

# 航空服务专业人才培养方案

## 一、专业名称及专业代码

专业名称：航空服务

专业代码：082300

## 二、招生对象及学制

招生对象：本专业招收初中毕业生或具有同等学历者

学 制：三年制

## 三、职业面向

航空公司机场地面服务、高铁乘务、高铁和城市轨道交通服务、导游员、导引员、会议服务员、商务服务员。

## 四、培养目标与规格

### （一）专业培养目标

本专业坚持立德树人，面向初中以上学历的学生，培养具有扎实的文化基础知识，航空服务专业理论知识和基本操作技能的，能从事空中服务、机场地面服务部分岗位（货运、安检、票务、引导等）和相关基层服务工作的，德智体美全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。

### （二）培养规格

本专业培养的学生，毕业后基本成为航空服务专业及商务服务的中等服务人才。少部分人经过短期转型培训后可适应机场地面服务等相适应岗位的工作。同时也为高一级航空院校输送人才。本专业的毕业学生具备以下职业素养、专业知识与能力：

#### 一）职业素养

- 1、德、智、体、美劳全面发展，具有良好的道德素养
- 2、树立爱国主义、集体主义思想
- 3、遵纪守法，有全心全意为人民服务的意识，热爱航空事业
- 4、具有良好的专业化形象，有修养、综合服务意识强
- 5、有良好的体能及健康心理，有自我更新和自我提高能力

## 二) 专业知识与能力

### 1、专业知识

1) 了解航空基本知识情况，初步掌握航空服务、商务服务、会议服务等的基本常识和服务程序。

2) 掌握现代航空服务以及商务服务的基本知识。

3) 掌握必须的旅游历史、地理、文学知识。

4) 掌握航空服务职业道德规范和礼貌礼仪常识。

5) 了解客舱服务心理学的基本知识。

6) 了解航空服务专业应必备的专业技能和相关知识

7) 掌握计算机操作以及文字编辑与处理的基本知识

8) 掌握行业有关法规及规范

### 2、专业能力

1) 具有航空服务礼仪知识，了解客舱服务要求，掌握客舱乘务员职责，掌握服务岗位应有的基本的英语听、说、读、写能力和计算机应用能力。

2) 具有在本岗位工作中运用相关法律的能力。

3) 具有客舱服务技能、会议服务技能、商务服务技巧。

4) 具有良好的服务意识和较强的应变能力。

5) 具有在服务业中较规范的人际交往和公关能力。

6) 具有人际交往、团队合作能力。

7) 具有较强的自学与获取新知识的能力。

## 三) 职业资格证书

序号	职业资格证书名称	等级	颁发(鉴定)单位	获证要求
1	普通话	二级	省语委办	必考
2	民航旅客地面服务	初级	1+X 试点企业	必考

## 五、课程设置及要求

### (一) 公共基础课

## 1、德育课

### (1) 职业道德与法律

依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，帮助学生了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范，陶冶道德情操，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯；指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法、用法的公民。

### (2) 职业生涯规划

依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并注重培养学生确立自身发展目标的重要性，明确中职生活与未来职业生涯的关系，逐步确立长远而稳定的职业发展目标，形成初步的职业发展规划。

(3) 经济政治与社会引导学生掌握马克思主义的相关基本观点和我国社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设的有关知识；提高思想政治素质，坚定走中国特色社会主义道路的信念；提高辨析社会现象、主动参与社会生活的能力。

### (4) 哲学与人生

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，引导学生进行正确的价值判断和行为选择，形成积极向上的人生态度，为人生的健康发展奠定思想基础。

## 2、文化课

### (1) 数学

职业教学数学课程教学的要求是根据职校学生的特点淡化理论，删去难度较高的运算技巧，强化基本概念，基本运算、数形结合和实际应用能力，在讲授基本要领和基础知识时，力求从实际问题引入，又应用于实际。对教材中的基本运算可以允许学生用计算器求解，以提高学生使用计算器的能力，减轻学生负担。我们将通过本课程的学习，将帮助学生在其他学科时作为工具应用。

## （2）语文

在初中语文的基础上，进一步加强现代文和文言文阅读训练，提高学生阅读现代文和浅易文言文的能力；加强文学作品阅读教学，培养学生欣赏文学作品的的能力；加强写作和口语交际训练，提高学生应用文写作能力和日常口语交际水平。我们将通过课内外的教学活动，使学生进一步巩固和扩展必需的语文基础知识，养成自学和运用语文的良好习惯，接受优秀文化熏陶，形成高尚的审美情趣。

（3）英语在初中英语的基础上，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法。培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力；使学生能听懂简单对话和短文，能围绕日常话题进行初步交际，能读懂简单应用文，能模拟套写语篇及简单应用文；提高学生自主学习和继续学习的能力，并为学习专门用途英语打下基础。

