

肇庆市财经中等职业学校

**航空服务专业
人才培养方案
(2020 级)**

2020 年 9 月

航空服务专业人才培养方案

(2020级)

一、专业名称及专业代码

航空服务(082300)

二、入学要求

本专业招收初中毕业生或具有同等学力。

三、修业年限

3年

四、职业面向

所属专业 大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书 或技能等级证 书举例
交通运输 类(08)	交通运输类 (08)	航空运输 业(0655)	民航乘务员 (4-02-0401)	民航乘务员、安 检员	民航乘务员(五 级)、安检员(五 级)

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业坚持立德树人，培养面向适应现代服务业，具有良好的职业道德和终身学习意识，较好的计算机应用水平，熟悉航空服务管理业务，面向航空公司、机场以及航空运输地面服务代理等企业单位，培养在航空服务第一线从事空中乘务、民航安全检查、空港地面服务等工作，具有较强的服务沟通能力、较强的服务他人意识和常用英语口语交流的德智体美劳全面发展的高素质复合型人才。

(二) 培养规格

1. 职业素养

- (1) 热爱航空服务专业，有较强的安全意识与职业责任感；
- (2) 有较高的团队合作意识，能吃苦耐劳；

- (3) 具有良好的人际沟通能力、团队合作精神和客户服务意识；
- (4) 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；
- (5) 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；
- (6) 严格遵守企业的规章制度，具有良好的岗位服务意识。

2.知识目标

- (1) 掌握中等职业教育阶段和专业基本素质必需的文化基础知识和计算机基础等知识；
- (2) 掌握与本专业相适应的科学文化知识和必要的人文科学知识；
- (3) 掌握语文、数学、外语、思想政治等本专业所需的文化基础知识；
- (4) 熟悉与航空服务专业相关的法律法规。
- (5) 了解旅客心理需求，灵活运用服务、公关沟通技巧。
- (6) 使用规范的岗位服务用语，为旅客提供优质服务
- (7) 熟悉航空服务各个岗位的流程和要求，并拥有本专业相关岗位的专业操作技能。
- (8) 熟悉航空服务各个岗位的英语运用，能与旅客进行交流沟通，并阅读日常工作英文业务文件。

3.技能目标

- (1) 具有一定的文化素养及较强的职业沟通能力，能适应服务于各类客户，并与他们进行无障碍沟通交流；
- (2) 具有应用计算机和网络进行一般信息处理的能力；
- (3) 了解客舱乘务员的岗位职责和服务程序。
- (4) 具有一定的公共安全管理能力。
- (5) 掌握客舱服务技能、要求，以及医疗急救常识和应急操作处置；
- (6) 掌握国内和国际旅客运输业务的基础知识；
- (7) 熟悉空中服务各个阶段的基本操作和特殊情况处置原则和方法。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课程介绍

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》再结合《中等职业学校思想政治课程标准》(2020年版)开设,注重培养学生树立正确的职业观念和职业理想,能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。并基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标。	38
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》再结合《中等职业学校思想政治课程标准》(2020年版)开设,注重培养学生提高职业道德素质和法律素质,树立社会主义荣辱观,增强社会主义法治意识等,帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求,了解职业道德和法律规范,增强职业道德和法治意识,养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。	36
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》再结合《中等职业学校思想政治课程标准》(2020年版)开设,并注重培养学生认同我国的经济、政治制度,了解所处的文化和社会环境,树立中国特色社会主义共同理想,有机地融入中国特色社会主义制度等相关内容。	30
4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》再结合《中等职业学校思想政治课程标准》(2020年版)开设,阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论,讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义;阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义;引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观,为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	30
5	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设,中等职业学校体育与健康课程落实立德树人的根本任务,坚持健康第一的教育理念,通过传授体育与健康的知识、技能和方法,提高学生的体育运动能力,培养运动爱好和专长,使学生养成终	154

