

空中乘务专业 人才培养

调 研 报 告

岳阳现代服务职业学院

二〇二五年六月

目 录

一、调研背景	1
二、调研基本情况	1
三、调研结果分析	3
四、调研结论及建议	14
五、调研附件	16

2025 年空中乘务专业人才培养调研报告

一、调研背景

在经济全球化、飞机制造技术持续更新以及 AI（人工智能）在服务行业应用增加的宏观背景下，人们的生活方式发生转变，对于出行的便捷性与舒适性提出了更高的标准，促使航空运输业蓬勃发展，服务质量愈发受到重视，空中乘务人员的需求日益旺盛，对空乘人员的素质和能力要求更高。我校空中乘务专业从 2024 年开始招生。随着航空业服务标准和安全规范的不断更新，以及国家对职业教育改革的大力推进，我们需要对空中乘务专业人才培养开展广泛深入的调研，积极探索专业建设发展方向，以确保人才培养与行业发展紧密对接。

二、调研基本情况

（一）调研目的

一方面，我校希望通过此次调研，能够精准把握航空公司、机场等用人单位对空中乘务专业人才在知识结构、专业技能、职业素养等方面的具体要求，从而有针对性地优化课程体系和教学内容，创新教学方法和手段，提升教学质量和效果。另一方面，旨在加强与行业企业的合作交流，建立稳定的实习实训基地，为学生提供更多的实践机会和就业渠道，使培养出的学生能够更好地适应市场需求，提高学生的就业竞争力和职业发展潜力，为航空业输送更多高素质、专业化的优秀人才。

（二）调研对象

1. 行业企业调研

本次调研主要针对国航、南方航空、东方航空、深圳航空、天津航空、奥凯航空、湖南航空、福州长乐机场、广州白云机场、长沙黄花机场、成都双流机场、上海浦东机场、首都机场等 13 家民航企业的管理者及一线员工。

2. 在校生学情调研

调研在校生涉及东、中、西部地区如天府新区航空旅游职业学院、贵州工贸职业学院、江苏航空职业技术学院、山东艺术设计职业学院、济宁职业技术学院、黑龙江商业职业学院、辽宁轻工职业学院、云南旅游职业学院、内蒙古能源职业学院、广西英华国际职业学院、三亚航空旅游职业学院、广州民航职业技术学院、

江西旅游商贸职业学院、长沙南方职业学院、湖南高尔夫旅游职业学院、湖南外贸职业学院、湖南环境生物职业技术学院、长沙商贸旅游职业技术学院等 18 所高职院校共 800 人，既有一般院校也有示范校，既有公办院校也有民办院校。

（三）调研内容

1. 行业调研

参考国家经济和社会发展“十四五”规划和航空运输行业“十四五”规划及有关权威分析报告等内容，调研航空运输行业国内外的的发展总体形势；经济转型升级、产业结构调整、AI 和大数据运用等对航空运输行业空中乘务专业技能领域提出的新要求；民航乘务员、民航客运员等职业岗位设置情况及行业人才结构现状；高等职业教育的空中乘务人才供求状况及需求预测；空中乘务专业教学标准与职业标准对接的情况。调研内容主要涉及我国机场旅客吞吐量、航空运输行业现状、中国民航运输总周转量等方面。

2. 企业调研

调研空中乘务专业岗位群对应的工作方式变化情况，比如商业业态、服务内容、服务方式等；空中乘务专业对应岗位在岗人员综合素质、知识结构、职业能力的的需求变化，列出民航乘务员、民航客运员、民航客舱乘务长、地面服务部主管、航空公司与机场一线岗位督导等岗位的工作任务和实际工作内容，归纳出若干典型工作任务。同时调研民航运输企业在客运工作中采用的服务标准、作业流程等；民航运输企业对空中乘务专业高等职业学校毕业生知识、能力、素质等方面的评价情况，对技术技能人才培养的意见建议；对空中乘务专业教学内容、教学过程与效果的意见建议。

3. 学校调研

调研兄弟院校空中乘务专业教学基本情况，主要包括专业建设、校企合作、课程体系、教学实施、教学管理、教学评价、质量保障、师资队伍、实习实训条件、配套资源等；空中乘务专业招生、就业情况，包括生源情况、专业就业率、对口就业率，毕业生考取行业有关资格证书情况等；现行专业教学标准使用情况及评价；学校空中乘务专业人才培养方案内容及执行情况，包括专业人才培养方案的执行情况、存在问题、课程结构比例、专业教学内容更新情况等。

（四）调研工作机构

岳阳现代服务职业学院数字经济管理学院民航服务教研室。

（五）调研方式

主要通过在线调查问卷、现场走访、电话/QQ/微信访谈等方式进行。

（六）调研实施

2025 年 2 月，调研准备阶段：制作调研方案、准备调研资料；

2025 年 3-4 月，总体调研阶段：赴各企业展开调研、开展问卷调查；

2025 年 5-6 月，调研数据整理阶段：整理调研数据、形成调研报告。

三、调研结果分析

1. 产业发展趋势和行业企业人才需求分析

（1）产业发展趋势

进入 21 世纪以来，我国从机场建设规划、航空网络布局、航空运输服务等多方面全面推进我国民航业的发展，使我国民航业在经济下行压力下保持了平稳发展的良好态势。2010-2019 年中国民航运输总周转量呈逐年增长态势，2019 年中国民航运输总周转量 1293.2 亿吨公里，比上年增加 86.8 亿吨公里；2020 年因疫情影响，民航运输总周转量有所下降，航空运输行业现状分析，2020 年上半年中国民航运输总周转量 319.2 亿吨公里。

随着运输机场的不断开发，我国机场旅客吞吐量也不断增长，根据中国民航局数据，2010-2019 年，我国机场旅客吞吐量呈现逐年增长态势，承运旅客数量从 2010 年的 2.67 亿人次跃升至 2019 年的 6.6 亿人次，年均增速近 10%；机场旅客吞吐量从 5.64 亿人次攀升至 13.5 亿人次。2020 年旅客运输量骤降至 4.18 亿人次，2022 年触底至 2.52 亿人次。疫情防控政策优化后，国内需求呈现“V 型”反弹。2023 年旅客运输量强势恢复至 6.2 亿人次（达 2019 年的 94%），机场旅客吞吐量达 12.6 亿人次。2025 年预计将全面恢复甚至小幅超越 2019 年峰值。航班量的复苏受到了运行保障能力的限制，作为核心技术人员的飞行员、空中乘务员、空中安全员、机务维修等工种的人员流失，部分航空公司现有的技术人员数量并不能满足迅速恢复航班的技术实力要求。未来 20 年，中国航空运输量年均增长率将达到 5.3%，显著高于 3.6%的世界平均水平；到 2041 年，中国的客机及货机需求数量将达到 8420 架，超过全球需求总量（约 39500 架）的 20%以上。到“十四五”末，运输机场将达到 270 个（目前 254 个），空管年保障航班

