



航空服务专业人才培养方案

(专业代码：082300)

编制部门 商务系

审核部门 教务处

编制时间 2019年8月22日

目 录

航空服务专业人才培养方案.....	1
一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标与培养规格.....	1
(一) 培养目标.....	1
(二) 培养规格.....	1
六、课程设置及要求.....	3
(一) 公共基础课程.....	3
(二) 专业(技能)课程.....	5
七、教学进程总体安排.....	8
八、实施保障.....	11
(一) 师资队伍.....	11
(二) 教学设施.....	12
(三) 教学资源.....	12
(四) 教学方法.....	12
(五) 学习评价.....	12
(六) 质量管理.....	13
九、毕业要求.....	13
十、附录.....	13

航空服务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：航空服务

专业代码：082300

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

三、修业年限

3年

四、职业面向（表格内文字是宋体小四，标题栏加黑）

所属专业大类及代码	对应行业	职业类别	岗位类别	职业技能证书
交通运输类	民航业和相关服务。	服务人员；咨询服务人员。	民航乘务员、民航安检员、民航客运员。	公共英语（三级）、普通话等级测试、礼仪资格证、民航乘务员（五级）、民航安检员（五级）、民航客运员等（五级）。

说明：学生根据学习情况及专业技能方向考取相应职业技能证书。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人，知行合一，面向交通运输领域，培养从事民航安检、客运等工作，德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应具有以下素质、知识和能力：

1. 素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

(2) 遵纪守法，诚实守信，尊重生命，热爱劳动，能自觉遵守道德准则和行为规范，具有一定的社会责任感和社会参与意识。

(3) 具有良好的职业道德，能自觉遵守交通运输行业法规，规范和企业规章制度，具备良好的人际沟通能力，团队合作精神和客户服务意识。

(4) 了解一般社交礼仪知识，并达到航空服务各个岗位对仪容仪表和言谈举止的要求。

(5) 热爱学习，积极向上，具有一定的自我管理能力，理解职业生涯规划，有较强的集体意识和团队合作精神。

(6) 具有健康意识、养成良好的生活习惯、卫生习惯以及行为习惯，锻炼体魄，发展健全的心理和人格，掌握基本运动知识，培养 1-2 项运动爱好。

(7) 具有一定的审美和人文素养，培养 1-2 项艺术爱好。

2. 知识

(1) 掌握必需的读写语言、法律法规、办公软件、外语等基础知识；

(2) 了解经济社会发展现状，掌握一定社会文化知识；

(3) 掌握中华民族传统美德与职业岗位道德相关知识；

(4) 熟练掌握民航空乘、地勤等一线服务岗位的专业基础知识、工作流程、服务规范；

(5) 了解民航发展现状，掌握民航相关理论知识；

(6) 了解航空服务应具有的服务意识和观念；

(7) 掌握一定的沟通技能和技巧，掌握民航运营的相关知识；

(8) 熟悉民航业的行业岗位信息、基本业务；

(9) 具有健全的人格和健康的体魄；

(10) 掌握升入高等学校学习专业基础课和专业技能课所必需的文化基础知识和能力。

3. 能力

(1) 民航知识运用能力、航班信息搜集能力、航线布局及介绍能力、客舱广播能力；

(2) 空乘形象塑造能力、沟通能力、基本救生能力；

(3)维护客舱及旅客安全的能力,遇到突发事件指导基本的处理方法及工作流程(比如紧急撤离程序等);

(4)应急处置能力:外伤处理、常见病处理、心肺复苏、机上死亡事件处理能力;

(5)要客室装饰布置、插花、茶艺、调酒等服务技能;

(6)熟练运用计算机进行航班信息查询、客票与订座服务的能力;

(7)熟练运用民航相关方针政策、法律法规的能力;

(8)能够综合运用民航专业知识去分析、解答工作过程中的各种问题,具有一定的创新能力。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

