# 202\_年民航心得体会 民航工作心得体会(通用20篇)

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2025-01-22

*心得体会是指一种读书、实践后所写的感受性文字。记录心得体会对于我们的成长和发展具有重要的意义。下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。民航心得体会篇一转眼之间，两个月的实习期即将结束，回顾这两个月的实习工作...*

心得体会是指一种读书、实践后所写的感受性文字。记录心得体会对于我们的成长和发展具有重要的意义。下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**民航心得体会篇一**

转眼之间，两个月的实习期即将结束，回顾这两个月的实习工作，感触很深，收获颇丰。这两个月，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过我自身的不懈努力，我学到了人生难得的工作经验和社会见识。我将从以下几个方面总结民航商务岗位工作实习这段时间自己体会和心得：

一、努力学习，理论结合实践，不断提高自身工作能力。

在民航商务岗位工作的实习过程中，我始终把学习作为获得新知识、掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，切实做到用理论武装头脑、指导实践、推动工作。思想上积极进取，积极的把自己现有的知识用于社会实践中，在实践中也才能检验知识的有用性。在这两个月的实习工作中给我最大的感触就是：我们在学校学到了很多的理论知识，但很少用于社会实践中，这样理论和实践就大大的脱节了，以至于在以后的学习和生活中找不到方向，无法学以致用。同时，在工作中不断的学习也是弥补自己的不足的有效方式。信息时代，瞬息万变，社会在变化，人也在变化，所以你一天不学习，你就会落伍。通过这两个月的实习，并结合民航商务岗位工作的实际情况，认真学习的民航商务岗位工作各项政策制度、管理制度和工作条例，使工作中的困难有了最有力地解决武器。通过这些工作条例的学习使我进一步加深了对各项工作的理解，可以求真务实的开展各项工作。

二、围绕工作，突出重点，尽心尽力履行职责。

点， 尽心尽力完成民航商务岗位工作的任务。两个月的实习工作，我经常得到了同事的好评和领导的赞许。

三、转变角色，以极大的热情投入到工作中。

从大学校门跨入到民航商务岗位工作岗位，一开始我难以适应角色的转变，不能发现问题，从而解决问题，认为没有多少事情可以做，我就有一点失望，开始的热情有点消退，完全找不到方向。但我还是尽量保持当初的那份热情，想干有用的事的态度，不断的做好一些杂事，同时也勇于协助同事做好各项工作，慢慢的就找到了自己的角色，明白自己该干什么，这就是一个热情的问题，只要我保持极大的热情，相信自己一定会得到认可，没有不会做，没有做不好，只有你愿不愿意做。转变自己的角色，从一位学生到一位工作人员的转变，不仅仅是角色的变化，更是思想观念的转变。

四、发扬团队精神，在完成本职工作的同时协同其他同事。

在工作间能得到领导的充分信任，并在按时完成上级分配给我的各项工作的同时，还能积极主动地协助其他同事处理一些内务工作。个人的能力只有融入团队，才能实现最大的价值。实习期的工作，让我充分认识到团队精神的重要性。

团队的精髓是共同进步。没有共同进步，相互合作，团队如同一盘散沙。相互合作，团队就会齐心协力，成为一个强有力的集体。很多人经常把团队和工作团体混为一谈，其实两者之间存在本质上的区别。优秀的工作团体与团队一样，具有能够一起分享信息、观点和创意，共同决策以帮助每个成员能够更好地工作，同时强化个人工作标准的特点。但工作团体主要是把工作目标分解到个人，其本质上是注重个人目标和责任，工作团体目标只是个人目标的简单总和，工作团体的成员不会为超出自己义务范围的结果负责，也不会尝试那种因为多名成员共同工作而带来的增值效应。

五、存在的问题。

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但距离领导的要求还有不小差距，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对民航商务岗位工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心实习报告在今后的工作和学习中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职工作。

针对实习期工作存在的不足和问题，在以后的工作中我打算做好以下几点

民航运输岗位工作实习期总结

转眼之间，两个月的实习期即将结束，回顾这两个月的实习工作，感触很深，收获颇丰。这两个月，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过我自身的不懈努力，我学到了人生难得的工作经验和社会见识。我将从以下几个方面总结民航运输岗位工作实习这段时间自己体会和心得：

一、努力学习，理论结合实践，不断提高自身工作能力。

在民航运输岗位工作的实习过程中，我始终把学习作为获得新知识、掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，切实做到用理论武装头脑、指导实践、推动工作。思想上积极进取，积极的把自己现有的知识用于社会实践中，在实践中也才能检验知识的有用性。在这两个月的实习工作中给我最大的感触就是：我们在学校学到了很多的理论知识，但很少用于社会实践中，这样理论和实践就大大的脱节了，以至于在以后的学习和生活中找不到方向，无法学以致用。同时，在工作中不断的学习也是弥补自己的不足的有效方式。信息时代，瞬息万变，社会在变化，人也在变化，所以你一天不学习，你就会落伍。通过这两个月的实习，并结合民航运输岗位工作的实际情况，认真学习的民航运输岗位工作各项政策制度、管理制度和工作条例，使工作中的困难有了最有力地解决武器。通过这些工作条例的学习使我进一步加深了对各项工作的理解，可以求真务实的开展各项工作。

二、围绕工作，突出重点，尽心尽力履行职责。

点， 尽心尽力完成民航运输岗位工作的任务。两个月的实习工作，我经常得到了同事的好评和领导的赞许。

三、转变角色，以极大的热情投入到工作中。

从大学校门跨入到民航运输岗位工作岗位，一开始我难以适应角色的转变，不能发现问题，从而解决问题，认为没有多少事情可以做，我就有一点失望，开始的热情有点消退，完全找不到方向。但我还是尽量保持当初的那份热情，想干有用的事的态度，不断的做好一些杂事，同时也勇于协助同事做好各项工作，慢慢的就找到了自己的角色，明白自己该干什么，这就是一个热情的问题，只要我保持极大的热情，相信自己一定会得到认可，没有不会做，没有做不好，只有你愿不愿意做。转变自己的角色，从一位学生到一位工作人员的转变，不仅仅是角色的变化，更是思想观念的转变。

四、发扬团队精神，在完成本职工作的同时协同其他同事。

在工作间能得到领导的充分信任，并在按时完成上级分配给我的各项工作的同时，还能积极主动地协助其他同事处理一些内务工作。个人的能力只有融入团队，才能实现最大的价值。实习期的工作，让我充分认识到团队精神的重要性。

团队的精髓是共同进步。没有共同进步，相互合作，团队如同一盘散沙。相互合作，团队就会齐心协力，成为一个强有力的集体。很多人经常把团队和工作团体混为一谈，其实两者之间存在本质上的区别。优秀的工作团体与团队一样，具有能够一起分享信息、观点和创意，共同决策以帮助每个成员能够更好地工作，同时强化个人工作标准的特点。但工作团体主要是把工作目标分解到个人，其本质上是注重个人目标和责任，工作团体目标只是个人目标的简单总和，工作团体的成员不会为超出自己义务范围的结果负责，也不会尝试那种因为多名成员共同工作而带来的增值效应。

五、存在的问题。

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但距离领导的要求还有不小差距，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对民航运输岗位工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心实习报告在今后的工作和学习中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职工作。

针对实习期工作存在的不足和问题，在以后的工作中我打算做好以下几点

论民航人员应具备的素质

不知不觉我已经在中国民航大学学习了一年有余，通过网络以及一些专业课程的学习我发现自己越来越像一个民航人，不仅是在知识水平上的转型更是在心理素质上的飞跃，这些东西就像是一股信念潜移默化的逐渐扎根于(原文来自：http:// 千叶 帆文摘:)我的内心，身为民航人，一方面为民航事业对国家经济文化发展起到的的巨大推动作用感到自豪，同时我也深知要想成为一名合格的民航人员绝非一件简单的事情，它需要我们孜孜不倦，勤劳无畏的付出自己的汗水和青春，并且前提是你得满足民航人员所需要的一系列基本素质。

民航人员按职能分类可以分为三类，分别为机组人员、地勤人员、管制人员。他们各司其职，在各自的岗位付出自己的力量，接下来我会一个个的介绍各类岗位以及该岗位人员所需具备的基本素质：

蓝天舞者—致水平高超的飞行机组

包含三方面内容——飞行技术、管理能力和心理素质。飞行员属于专业技术人员，随着时代发展和科技进步，飞行技术已经在很大程度上表现为对先进知识和技术的运用。而管理能力则是指飞行员对机组资源的管理能力，这是一项复杂的工作，这里需要指出的是，机长的管理能力是机组保证飞行安全的一个重要因素。因为机长是机组人员中的核心，负责领导机组的一切活动。强大的心理素质也是必不可少的，飞机在万米高空飞行，机组应随时做好应对各种突发情况的心理准备，这必须要求飞行员具备良好的心理素质。在非正常情况下，心理素质的优劣会直接影响到技术水平的发挥从而影响机上人员的安全。提到乘务组，空乘人员作为飞行机组人员的重要组成部分，他们为飞机能够正常安全的运行起到了不可磨灭的作用，作为一名优秀的空乘人员应该具备的职业素质有以下几点：

一、 情绪控制能力

良好的情绪控制能力包括能准确的认识和表达自身情绪的能力和有效的调节和管理情绪的能力。当飞行延误时，乘务人员必须做到不急不躁，以沉稳冷静的心态去面对旅客的问题和不良情绪，从而控制客舱的安全。

二、沟通协调能力

空中乘务员这样一个特殊的职业，对沟通协调能力的要求也特别高。当遭遇紧急情况，如果地面无法和机组有效沟通协调，机组无法和乘务组有效的沟通协调，可以想象这样一种情况还怎么保证机上人员的安全。

三、 应变创造能力

工作中随时有可能遇到突发性特殊情况，身为一个空中乘务员，除了能调节好自身沉着的情绪外，还得随即应变既要组织正常飞行，又要有力妥善处置特情，不因循守旧，具体情况具体对待，有变通性、创造性，能在短时间内准确的建立立体思维。

四、 语言表达能力

语言表达能力对于空乘人员来说是非常重要的，我们和旅客更好沟通的关键就在于此，有了良好的`沟通我们才能为旅客提供更好的服务，所以好的语言表达能力是每位空乘人员必须做到的。

另外，一名合格的空乘人员还需要基本的自身素质，除了身体方面的要求之外，良好的英语口语和文化底蕴也是必不可少的，这些都是对空姐的硬性要求 。

蓝天的地面守卫者——地勤人员

民航地勤服务是一种人际交往关系，这种关系由服务者、被服务者和服务环境三元素组成，其中地勤人员的主要职责有售票，通用，值机，行李，安检，引导。作为一名优秀地勤工作人员，应该具备的素质有 ：

一、较高的专业技能

1、服务意识。 作为服务人员，旅客就相当于我们的顾客，我们应该把他们当作上帝一样来对待，认真仔细的为旅客们排忧解难，使旅客们旅途愉快。

2、沟通能力。 沟通能力在平时的日常工作中显得格外重要，旅客们都是来自天南地北，陌生感会在人与人之间的沟通中起到阻碍作用，所以这个时候就需要地勤人员快速有效的与旅客进行沟通，从而了解到旅客的需要并及时提供支持。

3、解决问题的能力。民航企业在提供运输服务的过程中，难免会出现运输不正常的情况。这时服务人员要及时的帮助旅客解决困难，维持秩序并及时对旅客密度大的区域加强重点保障以保证航空运输工作的顺利进行。

二、良好的服务态度

地勤工作不仅关系到航空港服务水平的高低，更关系旅客生命和国家财产安全，责任重大。要想成为一名出色的地勤人员首先需要有责任心。同时拥有一颗爱心会让你和旅客的日常交往中如鱼得水，拥有一颗耐心也非常的重要，只有这样才不会被繁琐的日常事务影响到自己和旅客们的心情。最后拥有一颗包容心，机场经常会因为各方面原因发生一些人事纠纷，乘客有可能把气发在地勤人员身上，这就需要地勤人员以极大的包容心去忍受乘客的无理言行，包容并不意味 着一味忍受，而是包涵和谅解。

三、较强的身体素质

对工作，这就是是对工作的负责和对生命的热爱。所以要成为一名出色的地勤人员，一个健康的体魄是必不可少的。

航路的守卫者——致民航管制人员

最后需要提到的就是相关管制人员，再按职责细分可以分为三个部分。首先是民航总局等政府相关人员，这些人往往是由底层干部升上去的，故需要有优于常人的工作能力和人格魅力，可以说是一类各方面全面型的人才。再就是航空电台的通信人员，他们负责引导飞机飞行，进场离场，发放放行许可，机场和电台情报等，经常需要熬夜值班，需要很高的敬业精神以及熟练的工作能力和专业的行业知识作为铺垫，最后就是空中交通管制员，我们主要以介绍空管人员为主。所谓空中交通管制，就是对航空器的空中活动进行管理和控制。空中交通管制的根本任务就是防止航空器相撞，防止杭旌旗和地面上的障碍物相撞，维护交通秩序，保证安全有效的空中交通流量。由于航空运输的市场发展速度明显快于机场以及空域的发展，有限的资源极大程度的影响了航班的正常运行，为空中交通管制人员带来了极大的压力。所以成为一名合格空中交通管制员需要的素质就显得尤为重要。

学习《人为因素》心得体会

班级：

姓名：雒嘉源11504633

《人为因素》心得体会

这学期通过对人为因素这门课的学习，让我深刻认识到航空维修中的人为因素的重要性。在航空领域中，航空维修差错近年呈上升趋势，维修人员的工作表现直接关系到航空维修工作的质量，而飞机的维修质量有直接影响到航空安全，甚至会牵涉到人身的生命安全，这一切都源于航空维修中的人为因素。因此，航空维修中的人为因素应该得到航空界的高度重视。

航空维修中的人为因素，主要是研究航空维修中人的工作表现和影响因素，优化航空维修人员的工作表现，减少人为差错，以保证航空安全。随着飞机系统的改进和发展，飞机机械原因造成的事故已大大减少，而与人为因素相关的事故却在不断增加。因此重视航空维修中的人为因素，降低维修工作中的人为差错，对于我们航空机电设备维修专业来说，真的是非常重要。人为因素是有关人的科学；关于工作和生活环境中的人，人与设备、程序及周围环境之间的关系，人与其他人的关系；人为因素涉及航空系统中人的所有特征。它常利用系统工程框架，通过系统的应用人的科学，以寻求人的最佳表现，其两个相互关联的目标是安全和效率。

1、解释shel模型并展开，指出人处于模型中心的意义

答： shel模型是一种常用的模型，它的名字是由模型中各组成部分的第一个字母构成的。

s—软件，维修程序，维修手册，检查单等

h—硬件。工具，测试设备。飞机结构，驾驶舱设计，操纵系统和仪表的配置和使用特性等。

e—环境。例如：机库条件和航线条件等环境以及工作方式，管理机构等。 l—生命件/人。例如，处于模型中的人，包括维修人员，主管。计划员，经理等。

意义： shel模型用简化的方法表示复杂系统，具体形象地表现人为因素研究的范围，基本要素以及它们之间的相互关系；在shel模型中，方块界面之间需要非常匹配，一处不匹配就意味着一个人为差错。

所以说人是这个模式的中心，被认为是系统中最重要的，同时其适应能力也是最重要的组成部分。

2、墨菲定律定义并展开

答：墨菲定律，人们做某件事情，如果存在一种错误的做法，迟早会有人按照这种错误的做法去做。

墨菲定律忠告人们，面对自身缺陷时最好想的周到全面些，不要存在任何侥幸心理，采取多种保险措施，防止偶然发生的人为失误导致灾难和损失。所以说，人为差错是客观事物的一部分，但不是全部，莫非定律有助于人们更好的理解人为差错。

