

高职民航运输类专业学生职业素养评价体系研究

王 东

(三亚航空旅游职业学院民航运输学院,海南 三亚 572000)

摘 要: 为了给高职民航运输类专业人才培养工作提供导向,更好地提升学生职业素养,本文运用层次分析法、德尔菲法、问卷调查等研究方法,以提出问题—分析问题—解决问题的思路展开研究,构建了高职民航运输类专业学生职业素养评价指标体系,其中包含了知识、技能等显性素养指标及道德、意识等隐性素养指标。

关键词: 高职; 民航运输类专业; 职业素养; 评价体系

中图分类号: F24

文献标识码: A

doi: 10. 19311/j. cnki. 1672-3198. 2023. 12. 037

新一轮科技革命背景下,各种新型信息技术席卷而来,“智慧民航”应运而生。推进智慧民航建设工作,要通过调整人力资源结构和提升从业人员综合素质以保障智慧民航建设工作的顺利开展。高职民航运输类专业作为培养航空服务人才的摇篮,为智慧民航建设输送技术过硬、素质优良、具备信息化技术的专业人才责无旁贷。然而当前大多高职民航运输类专业面临人才培养模式陈旧,缺乏科学的职业素养评价标准,人才质量达不到企业用人标准、无法满足行业发展需求等诸多问题。因此,开展学生职业素养培养研究、探究职业素养存在问题、构建科学合理的职业素养评价体系是民航运输类专业的当务之急。

1 职业素养的内涵

职业素养指个体从事某种职业需掌握的知识和技能,以及需具备的素质等,从业人员应当具备的职业素养,主要包括:职业道德、工匠精神、劳模精神、职业技能、职业创新能力、职业礼仪、质量意识与法纪素养、安全与健康卫生素养、职业沟通能力、企业文化素养和职业生涯规划。美国著名心理学家 McClelland 于 1973 年提出的“冰山模型”认为,个体素养包括露出的“冰山上部分”和隐藏的“冰山下部分”,露出的部分通常代表知识和技能等容易被看到、被测量的素养,隐藏的部分则代表社会角色、心理、特质与动机等不易被观察和测量的素养,而影响知识、技能等外在素养的决定性因素正是“隐藏在冰山下”的内在素养,相较外在素养,内在特质不易被外界因素所改变。民航运输类专业学生职业素养是指为了从事民航运输这一职业,学生通过理论学习、技能操作、岗位实践、自我修炼等方式所养成的职业精神、职业意识、职业核心能力等隐形素养与职业知识技能、职业礼仪等显性素养的集合。

2 民航运输类专业学生职业素养存在问题分析

2.1 职业信念不坚定,职业规划不明确

高职民航运输类专业多数学生由于对民航业的了解非常有限,在报考志愿时并非出于个人意愿,而是由家人代为选择,很多学生在入学初甚至入学后很长时间对未来的职业方向依旧很茫然。通过调查高职民航运输类专业在校生发现,约三分之一学生对所读专业兴趣浓厚或较浓厚,有明确的就业方向和职业规划;另有约 30% 的学生表示对所学专业兴趣不高,也未认真考虑未来的从业方向,没有明确的职业目标;其余学生表示有一定兴趣,但不确定未来是否要在该领域就业,因此也未制定清晰的职业规划。由于文化基础薄弱、自信心不足、自我认同或职业认同感不强等原因,多数学生职业目标不明确,信念不坚定,对于未来没有明确的具有可行性的职业规划,也正因如此,很多学生缺乏努力学习的内驱力,表现出学习兴趣低下、消极,甚至厌学等情绪。