起降 1700 万架次（目前 800-900 万架次）。

航空货运市场经历了从稳健支撑到持续增长。货邮运输量从 2010 年的 563 万吨增长至 2019 年的 753 万吨，年均增速约 3.5%，低于客运增速，但结构持续优化；疫情期间，客运腹舱运力锐减，全球供应链紧张凸显航空货运的战略价值。中国航空货运“异军突起”，2020 年货邮运输量逆势增长至 676.6 万吨，2021 年达 732 万吨（接近疫前）。2023 年恢复至 735 万吨。2024 年在跨境电商持续繁荣、高端制造物流需求旺盛及国际供应链进一步修复的推动下，有望突破 780 万吨，创历史新高。航空货运从“配角”转变为支撑产业韧性和经济活力的关键增长极，综合物流服务能力建设成为竞争焦点。

（2）行业企业人才需求分析及岗位能力素质要求

空中乘务专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，安全第一、服务至上、艰苦奋斗、严谨认真、团结协作的安全意识、服务意识、工作作风、责任意识和奉献精神，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握本专业客舱服务、地勤服务如组织乘降、安检、行李托运等知识和技术技能，面向航空运输业的民航乘务员、航空运输地面服务员等职业群，能够从事民航乘务服务、民航客运服务等工作的复合高素质技术技能人才。

空中乘务专业对应的岗位主要有民航乘务员、民航客运员、民航客舱乘务长、地面服务部主管、航空公司与机场一线岗位督导等岗位，各岗位的典型工作任务如表 1 所示。

表 1 典型工作任务

序号	职业岗位	典型工作任务	任务描述
1	民航乘务员	1. 客舱设施设备的检查与使用； 2. 客舱紧急安全救护； 3. 客舱服务流程与规范。	1. 为旅客提供餐饮、饮料及个性化服务，满足旅客在飞行途中的各种需求。 2. 起飞前和飞行中，检查并确保客舱内的设施设备正常运行。 3. 遇到紧急情况时，按照应急预案组织旅客做好防护和疏散工作。 4. 向旅客介绍飞行安全知识和注意事项，解答旅客关于航班的疑问。 5. 协助处理旅客之间的纠纷和问题，维护客舱内的良好秩序。 6. 掌握 AI 设备操作，提升个性化服务设计能力。

2	航空安全员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 维护航班安全秩序，防范非法干扰； 2. 进行航空器安全检查，排查隐患； 3. 协助应对突发事件。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在航班飞行过程中，巡视客舱，监控客舱内的安全状况。 2. 预防和制止机上非法干扰行为，如寻衅滋事、盗窃等。 3. 配合机组人员处理突发安全事件，如劫机、恐怖袭击等。 4. 对机上可疑人员和物品进行检查和监控。 5. 在紧急情况下，协助组织旅客撤离，保障旅客生命安全。
3	民航客运员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供票务服务； 2. 引导旅客登机候机，解答咨询； 3. 处理旅客投诉和特殊需求。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 为旅客办理登机手续，包括值机、行李托运等业务。 2. 解答旅客关于航班时刻、登机口、行李规定等方面的咨询。 3. 处理旅客的票务变更、改签、退票等相关事务。 4. 协助特殊旅客（如无陪儿童、轮椅旅客等）顺利登机。 5. 与其他部门协调合作，保障航班的正常运行和旅客的顺利出行。
4	民航安全检查员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 对旅客及行李进行安全检查； 2. 查处违禁物品； 3. 保障安检流程顺畅。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 对进入候机隔离区的旅客及其行李进行安全检查，防止违禁物品进入。 2. 对机场工作人员和其携带物品进行安检，确保机场内部安全。 3. 操作和监控安检设备，识别和判断可疑物品。 4. 处理安检过程中发现的违规携带物品，按照规定进行处置。 5. 参与安检区域的秩序维护和突发事件的应急处理。
5	民航客舱乘务长	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客舱安全与服务工作管理； 2. 乘务员管理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指挥全体组员的机上服务工作，要求并监督组员遵守落实各项安全规定，纠正组员的违规行为； 2. 负责对乘务工作的组织、协调、管理、督促乘务员做好服务工作，确保优质服务及客舱安全。 3. 掌握AI设备操作，推进智慧服务管理。
6	地面服务部主管	<ol style="list-style-type: none"> 1. 部门员工管理； 2. 各项工作的组织协调。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指挥部门人员进行服务工作，要求并监督组员遵守落实各项安全规定，纠正组员的违规行为； 2. 负责对各项工作的组织、协调、管理、督促部门人员做好服务工作，确保优质服务及安全。 3. 掌握 AI 设备操作，推进智慧服务管理。
7	航空公司与机场一线岗位督导	<ol style="list-style-type: none"> 1. 一线现场岗位工作督查； 2. 服务技能与规范。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 对各岗位工作情况进行检查； 2. 提出服务程序优化意见； 3. 对一线员工服务工作进行规范。 4. 掌握 AI 设备操作，推进智慧服务管理。

空中乘务专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求：

①素质要求

坚定拥护中国共产党领导和社会主义制度，践行社会主义核心价值观，具有深厚爱国情感和中华民族自豪感；崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信，具备社会责任感和社会参与意识，拥有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维；勇于奋斗、乐观向上，具备自我管理能力、职业生涯规划意识和较强集体意识、团队合作精神；拥有健康体魄、心理和健全人格，掌握 1-2 项运动技能，养成良好健身与卫生习惯；具备一定审美和人文素养，形成 1-2 项艺术特长或爱好，适应民航业数字化和智能化发展需求的数字素养。

②知识要求

掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识；熟练掌握民航服务所需的英语听、说、读、写知识，国内航班、航线等民航基础知识，民航旅客运输和安全检查相关知识，客舱服务设备检查标准和使用知识，客舱旅客登机前准备、迎客登机空中服务知识，客舱颠簸、释压、失火等应急处置安全知识，应急撤离基础知识及客舱乘务员职责，航空服务职业道德规范和礼仪常识，机场危险品运输基础知识；理解国际民航安保公约、我国航空安保立法、航空安保运作体系，了解机组安保职责及安保值勤规范流程，掌握信息技术基础知识，理解人工智能伦理与数据安全规范，了解国内外民航行业人工智能应用最新动态、新技术和新趋势。