3、影响视力的因素

答：1 生理因素 如近视

2 摄取外来物质的影响 如毒品，药物。烟酒

3 环境因素 如光线亮度

4 与被观察物体有关的因素 如物体外型尺寸

4、 影响视力的环境因素

3 任何空气中的微粒，诸如，灰尘，雨或雾，都可能影响光线在空气中的传播，使物体映像变形。戴着眼镜情况会更糟，因为镜片容易粘上赃物，湿气，雾气和划伤。

5、噪声对人的表现的影响

答：1 令人烦躁（突然的声响，持续的大声）

2 干扰在工作场所人际的交流（讲话听不到）

3 由于听不清告警信号或信息而造成事故

4 容易疲劳并影响精力集中

5 听觉损伤（暂时和永久性）

6、什么是幽闭恐惧症，如何克服

答：当人进入一个封闭或狭小的空间时，会感到不同程度生理或心理的不舒服，通常认为这是正常的，当这种不舒服过于严重时，就是所谓的幽闭恐惧症。

克服方法：当着工作者的面，1 作好一切工作准备，有助于消除工作者的紧张和担心 2 理想情况下维修人员应有人陪同进出狭窄空间工作 3 在必要时须使用恰当的安全设备，例如：呼吸装置或者呼吸管路。

7、马斯洛层次需要理论及在员工激励上的应用

1 基本生理需要

2 安全需要

3 社交需要

4 尊重需要

5 自我实现需要

8、噪音对人的表现的影响（p50）

答： 1 使人烦躁2 干扰语言交流

3 掩盖警告4 损害听力

通过这门课的学习，让我获益匪浅。当我能够成为一名机务维修人员时，在今后的工作中，注意各方面工作因素，当存在隐患时，及时发现提出，可以减少不必要的失误和事故的发生。在工作岗位上，我会严格的要求自己，严以律己，提高自己的安全意识，以每个人民的安全为己任，做到爱护他人，爱护自己，成为一名合格的机务维修人员。

安全生产工作心得体会

安全生产工作心得体会（一）

龚亮（国内客运部）

安全生产是一种责任，不仅是对自己负责、对家人负责，更是对员工负责、对企业负责、对社会负责。每一次事故的警笛，都揪人心弦，每一次惨痛的事故，都给亲人心头留下永久的痛，安全生产牵动人心。安全生产，不仅仅关系你自己，更多的是关系到你我他。

抓好民航安全生产工作应做好以下几点：

一、坚持\'安全第一，预防为主\'的方针

\'安全第一、预防为主\'是历届民航始终坚持的基本方针；特别是从20世纪90年代开始，更把保证安全提升为\'中国民航永恒的主题\',把安全工作切实摆在第一优先的位置。历史经验表明，什么时候真正落实了安全第一，什么时候安全形势就好转；什么时候安全第一停留在口头上，甚至受到冲击，什么时候安全形势就恶化。

二、提高安全思想认识

近几年，地服公司对安全工作越来越重视，要求也越来越严，可以说，在当前形势下，安全是政治、是大局、是稳定、是和谐，更是一种不可推卸的责任，增强抓好安全工作的紧迫感和责任意识。要搞好安全生产工作，思想认识是关键。

三、全面落实安全生产责任制

安全工作是一项系统工程，是全员、全过程、全方位的工作，值班主任作为现场安全生产第一负责人，要将责任目标和工作压力层层传递下去，直至每一名一线员工，要做到横向到边，纵向到底，促使责任由全员共担。

四、加大执行力度

抓安全生产工作，必须注重执行能力建设，严格按照公司规章制度和岗位操作规程办事，养成尊重科学规律，反对违章蛮干的好习惯，养成令行禁止、雷厉风行，执行制度一丝不苟、完成工作精益求精的好作风。善于抓细节，及时发现和堵塞安全的漏洞，识别和防范现场存在的各类风险，落实各项消减控制措施，强化危机意识和风险意识，增强员工识险避险和应急处置能力。

进地服公司安全形势持续稳定发展。

安全生产工作心得体会（二）

（国内货运部 史伟）

\'珍爱生命，安全第一\'这几个字写起来容易，但是做起来却很难！是啊！生命只有一次，生命是世上无可比拟的财富。既然降生为人，有谁不愿笑可常开？有谁不愿幸福快乐？安全就如一根七彩的丝线把我们这一个个美好的愿望连接起来，构成一个稳定、祥和、五彩缤纷的世界。我们虽然不能完全消除事故，但是可以尽量避免事故的发生。

国家的安全是国泰，民众的安全是民安。有了安全，我们才能坐在教室里安静地学习；有了安全，我们才能安心地工作；有了安全，我们的家庭才会幸福、平安；有了安全，我们的国家才会繁荣富强。安全犹如一根根长长的纽带，联系着我们的生死存亡。

人的生命是脆弱的，生命如果发生什么意外，会留下永远的伤痕；健全的身体一旦失去，将无法挽回。我们要充分认识到，安全不仅关系到我们自己，关系到公司，关系到家庭，安全同时也维系着我们整个社会，整个国家和整个民族。因此，每一个人都不能也不应该忘记安全与生命是紧紧联系在一起的，关注安全就是关注生命，关注安全就是关注我们自己。

人生道路漫漫长，悠悠岁月需平安。我在国内货运部中转室工作，作为中转员及兼职驾驶员，平时积极参加安全学习，努力做好各项工作，注意查找工作中的各项安全隐患，尤其是在货物中转流程中，认真做好每个细节。作为兼职驾驶员，我每天上班时都要仔细检查车辆，在机坪行驶过程中，严格按照相关规定操作，不开斗气车，违规车等，做好自己的本职工作，使自己能开开心心上班，安安全全下班。

安全是关系到我们每一个人的切身利益的，所以我们一定要把安全工作做好，这样做既是为了自己，也是为了他人。

安全生产工作心得体会（三）：安全----公司发展的基石

（装卸部：杨胜志）

航空企业属高危产业，这种性质决定了安全是公司发展永恒的主题。我国的航空安全形势是非常严峻的，翻开航空安全事故的档案，不难发现其中的根由。发生的所有不正常事件，大都由于员工安全意识淡薄，安全教育力度不够，存有侥幸心理，有法不依、有章不循。这些不正常事件告诉我们应该经常反思案例，牢记\'前车之鉴\',居安思危，防患于未然。

场管理是航空安全的首要着力点，监督到位是航空安全的关键，超前预防是航空安全的最重要条件。我们一定要坚持这五项原则，夯实安全标准化和安全教育两个基础，不断创新安全管理文化，只有加强安全文化建设，增强员工的安全意识，及时消除外界的不安全环境和人为的不安全因素，狠抓安全隐患的排查与整改，时刻处在\'如履薄冰\'的状态，才能实现员工\'要我安全\'到\'我要安全\'的意识转变。

加强安全意识的教育培训管理，使员工真正做到安全知识深刻领会，烂记于心，这才是抓好安全管理的基础。有加强安全教育培训，才能提高员工安全意识。如果一名管理者对安全知识一知半解或知之不多，就不能对每个岗位的安全风险点做到全面识别，安全工作的思路就会有缺陷，管理就会出漏洞，措施就会脱离实际。如果一名员工缺乏安全知识，安全意识淡薄，就会犯经验错误和习惯性违章；不按规章制度执行，不规范流程操作，就会埋下安全隐患。抓好安全管理，员工必须认真学习安全知识，掌握岗位应知应会的操作流程和技能，才能将理论业务知识转化为安全技能，提高防范事故的能力，筑牢安全屏障。

安全是公司的生命，要坚持以严格的管理规范员工的操作行为，以过硬的业务知识和优质的设备杜绝事故的发生，以优良的规范操作流程创造良好的安全环境，增强危机感和忧患意识，\'吃安全饭\'、\'我要安全\'的观念要深入人心。我们每一名员工都要树立主人翁的思想和爱岗敬业的意识，在各自的工作岗位上严把安全观，严格按照规范化的要求，彻底消除降低流程标准作业现象。

安全措施必须真抓实干，这是抓好安全管理的关键。\'天下之事，不难立法，而难于法之必行；不难于听言，而难于言之必效\'.再好的安全管理体系，如果执行不到位，都是纸上谈兵。

目前，公司建立了\'安全第一\'长效安全管理机制。而安全管理标准化是安全管理中的最重点内容，安全责任的落实直接关系到公司的整体形象。安全周期的长短，也靠的是工作质量，加大员工业务培训力度，提高员工业务素质，才能做到高标准、高质量把安全管理标准化这项工作落到实处。

作为航空企业的地面服务员工，首先要时刻绷紧\'安全\'这根弦，居安思危、思则有备、有备无患。只有防患于未然，才能遇事安然，临危不乱。只有以发展的眼光在实践中探索和体验，不断创新安全的管理方法，才能在与事故症候的较量中立于不败之地，公司的发展才能长盛不衰。

当前，公司进入秋冬换季航班高峰时段，安全任务繁重，安全工作压力大，我们将以开展\'百日安全倒计时\'和\'安全攻坚、守土有责\'活动为契机，进一步加强安全管理工作，不断梳理安全管理体系和工作流程，查找工作中的安全隐患点，强化员工安全教育及培训，加快公司安全文化建设，形成\'人人讲安全，人人重安全\'的良好局面，营造\'人人想安全，人人保安全\'的良好氛围。把安全刻在心中，我们携手奋战在进进出出的航班安全保障中，为机场创出平安的天空，共同分享成功的喜悦！

安全生产工作心得体会（四）：浅谈外包业务安全监管

曹晖（国内货运部）

安全是企业管理永恒的主题，没有安全就没有一切、对于民航企业更是如此。地服公司为集中力量打造企业核心竞争力，分别于202\_年和202\_年将库区保安及消防业务进行了分步外包，通过分离劳务密集型业务的方式，实现公司向\'管理型\'过渡，而外包业务的安全监管责任落在了国内货运部。由于对外包业务安全监管是一项全新的工作，大家都没有经验，而货运库区又是机场集团安保、消防重点防范场所之一，为确保保安、消防工作的平稳过渡及业务的有序衔接，在接手监管任务之后，国内货运部对外包单位进行深入了解，对现场安全需求进行多次实地调研，确定了各消防及保安重点岗位的人员编制，并制定各项监管制度，保证了外包单位的成功入驻及外包业务的高效开展。自202\_年库区保安、消防业务外包开始至今，国内货运部在安全监管工作中采取多种措施，通过各种管理手段，不断总结经验，将外包单位人员从初期的不尽人意培训至如今训练有素的保安队伍，成效较为显著。现在我就安全监管方面的经验与大家一起分享。

一、人员准入管理，把好第一道关卡

众所周知保安人员的文化素质相对不高、而且有流动性大的特点，对于货运库区新进保安人员，国内货运部制定了严格的人员准入制度，在每名外包人员入职前需由货运部进行筛选，对个人执行能力和自身工作能力进行界定，并进行前期基础业务培训，内容包括企业内保条例、岗位职责及操作规程、重点岗位巡查规定等内容。基础培训后，外包人员还需通过业务考试及15天试用期，期满后由班长、分队长、主管方三方考核，合格后方能上岗。外包专职消防员还需同时接受重庆市消防总队考核，持有消防建筑基础职业资格证书上岗。

二、制度化管理，打造标准化队伍

制度是做好各项工作的重要保障，用制度带队伍才能使各项业务工作井然有序的开展。为此，国内货运部针对库区保安和消防人员管理制定了多项管理制度，包括《保安人员安全教育培训制度》、《保安人员巡查巡逻检查制度》、《消防监控监管巡查制度》、《应急救援制度》、《保安夜巡制度》、《来客访问登记制度》、《交接-班制度》、《备勤制度》、《值班室管理规定》等，通过规范的标准来约束岗位操作，告诉外包人员标准是什么？每一步该如何去做？怎么操作才符合要求？明确的制度化管理为外包队伍的标准化建设提供了有力保证。

三、精细化管理，从细节出发

行职责的情况进行通报、同时对近期的重点安全工作进行安排和部署。国内货运部还强调对外包人员的半军事化管理，坚持早晚大练兵，精神面貌、着装、仪容、军礼步步到位，以精细化的管理达到内强素质，外树形象的目的。

四、理论联系实际，增强实战能力

安全工作必须理论联系实际，除了对保安人员进行日常的安全学习培训外，为提升安保人员的实际作战能力，国内货运部在定期理论培训的同时制定了每年至少两次的实战演练及不定时的桌面演练计划。演练内容涵盖了库区冲撞、库区抢险、信息报告、消防喷淋爆头、初起火灾、外来人员斗殴、监控系统故障等多种应急救援内容，让每一名外包人员都参与其中，在让外包人员熟练掌握应急技巧的同时也有效增强了团体协作及整体实战能力，为库区消防安全和突发事件的处置能力奠定了扎实的基础。

五、建立激励机制，让队员以机场为家

建立良好的激励机制有助于调动工作积极性，培养主动精神和凝聚向心力，形成富有战斗力的集体。在外包人员的管理上，国内货运部也积极向公司建议采用各种激励方式，以物质激励和精神激励相结合。在每月的交流会上对工作积极的安保人员予以肯定，对特别突出的，公司向保安大队发出书面表扬函，每季度、年度均设置\'安全标兵\'评选制度，并予以物质奖励。平时，监督员十分关心外包人员的生活，多谈心，多了解，及时为他们解决工作中的困难；暑运期间，还为他们发放防暑降温药、西瓜、饮料等慰问品。虽为外包单位，但地服公司对他们就像对待自己的员工一样，让他们有归属感，融入公司，以机场为家。

202\_年国内货运部根据机场安全文化理念打造了外包安全文化培训室，提出了以\'忠于职守、防微杜渐、居安思危\'的安全文化口号、以\'临渊履冰、持续安全\'的安全文化理念、以\'从零开始、为零奋斗\'为安全文化目标。国内货运部将通过一系列的安全文化活动提升安全管控水平，确保持续稳定的安全态势。

从202\_年外包业务开展至今，在国内货运部的狠抓严管下，逐步实现了当初粗放式管理到现在的精细化管理，由制度管理到现在的安全文化管理的过渡，外包队伍由原来的\'散\'、\'懒\'、\'慢\'逐步蜕变为一支训练有素，有战斗力的队伍。在\'两会\'、\'\'、\'建党90周年\'、\'安保测试\'、\'年度消防及安保审计\'、等重要安全工作中均出色完成了任务、确保了库区安全的万无一失。

总之安全是一种责任、是企业的生命线，\'不积跬步，无以致千里；不积小流，无以致江海\',安全工作任重而道远，安全请从点滴做起，从你我做起。

202\_航空公司服务提升年心得体会

202\_年是我们航空公司服务提升年，公司高-瞻远瞩，已经将“提升服务品质，拓展高端市场”上升为公司战略重点，努力为客户提供最优质的服务和最大的附加值，不断追求客户和企业的共同发展，开创星级服务与高端客户市场互动的新局面。新的形势，新的起点，新的要求，作为我们客舱部乘务人员，如何提升乘务员的工作责任心，如何有效推进三二一工程，更好地与旅客沟通；如何有效发挥客舱安全监察员的作用；如何做好两舱旅客的服务工作等十点，我想就自己的工作实践，谈谈自己的工作感受和体会：

