

# 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

初中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

## 三、修业年限

学制三年，可以根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间。

## 四、职业面向

### （一）职业面向

本专业的的主要就业方向为国内外各大航空公司、地方航空公司、民营航空公司、外航服务公司及各大型机场的一线服务岗位。毕业生可到以上单位从事空中乘务、值机、货运、售票及登机、安全检查、机场管理等工作。也可在高铁/动车就职乘务、安检岗位或其相关大中型企业从事相关工作。其岗位群见表。

岗位群见表

就业范围	岗位群（初次就业）	发展岗位群（3~6年）
航空公司空勤人员	空中乘务员	经济舱乘务员、头等舱乘务员、乘务长、主任乘务长
机场地勤人员	值机、登机、售票、货运等	初、中级管理人员
机场安检人员	安检员	中、高级安检员

### （二）职业岗位分析

1. 本专业核心职业岗位之一是空中乘务员，工作内容主要包括：机上设备使用、机上紧急安全救护、安全检查、配载平衡、机上引导以及机上服务流程与规范等；

2. 本专业核心职业岗位之二是机场地面服务人员，工作内容主要包括：售票服务、值机与行李服务、安检服务、联检服务、特殊旅客运输服务以及不正常运输服务等。

另外，毕业生也可以从事机场或城轨的相关工作岗位，或就职客、货运代理公司等其他相关大中型企业。

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

航空服务专业是培养适应 21 世纪民航运输事业发展，具有坚实英语基础，受过专门航空运输技能知识训练的实用型民航空中乘务员。本专业主要培养适应现代民用航空运输需要、德智体全面发展的、具备民用航空运输领域运营与管理等方面的基本知识，并具有较好的民航飞机客舱服务技能、客舱服务技能、地面服务保障的综合型高素质人才。在夯实基本知识和技能的基础上既注重外语、计算机、艺术素养等通用能力的培养，又注重航空服务、民航运输管理等专业能力的培养，使之成为具有较高文化素养、专业服务技能和更强适应能力及创新创业素质的高层次服务与管理等领域的中等素质劳动者和技术技能人才。

## **(二) 培养规格**

### **1. 素质**

- (1) 思想道德素质方面要求具备过硬的政治素质、思想素质，高尚的道德素质。
- (2) 具备较强的法制意识、诚信意识，突出的团队意识和人际交往意识。
- (3) 具备需要的文化功底和艺术修养。
- (4) 具备良好的专业素养和创新意识。
- (5) 要求学生具备良好的身体素质和心理素质。

### **2. 知识**

- (1) 掌握机场运营和管理知识。
- (2) 掌握空中乘务专业知识。
- (3) 掌握民航地面服务知识。
- (4) 掌握民航运输地理基础知识。
- (5) 掌握民航服务心理基础知识。

### **3. 能力**

- (1) 掌握相应的文化基础，具有普通外语和专业外语应用能力。
- (2) 具有较强的英语听、说、读、写、译等综合应用能力，具有用英语航空接待服务能力。
- (3) 具有相应的计算机应用能力，取得中等职业学校计算机一等级证书。
- (4) 具备普通话二级甲等水平表达能力，并取得普通话二级甲等证书。
- (5) 具备空乘形象塑造能力、沟通能力、救生能力、语言表达能力、协调和组织管理能力。
- (6) 具有运用所学知识分析和解决相关社会问题的能力。
- (7) 具有较强的创新意识和自我拓展能力。

#### 4. 资格证书要求

文化水平证书	职业或技能资格证书	
	必考职业资格证书	推荐考职业资格或技能证书
英语 A 级或英语 B 级证书	普通话证	空中乘务员技能等级证书
计算机技能操作等级证书		民航客运员证书
		礼仪培训师资格证

### 六、课程设置及要求

#### (一) 公共基础课程

##### 1. 思想政治 (206 学时)

###### (1) 心理健康与职业生涯

本课程是中等专业学校学生必修的一门德育课程,旨在对学生进行心理健康教育与职业指导。其任务是:使学生了解职业、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,梳理正确的职业理想;学会依据社会发展、职业需求和个人特点进行职业生涯设计的方法;增强提高自身全面素质、自主择业、立业、创业的自觉性。

###### (2) 职业道德与法治

本课程是中等职业学生必修的一门德育课程,旨在对学生进行职业道德和法律基础的教育。其任务是:使学生掌握职业道德基本规范,以及职业道德行为养成的途径陶冶高尚的职业道德情操;形成依法就业、竞争上岗等符合时代要求的观念;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、依法同违法行为做斗争的实践能力,成为具有较高法律素质的公民。

