



深圳市中嘉职业技术学校  
Shenzhen Zhongjia Vocational Technical School

# 航空服务专业 人才培养方案

专业代码：700402

[适用年级：2024]

执 笔 人：\_\_\_\_\_毛敏\_\_\_\_\_

专业教师代表：\_\_\_\_\_毛敏、张欣\_\_\_\_\_

行业（或企业）代表：\_\_\_\_\_李远明\_\_\_\_\_

学 生 代 表：\_\_\_\_\_李雨珊\_\_\_\_\_

专业带头人：\_\_\_\_\_毛敏\_\_\_\_\_

审 核 人：\_\_\_\_\_陈小荣\_\_\_\_\_

修 订 时 间：\_\_\_\_\_2024年7月17日\_\_\_\_\_

# 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】

初中毕业生或具有同等学力者

### 三、【修业年限】

学制 3 年

### 四、【职业（岗位）面向、继续学习专业】

#### （一）职业面向

所属专业大类（代码）	所属专业类（代码）	对应行业	主要职业面向	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
交通运输大类（70）	航空运输类类（7006）	机场、高铁、地铁等交通企业	民航安检员	民航安全检查	民航空中服务、民航安全检查、民航旅客地面服务、1+X（国家职业资格标准初级）、全国计算机等级证书
			地勤服务员	空港地面服务	

#### （二）继续学习专业

空中乘务、民航运输服务、民航安全技术管理、航空物流管理。

### 五、【培养目标与培养规格】

#### （一）培养目标

本专业培养高素质服务型人才，本校航空服务专业致力于培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德智体美劳全面发展的高素质人才，掌握民航服务操作与管理等知识和技术技能，适应航空一线工作的需求。

## （二）培养规格

### 1. 本专业毕业应具备的素质

具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；能严格遵守岗位操作规范，具有职业生涯规划意识、客户服务意识。

具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

### 2. 本专业毕业应具备的知识

- （1）熟悉与航空服务专业相关的法律法规。
- （2）了解旅客和货主的心理需求，灵活运用服务、公关沟通技巧。
- （3）使用规范的岗位服务用语，为旅客和货主提供优质服务。
- （4）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。

(5) 熟悉航空服务各个岗位的英语运用，能与旅客和货主进行交流沟通，并阅读日常工作英文业务文件。

### 3. 本专业毕业应具备的能力

(1) 了解客舱乘务员的岗位职责和服务程序。

(2) 掌握客舱服务技能、要求，医疗急救常识和应急操作处置。

(3) 掌握国内和国际旅客运输业务的基础知识。

(4) 熟悉空中服务各个阶段基本操作和特殊情况处置原则和方法。

(5) 熟练识别和处置各种真伪乘机证件。

(6) 掌握对旅客人身进行仪器和手工检查的操作技能。

(7) 熟悉对各类物品进行仪器和手工检查，并处置违禁物品的操作技能。

(8) 熟练使用安全门、手探、爆炸物品探测仪及 x 射线机等设备。

## 六、【课程设置及要求】

### (一) 公共基础课程

#### 1. 公共必修课程

##### (1) 心理健康与职业生涯规划

课程目标：本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程，旨在对学生进行心理、职业道德教育与职业指导。其任务是：培养学生健康的心理意识，了解心理健康的标准，心理健康的培养方式等有关内容，同时使学生了解个人心理健康的程度；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，树立正确的职业理想。

主要教学内容和教学要求：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；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、立业的自觉性。

## （2）职业道德与法治

课程目标：本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程，旨在对学生进行法律基础知识教育。其任务是：使学生了解宪法、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。

主要教学内容和教学要求：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

课程目标：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：通过中国特色社会主义的开创、坚持、捍卫、发展，中国特色社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设等方面的学习，来了解改革开放以来中国经济、政治与社会发生的显著变化和巨大进步。

主要教学内容和教学要求：掌握马克思主义中国化的最新理论成果；学会用马克思主义世界观和方法论看待人生、思考社会、探索世界，提高用辩证唯物主义观点分析、解决问题的能力，从而站在国家和人民的立场作出正确的价值判断和价值选择。

## （4）哲学与人生

课程目标：本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程，旨在对学生进行马克思主义哲学知识及基本观点的教育。

主要教学内容和教学要求：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。

#### （5）语文

课程目标：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。

主要教学内容和教学要求：通过课内外的教学活动，使学生进一步巩固和扩展必需的语文基础知识，提高学生正确理解和运用祖国语言文字的能力，重视积累、感悟、熏陶和培养语感，使学生养成良好的学习语文的习惯。在教学过程中，培养学生热爱语文的情感，接受优秀文化熏陶，提高道德修养、审美情趣、思维品质和文化品味，发展健康个性，形成健全人格。