一、抓学教，加强团队建设是前提

因为工作责任心也好、与旅客沟通能力提高也好、安全监察员作用有效发挥也好，通过组织人员学习政治业务和开展各种教育活动，来加强团队建设，不仅可以增强乘务员的工作责任心，提高他们与旅客沟通的艺术，同时，组织安全监察员形成学习教育制度，可以有效发挥这部分人的作用，不辱使命，坚持原则，一丝不苟，实施全方位安全监察。 在学习教育活动中，需要创新形式，通过经验交流会，理论研讨会、航线专题会、班组协调会等以会代训式会议提升工作能力，增加队伍的凝聚力、感召力、战斗力、向心力。使乘务员和安全监察员队伍个个有压力、人人有动力，能够真正各负其责，尽职尽责。同时，搭建内部宣传平台，展现队伍先进风采，充分发挥榜样人员的作用，以激励先进，鞭策后进，以比学赶超为载体形成相互促进，良性互动的竞争局面。

二、抓质量，提升服务品质是关键

如何做好两舱旅客的服务工作？如何提升旅客满意度？如何有效杜绝机上投诉？将为民服务十项承诺有效贯穿至航班中？我想，必须以“四心”为服务理念，做到“对客户热心、对岗位诚心、对公司忠心、对业务精心”，同时，制定多管齐下提升服务质量和服务水平，做到：梳理工作流程，言行举止规范，服务方便快捷，保证旅客满意。让两舱旅客对我们人员服务满意，和使机上投诉为零，就是要在提高服务质量上下功夫。 具体地，就是注重我们的服务语言、服务技巧的养成和提高，应该带给客人一个良好的印象和感受．而要使乘客有好的印象及感觉，在整个服务过程中就要求我们乘务员立足自我，注重细节，从小事做起，用心、用感情服务，体现票务全心全意为顾客服务的诚信．急乘客之所急，解乘客之所需，充分满足乘客一点一滴的需要，将服务承诺兑现在一点一滴之服务行动中，为他们提供人性化和贵宾式服务，不断提高服务质量。

三、抓创新，细化管理是基础

如何创新客舱工作？如何创新管理？所谓创新客舱工作，就是要创新服务理念，创新服务机制，创新服务作风等。细节决定成败，创新管理，就是要进一步细化管理，实行精细化管理，如为旅客服务，从客舱各种专业服务到各种生活基本服务，都要求人员精通，既是卫生员、服务员、通讯员和勤务员，同时，又是旅客的保健员、消防员和警卫员，做到旅客有求必应，排忧解难。一句话，通过创新客舱工作和创新管理，使旅客能够确确实实享受到超值服务。

形象与细心周到的服务，让乘客感觉到有如归之温馨，这就无形中提升了我们航空公司的良好形象。让我们的服务给乘客留下最美好的印象，当他们再次选择旅行时，我们航空公司成为他们的首选。

没有最好，只有更好，相信通过我们的努力，一定可以把十点工作新要求，有效贯穿于航班各个服务管理之中，落实在我们每天实实在在的服务行动上，共同塑造我们航空公司崭新形象。

**民航心得体会篇二**

民航作为一种重要的交通方式，承载着数以亿计的旅客出行需求。近年来，我有幸多次乘坐民航飞机，亲身体验了其便捷、高效以及安全航行的特点。通过这些经历，我对民航行业有了更深刻的认识和体会。

段落二：便捷高效的出行方式。

相较于陆路交通工具，如汽车、火车，民航具有明显的时间优势。飞机的飞行速度快，所开设航线广泛，能够将乘客快速带到目的地。我曾经飞往上海，从起飞到到达只用了两个小时，迅速穿越了千公里的空间距离，真是令人惊叹。此外，民航机场的建设也非常注重乘客的舒适感受，提供了一系列优质的服务，如舒适的候机区域、高速无线网络、丰富的餐饮选择等，为乘客提供了良好的出行体验。

段落三：对安全的高度关注。

在我多次乘坐飞机的过程中，我深刻感受到民航行业对安全的高度重视。航班起飞前后，机组人员都会通过广播提醒乘客注意安全部分。登机前，严格的安检程序确保乘客携带的物品符合飞行安全规定。机舱内，机组人员会详细讲解紧急出口位置和安全氧气面罩的使用方法，为乘客提供必要的救生知识。此外，飞机上还配备了先进的飞行控制和通信设备，以确保每一次航行都能够安全可靠。

段落四：展望发展前景。

随着社会的飞速发展和人们生活水平的提高，民航行业也将迎来更广阔的发展空间。无人机技术的应用愈发成熟，为航空货运和空中救援提供了新的可能性。随着航空燃油技术的革新，飞机运行的燃油效率将进一步提高，减少对环境的影响。同时，航空公司也在持续提升服务品质，将更多的舒适和便利带给乘客。可以预见，未来的民航行业将更加发展，为人们的出行带来更多便利和创新。

通过多次乘坐民航飞机，我深刻体会到了民航行业的卓越性能和致力于乘客体验的态度。我相信，在如此发达的航空技术和优质的服务下，民航将继续成为人们出行的首选交通方式。同时，我也更加珍惜飞机旅行所带来的便利与舒适，同时也更加重视对安全的关注。希望未来我可以继续有机会体验更多航空航行的乐趣，并见证民航行业的不断发展与进步。

以上就是我对民航行业的一些心得体会。民航的快捷便利、高安全性以及不断创新的未来前景，让我对这个行业充满信心与期许。希望不久的将来，民航行业能够取得更大的突破和进步，为人们的出行提供更多的选择和便利。

**民航心得体会篇三**

龚亮（国内客运部）。

安全生产是一种责任，不仅是对自己负责、对家人负责，更是对员工负责、对企业负责、对社会负责。每一次事故的警笛，都揪人心弦，每一次惨痛的事故，都给亲人心头留下永久的痛，安全生产牵动人心。安全生产，不仅仅关系你自己，更多的是关系到你我他。

一、坚持\'安全第一，预防为主\'的方针。

\'安全第一、预防为主\'是历届民航始终坚持的基本方针；特别是从20世纪90年代开始，更把保证安全提升为\'中国民航永恒的主题\'，把安全工作切实摆在第一优先的位置。历史经验表明，什么时候真正落实了安全第一，什么时候安全形势就好转；什么时候安全第一停留在口头上，甚至受到冲击，什么时候安全形势就恶化。

二、提高安全思想认识。

近几年，地服公司对安全工作越来越重视，要求也越来越严，可以说，在当前形势下，安全是政治、是大局、是稳定、是和-谐，更是一种不可推卸的责任，增强抓好安全工作的紧迫感和责任意识。要搞好安全生产工作，思想认识是关键。

三、全面落实安全生产责任制。

安全工作是一项系统工程，是全员、全过程、全方位的工作，值班主任作为现场安全生产第一负责人，要将责任目标和工作压力层层传递下去，直至每一名一线员工，要做到横向到边，纵向到底，促使责任由全员共担。

四、加大执行力度。

抓安全生产工作，必须注重执行能力建设，严格按照公司规章制度和岗位操作规程办事，养成尊重科学规律，反对违章蛮干的好习惯，养成令行禁止、雷厉风行，执行制度一丝不苟、完成工作精益求精的好作风。善于抓细节，及时发现和堵塞安全的漏洞，识别和防范现场存在的各类风险，落实各项消减控制措施，强化危机意识和风险意识，增强员工识险避险和应急处置能力。

进地服公司安全形势持续稳定发展。

（国内货运部史伟）。

\'珍爱生命，安全第一\'这几个字写起来容易，但是做起来却很难！是啊！生命只有一次，生命是世上无可比拟的财富。既然降生为人，有谁不愿笑可常开？有谁不愿幸福快乐？安全就如一根七彩的丝线把我们这一个个美好的愿望连接起来，构成一个稳定、祥和、五彩缤纷的世界。我们虽然不能完全消除事故，但是可以尽量避免事故的发生。

国家的安全是国泰，民众的安全是民安。有了安全，我们才能坐在教室里安静地学习；有了安全，我们才能安心地工作；有了安全，我们的家庭才会幸福、平安；有了安全，我们的国家才会繁荣富强。安全犹如一根根长长的纽带，联系着我们的生死存亡。

人的生命是脆弱的，生命如果发生什么意外，会留下永远的伤痕；健全的身体一旦失去，将无法挽回。我们要充分认识到，安全不仅关系到我们自己，关系到公司，关系到家庭，安全同时也维系着我们整个社会，整个国家和整个民族。因此，每一个人都不能也不应该忘记安全与生命是紧紧联系在一起的，关注安全就是关注生命，关注安全就是关注我们自己。

人生道路漫漫长，悠悠岁月需平安。我在国内货运部中转室工作，作为中转员及兼职驾驶员，平时积极参加安全学习，努力做好各项工作，注意查找工作中的各项安全隐患，尤其是在货物中转流程中，认真做好每个细节。作为兼职驾驶员，我每天上班时都要仔细检查车辆，在机坪行驶过程中，严格按照相关规定操作，不开斗气车，违规车等，做好自己的本职工作，使自己能开开心心上班，安安全全下班。

安全是关系到我们每一个人的切身利益的，所以我们一定要把安全工作做好，这样做既是为了自己，也是为了他人。

安全生产工作心得体会（三）：安全----公司发展的基石。

（装卸部：杨胜志）。

航空企业属高危产业，这种性质决定了安全是公司发展永恒的主题。我国的航空安全形势是非常严峻的，翻开航空安全事故的档案，不难发现其中的根由。发生的所有不正常事件，大都由于员工安全意识淡薄，安全教育力度不够，存有侥幸心理，有法不依、有章不循。这些不正常事件告诉我们应该经常反思案例，牢记\'前车之鉴\'，居安思危，防患于未然。

场管理是航空安全的首要着力点，监督到位是航空安全的关键，超前预防是航空安全的最重要条件。我们一定要坚持这五项原则，夯实安全标准化和安全教育两个基础，不断创新安全管理文化，只有加强安全文化建设，增强员工的安全意识，及时消除外界的不安全环境和人为的不安全因素，狠抓安全隐患的排查与整改，时刻处在\'如履薄冰\'的状态，才能实现员工\'要我安全\'到\'我要安全\'的意识转变。

加强安全意识的教育培训管理，使员工真正做到安全知识深刻领会，烂记于心，这才是抓好安全管理的基础。有加强安全教育培训，才能提高员工安全意识。如果一名管理者对安全知识一知半解或知之不多，就不能对每个岗位的安全风险点做到全面识别，安全工作的思路就会有缺陷，管理就会出漏洞，措施就会脱离实际。如果一名员工缺乏安全知识，安全意识淡薄，就会犯经验错误和习惯性违章；不按规章制度执行，不规范流程操作，就会埋下安全隐患。抓好安全管理，员工必须认真学习安全知识，掌握岗位应知应会的操作流程和技能，才能将理论业务知识转化为安全技能，提高防范事故的能力，筑牢安全屏障。

安全是公司的生命，要坚持以严格的管理规范员工的操作行为，以过硬的业务知识和优质的设备杜绝事故的发生，以优良的规范操作流程创造良好的安全环境，增强危机感和忧患意识，\'吃安全饭\'、\'我要安全\'的观念要深入人心。我们每一名员工都要树立主人翁的思想和爱岗敬业的意识，在各自的工作岗位上严把安全观，严格按照规范化的要求，彻底消除降低流程标准作业现象。

安全措施必须真抓实干，这是抓好安全管理的关键。\'天下之事，不难立法，而难于法之必行；不难于听言，而难于言之必效\'.再好的安全管理体系，如果执行不到位，都是纸上谈兵。

目前，公司建立了\'安全第一\'长效安全管理机制。而安全管理标准化是安全管理中的最重点内容，安全责任的落实直接关系到公司的整体形象。安全周期的长短，也靠的是工作质量，加大员工业务培训力度，提高员工业务素质，才能做到高标准、高质量把安全管理标准化这项工作落到实处。

作为航空企业的地面服务员工，首先要时刻绷紧\'安全\'这根弦，居安思危、思则有备、有备无患。只有防患于未然，才能遇事安然，临危不乱。只有以发展的眼光在实践中探索和体验，不断创新安全的管理方法，才能在与事故症候的较量中立于不败之地，公司的发展才能长盛不衰。

当前，公司进入秋冬换季航班高峰时段，安全任务繁重，安全工作压力大，我们将以开展\'百日安全倒计时\'和\'安全攻坚、守土有责\'活动为契机，进一步加强安全管理工作，不断梳理安全管理体系和工作流程，查找工作中的安全隐患点，强化员工安全教育及培训，加快公司安全文化建设，形成\'人人讲安全，人人重安全\'的良好局面，营造\'人人想安全，人人保安全\'的良好氛围。把安全刻在心中，我们携手奋战在进进出出的航班安全保障中，为机场创出平安的天空，共同分享成功的喜悦！

安全生产工作心得体会（四）：浅谈外包业务安全监管。

曹晖（国内货运部）。

安全是企业管理永恒的主题，没有安全就没有一切、对于民航企业更是如此。地服公司为集中力量打造企业核心竞争力，分别于201x年和201x年将库区保安及消防业务进行了分步外包，通过分离劳务密集型业务的方式，实现公司向\'管理型\'过渡，而外包业务的安全监管责任落在了国内货运部。由于对外包业务安全监管是一项全新的工作，大家都没有经验，而货运库区又是机场集团安保、消防重点防范场所之一，为确保保安、消防工作的平稳过渡及业务的有序衔接，在接手监管任务之后，国内货运部对外包单位进行深入了解，对现场安全需求进行多次实地调研，确定了各消防及保安重点岗位的人员编制，并制定各项监管制度，保证了外包单位的成功入驻及外包业务的高效开展。自201x年库区保安、消防业务外包开始至今，国内货运部在安全监管工作中采取多种措施，通过各种管理手段，不断总结经验，将外包单位人员从初期的不尽人意培训至如今训练有素的保安队伍，成效较为显著。现在我就安全监管方面的经验与大家一起分享。

一、人员准入管理，把好第一道关卡。

众所周知保安人员的文化素质相对不高、而且有流动性大的特点，对于货运库区新进保安人员，国内货运部制定了严格的人员准入制度，在每名外包人员入职前需由货运部进行筛选，对个人执行能力和自身工作能力进行界定，并进行前期基础业务培训，内容包括企业内保条例、岗位职责及操作规程、重点岗位巡查规定等内容。基础培训后，外包人员还需通过业务考试及15天试用期，期满后由班长、分队长、主管方三方考核，合格后方能上岗。外包专职消防员还需同时接受重庆市消防总队考核，持有消防建筑基础职业资格证书上岗。

二、制度化管理，打造标准化队伍。

制度是做好各项工作的重要保障，用制度带队伍才能使各项业务工作井然有序的开展。为此，国内货运部针对库区保安和消防人员管理制定了多项管理制度，包括《保安人员安全教育培训制度》、《保安人员巡查巡逻检查制度》、《消防监控监管巡查制度》、《应急救援制度》、《保安夜巡制度》、《来客访问登记制度》、《交接-班制度》、《备勤制度》、《值班室管理规定》等，通过规范的标准来约束岗位操作，告诉外包人员标准是什么？每一步该如何去做？怎么操作才符合要求？明确的制度化管理为外包队伍的标准化建设提供了有力保证。

三、精细化管理，从细节出发。

行职责的情况进行通报、同时对近期的重点安全工作进行安排和部署。国内货运部还强调对外包人员的半军事化管理，坚持早晚大练兵，精神面貌、着装、仪容、军礼步步到位，以精细化的管理达到内强素质，外树形象的目的。