###### (3) 中国特色社会主义

本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程。其任务是:根据马克思主义经济和政治学的基本观点,以邓小平理论为指导,对学生进行经济和政治基础知识的教育。引导学生正确分析常见的社会经济、政治现象,提高参与社会经济、政治活动能力,为在今后的执业活动中,积极投身社会主义经济建设、积极参与社会主义民主政治打下基础。

###### (4) 哲学与人生

本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程,旨在对学生进行马列主义哲学知识及基本观点的教育。其任务是:通过课堂教学和社会实践等多种方式,使学生了解和掌握与自

己的社会实践、人生实践和职业实践密切相关的哲学基本知识；引导学生用马克思主义哲学的立场、观点、方法观察和分析最常见的社会生活现象；初步树立正确的世界观、人生观和价值观，为将来从事社会实践打下基础。

## 2. 语文（278 学时）

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。通过课内外的教学活动，使学生进一步巩固和扩展必须的语文基础知识，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. 数学（278 学时）

在初中数学的基础上，进一步学习数学的基础知识，必学与限定选学内容：集合、不等式、函数、指数函数、任意角的三角函数、数列与数列极限、向量、复数、解析几何、立体几何、排列与组合、概率与统计初步。选学内容：极限与导数、导数的应用、积分及其应用、统计。通过教学，提高学生的数学素养，培养学生的基本运算、基本计算工具使用、数形结合、逻辑思维和简单实际应用能力，为学习专业课打下基础。

## 4. 英语（278 学时）

在初中英语的基础上，巩固、扩展学生的基础词汇和基本语法；培养学生听、说、写、读的基本技能和运用英语进行交际的能力；使学生能听懂常见对话和短文，能围绕日常话题进步交际，能读懂简单应用文，能模拟套写语篇及简单应用文；提高学生资助学习和继续学习的能力，并为学习专门用途英语打下基础。

## 5. 历史（72 学时）

在初中历史的基础上，培养包括唯物史观、时空观念、史料实证、历史解释、家国情怀五个方面核心素养。唯物史观是诸素养得以达成的理论保证；时空观念是诸素养中学科本质的体现；史料实证是诸素养得以达成的必要途径；历史解释是诸素养中对历史思维与表达能力的要求；家国情怀是诸素养中价值追求的目标。通过学科核心素养的培育，达到立德树人的要求。

## 6. 信息技术（72 学时）

在初中相关课程的基础上，进一步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，为以后学习和工作打

下基础。选学内容：电子表格软件使用、数据库基本操作和使用。

#### 7. 体育与健康（206 学时）

在初中相关课程的基础上，进一步学习体育与卫生健康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；培养资助锻炼、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。

#### 8. 艺术（36 学时）

本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程。本课程融合音乐、美术等多种艺术门类，衔接九年义务教育阶段的相关艺术课程，具有基础性、综合性、审美性、人文性和实践性的特点，是中等职业学校实施美育的主要途径和内容。

本课程的任务是，引导中等职业学校学生主动参与广泛的艺术学习和活动，了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理，丰富审美体验，增强感性认识，提升艺术感知能力；关注艺术与社会生活、艺术与劳动生产、艺术与历史文化、艺术与其他课程和专业的有机联系，提高理性认识，发展艺术鉴赏能力；树立正确的审美观念，陶冶高尚的道德情操，培养深厚的民族情感，激发想象力和创新意识，促进学生全面发展和健康成长。

#### 9. 中华优秀传统文化（36 学时）

本课程是工艺美术专业的选修课，旨在讲授中国传统文化，传承中国民族精神，弘扬优秀历史传统，提高学校教育文化品位和学生人文素养，培训学生的爱国主义情操和建议社会主义现代化的历史使命感，培养有理想、有道德、有文化、有创新精神的合格人才。

课程任务是通过本课程的学习帮助学生深入地了解中华民族文化的主要精神，从而培养他们对祖国的情感和爱国情操；帮助他们理解和认识中国传统文化的优秀要素和传统思维方式，以便帮助他们掌握多种认识方法，这在影响他们的人生、社交和工作态度以及养成良好的行为习惯方面，有所裨益。具体目标如下：

（1）认知目标 对中国传统文化的基本面貌基本特征和主体品格有初步的，比较全面正确的了解，对中国传统文化中的哲学、伦理、宗教、教育、语言文字、文学、艺术、史学和科学技术的文化传统的发展历程有初步的了解。基本掌握中国传统文化发展进程中，起关键作用的人物，流派和他们的贡献。能比较准确地叙述最能揭示传统文化特征的最基本的命题概念。