#### （6）数学

课程目标：在初中数学学习的基础上，进一步学习部分职高的数学基础知识。根据各专业课程学习的需要，本课程设置的教学内容为：集合与逻辑用语、不等式、函数、指数函数与对数函数、任意角的三角函数、数列。

主要教学内容和教学要求：通过教学，逐步形成学生的数学素养，使学生掌握社会生活所必需的数学基础知识，并培养学生的基本运算、基本计算工具使用、数形结合、简单的逻辑思维和最简单的实际应用等能力，满足不同专业课程学习和教学的一般需要。

#### （7）英语

课程目标：在初中英语的基础上，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法；培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际

的能力。

主要教学内容和教学要求：使学生能听懂简单对话和短文；能运用一些最常用的日常套语，在口头表达中做到发音准确；能参照范例翻译简单的汉语句子，为学习专业英语打下基础。

#### （8）信息技术

课程目标：本课程通过学习计算机的基础理论知识、熟练掌握中文 WIN7 操作系统、中文 Office2010 相关操作及知识。

主要教学内容和教学要求：掌握计算机网络的基本操作和使用，具有文字处理能力，数据处理能力，幻灯片制作能力等信息获取、整理、加工能力及网上交互能力，为以后的学习和工作打下基础。本课程学习结束后，学生可选考“全国计算机等级考试一级 Office”证书。

#### （9）艺术

课程目标：本课程分为美术鉴赏和音乐鉴赏两大模块，旨在通过知识讲授、作品欣赏、艺术实践等途径，让学生在认识美、感知美、欣赏美和创造美的过程中，提高艺术欣赏能力和审美素养，拓展心灵视界，充实精神生活，树立正确的世界观、人生观和价值观，增强文化自觉与文化自信。

主要教学内容和教学要求：通过知识讲授、作品欣赏、艺术实践等途径，让学生在认识美、感知美、欣赏美和创造美的过程中，提高艺术欣赏能力和审美素养，拓展心灵视界，充实精神生活。通过美育课程学习，帮助学生正确认识美学，了解美学鉴赏，形成良好的语言美、行为美等良好习惯，具有较强身心素质。了解中外美学鉴赏基本理论知识，具象艺术，意象艺术和抽象艺术等理论知识。帮助学生提高对美的敏锐观察能力、感受能力、认知能力、创造能力；学会用美的语言，美的观察，形体塑造等观察创造形象。

#### （10）体育与健康

课程目标：本课程主要学习体育与卫生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。

主要教学内容和教学要求：培养自主锻炼，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。

### （11）历史

课程目标：本课程通过了解人类社会发展的基本脉络和优秀传统文化传统，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。

主要教学内容和教学要求：培育社会主义核心价值观，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；培养健全的人格，树立正确的历史观和价值观，为未来的学习、工作和生活打下基础。

### （12）就业指导

课程目标：本课程为公共基础必修课，贯穿整个专业学习过程，既强调职业在人生发展中的重要地位，又关注学生的全面培养和终身发展。

主要教学内容和教学要求：通过激发学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的人生观、价值观、就业观，促使学生明确职业定位，理性规划自身未来职业发展，主动提高专业技术技能，逐渐养成职业综合素质，不断增强就业意识和职业生涯管理能力。

## 2. 公共选修课程

### （1）劳动教育

课程目标：本课程是学生限制选修的一门课程，旨在使学生能够体会劳动创造美好生活、体认劳动不分贵贱、热爱劳动、尊重普通劳动者。通过对劳动的基本理论学习，帮助学生深刻理解劳动对实现个人价值、创造美好生活、推动民族复兴的重要作用，引导学生积极参

与劳动，将中华民族勤俭、奋斗、创造、奉献的劳动精神进一步发扬光大。

主要教学内容和教学要求：让学生系统了解劳动的概念和类型；劳动教育的主要内容、重要意义、基本原则和总体目标；理解劳动精神的内涵、价值理念和传承方式；了解劳模的概念，理解劳模精神的内涵和践行劳模精神的方法；了解工匠的概念和工匠精神的渊源，理解工匠精神的内涵、时代价值和弘扬方式；熟悉职业精神的内涵和构成要素，创业精神的本质、特征和培养途径；掌握主动劳动和诚信劳动的要求以及提高合作劳动能力的途径；了解劳动安全事故的分类和原因；掌握强化劳动安全意识的途径；了解我国的劳动法律制度；熟悉劳动者的权利和义务。通过以劳动精神、劳模精神和工匠精神为核心加强马克思主义劳动观理论教育，使学生牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的思想观念。