严格按照国家有关规定开齐开足公共基础课,全面推动习近平新时代中国特色社会主义思想进课程,统一实施中等职业学校思想政治课程标准。结合实习实训强化劳动教育,明确劳动教育时间,弘扬劳动精神、劳模精神,教育引导学​​生崇尚劳动、尊重劳动。推动中华优秀传统文化融入教育教学,加强革命文化和社会主义先进文化教育。深化体育、美育教学改革,促进学生身心健康,提高学生审美和人文素养。

公共基础课包括思想政治课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史、中华优秀传统文化、职业素养等,以及国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养和科学素养方面的选修课程、拓展课程或专题讲座(活动),并将有关知识融入到专业教学和社会实践中。其中,中华优秀传统文化和职业素养为限定选修课。

专业技能课包括专业核心课和专业技能方向课,实习实训是专业技能课教学的重要内容,含校内外实训、综合实训、顶岗实习等多种形式。

(一)公共基础课程

序号	课程名称	课程目标	主要内容和教学要求	参考学时
1	中国特色社会主义	培养中职生“政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与”的思想政治学科核心素养	依据国家《中等职业学校中国特色社会主义课程标准》开设,并与专业实际和行业发展密切结合	36
2	心理健康与职业生涯	培养中职生“政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与”的思想政治学科核心素养	依据国家《中等职业学校心理健康与职业生涯课程标准》开设,并与专业实际和行业发展密切结合	36
3	哲学与人	培养中职生“政治认同、职	依据国家《中等职业学校哲学与	36

	生	业精神、法治意识、健全人格、公共参与”的思想政治学科核心素养	人生课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	
4	职业道德与法治	培养中职生“政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与”的思想政治学科核心素养	依据国家《中等职业学校职业道德与法治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
5	语文	培养中职生“语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与”的语文学科核心素养	依据国家《中等职业学校语文课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	180
6	数学	培养学生“数学运算、直观想象、数据分析、逻辑推理、数学抽象、数学建模”的数学学科核心素养	依据国家《中等职业学校数学课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	180
7	英语	培养中职生英语“语言运用能力，文化鉴赏能力，思维活跃能力，学习提升能力”	依据国家《中等职业学校英语课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
8	信息技术	培养学生计算机应用的实际操作能力和文字处理、数据处理、信息获取等能力	依据国家《中等职业学校信息技术课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	108
9	体育与健康	培养中职生“运动能力、健康行为、体育品格”的体育与健康学科核心素养	依据国家《中等职业学校体育与健康课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
10	历史	培养学生“唯物史观、时空观念、史料实证、历史解释、家国情怀”的历史学科核心素养	依据国家《中等职业学校历史课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
11	艺术	增强学生文化自觉和文化自信，培养学生艺术欣赏能力，提高学生文化品味和审美素质	依据国家《中等职业学校艺术课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
12	中华优秀传统文化	培养和增强中职生对中华文化的文化认同、文化自信和精神自觉	依据国家《中等职业学校中华优秀传统文化课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
13	职业素养	培养和提升中职生的职业素养和职业能力，如团队合作能力、有效沟通能力等	依据国家《中等职业学校职业素养课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36

