

机场运行服务与管理专业 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	错误! 未定义书签。
三、调研结果分析	2
四、调研结论及建议	14
五、调研附件	14

2025 年机场运行服务与管理专业 人才培养调研报告

一、调研背景

在国家“十四五”规划推动下，我国航空运输业加速扩容，2025 年运输机场预计达 270 个，空管年保障航班起降 1700 万架次，机场运行服务与管理人才需求激增。人工智能、大数据等技术的深度应用（如智能值机、AI 航班调度）推动行业向智慧化转型，对从业人员的专业技能、数字化素养提出更高要求。我校机场运行服务与管理专业（专业代码：500408）于 2024 年正式招生，为确保人才培养方案与行业发展精准对接，培养符合机场运行指挥、客货运输、安全检查等岗位需求的高素质技术技能人才，特开展本次调研，探索专业建设方向，优化课程体系。

二、调研基本情况

（一）调研目的

一方面，精准把握机场集团、航空公司等用人单位对机场运行服务与管理专业人才在知识结构（如航空法规、应急处置）、专业技能（如航班调度、安全检查）、职业素养（如安全意识、团队协作）等方面的具体要求，针对性优化课程体系和教学内容，提升教学质量。另一方面，加强与行业企业的合作，共建实习实训基地，为学生提供实践机会，提高就业竞争力，为航空业输送具备机场运行管理核心能力的专业化人才。

（二）调研对象

1. 行业企业调研

针对长沙黄花国际机场、广州白云机场、首都机场、厦门航空、南方航空、奥凯航空等 15 家民航企业的管理者、一线员工及入职三年以内的新员工，覆盖机场运行控制、地面服务、安全检查等关键岗位。

2. 在校生学情调研

调研东、中、西部地区 18 所高职院校的机场运行服务与管理专业在校生共 800 人，包括广州民航职业技术学院、长沙商贸旅游职业技术学院、江苏航空职业技术学院等，涵盖公办、民办及示范院校，了解同类院校教学现状及学生学习

需求。

（三）调研内容

1. 行业调研

参考国家及航空运输行业“十四五”规划，调研行业发展趋势（如智慧机场建设）；经济转型升级、AI 与大数据应用对机场运行岗位技能的新要求；民航乘务员、民航安全检查员等职业岗位设置及人才结构；高等职业教育相关人才供求状况及教学标准与职业标准对接情况，重点关注机场旅客吞吐量、航班保障效率等核心指标。

2. 企业调研

调研机场运行服务与管理岗位群的工作方式变化（如智能调度系统应用）；岗位对人员综合素质、知识结构（如航空法、危险品运输）、职业能力（如应急救援、资源调配）的需求；归纳机场运行指挥员、民航客运员、民航货运员等岗位的典型工作任务；收集企业对人才培养的意见建议及对教学内容、过程的评价。

3. 学校调研

调研兄弟院校专业建设情况，包括课程体系（与我校《25 级机场运行服务与管理专业人培方案》对标）、校企合作模式、师资队伍、实习实训条件；本校人才培养方案执行情况，包括课程结构比例、教学内容更新及存在问题。

（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

多方面全面推进民航业发展，在经济下行压力下保持平稳态势。2010-2019 年中国民航运输总周转量逐年增长，2019 年达 1293.2 亿吨公里，较上年增加 86.8 亿吨公里；2020 年受疫情影响有所下降，2020 年上半年民航运输总周转量为 319.2 亿吨公里。

随着运输机场持续开发，机场旅客吞吐量稳步增长。根据中国民航局数据，2010-2019 年，我国机场旅客吞吐量从 5.64 亿人次攀升至 13.5 亿人次，承运旅客数量从 2.67 亿人次增至 6.6 亿人次，年均增速近 10%。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，2023 年旅客运输量恢复至 6.2 亿人次（达 2019 年的 94%），机场旅客吞吐量达 12.6 亿人次，2025 年预计全面恢复甚至小幅超越 2019 年峰值。

航班量复苏受运行保障能力限制，飞行员、机场运行指挥员、民航安全检查员等核心岗位人员流失，部分企业技术人员数量难以满足航班恢复需求。未来 20 年，中国航空运输量年均增长率将达 5.3%，显著高于 3.6% 的世界平均水平；到 2041 年，客机及货机需求将达 8420 架，占全球需求总量（约 39500 架）的 20% 以上。“十四五”末，运输机场将达 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）。

航空货运市场从稳健支撑转向持续增长。2010-2019 年，货邮运输量从 563 万吨增至 753 万吨，年均增速约 3.5%；疫情期间，客运腹舱运力锐减，航空货运战略价值凸显，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 年预计突破 780 万吨，成为支撑产业韧性的关键增长极。

人工智能（AI）深刻重塑航空产业：通过分析飞行数据实现动态航线优化，降低燃油成本；计算机视觉技术自动检测跑道异物、飞机损伤，精度远超人工；生物识别与无感通关（如“刷脸登机”）缩短流程耗时；智能客服机器人提供 24 小时行程管理，推动行业数智化转型。