### （2）体育与健康（运动技能）

课程目标：本课程是学生限制选修的一门课程，通过本门课程学习培养学生的体育能力和技能，促进他们的身体健康和全面发展；提高学生的体能水平和协调能力；培养学生的运动技能和技巧；培养学生的团队合作和领导能力；培养学生的体育道德和纪律观念；培养学生对体育的兴趣和热爱。

主要教学内容和教学要求：基本运动技能的研究和提高，如跑步、跳跃、投掷、接球等；不同体育项目的介绍和练，涵盖多种运动项目，如足球、篮球、羽毛球等；体育器材的正确使用和维护；身体素质的提高，包括力量、耐力、速度和柔韧性的训练；通过团体活动和比赛进行实践，团队合作和竞争意识的培养；体育伦理和纪律的教育，培养学生的体育道德观念和素养。

### （3）中华优秀传统文化

课程目标：本课程是学生限制选修的一门课程，引导学生认识和

了解中华优秀传统文化，传承中国民族精神，弘扬优秀传统文化，提高学校教育文化品位和学生人文素养。

主要教学内容和教学要求：让学生熟知并传承中国传统文化的基本精神，领会中国传统哲学、文学、艺术、宗教、科技等方面文化精髓，熟知中国传统道德规范和传统美德。以帮助学生深入了解中华民族文化的主要精神，理解和认识中国传统文化的优秀要素和传统思维方式，引导学生自觉传承传统文化，增强学生民族自信心、自尊心、自豪感，启迪学生热爱祖国、热爱民族文化。

#### （4）职业素养

课程目标：本课程是学生限制选修的一门课程，旨在培养学生的社会适应性，教育学生树立终身学习理念，提高学习能力，学会交流沟通和团队协作，提高学生的实践能力、创造能力、就业能力和创业能力。

主要教学内容和教学要求：掌握基本职业能力之外的社会能力和方法能力，为其它专业课程、培养专业素养提供有力支撑，奠定坚实基础，使学生拥有良好的职业态度和持久的职业热情。最大限度地发挥校企合作优势，提高职业教育学生“零距离”就业能力，真正实现高职人文教育的培养目标。

## （二）专业课程

### 1. 专业核心课程

#### （1）职业形象

课程目标：通过本课程的学习，学生能掌握了解职业形象定义、重要性及不同职业要求。提升自我认知、社交礼仪素养和职场竞争力。培养尊重、自信、自律品质，树立正确职业观。

主要教学内容和教学要求：职业形象基础知识：职业形象定义、重要性及其对个人和团队的影响。塑造职业形象：包括妆扮、仪态、色彩搭配、风格塑造等。职场礼仪：仪容、着装、配饰、举止及微笑

礼仪等。要求学生掌握职业形象塑造的基本原则和方法。通过案例分析和角色扮演，理解职业形象在职场中的应用。强调实践操作，如妆容打造、仪态训练等，以养成良好的职业习惯。

### （2）乘机登记办理

课程目标：通过本课程学习，学生能了解掌握乘机登记基本知识和技能，了解航空安全规章制度。提高自我管理能力，培养安全意识和主动性。培养遵守规章制度、尊重他人和自信自律的品质。

主要教学内容和教学要求：乘机登记办理的目的和意义，乘机登记办理的基本流程，包括预订机票、填写信息、办理行李托运等乘机登记办理的要求和注意事项熟悉航空公司预订系统，了解机票购买、退改签规定。按要求填写个人信息，了解行李托运规定。遵守安全检查规定，按时到达登机口、机上安全规定和空乘人员指引。通过教学，使学生能够理解和应用乘机登记办理的知识和技能，提高自我管理和安全意识

### （3）候机楼服务

课程目标：通过本课程的学习，让学生掌握机场工作的基本流程和注意事项，了解全球机场业发展概况。提升实践能力，能运用基本理论和方法研究机场运营和管理。培养职业素养，提高分析问题和解决实际问题的能力。

主要教学内容和教学要求：机场服务概论、机场的基本概念、发展历史及分类等级。服务人员礼仪：机场服务人员的礼仪规范。机场通用服务：机场各部门的功能及运营管理。值机服务：值机流程及服务要求。引导服务：旅客引导及相关服务技巧。采用讲授与讨论结合的方式，加强实践教学。学生应系统掌握机场工作知识，并能灵活运用。培养学生的实践能力，为从事相关工作奠定基础。

### （4）X射线安检仪图像识别

课程目标：掌握X射线安检仪图像识别基本原理和识别方法。提

高学生对违禁品的图像识别能力，培养快速准确判断的安全检查技能。培养学生的职业素养，增强安全意识和责任心。

主要教学内容和教学要求：X射线及X射线机基本知识：X射线特性，X射线机工作原理。图像识别方法：图像监控法，颜色分析法，整体判读法。图像识别重点及处理：模糊图像处理，可疑物品识别，特殊物品处理。要求学生理解并掌握X射线安检仪图像识别的基础知识。通过实践操作，提高学生对各类违禁品的图像识别能力。培养学生的职业素养，强调安全意识和责任心的重要性，确保安检工作的准确性和高效性。

