

成都棠湖科学技术学校

航空服务专业

人  
才  
培  
养  
方  
案

## 一、专业名称（专业代码）

航空服务（700402）

## 二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

## 三、基本学制

全日制三年

## 四、职业面向

序号	职业（岗位群）	岗位任务	职业资格证书或职业技能等级证书	服务面向
1	民航乘务员	客舱服务	1+X 空中乘务职业技能等级证书（初级）	航空公司
2	民航客（货）运员	候机楼服务 值机服务 登机服务 客票销售服务 货物运输服务	1.1+X 民航旅客地面服务职业技能等级证书（初级） 2. 1+X 民航货物运输职业技能等级证书（初级）	航空公司 机场
3	民航安检员	民航人身检查 民航证件检查 民航行李检查 民航货物检查	1.1+X 民航旅客地面服务职业技能等级证书（初级） 2. 1+X 民航货物运输职业技能等级证书（初级）	航空公司 机场

## 五、接续专业

高职：民航运输、空中乘务、航空服务、民航安全技术检查

## 六、培养目标

本专业以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，落实立德树人，培养学生具备社会主义核心价值观、爱岗敬业的劳动者精神、爱学习讲奉献的精神；面向民航行业及区域经济安全检查服务行业的生产、服务和管理第一线，具有较好的英语应用能力，民航相关法律、民航运输流程、化学防爆、航空安全保卫管

理、民航礼仪，民航安全保卫，能熟练操作计算机，具有从事安检工作的基本业务能力和基本技能，具有独立进行证件检查、物品开包检查和人身检查等的工作能力；具有较强安全检查服务意识与创新意识；具有从事空中乘务及机场地面服务基本业务能力和基本技能，具有空中安全保卫基本业务能力的德、智、体、美、劳全面发展高素质技能型人才，同时为高等职业教育输送具有扎实技术技能基础和合格文化基础的生源。

## 七、培养规格

### （一）素养

1. 热爱祖国，树立正确的人生观和世界观，努力学习习近平新时代中国特色社会主义思想、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观。认真学习思想政治理论课，坚决拥护中国共产党的领导和我国社会主义制度、立志为中国特色社会主义事业奋斗终身。

2. 树立良好的社会公德和职业道德，遵纪守法，具有良好的思想道德素质和良好的与人沟通能力和团队合作精神。

3. 养成诚信、敬业、科学、严谨的工作态度和较强的安全、质量、效率及环保意识，具有顾全大局、吃苦耐劳、艰苦奋斗、乐于奉献的敬业精神和责任感，具有良好的职业道德。热爱民航事业，责任心强，耐心细致，做事认真。