四、理论联系实际，增强实战能力。

安全工作必须理论联系实际，除了对保安人员进行日常的安全学习培训外，为提升安保人员的实际作战能力，国内货运部在定期理论培训的同时制定了每年至少两次的实战演练及不定时的桌面演练计划。演练内容涵盖了库区冲撞、库区抢险、信息报告、消防喷淋爆头、初起火灾、外来人员斗殴、监控系统故障等多种应急救援内容，让每一名外包人员都参与其中，在让外包人员熟练掌握应急技巧的同时也有效增强了团体协作及整体实战能力，为库区消防安全和突发事件的处置能力奠定了扎实的基础。

五、建立激励机制，让队员以机场为家。

建立良好的激励机制有助于调动工作积极性，培养主动精神和凝聚向心力，形成富有战斗力的集体。在外包人员的管理上，国内货运部也积极向公司建议采用各种激励方式，以物质激励和精神激励相结合。在每月的交流会上对工作积极的安保人员予以肯定，对特别突出的，公司向保安大队发出书面表扬函，每季度、年度均设置\'安全标兵\'评选制度，并予以物质奖励。平时，监督员十分关心外包人员的生活，多谈心，多了解，及时为他们解决工作中的困难；暑运期间，还为他们发放防暑降温药、西瓜、饮料等慰问品。虽为外包单位，但地服公司对他们就像对待自己的员工一样，让他们有归属感，融入公司，以机场为家。

201x年国内货运部根据机场安全文化理念打造了外包安全文化培训室，提出了以\'忠于职守、防微杜渐、居安思危\'的安全文化口号、以\'临渊履冰、持续安全\'的安全文化理念、以\'从零开始、为零奋斗\'为安全文化目标。国内货运部将通过一系列的安全文化活动提升安全管控水平，确保持续稳定的安全态势。

从201x年外包业务开展至今，在国内货运部的狠抓严管下，逐步实现了当初粗放式管理到现在的精细化管理，由制度管理到现在的安全文化管理的过渡，外包队伍由原来的\'散\'、\'懒\'、\'慢\'逐步蜕变为一支训练有素，有战斗力的队伍。在\'两会\'、\'\'、\'建党\_\_周年\'、\'安保测试\'、\'年度消防及安保审计\'、等重要安全工作中均出色完成了任务、确保了库区安全的万无一失。

总之安全是一种责任、是企业的生命线，\'不积跬步，无以致千里；不积小流，无以致江海\'，安全工作任重而道远，安全请从点滴做起，从你我做起。

**民航心得体会篇四**

自从改革开放以来，我国民航事业取得了长足的发展，国内外航线不断扩大，机场数量不断增多，航空器类型也在不断更新。作为旅客的我也有幸乘坐了飞机多次，这些经历使我对民航有了更深刻的认识和体会。

首先，民航行业的快速发展使得人们的出行更加方便。以前，出行需要花费数日甚至更久的时间，而现在几个小时的飞行就能够让我们到达目的地。当我第一次坐飞机时，离开了陕西的老家去西北的青海省旅行，兴奋之情油然而生。在空中俯瞰大地，景色美不胜收，使得整个旅程更加愉快。这让我感受到了民航发展给人们出行带来的巨大改变。

其次，民航事业的发展也带动了经济的繁荣。航空业的发展无疑给国家经济带来了很大的贡献，很多地方也因此兴建了机场并发展了相关产业。例如，大兴国际机场的开通使北京地区航班流量得以分流，缓解了首都机场的压力。而且，航空业的发展也带动了相关产业的繁荣，比如旅游业。越来越多的人选择乘坐飞机旅行，这推动了旅游业的快速增长。

然而，民航事业的发展也伴随着一些问题。最突出的问题就是安全风险。近年来，一些空难事件给民航业带来了很大的负面影响。这些事件不仅让乘客们感到恐慌，也使得航空公司和航空管理部门倍感压力。为了提高航空安全水平，民航行业不断改进技术和设施，提高员工培训质量。作为乘客，我们也应该对国内外航空公司的安全记录进行了解，并采取相应的防范措施，提高自己的安全意识。

最后，民航行业的发展也需要依靠每个人的共同努力。在乘坐飞机时，我们应该保持良好的飞行秩序，不要随意违规行为。此外，我们还应该遵守机上的各项规定，如不吸烟、不饮酒过量等。这些行为既是对乘务人员工作的尊重，也是对自己和其他乘客安全的保障。

总之，民航事业的发展给人们的生活带来了很多便利，同时也催生了相关产业的繁荣。然而，我们也应该认识到民航事业的发展还面临一些挑战，特别是在安全方面。只有每个人共同努力，才能够进一步推动民航事业的发展，为人们的出行带来更多的便利和安全保障。

**民航心得体会篇五**

在世界变得越来越小的当今时代，航空事业的发展已经成为国家发展重要的支撑之一。作为一个普通的旅客，我的初次体验民航的心血来潮足够让我终身难忘。当我第一次站在机场的大厅里，看到美观整洁的机场建筑以及频繁起降的飞机，我不禁为人类的智慧与勇气所折服。我沐浴在来自各个国家的旅客们的笑声中，默默感受着这个崭新世界给我带来的震撼和无限的可能。

第二段：了解机场的运作机制。

作为一个常规旅客，我对机场的运作机制也有了一定的了解。每天从天而降的大大小小的飞机，它们从空中高速穿梭而过，再次降落在地面上，将旅客们带到他们的目的地。我惊叹于机场工作人员的职业素养和高度的配合，他们按照预定的时间表，保证了航班的准时起降。此外，机场内对安全的严格的管理与检查，更让我深感平安的背后是无数人的辛勤付出。

第三段：飞机旅程。

踏上飞机之后，我才真正意识到民航事业对于人们出行的便利性以及国家发展的重要性。飞行的过程充满了期待和紧张，无论是飞机起飞、飞行过程还是着陆，都成为了我心中难以磨灭的美好记忆。高空鸟瞰下，城市的线条变得如此迷人，大自然的壮观景色也让人叹为观止。而在飞机旅程中，我也有幸与来自不同国家的旅客交流，增长了见识，拓宽了视野。

第四段：感悟到的责任与使命。

随着我对民航行业的了解日渐深入，我越发感悟到民航行业所背负的责任与使命。民航事业不仅仅是提供交通工具，更是连接各个国家的桥梁。它不仅促进了旅游业、贸易业的繁荣，也对经济发展起到了关键的作用。在此背景下，机场和航空公司的员工们需要克服各种困难，保障航班的正常运行，让人们始终享受到便捷、安全的出行体验。这份责任感和使命感使我深受鼓舞和感动。

第五段：畅想未来的发展。

在民航行业的快速发展下，我对它的未来充满了期待与希望。我相信随着科技的不断进步，航空器的设计制造、机场的建设和管理将取得更大的突破。航空公司也会不断优化服务，提高乘客体验，让人们更加便利和舒适地出行。此外，我也希望看到生态友好型的航空发展，减少对环境的污染和资源的浪费。我坚信，在未来的岁月里，民航行业将为全球人们的生活带来更多便利，成为连接世界的重要纽带。

总结：通过对民航行业的切身体验和对其运作机制的了解，我意识到了民航事业的伟大和不可替代性。与此同时，我也明白了在航空从业者们背后的辛勤付出和责任使命感。作为一个普通旅客，我对民航事业发展充满期待，相信它将在未来构建更加便利、舒适的出行体验，为人类带来更多的福祉。

**民航心得体会篇六**

班级：

姓名：雒嘉源11504633。

这学期通过对人为因素这门课的学习，让我深刻认识到航空维修中的人为因素的重要性。在航空领域中，航空维修差错近年呈上升趋势，维修人员的工作表现直接关系到航空维修工作的质量，而飞机的维修质量有直接影响到航空安全，甚至会牵涉到人身的生命安全，这一切都源于航空维修中的人为因素。因此，航空维修中的人为因素应该得到航空界的高度重视。

航空维修中的人为因素，主要是研究航空维修中人的工作表现和影响因素，优化航空维修人员的工作表现，减少人为差错，以保证航空安全。随着飞机系统的改进和发展，飞机机械原因造成的事故已大大减少，而与人为因素相关的事故却在不断增加。因此重视航空维修中的人为因素，降低维修工作中的人为差错，对于我们航空机电设备维修专业来说，真的是非常重要。人为因素是有关人的科学；关于工作和生活环境中的人，人与设备、程序及周围环境之间的关系，人与其他人的关系；人为因素涉及航空系统中人的所有特征。它常利用系统工程框架，通过系统的应用人的科学，以寻求人的最佳表现，其两个相互关联的目标是安全和效率。

1、解释shel模型并展开，指出人处于模型中心的意义。

答：shel模型是一种常用的模型，它的名字是由模型中各组成部分的第一个字母构成的。

s—软件，维修程序，维修手册，检查单等。

h—硬件。工具，测试设备。飞机结构，驾驶舱设计，操纵系统和仪表的配置和使用特性等。

e—环境。例如：机库条件和航线条件等环境以及工作方式，管理机构等。l—生命件/人。例如，处于模型中的人，包括维修人员，主管。计划员，经理等。

意义：shel模型用简化的方法表示复杂系统，具体形象地表现人为因素研究的范围，基本要素以及它们之间的相互关系；在shel模型中，方块界面之间需要非常匹配，一处不匹配就意味着一个人为差错。

所以说人是这个模式的中心，被认为是系统中最重要的，同时其适应能力也是最重要的组成部分。

2、墨菲定律定义并展开。

答：墨菲定律，人们做某件事情，如果存在一种错误的做法，迟早会有人按照这种错误的做法去做。

墨菲定律忠告人们，面对自身缺陷时最好想的周到全面些，不要存在任何侥幸心理，采取多种保险措施，防止偶然发生的人为失误导致灾难和损失。所以说，人为差错是客观事物的一部分，但不是全部，莫非定律有助于人们更好的理解人为差错。

3、影响视力的因素。

答：1生理因素如近视。

2摄取外来物质的影响如毒品，药物。烟酒。

3环境因素如光线亮度。

4与被观察物体有关的因素如物体外型尺寸。

4、影响视力的环境因素。

3任何空气中的微粒，诸如，灰尘，雨或雾，都可能影响光线在空气中的传播，使物体映像变形。戴着眼镜情况会更糟，因为镜片容易粘上赃物，湿气，雾气和划伤。

5、噪声对人的表现的影响。

答：1令人烦躁（突然的声响，持续的大声）。

2干扰在工作场所人际的交流（讲话听不到）。

3由于听不清告警信号或信息而造成事故。

4容易疲劳并影响精力集中。

5听觉损伤（暂时和永久性）。

6、什么是幽闭恐惧症，如何克服。

答：当人进入一个封闭或狭小的空间时，会感到不同程度生理或心理的不舒服，通常认为这是正常的，当这种不舒服过于严重时，就是所谓的幽闭恐惧症。

克服方法：当着工作者的面，1作好一切工作准备，有助于消除工作者的紧张和担心2理想情况下维修人员应有人陪同进出狭窄空间工作3在必要时须使用恰当的安全设备，例如：呼吸装置或者呼吸管路。

7、马斯洛层次需要理论及在员工激励上的应用。

1基本生理需要。

2安全需要。

3社交需要。

4尊重需要。

5自我实现需要。

8、噪音对人的表现的影响（p50）。

答：1使人烦躁2干扰语言交流。

3掩盖警告4损害听力。

通过这门课的学习，让我获益匪浅。当我能够成为一名机务维修人员时，在今后的工作中，注意各方面工作因素，当存在隐患时，及时发现提出，可以减少不必要的失误和事故的发生。在工作岗位上，我会严格的要求自己，严以律己，提高自己的安全意识，以每个人民的安全为己任，做到爱护他人，爱护自己，成为一名合格的机务维修人员。

**民航心得体会篇七**

9月7日第一次来到民航总局、民航信息，为项目员工做基础知识课程的培训到现在已经两月有余，期间也与项目员工一起共同完成了十次课程的学习。在这两个项目基础培训即将全部完成之际，感谢项目全体管理人员及员工对本次培训的支持。现将项目对培训组织的经验及对培训的态度分享给大家，供公司各项目借鉴、学习。

首先，培训时间的安排，在经过首次培训之后，项目负责人赵经理就向培训部要了本项目所有基础培训课程时间的安排。在拿到培训时间安排时，其便立即就此安排去与甲方负责人进行沟通，在得到甲方负责人肯定后，更是立即与培训部确定了每次培训的具体时间，并在之后的每次培训严格按照之前计划进行。这是目前很多项目非常难做到的地方。

其次，培训的组织，在每次培训完成之后，赵经理总不忘了问一句：“下次培训我们需要准备什么教具吗?”并在下次培训时将所有需要的教具摆放至培训地点。在看到这些之后我的心里难免有些惊喜和感激，感激他们对培训工作的支持。在这里我仅代表我个人及培训部向项目表示最诚挚的感谢。同时，培训课堂凳子整齐摆放“”，员工列队进入，每一个细节都无不体现出项目管理的井然有序。

最后，培训的态度。俗话说：“态度决定一切”而在民航项目培训的过程中我深刻的体会到这句话的含义。项目管理人员没有一个人缺席任何一次课程的培训，并在培训的过程中认真记录，提出关键问题及员工关心的问题。而项目每一位员工都在培训过程中积极的参与到互动之中，认真回答提问，做好培训笔记。且在下次培训开课之前针对上次培训不明白的地方提出问题来共同探讨。在这过程中还有一次让我特别感动的地方，那就是在我们讲清洁剂那堂课程的时候，在还没开课的时候赵经理就告诉我有几个外派韦伯员工不能参加本次培训，但在我开始培训时我们发现这几位员工回到了课堂。我当时就问你们怎么这么快就赶回来了，他们告诉我在得到韦伯主管说他们可以回民航时，他们几个人就立即乘车返回了项目，连工服都没来得及换，就是为了能赶上公司的培训或多听几句。在听到这样的回答后，我被员工这种积极的态度深深的感动。同时也让我联想到有些项目员工在听到培训时，就说些抵触的话语及表现出极为不愿意的行为形成鲜明对比。

在即将完成对民航项目基础培训全部课程之际，将项目对培训的组织及态度与大家共同分享。望各项目能通过民航对培训安排及组织成功的经验，对自己项目今后的培训安排有一个方向，让项目员工都能接受公司专业而规范的培训。从而为项目客户提供更规范、更专业的服务。

作为一名民航永立电梯有限公司的新员工，很荣幸参加此次公司组织的入职培训，在为期五天的培训中，学习了公司的发展现状、发展前景、企业文化、部门分布、部门职责以及新员工角色的转变等，虽然短短五天的培训结束了，然而留给我的工作及责任却刚刚开始。

通过这几天的学习，在我的脑海里对日后的工作有了一个大概的思路和蓝图，有很多具体的工作方法以及领导与前辈们的经验还需要我在实际工作中慢慢实践体会。在这几天里，无论是老师的指导还是领导的教诲，都让我看到了团队的精神和力量!各部门都是密不可分的，只有清楚的了解各部门职责，才能更好的融入进去，只有更好的融入团队，承担责任，敢于担当，才能实现个人与团队的双赢，我体会到在处理个人与团队的关系时，没有团队的成功，就没有个人角色的成功。

五天的培训时间，这个过程让我体会最深是我的内心发生了变化。人没有高低贵贱，只有转变观念，端正心态，以努力换取肯定，用实力赢得尊重。做我所学，学我所做，树立正确的人生观、价值观是立身的本质，成才的导向。只有对未来一切充满强烈的责任感，不断地以各种方式进行学习，提高自身修养，加上吃苦耐劳的精神和行动，才能为团队做出更多的贡献，才能正真的实现目标。