#### （5）违禁物品识别与处置

课程目标：通过本课程的学习，使学生掌握违禁物品的定义、分类及危害，了解相关法律法规。提高学生对违禁物品的识别与处置能力。培养学生的安全意识和法制观念。

主要教学内容和教学要求：违禁物品概述：定义、分类及常见违禁物品举例。识别方法与技巧：外观识别、气味识别等。处置流程与规范：危险品、违禁品的正确处置方法。法律法规与政策：相关法律法规及政策依据。要求学生理解并掌握违禁物品的基本知识和识别技巧。通过案例分析，提高学生对违禁物品危害的认识。培养学生严谨务实的工作作风和积极高效的安全意识。引导学生自觉遵守法律法规，树立正确的价值观。

#### （6）客舱服务

课程目标：通过本课程全面了解客舱服务的基本知识，包括航前准备、客舱设备检查、服务流程等。能够按照服务规范及流程进行客舱服务，提高实践操作能力。培养良好的职业道德、服务意识、团队协作及解决问题的能力。

主要教学内容和教学要求：航前准备：个人及集体准备内容。

客舱设备检查：规范及流程。服务流程：客舱安全演示、迎送客

服务、餐饮服务、娱乐服务等。特殊旅客服务：针对特殊旅客的服务技巧。采用“做中学”、“学中做”教学模式，强调理论与实践相结合。引入奉献服务意识，培养学生职业自信心和自豪感。注重学生综合职业能力的培养，包括吃苦耐劳、团队协作等素质。考核方式多元化，注重过程性考核，全面反映教学成果。

### (7) 行李服务

课程目标：通过本课程的学习，行李服务的种类、服务方式与标准，了解行李服务的要求及程序。能够熟练处理散客和团队行李服务，完成行李寄存和提取，处理特殊情况。树立正确的服务理念，培养沟通能力和团队协作精神。

主要教学内容和教学要求：行李服务基础：行李服务的定义、重要性及基本要求。服务流程与标准：散客和团队行李服务流程，行李寄存与提取服务标准。特殊情况处理：贵重物品寄存、遗失处理及特殊旅客服务技巧。沟通技巧：与客户沟通的技巧，提升服务质量。理论与实践相结合，注重操作技能的训练。强调服务理念，培养学生的职业素养。采用多种教学方法，如案例分析、角色扮演等，提高教学效果。注重学生沟通能力和团队协作能力的培养

## 2. 专业基础课

### (1) 民航概论

课程目标：通过本课程学习，学生能了解掌握民用航空基础知识，了解航空器及飞行原理。分析问题并提出解决方案，具备初步实践能力。培养航空基本理论知识，树立职业观和行业责任感。把握空中交通管理的概念和内容，具备空中交通服务的相关知识

主要教学内容和教学要求：民用航空基础定义、分类、历史及发展。飞行基本原理：升力、阻力等力的产生及平衡。航空器知识：航空器及民用飞机的分类和使用要求。空中交通管理：空中交通治理的概念、内容、目标与组成。民航业务：航空运输的基础知识，航班编

排与控制等。培养航空基本理论知识，树立职业观和行业责任感。把握空中交通管理的概念和内容，具备空中交通服务的相关知识

### （2）民航商务运输

课程目标：通过本课程学习，学生能了解民航商务运输的基本概念、分类、流程和法规。运用所学知识分析解决实际问题，具备民航运输业务规划和设计能力。培养对民航运输行业的兴趣和热情，遵守职业道德和行业规范。

主要教学内容和教学要求：介绍基本概念、分类和特点。讲解主要环节和运作流程，如票务、航班安排等。介绍主要业务和规则，如航线规划、票务管理等。讲解相关技术知识，包括飞机性能等。介绍发展状况和趋势，包括市场规模等。采用讲授法、案例分析法、讨论法和实验法等多种教学方法，结合教材、参考书、多媒体资料和实验设备等教学资源，提高教学效果和学生的参与度。

### （3）民航服务礼仪

课程目标：通过本课程学习，学生能了解礼仪在社会生活中所处的地位掌握服务礼仪的基本知识及操作要求，能够按照服务礼仪的基本要求为顾客提供一般服务类及相关岗位工作的服务。通过站姿、走姿、坐姿、蹲姿、手姿的训练，培养学生的职业气质。学生应懂得运用个人礼仪，在日常行为中运用自然、大方，以及掌握基本要求。

