

# 重庆市育才职业教育中心

## 《航空服务》专业人才培养方案

### 一、专业名称及代码

航空服务（专业代码：520504）

### 二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

### 三、修业年限

3年

### 四、职业面向

#### （一）职业面向

空中乘务员、空中安保员、机场地勤、安检人员

#### （二）接续专业

高职专科：航空服务专业、高铁乘务专业、地勤海乘专业

本科：旅游服务与管理专业

### 五、培养目标与培养规格

#### （一）培养目标

本专业坚持立德树人，主要面向航空公司、机场、铁路运输等行业企业，培养从事空乘、机场地勤、高铁等工作的，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

#### （二）培养规格

##### 素质

（1）具有民航从业人员所必备的职业道德素质、文化素质、能力素质。

(2) 具有良好的心理素质、服务意识和承担专业工作的身心条件。

### 知识

- (1) 对民航行业及运营有整体的认识。
- (2) 掌握空中乘务的基本理论和知识。
- (3) 掌握飞机的机型和客舱设备知识。

### 能力

- (4) 熟悉航空运输企业的各部门的业务流程。
- (5) 熟悉较强的外语口头表达能力、专业英语。
- (6) 掌握客舱的各种设备及其使用方式。
- (7) 掌握应急救护知识和紧急情况处置。
- (8) 能按照民航行业标准的礼仪规范执行工作任务。

## 六、课程设置及要求

本专业的课程设置分为公共基础课程和专业（技能）课程。公共基础课包括必修课和选修课。专业（技能）课包括专业核心课、专业方向课、专业选修课和专业实习。

### （一）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	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设。并与专业实际和行业发展紧密结合	144
2	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	180
3	数学	依据《中等职业学校数学教学大	144

		纲》开设。并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	
4	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	144
5	信息技术	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	108
6	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设。并与专业实际和行业发展密切结合	144
7	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设。并与专业实际和行业发展密切结合	72
8	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设。并与专业实际和行业发展密切结合	36
9	劳动教育	依据《中等职业学校劳动教育教学大纲》开设。并与专业实际和行业发展密切结合	36

## (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	民航概论	了解民航发展史，对飞机、发动机及电气电子设备和系统基本结构和工作原理有系统、全面的了解，同时，要求学生了解航空气象、空中交通管制、机场、民航运输等领域的基本知识，为学习有关专业课程打下一定的基础。	72
2	民航服务礼仪	本课程是航空服务专业的一门专业主干课，在航空服务专业教学中占主要地位，是一门实践性很强的课程。本课程在介绍基本礼	144

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		仪知识的基础上，针对航空服务行业的特点，深入阐述了航空服务人员所应具备的业务素质、职业道德和礼仪规范，旨在深化学生对服务意识及礼仪规范的理解，为从事航空服务行业各种工作打下坚实的基础。	
3	民航服务心理学	本课程是帮助学生了解心理学的基本概念和基本方法，了解民航服务主体和客体的心理现象及其发展变化的规律，注意深入探讨旅客的心理需要，提高服务应具备的心理素质，掌握民航服务的内容及民航心理学研究方法等知识。	72
4	民航茶艺服务教程	本课程是让学生了解有关茶文化和茶叶的基本知识，掌握茶叶种类和特征，能识别主要茶叶品类，并能根据顾客需求推荐茶叶与茶具。能够正确演示并解说绿茶、红茶、乌龙茶、白茶、黑茶和花茶的茶艺服务过程；具备茶具养护的基本知识和技能，能完成茶艺服务的整个工作流程。	72
5	形体训练	本课程主要研究如何正确理解美的概念，懂得对形体美的欣赏；掌握航空服务人员形体美的职业要求，懂得形体训练的基本方法。通过训练掌握形体塑造的基本方法，以拥有优雅的气质和美丽健康的形体。	144
6	空乘化妆教程	课程结合空中乘务的职业特点，主要介绍民航乘务人员必备的审美能力及化妆技巧，内容包括职业妆、日妆(四季化妆)、晚妆(冷妆、暖妆)男士化妆等教学内容	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		及方法。通过该课程的学习及实际训练，让学生掌握化妆的基本方法。	
7	客舱安全管理	本课程对客舱安全管理以及客舱内应急设备和应急处置方法进行了详细介绍，阐述了旅客管理和急救知识，使学生能够掌握机上紧急突发事件处理的程序和要求。	72