非常感谢公司的这次培训，使我获益匪浅!未来的工作也许并不顺利，甚至会遇到这样或那样的困难，但我相信有公司各领导的关怀和正确的领导，有我自己的不懈努力，任何困难都会被克服，我会用行动来证明自己的。

7月26日，民航西南空管局通信导航专业教员在集团公司人力资源部的组织下，来到达州机场航务管理部对通信导航维护人员就设备技术保障做了一次专门的培训，培训主要针对在用设备(vhf、ils/dme及dvor/dme)，使参训人员在理论基础、业务提升、职业修养认识等方面有了比较明显的收获和提升。

此次培训主要讲解了相应设备的原理、系统和空管局先进的维护维修经验。短短的一天培训，使参训人员受益良多。首先在甚高频方面，本场是由5套ote-gtr100的单机系统和一套ote-d100共用系统组成。通过讲解理论，以及一起讨论有关设备的问题、故障处置经验和空管局的值班方式、维护方式等内容让我们明白了甚高频地空通信的重要性，对业务工作有了一种豁然开朗的感觉。我们应该向空管局学习先进的维护巡视模式，更加规范我们的运行制度。在导航方面，教员给我们讲解了ils/dme的组成，各个板件模块，一些经典的故障案例分析。通过和教员的沟通学习，让参训人员对整套仪表着陆系统有了更清晰的认识。在交流中，我们了解到以往成都在盲降中出现的问题大多集中在天线的问题，而我们则是在板件上的故障比较多，在天线的维护维修能力上基本是空白的。教员无私地给我们讲解了很多空管局在天线端的维护经验，小窍门。对我们以后的维护工作提供了非常大的帮助。针对本场全向信标即将改造完成的现状，教员针对我们即将投入使用的全向信标设备进行了系统性的讲解，让我们对新的设备有了更进一步的认识。

感谢空管局教员的无私讲解，通过这次可贵而精彩的培训学习，我们学习到了先进的设备维护维修经验，提高了我们的设备保障能力。这样的支教活动非常有意义，希望能一直持续的举办下去。

民用航空运输正处于一个快速增长期，飞行人员任务十分繁忙，乘务长面临的工作压力加大。如何当好基层管理者，协调上下级关系?如何提高服务质量、打造服务品牌?如何处理航班服务中旅客的投诉和要求?如何释放职业心理压力、调试心理状态，以更好的身心投入明天的工作?这些问题长期困扰着一线工作的乘务长们。

南方航空特邀大学专业讲师为一线乘务长们进行提升培训，以理论、生动的情景模拟、互动式的案例交流等方式，与航空公司的乘务长们分享现代服务理念，提高服务质量，以一带一路的快速发展为契机，全方位提升乘务长的实际管理能力和服务技能，适应当前民航业变革与发展的需求。

一、乘务长业务能力。

乘务组的客舱服务质量是最能反映出航空公司的服务标准和服务水平的，乘务长的基层管理上承公司理念，下启乘务组员的统筹，肩负着领导的信任与乘客的期望。“惟贤惟德，能服于人”，乘务长在思想觉悟、业务水平、服务技能、奉献精神、待人接物许多方面都应具备一定的水准，即人格魅力和职业魅力的交融。美国著名管理家皮鲁克斯在《领导者的带头行为与管理方式》一书中说：“最优秀的领导不是盲目行事，而不顾及下属评价的人，他善于让下属们对他服从和敬重，从而忘掉他的资历问题。如果他的能力可以赢得下属的认可，那么它就是一位出色的管理者。”也就是说，乘务长必须严格要求自己，成为组员心目中的榜样，从而高质量的完成航班服务工作。领导就是以身作则来影响他人。乘务长作为航空公司最基层的管理者，要严于律己，言行一致，在业务上要苦于钻研，认真学习有关的规章制度和业务知识，熟悉和掌握手册、规章标准;在工作中树立“标杆”意识身体力行，言传身教，率先垂范，自律自重。要求部署遵守的自己要先做到，不能“只许州官放火，不许百姓点灯”，要多说“看我的”.“我先来”不能指手画脚，光说不干，即要亲自组织，又要亲力亲为。

工作中能遇到言语是巨人，行动是矮子的乘务长，漂亮语言的背后却是低下的工作能力，“己所不欲勿施于人”只有用自己的实际行动去带动组员，干出实绩，才能使乘务组里的每位成员信任，从而服从乘务长的管理。

二、乘务长管理能力。

乘务长是全组人员的“思想引导者”.“心里调节者”.“行为塑造者”和“能力提升者”抓好乘务工作的准确把握人员特点，突出管理重点，依法施管，科学管理，以科学的管理促进服务质量的提升，航班效益的提速，飞行安全的提升。

乘务组作风松散还是过硬，反映了公司的精神面貌。作为乘务长，我要从提供优质服务，塑造公司形象入手，提高乘务员的作风。首先要注意培养乘务员对自己所从事的航空事业的深厚感情和浓厚兴趣;其次要培养他们高度的责任感和一公司为家的主人翁意识。乘务长要既能有效地执行公司各项规章制度，又能很好地体现以人为本的管理精髓，解决和处理问题要合情合理，情理交融，在不失去原则的情况下体现以人为本，严中有爱的管理理念，使乘务员心悦诚服地接受管理，而不是被动地执行制度。

例如我们常到北京基地飞行，出勤楼住着各分子公司的乘务组和机组，小小的开房行为一架777配置的15人全部堵住前台的活动区域，实际办理手续的只需要1个人。我在航前准备时就告知每位组员抵达住宿区域由谁办手续，其它人在右侧不妨碍别人的地方等待，箱包需整齐摆放。提升培训的学习，提升要从日常行为开始，要从管理开始。

三、乘务长学习能力。

优秀的团队往往是决定管理成败的关键。一个有丰富经验和较强管理能力的乘务长，能解决彼此间的冲突，让每一位组员之间能够互相协作，及时准确地了解旅客信息。“打铁还需自身硬”乘务长加强学习掌握标准，在管理时尊重标准是什么，而不是谁说的是标准，组员的差异决定了因人而宜的管理方式，乘务长采取正确有效地方法激励组员，让组员能够身感责任与期许，使她们主动地调整自己的工作姿态来配合乘务长，消除心里上的猜测和压力，使得整个乘务组团队实现良性沟通，和谐高效。

此次提升培训更加明白蓝制服的责任，乘务长工作是一个复杂性的系统管理工作，它上承公司服务理念与价值诉求，下启乘务组员的统筹与工作实施，这之中蕴含了管理、心理、关系等诸多学术理论。如果把南航比作历史长河的大船，所有的职工就是船员，船在风里浪里走，齐心协力度过险滩，向着目标前行。提升从点滴开始，做好细节，赢在细节。关键是处理好埋头拉车和抬头看路的矛盾不容易，做任何事情要顺势而为，世界上最难遵循的规则是度，度源于素养，而素养则来源于日常生活一点一滴的细节的积累，人生，不可能总是精彩。意义在于过程，幸福源于细节。做好细节也已成功了一半，乘务长的道路任重而道远。

**民航心得体会篇八**

民航作为现代交通运输的重要组成部分，对于国家经济的发展和人民生活的改善起着举足轻重的作用。民航行业以其快速、便捷、安全的特点，成为人们出行的首要选择。近年来，随着中国经济的快速发展和政府对民航产业的大力支持，民航行业取得了长足的发展，给我留下了深刻的印象。

第二段：民航行业的发展。

中国民航行业的发展可谓日新月异。我记得在我小时候，坐飞机几乎是奢侈的事情，而如今，机票价格的下降和机场的日益完善，使得普通民众也能随时选择乘坐飞机来进行长途旅行。202\_年底，我有幸参观了北京大兴国际机场的试营运，这是一座巨大的现代化机场，不仅设备先进，而且功能齐全，为旅客提供了更好的服务。除了机场的改善，航空公司也在不断提高服务质量，如优化机上服务、提供高效便捷的在线购票系统等。这些改进都促使民航行业逐渐发展壮大。

第三段：民航行业的挑战与突破。

然而，民航行业的快速发展也面临着一些挑战。首先是机场的管理与运营。随着乘客数量的增加，机场压力也日益加大，排队等候、安检繁琐等问题成为旅客关注的焦点。其次是航空公司的运营与管理。航空公司需要应对乘客变化多端的需求，保证航班的准点率和服务质量。在这些挑战面前，民航行业积极采取措施加以应对。近年来，机场加大了运力建设，新建了很多新的机场，提升了旅客的处理能力。同时，航空公司也在提高自己的服务质量和管理水平，力求为乘客提供更好的出行体验。

第四段：民航行业对社会的贡献。

民航行业不仅为人们提供了便捷的交通方式，也为国家经济的发展做出了巨大的贡献。航空运输不仅促进了旅游、商务出行等产业的繁荣，也推动了区域经济的发展。航空货运更是为国际贸易提供了重要的交通保障。此外，民航行业还为国家带来了可观的经济效益，为国家财政做出了积极的贡献。综合来看，民航行业是一个以人为本、服务社会的重要产业。

第五段：对民航行业的展望与建议。

展望未来，我对民航行业充满信心。我相信随着科技的进步和政府的支持，民航行业将会持续发展壮大。未来，机场的工作效率将会进一步提高，旅客出行的体验将会更加舒适和便捷。同时，航空公司也将充分满足不同旅客的需求，提供更加个性化的服务。而作为普通旅客，我们也可以在出行中更加注重素质和礼仪，遵守规章制度，共同维护良好的出行环境。只有这样，我们才能更好地享受到民航行业带来的便利和乐趣。

总结：通过了解和体验，我对民航行业的发展和作用有了更加清晰的认识。作为一个重要的交通运输产业，民航行业有着巨大的发展潜力和贡献。我相信，在政府的关心和支持下，民航行业未来的发展必将更加辉煌。同时，我也呼吁广大旅客共同维护良好的出行环境，遵守相关规章制度，为民航行业的良好发展和旅客体验共同努力。

**民航心得体会篇九**

这学期通过对人为因素这门课的学习，让我深刻认识到航空维修中的人为因素的重要性。在航空领域中，航空维修差错近年呈上升趋势，维修人员的工作表现直接关系到航空维修工作的质量，而飞机的维修质量有直接影响到航空安全，甚至会牵涉到人身的生命安全，这一切都源于航空维修中的人为因素。因此，航空维修中的人为因素应该得到航空界的高度重视。

航空维修中的人为因素，主要是研究航空维修中人的工作表现和影响因素，优化航空维修人员的工作表现，减少人为差错，以保证航空安全。随着飞机系统的改进和发展，飞机机械原因造成的事故已大大减少，而与人为因素相关的事故却在不断增加。因此重视航空维修中的人为因素，降低维修工作中的人为差错，对于我们航空机电设备维修专业来说，真的是非常重要。人为因素是有关人的科学；关于工作和生活环境中的人，人与设备、程序及周围环境之间的关系，人与其他人的关系；人为因素涉及航空系统中人的所有特征。它常利用系统工程框架，通过系统的应用人的科学，以寻求人的最佳表现，其两个相互关联的目标是安全和效率。

1、解释shel模型并展开，指出人处于模型中心的意义。

答：shel模型是一种常用的模型，它的名字是由模型中各组成部分的第一个字母构成的。

s—软件，维修程序，维修手册，检查单等。

h—硬件。工具，测试设备。飞机结构，驾驶舱设计，操纵系统和仪表的配置和使用特性等。

e—环境。例如：机库条件和航线条件等环境以及工作方式，管理机构等。l—生命件/人。例如，处于模型中的人，包括维修人员，主管。计划员，经理等。

意义：shel模型用简化的方法表示复杂系统，具体形象地表现人为因素研究的范围，基本要素以及它们之间的相互关系；在shel模型中，方块界面之间需要非常匹配，一处不匹配就意味着一个人为差错。

所以说人是这个模式的中心，被认为是系统中最重要的，同时其适应能力也是最重要的组成部分。

2、墨菲定律定义并展开。

答：墨菲定律，人们做某件事情，如果存在一种错误的做法，迟早会有人按照这种错误的做法去做。

墨菲定律忠告人们，面对自身缺陷时最好想的周到全面些，不要存在任何侥幸心理，采取多种保险措施，防止偶然发生的人为失误导致灾难和损失。所以说，人为差错是客观事物的一部分，但不是全部，莫非定律有助于人们更好的理解人为差错。

3、影响视力的因素。

答：1生理因素如近视。

2摄取外来物质的影响如毒品，药物。烟酒。

3环境因素如光线亮度。

4与被观察物体有关的因素如物体外型尺寸。

4、影响视力的环境因素。

3任何空气中的微粒，诸如，灰尘，雨或雾，都可能影响光线在空气中的传播，使物体映像变形。戴着眼镜情况会更糟，因为镜片容易粘上赃物，湿气，雾气和划伤。

5、噪声对人的表现的影响。

答：1令人烦躁（突然的声响，持续的大声）。

2干扰在工作场所人际的交流（讲话听不到）。

3由于听不清告警信号或信息而造成事故。

4容易疲劳并影响精力集中。

5听觉损伤（暂时和永久性）。

6、什么是幽闭恐惧症，如何克服。

答：当人进入一个封闭或狭小的空间时，会感到不同程度生理或心理的不舒服，通常认为这是正常的，当这种不舒服过于严重时，就是所谓的幽闭恐惧症。

克服方法：当着工作者的面，1作好一切工作准备，有助于消除工作者的紧张和担心2理想情况下维修人员应有人陪同进出狭窄空间工作3在必要时须使用恰当的安全设备，例如：呼吸装置或者呼吸管路。

7、马斯洛层次需要理论及在员工激励上的应用。

1基本生理需要。

2安全需要。

3社交需要。

4尊重需要。

5自我实现需要。

8、噪音对人的表现的影响（p50）。

答：1使人烦躁2干扰语言交流。

3掩盖警告4损害听力。

通过这门课的学习，让我获益匪浅。当我能够成为一名机务维修人员时，在今后的工作中，注意各方面工作因素，当存在隐患时，及时发现提出，可以减少不必要的失误和事故的发生。在工作岗位上，我会严格的要求自己，严以律己，提高自己的安全意识，以每个人民的安全为己任，做到爱护他人，爱护自己，成为一名合格的机务维修人员。

**民航心得体会篇十**

作为一名民航人，我深深感受到了时间和空间的交汇点所带来的挑战和体验。每天坐在驾驶舱中，我可以看到地球上各个城市在几个小时内迅速闪过。这种空间的压缩，让我们感受到时间的流逝。而在每个城市的机场中，我又可以看到来自各个地方的人们匆匆赶往下一个目的地。这种时间的紧迫，让我们感受到空间的限制。这种交汇点让我体会到了人类社会的快速发展和连结，同时也让我意识到时间和空间对于生活和工作的重要性。

第二段：团队合作的重要性。

在民航行业，团队合作是至关重要的。作为飞行员，我需要和机组人员密切合作，确保飞行过程的顺利进行。同时，我还需要与运营人员、地面服务人员等团队紧密配合，以确保机舱的安全和乘客的舒适。团队合作不仅能够提高工作效率，也能够增加安全保障。通过团队合作，我学到了沟通和理解的重要性，学会了尊重和信任他人。这些经验和体会不仅对我在民航行业的工作有着重要影响，也对我个人的成长起到了积极的推动作用。

