



航空業的新未來

概述

COVID-19 大流行對所有產業產生了深遠的影響。航空業無疑是受災最嚴重的地區之一。國家封鎖、企業暫停旅行、取消會議和旅行者放棄假期對航空業產生了最直接影響。在某些國家和區域，COVID-19 流行期間 97% 的航空活動完全停止。

根據國際航空運輸協會 (International Air Transport Association) 的數據，到 2020 年 10 月，以收入旅客里程數衡量，整個行業的航空旅行與去年同期相比下降了 70.6%。儘管情況如此，但它比 4 月份的同期下降 90% 有所改善。

面對這些挑戰，許多航空公司開始控制成本並重新分配資源，然後採用運營模式來穩定其業務。現在，隨著 COVID-19 疫苗接種運動在全球範圍內開展，有跡象表明未來充滿希望。航空公司在大流行中度過時，仍然會面臨風險，但也會有新的機會，航空業必須抓住機會。

深入探討

航空不僅僅是一項產業。它是將世界緊密聯繫在一起的結構和網絡的一部分。” 怡安公司人力資本解決方案首席執行官邁克爾·伯克 (Michael Burke) 說。 “這是創造就業機會的引擎。它是社會凝聚力和創新的引擎。”

航空業與經濟的許多其他方面的聯繫使其成為全球的領頭羊，其經驗教訓可以幫助其他部門的領導人為自己的公司做出更好的決策。即使在新冠病毒流行之前，航空業也並非沒有風險。要充分利用病毒流行後將存在的機會，就必須成功解決每個機會。

在怡安 (Aon) 的 2019 年《全球風險管理調查》中，航空業確定了五種重大的未來風險，如下：

- 未能吸引或留住頂尖人才
- 業務中斷
- 網絡攻擊和數據洩露
- 競爭加劇
- 勞動力老化和相關的健康問題

尋找頂尖人才

與眾多行業一樣，許多航空業公司對這一大流行的最初反應包括休假，裁員和凍結員工以節省現金。這意味著航空公司的人才問題將在大流行之後繼續存在：全球飛行員短缺，並且難以找到和挽留熟練的資訊科技和工程人員。

怡安評估解決方案歐洲，中東和非洲的戰略增長總監蘇珊娜·考特尼 (Suzanne Courtney) 表示：“該行業在未來的二十年中將需要大約 645,000 名飛行員。” “有心成為職業機師多半還正在學時做出此執業的選擇，因此，建立與此產業從業人員對話的管道相當關鍵。”

根據美國勞工統計局的數據，在美國，有 94% 的飛機駕駛員是白人，而超過 92% 是男性。業界正在尋求確保其建立對話的管道更加多樣化。這些早期的職業對話將是提高認知的關鍵部分。 Courtney 說：“使管道多樣化也將意味著在克服機師訓練門檻的傳統障礙 (例如:高昂的飛行員培訓費用和該行業的移動生活方式) 方面必須更具有創造力。”

航空業還需要吸引接受工程和技術培訓的工人。因此，航空公司將需要在課堂上增加對科學，技術，工程和數學 (STEM) 的參與。

對於該行業當前的資訊科技，工程技術人員和其他技術工人而言，這種流行病產生不同觀點：它迫使雇主對遠程工作和員工敬業度採取不同的思維方式。航空公司正在利用這種經驗為員工提供靈活性，以幫助他們實現更好的工作與生活平衡，因此，對 IT 和工程人才越來越有吸引力。

瑞安航空(Ryanair)人力資源副總監馬克·達菲說：“在招聘技術人才時，我們並不是在說自己是航空公司，而是在一家擁有 455 架飛機的技術公司來推銷自

己。” “我們現在非常重視我們的技術。”

解決網絡犯罪

與其他行業一樣，為應對這種大流行而增加的遠程工作對航空公司而言意味著更大的網絡安全風險。怡安網絡解決方案商業戰略負責人斯蒂芬妮·斯奈德說：“更多的端點意味著更多的潛在網絡風險，使整個網絡處於風險之中。”

但是，航空公司的網絡風險進一步擴大，因為它們依靠運營技術來控制和移動設備。

國泰航空公司 IT 基礎架構，運營和安全總經理 Kerry Peirse 說，她的航空公司的網絡安全方法分為三個階段。“第一步：嘗試阻止人們進入。這是關於保護您的外圍，網絡的外圍和環境。第二：如果他們設法通過，就放慢人們的腳步。第三：如果您在前兩個步驟中都沒有成功，請確保入侵者發現的內容不是特別有用。”

航空公司需要採取相關措施以了解網絡風險，保護關鍵資產以及製定和維護的網絡風險管理策略。斯奈德說，這個過程不是線性的，而是循環的。斯奈德說：“我們將其稱為“網絡循環”。它分為四個階段：風險評估，風險量化，網絡保險和事件響應準備。

從機會的角度來看，科技可以發揮在有助於協助航空公司在應對新冠肺炎後，持續變動的健康和安全的要求。追蹤將使航空公司能夠確定乘客整個旅程中的接觸點，並根據需要修訂營運模式，旅客和貨物的非接觸式處理也將有助於減少流行病的風險。

重塑航空力量

和許多其他產業一樣，員工隊伍的老齡化和屆齡退休的浪潮，給航空業帶來了勞動力和健康方面的挑戰。

Courtney 說：“隨著員工年齡的增長，航空公司依靠年長的機師指導年輕的飛行員加入這一行列是必然的趨勢。” 隨著世界越來越接受數據化，企業將擴展

數位人才。引入新員工當然是擁抱此技能的一種方法，但是伯克 (Burke) 說，怡安 (Aon) 的人力資本研究表明，年齡並不是決定未來行為和能力的唯一因素，同樣有很多機會來培訓年長的員工並提供擔任新職位可能性。

伯克說：“航空公司將可透過重新培訓一群忠誠和敬業的員工，予以新的技能和人才部署，因而受益，特別是在目前職業發展路徑非線性的世界環境中。”

“從長遠來看，公司將受益於更多樣化的員工隊伍，這些員工會看到多代團隊在協作環境中合作。”

對於航空業，更加光明的天空

新人才和新技術的結合最終將使航空業擺脫新冠肺炎的流行，並利用可驅動未來成長的機會。不斷變化的社會文化行為、政治壓力、監管準則和商務成長的野心都推動了科技的飛速發展。新興技術如電動發動機或垂直起降，將推動重新設計硬體基礎設施並重新培訓計劃，以提供新的必要技能。

伯克說：“在瞬息萬變的世界中，航空將繼續在全球貿易和旅行中（無論現在還是將來）發揮關鍵作用。” “憑藉強大的風險管理和人才戰略，航空企業可以放眼未來，充滿信心地尋求機會。”