

# 航空服务专业人才培养方案

## 一、专业名称及代码

航空服务(082300)

## 二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力

## 三、修业年限

3年

## 四、职业面向

### (一) 初始岗位

1. 见习空中乘务员；
2. 初级民航票务员；
3. 初级机场安检员；
4. 初级民航客运员；
5. 航班咨询。

### (二) 目标、发展岗位

1. 空中乘务员、空保、乘务长；
2. VIP 旅客服务、客票销售与订座；
3. 机场安检；
4. 值机与行李运输服务；
5. 机场部门主管。

## 五、培养目标与培养规格

## （一）培养目标

本专业培养拥护党的基本路线,具有良好的思想品德和职业道德,德、智、体、美、劳全面发展,掌握航空服务基本知识,具备航空服务基本技能,能从事空中乘务、航空物流、民航客票销售、民航运输服务、航空企业管理等工作的高素质劳动者和技能型人才。

## （二）培养规格

### 1. 思想政治素质与职业素养

具有坚定、正确的政治方向;

具有良好的社会公德和职业道德;

具有爱岗敬业、艰苦奋斗、勇于创新 and 敢于拼搏的实干精神;

具有较强的法律意识;

具有良好的生活习惯,有强健的体魄、较强的心理调适能力和自我保护能力。

### 2. 专业知识与技能

具备基本的文化基础知识和法律知识;

具备飞行、通讯、航空、机场服务、空勤、地勤、航空服务等民航基础知识;

具备英语、普通话交流能力、计算机应用能力和一定的写作能力。

具备人际关系协调能力、应急处理能力和基本的急救设施的使用能力;

熟悉航空旅客运价与票价计算、航空货物运价与运费计算、客票（包括电子客票）的填开、客票的变更和退票的处理、空中乘务流程和空中乘务服务技巧。

## 六、课程设置及要求

本专业三年总学时为 3244 学时，其中公共课 1068 学时，占 33.1%；专业课学时 856，占 26.6%；教学实践、顶岗实习与社会实践 1224 学时，占 40.0%。所有课程中，理论课时 1199 学时，实训课时 2045 学时，实训课时占总课时 63.4%。

### （一）公共基础课程

#### 1. 职业生涯规划（学时：32 学时，第一学期开设）

职业生涯规划是中等职业学校学生必修的一门德育课。本课程以邓小平理论、“三个代表”思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，对学生进行职业生涯规划教育和职业理想教育。其任务是引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。

#### 2. 职业道德与法律（学时：36 学时，第二学期开设）

职业道德与法律是中等职业学校学生必修的一门德育课。本课程以邓小平理论、“三个代表”思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，对学生进行职业道德教育和法制教育。其任务是提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。

### 3. 经济政治与社会（学时：36 学时，第三学期开设）

经济政治与社会是中等职业学校学生必修的一门德育课。本课程以邓小平理论、“三个代表”思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，对学生进行马克思主义相关基本观点教育和我国社会主义经济、政治、文化与社会建设常识教育。其任务是使学生了解所处的文化和社会环境，认同我国的经济、政治制度，树立中国特色社会主义共同理想，积极投身我国经济、政治、文化和社会社会主义建设中去。

### 4. 哲学与人生（学时：36 学时，第四学期开设）

哲学与人生是中等职业学校学生必修的一门德育课。本课程以邓小平理论、“三个代表”思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，对学生进行马克思主义哲学基本观点的理论和运用方法教育。其任务是使学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，提高学生运用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力，引导学生树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。

### 5. 语文（学时：172 学时，第一、二、三学期开设）

语文是最重要的交际工具，是人类文化的重要组成部分。工具性与人文性的统一，是语文课程的基本特点。

语文课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：指导学生正确理解和运用祖国的语言文字，注重基本技能的训练和思维发展，加强语文实践，培养语文的应用能力，为综合职业

能力的形成，以及继续学习奠定基础；提高学生的思想道德修养和科学文化素养，弘扬民族优秀文化和吸收人类进步文化，为培养高素质劳动者服务。

#### 6. 数学（学时：136 学时，第一、二学期开设）

数学是研究空间形式和数量关系的科学，是科学和技术的基础，是人类文化的重要组成部分。

数学课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：使学生掌握必要的数学基础知识，具备必需的相关技能与能力，为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。

#### 7. 英语（学时：208 学时，第一、二、三学期开设）

英语课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力；培养学生的文化意识，提高学生的思想品德修养和文化素养；为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。

