

# 仙游职业中专学校航空服务专业人才培养方案（2020 级）

## 一、专业名称及代码

航空服务 082300

## 二、入学要求

初中毕业或同等学历教育者

## 三、修业年限

三年

## 四、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。

### （二）证书要求

表 2 : 资格证书

序号	证书名称	颁证机构	要求
1	全国计算机等级考试合格证书 (等级：一级及以上)	教育部考试中心	普通
2	普通话水平证书 (等级：二级甲等)	普通话智能培训测试中心	普通
3	英语托业桥级考试 (等级：五级及以上)	美国教育考试服务中心 (ETS)	普通
4	红十字会急救救援证	中国红十字会	职业资格

注：以上证书均鼓励考取，可抵相应课程学分

## 五、培养目标及规格

### （一）培养目标

本专业培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，具有良好职业道德、文化素质和比较扎实的英语基础，掌握民航空中服务操作与管理等专业基础知识，具备熟练的专业技能和可持续发展能力，能胜任

民航服务业内空乘服务、地勤服务及商务等多领域发展的高素质劳动者和技术技能人才。

## （二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求。

### 1. 素质要求

（1）思想政治素质：具有马克思主义世界观、科学的人生价值观和社会主义道德观、具有强烈的社会责任感、热爱祖国、明礼诚信、助人为乐，积极运用所学知识服务社会、报效祖国。

（2）文化素质：具有从事本专业领域工作所应具备的基本文化素质和实际工作的专业素质；具有一定的艺术修养、正确的学习态度和学习方法、良好的沟通交流和协作能力。

（3）职业素质：遵纪守法，爱岗敬业，具有良好的职业道德、敬业精神和服务意识；有完整的职业规划，坚持业务学习，有较强的业务素质。

### 2. 知识要求

（1）基础知识：掌握本专业所需的基本的人文科学与自然科学知识、艺术知识和技术知识。

（2）专业知识：较为系统地掌握本专业的基本理论和基本知识，包括：民航法律法规、民航运输地理、民航客货运输、客舱旅客服务、航空危险品运输与管理、客舱安全与管理、应急医疗救护等。

### 3. 专业能力要求

表 1：能力及相关支撑课程

序号	名称	内容	相关支撑课程
1	基本能力	熟练运用普通话进行沟通与交流、熟练进行紧急医疗救护、妥善处理航空危险品。	普通话、沟通交流与技巧、民航服务礼仪、应急医疗救护、航空危险品运输与管理
2	核心能力	熟练运用汉、英语进行空乘、地勤服务的沟通交流、熟练操作各种客舱服务设备和提供	英语视听说、客舱设备与应急处置、客舱设施与服务、客舱安全管理

		客舱服务、妥善管控空乘安全事故。	
3	拓展能力	熟练运用汉、英语进行机上广播、引导旅客进行陆上和水上紧急撤离	客舱播音技巧、空乘英语口语、客舱服务实训、应急撤离实训、游泳。

### 3、主要续接专业

#### 1. 高职：

- (1) 空中乘务专业（技能）方向：空中乘务
- (2) 民航安全检查专业（技能）方向：民航安全技术管理
- (3) 空港地面服务专业（技能）方向：机场运行、民航运输

#### 2. 本科：交通运输、工商管理

## 六、课程设置及要求

本专业立足于国内民航企业的发展需要，以服务为宗旨，以就业为导向，以工学结合为平台，以校企合作为途径，培养具有良好职业道德、较强岗位实践能力、岗位专业综合服务能力及岗位应变能力和可持续发展能力的，从事客舱服务、民航地面服务、旅游酒店及其他管理服务等工作的高技能人才。