4. 养成文明的行为习惯和自尊、自强、自爱、守时、守信的优良品质。

5. 热爱体育，养成锻炼身体的良好习惯，要求达到国家体育合格标准。

6. 具有较强的心理适应能力，能正确处理自身的理性、情感、意志方面的矛盾，有克服困难的信心和决心，具有健全的意志品质。

7. 爱岗敬业，具有热爱本职工作和尽职尽责的职业道德，具有较快适应生产、管理第一线岗位需要的实际工作能力，具有创新精神和自学发展的能力。

### （二）知识

1. 了解历史、经济、法律、礼仪、哲学、美育、职业思想道德素养等人文社会科学方面的知识。

2. 了解航空有关法律法规知识，基本掌握民航安全运输管理的知识。

3. 熟悉航空服务各个岗位的流程与要求，并拥有本专业相关岗位的专业知识。

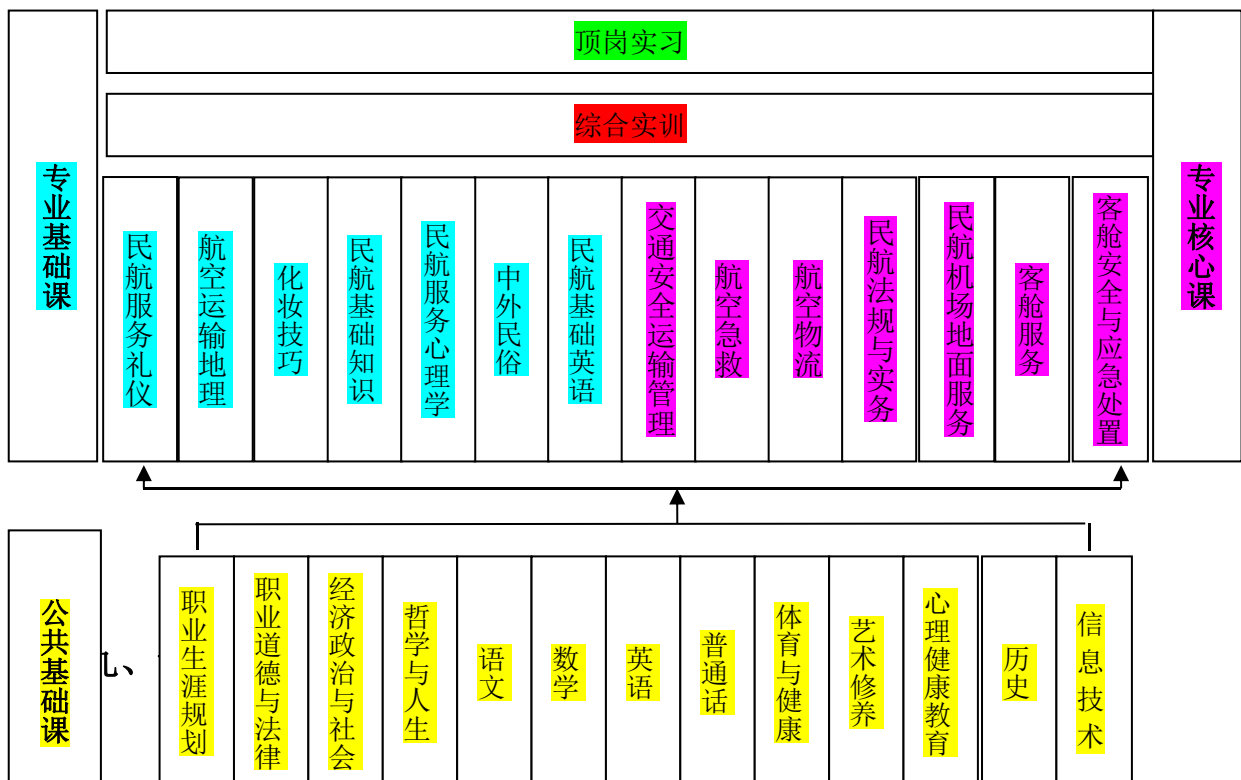
4. 熟悉航空服务各个岗位基本的中英文语言运用，能与旅客进行交流沟通。

5. 掌握现代民航服务行业形象的必备知识，并能进行职业形象塑造。
6. 掌握服务礼仪基本知识，并能利用知识进行人际交往。
7. 了解民航发展历史及趋势，掌握民航飞机动力构成及民航机场相关知识。
8. 掌握旅客乘机手续办理、行李运输、抵离港服务等相关民航旅客运输知识。
9. 掌握航空急救的基本知识和技能，包括心肺复苏、止血、烧伤、骨折等常见急症的处理方法。

### （三）能力

1. 具有航空旅客运输、货物运输服务岗位应有的基本英语听、说、读、写能力和信息技术应用能力。
2. 具有在本岗位工作中运用相关法律的能力。
3. 具有空港事务处理、客票销售中的订座和其他业务处理能力。
4. 具有从事航空地面服务的基本技能，具有良好的服务意识和较强的应变能力，初步具有空港紧急情况处置能力。
5. 具有基本的紧急救护能力，能简单进行心肺复苏、止血、烧伤、骨折等常见急症的处理。
6. 具有在服务业中较规范的人际交往和公关能力。
7. 具有基本的人际交往、团队合作能力。

## 八、课程结构



本专业课程设置分为公共基础课、专业基础课、专业核心课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、心理健康教育以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业基础课和专业核心课包括专业理论与技能实训内容（含校内外实训、顶岗实习等多种形式）。

