

《机场运行管理》考试大纲

一、考试的基本要求

主要考核考生对智慧机场运行与管理领域理论、技术及管理方法的掌握与综合运用能力，考生需在了解智慧机场运行管理行业发展趋势的基础上，掌握机场属性、管理模式及智慧机场的内涵等核心概念，熟悉机场设施资源配置、流程管理、人力资源优化等工作流程并能开展基础的运行分析与问题解决，同时要掌握航站楼运营、航班保障、地面资源调度、旅客服务等核心运行模块的规范与实操要点，熟悉物联网、人工智能、大数据等智能技术在机场运行监测、安全防控、服务优化场景中的应用，理解管理学的基本理论与创新、决策与组织、领导与控制等相关知识，具备较强的理论基础和实践操作能力，能够运用专业知识分析并解决智慧机场运行中的实际问题。

二、考试的范围和内容

考核知识点一：机场的属性与系统构成

1. 考核内容：

- (1) 机场的公共产品属性、自然垄断属性、基础产业属性；
- (2) 机场的概念、功能与基本服务；
- (3) 机场系统的构成；
- (4) 机场主要设施布局。

2. 考核要求：

- (1) 了解：机场的概念、功能、基本服务及各设施布局的基本原则；

- (2) 掌握：机场的三大属性内涵及特点，机场系统的具体构成；
- (3) 应用：能够分析机场属性对运营管理模式的影响，结合机场系统构成判断设施布局的合理性。

典型例题：

机场作为公共基础设施，其准公共产品特性主要体现在（B）

- A. 完全的非排他性和非竞争性
- B. 一定范围内的非排他性和非竞争性
- C. 完全的排他性和竞争性
- D. 仅具有排他性，不具有竞争性

考核知识点二：机场管理模式

1. 考核内容：

- (1) 机场管理模式的分类；
- (2) 国外机场主要管理模式；
- (3) 我国机场管理模式现状与转型方向；
- (4) 机场私有化、集团化、联盟化发展趋势。

2. 考核要求：

- (1) 了解：国外典型机场管理模式的特点，机场发展的主要趋势；
- (2) 掌握：我国机场管理模式的分类及各自特征，管理模式转型的核心方向；
- (3) 应用：能够对比不同管理模式的优劣，为特定规模机场选择合适的管理模式提供思路。

典型例题：

以下哪种机场管理模式中，机场管理机构属于介于政府和营利性企业之间的公共法人性质（B）

- A. 联邦政府直接管理模式
- B. 半政府半市场性质的机场管理局模式
- C. 私有化机场公共控股公司模式
- D. 政府和私人合资企业管理模式

考核知识点三：机场流程管理之旅客中转流程

1. 考核内容：

- (1) 旅客中转的主要类型；
- (2) 中转流程设计的基本原则与核心要求；
- (3) 影响中转流程效率的关键因素；
- (4) 中转流程优化的主要策略。

2. 考核要求：

- (1) 了解：不同类型旅客中转的基本流程步骤；
- (2) 掌握：中转流程设计的原则，影响中转效率的因素；
- (3) 应用：能够结合具体机场案例，分析中转流程存在的问题并提出优化方案。

典型例题：

在旅客中转流程设计中，为提高中转效率，以下做法错误的是（ B ）

- A. 设置专门的中转楼层，实现中转流程与进出港流程隔离
- B. 国际中转旅客需重新办理过境签证
- C. 中转值机柜台设在候机厅便捷位置
- D. 采用廊桥上下机，集中停靠同一航班波的航班