		<p>身体锻炼的习惯，形成健康的行为与生活方式，健全人格，强健体魄，具备身心健康和职业生涯发展必备的体育与健康学科核心素养，引领学生逐步形成正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。</p>	
6	英语	<p>依据《中等职业学校英语课程》开设，其任务是在义务教育基础上，帮助学生进一步学习语言基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展中等职业学校英语学科核心素养；引导学生在真实情境中开展语言实践活动，认识文化的多样性，形成开放包容的态度，发展健康的审美情趣；理解思维差异，增强国际理解，坚定文化自信；帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。</p>	74
7	语文	<p>依据《中等职业学校语文教学大纲》再结合《中等职业学校语文课程标准》(2020年版)开设，进一步培养学生掌握基础知识和基本技能，强化关键能力，使学生具有较强的语言文字运用能力、思维能力和审美能力，传承和弘扬中华优秀传统文化，接受人类进步文化，汲取人类文明优秀成果，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。</p>	114
8	信息技术	<p>依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，任务是全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，满足国家信息化发展战略对人才培养的要求，围绕中等职业学校信息技术学科核心素养，吸纳相关领域的前沿成果，引导学生通过对信息技术知识与技能的学习和应用实践，增强信息意识，掌握信息化环境中生产、生活与学习技能，提高参与信息社会的责任感与行为能力，为就业和未来发展奠定基础，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。</p>	108

9	艺术	<p>依据《中等职业学校艺术课程标准》开设，中等职业学校艺术课程要坚持立德树人，充分发挥艺术学科独特的育人功能，以美育人，以文化人，以情动人，提高学生的审美和人文素养，积极引导 学生主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌握艺术基础知识、基本技能和 方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全健康人格，厚植民族情感，增进文化认同，坚定文化自信，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。</p>	30
10	数学	<p>依据《中等职业学校数学课程标准》开设，其任务是使中等职业学校学生获得进一步学习和职业发展所必需的数学知识、数学技能、数学方法、数学思想和活动经验；具备中等职业学校数学学科核心素养，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力；具备一定的科学精神和工匠精神，养成良好的道德品质，增强创新意识，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。</p>	104
11	历史	<p>依据《中等职业学校历史教学大纲》再结合《中等职业学校思想政治课程标准》（2020年版）开设，是在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；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；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，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。</p>	70

(二) 专业基础课程介绍

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	管理学基础	本课程能让学生初步了解按照决策,计划、组织、领导、控制、创新等职能对管理学的基本理论,基本思想和基本方法进行了系统的阐述,内容涉及了组织与管理,管理的内容与特征,早期的管理理论,以及决策,计划、组织、领导,激励,沟通、控制,创新等诸多问题,结合本专业有效地处理一些问题	112
2	民航基础知识	本课程能让学生了解民用航空的相关知识,如民用航空概述、民用航空器、民用航空构成要素、民航运输业的发展趋势	76
3	机场服务概论	本课程能让学生全面了解国际、国内旅客机场服务所需要的业务知识,了解民航运营实况及民航运输服务中应具备的服务常识,掌握民航机场旅客服务的基本技能。	76
4	公共关系基础	本课程能让学生全面了解公共关系课程体系、结构,整体认知公共关系;能够辨析公关中的一些易混淆的概念,培养基本公关素质;学会基本的礼仪规范和程序,能够在言行中注重礼仪规范的训练与养成。	72
5	民航服务礼仪	本课程让学生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。	66
6	民航旅客服务心理学	本课程让学生能辨别有效的沟通方式;能通过分析、判断各类旅客和客户的心理特点,采用相应的服务技巧和沟通方式;能有效地管理情绪,解决民航服务中的冲突。	90

