**航空服务**

**人才培养方案**

专业大类: 交通运输大类

专业类别: 航空运输类

专业名称： 航空服务

**目 录**

**[一、专业名称及代码 1](#bookmark2)**

**[二、入学要求 1](#bookmark3)**

**[三、修业年限 1](#bookmark4)**

**[四、职业面向 1](#bookmark5)**

**[五、培养目标与培养规格 1](#bookmark6)**

[（一）培养目标 1](#bookmark7)

（二）培养规格

**六、课程设置及要求**

（一）公共基础课程

（二）专业（技能）课程

**七、教学进程总体安排**

（一）学期教学时间分配

（二）课时课程结构

**八、实施保障**

（一）师资队伍

（二）教学设施

（三）教学资源

（四）教学方法

（五）学习评价

（六）质量管理

**九、毕业要求**

（一）应修最低学分要求

（二）毕业条件

**十、附录**

**[返回目录](#bookmark1)**

**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： 700402**

**二、入学要求**

初中毕业生或具有同等学力者

1. **修业年限**

三年

1. **职业面向**

职业面向 （一）职业岗位面向 本专业主要面向国内外航空公司的空乘服务、客舱服务、要 客部、民航

客货运输、旅客运送等相关工作岗位。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **所属专业大类**  **(代码)** | **所属专业类 (代码)** | **应对行业** | **职业类别** | **岗位类别** | **职业资格/技能等级证书** |
| 70 | 7004 | 航空、机场及地勤服务行业 | 民航服务类 | 空乘服务 | 普通话证书  客运证 |
| 客舱服务 |
| 要客部 |
| 民航客货运输 |
| 旅客运送 |
| 安全技术检查 |
| 民航售票 |

**五、培养目标与培养规格**

**(一) 培养目标**

# 本专业培养德、智、体、美、劳全面发展的，具有综合职业能力和技能，从事民航服务业务的中等技术性人才。按照“有爱心、讲诚信，负责任”的特色人才培养要求，掌握民航专业必备基础理论知识和相关专业知识，培养具有社会主义核心价值观，具有良好职业素养，掌握现代民航基础理论、具备现代民航服务业务操作技能、具有交通运输信息化管理和项目组织管理能力的，会操作、懂管理的高素质技能型专门人才。

1. **培养规格**

**1. 素质**

# （1）具备良好的专业素质：具备良好的职业道德，具备在民航服务业从事相关职业的可持续发展的能力。能够遵守行业规程，保守国家秘密和商业秘密。

# （2）具有良好的人际沟通能力、团队合作精神和客户服务意识。

# （3）具有一定的专业实践动手能力，分析和解决问题能力以及创新意识。

# （4）具有通过不同的途径获取专业领域新理念、新知识、新技术、新方法的能力。

# （5）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。

**2. 知识**

# （1）具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色

# 社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族

# 自豪感，熟悉国家有关对民用航空业发展与调节的方针、政策、法规和制度。

# （2）掌握计算机应用的基础知识，达到规定等级标准。

# （3）熟悉与交通运输安全检查专业相关的法律法规。

# （4）熟悉民用航空的基本理论、掌握空中乘务，安全技术检查、民航售票、民航客货运、机场VIP服务的基本技能，并通过相应的民航职业资格鉴定。

# （5）熟悉民航服务各个岗位的英语运用，能与旅客和货主进行交流沟通，并阅读日常工作英文业务文件。

# （6）具备从事空中乘务员、安全员、安检员、客运员、货运员、票务员、值机员、VIP服务员以及公共航空运输企业基层业务管理人员等所必须的职业知识、职业道德素养与职业技能。

**3. 能力**

# （1）具有较强的语言表达能力和思辨能力。

# （2）能用外语进行接待服务和业务沟通。

# （3）具有运用计算机进行业务操作的能力。

# （4）具有一定的人际交往和社会协作能力。

# （5）具有继续学习和适应职业变化的能力。

# （6）具有吸收和应用新技术的能力。

# （7）具有一定的创新和创造能力。

**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。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、计算机基础等，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课程包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

