

航空服务艺术与管理专业学生就业能力提升策略研究

李靓慧

曲阜师范大学航空服务艺术与管理专业

摘要:在航空行业蓬勃发展的时代背景下,航空服务艺术与管理专业学生的就业机遇持续增多,不过其面临的竞争压力也同步攀升。着力提升这类专业学生的就业核心能力,对于保障航空业人才供给、推动学生职业发展进程均有着不可忽视的重要意义。本文以航空服务艺术与管理专业为研究对象,解析其学生就业能力的组成要素,探究当前就业能力培育体系中存在的不足,进而提出切实可行的改进策略,力求为提高学生就业竞争力提供决策参考。

关键词:航空服务艺术与管理;就业能力提升策略;就业能力培育体系

引言

航空业属于国家重要战略性产业范畴,近年来的发展速度始终处于较高水平。航线的持续延伸与机队规模的稳步扩张,让航空服务领域对专业人才的需求日渐攀升。航空服务艺术与管理专业以培养航空服务专业知识扎实、艺术素养突出、管理能力过硬的复合型人才为己任,助力填补航空业的人才需求缺口。然而,随着高校相关专业招生规模的扩大,学生面临的就业竞争也愈发激烈。如何提升自己的专业能力、综合能力等,让学生在众多就业者中脱颖而出,这成为现需要解决的重要问题。

一、航空服务艺术与管理专业学生就业能力组成部分

(一) 专业知识与技能

深厚的专业知识积淀与娴熟的实践技能运用,是高校毕业生拓宽就业渠道、增强职场竞争力的基础性要素。在航空服务领域,学生需要掌握民航概论、航空服务礼仪、客舱服务、航空安全等专业知识。同时,具备良好的沟通表达能力、应急处理能力、服务操作技能等。例如,熟练掌握民航客舱设备操作与管理流程,能够在紧急情况下迅速做出正确反应,保障旅客安全;不断打磨民航服务实操能力,方能为旅客提供兼具高效性与优质化的全流程出行服务体验。

(二) 职业素养与认知

职业素养及其认知水平,现已成为航空服务艺术与管理专业学生在职场站稳脚跟并实现长远发展的核心要素,其范畴涵盖职业道德、职业意识、职业态度等多个层面。民航服务从业者需具备强烈的责任担当意识、严谨务实的敬业态度以及高效的团队协作素养,在工作过程中严格恪守行业规范与规章制度,秉持诚实守信的准则,为旅客提供热情、周到且细致的服务。

面对旅客的各类需求与突发状况,从业者需保持耐心冷静的心态,以积极正向的职业态度妥善处置各类问题。对航空行业的深度认知与丰富实践经验,能够显著增强学生的就业竞争力;学生需要主动熟悉航空业的发展趋势、市场动态与运营模式等核心内容,借助实习、实训等实践活动积累岗位实操经验,明晰行业真实需求与工作流程,进而提升解决实际问题的能力。

(三) 综合素质

综合素质包含学习、创新、适应、人际交往等多方面能力,是航空服务艺术与管理专业学生以及空中乘务员不可或缺的能力素养。在航空业高速发展的态势下,学生需要具备高效的学习能力,实时更新知识体系,以匹配行业的快速变革。创新能力能够让学生在航空服务中开辟新路径、尝试新举措,从而提升服务的个性化与专业化水平。具备良好适应能力的学生,可快速融入多元职场环境与协作团队,提升岗位适配度。人际交往能力更是处理旅客服务、同事协作、上下级沟通等事务的核心要素,能够有效维系和谐的工作氛围。当下民航业正朝着智慧化、高端化、多元化方向转型,传统单一的服务技能已无法满足。立足行业实际需求,智慧机场建设催生的自助设备操作、数字化航班信息处置工作,与航空出行消费升级带动的高端客户定制服务,均要求从业者掌握服务技能、技术应用与应急处理相结合的综合能力。学生唯有夯实综合能力基础,才能紧跟行业发展趋势,匹配智慧民航、航空文旅融合等新兴领域的岗位要求。

