

重庆市九龙坡职业教育中心
航空服务专业人才需求
调研报告

航空服务专业建设项目组
2017年3月

目 录

一、调研对象.....	1
(一) 调研范围.....	1
(二) 调研对象.....	1
(三) 调研方法.....	1
二、调研内容.....	2
(一) 行业部门和产业经济发展调研.....	2
(二) 企业调研.....	3
(三) 同类中职学校调研.....	4
(四) 毕业生调研.....	4
三、调研分析.....	4
(一) 行业部门和产业经济发展调研分析.....	4
(二) 企业调研分析.....	6
(三) 同类中职学校调研分析.....	19
(四) 毕业生调研分析.....	35
四、调研结论.....	44
(一) 企业人才需求大, 行业缺口明显.....	44
(二) 从业人员素质偏低, 有待提高.....	44
(三) 学生素质与企业需求接轨能力不足, 人才培养需改革.....	45
五、对策与建议.....	45
(一) 专业对接行业企业需求进行专业建设和改革.....	45
(二) 基于岗位能力构建专业课程体系.....	46
(三) 突出学生能力培养加强教学改革.....	46
(四) 融入企业文化完善实训基地配置.....	46
(五) 引入三方考核完善学生学业评价体系.....	46
(六) 强化校企合作探索校企合作新模式.....	47

依据《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020年）》和《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》（国发【2014】19号）文件精神，结合市教委、市财政局、市人力社保局《关于实施2016年中等职业学校重点（特色）专业建设计划的通知》（渝教职成发〔2016〕33号）文件要求，我校航空服务专业按照《建设方案》和《任务书》具体要求，面向重庆市民航航空服务行业发展情况，企业人才需求状况，同类中职学校专业开设情况和毕业生就业情况等方面开展了调研和分析，以此为基础，形成了调研报告，现将调研情况报告如下。

一、调研对象

（一）调研范围

按照航空专业人才服务地方经济社会发展的原则，本次调研的范围主要包括行业部门、航空服务企业、全国同类学校和本校毕业生。

（二）调研对象

本次调研主要针对贵阳龙洞堡国际机场安检站、北京银燕空港地面服务有限公司等8家航空服务企业的管理者及一线员工，16所中高职院校教师及本校航空服务专业毕业生。

表1 调研对象汇总表

序号	单位名称	调研人数	
		管理人员	员工
1	贵阳龙洞堡国际机场安检站	3	6
2	贵州省机场航空地面服务分公司	3	5
3	贵州空港商务服务有限公司	3	5
4	北京银燕空港地面服务有限公司	3	4
5	广东机场安保服务有限公司	3	5
6	广州航佳易飞祥商务服务有限公司	3	6
7	安庆天柱山机场有限责任公司	3	4
8	安徽池州九华山机场人力资源部	3	5
合计		24	40

同类学校		教师	毕业生	
1	中职院校	重庆市九龙坡职业教育中心	20	50
2		重庆女子职业中学	5	—
3		重庆渝北职教中心	4	—
4		重庆育才职业教育中心	6	—
5		重庆龙门浩职业中学	3	—
6		重庆市旅游学校	5	—
7		重庆市北碚职教中心	1	—
8		重庆市铜梁职教中心	4	—
9	高职院校	重庆师范大学	2	—
10		成都东星航空学院	3	—
11		重庆交通职业技术学院	2	—
12		长沙南方职业学院	1	—
13		湖南现代物流职业学院	3	—
14		重庆城市管理学院	1	—
15		重庆文化艺术职业学院	1	—
16		重庆海联职业技术学院	1	—

（三）调研方法

本次调研综合运用了文献分析法、访谈、座谈、问卷调查等方法。通过文献分析法对当前产业发展情况、政策以及以往相关研究进行综合分析，从而为航空专业人才需求的调研提供借鉴基础；通过访谈、座谈较为深入地挖掘行业、企业管理人员和在岗职工的一些内部情况；通过问卷调查法全面掌握行业、企业以及同类职业学校的一些基本情况，以揭示想象表层下的深层次问题。

二、调研内容

（一）行业部门和产业经济发展调研

1.行业部门调研

走访市区两级教育管理部门，全面了解我市航空服务专业的布局和专业设置情况，办学规模；掌握专业建设和布局结构设置的具体情况，全面分析主管部门对航空专业技术人才培养的需求变化。

2.产业经济发展调研

走访重庆市行业主管部门，查询《重庆市经济年鉴》和《重庆市统计年鉴》信息，全面了解我市航空产业的发展现状和趋势，掌握行业对专人才需求的变化趋势，并对人才需求进行有效预测。

(二) 企业调研

通过部分企业调研，了解企业发展基本情况，分析企业内与航空服务相关的岗位从业人员的总体数量、学历、年龄、工龄结构、收入情况、企业人才需求情况与用工需求，了解专业涉及的主要岗位和典型工作任务。

1.企业管理人员调研

一是了解企业基本信息，专业面向企业的岗位群和与本专业相关岗位设置情况，企业现有从业人员数量与结构情况及从业人员薪资结构情况。二是了解被调研企业的员工主要来源，企业对航空服务专业人才需求的现状和变化；企业人才需求的年龄、职业资格、技能等级、工作经历、知识能力及素质的具体要求。三是调研管理人员对我校专业课程设置的评价和建议。

2.企业一线员工调研

一是了解企业员工的性别、年龄、学历、职称结构，员工进入企业的主要途径，所从事的主要岗位、技能等级要求及专业对口度。二是企业员工从业经历调查，了解企业员工对本职工作的前景评价、难易度、满意度评价。三是企业对员工的知识能力要求调查，从员工角度了解其所在工作岗位运用最多的课程排序、能力重要性评价，从事与航空服务专业相关的岗位能力的重要性评价。

（三）同类中职学校调研

一是了解同类学校航空服务专业教师的性别、年龄、教龄、职称及专业现状与结构。二是了解同类学校航空服务专业教师对本专业学生知识能力提升，专业课程设置，教学过程中主要采取的教学模式、教学方法、实践教学安排的看法，对教育教学改革，校企合作的具体意见和建议。三是了解同类学校航空服务专业教师对相关知识、技能模块重要性的评价，技能培训重要性评价。四是了解同类学校航空服务专业专业建设情况。

（四）毕业生调研

一是了解毕业生的性别、年龄、当前学历、技能等级现状与结构，当前主要从事的工作岗位、月收入等基本情况。二是了解毕业生工作后对在校学习相关内容的的评价，重点了解毕业生工作后对在工作中知识、技能、职业资格、职前职后培训、工作专业对口度的评价。三是了解毕业生在工作期间，最欠缺和最需要加强的能力，毕业工作中遇到的困扰。毕业生对企业录用中职毕业生看重的素质的重要性评价；对目前学校课程设置的合理性、在校学习期间对实际工作最有用的课程的评价。

三、调研分析

（一）行业部门和产业经济发展调研分析

航空业是朝阳产业，航空业是黄金产业。随着中国加入 WTO，国际贸易和商务交流的急速扩张将会为中国航空业带来更广阔的发展机遇。同时经济全球化和一体化将成为世界经济发展的主要态势，随着亚太经济从危机中走出以及世界经济的进一步融合和发展，世界航空运输业的联盟和一体化也将成为预料中的现实。更为重要的是相对全球经济增长放缓，中国

国内经济却持续以高速度发展，航空市场需求也随之逐年快速增长，给国内航空业带来广阔的发展前景。

中国民航的航线总数已达到 1185 个，航线里程不重复距离达到 1051 条，通航 132 个城市，国际航线 134 条。未来十年中国航空运输平均增长速度将保持在 10% 左右。与此同时，中国民航客机的数量也将大幅增长，根据专家推断：到 2020 年将达到 3000 架左右，中国民航产业发展潜力巨大。

目前，中国民航空管、机场设备、飞机零部件的供应以及深度维修等很多方面还依靠国外技术。下一步，民航总局将进一步致力于建设完善的产业体系，这些都带动了各类人才的多元化培养，其中不仅包括空管、深度维修等专业，而且还有大量的空乘服务和空港服务培训等，在未来的几年中，这将会给民航业提供几十万个空乘和地面就业岗位。

据中国民航调查显示，在未来五年内我国将新增大型飞机约 500 架，20 年内将新增支线飞机约 600 架。每年需增加空港、地勤服务人员 4 万-5 万人。同时，全国各航空公司有相当数量的自然减员，都需要大量专业人员及时补充。同时，经重组后的民航产业，进入了第二个高速发展期。在未来几年，需要大量的地勤人员和相关产业人员。

重庆位于我国西部经济发达地区，起到经济和交通承东启西、左右传递的枢纽作用，全市现有两座民用机场，分别是重庆江北国际机场、重庆万州五桥机场，第三座机场重庆黔江舟白机场正在建设中。其中重庆江北国际机场是西南地区三大航空枢纽之一，也是未来国家规划的五大枢纽机场之一。据统计重庆江北国际机场 2010 年客流量突破 1400 万人次，跻身

全球百强机场行列。同时，重庆江北国际机场三期工程将于 2016 年开始启动。到 2020 年，当第三条跑道建成，江北机场旅客年吞吐量将达到 4500 万人次，比现在的机场多 3.5 倍，将成为西部地区最大的机场。可见，航空企业每年需要航空服务专业人员数以万计，尤其是既有实际应用技能，又具有一定理论的航空服务人才更加缺乏。这些都为航空服务的发展创造了广阔的空间。

（二）企业调研分析

1. 管理人员调研分析

本次调研，共调查了 8 家企业管理人员 24 人。通过调研，一是了解企业基本信息，专业面向企业的岗位群和与本专业相关岗位设置情况，企业现有从业人员数量与结构情况及从业人员薪资结构情况。二是了解被调研企业的员工主要来源，企业对航空服务专业人才需求的现状和变化；企业人才需求的年龄、职业资格、技能等级、工作经历、知识能力及素质的具体要求。三是调研管理人员对我校专业课程设置的评价和建议。具体问卷数据与分析情况如下：

（1）企业基本信息

本次调研共调查企业 8 家，企业分布在贵州、北京、广州、安徽等地，主要业务领域涉及空中服务、旅客服务、民航安全、市场营销等，主要岗位设置为安检员、VIP 接待员、值机、行李服务、呼叫服务等，详细情况见表 2。

表 2 调研企业基本情况

序号	企业名称	企业所在地	业务领域	主要岗位	调研管理人数
1	贵阳龙洞堡国际机场安检站	贵阳	旅客服务	安检员	3
2	贵州省机场航空地面服务分公司	贵阳	旅客服务	值机 行李服务	3
3	贵州空港商务服务有限公司	贵阳	旅客服务	VIP 接待	3
4	北京银燕空港地面服务有限公司	北京	旅客服务	安检员、VIP 接待、值机、 行李服务 呼叫服务	3
5	广东机场安保服务有限公司	广州	旅客服务	安检员	3
6	广州航佳易飞祥商务服务有限公司	广州	空中服务 旅客服务 民航安全 市场营销	安检员、VIP 接待、值机、 行李服务 呼叫服务	3
7	安庆天柱山机场有限责任公司	安庆	空中服务 旅客服务 民航安全	安检员、VIP 接待、值机 行李服务	3
8	安徽池州九华山机场人力资源部	池州	空中服务 旅客服务 民航安全 市场营销	安检员、VIP 接待、值机、 行李服务 呼叫服务	3

(2) 企业性质

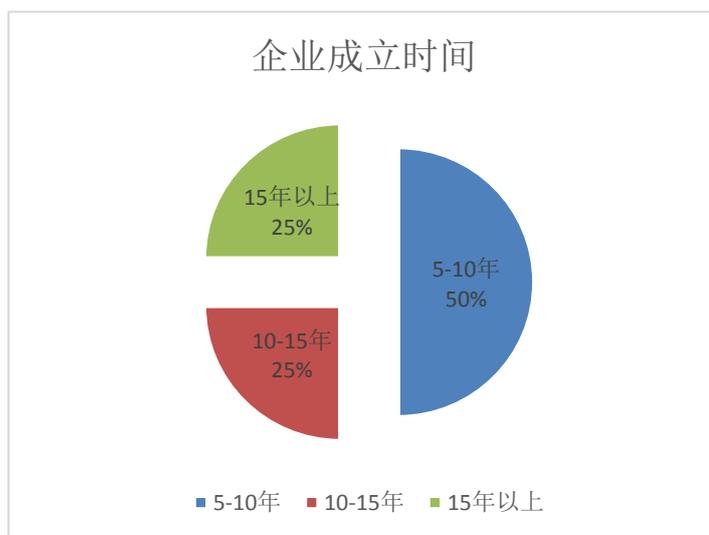
本次参与调研的 24 名企业管理人员中，国有企业管理人员 18 名，合资企业管理人员 3 名，其他企业管理人员 3 名。本次参与调研的企业管理人员多数属于国有企业，占总数的 75%。

表 3 调研企业性质

企业性质	人数	比例
国有企业	18	75%
民营企业	0	0
合资企业	3	12.5%
其他企业	3	12.5%
合计	24	100%

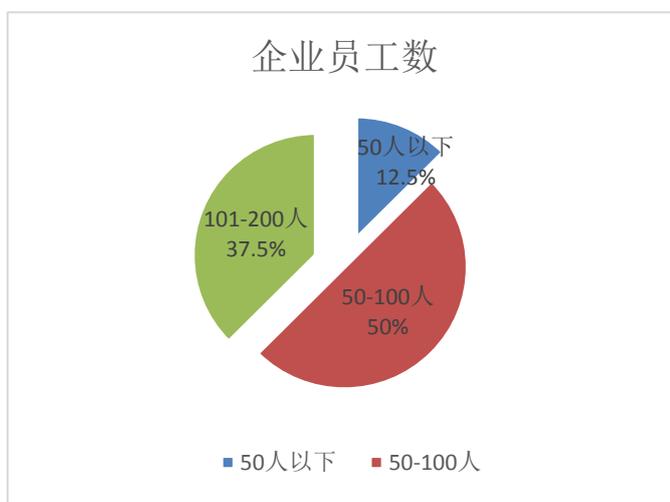
(3) 企业成立时间

本次调研的 8 个企业中，有 4 个企业成立时间在 5-10 年，有 2 个企业成立时间在 10-15 年以内，有 2 个企业成立时间在 15 年以上。从数据分析来看，企业成立时间在 5-10 年的占比 50%，企业成立时间在 10-15 年以内的占比为 25%，企业成立时间在 15 年以上占比为 25%，说明此次调研涉及的年轻企业与成熟企业比较均衡，数据覆盖性较广，可靠性较强。



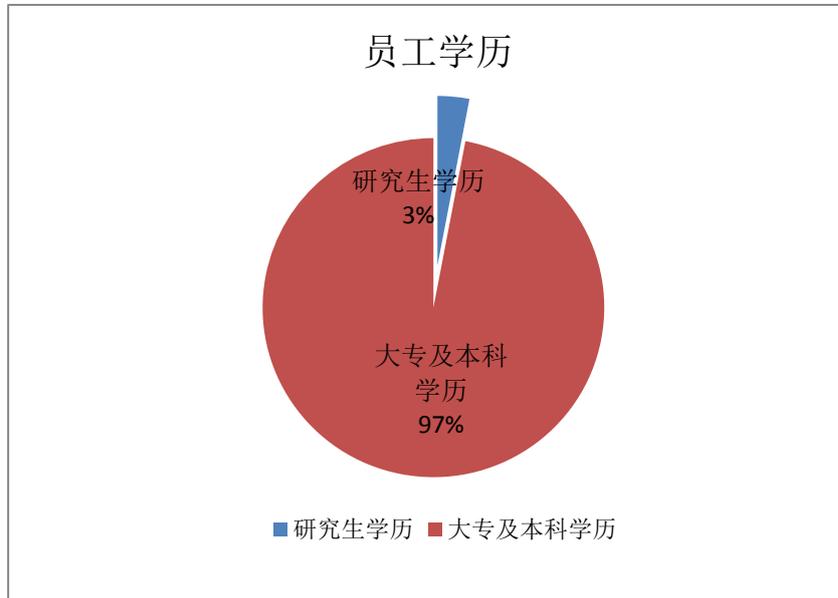
(4) 企业员工数

调研的 8 家企业中，有 1 家企业员工数在 50 人以下，占比 12.5%；有 4 家企业员工数在 50-100 人，占比 50%；有 3 家企业员工数在 101-200 人，占比 37.5%。本次调研涉及的企业规模较大。



