

# 基于职业标准导向的通航类高职学生 职业素养培养体系研究

赵瑞丹

西安航空职业技术学院 陕西西安 710089

**摘要:** 随着人们的生活质量的提高,通航作为新兴产业蓬勃发展。作为朝阳产业,通行专业人员的职业素养直接影响着通航产业发展的质量。同时通用航空器维修专业学生作为这通航产业发展的重要后备军,必须要具备专业的职业素养来更好的服务我国通航事业。在这一背景下,本文详细的阐述了关于职业素养的相关内容,并提出了构建通航专业学生职业素养的相关途径,以期能够更好的构建通航专业学生的职业素养。

**关键词:** 职业标准;通航类;职业素养

## Research on the professional quality training system of navigation vocational college students based on the guidance of professional standards

Ruidan Zhao

Xi'an Aviation Vocational and technical college Xi'an, Shaanxi 710089

**Abstract:** with the improvement of people's quality of life, navigation, as an emerging industry, is booming. As a sunrise industry, the professional quality of traffic professionals directly affects the quality of the development of the navigation industry. At the same time, as an important reserve force for the development of the navigation industry, students majoring in general aircraft maintenance must have professional professional qualities to better serve China's navigation industry. In this context, this paper elaborates on the relevant contents of professional quality, and puts forward the relevant ways to build the professional quality of navigation students, in order to better build the professional quality of navigation students.

**Keywords:** professional standards; Navigation; Professional quality

### 引言:

随着经济的发展,人们的生活方式发生了重大的改变,通用航空器维修工作面临着巨大的就业缺口,同时通用航空器维修人员的整体素养是评判通用航空器维修质量的显著标志。通航企业在招聘过程中,往往更注意应聘者的职业素养和专业能力。尤其是通过走访行业专家以后,不难发现,在校学生普遍存在自我意识较强。自控能力较差、企业制度化不高、缺乏相应的团队意识等问题。这主要是由于学生的职业素养培养不到位所造成的,因此部分学生在踏入工作岗位时,无法坚持完成

相应的服务工作,导致通航类企业人才缺口较大通航类毕业生缺就业难的尴尬局面。

### 1 职业素养概念

职业素养作为人类在生产生活中所需要遵守的职业道德准则,指对从业人员的内在要求,是在工作过程中所显示出来的综合品质。在职业素养这一概念中,主要包括职业道德、职业技能以及职业行为和职业作风等意识内容。通常来说,职业素养不仅仅是体现在一个人的内在涵养上,也体现在行为习惯和外在表象上。而航空类专业学生的职业素养则具体体现在是否具备专业的知识,是否能够爱岗敬业,是否具备团队协作的能力等。关于职业素养有一个著名的理论叫做冰山理论,冰山理论的核心内容是水面上的内容仅仅代表着事物的表面特

**作者简介:** 赵瑞丹,女,1982-,汉,陕西西安人,硕士,讲师,研究方向:思想政治教育。

征,并不能真正区分成绩上的好坏。冰山下的内容才是真正决定事物内在本质的关键点。因此在培养航空专业学生的职业素养方面,要更加注重对学生水面下内容的培养,同时也需要多方的共同努力,让学生通过实践的方式及早认识到岗位的需求,同时营造良好的工作氛围和学习氛围,为学生职业素养的培养奠定良好的基础。

## 2 通航产业的发展方向

要紧紧抓住我国即将分期分片逐步开放低空空域带来的我国通用航空爆发机会,通航产业发展可细化为以下方面:

2.1 通用航空服务业具体包括了体验飞行、航空体育、空中游览等相关业务,同时还需要具备开展海上救援、森林播种以及病虫害防治作业等能力。

2.2 航空商务业主要是通过依托大型空港带来的人流、物流需要来建立发展相应的交通需求,同时还肩负有商务贸易、国际结算、金融保险、会展中介以及电子商务等国际商务服务业。