#### （一）公共基础课

序号	课程内容	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》开设，注重培养学生增强职业意识、树立正确职业观在本专业中的应用能力，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
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》开设，注重培养学生职业道德意识和法律意识在本专业中的应用能力，并与专业实际和行业发展密切结合。	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》开设，重培养学生辨析社会现象、主动参与社会生活在本专业中的应用能力，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学教学大纲》开设，注重培养学生正确价值判断、形成积极向上的人生态度在本专业中的应用能力，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，培养学生欣赏文学作品的能力，提高学生基本的写作能力和日常说话演讲水平，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	144
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，培养学生的计算技能、计算工具使用技能，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	144
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，培养学生听、说、读、写的基本技能，提高学生自主学习和继续学	144

		习的能力，为学习专门用途英语打下基础，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	
8	普通话	本课程针对现代中等职业教育的人才培养目标、办学方针而设立的，是一门职业素质教育课程。培养学生普通话口语表达能力，提高学生普通话口语表达水平。	162
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	180
10	艺术修养	依据《中等职业学校艺术修养教学大纲》开设，培养学生的综合创新能力，提高学生的审美能力和艺术修养，并与专业实际和行业发展密切结合。	90
11	心理健康教育	依据《中等职业学校心理健康教育大纲》开设，注重培养学生健康的心理品质，并与专业实际和行业发展密切结合。	90
12	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，了解唯物史的基本观点，知道特定的史事是与特定的时间和空间相联系的，知道史料是通往历史认识的桥梁，能够依据史实与史料对史事表达自己的看法，树立正确的国家观，增强对祖国的认同感。	36
13	信息技术	依据《中等职业学校信息技术教学大纲》开设，帮助学生全面了解和掌握信息技术领域的基本概念、原理与应用，培养学生的信息技术能力和创新思维，为学生今后的生活和工作打下基础。	108

## (二) 专业基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
14	民航服务礼仪	通过本课程的学习,使学生了解民航服务礼仪在民航事业中的重要作用,学习关于民航服务礼仪的基本知识,掌握民航服务形象礼仪,熟悉民航服务语言礼仪与地面服务礼仪,并能灵活运用客舱服务礼仪,懂得根据实际情况满足不同旅客的需求。	72

15	航空运输地理	通过本课程的学习,使学生掌握世界航空运输布局和中国航空运输布局,以及与航空运输相关的地理知识,掌握国际国内主要航线、航空公司及机场的布局,了解航空运输的发展现状和趋势。	72
16	化妆技巧	通过本课程的学习,使学生了解美容化妆的基本理论知识,掌握脸部的基本化妆、矫正化妆、类型化妆,培养学生的审美情趣和艺术创造力,为以后职业形象塑造奠定基础。	54
17	民航基础知识	通过本课程的学习,使学生系统掌握航空服务工作所应具有的文化知识,以及这些相应知识在实际工作中的应用。提高学生的文化素养、综合业务能力与素质,为从事乘务员工作奠定扎实的基础。	72
18	民航服务心理学	通过本课程的学习,让学生树立正确的服务理念,了解旅客的心理特点及需求,具备运用人际沟通的基本知识,使学生能熟悉航空服务各个岗位的服务规范,达到各岗位初级职业标准相关的要求。	72
19	中外民俗	通过本课程的学习,增强学生对历史文化和中外各民俗的认识,基本掌握民俗概念、基本特征和社会功能,能根据民俗学的基本原理对中外众多民俗现象进行分析理解。	54
20	民航基础英语	通过本课程的学习,使学生能读懂飞机型设备、服务设备、应急设备的相关英语说明、英语材料和文件,能用英语表达与航班有关的信息,能读懂并口述机供品、机上免税品的英文名称及其英文说明,能在各服务阶段熟练运用英语为旅客服务。	108

### (三) 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
21	交通运输安全管理	通过本课程的学习,是学生掌握基本交通安全理论,学会运用交通安全分析和评价方法以及交通安全技术、交通安全管理的理论和方法解决实际问题的基本能力。	54

