

砥砺前行，不负韶华

——旅游航空学院首届空乘学子勇往“职”前顶岗实习系列报道(二)

举世瞩目的中国共产党第二十次全国代表大会在北京胜利召开，习近平总书记在报告中以殷切期望寄语青年：“青年强，则国家强。当代中国青年生逢其时，施展才干的舞台无比广阔，实现梦想的前景无比光明。全党要把青年工作作为战略性工作来抓，用党的科学理论武装青年，用党的初心使命感召青年，做青年朋友的知心人、青年工作的热心人、青年群众的引路人。”



“广大青年要坚定不移听党话、跟党走，怀抱梦想又脚踏实地，敢想敢为又善作善成，立志做有理想、敢担当、能吃苦、肯奋斗的新时代好青年，让青春在全面建设社会主义现代化国家的火热实践中绽放绚丽之花。”

值此盛事，旅游航空学院 20 级学子正奋战在首都国际机场、深圳宝安国际机场、东方航空公司甘肃分公司（兰州中川机场）的各个航空服务岗位上，认真履行岗位职责，实践专业理论，聆听了主席寄语，深感能为祖国这一伟大盛事保驾护航，出一份自己的力量而欢欣

鼓舞。在疫情常态化防控时期，我院学子在各大机场“工学结合”的岗位上，能吃苦，肯奋斗，脚踏实地、勇于担当的火热实践，正是体现了新时代好青年的模样！青葱岁月，美好年华，让我们一起见证他们成长的每一个瞬间。

实习心得篇

2020 级空中乘务 1 班 祁娜——中国东方航空甘肃分公司值机员

作为一名民航专业的学生，我深刻领悟到民航服务岗位上“三个敬畏”，敬畏规章，敬畏职责，敬畏生命。在工作岗位上坚守自己的职业道德，努力提高自己的职业素养，为我以后进一步走向社会打下坚实的基础。



首先，一定要做到守时，机场地服值机岗位每天 5 点准时到岗，一开始这对于我是个很大的挑战，让平时习惯熬夜看手机的我很不适应，但是面对工作，我需要改变，一改自己在平常生活中懒散习惯，开始早睡早起，在工作一个班之后终于习惯了这样的特殊节奏，完全适应了机场赋予我的工作岗位。

其次，我深刻的认识到，在工作岗位上，我们面对旅客，需要时刻保持一个良好状态，需要有足够的耐心。作为航空服务人员，需要控制自己的情绪与脾气，这对于初入社会的我来说，也算得上是另一种挑战，一开始面对旅客时很少主动询问或引导，

但是在师傅的教导下，我慢慢地学会了主动引导、详细询问，包括在后来的值机岗位上主动询问旅客是否携带“三品”。还有师傅强调过的“唱票”，以及积极指引旅客等。随之越来越熟悉询问内容之后，我进一步精准掌握和理解了一线员工的工作职责，这段时间的工作实践不仅提高了我与人沟通的能力，也增强了自主服务意识。

第三，在“值机”这个工作岗位上，我认为最重要的是细心，值机工作程序中如果粗心大意或疏忽，就会造成旅客行李晚到，漏办联程旅客或是目的地错误等一系列工作失误，对此我深有感触。在刚开始接触值机工作时，业务能力不够好，对于值机系统也不是很熟悉，犯过几次漏办联程旅客的错误，对我犯的这些错误，主任也对我进行了教育，并且及时更正了错误，自此之后，我在工作时更加谨慎，避免了因为自己的疏忽而造成公司和旅客的损失。

2020 级空中乘务 1 班 蒲海琴——深圳宝安国际机场防爆安检岗位

我所从事的实习岗位是机场安检，是为防止和避免危害民航安全的犯罪和非法行为，保障航空器和旅客生命财产安全，依法对旅客及其行李物品进行强制性检查的工作岗位。我每天工作的具体任务是：严禁和杜绝将枪支、弹药、各类刀具、易燃、剧毒、放射性物品或其他一切可能对航空器和旅客生命财产安全造成危害的物品带上飞机。除持有特别免检证件，或规定免于检查