③能力要求

具备探究学习、终身学习、分析和解决问题的能力；拥有良好语言、文字表达能力、沟通能力和信息处理能力，具备本专业必需的信息技术应用和维护能力；能根据中英文进行服务沟通，依据广播词进行中英文机上广播；能根据不同机型（B737/A320）厨房设备、服务设备及应急设备的检查标准，正确检查相关设备，按规定进行舱门安全操作及评估；能按程序处置颠簸、释压、失火等应急情况，按机上应急医疗事件种类合理分配任务并组织医疗处置，根据机上清舱规定组织清舱检查；能按餐饮服务标准提供餐饮服务，按民航旅客服务规范为不同特殊旅客提供服务；具备办理值机、证件 / 行李 / 人身安全检査、民航客票订座服务的能力，能使用各种专业代码处理日常业务，分析民航机场、航空公司实际业务

情况，掌握航空安保执勤四大阶段职责分工及清舱、巡舱、客舱监控、旅客管理等相关技能。

2. 行业企业调研分析

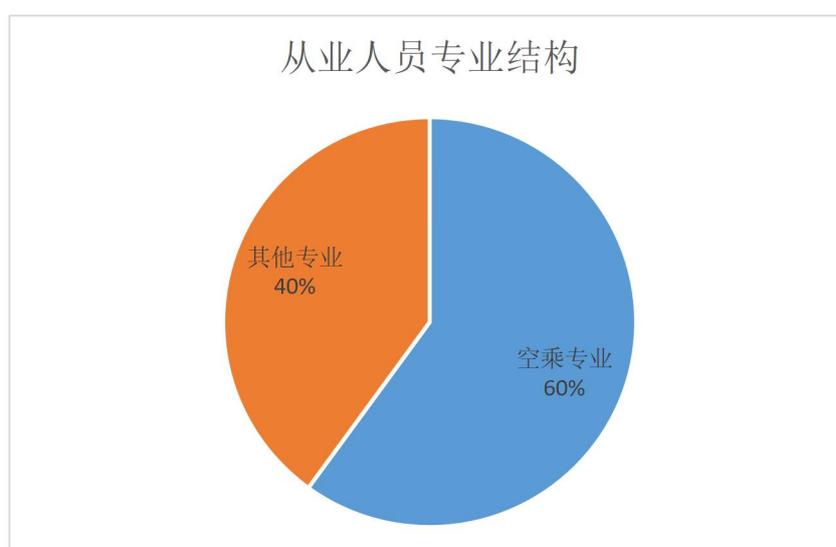
(1) 性别结构

在整个民航服务业中，女性参与航空服务工作比例多于男性，一线员工中，男性员工占比 37.5%；女性员工占比 62.5%。



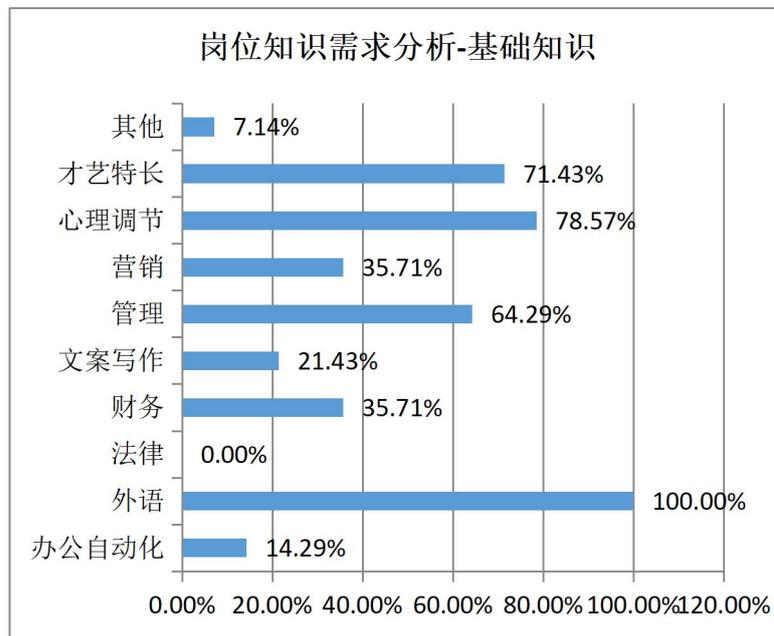
(2) 从业人员的专业结构

在对空乘人员的调查中发现，大学专业是空中乘务专业的人较多，占比 60%，航空企业管理人员表示，对于空乘人员的招收，他们更青睐于有更多专业技能的人，如应急、急救、外语、特殊旅客服务等。



