的优化利用民航运输起到产品对接的作用, 例如经济发展过程中生鲜类商品的开发, 对运输时间有很大要求。如果货物运输消耗大量时间, 都会影响到最终的产品品质, 受这一特征限制, 传统物流运输体系下此类货品很难零售发往外地。而在民航运输支持下, 商品运输时间得到明显缩减, 对运输时间与运输方式有很大要求的商品, 也在民航运输支持体系下, 扩大销售路径。物流管

新形势下航空货物不正常运输应对研究

文 / 王文靓 广州民航职业技术学院 广东广州 510403

【摘要】航空货物运输直接关系到货运运输效率与航空公司的服务质量。在新形势下航空货物运输不正常运输问题引起了广泛关注。问题包括货物遗失、损坏、延误等, 严重影响了货物公司运输计划, 增加额外运输成本, 引发不满与投诉。本文旨在深入探讨航空货物运输不正常运输问题, 明确问题定义与分类, 分析导致问题主要原因及提出应对措施。

关键词: 航空货物; 不正常运输; 分拣效率; 流程

航空货物运输已成为物流运输重要组成部分。新形势下航空货物运输不正常运输问题复杂性进一步加剧。首先, 电子商务对货物运输时效性不断压缩与发展, 使航空货物运输量激增, 增加系统复杂性。其次, 技术设备老化维护不足造成货物运输分拣设备故障频繁发生。第三, 不合理分拣流程和低效率使问题严重。第四, 传统货物追踪系统已经滞后, 无法满足货运公司对实时信息需求。最后, 客观因素如恶劣天气和突发事件也经常影响航空货物运输。这些挑战迫使航空公司必须寻求创新解决方案, 以提高航空货物运输质量。

一、航空货物运输的定义及分类

航空货物运输不正常运输问

题是指在货运公司在货物运输中, 货物无法按计划顺利、安全地达到目的地情况, 以及出现导致航空货物遗失、损坏、延误或遭受其他损害, 对货运公司和航空公司的声誉造成负面影响。因此, 了解并解决航空货物运输不正常运输问题至关重要。航空货物运输不正常运输问题可以根据其性质分为三大类: 货物遗失、货物损坏和货物延误。航空货物不正常运输问题还可以按照责任分为两类: 航空公司责任和非航空公司责任。

二、航空货物不正常运输的主要原因

航空货物不正常运输问题一直是航空业热点话题, 具体问题表现为: 一是货物分拣设备问题, 航空公司货物分拣设备是确保货物正常运输的关键组成部分, 这些

设备经常面临技术故障、维护不足问题。设备故障会导致货物分拣失败, 使货物滞留在机场。维护不足会使设备不稳定, 进一步增加了故障风险。特别是在高峰时段, 如假日旅行季节, 设备过度使用会造成设备性能下降, 增加不正常运输机会。二是低效率货物分拣, 低效率货物分拣是由于不合理工作流程与员工培训不足造成。在特殊情况下, 货物会被错误地标记或放置错误飞机上。员工在高压下工作, 以应对高峰时段需求, 分拣设备设计与布局不合理, 也容易造成货物遗失或延误, 加剧了不正常运输问题。三是流程不合理, 一些航空公司分拣流程存在不合理问题, 造成不正常运输问题出现。一个常见问题是在中转站重新分拣货物, 增加了货物遗失、延误风险。当货物必须在短时间内从一

民航运输业与区域经济的互动关系探究

王文靓

(广州民航职业技术学院, 广州 510403)

[摘要]民航运输业和区域经济之间存在着紧密联系,民航运输业以其自身的优势,极大丰富了区域的交通运输方式,能够促进区域经济结构转型升级,带动经济、社会等全面发展。而区域经济的发展又能给民航运输业带来大量运输需求,促进民航运输业的产品升级。面对我国当前区域经济发展中存在的政策不完善、利益矛盾等问题,相关部门有必要采取多种措施,如完善政策体系、发挥政府职能优势、促进基础设施建设、提高协作能力、合理规划航线网络布局、强化人才培养等,进一步加强民航运输业和区域经济的良性互动。

[关键词]民航运输业; 区域经济; 互动关系

doi: 10.3969/j.issn.1673-0194.2022.06.047

[中图分类号] F274 [文献标识码] A [文章编号] 1673-0194 (2022) 06-0145-03

0 前言

新的历史条件下,我国枢纽机场和临空产业发展均取得较好成绩,然而各地民航运输业在带动区域经济发展过程中仍存在诸多问题,如区域间存在着难以调和的利益矛盾、相关政策体系不完善、各方力量支持力度不够、统筹规划不够科学等^[1]。因此,如何协调民航运输业同区域经济间的关系成为亟待探讨的一大课题。

1 民航运输业与区域经济的关系

1.1 民航运输业对区域经济的促进作用

1.1.1 完善区域交通网络布局

民航运输业的出现和发展,使地区交通运输方式获得极大丰富,促进了区域交通网络布局的完善^[2]。从民航运输业自身优势来看,它具有公路、铁路、水路等所不具备的优势,如速度快,像通过直飞运输的货物,一般几个小时或十几个小时就能到达目的地,即便中途需要经过中转站,也是3~5天就能到达。同时,它还具有路程短、灵活性强、安全系数高、货物损坏率低等优势。其中,在投资方面与铁路和公路相比,成本较低,配备飞机之后,只需修建机场和导航站就可以

筹划开航。而铁路和公路,基于地理条件、时间投入等因素,成本远高于民航。这些优势推动了我国区域交通网络布局的完善,让民航运输业在当前我国交通运输上发挥了重要支撑作用。

1.1.2 辐射效应与集聚效应

一方面,民航运输业能够带来集聚效应,机场在集聚中扮演了重要角色,因为机场能够集聚大量人流和货流,成为重要区域信息流和各种资源整合的重要节点,产生集聚效应。这个时候的机场已不再局限于单纯的交通枢纽,而有了综合性作用,成为区域产业资源、信息技术等交流的平台,中间也会产生新的供给需求,促进新产业在机场周边集聚。另一方面,民航运输业也带来了辐射效应,在集聚过程中通过吸引越来越多的企业入驻地区,缩短了产业链之间的空间距离和运输时间,降低物流成本的同时,也提供了新的运输需求,增加了运输总量,促进区域内产业结构转型升级,进而带动整个产业体系生产率的提高,吸引更多投资,提高区域竞争力,有利于打造区域品牌,提升城市综合实力^[3]。

1.2 区域经济发展对民航运输业的影响

1.2.1 提供大量运输需求

区域经济的良好发展能够带来更多的贸易需求和运输需求,成为当前民航运输业发展的重要基础。一个地区的经济发展能够给当地居民带来更多福利,提

[收稿日期] 2022-01-12

[作者简介]王文靓(1987—),女,吉林长春人,硕士,讲师,主要研究方向:民航运输。

航班延误航空公司补救措施提升研究

陈南毛瑛

(广州民航职业技术学院民航经营管理学院, 广东 广州 510403)

摘要: 航班延误是民航业的热点问题, 我们无法完全避免航班延误, 只能在航班延误时采取相应的补救措施。据此, 主要从延误信息通知、航班延误赔偿、航班延误服务标准及服务技能四个易引发旅客不满的方面进行探讨, 以期提出的建议能够帮助航空公司提升航班延误时旅客满意度。

关键词: 航班延误; 信息通知; 赔偿; 服务标准; 满意度

中图分类号: F27

文献标识码: A

doi:10.19311/j.cnki.1672-3198.2019.30.020

1 引言

近年来, 国内各航空公司客货运输总量增长势头迅猛, 我国民航业持续高速发展。但是, 在民航业高速发展的过程中也暴露出了一些问题, 航班延误便是其中之一。航班延误是指航班降落时间(航班实际到港挡轮挡时间)比计划降落时间(航班时刻表上的时间)延迟 15 分钟以上或航班取消的情况。根据民航局发布的《2018 年民航行业发展统计公报》显示, 2018 年, 全国客运航空公司共执行航班 434.58 万班次, 其中正常航班 348.24 万班次, 平均航班正常率为 80.13%。

表 1 2018 年航班不正常原因分类统计

指标	占全部比例	比上年增减: 百分点
全部航空公司航班不正常原因	100%	0.00
其中: 天气原因	47.46%	-3.83
航空公司原因	21.14%	12.52
空管原因(含流量原因)	2.31%	-5.42
其他	29.09%	-3.29

注: 2018 年 9 月 1 日起, 行业对航班不正常原因的判定规则进行部分修改, 航空公司原因不正常航班的统计口径发生变化。

2 航班延误现状

虽然近年来民航局加大治理力度出台各项整治措施来约束航空公司出现航班不正常, 但是由表 1 可以看出, 在某种程度上航班不正常是不可避免的, 比如由于天气原因导致的航班延误, 出现恶劣天气时, 为了保障飞行安全, 航空公司通常会推迟或取消航班。所以, 航班延误可以在一定程度上减少, 但绝不可能完全避免。

既然航班延误无法避免, 那么当出现航班延误时就需要民航各单位高度协作, 共同保障因航班延误耽误行程的旅客。根据旅客与航空公司缔结的运输合同, 航空公司应按时将旅客运送至目的地, 如果由于某种原因出现延迟运输时, 航空公司应采取相应的补救措施。从目前各航空公司实际处理情况来看, 当航班出现延误时能够提供的常见的补救措施包括: 航班延误时提醒旅客航班延误、提供餐食、提供休息场所、为旅客提供机票退改签服务等等。但是, 实际工作中, 不同的航空公司在遇到航班延误时处理能力是不一样的, 提供相应的补救措施时执行力度也是参差不齐的, 这也就导致一旦发生航班延误时一些航空公司的投诉率会大幅上升。所以, 在各公司都努力提升服务质量的大背景下到底应该采取何种补救措施去应对旅客是各航空公司比较关注的一个问题。

3 航班延误时旅客不满意原因

(1) 航班延误信息传递不到位。民航法中明确规定发生航班延误时航空公司要履行告知义务, 即将航班延误的相关信息及时通告给旅客。民航资源网曾经做过一项调查, 结果显示, 旅客在航班延误时的期望, 能够获得赔偿(包括现金、积分、里程、优惠券等等)的愿望只有 26.28%, 而能够及时去往目的地、知情权、了解航班延误原因、获得必要补偿服务占到了 73.72%。可以看出, 赔偿作为一种补救措施虽能够起到作用但是也非常有限, 旅客最无法忍受的不是延误本身, 而是不知道发生了什么事, 不知道还要呆多久, 也不知道是何种原因引起的。因此航班延误发生时信息传递尤为重要。

(2) 航班延误赔付标准不统一。发生航班延误时, 一些旅客的诉求是能够获得相应的赔偿, 但是国内的现状是, 没有相关的法律对此问题作出具体规定, 只是在航空法当中提出了一些指导意见, 所以各航空公司在具体执行时也存在很大的差别包括赔偿金额、赔偿方式、赔偿地点等等, 这也导致了旅客的不满意。

(3) 航班延误服务标准落实不到位。由于我国民航体制的原因, 很多公司在机场都是通过一些地面服务代理人进行运营的, 而地面服务代理人又会为很多航空公司服务, 很多地面代理工作人员工作时会按照大多数公司的要求去做, 所以如果哪一个航空公司的服务要求具有差异性, 很有可能在实施时遇到一些困难。比如, 当航班延误时间较长需要取消航班时, 如果大多数公司要求装卸队在 30 分钟卸下行李, 而有一个公司的服务要求是 20 分钟, 那么有可能这一服务标准会出现不到位的情况。

(4) 航班延误服务技能及技巧不到位。旅客遇到航班延误时一般心情会比较烦躁, 也有些乘客会出现情绪激动等情况, 此时需要工作人员巧妙对待, 如果处理方式欠佳, 极易造成一些冲突。