## 2.专业（技能）方向课

### （1）专业技能方向 1

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	民航客舱服务与管理	本课程内容围绕客舱服务与管理的相关理论与实践，旨在让学生了解客舱服务的标准，掌握服务相关技能。	72
2	客舱安全与管理	本课程旨在让学生了解客舱环境及设施设备，掌握客舱中舱门及广播系统的使用方法，能正确使用客舱设施设备。	72

### （2）专业技能方向 2

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	机场贵宾接待	本课程要求学生掌握机场贵宾服务心理与礼仪要求、掌握服务管理规范、熟悉贵宾值机等地面服务、机场贵宾厅硬件环境。	72
2	民航地面服务基础	本课程要求学生掌握民用航空和民航机场的基本概况、航站楼的旅客流程，以及通用服务、售票服务、值机与行李服务、安检服务、联检服务、特殊旅客运输服务和不正常运输服务等知识	72

3	播音广播技巧	本课程内容包括普通话语音的基本特征、发音方法以及矫正方法。学习目的在于了解普通话语音的基本特征，掌握正确的发音方法，具备正确的发音能力。授课过程中加入航空公司广播词的培训，并组织学生参加普通话水平测试，取得二级甲等证书。	72
---	--------	--	----

### 3.专业选修课

序号	实训名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	民航客舱实训	本课程的教学，旨在通过对空中乘务职业认识和熟悉、客舱服务过程及技巧的学习与实训，使学生了解乘务员职责，客舱服务的基本程序、内容，客舱长、短航线的服务操作方法，掌握基本服务技巧，学会与旅客的沟通与交流，胜任客舱乘务员的工作。	72
2	地面服务实训	本课程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。	72
3	旅游地理	了解国内主要旅游地区知识；能简介国内主要旅游地概况及当地旅游资源特色；掌握国内著名旅游资源、旅游线路介绍技能，能够为游客推荐并设计跨地区的旅游线路产品。	72

4	插花艺术	了解常用礼仪插花花材，识别 30 种以上常见切花的外部形态特征，初步掌握色彩配置和插花的基本花型，能根据功能不同插出饭店所需的常见插花作品。	36
---	------	--	----

#### 4.专业实习课

##### (1) 校内专业实训和综合实训

结合各门专业课教学需要，校内开展专业实训课教学和综合实训。实训形式可以多样化。

##### (2) 校外认识实习和跟岗实习

认知实习：组织学生到相关航空相关企业参观、观摩和体验，形成对实习单位和相关职业岗位的初步认识，以增强学生对航空专业的感性认识，提高学习专业知识和技能兴趣。

跟岗实习：组织学生到航空相关企业的相应岗位，在企业人员指导下部分参与实际辅助工作，培养吃苦耐劳的敬业精神，培育沟通合作能力和责任意识。

以上二种实习校外实习方式，原则上安排在高一或高二年级，根据专业课教学需要开展。

#### 七、教学进程总体安排

##### (一) 基本学时分配

1.每学年为 52 周，其中教学时间 4 周（含复习考试），累计假期 12 周，周学时一般为 28 学时，顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排,3 年总学时数为

3000-3300。课程开设顺序和周学时安排,学校可根据实际情况调整。

2.实行学分制,一般 16-18 学时为 1 学分,公共基础课以 18 学时为 1 学分。

3.军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分,共 5 学分。

4.公共基础课学时约占总学时的 1/3,允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整,但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。专业(技能)课学时约占总学时的 2/3,在确保学生实习总量的前提下,可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间,行业企业认知实习应安排在第一学年。