(3) 岗位知识需求分析

经调研数据分析发现，企业人员认为外语、心理调节、才艺特长、管理等方面的基础知识比较重要。

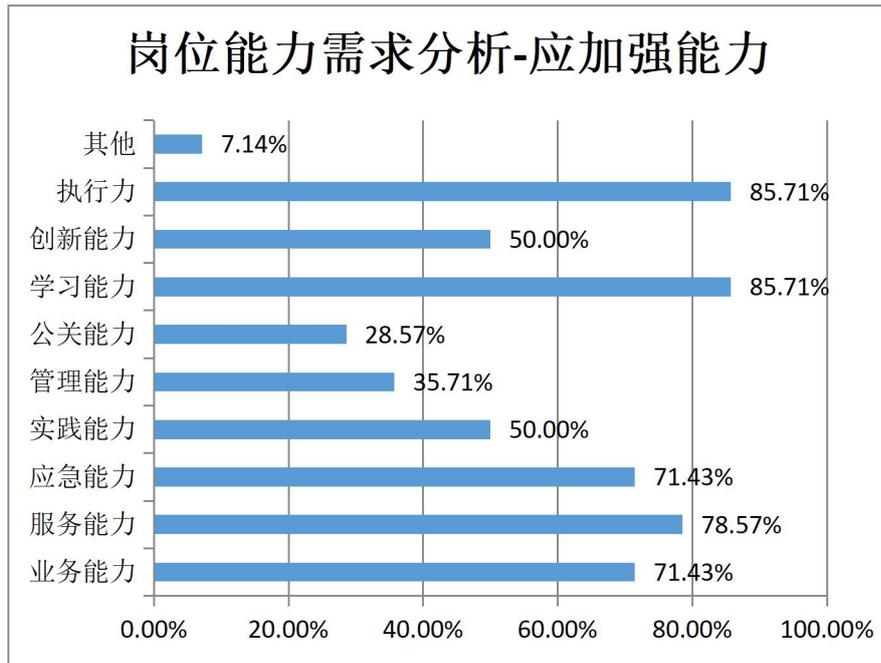


而专业知识方面，企业人员认为沟通技巧、对客服务、应急处置等方面尤为重要。



(4) 岗位应加强能力

企业认为提高执行力、学习能力、服务能力、应急能力、业务能力非常重要，而其它能力则被认为一般重要和比较重要。

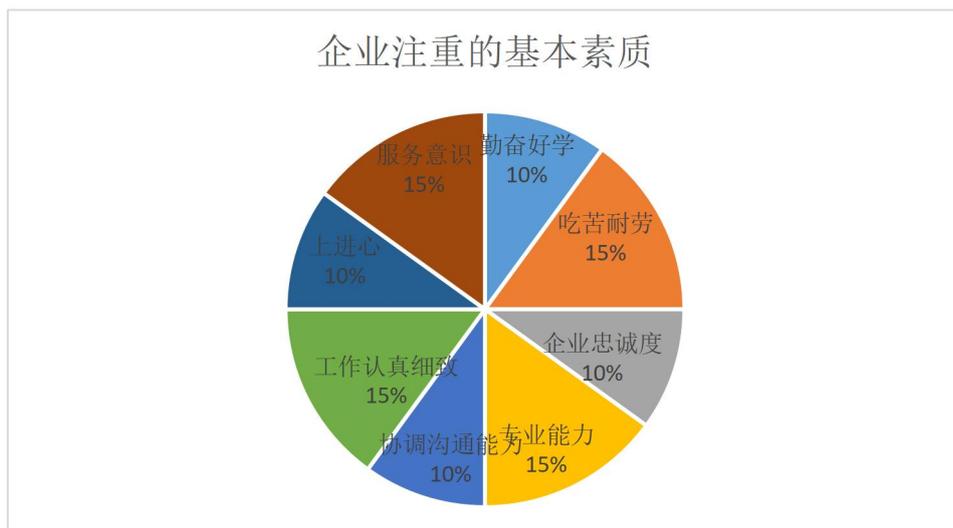


(5) 企业看重的条件分析

企业最看重的是职业道德与工作态度、专业操作技能、社会交往和适应素质等，最不看重的是数理逻辑素质。

(6) 企业注重的基本素质分析

经调查发现，企业认为高职人才应具备的基本素质中，勤奋好学占比 10%，吃苦耐劳占比 15%，企业忠诚度占比 10%，专业能力占比 15%，协调沟通能力占比 15%，工作认真细致占比 10%，有上进心占比 10%，服务意识占比 15%。



3. 空中乘务专业毕业生跟踪调研分析

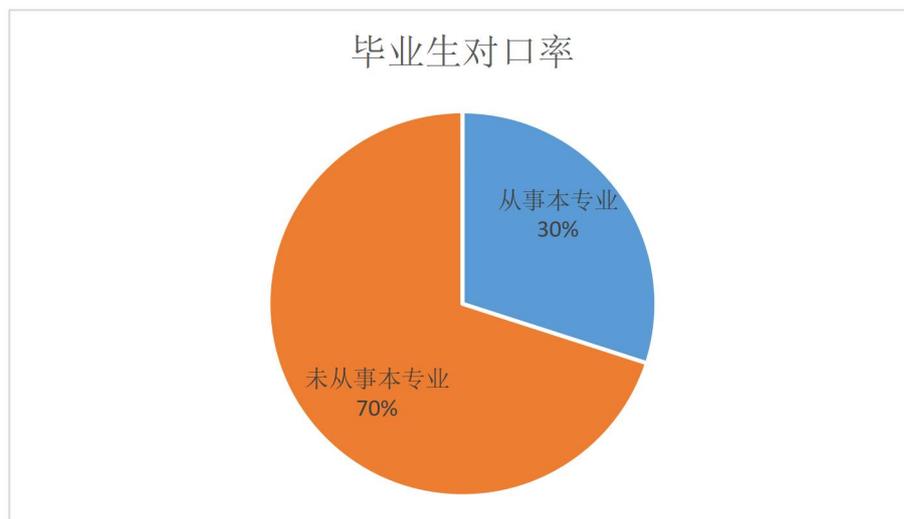
在调研过程中，我们通过 QQ、微信、电话、调查问卷等方式，收集了空中乘务专业的毕业生相关情况。主要调研了以下内容：

（1）近三年毕业生的就业情况

在所有空中乘务毕业生中，15级、16级的学生就业稳定，17、18、19、20级学生受到疫情的影响，就业情况较差。其中，15级、16级学生的就业率达到了90%。随着疫情的缓和，社会经济市场的复苏，21、22级学生的就业情况也将会逐步得到改善。

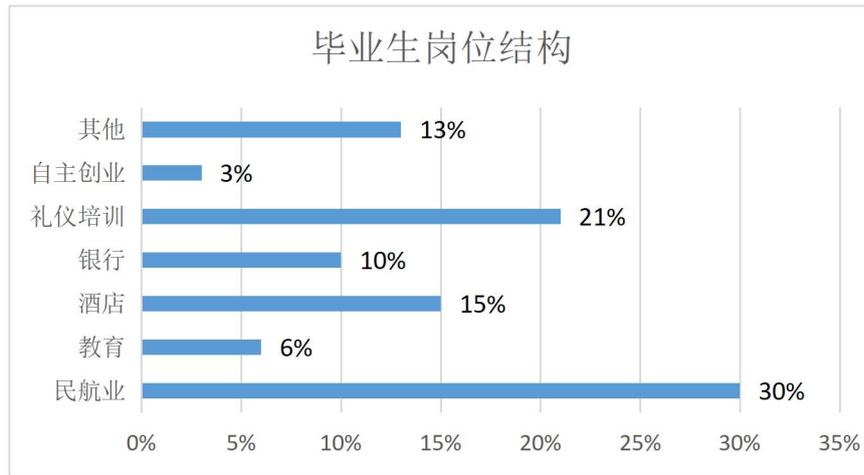
（2）毕业生的就业对口率情况

在对就业学生的调查中发现，从事本专业工作的人数占比30%（其中从事客舱乘务员的学生占比20%，从事机场服务工作的学生占比10%），从事其他工作的人数占到了70%。这可能是由于对于企业相关实践联系还不够，因此造成了就业对口率不高的情况。随着专业的发展，人才培养的改进，以及校企合作的加强，就业对口率将会得到逐年提升。



