

# 高等职业学校航空服务专业顶岗实习标准

为贯彻落实全国职业教育工作会议精神和《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》，深化产教融合、协同育人，建立健全职业教育质量保障体系，进一步规范和加强职业学校顶岗实习教学、管理和服务，我部组织制定了首批涉及 30 个专业（类）的 70 个《职业学校专业（类）顶岗实习标准》。

顶岗实习是职业教育专业教学的重要组成部分，是培养学生良好职业道德，强化学生实践能力和职业技能，提高综合职业能力的重要环节。顶岗实习标准是组织开展专业顶岗实习的教学基本文件，是明确实习目标与任务、内容与要求、考核与评价等的基本依据。请各地教育行政部门、各有关职业学校按照顶岗实习标准要求，结合实际认真贯彻执行。

# 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 / 009



## 七、考核评价 / 009

(一) 考核内容 / 009

(二) 考核形式 / 010

(三) 考核组织 / 010

## 八、实习管理 / 010

(一) 管理制度 / 010

(二) 过程监控 / 011

(三) 实习总结 / 012

## 附件 / 013

## 一、适用范围

本标准由民航职业教育教学指导委员会研究制定，适用于高等职业学校航空服务（类）专业学生的顶岗实习安排，面向民航业，针对空中乘务岗位和机场贵宾室服务岗位。

## 二、实习目标

学生通过航空服务专业顶岗实习，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

实习时间不少于半年，建议安排在第三学年。



## 四、实习条件

### （一）实习企业

实习企业主要包括航空公司和民航机场。

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，需要持有有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规章的规定，配备足够的、合格的设备设施、信息资料和操作规范，并且能够按照民航规章规定进行安全运行。具体设施主要包括：

- （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

航空服务专业学生的实习岗位分为空中服务和地面服务两种。空中服务岗位主要为空中乘务员，地面服务岗位主要为机场贵宾室服务员。

### (四) 指导教师

实习过程中，应由学校和实习单位各提供相应的指导教师。企业应该选派责任心强和经验丰富的技能型人才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。学校应安排至少1名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。学校指导教师应定期与学生联系，指导并记录相关内容，协助企业导师开展学生技能指导，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。

具体要求如下：

1. 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，在所在岗位担任业务主管或以上职务的人员。

## 2. 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，具备高校教师资格证，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或岗前培训。

# 五、实习内容

## (一) 空中乘务岗位



表1 空中乘务岗位实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	新乘务员养成培训	2 ~ 3个月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握中国和世界民航概况及航空公司运行规则;</li> <li>2. 旅客管理;</li> <li>3. 民航概论及民用航空运输知识;</li> <li>4. 乘务员职责;</li> <li>5. 机上服务规范和工作标准;</li> <li>6. 应急撤离处置;</li> <li>7. 机上急救;</li> <li>8. 机组协同</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客舱服务技能;</li> <li>2. 客舱急救技能;</li> <li>3. 应急处置技能;</li> <li>4. 团队协作能力;</li> <li>5. 良好的沟通服务能力</li> </ol>
2	机场地勤服务	数天至1个月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 候机引导;</li> <li>2. 贵宾室服务;</li> <li>3. 机场问询</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 旅客服务技能;</li> <li>2. 民航服务沟通技能;</li> <li>3. 特殊情况处置能力</li> </ol>

续表

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
3	带飞实习	1 ~ 2个月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 加强新乘务员服务意识培养;</li> <li>2. 掌握乘务工作程序;</li> <li>3. 熟练使用客舱设备;</li> <li>4. 提高实际飞行当中处理问题的能力</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 机上服务设备和应急设备使用技能;</li> <li>2. 客舱服务技能;</li> <li>3. 应急处置的基本程序技能</li> </ol>
4	见习乘务员	3 ~ 6个月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 负责实施本区域的客舱服务;</li> <li>2. 负责实施乘务四个阶段的工作;</li> <li>3. 负责向区域乘务长反映各种信息</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 良好的客舱服务能力;</li> <li>2. 良好的特殊情况处置能力;</li> <li>3. 良好的组织、沟通、协调能力</li> </ol>