（2）行业企业人才需求分析及岗位能力素质要求

机场运行服务与管理专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，

具备一定科学文化水平、良好人文素养、职业道德和创新意识，秉持安全第一、严谨认真、团结协作的职业精神，掌握机场运行管理、客货运输、安全检查等知识技能，面向航空运输业的机场运行指挥员、民航客运员、民航货运员、民航安全检查员等职业群，能从事机场运行指挥、旅客服务、货物运输、安全检查等工作的复合高素质技术技能人才。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	机场运行指挥员	1. 航班运行管理； 2. 资源分配与调度； 3. 应急救援协调	1. 监控航班动态，协调起降计划，优化停机位、廊桥等资源配置； 2. 制定应急处置预案，协调消防、医疗等部门处理突发情况（如航班延误、设备故障）； 3. 分析运行数据，提出流程优化建议，提升机场周转效率； 4. 掌握智能调度系统操作，运用 AI 工具预测运行风险。
2	民航客运员	1. 旅客值机与行李托运； 2. 登机引导与问询服务； 3. 特殊旅客服务	1. 为旅客办理值机手续，核对证件信息，处理行李托运及超重问题； 2. 引导旅客至登机口，解答航班时刻、登机口变更等咨询； 3. 协助无陪儿童、轮椅旅客等特殊群体完成乘机流程，协调特殊需求； 4. 配合智能值机设备，处理系统故障及旅客疑问。
3	民航货运员	1. 货物收运与安检； 2. 仓储与装载规划； 3. 货物跟踪与交付	1. 核对货物信息，检查包装及危险品标识，办理收运手续； 2. 规划货物仓储区域，按航班优先级安排装载，确保配载平衡； 3. 跟踪货物运输状态，处理丢失、破损等异常情况，完成终端交付； 4. 运用货运管理系统，录入数据并生成运输报告。
4	民航安全检查员	1. 旅客证件与人身检查； 2. 行李开箱	1. 核查旅客乘机证件与登机牌一致性，使用仪器进行人身安全检查； 2. 操作 X 光机检查行李，识别违禁品，对可疑物品

		(包) 检查; 3. 安检设备监控	进行开箱复查; 3. 维护安检通道秩序, 指导旅客配合检查, 处理拒检等突发情况; 4. 监控智能安检设备运行状态, 协助技术人员排除故障。
5	地面服务部 主管	1. 部门员工管理; 2. 各项工作的组织协调。	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。
6	航空公司与 机场一线岗位 督导	1. 一线现场岗位工作督查; 2. 服务技能与规范。	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。

机场运行服务与管理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, 具有深厚的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的集体意识、团队合作精神; 拥有健康的体魄、心理和健全的人格, 掌握 1-2 项运动技能, 养成良好的健身与卫生习惯; 具备一定的审美和人文素养, 形成 1-2 项艺术特长或爱好, 具备适应民航业数字化和智能化发展需求的数字素养, 能熟练运用智能设备提升机场运行服务效率。

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(如《民用航空法》)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、机场布局等民航基础知识, 民航旅客运输、货物运输和安全检查的相关知识, 机场跑道、航站楼、机坪等设施设备的功能及管理知识, 航班调度、资源分配、应急救援等机场运行核心知识, 机场危险品分类及运输规范; 理解国际民航组织(ICAO)标

准、我国航空安保法规及运作体系，了解机场运行控制流程及各部门协同机制；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，了解国内外智慧机场建设中 AI、大数据等技术的应用动态及发展趋势。

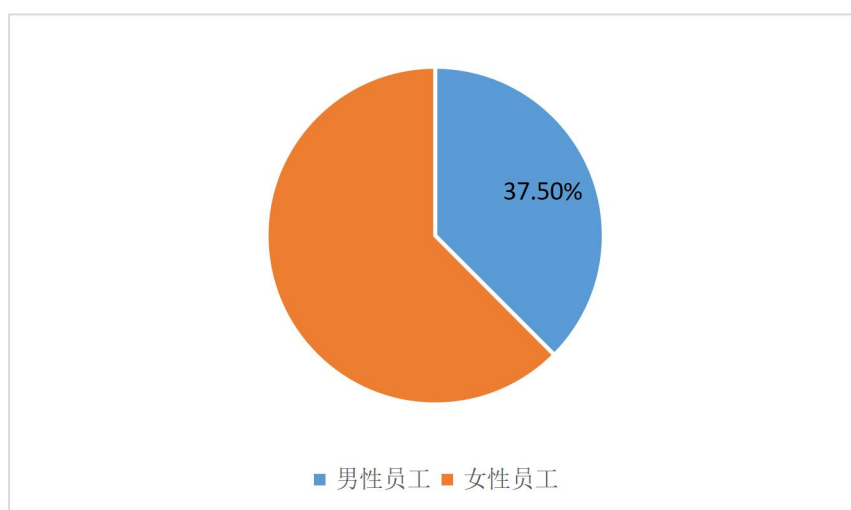
③能力要求

具备探究学习、终身学习、分析和解决问题的能力；拥有良好的语言、文字表达能力、沟通协调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（如操作航班调度系统、安检设备）；能根据中英文进行服务沟通，依据规范进行机场中英文广播；能按照不同机型（如 B737/A320）的地面保障标准，检查客梯车、廊桥等设备，规范执行航空器停靠、撤离等操作；能按程序处置航班延误、设备故障、危险品泄漏等应急情况，协调公安、消防等部门开展救援，根据机场清舱规定组织安全检查；能按服务标准为旅客提供值机、问询、特殊旅客帮扶等地面服务，按货运流程完成货物收运、仓储及装载；具备办理值机、证件 / 行李 / 人身安全检查、民航客票订座的能力，能使用机场运行专业代码（如三字代码、舱位代码）处理日常业务，分析机场运行数据并提出优化建议，掌握航空安保执勤全流程职责及区域监控、人员管理等技能。