(三) 专业核心课程介绍

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	医疗常识与急救	本课程让学生掌握人体各系统的基本结构、生理功能，常见疾病及各种急症的临床表现；能瞬间判断和现场急救；掌握测量体温、脉搏、呼吸、血压的技能；掌握氧疗、心肺复苏、止血、包扎、骨折固定、搬运的技能。	120
2	客舱应急	本课程让学生掌握飞行前应急设备的检查、使用方法和注意事项；掌握紧急情况下舱门开启、关闭和应急出口程序；掌握客舱火警处置程序和方法；掌握客舱释压处置程序和方法；掌握陆地、水上应急撤离程序；掌握危险品处置程序。	90
3	民航旅客运输	本课程让学生能掌握国内和国际客票的基本知识；会阅读及使用国内和国际客票，能阅读旅客订座记录信息；能正确识别国内和国际旅行证件，能正确阅读旅游信息，会查阅TIM资料；能正确办理国内及国际旅客的乘机手续；能正确处理旅客的行李，能进行行李不正常的处理；能为旅客提供抵离港服务；会拍发客运的业务电报。	90
4	航空服务通用英语	本课程让学生掌握常见航空服务英语词汇；能正确理解和运用航空服务各岗位的一般工作流程和服务程序的业务专业英语。	90
5	客舱服务	本课程让学生了解客舱布局；了解客舱乘务员的基本岗位职责；熟练操作机上服务设施；熟练地按服务程序进行机上旅客服务；掌握特殊旅客服务特点，进行针对性的服务；掌握正常情况下开启、关闭舱门的技能。	20
6	乘务英语	本课程让学生能够阅读和理解乘务员工作流程中英文业务文件与资料，机上服务设备的英语说明，应急处置、应急医疗、危险品处置等相关的英文资料；能较熟练地运用英语为旅客提供服务。	60

(四) 专业拓展程介绍

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	安检法规	本课程让学生能懂得安检法规的特点和作用，理解安检工作的法律特征；熟悉对乘机旅客及有关人员实施安全技术检查的规定；熟悉对物品检查的规定；熟悉隔离区通行证的规定；掌握飞机监护工作的规定；了解实施特别安全检查的规定。	72
2	安检岗位知识	本课程让学生能掌握民航安全检查的一般理论；能按规定程序实施安全检查；能对民用航空器实施监护；能与有关人员办理交接手续、填写记录；能进行飞机的清舱和隔离区的清场；能按要求进行班前准备和实施交接班并撰写工作情况报告；能对安检勤务工作中出现的各种常见情况进行处置并解答问题。	60
3	空乘人员化妆技巧与形象塑造	本课程让学生掌握化妆的基本理论知识；能按化妆的基本程序进行面部底妆、眼部、眉型、腮部和唇部的化妆修饰，空乘职业发型梳理；能按要求完成生活妆、空乘职业妆的整体造型。	60
4	食品营养与健康	本课程让学生了解食品的营养成分时联系各食品的营养成分特点；在描述各类食品的营养价值时注重各类食品的合理烹调与食用方法的介绍；在介绍各类人群的营养需要时也注意各类疾病人群的营养需要，并对各类人群进行科学的膳食设计指导，让学生掌握各类人群膳食的合理配制方法在介绍食品污染问题时联系不安全食品给人们健康带来的危害；在介绍食品质量安全管理内容时重视各项质量管理措施的实际应用。	60

(五) 综合实训项目介绍

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	医疗常识与急救实训	《医疗常识与急救》课程内容技能实训。	84

2	形体实训	通过学习和训练，学生应对优美体态有基本认识；在形体训练中掌握身体各部分的名称；能按民航服务岗位的要求，展现自己优美的体态；掌握形体训练的基本方法。	112
3	民航客运实训	《民航旅客运输》《乘务英语》课程内容技能实训。	56
4	客舱服务实训	《客舱服务》课程内容技能实训。	84
5	综合实训	通过综合实训主要让学生掌握民用航空国际、国内旅客机场服务所需要的业务技能，对突发事件做出有效处理等实训。	252

(六) 顶岗实训项目介绍

顶岗实习是学生在完成文化基础课、专业核心课以及校内专业实践课以后进行的实践性教学环节，是提高学生的生产实践技能的重要途径。

学校组织学生顶岗实习，使学生了解社会以及工作单位各方面情况，了解公司里的各项规章制度，服务章程及工作中的相关注意事项等。熟悉实习岗位的基本情况，通过跟班实习，熟悉岗位工作流程，了解设备工作原理及加工原理，掌握设备的使用、维护保养的知识和技能，学会本岗位应具备的职业技能；养成良好的职业行为，提高岗位技能，能处理解决实际工作中常见的实际问题。