## （4）计算机应用基础

本课程主要学习计算机的基础知识、常用操作系统的使用、文字处理软件的使用、计算机网络的基本操作和使用。掌握计算机操作的基本技能，具有文字处理能力，数据处理能力，信息获取、整理、加工能力，网上交互能力，为以后的学习和工作打下基础。

## （5）体育与健康

在初中相关课程的基础上，进一步学习体育与卫生保健的基础知识和运动技能。掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，养成自觉锻炼的习惯；培养自主锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的意识，全面提高身心素质和社会适应能力，为终身锻炼、继续学习与创业立业奠定基础。

## （6）公共艺术

学习中外的优秀作品，音乐的基本知识和技能。通过音乐教学，使学生初步了解我国民族的音乐语言，热爱祖国的音乐艺术，接触外国的优秀作品，初步掌握基本的音乐知识和技能。培养对音乐的感受能力和鉴赏能力，体验音乐美。

## （7）民航法律法规

本课程是对学生进行法律基础知识教育。其任务是：使学生了解宪法、行政法、民法、经济法、刑法、诉讼法中与学生关系密切的有关法律基本知识，初步做到知法、懂法，增强法律意识，树立法制观念，提高辨别是非的能力；指导学生提高对有关法律问题的理解能力，对是与非的分析判断能力，以及依法律己、依法做事、依法维护权益、依法同违法行为作斗争的实践能力，成为具有较高法律素质的公民。培养学生了解职业、职业素质、职业道德、职业个性、职业选择、职业理想的基本知识与要求；掌握职业道德基本规范，以及职业道德行为的途径。

#### （8）就业指导

创新与创业是中等职业学校学生的必修课，它是培养学生自主创新与创业能力的综合课程。通过学习使学生树立正确的择业观、立业观、创业观，为学生的可持续发展奠定良好的基础。

#### （9）航空服务心理学

本课程是专业基础课程，主要学习心理学的基本概念和基本方法，民航服务主体和客体的心理现象及其发展变化的规律，如何深入探讨旅客的心理需要，服务中员工心理，群体管理的冲突，以及提高服务应具备的心理素质，合作与竞争等能力，掌握民航服务的内容及民航心理学研究方法等知识。通过学习，使学生了解心理学的基本概念和基本方法，把握客人的心理，提高自身的服务心理素质和服务能力，做好有针对性的对客服务工作。

#### （10）国学

本课程是以儒家思想为主对中国传统文化与国学经典进行学习。通过对国学的学习，能提高中职学生的人文素养，帮助学生认识自己，有益于学生安身立命。从而让青少年树立正确的人生观、价值观，为其终身幸福奠定基础。

### （二）专业技能课

#### 1、形体训练

学习形体的基本知识、基本技术和基本技能，增强可塑性为目的，全

面发展身体素质。通过形体素质的基本训练和技巧训练，修饰、改善和矫正身体的不良姿态，提高对正确姿态的控制能力，塑造健康、健美的体形，培养高雅的气质和风度。

## 2、民航安全与应急处理

本课程是专业基础课程，从人-机-环境系统的高度，讲述飞机座舱的外部环境条件、内部环境的安全要求及其相关的航空安全知识，包括在飞机出现安全故障、遇到恶劣气候、恐怖袭击、劫机及出现传染性疾病等各种情况下的应对；介绍座舱内各种应急设备的种类、组成、作用、使用，概述紧急情况下应急处置的基本原则、程序及处置方法等。为空中乘务员的业务培训打下理论基础。通过本课程的学习，使学生了解飞机的有关理论知识和安全知识，掌握如何应付在航空中出现的各种特殊情况。

## 3、航空英语

本课程主要介绍包括航空公司管理在内的基本知识，了解航空客运、货运、机场设施、机舱服务设施、飞机简要发展历史等。通过本课程的学习，使学生能用较为熟练和专业的词语表述技术问题，并通过阅读技术资料和报刊文章了解国外民航运输业的动态和发展情况。

## 4、航空基础知识

介绍航空的基本知识，包括飞行器的分类、飞行环境等基本概念；学习流体运动的基本规律，飞机空气动力学基础，介绍飞行器的可靠性、稳定性、操纵性等飞行原理；了解飞行仪表，导航和自动控制为主的飞行机载设备；了解航空材料和飞机主要构造，熟悉机场及地面保障系统。通过学习，使学生对航空知识有了概括的了解和认识，为以后的服务工作奠定坚实的基础。