2. 行业企业调研分析

（1）性别结构

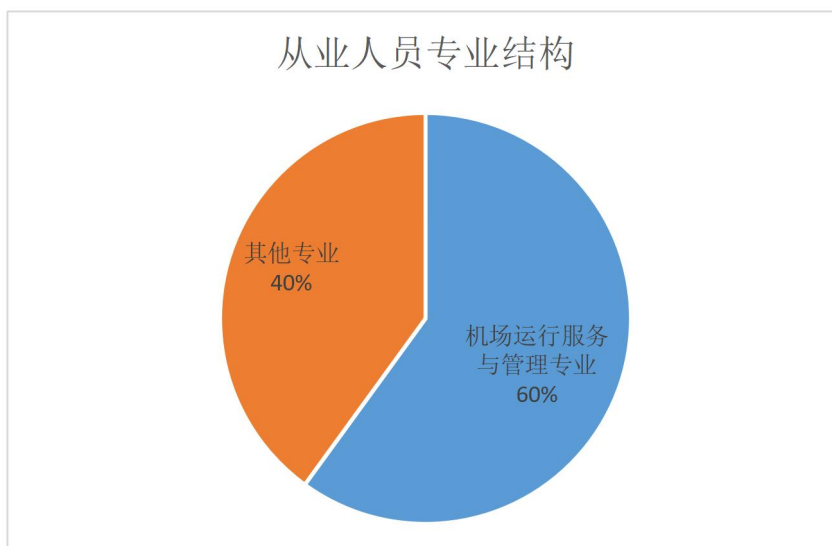
在整个民航服务业中，女性参与航空服务工作比例多于男性，一线员工中，男性员工占比 37.5%；女性员工占比 62.5%。



（2）从业人员的专业结构

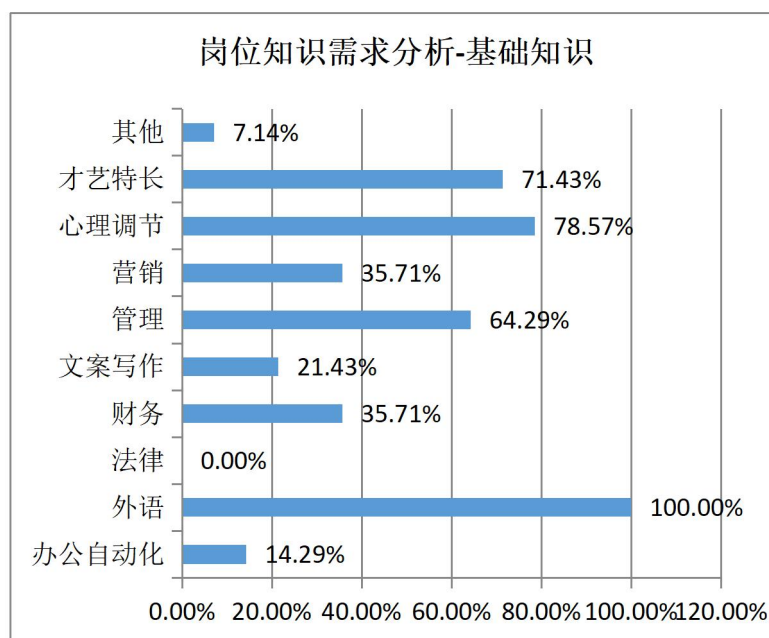
在对机场运行与管理相关岗位工作人员的调查中发现，大学专业是机场运行

与管理专业的人较多，占比 60%。航空企业管理人员表示，对于机场运行与管理专业人员的招收，企业更青睐具备“一专多能”的复合型人才，如安检、地勤服务、沟通、运行指挥、运行管理、外语、应急处置、跨部门协调等。