4 服务补救措施提升建议

(1) 发生航班延误时, 旅客有权利知晓关于航班延误的信息, 航空公司也有义务去通知旅客。但是, 很多航空公司在实际运营过程中并不能做到及时通知旅客, 一般情况下, 如果公司能够确切知道延误时间会选择及时通知旅客, 如果延误时间不确定便不及时履行告知义务。这种做法显然会导致旅客的不满意, 根据调查问卷结果显示, 航班延误时旅客想要获得的信息最主要是延误原因、延误时间。一般延误原因都能够及时告知旅客, 延误时间在很多情况下是不确定的。

基金项目: 广东省教育厅纵向科研项目“航班延误地面服务流程及策略研究”(18Z5310)。

作者简介: 陈南(1990—), 男, 山东兖州人, 助教, 主要从事航空运输管理研究。

以就业为导向的高职航空货运教学模式优化策略

陈南毛瑛

(广州民航职业技术学院民航经营管理学院, 广东 广州 510403)

摘要:航空货运是民航业的重要组成部分,很多高校都开设了航空货运课程,但是所培养的人才与企业需求有一定的差距。主要分析了航空货运教学模式中存在的一些问题,并且从教学内容、实训环节、教学方法及教学评价四个方面提出优化建议。

关键词:航空货运;教学模式;优化建议

中图分类号:G4

文献标识码:A

doi:10.19311/j.cnki.1672-3198.2019.30.094

1 以就业为导向教学模式对高职航空货运教学提出新的要求

以就业为导向的教学模式,即从实际航空货运岗位技能出发,去培养和提升学生的技能和能力,这也就对当前的高职航空货运教学提出了更多更高的要求。这就要求教师在进行教学设计时要以职业需求为目标,建立一整套与航空货运岗位技能需求密切相关的理论和实践教学体系。在进行实际教学时,要能够结合职业技能需求和学生的实际情况去灵活调整课程设计和教学内容,要能够根据学校所提供的实验实训设备去设计组织情境教学,要让学生理论联系实际,提升学生的动手操作能力。航空货运具有实践性很强的特点,因此,在教学实践中,为了提升学生的实践动手能力,要加大实践教学的比例,增加学生进入企业参观实习的机会,根据航空货运岗位的技能要求,有针对性的培养学生的动手能力和专业应用能力,全面提升学生的基本素质和专业素质,为用人企业培养更多优秀的应用型人才。

2 当前航空货运教学中存在的主要问题

2.1 教学内容过于陈旧,教学安排不能适应岗位要求

经过调查发现,目前,很多开设航空货运课程的院校中在进行教学时所使用的教材内容都十分陈旧,跟实际工作岗位需求差距较大。现在很多货运教材中都是依据民航货物运输规则进行编写的,着重介绍货运的一般流程,特种货物的运输,不正常运输等等。但是在实际的工作中,很多货站已经不再按照民航货物运输规则去设置流程,因为现在各个航站都在加大信息化在工作中的运用,比如南航货站在实际工作中会使用自己企业所开发的唐翼系统,很多工作在系统中即可完成,但是在教材中对此类系统的介绍少之又少,这也导致很多毕业生到了企业之后都要跟随老员工学习一段时间之后才能上手操作。

2.2 理论教学多于实训教学,学生实践动手能力相对欠缺

由于航空货运所涉及的实训设备比较昂贵,很多开设航空货运课程的院校受资金的影响对实训教学设施的建设投入不足,尤其是一些刚刚开设民航相关专业的院校更加不会在航空货运实训设备上投入过多,所以,很多院校在开设航空货运课程时理论课时要远远多于实训课时,即便是有一些实训课程,更多的也是让学生练习如何填制货运单、运费计算等一些简单内容。

另外,有些院校购买了实训设备但是利用率不高,

比如一些院校购买了航空货运中使用到的集装箱、集装板、包装箱、叉车等实训设备,但是在实际的教学过程中却很少使用。究其原因包括以下几点:首先,有些实训设备具有危险性,考虑到学生的人身安全,只能让学生参观了解而不能学习使用;其次,某些实训设备练习使用时比较枯燥,学生积极性不高;最后,某些实训设备专业性太强,任课教师只具备理论知识而不具有实践经验,不能很好的指导学生使用。

可以看出很多院校在开设航空货运课程时理论课时要多于实训课时,但是,航空货运的特点就是实践性很强,这也导致了学生实践动手能力不强。

2.3 航空货运教学模式过于僵化

上文中提到现在很多院校在开设航空货运课程时理论课时要多于实训课时,这也出现了另外一个问题,航空货运教学模式比较僵化,基本上都是传统的单向传输,即老师一味的讲授学生被动的听讲。这种模式虽然能够让教师将知识点传输给学生,但是严重忽视了学生在课堂上的主体地位,学生不愿意听讲时,知识点的传输质量会大打折扣。同时也缺乏教师与学生之间的互动,这也会降低学生学习的积极性。

2.4 航空货运教学考核与评价的方式较为陈旧

很多开设航空货运课程的院校在对课程进行考核时是采取理论考试的方法,这种考核方法存在一定的弊端。(1)很多学生只注重最后的考试结果,而忽略之前的学习过程。有一部分学生只是为了考试而去学习,到即将考试时去背诵课程的一些知识点去应付考试,而不是真正的去学习。(2)考试内容局限于教材内容,对于航空货运岗位技能涉及较少,不能全面的考察学生的综合能力。(3)考核与评价不能紧密联系工作环境,没有实现与企业需求的充分适应,不利于学生以后的职业发展。

3 以就业为导向的高职航空货运教学模式的优化策略研究

3.1 以就业为导向,优化教学内容

结合现在航空货运教学中存在的问题,各个开设航空货运课程的院校应当积极转变观念,树立以就业为导向的教学观念,对当下航空货运教学的内容进行调整和更新。首先,结合航空货运岗位技能需求去更新教材,将一些老旧不用的知识点淘汰,加入一些岗位需要的新知识点,在教材中多设计一些实训环节与实际生产相挂钩,帮助学生在理论学习时也能够锻炼实践动手能力。其次,可以对各家航空公司的货运流程进行分析,将其细化成不同的情境,设置相应的任

作者简介:陈南(1990—),男,山东兖州人,助教,主要从事航空运输管理研究。

面向移动终端的 H5 课件设计与应用

金 蓉, 罗闻泉

(广州民航职业技术学院, 广东 广州 510403)

【摘要】移动互联网技术的发展和智能手机的普及以及新媒体的兴起,为移动学习提供了良好的环境。面向移动终端的 H5 课件,以其跨平台、融媒体、社交性等特点为学习者带来了良好的学习体验,本文阐述了面向移动终端的 H5 课件的设计流程与应用场景,为教师开展基于移动教学的课程改革提供了可操作的参考。

【关键词】移动终端; H5; 课件; 设计; 应用

【中图分类号】C41 **【文献标识码】**C **【文章编号】**2096-1995(2019)30-0025-02

随着移动互联网技术的发展和智能手机的普及以及新媒体的兴起,人们的学习方式与获取信息的途径均发生了明显的变化。据 CNNIC 发布的第 43 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截止到 2018 年 12 月,我国的网民规模达 8.29 亿,手机网民规模达 8.17 亿,每周人均上网时间 27.6 小时,在各类手机应用排行中,手机即时通讯的使用率高达 95.5%,位居榜首,在网民的职业结构中,学生占 25.4%,是占比最大的群体^[1]。这些数据表明,利用智能手机获取知识,已经成为了年轻一代普遍的学习方式。基于 HTML5 技术开发的面向移动终端的课件,凭借其跨平台、融媒体、社交性等特点,为学习者带来了良好的学习体验,将成为未来移动学习资源建设的新趋势。

1 H5 简介与特点

1.1 H5 简介

H5 是指第 5 代 HTML,也指用 H5 语言制作的一切数字产品。HTML 是“超文本标记语言”的英文缩写,是网络页面编辑脚本的规范和标准。“超文本”是指页面内可以包含图片、链接,甚至音乐、程序等非文字元素^[2]。而“标记”指的是这些超文本必须由包含属性的开头与结尾标志来标记。浏览器通过解码 HTML,就可以把网页内容显示出来,因此,它也构成了互联网兴起的基础。H5 之所以能引发如此广泛的关注,根本在于它不再只是一种标记语言,它为下一代互联网提供了全新的框架和平台,包括提供免插件的音视频、图像动画、本体存储以及更多炫酷而且重要的功能,并使这些应用标准化和开放化,从而使互联网也能够轻松实现类似桌面的应用体验^[3]。

1.2 H5 的特点

移动性: H5 资源存放于云端,访问者无需安装下载,即点即用,不占用手机内存,只需扫二维码或者点击链接即可访问,体现“用完即走”的理念。

跨平台性: H5 能够自适应不同的移动终端,不受移动操作系统(安卓、IOS)的限制。

融媒体性: H5 页面中融合了文字、图片、动画、声音、视频等媒体元素,访问者无需安装任何插件即可访问。

社交性: H5 特别适合在社交媒体上传播,只需一个二维码或者链接,即可实现一键转发,而且便于收藏,利于留存,易于再次访问。

数据分析: H5 被传播和阅读过程均可被服务器记录下来,这些数据将有助于对访问者的行为进行分析,同时也是设计者对 H5 进行优化的重要依据。

2 H5 课件的设计

2.1 设计原则

制作课件的目的是辅助教与学,并完成特定的教学任务,实现教学目标,突破难点重点^[4]。由于 H5 的传播环境主要是以微信、QQ 为代表的社交媒体,所以选题要“轻”,内容不宜过多,可以是一课时、一个教学单元内容或某几个知识点,并根据内容特点采用合适的表现形式。

操作简单: 课件的操作要尽量简便、灵活、可靠,如果稍微复杂一些的操作,可适当增加一些提示信息,操作的设置要遵循大多数人的使用习惯,慎用复杂的键盘操作。

呈现合理: 采用合适的方式对学习内容进行呈现,语言简洁生动,文字规范,素材选用恰当,整体结构合理。图文并茂比单纯的文字,信息量更大,效果更好。适度的动画可以增加学习者的兴趣,但过于华丽的动效反而可能带来视觉上的困扰。

交互有趣: 在课件中,交互活动是教师、媒体和学习者之间的信息传递,交互性的设计能让学习者在学习过程中更加专注,对学习产生激励作用。因此,在交互设计环节要注意体现教学目标,交互方式尽量简单,交互操作层次不应太多。

加载快速: 页面加载速度越快越好,否则容易造成学习者跳出和流失。据统计,加载时间超过 3 秒就会有 57% 的用户离开。因此页面设计时,大图片、大视频等素材,最好先压缩一下,尤其是第一页不要做的太大。

体验良好: 课件不但要追求良好的教学效果,还应该有良好的视觉体验,所以在色彩、布局、构图、字体等方面都应该保持风格一致,和谐自然,背景音乐适合主题。

2.2 设计流程

一般来说,一个 H5 移动课件的设计流程分四个阶段,分别是了解需求、资料准备、页面设计、数据收集,见下图 1 所示。



图 1 H5 移动课件的设计流程

第一阶段：了解需求。目的是要准确了解该 H5 课件制作

基金项目: 基于移动学习的 H5 教学资源开发及应用——以《网络营销》为例(JG201809); 2017 年省高职教育精品在线开放课程建设项目——《网络营销》。

作者简介: 金蓉(1974-),女,广东汕头人,硕士,副教授,研究方向为信息技术、电子商务。

基于 SPOC+BYOD 的翻转课堂教学设计与实施

——以《H5 营销》为例

金 蓉¹, 罗闻泉²

(1. 广州民航职业技术学院 民航经营管理学院; 2. 广州民航职业技术学院 教务处, 广东 广州 510403)

摘 要:在当前信息技术对教育快速渗透的大背景下,结合高职学生特点,提出了基于 SPOC+BYOD 的翻转课堂教学模式,并以《H5 营销》为例,采用任务驱动与线上线下混合式教学方法,收到了良好学习效果,为高职院校电子商务课程教学改革提供了可行性参考。