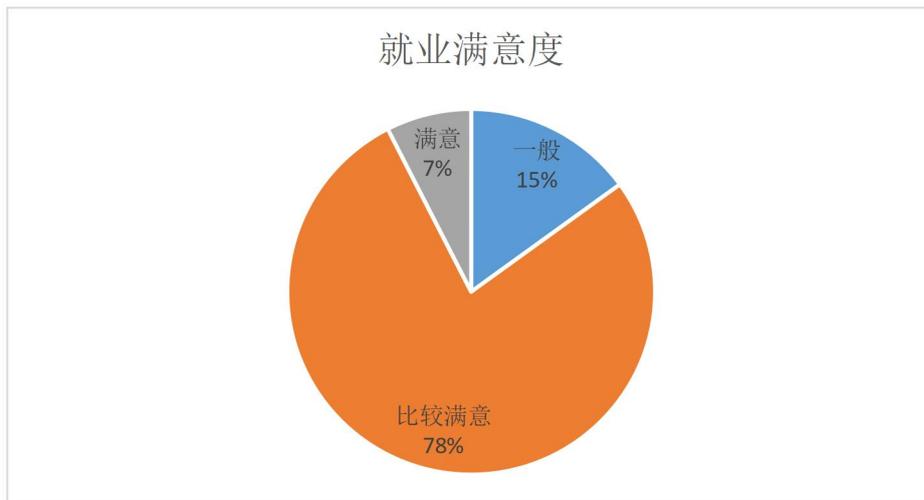
（3）毕业生的岗位结构情况

在对就业学生的调查中发现，从事本专业工作的人数占比30%（其中从事客舱乘务员的学生占比20%，从事机场服务工作的学生占比10%），从事其他工作的人数占到了70%（从事教员工作的占5%、从事酒店服务员的占6%、从事培训工作的占15%、从事银行工作的占10%、从事礼仪培训的占21%、自主创业的占3%、其他占13%）。这是由于专业对口就业率较低，学生或学生家长对空中乘务相关岗位的社会劳务派遣制度的不认可，导致就业岗位严重失衡，专业对口岗位占比较少。因此，需要通过加强校企联系，学校提供更多的专业对口就业平台，提高毕业生的专业对口就业率；需要通过宣传，例如开设相关的就业课程，改变学生或学生家长的观念，从而改变专业对口岗位失衡的情况。



(4) 毕业生工作满意度情况

经调查发现，认为工作一般的占比 15%；比较满意的占比 77.5%；非常满意的占比 7.5%。说明大部分同学对自己的工作比较满意。少部分同学希望对现状做一定的改变，需要开设相关课程增加学生就业相关知识，加强学生面对社会、工作的能力，提供更多的专业对口就业平台，从而增加学生工作满意度。



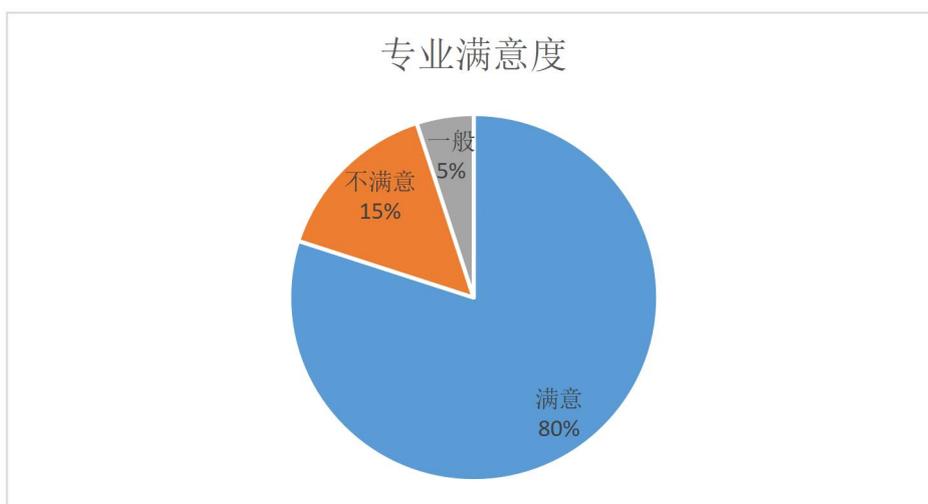
4. 在校同学学情调研分析

目前，空中乘务专业在校同学为 24 级的 75 名同学。在调研过程中，我们通过 QQ、微信、电话、调查问卷等方式，收集了在校同学对在校学习的相关情况。主要调研了以下内容：

(1) 对专业满意度调查

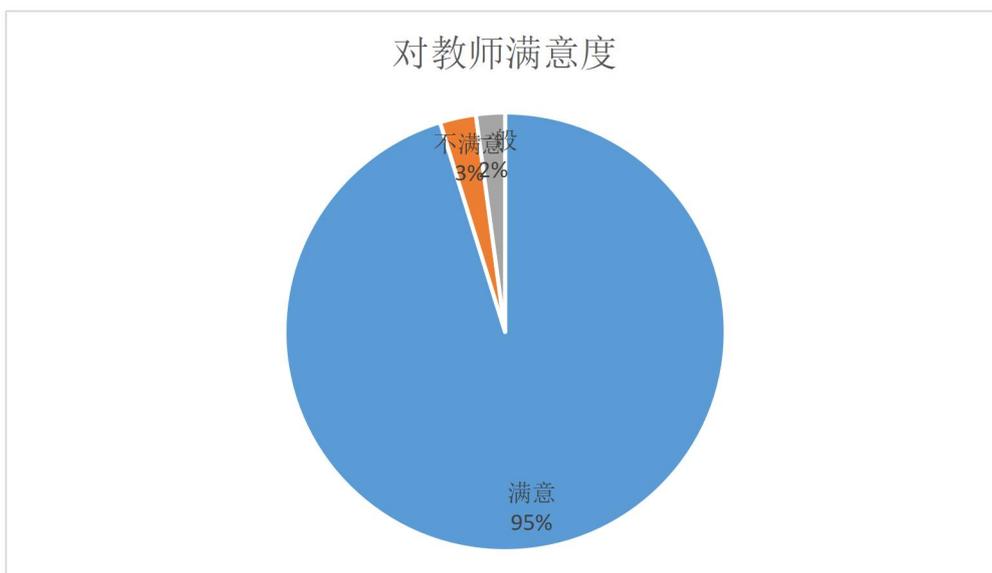
大部分在校同学对空中乘务专业的期待比较高，认为本专业属于目前的热门专业，社会需求比较大。也有少部分同学对本专业的就业问题存在疑虑。这是由于校企合作办学还不够深入，需要进一步加强与民航企业的深度联系。让同学对未