1. 公共基础课程

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容和要求** | **参考学时** |
| 1 | 心理健康与职业生涯 | 依据《中等职业学校心理健康与职业生涯教学大纲》开设， 并与专业实际和行业发展密切结合 | 32 |
| 2 | 职业道德与法治 | 依据《中等职业学校职业道德与法治教学大纲》开设， 并与专业实际和行业发展密切结合 | 32 |
| 3 | 中国特色社会主义 | 依据《中等职业学校中国特色社会主义教学大纲》开设， 并与专业实际和行业发展密切结合 | 32 |
| 4 | 哲学与人生 | 依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设， 并与专业实际和行业发展密切结合 | 32 |
| 5 | 语文 | 依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | 320 |
| 6 | 数学 | 依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | 320 |
| 7 | 英语 | 依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | 320 |
| 8 | 计算机基础 | 依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设， 并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | 32 |
| 9 | 体育与健康 | 依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设， 并与专业实际和行业发展密切结合 | 160 |
| 10 | 青春期健康教育 | 本课程旨在宣传普及心理保健知识，帮助学生认识健康心理对成长成才的重要意义，指导学生树立心理保健意识，掌握心理健康知识和心理调适方法，指导学生学会正确认识评价自己，悦纳自己，增强社会生活的适应能力，压力管理能力，问题解决能力，人际交往能力，自我管理能力等，培养学生拥有乐观向上，积极进取的人生态度，并能够科学规划自己的未来和人生。是学生综合职业素养能力培养的一门必修公共基础课程。 | 32 |

（二）专业技能课

1.专业核心课

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容和要求** | **参考学时** |
| 11 | 民航服务礼仪 | 了解社交礼仪的基本常识；能理解并贯彻民航服务礼仪原则；能按民航各服务岗位的要求，规范自己的仪容仪表和言谈举止；能掌握宗教礼仪知识和少数民族礼仪知识，掌握主要客源国的涉外礼仪知识 | 160 |
| 12 | 民航职业形象设计 | 学生通过《形象设计》课程的学习，了解形象设计的概念及基本理论，通过实践操作，掌握化妆和头发造型的基本方法，能根据自我形象进行整体形象设计。要求通过本实践课的学习，提升学生的整体形象，培养学生自信心，养成建立良好形象的习惯。 | 160 |
| 13 | 民航职业塑形 | 塑形训练的主要特征是以人体生理科学原理、美学原理为指导，以身体训练为主要手段，发展专项素质为基础，塑造健康优美的形象为核心，提高形体的控制力与表现力为重点，以培养学生的良好个性与高雅气质为目的。  塑形训练是对学生进行艺术美育教育的过程，是获得形体美和心理美表现的主要途径。本课程旨在通过基本素质训练、技能技巧训练、健美协调训练和仪态训练等实操部分的练习，使学生具备现代人的健美外形和优雅的举止风范，从而培养和提高他们的审美能力，发掘他们对美的丰富想象力和创造力。 | 160 |
| 14 | 民航基础知识 | 学生通过本课程的学习，可以了解民航整体状况，掌握民航相关基础知识，为以后专业课程学习打下坚实的基础；此课程属于民航类各专业的专业基础课。可以了解民用航空的发展及民航的总体情况，以及民航系统内外的联系；熟悉民用航空器的基本知识，主要内容有认识天空、人类点飞天梦想、中国民航点历史沿革与发展、航空器点概念和分类、公共航空运输企业、通用航空、民用机场、中国民航点运行管理与保障体系、航空人员、国际民航业发展与国际空运等。 | 64 |
| 15 | 中国航空旅游地理 | 本课程主要内容前两章阐述地理常识和航空运输的基础知识，后八章主要分为八大旅游景区，分别从区域概述、重要空港城市及机场、重要航线及航空公司、重要旅游景点和风土人情五个部分进行阐述。通过学习了解地球基础知识，了解各地景区与风土人情，掌握航空运输布局与航空区划，掌握重要航线、航空公司知识并熟练运用。 | 64 |
| 16 | 民航服务与沟通 | 通过本课程的学习，掌握民航服务中的人际沟通技巧，与旅客有效的沟通方式、客舱服务沟通、投诉应对等内容，能通过分析，判断各类旅客和客户的心理特点，更好的为旅客服务。 | 32 |
| 17 | 民航服务英语口语实务 | 本课程重要内容前两章集中阐述民航服务英语通用句型；后九章主要为民航各岗 位具体情境的展开，分别从票务、问询、值机、医疗、安检、客舱及广播词、失物招领 和机场购物九个部分学习服务英语的表达。通过本课程学习，使学生能够掌握民航服务英语口语的基础知识并且能进行口头交流。 | 128 |