22	航空急救	通过本课程的学习,使学生掌握航空急救基础知识,具备处理晕机、高空缺氧、耳压不适等航空常见急症的能力,能应对心肺复苏、止血、烧伤、骨折等紧急医疗事件。	54
23	航空物流	通过本课程的学习,使学生了解航空货物运输、仓储及配送、货运代理等知识,具备航空普通货物和特种货物运输的基本操作能力。	54
24	民航法规与实务	通过本课程的学习,使学生认识民航法规中的空中航行、民用航空器管理、民用航空人员管理、民航机场出入境管理、民用航空运输合同管理、航空保险等各个法律制度,具备民航法律意识,掌握民航法规的基本原理及各种具体的制度与规则,提高学生运用民航法律法规分析和解决实际问题的能力。	144
25	民航机场地面服务	通过本课程的学习,使学生熟悉离港部门,行李查询部门,旅客服务部门等各个民航客运员岗位的操作流程和操作要求,掌握民航客票销售、乘机手续办理、行李查询、抵离港服务、安全检查等相关知识和操作技能,达到民航客运员基本职业标准的相关要求。	162
26	客舱服务	通过本课程的学习,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。	162
27	客舱安全与应急处置	通过本课程的学习,使学生全面了解民用航空的安全规则,掌握灭火器、氧气面罩等航空安全器材的使用方法,具备应对客舱突发事件的处理的能力。	108

#### (四) 综合实训

根据学校教学要求灵活安排综合实训,以航空服务综合项目或采用企业真实工作项目等方式进行,同时兼顾学生技能证书考核。时间安排在每个学期。

#### (五) 顶岗实习

顶岗实习是本专业学生职业技能和职业岗位工作能力培养的重要实践教学环节,在认真落实教育部、财政部关于《中等职业学校学生实习管理办法》的有关要求的基础上,保证学生顶岗实习的岗位与其所学专业面向的岗位群基本一致。在确保学生实习总量的前提下,根据实际需要,通过校企合作,实行工学结合、多学期、分阶段安排学生实习。

## 十、教学时间安排

### (一) 基本要求



每学年教学 36 周，周学时为 31 学时，顶岗实习总学时数为 600 学时。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，专业基础课和专业核心课学时约占总学时的 2/3。

(二) 实施性教学计划

课类	序号	课程名称	总课时	学期						备注
				一	二	三	四	五	六	
文化基础课	1	职业生涯规划	36	2						
	2	职业道德与法律	36		2					
	3	经济政治与社会	36			2				
	4	哲学与人生	36				2			
	5	语文（一）	144	2	2					
		语文（二）				2	2			
	6	数学（上）	144	2	2					
		数学（下）				2	2			
	7	英语（一）	144	2	2					
		英语（二）				2	2			
	8	普通话	162	2	2	2	2	1		（第四学期等级考试）
	9	体育与健康	180	2	2	2	2	2		
	10	艺术修养	90	1	1	1	1	1		
11	心理健康教育	90	1	1	1	1	1			
12	历史	36				2				
13	信息技术	108	3	3					顶岗 实习 （第二学期等级考试）	
专业基础课	14	民航服务礼仪	72	2	2					
	15	航空运输地理	72	2	2					
	16	化妆技巧	54	3						
	17	民航基础知识	72	4						
	18	民航服务心理学	72		4					
	19	中外民俗	54			3				
	20	民航基础英语	108				3	3		
专业核心课	21	交通运输安全管理	54			3				
	22	航空急救	54		3					
	23	航空物流	54			3				
	24	民航法规与实务	144				4	4		
	25	民航机场地面服务	162			3	3	3		（第四学期上岗证考试）
	26	客舱服务	162	3	3	3				
	27	客舱安全与应急处置	108			2	2	2		
	28	综合实训	144					8		
	29	顶岗实习	162				3	6		

其它	30	艾滋病等疾病防治讲座							每学期两次
	31	法律知识讲座							每学期两次
合计			2790	31	31	31	31	31	

## 十一、教学实施

### （一）教学要求

#### 1. 公共基础课

公共基础课教学按照教育部有关教育教学的基本要求，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. 专业基础课/专业核心课

根据专业培养目标，结合企业生产与生活实际，选择合适的教学内容，大力对课程内容进行整合，在课程内容编排上，合理规划，集综合项目、任务实践、理论知识于一体，强化技能训练，在实践中寻找理论知识点，增强课程的灵活性、实用性与实践性。

### （二）教学管理

更新教学管理观念，改变传统的教学管理方式。教学管理更加规范、灵活，实行弹性工学结合。合理调配专业教师、专业实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；进一步加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