（二）专业（技能）课程

1. 专业（技能）课

序号	课程名称	课程目标	主要内容和教学要求	参考学时
----	------	------	-----------	------

1	民航概论	通过本课程的学习，学生不仅能了解构成民用航空业的各个环节，而且能掌握民航运输发展的最新资讯。本教材力求让学生感觉民用航空业和自己并不遥远，激发他们从事民航业的理想。	主要学习民用航空总论、飞机的一般介绍、飞行基本原理、空中交通管理、民用机场概论、民航旅客运输、民航货物运输以及客舱设备等方面的知识，涵盖了民用航空运输业的主要组成部分的关键知识和内容。	108
2	航空服务英语	通过课程的学习，使学生掌握机上日常英语用语，具备国际英语交流基础，考取等级证书，了解外航的服务程序，适应民航事业发展的需要，更好的为旅客服务。	通过工作场景（如购票场景、登机手续、中转航班、客舱服务等）的不同来学习相关英语的表达方式，并且了解不同岗位的工作内容。	108
3	民航服务心理学	能对旅客消费行为进行分析、识别旅客需求；具有对自我心理和员工心理的分析能力，能控制自我行为，能有效管理员工。	民航旅客心理分析与服务、民航服务人员心理分析与管理、员工自我心理与行为控制	108
4	中国旅游地理	对中国旅游地理的学习和研究，不仅对航空从业人员专业知识水平与文化素养的提高有帮助，而且有利于旅游地理知识的普及与旅游者欣赏水平的提高。	本课程主要讲授我国旅游资源的区域分布，以及旅游资源的类型，旅游地区的概况、主要旅游资源及风物特产。	108
5	礼仪与化妆	通过课程的学习，培养学生高尚的道德情操、优雅的气质、优美的仪容仪态；提高学生在航空服务实际工作中的接待能力，培养具有较高礼仪素养的航空服务人员。	系统地介绍服务礼仪的相关内容，并针对民航服务工作中容易出现的问题，有的放矢地给出解决方案。另外对工作中的化妆要求、发型要求进行综合学习。	108
6	航空卫生保健与急救	了解航空医学原理，掌握航空急救的方法。	重点学习对旅客突发疾病的救助方法、客舱现场急救的方法	108

	救		以及空中意外的应急、求生措施。	
7	舞蹈与形体训练	通过学习校正学生的不良习惯，是形体标准而优雅。	通过舞蹈对学生的形体进行校正，并行、走、坐等进行基本姿态训练。	108
8	普通话	使学生达到二级甲等以上水平。	通过音标、字、词、语句、文章朗诵等来规范汉语发音。	36
9	茶艺	其主要任务是让学生学会茶的泡饮技巧。包括不同种类绿茶、红茶、花茶和乌龙茶的识别；不同茶类不同品种茶叶冲泡的茶具选配；泡茶用水及水温选择；茶艺礼仪、泡茶环境布置及音乐、服装等配置等内容。	掌握红茶、绿茶、花茶、普洱茶和乌龙茶的冲泡技艺，主要有冰红茶、泡沫红茶及红茶清饮的冲泡；绿茶的玻璃杯泡法、盖碗泡法、壶泡法及各种名茶茶艺；花茶茶艺；普洱茶茶艺；乌龙茶的潮汕工夫、武夷山工夫、台湾工夫等茶艺；各地特色民族茶艺等技能。	90
10	职场关系与沟通技巧	使学生掌握工作生活中的常见问题的处理办法。	本课程包括职场人际关系，职场人际沟通，职场人际交往礼仪，职场语言交际艺术，职场人际交往修炼，职场人际关系技巧，职场人际吸引与冲突，与上级、下级和同事相处的艺术，说服别人的技巧，公共关系与公关意识，以及如何通过修心养性塑造完美的自己等。	54
11	韩语	使学生可以使用韩语进行简单的日常交流。	通过音标、字、词、语句等对韩语进行系统的学习，并了解韩国日常生活习惯。	108

2. 专业选修课

- (1) 播音与主持
- (2) 音乐鉴赏

3. 综合实训

综合实训是在学完本专业所有专业技能课的基础上，以提升学生综合职业能力为教

学习目标，通过与企业合作开发综合实训项目，强调实训的任务性、结果性，以获得合乎企业要求的产品或符合职业要求的规范操作为目的，实训尽量在企业进行，按企业标准管理和考核学生，一般安排在第5学期。

4. 顶岗实习

顶岗实习是本专业学生职业技能和职业岗位工作能力培养的重要实践教学环节，要认真落实教育部、财政部关于《中等职业学校学生实习管理办法》的有关要求，保证学生顶岗实习的岗位与其所学专业面向的岗位群基本一致。在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要，通过校企合作，实行工学交替、多学期、分阶段安排学生实习。