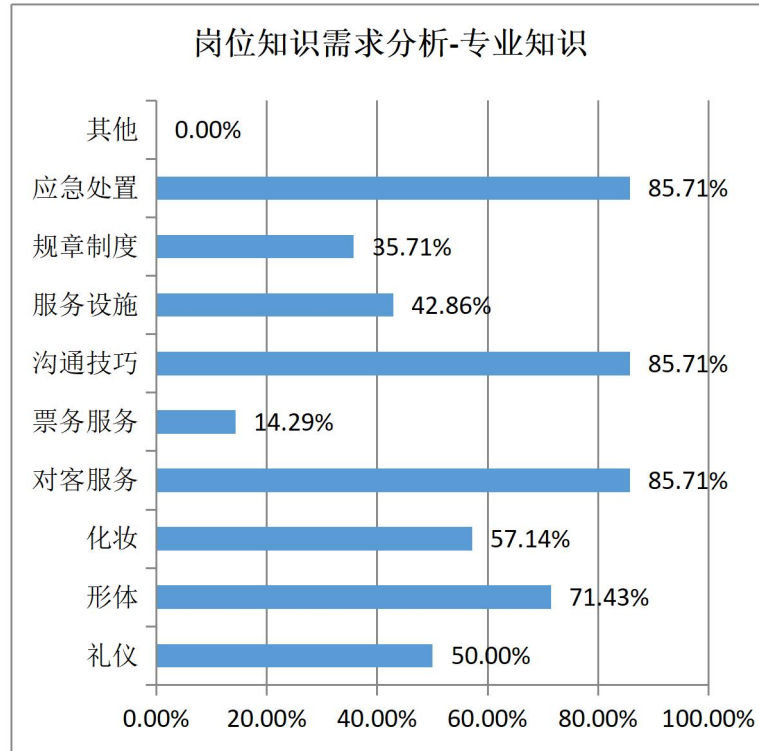


(3) 岗位知识需求分析

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。

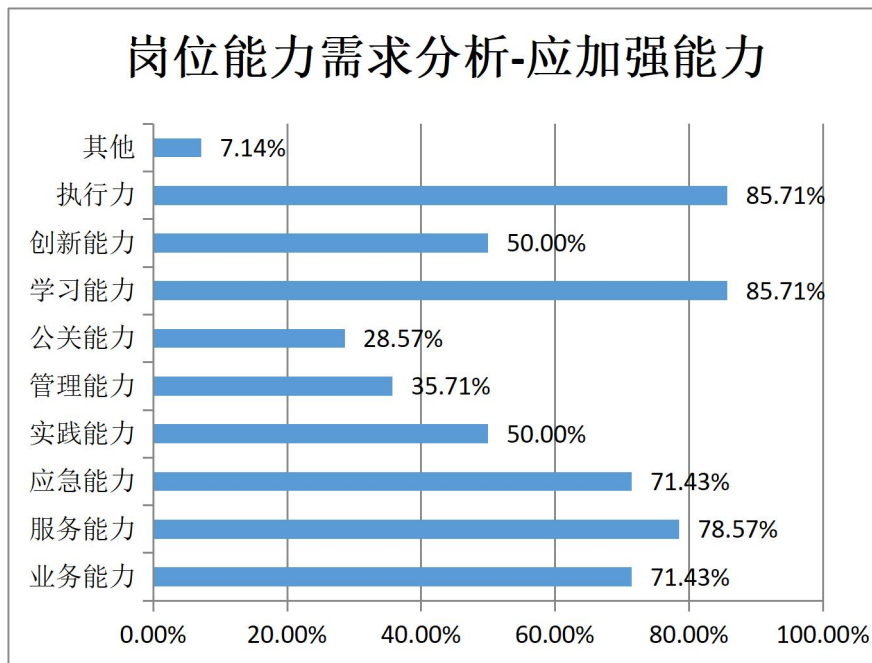


而专业知识方面，企业人员认为沟通技巧、对客服务、应急处置等方面尤为重要。



(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。

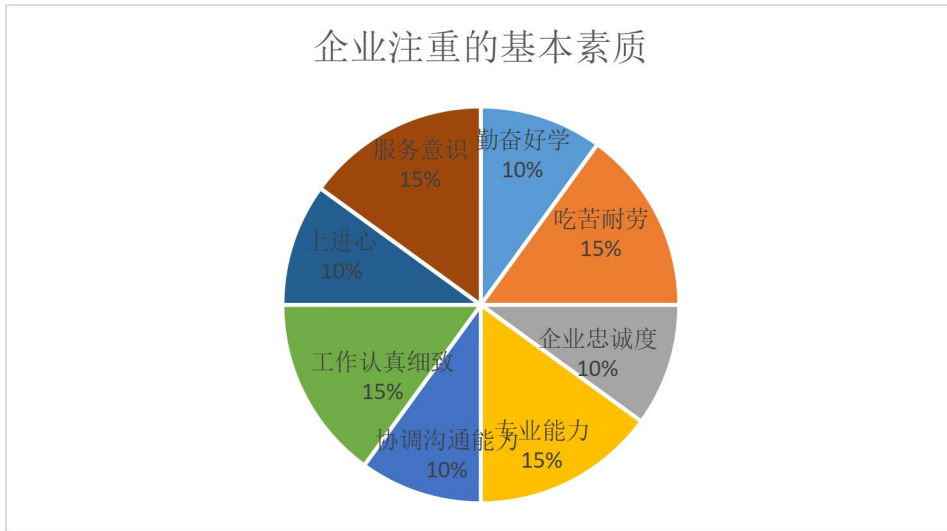


(5) 企业看重的条件分析

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. 机场运行服务与管理专业毕业生跟踪调研分析

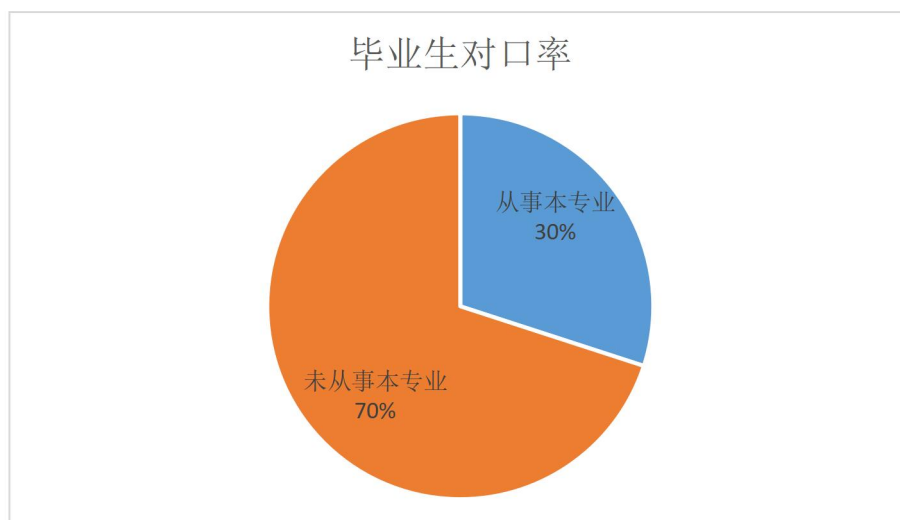
在调研过程中，我们通过 QQ、微信、电话、调查问卷等方式，收集了机场运行服务与管理专业毕业生的相关情况。主要调研了以下内容：

