

航空服务艺术与管理专业人才

需求与培养规格研究

文/张玉 薛慧慧 刘泽锋

摘要：2019年教育部新增“航空服务艺术与管理”本科专业，开启了高校独立设置的艺术类航空服务人才培养的新篇章。本文在行业调研的基础上，对航空服务艺术与管理专业人才需求进行分析，并结合该专业学生自身特点，研究了该专业人才培养的定位、培养的内涵以及培养的规格等问题，以期提高该专业人才培养的有效性。

关键词：航空服务艺术；人才培养；培养规格

2020年6月，中共中央、国务院印发《海南自由贸易港建设总体方案》后，随后民航局出台《海南自由贸易港试点开放第七航权实施方案》，鼓励、支持外航在现有航权安排外，在海南经营客、货运第七航权，进一步推动海南地区民航高水平对外开放，这将会对航空服务与管理人才的数量和质量都提出更高的要求。积极探索符合海南地区民航行业发展的航空服务与管理专业人才培养规格，主动对接民航业发展对人才的需求，对于专业人才培养有着积极意义。

一、航空服务艺术与管理专业设置背景

我国高校本科层次的航空服务人才培养始于2003年，“空中乘务”专业是航空服务人才培养的主要依托专业。伴随着我国国内航空事业蓬勃发展，国内各级各类院校的本科层次空中乘务专业数量持续增加，由于高校本科层级没有相应的招生目录，分别设在不同的专业目录下，如影视艺术、音乐、舞蹈、师范、语言、交通运输等专业。

2019年，教育部组织开展了普通高等学校本科专业设置和调整工作，新增“航空服务艺术与管理”本科专业，学科门类属艺术学，授予艺术学学士学位。航空服务艺术与管理专业的单独设置对于航空企业、航空服务与管理人才的培养以及相关专业的发展都将产生深远影响。2019~2020年，包括中国民航大学、中国民航飞行学院、沈阳航空航天大学等42所高校的航空服务艺术与管理专业获得审批，在新增审批专业名单中，航空服务艺术与管理成为第一热门新增专业。

二、航空服务艺术与管理专业人才需求规格分析

航空服务工作由于工作环境特殊，作为国家的窗口形象，面对服务对象的多样性，其人才需求的规格有以下特征：

（一）国际性人才

经济全球化进程不断加快，国家及地区合作不断加强，极大带动了国际间航空业的快速发展，国际客流的规模不断扩大，新的国际航线不断开发，客源市场结构的多样化，推动了航空国际化水平。除此，随着我国“一带一路”、海南国际旅游岛、海南自由贸易港等战略的实施，促使国际航空运输业的蓬勃发展，这对航空服务与管理人才的涉外服务能力提出了更高的要求。

（二）复合型人才

民航服务系统主要由航空公司系统、机场系统和空中交通管理系统构成。民航服务系统工作岗位分工较细，不同类型的受访企业对专业人才种类的需求有所差异，航空公司对空中乘务员、空中安保员有特定性需求；机场集团对值机员、安检员、行李查询员、贵宾室客服有特定需求；航空服务公司以及客票销售代理公司主要对客票销售员有特定需求；机场服务公司主要对值机员、安检员、行李查询员、贵宾室客服、免税店销售员有特定需求。航空服务与管理涉及空中和地面的一系列岗位，岗位分类复杂，覆盖机上服务、机场地勤、机场管理、交通通信、旅游文化等，因而对复合型服务人才较为青睐。

（三）应用型人才

调研中，CZ航空公司相关负责人指出民航行业具有高技能、高水平、高强度、高风险的特点，不同于其他一般性服务业或其他行业的职业特征，具有鲜明的职业特色和极强的专业性。调研发现，就专业技能重要程度来看，各企业都非常重视普通话与播音技巧、形体训练、礼仪训练、职业形象塑造的专项技能，其他专项技能的重视程度则因企业涉及岗位的不同而有所差异，以客舱乘务岗位为例，从业人员需要