## 5、航空服务礼仪

本课程介绍和讲授航空服务与管理人员所必须具备的礼仪知识，包括航空工作人员特殊要求的仪表、着装、举止、心理素质等；讲授服务文明语言、姿态以及肢体语言等；介绍世界各国的风俗、人情、文明习俗及特殊的忌讳。通过学习，使学生了解，在思想意识和行为方式上应具备的基

本素养，并辅之以长期的养成训练，使学生在毕业后能适应社会的需要，成为具备良好个人修养和较强社交能力的现代人才。

## 6、航空法律法规

本课程是专业基础课程，主要学习航空法的概念、特点、航空法的形成及现代航空法的发展及作用；掌握空中航行，航空器，航空人员，机场，空中交通服务，航空运输通用航空等法规；了解航空器援救和调查，公共航空企业运营管理及国际航空运输管理体制发展变化。通过学习本课程，使学生了解航空法的相关理论知识，熟练掌握航空服务、航空运输中的各种法规，

## 7、机场服务概论

本课程根据民航业的特点，重点讲授机场航运服务、机场地勤服务、机场生活服务、国际航空服务以及旅游、客货运代理服务。通过本课程学习，使学生熟练掌握机场服务的各项内容，提高对客服务意识，提高服务理念。

## 8、客舱服务

本课程主要讲授：客舱服务对乘务员的基本要求，客舱服务的操作技能，客舱管理及客舱安全管理，重要旅客与特殊旅客的服务要求，民航客舱播音及信息服务。通过学习，使学生掌握客舱服务的操作技能，培养学生在客舱服务过程中主动热情的工作态度，并具有应变能力和创新能力，树立现代服务理念和服务意识，不断提升客舱服务质量。

## 9、模拟舱实训

实际演练使学生能够按照空乘要求进行自我形象设计，掌握舱内服务程序、工作标准和服务礼仪，做到工作规范化、动作标准化，能够熟练应用空乘英语服务用语和礼貌用语，进行必要的应急训练。通过学习和训练，从而使学生将所学的专业知识能熟练的应用实际工作中，适应社会的需要。

## 10、票务实训

该课程主要介绍票务工作的细节内容、程序、各种常规性的工作内容，航线的选择，同时对学生进行具体的票务工作技能训练。通过学习，使学

生熟悉票务基本工作内容和基本工作程序，掌握开发新客户群体和保持原有客户群体的具体工作内容，掌握接听服务、订单服务、咨询服务的常规性工作内容，掌握选择航线，计算运价和售票的基本技能。

### 11、礼仪实习实训

本课程以实训教学方式，训练作为航空服务人员应具备的礼仪，通过现场环境和模拟场景，培养学生全面的综合素质。通过训练，使学生不仅在形体上、外在形象上有质的飞跃，同时对提高其内在的素质有极大的指导作用，真正做到“秀于外，慧于中”。

### 12、形象设计

本课程学习形象设计的基本知识：面部妆饰、发式、服饰搭配等。通过学习，使学生掌握形象设计的基本技能，能独立进行美容化妆、发型设计、服饰设计及搭配，提高学生的审美能力和艺术创作能力。

## 六、航空服务专业教学时间分配表

内 容 数 学期	课堂 教学	综合实 训	顶岗 实习	复习 考试	军训入 学教育	公益 劳动	寒暑假	总计 (周)
一	18			1	2	1	4	26
二	18			1		1	8	28
三	18			1		1	4	24
四	18			1		1	8	28
五		18		1		1	4	24
六			20				8	28
总计	72	18	20	5	2	5	36	156

军训入学教育：安排在9月份开学之前进行

## 七、航空服务专业教学进程安排表



课程类别	序号	课程名称	课堂教学											
			教学时数			第一学年		第二学年		第三学年				
			总学时	理论学时	课内实训	一	二	三	四	五	六			
						18	18	18	18	18	20			
公共基础课	德育课	1	职业道德与法律	36	36		2							
		2	职业生涯规划	36	36			2						
		3	经济政治与社会	36	36				2					
		4	哲学与人生	36	36					2				
		小计		144	144		2	2	2	2				
	文化课	1	语文	216	216		3	3	3	3				
		2	数学	216	216		3	3	3	3				
		3	英语	216	216		3	3	3	3				
		4	体育与健康	144	10	134	2	2	2	2				
		5	计算机基础	144	20	124	2	2	2	2				
		6	公共艺术	36	18	18	1	1						
		小计		972	696	276	14	14	13	13				
	选修	1	航空服务心理学	36	36		1	1						
		2	国学	36	36				1	1				
		3	就业指导	18	18					1				
		小计		90	90		1	1	1	2				
	专业技能课	专业核心课	1	形体训练	342	42	300	4	5	5	5			
			2	民航安全与应急处理	36	6	30			1	1			
			3	航空英语	144	44	100	2	2	2	2			
4			航空基础知识	72	36	36	2	2						
5			航空服务礼仪	54	14	40	1	2						