## 十二、实施保障

实施三教改革，教师培养、教材建设以及教法丰富协同发展，培养教师具备“双师型”素养；建设立体式教材、活页式教材以及工作手册式教材的完整的专业教材体系，建设学科信息化教学资源库做好专业教学的支撑；培养教师信息化教学能力，以行动导向法的教法实践做好教法改革工作，课堂教学以学生为中心，体现做中教、做中学，提高教学实效，服务学生的专业发展。

### （一）师资队伍

#### 1. 队伍结构

本专业有高素质专兼结合的“双师结构”专业教学团队。专任教师 11 人（含实训指导教师 2 人），行业兼职教师 2 人，专任教师和兼职教师比例适当；其中研究生学历 1

人，本科学历 10 人；中级职称 5 人，初级职称 2 人；双师型 4 人。

## 2. 专任教师

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，要求：（1）必须具有中等学校及以上教师职业资格证书；（2）具有本专业相关中级以上职业资格证书或相应技术职称；（3）专业教师每年定期参加民航行业机构的专业培训，了解国内外民航先进的理念，能按教学要求更新教学内容；（4）专业老师需要参加各级职业教育培训，更新教育理念，提升信息化技术，创新教育手段和评价方法；（5）专业教师主动走进行业，主动参加行业教育科研活动，承担相关工作任务。

## 3. 专业带头人

专业带头人应有较高的业务能力，具有高级职称和高级职业资格证书，能够较好地把握国内外行业、专业发展，能密切联系行业企业，了解行业企业对安检人才的实际需求，教学设计、专业研究能力强，能提出专业建设的长期改革规划，具有较强的组织协调和教学管理能力，在专业改革发展中起引领作用。

## 4. 行业兼职教师

（1）主要从行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业

道德和工匠精神，具有丰富实践经验，具有较高的专业素养和职业能力，一般具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等专业教学任务；（2）建立完善的制度稳定兼职教师队伍。

## （二）实训设施

专业设备总值	191.1 万元	实训室数	4 个	
实训应开数	6 个	实训应开数	5 个	
<b>校内实训场所（室）情况</b>				
名 称	建筑面 积（m <sup>2</sup> ）	主要设备及数量	总值 （万元）	主要实训内容
形体房	200	镜子、把杆等	12	形体训练、礼仪训练

计算机基础教学实训室(3个)	205	计算机 160 余台、交换机、服务器、电脑桌椅、投影仪等	72.3	计算机办公自动化软件、平面设计软件等操作
计算机网络实训室	40	计算机 20 余台、交换机、服务器、电脑桌椅、投影仪等	15.2	计算机网络实训
民航票务系统实训室	40	计算机 20 余台、交换机、服务器、电脑桌椅、投影仪等	15.2	票务服务、电话销售
航空模拟舱实训室	272	B738 航空模拟舱、安检设备	76.4	客舱设备, 应急处置, 安检

#### 校外实训基地情况

名称/合作企业	主要实训内容
成都铁航商务服务公司	票务服务、电话营销
腾邦商旅有限公司	票务服务、电话营销
深圳叁叁零航空公司	票务服务、电话营销
四川民扬航空	票务服务、电话营销
深圳特航航空公司	票务服务、电话营销
成都永兴航空公司	票务服务、电话营销

### (三) 教学资源

#### 1. 教材开发及使用要求

专业课程按照教学标准选取国家规划教材, 如自己开发的新课程可根据课程标准选用自编教材。制定教材建设方案, 创新服务类特色教材的编写。教材编写做到与时俱进, 加强校企合作, 将行业的具体要求及时融入到教材体系中, 做到行业岗位能力的要求就是教师教学的内容; 更新传统的教材形式, 在专业教材建设方面, 重点建设立体式教材、活页式教材以及工作手册式教材。

建设课程思政教材, 构建大思政的学科教育模式。学校在教材建设中要始终贯彻将思政内容作为每堂课的教育要素, 深挖各学科的思政教学内容, 并融入到教材编写中。初步遴选部门专业课作为课程思政学科, 并做好对应教材的建设工作。逐步实现公共基

