

附件 4:

《岗位实习》课程标准

编制人：向俊峰
教研室审核人：向俊峰
二级学院审核人：何跃飞、曾莲英
编制日期：2023.4.25

一、课程基本信息

《岗位实习》课程基本信息见表 1。

表 1 岗位实习课程基本信息

课程名称	岗位实习	课程代码	QT199004
学时	(理论: 0 实践: 576)	学分	24
适用专业	空中乘务	课程性质	C

二、课程性质及任务

《岗位实习》课程是空中乘务专业的一门必修课，总学时为 6 个月，18 学分，均为实践学时，属于专业必修课程。毕业岗位实习是专业人才培养方案规定的教学内容，是学生职业能力形成的关键教学环节，是培养高技能人才的重要途径。通过岗位实习，实现学校与企业、学习与岗位的零距离接触，让学生将在校所学专业知识和专业技能与生产实际相结合，促使学生树立正确的职业理想，养成良好的职业道德，形成良好的职业习惯，练就过硬的职业技能，提高综合职业素质，成为符合社会需要的高技能人才。同时，通过岗位实习，可以检验学院的人才培养工作效果，为提高教学质量和管理水平，积累经验，提供借鉴。

三、课程思路

通过“真实的工作环境，顶岗的工作实习，一定的劳动报酬，严格的过程管理”，培养学生吃苦耐劳、诚实守信的职业品质和认真负责、不断进取的工作作风，拓宽学生的专业视野，转变学生的观念，从根本上提高学生的实际动手能力，增强学生的社会经验，为学生的就业做准备。具体思路如下：

1. 赴机场和航空公司一线，从基层做起，了解工作流程，熟悉岗位职责。
2. 认真学习企业员工爱岗敬业、吃苦耐劳的精神和诚实守信、严肃认真的工作态度。
3. 学习优秀员工的经验、品质，培养创新意识、竞争与合作意识。
4. 虚心学习机场和航空公司的营销、管理、文化和服务等相关知识，了解其运作模式、

初步获得机场和航空服务专业操作技能和实际工作经验，培养独立工作的能力，锻炼社会交往能力，培养综合运用知识的能力，为就业积累经验。

5. 将思政内容、职业道德和职业精神融入课程教学的全过程，促进学生知识、技能、职业素养协调发展。

6. 设立多维的考核模式 建立了权重考核、过程考核的考核体系。通过监控任务完成进度和任务完成程度，从不同的侧面考核学生对基础知识、基本方法、基本技能的掌握与运用程度；了解学生毕业岗位实习的知识综合运用能力、创新实践能力的培养情况。

四、教学目标与要求

(一) 教学目标

1. 素质目标

- (1) 具备良好的政治思想素质，具备良好的道德修养、文化修养和礼仪风范。
- (2) 爱岗敬业，有较强的服务理念和服务意识。
- (3) 具有开朗、坚强、容忍他人的性格和关心他人的品格，亲和力强。
- (4) 具有全局观念和组织协调能力，并具有一定的质量意识和安全意识。
- (5) 具备工匠精神、吃苦耐劳、团队协作精神。
- (6) 养成求真务实的科科学态度，勤奋严谨的工作作风。
- (7) 具备较强的独立创业意识和良好的开拓创新精神。
- (8) 增强岗位意识和岗位责任感，最大限度提高了学生综合素养。

2. 知识目标:

- (1) 熟悉航空服务（地面和客舱服务）实际工作问题的一般方法、步骤。
- (2) 掌握方案选题、企业调研、资料查阅、方案设计、方案撰写的基本要求。
- (3) 掌握民航服务业行业政策与法规。
- (4) 掌握民航货运、票务、安检等地勤服务基础知识和内容。
- (5) 熟悉民航客舱服务、安保服务的基本知识和内容。
- (6) 掌握航空服务（地面和客舱服务）实际工作中需要使用的日常英语口语知识、民航地勤服务英语知识和民航客舱服务英语知识。