	6	航线地理	36	36				1	1		
	7	机场服务概论	36	16	20	2					
	8	客舱服务	72	22	50	2	2				
	9	模拟舱实训	144	24	120			4	4		
	10	票务实训	72	12	60			2	2		
	11	礼仪实习实训	126	26	100	2	2	2	1		
	12	形象设计	72	12	60	2	2				
	13	民航法律法规	36	36				1	1		
		小计	1242	326	916	17	17	18	17		
实 习 实 训	1	综合实训 包括跟岗实习	612		612					18 周	
	2	顶岗实习	680		680						20 周
		小计	1292		1292					18 周	20 周
总计			3740	1342	2398	34	34	34	34		

## 八、教学实施保障运行和教学质量保障

### （一）教学质量保障

#### 1、教学管理

严格执行学校制定的教学工作规范、教学计划、课程标准和教学进程，严格执行教学评价制度，严格执行课堂教学、实践教学过程的检查制度，严格教学文件的规范管理，保证人才培养方案的顺利实施和教学质量的提高。

#### 2、教学质量监控体系

为保证本专业人才培养方案的落实，在学校质量监控领导小组的指导下，成立由专业建设项目负责人、学校教学管理人员、专业教师、企业兼职教师等组成的人才培养方案实施质量监控领导小组，具体负责人才培养方案各个环节质量监控的实施。下设：教学管理与质量监控小组、专业指导委员会、教学督导组 and 实训工作指导小组等工作组。

通过收集教学信息、评估教学效果、诊断与更新教学过程的偏差等活动对专业教学工作进行全过程、全方位的质量监督与控制，促进教学工作不断改进，保障和提高教学质量，主要由教学管理与质量监控小组负责。

### 3、教学评价

教学质量评价采取多元化原则，实行社会、企业和学校三位一体的多元化评价模式，以综合后的主体评价结果形成对人才培养质量的最终评价。采取考试、考查、问卷调查、企业走访、毕业生座谈会和网络信息平台等手段进行评价。注重对学生的文化知识、职业道德、从业意识、工作态度、专业技能和团队合作精神等各种素质要素的评价。在人才培养方案实施过程中，继续完善“教师评价”、“学生自评与互评”、“企业评价”等制度。

#### （二）专业师资队伍要求

依据教育部颁布的《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，结合学校与专业特点，通过“走出去”和“请进来”的办法培养一批既懂理论又懂实践的“双师型”专业教师团队，同时推进大师进校园活动聘请大学和社会的行业精英作为学校的兼职教师，优化师资队伍结构，为理论与实践教学相结合保驾护航，依据教学规模，师资队伍配备需要：专业教学团队 7—8 人，高级教师 3 名，中级教师 8 名，初级教师 2 名。其中“双师型”教师 4 名，双师型教师队伍达 60%以上。专业带头人 1 名，骨干教师 6 名，校外兼职教师 3 人。

#### （三）教学设施设备要求

为满足校内项目教学、岗位综合实训的要求，需配备形体室 1 个，化妆室 1 个，健身房 1 个，武功房 1 个，航空模拟舱实训舱 1 个，安检实训室 1 个，茶艺室 1 个，语音室 1 个。为缩小模拟训练与岗位操作间隙，加深与校外公司深度合作，为学生创建更高、更好实训实战平台。

#### （四）教学方法要求

以学生学习为本位，以培养学生学习能力为目标，以教师为主导，以问题和项目为抓手，以小组活动为基本学习方式，采用探究法、小组合作学习，项目教学法、情境教学、演示法等。

## （五）教学资源

本专业根据自身特点，制定专业教学模板：主要体现项目任务、项目作品和项目实训，并在此基础上根据各学科特点，开发了 13 门专业课程。同时对学校资源库进行素材、作品、课件和试题的充实，利用网络平台拓展教学内涵。具体内容主要包括：人才培养方案、课程标准、必修选修教材、学案、课件、试题、作品、素材、相关电子书、学习平台资源库搭建等。

## 九、毕业要求

（一）学生毕业成绩要求达到必备的专业知识、专业技能目标的要求。

（二）职业资格证书要求取得本专业相应资格证书，逐步落实 1+X 证书制度。

（三）综合素质测评及德育考核达到学校有关规定。

## 十、说明及建议

为了适应社会需要，让学生有更多的就业机会，本专业教学中将插入一些会展服务、高铁、地铁服务专业的知识，各专业教师教学中也要适当加入此内容。

## 十一、编写单位和人员

编制单位：

编制人员：