二、当前航空服务艺术与管理专业学生就业能力培养存在的问题

(一) 课程体系不完善

部分高校的课程设置存在理论与实践脱节的问题,现阶段航空服务艺术与管理专业教学的国家质量

标准尚未统一,专业课程体系建设缺少系统性、通用性、规范性^[1]。理论课程在整体教学体系中占比过高,与之相对的实践教学环节则存在明显短板,最终致使学生的实操能力难以得到有效培养。课程内容更新不及时,未能充分反映航空业的最新发展和技术应用。例如,在航空服务礼仪课程中,教学内容可能局限于传统的礼仪规范,而对于国际航空礼仪的新变化和跨文化交流中的礼仪要点涉及较少。而且,课程之间的关联性不足,缺乏系统性和综合性的课程设计,不利于学生构建完整的知识体系。高校专业老师应当意识到这方面问题,加强理论课程内容的同时,也要加强学生对真实空中工作情况的认识,学生清楚知晓在面临各种突发情况时最好的处理方法的相关课程以及围绕航空公司对学生所要求的基本和必备条件而开展课程,包括外语能力,急救常识能力,基本游泳能力等等。

(二) 师资队伍建设和有待完善

师资队伍的高素质直接影响学生就业能力的培养。目前,一些高校航空服务艺术与管理专业的教师缺乏航空业一线工作经验或离开航空业一线多年,教学内容往往停留在理论层面,只讲解书本概念内容,很少将实际工作中的案例和经验传授给学生。教师对学生要求较低,包括上课内容的掌握、学生的妆发、衣服、精神面貌等,对学生就业自身条件综合能力的具备了解较少,对学生英语学习能力的要求不严格,学校缺乏专业航空英语老师,学生无法模拟真实的客舱英语环境;部分教师的专业知识更新不及时,不能满足行业快速发展对教学的要求,每位老师应当有自己对应的专业课程。此外,在第十届新华网教育论坛“职业教育峰会”上,河南省教育厅职业教育与成人教育处副处长史文生表示,眼下“双师型”教育面临一大问题是缺少“供给源”^[2],从而难以有效指导学生学习专业知识。

(三) 实践教学条件有限

校内实训基地的设施设备老化、数量不足,无法为学生提供真实、全面的实践环境。例如,部分高校模拟客舱的设备可能无法模拟最新机型的客舱布局和设施,影响学生对实际工作场景的熟悉程度。没有专门的开设水上跳滑梯课程,较少学生具备游泳能力,真实客舱用品模具较少,而且,实践教学的组织和管理工作缺乏有效的监督和评估机制,不平衡和有限的教学条件,都难以保证实践教学质量。虽然多数院校都提出“校企合作”的人才培养模式,但受民航企业高门槛、高要求的行业特性限制,真正深度合作的企业数量较少。企业往往仅提供短期参观、讲座等浅层次合作,

难以承接学生的顶岗实习、轮岗实训等核心实践环节,导致学生无法接触真实的工作场景和业务流程,实践能力培养流于表面。

(四) 学生自身重视不足

部分学生对就业能力培养的重要性认识不够深刻,学习态度不端正,缺乏主动学习和自我提升的意识。在学习过程中,过于依赖教师的指导,缺乏独立思考和解决问题的能力,对书本内容掌握不扎实,记得快忘得快。学生对自己的英语水平要求不高,对学习英语的兴趣不高,或只会做题无法应用于实际客舱中,较难用英语与外国旅客交流;一些学生不重视自身能力的提升,对自己能力过于自大或缺乏信心,不重视自身专业形象的塑造,以及自身体态礼仪的培养,都不利于航司的面试;一些学生忽视职业素养的培养,在实习和就业过程中表现出责任心不强、团队合作意识差等问题,影响了自身的职业发展。

三、航空服务艺术与管理专业学生就业能力提升策略

(一) 加强师资队伍建设和

加大对教师的培训力度,鼓励教师参加航空业的培训、研讨会和学术交流活动,定期到航空公司、机场等一线岗位挂职锻炼,积累实践经验。引进具有丰富航空业工作经验的专业人才担任教师,提高双师型教师的比例。建立健全教师考评机制,把教师的实践授课能力、参与行业服务的经历列为关键考核指标,驱动教师不断提升综合能力。例如,规定教师每两年至少有3个月的时间在航空企业实践,并将实践成果作为职称评定和绩效考核的重要依据。建立常态化的教师实践锻炼机制,安排校内理论教师到合作航空公司、机场集团等企业挂职锻炼,参与客舱服务、航班运行管理等一线工作,积累行业实操经验;组织教师参加民航行业技能培训、智慧民航技术应用研讨会等活动,及时掌握行业新技术、新标准,更新教学内容。同时,搭建校内教学研讨平台,鼓励“双师型”教师与理论教师开展结对帮扶,通过集体备课、实训课程磨课等方式,提升全体教师的实践教学设计与实施能力。