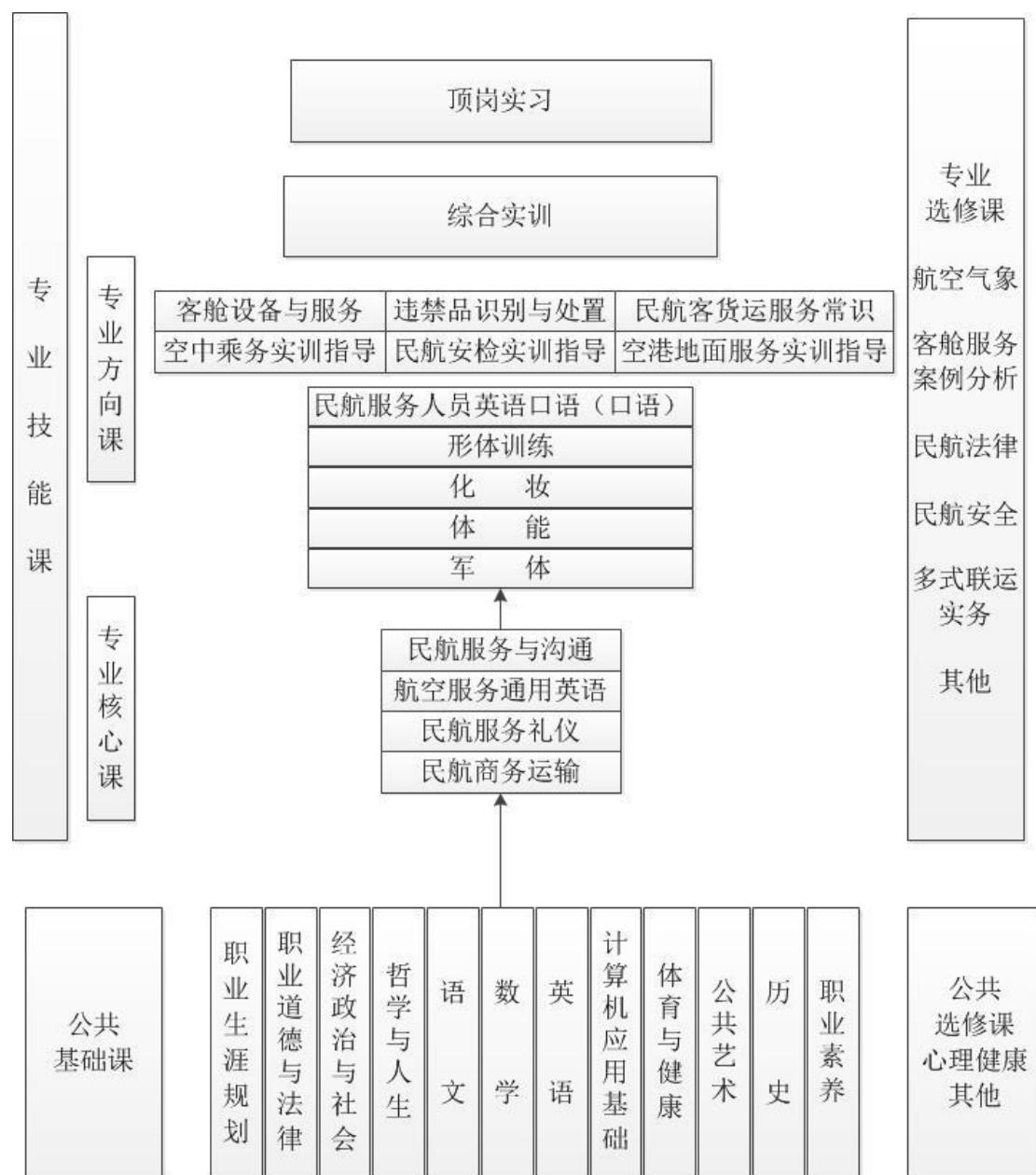
参照中国民航局《公共航空运输承运人运行合格审定规则》

(CCAR-121SF) 中有关民航乘务员的行业标准和《民航乘务员》的国家职业资格标准，制定空中乘务岗位的课程标准和评价体系。

在专业课的课程体系建设中，实践培养体系不断创新，根据目前各大交通企业对于人才的需求以及人才后续发展轨迹，不但在课程的专业化与校企标准统一化上努力，更是立足学生长远的发展，在学生培养上实现素质培养、知识培养与能力培养的一体化。

## 七、教学计划

## 1、课程结构



## 2、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、公共艺术、职业素养、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课、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、定岗实习等多种形式。