考核知识点四：机场人力资源优化配置

1. 考核内容：

- (1) 机场组织结构的类型与影响因素；
- (2) 机场人员定编的常用方法；
- (3) 机场人员优化配置策略；
- (4) 机场人员排班的核心流程与方法。

2. 考核要求：

- (1) 了解：机场组织结构的基本形式，人员排班的基本流程；

- (2) 掌握：不同类型机场的人员定编方法，人员优化配置的具体策略；
- (3) 应用：能够根据机场规模和业务量，选择合适的定编方法与配置策略。

典型例题：

对于旅客吞吐量较小的中小型机场，为提高人力资源利用率，以下优化策略不适用的是（B）

- A. 将服务类岗位进行整合，实行一人多岗
- B. 核心保障业务全部外包给第三方公司
- C. 高峰时段雇用临时员工承担简单服务工作
- D. 与其他机场开展人力资源交流合作，互派人员支援旺季保障

考核知识点五：机场运营效率评价

1. 考核内容：

- (1) 机场运营效率的核心概念；
- (2) 影响机场运营效率的主要因素；
- (3) 机场运营效率的主要评价方法；
- (4) 机场运营效率提升的策略。

2. 考核要求：

- (1) 了解：机场运营效率的相关概念及评价方法的基本原理；
- (2) 掌握：影响机场运营效率的关键因素，效率提升的主要途径；
- (3) 应用：能够运用简单评价指标分析机场运营效率，提出针对性提升建议。

典型例题：在机场运营效率评价中，反映机场在给定投入情况下获取最大产出能力的是（B）

- A. 规模效率
- B. 技术效率
- C. 配置效率
- D. 管理效率

考核知识点六：飞行区系统及功能

1. 考核内容：

- (1) 飞行区核心设施（跑道、滑行道、机坪）的结构与技术参数；
- (2) 跑道与滑行道的命名规则；
- (3) 飞机停放方式与机位布局；
- (4) 机场目视助航系统（标志、标记牌、灯光等）。

2. 考核要求：

- (1) 了解：飞行区设施的基本构成，目视助航系统的主要组成；
- (2) 掌握：跑道与滑行道的核心技术参数，飞机停放的基本方式；
- (3) 应用：能够识别飞行区设施的关键指标，判断对航班运行的影响。

典型例题：

跑道道面强度的核心评价指标是（ B ）

- A. 跑道宽度
- B. 道面等级序号（PCN）
- C. 跑道长度
- D. 摩擦系数

考核知识点七：停机位分配管理

1. 考核内容：

- (1) 停机位分配的含义、目标及约束条件；
- (2) 停机位分配的主要研究方法（数学规划、人工智能等）；
- (3) 停机位预指派与实时调配的原则；
- (4) 停机位分配的算例应用。

2. 考核要求：

- (1) 了解：停机位分配的基本概念，主要分配方法的特点；
- (2) 掌握：停机位分配的核心约束条件，预指派与实时调配的差异；
- (3) 应用：能够结合简单场景选择合适的停机位分配策略。

典型例题：

停机位分配中，下列哪项属于基本约束条件（ B ）

- A. 旅客步行距离最短
- B. 同一时间段一个停机位最多停靠一个航班

- C. 中转时间最小 D. 驻站航空公司优先

考核知识点八：航站楼功能及运行管理

1. 考核内容：

- (1) 航站楼的核心功能与旅客流程（值机、安检、行李提取等）；
- (2) 航站楼主要管理部门及职责；
- (3) 旅客流程效率管理（值机、安检、行李转盘容量评估）；
- (4) 航站楼服务运行支持系统（信息导向、信息服务系统等）。

2. 考核要求：

- (1) 了解：航站楼的基本设施与管理架构，服务运行支持系统的组成；
- (2) 掌握：核心旅客流程的关键环节，流程效率评估的基本方法；
- (3) 应用：能够识别航站楼运行中的瓶颈问题，提出流程优化建议。

典型例题：

航站楼中影响旅客流程效率的核心环节不包括（ C ）

- A. 值机办理 B. 安全检查 C. 候机休息 D. 行李提取

考核知识点九：航班正常保障与指挥协调

1. 考核内容：

- (1) 航班正常与不正常的定义及统计指标；
- (2) 影响航班正常的主要原因（航空公司、天气、流量控制等）；
- (3) 不正常航班的管理原则与处置策略；
- (4) 机场运行指挥中心（AOC）的职责及运行系统。