来的就业有更清晰的认知。



(2) 对教师满意度调查

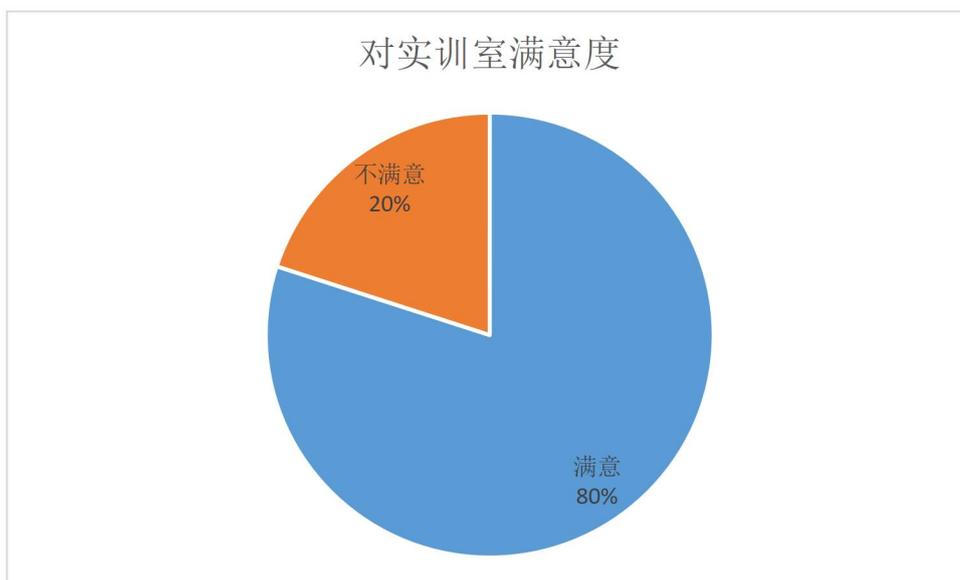
大部分在校生都认为百年专业的上课教师，尤其是专业教师上课认真、负责，对学生有问必答，专业知识丰富，且有多年的飞行经验。但是还是存在着师资力量不足，有些课程是由非专业教师或行政教师讲授，存在着专业知识不足，教学经验不够的情况。因此，需要加强师资建设，对非专业教师，要加强专业培训，增加专业认知；对专业教师，需要多进入企业进行实践，掌握更多实操技巧，了解企业更实时需求，丰富课堂教学。



(3) 对实训室满意度调查

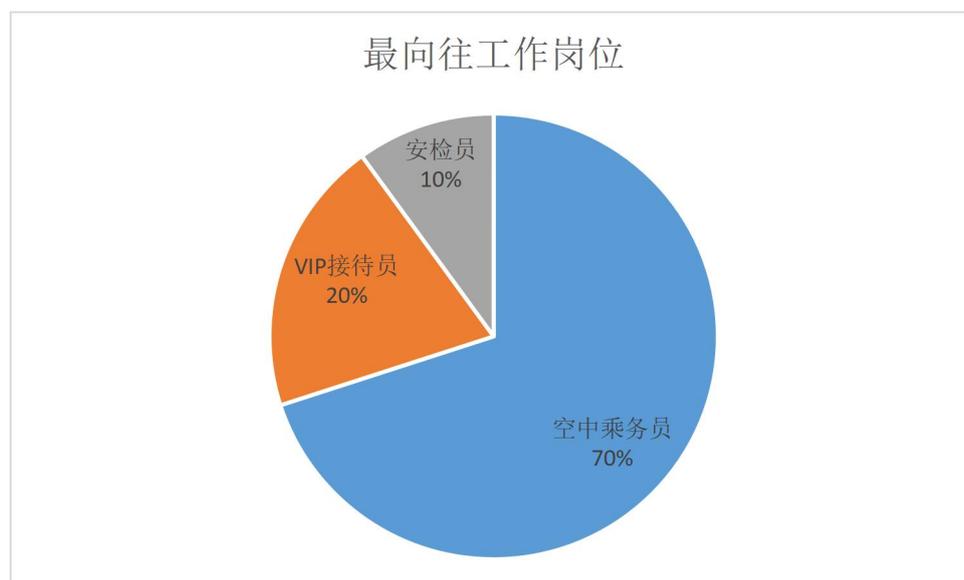
经过调研，80%的学生对本专业实训室表示满意，有 20%的学生表示不满意。本专业实训室在 2025 年正式投入使用，能满足大一的大部分专业课程，但是飞

机模拟舱还没有购置，大二专业核心课程都是应该在模拟舱内进行教学，学生担心某些专业课的教学效果会不佳。因此，需增加实训室设施、设备，保证上课的质量，提高学生的实际操作能力。



(4) 对学生心中最向往的工作岗位调查

经调研，本专业学生最希望从事的岗位是空中乘务员、VIP 接待员、安检员等工作岗位。因此，我们需要与企业加强合作，并设置与岗位相贴合的课程。



从以上调查发现，空乘专业需要对课程、师资、实训室等方面作进一步的提升。课程体系需要进一步的完善，增加就业相关的课程以及延伸岗位课程，让学生对本专业的就业有更充分的了解；师资队伍建设需要进一步加强，通过加强教师专业培训增加其专业认知，或者选派专任教师进入企业进行实践，掌握更多实

操技巧，了解企业更实时的需求；实训室需要增加设备和工位数，让学生从知识、能力和素质等方面得到进一步的提升。

5. 同类院校调研分析

近年来，有不少高职院校增设空中乘务专业或者增加招生指标，取得了不错的招生效果，特别是疫情以后，空中乘务专业招生情况良好。而且，纵观我国高等教育领域，相对于其他专业而言，专门开设针对空中乘务专业的本科院校还是较少，因此，培养空中乘务人才的高职教育发展潜力巨大。在国家大力发展高等职业教育的背景下，为社会提供符合社会和市场需求的专门人才是从事高职教育的工作者当仁不让的使命。我院大力发展空中乘务专业，既符合国家发展航空事业、建设民航强国的战略需求，满足民航企业不断增长的人才需求，又能为我院的发展带来新的契机。伴随着湖南航空业的迅速发展，我院更应该为本土民航发展做好人才培养的支撑工作。

四、调研结论及建议

（一）调研结论

通过调研，我们有以下几点结论与启示：

一是要真正关心企业利益，达成校企合作。要改变通过企业为自己解决问题的思维模式，换位思考各自的核心需求和利益关切，通过知识、技术和人才支持助其降本增效，如搭建产学研平台、优化生产流程、定制培养人才，组织师生与企业开展科研攻关、市场调研、产品开发，帮助企业降本增效，提高企业合作积极性，真正破解“校热企冷”难题。

二是要服务主导产业，夯实“五金”新基建。专业建设要开展“笨功夫式调研”，不再走原来简单模仿高等教育的老路，要从产业、行业、企业中去挖掘专业人才培养规格，根据真实生产项目建设课程，通过承接企业项目培养教师，将真实生产场景转换为教学环境，根据企业生产流程开发教材，实现教学过程生产化、教学场景真实化，让学生在真实环境中掌握真本领。

三是积极应对民航数智化转型，培养数字化素养。面对民航业的数智化转型，空乘人才培养应与时俱进，不断创新教学方法，推动课程体系的更新，将人工智能、大数据、AI 等前沿技术融入教学内容，注重培养学生的软件操作能力、数

据分析能力，提升学生的综合素质，以满足未来民航业的发展需求。

四是提升空乘人员的综合素质，打造复合型人才。除了传统的服务技能外，空乘人员还应具备良好的沟通能力、应急处理能力和跨文化交际能力。通过情景模拟、角色扮演等互动式教学方法，提高学生的实际操作能力和应变能力。此外，加强外语培训，使空乘人员能够更好地服务来自不同国家和地区的乘客。