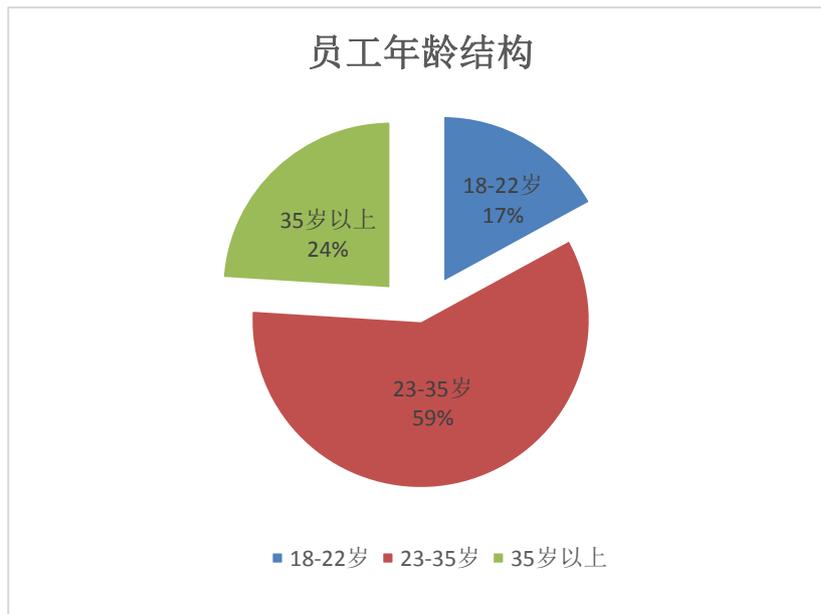
(5) 员工学历

经调查显示，参与调研的 8 家企业中员工为研究生学历的占比为 3%，大专及本科学历的累计占比为 97%。说明企业员工学历水平普遍较高。



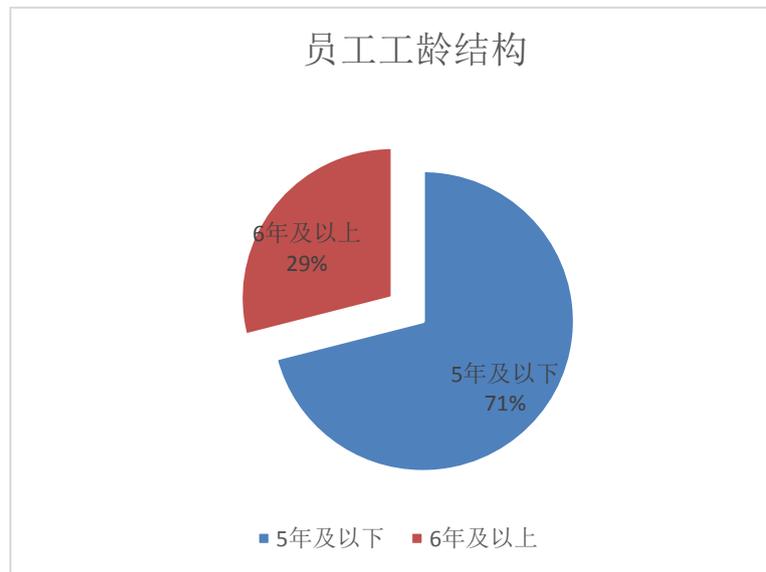
(6) 员工年龄结构

参与调研的 8 家企业中员工年龄为 18-22 岁的累计占比 17%，年龄在 23-35 岁的累计占比为 59%，年龄在 35 岁以上的占比为 24%，说明企业员工多年轻员工。



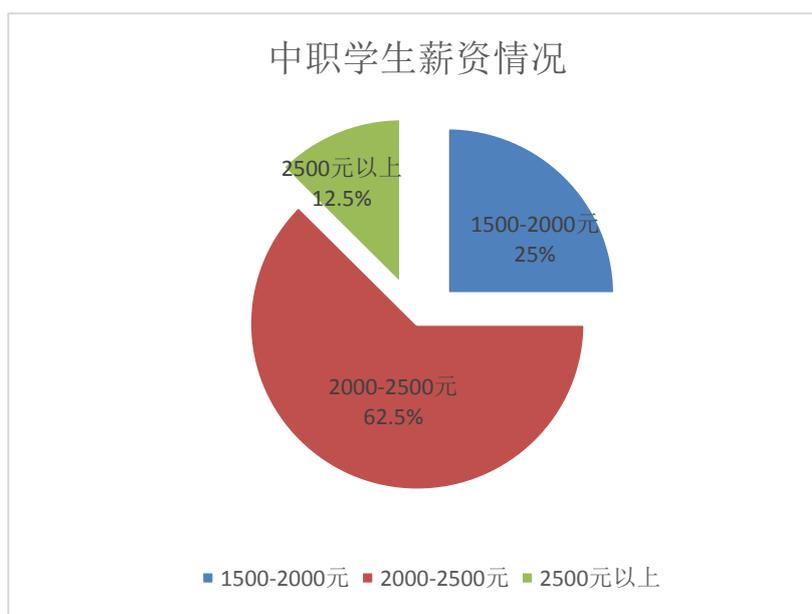
(7) 员工工龄结构

经调查显示，参与调研的 8 家企业的员工工龄在 5 年及以下的累计占比为 71%，工龄在 6 年及以上的累计占比为 29%。说明企业员工的工作稳定性较差。



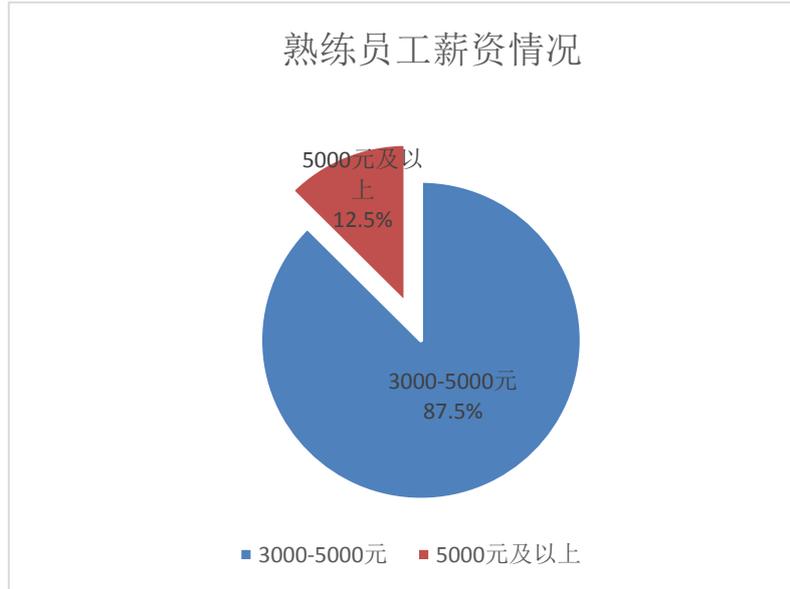
(8) 中职学生薪资情况

调查统计显示，8 家企业中，中职毕业生的起薪为 1500-2000 元的占比为 25%，2000-2500 元的占比为 62.5%，2500 元以上的累计占 12.5%。说明中职毕业生在企业的起薪比较适中。



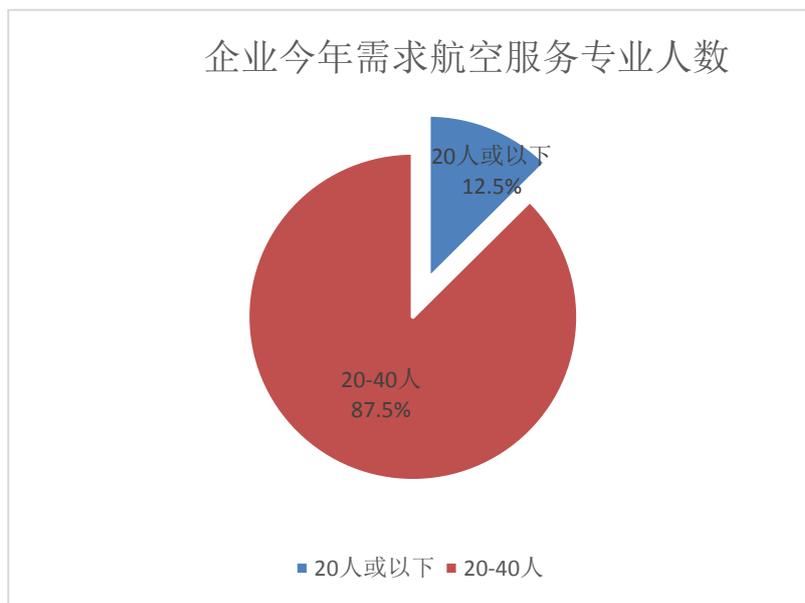
(9) 熟练员工薪资情况

经过统计发现，在 8 家被调研的企业中，本专业有 5 年工作经历是熟练技工收入在 3000-5000 元的占比为 87.5%，收入在 5000 元及以上的累计占比为 12.5%。说明本专业有 5 年工作经历的熟练工收入普遍适中。



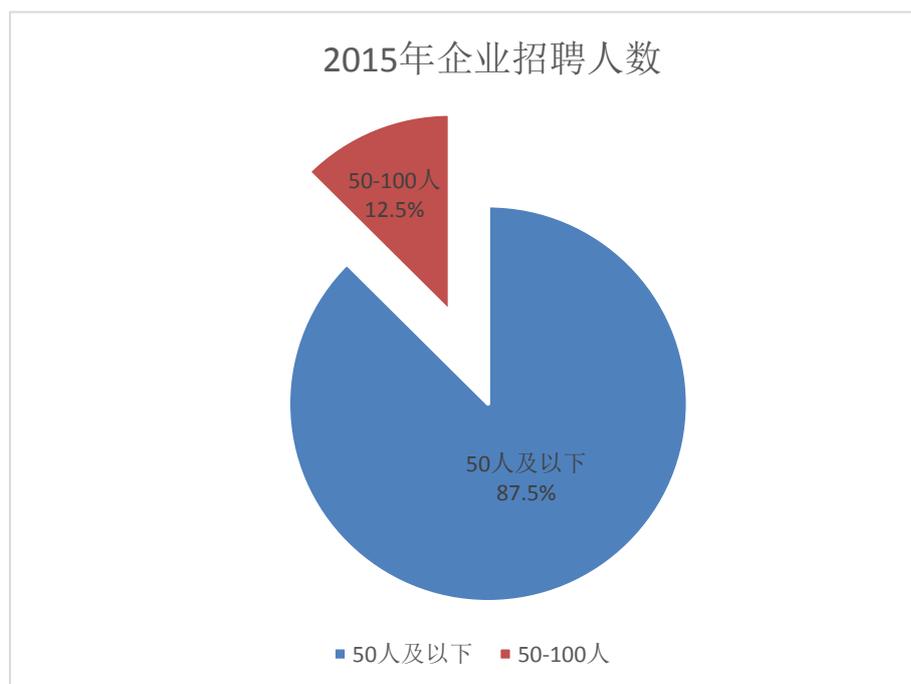
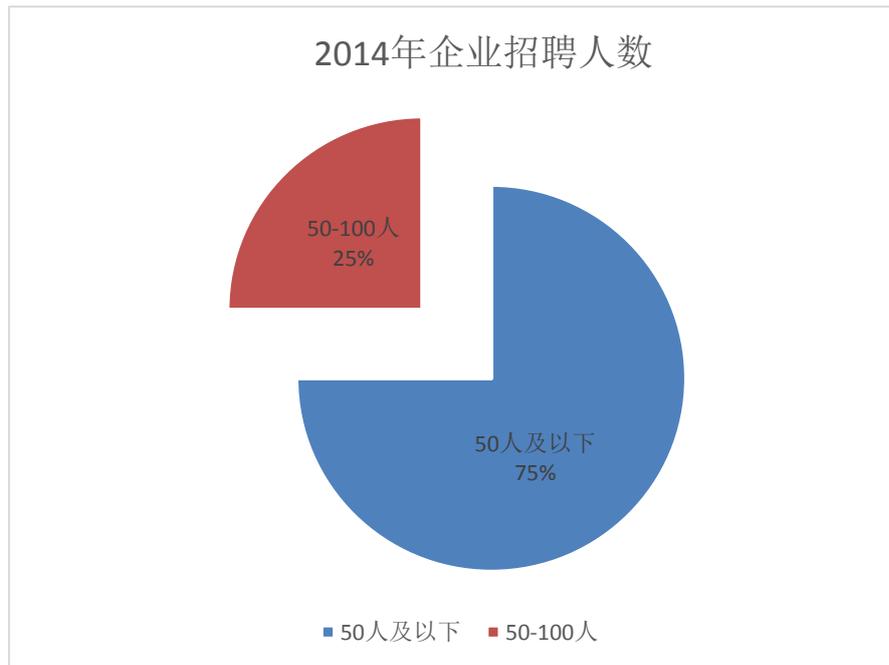
(10) 企业今年需求航空服务专业人数

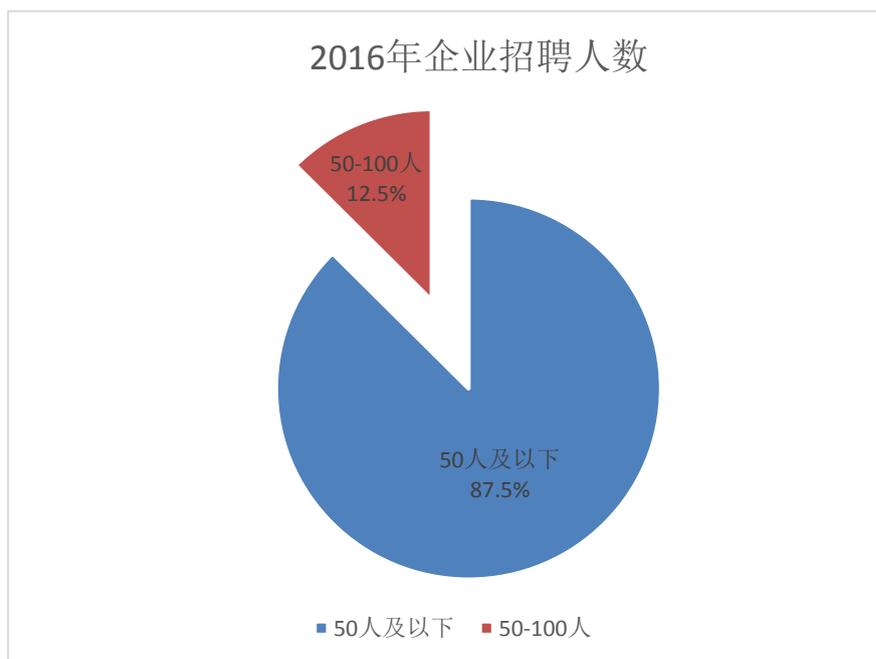
经调查，8 家企业今年需求航空服务专业的人数在 20 人或以下的占比 12.5%，人数在 20-40 人的占比为 87.5%，说明今年企业对航空服务专业的需求量较大。



(11) 企业在过去三年人才招聘人数

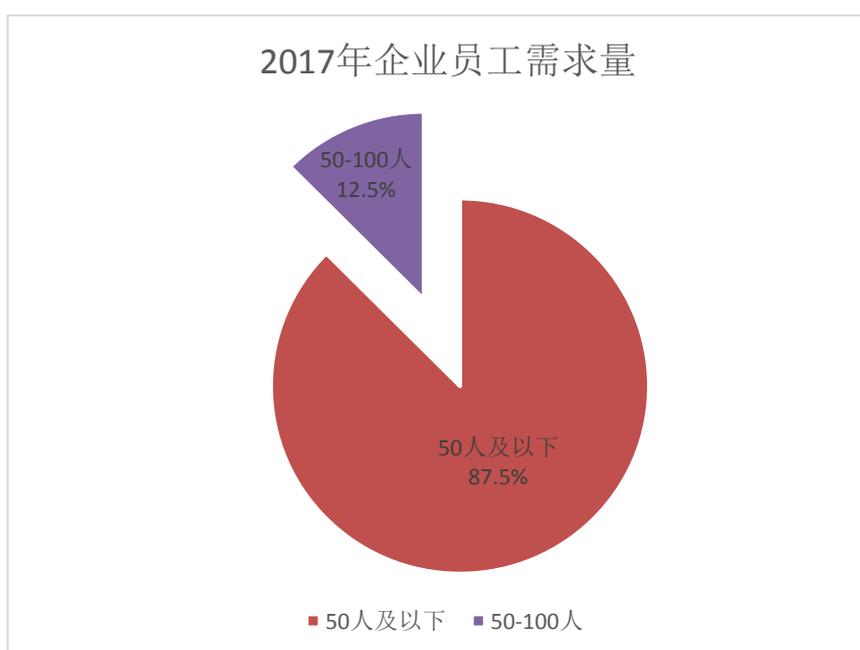
参与调研的 8 家企业在 2014 年招聘 50 人及以下的占比 75%，招聘 50-100 人的占比 25%；在 2015 年招聘 50 人及以下的占比 87.5%，招聘 50-100 人的占比 12.5%；在 2016 年招聘 50 人及以下的占比 87.5%，招聘 50-100 人的占比 12.5%；说明企业在过去三年的人才招聘处于稳定需求。