3. 能力目标:

- (1) 具有综合运用本学科的基本理论、专业知识和基本技能，在实践中发现、分析与解决航空服务实际问题的能力和独立工作的能力。
- (2) 具有一定的文化礼仪修养，较严谨的逻辑思维能力和准确的语言、文字表达和写

作能力，能独立完成现象比较，数据分析、方案设计以及方案的撰写能力。

- (3) 具有从事国内、国际航线空中乘务服务和地勤服务的能力。
- (4) 具有应变能力，能分析和处理工作中突然发生的实际问题，具有安全保障能力。
- (5) 具备一定的信息技术能力，熟悉基本计算机操作及常用办公软件。
- (6) 适应岗位迁移的学习能力和团队协作能力。
- (7) 具有可持续发展能力，沟通谈判、组织协调能力和自主学习能力。
- (8) 具有职业生涯规划与一定的创新创业能力。
- (9) 具有能用较为流利的英语为外籍旅客提供地面服务和客舱服务的能力。

(二) 教学要求

岗位实习采取学生校外实习，学校和企业相结合的管理模式来进行。毕业岗位实习在组织环节上包括实习准备与动员、企业面试、岗前培训、岗位实习、实习总结与考核五个步骤。在实习准备与动员环节，校内导师向学生宣布实习目标、纪律、内容与要求，帮助学生充分做好实习的思想、知识和业务等方面的准备。在企业面试方面，各合作企业来校面试，企业与学生双向选择。在岗前培训环节，企业为录取的学生提供系统入职培训。在岗位实习环节，学生是实习的主体，校内外导师积极引导与指导。在总结和考核环节，学生参加毕业岗位实习座谈与答辩，公开分享实习成果与感想，教师给出评价和考核成绩，作为毕业实习成绩。教研室成立毕业岗位实习工作领导小组，对毕业岗位实习的各个环节进行精心安排，以确保毕业岗位实习工作的顺利进行。

人文科学学院空乘专业毕业岗位实习指导执行小组		
职务	人员	主要职责
组长	向俊峰	1. 建立本专业岗位实习工作相关制度 2. 制定本专业岗位实习指导计划 3. 负责本专业岗位实习工作的统筹、过程指导及监督。 5. 负责与人文科学学院、学生岗位实习单位的联系。 6. 负责本专业岗位实习的资料归档。
组员	刘袁元 李博 周琴 刘许 陈慧 范敦	1. 负责对学生的岗位实习指导。 2. 审阅习讯云平台上学生岗位实习的签到、日记、周记和月记。 3. 负责习讯云平台学生数据的管理和资料发放与收集。 4. 负责岗位实习资料的审核、收集，协助组长进行资料归档。

五、课程教学内容

毕业岗位实习以“民航地面服务和民航客舱服务典型工作任务与职业能力分析”为依

据设置。本课程教学完全以学生完成民航地勤人员和民航乘务员所需的工作任务和所应具备的职业能力为基础，打破以知识为主线的传统课程模式，转变为以能力为主线的课程模式来设计。毕业岗位实习的总体设计和教学内容能实现实用性和发展性相统一，学生知识和技能的掌握与实际机场地面服务和航空公司客舱服务工作需要相统一，学生综合服务技能掌握与后续职业发展能力相统一。