（2）能力目标 能将中国传统文化精神运用于实际社会生活，并将思考所得用符合现代测评规范的、感染人的语言文字表达出来，影响周围的人。

(3) 素质目标 学生树立起爱国情操；掌握多种认识方法，树立良好他们的人生、社交和工作态度以及养成良好的行为习惯。

## (二) 专业（技能）课程

课程 1	民航客舱服务
能力目标	通过现场模拟, 掌握客舱服务相关基本操作技能。
知识目标	(1) 了解客舱服务所需专业知识; (2) 了解客舱服务中应具备的服务常识 (3) 掌握客舱服务的基本技能
课程内容	(1) 客舱服务对乘务员的基本要求 (2) 民航客舱服务操作 (3) 重要旅客与特殊旅客服务 (4) 客舱应急处理

课程 2	民航客舱救护
能力目标	(1) 掌握空勤人员必备的一般医学常识 (2) 掌握民航乘务员国家职业标准中有关应急医疗处置的技能
知识目标	(1) 掌握民航客舱救护的应急医疗处置 (2) 为考取相关职业资格证书做铺垫
课程内容	(1) 客舱急救 (2) 心肺复苏 (3) 机上常见病症及处理 (4) 高原机场运行航空医学知识及高原救护

课程 3	民航地面服务
能力目标	(1) 培养学生了解民航地面服务在航空服务中的重要作用与地位; (2) 培养民航地面工作岗位的服务流程与服务技能; (3) 具有一定民航服务工作能力。
知识目标	(1) 了解机场的发展、分类、体制及在国家经济发展中的地位与作用; (2) 了解机场部门构成及功能、候机楼管理及流程及机场值机服务, 并结合服务流程训练, 使学生掌握民航服务技能。
课程内容	(1) 机场概述、部门构成及功能 (2) 机场候机楼管理及流程 (3) 机场值机服务、安全检查服务、候机服务 (4) 机场商业服务概况、民用机场特种车辆和专用设备概览等。

课程 4	客舱安全与应急处置
能力目标	(1) 能够掌握旅客非法干扰行为处置程序; (2) 能够熟练、正确使用客舱应急设备; (3) 能够根据机上紧急情况做出正确判断; (4) 能够掌握客舱释压、火灾、炸弹的处置程序; (5) 能够将机组资源管理的方法应用于工作实践。
知识目标	(1) 了解旅客违规、非法行为的处置规定和措施; (2) 了解各类应急设备的相关知识; (3) 掌握应急处置的方法和程序; (4) 了解客舱释压、火灾、炸弹和基本求生知识; (5) 了解机组资源管理的背景知识和方法
课程内容	(1) 客舱安全管理 (2) 旅客安全管理 (3) 客舱安全运行规则 (4) 机上应急处置 (5) 机组资源管理

课程 5	民航服务英语
能力目标	(1) 培养学生民航服务英语基本技能训练; (2) 培养学生实际运用英语的能力, 使之在英语会话及民航服务专业知识方面具备相应工作所需要的基本能力。
知识目标	(1) 掌握民航服务所需要的专业口语知识; (2) 掌握民航服务中应具备的服务常用语; (3) 掌握民航服务的基本口语技能。
课程内容	(1) Reservation and Ticketing (2) Check-in (3) Concierge (4) Boarding (5) Delayed Flight (6) Special Passengers

### (三) 主要综合实践(职业技能)训练及教学要求

名称	训练目标	实训内容	实训地点	考核要求
民航客舱服务实训	航空服务专业的主干课, 通过在实训中心的任务引领和项目活动, 使学生能掌握客舱服务的相关内容、服务技巧和相关理论知识, 能初步完成客舱服务相关岗位的实际工作任务, 培养	实训一: 客舱服务实训 进行分组训练, 运用所学技能在模拟舱内实际操作, 进行客舱各类服务实训, 如餐饮服务、特殊旅客服务、特殊技能服务等。通过不同场景演练, 让学生真正掌握	校外实训基地	根据实训实际内容和实际操作, 安排学生分组进行客舱服务和客舱应急处置考核, 组内每个学生分

	学生具有诚实、守信、善于沟通和合作的品质,为成为一名合格的乘务人员奠定职业能力基础。	机舱内的服务技能。 实训二:客舱应急实训 以小组为单位,运用所学知识进行客舱应急处置,如急救、紧急情况撤离、灭火等操作,让每个学生亲自操作所有紧急设备和各项处置,并掌握这些方法。		工不同,根据当时给出的考题,进行个人评定和小组整体评定。
民航安全服务实训	通过模拟民航安全检查、机场保卫等场景,让学生掌握安检、保卫等基本技能,能够规范、独立地完成相关工作,注重培养学生的工作能力,为学生考取民航安全检察员证书打下坚实基础,也为就业提供更多机会。	训练学生在机场内安全检查,包括证件检查、人身检查、开箱(包)检查等,在熟练掌握相关流程同时,注重操作规范化和统一化。	校外实训基地	每个学生分别操作实训所学所有内容,要求流程熟练,动作规范标准。
民航地面服务实训	通过在实训中心的场景模拟,让学生掌握值机服务、要客服务、商业服务、票务服务四个部分的服务流程及服务技能,能够独立完成这些相关岗位的工作任务,着重培养学生的实际操作能力,并进一步加强学生的沟通能力。	熟悉旅客进出港流程;练习候机楼广播用语;模拟训练机场值机服务的流程操作、要客服务流程、特殊旅客服务旅客运输不正常时的服务、候机楼服务意外事件处理等。	校外实训基地	每个学生分别操作实训所学的所有内容,要求流程熟练,动作规范标准。