(1) 近三年毕业生的就业情况

在所有机场运行服务与管理毕业生中，16 级、17 级、18 级的学生就业稳定，19、20 级学生受到疫情的影响，就业情况较差。其中，16 级、17 级学生的就业率达到了 95%。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。

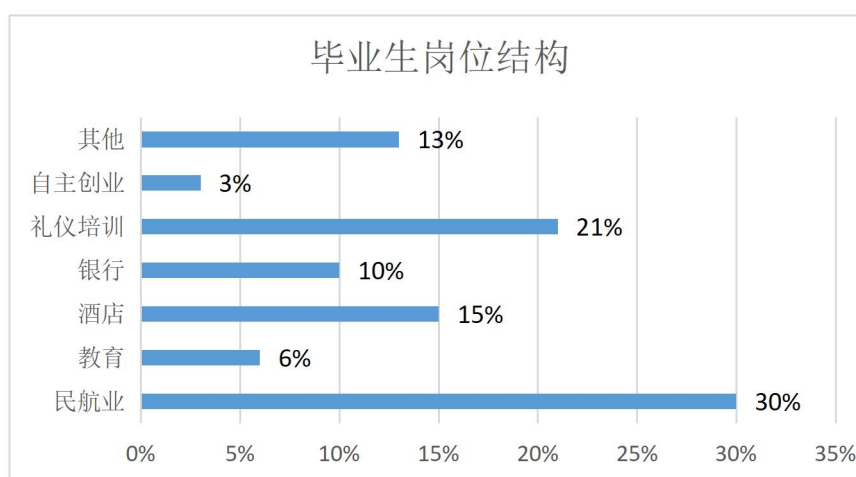
(2) 毕业生的就业对口率情况

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

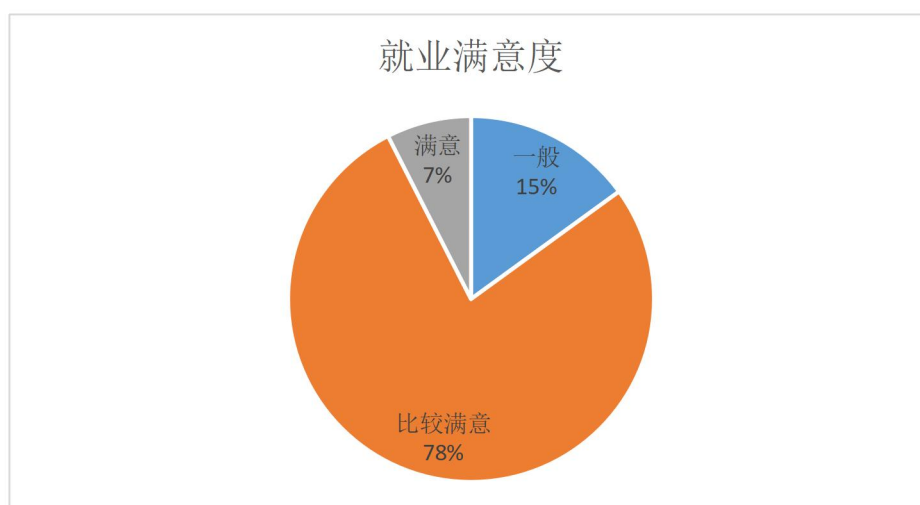
在对就业学生的调查中发现，从事本专业工作的人数占比 30%（其中从事客舱乘务员的学生占比 10%，从事机场服务工作的学生占比 20%），从事其他工作的人数占到了 70%（从事教员工作的占 5%、从事酒店服务员的占 6%、从事培训工作的占 15%、从事银行工作的占 10%、从事礼仪培训的占 21%、自主创业的占 3%、其他占 13%）。这是由于专业对口就业率较低，学生或学生家长对民航服务相关岗位的社会劳务派遣制度的不认可，导致就业岗位严重失衡，专业对口岗位占比较少。因此，需要通过加强校企联系，学校提供更多的专业对口就业平台，提高毕业生的专业对口就业率；需要通过宣传，例如开设相关的就业课程，改变学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

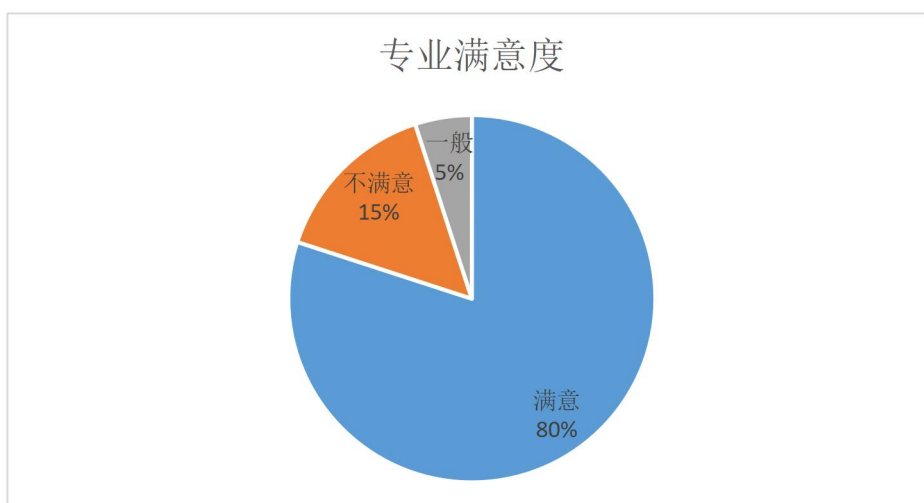


4. 在校生学情调研分析

目前，机场运行服务与管理专业在校生为 24 级的 101 名学生。在调研过程中，我们通过 QQ、微信、电话、调查问卷等方式，收集了在校生对在校学习的相关情况。主要调研了以下内容：