## (二) 贵宾室岗位

表2 贵宾室岗位实习内容

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
1	信息管理	1~2个月	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 掌握贵宾室所有岗位工作程序, 熟悉各项业务;</li><li>2. 做好贵宾室旅客服务接待各项准备工作;</li><li>3. 负责所有预定航班服务信息的录入;</li><li>4. 负责整理次日所有预约航班信息并发布;</li><li>5. 做好要客信息的收集、通报、服务保障工作</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 预定航班服务技能;</li><li>2. 要客信息收集能力;</li><li>3. 进出港计划要客信息通报能力;</li><li>4. 计算机操作技能;</li><li>5. 良好的服务沟通能力</li></ol>
2	迎宾服务	1~2个月	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 负责在大厅口迎送所有出入贵宾楼的旅客;</li><li>2. 礼貌确认、准确引导旅客进入包厢休息;</li><li>3. 负责向前台通报每批次旅客到场情况;</li><li>4. 负责向无预定的旅客做好解释工作, 安排旅客在大厅等候, 并及时通报前台;</li><li>5. 与行李员共同做好旅客托运行李的确认工作</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 服务接待能力;</li><li>2. 良好的特殊情况处置能力;</li><li>3. 民航服务沟通能力</li></ol>

续表

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
3	室内服务	2~4个月	<ol style="list-style-type: none"> <li>负责在贵宾室门厅处迎接要客，或在休息室门口迎接；</li> <li>负责做好服务准备工作，预先准备好餐具、饮料、果盘、茶水、小毛巾等，满足客人合理需求；</li> <li>负责提醒厨房供应食品，保障客人用餐；</li> <li>及时掌握航班动态，通告客人航班信息；</li> <li>负责检查、清点、添加、摆放及整理报刊、杂志等包厢物品；</li> <li>负责整理包厢，并及时提醒保洁员清洁室内卫生</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>服务接待能力；</li> <li>调酒和茶艺技能；</li> <li>民航服务沟通能力；</li> <li>特殊情况处置能力</li> </ol>
4	接待服务	2~4个月	<ol style="list-style-type: none"> <li>提前联系宾客，并再次确认获取相关信息，如遇航班延误需提前通知客人，并随时跟踪航班动态向宾客反馈；</li> <li>负责准备包厢，根据航班时间到贵宾室大门处迎接宾客，引导宾客到包厢内候机；</li> <li>负责为客人办理乘机手续及包厢手续；</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>服务接待能力；</li> <li>特殊情况处置能力；</li> <li>民航服务沟通能力</li> </ol>

续表

序号	实习项目	时间	工作任务	职业技能与素养
4	接待服务	2~4个月	4. 及时掌握航班动态, 通告客人航班信息; 5. 负责与客人确认接机宾客姓名或登机旅客具体人数、航班信息等	1. 服务接待能力; 2. 特殊情况处置能力; 3. 民航服务沟通能力

## 六、实习成果

实习学生应在顶岗实习结束时提交顶岗实习企业证明材料, 必须提交以下成果中的任一项:

- (1) 顶岗实习总结报告一篇;
- (2) 实习期间形成的技术方案或论文;
- (3) 实习期间完成的实物作品的图文说明材料或音视频说明材料。

## 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

过程考核与终结性评价相结合，考核结果分为优秀、良好、中等、及格和不及格五级，考核及格及以上者获得实习学分。

## （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）明确学校顶岗实习的组织管理机构、责任人和工作要求；
- （2）明确对顶岗实习企业的要求和企业责任；
- （3）明确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) 明确安全责任和保险的购买方式,制订突发事件的应急预案,明确责任人和工作要求。

## (二) 过程监控

(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航空服务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,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，并向学校指导教师如实反映实习期间的有关情况。

(2) 学校指导教师应将顶岗实习计划、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，管理制度所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。