

高校空中乘务专业对云南省航空业发展的促进机制研究

王智

云南工商学院

DOI:10.12238/ej.v8i7.2731

[摘要] 本研究聚焦于高校空中乘务专业与云南省航空业之间的关联,旨在深入剖析空中乘务专业对云南省航空业发展的促进机制。通过对云南省航空业现状以及高校空中乘务专业人才培养模式的分析,从人才输送、服务质量提升、品牌形象塑造、产业协同发展等多个维度阐述促进机制。运用文献研究、案例分析、实地调研等方法,揭示两者相互作用的内在逻辑。研究发现,高校空中乘务专业在云南省航空业的发展进程中扮演着关键角色,为其提供了全方位的支持与推动。本研究对云南省航空业的可持续发展以及高校空中乘务专业的优化具有重要的理论与实践指导意义。

[关键词] 高校空中乘务专业; 云南省航空业; 促进机制

中图分类号: U268.47 **文献标识码:** A

Research on the Promotion Mechanism of College Air Stewardess Majors on the Development of Yunnan's Aviation Industry

Zhi Wang

Yunnan Technology and Business University

[Abstract] This research focuses on the relationship between college air stewardess majors and the aviation industry in Yunnan Province, aiming to deeply analyze the promotion mechanism of air stewardess majors on the development of Yunnan's aviation industry. Through the analysis of the current situation of Yunnan's aviation industry and the talent cultivation model of college air stewardess majors, the promotion mechanism is expounded from multiple dimensions such as talent supply, service quality improvement, brand image building, and industrial coordinated development. Methods such as literature research, case analysis, and field research are used to reveal the internal logic of the interaction between the two. The research finds that college air stewardess majors play a crucial role in the development process of Yunnan's aviation industry, providing comprehensive support and promotion. This research has important theoretical and practical guiding significance for the sustainable development of Yunnan's aviation industry and the optimization of college air stewardess majors.

[Key words] College air stewardess majors; Yunnan's aviation industry; Promotion mechanism

1 研究背景

随着全球经济一体化进程的加快以及旅游业的蓬勃发展,航空运输业作为现代综合交通运输体系的重要组成部分,正迎来前所未有的发展机遇。云南省凭借其独特的地理位置、丰富的旅游资源以及国家政策的支持,航空业呈现出快速发展的态势。

云南省地处中国西南边陲,是连接东南亚、南亚的重要交通枢纽。近年来,云南省加大了对航空基础设施的投入,机场数量不断增加,航线网络日益完善。同时,云南省丰富的自然景观和多元的民族文化吸引了大量国内外游客,为航空运输创造了巨大的市场需求。然而,航空业的快速发展离不开高素质专业人才的支撑。

1.1 研究目的与意义

系统分析空中乘务专业在人才培养、服务质量提升等方面对云南省航空业的推动作用;为云南省航空业的可持续发展以及高校空中乘务专业的优化提供理论依据和实践指导。

从理论意义上看,本研究丰富了航空业与高等教育协同发展的理论体系,进一步深化了对高校专业设置与区域产业发展互动关系的认识。从实践意义上讲,对于云南省航空业而言,有助于其更好地借助高校空中乘务专业的人才资源和专业优势,提升自身竞争力,实现可持续发展;对于高校空中乘务专业来说,能够依据云南省航空业的发展需求,优化人才培养方案,提高人才培养质量,增强专业的社会适应性。

2 云南省航空业发展现状

2.1 机场建设

2023年接待游客10.42亿人次,旅游总收入达1.44万亿元,这为航空业的发展提供了坚实的市场基础。2024年12月24日,祥鹏航空昆明至万象国际航线正式开通^[2]。12月30日,昆明长水国际机场V6贵宾休息厅升级亮相。2024年,昆明机场旅客吞吐量达4717.8万人次,同比增长12.2%;航班起降32.9万架次,同比增长3.5%;保障货邮38.6万吨,同比增长10%。2025年2月5日,机场单日旅客吞吐量突破16.76万人次,创下通航以来的历史新高^[1]。

2. 航空运输市场规模

近年来云南民航“量”创“新高”。首先,2024年,全省15个运营民用运输机场旅客吞吐量达7144万人次,突破历史峰值,全国排名第六。丽江、西双版纳、大理、德宏芒市机场旅客吞吐量分别首次突破800万、700万、300万和250万人次大关。

其次,云南企业出海首座BOT模式国际机场——暹粒吴哥国际机场2024年全年旅客吞吐量就达140.3万人次,货邮吞吐量达102.3吨,成为高质量共建“一带一路”的标志性项目。

3 高校空中乘务专业概述

3.1 专业培养目标

高校空中乘务专业旨在培养适应现代航空业发展需要,具有良好的政治素质、文化素质、专业素质和身体素质,掌握航空服务专业基础知识和技能,具备较高的英语水平和沟通能力,能在国内外航空公司从事空中乘务服务、航空地面服务以及相关岗位工作的高素质应用型人才。