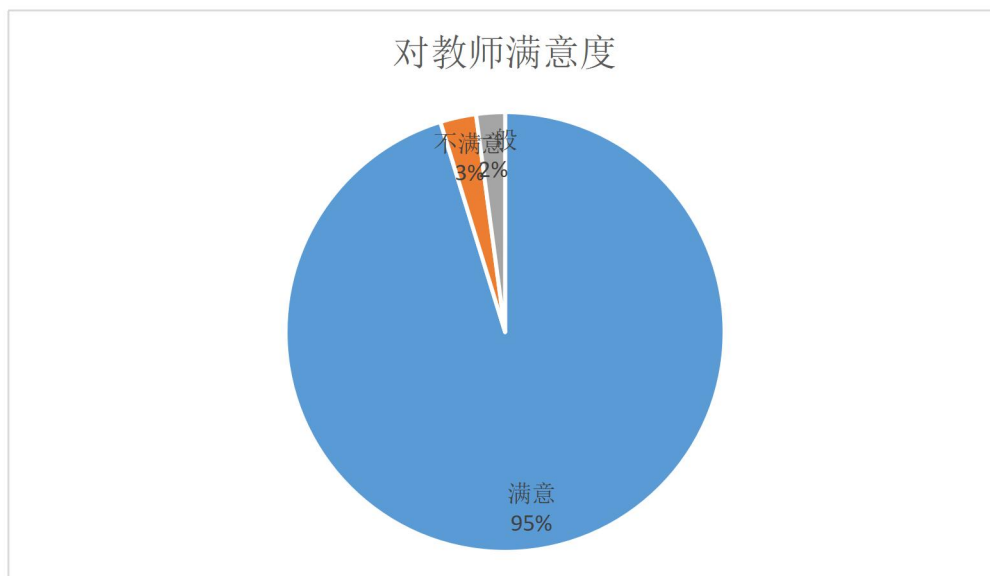
(1) 对专业满意度调查

大部分在校生对机场运行服务与管理专业的期待比较高，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。让学生对未来的就业有更清晰的认知。



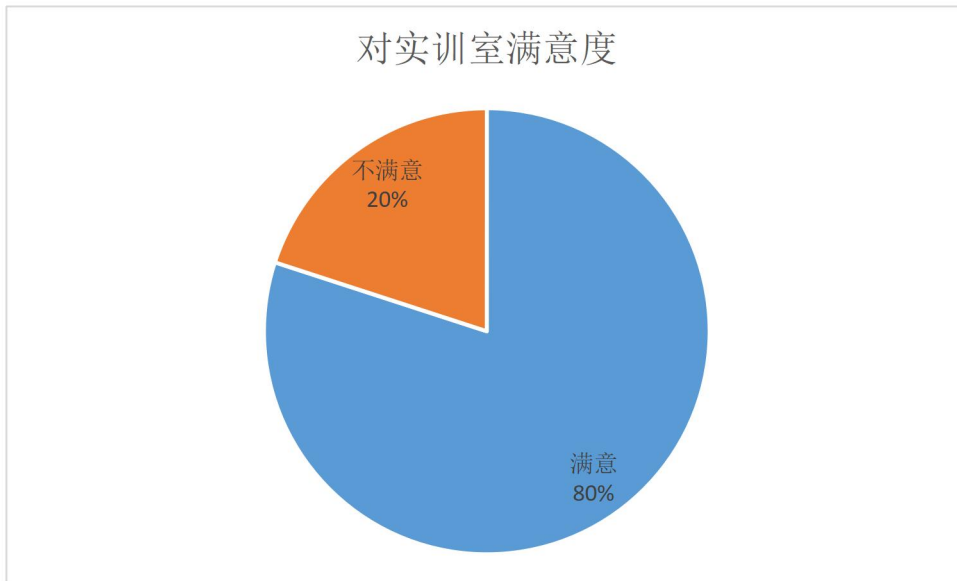
(2) 对教师满意度调查

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,且有多年的民航企业工作经验。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,了解企业更实时的需求,丰富课堂教学。