关键词:SPOC; BYOD; 翻转课堂; 教学设计

中图分类号: G434 文献标识码: A 文章编号: 1672-7800(2019)12-0014-02

DOI: 10.16735/j.cnki.jet.2019.12.006

1 SPOC、BYOD、翻转课堂与职教云平台

SPOC(Small Private Online Course, 小规模限制性在线课堂), 是线下传统课堂与线上教学的混合式教学模式^[1]。BYOD(Bring Your Own Device, 自带设备)指人们在学习与工作中使用自己携带的笔记本电脑、平板电脑、智能手机或其他移动设备进行学习或工作的做法。翻转课堂是在信息化环境中, 师生在课上一起完成作业答疑、协作探究与互动交流等活动的新型教学模式^[2]。职教云平台是在线课程平台, 兼有手机端“云课堂—智慧职教”APP, 教师在线构建课程资源与课堂活动, 并借助职教云平台实现线上虚拟课堂与线下实体课堂的连接, 开展混合式教学, 如图 1 所示。



图 1 基于职教云平台构建课程资源与课堂活动

2 基于 SPOC+BYOD 翻转课堂的教学设计与实施

基于 SPOC+BYOD 的翻转课堂教学模式分为 3 个阶段, 包括课前导学阶段(线上)、课堂实训阶段(线上线下)与课后提升阶段(线上)。第一阶段学生借助手机 APP 完成基础知识的学习以及课堂实训准备。第二阶段在实训室与教师共同完成测验以及项目实训。第三阶段学生课后利用 APP 完成拓展提升与评教, 教师进行学习效果分析等。

2.1 选取主题

选取《网络营销》中的《H5 营销》进行教学设计。

2.2 教学目标

按照课程大纲要求,《H5 营销》的教学目标包括知识目标、技能目标与素质目标, 如图 2 所示。

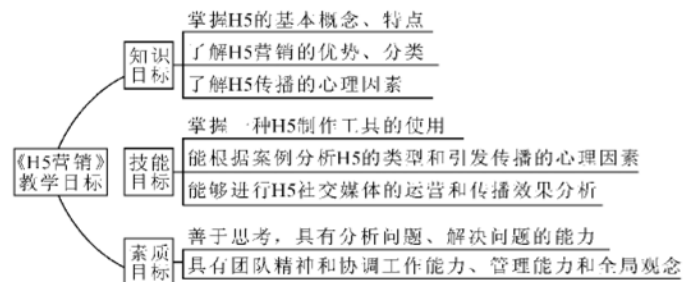


图 2 《H5 营销》教学目标

2.3 教学重难点

教学重点包括 H5 制作工具的使用、H5 心理传播的因素与 H5 的分类。教学难点是根据不同主题选择合适的元

收稿日期: 2019-08-30

基金项目: 广东省精品在线开放课程(YSYJZW2017YB51)

作者简介: 金蓉(1974-), 女, 硕士, 广州民航职业技术学院民航经营管理学院副教授, 研究方向为电子商务、信息化建设; 罗闻泉(1964-), 女, 硕士, 广州民航职业技术学院教务处教授, 研究方向为电子商务、计算机应用。

课堂讲授与网络课程相融合教学模式的实践与探索——以《网络营销》为例

金蓉 罗闻泉

(广州民航职业技术学院, 广东 广州 510403)

[摘要] 本文针对目前普遍存在的网络课程重建设轻应用的问题,对课堂讲授与网络课堂相融合的模式进行了实践与探索,实际教学效果证明网络课程应用有效地促进了教学模式和考核模式的改革,提高了课程的教学质量。

[关键词] 网络课程; 教学模式; 网络营销

中图分类号: G434

文献标识码: A

文章编号: 1008-6609(2017)04-0019-03

1 引言

随着信息技术对教育领域的广泛渗透,逐渐加速了教育信息化,越来越多的网络课程建成,为教育数字化环境提供了重要的支撑。笔者将传统的课堂讲授与网络课程相融合的模式进行三年多的实践与探索,实际教学效果证明其有效提高了课程的教学质量。

2 《网络营销》课程简介

《网络营销》是我校民航电子商务专业学生的一门核心主干课,主要探讨市场主体如何运用互联网这一技术平台,实现传统营销模式与现代网络技术工具有效融合的一门应用型学科,主要任务是注重网络营销系统性阐述的基础上重点介绍网络营销方法和操作技巧,培养学生具备网络营销与策划的基本工作能力,并注重提高学生的团队合作能力、人机沟通能力、创新与可持续发展能力,提高其就业能力^[1]。

2.1 网络课程的设计理念

网络课程设计遵循“以学生为中心”的理念,以网络营销以及相关岗位所具备的职业能力、知识能力为主线,以“虚拟+真实”实训教学模式为手段,突出真实工作任务在课程中的主体地位,采用任务驱动、项目导向的教学模式,实施教、学、做一体化教学。根据课程本身的内容体系与特点,充分利用网络平台,对现有的各种教学资源进行分析、调整、充实,整合为具有交互式、富媒体、开放性、随时更新、适合学生个性化学习、自主学习的网络课程。该网络课程已经成为教

师教学、学生学习与实践、教师与学生、学生与学生交互的网络教学平台^[2]。

2.2 课程的总体架构

本网络课程的建设主要以构建主义学习理论为指导,并结合课程的特点和学生学习的习惯,从对课程基本了解到课程模块学习,再到知识拓展,详见图1所示。



图1 《网络营销》网络课程框架图

2.3 网络课程各模块描述(见表1)

3 《网络营销》网络课程应用实施的策略

3.1 课堂辅助教学

将所有的教学资源均在网络课程中,并以最有利于学生学习的方式进行呈现,包括文字、图像、声音、视频、动画、网络视频、网络教学课件、微课、学习工具软件等多种形式,方便教学。

3.2 课外自主及拓展学习

作者简介:金蓉(1974-),女,广东汕头人,高级工程师,研究方向为信息技术、电子商务。

基金项目:广州民航职业技术学院2015年民航科技创新引导基金项目,项目编号:JW2015033。

基于毕博平台网络课程的用户体验优化设计与实现

——以《网络营销》为例

金蓉¹, 吴庆晖²

(1. 广州民航职业技术学院民航运输系, 广东 广州 510070;

2. 中国广州分析测试中心(广东省测试分析研究所), 广东 广州 510070)

摘要:在教育信息化快速发展的背景下,越来越多的网络课程投入应用,为教育信息化提供了重要的支撑作用,用户体验的问题也日益突出。以《网络营销》网络课程为例,从用户体验的视角出发,分析如何在毕博平台下实现网络课程的优化,让用户体验得到进一步的提升。

关键词:网络课程;用户体验;优化

中图分类号:G434 **文献标识码:**A **文章编号:**1672-7800(2017)06-0077-03

DOI:10.16735/j.cnki.jet.2017.06.030

在教育信息化快速发展的背景下,越来越多的网络课程建成并投入应用,为教育信息化提供了重要的支撑,在网络课程的应用过程中,用户体验也日益受到重视。从满足用户的功能需求和审美需求,到逐渐关注更加人性化的用户体验设计^[1]。

1 用户体验

用户体验是指用户在使用产品(包括物质产品和非物质产品)或者服务的过程中建立起来的心理感受。在信息技术应用设计方面,用户体验主要来自用户与人机界面的交互过程。人机界面设计是设计艺术、技术和人机交互科学的高度统一^[2]。

用户体验设计的核心思想是从用户出发,基于人机工程学和可用性原理,综合视觉、布局、交互和动作设计等方面,设计符合用户使用习惯的产品^[3]。

2 Blackboard 平台简介

Blackboard 网络教学平台(以下简称 BB 平台)是由美国 Blackboard 公司开发,集成了网络“教”与“学”环境的网络教学平台,它的功能可分为内容展示、交流互动和管理三大部分。利用该平台,教师可开设网络课程进行内容展示与教学辅助,学生可进行自主学习与测验,师生间可进行互动交流。同时系统还提供了课程的考核管理、反馈交

流管理等功能^[4]。

3 Blackboard 平台下网络课程的优化

3.1 优化要点

(1)导航条:课程导航条清晰,符合用户学习习惯,设计合理,链接设置明显、准确。

(2)页面布局:页面是用户获取信息的主要窗口,要求布局合理,重点突出,主次分明,体现课程特色,页面信息呈现力求简洁,切忌堆砌,并保持页面风格的整体一致性。

(3)内容分类:同一页面中,不同的栏目间隔清晰,不要相互包含或者混淆;每一个栏目都有足够的信息量,避免无内容。

(4)页面色彩:要与整体形象相统一协调,主导色加辅助色最好不要超过三种,太多种颜色混在一起的画面会显得脏乱。

(5)字体选择:一般页面上不要使用超过三种字体,一种作为标题,一种作为按钮和小标题,另一种作为正文,文字的编排要利于阅读。

(6)视觉语言:为了指引用户能够快速的获取信息,可在页面上添加一些视觉交叉语言,如图标、文字、热字等。

(7)加载速度:一般情况下尽量在 5 s 内打开页面,减少用户等候时间,尤其是带有视频文件的页面,切忌一打开页面就播放。

(8)快速呈现:减少无效点击,让信息能够快速触达用户。

收稿日期:2017-03-15

基金项目:广州民航职业技术学院 2015 年民航科技创新基金项目(JW2015033)

作者简介:金蓉(1974-),女,广东汕头人,硕士,广州民航职业技术学院民航运输系高级工程师,研究方向为信息技术、电子商务;吴庆晖(1975-),男,广东汕头人,硕士,中国广州分析测试中心(广东省测试分析研究所)高级工程师,研究方向为项目管理、网络推广。

职业岗位能力导向的高职网络营销课程改革探析 ——以民航商务专业为例

莫晓芳 金蓉 广州民航职业技术学院

摘要: 互联网的发展与电子商务的兴起催生了对网络营销高技能人才的巨大需求。而各高校《网络营销》课程教学普遍存在教学内容与实际工作岗位脱节的现象,进行教学改革势在必行。以职业岗位能力需求为导向,构建基于工作任务的知识体系、强化实践环节的一体化教学设计、设立基于职业岗位能力的考核机制,将不失为一种有益的探索。

关键词: 网络营销;职业岗位能力;高等职业教育;课程改革

中图分类号: F275 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-828X(2015)006-000423-03

一、引言

随着互联网的普及和IT技术的进步,我国电子商务呈爆发式发展。社会经济“电商化”迅猛发展催生了对电子商务人才的巨大需求。顺应这一时代发展潮流,我国已有几百所高校陆续开设了该专业,其中高职院校占据了重要的一席之地。《网络营销》作为高职电子商务专业必不可少的专业核心课程,它对学生基于电子商务平台的职业岗位能力培养和职业素质养成起着主要支撑作用。如何深入贯彻高等职业教育办学理念,实现学校教育与实际工作岗位对接,是每一个从事《网络营销》课程教学的教师必须认真思考的问题。笔者作为长期从事该课程教学的一线教师,在日常教学过程中深刻感受到该课程教学目前普遍存在的不足,也积累了一些经验,本文拟以广州民航职业技术学院民航商务专业开设的《网络营销》课程为例,从职业能力需求导向角度探讨如何进一步深化该课程的教学改革。

二、高职网络营销课程教学改革面临的问题

教学过程中,本人发现尽管《网络营销》在高职院校开设多年,但多数仍沿用“理论讲解+虚拟实训”的常规做法,极易流于形式,从而导致学生难以胜任毕业后在企业的实际网络营销工作,成为电商行业“失业与空位并存”尴尬局面的重要推手。当前高职网络营销课程教学面临的普遍问题表现如下。

1. 教学模式以理论为主,实践教学为辅

《网络营销》是一门理论性、实操性都极强的课程,通过本课程的学习,学生不仅要明确网络营销的理论知识,更应熟练掌握网络营销的相关业务技能、培养学生网络环境分析、网络调研设计与分析、网站建设与推广、网络营销策略及综合应用、客户服务等实操性技能。但是在实际教学中,许多高校由于配套设施、教学资源等硬性条件跟不上,或缺乏富有实践经验的指导教师,造成理论教学和实践教学的地位明显颠倒,更应被重视的实践教学往往被忽视,不能有效实施。