主要教学内容和教学要求：仪容礼仪、仪态礼仪、仪表礼仪、生活礼仪和社交礼仪的基本常识；航空服务礼仪原则；航空服务人员的基本礼仪；客源的礼仪知识。通过学习和训练，学生应了解社交礼仪的基本常识；能理解并贯彻航空服务礼仪原则；能按各服务岗位的要求，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。

### （4）民航旅客服务心理学

课程目标：通过本课程的学习，学生能及时了解和掌握心理学基

础知识和民航服务心理学相关的知识；具有较强的服务能力和沟通能力，能适应航空服务各岗位的工作环境

主要教学内容和教学要求：民航服务中的情绪管理；民航服务中的人格差异；态度与民航服务；民航服务中的人际关系与沟通；民航服务中的群体心理与社会影响航空服务人员的基本礼仪；心理学基本概念。通过学习，学生能理解心理学的基本概念和基本方法，民航服务主体和客体的心理现象及其发展变化的规律，如何深入探讨旅客的心理需要，服务中员工心理，群体管理的冲突。提高服务应具备的心理素质，合作与竞争等能力。掌握民航服务的内容及民航心理学研究方法等知识，把握客人的心理，提高自身的服务心理素质和服务能力，做好有针对性的对客服务工作。民航旅客服务心理学

#### (5) 航空服务通用英语

课程目标：通过本课程的学习，学生能及时了解民航服务英语基本词汇、语法、表达方式及流程规定。熟练运用民航服务英语进行日常交流，解决乘客问题。培养爱岗敬业、服务意识，提高跨文化理解力。

主要教学内容和教学要求：基本语法词汇：民航服务英语相关词汇、语法。服务流程规定：民航服务基本流程、相关规定。实际应用场景：接待乘客、处理投诉、提供航班信息等。主题模块学习：如机场出发、飞行前、登机、起飞前等。强调以学生为中心，注重学生的理解和参与。采用多种教学方法，如讲授法、讨论法、案例分析法等。利用现代信息技术，如线上课程建设、翻转课堂教学模式等。要求学生准确并有感情地朗读中英文广播词，提高沟通能力

### 3. 专业选修课

#### (1) 口语交际练习

课程目标：通过本课程学习，使学生能够掌握普通话基本概念，掌握普通话声母、韵母读法，具有一定的字音辨正能力。了解普通话

当中的语流音变问题，掌握广播播音当中的部分题材播读技巧（新闻播音与通讯播音）。掌握如何写自我介绍，并通过练习能够流畅清晰地表达。

主要教学内容与教学要求：发声技巧训练；普通话语音训练。语言表达综合训练，朗读技巧训练。职业口语表达训练：中文自我介绍。通过学习和训练，学生能掌握普通话基础理论，掌握日常的口语交际和职业口语能力。了解公共领域播音的具体特点并进行编、播。能用大方亲切的语言进行自我介绍。

## （2）航空服务营销

课程目标：本课程掌握航空器原理、航空法规、航空安全等基础知识，学习服务营销的基本概念，理解如何超越客户需求，提升品牌认同。通过礼仪培训、服务技能培训，提高服务质量。接受紧急情况下的应急处理培训，提升应变能力。

主要教学内容与教学要求：市场营销观念演变航空服务营销特点，航空公司营销基本理论国际民航组织与国际航空运输协会职能实践应用：消费者行为分析，航空公司营销环境分析，营销战略方案制定，航线产品理解掌握市场营销及航空服务营销的基本概念。熟悉航空公司营销的基本理论，了解国际民航组织与国际航空运输协会的职能，树立良好的服务理念提高业务水平，深刻理解与掌握教材中的思想、观点和方法。进行消费者行为分析，撰写调研报告。

## （3）航空服务创新与发展

课程目标：基础知识：航空服务基本概念与原理，航空服务行业发展趋势创新实践：服务模式创新案例分析，技术在航空服务中的应用。发展策略：航空服务品牌建设与推广，航空服务质量管理与提升。

主要教学内容与教学要求：深入理解航空服务的基本概念和原理，熟悉航空服务行业的发展趋势和前沿动态，具备分析航空服务创新案例的能力，掌握技术在航空服务中的应用方法，树立良好的服务

意识，注重服务品质，具备创新思维和解决问题的能力，提升国际视野，关注全球航空服务发展。通过本课程的学习，学生将全面掌握航空服务创新与发展的相关知识，为未来的职业生涯奠定坚实基础。

4. 专业综合实训课/专业综合实践课  
岗位实训。

### （三）其它课程

军事训练、劳动实践、职业教育活动周等。

### （四）学时安排

教育教学按周分配表

学 年	学 期	课堂教 学周	军事 训练	劳动实践		职业教育活动周			教学 评价	岗位 实习	总教 学周
				认知 实习	跟岗 实习	创新创 业实践	志愿 服务	社会 公益			
一	1	18	1						1		20
	2	18				1			1		20
二	1	18		1					1		20
	2	18					1		1		20
三	1	18			1				1		20
	2							1	1	18	20

