

目 录

一、适用范围 / 001

二、实习目标 / 001

三、时间安排 / 001

四、实习条件 / 002

（一）实习企业 / 002

（二）设施条件 / 002

（三）实习岗位 / 003

（四）指导教师 / 003

（五）其他 / 004

五、实习内容 / 004

六、实习成果 / 007



七、考核评价 / 014

(一) 考核内容 / 014

(二) 考核形式 / 014

(三) 考核组织 / 014

八、实习管理 / 015

(一) 管理制度 / 015

(二) 过程记录 / 015

(三) 实习总结 / 016

附件 / 018

一、适用范围

本标准适用于高等职业院校民航运输（类）专业学生的顶岗实习，主要面向航空公司、民航机场及其他民航相关企业，针对民航售票服务、旅客运输服务和民航货物运输服务岗位。

二、实习目标

学生通过民航运输专业顶岗实习，了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增强学生的就业能力。

三、时间安排

学生在实习单位的实习时间一般为6个月。



四、实习条件

（一）实习企业

实习企业主要包括航空公司、民航机场和其他民航相关企业。

顶岗实习企业需要具备以下条件。

- （1）具备合法的法人资格，营业执照应处于有效期之内。
- （2）对于特殊岗位，需要持有相关部门的特业经营许可。
- （3）在所在行业具有良好的声誉，有一定影响力。
- （4）具有完善的人事制度、生产管理制度的和新员工培训计划。
- （5）企业应当有足够数量、成熟的专业技术人员，能够指导实习生开展工作。
- （6）企业应当有运行场地和保障员工安全生产的设备、设施。

（二）设施条件

实习企业应当按照中国民用航空法规的规定，配备足够的、合格的设备设施、信息资料和操作规范，并且能够按照民航法规规定进行安全运行。主要包括以下内容。

- （1）开展工作所必需的基本工具、设备、软件、网络等。
- （2）保证安全生产的防护设备和出现意外以后的自救和逃

生设备。

(3) 企业应当提供完整的设备资料和信息，同时提供符合民航法规的设备操作手册和使用规范。

(4) 有合格的专业技术人员，能够熟练操作设备并具备对顶岗实习学生进行提前培训或现场指导的能力。

(三) 实习岗位

民航运输专业学生的实习岗位主要为民航售票、旅客运输、货物运输等。

(四) 指导教师

实习过程中，应由学校和实习单位分别提供相应的指导老师。企业应该选派责任心强和经验丰富的技能型业务骨干担任学生的企业导师（师傅），按照校企协商的顶岗实习方案履行责任，完成指导实习学生的任务。学校应安排具备专业授课经验和企业实习经历的校内指导教师协助企业对学生进行业务指导。学校指导老师应定期与学生联系，指导并记录相关内容，协助企业导师对学生开展技能指导，帮助学生解决实习过程中遇到的职业问题，做好学生的思想工作，对实习生进行成绩考核。

