

航协资讯

2019年第14期（总第109期）

中国航空运输协会

2019年8月12日

乘务人员教育培训调研报告

按：为准确把握全行业教育培训发展的现状和专业人才供需情况，在中国民用航空局人事科教司的指导和支持下，从2018年6月开始，中国航空运输协会开展了民航教育培训发展专题调研，得到各地区管理局、会员单位、民航局直属院校及其他业外院校的大力支持。根据调研情况，按飞行、管制及签派、乘务、机务四个专业岗位提出有关建议。现择要刊发，供参考。

客舱乘务队伍是客舱安全的保障者和服务的承载者，展现着民航的形象和服务品质。新时代，适应我国社会主要矛盾的转变，民航把服务质量放到更加突出的位置。民航局出台了《关于进一步提升民航服务质量的指导意见》（民航

发〔2018〕24号），提出了三个阶段的明确目标。第一阶段是提质增效阶段，重点解决人民群众不断增长的航空运输服务需求和民航服务能力不足之间的矛盾。全行业服务从业人员服务意识和综合素质显著提升。第二阶段是超越跨越阶段，民航服务要全方位满足人民日益增长的航空服务需求，中国民航服务进入世界民航服务先进行列。第三阶段是国际领先阶段，中国民航的服务产品、服务标准、服务理念得到国际普遍认可，中国民航服务水平全面进入国际前列。

一、乘务人员队伍现状和招聘情况

据统计，截至2018年底，全行业共有103397名乘务员任职于各大航空公司，其中女性乘务员约占78%。

二、乘务人员招聘来源和教育培训情况

乘务人员招聘主要来自国内开办空中乘务专业院校的学生（简称校招）和社会招聘（简称社招）。空中乘务专业学生平均升空率处于比较低的水平。未升空的空中乘务专业学生主要流向民航地服、机场安检等民航业内其他岗位。

空中乘务专业是教育部2007年新增的高职（专科）专业名称。乘务人员的培养模式主要包括纳入高等教育体系的空中乘务专业培养、民航院校与航空企业合作的联合职业教育、社会培训机构的短期非学历职业培训及航空公司专业培训机构的自主培养等。近些年，根据航空公司的需求为其“量身定制”培养空乘人员的订单式培养模式逐渐兴起，提高了

空中乘务毕业生的培养质量。校企合作、工学结合的培养模式也被越来越多的院校引入。

三、主要问题

(一) 非民航局直属院校乘务专业建设存在不足

一是专业开办门槛低。二是生源质量问题。三是实训投入不足。

(二) 乘务专业师资力量亟待加强

从全国空中乘务专业相关院校来看，专业师资数量短缺、质量不高是当前空中乘务专业师资面对的最大挑战。

(三) 专业教学内容与职业需求存在一定差距

院校对于乘务专业学生的培养与实际需求不匹配。

(四) 企业用人成本增加问题较为突出

近些年航空企业社招乘务人员的比例增加，需要航空企业不断招聘和培训新的乘务员，一方面造成用人成本增加，一方面容易造成客舱乘务员出现紧缺，影响航空企业的正常运行。

四、建议

(一) 继续强化直属院校在人才培养上的引领示范作用

民航局直属院校是民航人才的摇篮，由于培养质量相对较高，更受航空公司的青睐，乘务人员也不例外。要充分发挥直属院校在专业建设和人员培养的优势。一是扩大直属院校招生规模。支持直属院校改善办学条件，合理扩大空中乘

务专业的招生，合理编制分省分专业招生计划，积极协调和争取地方教育主管部门支持做好招生面试，严格把控生源质量。二是鼓励民航局直属院校开放办学。加强直属院校与行业外院校、教育培训机构的合作，开展设施共建、资源共享等合作，联合培养。三是优化乘务人员培养布局。加强统筹规划布局，全国六大区域都应有相应培养能力，为促进院校当地招生、学员当地工作奠定良好基础。

（二）进一步加强乘务专业建设指导

一是规范教学标准。鼓励依托民航局直属院校及航空公司的研发课程，建立一套符合法规和航空公司要求的标准课程体系和教学标准，供国内空乘培养院校使用，从源头提升乘务人员素质，规范乘务人员培养。提高空中乘务专业的教学标准，培养满足行业发展的高素质技术技能型乘务人才。二是统筹规划规范空中乘务专业教材。协调教育相关行政部门、职业院校、行业企业等多个利益相关方，以乘务专业教学标准为基础，根据民航发展的需要和企业的岗位需求及时更新教材，加强航空企业新理念、新知识、新要求在乘务专业教学中的应用，增强教材与行业发展的契合度。