## 七、【教学进程总体安排】

### （一）教学学时分配表

序 号	课程类别	门 数	学时数			占总学 时%
			理论	实践	总学时	
1	公共基础必修课	13	794	232	1026	31.7%
2	公共基础选修课	4	72	36	108	3.3%
3	专业核心课	7	432	396	828	25.5%
4	专业基础课	5	126	396	522	16.1%
5	专业选修课	3	144	72	216	6.7%

6	理论环节总学时	1568	48.4%
7	实践环节总学时	1672	51.6%
8	选修课总学时	324	10%
9	教学总学时	3240	100%

## (二) 教学进程安排表

课程类别	课程性质	课程名称		课程编码	考核方式		教学时数			各周学时分配					
					考试	考查	总学时	理论学时	实践学时	第一学年		第二学年		第三学年	
										一	二	三	四	五	六
公共基础课	思想政治	思	中国特色社会主义	1	√		36	36	0	2					
		想	心理健康与职业生涯	2		√	36	36	0		2				
		政	哲学与人生	3	√		36	36	0			2			
		治	职业道德与法治	4		√	36	36	0				2		
	必修课程	语文		5	√		198	198	0	2	2	2	2	2	3
		数学		6	√		144	144	0	3	3	2			
		英语		7	√		144	144	0	2	2	2			2
		信息技术		8		√	108	18	90	3	3				
		体育与健康		9		√	144	18	126	2	2	2	2		
		艺术	音乐鉴赏	10		√	18	18	0					1	
			美术鉴赏	11		√	18	18	0					1	
		历史		12	√		72	72	0			2	2#		
		就业指导		13		√	36	20	16					2	
		必修课程小计				占比: 31.7%		1026	794	232	14	14	12	12	5
	限定选修课程	劳动教育*		14		√	18	18	0	1					
		体育与健康(运动技能)		15		√	36	0	36					2	
		中华优秀传统文化		16		√	18	18	0					1	
职业素养		17		√	36	36	0			1	1				
限定选修课程小计				占比: 3.3%		108	72	36	1	0	1	1	3		
公共基础课程合计				占比: 35%		1134	866	268	15	14	13	13	8		
专业课	专业核心课程	职业形象		18	√		108	108	0	4	2				
		乘机登记办理		19	√		144	36	108	4	4				
		候机楼服务		20	√		144	36	108		4	4			
		X射线安检仪图像识别		21		√	126	54	72		4	3			
		违禁物品识别与处置		22	√		144	36	108				4	4	

岗  
位  
实  
习

	客舱服务	23	√		72	72	0				4		
	行李服务	24	√		90	90	0					5	
专业核心课程小计		占比：25.5%			828	432	396	8	14	7	8	9	
专业 基础 课程	民航概论	25	√		144	0	144		2	2	2	2	
	民航商务运输	26	√		54	54	0	3					
	民航服务礼仪	27	√		72	0	72			4			
	民航旅客服务心理学	28	√		144	36	108				4	4	
	航空服务通用英语	29	√		108	36	72				3	3	
专业基础课程小计		占比：16.1%			522	126	396	3	2	6	9	9	
专业 选修 课	口语交际训练	30		√	72	36	36			4			
	航空服务营销	31		√	72	36	36					4	
	航空服务创新与发展	32		√	72	72	0	4					
专业选修课程小计		占比：6.7%			216	144	72	4	0	4	0	4	
岗位实习		占比：16.7%			540	0	540					30	
专业课程小计		占比：65%			2106	702	1404	15	16	17	17	22	30
合计					3240	1568	1672	30	30	30	30	30	

说明：#世界历史课程于第四学期第六周开始上课；\*劳动教育理论课为劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育。

## 八、【实施保障】

### （一）师资队伍

建设符合项目式、模块化教学需要的教学创新团队，不断优化教师能力结构。鼓励教师攻读硕士、博士学位，参加学术交流，不断提升教师的理论知识水平，安排教师定期进修，下企业锻炼，并通过在高等学府与名师交流提升教师的人文素质和教学理念。

### （二）教学设施

学校建有专业实训大楼，具体实训条件如下：

#### 1. 校内实践教学条件要求

序号	实训室名称	主要设备及数量	服务课程	主要实训项目

1	客舱实训室	航空客舱服务实训一个	民航客舱服务	客舱服务
2	安检实训室	安检设备一套	民航安全检查	安检
3	急救实训室	假人、AED 实训各 2 套	突发事件应急处理	急救
4	形体室	形体训练	服务礼仪、形体训练	形体