第三段：严谨和责任感的塑造。

民航行业是一个对严谨和责任感要求极高的行业。作为一名飞行员，我需要严格遵守各种规章制度，确保飞行的安全性。在飞行过程中，每一个决策和每一步操作都要考虑到乘客的安全和航空器的稳定。这种严谨和责任感的要求，塑造了我严谨认真的工作态度和对职业的热爱。同时，它也让我学会了承担责任和面对挑战。通过这些经历，我明白了在任何工作中都应该保持严谨和责任感的重要性。

第四段：跨文化交流的福音。

民航行业是跨文化交流的平台。在每个航班中，你可能会遇到来自不同国家和地区的乘客和机组人员。这种多元文化的碰撞和交流让我感受到了世界的多样性和包容性。通过与不同文化背景的人们交流，我学到了尊重和理解他人的重要性，也发现了世界各地的不同风土人情和美丽风景。这种跨文化交流不仅丰富了我的视野，也让我更加开放和包容。

第五段：坚持和奉献的力量。

民航人需要经常面对风雨和挑战，需要在压力下保持冷静和应对各种突发情况。在我多年的航空事业中，我深刻体会到了坚持和奉献的力量。面对困难和压力时，我学会了保持积极的态度和坚持不懈的努力。我相信只有坚持和奉献，才能够在最困难的时刻找到解决问题的办法，找到克服困难的勇气。这种坚持和奉献的力量不仅在民航行业中起到了重要作用，也对我个人的人生观和价值观产生了深远的影响。

总结：

作为一名民航人，我从这个工作中得到了很多宝贵的经验和体会。时间和空间的交汇点让我意识到了时间和空间对于工作和生活的重要性；团队合作的经验让我懂得了沟通和理解的重要性；严谨和责任感的要求塑造了我严谨认真的工作态度；跨文化交流让我体会到了世界的多样性和包容性；而坚持和奉献的力量让我学会了面对困难，找到解决问题的办法。这些经验和体会不仅改变了我的工作态度和价值观，也使我成长为一个更加成熟和自信的人。

**民航心得体会篇十一**

当我第一次踏上民航航班时，我对这种乘坐方式充满了期待和好奇。一切都是那么新鲜和令人兴奋，我迫不及待地坐在座位上，眼睛不停地瞄向窗外。随着飞机起飞，我的心也跟着飞翔起来。我欣赏着窗外雄伟壮观的云层，感受着飞机在空中飞行的轻盈感。这种体验让我惊叹不已，也让我对民航产生了浓厚的兴趣。

第二段：航班服务的便利与舒适。

在乘坐民航航班的过程中，我深切感受到了航班服务的便利与舒适。一次次的自助值机、安检，让我觉得整个过程非常简单和高效。机舱服务更是周到细致，空姐们亲切的笑容和体贴的服务让我倍感温暖。飞机餐虽然简单，但却很美味，让人感受到家的温暖。航班中的娱乐设施也让人愉悦，可以选择音乐、电影、电视节目等来消磨时光。这一切让我觉得乘坐民航航班非常舒适和便利，大大提升了旅行的质量。

第三段：航班安全与专业。

民航的安全一直是旅客最关心的问题，而我在乘坐民航航班的过程中，深刻感受到了航班的安全性和专业性。无论是从机场的安全检查到飞行过程中的操作，都给人一种非常放心的感觉。飞行员的专业素养和严谨的驾驶技术，让乘客们安心地坐在飞机上。航班中的安全讲解和紧急状况的演练也让乘客了解了保障自身安全的基本知识。这种安全感让我对民航的信任度大大提高，也使我更加愿意选择乘坐民航航班。

第四段：民航的发展与贡献。

随着社会的进步和旅游业的繁荣，民航发展迅猛。民航不仅仅提供便捷的交通工具，还为国家的经济发展作出了巨大贡献。民航的发展不仅促进了旅游业的兴旺，也带动了相关行业的发展，为国家带来了可观的经济效益。同时，民航也为人们提供了更多的就业机会，为社会稳定和发展做出了积极贡献。这种发展壮大让我对民航的前景充满了希望和期待。

第五段：民航旅行的美好回忆与前景展望。

在乘坐民航航班的过程中，我积累了很多美好的回忆。从起飞的刺激到降落的期待，每一次的旅行都是一次难忘的经历。我曾在飞机上遇到了许多有趣的人，也欣赏了许多美丽的风景。这些回忆让我觉得民航不仅仅是一种交通方式，更是一种探险和感受世界的方式。展望未来，我相信民航会继续发展壮大，为更多人带来方便和快乐。我也希望能够继续体验民航的乘坐，探索更多未知的风景和经历更多精彩的旅程。

总结：通过乘坐民航航班，我深刻感受到了航班服务的便利和舒适，航班的安全与专业，民航的发展与贡献，以及带给我美好回忆和前景展望。民航不仅仅是一种交通工具，更是一种展示现代科技与人类智慧的载体。我相信随着科技的发展和社会的进步，乘坐民航航班将会变得更加普遍和便利，成为人们出行的首选方式。

**民航心得体会篇十二**

作为一名新入职的民航人，在第一次接触这个行业的时候，我深深感受到了民航行业的巨大规模和复杂性。这个行业不仅需要精确的时间管理和高效的工作流程，还需要全体员工高度的专业素质和严谨的工作态度。当我站在机场滑行道上看着飞机起飞降落时，内心充满了敬意和激动。这个行业给我留下了深刻的第一印象。

第二段：担任飞行员的挑战。

作为一名飞行员，我的任务不仅是保证飞机的安全起降，还要处理紧急情况和飞行期间的各种问题。这要求我具备丰富的飞行经验和极高的应变能力。飞行员的工作压力和责任感是巨大的，但是当飞机平稳起飞并安全降落时，我对这个行业的向往和满足感是无法言喻的。在每一次飞行任务中，我都在不断提升自己的专业能力和技术水平，为旅客提供更安全、舒适的飞行体验。

第三段：地勤人员的服务与保障。

除了飞行员，民航行业还有大量的地勤人员，他们负责保障航班的安全和顺利运行。地勤人员需要灵活应对各种突发情况，包括天气变化、机械故障等。他们也需要高效地完成登机、行李装卸等工作，确保航班准时起降。地勤人员的工作看似平凡，但是在保障航班正常运行和乘客的旅行体验方面起着至关重要的作用。

第四段：乘务员的亲和力和专业技能。

乘务员是航班中直接与旅客接触的工作人员，他们的服务态度和专业技能直接影响乘客的旅行体验。乘务员需要具备良好的沟通能力和亲和力，会处理紧急情况和提供基本医疗服务。同时，他们也需要掌握飞行安全知识和紧急处置技能，以应对突发事件。乘务员的工作不仅需要专业技能，还需要对旅客的关心和关怀，以提供更好的服务品质。

第五段：民航行业的发展前景。

随着全球人口的增长和经济的发展，航空需求也迅速增加。民航行业作为国际贸易和旅游业的重要支撑，将有更多的发展机会。同时，科技的进步也将带来更先进的飞行器和空中交通控制系统，进一步提高航空安全和效率。民航行业的发展前景不仅给从业人员带来更多就业机会，也为行业的专业发展提供更多的机遇。

总结：

作为一名民航人员，我深刻体会到了这个行业的挑战和责任。无论是飞行员、地勤人员还是乘务员，每个人的工作都是为了保障航班安全和旅客的舒适体验。民航行业虽然辛苦，但是当一次次飞机顺利起降时，我们内心的满足感是无法言喻的。同时，民航行业的发展前景也让我对未来充满信心，我相信这个行业将会继续发展壮大，并为更多人提供安全、便捷的出行服务。

**民航心得体会篇十三**

沈阳桃仙国际机场股份有限公司多年来积极参加全国和民航系统“安康杯”竞赛活动。20zz年春运工作是机场的开年重头戏，机场在认真贯彻落实“和谐有序、安全为先、科学组织、优质便捷”的指导原则基础上，提前进行部署和安排，全面启动“运输服务工作百点计划”，积极构建内和外顺的和谐春运氛围，圆满地完成了春运各项工作任务，确保了运输生产安全、正常和优质，实现了运输生产持续增长。

一、积极组织生产，各项指标持续增长。

春运期间机场进出港航班共计7292架次，春运同比增长1%，其中进港航班3650架次，春运同比增长1.2%，出港航班3642架次，春运同比增长0.8%;运输进出港旅客88.2万人次，春运同比增长7%，其中进港旅客43.7万人次，春运同比增长8.3%，出港旅客44.5万人次，春运同比增长5.7%;货邮吞吐量10541吨，春运同比增长17.8%，其中进港货邮5482.2吨，春运同比增长11.1%，出港货邮5058.8吨，春运同比增长26%。

二、高度重视，强化组织领导。

春运工作是新年伊始的一项非常重要的工作，也是机场发展年运输工作的开局之篇，机场各级领导高度重视，提早对春运工作进行了布置，自上而下地健全组织机构，组建了以总经理为组长的春运组织机构和办公室，委派两名主管副总经理负责安全和服务工作，进一步加强春运工作的组织领导、联系沟通和协调处理问题的工作力度，为春运工作提供了可靠的组织保证。根据运输生产形式预测和规律，从安全、服务、效益、航班正点保障、宣传、统计等六方面，制定了具体明确且具有实际操作性的春运方案、工作目标和保障措施，机场17个运输保障单位也结合实际，制订周密的春运工作实施方案和应急情况预案及对策，为春运工作的正常运行和春运目标的实现奠定了良好的基础。为了使干部职工的思想统一到春运工作上来，切实实现春运工作目标，股份公司除提前召开专题会议进行动员、教育外，还通过每周讲评会、生产形势分析会等形式，让广大干部职工及时了解春运的形势，提高认识，增强了紧迫感和责任感，为春运工作打下了良好的思想基础。

三、突出重点，确保春运安全运行。

机场把安全工作放在首位，认真落实上级有关安全工作要求，严格执行各项安全规定，确保了旅客、货物的运输安全，圆满完成了春运期间的安全服务保障任务。为确保春运期间各项工作安全有序：一是积极开展教育动员和与培训，召开动员大会，下发《关于做好春运、春节以及两会期间安全工作的通知》，采取24条措施确保春运期间各项安全工作的顺利开展。二是调试和维护各类春运保障设备、设施及车辆，使其处于良好技术状态，完好率达100%。三是严格落实安全检查规定。四是加强控制区监护工作，确保控制区的安全。五是加强航空地面安全工作。严格按照工作程序和安全运行要求进行操作，严格执行民航总局冬季运行指导意见，备足除冰除雪物资，随时掌握气象动态，提前做好除雪准备。六是加大防火检查力度，对重点部位进行防火检查13次。

四、周密部署，营造温暖和谐春运。

机场以发展为中心，以春运为契机，全面启动“运输服务工作百点计划”，把安全、运行、设施设备及运输生产紧密结合，制定新的改进措施，不断提升机场综合服务保障实力，为实现机场发展年提供重要保障。

1、精心布置，营造温暖和谐的春运氛围。各单位精心布置了候机环境，以不同的形式积极营造了和谐的春运氛围。

2、把握重点，提高客流高峰期服务保障能力。各单位能够合理调配设备和人员，保证运行设施、设备的完好和正常运转，保证各种信息及时、准确地沟通，保证运输服务保障工作顺畅。一是各单位有针对性制订高峰时段运输服务应急方案，进一步量化服务时限，提高工作效率。二是在旅客较为密集的关键岗位，增设春运服务柜台，负责受理旅客业务咨询，提供乘机帮助服务。如：旅客服务公司在出发厅设立了“温暖好客、机场友好”服务柜台，为旅客提供特服导乘、暖心送衣、贴心服务、首次乘机便捷服务及衣物寄存等服务;安检站设立了春运服务台，解答乘机安检常识，并为排队等候安检的旅客提供热水服务;急救中心还设立了医疗咨询台。三是客流高峰期，值机和安检能够灵活地调整和增开服务通道，保证旅客的快捷成行。

3、注重创新，开展春运特色服务项目。今年，机场继续推出“冬季温暖行”春运品牌系列服务，各单位按照春运旅客的需求，不断丰富和扩充了春运品牌服务活动的内涵。

4、持续改进，不断提升运输服务品质。市场营销部增强工作的预见性，提前对航班计划、进出港客流特点进行预测和分析。现场指挥中心加强机坪秩序管理，积极开展“正秩序、树形象、促春运、保安全”活动;增加一线指挥人员，更加注重工作细节的处理，认真做好指挥调度、信息传递、机坪资源分配、航班正点统计等工作;在不断提高自我服务水平的基础上，加强对各窗口单位教育、监督和管理;应急处置工作及时有效;尤其是机场重大信息的对外发布工作做到及时、准确和原因明确。旅客服务公司积极完善大面积延误、特殊情况要客服务和航班高峰期值机服务等应急预案，机场共保障要客349人、贵宾12472人、头舱旅客4120人、特殊旅客302人、首次乘机旅客便捷服务135人次，接听“易呼叫”查询电话万余次。运行管理部熟练掌握故障排除方法和应急措施，机务工程部排除故障和故障隐患6起，共计出动特种车辆4696台次，客舱清洁飞机1577班次，做好飞机维护检查，受到了机组和旅客的一致好评。物产管理部着重加强楼宇秩序、卫生管理、设备保障、消防安全、供暖供电等方面工作，确保设备设施完好率达到98%，维修工作的及时率达到100%。信息中心针对航站楼的弱电系统制定了切实可行的保障措施，确保春运期间各系统设备设施完好率达到99%，维修及时率达到100%。场务管理部进一步加强对助航灯光和航站楼变电所设备设施的维护管理。跑道适航率100%;助航灯光着灯率100%，航站楼供电中断事故零起;加大跑道、机坪等道面监控力度及机坪保洁力度。客货销售公司开展以“新起点、新面貌”为主题的系列活动，包括开展“春运百件好事”活动和“销售状元”评比活动。特别推出团队旅客、学生教师、要客和特殊旅客优先购票、送票、航空“小秘书”及行前取票等服务，接听96833票务查询电话1.3万余，接听次行前取票呼叫热线1.1万，行前机场取票4100余张。汽车运输公司加强车辆的维护和保养，并加强值班力量，春运期间共出车758台次，运送旅客1842人次。停车场管理公司及时启动应急预案，灵活利用场区所有的停车空间，保证旅客车辆都有停车位;增加保洁力量，加强日常保洁工作的监督检查。急救中心制定和完善了正常求医旅客的诊疗处置程序，在飞机上、候机楼内突然发病旅客的诊疗处置程序，航班延误非正常情况下求医旅客的诊疗处置程序三种情况的处置程序。总诊疗1185人次，出诊27人次，转送6人次，抢救5人次，售药1052人次，发放健康宣传单千余份。

五、加强现场管理，做好航班保障工作。

1、做好航班正常保障工作。今年，公司就提升沈阳桃仙国际机场在社会公众中的满意度和认可度、确保安全万无一失、全力做好航班正常工作、扎实做好服务工作、认真做好航班大面积延误后的应急处置工作、建立和完善大面积航班延误的信息沟通机制六方面做出了承诺，制定了《沈阳桃仙国际机场航班放行正常及大面积航班延误应急处置方案》。认真贯彻《民航总局关于加强航班正常工作的通知》精神，严格各项保障工作程序和标准，做好航班信息传递和协调工作，做到精心指挥、监管到位，防止工作脱节。重点加强了机务维修和地面保障工作，保证各种设备设施及车辆的完好、可用;合理调配专业技术人员，在航班高峰期时，做到调度使用科学合理。针对春运期间气候复杂多变的特点，随时掌握气象动态，提前做好准备，对可能出现的大范围、长时间的恶劣天气提前做好应对预案。春运期间，机场航班放行正常率为99.1%，造成航班不正常的原因中，公司原因占84%、天气原因16%，无因机场保障原因导致的航班延误。