2. 教学组织缺乏对职业能力的培养

从高等职业教育的培养方针来看,应以岗位能力为本位。为落实这一方针,对于《网络营销》课程的教学组织应从职业能力培养着手,教学过程的组织应以职业岗位能力为目标,以工作任务为驱动,以工作流程为主线。而当前的实际教学过程中,多停留在一般知识的介绍上,脱离实际工作岗位要求,不能合理设计与实际工作岗位相符的教学体系,对岗位职业能力的培养明显不够重视。

3. 教材体系陈旧落后,不利于教学组织开展

当前出版的有关《网络营销》教材,多是沿用传统营销的“4P”理论,即绝大部分教材的框架结构仍然套用传统营销四大经典部分而形成的“网络营销概述—产品策略—价格策略—渠道策略—促销策略”来构建整个教材体系。虽然为了体现其课程的网络特点,也加入了一些网络知识,但这种刻意的添加难以真正实现两者的融合。教师在教学过程中,也没有很好地重视新的网络营销方法与工具。因此,这种生搬硬套传统营销模块的做法,虽然比较容易理解,但课程学习重复性大,针对性差,无法体现网络营销应有的能力、岗位、工作任务和 workflows。

针对上述典型问题,为符合电子商务发展对网络营销人才的真实需求,避免《网络营销》教学与实际工作岗位脱节,进行教学改革势在必行。

三、网络营销职业岗位能力需求分析

以下以笔者所在的广州民航职业技术学院民航商务专业开设的《网络营销》课程建设为例进行分析。《网络营销》课程是民航商务专业的必修课,也是民航商务专业学生职业技能要求中的能力核心支撑课程。依托民航行业、基于中国航协和人力资源与社会保障部、教育部等各部委的标准,我们将电子商务核心课程《网络营销》岗位专业素质能力分解为“两个基础”和“两个职业方向”(如图1所示)。

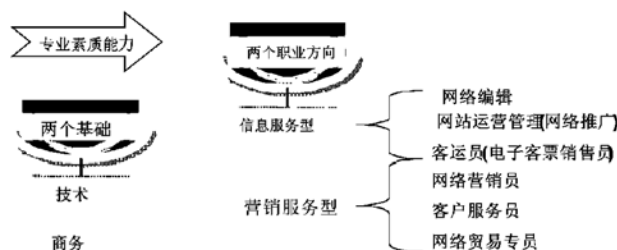


图1 岗位专业素质能力分解图

在上述岗位专业素质能力解构的基础上,我们努力探讨“基于工作任务驱动”的方式,以网络营销岗位(群)所应具备的职业能力、知识能力为主线,通过对院校、企业、民航行业和电子商务协会等进行调研,根据学生可能就业的的岗位(群),分析每个工作岗位的工作任务,归纳出其具体的职业能力(见表1所示)。

基于慕课理念的呼叫中心校企合作研究

于洪磊

(广州民航职业技术学院 广东 广州 510403)

【摘要】从慕课这种新兴的理念入手,探讨校企合作过程中的热点、难点问题的解决方法,为校企合作探索新的思路 and 模式。

【关键词】慕课; 校企合作; 实训; 共享

【中图分类号】H319.3

【文献标识码】A

【文章编号】1009-5624 (2017) 05-0163-02

DOI:10.16009/j.cnki.cn13-1295/tq.2017.05.091

所谓“慕课”(MOOC),顾名思义,“M”代表 Massive(大规模),与传统课程只有几十个或几百个学生不同,一门MOOCs课程动辄上万人,最长达16万人;第二个字母“O”代表 Open(开放),以兴趣导向,凡是想学

习的,都可以进来学,不分国籍,只需一个邮箱,就可注册参与;第三个字母“O”代表 Online(在线),学习在网上完成,无需旅行,不受时空限制;第四个字母“C”代表 Course,就是课程的意思。MOOC这个术语是2008年由

来引导学生走上正确的方向,使得论文更加完善。

(4) 论文指导老师的指导水平对于大学生而言,则关乎整个毕业论文写作完成的质量高低,是绝对影响因素之一。因此,学院要求教师记录下对于大学生毕业论文的指导过程,包括建议学生扩展论文的内容、对学生所犯错误的总结等等,从而提高学院毕业论文的管理。

1.1.2 毕业论文后期管理 高校应该加强毕业论文答辩的管理系统,进行公开公正的评审程序。通过组织各个不同学院教师作为评审团体,并选拔出答辩记录小组,对答辩过程进行记录与录摄,保证答辩的公开公正透明性。要求各个评审教师秉着公平性原则,对于毕业学生进行论文的审评。以此来保证毕业论文的后期管理。

1.2 宏观上加强毕业论文管理系统

1.2.1 为了公平公正的评审高校毕业论文的质量水平,在各个院校评审过各院的毕业论文后,选出每个院的优秀毕业论文,各个院间交互优质的毕业论文,继续打分评审,并给出得分与失分原由。为了更好的突出公平公正原则,将进行第三次评审,由高校外的专业人士进行评审打分,由此加强高校毕业论文的公平公正。

1.2.2 为了奖励优秀学生,在得出评审结果后,给予他们高度的赞赏,将他们的毕业论文进行编印,并投放在学校的图书馆等公开阅读场合,供以后的学子进行参考借鉴。从而从宏观上起到规范高等院校毕业论文管理体制的作用。

2 提升毕业论文管理系统的意义

2.1 核验了高校教学质量和学生的能力水平

在进行毕业论文写作之前,对与大学生的考察都是通过试卷的形式展开,主要考察学生对专业所学知识的理解与运用。而毕业论文是结合写作能力和研究水平一起来考察学生的综合能力,不仅要求学生能够很好的运用所学基础知识,更能够将其运用到实践当中。通过毕业论文的考察,不仅能使学生了解到本身的知识漏洞,并在未来的理论和实践中,得以改善。同时随着毕业论文水平的提升,使得社会更好的认可高校学生的能力水平。

2.2 提升毕业生学习的能力

毕业论文不仅考察学生的写作能力,还考察学生的实践能力、调查能力、分析能力、归纳总结、逻辑思维等,这些都是学生学习能力的体现。在教师指导后,学生通过自行查阅所研究课题的资料、对于调查结果进行归纳总结、通过严谨的思维逻辑与理论原理得出自己有特色的结论,在结论下进行文字的表述。这个过程中,因为有一定的时限,使得学生不得不集中精力研究自己的毕业论文,从而使得学习能力大幅度提升,这对学生在以后的生活中具有巨大的意义。

2.3 提升毕业生解决问题的能力

在相关专业毕业论文中,对于不同的专业有不同的研究课题论文,对于大学生所选择的论文课题,大学生必须想出一定的方案来解决自己论文所面对的难题,虽然过程中有老师的指导,但仍需大学生自己运用所学知识来解决论文中与实际结合的难题。在这个过程中,学生需要不断地发现问题并应用所学知识加以分析解决,从而修改自己的论文,提升了实际解决问题的能力。

3 结语

毕业论文是大学生培养实践能力的关键实施环节,这对提升大学生能力具有不可替代的作用。提升毕业论文的质量,提高学生的能力水平,使得大学生毕业后进入社会具有备相应专业水平资格,其是重要的认证和体现。

【参考文献】

- [1] 王璐. 高等院校毕业论文管理系统的研究[J]. 数字化用户, 2013, 19(34).
- [2] 罗勇, 文彬. 高等学校毕业论文教学环节改革研究[J]. 广东青年职业学院学报, 2007, 21(2): 50-52.
- [3] 吴永梅. 高等院校本科毕业论文质量管理体系建设研究[D]. 安徽农业大学, 2011.

作者简介: 庄素琴(1989—)女,汉族,甘肃兰州,硕士研究生,研究方向: 高校管理。

基于科教融汇的民航电子商务课程开发模式的实践研究

于洪丞

广州民航职业技术学院

摘要:党的二十大报告首次将教育、科技、人才作为一个整体来论述,并强调“统筹职业教育、高等教育、继续教育协同创新,推进职普融通、产教融合、科教融汇,优化职业教育类型定位”。新时期技术更新换代的快速飙升催生了产业转型升级,高技能人才成为经济增长的引擎,由技术进步带来的新工作岗位也开始依赖具有创新性思维的技能人才。但现实是目前还未出现一套行之有效的能够实现理论与实践结合,企业岗位需求与高职院校教学目标一致的以技能为中心的课程体系。迫切需要对现有的教学模式与课程体系进行整合与优化,以满足“互联网+民航服务”的行业发展与“互联网+学习”的教学新常态的需要,同时能够培养社会必需的创新创新型人才,提升教学质量。

关键词:科教融汇 OBE 课程开发

一、科教融汇的理解与思考

在科技日益发达的时代,科教融汇更关注职业院校学生思维力的培养,无论是科学人才,还是技术技能人才,思维力同样重要。这在技术技能人才培养中长期受到忽视,也是学生较为明显的短板,企业经常诟病的是专科学生素质力和上升空间有限。科教融汇意味着职业教育同样是国家创新体系的重要组成部分。大量前沿技术“普及”,“致用”,有赖于技能型人才在岗位上的不懈努力;提升国家创新体系整体效能,也有赖于大量技能型人才来“粘合”创新链的诸多环节。本文以科教融汇为基础,深刻理解科教融汇的内涵,从以下的五个着力点进行民航电子商务课程开发模式的实践研究:1.让学生的培养更精准,目标更具体;2.让教学内容更丰富、灵活;3.让实训教学更真实,实操操作无缝衔接;4.让学生学习成果考核更科学;5.让教师发展更高效。但是如何能够实现科教融汇的这五个目标,我们这里主要通过 OBE 模式的教育方法来探索提高课程开放设置。

二、OBE 模式的分析

OBE (Outcome based education, OBE) 的教育方法(基于成果导向的教育方法,以学生为本,采用逆向思维的方式进行的课程体系的构建理念)。通过 OBE 教育方法,结合五个着力点,设置目标成果,以学生为本,采用逆向思维的方式进行的课程体系的构建理念对现有的民航电子商务专业人才培养及相关课程的教学模式进行优化改革,整合课程资源,具有以下意义:

1.有利于改变现有的在人才培养模式构思与设计方面的不足,课程设计与最终成果反向设计以确定所有逆向目标成果的教学的适配性。教学的出发点不是教师想要教什么,而是要达成目标成果需要什么,内外需求决定目标,目标决定毕业要求,要求决定课程体系。

2.有利于提升高职学生的课堂学习效果,以“学生”为中心的教

育从“课堂教学改革”入手,从目前主流的以“教”为中心向以“学”为中心进行转变,提高教学质量。

3.有利于进一步提升学生的自主学习能力和实践能力,实践教学会对学生提出挑战性结果并且让学生自主完成该任务,充分展示其思考、处理、解决问题的实践能力,培养学生的专业技能和职业素养以适应新时代创新创业教育的需求。

4.有利于进一步优化民航电子商务类课程群的设置,位创新创业人才培养提供支持,也为民航运输管理专业群的人才提供借鉴。

5.让教学管理从“质量监控”向“持续改进”转变,利用信息技术促进质量管理体系现代化,提高整个教育的效率和质量。

三、OBE 模式的应用及呈现

要实现科教融汇的民航电子商务课程开发的目标,要明确“一个理念”:成果导向教育;“三个关键”:反向设计、以学生为中心、持续改进;“三项改革”:课程体系、课堂教学、教学评价。目前的高校教育理念是先建设课程体系,再根据学生的学习情况,判断学生是否能到达毕业要求,满足既定的培养目标。而 OBE 的反向设计是与当前主流的课程导向教育相反的,以最终目标为起点,反向进行课程设计,开展教学活动。课程设计从最终成果(顶峰设计)反向设计以确定所有逆向顶峰成果的教学的适配性。教学的出发点不是教师想要教什么,而是要达成顶峰成果需要什么,内外需求决定目标,目标决定毕业要求,要求决定课程体系。