#### 8. 计算机应用基础（学时：100 学时，第一、二学期开设）

计算机应用基础课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力；使学生初步具备应用计算机学习的能力，为其职业生涯发展和终身学习奠定基础；提升学生的信息素养，使学生了解并遵守相关法律法规、信息道德及信息安全准则，培养学生成为信息社会的合格公民。

#### 9. 体育与健康（学时：140 学时，第一、二、三、四学期开设）

体育与健康课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。

#### 10. 公共艺术（音乐篇）（学时：36 学时，第一学期开设）

公共艺术课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：以学生参与艺术学习、赏析艺术作品、实践艺术活动为主要方法和手段，融合多种艺术门类和专业艺术特色的综合性课程，通过艺术作品赏析和艺术实践活动，使学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，增强文化自觉与文化自信，丰富学生人文素养与精神世界，培养学生艺术欣赏能力，提高学生文化品位和审美素质，培育学生职业素养、创新能力与合作意识。

#### 11. 历史（学时：36 学时，第三学期开设）

历史学是一门研究人类历史进程的学科，是在一定的历史观指导下对人类历史的叙述和阐释。

历史课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的基本任务是在九年义务教育的基础上，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀传统文化，从历史的角度了解和

思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；培育社会主义核心价值观，进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神；培养健全的人格，树立正确的历史观、人生观和价值观，为中等职业学校学生未来的学习、工作和生活打下基础。

## （二）专业技能课程

### 1. 民航服务人员英语口语（学时：36 学时，第四学期开设）

民航服务人员英语口语是航空服务专业学生必修的一门专业技能课。是落实立德树人根本任务，锤炼学生语言运用能力，培养新时代高端航空服务人才的核心课程。

本课程的主要任务主要是让学生掌握民航服务中所涉及的专业英语词汇和句式，能正确理解并使用民航服务英语口语，使民航服务专业学生能够流利地和乘客进行基本的航空服务沟通交流。

### 2. 形体训练（学时：72 学时，第三、四学期开设）

形体训练课程是中等职业学校航空服务专业的一门必修的专业技能课程。是培养学生良好审美情趣和能力、培养学生良好身形和气质的一门专业的重要课程。

本课程的任务是通过合理的、科学的训练过程，增强体质，增进健康、塑造优美体型和提高艺术素养，在学习中激发学生的运动兴趣，养成经常锻炼身体的习惯，形成良好、健康生活方式，培养学生正确的身体姿势、塑造健康、挺拔的身体形态及优雅的气质，提高学生对美的正确理解与感受能力。

### 3. 形象设计（化妆）（学时：68 学时，第一、二学期开设）

形象设计（化妆）是中等职业学校航空服务专业学生必修的一门专业技能课程。本课程坚持“创新、尚美”的目标，对培养德智体美劳全面发展的高素质技术技能航空服务人才具有重要的作用。

本课程的主要任务是以民航岗位要求和化妆技巧为导向，围绕良好的职业形象和职业要求等方面通过教师系统的讲授、反复的示范操作与训练，使学生掌握航空服务人员化妆的基本概念、常识、方法技巧，为今后从事航空服务工作塑造良好的形象，提高服务质量及能力奠定坚实的基础。

### 4. 客舱设施与服务（学时：72 学时，第三、四学期开设）

客舱设施与服务是中等职业学校航空服务专业学生必修的一门专业技能课程。

本课程的教学任务是使学生全面了解客舱内部设施设备、相应操作及使用方法、乘务工作的具体流程、乘务员职责、客舱服务规范等。要求学生通过理论知识的学习和实际技能的操作达到客舱乘务员的技能要求。

### 5. 民航客货运服务常识（学时：72 学时，第三、四学期开设）

民航客货运服务常识是中等职业学校航空服务专业学生必修的一门专业技能课程。

本课程的教学任务是使学生掌握基本的民航客货运基础知识，对航线、机场有充分了解，对旅客安检、旅客行李受孕、值机和相关客货运管理制度等较为熟悉。从而能够熟练掌握航空客货运服务过程的

各项操作流程。

## 6. 违禁品识别与处置（学时：72 学时，第三、四学期开设）

违禁品识别与处置是中等职业学校航空服务专业学生必修的一门专业技能课程。

本课程的教学任务是使学生能够快速、准确判别航空服务过程中的违禁品，并熟悉其危害程度及处置流程，从而为航空服务过程中处置突发状况和危险物品储备基本的专业技能。

## 七、教学进程总体安排

每学年 52 周，其中教学周 40 周（含复习考试），累计假期 12 周。周学时为 28 学时，顶岗实习按照每周 30 学时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时为 3244 学时（其中理论学时 1199 学时、实践学时 2045 学时）。