（二）建议

通过调研空中乘务专业，我们对下一步工作的开展有以下几点思考：

一是要深化校企合作，加强协同育人。积极推进校企深度合作，打造互利共赢的育人模式。加大与国内外知名航空公司、机场集团及相关高端服务企业的合作力度。共建实训基地，为学生提供真实且多元化的实践场景，涵盖模拟客舱、值机柜台、航空物流仓储模拟区等。共同制定人才培养方案，将企业最新需求融入课程，开发特色课程与教材。企业为学校提供前沿案例和实践项目，学校为企业输送高素质专业人才。通过这种紧密合作，学生能够在学习中接触实际工作任务，提升实践能力，更好地适应行业发展需求。

二是要主动融入产业，实现精准对接。深入研究航空产业动态，主动融入产业链、创新链、人才链和教育链。精准对接航空业各类岗位，如民航乘务员、航空安全员、民航机场地面服务人员、民航客票销售人员等，并前瞻性关注新兴岗位。细化岗位工作任务，培养学生适应长途国际航班服务、极端天气保障、复杂票务处理等多样化工作场景的能力。根据产业需求不断优化课程组织与实施，确保教学内容与行业发展同步，为学生的职业发展奠定坚实基础。

三是要加强就业指导，引导职业规划。高度重视学生的职业规划和就业指导，构建全方位就业服务体系。强化与各大航空公司及航空服务机构的合作，建立高效精准的就业信息平台，确保学生及时获取最新就业资讯。定期邀请业内资深专家和企业人力资源高管来校开展系列活动，涵盖简历制作、面试技巧、职业规划等方面。依据行业标准动态调整教学内容和实践环节，增设专项课程和训练，提升学生就业竞争力。组织学生广泛参与高规格竞赛和实习项目，积累实践经验，助力学生顺利步入职场。

四是要推进教学改革，引领数智未来。顺应时代发展，加强教学改革的数智化进程。在课程体系中融入数字化服务流程、智能设备操作、AI 软件使用等前沿知识和技能，不仅开设专门课程，还贯穿于各相关课程教学。引入虚拟现实、增强现实等前沿技术，丰富教学方法，提升学生的应变和服务能力。大力推动在线课程建设，开发虚拟实训平台，利用数字化教材丰富学习资源。增加实践教学设施投入，提高实践教学课时占比，加强与企业的合作，为学生提供更多实践机会。

五是要拓展国际交流，扩大合作领域。积极开展国际交流与合作，与更多国际知名航空院校建立广泛且深入的合作关系，丰富交流形式和内容。鼓励学生参与国际航空组织活动和竞赛，引入国际认可的职业资格认证体系，提升学生国际竞争力。定期邀请国际专家来校讲学，促进教学内容与国际接轨。同时，扩大国际业务范围，如开展国际联合办学项目、推动教师和学生的国际交换交流、合作开发国际航空服务课程等，为学生提供更广阔的国际发展空间。此外，总结自身在空乘专业建设中的成功经验，向其他院校和相关领域推广，共同推动航空职业教育的发展。

五、调研附件

附件 1 空中乘务专业人才建设调查问卷

附件 2 空中乘务专业满意度的调查问卷

附件 1

空中乘务专业人才培养建设调查问卷

尊敬的用人单位：

您好！感谢您在百忙之中抽出宝贵时间参与我们的问卷调研。岳阳现代服务职业学院数字经济管理学院空中乘务专业，立足民航业数智化转型趋势，聚焦高素质技术技能人才培养，为满足航空运输行业对专业人才的新需求，特开展本次调研。

本次调查旨在精准把握贵单位对空中乘务专业人才在知识结构、职业能力、综合素质等方面的最新要求，明确课程体系改革方向，推动人才培养与行业需求深度对接。您所提供的信息将为我校空中乘务专业人才培养方案的优化完善提供重要依据，恳请如实、及时反馈相关内容，帮助我们培养更符合行业发展需要的优秀人才！

我们承诺对您提供的信息严格保密，仅用于教学研究。感谢您的支持与配合！

一、企业基本信息

1.贵单位的名称是 _____

2.贵单位性质为（ ）

事业单位

国有企业

民营企业

外资企业

合资企业

其他（请详细注明） _____

3.贵单位的员工数量为（ ）

10 人及以下

10-20 人

20-50 人

50-100 人

100-200 人

200 人及以上

二、企业人才需求情况

4.贵单位对该专业人才的学历要求一般为（ ）

大专以下

大专及大专以上

本科及本科以上

硕士及硕士以上

5.贵单位目前亟需哪些岗位人才（ ）[多选题]

空中乘务员

地面服务人员

民航安检员

贵宾室服务员

民航服务教师

人力资源、行政岗位

营销相关岗位

活动策划师

其他（请详细注明）_____

6.贵单位招聘空乘人员的主要渠道包括（ ）[多选题]

校园招聘

社会招聘

内部推荐

人才中介机构

其他（请详细注明）_____

7.您认为本行业职业岗位差异性体现在（ ） [多选题]

专业技能要求

岗位责任范围

岗位管理权限

岗位薪资待遇

职业发展路径

工作环境条件

其他（请详细注明）_____

三、毕业生职业能力要求

8.您认为空乘人员最重要的职业素质是（ ） [多选题]

服务意识

沟通能力

安全意识

服务技能

专业知识

团队协作能力

应急处理能力

外语能力

形象气质

9.在服务意识方面，您认为空乘人员应具备的关键特质是（ ） [多选题]

主动热情

耐心细致

关注乘客需求

个性化服务

其他（请详细注明）_____

10.您认为空乘专业毕业生最重要的个人素质有（ ）。 [多选题]

良好的思想道德品质

吃苦耐劳的精神

团队合作精神

较强的协调沟通能力

较强的学习能力

较强的领导能力

11.决定贵单位对应届毕业生聘用与否的因素包括（ ）[多选题]

礼仪素养与服务意识

专业知识与专业技能

基础知识与工作能力

实习与社会实践经验

- 居住地
- 外语水平
- 其他（请详细注明）_____

12.对于空乘人员的外语水平要求，您认为（ ）

- 熟练掌握英语，具备流利的口语交流能力
- 掌握英语及一门其他外语，具备一定的交流能力
- 仅需掌握基础英语，能进行简单交流
- 不限

13.您认为该专业毕业生应该考取的职业资格证书或技能等级证书是（ ） [多选题]

- 英语等级证书
- 客舱乘务员资格证书
- 客舱安全员资格证书
- 地面服务人员相关资格证书
- 安检员资格证书
- 茶艺师资格证书
- 教师资格证
- 计算机等级证书
- 其他（请详细注明）_____

14.您对空乘专业学生在校期间获取相关职业资格证书的看法是（ ）

- 非常重要，是就业的必备条件
- 有一定帮助，但不是关键因素
- 不太重要，更看重实际能力
- 无所谓

四、对空乘专业教育的看法

15. 您认为当前空乘专业教育在人才培养方面存在的主要问题是（ ） [多选题]