具备较高的客舱基础服务技能、特殊情况处理技能、沟通技能、特殊旅客服务技能、餐饮服务技能等,这些专业服务技能,对乘客满意度都有着直接影响。

(四) 创新性人才

调研中,美兰机场、厦门航空公司以及厦门机场的相关负责人指出实习生在工作中突出存在的问题是欠缺从业经验与灵活应变能力。企业通过1~3个月的技能培训后,再进行岗位跟班式培训,大多数专业院校的毕业生的学习能力与领悟能力普遍较强,但是由于缺乏从业经验,遇到突发事件容易慌张,处理问题能力相对欠缺。另外南方航空公司负责人提出,在市场竞争日趋激烈的条件下,创新型人才将成为民航企业获得竞争优势的重要战略性资源。

三、航空服务艺术与管理专业学生基本特点

(一) 航空服务艺术与管理专业报考要求

报考航空服务艺术与管理专业考生须分别参加全国普通高校招生文化课考试和航空服务艺术统考。各省规定的统考报考条件不尽相同,对考生的五官、体态、身高、体重、视力、听力、年龄等均有具体要求,统考采取面试考核的形式,考核内容通常包括航空服务基本素质和服务艺术两大项目,考核内容包括专业形象、动作举止、专业知识、语言表达、应变能力、才艺展示等。

(二) 航空服务艺术与管理专业学生基本特点

1. 艺术形象好

在艺考前大部分学生在形象、着装、表情、动作等方面都会通过培训机构进行较为专业的指导与训练。在考生面试过程中,也可以看出艺考生相对文化生来说艺术形象更为突出,表情更加自然,在适当的时候还能用运肢体语言来表达自我想法,对于通过面试选拔的艺考生来说,形象好、气质佳是他们的天然优势。

2. 英语底子弱

航空服务与管理专业属艺术门类,招收的都是艺术类学生,大多数学生的英语基础比较薄弱。尽管在面试的时候有些省份设置了英语口语的考核内容,但考核内容比较浅显,考核分值比重相对较低。在面试中,也能反映出考生英语基础比较薄弱,发音不够标准,英语口语交流能力相对较差,甚至对考官提出的英语问题答非所问。

3. 综合素质高

考生在面试过程中需要面对来自不同区域、不同年龄、不同身份的考官,大多数考生会积极转变自己的角色来回答考官的问题,也会通过各种外部因素如表情、动作、语音等来分析判断考官的心理状态从

而达到良好的面试效果。对于考官考核的各种题型,他们反应快,专业知识存储量较大、语言表达能力较强,综合素质普遍较高。

四、航空服务艺术与管理专业人才培养研究

航空服务与管理人才的培养是建立在民航业对高素质航空服务人员需求的基础上产生的,专业培养应体现出行业需求特点。

(一) 人才培养的定位

航空服务艺术与管理专业是适应我国快速发展的航空业对服务和管理艺术人才的需要而设立的。由于目前各高校专业依托不同学科基础而建立,学科设置归属不明确,导致人才培养目标定位不准确。人才培养目标的范围太广、过于空泛,对于培养学生专业素质和就业方向定位不够精准。

结合快速发展的航空业对服务和管理艺术人才的需要,专业培养目标定位是:本专业面向民航系统的一线服务岗位,旨在培养具有良好的民航服务职业素养、标准的民航专业化形象、创新创业精神,掌握民航客舱服务、机场地勤务服务、值机、安检等理论知识与专业服务技能的,具备基本英语口语表达能力、对客沟通能力、应急处置等能力,能在航空公司、民航机场、航空服务公司从事空中服务、机场地面服务、客票销售服务、免税品销售服务与管理等工作的民航业应用型复合人才。这一人才培养目标定位,突出专业特色和航空主渠道就业,同时,由于专业人才优良的外表形象和专业化的服务技能,无疑为相关服务行业所青睐,从而具有更加广阔的就业空间。

(二) 人才培养的内涵

民航运输业是第三产业,其服务能力与水平直接影响航空公司运输质量、运输效益和飞行安全。在本专业人才培养中应注重人才培养的内涵建设,第一,以培养服务意识和服务能力为核心,注重学生良好的服务意识、服务态度、服务心理、服务水平和沟通技巧的培养,便于其能够灵活应对各种突发情况,满足来自不同国家、地区旅客的不同服务要求,给旅客提供及时周到的服务;第二,以培养综合素质和服务技能为主要内容,合理架构课程体系,适应行业用人标准和特殊需求;第三,以培养其优良作风和健全人格为重点,良好的职业道德,强烈的事业心,认真负责的工作态度,良好的亲和力和团队协作精神的培养都将对学生未来的发展之路有重要指引作用。