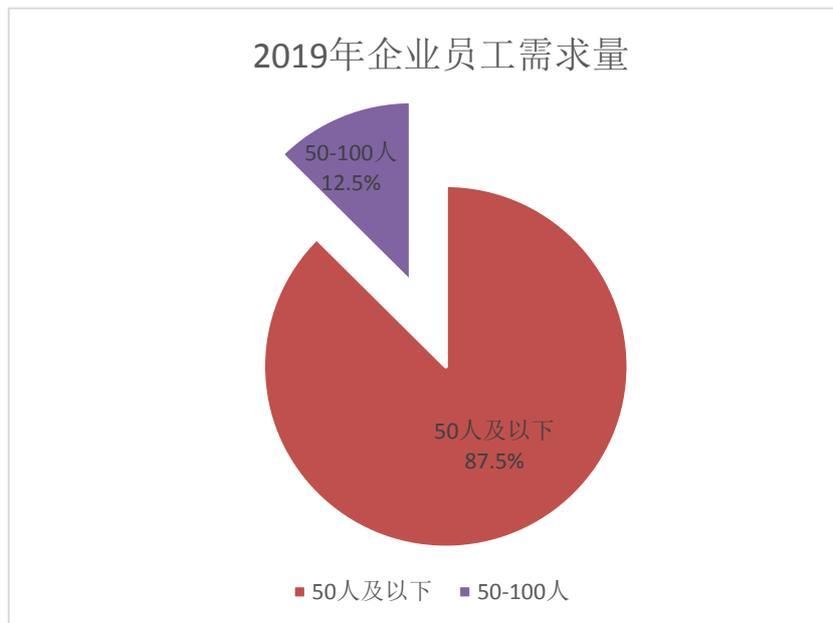
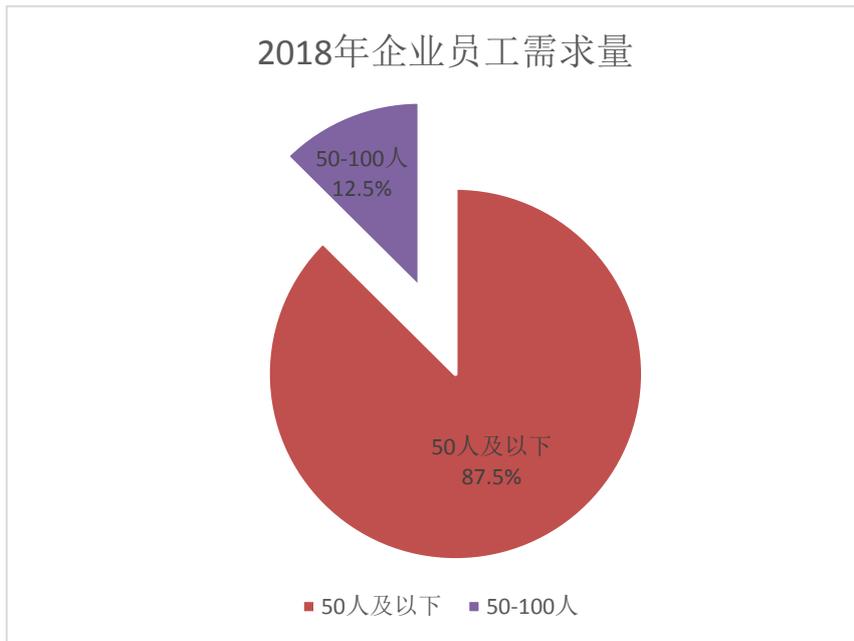




(12) 企业未来三年的员工需求量

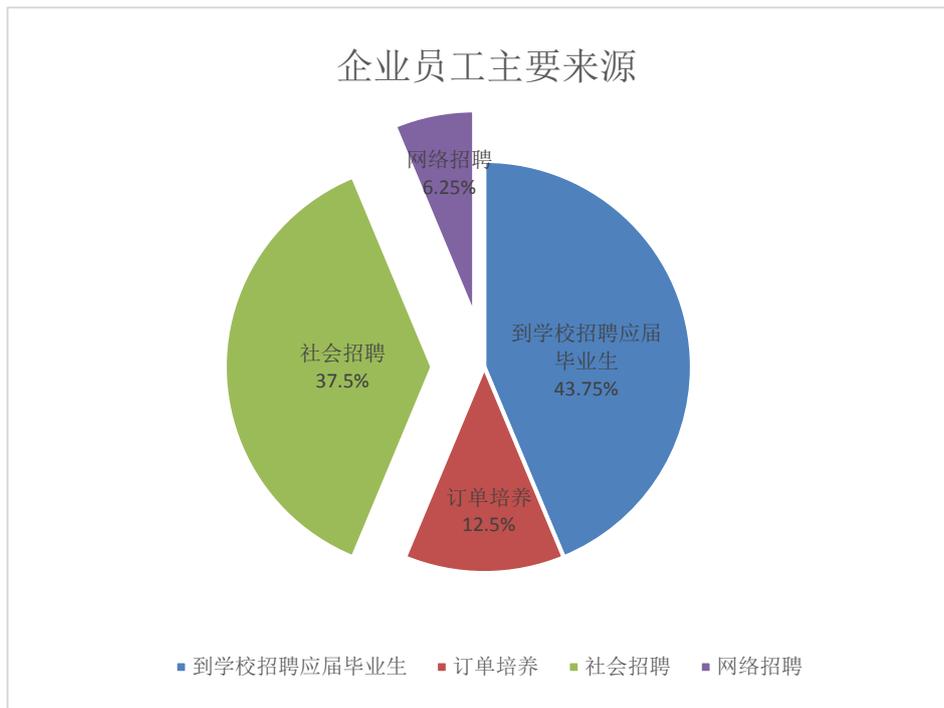
参与调研的 8 家企业在未来 2017 年员工需求量在 50 人及以下的占比为 87.5%，需求量在 50-100 人的占比为 12.5%；在 2018 年员工需求量在 50 人及以下的占比为 87.5%，需求量在 50-100 人的占比为 12.5%；在 2019 年员工需求量在 50 人及以下的占比为 87.5%，需求量在 50-100 人的占比为 12.5%。





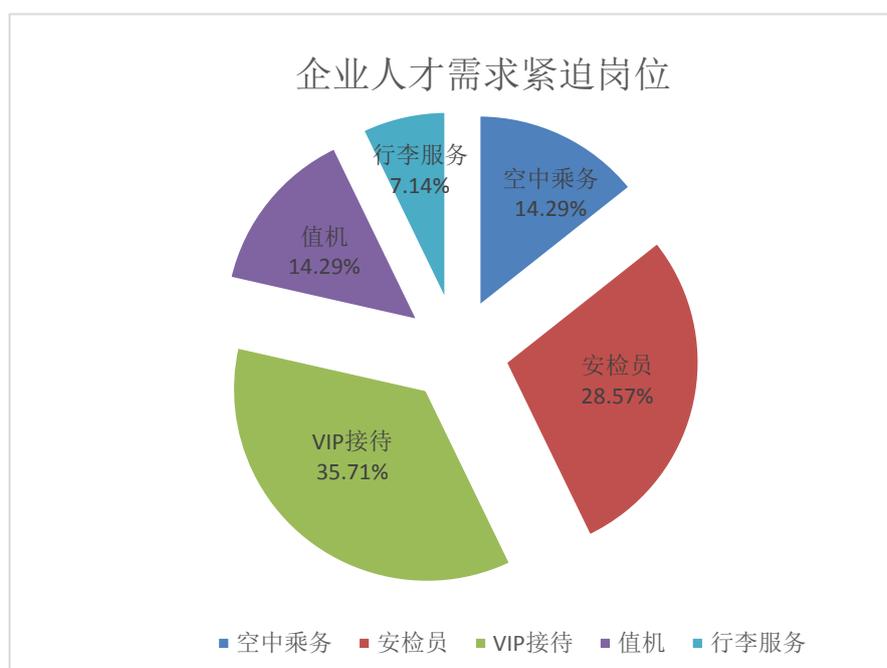
(13) 企业员工主要来源

经调研发现，8家企业中员工来源于到学校招聘应届毕业生的占比43.75%，来源于订单培养的占比12.5%，来源于社会招聘的占比为37.5%，来源于网络招聘的占比6.25%。由此可见企业在招聘员工时更多的是通过到学校招聘应届毕业生等途径。



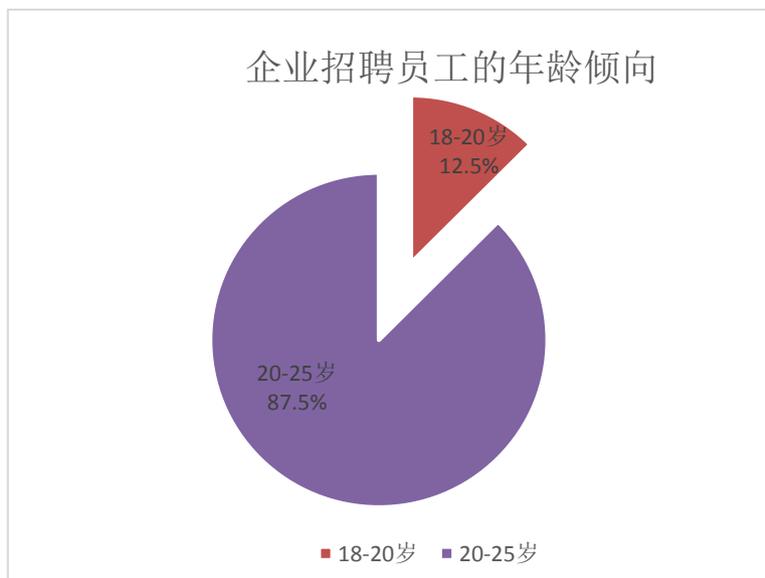
(14) 企业人才需求的紧迫岗位

经调查发现,8家企业中人才需求最为迫切的岗位空中乘务占比 14.29%, 安检员占比 28.57%, VIP 接待占比 35.71%, 值机占比 14.29%, 行李服务占比 7.14%。可见企业对 VIP 接待的需求最迫切。



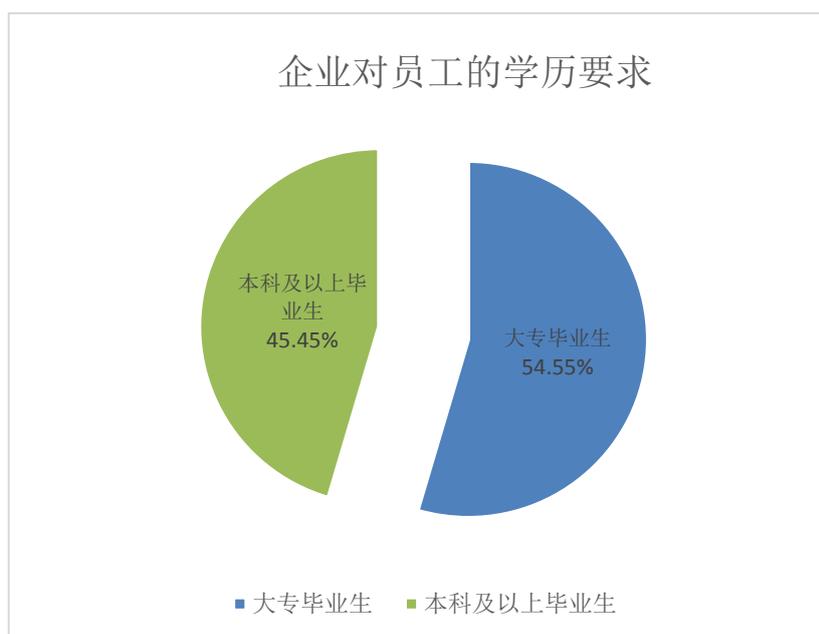
(15) 企业招聘员工的年龄倾向

经调查,8家企业对招聘一线员工的年龄倾向于18-20岁的占比12.5%,倾向20-25岁的占比为87.5%。说明企业在招聘一线员工时倾向于招聘20-25岁的员工。



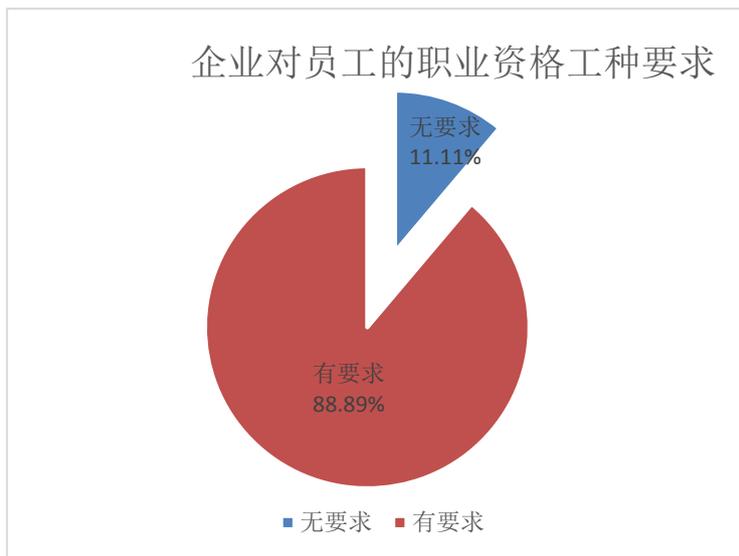
(16) 企业对员工的学历要求

对8家企业的调研发现,要求学历为大专毕业生的占比为54.55%,要求学历为本科及以上学历毕业生的占比为45.45%,由此可见,企业对一线员工的学历要求为大专学历及以上。



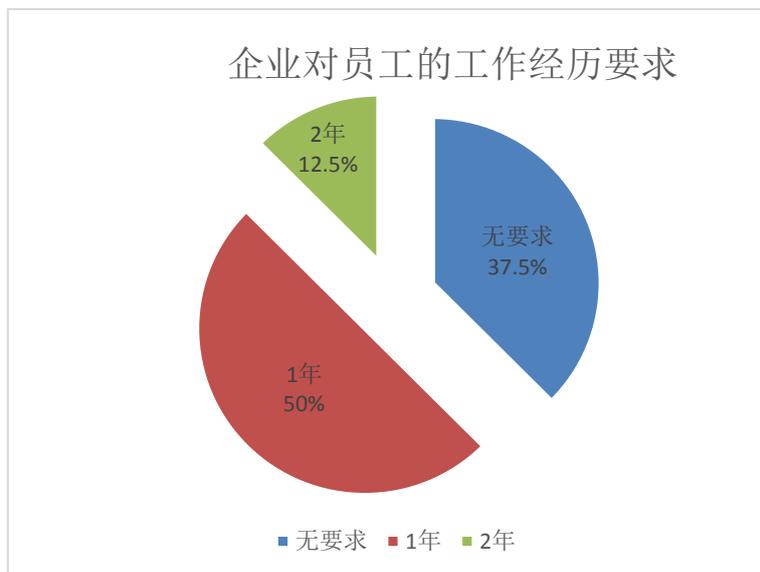
(17) 企业对员工的职业资格工种要求

经调查,8家企业对一线员工的职业资格工种无任何要求的占比 11.11%,有要求的占比为 88.89%,说明大部分企业对一线员工的职业资格工种是有要求的,但仍有少部分企业对一线员工的职业资格工种没有要求。