2、做好除雪保障工作。场务管理部认真贯彻落实“安全、正点、环保”的总体要求，建立了雪前动员及安排布置除雪任务、雪后总结讲评等相关制度，强化员工除雪意识。对每次除雪工作都能研究制定科学合理的除雪方案，预报有雪，提前到桃仙待命，做好除雪准备，按时按标准完成除冰雪任务。春运期间，共计完成除雪任务5次，测量摩擦系数23次，保证了机场开放和道路畅通。今年春运期间降雪比较频繁，尤其是2月24日，天降冻雨，气温急剧下降，天气变化极快。从2月24日晚开始，场务管理部的除雪人员就使用摩擦系数车紧密监控跑道道面抗滑性能，适时利用航班间隙，采用进口除雪车将雪浆除去而后洒布除冰液的方法，最大可能地延缓道面结冰的速度，为航班起降争取宝贵时间。

3、做好航班不正常服务保障工作。专职航延助理佩戴统一的服务标识，在航延第一时间提供“航延助理166”服务，积极做好滞留旅客食宿及疏导工作，帮助旅客解决疑难问题，用真诚的服务，消除旅客的忧虑。旅客服务能够提前向航空公司询问航班信息、签转规定，并根据后续航班运力，合理排序，在登机口为旅客改签，实现航延无缝签转，最大限度地方便了旅客，春运期间启动易签转80多次，共加班30人次。240小时。

经过四十天的努力，机场圆满完成了20xx年春运工作任务，航空运输安全畅通，运输生产持续增长，实现了全年工作的“开门红”。

更多相关优秀文章推荐：

7.高速公路收费站春运工作总结。

**民航心得体会篇十四**

不知不觉我已经在中国民航大学学习了一年有余，通过网络以及一些专业课程的学习我发现自己越来越像一个民航人，不仅是在知识水平上的转型更是在心理素质上的飞跃，这些东西就像是一股信念潜移默化的逐渐扎根于(原文来自：http://千叶帆文摘:)我的内心，身为民航人，一方面为民航事业对国家经济文化发展起到的的巨大推动作用感到自豪，同时我也深知要想成为一名合格的民航人员绝非一件简单的事情，它需要我们孜孜不倦，勤劳无畏的付出自己的汗水和青春，并且前提是你得满足民航人员所需要的一系列基本素质。

民航人员按职能分类可以分为三类，分别为机组人员、地勤人员、管制人员。他们各司其职，在各自的岗位付出自己的力量，接下来我会一个个的介绍各类岗位以及该岗位人员所需具备的基本素质：

蓝天舞者—致水平高超的飞行机组。

包含三方面内容——飞行技术、管理能力和心理素质。飞行员属于专业技术人员，随着时代发展和科技进步，飞行技术已经在很大程度上表现为对先进知识和技术的运用。而管理能力则是指飞行员对机组资源的管理能力，这是一项复杂的工作，这里需要指出的是，机长的管理能力是机组保证飞行安全的一个重要因素。因为机长是机组人员中的核心，负责领导机组的一切活动。强大的心理素质也是必不可少的，飞机在万米高空飞行，机组应随时做好应对各种突发情况的心理准备，这必须要求飞行员具备良好的心理素质。在非正常情况下，心理素质的优劣会直接影响到技术水平的发挥从而影响机上人员的安全。提到乘务组，空乘人员作为飞行机组人员的重要组成部分，他们为飞机能够正常安全的运行起到了不可磨灭的作用，作为一名优秀的空乘人员应该具备的职业素质有以下几点：

良好的情绪控制能力包括能准确的认识和表达自身情绪的能力和有效的调节和管理情绪的能力。当飞行延误时，乘务人员必须做到不急不躁，以沉稳冷静的心态去面对旅客的问题和不良情绪，从而控制客舱的安全。

空中乘务员这样一个特殊的职业，对沟通协调能力的要求也特别高。当遭遇紧急情况，如果地面无法和机组有效沟通协调，机组无法和乘务组有效的沟通协调，可以想象这样一种情况还怎么保证机上人员的安全。

工作中随时有可能遇到突发性特殊情况，身为一个空中乘务员，除了能调节好自身沉着的情绪外，还得随即应变既要组织正常飞行，又要有力妥善处置特情，不因循守旧，具体情况具体对待，有变通性、创造性，能在短时间内准确的建立立体思维。

语言表达能力对于空乘人员来说是非常重要的，我们和旅客更好沟通的关键就在于此，有了良好的沟通我们才能为旅客提供更好的服务，所以好的语言表达能力是每位空乘人员必须做到的。

另外，一名合格的空乘人员还需要基本的自身素质，除了身体方面的要求之外，良好的英语口语和文化底蕴也是必不可少的，这些都是对空姐的硬性要求。

蓝天的地面守卫者——地勤人员。

民航地勤服务是一种人际交往关系，这种关系由服务者、被服务者和服务环境三元素组成，其中地勤人员的主要职责有售票，通用，值机，行李，安检，引导。作为一名优秀地勤工作人员，应该具备的素质有：

一、较高的专业技能。

1、服务意识。作为服务人员，旅客就相当于我们的顾客，我们应该把他们当作上帝一样来对待，认真仔细的为旅客们排忧解难，使旅客们旅途愉快。

2、沟通能力。沟通能力在平时的日常工作中显得格外重要，旅客们都是来自天南地北，陌生感会在人与人之间的沟通中起到阻碍作用，所以这个时候就需要地勤人员快速有效的与旅客进行沟通，从而了解到旅客的需要并及时提供支持。

3、解决问题的能力。民航企业在提供运输服务的过程中，难免会出现运输不正常的情况。这时服务人员要及时的帮助旅客解决困难，维持秩序并及时对旅客密度大的区域加强重点保障以保证航空运输工作的顺利进行。

二、良好的服务态度。

地勤工作不仅关系到航空港服务水平的高低，更关系旅客生命和国家财产安全，责任重大。要想成为一名出色的地勤人员首先需要有责任心。同时拥有一颗爱心会让你和旅客的日常交往中如鱼得水，拥有一颗耐心也非常的重要，只有这样才不会被繁琐的日常事务影响到自己和旅客们的心情。最后拥有一颗包容心，机场经常会因为各方面原因发生一些人事纠纷，乘客有可能把气发在地勤人员身上，这就需要地勤人员以极大的包容心去忍受乘客的无理言行，包容并不意味着一味忍受，而是包涵和谅解。

三、较强的身体素质。

对工作，这就是是对工作的负责和对生命的热爱。所以要成为一名出色的地勤人员，一个健康的体魄是必不可少的。

航路的守卫者——致民航管制人员。

最后需要提到的就是相关管制人员，再按职责细分可以分为三个部分。首先是民航总局等政府相关人员，这些人往往是由底层干部升上去的，故需要有优于常人的工作能力和人格魅力，可以说是一类各方面全面型的人才。再就是航空电台的通信人员，他们负责引导飞机飞行，进场离场，发放放行许可，机场和电台情报等，经常需要熬夜值班，需要很高的敬业精神以及熟练的工作能力和专业的行业知识作为铺垫，最后就是空中交通管制员，我们主要以介绍空管人员为主。所谓空中交通管制，就是对航空器的空中活动进行管理和控制。空中交通管制的根本任务就是防止航空器相撞，防止杭旌旗和地面上的障碍物相撞，维护交通秩序，保证安全有效的空中交通流量。由于航空运输的市场发展速度明显快于机场以及空域的发展，有限的资源极大程度的影响了航班的正常运行，为空中交通管制人员带来了极大的压力。所以成为一名合格空中交通管制员需要的素质就显得尤为重要。

**民航心得体会篇十五**

9月7日第一次来到民航总局、民航信息，为项目员工做基础知识课程的培训到现在已经两月有余，期间也与项目员工一起共同完成了十次课程的学习。在这两个项目基础培训即将全部完成之际，感谢项目全体管理人员及员工对本次培训的支持。现将项目对培训组织的经验及对培训的态度分享给大家，供公司各项目借鉴、学习。

首先，培训时间的安排，在经过首次培训之后，项目负责人赵经理就向培训部要了本项目所有基础培训课程时间的安排。在拿到培训时间安排时，其便立即就此安排去与甲方负责人进行沟通，在得到甲方负责人肯定后，更是立即与培训部确定了每次培训的具体时间，并在之后的每次培训严格按照之前计划进行。这是目前很多项目非常难做到的地方。

其次，培训的组织，在每次培训完成之后，赵经理总不忘了问一句：“下次培训我们需要准备什么教具吗?”并在下次培训时将所有需要的教具摆放至培训地点。在看到这些之后我的心里难免有些惊喜和感激，感激他们对培训工作的支持。在这里我仅代表我个人及培训部向项目表示最诚挚的感谢。同时，培训课堂凳子整齐摆放“”，员工列队进入，每一个细节都无不体现出项目管理的井然有序。

最后，培训的态度。俗话说：“态度决定一切”而在民航项目培训的过程中我深刻的体会到这句话的含义。项目管理人员没有一个人缺席任何一次课程的培训，并在培训的过程中认真记录，提出关键问题及员工关心的问题。而项目每一位员工都在培训过程中积极的参与到互动之中，认真回答提问，做好培训笔记。且在下次培训开课之前针对上次培训不明白的地方提出问题来共同探讨。在这过程中还有一次让我特别感动的地方，那就是在我们讲清洁剂那堂课程的时候，在还没开课的时候赵经理就告诉我有几个外派韦伯员工不能参加本次培训，但在我开始培训时我们发现这几位员工回到了课堂。我当时就问你们怎么这么快就赶回来了，他们告诉我在得到韦伯主管说他们可以回民航时，他们几个人就立即乘车返回了项目，连工服都没来得及换，就是为了能赶上公司的培训或多听几句。在听到这样的回答后，我被员工这种积极的态度深深的感动。同时也让我联想到有些项目员工在听到培训时，就说些抵触的话语及表现出极为不愿意的行为形成鲜明对比。

在即将完成对民航项目基础培训全部课程之际，将项目对培训的组织及态度与大家共同分享。望各项目能通过民航对培训安排及组织成功的经验，对自己项目今后的培训安排有一个方向，让项目员工都能接受公司专业而规范的培训。从而为项目客户提供更规范、更专业的服务。

**民航心得体会篇十六**

目前整个民航系统还没有一套较为完善的培训体系,民航企业更是如此。你知道民航。

9月7日第一次来到民航总局、民航信息，为项目员工做基础知识课程的培训到现在已经两月有余，期间也与项目员工一起共同完成了十次课程的学习。在这两个项目基础培训即将全部完成之际，感谢项目全体管理人员及员工对本次培训的支持。现将项目对培训组织的经验及对培训的态度分享给大家，供公司各项目借鉴、学习。

首先，培训时间的安排，在经过首次培训之后，项目负责人赵经理就向培训部要了本项目所有基础培训课程时间的安排。在拿到培训时间安排时，其便立即就此安排去与甲方负责人进行沟通，在得到甲方负责人肯定后，更是立即与培训部确定了每次培训的具体时间，并在之后的每次培训严格按照之前计划进行。这是目前很多项目非常难做到的地方。

其次，培训的组织，在每次培训完成之后，赵经理总不忘了问一句：“下次培训我们需要准备什么教具吗?”并在下次培训时将所有需要的教具摆放至培训地点。在看到这些之后我的心里难免有些惊喜和感激，感激他们对培训工作的支持。在这里我仅代表我个人及培训部向项目表示最诚挚的感谢。同时，培训课堂凳子整齐摆放“”，员工列队进入，每一个细节都无不体现出项目管理的井然有序。

最后，培训的态度。俗话说：“态度决定一切”而在民航项目培训的过程中我深刻的体会到这句话的含义。项目管理人员没有一个人缺席任何一次课程的培训，并在培训的过程中认真记录，提出关键问题及员工关心的问题。而项目每一位员工都在培训过程中积极的参与到互动之中，认真回答提问，做好培训笔记。且在下次培训开课之前针对上次培训不明白的地方提出问题来共同探讨。在这过程中还有一次让我特别感动的地方，那就是在我们讲清洁剂那堂课程的时候，在还没开课的时候赵经理就告诉我有几个外派韦伯员工不能参加本次培训，但在我开始培训时我们发现这几位员工回到了课堂。我当时就问你们怎么这么快就赶回来了，他们告诉我在得到韦伯主管说他们可以回民航时，他们几个人就立即乘车返回了项目，连工服都没来得及换，就是为了能赶上公司的培训或多听几句。在听到这样的回答后，我被员工这种积极的态度深深的感动。同时也让我联想到有些项目员工在听到培训时，就说些抵触的话语及表现出极为不愿意的行为形成鲜明对比。

在即将完成对民航项目基础培训全部课程之际，将项目对培训的组织及态度与大家共同分享。望各项目能通过民航对培训安排及组织成功的经验，对自己项目今后的培训安排有一个方向，让项目员工都能接受公司专业而规范的培训。从而为项目客户提供更规范、更专业的服务。

作为一名民航永立电梯有限公司的新员工，很荣幸参加此次公司组织的入职培训，在为期五天的培训中，学习了公司的发展现状、发展前景、企业文化、部门分布、部门职责以及新员工角色的转变等，虽然短短五天的培训结束了，然而留给我的工作及责任却刚刚开始。

通过这几天的学习，在我的脑海里对日后的工作有了一个大概的思路和蓝图，有很多具体的工作方法以及领导与前辈们的经验还需要我在实际工作中慢慢实践体会。在这几天里，无论是老师的指导还是领导的教诲，都让我看到了团队的精神和力量!各部门都是密不可分的，只有清楚的了解各部门职责，才能更好的融入进去，只有更好的融入团队，承担责任，敢于担当，才能实现个人与团队的双赢，我体会到在处理个人与团队的关系时，没有团队的成功，就没有个人角色的成功。

五天的培训时间，这个过程让我体会最深是我的内心发生了变化。人没有高低贵贱，只有转变观念，端正心态，以努力换取肯定，用实力赢得尊重。做我所学，学我所做，树立正确的人生观、价值观是立身的本质，成才的导向。只有对未来一切充满强烈的责任感，不断地以各种方式进行学习，提高自身修养，加上吃苦耐劳的精神和行动，才能为团队做出更多的贡献，才能正真的实现目标。

非常感谢公司的这次培训，使我获益匪浅!未来的工作也许并不顺利，甚至会遇到这样或那样的困难，但我相信有公司各领导的关怀和正确的领导，有我自己的不懈努力，任何困难都会被克服，我会用行动来证明自己的。

7月26日，民航西南空管局通信导航专业教员在集团公司人力资源部的组织下，来到达州机场航务管理部对通信导航维护人员就设备技术保障做了一次专门的培训，培训主要针对在用设备(vhf、ils/dme及dvor/dme)，使参训人员在理论基础、业务提升、职业修养认识等方面有了比较明显的收获和提升。

