

民航地面服务员职业道德素养调研与培养策略分析

李元元

长沙航空职业技术学院，湖南 长沙 410124

摘 要： 当前全球航空业正经历着前所未有的变革，同时航空业的竞争也日趋激烈，各大航空公司纷纷通过提升服务质量等手段来吸引乘客。民航地面服务员作为航空运输服务的重要组成部分，服务员职业道德素养的高低直接关系到航空公司的服务质量、旅客的满意度以及航空安全。针对于此本文首先说明了当前的研究背景，接下来对民航地面服务员职业道德素养进行相关概述，并针对民航地面服务员职业道德素养存在的问题，通过原因分析的方式提出了相应的优化策略。通过优化管理机制、加强服务人员职业道德素质教育等策略的实施，期望能为民航地面服务员的服务能力提升做出贡献。

关 键 词： 民航企业；地面服务员；职业道德素养

Research and training strategy analysis of the professional ethics of civil aviation ground attendants

Li Yuanyuan

Changsha Aviation Vocational and Technical College, Changsha, Hunan 410124

Abstract： At present, the global aviation industry is undergoing unprecedented changes, and at the same time, the competition in the aviation industry is becoming increasingly fierce, and the major airlines have improved the quality of service and other means to attract passengers. As an important part of air transport service, the professional ethics of the ground attendant is directly related to the service quality of airlines, passenger satisfaction and aviation safety. In view of this paper, it first explains the current research background, then summarizes the professional ethics of civil aviation ground attendants, and puts forward the corresponding optimization strategy in view of the problems of the professional ethics of civil aviation ground attendants through reason analysis. Through the implementation of strategies such as optimizing the management mechanism and strengthening the professional moral quality education of service personnel, it is expected to contribute to the improvement of the service ability of civil aviation ground attendants.

Keywords： civil aviation enterprise; ground attendant; professional ethics and accomplishment

引言

航空业在快速发展的今天，民航地面服务员的职业道德素养显得尤为重要。地面服务员不仅是航空公司形象的代表，更是确保航班安全、顺畅运行的关键。他们的专业能力、服务态度和道德水准直接影响旅客的出行体验和对航空公司的整体评价。因此深入研究和提升地面服务员的职业道德素养，对于提高航空服务质量、增强旅客满意度以及保障航空安全具有不可忽视的作用。

一、民航业的快速发展对地面服务质量提出更高要求

随着近些年来民航业的快速发展，使其对于地面的服务质量提出更高要求，民航地面服务员的职业道德素养显得尤为重要。地面服务员作为航空公司与旅客接触的第一线人员，他们的职业素养直接关系到旅客的出行体验和航空公司的形象。所以深入调研地面服务员的职业道德素养现状，并制定有效的培养策略，对

于提升民航服务质量具有重要意义^[1]。

二、民航地面服务员职业道德素养概述

（一）相关概念

1. 民航地面服务员的定义和工作范围

在飞机起飞之前的过程中，民航的地面服务员扮演着至关重

作者简介：李元元 (1988.08-)，女，汉族，湖南长沙人，讲师，本科，研究方向：民航机场地面服务。

要的角色。他们不仅是航空公司与旅客之间的桥梁，更是确保航班安全与顺畅运行的关键力量。在民航地面服务员的实际工作中，他们的定义和工作范围较为广泛，地面服务员在旅客抵达机场后，负责提供热情周到的接待服务。他们协助旅客办理登机手续与解答各种疑问，进而确保旅客能够顺利登机。

2. 职业道德素养的内涵

作为民航的地面服务员而言，他们的职业道德素养是指在民航地面服务工作中，员工应主动积极去遵守的职业行为规范和道德标准。这些素养的落实与否不仅关系到员工个人的职业形象，也会直接影响到航空公司的服务质量与安全水平。在民航地面服务员的具体工作开展中，他们的职业道德素养重点体现在服务意识层面，地面服务员应始终以旅客为中心，提供热情、周到、细致的服务^[2]。

（二）民航地面服务员职业道德素养的重要性

1. 对旅客体验的直接影响

对于民航的旅客而言，民航地面服务员的职业道德素养高低往往直接关系到他们的体验感。地面服务员作为航空公司与旅客接触的第一线人员，他们的专业态度、服务热情和工作效率直接决定了旅客对航空公司的第一印象。当服务员以礼貌、耐心和高效的服务迎接每一位旅客时，旅客的焦虑和紧张情绪会得到缓解，从而为整个旅程奠定一个良好的开端。

2. 对民航企业形象和声誉的塑造作用

随着民航市场竞争不断激励的背景下，民航地面服务员的职业道德素养显得尤为重要。这是因为民航地面服务员的职业道德素养对民航企业形象和声誉的塑造作用不容忽视。在信息高度发达的今天，乘客的评价和反馈可以迅速传播，一个小小的失误或不当行为都可能被放大，影响航空公司的声誉^[3]。