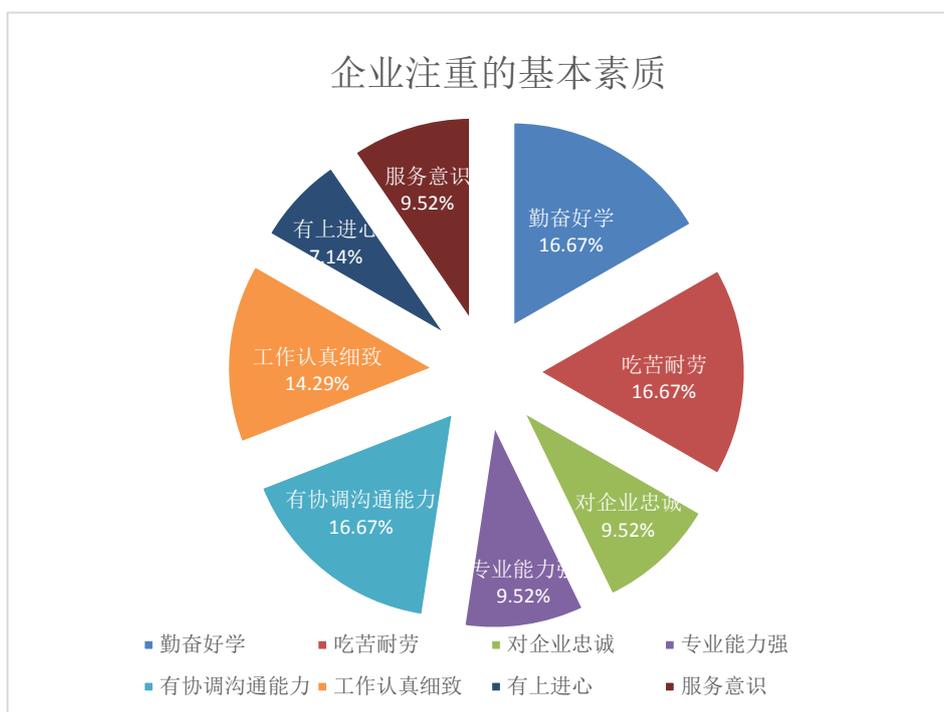
(18) 企业对员工的工作经历要求

经调查发现,8家企业在对一线员工招聘时,对工作经历无要求的占比为 37.5%,要求有 1 年工作经历的占比为 50%,要求有 2 年工作经历的占比为 12.5%,说明企业在招聘一线员工时对员工的工作经历无要求或要求有 1 年工作经历的比较多。



(19) 企业注重的基本素质分析

经调查发现，8家企业认为中职人才应具备的基本素质中，勤奋好学占比16.67%，吃苦耐劳占比16.67%，对企业忠诚占比9.52%，专业能力强占比9.52%，有协调沟通能力占比16.67%，工作认真细致占比14.29%，有上进心占比7.14%，服务意识占比9.52%。说明企业认为中职人才的勤奋好学、吃苦耐劳和有协调沟通能力最为重要，而其它基本素质也比较重要。



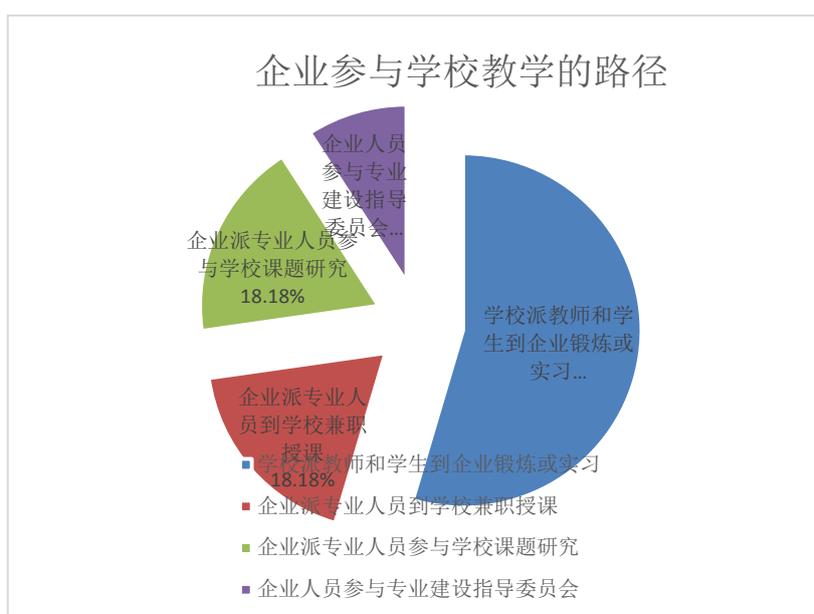
(20) 对员工比较重要的专业课程

对8家企业的调研发现，对员工比较重要的专业课程中民航服务心理学、民航服务礼仪、民航概论、航空服务通用英语、机场地勤基础、形体训练等专业课程得分较高，而军事体育、化妆、客舱服务等专业课的得分较低。

(21) 企业参与学校教学的路径

经调查发现，8家企业认为企业参与学校教学的路径中，学校派教师

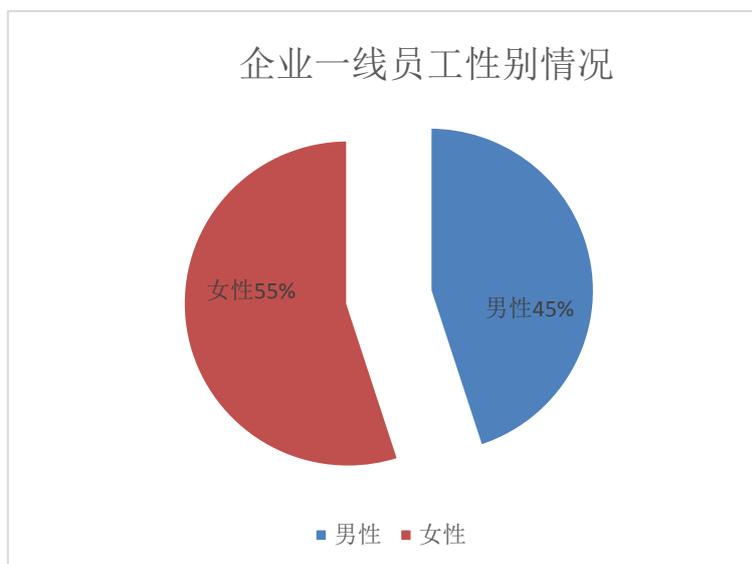
学生到企业锻炼或实习占比 54.55%；企业派专业人员到学校兼职授课占比 18.18%；企业派专业人员参与学校课题研究占比 18.18%；企业人员参与专业建设指导委员会占比 9.09%。说明企业参与学校教学的路径主要以学校派教师和学生到企业锻炼或实习为主。



2.企业一线员工调研分析

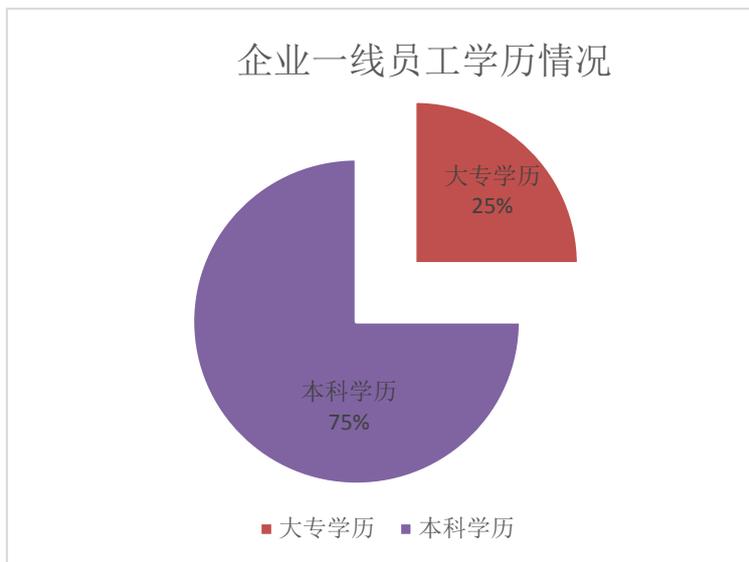
(1) 性别情况

本次调研中,调研企业一线员工 40 人,其中男性员工 18 人,占比 45%;女性 22 名占比 55%,说明本次调研涉及的男女比例适当。



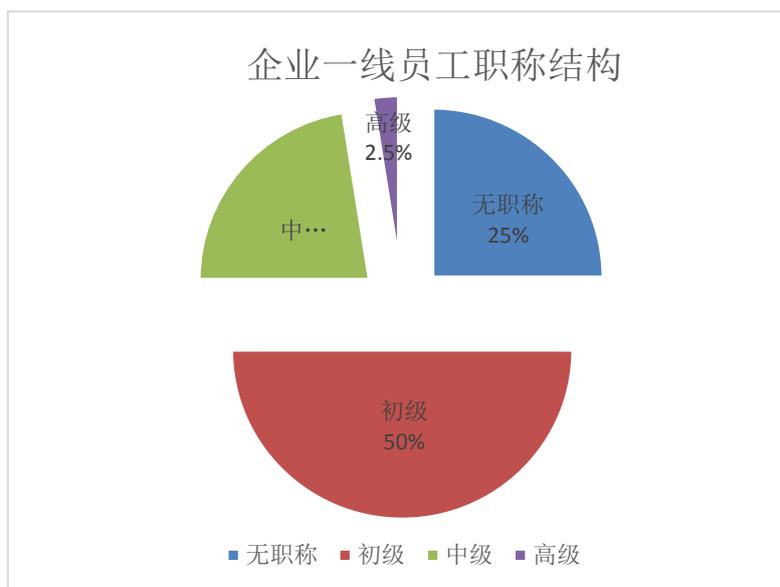
(2) 学历情况

经调研发现，40名员工中大专学历10人占比25%；本科学历30人占比75%。充分说明本次参与调研的员工学历水平大多数为大专及本科学历，学历水平较高。



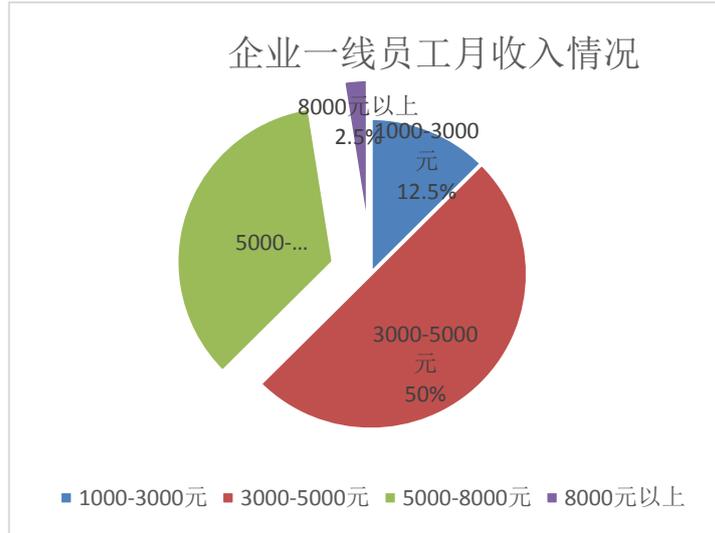
(3) 职称结构

经调研发现，40名员工中无职称的占比25%；初级的占比50%；中级的占比22.5%；高级的占比2.5%。说明此次参与调研的员工中初级职称的较多，有高级职称的最少。



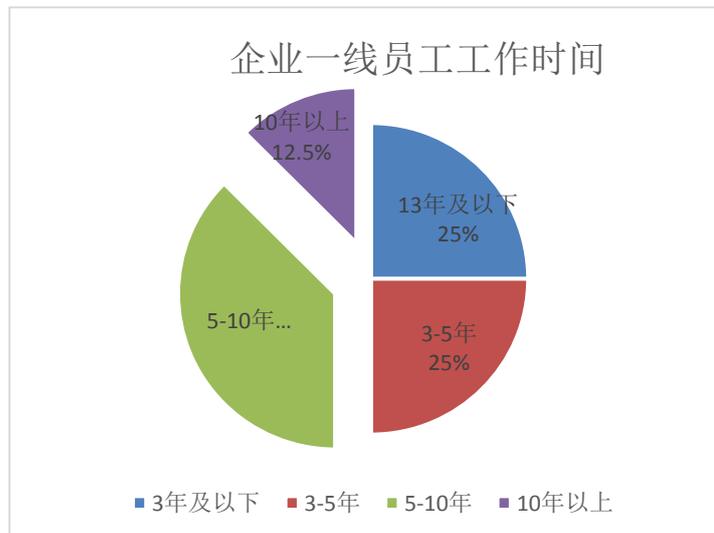
(4) 月收入情况

经调查发现，40名企业员工中月收入在1000-3000元的占比12.5%；月收入在3000-5000元的占比50%；月收入在5000-8000元的占比35%；月收入在8000元以上的占比2.5%。说明此次参与调研的员工中月收入介于在3000-5000元的人数最多，而月收入在8000元以上的人数最少。



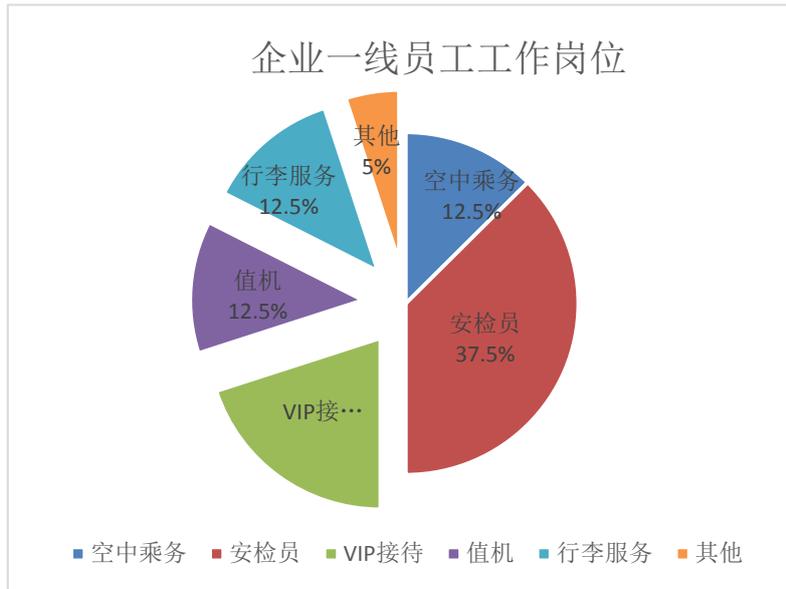
(5) 工作时间

经调研统计发现，40位企业员工中有3年及以下工作时间的占比25%；有3-5年工作时间的占比25%；有5-10年工作时间的占比37.5%；有10年以上工作时间的占比12.5%。说明此次参与调研的员工中工作时间在3-10年的人数最多，10年以上工作时间的人数最少。



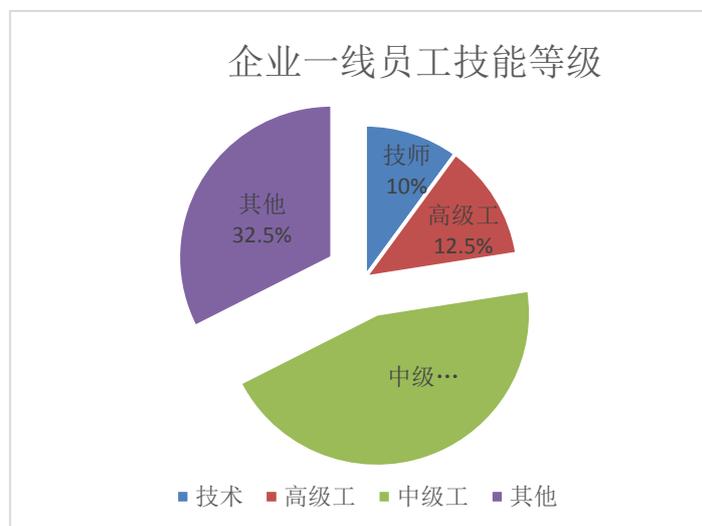
(6) 工作岗位分析

经调查发现，40位企业员工中空中乘务员的占比12.5%；安检员的占比37.5%；VIP接待的占比20%；值机的占比12.5%；行李服务的占比12.5%；其他（行政、运行标准管理）的占比5%。说明此次参与调研的员工中安检员较多，而其他管理人员最少。



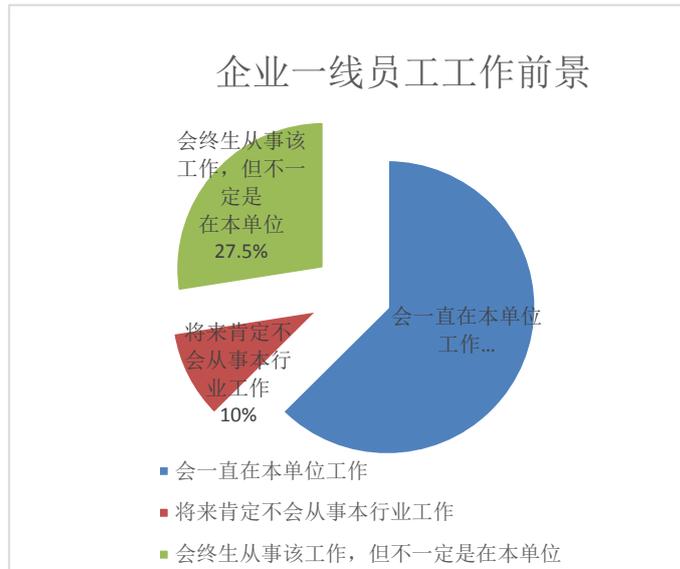
(7) 技能等级

经调查发现，40位企业员工中技师的占比10%；高级工的占比12.5%；中级工的占比45%；其他技能等级的占比32.5%。说明中级工和其他技能等级的员工人数相对较多，技师人数最少。