## (一) 公共课

### 1. 公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	思想政治：职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
2	思想政治：职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
3	思想政治：经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
4	思想政治：哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
5	语文	依据《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	172
6	数学	依据《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	136
7	英语	依据《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	208
8	信息技术	依据《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	100
9	体育与健康	依据《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	140
10	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	72
11	历史	依据《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	72

### 2. 公共选修课

- (1) 公民素质类：职业素养、心理健康教育、劳动法等。
- (2) 人文素养类：中华传统优秀文化、茶文化与茶艺、中国旅游地理等。
- (3) 科学素养类：物理、化学、科学素养与培育等。

## (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
1	民航服务与沟通	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	72
2	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	140
3	民航商务运输	了解航空服务各个岗位的流程和要求；掌握禁运、限运行李的识别和一般处理的方法和手段；了解民航旅客运输的基础知识和相关法律规定	36
4	民航服务通用英语	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个岗位的一般工作流程和服务程序的业务专业英语	36

### 2. 专业方向课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	客舱设施与服务	通过对客舱设备的学习，让学生掌握机上设施设备的使用方法和注意事项，能学会操作各种机上的突发情况	72
2	空中乘务实训指导	通过对本课程的学习，掌握并提高学生的机上实操能力，让学生提前掌握机上的服务规范和安全标准	36
3	违禁品识别与处置	通过学习违禁品的实物图和 X 光机图，正确辨别违禁品的实物图并认识违禁品在 X 光机中所显示的图像。并掌握不同违禁品的处置方式，为以后在机场安检通道的工作打好基础	72

4	民航安检实训指导	通过学习安检人身检查和开箱包检查以及口试题的背诵，让学生学习安检考证所需要掌握的实操。通过老师的讲解和学生自己分组的练习，为以后考安检证和安检现场工作做准备	36
5	民航客货运服务常识	培养学生处理民航客货运输中相关问题的能力；掌握航空客货运中旅客和货物运价的计算方法；让学生树立安全意识，提升服务水平	72
6	空港服务地面实训指导	让了解民航运输的基本知识，熟悉航空公司和机场概况；掌握民航旅游运输的客票销售、航班信息查询、值机离岗的相关知识和能力；掌握民航货运的货物运输的相关知识和能力	72
7	民航服务人员英语口语	掌握常见航空服务各个情景的英语口语；培养学生在各个情景中用英语进行沟通和解决问题的能力	72
8	形体训练	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，展现自己优美的形态；掌握形体训练的基本方法	68
9	军事	通过学习和训练、掌握军事队列基本动作、军事队列动作主要从站姿、坐姿、蹲姿、走姿培养形象素质、以军人形象与民航服务岗位的特色相结合、展现自己的形象素质	68
10	化妆	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、空乘职业装的整体造型。	68
11	体能	通过力量、耐力为主的基础体能训练，帮助学生完成基础身体训练，为以后达到民航体能标准做准备；掌握力量、耐力的基本训练方法，并熟练应用于对自身的训练，以更好的达到民航体能标准。	68

### 3. 专业选修课

- (1) 航空服务综合类：航空气象、民航法律、民航安全等。
- (2) 空中乘务方向类：应急医疗与救护、广播词与机上情景对话、客舱服务案例分析等。
- (3) 民航安全检查方向：安检法规、警体训练等。
- (4) 空港地面服务方向类：民航商务英语、飞机载重平衡等。

#### 4. 综合实训

学生在校内实训中心：飞机舱门实训室、客舱服务实训室、飞机动舱训练场、水上训练场、安检实训室、VIP 贵宾头等舱接待室、行李托运、值机实训场通过课堂同步教学实训和学期综合实训相结合的方法，完成民航乘务员、民航安检员等实践工作及岗位任务的实训，达到对学生训练专业技能；学生在校企合作单位：西藏航空、成都双流国际机场等校外基地夯实岗位专业技能、培养吃苦耐劳的敬业精神和培养学生优良的沟通合作能力及责任意识。

#### 5. 顶岗实习

顶岗实习主要在我校合作单位：西藏航空、瑞丽航空、成都双流国际机场、广州白云机场、上海浦东机场等单位的民航乘务员、民航客运员、民航安检员主要岗位的开展。通过实习、学校跟踪管理及反馈、学校考核等让学生感受民航企业文化，适应民航企业管理，熟练民航岗位技能，正确认识社会和客观评价自我，提高自身的综合职业能力，为顺利走向社会奠定基础。

