

从航空岗位就业要求看高职航空服务专业人才培养

刘海英

(北京工业职业技术学院 文法与管理学院 北京 100042)

[摘要]近年来,伴随我国经济的进步,很多人外出选择飞机出行,这势必带动民航业的蓬勃发展。随着北京第二机场的兴建,北京的航空产业需要大量高素质的航务服务人才。然而,学生培养的过程中还是出现了一些问题,本文就从岗位需求出发,提出高职航空服务人才培养的建议。

[关键词]航空岗位;就业要求;航空服务人才培养

1 航空公司对空乘人员的素质要求

航空公司对于服务人员的职业素质有着很高的要求,概括起来如下:一是要有漂亮的外在美,要求站姿高雅,气质优雅,有亲和力。二是要热爱自己的本职工作,掌握相关的业务知识。一名航空人,需要掌握许多的知识,比如,在飞往英国的航班上,空姐要了解英国的国家概况、人文地理等,还需要掌握飞机的设备、紧急情况的处置等。三是能够用英语流利地与旅客进行无障碍交流。四是学会沟通,针对不同类型的顾客能采用相应的服务技巧,取得让顾客满意的服务效果。如对发脾气旅客的沟通技巧,对特殊旅客的沟通技等。

2 高职航空服务专业的现状和专业教育存在的不足

2.1 高职院校航空服务专业学生的问题。

2.1.1 期待过高,对专业和行业认识不足。高职院校航空服务专业的新生对于专业前景有着较高的期待,也相信3年后自己能有一个好的就业前景。然而,眼高手低,做事不能脚踏实地,心情浮躁,缺乏耐心等。70%的企业认为毕业生需进一步提升承受压力、克服困难的能力以及沟通协调能力。80%的企业则认为毕业生在就业过程中亟待提高自身的应变能力、语言表达能力。

2.1.2 高职学生英语基础差是不争的事实。他们在英语学习中的问题是多方面的,词汇量很小,英语语法不能活学活用,学生英语语音存在较大的问题。另外就是对学习英语有畏难情绪,对英语学习缺乏兴趣,很难坚持提高自己的英语。

2.2 高职院校航空服务专业教学过程中存在的问题。

2.2.1 航空设施设备硬件受限。航空服务专业作为新兴专业,在高职院校的设立与完善需要有一定的过程,航空专业相关的设施设备比较多,而且价格不菲,因此各高职院校往往由于财力等因素制约,实训设施设备少,使得专业实习实训难以有序开展。

2.2.2 航空服务专业的教师大多缺乏航空企业工作经历。航空企业不可能接受空乘专业教师在乘务员工作岗位挂职锻炼,因此教师缺乏培训专业技能的机会,缺少实际工作经验。

3 高职院校航空服务专业人才培养模式的创新

3.1 加强学生管理,提升学生基础素质。

3.1.1 实行准军事化管理,培养学生们的良好生活和学习习惯,实行准军事化管理,既能培养学生的优美姿势,又能培养学生超强的纪律性和自律意识,而这些正是民航服务工作岗位所需要的。

3.1.2 将学生管理与职业指导有机结合。针对不同阶段的学生,其专业思想引导与管理也应不同,一年级新生,应首先认知职业,培养职业意识,以便确定奋斗目标,进行职业生涯设计;二年级学生应引导学生自我认知,进行职业定位,有针对性地学习;三年级学生应着重于就业观念、就职业面试指导等。连续且有针对性的职业指导能够使学生管理更有序,学生更有上进心。

3.2 构建双导师制培养模式,提升学生专业素养。

民航企业人才需求季节性较强。航空服务专业可以对接民航行业企业,充分发挥行业企业必所拥有的较完善的在岗培训标准

和资源体系,航空服务专业可以利用企业成熟的培训包进行在岗复合培训,学院选派理论功底扎实,实践能力强的老师全过程跟岗,结合岗位排班规律,利用学生休息时间培训专业理论知识。校企双方可以根据岗位实际需求和人才培养学习规律设计实践性课程,课程教学实施过程由企业导师全权负责,教学进程划分为前半程指导学习和后半程任务学习阶段。前半年学生以观摩企业导师操作为主,以学生现场操作为辅,体悟归纳岗位业务流程要点。后半年由企业导师根据学徒学习情况指派客舱服务、机场问询、值机、票务、安检、VIP接待等工作岗位,导师主要负责引导、监督和考核。经过上半年师傅手把手“帮传教”,下半年能实现确保90%以上学徒能独立完成岗位任务,跟岗实习阶段实现真正意义上的双元联合培养。同时,学校应紧跟航空服务领域最新管理理念、服务技能和方法的发展步伐,通过创建并依托协同创新平台,建立技能大师工作室。通过企业技能大师引领专业教学团队实践课程改革,增强专业带头人、骨干教师的产学研能力,通过在工作实践中传、帮、带,培养青年服务技能能手,提升教师队伍的整体水平。

3.3 实行灵活的校企实训合作模式,提升学生专业技能

开设高职航空服务专业的院校要积极进行校内实训基地建设,建设航空模拟舱、地勤实训基地等,以满足学生学习客舱设备、航空服务流程、礼仪等知识,提升职业素养与职业能力。对于校外实训基地,应建立起与航空公司、机场等的关系,与其实现资源共享,拓展学生实习和实训的场所。

同时采用灵活的实训教学模式。通常来讲,高职院校多采用学段分段形式,原“2+1”模式是管理学院专业基本学制组织形式。但这种形式最大的症结是无法真实反映服务行业尤其是航空服务业企业人资需求。要切实为企业解决实际人资问题,各专业课程综合布局及实施环节应增强灵活性,加强与民航企业合作,建立学习、工作、再学习、再工作的交替机制,第二学年可以参照学生岗位适应规律和企业用人季节需求创新教学组织形式,将一学年划分为四个小学期,结合同学自愿为主的假期实习,按灵活多样的“0.25*4”形式开展校外跟岗实习,实现真正意义上遵循企业人资规律的“旺进淡出”。结合第三学年“0.5+0.5”分段联合培养,最终实现职业教育与工作岗位无缝对接。

结束语

高职院校航空服务专业人才培养模式的创新高职院校要善于抓住人才培养模式改革机遇,紧盯行业企业岗位需求,创新治学办学思路,必须克服实现途径的种种困难,充分调动多元参与,推动人才培养品质跨越式提升。

参考文献

- [1] 赵凤英.现代学徒制模式下校企合作机制研究[J].中国市场, 2018(13): 117+124.
- [2] 解为.航空服务专业现代学徒制人才培养模式实施要点分析[J].教育现代化, 2016, 3(21): 181-182+187.

项目: 教师队伍建设-职业院校素质提高工程