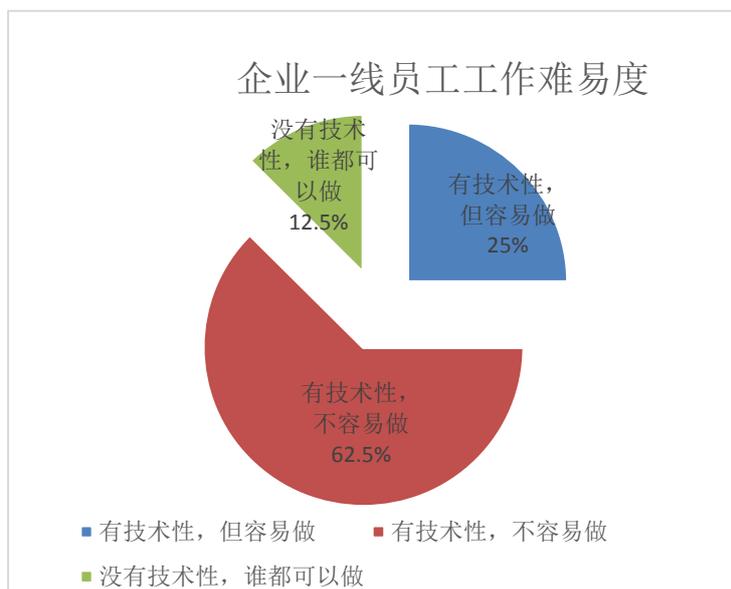
(8) 工作前景分析

经调研发现，40位企业员工中会一直在本单位工作的占比62.5%；将来肯定不会从事本行业工作的占比10%；会终生从事该工作，但不一定是在本单位的占比27.5%。说明大多数员工会一直在本单位工作，而将来肯定不会从事本行业工作的人数最少。



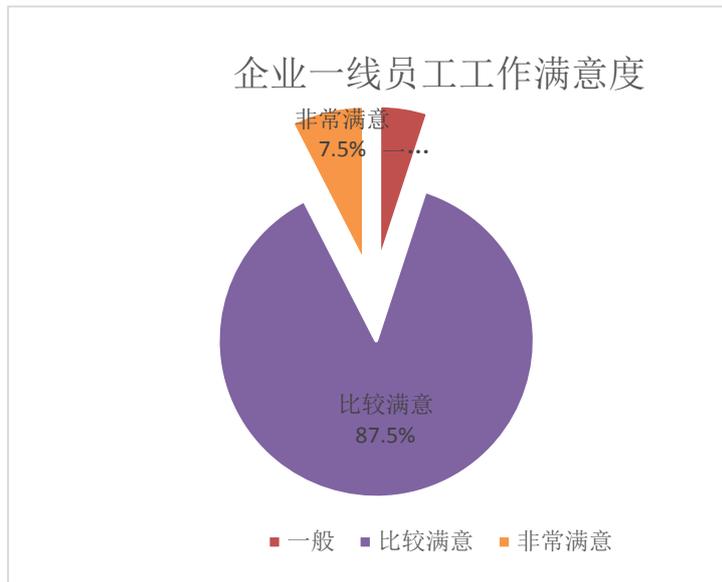
(9) 工作难易度分析

经调查发现，40位企业员工的工作难易程度有技术性，但容易做的占比25%；有技术性，不容易做的占比62.5%；没有技术性，谁都可以做的占比12.5%。说明大多数员工的工作技术性强，不容易做。



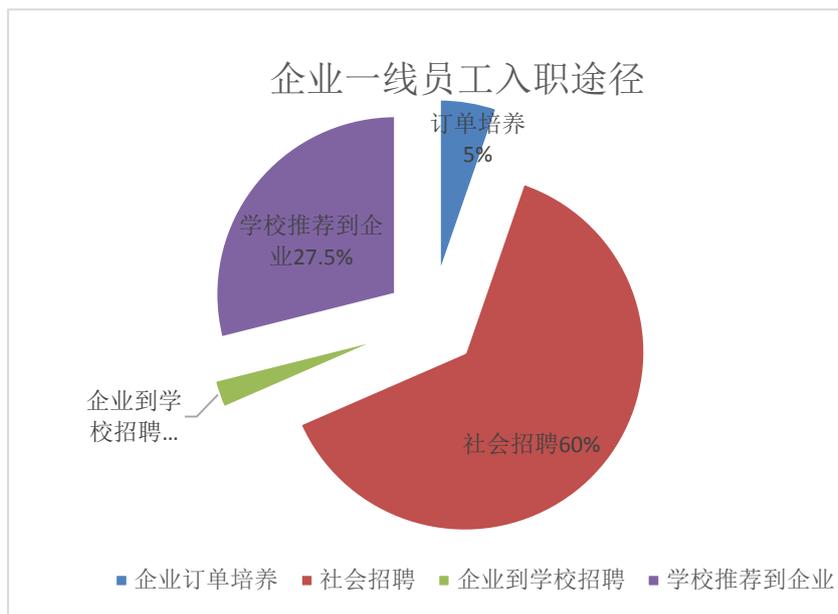
(10) 工作满意度

经调查发现，40位企业员工中认为工作一般的占比5%；比较满意的占比87.5%；非常满意的占比7.5%。说明大部分员工对自己的工作比较满意。



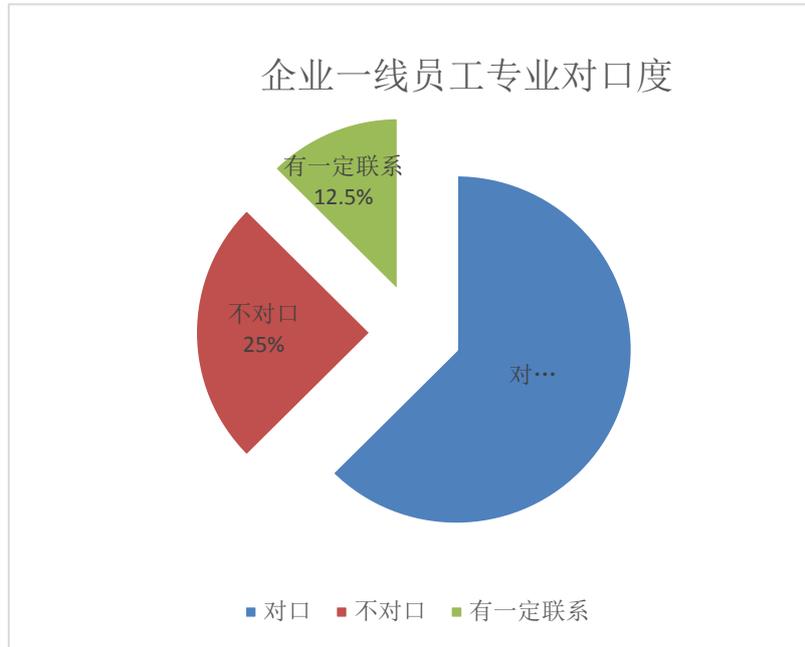
(11) 入职途径分析

经调查发现，40位企业员工中通过企业订单培养进入的占比5%；通过社会招聘进入的占比60%；通过企业到学校招聘进入的占比2.5%；通过学校推荐到企业进入的占比27.5%；通过其他方式进入的占比5%。说明大部分员工是通过社会招聘进入企业的。



(12) 专业对口度分析

经调研数据分析发现，40 名企业员工中专业对口的占比 62.5%；不对口的占比 25%；有一定联系的占比 12.5%。说明大部分员工的专业对口。



(13) 工作岗位运用最多的课程分析

经调研数据分析发现，40 名企业员工认为工作中民航服务心理学、机场地勤基础、航空服务通用英语、民航服务礼仪等课程非常重要，而其它课程如化妆、客舱服务、民航概论、民航客票销售被认为不太重要。

(14) 岗位急需充实的技能知识

经调研数据分析发现，40 名企业员工认为工作中服务英语、民航服务与人际沟通、突发事件应急处理等技能知识急需充实。

(15) 个人急需提升能力

经调查，40 位员工认为提高自己的写作能力、语言表达能力、外语能力、人际交往能力、专业技能水平和管理能力非常重要，而其它能力则被认为一般重要和比较重要。

（16）最向往的工作岗位

经调研，40位员工最希望从事的岗位是空中乘务员、安检员、VIP接待员等工作岗位。

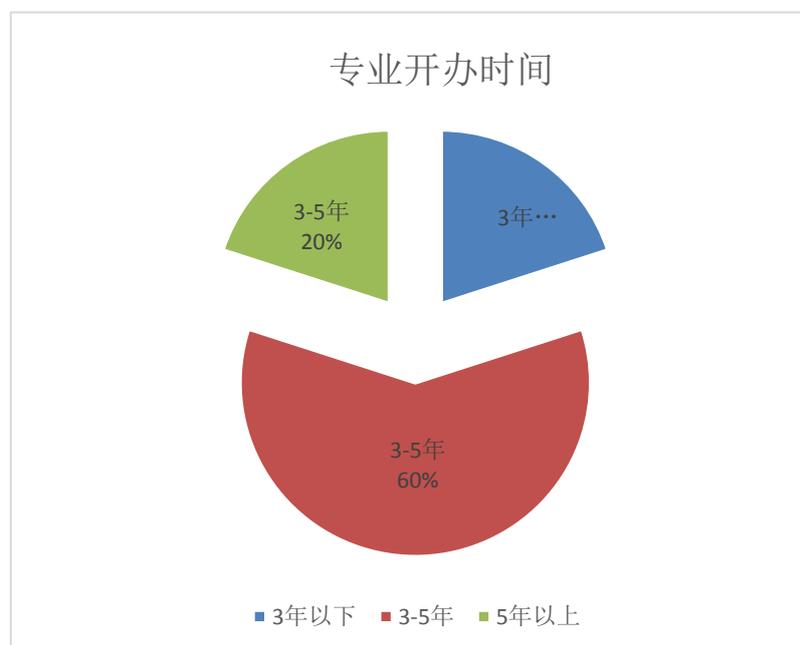
（17）企业看重的条件分析

经调查，40位员工认为企业最看重的是职业道德与工作态度、专业技能、社会交往和适应素质等，最不看重的是数理逻辑素质。

（三）同类中职学校调研分析

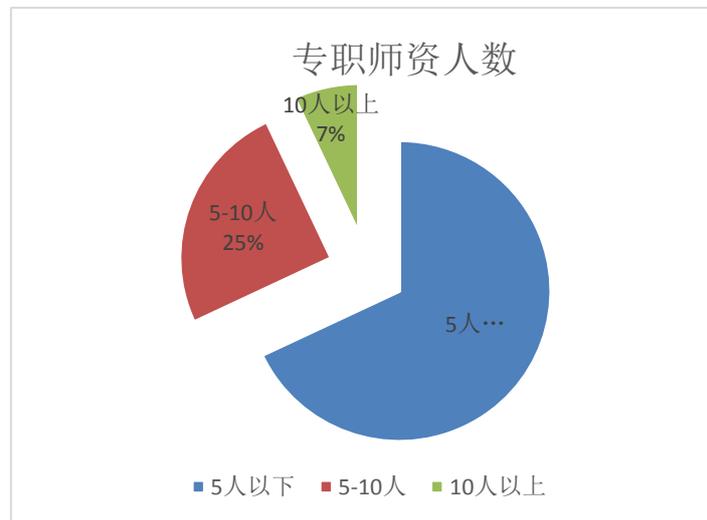
1.专业开办时间分析

经调研数据分析发现，调研的7所学校，专业开办时间在3年以下的占比20%；3-5年的占比60%；5年以上的占比20%。说明本次调研的学校航空专业大多数开设在3-5年以内。



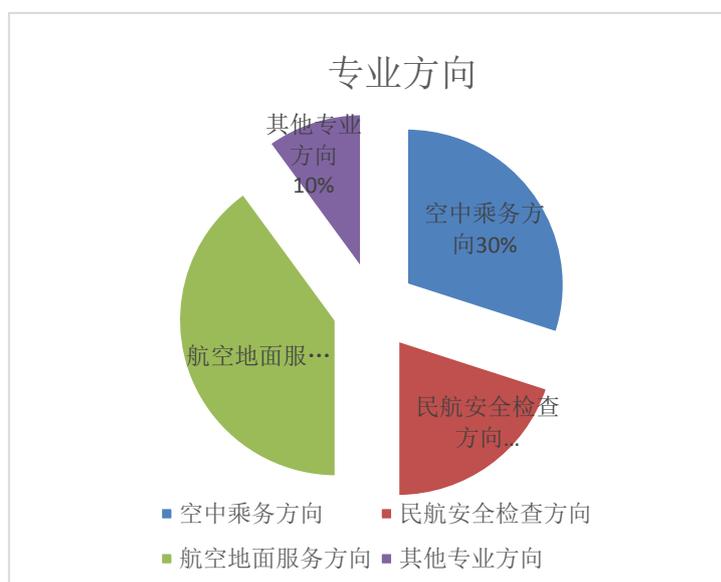
2. 专职师资人数

经调研数据分析发现，调研的7所学校，专业专职人数在5人以下的占比68%；5-10人的占比25%；10人以上的占比7%。说明本次调研的学校专业专职教师的缺乏是普遍现象。



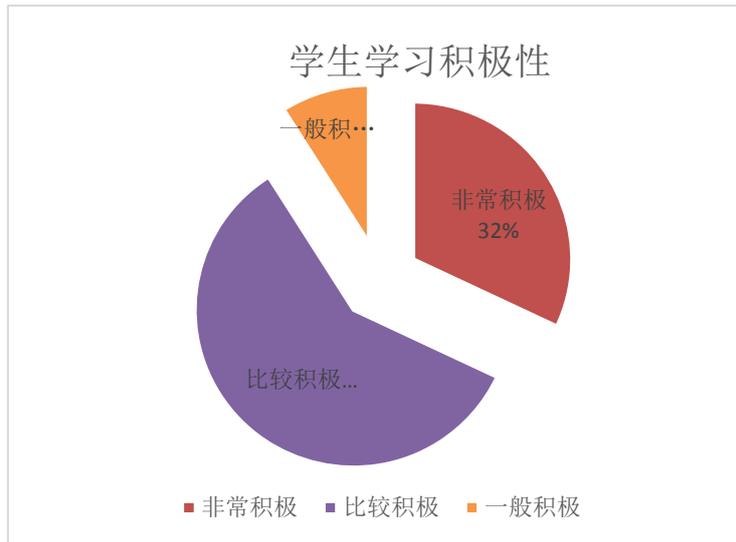
3. 专业方向

经调研数据分析发现，本次调研的7所学校，航空专业开设有空中乘务方向有7所占比30%；开设有民航安全检查方向有7所占比20%；开设有航空地面服务方向有7所占比40%；开设有其他专业方向有3所占比10%。说明本次调研的学校均进行了专业分向培养。



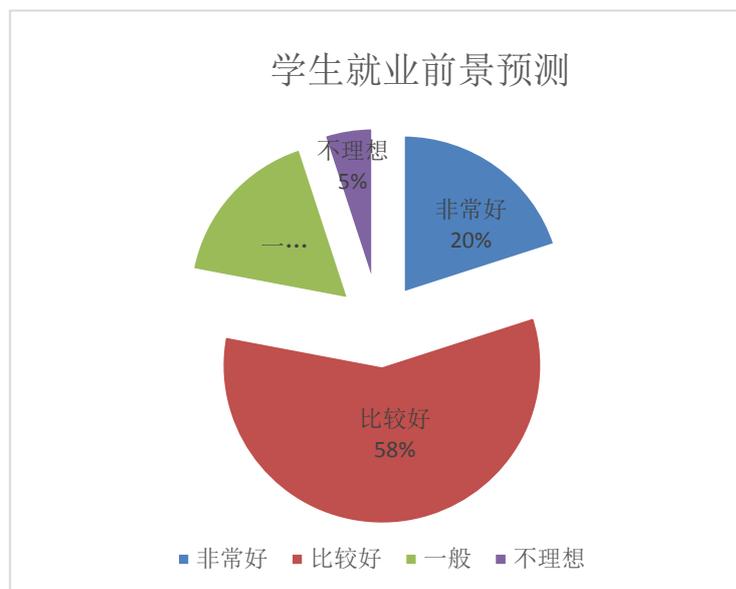
4. 学生学习积极性

经调研数据分析发现，本次调研的7所学校，航空专业学生在学习专业积极性方面表现为非常积极的占比32%；比较积极的占比59%；一般积极占比9%。说明本次调研的学生学习专业知识积极性较高。