2. 考核要求：

- (1) 了解：航班正常的统计标准，机场运行指挥系统的核心模块；
- (2) 掌握：航班不正常的主要成因，不正常航班的调度与处置流程；
- (3) 应用：能够分析具体航班延误案例的原因，提出针对性保障措施。

典型例题：

下列不属于航空公司自身原因导致航班不正常的是（ C ）

- A. 飞机机械故障
- B. 航班调配不合理
- C. 空中交通流量控制
- D. 机组人员配备不足

考核知识点十：机场服务质量及管理方法

1. 考核内容：

- (1) 服务的概念及特性（无形性、不可分离性等）；
- (2) 机场服务质量的内涵、构成维度（有形性、可靠性等）；
- (3) 服务质量典型模型（Gronroons 模型、PZB 差距模型等）；
- (4) 机场服务质量管理方法（服务水平协议、全面质量管理等）。

2. 考核要求：

- (1) 了解：服务的基本特性，机场服务质量的评价维度；
- (2) 掌握：核心服务质量模型的形成机理，主要质量管理方法的核心逻辑；
- (3) 应用：能够运用差距模型分析机场服务质量问题，选择合适的管理方法优化服务。

典型例题：

在 PZB 服务质量差距模型中，由于服务企业制定的服务标准与管理层认知的顾客服务预期不一致产生的差距是（ B ）

- A. 质量感知差距
- B. 质量标准差距
- C. 服务传递差距
- D. 市场沟通差距

考核知识点十一：民用航空基础知识

1. 考核内容：

- (1) 民用航空的定义和分类；
- (2) 世界民航的发展历史；
- (3) 中国民航的发展历史；
- (4) 民用航空器概述。

2. 考核要求：

(1) 了解：民用航空的定义范畴、世界及中国民航发展关键阶段与标志性事件。

(2) 掌握：中国民航体制改革的政策逻辑与航空器适航管理的基本规则，理解国际民航组织（ICAO）标准对中国民航发展的影响路径。

(3) 应用：民航知识分析实际案例。

典型例题：（A）是进行经营性的客货运输的航空活动。

- A. 商业航空
- B. 民用航空
- C. 军事航空
- D. 通用航空

考核知识点十二：民航运输企业与运营

1. 考核内容：

- (1) 民航运输企业概述；
- (2) 民航运输企业运营；
- (3) 民航客运业务；
- (4) 民航货运业务。

2. 考核要求：

(1) 了解：民航运输企业的基本定义、组织架构及行业地位。

(2) 掌握：民航运输企业运营的关键环节及行业监管要求。

(3) 应用：民航客运与货运业务知识，分析实际案例中服务流程优化。

典型例题：北京——上海航线属于（A）。

- A. 国内航线
- B. 国际航线
- C. 地区航线
- D. 支线航线

考核知识点十三：智慧机场的核心理念与建设要求

1. 考核内容：

- (1) 智慧机场的定义和内涵；
- (2) 智慧机场的建设目标；
- (3) 智慧机场建设的一般要求；

(4) 智慧机场建设的两个支撑体系和五个层级；

2. 考核要求：

(1) 了解：智慧机场的定义、内涵及建设目标的基本内容。

(2) 掌握：智慧机场建设的一般要求、两个支撑体系与五个层级的构成。

(3) 应用：结合智慧机场的核心理念，分析机场在智慧化建设中的体系搭建与流程优化思路。

典型例题：

智慧机场建设的五个层级包含以下哪些？（ABCDE）

- A. 基础设施层
- B. 数字平台层
- C. 业务管理层
- D. 生产运行层
- E. 用户体验层

考核知识点十四：管理内涵与管理理论

1. 考核内容：管理的内涵与本质、管理的基本原理与方法、古典管理理论、现代管理流派。

2. 考核要求：

(1) 掌握管理的内涵与本质；

(2) 掌握管理的基本原理与方法；

(3) 了解古典管理理论；

(4) 了解现代管理流派。

典型例题：

在管理理论的发展历程中，以下哪位学者是古典管理理论的代表人物？

(B)