2.2 职业精神欠缺,职业意识不足

民航业注重安全,注重服务品质,要求从业人员具备忠诚担当、严谨科学、团结协作、敬业奉献的职业精神,以及“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”的安全意识和法规意识。由于一线服务工作比较辛苦,吃苦耐劳精神也不可或缺。用人单位表示,当前民航高职学生在工作中存在几个较突出的问题:第一,自我意识太强,缺乏集体意识和组织纪律性,不懂得尊重与谦让,很少愿意牺牲个人利益成全团体利益;第二,安全和法规意识薄弱,对“三个敬畏”精神不熟悉,不能严格遵守工作章程而出现疏漏、错误、安全隐患,部分学生甚至认为与安全相比,服务更重要;第三,缺乏吃苦耐劳精神,很多学生因为工作时间久、倒班、熬夜加班等原因放弃实习或离职。

基金项目: 2022 年海南省高等学校教育教学改革研究自筹项目“‘民航精神’导向下民航运输类专业学生职业素养评价与提升策略研究”(Hnjgzc2022-109)。

作者简介: 王东,女,陕西渭南人,硕士,副教授,研究方向:民航运输、教育管理。

2.3 自我管理与挫折耐受等职业能力亟需提升

智慧民航建设需要“新型民航工作者”，而良好的自主学习和自我管控能力则是新型工作者必备的核心能力之一。当前民航运输类专业学生在此方面的表现远未达到企业标准，很多学生在中学时代没有养成自我管理的好习惯，学习主要依靠外力督促和监管，上大学后老师和家长的干预逐渐减少，自主时间增加，不能合理安排时间，充分利用课余时间进行自我提升便成了他们求学路上最大的绊脚石。这部分学生自主学习能力低下，课余时间多消耗在电脑或手机娱乐等休闲活动中，很少进行学习和职业规划并付诸于行动。某航司地服部领导提到“一线工作中突发事件时有发生，比如旅客的指责、投诉，航班调整，安全事故等情况，需要工作人员具有良好的应变能力和较强的心理承受与抗压能力。部分实习生和毕业生在遇到这些问题时心理波动过大，不能很好地应对处理，事后甚至出现一定程度的心理问题，内心不够强大，逆商较低。”

3 民航运输类专业学生职业素养评价指标体系构建

本文以 AHP 层次分析模型为设计思路构建高职民航运输类专业学生职业素养评价指标体系，其中目标层为“高职民航运输类专业学生职业素养评价指标体系”，一级指标层和二级指标层分别为准则层和执行层，一、二级指标运用文献法和德尔菲法建立，一级指标共 5

项，分别为职业理想、职业道德、职业意识、职业能力与职业礼仪，二级指标共 14 项，见图 1。首先，以层次分析法为依据编制调查问卷，将各级指标进行两两比较，用数字 1、3、5、7、9、1/3、1/5、1/7、1/9 依次作为同等重要、略微重要、明显重要、强烈重要、极度重要、略微不重要、明显不重要、强烈不重要和极度不重要的标度值，由受访者对其评分，之后统计问卷结果，得到各级两两指标的相对重要性比值。

接着运用 SPSSAU 软件计算指标权重，首先将指标与比值录入，构建 AHP 判断矩阵，然后应用和积法计算各指标权重，最后对判断矩阵进行一致性检验，计算得出的 CR 值小于 0.1，则说明判断矩阵满足一致性检验。以一级指标为例，计算得出职业理想、职业道德、职业意识、职业能力和职业礼仪素养 5 项指标的权重值分别为 20.3%、19.55%、18.67%、24.15%、17.33%，利用计得的 CI 值 0.0773 ($CI = (\text{最大特征根值} - n) / (n - 1)$) 和 RI 值 1.120 (对应随机一致性 RI 表格进行查询) 计算一致性指标 CR 值 ($CR = CI / RI$)，通常 CR 值越小表示判断矩阵一致性越好，如果 $CR < 0.1$ ，则判断矩阵满足一致性检验，如果 $CR > 0.1$ ，则表示判断矩阵未通过一致性检验，需进行调整再分析。本次计算得到 CR 值为 0.069，小于 0.1，表示该判断矩阵通过一致性检验，一级指标的权重值具有一致性。重复以上步骤进行二级指标的权重计算，最终得到民航运输类专业学生职业素养评价指标体系，见图 1。