（三）建立乘务专业第三方评估机制

第三方评估在实现教育“管办评”分离、推进教育治理现代化的进程中发挥着独特的价值和功能。职业教育质量第三方评估是构建现代职业教育治理体系的重要途径，是深化

职业教育产教融合的应然举措，是激发职业院校办学活力的重要保障。建立空中乘务专业第三方评估机制，以行业组织为主导，将行业规范和职业标准作为职业院校质量评价的重要依据，充分发挥行业组织在空中乘务专业人才培养、实践教学、专业设置、课程开发、教材建设、实习实训等方面的评估优势，使空中乘务专业院校教学内容更加贴近工作实际，保证学生在校所学专业知识和职业技能与未来所从事职业的对应性，实现空中乘务专业技能人才培养质量的提升。院校可根据需要自愿参加第三方评估。

（四）进一步加强空中乘务专业师资队伍建设

一是建设“双师型”教师标准。《国务院关于印发国家职业教育改革实施方案的通知》（国发〔2019〕4号）明确指出，从2019年起，职业院校、应用型本科高校相关专业教师原则上从具有3年以上企业工作经历并具有高职以上学历的人员中公开招聘，2020年起基本不再从应届毕业生中招聘。这是职业教育“双师型”教师队伍建设迈出的重要一步，空中乘务专业教师的入职标准可在此基础上结合实际进一步完善，从源头上提高职业院校教师质量。二是重视空中乘务专业师资的培训工作。院校增加投入，有计划的安排空中乘务专业教师参加行业相关培训，及时了解民航局最新出台的有关政府规章和管理规定，客舱服务国内外先进理念和实践等。同时，鼓励行业组织积极参与，协调安排空中乘务专

业师资到航空企业实践，建立教师和企业人员双向交流机制，提升职业院校空中乘务教师队伍整体素质。三是创新乘务教师聘用机制。建立一批兼职专业教师特聘岗位，积极引进航空企业在职优秀乘务教员兼任任教。

（五）有效推进乘务人员培养校企深度融合

一是加强课程融合，整合校企资源。将乘务岗位职业培训课程，尤其是职业意识及职业技能培养内容融入学校学历教育课程，扩展职业化培养周期，提高学员的职业素养，降低公司准乘务员的学习压力，同时降低航空公司新乘务人员的培训成本。二是制定英语能力培养标准。航空公司就乘务人员英语能力提出相关标准，结合学院现有教学模式，大力提高乘务人员英语水平。三是建好实训基地。院校要高度重视和切实加强实训基地建设，提高学员实践能力。航空公司根据培训需求可在相关院校投入一些客舱训练设备，强化学员实景化安全训练，提高安全意识及安全技能。四是院校开放办学，校企联合培养学生。采取订单式联合培养，学院负责理论教学，实践学习由航空公司主导，院校和企业共同对学生考核，保证学生的综合素养。五是强化乘务学生服务意识。针对学员普遍是“95”后、“00”后的特点，将提升学生服务意识作为未来“准乘务人员”培养的突出重点，加强全面的乘务专业课程体系建设。

（六）加快畅通乘务人员招聘就业渠道

一是搭建乘务人员招聘就业平台。建立畅通的招聘就业

渠道，将航空公司招聘、院校学生就业和社会有志于从事乘务工作的人员纳入平台，定期集中开展乘务人员专场招聘，降低航空公司招聘成本。可通过平台举办乘务职业技能大赛，既能提升乘务职业技能，同时可以为民航各企事业单位提供集中、优质的招聘机会，也为有志于从事空中乘务工作的社会人士和专业学子提供广阔的就业机会。二是加强院校与航空公司的沟通交流。建立院校与企业的交流沟通机制，让院校走进航空企业，积极听取航空企业的意见和建议。同时，扩大院校宣传，让航空企业更多了解院校的专业课程设置情况、师资情况、实习实训情况等，提升航空企业对院校的认知。

(注：本资讯经节选，内容或引自第三方公开披露之资料，文中观点不代表本会立场。任何人信任或引用其中内容，须自行核实，并对准确性和完整性负责。)

编校：杨涛 张宇霏

核签：朱耀春

送：各理事会成员，各会员单位。

编印单位：中国航空运输协会研究部

电话：010-50959706