基础课与专业课程全面承担课程思政的功能，并对应做好教材内容的更新。

2. 图书文献配备基本要求：图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅，并逐年递增。

3. 数字教学资源配备基本要求：建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

#### （四）教学方式

依据行业、企业、岗位用人标准，坚持以学生为主体、教师为主导的开放式教学理念，以移动互联网教育生态系统为重要载体开展线上线下混合式教学，以各类活动、职业技能大赛、实验实训、校企合作等方式为媒介，构建课堂教学、实验实训教学、实际案例教学、集中实训过关教学等多种模式相互结合的教学方式，实现理论课程、实践课程、实训过关等多层互补，以及校内培养与岗位需要、社会需求的“无缝对接”。

#### （五）学习评价

1. 校内评价体系：包含教师教学质量评估、课程教学评估。教师教学质量评估由校教务处、教师、专业部三级评估系统共同完成。课程实施《过程性评价统计表》，形成学生、小组、教师多元参与的综合评价体系。

2. 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、以及参加各类专业技能抽考或者竞赛的成绩等。

3. 实训效果评价方式：采用实际技能操作考核的形式，真实反映学生对各项实训项目的技能水平。

#### （六）质量管理

1. 制度保障：规范教学管理工作流程，提高了教学管理工作效率。

2. 学生质量：建立学生质量评价指标体系，开展自评、互评、校评多维度的评价。

3. 教学督导：学校建立了稳定的督导制度。教学督查和指导教学各环节，为学校提高人才培养质量、促进教育教学质量的稳步提升发挥了积极作用。

4. 教学评价多元化：（1）课堂教学效果评价。综合运用学生评教、教师评学、督导评教来客观衡量课程教学质量，是学校教学质量管理工作的重要手段之一。①学生评教，学校在每学期期中召开“学生座谈会”汇总教学过程问题，期末认真组织全校学生开展评教工作，学生可以充分表达对于课程教学质量的意见和建议。②教师评学是教师通过诊

断性评价、形成性评价、终结性评价对学生学习获得性进行评价，对改进学生学习方法、促进优良学风的形成，达成教学目标起着重要作用。③督导评教按学校要求进行推门听课并完成评教，可以帮助教师收集到同行之间可靠的且建设性的信息。（2）实训实习效果评价。①实训实习评价：采用实习报告与实践操作水平相结合等形式，如实反映学生对各项实训实习项目的技能水平。②顶岗实习评价：顶岗实习考核方面包括实习日志、实习报告、实习单位综合评价鉴定等多层次、多方面的评价方式。

5. 成立包括行业专家、教育专家、优秀教师在内专业指导委员会，定期进行研讨，指导专业课程建设和实习指导。

### 十三、毕业要求

1. 具有成都棠湖科学技术学校正式学籍的学生。
2. 德、智、体、美、劳合格，修完教学计划规定的全部课程，实习成绩合格。
3. 具有普通话水平等级在二乙及以上证书。
4. 具有国家认可的计算机应用能力考试合格证书。

### 十四、编制说明

中等职业学校专业人才培养方案是专业教学的纲领性文件，是日常教学的行动指南。本方案紧密结合学校办学指导思想，根据依据《国家职业教育改革实施方案》（国发〔2019〕4号）、教育部办公厅关于印发《中等职业学校专业基础课程方案》的通知（教职成厅〔2019〕6号）、《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》（教职成〔2019〕13号）、《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61号）、《教育部关于印发〈职业教育专业目录（2021年）〉的通知》（教职成〔2021〕2号）和《教育部颁布〈职业教育专业简介（2022年）〉》等文件要求以及航空服务专业发展的最新动态和地方经济社会发展的现实需求，结合学校的办学发展定位，遵循现有学生特点，推进教学内容和方法改革，体现专业特色。专业教师在企业调研、专家论证、同行教师座谈等基础上，结合目前专业人才培养中存在的问题，专业定位与特色、培养目标、专业方向的设置、核心课程与选修课程安排以及时间教学环节的安排等方面实际情况编写。

本方案依据国家教学标准、成都市教育局指导意见、市场人才需求及行业企业专家建设委员会共同编制，并经学校党支部批准，同意执行本方案。