七、教学进程总体安排

每学年为52周，其中教学时间40周（含复习考试），累计假期12周，周学时一般为28学时，顶岗实习按每周30小时（1小时折合1学时）安排，3年总学时数为3000—3300。课程开设顺序和周学时安排，以每学期的实施性教学计划为准。一般16—18学时为1学分，3年制总学分不得少于170。军训、劳动教育、入学教育、毕业教育等活动以1周为1学分，共6学分。

公共基础课学时占总学时的1/3，各专业人才培养方案必须保证开齐、开足公共基础课的必修内容和学时。专业技能课学时约占总学时的2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于10%。强化实践环节，加强实践性教学，实践性教学学时占总学时数的50%以上。教学进程安排表如下：

课程类别	课程性质	课程名称	课程编码	学时	学分	学期课程安排						考核方式	学时比例
						1	2	3	4	5	6		
公共基础课	必修课	思政	G00028	144	8	√	√	√	√			过程和结果	公共基础课占总课时的
		语文	G00015	180	10	√	√	√	√				
		历史	G00031	36	2		√						
		数学	G00018	180	10	√	√	√	√				
		英语	G00025	144	8	√	√	√	√				

程		信息技术	G00011	108	6	√	√					评价相结合	33%
		体育与健康	G00021	144	8	√	√	√	√				
		艺术	G00007	36	2				√				
	限选	中华优秀传统文化	G00032	36	2			√					
	课	职业素养	G00033	36	2				√				
公共基础课小计				1044	58	14	14	12	14				
专业 技能 课程	专业 核心 课	民航概论	Z30010 0	108	6	√						理实一体考核、校企双元评价	实践性教学学时占总学时的52%（50以上）
		航空服务英语	Z30026	108	6	√							
		民航服务心理学	Z30239	108	6		√						
		中国旅游地理	Z30093	108	6		√						
		礼仪与化妆	Z30185	108	6			√	√				
		航空卫生保健与急救	Z30116	108	6				√				
		舞蹈与形体训练	Z30084	108	6		√	√					
		普通话	Z30074	36	2			√					
	专业 技能 （方	茶艺	Z30186	90	5				√				
		职场关系与沟通技巧	Z30246	54	3				√				
		韩语	Z30055	108	6	√	√	√					

	向)											
	课	综合实训	504	28					√			
		顶岗实习	540	30						√		
		专业技能课小计	2088	116	14	14	16	14	28	30		
合计			3132	182	28	28	28	28	28	30		
社会综合实践活动	军训	2周	2	√								
	入学教育	1周	1	√								
	劳动教育	4周	4	√		√		√	√			
	毕业教育	1周	1							√		

备注：“√”表示建议相应课程开设的学期。

八、实施保障

(一) 师资队伍

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。本专业专任教师的学历职称结构合理，至少配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师8人；建立“双师型”教师团队，其中“双师型”教师的比例不低于60%；有业务水平较高的专业带头人1名。

专业专任教师具有中等职业学校教师资格证书和相关专业资格证书，有理想信念，有道德情操。有扎实学时，有仁爱之心，对本专业课程有较为全面的了解，熟悉教学规律，了解和关注交通运输行业动态与发展方向，具备积极开展课程教学改革和实施的能力。聘请行业企业高技能人才担任专业兼职教师，兼职教师具有高级以上职业资格或中级以上专业技术职称，能够参与本专业授课、讲座等教学活动。