企业提供的导师（师傅）应满足以下条件。

(1) 热爱祖国、遵纪守法、具有较强的责任心。

(2) 为人正派、做事公正、认同企业文化理念。



(3) 持有岗位职业资格证书，具有丰富的一线生产经验和指导能力。

学校提供的指导教师应满足以下条件。

(1) 遵守国家法律法规以及学校的规章制度，持有高校教师资格证，热爱职业教育事业，学风和品格端正，关心、爱护学生。

(2) 了解教学规律，具备专业知识，同时具有一线生产经验，熟悉生产流程和操作规程。

(3) 获得实习企业认可，具有良好的组织、协调和沟通能力，了解企业的运行和文化。

(五) 其他

如岗位对实习生有其他方面的特殊要求，如健康条件和基本业务技能等，企业应当在顶岗实习前组织安排实习生进行体格检查和岗前培训。

五、实习内容

1. 民航售票服务岗位实习内容

民航售票服务岗位的实习内容主要包括岗前培训、岗位认知、旅客服务、客票销售、报表与结算和实习总结六项，详见表1。

表1 民航售票服务岗位实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	岗前培训	1~2周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企业观摩; 2. 学习公司企业文化; 3. 学习公司管理制度; 4. 职业化形象塑造; 5. 学习服务礼仪规范; 6. 航空安全教育 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 职业适应能力; 2. 职业化形象塑造能力; 3. 服务礼仪规范化; 4. 遵纪守法的职业精神; 5. 安全责任意识; 6. 学习能力
2	岗位认知	1周~1个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 学习售票岗位职责和岗位工作内容; 2. 学习售票岗位工作程序规范; 3. 售票业务知识学习、业务技能训练; 4. 民航外语训练 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 认知能力; 2. 售票岗位业务操作能力; 3. 售票岗位外语应用能力; 4. 学习能力
3	旅客接待	1~2个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 迎送旅客; 2. 引导旅客; 3. 答复询问; 4. 服务意识培养 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 观察能力; 2. 沟通能力; 3. 服务意识
4	客票销售	3~4个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客票销售准备; 2. 建立旅客订座记录; 3. 收款和客票交付; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 证件、购票证明辨识能力; 2. 售票相关设备使用和维护能力; 3. 民航客票销售系统业务操作能力; 4. 特殊旅客购票处置能力;

续表

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
4	客票销售	3~4个月	<ol style="list-style-type: none"> 特殊服务信息申报; 客票签转、变更及退票 	<ol style="list-style-type: none"> 沟通能力; 敬业精神
5	客票结算	1~2个月	<ol style="list-style-type: none"> 销售审核; 编制统计报表(日、周、月); 结算 	<ol style="list-style-type: none"> 财务核算能力; 协调能力; 沟通能力; 统筹能力; 严谨的工作态度
6	实习总结	1~2周	<ol style="list-style-type: none"> 撰写实习报告; 进行实习总结; 进行职业生涯规划 	<ol style="list-style-type: none"> 分析能力; 归纳总结能力; 职业规划能力; 学习能力

2. 旅客运输服务岗位实习内容

旅客运输服务岗位的实习内容主要包括岗前培训、岗位培训、问询和引导服务、行李查询、登机口服务、值机服务、现场指挥和实习总结八项，详见表2。

3. 货物运输服务岗位实习内容

货物运输服务岗位的实习内容主要包括岗前培训、岗位认知、货物收运、货物运送、货物交付、调度指挥和实习总结七项，详见表3。

六、实习成果

实习以过程管理为主，以实习报告为主要实习成果。实习报告应包含但不限于以下内容。

(1) 实习单位的基本情况、实习岗位、实习任务的完成情况等内容。

(2) 实习过程中所做的具体工作或完成工作任务情况，取得的成绩；思想、业务上的收获和体会。

(3) 自己的实习态度，遵守纪律情况，取得的证书和获得的表彰等。

(4) 企业实习指导老师的考核评价。

(5) 学校指导老师的考核评价。



表2 旅客运输服务岗位实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	岗前培训	1~2周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企业观摩; 2. 学习公司企业文化; 3. 学习公司管理制度; 4. 职业化形象塑造; 5. 学习服务礼仪规范; 6. 航空安全教育; 7. 学习航空运输基础知识 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 职业适应能力; 2. 职业化形象塑造能力; 3. 服务礼仪规范化; 4. 遵纪爱岗的职业精神; 5. 安全责任意识; 6. 服务意识; 7. 学习能力
2	岗位认知	1周~1个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 学习旅客服务岗位职责和岗位工作内容; 2. 学习旅客服务岗位工作程序规范; 3. 地面服务流程学习、认知; 4. 旅客服务岗位业务知识学习、业务技能训练; 5. 地面服务外语训练 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 认知能力; 2. 旅客运输岗位业务操作能力; 3. 旅客运输岗位外语应用能力; 4. 学习能力
3	问询和引导服务	1~2个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握进出港航班信息; 2. 跟踪不正常航班信息; 3. 熟悉航站楼信息; 4. 答复旅客问询; 5. 协助旅客办理手续; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 沟通能力; 2. 协调能力; 3. 服务礼仪规范化; 4. 特情及应急处置能力;

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
3	询问和引导服务	1~2个月	<ol style="list-style-type: none"> 出港旅客引导服务; 进港旅客引导服务; 过站旅客引导服务 	<ol style="list-style-type: none"> 团队协作精神; 敬业精神
4	行李查询	1~2个月	<ol style="list-style-type: none"> 掌握航班到港信息; 维持秩序; 核对旅客行李牌提取牌和行李牌; 发放行李; 处理行李不正常运输 	<ol style="list-style-type: none"> 行李查询系统业务操作能力; 校对能力; 沟通能力; 协调能力; 特情及应急处置能力
5	登机服务	1~2个月	<ol style="list-style-type: none"> 掌握航班信息; 通知登机; 维持候机秩序; 识别和处理超限行李; 隔离区巡视并组织特殊旅客优先登机; 核对登机牌; 放行旅客 	<ol style="list-style-type: none"> 登机口服务设备操作能力; 组织能力; 沟通能力; 协调能力; 特情处置能力