2.专业（技能）方向课

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容和要求** | **参考学时** |
| 17 | 民航口语与播音 | 本书紧密围绕空乘口语与播音的特点, 系统地阐述了空乘服务沟通及语言艺术基础、沟通表达技巧, 规范的普通话语音, 科学用声和嗓音保护等方面的内容。主要内容包括: 空中服务与沟通 ; 有声语言 (播音) ; 客舱语言专项技能训练等五章 | 64 |
| 20 | 民航法规 | 本课程是适应民航领域普及和发展民用航空法律知识需要的，本课程特别注重国际国内形势对民航法律法规的影响，对国际民用航空的法律体制及其重要的国际民用航空公约作了较为全面的介绍和分析，对“9•11”事件以来国际社会在民航安全保卫方面的新措施及其带来的法律问题进行了较为前沿的探讨。通过对课程的学习，使学生对国际和国内民用航空的法律体制及其主要内容能有一个较为全面、清楚和深入的认识。 | 64 |
| 21 | 客源国概况 | 主要内容是对19个客源国和目的地国进行概述，对各个旅游目的地国家的地理环境、发展历史、政治制度、经济概况、旅游热点、旅游市场、主要城市、民俗风情、旅游须知等进行了全面阐述。使学生了解中国主要客源国（地区）的基本概况，掌握中国主要客源国（地区）的人文习俗和旅游景点。使学生能根据要求接待好国外客源，提高个性化和针对性服务水平，为学生正确运用理论知识，提高综合素质，增强职业变化的适应能力及继续学习能力打下一定基础；从而培养学生团结协作、敬业爱岗和吃苦耐劳的品德和良好职业道德观。 | 32 |
| 22 | 客舱英语 | 主要讲授与航空服务相关专业的专业英语，具有很强的实用性。通过学习使学生掌握交通运输服务职业岗位群工作需要的英语表达。 | 64 |

3. 专业选修课

（1）航空运输知识

（2）医疗急救

（3）危险品知识

（4）国学经典诵读

（5）其他

4.实践教学

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **专业实践项目** | **考核内容与方式** | **类别**  **模块** |
| 1 | 企业认知实习 | 参加企业参观、见习、认知实习，提交认知实习报告（2000字） | 职业  素质 |
| 2 | 校内专项实训 | 根据专业课程安排，完成校内实训室实训项目训练，通过实训项目评比、实训作品评比考核，获奖可申请替代学分 | 专业  技能 |
| 3 | 企业工学交替实训 | 根据教学安排，赴企业开展阶段性工学交替实训，填写工学交替实训手册，由企业师傅、指导教师、学生共同评出实训成绩。 | 专业  技能 |
| 4 | 顶岗实习 | 根据教学安排，填写顶岗实训手册，撰写顶岗实习总结，由企业师傅、指导教师、学生共同评出顶岗实训成绩 | 素质  教育 |

通过实施“校内基地基本技能实训”“校外企业见习、实践进行职业能力训练”“企业工学交替、顶岗实习就业能力训练”的“三训结合实训教学模式”，有效组织学生赴企业认知实习、跟岗实习、顶岗实习等多种实习方式，强化以育人为目标的实习实训考核评价。认真落实学生顶岗实习的规定，加强校内外实训基地建设，强化学生实习实训。统筹推进文化育人、实践育人、活动育人，广泛开展各类社会实践活动。

**七、教学进程总体安排**

## （一）教学活动周时间分配

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **教学活动周时间分配（单位：周）** | | | | | | | | | | | |
| 项  目  学  期 | 理论教学 | 实 践 教 学 | 入 学 教 育 | 军 训 | 社 会 实 践 | 顶岗实习 | 毕 业 教 育 | 其 它 | 复习考试 | 假 期 | 总 计 |
| 第一学期 | 16 |  | 1 | 2 | 1 |  |  |  | 2 | 4 | 26 |
| 第二学期 | 16 | 1 |  |  | 1 |  |  |  | 2 | 6 | 26 |
| 第三学期 | 16 | 1 |  |  | 1 |  |  |  | 2 | 6 | 26 |
| 第四学期 | 16 | 1 |  |  | 1 |  |  |  | 2 | 6 | 26 |
| 第五学期 |  |  |  |  | 2 | 18 |  |  |  | 6 | 26 |
| 第六学期 |  |  |  |  | 1 | 18 | 1 |  |  |  | 20 |