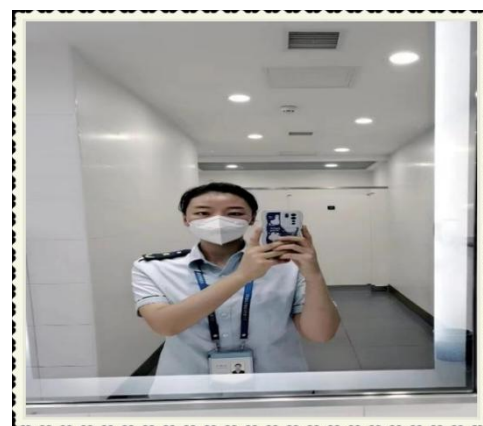
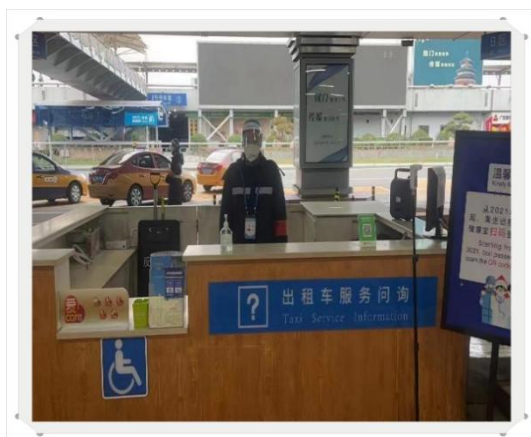


者外，对中外旅客一律实施机场安全检查。

“安全第一，生命至上”是我对这份岗位职责的深刻理解。旅客年吞吐量达到千万人次的深圳宝安国际机场，安检工作难度及强度不言而喻。为了每架航班的平安着陆，为了万家灯火幸福安康，我的每一个工作环节必须保持精神高度集中，流程一丝不苟，绝不放过一个可疑物品、绝不允许一丝潜在风险存在。这期间有很多的知识要学习，很多的经验需要积累，一想到平凡岗位，却担负着捍卫着人民生命财产安全的神圣职责，我深感重担在肩，不容懈怠。

20 级空中乘务 2 班 赵露露——北京首都机场 T2 航站楼调度员

在这两个月的实习工作中，我学到了很多课堂上学不到的东西，

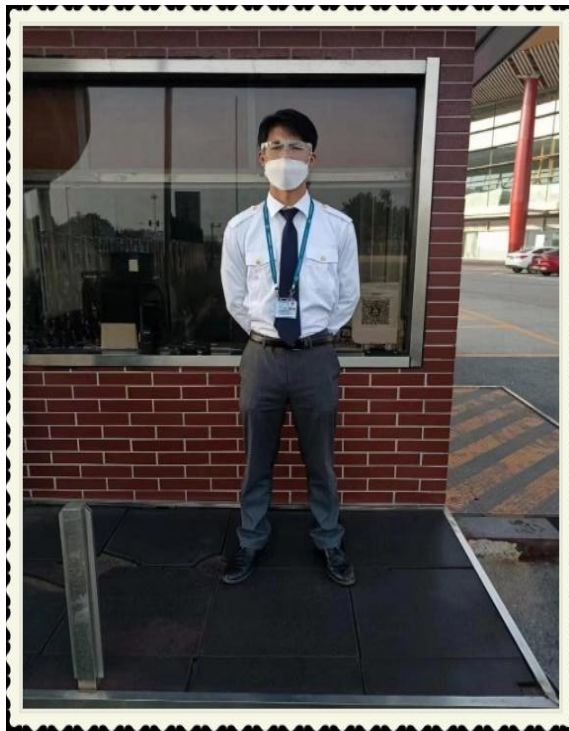


仿佛一下子成熟了许多，懂得了做人做事的道理，也懂得了学习的意义，时间的宝贵，人生的真谛。明白人的一生不可能都是一帆风顺的，必需要勇敢面对人生中的每个驿站，以胜利者的心态面对每一次考验。实习期间，我从未出现无故缺勤。勤奋好学，谦虚谨慎，认真听取老员工的指导，对于别人提出的工作建议虚心听取，并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力把学到的知识应用到实际工作中。在接下来的日子里，我将对各项工作内容继续进行熟悉掌握，

找到自身与职业人的差距，进一步对已经学过的理论知识进行巩固以及深化，提升对学过知识的综合运用，培养自身发现问题以及解决问题的能力，增强对机场工作的适应度，继续实现岗位实践能力的提升。