- A. 彼得·德鲁克
- B. 弗雷德里克·泰勒
- C. 赫伯特·西蒙
- D. 彼得·圣吉

考核知识点十五：决策与决策过程

1. 考核内容：决策的内涵、决策的功能与任务、决策的类型与特征、决策

的影响因素。

2. 考核要求：

- (1) 掌握决策的概念和要素；
- (2) 了解决策的分类与特征；
- (3) 掌握决策的影响因素。

典型例题：

在决策过程中，以下哪个因素不属于决策的影响因素？（C）

- A. 决策者的个人经验
- B. 组织文化
- C. 天气状况
- D. 可用信息的质量和数量

考核知识点十六：环境分析与理性决策

1. 考核内容：内外部环境的定义与分类、环境分析常用方法、理性决策与非理性决策、决策方法。

2. 考核要求：

- (1) 掌握内外部环境的分类；
- (2) 掌握环境分析常用的方法；
- (3) 了解理性决策与非理性决策的内涵；
- (4) 掌握活动方案生成与评价方法；
- (5) 掌握选择活动方案的评价方法。

典型例题：

在进行环境分析时，以下哪种方法常用于评估企业外部环境的机会和威胁？（B）

- A. SWOT 分析
- B. PEST 分析
- C. 波士顿矩阵分析
- D. 5W1H 分析

考核知识点十七：决策的实施与调整

1. 考核内容：计划的内涵与类型、计划编制、推进计划的流程和方法、决策追踪与调整。

2. 考核要求：

- (1) 掌握计划的内涵与类型；
- (2) 了解计划编制的过程和方法；
- (3) 掌握目标管理和 PDCA 循环法；
- (4) 了解决策追踪与调整的程序方法。

典型例题：

在决策实施过程中，以下哪种方法用于持续改进和确保计划的有效执行？

(C)

- A. 5W1H 分析法
- B. SWOT 分析法
- C. PDCA 循环法
- D. 波士顿矩阵分析法

考核知识点十八：组织设计

1. 考核内容：组织设计任务和影响因素、组织设计的原则、组织结构的定义与形式、层级整合。

2. 考核要求：

- (1) 掌握组织设计的任务和影响因素；
- (2) 了解组织设计的原则；
- (3) 了解组织结构的概念；
- (4) 掌握组织结构的形式；
- (5) 掌握层级整合。

典型例题：

在组织设计中，以下哪种组织结构形式强调以项目为中心，将不同部门的人员组合在一起，共同完成特定项目任务？(C)

- A. 直线型组织结构
- B. 职能型组织结构
- C. 矩阵型组织结构
- D. 事业部型组织结构

考核知识点十九：人员配备

1. 考核内容：人员配备的任务与工作内容、人员选聘、人事考评、人员培训。

2. 考核要求：

- (1) 了解人员配备的任务与工作内容；
- (2) 掌握人员配备的原则；
- (3) 掌握人员选聘的途径与方法；
- (4) 掌握人事考评的方法与工作流程；
- (5) 掌握人员培训的方法。

典型例题：

在人员配备过程中，以下哪种方法属于人员选聘的常用方法？(B)

- A. 360 度反馈
- B. 行为事件访谈
- C. 胜任力模型
- D. 工作轮换

考核知识点二十：领导

1. 考核内容：领导的内涵与特征、领导者理论、领导与被领导者

2. 考核要求：

- (1) 了解领导的内涵、领导权力的来源；
- (2) 掌握领导三要素；
- (3) 了解领导者特质理论、领导者行为理论、领导者团队理论。

典型例题：

在领导理论中，以下哪个理论主要关注领导者的行为模式及其对团队绩效的影响？(B)