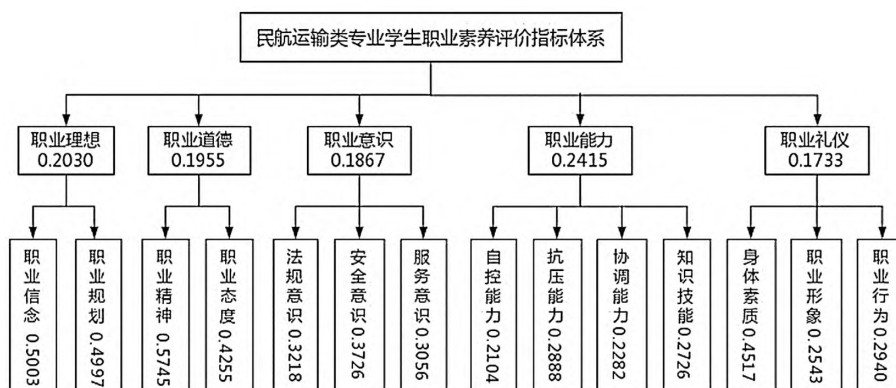


图 1 高职民航运输类专业学生职业素养评价指标体系

通过图 1 可看出，职业能力对于民航运输类专业学生来说最重要，是最应重点培养的职业素养。其中抗压能力权重最高，其次是知识技能，再次是协调能力，最后是自控能力。说明处在高职阶段的民航运输类专业学生应该首先提升自身的挫折耐受力，同时将专业知识和技能训练作为在校的核心任务，在此过程中不断加强协调沟通能力，为将来从事民航服务工作做好铺垫。此外，自控能力也不容忽视，高职学生远离父母，校内学习安排与中学或中职时期又有较大差别，学校对学生的监管力度较之前低，学生自由度高，如何合理有效

地安排课余时间就成为高职学生亟需重视的问题。职业理想素养排在第二，民航运输类专业学生应树立坚定的职业理想，并学会制定明确的具体可行的职业发展规划，不断提升职业规划能力。职业道德素养位列第三，职业道德是在某种职业要求和标准的约束下，个体在职业活动中所体现出的道德品质、准则与情操的总和。职业精神指标在道德素养中占比更高，民航运输类专业学生必须具备忠诚担当、团结协作、敬业奉献、吃苦耐劳的职业精神，与此同时，还应在学习生活中着重培养科学严谨、认真细致以及敬畏生命、敬畏职责、敬畏规

章的职业态度。位列第四的是职业意识素养,对于民航运输业而言,安全始终排在首位,而如何实现安全运输,则需要所有工作人员严守规章,按章操作。因此,民航运输类专业学生首先应该具备安全意识,其次是法规意识。真情服务是民航“三个底线”之一,也是民航企业对一线服务人员的一致要求,民航运输类专业应注重培养与提升学生的服务意识。职业礼仪素养方面,排在首位的是身体素质,良好的身体素质是万事之本,大学生应保持身体健康,注重锻炼,健康饮食;

其次是职业行为习惯,高职民航运输类专业学生应一言一行做起,言语健康文明,行为规范得体,在学习生活中养成良好的民航职业行为习惯;最后还需按照民航职业标准从仪容、仪表、仪态等方面塑造并保持优雅得体的职业形象。

然后,通过分析梳理民航旅客服务、安全检查、货物运输等民航运输核心服务岗位的职业素养要求与标准,同时结合高职民航运输类专业的学生特点和学情分析,整理提炼二级指标的观测点,见表 1。