教学进程表

课程类别	课程名称	学分	总学时	理论学时	实践学时	学期						考核方式
						1	2	3	4	5	6	
公共课	职业生涯规划	2	32	24	8	2						考查
	职业道德与法律	2	36	28	8		2					考试
	经济政治与社会	2	36	28	8			2				考试
	哲学与人生	2	36	28	8				2			考试
	语文	10	172	172	0	4	4	2				考试
	数学	8	136	136	0	4	4					考试
	英语	12	208	104	104	4	4	4				考试

		计算机应用基础	6	100	20	80	4	2					考试	
		体育与健康	9	140	20	120	2	2	2	2			考试	
		公共艺术	2	32	20	12	2						考试	
		历史	2	36	32	4			2				考试	
	人文素质课	公民素质类	2	32	28	4		2					考查	
		人文素养类	2	36	32	4				2			考查	
		科学素养类	2	36	22	14			2				考查	
		小计	63	1068	694	374								
专业课	专业技能课	民航服务人员英语口语	4	72	36	36					4		考查	
		形体训练	4	72	12	60			2	2			考查	
		形象设计(化妆)	4	68	33	35	2	2					考查	
		客舱设施与服务	4	72	36	36			2	2			考试	
		民航客货运服务常识	4	72	36	36			2	2			考试	
		违禁品识别与处置	4	72	36	36			2	2			考试	
	专业拓展课	航空服务综合类	2	36	24	12						4		考试
		民航服务与沟通	4	72	36	36			2	2				考试
		民航服务礼仪	8	140	62	78	2	2	2	2				考试
		民航商务运输	2	36	26	10		2						考试
		航空服务通用英语	2	36	18	18			2					考试
		空乘乘务方向类	2	36	18	18						4		考试

		民航安全检查方向类	2	36	18	18					4		考试
		空港地面服务类	2	36	18	18					4		考试
		小计	48	856	409	447							
实习实训	综合实训	军事	4	68	12	56	2	2					考查
		空中乘务实训指导	2	36	28	8				2			考试
		空港地面服务实训指导	2	36	28	8				2			考试
		安检实训指导	2	36	28	8				2			考试
		空中乘务实训	6	96	0	96					√		考查
		民航安全检查实训	6	96	0	96					√		考查
		地面服务实训	7	112	0	112					√		考查
	顶岗实习	28	840	0	840					√	√	考查	
小计			57	1320	96	1224							
合计			168	3244	1199	2045	28	28	28	28	16		

说明：

- (1) 学期栏下对应的数字表示周课时，“√”表示对应的开课学期。
- (2) 本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育。
- (3) 专业选修课程根据行业的发展做出适时的调整。

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

我校教师配置按照国家标准执行，在师资引进、教师学历提升、教学技能培训等方面，均能满足教学要求。专任教师队伍充分考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。兼职教师主要从相关行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的旅行社经营管理专业知识和丰富的实际工作经验，能承担专业课程教学、实

习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。根据《教育部关于“十二五”期间加强中等职业学校教师队伍建设的意见》，依据设备、办学规模等情况确定教师结构及数量，能满足当前及未来一定时期专业发展的需要。

## （二）教学设施

我校教学设施齐备，教室数量充足，且全多媒体覆盖，为学生教学提供了场地保障。

校内实训基地简介

教学设施	主要设备配置	主要教学内容
普通话英语语音实训室	计算机、功放机及音箱、投影仪、主控计算机、耳机、学生桌椅	语音、普通话训练
安检实训设备	安检仪	安检实训、开箱包、人身检查
灭火模拟舱	经济舱、灭火设备	灭火流程、灭火工作
形体室	面试镜	站、坐、行、蹲、走姿训练
形象设计室	梳妆台	如何化妆、如何穿搭等

## （三）教学资源

教材、图书和数字资源结合实际具体提出，应能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，健全本院教材选用制度。根据需要组织编写校本教材，开发教学资源。

### 1. 课程资源内容及功能说明

课程资源内容	功能说明
课程标准	是课程资源开发的标准，它包括课程设置概述、课程性质与定位、课程基本教学理念、课程特色，课程目标、课程教学内容、教学实施与保障，属于整个课程开发的宏观性、纲领性的文档。
教学设计	指示课程在专业体系课程中的目标与作用、与专业体系中其它课程