## （二）教学计划安排

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程**  **类别** | | **序号** | **课程名称** | **学时总数** | **各学期周数、学时分配** | | | | | |
| **第一学期** | **第二学期** | **第三学期** | **第四学期** | **第五学期** | **第六学期** |
| **16** | **16** | **16** | **16** | **16** | **18** |
| 公 共 基 础 课 | | 1 | 心理健康与职业生涯 | 32 | 2 |  |  |  |  |  |
| 2 | 职业道德与法律 | 32 |  | 2 |  |  |  |  |
| 3 | 中国特色社会主义 | 32 |  |  | 2 |  |  |  |
| 4 | 哲学与人生 | 32 |  |  |  | 2 |  |  |
| 5 | 数学 | 320 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 6 | 语文 | 320 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 7 | 英语 | 320 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 |  |
| 8 | 体育与健康 | 160 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |
| 9 | 计算机基础 | 32 |  | 2 |  |  |  |  |
| 10 | 青春期健康教育 | 32 | 2 |  |  |  |  |  |
| **小计** | |  | **1312** | **18** | **18** | **16** | **16** | **14** |
| 专业技能课 | 专业核心课程 | 11 | 民航服务礼仪 | 160 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |
| 12 | 民航职业形象设计 | 160 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |
| 13 | （民航职业塑形）形体 | 160 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |
| 14 | 民航基础知识 | 64 |  |  | 2 | 2 |  |  |
| 15 | 中国航空旅游地理 | 64 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 16 | 民航服务与沟通 | 32 |  |  | 2 |  |  |  |
| 17 | 民航服务英语口语实务 | 128 |  |  | 4 | 2 | 2 |  |
| **小计** | |  | **768** | **8** | **8** | **14** | **10** | **8** |
| 专业（技能）方向课 | 18 | 民航口语与播音 | 64 | 4 |  |  |  |  |  |
| 20 | 民航法规 | 64 |  |  |  | 2 | 2 |  |
| 21 | 客源国概况 | 32 | 2 |  |  |  |  |  |
| 22 | 客舱英语 | 64 |  |  |  |  | 4 |  |
| **小计** | |  | **320** | **4** | **4** | **0** | **4** | **8** |
| 实习 | 23 | 顶岗实习 | 660 |  |  |  |  | 30 | 30 |
| **实习、实训小计** | | | **660** | **0** | **0** | **0** | **0** | **30** | **30** |
| **专业技能课小计** | | | **1748** | **12** | **12** | **14** | **14** | **46** | **30** |
|  | **课内学时总计** | | | **3060** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** |

**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，围绕专业建设和人才培养要求，着力提升师资队伍综合素质，，努力调整师资结构，提高师资队伍质量和整体水平。制定教师个性化培养方案，建立教师到合作企业挂职观摩学习制度和企业派相关专业教师到校集中授课并指导本校教师教学，形成校企互动的“双师”结构师资队伍建设机制，本专业专任教师的学历职称结构合理。英语教研组共有教师 18人，本科学历以上达到 100%，专任教师中“双师型”教师40%，师资结构生师比达 20︰1。

**1. 专任教师**

（1）专业带头人 2 人，具有良好的思想政治素质和职业道德，具有副高以上职称，具有丰富相关岗位工作经验和国际化视野，专业技术应用能力强、教科研 水平较高，能带领专业教师团队进行改革创新，同时具备较高的专业教学能力。

（2）专业骨干教师 9人，具有良好的思想政治素质和职业道德，具备本科及以上学历、中级以上职称有一定科研能力、累计有 3 年及以上 工作经历，同时具备理论教学和实践教学能力。

（3）专业教师7人，具有良好的思想政治素质和职业道德，具备本科及以上学历、有一定的专业技术应用能力及科研能力，有教学改革创新意识、 信息化技术应用能力较强。

**（二）教学设施**

目前校内实训室包括：形体室、化妆室等，根据发展规划，将在近几年投入大批实训设备，主要包括B787-800服务训练舱、模拟空港实训室、空中乘务VR实训室等。

（**三）教学资源**

教材、图书和数字资源结合实际具体提出，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，并严格执行国家和省(区市)关于教材选用的有关要求，健全本校教材选用制度，开发教学资源，使用翔宇航空公司组织专家组编写《民航职业形象设计》、《中国航空旅游地理》《民航基础知识》《民航服务英语口语实务》等教材。

**（四）教学方法**

指导教师依据将专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成预期教学目标。并倡导因材施教、因需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。

**（五）教学评价**

对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，评价体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，包含如观察、口试、笔试、岗位练习等评定方式。同时加强对教学过程的质量监控，与时俱进改革教学评价的标准和方法。

**（六）质量管理**

建立健全校质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断及时改进。同时，统筹学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

**九、毕业要求**

学生通过规定年限的学习，须修满专业人才培养方案所规定学时、学分，课程考核合格。

**（一）应修最低学分要求**

为了确保学生在学业上达到毕业水平，并具备相应的知识和技能，学生毕业最低学分要

求为 90 学分。

**（二）毕业条件**

依据教育部印发的《中等职业学校学生学籍管理办法》(教职成〔2010〕7 号) 第八章

“毕业与结业”第三十三条的规定，并结合我专业的实际情况，达到要求的学生，可准

予毕业。