（一）教学内容与安排

《岗位实习》课程教学内容与安排见表2。

表2 《岗位实习》课程教学内容与安排

序号	学习任务	子任务	教学目标	教学内容	教学方法	学时	
						理论	实践
1	1. 客舱服务技能 2. 客舱服务急救	1. 客舱服务技能 2. 客舱急救技能 3. 应急处置技能 4. 团队协作能力 5. 良好的沟通能力	1. 掌握中国和世界民航概况及航空公司运行规则 2. 旅客管理和乘务员职责 3. 民航概论及民用航空运输知识 4. 服务规范和工作标准 5. 应急撤离处置 6. 机上急救和机组协同	客舱服务技能和客舱急救知识和技能	讲授法 案例分析法 互动法 练习法	0	2-3个月
2	1. 候机引导 2. 贵宾室服务 3. 机场问询	1. 掌握后及服务的流程和技能 2. 掌握贵宾服务的流程和技能 3. 掌握机场问询服务的内容和技能	1. 候机引导 2. 贵宾室服务 3. 机场问询	候机服务技能、贵宾服务技能和机场问询服务知识和技能	讲授法 案例分析法 互动法 练习法	0	1个月
3	1. 实施区域客舱服务 2. 实施乘务工作 3. 向区域乘务长反映信息	1. 掌握区域客舱服务 2. 掌握飞行四阶段服务 3. 向乘务长汇报情况	1. 实施本区域的客舱服务工作 2. 实施乘务四个阶段的工作 3. 向区域乘务长反映各种信息	客舱服务技能，与乘务长沟通知识和专业技能	讲授法 案例分析法 互动法 练习法	0	3-6个月
4	1. 贵宾服务流程 2. 贵宾服务内容 3. 贵宾服务技能	1. 掌握贵宾服务能力 2. 掌握特殊情况处置能力 3. 掌握相应的沟通能力	1. 贵宾厅岗位工作流程 2. 贵宾厅旅客接待 3. 贵宾迎送服务 4. 贵宾用餐、行李和乘机服务	贵宾服务知识和专业技能	讲授法 案例分析法 互动法 练习法	0	1-2个月

5	1. 接待流程 2. 接待内容 3. 接待技能	1. 掌握商务或会务接待服务能力 2. 掌握特殊情况处置能力 3. 掌握相应的沟通能力	1. 商务或会务接待工作流程 2. 商务或会务接待工作内容 3. 商务或会务接待工作技能	商务或会务接待工作知识和专业技能	讲授法 案例分析法 互动法 练习法	0	2-4个月
---	-------------------------------	---	--	------------------	----------------------------	---	-------

(三) 课程思政教学建议

岗位实习以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持知识传授与价值引领相结合，岗位实习过程中，运用可以培养空乘专业学生理想信念价值取向、政治信仰、社会责任的题材与内容，全面提高空乘专业学生缘事析理、明辨是非的能力。

岗位实习教学首先要教导学生岗位实习的意义和作用，让学生明白岗位实习的内涵，从而培养学生的爱国情怀、大公无私的奉献精神、团队协作的服务意识和服务精神。其次，培养学生的精益求精、做事的原则和规范，从而培养学生的应变能力，能分析和处理工作中突然发生的实际问题，具有安全保障能力。最后，岗位实习能帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，培养学生的适应岗位迁移的学习能力和团队协作能力。

《岗位实习》课程思政教学设计见表4。

表4 《岗位实习》课程思政设计

序号	知识点	课程思政教学设计
1	新乘务员养成培训	通过企业培训师的将结合示范，使学生能从培训师的身上领会吃苦耐劳的精神以及创新能力、学习能力、团结意识、交际能力、组织能力和职业道德，以及“内外兼修”的职业素养。通过模拟实操训练，能积极引导学生将以上品质内化于心指导学生的新乘务员养成培训。
2	机场地勤服务	通过企业培训师的将结合示范，使学生能从培训师的身上领会积极的学习态度和吃苦耐劳的精神，以及帮助学生树立爱岗敬业、严谨细致的工作作风。要求学生将以上优秀品质在工作过程中展现给旅客，为旅客提供优质的服务。
3	见习乘务员	通过企业培训师的将结合示范，使学生能从培训师的身上领会科研严谨的思维方式、精益求精的工作态度。要求学生在实际的工作中展示大局意识、服务意识、吃苦耐劳和乐于奉献的精神，位旅客提供优质的服务。
4	贵宾厅服务	通过企业培训师的将结合示范，使学生能从培训师的身上领会道德修养、文化修养和礼仪风范，以及爱岗敬业，有较强的服