1.在 OBE 教育模式下,教学过程需要做到以“学生”为中心,以“学习结果产出”为导向,提高教学效率和教学质量。

2.实践教学改革也是以“学生为中心”理念的重要一环,特别是在高职电子商务教育方面,实践是根本,学习的认知、能力的表现、品德的养成、创新的思维等等都来自实践教育。

产教融合、科教融汇驱动下基于数字化视角的“234”模式培养创新人才的研究——以民航电子商务专业为例

于洪磊

广州民航职业技术学院

摘要：在数字经济时代，产教融合、科教融汇成为推动中国制造业转型升级、实现高质量发展的重要途径。本文以民航电子商务专业为例，探讨了“234”模式在培养创新人才方面的应用。该模式强调“两个途径”（课内学习与课外活动）和“三个融合”（产、学、研）的深度融合，旨在提升学生的实践能力和创新意识。通过构建数字化教学平台、引入企业真实项目、开展跨学科合作等方式，有效提升了教学质量。研究结果表明，“234”模式在培养适应数字经济时代需求的高素质人才方面具有显著优势，为其他专业提供了可借鉴的经验。

关键词：产教融合；科教融汇；数字化；人才培养

随着数字经济的快速发展，制造业正经历深刻的变革。在这一背景下，培养具备创新精神和实践能力的高素质人才已成为企业和社会的迫切需求。产教融合、科教融汇作为推动教育链、人才链与产业链、创新链有效衔接的关键举措，受到了广泛关注。本文以民航电子商务专业为例，深入探讨了“234”模式在培养创新人才方面的具体应用和成效。

“234”模式中的“2”是指课内学习与课外活动“两个途径”全方位育人。在课内学习中，通过引入企业真实项目、开展跨学科合作等方式，提升学生的实践能力和创新意识。在课外活动中，通过参加学科竞赛、开展创新创业项目等方式，进一步培养学生的创新精神和实践能力。

“3”是指产、学、研“三融合”合力服务教学。通过构建数字化教学平台、引入企业真实项目、开展跨学科合作等方式，有效提升了教学质量。研究结果表明，“234”模式在培养适应数字经济时代需求的高素质人才方面具有显著优势，为其他专业提供了可借鉴的经验。

“4”是指通过验证性实验、综合性实验、开放性实验和毕业实习“四种形式”打造创新人才。通过验证性实验去支持理论教学，让学生加深对课程内容的理解；通过综合性实验将相关课程的知识进行整合，提升学生的综合应用能力；通过开放性实验培养学生的创新精神和实践能力；通过毕业实习让学生将所学知识应用于实际工作，提升职业素养。

在课程教学过程中，积极引入企业真实项目，开展跨学科合作，提升学生的实践能力和创新意识。通过构建数字化教学平台，实现教学资源的共享和教学过程的透明化，进一步提升教学质量。

通过构建数字化教学平台、引入企业真实项目、开展跨学科合作等方式，有效提升了教学质量。研究结果表明，“234”模式在培养适应数字经济时代需求的高素质人才方面具有显著优势，为其他专业提供了可借鉴的经验。

通过构建数字化教学平台、引入企业真实项目、开展跨学科合作等方式，有效提升了教学质量。研究结果表明，“234”模式在培养适应数字经济时代需求的高素质人才方面具有显著优势，为其他专业提供了可借鉴的经验。

等方式改善教学质量。目前专业课程基本完成的数字化网络课程的建设，有效的补充了课堂教学的不足，使得学习可以随时随地进行，是学生自主学习的有效方式。

“234”模式中的“3”就是产、学、研“三融合”合力服务教学，让电商产业融合课程、融合实训实习、融合人才培养各个环节，通过有利于改变现有的在人才培养模式构建与设计方面的不足，研究课程设计从最终成果反向设计以明确所有近向目标成果的教学的适配性。产教融合、产学研融合方面通过积极建立校外实训基地和拓展合作企业，与民航及电子商务企业开展密切合作，目前已经引入实践性的课程进入学校，建立生产性实训基地，研究方面，积极拓展横向课题，针对企业急需的创新性及难点进行研究，解决企业的实际需求，积极践行研究服务企业的良性循环。

“234”模式中的“4”就是通过验证性实验、综合性实验、开放性实验和毕业实习“四种形式”打造创新人才，通过验证性实验去支持理论教学，让学生加深对课程内容的理解；通过综合性实验将相关课程的知识进行整合，提升学生的综合应用能力；通过开放性实验培养学生的创新精神和实践能力；通过毕业实习让学生将所学知识应用于实际工作，提升职业素养。

针对学习的实际情况改进教学评价机制，提高教学质量。针对电子商务专业课程特点，采用过程化评价、成果评价、期末考试评价及发展性评价等多种方式的结合，尽可能在满足学生培养目标达成的前提下科学客观地评价教学质量，积极进行学生的沟通，提升学生的学习兴趣。

积极推进产教融合，建设校内校外实训基地。校内目前正在建设直播实训基地建设，积极引入企业合作，推进产业对接，提高校内实训质量。同时，积极拓展校外实训基地，不断推进校外实训基地建设，提升实训阶段学生教育质量。

积极推进赛教融合，检验教学效果。在课程教学过程中，积极引入对口的比赛进行学生学习质量的检验是一个非常有效的检验教学质量的手段。目前通过省级职业技能大赛、金砖比赛等赛事来提高教学效果。

通过以上分析，通过课内外教法及课程的数字化改革，进一步优化人才培养体系，完善课程内容；通过对验证性实验、综合性实验、开放性实验和毕业实习四种形式的探索，创新人才培养机制和人才培养模式；通过产学研的深度融合，提升校企合作和教学研究成果的转化，提升教学质量；以学生为中心，优化人才培养目标，解决高职学生在教学中自主学习积极性较低、被动接受知识、缺乏创新意识和探索新知识意识不高的问题是非常必要的。

参考文献

- [1]周特言.跨境电商背景下国贸人才培养模式改革路径——以广东国际经济与贸易专业为例. 广东学院学报(社会科学版), 2019, 21(4): 114-118.
- [2]月华清, 吴芳. 福建自贸区背景下国贸专业人才培养模式创新研究. 龙江教育: 高教研究与评估, 2020(3): 75-77.

基金项目：2022 广州民航职业技术学院校级质量工程项目基于数字化视角的“234”模式培养创新人才的探索——以民航电子商务专业为例。

信息技术

摘要：信息技术在商业经济分析中扮演着越来越重要的角色。本文探讨了信息技术在商业经济分析中的应用，包括大数据分析、人工智能、云计算等技术。通过构建数字化教学平台、引入企业真实项目、开展跨学科合作等方式，有效提升了教学质量。研究结果表明，信息技术在商业经济分析中具有显著优势，为其他专业提供了可借鉴的经验。

关键词：信息技术；商业经济分析；数字化；人才培养

随着信息技术的飞速发展，其在商业经济分析中的应用日益广泛。大数据分析、人工智能、云计算等技术的应用，使得商业经济分析更加精准和高效。本文探讨了信息技术在商业经济分析中的应用，包括大数据分析、人工智能、云计算等技术。通过构建数字化教学平台、引入企业真实项目、开展跨学科合作等方式，有效提升了教学质量。研究结果表明，信息技术在商业经济分析中具有显著优势，为其他专业提供了可借鉴的经验。

一、信息技术在商业经济分析中的应用

1. 大数据分析在商业经济分析中的应用

大数据分析在商业经济分析中的应用，主要是通过收集和分析海量的数据，发现其中的规律和趋势。通过大数据分析，企业可以更好地了解市场需求，优化产品和服务，提高竞争力。

2. 人工智能在商业经济分析中的应用

人工智能在商业经济分析中的应用，主要是通过模拟人类的思维过程，进行数据分析和决策。通过人工智能，企业可以实现自动化决策，提高决策效率和准确性。

3. 云计算在商业经济分析中的应用

云计算在商业经济分析中的应用，主要是通过利用云端的计算资源和存储资源，进行数据分析和决策。通过云计算，企业可以实现数据共享和协同工作，提高数据利用率和决策效率。

二、信息技术在商业经济分析中的优势

1. 信息孤岛问题

在建筑行业的商业经济分析中，信息孤岛问题是一个普遍存在的问题。通过信息技术的应用，可以实现数据的互联互通，打破信息孤岛，提高数据利用率和决策效率。

2. 信息安全风险

在建筑行业的商业经济分析中，信息安全风险是一个普遍存在的问题。通过信息技术的应用，可以实现数据的安全存储和传输，降低信息安全风险，保障企业的数据安全。

3. 智能化施工与管理

通过采用这些创新应用策略，可以提升商业经济分析的效率和准确性。通过大数据分析、人工智能、云计算等技术的应用，企业可以实现自动化决策，提高决策效率和准确性。

"1+X"证书制度背景下民航电子商务专业课程改革实践研究

于洪磊

广州民航职业技术学院

摘要: 基于目前高职教育的诸多问题,以及贯彻《国家职业教育改革实施方案》精神,落实教育部等四部门印发《关于在院校实施“学历证书+若干职业技能等级证书”制度试点方案》的通知(教职成〔2019〕6号)及《广东省教育厅办公室关于做好1+X试点有关工作的通知》的精神,就民航电子商务专业在“1+X”证书制度背景下的发展进行研究和探索。

关键词: 1+X 跨境电商 B2B 数据运营 电子商务 课程改革

“1+X”证书制度的实施将有利于进一步完善职业教育与培训体系,将有力促进我院校坚持学历教育与培训并举,深化人才培养模式和评价模式改革,更好地服务经济社会发展。更会激发社会力量参与职业教育的内生动力,充分调动社会力量举办职业教育的积极性,有利于推进产教融合、校企合作育人机制的不断丰富和完善,形成职业教育的多元办学格局。下面就以我校电子商务专业在“1+X”证书制度的实践进行研究和探索。

一、目前“1+X”证书制度在电子商务专业发展的情况分析

1+X 证书的试点领域和规模不断扩大。从首批老年服务与管理、物流管理、信息与通信技术人才紧缺领域的6个职业技能等级证书,到第二批的电子商务、智能财税等技能领域的10个职业技能等级证书,共吸引了15家培训评价组织、1800多所中职、高职和应用型本科学校、50余万学生参与证书制度试点。随着第三批63家培训评价组织的76个职业技能等级证书纳入试点,基本涵盖了现代农业、先进制造业、现代服务业、战略性新兴产业等20个技能人才紧缺领域,参与试点的培训评价组织、院校和学生规模必将进一步扩大,行业企业、社会从业人员等对职业技能等级证书的关注度将进一步提升,期中就包括跨境电商 B2B 数据运营等电子商务相关的证书。目前第四批新推出的职业技能等级证书包括新媒体营销、数字营销技术应用、网络直播运营、网络直播编导等在内的355个职业技能等级证书及270家职业教育培训评价组织。到目前为止涉及电子商务的证书已经有几十个之多,基本涵盖电子商务的数据分析、运营、农产品、新媒体、直播等主要领域和相关岗位。

二、“1+X”证书制度在电子商务专业发展的主要问题探讨

1. 高职电子商务专业建设多元化、证书多元化问题

长期以来高职电子商务专业的建设方向一直是以一个学校一个特色、一个学校一个标准,在专业建设上都存在着对于发展方向的选择困惑。而在第二批1+X证书中跟有关电子商务有关的“网店运营推广”证书出现后,大家趋之若鹜的积极,第三批连续推出跨境电商、数据分析等不同类别的电子商务相关证书后大家出现的选了就上,而第四批出现跨境电商 B2C、新媒体营销等十几个跟跨境电商有关的证书后,又在证书的选择上出现了新的焦虑。这对专业的发展也提出了新的挑战。

2. 1+X 证书的选择与退出的问题

由于1+X证书的推出有着时间上几年的跨度,对于很多不同的电子商务专业的学校在证书选择过程中的选择余地并不是太大,尤其是前期已经在较早就申报证书的学校。随着第四批证书的推出,对原来就多元化的电子商务专业在各校的证书选择上有了更多的选择空间和更合适的选择,但是在证书的推广过程中,由于先后的问题,我们发现已经选择了某个证书的专业,在选择其他更合适的证书的时候的退出成本仍然很大,主要是前期有些证书需要大量的设备和软件的投入,这对电子商务专业的建设发展是非常不利的,而且电子商务的发展日新月异,证书的多样化对专业的发展提供了选择,也带来了选择的烦恼。