2.3 航空维修保养服务业。近年来,随着我国与国际航空制造公司合作的加深,我国的国际转包业务实现了短时间内的飞速发展,同时也展现出了广阔的发展前景。就目前来看,截止2025年之前,我国仍然需要补充将近三千余架客机,支线飞机近1000架,并且在短时间内我国的航空客运量的增长速度能够达到百分之二十。这无疑为我国航空制造业和航空维护业带来巨大的发展空间。在未来的二十年内,我国将会成为除美国之外的最大民用航空市场,同时航空维护行业的发展也将会加速迎来新的发展局面。与此同时,通用航空、特种飞机以及私人飞机的维护市场前景较好。在航空维修发展中,维修市场可具体分为机体、发动机和机载设备三个部分。其中维修比较困难的是发动机和机体的维修技术,其余的维修内容随着国内维修水平的不断提高,已经具备比较妥善的解决方案。

2.4 航空培训及科技服务业。在对航空专业以及科技服务专业培训方面,要充分发挥科教文化的作用,不断加强高校与企业之间的合作,尤其是要针对当前航空人才紧缺的局面制定相应的培养方案。通过大力扶持和发展航空教育产业的发展来积极推进航空服务行业的发展。同时在人才培养过程中,还需要建立相应的航空教育培训基地,为航空专业水平的提高提供相应的技术支撑。

在针对市场需要制定人才培养策略这一内容中,要大力引进相应的培训机构,重点吸引国内较大的航空企业来建立培训基地,以此来不断优化航空专业培训的方

式,提高航空专业人才培养的质量和效果,为航空服务行业的发展奠定良好的基础。

## 3 通航类高职学生职业素养培养体系构建

### 3.1 专业的业务知识

专业的业务知识是保证航空人员服务质量的基础,同时也是航空工作人员所需要具备的基本职业素养,是衡量从业人员能力和素质的重要标准。为乘客提供优质的服务和人生安全的保障是乘务人员的职责。但就航空专业而言,由于飞机具有机动灵活、快速高效的特点,航空的应用范围也越来越广泛,无论是农林牧渔还是交通建筑都可以运用到航空。这些基本的业务知识能够为高质量的工作锦上添花,提高职业形象,提高乘客的满意度和信任度。

### 3.2 职业行为习惯

通用航空器维修专业的工作核心就在于服务,一切工作都是基于服务来开展的。其中服务的质量是企业的灵魂和命脉。这就要求我们通用航空器维修工作者在工作中,无论是言谈举止还是服务意识都必须要有服务企业的形象。因此在人才培养过程中,要加强对学生的服务意识、沟通技巧、微笑表情等内容的培训,使学生在学校就能够养成良好的职业习惯,为日后的发展奠定良好的基础。

### 3.3 服务理念和服务意识

满足消费者的需求是航空公司经营活动的出发点和落脚点。尤其是当前企业竞争日益激烈,从业人员的态度、服务质量对于企业而言,在占领市场份额中起着重要的影响作用。由此可见航空企业的竞争归根结底仍然是服务的竞争,高质量的服务是降低旅客流失率的重要因素,同时也是赢得乘客好感的重要组成部分。对于通用航空器维修而言,只有从业人员具备良好的服务意识和能力,才能够更好的满足客户的个性化需求,才能够不断提高客户对通航企业的忠诚度。

### 3.4 吃苦耐劳,敬业奉献的精神

据调查显示,在通航专业中,空中乘务人员、空中安全人员以及地勤工作人员的流失率都较为严重。这主要是由于从业人员缺乏吃苦耐劳的精神。但就实际来看你,在通航工作的从业人员是十分辛苦的,一是作息时间的不规律,特别是在节假日期间,无法与家人团聚;二是在飞行过程中遇到问题时,在和旅客沟通无效以后,常会遭到投诉;三是在长期的高压环境下工作,容易引发身体上的不适;四是在工作中要面临形形色色的人群,在工作过程中随时会遇到困难和特殊情况。五是而对于地勤、航务人员而言,工作内容和形式都较为枯燥,