	的关系、每个教学项目的教学重点与实训重点、以及. 融入各个专业部在示范建设过程中的创新性、实用性、唯一性等。其中包含教学的情境、目标、起点、过程、措施、内容、评价, 并给出模板。
<b>说课录像</b>	实际上也叫做课程建设的开课录像, 是对该门课程作的一次概要而全面的说明, 其中包括知识重点、教师讲解的重点、该课程在行业岗位中的作用与地位、使用什么样的方法让老师教好这门课程、使用什么样的方法让学生去学好这门课程。
<b>教学录像</b>	与校方现行配套教材知识点, 成“点对点”对应关系。所谓点对点关系就是指与教材完全同步, 这样方便复制师资模型和学习, 并且学生能在“无师自主”的环境中复习与深入。
<b>演示录像</b>	以实验或者实训操作为核心的教学演示, 目标在于加强课堂的互动效果, 提升教学方式的趣味性, 加强学生的动手能力, 让“课堂”即是“工作岗位”。
<b>公共资源</b>	因为学校一般每1—2年都要更换教材, 如果课程建设的资源只能与某一本教材配套, 那么, 一旦更换教材, 课程资源的实用性将下降, 所以产生了公共资源。所谓公共资源, 实际上是把所有与该专业匹配的、已经成熟的知识点独立成一种基础课。程资源形式, 因为无论教材怎么变, 知识点的变化不会太大, 只是增加与更新的问题。
<b>电子课件</b>	与使用的教材成“点对点”对应关系。事实上, 它是一种在现代化多媒体教室用于投影仪播放的多媒体课件, 它包括PPT, 二维或者三维的交互式动画, 以加强教学的兴趣与情景过程。
<b>电子教案</b>	与使用的教材成“点对点”对应关系。事实上, 它是一种以纯文档形式体现的教案, 它体现着教师备课的进程, 对课堂内容的安排, 简而言之就是教师的课程执行计划。

## 2. 实训资源内容及功能说明

<b>建设内容</b>	<b>功能说明</b>
<b>实训大纲</b>	实际上是与各门课程教学配套的训任务计划, 它提出了实训的总体目标、要求、实训安排、实施建议、评价方式等。
<b>学习指南</b>	统计该门课程在学习过程中的难点, 帮助老师和学生去解决这些难点, 创新出适合中职特色的学习方法与实验方法。
<b>测试习题</b>	针对该门课程, 每个章节的小知识点, 提供的课堂测试库和课后作业库。
<b>模拟试卷</b>	针对该门课程的整体测评试卷库, 以选择、判断、填空、案例分析等多题型形式展示整门课程的完整评测。
<b>电子教材</b>	实际上是该门课程配套教材的电子版, 通常让学生可以在计算机或者其它电子类阅读器上完成阅读与学习, 并提供与该门课程配套教材同级别或者同等知识范围的另一本参考书。
<b>在线测试</b>	适用于已经成功完成数字校园建设项目的学校, 方便学生使用网络进行在线考试与测评, 以选择、判断、填空、案例分析等多题型形式展示整门课程的完整测评。
<b>虚拟实训环境</b>	该建设项是为了让某些学校在暂不具备某门课程对应的硬件或软件实训环境的情况下、以建立虚拟实训环境的方法, 为该门课程提供学生

技能训练的模拟场景，以旅游专业为例：学校在开设导游讲解技巧时，暂时不具备北京天坛、西安秦陵兵马俑等教学环境时，那么课程开发方必须为学校开发课程所对应的模拟实训环境，达到师生身临其境的效果。
--

#### （四）教学方法

充分利用该专业实践性强的特点，深入开展茶叶加工绿茶、红茶、黑茶等六大茶类的加工、销售等项目教学，模块式教学。茶叶销售方向的模拟教学、案例教学、场景教学和岗位教学等教学方式。通过项目化教学、理实一体、情景模拟等教学方法，在教学中普遍应用现代信息技术、实训操作技术，多渠道系统优化教学过程，提高教学质量。

##### 1. 项目化教学方法

“项目教学法”是通过实施一个完整的项目而进行的教学活动，其目的是在课堂教学中把理论与实践教学有机地结合起来，充分发掘学生的创造潜能，提高学生解决实际问题的综合能力。项目既一个项目是项计划好的有固定的开始时间和结束的时间工作。规则上项目结束后应有一件可以看到的产物。项目教学法既由一个由学员组成的小组有一项确定的工作，他们自己计划并且完成工作，结束时应当有一个正确的结果。