5.课程设置有应设选修课,其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

## (二) 教学时间安排

课程类别	课程名称	学分	学时	学期						考核
				1	2	3	4	5	6	
公共基础课	思想政治	8	144	√	√	√	√			
	语文	1	180	√	√	√	√			
	历史	4	72	√	√					
	数学	8	144	√	√	√	√			
	英语(外语)	8	144	√	√	√	√			
	信息技术	6	108	√	√					
	体育与健康	8	144	√	√	√	√	√		
	公共艺术	2	36			√	√			
	劳动教育	2	36	√	√					
	小计	5	1008							
公共	中华优秀传统文化	公共基础选修课由学校按照								

基础 选修 课	地理	实际情况选择课程开设课时数和开设学期。							
	心理健康								
	普通话								
	其他								
专业 核心 课	民航概论	4	72	√	√				
	民航服务礼仪	8	144	√	√	√	√		
	民航茶艺服务教程	4	72	√	√				
	民航服务心理学	4	72	√	√				
	客舱安全管理	4	72			√	√		
	空乘化妆教程	4	72	√	√				
	形体训练	8	144	√	√	√	√		
	小计	3	648						
专业 方向 课	民航客舱服务与管		72	专业方向课由学校根据实际情况选择开设，开课集中安排在第5学期。					
	客舱安全与管理		72						
	机场贵宾接待		72						
	民航地面服务基础		72						
	播音广播技巧		36						
小计		324							
专业 选修 课	民航客舱实训	专业选修课由学校根据实际情况选择课程门类和时段，可集中在第5学期。							
	地面服务实训								
	旅游地理								
	插花艺术								
校内外综合实习实训			580						
顶岗实习			580						

说明：

1. “√”表示相应课程开设的学期。
- 2.本表不含专业实训课、军训、社会实践、入学教育、毕业教育及选修课教学安排，学校根据实际情况灵活设置。
- 3.考核由学校根据课程与专业的关系，确定考核性质(考试或考查)。
- 5.公共基础必修课学时分为基础模块、职业模块、拓展模块，下限是基础模块，所有专业必须学完基础模块学时，上限可根据专业需要选择性学习职业模块和拓展模块学时。

6.体育与健康在校期间须持续开设。

## 八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

### （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。专业教师学历职称结构应合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 2 人，其中双师型教师应不低于 50%。本专业学生数与专任教师数比例不高于 20:1，专任教师中具有高级专业技术职务人数不低于 20%。双师型教师占专业教师比应不低于 30%。兼职教师应占专任教师总数的 20%左右。

#### 1.专业教师

专业教师应具有本专业或相关专业本科及以上学历，具有中等职业学校教师资格证书，获得本专业相关中级及以上职业资格。新招聘专业教师要求具有 3 年以上企业工作经历。专业教师应有坚定的理想信念、良好的师德和终身学习能力，具有航空服务专业知识和实践能力，具有信息化教学能力，能够开展专业课程教学改革和科学研究，以及有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

#### 2.兼职教师

兼职教师主要从航空相关企业的高技术技能人才中聘任，应具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具

有扎实的航空服务专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训。

## （二）教学设施

根据航空服务专业人才需求和职业教育特点配备校内实训实习室和校外实训基地。

### 1.校内实训条件

针对专业课程和校内实践性教学的需要配备校内实训实习场所。校内实训实习必须具备化妆室、形体室、安检实训室、模拟机舱实训室等基础实训室，主要设施设备及数量（见表一）。附件中场地、设施设备按每年两个平行班，每班 30 - 45 名学生配置设备及其用品，如班级数量增加应相应增加配置。

表一：

序号	实训室名称	实训项目	主要工具和设施设备	
			名称	数量(台套)
1	化妆室	化妆	化妆台	45 台
			方凳	45 张
			化妆品	1 套
2	形体室	礼仪训练	音响设备	1 台
			投影仪	1 台
			储物柜、更衣室	1 间
			镜子、教学光碟等	1 套

			空调	1 台
3	安检实训室	安全检查	安检门	1 个
			安检柜台	1 个
			金属探测器	45 个
4	模拟机舱实训室		救生衣	3 件
			氧气面罩	3 个
			安全带	3 个
			阅读须知卡	3 张