(二) 优化课程体系、改善实践教学条件

构建以就业为导向的课程体系,合理调整理论课程与实践课程的比例,增加实践教学的比重,高校应当重视课程建设与教学方法^[3]。例如,将实践课程的比例提高到总课程的50%以上,确保学生有足够的时间进行实际操作训练。定期更新课程内容,引入航空业的最新案例、技术和规范,使教学内容与行业实际

紧密结合。加强课程之间的整合与衔接,开设综合性课程,培养学生的系统思维和综合应用能力。例如,开设“航空服务综合实训”课程,将客舱服务、地勤服务、航空安全等多个方面的知识和技能进行融合训练。加大对校内实训基地建设的投入,更新和完善设施设备,打造高度仿真的航空服务实践环境。建设与实际机场和飞机相同或相似的模拟客舱、候机大厅、值机柜台等实训场所,配备先进的教学设备和软件系统。加强校外实习基地的建设与管理,与更多优质的航空企业建立长期稳定的合作关系,拓宽学生实习渠道。制定完善的实习管理制度,明确实习目标、任务和考核标准,加强对学生实习过程的指导和监督。例如,与多家航空公司签订实习合作协议,为学生提供多样化的实习岗位,并安排企业导师和校内教师共同指导学生实习。

(三) 强化学生自我提升意识

加强对学生的就业指导和职业规划教育,引导学生树立正确的就业观念和职业目标,认识到就业能力培养的重要性。开设专业化就业指导课程,助力学生明晰就业市场的实际需求、掌握求职实用技巧,同时规划个人职业发展路径。鼓励学生积极参加各类实践活动、社团组织和技能竞赛,锻炼自身的综合素质和能力。例如,统筹安排学生投身航空服务类技能比拼活动,以赛事为载体,激发学生主动提升专业实操能力与综合能力的热情。同时,引导学生以自我管理和自我约束为主体,培育扎实过硬的职业素养。各院校能够针对性设立专项奖励基金,对取得民航高级职业资格证书、外语等级证书,或在行业技能大赛中获奖的学生进行表彰奖励;把证书取得情况、自主学习成果归入综合素质评价范畴,使其与评优评先、奖学金评定工作紧密关联。此外,构建教师一对一跟踪指导反馈体系,定期同学生对接成长进度,肯定其阶段性的进步成果,针对能力短板给出个性化建议,让学生在自我提升的道路上得到正向激励,强化持续深造的信心。

(四) 助力学生拓宽职业发展路径

航空服务艺术与管理专业的就业方向并不是只局

限于民航系统,还覆盖了高端酒店服务、邮轮运营管理、会展项目规划等泛服务业态。学生综合素养的高低与其职业适配度呈正相关,他们既能够在民航一线岗位稳步扎根,也能凭借出色的沟通表达、礼仪修养、协作等核心能力,拓展至跨领域服务岗位。此外,在个人职业晋升的道路上,综合素养是区分基层从业者与管理类人才的重要标尺,具备全局统筹、资源调配、创新服务思维的综合型人才,更容易跻身客舱乘务长、地面服务主管等中高层岗位的储备梯队。学生需主动提升核心技能与差异化竞争力,在夯实民航服务基本功的同时,根据职业规划考取相关资质证书,如民航乘务员职业资格证书、国际礼仪培训师证、会展策划师证等,增加求职筹码。注重外语能力与跨文化沟通能力的培养,尤其是英语、日语等常用语种的口语与应用能力,以适配国际航班、高端涉外服务等岗位需求。

四、结语

增强航空服务艺术与管理专业学子的就业竞争力是一项系统性工作,离不开院校、授课教师与学生群体的协同发力。从课程体系革新、师资力量壮大、实践教学条件改善以及学生自我提升动力激发等方面入手,可有效夯实学生的专业功底、锤炼职业素养、提升综合实力并深化行业认知,助力学生就业竞争力的提升,为航空业培育更多优质专业人才。从长远发展视角来看,我们需要加大对航空业发展现状与趋势的发展动向,不断调整并细化学生就业能力的培养路径,以顺应行业人才需求的不断更迭。

参考文献:

- [1] 王云,崔彩霞.航空服务艺术与管理专业人才培养问题与对策研究[J].教育理论与实践,2023,43(9):18-21.
- [2] 中国青年网.专家:“双师型”教师缺少“供给源”[EB/OL].(2019-11-29)[2025-11-20].http:edu.youth.cn/jyzx/jyxw/201911/t20191129_12131649.htm.
- [3] 赵晋.“课证融合”背景下航空服务艺术与管理专业课程体系[J].中国航班,2021(17):103-104.