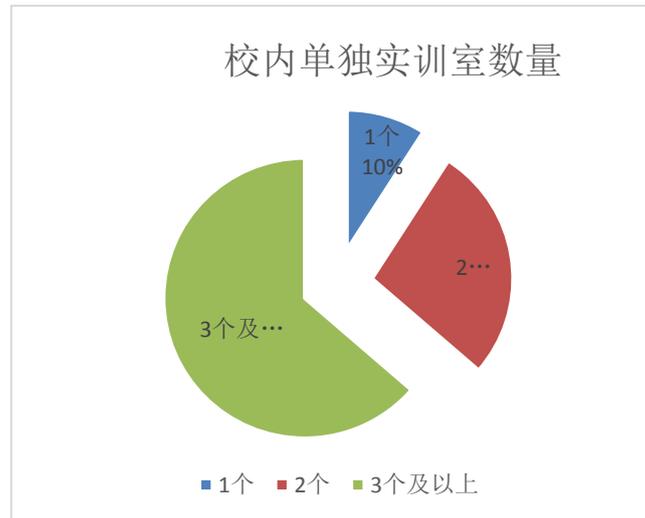
5. 学生就业前景预测

经调研数据分析发现，本次调研的7所学校，航空专业学生认为就业前景非常好的占比20%；比较好的占比58%；一般的占比17%；不理想的占比5%。说明本次调研的学校学生对就业前景比较满意。



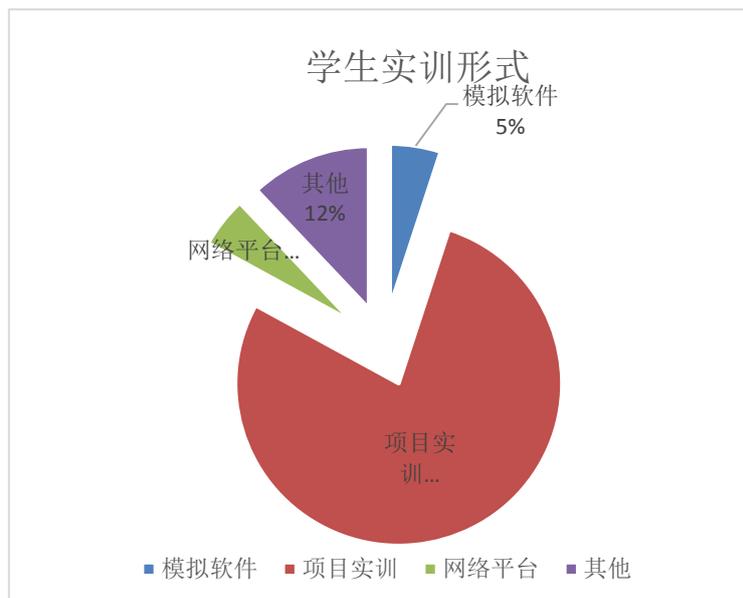
6.实训室数量分析

经调研数据分析发现，本次调研的7所学校，校内单独实训室为1个的占比10%；2个的占比30%；3个及其以上的占比70%。说明本次调研的学校有校内实训室为3个及其以上的居多。



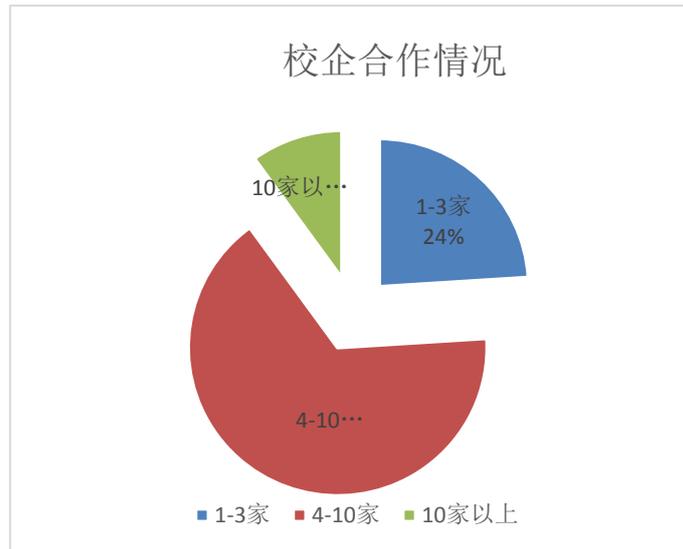
7.学生实训形式分析

经调研数据分析发现，本次调研的7所学校，校内开展航空服务专业学生实训的形式采用模拟软件的占比5%；项目实训的占比78%；网络平台的占比5%；其他形式的占比12%。说明说明本次调研的学校有校内实训形式采用项目实训的较多。



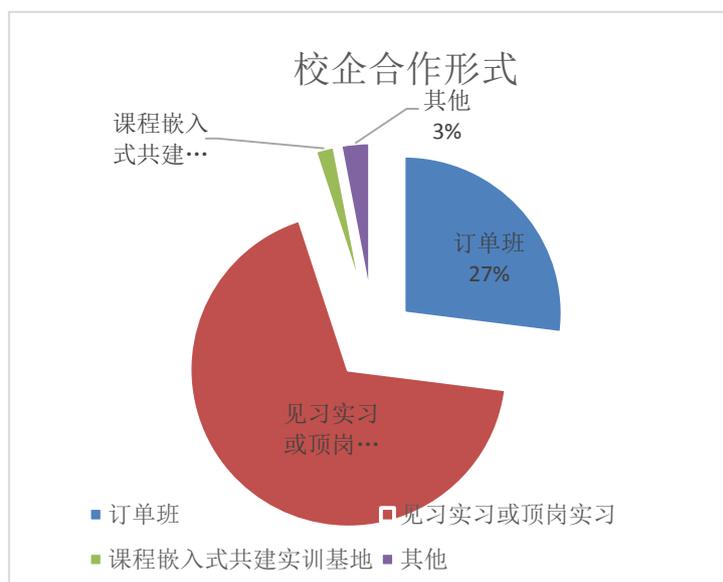
8.校企合作情况

经调研数据分析发现，本次调研的7所学校，有开展校企合作1-3家的占比24%；4-10家的占比66%；10家以上的占比10%。说明本次调研的学校校企合作在4-10家的较多。



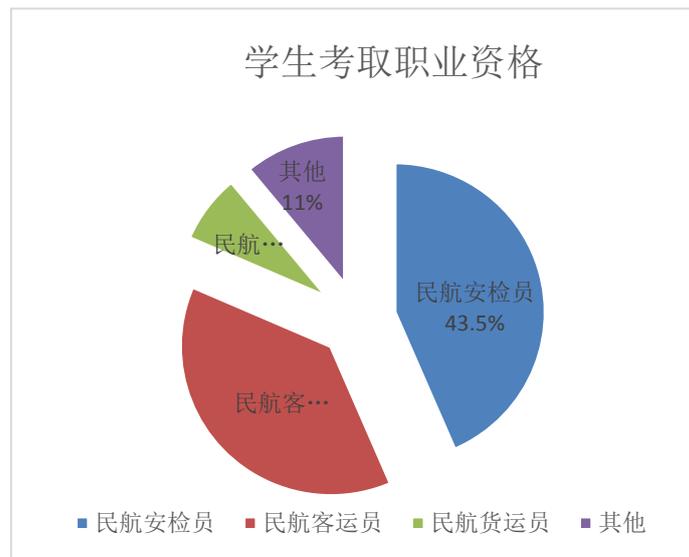
9.校企合作形式分析

经调研数据分析发现，本次调研的7所学校，校企合作形式为订单班的占比27%；见习实习或顶岗实习的占比68%；课程嵌入式共建实训基地的占比2%；其他形式的占比3%。说明本次调研的学校校企合作形式多数采用见习实习或顶岗实习。



10.学生考取职业资格分析

经调研数据分析发现，本次调研的7所学校，在校内组织学生考取职业资格证书类别中民航安检员的占比43.5%；民航客运员的占比38%；民航货运员的占比7.5%；其他的占比11%。说明本次调研的学校中组织考取民航安检员和民航客运员的较多。



11.职业能力对学生发展的重要性分析

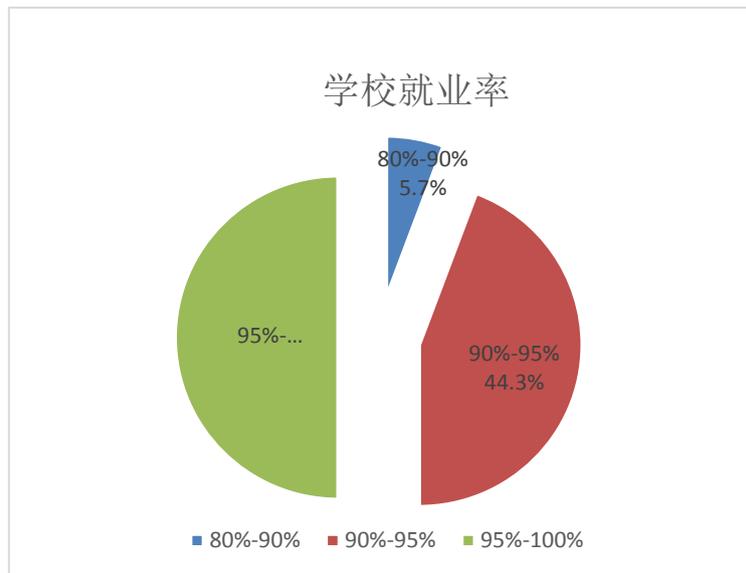
经调研数据分析发现，本次调研的7所学校，依据职业核心能力对学生未来发展的重要性对自我学习能力、与人交流沟通的能力、解决问题的能力、团队合作能力、信息处理能力进行排序。其中自我学习能力排为第一的占比63%。说明自我学习能力在职业能力对学生的发展非常重要。

12.学校开设的专业课程分析

经调研数据分析发现，本次调研的7所学校，目前已开设的航空服务专业课程有民航服务礼仪、民航概论、民航服务心理学、军事体育、形体训练、机场地勤基础。其中开设有民航服务礼仪、民航概论、民航服务心理学的占比100%。

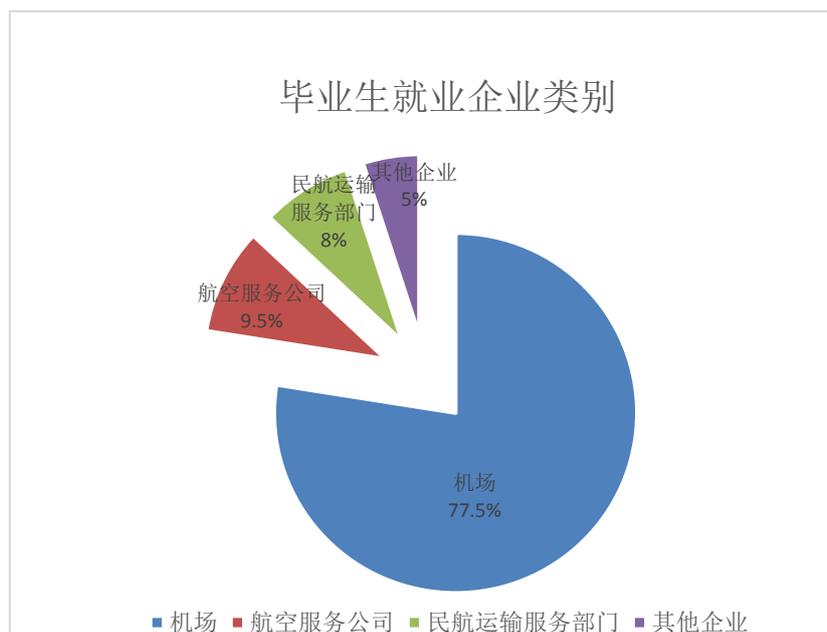
13.学校就业率

经调研数据分析发现，本次调研的7所学校毕业就业率在80%-90%的占比5.7%；在90%-95%的占比44.3%；在95%-100%的占比50%。说明航空专业在各个学校的就业较高，社会需求旺盛。



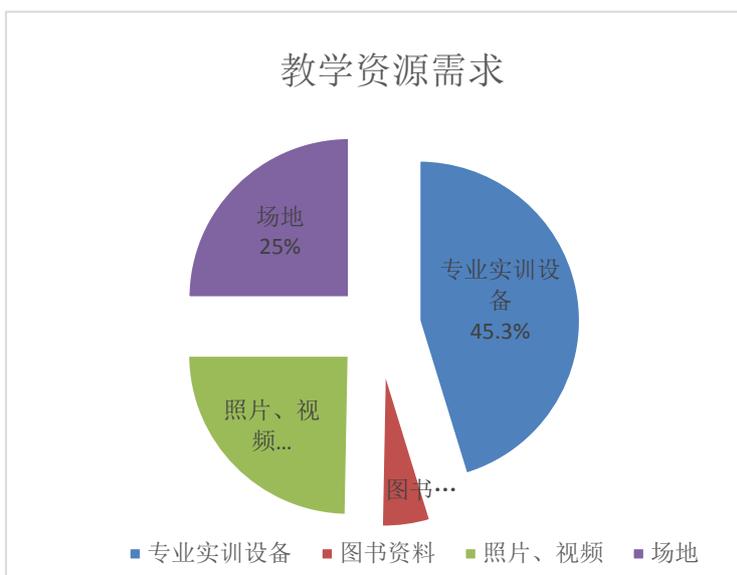
14.毕业生就业企业类别

经调研数据分析发现，本次调研的7所学校毕业就业企业为机场的占比77.5%；航空服务公司的占比9.5%；民航运输服务部门的占比8%；其他企业的占比5%。说明所调研学校的就业企业多数集中在机场地面服务。



15.教学资源需求

经调研数据分析发现，本次调研的7所学校最希望得到的教学资源是专业实训设备的占比45.3%；图书资料的占比5%；照片、视频等资源的占比24.7%；专业实训场地的占比25%，说明各个学校教学资源的需求仍以硬件需求为主。



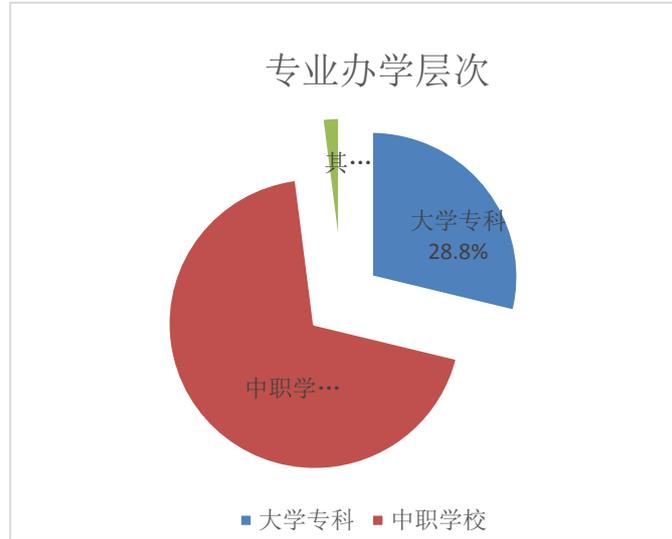
16.毕业生实习待遇

经调研数据分析发现，本次调研的7所学校毕业生顶岗实习期待遇在1500元以下的占比21.1%；在1500-2000元的占比22.1%；在2000-2500元的占比37.8%；在2500元以上的占比19%。说明航空专业的毕业生在实习期间的待遇较高。



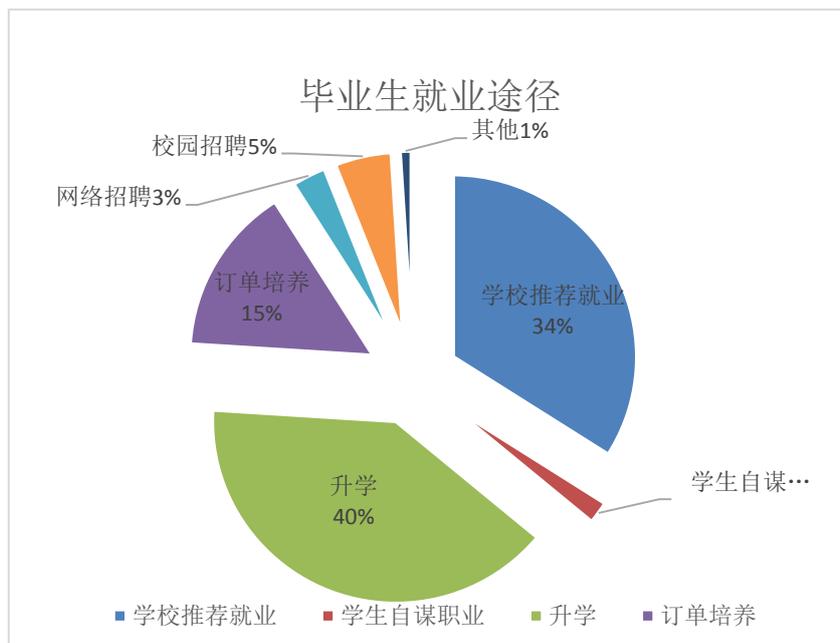
17.专业办学层次

经调研数据分析发现，本次调研的7所学校办学层次在大学专科占比28.8%；中职学校占比69.2%；其他占比2%。说明航空专业办学主要集中在中等职业学校和大学专科类别。