同时还会面临行业标准要求严格的情况。这些都对通航工作人员带来了身体和精神上的双重考验,只有具备吃苦耐劳,敬业奉献的精神,才能够在这一工作岗位上走的更远。

### 3.5 良好的沟通服务能力

良好的沟通能力是民航工作科学管理的前提和基础,是缓解客户矛盾,提高服务质量的重要因素,同时也是服务的基础环节,对于通航人员而言,良好的沟通能力是赢得顾客尊重和信赖的重要因素。良好的沟通能力主要体现在以下两个方面:一是要善于倾听。在工作过程中,经常会遇到不同的旅客,在面对不同的问题时,控制好自身的情绪是乘务人员的基本职业素养。二是要通过得体的语言或肢体表达来拉近和乘客之间的距离,减少双方的疏离感,增强乘客对于乘务人员的信任。

### 3.6 沟通要富有亲和力

在生活中,具有亲和力的人,往往在性格上也更加随和,能够保持积极乐观的心态来面对生活,特更容易受到听同事或亲朋好友之间的喜欢。同样在团队中,具有亲和力的人也能够产生更强的凝聚力,这种凝聚力能够帮助乘务员建立好与乘客之间信任的桥梁,减少双方的沟通障碍,从而更好的开展相关工作,为不断提高自身服务质量和服务意识奠定良好的基础。

### 3.7 团队合作意识的培养

团队是指一些能够在能力和性格上互补的人,肩负共同的责任和目标而奉献的一群人。团队合作不仅强调个人的工作水平,更强调团队整体的业绩。通航从业人员就是一个整体的团队。团队合作的难度在于每天组织成员都不一样,部分成员都是第一次合作。因此在开展服务的过程中,容易出现不必要的摩擦。除此之外,建立一支高效的服务团队离不开所有团队成员之间的密切配合,尤其是集体的荣辱和个人的行为有着紧密的联系。只有将个人能力充分融入到团队之中,才能够实现团队价值的最大化,才能够实现全体成员的共同进步。在空乘服务中,只有整个机组的人员相互配合,相互协作才能够高效高质量的完成飞行任务。

### 3.8 培养良好的心理素质

培养良好的心理素质要求从业人员具备高度的责任

感和稳定的情绪。这主要是因为不同的心情和态度会极大的影响到周围人的情绪。为避免造成不必要的麻烦和影响,需要不断提高对空乘人员培养的要求,尤其是从业人员的心里素质,只有用积极饱满的心态来面对工作,面对乘客,才能够更好的开展工作。

## 4 结论

通航从业人员是通航工作的旗帜和窗口,尤其是近年来通航服务人员的缺口较大,需要高校在培养人才的过程中,不断提高相关从业人员的内在气质和外在涵养。作为通航产业的后备军,更应该以高超的专业能力、服务理念和服务意识、吃苦耐劳的精神品质和团队协作能力来面对工作,为自身的发展奠定良好的基础。

### 参考文献:

- [1]解为.基于职业能力提升的高职通用航空器维修专业人才培养模式探讨[J].职教通讯,2017(11):46-48.
- [2]罗娅晴.基于现代学徒制的高职课程改革研究[D].湖南师范大学,2019.
- [3]吕景泉.高等职业教育专业建设实践的研究[D].天津大学,2014.
- [4]赵迎春.基于职业能力的高职航空维修类人才乘务英语能力培养研究[J].长沙航空职业技术学院学报,2013,13(04):22-24.
- [5]磨虹任.高职院校基于工作过程导向的国际物流专业课程体系的构建[D].广西师范大学,2014.
- [6]贾文胜.我国高职院校现代学徒制运行机制研究[D].华东师范大学,2018.
- [7]闫宁.高等职业教育学生学业评价研究[D].陕西师范大学,2012.
- [8]奉友勤.基于产业集群的高职人才培养模式研究及在制造类专业人才培养的实践[D].西南交通大学,2017.
- [9]姚彦羽.面对京津冀产业结构调整的高职院校学生就业推进体系研究[D].天津大学,2014.
- [10]雷成良.职业教育现代学徒制人才培养模式研究[D].西南大学,2016.
- [11]周宏.构建四位一体实践教学体系 强化高职财贸人才能力培养[A].北京高等职业教育教学实践与研究(2005-2007)[C].2008:6.