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
6	值机服务	2~3个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 检查旅客证件; 2. 核对旅客信息; 3. 查看航班信息; 4. 接收旅客; 5. 检查托运行李; 6. 行李托运; 7. 截载、报载; 8. 处理候补、晚到旅客 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 乘机证件及文件的辨识能力; 2. 计算机离港系统业务操作能力; 3. 观察判断能力; 4. 沟通能力; 5. 特情及应急处置能力
7	现场指挥	1~2个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 收集和传递各种运行动态信息; 2. 应急救援工作的启动和协调; 3. 特殊航班的保障工作; 4. 航管部门、航空公司及驻场单位等的协调工作, 交流航班生产、保障服务信息; 5. 统计航班的正常率, 填写相关工作台账、报表; 6. 收集航班服务保障情况, 分析造成航班延误的原因 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 沟通协调能力; 2. 特情及应急处置能力; 3. 综合分析能力; 4. 抗压能力; 5. 统筹能力; 6. 全局意识

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
8	实习总结	1~2周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 撰写实习报告; 2. 进行实习总结; 3. 进行职业生涯规划 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 分析能力; 2. 归纳总结能力; 3. 职业规划能力; 4. 学习能力

表3 货物运输服务岗位实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	岗前培训	1~2周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企业观摩; 2. 学习公司企业文化; 3. 学习公司管理制度; 4. 职业化形象塑造; 5. 学习服务礼仪规范; 6. 航空安全教育; 7. 学习航空运输基础知识; 8. 学习危险品相关知识 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 职业适应能力; 2. 职业化形象塑造能力; 3. 服务礼仪规范化; 4. 遵规爱岗的职业精神; 5. 安全意识; 6. 学习能力
2	岗位认知	1周~1个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 学习货物运输岗位职责和岗位工作内容; 2. 学习货物运输岗位工作程序规范; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 认知能力; 2. 货物运输岗位业务操作能力;

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
2	岗位认知	1周~1个月	<ol style="list-style-type: none"> 3. 货物运送流程学习、认知; 4. 货物运输业务知识学习、业务技能训练; 5. 货物运输外语训练 	<ol style="list-style-type: none"> 3. 货物运输岗位外语应用能力; 4. 学习能力
3	货物收运	1~2个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 检查托运人证件; 2. 检查货物; 3. 制作、粘挂标签; 4. 计费制单、收款; 5. 交接文件, 货物入库; 6. 编制销售日报; 7. 特种货物收运 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 证件辨识能力; 2. 货物识别能力; 3. 运输费用结算能力; 4. 沟通能力; 5. 安全责任意识; 6. 严谨的工作态度
4	货物出港	2~3个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握出港航班信息; 2. 货物吨位控制; 3. 货物配载; 4. 编制货邮舱单; 5. 货物出仓; 6. 货物装机(监装); 7. 拍发货运业务电报; 8. 交接业务文件; 9. 处理特种货物出港 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 沟通协调能力; 2. 组织能力; 3. 特种货物出港处置能力; 4. 团队协作精神; 5. 安全责任意识; 6. 敬业精神

续表

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
5	货物进港	1~3个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握进港航班信息; 2. 接取业务文件、货物卸机; 3. 核对文件、货物; 4. 货物入库; 5. 货物交付; 6. 不正常运输情况处理; 7. 处理特种货物进港 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 沟通协调能力; 2. 特情及应急处置能力; 3. 团队协作能力; 4. 特种货物出港处置能力; 5. 安全意识; 6. 严谨的工作态度
6	调度指挥	1~2个月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定货物合理化运输方案; 2. 组织货物的装卸; 3. 调配人员、车辆、设备; 4. 重大差错事故处理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 统筹规划能力; 2. 组织能力; 3. 协调能力; 4. 全局意识
7	实习总结	1~2周	<ol style="list-style-type: none"> 1. 撰写实习报告; 2. 进行实习总结; 3. 进行职业生涯规划 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 分析能力; 2. 归纳总结能力; 3. 职业规划能力; 4. 学习能力