(三) 人才培养的规格

教育部明确规定了航空服务艺术与管理专业必须以社会需求为导向,以服务区域经济社会发展为宗旨,实施高端化、国际化、个性化的发展战略;并按

表1 航空服务艺术与管理专业人才培养的规格细分表

基本要求	人才培养规格细分与知识要求
素质要求	1.具有坚定正确的政治方向,坚持党的基本路线,信仰马克思主义,拥护党的改革开放政策,具有良好的思想品德和职业道德。 2.热爱民航服务事业,对从事民航服务的实际工作有强烈的事业心和责任感。 3.有良好的礼仪修养,符合民航空中服务和地面勤务服务的标准。 4.有良好的职业形象,符合民航行业的形象标准。
知识要求	1.掌握基本乐理、艺术表演等方面的知识。 2.掌握扎实的民航服务理论基础知识,包括航线知识、地理知识、中国旅游资源、客源国知识等。 3.掌握民航航空勤机场知识,包括客舱设备知识、客舱服务知识、应急知识等。 4.掌握地勤服务基本知识,包括安全检查知识、民航旅客运输知识、机场管理知识等。 5.掌握服务礼仪知识,表达与沟通相关知识。 6.比较系统地掌握一门外语,掌握空勤对客交流、地勤对客交流知识。 7.掌握一门第二外语,掌握空勤对客交流知识。 8.掌握进行创造活动的思维方法,能开展科学研究和科技开发工作,具备一定的创新性思维和探索能力。
能力要求	1.通过音乐理论和表演技能的基本训练,使学生具有一定的艺术表演能力。 2.具有独立获取空中乘务专业发展前沿动态信息、接受新知识,提出问题、分析问题和解决问题的能力。 3.掌握空中服务技能与技巧,具有空中服务综合能力。 4.掌握地勤服务技能与技巧,具备地面服务综合能力。 5.掌握服务礼仪技巧,能熟练使用普通话,具备良好的公关、交际、沟通能力。 6.能熟练使用第二外语交流,具备较强英语口语和英语文字表达能力。 7.具有科学的思维方法与习惯,富于创新创业精神,勇于探索和创新,具备一定的创新性思维和探索能力。

照“科学规划、分步实施、重点突出”的原则,巩固特色专业建设,大力发展复合型专业,协调发展专业结构体系。

在自贸港建设背景下,航空服务艺术与管理专业毕业生要求能符合海南建设具有中国特色自由贸易港需要,围绕《普通高等学校本科专业类教学质量国家标准》,主要学习航空服务的基本理论和基础知识,接受客舱服务、地勤服务的基本技能训练。其人才培养规格要求见表1。

五、结语

航空服务艺术与管理专业人才培养应形成“行业需求—专业定位—教学体系—就业实习—服务行业”的良性循环机制,对于专业发展以及航企发展都有重大推动作用。航空服务艺术与管理专业人才培养的研究与改革的实施,将为航企发展注入新的活力,将有效提高航企服务及管理者的综合能力,提升服务质量,提高企业竞争力都有积极作用。

基金项目:海口经济学院校级教研教改课题:海南自贸区背景下航空艺术与管理专业结合行业标准的课程体系建设研究(Hjyj2020047)。

参考文献:

- [1]杨清.基于岗位需求的空中乘务专业人才培养模式探索[J].产业科技论坛,2020(06):179-180.
 [2]马丽.对接产业需求的空乘人才培养模式研究[J].教育论坛,2020(01):356-357.
 [3]陈效.航空服务与管理人才培养问题与对策研究[D].郑州:河北师范大学,2020.

作者简介:张玉(1982—),女,汉族,硕士,管理学副教授,研究方向:民航运输与旅游管理。薛慧慧(2001—),女,汉族,本科在读,研究方向:空中乘务。

(作者单位:海口经济学院)