18.毕业生就业途径

经调研数据分析发现，本次调研的7所学校，航空服务专业毕业生就业途径学校推荐就业占比34%；学生自谋职业占比2%；升学占比40%；订单培养占比15%；网络招聘占比3%；校园招聘占比5%；其他就业占比1%。

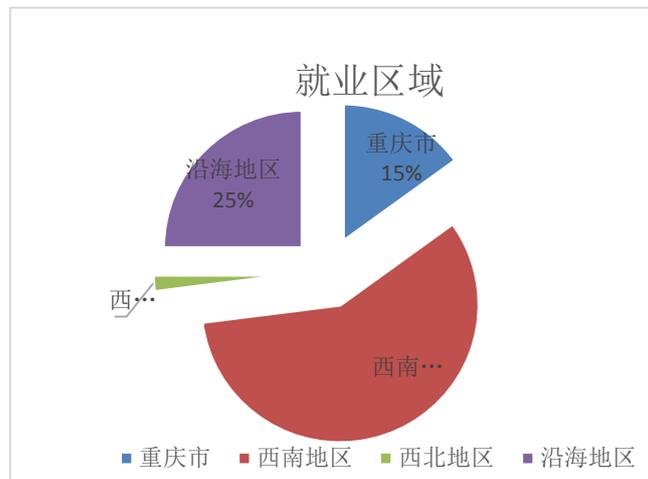


19.专业学生对口就业率

经调研数据分析发现，本次调研的7所学校，航空服务专业毕业生对口就业率在50%以上的占比100%。数据说明调研的各个学校专业对口率较高。

20.就业区域调查

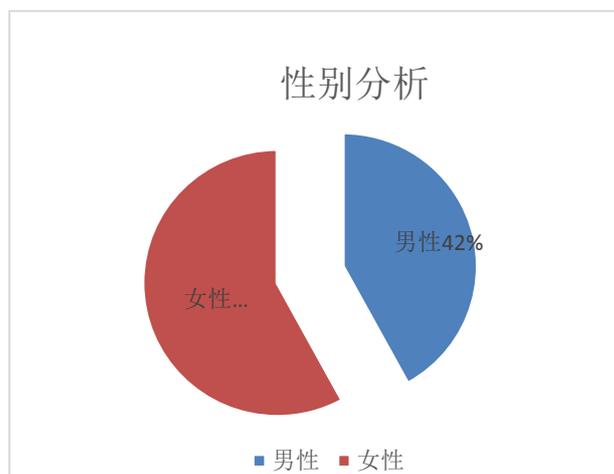
经调研数据分析发现，本次调研的7所学校，航空服务专业毕业生就业区域在重庆市的占比15%；西南地区的占比58%；西北地区的占比2%；沿海地区的占比25%。说明调研学校的毕业生以服务地方经济为主。



(四) 毕业生调研分析

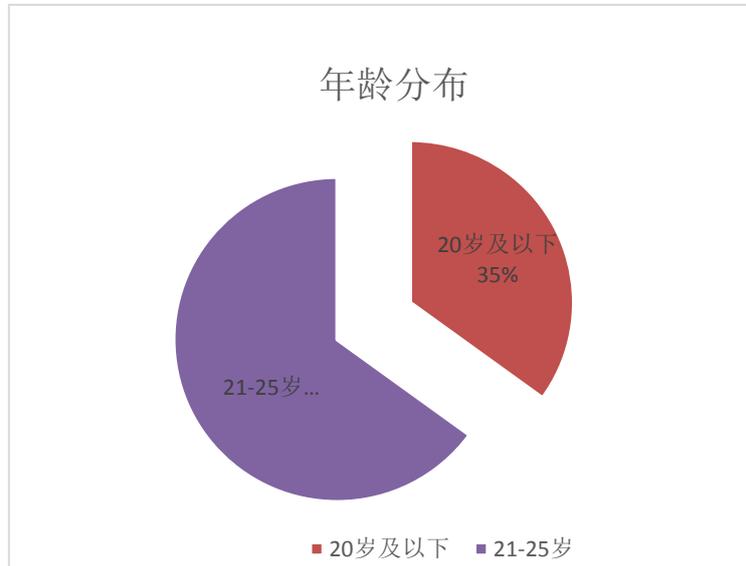
1.性别分析

经调研发现，参与调研的50名毕业生中男性占比为42%，女性占比为58%，说明本次调研中女性人数相对男性偏多。



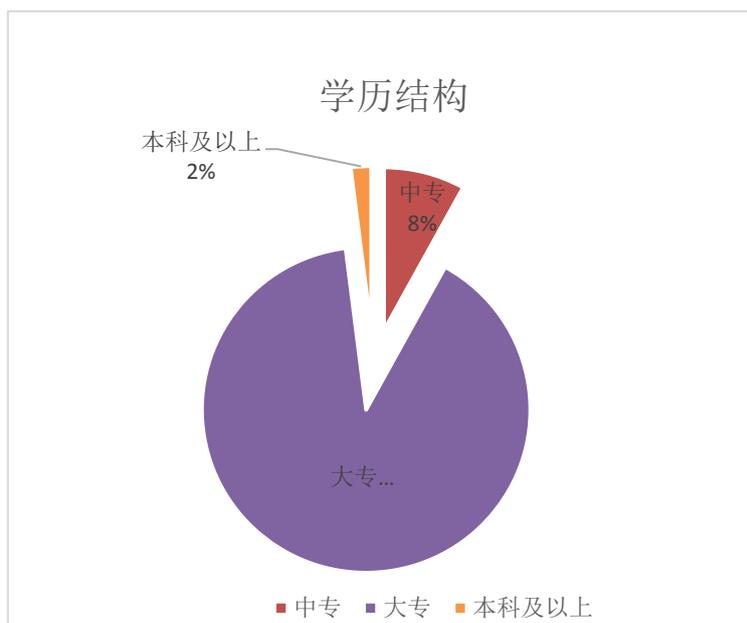
2.年龄分布

经调研发现,参与调研的 50 名毕业生中 20 岁及以下占比为 35%;21-25 岁之间的占比为 65%。说明本次调研毕业生的年龄集中在 21-25 岁之间。



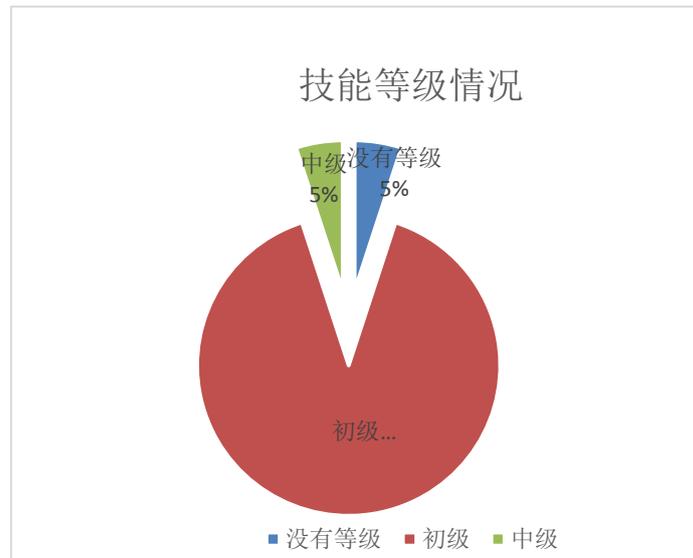
3.学历结构

经调查发现,参与调研的 50 名毕业生中学历为中专的占比 8%;学历为大专的占比 90%;本科及以上的占比 2%。说明此次调研的毕业生中大部分人为大专学历。



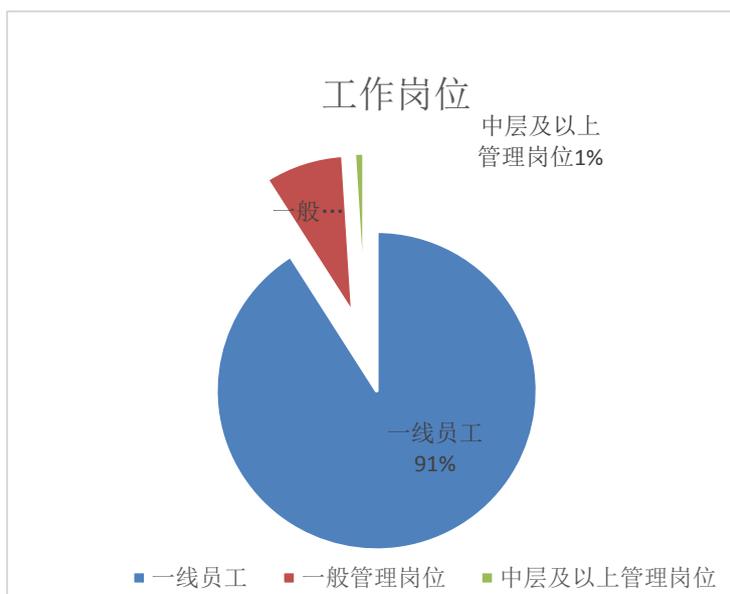
4.技能等级情况

经调查发现，参与调研的 50 名毕业生中没有技能等级的占比 5%；技能为初级的占比 90%；技能为中级的占比 5%。说明此次调研的毕业生中大部分人具有初级技能等级。



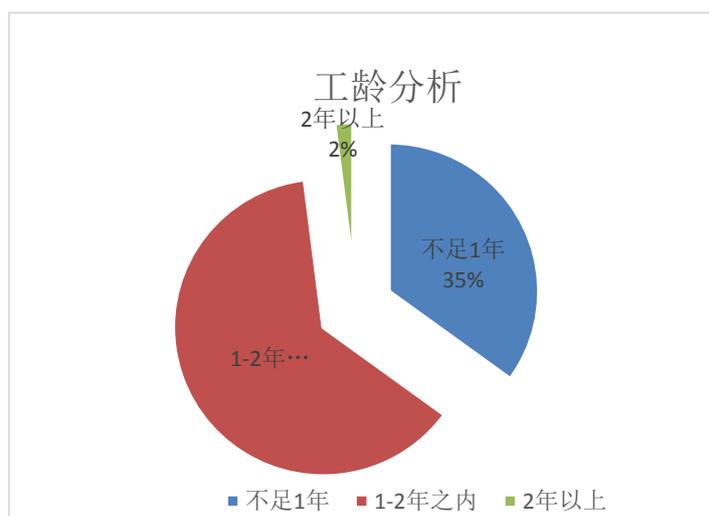
5.工作岗位

经调查发现，参与调研的 50 名毕业生中目前工作岗位为一线员工的占比 91%；一般管理岗位的占比 8%；中层及以上管理岗位的占比 1%。说明此次调研的毕业生中大部分人目前的工作岗位为一线员工。



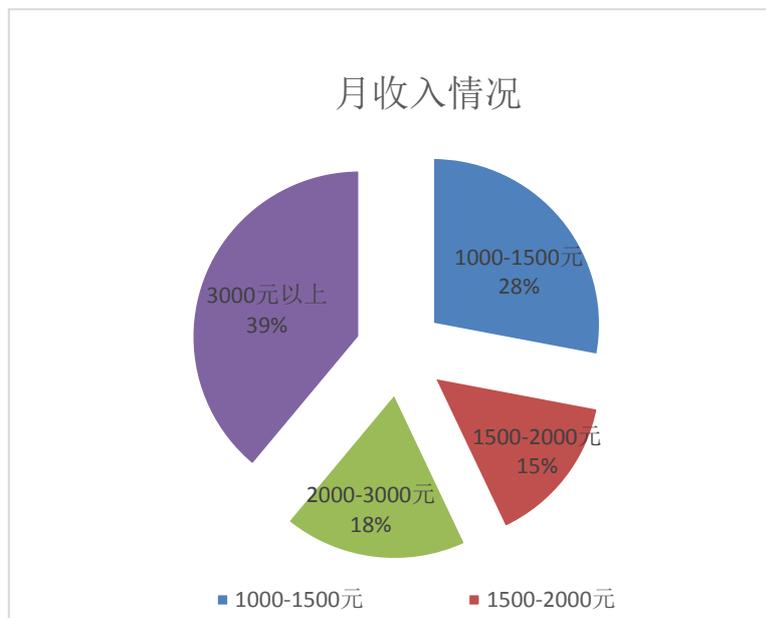
6. 工龄分析

经调查发现，参与调研的 50 名毕业生中工龄不足 1 年的占比为 35%；工龄在 1-2 年之内的占比为 63%；工龄在 2 年以上的占比为 2%。说明此次调研的毕业生中大部分人的工龄 2 年以内。



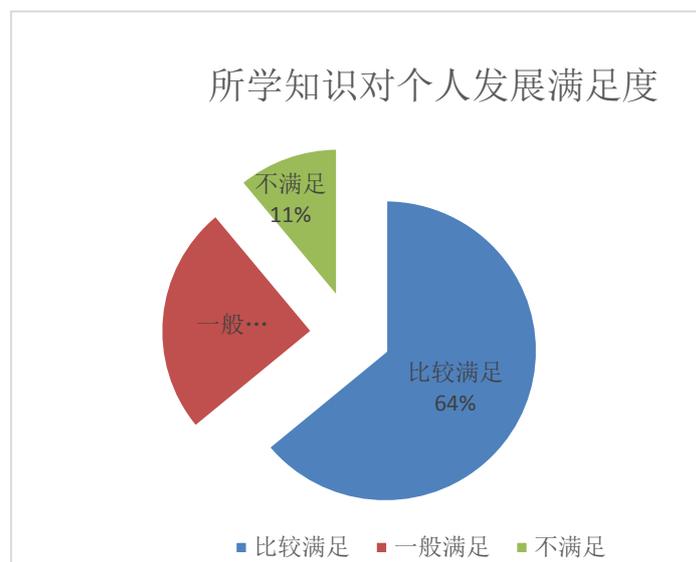
7. 月收入情况

经调查发现，参与调研的 50 名毕业生中月收入 1000-1500 元的占比为 28%；1500-2000 元的占比为 15%；2000-3000 元的占比为 18%；3000 元以上的占比为 39%。说明此次调研的毕业生中大部分人的月收入在 3000 元左右。



8. 所学知识对个人发展满足度

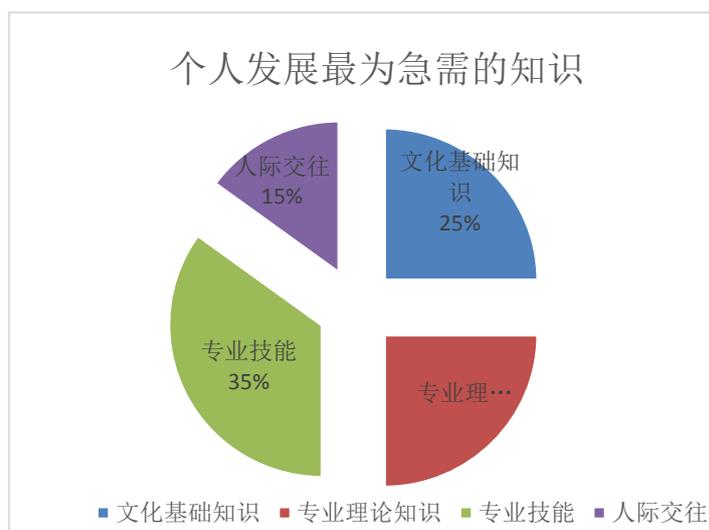
经调查发现，参与调研的 50 名毕业生中认为从中职学校所学到知识对现今个人发展比较满足的占比 64%；一般满足的占比 25%；不满足的占比 11%。说明此次调研的毕业生中大部分人认为从中职学校所学到知识对现今个人的发展比较满意。