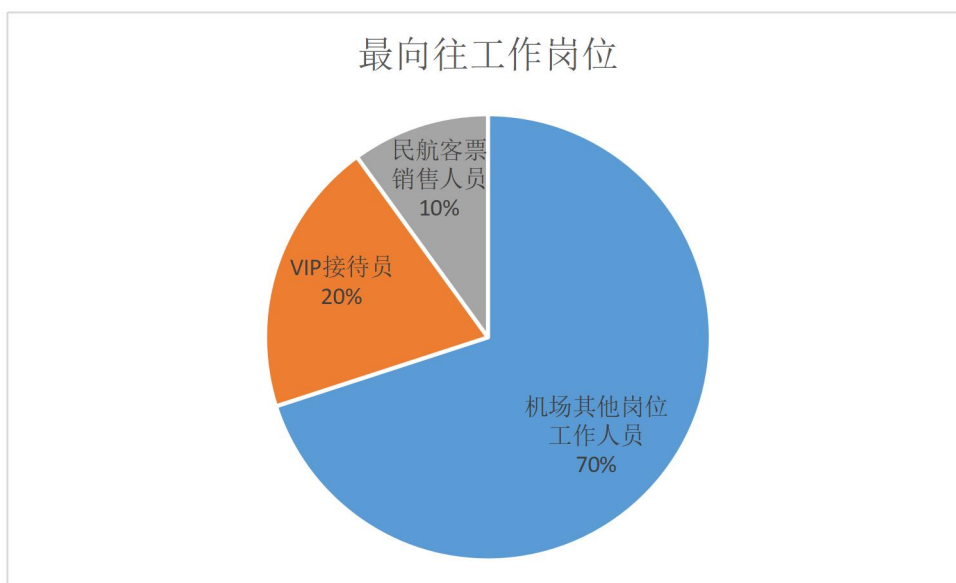
(3) 对实训室满意度调查

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,但是值机、票务等课程需要的实训条件还没有完全具备,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民航客票销售人员、机场VIP接待员、安检员、机场运行指挥员等工作岗位。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，机场运行服务与管理专业需要对课程、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机场运行服务与管理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,机场运行服务与管理专业招生情况良好。而且,纵观我国高等教育领域,相对于其他专业而言,专门开设针对机场运行服务与管理专业的本科院校越来越多,因此,培养民航服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。我院大力发展机场运行服务与管理专业,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,我们对机场运行服务与管理专业人才培养有以下结论与启示:

1. 校企合作需突破浅层对接, 构建利益共同体

目前校企合作多以实习安排为主,未形成“教学 - 实践 - 就业”闭环。企业更关注通过人才定制、技术支持等方式降本增效,而学校需通过共建课程、共享师资等方式提升人才培养精准度。破解“校热企冷”的关键在于换位思考,将企业需求融入人才培养全流程,如联合开发《机坪运行管理实务》等课程,以真实生产项目驱动教学。

2. 专业建设需锚定产业需求, 夯实实践教学根基

专业建设应摆脱传统理论教学模式,基于机场运行指挥、客货运输等真实岗位任务设计课程。调研显示,企业最看重“在真实场景中解决问题的能力”,需将机坪调度、应急救援等生产流程转化为教学场景,通过承接机场数据统计、流程优化等项目培养教师实践能力,实现“教学过程与生产过程同步”。

3. 数智化转型倒逼人才培养升级, 需强化数字化素养

智慧机场建设(如 AI 航班调度、智能安检)对人才的数字化能力提出新要求,但现有课程中智能设备操作、数据分析等内容不足。毕业生反馈,仅 30% 能熟练使用机场运行管理系统,需将人工智能、大数据应用等融入课程,培养学生操作智能值机终端、解析航班延误数据等核心技能。

4. 岗位能力需向 “一专多能” 拓展，打造复合型人才

机场运行岗位的综合性和复杂性日益凸显，如运行指挥员需兼具调度能力与跨部门协调能力，货运员需掌握危险品运输与仓储管理知识。调研发现，企业对 “懂业务、通技术、善协调” 的复合型人才需求占比达 75%，需通过情景模拟（如航班大面积延误处置）、跨岗位实训等方式，提升学生的综合素养。

结合机场运行服务与管理专业特点及调研结果，对下一步工作提出以下建议：

（二）建议

1. 深化校企协同，构建 “产学研用” 育人体系

（1）与长沙黄花机场、湖南航空等企业共建 “机场运行产业学院”，联合制定人才培养方案，将《机场应急救援》《民航危险品运输》等课程与企业岗位标准对接，开发 “运行控制仿真实训包” 等特色教材。

（2）建立 “双导师” 机制：企业导师（如机场运行指挥员）参与《专业综合实训》指导，学校教师每年赴企业实践不少于 1 个月，掌握智能调度系统等前沿技术。

（3）共建实训基地，引入机场真实运行数据，模拟航班调度、行李分拣等场景，确保学生在校期间完成不少于 200 小时的沉浸式实践。

2. 锚定产业需求，优化课程与岗位的精准对接

（1）聚焦机场运行指挥员、民航客运员等核心岗位，细化典型工作任务，将 “航班资源分配” “特殊旅客服务” 等内容转化为《机场运行资源管理》《机场旅客服务》等课程的实践模块。

（2）前瞻性布局数智化课程，新增《智慧机场运营》《机场数据应用》等课程，培养学生操作 AI 调度系统、分析旅客流量数据的能力，确保与 1+X 机场运行管理职业技能等级证书考核内容完全衔接。