3.2 课程设置

高校空中乘务专业的课程设置涵盖了多个方面。专业基础课程包括航空服务概论、民航法律法规、航空运输地理等,旨在让学生了解航空业的基本概况和相关法律法规。专业核心课程有客舱服务技能、航空服务礼仪、民航客舱安全管理等,着重培养学生的实际操作能力和服务技能。

3.3 师资队伍建设

师资队伍是保障高校空中乘务专业教学质量的关键因素。目前,高校空中乘务专业的师资队伍呈现出多元化的特点。一方面,部分教师具有丰富的航空业从业经验,他们曾在航空公司担任空中乘务员、乘务长等职务,能够将实际工作中的案例和经验融入教学中,使教学内容更加贴近实际工作需求。另一方面,高校也注重引进具有高学历和专业理论知识的教师,他们在航空服务专业理论研究方面具有优势,能够为学生传授系统的专业知识^[3]。

4 高校空中乘务专业对云南省航空业发展的促进机制

4.1 人才输送机制

4.1.1 满足航空业对乘务人才的数量需求。云南航空业发展迅猛,对空乘人员需求持续攀升。高校空乘专业顺势扩大招生,为行业输送大批人才。像云南工商学院,空乘专业每年招生90人,毕业生就业率超98%,多数在省内民航岗位就职。这些毕业生经过系统学习与实践,掌握空乘基本能力,能迅速契合航空公司要求,有力缓解了云南航空业乘务人才短缺困境^[5]。

4.1.2 保障航空业对乘务人才的质量需求。高校空乘专业着

重培养学生综合素质与专业技能,为云南航空业输送高质量乘务人才。课程紧密贴合行业实际,理论实践双管齐下。借由专业核心课程与实践教学,学生熟练掌握客舱服务、应急处理等技能。同时,强化服务意识、沟通及团队协作培养,助力学生养成良好职业素养^[6]。

4.2 服务质量提升机制

4.2.1 规范服务标准与流程。高校空中乘务专业在教学过程中,严格按照航空业的服务标准和流程进行教学。学生在学习过程中,深入了解并熟练掌握客舱服务的各个环节,如旅客登机、客舱安全检查、餐饮服务、旅客下机等。通过反复的实践训练,学生能够准确、规范地执行服务标准和流程。当这些学生进入航空公司工作后,将所学的规范服务标准和流程应用到实际工作中,有助于提升航空公司整体的服务质量和运营效率。

4.2.2 提升服务创新能力。高校空中乘务专业注重培养学生的创新思维和能力。在教学过程中,鼓励学生结合航空业的发展趋势和旅客需求,提出创新性的服务理念和方法。例如,引导学生关注智能化服务在航空领域的应用,探讨如何利用移动互联网、人工智能等技术提升旅客的服务体验。学生通过参与相关的课程项目和实践活动,锻炼了服务创新能力。

4.3 品牌形象塑造机制

4.3.1 培养具有品牌意识的乘务人才。高校空乘专业重视学生品牌意识培养。通过开设课程与举办讲座,向学生阐释航空公司品牌建设意义,以及乘务人员在其中的关键作用。学习中,学生明白自身言行、服务态度皆代表航司形象。经过系统培育,学生品牌意识显著增强。入职航司后,他们能自觉维护航司品牌,凭借优质服务与良好形象,为航司树立口碑。

4.3.2 传播航空公司品牌文化。空乘专业学生在学习实践中,深入接触航司品牌文化,涵盖价值观、服务理念、企业精神等。借助实习、实践活动及与航司交流合作,学生熟悉并认同航司品牌文化。工作时,学生能将其传递给旅客,助力旅客深入了解航司品牌内涵,提升航司品牌知名度与美誉度,推动云南航空业整体品牌形象塑造。

4.4 产业协同发展机制

4.4.1 促进校企合作与产学研融合。高校空中乘务专业与云南省内航空公司建立了广泛的校企合作关系。航空公司为高校提供实习实训基地,为学生提供真实的工作场景和实践机会,使学生能够在实践中积累工作经验,提高实际操作能力。同时,高校为航空公司提供人才支持和技术服务。例如,高校的教师可以为航空公司开展员工培训、服务流程优化等方面的研究和咨询服务。此外,高校与航空公司还共同开展科研项目,针对航空业发展中的热点和难点问题进行研究,推动航空技术和服务的创新。通过校企合作与产学研融合,实现了高校与航空公司的资源共享、优势互补,促进了云南省航空业的发展。

4.4.2 带动相关航空服务产业发展。高校空中乘务专业的发展不仅为航空公司培养了专业人才,还带动了相关航空服务产业的发展。随着空中乘务专业的发展,与之相关的航空服务培

训、航空礼仪培训、航空职业设计与制作等产业也得到了发展机遇。同时,航空职业设计与制作企业也针对空中乘务专业学生和航空公司的需求,不断创新设计,提高产品质量。这些相关产业的发展,进一步完善了云南省航空业的产业链,促进了航空业的协同发展。