9. 个人发展最为急需的知识

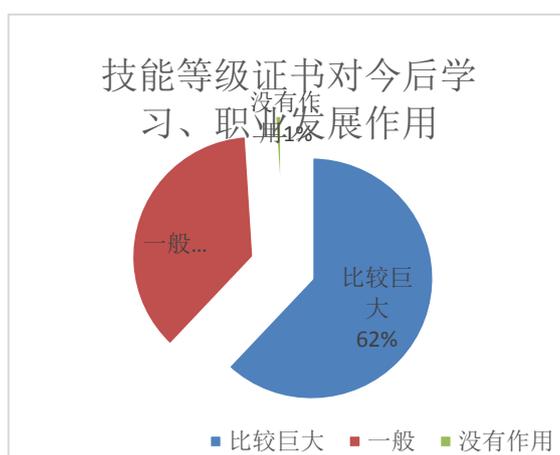
经调查发现，参与调研的 50 名毕业生中认为目前对个人发展最为急需的知识中文化基础知识占比 25%；专业理论知识占比 25%；专业技能占比

35%；人际交往等知识占比 15%。说明此次调研的毕业生中大部分人认为专业技能对满足目前个人的发展最为急需。



10.技能等级证书对今后学习、职业发展作用

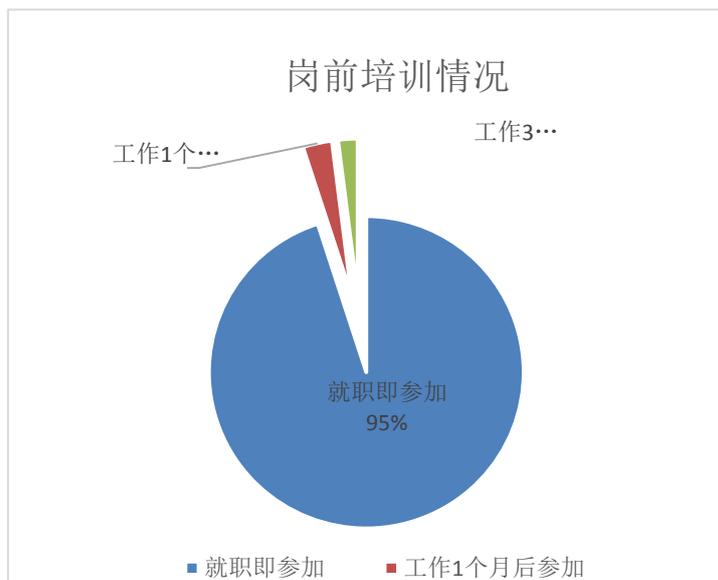
经调查发现，参与调研的 50 名毕业生中认为从中职学校学习后取得的技能等级证书对今后学习、职业发展作用比较巨大的占比 62%；一般的占比 37%；没有作用的占比 1%。说明此次调研的毕业生中大部分人认为从中职学校学习后取得的技能等级证书对今后学习、职业发展作用比较巨大。



11.岗前培训情况

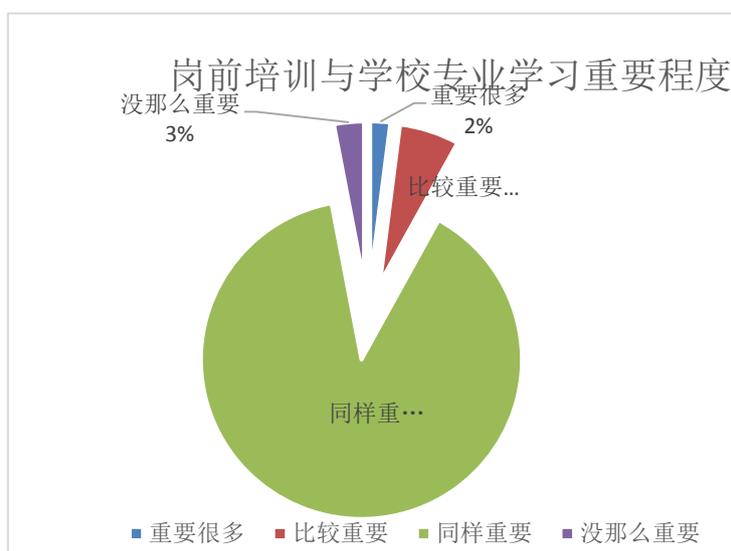
经调查发现，参与调研的 50 名毕业生中就职即参加岗前培训的占比 95%；工作 1 个月后参加岗前培训的占比 3%；工作 3 个月后参加岗前培训

的占比 2%。说明此次调研的毕业生中大部分人就职即参加岗前培训。



12. 岗前培训与学校专业学习重要程度

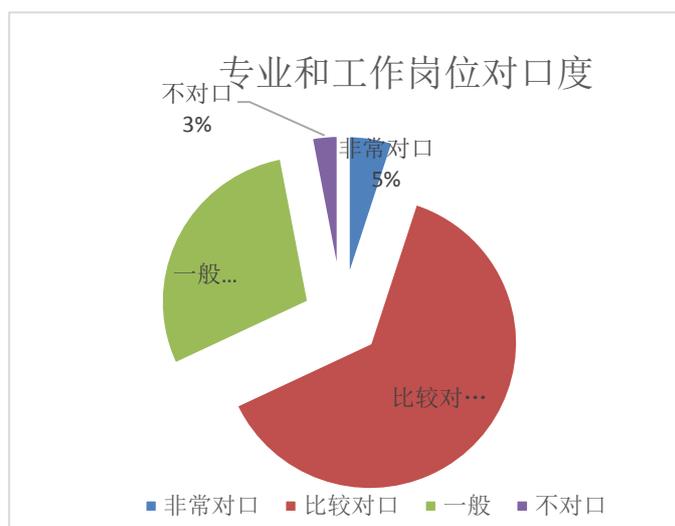
经调查发现，参与调研的 50 名毕业生中觉得岗前培训与学校专业学习相比重要很多的占比 2%；比较重要的占比 6%；同样重要的占比 89%；没那么重要的占比 3%。说明此次调研的毕业生中大部分人觉得岗前培训与学校专业学习相比同样重要。



13. 专业和工作岗位对口度

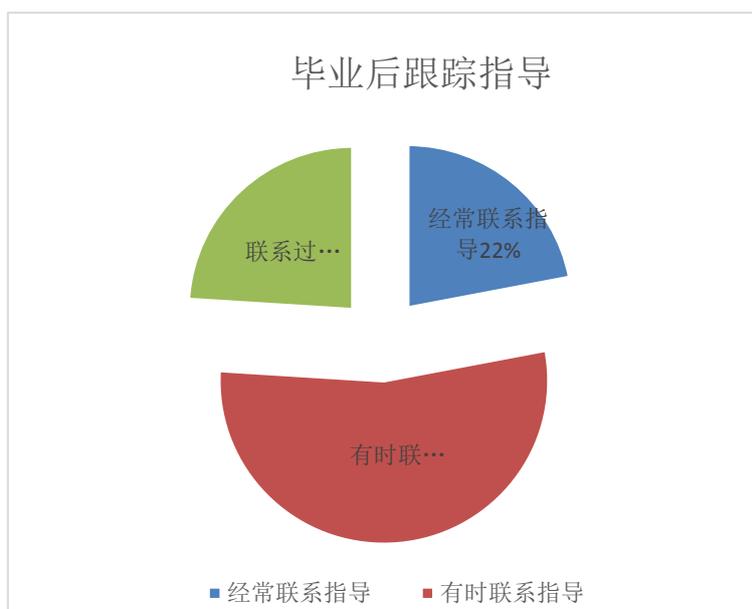
经调查，参与调研的 50 名毕业生中觉得目前从事的工作与自己在中职学校所读专业非常对口的占比 5%；比较对口的占比 63%；一般的占比 29%；

不对口的占比 3%。说明此次调研的毕业生中大部分人觉得目前从事的工作与自己在中职学校所读的专业比较对口。



14. 毕业后跟踪指导

经调查发现，参与调研的 50 名毕业生中在毕业求职后学校对其工作情况经常联系指导的占比 22%；有时联系指导的占比 54%；联系过一次的占比 24%。说明此次调研的毕业生中大部分在毕业求职后学校有时会对其 ([工作情况进行联系指导。



15. 工作中最欠缺的能力

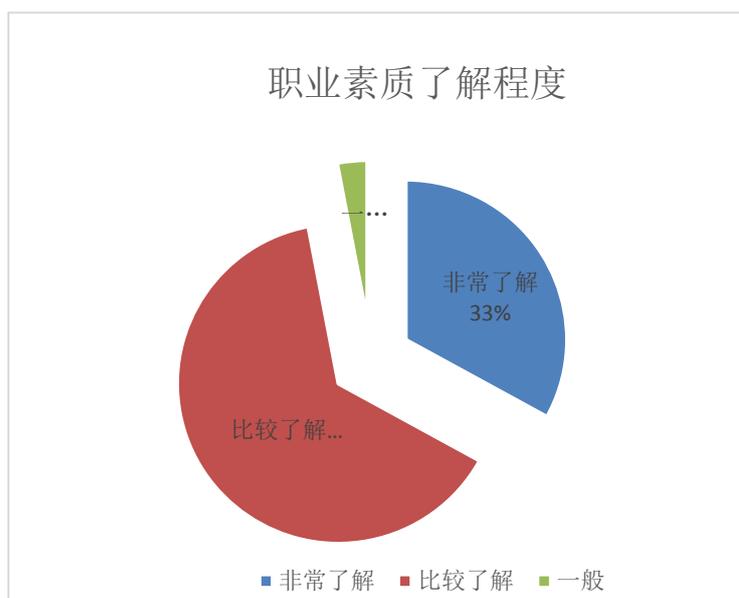
经调查发现，参与调研的 50 名毕业生中觉得自己在工作期间最为欠缺的能力素质中非常重要的主要有外语能力、人际交往能力、语言表达能力、计算机应用能力、专业技能水平等。

16.单位录用中职生看重的素质

经调查发现，参与调研的 50 名毕业生中认为非常重要的工作能力的评价素质主要有职业道德和工作态度、专业知识、服务意识等。

17.职业素质了解程度

经调查发现，参与调研的 50 名毕业生中对自己的职业素质非常了解的占比 33%；比较了解的占比 64%；一般了解的占比 3%。说明此次调研的毕业生中大部分人对对自己的职业素质比较了解。



18.工作期间能力提高情况

经调查发现，参与调研的 50 名毕业生中认为自己在工作期间能力提高最快的主要有专业技能水平、语言表达能力、人际交往能力。

19.“毕业歧视”原因

经调查发现，参与调研的 50 名毕业生认为和其他企业招聘的员工相比，

自己在工作当中存在“毕业歧视”的原因主要是心理素质差、公共文化基础知识薄弱、学历过低、语言表达能力差、敬业精神差和专业技能不强等。

20.学校急需开设课程建议

经调查发现，参与调研的 50 名毕业生认为民航服务心理学、航空服务通用英语、形体训练、机场地勤基础等课程非常重要。

四、调研结论

(一) 企业人才需求大，行业缺口明显

根据测算，航空港进出旅客每增长 100 万人次，就将带来 2500 个新增就业岗位。仅从行业发展规划来看，“十三.五”期间，各大航空公司将大规模扩张民用航空运输能力，民航客机的数量将从目前的 800 架增加到 2000 架以上，以每架客机平均需要专职服务人员 90 人左右计算，仅新增的机组人员就将达到约 110000 人左右。未来 20 年，我国至少需要民航类人才 24 万人。民航运输服务的各环节如售票、值机、机场大厅、安检、候机厅、VIP 头等舱旅客接待、民航宾馆、航空餐饮与配送等都将因此具备吸纳大量劳动力的能力，此处尚不包括民航货运和由此带来的相关产业链对新增劳动力以及原有人员更新的需求。所以，在未来几年内，四类民航专业人员我国最为吃紧，首先是民航企业家，其次是空勤人员，航空运输安全管理人员，以及机务维修人员。

(二) 从业人员素质偏低，有待提高

根据调研了解对航空服务专业毕业生应具备的知识结构、能力结构和技能要求还停留在“够用”的水平上，毕业生的文化水平、操作技能可基本胜任本职工作，能进行标准化和规范化服务。但随着时代的发展航空服务以

及相关行业的要求也正在由过去传统的标准化、规范化服务向个性化、人性化服务的方面发展。这种变化相应地对从业人员提出了更高的要求。职业学校的毕业生要想适应这种要求，就必须具有较高的综合素质，就必须知识广博、技能全面，就业竞争力较强、吃苦耐劳、具有语言表达沟通能力、具有较好人际交往意识、情绪控制能力与应变能力、服务精神和服务意识等个人素质要求。从这个意义上说，对学生的知识、能力结构和技能要求，仅以“够用”两个字来表示就显得不足，难以适应航空服务业的新发展。我们经过了近半年的行业实习和行业调查，走访了几十个联办单位，50多个工位，我们根据行业和工位的需要制定出对行业人员规格的要求。

（三）学生素质与企业需求接轨能力不足，人才培养需改革

我校航空服务专业作为学校骨干、重点建设专业，近年来通过建设取得了丰富的办学成果，然而，通过调研发现，由于该专业长期坚持升学的发展战略，所以在关注本专业学生继续顺利深造的同时，对接产业转型，围绕产业对技术技能人才需求和要求变化开展专业改造的步伐较慢，涉及人才培养工作方面的人才培养模式与课程体系改革、教学模式改革、教师队伍建设、校企合作、工学结合运行机制建设等，还需要进一步加强深化改革。

五、对策与建议

（一）专业对接行业企业需求进行专业建设和改革

为适应行业企业对员工的学历及素质要求，我校应该加强与重庆师范大学、成都东星的合作，深化“校企校订单培养”人才培养模式，完成对学生的学历提升教育，修改完善航空服务专业人才培养方案。

“校企校订单培养”人才培养模式，即我校与成都东星、重庆师范大学合作，开展订单育人，实施“共招生、共育人、共考核、共就业”的“四共”机制，培养面向航空公司和空港系统所需的民航乘务、民航安全检查、民航客运、民航货运等岗位的技能型人才。

（二）基于岗位能力构建专业课程体系

以职业能力为核心，邀请行业企业专家、技术骨干、职教专家进行典型工作任务与职业能力分析，形成职业能力分析报告，以此为基础构建航空服务专业课程体系，形成“公共基础课+专业核心课+专业方向课+专业素质课”相结合的课程模块。依据职业能力分析，对相关职业能力重新组合，形成专业课程，制定相关专业课程的课程标准，编写适合学校校情的校本教材。依托学校数字校园平台和资源库，完善航空服务专业视频库、试卷库、课件库、素材库等教学资源库。

（三）突出学生能力培养加强教学改革

为适应行业岗位需求，培养技能适用型人才，航空服务技能课程实践教学可根据专业特点设计完整的实训环节，以服务流程的方式让学生模拟服务，让学生初步认识工作岗位和就业方向的自我定位，采取校内实训→理论+实践学习→学历提升学习的培养方式。

（四）融入企业文化完善实训基地配置

按照航空专业特点，引进行业企业文化，加强实训基地企业文化氛围建设，健全实训管理制度，专人管理，保证常规落实到位，责任落实到人。邀请行业企业专家参与校内实训基地建设，完善咖啡调酒综合实训室，新建化妆实训室、语言交流实训室等航空专业实训室。

（五）引入三方考核完善学生学业评价体系

引入企业参与“多元立体”评价。对学生在职业道德、课程学习、实习实训多方面进行评价。注重遵纪守法、安全意识、团结协作、过程态度、职业技能等方面的表现情况。在学生技能、德育和职业指导的基础上建立和实施人才评价模式。建立每个学生的德育与心理健康成长档案，建立学生实习手册、学生学科成绩册、毕业双证考核。通过这些方法对学生综合评价。让评价贯穿于学生的学习与实训全过程中，让评价无时不在，无处不在。学生参加顶岗实习实训结束，采用“学生实习手册”对学生实习实训进行鉴定，作为学生就业的重要依据之一。

（六）强化校企合作探索校企合作新模式

聘请行业企业骨干，参与专业建设，成立航空服务专业校企合作工作组。完善本专业学生实习实训管理制度。根据岗位能力构成，专业与企业合作共同建设课程体系，专业部从企业引进专家参与教学和实习管理；企业提供案例作为教学资源，企业提供实训资源合作办学，进行订单培养。完善学生顶岗实习的管理办法，修订学生实习手册，重点考核学生顶岗实习的态度和技能。校外实习基地安排专职教师和企业人员对学生进行管理。安排教师定期到企业实践锻炼，熟悉企业的管理和工作任务，提高教师业务水平，实现教学与工作任务的有机契合。学校与企业共同制定教学计划，引进企业文化，聘请企业专家采用案例为教学素材进行授课，为学生就业提供保障。