(二) 教学设施

本专业配备校内实训室和校外实训基地。

校内实训室配置如下：

序号	实训室名称	主要实训内容	设备名称	设备主要功能(技术参数与要求)	数量(台/套)	备注
1	茶艺实	茶叶及茶艺的	电脑	教学设备	1	

	训室	基本知识，茶艺技能训练、茶水服务技能训练等。	投影设备	教学设备	1	
			桌椅	实木、教学设施	10	
			茶艺用具	陶瓷、竹制、教具	15	
2	形体训练室	形体训练、礼仪训练。	更衣室	教学设施	1	
			矮柜	教学设施	1	
			触摸一体机	教学设施	1	
			把杆	教学设施	3	
			音响设备	教学设施	1	
			镜子	教学设施	1	

校外实习基地是专业实践教学质量的重要保证,有助于增加学生的就业机会,其建设程度直接关系到校外实践教学的实施效果和质量。校外实习基地实现校企共建、共管,学生实现共同评价。校企之间关系稳定,能够承接学生进行生产实习、顶岗实习等实践教学环节,并且能够实现人员互聘,实现学生共管共育;本专业校外实习基地能够根据培养目标要求和实践教学内容,校企合作共同制订实习计划和教学标准,精心编排教学设计并组织、管理教学过程,共同开发实践教学课程、编写实践指导教材等。通过校外实习基地的锻炼,使学生获得生产实践技能,进一步提升了学生的职业素养和专业水平。

(三) 教学资源

在教材选用方面,选用国家规划的职业教育教材和行业指导委员会推荐的教材,在内容上选择贴切专业发展,符合中职学生学习特点,结合学校自身实际教学情况和教学安排来选用教材;也可以选用校企合作企业提供的教材。如中等职业教育国家规划教材、教育部专业教学指导委员会推荐教材或重点建设教材、校企合作特色教材以及校内自编教材或活页教材。

在图书文献配备及数字资源库方面,图书馆配备相当数量的专业学习资料,专业标准和行业标准,技术规范,相关手册,国内外的专业资料等。充分利用学校已经建成的智慧校园、数字化教学资源库以及国家职业教育精品课程网络等服务教学。

(四) 教学方法

结合课程特点、教学条件等情况,针对学生实际学情实施理实一体化教学,注重启发式、讨论式、案例教学、项目教学、任务驱动、情景教学等行动导向教学方法的综合

运用。鼓励学生独立思考，激发学习主动性，培养实干精神和创新意识。注重多种教学手段相结合，例如：讲授与多媒体教学相结合，视频演示与认知实习相结合，教师示范与真实体验相结合，虚拟仿真与实际操作相结合，专项技术教学与综合实际应用相结合等。

（五）学习评价

对学生的学业评价体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，即教师评价、学生相互评价与自我评价相结合，部分专业课程可以聘请企业教师参与评价；专业课程的考核评价尽量减少理论考试方式，而应以实操考核、项目考核和过程考核为主，学习过程性评价与终结性评价相结合；评价内容应涵盖情感态度、岗位能力、职业行为、知识点的掌握、技能的熟练程度、完成任务的质量等。

关于顶岗实习课程的评价，成立由企业（兼职）指导教师、专业指导教师和班主任组成的考核组，主要对学生在顶岗实习期间的劳动纪律、工作态度、团队合作精神、人际沟通能力、专业技术能力和任务完成等方面情况进行考核评价。

（六）质量管理

坚决贯彻立德树人，知行合一，以服务发展为宗旨，以促进就业为导向的指导思想，建立航空服务专业建设和教学质量诊改机制，健全航空服务专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学评价、实习实训、毕业设计及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

完善航空服务专业教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平与教学质量诊断与改进，健全巡课、听课、评教等制度，建立与企业联动的实践教学环节监督制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课，示范课等教研活动。同时建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，对生源情况、在校生成业水平、毕业生就业情况进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况，并充分利用评价分析结果，有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

通过航空服务专业三年的学习，修完教学计划规定的全部课程及修满规定的学分，成绩合格，并具备较高的思想道德品质和优良的职业素养，同时掌握专业知识和实践技能，准予毕业。

十、附录

学期教学进程安排表、变更审批表等。