七、考核评价

（一）考核内容

考核内容主要包含组织纪律、工作态度、专业技术能力等方面，具体依据实习表现、遵章守纪、劳动态度、实习周记、实习报告等进行考核。

（二）考核形式

顶岗实习考核采用过程考核与综合性评价相结合方式进行。过程考核包括学生顶岗实习期间表现、职业能力和素养综合测试等，由企业指导教师评定；综合性评价包括学生顶岗实习报告等，由学校指导教师评定。考核结果分为优秀、良好、及格和不及格四级，考核及格获得实习学分。

（三）考核组织

校企双方共同对学生顶岗实习进行考核。其中学校负责总体组织、收集材料、评定实习成绩等，企业负责对学生日常表现、组织纪律、工作态度、专业技能水平等进行评价。

八、实习管理

（一）管理制度

学校应建立健全顶岗实习管理制度，包括但不限于：顶岗实习管理制度、校外实践教学管理规定、校外实践教学基地管理规定、实习学生安全及突发事件应急预案等制度。在制度中应当明确以下内容。

（1）学校顶岗实习的组织管理机构、责任人和工作要求。

（2）对顶岗实习企业的要求和企业责任。

（3）顶岗实习期间日常管理、考勤、考核、监控与反馈等方面的规定。

（4）学生顶岗实习之前，学校、实习单位、学生应签订三方顶岗实习协议，明确各自责任、权利和义务，以及学生顶岗实习期间的报酬标准和支付方式。

（5）安全责任和保险的购买方式，制定突发事件的应急预案，明确责任人和工作要求。

（二）过程记录

校企双方应共同监控学生的顶岗实习过程，做好顶岗实习期间的管理工作。

（1）建立学校、实习单位定期信息通报制度。学校和实习单位指导教师需定期向学校和实习单位报告学生顶岗实习情况，



遇到重大问题或突发事件，实习指导教师应及时向学校和实习单位报告。

(2) 学校和实习单位应结合民航运输专业的特点和顶岗实习的工作内容共同做好顶岗实习期间的教育培养工作。定期检查实习学生专业知识和职业技能的掌握情况；定期开展以敬业爱岗、诚实守信为重点的职业道德教育，企业文化教育和安全生产教育。

(3) 顶岗实习期间，实习学生需保证联络畅通，以便于学校和实习单位进行管理。

(4) 顶岗实习学生需按照要求认真撰写实习周记并定期交予学校实习指导教师检查、留存。

(5) 学校与实习单位指导教师应尽职尽责，定期指导、检查学生实习的进展情况，解决实习过程中遇到的有关专业知识和技能问题，确保学生顶岗实习工作期间的正常秩序。建立工作日志，对指导和检查情况做详细记录。

(6) 学校需充分运用现代信息技术，构建信息化顶岗实习管理平台，与实习单位携手，共同加强顶岗实习的过程管理。

(三) 实习总结

(1) 顶岗实习后，学生应认真总结并填写顶岗实习报告，并向学校指导老师如实反映实习期间的有关情况。

(2) 学校指导教师应及时将顶岗实习计划、学生顶岗实习

报告、学生顶岗实习周记、实习指导教师工作日志、顶岗实习考勤表、考核成绩表等材料收集归档，并评定学生的顶岗实习成绩。

(3) 顶岗实习结束后，学校应组织召开由实习单位、实习学生、家长等方面参加的顶岗实习总结交流会议。会议内容包括实习情况、问题与解决方法、管理制度存在的漏洞及调整建议、人才培养方案调整的意见和建议等。



附 件

1. 顶岗实习任务书及实习计划

主要包括：目标要求，实习岗位，实习内容，实习时间安排，提交的实习成果，成绩评定，实习要求等。

2. 顶岗实习总结报告

主要包括：顶岗实习基本情况，顶岗实习评价，顶岗实习技术总结，顶岗实习思想道德总结，对顶岗实习的意见和建议等。

3. 顶岗实习三方协议书（格式协议）

主要包括：实习时间及地点，各方权利和义务，实习待遇，协议的生效条件，协议的终止与解除的条款规定等。

说明：以上参考文本具体由各行指委另行发布。