3. 对航班运营安全和效率的保障

在航行的安全性层面，民航地面服务员的职业道德素养还体现在对乘客安全的重视上。安全是民航业的生命线，地面服务员在保障乘客安全方面扮演着重要角色。他们必须严格遵守安全操作规程，对潜在的安全隐患保持高度警觉，及时处理各种突发情况。只有这样民航企业才能确保每一位乘客的飞行安全，赢得乘客的信任和尊重。

三、民航地面服务员职业道德素养存在的问题

（一）职业态度方面

近些年来在民航业的快速发展与普及之下，使得航空公司地面服务员的工作压力和工作量也相应增加。然而在这种背景下，民航地面服务员的职业道德素养问题逐渐显现，其中职业态度方面的问题尤为突出。存在部分廉航公司地面服务员缺乏足够的服务意识。例如在机场，我们经常可以看到一些服务员在面对旅客的咨询时，表现出不耐烦或冷漠的态度。他们可能因为工作繁忙而忽视了旅客的感受，甚至在处理旅客投诉时，态度生硬，缺乏应有的耐心和同理心^[4]。

（二）职业纪律方面

在组织纪律层面，有一部分的民航地面服务员职业道德素养

存在的问题主要表现在对规章制度的执行不够严格，以及对工作纪律的遵守不够彻底。存在一些地面服务员在工作中可能会出现迟到早退、擅自离岗等现象，这些行为不仅影响了工作效率，也对航空安全构成了潜在威胁。除此之外还有个别员工在面对乘客的不合理要求时，可能会因为缺乏足够的职业纪律而选择妥协，从而违背了公司的服务标准和行业规范。

（三）职业责任方面

现如今的民航地面服务员在职业责任方面存在的问题时有显现，这些问题不仅影响了航空公司的服务质量，还可能对旅客安全造成潜在威胁。例如早在2021年，某国际航空公司发生了一起因地面服务员疏忽导致的行李错放事件。一名地面服务员在处理行李时，由于未仔细核对行李标签，将一名旅客的行李错放到了另一架即将起飞的航班上。这不仅导致了旅客的极大不便，还使得航空公司不得不启动紧急程序来追踪和归还行李，耗费了大量的人力和物力。同时还有部分地面服务员在职业道德素养方面的问题还体现在对旅客态度上。在2023年发生的一名旅客在社交媒体上公开批评某国内航空公司地面服务员的服务态度。该旅客表示在该航空公司的航班延误时，地面服务员不仅没有提供必要的帮助和信息，反而对旅客的询问表现出不耐烦和冷漠。这种缺乏同理心和专业服务态度的行为，严重损害了航空公司的形象，并引起了公众的广泛讨论^[5]。

（四）职业协作方面

由于民航地面服务员在具体的工作中，往往需要多人协作负责不同内容来进行，而当前部分航空公司员工职业协作方面存在一些问题，这也进一步导致整个服务流程的效率和质量受到影响。具体而言存在部分地面服务员缺乏团队合作精神，他们往往只关注自己负责的环节，而忽视了与其他部门的沟通与协调。这种孤立的工作态度不仅影响了信息的流通，还可能导致服务中的疏漏，比如行李处理不当、航班信息更新不及时等问题。

四、民航地面服务员职业道德素养问题的原因分析

（一）个人因素

个人因素是导致地面服务员职业道德素养问题的重要原因，由于一些地面服务员缺乏对民航服务行业的正确认识和职业荣誉感，认为自己的工作只是简单的体力劳动，没有意识到服务质量和职业素养对整个民航业的重要性。此外部分航空企业的一些员工可能因为个人情绪管理不当，在面对旅客的投诉和不满时不能保持冷静和专业，导致服务态度出现问题。

（二）培训因素

除了个人因素外，培训机制的不完善也是导致地面服务员职业道德素养问题的原因之一。有少部分的民航企业对员工的培训不够重视，且仅有的培训内容往往偏重于业务技能，而忽视了职业道德和服务意识的培养。即便有相关培训也常常流于形式，缺乏针对性和实效性，难以真正提升员工的职业素养。此外培训的频率和深度也不足以应对日益复杂的工作环境和旅客需求。

（三）管理因素

监管和激励机制的不健全同样影响着地面服务员的职业道德

素养。一些民航企业缺乏有效的监管机制，对员工的服务行为和职业道德表现监督不到位，导致一些不良行为得不到及时纠正。同时激励机制的不完善使得优秀员工得不到应有的奖励，而表现不佳的员工也缺乏足够的压力去改进自己的行为。这种缺乏正向激励和负向约束的环境，使得地面服务员的职业道德素养难以得到提升^[6]。

（四）环境因素

环境因素对于民航地面服务员的职业素养道德养成也至关重要，工作环境的氛围直接影响员工的职业行为和道德标准。当员工在一个积极、尊重和团队合作精神浓厚的环境中，地面服务员更容易养成良好的职业素养。相反如果地面服务员的工作环境充满压力、竞争和不信任，员工可能会变得冷漠、消极，甚至忽视职业道德规范。