- 课程设置不合理
- 实践教学不足
- 师资力量薄弱
- 与企业需求脱节
- 其他

16. 您认为空乘专业学生在校期间应重点加强的能力培养是（ ） [多选题]

- 专业技能
- 综合素质
- 实践能力
- 创新能力
- 其他（请详细注明）_____

17. 您认为该专业学生需要学习的课程包括（ ） [多选题]

- 民航概论
- 航空法
- 职业形象塑造
- 民航服务礼仪
- 客舱设施与服务
- 客舱播音与艺术
- 客舱安全与应急处置

- 客舱服务英语
- 民航客舱救护
- 民航机场地面服务
- 民航旅客安全检查
- 空中交通管理基础
- 民航客票销售
- 新媒体营销
- 民航市场营销
- 民航危险品运输
- 人工智能
- 信息素养
- 其他（请详细注明）_____

18. 您认为学校与企业在空乘人才培养方面应如何加强合作（ ） [多选题]

- 共建实习基地
- 开展订单式培养
- 企业人员参与教学
- 学校教师到企业实践
- 其他（请详细注明）_____

19. 贵单位是否愿意接纳我院该专业的毕业生（ ）

- 愿意
- 不愿意
- 还需进一步了解后决定

五、特色学徒制班的认知和需求分析

20. 您是否了解我院的“特色学徒制班”（ ）

- 了解
- 略有了解
- 不了解

21. 您认为特色学徒制班在产教融合、校企合作中的作用是（ ） [多选题]

- 非常关键
- 有一定作用
- 一般
- 不太重要
- 不重要

22. 在以下“六个共同”方面，您认为我院与企业合作的哪些方面需要加强？（ ） [多选题]

- 共同制定人才培养方案
- 共同开发课程体系
- 共同组建教师队伍
- 共同建设实训基地
- 共同实施教育教学
- 共同评价人才培养质量

六、数智化转型的企业情况及毕业生要求

23. 随着科技的迅速发展，您认为以下哪个因素对提升航空公司或机场的竞争力最为关键？（ ）

- 优化航线网络
- 提升服务质量
- 引入智能化技术
- 降低票价

24. 在应对日益增长的客流量和复杂业务流程时，您认为以下哪种措施最能提高运营效率？（ ）

- 增加人工岗位
- 优化现有流程
- 采用智能化系统
- 扩大场地规模

25. 对于满足旅客对出行便捷性和个性化体验的需求，您认为以下哪种方式最有效？（ ）

- 提供更多的增值服务
- 加强员工培训
- 借助智能化手段
- 增加航班数量

26. 您认为以下哪些新兴技术能在优化企业资源配置和决策制定方面发挥作用？（ ） [多选题]

- 大数据分析
- 人工智能
- 区块链
- 5G 通信

27. 面对未来航空市场的竞争，您认为民航企业应优先在哪些方面进行投入？（ ） [多选题]

- 飞机购置
- 人才培养
- 智能化转型
- 市场推广

28. 您认为以下哪种措施在降低运营成本方面效果最显著？（ ）

- 精简人员
- 节约能源
- 应用智能化管理
- 减少服务项目

29. 当考虑提升机场或航空公司的运营敏捷性和适应性时，您认为以下哪个策略最可行？（ ）

- 建立灵活的工作制度
- 加强部门间的沟通协作
- 推动数字化转型
- 定期进行市场调研

30. 您是否有了解过“照料 - e”（caree）智能机器人、自动化自助服务行李检查亭，以及机场的智能问询、智能值机等智慧化服务？（ ）

- 熟悉
- 比较熟悉
- 有一定了解
- 完全不了解

31. 贵单位计划什么时候进行数智化转型? ()

正在进行

3年内

3-5年规划

5年以后

应该至少10年内都不会进行数智化转型

32. 您认为数智化转型对空乘专业毕业生提出了哪些新的要求? () [多选题]

数据分析能力

新媒体营销能力

客户关系管理能力

智慧对客服务能力

其他(请详细注明): _____

33. 您认为我院在培养学生的数智化能力方面应该采取哪些措施?

感谢您抽出宝贵时间参与本次调研,您的意见对我们非常重要。如果方便,请留下您的联络方式,以便后续进一步交流。

姓名: _____

职务: _____

联系方式: _____

再次感谢您的支持与配合!祝您工作顺利,企业发展蒸蒸日上!

附件 2

空中乘务专业满意度的调查问卷

亲爱的同学们，你们好！为了了解大学生对于自己专业的看法，我们设计了此次调查。占用您两分钟时间帮忙填写问卷。本次调查采用无记名方式，且只用于统计数据，不会泄漏隐私。请您根据您的实际情况放心填写，感谢您的帮助！

1. 您的性别是

男

女

2. 您选择现在的专业的原因是

兴趣爱好

父母意愿及他人建议

热门专业，就业前景好

属于自己擅长领域

是所在学校的优势专业

其他

3. 您报考前对所学专业了解程度是

非常了解

比较了解

一般

很不了解

4. 您现在对自己专业的满意程度是

非常满意

满意

一般

非常不满意

5. 您有没有想过转专业

没想过

想过

已经做过

6. 您想转专业的原因是

不想转专业

自己不感兴趣

就业前景不好

专业学习困难，与报考前想象不同

其他

7. 您对专业的满意度从开学到现在呈现何种趋势

上升

持平

下降

8. 您对所在院系设置课程及教学计划的满意程度是

非常满意

满意

一般

非常不满意

9. 您对您专业老师的总体水平的满意程度是

非常满意

满意

一般

非常不满意

10. 您对学校的相关教学设施的满意程度是

非常满意

满意

一般

4. 非常不满意

11. 您认为您的个人能力（性格/特色）与专业的匹配程度是

很匹配

一般

不匹配

12. 您认为您所学的专业是否有利于发展你的特长

十分有利

一般

不利于

13. 您认为当前的专业学习对您以后的工作是否有帮助

很有帮助

有帮助

一般

没有帮助

14. 您觉得现在所学专业就业前景如何

非常好

好

一般

不好

15. 若能重新选择专业，您是否还愿意选择现在所读专业

非常愿意

愿意

一般

不愿意

16. 您是否决定将来从事空中乘务专业相关岗位

是

不一定

否

视情况而定

17. 您认为你以后从事的工作与现在所学专业的关系是

非常紧密（就从事本专业方面的工作）

紧密（但可以接受其他专业领域的工作）

不紧密（另寻他路）

视情况而定

18. 您入学的目标岗位是

民航乘务员

航空安全员

地勤人员

其他岗位服务员

自主创业

其他

19. 如果你有机会重新选择（排除一切其他因素），您希望选择的专业是（ ）