## 2. 校外实训基地

序号	基地名称	功能	实习规模
1	深圳市现代有轨电车有限公司	乘务实训	20 人
2	深圳市现代有轨电车有限公司	票务实训	10 人
3	中航国铁教育科技有限公司	安检实训	20 人

### (三) 教学资源

#### 1. 教材选用

公共基础课教材选用要符合教育部有关教育教学的基本要求，专业课教材选用符合行业发展的最新版本或国家规划教材，或是校企联合研发的符合教育教学要求的校本教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校建立了由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机制，完善了教材选用制度，能够择优选用教材。

#### 2. 图文文献配备

学校图书馆现有图书 127760 册，并积极购置动漫和游戏的专业图书、杂志等，为师生提供教学学习资源。

#### 3. 数字资源配置

建设、配备了与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例、微课、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、满足教学。

### (四) 教学方法

在教学实施中开展任务式教学、项目教学、案例教学、场景教学、模拟教学、岗位教学等。在总结传统经验的基础上，加强专业教学的

科学化、规范化、学科化管理。在训练性、系统性和规范性的“三性”教学原则的基础上，对教学计划、教学实施、教学评价等方面，挖掘潜力，既符合教育普遍规律又符合特殊专业教育的训练机制。

1. 专业理论课程：可采用小组讨论、演说法与社会调查及撰写调查报告等辅助教学方式进修。

2. 专业技能课程：拟采用任务驱动法、案例分析法等辅助教学方式。

3. 专业理论与实践课程：应用理论与实践融合、角色扮演与游戏等教学方法。

### （五）学习评价

教学评价贯彻能力本位的理念。采用四位一体，即学科成绩+职业素养+职业技能+学生德育考核的多元化评价方法。

学科成绩部分按照 50%权重分配成绩；

职业素养部分按照 10%权重分配成绩；

职业技能部分按照 30%权重分配成绩；

学生德育部分按照 10%权重分配成绩。

#### 1. 学生学科成绩

（1）平时表现评价：平时表现占到总体评价的 40%，涉及三个方面，即学习规划（5 分）、学习习惯（50 分）、成果展示（10 分）、课堂表现（35 分），共计 100 分，按比重折算，占到总成绩的 40 分。涉及课前学习情况、课中表现情况、课后作业情况等等。每位学生生成成绩表。

（2）笔试成绩评价：期中考试成绩和期末考试成绩。笔试成绩占到总成绩的 60%，其中，期中成绩占 20%；期末成绩占 40%。按比重折算最后成绩。每位学生生成成绩表。

#### 2. 学生职业素养评价

(1) 职业素养评价主要是基于企业用人单位需求和中职学生可持续发展的需要,建立起中职学生职业核心素养评价标准体系,以符合发展对"高素质、应用性、技能型人才"的需求。

(2) 职业素养评价分成十个方面考核,即团队协作、创新竞争、文明礼仪、学习能力、劳动能力、身体素质、心理品质、组织管理及才艺技能等。

(3) 评价方式采用定性和定量两种方式。

(4) 职业素养评价体系实行百分制,满分 100 分,每个指标各占 10 分,共计 10 个指标。

### 3. 学生职业技能评价

(1) 企业发展必须充分考虑每个利益相关者的权益,在职业教育领域,用人单位是职业教育的直接利益相关者。中职学生的职业能力表现于工作岗位,用人单位理应是凝聚在中职学生身上的职业能力的最优评价者。本次职业技能评价将是紧密联系相关专业的职业要求和岗位需求,评价内容和指标也是符合用人单位的要求,客观评价每位学生的职业能力。

(2) 职业技能评价分为五个方面考核,即专业技能、交流能力、礼仪、写作素养、自我展现等。

(3) 评价方式主要采用笔试和面试两种形式。

(4) 职业技能评价体系实行百分制,满分 100 分,每个指标各占 20 分,共计 5 个指标。

### 4. 学生德育考核评价

(1) 德育考核是实现德育目标的重要措施。根据《德育大纲》要求,以学校《学生日常行为规范》为依据,制定学生德育考核评价。

(2) 德育考核评价分为六个方面考核,即出操、升旗、仪表、校规、作息、内务、纪律等。

(3) 评价方式主要采用日常检查形式。

(4) 德育考核评价体系实行百分制，满分 100 分，其中出操、仪表、校级纪律等指标各占 20 分，作息、内务等指标各占 10 分，共计 5 个指标。

## (六) 质量管理

### 1. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理

(1) 建立专业学科教研室，根据人才培养方案与学校教学管理的制度，定期召集专任、兼职等教学人员开展教学研究活动，不断针对教学中的实际问题进行分析研究并根据社会岗位对人才的需要开展教学改革，确保专业教学活动的正常运行和教学质量的提高。