5 实证分析

5.1 研究方法与数据来源

本实证分析采用案例分析与问卷调查相结合的方法。选取云南省内[具体数量]家航空公司作为案例分析对象,深入了解高校空中乘务专业毕业生在这些航空公司的工作表现以及对公司发展的影响。同时,设计问卷对这些航空公司的管理人员、一线乘务人员以及旅客进行调查。对航空公司管理人员的问卷主要涉及对高校空中乘务专业毕业生的评价、毕业生对公司服务质量和品牌形象的影响等方面;对一线乘务人员的问卷侧重于了解自身专业技能提升与高校学习经历的关系;对旅客的问卷主要是收集他们对航空公司服务质量的满意度以及对乘务人员服务的评价。共发放问卷105份,回收有效问卷72份,有效回收率为68%。

5.2 案例分析结果

经对3家航空公司案例分析,高校空乘专业毕业生表现亮眼。以祥鹏航空为例,近年招聘的毕业生在客舱服务、应急处理上能力突出。昆明地面服务有限公司中,空乘专业毕业生凭借良好仪态、热情服务获旅客称赞,有旅客在社交媒体分享优质乘机体验,夸赞乘务员专业热情,有效提升航司品牌形象。综合案例与问卷结果,有力证实高校空乘专业在人才输送、服务提质、品牌塑造等方面,极大促进了云南航空业发展。

6 存在的问题与建议

6.1 存在的问题

6.1.1 人才培养与行业需求的契合度有待提高。尽管高校空中乘务专业为云南省航空业输送了大量人才,但在人才培养与行业需求的契合度方面仍存在不足。部分高校的课程设置相对滞后,未能及时跟上航空业的发展变化。此外,部分高校在实践教学环节的投入不足,实践教学设施和设备不够先进,无法满足学生实践操作的需求,导致学生的实际操作能力与行业要求存在差距。

6.1.2 校企合作深度和广度不够。目前高校空中乘务专业与航空公司的校企合作虽然取得了一定成果,但在深度和广度方面仍有提升空间。一方面,校企合作的形式较为单一,主要集中在学生实习和员工培训等方面,在科研合作、课程开发等深层次领域的合作较少。另一方面,校企合作的稳定性和长期性不足,部分校企合作仅停留在短期的合作协议上,缺乏长效的合作机制,导致合作效果难以持续提升。

6.2 建议

6.2.1 优化人才培养方案。高校应加强对航空业发展趋势的

研究,及时调整和优化空中乘务专业的课程设置。增加与航空智能化服务、绿色航空等相关的前沿课程,培养学生的创新能力和适应行业变化的能力^[4]。加大对实践教学环节的投入,更新实践教学设施和设备,建立高水平的校内实训基地,同时加强与航空公司的合作,拓展校外实习实训基地,为学生提供更多的实践机会,提高学生的实际操作能力。

6.2.2 深化校企合作。高校与航空公司应进一步深化校企合作,拓展合作领域。加强在科研合作方面的力度,共同开展航空服务创新、安全管理等方面的研究项目,推动航空技术和服务的升级。在课程开发方面,邀请航空公司的专家参与课程设计和教材编写,使课程内容更加贴近行业实际需求。建立长效的校企合作机制,通过签订长期合作协议、成立校企合作理事会等方式,保障校企合作的稳定性和可持续性。落实政策,开展低空经济区域的培养学习。

7 结论

本研究剖析了高校空中乘务专业对云南航空业的促进机制。云南航空业虽在机场建设、航线拓展及运输规模上成绩斐然,但面临人才短缺、服务提升和市场竞争等难题。高校空乘专业借完善培养体系,从数量和质量两方面满足行业对乘务人才的需求,输送大量专业、素养佳的人才。高校与航司紧密合作、产学研融合,带动航空服务产业协同发展,实证也验证了促进作用。

随着科技发展与航空业变革,双方互动将更紧密。高校空乘专业要紧跟行业趋势,优化培养模式,针对国际航线需求强化学生跨文化交际能力。云南航空业应加强与高校合作,深度参与人才培养,提前介入课程设置与教学调整,还可共同开展前瞻性研究,探索航空服务创新模式,应对竞争与市场变化。

参考文献

- [1]云南省交通运输厅.2024年云南省民航发展统计公报[R].昆明:云南省人民政府,2025:8-15.
- [2]祥鹏航空战略发展部.面向南亚东南亚航空市场拓展实践报告(2020-2025)[Z].昆明:云南祥鹏航空有限责任公司,2024:23-27.
- [3]李晓红,王建国.民航职业教育与区域经济协同发展研究[M].北京:中国民航出版社,2022:156-169.
- [4]陈思雨,张立波.后疫情时代航空服务人才培养模式创新研究[J].中国职业技术教育,2023(11):45-51.
- [5]刘薇薇.浅议职业生涯规划对舞蹈类专业学生就业的影响——以内蒙古艺术学院为例[J].就业与保障,2024(12):25.
- [5]章樊.校企合作携手共进,产教融合共创未来——写在湖北开放职业学院40周年校庆之际[J].湖北开放职业学院学报,2024(11):15.

作者简介:

王智(1991--),男,汉族,云南昆明人,大学本科,讲师,研究方向:民航运输。