此次培训主要讲解了相应设备的原理、系统和空管局先进的维护维修经验。短短的一天培训，使参训人员受益良多。首先在甚高频方面，本场是由5套ote-gtr100的单机系统和一套ote-d100共用系统组成。通过讲解理论，以及一起讨论有关设备的问题、故障处置经验和空管局的值班方式、维护方式等内容让我们明白了甚高频地空通信的重要性，对业务工作有了一种豁然开朗的感觉。我们应该向空管局学习先进的维护巡视模式，更加规范我们的运行制度。在导航方面，教员给我们讲解了ils/dme的组成，各个板件模块，一些经典的故障案例分析。通过和教员的沟通学习，让参训人员对整套仪表着陆系统有了更清晰的认识。在交流中，我们了解到以往成都在盲降中出现的问题大多集中在天线的问题，而我们则是在板件上的故障比较多，在天线的维护维修能力上基本是空白的。教员无私地给我们讲解了很多空管局在天线端的维护经验，小窍门。对我们以后的维护工作提供了非常大的帮助。针对本场全向信标即将改造完成的现状，教员针对我们即将投入使用的全向信标设备进行了系统性的讲解，让我们对新的设备有了更进一步的认识。

感谢空管局教员的无私讲解，通过这次可贵而精彩的培训学习，我们学习到了先进的设备维护维修经验，提高了我们的设备保障能力。这样的支教活动非常有意义，希望能一直持续的举办下去。

民用航空运输正处于一个快速增长期，飞行人员任务十分繁忙，乘务长面临的工作压力加大。如何当好基层管理者，协调上下级关系?如何提高服务质量、打造服务品牌?如何处理航班服务中旅客的投诉和要求?如何释放职业心理压力、调试心理状态，以更好的身心投入明天的工作?这些问题长期困扰着一线工作的乘务长们。

南方航空特邀大学专业讲师为一线乘务长们进行提升培训，以理论、生动的情景模拟、互动式的案例交流等方式，与航空公司的乘务长们分享现代服务理念，提高服务质量，以一带一路的快速发展为契机，全方位提升乘务长的实际管理能力和服务技能，适应当前民航业变革与发展的需求。

一、乘务长业务能力。

乘务组的客舱服务质量是最能反映出航空公司的服务标准和服务水平的，乘务长的基层管理上承公司理念，下启乘务组员的统筹，肩负着领导的信任与乘客的期望。\"惟贤惟德，能服于人\"，乘务长在思想觉悟、业务水平、服务技能、奉献精神、待人接物许多方面都应具备一定的水准，即人格魅力和职业魅力的交融。美国著名管理家皮鲁克斯在《领导者的带头行为与管理方式》一书中说：“最优秀的领导不是盲目行事，而不顾及下属评价的人，他善于让下属们对他服从和敬重，从而忘掉他的资历问题。如果他的能力可以赢得下属的认可，那么它就是一位出色的管理者。”也就是说，乘务长必须严格要求自己，成为组员心目中的榜样，从而高质量的完成航班服务工作。领导就是以身作则来影响他人。乘务长作为航空公司最基层的管理者，要严于律己，言行一致，在业务上要苦于钻研，认真学习有关的。

规章制度。

和业务知识，熟悉和掌握手册、规章标准;在工作中树立“标杆”意识身体力行，言传身教，率先垂范，自律自重。要求部署遵守的自己要先做到，不能“只许州官放火，不许百姓点灯”，要多说“看我的”.“我先来”不能指手画脚，光说不干，即要亲自组织，又要亲力亲为。

工作中能遇到言语是巨人，行动是矮子的乘务长，漂亮语言的背后却是低下的工作能力，“己所不欲勿施于人”只有用自己的实际行动去带动组员，干出实绩，才能使乘务组里的每位成员信任，从而服从乘务长的管理。

二、乘务长管理能力。

乘务长是全组人员的“思想引导者”.“心里调节者”.“行为塑造者”和“能力提升者”抓好乘务工作的准确把握人员特点，突出管理重点，依法施管，科学管理，以科学的管理促进服务质量的提升，航班效益的提速，飞行安全的提升。

乘务组作风松散还是过硬，反映了公司的精神面貌。作为乘务长，我要从提供优质服务，塑造公司形象入手，提高乘务员的作风。首先要注意培养乘务员对自己所从事的航空事业的深厚感情和浓厚兴趣;其次要培养他们高度的责任感和一公司为家的主人翁意识。乘务长要既能有效地执行公司各项规章制度，又能很好地体现以人为本的管理精髓，解决和处理问题要合情合理，情理交融，在不失去原则的情况下体现以人为本，严中有爱的管理理念，使乘务员心悦诚服地接受管理，而不是被动地执行制度。

例如我们常到北京基地飞行，出勤楼住着各分子公司的乘务组和机组，小小的开房行为一架777配置的15人全部堵住前台的活动区域，实际办理手续的只需要1个人。我在航前准备时就告知每位组员抵达住宿区域由谁办手续，其它人在右侧不妨碍别人的地方等待，箱包需整齐摆放。提升培训的学习，提升要从日常行为开始，要从管理开始。

三、乘务长学习能力。

优秀的团队往往是决定管理成败的关键。一个有丰富经验和较强管理能力的乘务长，能解决彼此间的冲突，让每一位组员之间能够互相协作，及时准确地了解旅客信息。“打铁还需自身硬”乘务长加强学习掌握标准，在管理时尊重标准是什么，而不是谁说的是标准，组员的差异决定了因人而宜的管理方式，乘务长采取正确有效地方法激励组员，让组员能够身感责任与期许，使她们主动地调整自己的工作姿态来配合乘务长，消除心里上的猜测和压力，使得整个乘务组团队实现良性沟通，和谐高效。

此次提升培训更加明白蓝制服的责任，乘务长工作是一个复杂性的系统管理工作，它上承公司服务理念与价值诉求，下启乘务组员的统筹与工作实施，这之中蕴含了管理、心理、关系等诸多学术理论。如果把南航比作历史长河的大船，所有的职工就是船员，船在风里浪里走，齐心协力度过险滩，向着目标前行。提升从点滴开始，做好细节，赢在细节。关键是处理好埋头拉车和抬头看路的矛盾不容易，做任何事情要顺势而为，世界上最难遵循的规则是度，度源于素养，而素养则来源于日常生活一点一滴的细节的积累，人生，不可能总是精彩。意义在于过程，幸福源于细节。做好细节也已成功了一半，乘务长的道路任重而道远。

。

**民航心得体会篇十七**

春运40天，白云机场实现旅客吞吐量2,470,853人次，同比增长16.3%。安全起降航班23,134架次，同比增长13.6%。

今年春运节前高峰相对集中、持续时间短，客流高峰期来得相对较晚。2月3日，也就是20\_\_年春运开始后的第10天才迎来高峰，进出港客流总量首次突破6万人次。2月3日—7日，机场每天的客流总量均保持在6万人以上，节前最多一天客流量达76617人次。而节后春运却一反常态，来势汹汹，客流居高不下。2月10日—20日(正月初二至正月十二)连续11天客流量保持在6.3万人以上，创造机场历年春运持续时间最长、客流量最大的一段高峰期。

与往年不同的是，今年春运最后10天，经过三大客流高峰后，客流量仍保持较高的水平，基本徘徊在6万人次左右。节后25天实现旅客吞吐量157万人次，平均每天客流量达6.3万人次，占40天春运客流总量的63%，同比增长22%，这是以往春运所没有的现象。

(二)春节黄金周天天都是高峰日。

鸡年新春伊始，新白云机场运输生产指数节节攀升，再创新高。初一至初三，出游团队遍布全国各地，尤其是旅游热线东北、北京、海南、成都、海南等地，天天“爆满”，盛况空前。正月初五起，白云机场提前进入回流高峰，全天进出港旅客79385人次，同期增长了23.7%。黄金周七天，进出港旅客总人数达490539人次，平均每天进出港客流达70077人次，同比增长13.6%。起降航班总量为4301架次，同比增长7%，创历年黄金周客流总量之最。

(三)正月初七刷新三项历史纪录。

2月15日，大年初七，受短线出游客流和返程客流交汇叠加影响，新白云机场迎来了20\_\_年春运客流最高峰。全天实现旅客吞吐量90039人次，其中进港旅客为51990人次，进出港航班总数达714架次，又一次谱写了白云机场70年历史上最辉煌的一页，单日进出港客流总数、单日起降航班总架次再创历史最好成绩，显示了新白云国际机场强大的安全服务保障能力。

(四)今年春运呈现四个特点。

一是客流量大、高峰突出。与去年相比，今年春运，白云机场的客流总量和航班起降总架次都有了较大幅度的增长，说明新机场的建成给白云机场带来了前所未有的业务发展空间，新白云机场实现了转场后客流量的跨越式发展。二是“温馨服务”细致周到。今年的`“温馨服务”活动，我们加强了服务工作的针对性和实用性，在广泛了解旅客服务需求的基础上，创新服务举措，让广大旅客真正从中受益。三是首次服务台商包机。白云机场首次被列为台商春节包机直飞机场之一，意义非常重大。四是应急预案发挥重要作用。白云机场的应急预案在今年的春运工作中发挥了重要作用。实践证明，白云机场的各项应急保障预案是科学有效的。

**民航心得体会篇十八**

民航行业是一个高度竞争的领域，对从业人员要求极高。作为国家门户的重要一环，民航人不仅需要具备专业知识和技能，还需要具备高度的责任心和服务意识。在长期的从业经历中，我深深感受到了民航行业的魅力，同时也积累了一些宝贵的心得和体会。

第一段：心态决定一切。

民航行业的工作环境复杂多变，对从业人员的身心素质提出了很高的要求。而心态决定一切，良好的心态能够让我们在面对困难和压力时保持冷静淡定，从容应对。一次机会，一份激情，一份清醒，既然选择了这个行业，就要用专业、热情和耐心去对待每一个旅客。

第二段：严格的要求和规范。

民航行业对从业人员的要求是严格高标准的。在这个行业，我们必须严格遵守职业道德和相关规章制度，保持良好的仪容仪表和行为规范。工作中，我们要始终保持专业精神，确保工作的细节和环节毫不马虎。只有不断提高自己的综合素质，我们才能胜任民航行业的工作。

第三段：服务至上，以人为本。

作为民航工作人员，我们的核心价值是为旅客提供优质的、全天候的服务。我们需要用微笑和友善的态度面对每一位旅客，并尽最大可能满足他们的需求与要求。因为在旅客眼中，我们代表着整个机场和航空公司，我们的服务态度直接关系到民航行业的形象和声誉。

第四段：务实与执行力。

民航行业的工作需要具备良好的执行力和扎实的工作能力。机场航站楼内不管是旅客检票，还是行李托运，每个环节都需要我们认真、细致地完成。我们需要把每一项工作都当作细节工作，只有这样才能保证工作的质量和效率。同时，我们应该学会在快节奏和高强度的工作中，保持高效的执行力，做到有条不紊。

第五段：团队协作，共同前行。

在民航行业中，团队协作是非常重要的一环。每个部门和职位都有其特定的职责和使命，只有充分的团队合作，才能将每个环节井然有序地连接起来。通过团队协作，我们可以共同规划并实现共同的目标，提升整体效益和服务质量。因此，积极参与团队活动，培养团队合作精神是每个从业者应具备的素质。

在我长期从事民航行业的经历中，我深深感受到了民航行业的魅力和挑战。通过实践和总结，我明白了心态决定一切，严格的要求和规范，服务至上，务实与执行力，团队协作这几个重要的核心要素。只有不断提高自己的素质，用热情和认真对待每一个旅客，我们才能不断进步，为民航行业的发展贡献力量。我相信，在大家的共同努力下，民航行业一定会变得更加繁荣，为国家和人民的发展作出更大的贡献！

**民航心得体会篇十九**

近年来，我国的民航事业日益发展壮大，成为世界上最为活跃的民航市场之一。民航人才培养更是备受关注，各大航空学院也纷纷设立了民航专业。今年，我有幸参加航空学院的民航课程，并在第一次实习中获得了深刻的体会。通过本文，我将分享我的心得和体会。

第二部分：实习前的准备。

在实习前，我特意学习了一系列的民航知识，包括航空器的结构和特点、机场运营和航班管理等。并且，我还参加了一些与航空业务相关的课程，学习了如何保障航班的准点率和提升客户服务质量等技能。这些知识和技能的掌握为我的实习打下了良好的基础，让我有了更明确的目标和更充分的准备。

第三部分：实习经历。

在实习过程中，我被分配到客户服务部门。我的主要工作是接待旅客，解答相关问题，检票，以及帮助运输行李等。刚开始，我很紧张，因为我没有实际的工作经验，也不知道如何应对各种复杂的场面。但是，在我的同事的帮助下，我很快适应了实际工作，并且做得越来越好。

有一次，一位外国旅客用她的母语问我关于行李的转运，我听不懂她说的话，但是我告诉她要耐心等待，并为她解答了她的疑问。另一次，一位晕机的旅客需要我帮助她缓解情绪，让她充分放松。我告诉她一些航空知识和安全措施，让她感到舒适和安心。这些实际的场景让我懂得了如何处理不同的旅客问题，如何更加专业地提供客户服务。

第四部分：对实习经历的总结与体会。

通过这次实习，我深刻领悟到民航业是一个复杂而有挑战的行业。有时，航班可能因为一些不可预见的原因而被取消或延误，这会对旅客和员工带来极大的压力。但是，我感受到了团队的力量。在这个集体中，每个人的工作都是紧密相连的。我们必须保持高度的紧密合作，力争为旅客提供最好的服务和保障。

此外，我也看到了民航人员的工作压力和努力。他们必须时刻保持警觉，精益求精，为旅客提供最好的服务和舒适的体验。这种努力值得认可和肯定。

第五部分：从实习中得到的启示。

本次实习让我学到了很多东西，最重要的是我对自己有了更清晰的认识。我发现我对民航行业有浓厚的兴趣和热情，并且喜欢与旅客打交道。我开始尝试了解关于民航的更多信息，并且计划继续学习相关知识，参加更多的课程和实践。

通过这次实习，我也认识到了航空行业的挑战和机遇。这个行业发展迅速，需要具备一定的专业知识和实践经验。我希望能够通过不断学习和积累经验来提升自己，为未来的职业发展打下一个稳定的基础。

结论：

参加民航课程并且在民航实习是我人生中一个重要的经历。通过这次经历，我领悟到了航空行业的复杂性和挑战性，认识到了服务旅客的重要性和需要具备的技能，同时也增强了自己对航空行业的兴趣和了解。我相信这次经历会对我的未来职业发展起到积极的推动作用。

**民航心得体会篇二十**

为期七天的春运黄金周保障工作即将圆满结束，此次春运黄金周是从201x年1月31日(正月初一)开始，至2月6日(正月初七)，厦门机场预计共将保障运输起降航班3578架次，平均每天执行运输起降达511架次，比去年同期增加14.64%;运输进出港旅客46.6万人次，平均每天运送旅客6.7万人次，比去年同期增加12.41%。其中，2月06日(正月初七)旅客吞吐量70833人次，为今年春运以来厦门机场人数最高峰;各航空公司黄金周期间共计加班184架次，执行对台航班共计70架次;春运黄金周各数据均创下厦门机场历史最高水平。

针对今年春运和春节黄金周特点及市场变化情况，厦门机场领导及各驻场单位早动员、早部署、早准备，以确保旅客安全出行、顺畅出行和方便出行。黄金周期间，因长江中下游地区雾霾及华北、东北雨雪天气影响，给本场的保障工作带来了一些困难，通过积极协调、加强保障，保证了本场航班及旅客有序平稳。目前，本场依然在紧锣密鼓的积极保障，以确保春运工作的顺利、圆满完成。

厦门空港温馨提醒广大旅客，初七当日厦门机场将进入返程最高峰，为了节省您办理乘机手续时间、快速通过安检，请勿携带烟花爆竹、打火机等易燃易爆违禁物品，液态物品、刀具等物品请在值机柜台托运，锂电池、移动电源等物品请随身携带。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！