表 1 指标观测点

一级指标	二级指标	指标观测点
职业理想 A	职业信念 A1	具有明确的职业目标,认可并热爱民航服务工作,职业信念坚定。
	职业规划 A2	具有良好的职业规划意识与能力,规划制定清晰明确、切实可行。
职业道德 B	职业精神 B1	忠诚担当,团结协作,敬业奉献,吃苦耐劳。
	职业态度 B2	敬畏生命,敬畏职责,敬畏规章,科学严谨。
	安全意识 C1	具备强烈的“安全第一,生命至上”的职业意识。
职业意识 C	法规意识 C2	深刻理解法律法规在民航工作中的重要性,敬畏规章,严守规章。
	服务意识 C3	具备热情主动、真诚妥帖的“真情服务”意识,亲和友善。
	抗压能力 D1	具备良好的挫折承受能力,遇到困难能够从容面对并积极克服。
职业能力 D	知识技能 D2	具备扎实的民航专业知识与熟练的专业技能。
	协调能力 D3	能够及时有效地处理服务工作中的突发事件,沟通协调能力强。
	自控能力 D4	生活自律,学习目标明确,学习生活有规划,安排合理。
	身体素质 E1	热爱运动,坚持锻炼,身体健康。
职业礼仪 E	职业行为 E2	具备扎实的礼仪文化基础,举止文明有礼,符合民航礼仪规范。
	职业形象 E3	仪容、仪表和仪态符合民航服务工作者的专业化形象规范。

为了方便评价者操作,可通过二级指标进行模糊计算,即用二级指标的权重乘以对应的一级指标权重,如表 2 中分别用字母 A、B、C、D、E 表示 5 项一级指标权重值,用 A1、A2、B1、……E2、E3 分别表示 14 项二级指标权重值,通过 $W_i \times W_j$ (W_i 表示二级指标权重值, W_j 表示一级指标权重值) 进行模糊计算,最终使 14 项二级指标的权重和为 1。如此便只需对二级指标进行评分,再用各项的评分乘以对应的权重,加总后的和即为综合评价得分。最后,将学生评定等级设置为优秀、良好、中等、合格与不合格五个等级,90 分及以上为优秀,80~89 分为良好,70~79 分为中等,60~69 分为合格,59 分及以下为不合格,评价者根据指标观测点对学生各项指标的水平进行评分,然后根据综合评分即可得到学生的职业素养综合评定等级。

4 结语

本文通过调查研究,分析了高职民航运输类专业学生在职业素养方面存在的主要问题,分别是职业规划不明确,职业精神欠缺,职业意识不足,以及自我管理与挫折耐受等职业能力较弱。为了解决这些问题,文章运用层次分析模型针对高职民航运输类专业学生构建了职业素养评价指标体系,该评价体系不仅包含了职业知

识、技能等显性素养指标,同时还纳入了职业道德、理想、意识等隐性素养指标,评价者可通过指标观测点较明确地对学生的各项素养进行评分,再根据指标权重计算得出一个相较客观的评定结果,一定程度上解决了民航高职院校缺乏科学合理的学生评价体系这一问题。此外,该评价体系也反映了当前高职民航运输类专业应着重培养的学生素养是职业能力、职业理想和职业道德,进一步为该专业的人才培养明确了方向。

参考文献

- [1] 王志杰,陈卫民. 职业素养基本训练 [M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社,2015.
- [2] 王玉明. 职业素养 [M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社,2019.
- [3] McClelland D. Testing for Competence Rather Than Intelligence [J]. American Psychologist, 1973, 25(8): 13-16.
- [4] 谭满益,李敏,宋刚勇,等. 职业素质的新模型及其内涵剖析 [J]. 职教论坛, 2009, (06): 48-51.
- [5] 高涵. 中等职业学校酒店专业学生职业素养评价指标体系构建研究 [J]. 济南: 山东大学, 2020.
- [6] 张有根. 谈高职学生隐性职业素质培养路径——基于“素质冰山理论”视角 [J]. 中国成人教育, 2011, (20): 5-7.