(七) 劳动实践课程介绍

开设劳动实践活动课程,是素质教育的一项重要内容。劳动实践,重在参与,重在动手,从实践中获取真知。另外，在实践中有机融入新时代劳动教育思想。新时代劳动教育是指在习近平新时代中国特色社会主义思想指导下，以塑造劳动观念、传递劳动知识、传授劳动技能、端正劳动态度和培养劳动习惯等为主要内容，旨在系统提升受教育者的劳动素质，促进其全面发展的德育活动。

七、教学进程总体安排

(一) 课程设置与教学实践安排表 (附安排表)

课程类别	课程性质	序号	课程	课时数		按学期分配									
				学时	学分	一	二	三	四	五	六	考核方式			
						19周	18周	15周	15周	10周	20周	考试	考查	技能考核	
公共基础课程	公共必修	1	职业生涯规划	38	2	2							1		
		2	职业道德与法律	36	2		2						2		
		3	经济政治与社会	30	1			2					3		
		4	哲学与人生	30	1				2				4		
		5	体育	154	9	2	2	2	2	2			12345		
		6	英语	74	4	2	2						12		
		7	语文	114	7	6							1		
		8	信息技术	108	6		6								2
		9	艺术	30	1				2				4		
		10	数学	104	6	2	2	2					12		
					历史	70	3				2	4		45	
			小计	788	42	14	14	6	8	6					
专业基础课程	专业必修	1	管理学基础	112	7	4	2					12			
		2	民航基础知识	76	4	4						1			
		3	机场服务概论	76	4	4						1			
		4	公共关系基础	72	4		4					2			
		5	民航服务礼仪	66	3		2	2				23			
		6	民航旅客服务心理学	90	5			6				3			
			小计	493	35	12	8	8	0	0					
专业核心课	专业必修	1	医疗常识与急救	120	7			4	4			34			
		2	客舱应急	90	5			4	2			34			
		3	民航旅客运输	90	5			4	2			34			
		4	航空服务通用英语	90	5				6			4		4	
		5	客舱服务	20	1					2					
		6	乘务英语	60	3				4			5			
			小计	370	23	0	0	12	16	2					
专业拓展课	专业选修	1	安检法规	72	4		4					2			
		2	安检岗位知识	60	3					6		5			
		3	空乘人员化妆技巧与形象塑	60	3					6				5	
		4	食品营养与健康	60	3					6				5	
			小计	252	15		4			18					
综合实训	专业必修	1	医疗常识与急救实训	84	5			3周						3	
		2	形体实训	112	7		2周	2周						23	
		3	民航客运实训	56	3				2周					4	
		4	客舱服务实训	84	5				3周					4	
		7	综合实训	252	15					9周				5	
		8	顶岗实习	560	20							20周		6	
			小计	1344	55										
军训与入学教育				28	1	1周									
毕业教育				28	1					1周					
劳动实践				154	9	2	2	2	2	2					
小计				210	11										
周课时						28	28	28	28	28					
合计				3457	181										

(二) 教学活动时间安排表(按周分配)

学期	一	二	三	四	五	六	小计
入学教育	1						1
课堂教育	19	18	15	15	10		77
教学实训		2	5	5			12
综合实训					9		9
顶岗实习						20	20
毕业教育					1		1
合计	20	20	20	20	20	20	120

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。本专业拥有专任教师10人以上，中级职称教师符合要求，聘用有实践经验的行业专家担任兼职教师。

(二) 教学设施

1. 校内实习实训基地建设

校内实训基地和实训室的种类、数量、工位数等对航空服务专业的实践性教学提供强力支撑。同时，所有实训室都已经配备先进的多媒体设备，可为一体化、项目化教学提供保障。

序号	名称	主要设备
1	客舱服务实训室	波音系列飞机静态模拟客舱、模拟人、餐车、水车、餐具、空乘服务用具等
2	形体训练实训室	多媒体教学设备、更衣柜、把杠、全身镜等
3	化妆实训室	多媒体教学设备、活动白板、摄像机、化妆台桌椅、化妆示范台、全身镜、灯光幕布等
4	语言训练室	多媒体教学设备、同声传译训练系统、