3. 证书与课程的融合与专业发展的定位的问题

目前1+X证书不光是随着证书的不断增多的过程中出现的选择性问题,同时也面临着如何融入专业发展中的问题。电子商务专业领域的1+X证书更多的在面向岗位要求而设立,不同学校的电子商务专业的针对的岗位也是存在着差异,使得在证书选择中必须充分考虑专业的发展方向才能使得证书能够充分的融入专业的发展当中。电子商务的1+X证书目前还存在着岗位的不断变化的问题,很多新兴的岗位对应的证书也是会动态变化并不断调整的。目前证书的融入都是直接加入对应的考证课程,但是这样的融入效果还有待进一步的提升。

三、“1+X”证书制度在电子商务专业的实践与探索

1. 1+X 证书制度应该服务于电子商务专业的建设和长远发展

针对电子商务专业对应十几个1+X证书的情况下,结合专业发展实际和未来发展方向来选择证书,而不是让证书左右专业发展。目前从专业建设的角度来讲,电子商务专业在建设过程中不同领域的证书是不同的,1+X证书选择作为试点的可以不用那么多,但是我觉觉得可以更多的从不同证书针对不同的岗位的技能来完善专业的建设,可以指导专业在发展的过程中更加有针对性,为电子商务的职业教育奠定基础。

2. 1+X 证书的选择对我校电子商务专业的发展起到了规范化作用

1+X 证书的选择对专业的建设也起到了规范化和标准化的作用。在专业的建设过程当中,电子商务专业面临着不断变化的市场需求和新的媒介及工具的使用,在课程对接企业需求方面一直有着一定的差距。尤其是电子商务专业开设新课较多,在对接企业需求方面缺乏新设课程及岗位的调研和实践经验,通过企业在实施1+X证书的过程中,充分利用企业实践优势弥补学校短板,有利于提高课程的针对性和规范课程标准的制订。

3. 1+X 证书制度持续发力,推动“课、证、实、业”一体化建设

职业教育是面向企业实践、就业岗位,只有跟企业实现对接才能发挥出职业教育的优势。但是作为学校、专业在跟企业对接过程中本身就是一个很大的挑战。在没有行业背景、企业对接经验及资源的情况下,专业跟企业的距离还是比较大的。1+X证书制度的推进,对我们学校电子商务专业的发展起了非常大的推动作用。在选择试点证书后,马上推进的课程改革、考证考试,以及跟企业合作的校企实训、实践平台的建设,极大的推动了专业课、证、实、业一体化的发展,拓展了学生实习、就业的渠道,提升了专业建设水平。

4. 1+X 证书制度提升了师资队伍的教学水平

职业院校师资队伍的提升对于没有合作和或者行业背景的专业和老师来说也是一个不小的挑战。但是我校通过对接“1+X”证书制度试点和行动导向的模块化教学改革,能够培育电子商务专业职业技能等级证书培训教师,目前为止我们专业已经进行了为期三轮,覆盖3个1+X证书的师资培训。全面落实教师5年一周期的全员轮训,探索建立新教师为期1年的教育见习和为期3年的企业实践制度。

5. 1+X 证书制度提升了实训室的建设水平

是校企深度合作,提升实训实训条件。将“1+X”证书制度试点有机融合于我校电子商务专业建设,扩建升级实训室,打造“全真全岗全程”实训条件,构建“学—练—测—评”一体化的学习和认证体系,充分满足“1+X”证书制度试点工作的需求,将企业真实项目引入教学过程,建成具备企业真实生产环境,具备生产性实训特点,集校内实践教学、社会化培训、教学竞赛功能于一体的高水平实训基地。共建产业人才培育中心,助推试点工作落地实施,目前我校同阿里巴巴对接的人才基地项目稳步推进,提升了软硬件的实训水平。

结束语:“1+X”证书制度实现了职业技能等级标准、教材和学习资源开发、考核发证由第三方机构实施,教考分离,有利于对人才客观评价;更有利于提高我们专业的办学水平。通过该项目促进人才培养质量提升、完善人才培养方案制订、提高校企合作、提升就业水平等,理清人才培养的脉络,提升专业的竞争力,为学校在“1+X”证书制度方面的实践提供借鉴。

参考文献:

- [1]夏卫红.“1+X”证书制度的研究与展望[J]科技咨询.2021-03.
 - [2]张艳.职业院校“1+X”证书制度实施策略研究[J]职业技术.2020
- 作者简介:于洪磊(1983—),男,硕士,副教授,研究方向:电子商务、民航运输管理
- 项目:广州民航职业技术学院校级课题“1+X”证书制度背景下民航电子商务专业课程改革实践研究”建设项目

·理论与实践·

产教融合

职教融汇背景下跨境电子商务运营人才培养模式研究

于洪磊

广州民航职业技术学院

摘要: 据行业统计, 2022年, 中国跨境电商市场规模达15.7万亿元, 同比增长10.56%, 预计2023年交易规模将达16.8万亿元。随着跨境电商行业的发展, 人才需求缺口不断扩大, 人才市场带来了更多的机遇。“十四五”电子商务发展规划显示, 跨境电商从业人员呈递增趋势, 到2025年将增长至7000万人。人才需求缺口不断扩大, 人才市场带来了更多的机遇。跨境电商运营岗位占比65.4%, 需求量非常大。同时, 目前跨境电子商务人才培养方面涉及本科、高职、中职都有相关人才培养, 专业包括跨境电商电子商务、电子商务、移动电子商务、国际贸易等专业都在进行大量的跨境电子商务人才的培养。所以, 人才培养与企业用人要求存在较大的差异, 也是人才市场亟需考虑和解决的问题。

关键词: 电子商务运营; 跨境电子商务; 人才培养

近年来, 随着国家政策和行业红利, 跨境电商行业在较短时间内发展迅速, 但相关人才培养和发展没有跟上行业发展, 导致人才梯队与企业需求不匹配。跨境电商企业人才能力没有跟上企业发展步伐, 从而影响了企业的发展。跨境电商企业人才能力没有跟上企业发展步伐, 从而影响了企业的发展。跨境电商企业人才能力没有跟上企业发展步伐, 从而影响了企业的发展。

一、跨境电商人才培养中的问题

1. 企业需求与学校人才培养在时效性上存在较大距离。从我校同学参加跨境电商人才需求招聘的情况来看, 企业对外贸电商人才的需求主要集中在运营、业务、直播、新媒体运营等岗位。但是由于很多岗位的需求与人才的能力存在培养周期的问题, 往往不能达到预期效果。

2. 企业运营需求的标准与学校人才培养存在差异。目前我们课程设置主要以跨境电商B2B运营为主, B2C运营为辅。从运营的方面加大人才培养力度, 但是学生的培养上, 企业对外贸人员的需求主要一个条件是英语的水平。没有英语四级的证书, 大部分的企业的招聘门槛都达不到。但是由于最近几年学生的人数在下降, 整体的英语水平不升反降, 导致英语的要求就是很多学生难以达到要求。同时, 这个也反映了大学期间的教学理念存在较大关系, 是注重英语的考证还是应用能力。这个是需要在校企合作中不断深入了解和沟通改进的。

3. 企业运营人才的需求与学校的培养理念的差别。跨境电商企业运营人才的要求更多的希望具备独立的运营构想, 能够清晰地知道运营体系, 每一个操作和计划都能达到效果。但是目前, 学校的培养主要还是以片段的知识为基础, 学生学完之后缺乏整体运营的锻炼及系统思维方式的培养。

4. 学生的动手实操能力不能满足企业的需求。目前, 我们电商大量的理论一体化课程在进行中, 但是在实操方面大部分是模拟操作, 并且模拟仿真效果与实际存在较大差距。课程主要是在介绍操作的过程, 但是如何在有数据的情况下改进和优化是课程真正需要的操作, 而这也是目前最欠缺的部分。有操作工具, 但是缺乏操作的高仿真数据, 使得教学层次较低, 教学效果受到较大的影响。

5. 校企合作深度和广度有待提高。高职电商的人才培养基础就是要与企业的合作。不管是从专业定位、人才培养方案的修订、课程建设、实训实习及就业等, 还是从校企双主体、教师多元化等方面都是需要不断进行。但是企业的对学生的要求和学校、专业对企业的的需求存在较大的差异。因此在校企合作中并没有统一的合作模式、机制等保障, 更多的是靠学校与企业的关系在进行, 因此合作的脆弱性比较大。

二、跨境电商人才在企业需求分析

在人才培养过程中, 为了能够更好的分析和找到解决的办法, 我们也对企业的实际需求做了一定的调研和分析, 从企业角度来看, 目前主要的一些需求如下:

1. 企业对学生的职业素养和健全的人格的培养需求大于对操作技能的需求。针对企业在用工中的体会, 最近几年学生的高职率在提高, 同时对于基本的企业制度和基本工作的时候的系统性思考比较欠缺, 任性在增强, 如何提高学生职业素养和健全人格的培养非常迫切。

2. 学生对职业的认知上的培养有待加强。企业更希望学生能够把工作当成事业来做, 能够树立较长时间的职业规划, 能够按照目标来进一步完成, 避免急功近利, 造成频繁跳槽。

3. 英语的培养还需要进一步加强。在跨境人才培养中, 企业一般都把英语作为一个基础, 几乎所有岗位都要有一定的基础, 但是学生在大学期

间的英语学习其实很大程度上是要靠学生的自主学习的能力, 如何让学生能够为了职业发展而提升内在学习动力非常重要。

三、改进人才培养模式, 提高学生整体素养

1. 改进人才培养理念, 灌输职业素养和人文教育。

在课程教学中, 结合目前课程思政改革要求, 积极探索将职业素养教育、人格培养等贯穿于日常教学之中, 潜移默化的对学生进行影响, 积极宣传奋斗进取精神和提升职业规划, 鼓励学生多参加职业规划大赛和创新创业大赛, 提升学生的整体的职业思考能力和执行能力。

2. 优化人才培养方案, 对接企业需求。

积极调研企业需求, 改进人才培养方案, 优化课程设置。跨境电子商务人才需求变化较大, 要及时跟进课程设置和课程内容改革, 提高人才培养质量。

3. 积极推进课证融通和课赛融通, 提高人才培养质量。

课证融通的建设, 能够让课程更加符合职业资格证书或技能等级证书的考核内容要求, 合理进行课程设计, 通过课程整合、重构, 融入目前像“1+X”证书或者其他证书知识点, 使教学与企业、行业的岗位需求相对接, 利于技术技能型人才的培养。目前本专业在跨境电商方面对接的课证融通主要是针对1+X“跨境电商B2B数据运营职业技能等级证书”, 以此建设和完善对接课程。

课赛融通是检验教学质量的重要途径, 因此强化课赛融通非常必要。目前我们在跨境电商运营人才培养方面对接竞赛主要有广东省电子商务技能大赛、金砖国家技能大赛跨境电商商务赛项、中北非国际职业教育数字化创新技能竞赛跨境电商商务赛项等, 目前我们获得国赛一等奖1项、二等奖1项, 省赛二等奖1项, 三等奖3项, 有效的检验了教学质量。

4. 积极推进校内生产性实训基地建设, 提高学生动手能力。

为了提高学生岗位认知能力和动手能力, 并提前让学生感知职业岗位要求, 校内的生产性实训基地的建设非常必要。通过目前我们新建的新媒体直播运营实践基地, 我们已经陆续培养了一些这方面特别有兴趣的学生, 带动了学生的学习热情。

5. 积极拓展校企合作深度和广度, 提高教学效果。

在课程方面积极推动校企共建课程, 实践部分由企业融入。积极引入企业导师, 专业建设指导专家进校讲座, 提高学生、企业的互动, 加深学生的职业岗位、企业文化、用工需求等方面的认知。积极推动数字化产教融合、科教融汇的校企合作平台, 推动实现资源共享、信息同步的学习、用工、交流平台。

结论: 我国跨境电商迅猛发展, 人才需求缺口很大。但同时人才培养如何能够有效支撑企业的需求, 是作为高校教育人员一直需要研究和探讨的问题, 通过不断地交流和教学改革的实践, 积极探索制度允许范围内解决人才培养和企业需求的问题。