##### 2. 理实一体教学方法

理实一体化教学是符合职业教育的规律和特点，适应职业学校学生目前基础和身心发展的一种成功的教学方法。理实一体化教学即理论实践一体化教学法，是打破理论课、试验课和实训课的界限，将某门课程的理论教学、实践教学、生产、技术服务融于一体，教学环节相对集中，由同一教师主讲，教学场所直接安排在实验室或实训车间，来完成某个教学目标和教学任务，师生双方边教、边学、边做，理论

和实践交替进行，直观和抽象交错出现，没有固定的先实后理或先理后实，而是理中有实，实中有理，突出学生动手能力和专业技能的培养，充分调动和激发学生学习兴趣的一种教学方法。

### 3. 情景模拟教学方法

“情景教学法”是教师根据教材所描绘的情景，创设出形象鲜明的投影图画片，辅之生动的文学语言，并借助音乐的艺术感染力，再现教材所描绘的情景表象，使学生如闻其声、如见其人、如临其境；师生就在此情此景之中进行着的一种情景交融的教学活动。因此，“情景教学”对培养学生情感，启迪思维，发展想象，开发智力等方面确有独到之处，起到传统的语文教学方法所不能起到的作用。采用“情境教学”，一般说来，可以通过“感知——理解——深化”三个教学阶段来进行：感知（创设画面，引入情境，形成表象）；理解（深入情景，理解课文，领会感情）；深化（再现情境，丰富想象，深化感情）。

#### （五）学习评价

完善以“素质为先、能力为本”的“五部一体”多元评价模式；完善以质量为核心的教师评价模式。创新教学评价模式，建立学生、企业、家长、学校“四满意”的教学质量评价体系。

为了保证专业教学质量，由校企双方共同组成教学质量管理机构，规范和完善监控体系、教学改革评价体系。核心是建立工学结合过程监控制度，使建立的制度体系，达到对人才培养目标、规格、教学方案设计及教学质量的全面监控；对岗位能力达标监控；对课程标准、课程教学大纲、课程教学计划制定及调整监控；对信息采集、反馈与

改进进行监控，使得教学效果、教学质量与人才培养目标相符合。

## 1. 学生成长评价

给每个学生建立人才成长档案袋，以贡献和能力为依据，做好过程性考核与总结性考核相结合的教学评价工作，建立以贡献为导向的学校评价模式和以能力为核心的学生评价模式。参照国家职业资格标准，把岗位所需的实践能力和项目能力，逐项分解到每门课程中纳入考核范围。加大企业和行业直接参与评价的力度，将企业和行业的从业标准引入学生项目学习评价过程中。

评价方式可采用自评、小组互评、教师点评、家长评价、企业评价、行业专家评价等多主体评价方式；考核主要以笔试开卷、笔试闭卷、实际操作、综合考查（现场与口试）、项目评审、岗位实训综合等方式进行过程性考核，注重学生实际工作贡献、工作能力、综合能力、潜在能力、文化及专业素养、职业道德的考察考核评价，使考核真正反映学生职业综合能力，达到真正提高学生的岗位能力和竞争能力的目的。

## 2. 信息反馈机制

教学实施过程中，定期由教务处、专业带头人组织召集相关任课教师、在校学生、实习单位指导教师、顶岗实习结束学生等征求意见，收集并及时反馈给专业建设项目指导委员会及相关任课教师，作为专业建设项目指导委员会修定专业建设方案的重要依据。

项目建设中，每学年初，委派相关专业（学科）带头人、骨干教师深入市场、单位、企业，调研社会对本专业人才需求情况，并形成

调研报告。项目建设领导小组召集专业建设项目指导委员会，及相关人员针对调研报告充分讨论、分析，审定专业建设方案。

## **（六）质量管理**

### **1. 人才培养目标监控**

通过对相关企业及用人单位进行走访调研，制定出科学合理的学生培养目标，力争把学生培养成专业理论功底深厚、实践动手能力强的高素质人才。

在今后教学过程中，继续密切联系各类企事业单位，根据区域经济发展需求，持续深入进行调研与论证，对培养目标的准确性进行监控。

### **2. 教学质量监控**

为了保证培养目标的实现，制定详细的人才培养质量标准。通过“项目化教学、学岗结合、顶岗实习”等教学模式进行组织教学，课程标准、实施性教学大纲、考核方案的改革分别由企业、教务处、专业（学科）带头人和骨干教师分阶段完成。

## **九、毕业要求**

1. 符合教育部颁布的《中等职业学校学生学籍管理办法》；
2. 思想品德评价合格；
3. 修满教学计划规定的全部课程且成绩合格；
4. 顶岗实习和社会实践考核合格；
5. 学业水平考试中成绩合格；
6. 符合学校其它的有关毕业要求。