（3）强化应急处置能力培养，每学期开展 “机场应急演练周”，模拟火灾、危险品泄漏等场景，联动消防、医疗等部门开展实战训练。

3. 强化就业指导，构建全周期职业发展支持

（1）建立 “职业发展工作室”，邀请机场人力资源主管、优秀毕业生开展 “运行岗位认知” “面试技巧” 等专题培训，澄清学生对劳务派遣岗位的认识误区。

(2) 搭建“就业信息平台”，与岳阳机场、长沙黄花机场等建立人才输送通道，定向推送实习岗位，力争毕业生对口就业率提升至 50% 以上。

(3) 将职业规划融入课程，在《职业生涯规划》中增设“机场岗位晋升路径”模块，引导学生制定长期发展计划。

4. 推进教学改革，提升数智化教学水平

(1) 引入虚拟现实（VR）技术，开发“机坪操作虚拟实训系统”，让学生在仿真环境中练习航空器停靠、行李装卸等操作，弥补实训设备不足的短板。

(2) 推动在线课程建设，将《民航安全检查》《机场货物运输保障》等核心课程建成精品在线开放课程，配套数字化题库和案例库。

(3) 提高实践课时占比至 58%，确保《专业综合实训》《岗位实习》等环节与机场运行旺季同步，让学生参与真实航班保障。

5. 立足区域发展，打造本土服务特色

(1) 结合湖南航空业发展规划，增设“支线机场运行”特色模块，在《航空运输地理》《机场基础知识》等课程中融入岳阳机场、张家界机场等本土案例。

(2) 与岳阳机场运营发展有限公司合作开展“校园招聘月”活动，定向培养适应地方机场需求的运行管理人才，服务区域航空经济发展。

五、调研附件

附件 1 机场运行服务与管理专业人才建设调查问卷

附件 2 机场运行服务与管理专业满意度的调查问卷

附件 1

机场运行服务与管理专业建设调查问卷

尊敬的用人单位：

您好！感谢您在百忙之中参与岳阳现代服务职业技术学院机场运行服务与管理专业的人才培养调研。为制定 2025 级机场运行服务与管理专业人培方案，优化课程体系（如《机场运行资源管理》《机坪运行管理》等核心课程），特组织本次调查，旨在明确行业对本专业人才的知识、能力、素质要求及课程设置建议。

您所提供的信息将对机场运行服务与管理专业的人才培养方案设置提供重要的参考价值，我们殷切希望您能如实、及时地反馈相关信息，帮助我们有针对性地调整、完善专业人才培养方案！

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） _____

二、企业人才需求情况

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

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]

机场运行指挥员

民航客运员

民航货运员

民航安全检查员

地面服务主管

一线岗位督导

其他（请注明） _____

6. 贵单位招聘机场运行相关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
- 管理权限
- 薪资待遇
- 职业发展路径
- 工作环境
- 其他（请注明）_____

三、毕业生职业能力要求

8. 您认为机场运行人员最重要的职业素质是（ ） [多选题]

- 安全意识
- 责任意识
- 团队协作
- 应急处置能力
- 沟通能力
- 专业技能
- 外语能力
- 数字化操作能力

9. 在安全意识方面，您认为关键特质是（ ） [多选题]

- 严守操作规范
- 风险预判能力
- 应急响应速度
- 细节把控
- 其他（请注明）_____

10. 您认为该专业毕业生应具备的核心个人素质有（ ） [多选题]

- 良好道德品质
- 吃苦耐劳精神
- 团队合作
- 协调沟通能力
- 学习能力
- 抗压能力

11. 决定贵单位聘用应届毕业生的关键因素包括（ ） [多选题]

- 专业知识与技能
- 实习经验
- 职业资格证书
- 外语水平
- 沟通表达
- 应急处置案例
- 其他（请注明）_____

12. 对机场运行人员的外语水平要求，您认为（ ）

- 熟练掌握英语，能流利沟通
- 掌握基础英语，可简单交流
- 无需特别要求

13.您认为该专业毕业生应考取的证书是（ ）[多选题]

- 1+X 机场运行管理职业技能等级证书
- 民航安全检查员资格证书
- 红十字急救员证
- 英语等级证书
- 计算机等级证书
- 其他（请注明）_____

14.您认为在校期间获取职业资格证书的看法是（ ）

- 非常重要，是就业必备
- 有帮助但非关键
- 不重要，更看重实际能力

四、对专业教育的看法

15.您认为当前机场运行专业教育存在的主要问题是（ ）[多选题]

- 课程与实际脱节
- 实践教学不足
- 师资缺乏行业经验
- 对数字化技能培养不够
- 其他（请注明）_____

16.您认为学生在校期间应重点加强的能力是（ ）[多选题]

- 专业技能
- 应急处置
- 数字化操作（如智能调度系统）
- 沟通协调
- 创新能力

17.您认为该专业需重点开设的课程包括（ ）[多选题]

- 民航概论
- 航空法
- 机场基础知识
- 机坪运行管理
- 机场运行资源管理
- 机场应急救援
- 民航旅客安全检查
- 民航危险品运输
- 机场货物运输保障
- 人工智能
- 专业英语
- 其他（请注明）_____

18.您认为校企合作应采取的形式是（ ）[多选题]

- 共建实训基地
- 订单式培养
- 企业人员授课

- 教师企业实践
- 联合开发课程
- 其他（请注明）_____

19. 贵单位是否愿意接纳我院该专业毕业生（ ）

- 愿意
- 不愿意
- 需进一步了解

五、数智化转型对人才的要求

20. 您认为提升机场竞争力最关键的因素是（ ）

- 智能化技术应用
- 服务质量
- 航线网络
- 运营成本

21. 应对客流量增长，最有效的措施是（ ）

- 采用智能化系统
- 优化流程
- 增加人工
- 扩大场地

22. 您认为能提升运营效率的技术是（ ） [多选题]

- 大数据分析
- AI 调度
- 智能安检
- 数字孪生技术

23. 贵单位数智化转型进展（ ）

- 已完成
- 进行中
- 计划 3 年内
- 暂不考虑

24. 数智化转型对毕业生的新要求是（ ） [多选题]

- 智能设备操作
- 数据分析
- 系统维护
- 无特别要求

25. 您认为学校应如何培养学生的数字化能力： _____

感谢您的支持！如需进一步交流，请联系：

岳阳现代服务职业技术学院数字经济管理学院民航服务教研室

联系人： _____ 电话： _____

附件 2

机场运行服务与管理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机场运行服务与管理相关专业的工作

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

机场运行指挥员

民航客运员

民航安全检查员

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（ ）