参考文献:

- [1] 马玉霞. 跨境电商背景下国际经济与贸易专业人才培养模式研究. 教育教学论坛, 2020, 12(50): 267-268
- [2] 杨雅芬. 高校国贸专业特色人才培养模式探究——以跨境电商方向为例. 杭州电子科技大学学报(社会科学版), 2017, 13(05): 69-73
- [3] 付传明, 何倩. “互联网+”时代高校跨境电商人才培养的现状与对策研究. 现代商贸工业, 2020, 41(33): 44-45

项目: 广州民航职业技术学院2022年度精品在线开放课程“网店运营推广”

各种
需求

烟草
草制
现故
护。

并结
常运
修是
最后
常运

制丝
电气
因此
常运

定性
断和
整理
制丝

是指
态。部
分析
管理。

核
气设备
况。我
略和措
我们会
全面性
在

模式。
们将根
修工作
保维修

我们
步骤和
备, 进
全问题
通过

实验结果
性。为爆
本章

修模式设
发展提供
草行业的
2. 烟
为了
章选择了
集故障和

基于项目导向式翻转课堂的 《电子商务技术实践》课程设计与实践

摘要:本文探讨了项目导向式翻转课堂在《电子商务技术实践》课程设计与实践中的运用,以增强学生的学习主动性,提高学生的自主学习能力,从而更加透彻地掌握专业知识和技能。

关键词:项目导向式翻转课堂 《电子商务技术实践》

◎徐国友 刘 晶

一、基于项目导向式翻转课堂的《电子商务技术实践》课程教学可行性分析

1. 课程设置分析

《电子商务技术实践》是民航电子商务专业的核心必修课程,其先导课程有《计算机网络与互联网技术》《民航电子商务》《网页设计师职业认证训练》《电子商务数据库》《电子商务系统建设与管理》和《商品拍摄与处理》等。在学习专业课程后,学生可利用所学的专业理论知识和技能,开展综合技能训练,试着解决在企业真实岗位工作过程中可能遇到的实际问题,为后续顶岗实习做好充分准备。

对《电子商务技术实践》开展项目导向式翻转课堂教学,可以弥补传统授课模式的不足,教师通过引导学生进行课堂讨论、小组头脑风暴等形式,构成学生为主体,教师为辅助的教学模式。另外,项目导向式翻转课堂教学更强调学生的自主学习、课前知识准备、课前课后的分组讨论、小组中的互助学习等行为,以满足不同层次学生的学习需求,对培养学生职业能力、实现教学目标具有实践意义。

2. 学生能力可行性分析

《电子商务技术实践》是民航电子商务专业在大二开设的专业核心课程,也是综合技能实践课程。基于项目导向式翻转课堂的《电子商务技术实践》课程教学要求,学生要具备相应的能力,包括专业技术能力、自主学习能力、团队协作能力和分析与解决问题的能力等。首先,大二学生经过前三个学期专业知识的学习,已初步具备

专业技术能力;其次,大二学生普遍适应了大学的学习和生活,具有一定的自主学习能力,能主动完成学习任务;再次,大二学生普遍都有参加社团组织和技能竞赛的经历,已具备团队协作的意识;最后,大二学生已具备网上信息检索能力,能够充分利用网上资源进行自主学习和讨论。在学习中遇到问题,学生可通过网上搜索、小组讨论和师生互动讨论等方式,找到解决问题的方法。

二、基于项目导向式翻转课堂的《电子商务技术实践》课程设计

1. 课程设计应遵循的原则

(1) 坚持学生能力培养为导向的原则

学生能力的培养是项目导向式翻转课堂教学设计的根本原则,教师需有计划、合理地设计学习任务,组织学生通过小组学习、头脑风暴、网络学习、课堂讨论等形式,掌握专业技能,完成项目任务。

(2) 坚持学生为主、教师为辅的教学原则

项目导向式翻转课堂教学设计要明确学生的学习主体地位,教师从旁引导学生深入学习。在教学过程中,教师应采用任务驱动法调动学生参与小组学习、课堂讨论和课后总结的积极性,同时丰富课程学习资源,引导学生进行课堂讨论,并完成指导项目。

(3) 师生互动有效性原则

师生互动主要有:第一,课前课后的互动,即教师和学生、组员和组员之间通过邮件、微信群、QQ群等方式实现有效互动;第二,教学课堂中的互动,即在教师

引导下进行小组内和小组之间的讨论活动。作为组织者、引导者和监督者,教师在互动过程中需要掌控互动的有效性。

(4) 课程资源丰富性原则

为了满足学生自主学习的需求,教师必须有目的、有层次地筛选课程资源,以满足不同层次学生的学习需求。

2. 课程项目设置

依据《电子商务师国家职业标准》和真实企业岗位需求,《电子商务技术实践》课程设计了如下6个项目:局域网搭建、WEB服务器的安装与配置、Banner图的设计与美化、MySQL数据库应用、B2B平台会员系统的设计和主题网站建设。在主题网站建设项目中,学生可选择真实可用的运行网站,将前5个项目中掌握的技能在此项目中进行综合运用,综合性地开展考核。具体实践目的和实战训练项目如表1所示。

3. 学生分组

在教学实施前,教师应将学生分成若干个项目小组,每个小组2~4人。分组是在学生自由组合的前提下再由教师协调完成的,同时遵循男女组合、强弱结合的原则,达到异质化组队的效果。另外,教师要任命小组组长,组长有10分的加分权利,可根据学习情况为组员加减分。小组组长负责发起和推进小组内部合作学习、研讨解决问题及形成小组共识,并向指导教师汇报小组学习情况和进度。

4. 自主学习网络资源,建设交流平台

随着智能手机的普及,移动

基于通用航空发展现状的通用航空产业体系研究

陈文玲

(广州民航职业技术学院, 广州 510403)

摘要:作为民用航空的重要组成部分,通用航空在社会公益和国民经济的建设、发展过程中扮演着举足轻重的角色。在近几十年发展中,通用航空不仅为国家、更为全社会做出了不可替代的巨大贡献。但是,目前我国通用航空的发展存在诸多弊端,如机队实力欠缺、作业量始终无法提升、经营困难等,这些都严重制约了我国航空产业的发展,呈现出与国民经济整体发展实力不相称的现象。基于以上背景,从我国通用航空的现状入手,站在与世界范围通用航空数据对比分析的角度上,挖掘了存在的问题,对其细分市场进行了分析,并提出了我国通用航空发展的建议,强调将重点集中在加快通用航空产业体系的建设工作上,进一步挖掘通用航空战略性、新兴产业潜力,进一步推动我国通用航空建设,提升发展质量。^①

关键词:通用航空;发展现状;细分市场;产业体系

中图分类号:F560 **文献标志码:**A **文章编号:**1673-291X(2019)05-0044-06

通用航空,即指使用民用航空器从事公共航空运输以外的民用航空活动,如公务飞行、建筑、渔业、农业等作业飞行,乃至是文化体育、科学实验,或是气象、医疗卫生等飞行活动。

一、中国通用航空发展现状

通用航空在我国是一个新兴的产业,在当前国家大力推动通用航空发展的背景下,通航机场、通航企业如雨后春笋般出现在了国家的各个地区,推动了国家通用航空的发展。传统的商业航线无法达到的诸多缺口,例如,我国存在大量不适合商业航线条件的区域、巨大的物流需求等,通用航空的出现将上述问题迎刃而解,并且随着通用航空近年来的建设发展,目前诸多相关产业也如雨后春一般,如飞行员训练、低空旅行、商务出行等等,都为通用航空的发展打造了良好的前景。

目前,全球飞机产业的交付量正在急剧下降,而我国通用航空相关产业依然处于快速增长的趋势。有关数据统计,截至 2017 年,我国通用航空在册航空器数量已经达到 2 297 架,比 2016 年增加 201 架;365 家企业获得航空经营许可证,比 2016 年增加 45 家。生产飞行时间方面,2017 年共计完成通用航空生产飞行 83.75 万小时,相比 2016 年增幅为 9.5%。

收稿日期:2018-10-28

基金项目:2011 年教育部高等学校继续教育示范基地建设项目“基于行业标准的校企合作型继续教育示范基地建设”(教取成厅函[2011]37号,048)

作者简介:陈文玲(1975-),女,江苏东台人,副教授,硕士,从事交通运输(民航运输管理)、高等教育管理研究。

^①项目成果 2018 年获得广东省教育教学成果奖二等奖。

特别是工业航空作业,飞行时间超过 8.93 万小时,增幅达到 7.8%;农林业航空作业也达到了 5.96 万小时,增幅达到 16.8%。目前,通用航空企业运营的机型主要分为公务机、涡桨和活塞固定翼飞机以及直升机,主要业务有电力巡线、海上石油运输、紧急救援、航空护林、飞行培训、空中游览、航空器维修和直升机托管等。

但国内的通航企业每年盈利达到千万元以上的并不多,在 2016 年之前,尽管有政府的补贴,仍然有 60%左右的企业处于亏损。中国民航局副局长 2018 年 4 月初在深圳市调研粤港澳大湾区通航发展情况时发现,在深圳市的上空,很多楼顶建有直升机停机坪,但建成后从来没有起降过飞机。据统计,整个深圳市大概有 200 多个这样的停机坪,每个造价约 3 500 万—5 000 万元,这一方面反映出当地人民群众对通用航空有着极大需求,另一方面也反映出由于“飞不起来”,对社会资源造成了极大的浪费。

二、全球通用航空比较分析

在全球通用航空领域,美国一直保持领先地位。

2017 年全球通航飞机交付量方面,北美占 7 成。美国与欧洲地区为通用航空飞行器的主要制造、销售地区。从出产地区(即生产市场)来看,北美占据全球通航飞机交付量主导

长三角商贸流通产业影响因素及空间溢出实证研究

陈文玲¹ 副教授 胡顺华² (1、广州民航职业技术学院 广州 510403
2、南京财经大学 南京 210046)
中图分类号: F724 文献标识码: A

内容摘要: 当前, 长三角商贸流通产业聚集的特征逐渐模糊, 产业协同发展的趋势不够明显, 不利于市场经济和对外贸易的战略部署。为了进一步提高长三角地区商贸流通产业的发展水平, 本文在传统面板模型基础之上构建了面向长三角地区的商贸流通产业空间面板回归模型, 研究了影响长三角商贸流通产业发展与聚集的关键因素, 充分利用面板模型的空间关联性, 分析了长三角地区间商贸流通产业的溢出效应。经过 LM 检验和 Husman 检验的实证分析后发现, 大部分影响因素对长三角地区的商贸流通产业发展具有正向推动效果, 周边城市的商贸流通产业发展会对该地区城市有明显的促进作用。因此, 长三角地区更要把握产业聚集带来的经济效应, 进一步推动长三角地区商贸流通产业稳定发展。

关键词: 商贸流通产业 空间溢出效应 长三角地区 产业聚集

商贸流通是一种为商品在市场经济得以快速流转提供可靠服务的贸易类产业。从广义上分析, 商贸流通的产业包括全部的商品贸易与服务, 是物流、商流和信息流的“三流合一”, 涉及交通运输、零售批发、酒店住宿、餐饮娱乐、银行金融等各个类型的行业。目前, 商贸流通在我国各大城市群呈现分布式发展态势。长三角城市群是我国最为重要的城市群, 是国家“一带一路”倡议重要的经济支撑, 是我国社会经济发展的重要驱动力, 也是我国城市化水平最高的地区, 在我国社会主义现代化建设和改革开放格局演化过程中起着不可替代的作用。

“十三五”期间, 随着大数据、云计算、物联网、人工智能等前沿技术的发展, 相关技术的发展和投入提高了商贸流通产业的发展水平。国家加快推动创新驱动发展战略, 提高信息技术的研究水平, 增强经济市场活力, 同时也能进一步挖掘商贸流通产业发展的潜力。随着产业升级速度不断加快, 信息服务业的比重逐年提高, 经济结构趋向合理化。城市化的进程不断加强, 城乡居民收入差距不断缩小, 这些都为商贸流通的协调发展提供了良好外部条件。商贸流通产业迅猛发展的同时会出现产业溢出效应, 产业溢出效应主要体现在物流溢出、商流溢出、资金流溢出、信息流溢出等多方面。如何充分利用产业溢出效应带来的经济效应, 推动商贸流通产业聚集及跨越式发展已经成为目前经济学领域研究的热点课题。