		务理念和服务意识。并要求学生在实际的工作中展现工匠精神、吃苦耐劳、团队协作精神。
5	商务或会务接待	通过企业培训师的将结合示范，使学生能从培训师的身上领会开朗、坚强、容忍他人的性格和关心他人的品格，要求学生在工作中展现岗位意识和岗位责任感，最大限度提高了学生综合素养。

六、实施和保障

（一）教师要求

人文科学学院应根据岗位实习学生人数和集中程度统筹安排学院管理指导教师，学院管理指导教师主要是专业教师，主要负责岗位实习学生的管理。每一名岗位实习的学生都应有明确的管理指导教师。有较多学生在一个单位集中顶岗实时，应安排专业教师或辅导员全程现场管理。在一个区域岗位实习学生比较集中的，可安排管理指导教师流动巡视指导。集中学生数在 20 至 30 名时，安排 1 名管理指导教师；集中学生数在 30 至 50 名时，安排 2 名管理指导教师；集中学生数超过 50 名时，可安排 3 名专业教师或辅导员组成管理指导小组。学生分散岗位实习的，可采用电话指导、在线指导等方式进行。管理指导教师可根据实习需要有计划地合理轮换。学院管理指导教师的职责是：

（1）对学生进行思想政治教育、职业道德教育和安全教育，教育学生遵守学院和企业的各项管理制度；

（2）具体负责学生的日常管理和考勤工作，经常与学生沟通交流，及时掌握学生的思想和工作动态，关心学生的生活和工作，维护学生的利益，及时提醒学生工作中注意事项，并及时向人文科学学院岗位实习工作领导小组通报学生实习情况；

（3）与企业有关部门和企业指导教师及时沟通，教育学生积极参加企业组织的各项活动，帮助学生解决顶岗实中存在的问题；

（4）做好管理过程的记录，要求学生每周和每月记实习日记，每一个岗位实习结束时写出实习报告（不少于 3000 字）。对学生在企业各部门或岗位的表现情况进行考核，实习结束时对学生实习期间的表现写出评价意见，写好实习总结，做好实习材料的归档工作。

（5）具有敏锐的政治敏感度，能利用各种资源制作与课程教学相融合的思政内容，并积极身体力行，引导学生的思想和专业知识学习。

人文科学学院通过与企业协商，为岗位实习的学生明确企业指导教师，企业指导教师主要负责学生的技术指导和岗位技能提高。

企业指导教师的职责是：

- (1) 根据岗位实习指导书的要求，结合单位具体情况，对学生进行纪律教育和企业安全教育，教育学生爱岗敬业，培养学生良好的职业道德；
- (2) 对学生进行技术指导，培养学生的职业岗位能力；
- (3) 关心爱护学生，帮助学生解决实习中存在的问题；
- (4) 及时将学生岗位实习过程中的表现反馈给学院管理指导教师；
- (5) 实习结束后，对岗位实习学生进行考核并写出评价意见。

(二) 实践教学条件要求

岗位实习采取校外实习，校内和企业联合管理的模式进行。本专业要有多个与专业相关或接近校内、外实习实训基地配置满足学生的岗位实习需要。以便充分利用航空服务企业资源，搭建产学合作平台，满足学生毕业实习的需要同时，能够与学校合作指导学生的岗位实习。顶岗实践任务，可请校外人员指导。

类别	实训室名称	实训设施	实训内容
校外	南方航空，浙江长龙航空，九元航空，黄花机场，白云机场，宝安机场，高崎机场	各个航空公司和机场提供的不同种类的工作岗位，设施设备。	各个航空公司和机场提供岗位实习岗位，使学生了解企业航空服务岗位职责、工作流程，发现问题，通过设计方案解决企业实际问题。