- A. 领导者特质理论
- B. 领导者行为理论
- C. 领导者团队理论
- D. 路径-目标理论

考核知识点二十一：激励

1. 考核内容：激励的概念及机理、激励理论、激励方法

2. 考核要求：

- (1) 掌握激励的概念;
- (2) 了解激励的机理;
- (3) 了解行为基础理论、过程激励理论、行为强化理论的主要内容;
- (4) 掌握激励的各种方法。

典型例题：

根据激励理论，以下哪种理论强调了期望和效价在激励过程中的重要性？

(C)

- A. 需求层次理论 B. 双因素理论 C. 期望理论 D. 强化理论

考核知识点二十二：沟通

1. 考核内容：沟通与沟通类型、沟通障碍及其克服、冲突及其管理

2. 考核要求：

- (1) 了解沟通的定义及其功能，知晓沟通必备的三个基本条件；
- (2) 掌握沟通的类型与渠道；
- (3) 掌握有效沟通的标准和影响因素；
- (4) 了解冲突的概念、原因和类型及管理冲突的策略。

典型例题：

在沟通管理中，以下哪种沟通类型是指信息在组织中从高层向基层传递的过程？ (C)

- A. 横向沟通 B. 纵向沟通 C. 下行沟通 D. 上行沟通

考核知识点二十三：控制

1. 考核内容：控制的内涵与原则、控制的类型与过程、控制的方法与技术

2. 考核要求：

- (1) 掌握控制的内涵、控制系统的构成及控制的原则；
- (2) 了解控制的类型与基本过程；
- (3) 了解层级控制、市场控制与团体控制；

(4) 掌握全面质量管理方法、现代控制的信息技术方法。

典型例题：

在控制理论中，以下哪种控制类型是通过设定标准、衡量绩效和纠正偏差来确保组织活动按计划进行的？（C）

- A. 前馈控制
- B. 同期控制
- C. 反馈控制
- D. 层级控制

考核知识点二十四：风险控制与危机管理

1. 考核内容：风险识别与分析、风险评估与控制、危机管理

2. 考核要求：

- (1) 了解风险及其分类，知晓风险识别的过程；
- (2) 掌握风险管理的概念及风险识别的方法；
- (3) 了解风险评估的概念和标准；
- (4) 掌握风险评估的方法和风险控制策略。

典型例题：

在风险管理过程中，以下哪种方法用于评估风险发生的可能性和影响程度？（A）

- A. 风险矩阵法
- B. 决策树法
- C. 敏感性分析法
- D. 情景分析法

考核知识点二十五：创新

1. 考核内容：管理创新的内涵、管理创新的类型与基本内容、创新过程及其管理、组织变革与创新、组织结构创新

2. 考核要求：

- (1) 掌握管理创新的内涵，理解管理创新工作的内在规定性；
- (2) 了解管理创新的类型与基本内容
- (3) 掌握管理创新基本过程
- (4) 了解组织变革模式与路径、理解组织结构创新的主要内容。

典型例题：

在管理创新中，以下哪种创新类型主要关注组织内部流程的优化和改进，以提高效率和降低成本？（B）

- A. 产品创新 B. 流程创新 C. 商业模式创新 D. 市场创新

三、考试题型和分值结构（总分200分）

1. 单项选择题（共 20 题，每题 2 分，共计 40 分）
2. 多项选择题（共 10 题，每题 3 分，共计 30 分）
3. 判断题（共 10 题，每题 2 分，共计 20 分）
4. 简答题（共 5 题，每题 10 分，共计 50 分）
5. 案例分析题（共 3 题，共计 60 分）

四、考试形式

笔试（闭卷）

五、考试时长

150 分钟

六、主要参考书目

1. 教材：

《机场运营管理》，仁新惠、江红主编，科学出版社，2025年2月。

《管理学》，陈传明主编，高等教育出版社，2019年出版。

2. 参考书：

《机场运行管理》，曾小舟主编，科学出版社，2025年1月。

《管理学原理》（第四版），程国平，武汉理工大学出版社，2020年。