为此, 本文建立了空间面板模型来分析相关因素变量对长三角商贸流通产业发展的影响作用, 基于长三角城市群的空间关联性, 研究了城市之间商贸流通产业的空间溢出效应并进行实证分析。同时还有利于形成区域性商贸流通产业的发展理论, 对推动长三角区域性商贸流通产业的

统筹发展具有重大现实意义。

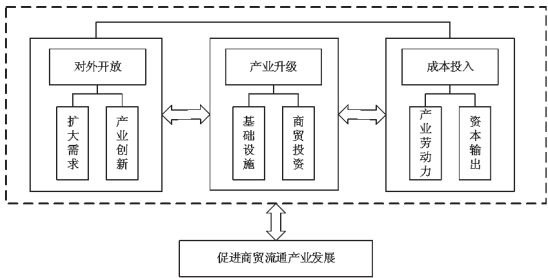
商贸流通产业的影响因素

随着我国对外开放步伐不断加快, 国际市场的开拓规模不断扩大, 更加广阔的市场需求也能对商贸流通产业的发展起到一定的积极作用, 同时, 对外开放带来的产业创新能够指导商贸流通的基础设施建设, 进一步提高物流运输效率和资本流转效率。特别是长三角城市群, 地处我国东部沿海地区, 地理位置优越, 投资政策相对开放, 商贸流通产业的发展环境优于中西部地区。

产业结构的优化升级是转变经济发展方式的重要体现, 并指出了产业经济发展的方向。商贸流通产业是第三产业的重要组成部分, 直接影响到整个第三产业产值占国民经济的比重。第三产业产值比重增加表示经济发展着力点应向第三产业转移。相关研究表明, 完善的产业结构可以提高商贸流通产业增加值, 预示着产业结构对商贸流通产业具有较大的促进作用。

结合经济生产等相关理论, 劳动力和资本的投入与产出通常呈现正相关关系, 即人力成本和资金资本投入越多, 与之相关的产品和服务的数量和质量也越大, 使得商贸流

图 1 商贸流通产业影响机制结构图



中国航空公司营销转型策略研究

■ 陈文玲

(广州民航职业技术学院, 广东 广州, 510403)

一、引言

本文研究的营销转型是指航空公司的客运产品营销转型, 航空公司营销转型可定义为航空公司营销秉承开放的市场合作理念, 借助互联网技术, 整合不同类型的旅客需求和不同层级的需求, 创造涵盖旅客从出行前到行程结束后的全流程产品。该转型可增加直销比例及航空公司的品牌影响力, 引领并创造航空公司核心竞争优势。

二、中国航空公司营销模式发展历程

(一)传统自营垄断时期

新中国成立至 20 世纪 90 年代中期前, 中国民航是集航空公司、机场、空管局的垄断者。其营销产品只是简单的运输服务, 价格与渠道较为单一, 没有太多的市场化营销管理, 本质上是对航空公司的产品进行计划经济式销售。

(二)代理分销并立时期

20 世纪 90 年代中期直至 21 世纪初期, 随着国内民航运输业的迅速发展, 旅客购票难问题曾一度成为社会热点话题, 机票销售代理行业应运而生。少量的航空公司直属售票处和大量的机票代理公司一同形成了航空公司直销与分销并存的局面。当分销发展到一定阶段后, 渠道渗透能力强的代理人逐渐成为“批发商”, 并发展了自己的“零售渠道”, 这使得航空公司的机票销售深入了城市的各个角落。

(三)互联网崛起时期

2002 年之后, 中国民航业再次进行重组, 航空公司营销开始进入互联网时代。一方面, 手机等个人信息设备朝着网络终端设备的方向发展, 形成了多样化和个性化的网络终端设备; 另一方面, 电子商务、电子媒体技术日趋成熟, 重新定义了旅客购买机票产品, 并逐渐再造了渠道的商业流程。呼叫中心、B2C 网站和实体售票处成为航空公司直销的主要渠道, 而在线代理分销商则成为航空公司销售机票产品的主要力量。

(四)数字化发展时期

中国国际航空公司(以下简称“国航”)、中国东方航空公司(以下简称“东航”)和中国南方航空公司(以下简称“南航”)是国内三大国有航空

公司。2015 年, 国资委发文要求三大国有航空公司提升直销在机票产品销售中的比例, 减少对代理商的依赖, 提出三年内直销比例达 50% 以上。此政策出台后, 航空公司开始重视数字化营销建设, 如图 1 所示。营销数字化建设需要产品创新、团队建设、营销渠道建设、技术平台建设等一系列的工作支持, 才能转型发展形成一套营销、保障、用户激励的正循环航空营销体系。

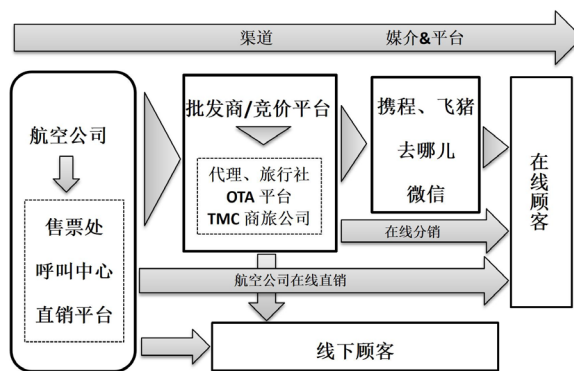


图 1 航空公司营销渠道

三、航空公司营销转型原因

(一)行业政策

航空公司为减少营销成本, 采取了提高直销比例、降低分销比例的政策, 业内称之为“提直降代”。“提直降代”政策对代理商和互联网在线旅行社(即 Online Travel Agency, OTA)的冲击无疑是巨大的。航空公司过去十分依赖分销, 且消费者数据收集非常困难, 而互联网的发展为航空公司提升直销提供了较好的平台, 省下的代理手续费能让航空公司获得较大的利润和营销规模再投入。

(二)行业竞争

国内三大航空公司在国际市场中的整体竞争力较弱, 在运营效率、产品多元化、财务状况、营销策略、人力资源等方面与国际一流航空公司仍存在一定差距。在国际航空运输自由化浪潮的影响下, 未来航权逐步开放是大势所趋。因此, 从长远来看, 国际市场运营规模扩大和通过营销转型提升航空公司竞争力将成为中国航空公司今后发展的着力点。

(三)技术革新

近些年, 国内互联网经济逐渐超越国际, 在互

doi: 10.3969/j.issn.1674-4993.2021.11.026

电子商务背景下航空物流与区域经济的协同发展

□ 陈文玲

(广州民航职业技术学院, 广东 广州 510403)

【摘要】文中从航空物流促进区域经济发展的角度,分析了电子商务背景下航空物流与区域经济的关联机理,通过对广州白云国际机场航空物流与珠三角地区经济增长的相关性进行分析,总结提出以白云机场航空物流产业链为主体,发展珠三角地区先进制造业、高新技术产业及冷链物流产业等空港经济策略,以新的驱动力来推进珠三角区域分工合作及空间发展。

【关键词】电子商务; 物流; 经济

【中图分类号】 F560

【文献标识码】 A

【文章编号】 1674-4993(2021)11-0089-03

Collaborative Development of Aviation Logistics and Regional Economy under the Background of E-commerce

□ CHEN Wen-ling

(Guangzhou Civil Aviation College, Guangzhou 510403, China)

【Abstract】 From the perspective of promoting regional economic development by aviation logistics, this paper analyzes the correlation mechanism between aviation logistics and regional economy under the background of e-commerce. Through the correlation analysis between aviation logistics of Guangzhou Baiyun International Airport and economic growth of the Pearl River Delta, it summarizes and proposes that the aviation logistics industry chain of Baiyun Airport should be taken as the main body to develop advanced manufacturing industry, high tech industry and cold chain logistics industry in the Pearl River Delta and other airport economic strategies, with new driving force to promote the regional division of labor and cooperation and spatial development of the Pearl River Delta.

【Key words】 e-commerce; logistics; economics

广州白云国际机场已经成为中国内地三大机场之一,不仅是我国沿海地区与世界相连的空中枢纽,更是全球客流量最大的机场之一。2019年,白云机场共完成航班起降49.1万架次、旅客吞吐量7338.6万人次、货邮吞吐量192.0万吨,同比分别增长2.9%、5.2%和1.6%。2020年,白云机场旅客吞吐量达到4376.8万人次,在全球机场排位中位居第一。规划白云机场国际航空枢纽在2025年将建设成型,到时候将实现一亿人次的客流吞吐量、345万吨的物流吞吐量,真正打造集航空、铁路、公路、地铁、城轨相融合的“空地一体化”格局。

1 区域经济与航空物流的相互作用关系

1.1 经济发展的互动性

通过分析和探讨航空物流与区域经济互动因素,本文阐述了两者之间互相依存、互相促进的发展链条,详细机理如图1所示。

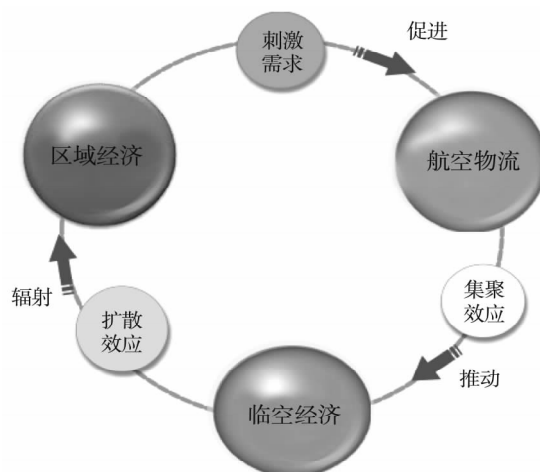


图1 航空物流与区域经济的互动发展示意图

【收稿日期】 2021-05-26

【作者简介】 陈文玲(1975—),女,汉族,江苏东台人,副教授,南京航空航天大学,硕士研究生,研究方向:交通运输管理,民航运输管理,高等教育管理与研究。

科技赋能营销：航空公司营销体系的战略重构与路径探索

□ 中国东方航空股份有限公司 张海峰 广州民航职业技术学院 陈文玲

在竞争加剧与需求演变的背景下，航空公司传统营销体系正面临结构性困境：客户连接薄弱、渠道依赖加重、产品难以差异化，定价权和品牌力持续下滑。尤其在平台主导、数据旁落的格局下，营销体系的低效运转已成为企业增长的瓶颈。

新一代数字技术为航空公司构建“以客户为中心、以数据为驱动”的营销新范式提供了现实路径。然而，实践表明，技术并不会自动转化为效能，其价值释放往往受限于现有的组织结构与管理机制。

笔者在前期关于“航空公司旅客出行服务数字化转型”的研究中，曾提出设立“新型销售事业部”作为转型试点。本文在此基础上进一步提出，航空公司可探索设立具备独立运营能力的销售公司，以系统性破解营销战略执行中的结构性障碍，建立响应迅速、运作灵活、聚焦客户的营销新模式，完

成从“传统承运人”向“出行服务集成商”的战略跃迁。

航空公司营销面临的结构性困境

近年来，航空公司所处的外部环境持续变化，传统营销体系在渠道、客户、价值传递等方面逐步显现出适应性不足的问题。同时，内部的组织机制与技术能力也难以有效应对外部变化，整体营销体系在效率、灵活性与创新能力方面面临重重挑战。

（一）多元竞争下的收益承压加剧

受宏观经济环境影响，旅客消费趋于谨慎，对价格的敏感度显著上升，航空公司在收益端持续承压。与此同时，高铁网络不断完善，尤其在中短途市场对航空出行构成明显分流，航空公司面临来自价格、便捷性与准点率等多维度的竞争。在此背景下，航空