(三) 教学方法建议

1. “以岗位实习任务为主体，以学生为核心”，着重培养学生的可持续发展能力，组织协调能力、自主学习能力、职业生涯规划与一定的创新创业能力。

2. 教学建议：以岗位实习课程标准为导向，合理安排教学和岗位实习，采用线上线下教学模式，采取项目教学法、案例教学法来实施教学任务。课程按照地勤工作岗位、客舱乘务员工作岗和商务会务接待岗位的需要而设置工作任务，在任务驱动中充分发挥学生的主体作用，强调学生的自我技能实践，全面培养学生的信岗位迁移的学习能力和团队协作能力。

(四) 教材选用和编写建议

严格执行国家教育部和湖南省教育厅关于教材选用的有关文件规定，完善教材选用制度，经过规范程序选用教材，优先选用职业教育国家规划教材、省级规划教材，根据需要编写校本特色教材，禁止不合格的教材进入课堂。此外，教材的选用还可由学院空乘教研室教师和相关的航空企业进行研讨，依据国家对民航服务人员的职业标准要求，明确空乘专业人才培养目标，形成部分特色校本课程教材的编写标准，并依据编写标准组织人员进行校本课程教材的编写，形成特色校本教材。

（五）课程资源

1. 网络资源

- (1) 中国民航网：<http://www.caacnews.com.cn/>
- (2) 中国民用航空网：<https://www.ccaonline.cn/>
- (3) 中国民航总局：<http://www.caac.gov.cn/index.html>
- (4) 中国民用航空安全信息系统：<https://safety.caac.gov.cn/index/initpage.act>
- (5) 法律法规数据库：<http://search.chinalaw.gov.cn/search2.html>

2. 书籍资源

(1) 空乘专业教材：民航概论、民航服务礼仪、化妆与形象塑造、民航地勤服务、民航客舱服务、民航地勤服务英语、民航客舱服务英语、应急撤离、民航服务心理学、民航服务营销等。

(2) 空乘专业实训教材：民航服务礼仪实训、化妆实训、民航地勤服务实务、民航客舱服务实务、应急撤离实务等。

(3) 民航安全检查内部教材：民航安全员（第五版）

(4) 各大机场和航空公司内部培训教材

3. 岗位实习岗位资源

(1) 机场实习岗位：值机员、安检员、VIP 贵宾厅、候机室工作人员、登机工作人员。

(2) 航空公司实习岗位：见习乘务员、见习安全员

(3) 商务接待或会务接待：商务接待人员和会务接待人员

七、考核与评价

岗位实习考核主要包括平时出勤、学生的日报、周报、月报和签到等，主要考核学生在岗位实习过程中对知识以及技能的整体掌握程度以及职业素养和工作、学习态度。具体课程成绩形成标准及比例如下表：

模块	考核项目	考核要求
出勤 10%	习讯云平台考勤	工作日在习讯云平台上打卡签到
学生日报、周报、月报 20%	习讯云平台撰写日报、周报和月报	习讯云平台考核学生的日报、周报和月报

实习总结 20%	习讯云平台撰写实习总结	习讯云平台考核学生的实习总结
企业评价 40%	企业老师测评	1.学生遵守实习纪律，尊重实习指导老师。 2.学生具备职业操守和职业道德，能够胜任所安排的工作。 3.无故缺席一次（无正常请假假条），考核成绩为 D。
导师考核（20%）	校内指导老师测评	1、学生及时回复指导老师的留言。 2、对指导老师提出的意见和建议及时整改。 3、合格完成要求上交的资料，不拖欠。

成绩评定：岗位实习总成绩在 90-95 分为优秀，80-89 分为良好，70-79 分为中，60-69 分为及格，低于 60 分不及格。优秀率每班控制在 15-20%以内。凡在岗位实习中，抄袭或剽窃他人成果者，按作弊处理，其岗位实习成绩一律记为 0 分。

八、其他

撰写人：向俊峰

审核人：何跃飞、曾莲英

2023 年 5 月