(2) 健全巡课和听课制度，严明教学纪律和课堂纪律。对教师教学工作实施的全过程、量化的检查、考核制度。考核人员包括学校领导、学校教学督导组成员、教务科成员、各科室主任、学校教研室主任，考核内容包括课前准备（教案、讲稿）、课堂教学、辅导答疑、技能示范、操作安全等环节，考核方式包括定期检查教学日历、教案、讲稿、学生作业，随堂听课，不定期抽查实训场地设备运行、设施安全情况，召开学生座谈会，组织学生评教等。各项检查、考核都要填写量化考核表，期末汇总。

(3) 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制。定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。充分利用微信交流平台定期发布调查问卷，面向社会、企业、教师及学生（在校学生和毕业生）等相关群体收集培养质量与培养目标达成情况评价信息。建立综合性的人才培养质量评价体系，分析评价结果，有效改进专业教学，加强专业建设，持续提高人才培养质量。

### 2. 实施多元化评价体系

(1) 主体评价体系多元化：由学科专家、行业专家、专业教师及学生（在校学生和毕业生）组成为评价主体。

(2) 评价标准多元化：课程体系包含多门课程，要针对课程的具体情况，每门课程建立课程评价的标准，做到标准多元化。

(3) 评价内容多元化：职业专门化课程既包括知识性和创新思维性的内容，也包括操作性的内容，同时教学中又要注重学生职业道德的培养，这些教学目标既包含知识领域和创新思维领域，也包含操作技能领域和道德情感领域。

## **九、【毕业要求】**

学生通过规定年限的学习，完成规定的教学活动，达到航空服务专业人才培养方案所规定的素质、知识和能力等方面要求。结合专业实际组织毕业考试（考核），保证毕业要求的达成度。

## 十、【附录】

### (一) 课程设置及教学进程安排表

课程类别	课程性质	课程名称		课程编码	考核方式		教学时数			各周学时分配						
					考试	考查	总学时	理论学时	实践学时	第一学年		第二学年		第三学年		
										一	二	三	四	五	六	
公共基础课	必修课程	思想政治	中国特色社会主义	1	√		36	36	0	2						岗位实习
			心理健康与职业生涯	2		√	36	36	0		2					
			哲学与人生	3	√		36	36	0			2				
			职业道德与法治	4		√	36	36	0				2			
		语文	5	√		198	198	0	2	2	2	2	3			
		数学	6	√		144	144	0	3	3	2					
		英语	7	√		144	144	0	2	2	2		2			
		信息技术	8		√	108	18	90	3	3						
		体育与健康	9		√	144	18	126	2	2	2	2				
		艺术	音乐鉴赏	10		√	18	18	0				1			
			美术鉴赏	11		√	18	18	0				1			
		历史	12	√		72	72	0			2	2#				
		就业指导	13		√	36	20	16				2				
	必修课程小计				占比: 31.7%			1026	794	232	14	14	12	12	5	
	限定选修课程	劳动教育*		14		√	18	18	0	1						
		体育与健康(运动技能)		15		√	36	0	36					2		
		中华优秀传统文化		16		√	18	18	0					1		
职业素养		17		√	36	36	0			1	1					
限定选修课程小计				占比: 3.3%			108	72	36	1	0	1	1	3		
公共基础课程合计				占比: 35%			1134	866	268	15	14	13	13	8		
专业核心课	职业形象		18	√		108	108	0	4	2						
	乘机登记办理		19	√		144	36	108	4	4						
	候机楼服务		20	√		144	36	108		4	4					
	X射线安检仪图像识别		21		√	126	54	72		4	3					
	违禁物品识别与处置		22	√		144	36	108				4	4			
	客舱服务		23	√		72	72	0				4				
	行李服务		24	√		90	90	0					5			
专业核心课程小计				占比: 25.5%			828	432	396	8	14	7	8	9		

专业 基础 课程	民航概论	25	√		144	0	144		2	2	2	2	
	民航商务运输	26	√		54	54	0	3					
	民航服务礼仪	27	√		72	0	72			4			
	民航旅客服务心理学	28	√		144	36	108				4	4	
	航空服务通用英语	29	√		108	36	72				3	3	
专业基础课程小计		占比: 16.1%			522	126	396	3	2	6	9	9	
专业 选修 课	口语交际训练	30		√	72	36	36			4			
	航空服务营销	31		√	72	36	36					4	
	航空服务创新与发展	32		√	72	72	0	4					
专业选修课程小计		占比: 6.7%			216	144	72	4	0	4	0	4	
岗位实习		占比: 16.7%			540	0	540						30
专业课程小计		占比: 65%			2106	702	1404	15	16	17	17	22	30
合计					3240	1568	1672	30	30	30	30	30	30

说明: #世界历史课程于第四学期第六周开始上课; \*劳动教育理论课为劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育。