## 七、教学进程总体安排

### (一) 学年学期教学活动安排表

周次 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
第一学期	☆	☆	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	=	
第二学期	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	=	
第三学期	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	=	
第四学期	-	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	=
第五学期	■	■	■	■	■	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	=	
第六学期	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	◎	

注: =放假时间, -课堂教学, \*考试, ☆入学教育与军训, ■岗位实习, ◎毕业离校。

## (二) 各学期教学周安排表

学年	学期	教学周 (含理论和实训)	考试	入学教育与军训	机动	假期	共计
一	一	16	2	2	2	10	52
	二	18	2	0			
二	三	18	2	0	2	10	52
	四	18	2				
三	五	20	0	0	2	10	52
	六	20	0				
小计		110	8	2	6	30	156
合计		120			6	30	156

## (三) 学时学分比例分配表

课程类型	课程性质	学时分配				学分分配	
		理论学时	百分比	实践学时	百分比	学分	百分比
公共基础课程	必修	1166	81.7%	260	13.8%	75	48.3%
	选修	36	100.0%	0	0.0%	2	1.2%
专业基础课程	必修	250	62.2%	125	37.8%	22	14.2%
专业核心课程	必修	126	50.0%	126	50.0%	14	9.0%
专业方向拓展课程	必修	48	66.7%	24	33.3%	4	2.6%
	选修	132	61.1%	84	38.9%	12	7.7%
专业实习实训课程	必修	10	1.2%	770	98.8%	26	16.7%
合计		1768	55.5%	1416	44.5%	155	100%

## (四) 教学进程一览表(见附表)

### 八、实施保障

#### (一) 师资队伍

本专业为校企合作共建专业，拥有一支专兼结合、业务能力强、经验丰富的专业师资队伍，所有师资已满足教学要求。学院具有专任教师 11 名，其中硕士学位 3 名，高级职

称 4 名；兼职教师 9 名，“双师素质”教师 13 名。

## （二）教学设施

投资建立航空特色教室、化妆实验室、形体实训室、客舱播音技巧实训室、航空地面服务实训室、安检门、航空模拟舱等实训设备。

## （三）教学场资源

拥有行政和教师办公用房 1800 平方米。所有行政和教学用房都配备了校园网络端口。普通多媒体教室由学院统一配备。为提高教学水平和教学能力，开发更多的教学资源，鼓励教师编写教材、实训指导书，建立更多课程的课件库、试题库等，鼓励教师申报网上精品课程建设。

## （四）教学方法

### 1. 理论知识讲授

通过教学，使学生在掌握基本技能，熟悉空中乘务相关岗位业务流程和管理程序的基础上，通过综合运用所学知识，参与相关实习实训工作，掌握专业理论的具体内容，具备一线督导管理层要求的工作能力，并拥有良好的职业素质和职业道德，同时对我国民航发展现状、存在问题及发展趋势有正确的认识。

### 2. 课堂研究讨论

启发学生学习的积极性、主动性和自觉性，培养学生博学、慎思、明辨、笃行的能力和习惯，为圆满完成学业乃至今后的学习提高打下坚实的基础。针对空中乘务专业过程中的实践问题，要求学生收集资料、进行思考，教师启发引导，组织课堂讨论，培养学生的洞察力与综合的职业素养。

### 3. 实践教学

通过实习和实训的实际操作，消化并运用所学的理论于实践之中，进一步加深理解，获得书本和课堂上无法体验到的第一手经验，提高学生的综合素质和核心竞争能力，为就业提前做好准备。

## （五）学习评价

课程考核环节是实现学生职业能力培养的可靠保障。在课程推进过程中，学生评价、教师定性评价高度结合，通过学生座谈会和期末教师评价得到相关反馈，学院根据教师在完成课程任务中体现出的职业道德、职业态度、职业修养进行定性评价。

## （六）质量管理

### 1. 建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善

课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、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。

2. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，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。

3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 专业教研组织应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**

1. 本专业学生必须修满 155 学分，含达到《国家学生体质健康标准》的要求。

2. 参加中等职业学校计算机等级考试，并获得 1 个或以上与本专业相关的职业资格或技能证书。

3. 参加一般为 6 个月的岗位实习并取得合格成绩。