五、民航地面服务员职业道德素养培养策略

（一）加强职业道德教育

企业管理者为了进一步提升民航地面服务员的职业道德素养，必须加强员工的职业道德教育。这就要求民航地面服务员应接受系统的道德教育课程，涵盖服务行业的基本道德规范、职业操守以及民航业特有的安全意识。通过案例分析、角色扮演和情景模拟等互动教学方法，使员工在实际操作中深刻理解职业道德的重要性^[7]。

（二）优化管理机制

民航地面服务员职业道德素养培养策略的优化管理机制，重点应从制度层面入手，需要在实际的工作开展中建立一套完善的培训体系。例如航空公司可以制定详细的职业道德培训计划，将职业道德教育纳入新员工入职培训的必修课程，并定期对在职员工进行职业道德的再教育和考核。通过考核结果，可以对员工的职业道德水平进行评估，并作为晋升和奖励的依据之一。除此之外航空公司还应建立激励与约束并存的机制。例如对于在工作中表现出色、职业道德素养高的员工，可以给予物质奖励或公开表

彰，以此树立正面典型，鼓励其他员工学习。同时对于违反职业道德的行为，应有明确的惩罚措施，确保每位员工都能严格遵守职业道德规范^[8-9]。

（三）改善工作环境

在良好工作环境的营造层面，管理层应致力于建立一个公平、透明的沟通机制，确保员工的意见和建议能够被听取和尊重。管理层通过定期的员工大会和匿名调查，来可以及时了解员工的需求和不满，从而采取措施改善工作条件。除此之外管理层还可以通过加强团队建设活动来提升工作人员的团队合作能力。可以通过组织团队拓展训练、聚餐和娱乐活动，增强员工之间的相互了解和信任，促进团队合作精神。此外提供持续的职业培训和发展机会，帮助员工提升个人技能和职业素养，也是营造良好工作环境的重要方面。员工感到自己在职业上有所成长和进步，会更加积极地投入到工作中^[10-11]。

（四）引导旅客文明出行

在引导旅客文明出行方面，航空公司通过在机场设置醒目的文明出行提示牌、在航班上播放文明出行宣传片等方式，提醒旅客遵守机场和航班规定，尊重地面服务员的工作。同时地面服务员在旅客登机前会主动告知相关注意事项，如行李摆放、电子设备使用等，以减少因旅客不文明行为导致的航班延误或安全问题^[12-13]。

六、结语

综上所述，民航地面服务员的职业道德素养不仅关系到航空公司的服务质量，更直接影响到旅客的出行体验和安全。面对当前存在的问题，航空公司必须采取切实有效的措施，从加强员工的职业道德教育、优化管理机制、改善工作环境以及引导旅客文明出行等多方面入手，全面提升地面服务员的职业素养。只有这样，才能在将来激烈的市场竞争中树立良好的企业形象，赢得旅客的信任与支持，进而推动整个民航业的健康发展。

参考文献

[1]董德利, 廖民生, 李乐, 等. 基于灰色关联度分析法的民航安全技术检查在 ATSQ 建设研究 [J]. 中国科技信息, 2023,(24):117-123.
[2]王格格. G 航空公司客舱服务质量改进策略研究 [D]. 云南师范大学, 2023.
[3]葛琦, 郭珍梅. 基于旅客服务体验大模型的民航旅客服务发展新趋势探析 [J]. 空运商务, 2023,(11):14-17.
[4]岳文博, 郑晓琛. 民航特殊旅客服务质量提升策略研究——以潍坊南苑机场为例 [J]. 潍坊学院学报, 2023,23(05):110-114.
[5]徐奇一龙. 基于旅客满意度的民航运输服务质量提升研究 [J]. 西部旅游, 2023,(19):70-72.
[6]陈理宣. 进一步强化旅客体验优先导向 [J]. 空运商务, 2023,(09):1.
[7]宋煜. Y 航空公司服务质量体系建设研究与应用 [D]. 昆明理工大学, 2023.
[8]朱承杰. 提升民航运输服务质量的要点分析 [J]. 中国航务周刊, 2023,(28):77-79.
[9]王妙婷. 南航 HN 分公司顾客满意度提升策略研究 [D]. 东华理工大学, 2023.
[10]孙露. 大兴机场问讯服务的发展战略研究 [D]. 北京交通大学, 2023.
[11]罗军, 程宇, 余龙水, 等. 民航机场地面服务人力资源两阶段运筹优化算法 [J]. 机电工程技术, 2022,51(05):92-97.
[12]黄丽萍. 民航旅客运输服务优化路径探索 [J]. 商业文化, 2022,(14):102-103.
[13]邢宏, 朱立文, 蒙博, 等. 新客规实施后客票与行李服务提升路径 [J]. 民航管理, 2022,(02):88-92.