### 七、教学进程总体安排

#### (一) 基本要求

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 学期（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）。

#### (二) 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	思想政治	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
	公共基础课	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
		信息技术	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
	公选课	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						
专业技能课	专业核心课	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
		小计	16	284	142	142						
	专业方向课	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
		军事	4	68	12	56	2	2				考查
		化妆（女）/体能（男）	4	68	33	35	2	2				考查
		客舱设施与服务	4	72	36	36			2	2		考试
		空中乘务实训指导	2	36	28	8				2		考试

	违禁品识别与处置	4	72	36	36			2	2			考试
	安检实训指导	2	36	28	8				2			考试
	民航客货运服务常识	4	72	36	36			2	2			考试
	空港地面服务实训指导	2	36	28	8				2			考试
专业 选修 课	航空服务综合类	2	36	24	12				4			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	42	748	363	385							
综合 实训	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		47	1144	0	1144							
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

### 1. 教材选用

(1) 公共基础课和公共选修课教材均采用教育部颁布的规划教材。

(2) 专业课采用部颁教材和校本教材（四川大学出版社出版），其中校本教材要根据社会发展、民航业的发展和职业教育政策与动态应适时作出修订。修订工作由教务处统筹，各教研室骨干教师和合作单位专家编写，民航专家审核等共同完成。

### 2. 教学管理

(1) 师资管理。公共基础课要坚持政策性和方向性，培养学生综合素质；专业课要凸显技能培养的重点，同时培养学生职业核心素

养。基于这一指导思想，根据教育部颁发的《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，进行师资队伍建设、教师资源配置和教学执行管理。从社会经验、年龄结构、职称水平、行业经验等方面合理调配师资，聘请行业专家做兼职教师、派遣一线教师到合作单位相关岗位兼职，保证专业课由经验丰富的“双师型”教师授课；公共基础课的中级以上职称占比 30%，高级职称占比 5%。

(2) 实训设备：教务处协同实训中心合理调配利用校内外的实训和实习基地，实时更新实训设备和软件，保证学生的实训课时，让实训成为培养学生技能的主渠道。

(3) 教学质量监控管理。学校建立教学质量督查组，负责整个教学质量的监督、课程改革；严格执行《中等职业学校教学标准》等制度。

### 3. 教学评价

对学生学业水平采用评价主体、评价方式、评价过程多元化的方式即采用教师评价、学生的相互评价和自我评价相结合，企业评价为补充；学习过程性评价和终结性评价相结合；综合评价学生的情感态度、岗位能力、职业行为、知识基础、技能水平等。不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更关注知识在专业实践中的运用与解决实际问题的能力水平，重视规范操作、安全文明生产等职业素质的养成和节约能源、节省原材料与爱护生产设备、保护环境等意识与观念的树立。

## 九、毕业要求

### 三年制学生毕业要求

序号	项目要求
1	完成专业人才培养方案规定的理论与实践环节，获得 180 学分
2	计算机应用能力：获得全国计算机等级考试合格证书，或通过学校组织的计算机应用能力测试。
3	取得职业资格证书或各种职业能力证书
4	完成规定的岗位实习
5	通过福建省中等职业学校学生学业水平合格性考试公共基础知识、专业

	基础知识等科目测试，成绩 D 级及以上
--	---------------------

## 十、附录

### (一)、变更审批表

专业代码	700402
适用年级	20 级
学制	三年
学历	中专
专业负责人	邱明扬
修订时间	2020 年 4 月
审核人	
审核时间	
审批人	
审批时间	

### (二) 说明

专业组负责人才培养方案的修订、论证；组织行业企业调研、毕业生跟踪调研和在校生情况调研，在分析人才需求和行业发展趋势基础上，根据经济社会发展需要，将适时对课程体系和相关安排进行调整本专业人才培养方案，以确保人才培养质量达标培养目标。同时专业的教学进程安排表可根据教学实际变化进行适当调。