## 2.校外实训基地

为满足本专业学生校外实训实习的需要，本专业应有不少于 2 家以上相对稳定的、高水平的航空机场相关类企业作为顶岗实习、课程见习实训的基地。建设校外实训基地应遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，选择运作比较成熟，经营情况比较理想，专业上有能工巧匠，人才培养、选拔体系比较完善的行业龙头企业，能提供充足的乘务员、机场值机、安检等岗位供学生实习实训。承担学校综合实训和顶岗实习之需，能满足中等职业教学改革要求，配合学校开展订单式培养、模块化教学等人才培养模式的探索。

### （三）教学资源

1.教材选用：选用中等职业学校《航空服务》专业国家规划教材。

2.图书资料配备:图书资料配备应满足《航空服务》专业师生对教学教研资料的需求。

3.数字资源配备：航空服务各个模拟场景实训教学等软件。推进信息技术与教学有机融合，要求教学团队与企业人员密切合作进行课程开发。注重以知识为基础，以能力为本位，以职业素养为抓手，资源开发围绕内容的前瞻性、时效性、实用性，形成文本、图片、视频、音频、微课、ppt、动画等航空服务专业数字教学资源。加快建设智能化教学支持环境，建设能够满足多样化需求的课程资源，创新服务供给模式，服务学生学习。

#### （四）教学方法

##### 1.公共基础

公共基础课程教学应符合教育部有关教育教学基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习的积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

##### 2.专业技能课

专业课按照民航用人单位的要求，进行人才培养。同时开设多元化的专业课是作为机场、航空公司各种岗位必须具备的职业技能。突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、任务教学、角色扮演、情境教学、案例教学等方法，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学

等有机结合。

### （五）学习评价

根据本专业培养目标，建立以学生职业素养、岗位能力培养为核心，教育与产业、校内与校外相结合的科学评价标准。评价环节包括对教学过程中教师、学生、教学内容、教学方法、教学手段、教学环境、教学管理等因素的评价，强化对学生学习效果和教师教学过程的评价。采用学分制、多层次、多元化的考评方法，引导学生全面提升自身素质和个性化发展。

教学评价应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，注意吸收学生家长、行业企业专家、优秀毕业生参与。校内、校外评价相结合，行业资格证考试、职业技能鉴定与学业考核相结合，教师评价、学生互评与自我评价结合，过程性评价与结果性评价结合。

不仅关注学生对必需知识的理解和岗位技能的掌握，更要关注相关知识在对客服务岗位实践中的运用提高学生解决实际问题的能力，培养学生重视岗位规范操作、安全文明生产等职业素质，树立节约能源、节省原材料与爱护岗位设备的绿色饭店经营意识与观念。

### （六）质量管理

航空服务专业对教师的教学管理主要以学校《教职工岗位职责年度考评方案（修订）》中关于“教学工作考核”部分为依据，组织学校相关领导和部门从教学工作量考核、教学常规考核、教学效果考核、班级类别考核四个方面进行量

化评分，并对教学事故进行等级核定，减去相应核分。对学生的教学管理主要以教育部《中等职业学校学生学籍管理办法》和重庆市教委《重庆市〈中等职业学校学生学籍管理办法〉实施细则（试行）》为依据进行。

学校应建立健全专业人才培养方案实施情况的评价、反馈和改进机制，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。同时结合教学诊断与改进、质量年报等工作实施，保证人才培养的质量。

学校还应根据经济社会发展需求、技术发展趋势和教育教学改革实际，及时优化调整质量管理体系和目标。

## 九、毕业要求

### （一）学业考核要求

根据本专业培养目标和培养规格，结合学校办学实际，明确对学生学业成绩、实践经历、综合素质方面的考核要求、考核方式和考核标准，以及学生毕业时应完成的规定学时学分，有效促进毕业要求的达成度。

### （二）证书考取要求

根据职业岗位要求，对接可考取的国家职业资格证书和“1+X”职业技能等级证书，明确证书有关内容有机融入专业课程教学的途径、方法和要求。

## 十、附录

### （一）编写依据

1.教育部《关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》。

2.教育部《职业院校专业实训教学条件建设标准》。

(二)运用范围

重庆市育才职业教育中心航空服务专业