20 级空中乘务 2 班 高亚平——北京大兴机场机场要客车辆调度

在本次实习中，我的岗位是贵宾车辆引导员，我所在的岗位是车



辆由外向内最重要的一步，因为能进入贵宾区的都是非常重要的人，我需要甄别所有外来人、外来车是否为贵宾区的。这个工作看似挺简单，但需要员工非常细心、有较强的责任心，加上吃苦耐劳才能胜任这份工作。

我们在学校的时候，自由支配的时间很充裕，可以适时偷懒、

放松。但上班的时候，每天都有要完成的任务，同时需要把责任实时扛在肩上，即使没任务也要坚守到点才能下班。上学的时候可以很有个性，但上班就必须融入企业、融入团队，否则就会犯错误并被淘汰。在这次实习中，我深刻的认识到了自己的不足：吃不了苦，自身条件不达标，做事缺乏耐心等问题，只有自觉反省，才能不断完善自我。在随后的 4 个月实习中，我会不断的完善自己，使自己变的更加优秀，更符合岗位的要求。

20 级空中乘务 2 班 张敏杰——深圳宝安国际机场防爆安检岗位

成为一名合格的防爆安检员，是我对本职工作的追求目标。通过系列安全教育，我清楚地认识到违章就是走向事故，就是伤害自己、伤害他人，甚至走向死亡。自从踏入安全管理工作，我就清晰地意识到重视安全、遵章守法、履行岗位职责的重要性，我始终让自己保持一种积极的心态，



在安检员实习岗位上认真学习安全知识、相关法律法规、公司安全制度，发现并制止在检查过程中的一切不安全行为，时刻提高警惕，及时消除所有安全隐患。

此外，工作岗位的服务礼仪也是非常重要的。“您好!请配合安全检查!”“谢谢您的合作!请慢走!”这是我们每天说的最多的话。有“礼”有节，这是工作岗位的要求，也是中华民族的传统美德。坚持和发扬“善待他人、助人为乐”的精神，积极配合部队、中队的工作需要，主动与身体不适的员工换岗，在休息时间为他人替班，愿意在团队工作过程中吃苦耐劳等，这是我在此次实习工组中学习到的重要精神品质。

20 级空中乘务 1 班 蔡蓉——中国东方航空甘肃分公司值机引导员



时光飞逝，前几个月我还是一名在校的大学生，每天过着三点一线的生活。现在我已经步入社会走上实习工作岗位。回想当初接到中川机场实习通知，当时真是非常高兴。疫情之下实习一延又延，当时我就对自己说：“面临着现在的就业压力，能得到这份实践机会真是来之不易，我一定要把握个好机会，努力学习掌握更多实践本领。”刚来到中川机场，一切对于我

来说都是全新的：新环境，新面孔，新的生活节奏。刚开始很不习惯，每天的安排管理和学校完全不一样。但经过自己的努力和学习，慢慢的，我学会了适应环境并胜任了本职工作。

来到中川机场报到后，东航中心组织我们培训学习了公司业务知识，培训内容生动直观，教员利用课件，结合工作实际给我们讲解，使学校的书本知识变得更直观更具体了。经过几天的短培后，经理又将我们进行分组，便于我们更系统的学习部门业务。我被分进了VIP和值机的岗位。工作岗位的陌生感，直到部门主任给我们上课后才渐渐消失。我本以为值机员是很轻松的工作，直到亲身体验才知道其实要求很高。这个岗位需要跟旅客沟通各种问题，包括对一些不正常运输事故的处理，还要注意很多工作细节，比如：托运行李放到传送带时，要拴挂行李条，一定要把行李的把手冲外方便旅客行李的提取。还要尽量避免传送过程中旅客行李的损坏。就这样，在部门主任的悉

心指导下，我对值机员的工作不断熟悉掌握，并对成为一名优秀的值机员充满信心。

学校寄语：“追风赶月莫停留，平芜尽处是春山”。同学们的每一份坚持都会有收获，每一份感悟都值得珍藏。青春，不止在校园的晨昏里，也可以在平凡的岗位上、每一个社会需要的地方灿烂绽放；奉献，是感悟工作的艰辛与责任，更是触摸梦想脊梁的那一份踏实。惟愿我辈青年永远心中有爱，眼里有光，为心之所向付诸全力，砥砺前行！

（旅游航空学院航空专业部供稿，综合办审稿）