		语音训练设备等
5	航空专业计算机模拟实训室	多媒体教学设备、计算机、民航订票系统，客运、货运运输系统等专业软件
6	医疗急救实训室	多媒体教学设备、模拟人、床垫、急救箱、担架、手推车、医药器械及药物等

2. 校外实训基地的现有条件

校外实习基地应坚持长期规划建设的原则，选择专业上有能工巧匠，具备较强的指导力量的行业龙头企事业单位，能够满足中等职业教学改革及新型人才培养模式要求，能完成客舱服务、民航安全检查、民航旅客运输、民航货物运输等岗位群核心技能的训练，承担学校综合实习和顶岗实习。

序号	校外实训基地名称	实施项目
1	广东省佛山市南海区航空服务有限公司	生产实习、顶岗实习
2	广东华海航空服务有限公司	生产实习、顶岗实习

3. 信息化教学条件

我校建有完善的校园网络，便于学生通过网络学习和交流，教室、实训室均具有多媒体教学条件。建有网络课程等学习平台，保证学生除了在课堂上学会理论和实训，学生在课余可以通过手机或计算机等设备进行学习和模拟实训，通过学习平台学习者能够在自由的环境下进行学习，能够为学生提供更好的学习条件。

(三) 教学资源

我校拥有丰富的专业图书资源和数字教学资源每门课程有相应的教材或者自编讲义，专业建设有教学资源库，在线课程等，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，健全本校教材选用制度。根据需要组织编写校本教材，开发教学资源。

(四) 教学方法

1. 教师依据专业培养目标、课程技能能力要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成教学的预期目标。

2. 教师在每学期开学之前拟妥授课计划，要从兴趣入手，以人为本，服务于学生，依据教学内容，进行教学活动设计。要进行行动导向的教学设计，提倡项目教学、案例教学、任务教学、角色模拟、情境教学等方法，突出“做中学、做中教”的职业教育特色，形成操作技能与职业规范相统一，学习内容与工作内容

相统一，理论学习与实践操作一体化。

3.在实训条件允许的情况下，尽量以工作过程为导向进行项目教学、案例教学、任务教学、角色模拟、情境教学，让学生在有限的时间内通过小组合作完成工作任务。

4.为使学校有限教学资源充分利用，可进行分组教学，同种教学设备不能满足需要，可不同组安排不同工作任务，实行小组长负责制，教师巡回指导。

(五) 学习评价

由学校、学生、用人单位三方共同实施教学评价，评价内容包括学生专业综合实践能力、“双证”的获取率和毕业生就业率及就业质量，专兼职教师教学质量，逐步形成工学结合人才培养模式下多元化教学质量评价标准体系。

1.课堂教学效果评价方式

采取灵活多样的评价方式，主要包括笔试、作业、课堂提问、课堂出勤、实际操作考核以及参加各类型专业技能竞赛的成绩。

期末考试科目是操作技能考核为主的课程，实行过程与项目考核，每个项目的成绩中技能操作成绩占 60%、平时成绩占 20%、学生学习态度及纪律占 20%；期末考试以理论笔试为主，卷面成绩占 60%、平时成绩占 20%、学生学习态度及纪律 20%。考查课程测验占 40%、平时考核占 40%、学生学习态度及纪律 20%。

2.实训实习效果评价方式

(1)实训实习评价

采用实习报告、实践操作考核、学生学习态度及纪律相结合等形式，如实反映学生各项实训实习项目的技能水平。其中实习报告占 20%、实践操作 60%、学生学习态度及纪律 20%

(2)顶岗实习评价

顶岗实习考核方面包括实习日志 40%、实习报告 20%、实习单位综合评价鉴定 40%等多层次、多方面的评价方式。

(六) 质量管理

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，结合教学诊断与改进、质量年报等职业学校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、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

学生通过三年的学习，须修满本专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，毕业时达到前面提及的素质、知识和能力等方面要求。