

航空服务专业人才培养方案

学校：滨州航空中等职业学校

专业名称：航空服务专业

专业代码：700402

航空服务专业人才培养方案

(三年制中职)

一、专业名称及代码

航空服务专业 (700402)

二、入学要求

普通初中毕业生或具有同等学力

三、修业年限

三年制 (中职生)

四、职业面向与接续专业

本专业主要面向国内各大航空公司, 各大机场, 从事空中乘务、机场安检、值机、VIP 贵宾服务、候机楼检票等工作, 掌握客舱设施与服务、航空服务礼仪、客舱安全管理、乘务英语等专业知识, 具备客舱服务与管理、民航服务有效沟通及客舱安全保障能力, 具有良好职业道德和职业生涯发展基础, 在民航服务行业生产、服务第一线能从事空中乘务、机场地面勤务岗位等工作。

表 1 职业面向一览表

序号	对应职业	对应岗位群或技术领域 举例	职业资格证书和职业技能 等级证书举例	专业方向
1	民航乘务员	客舱乘务员	普通话等级证书 (二乙) 英语等级证书 (三 A) 乘务英语 (中级)	空中乘务 航空服务艺术与管理
2	民航安全员	客舱安全员	普通话等级证书 (二乙) 英语等级证书 (三 A) 民航安全员资格证	民航空中安全保卫 民航安全技术管理
3	机场地勤	机场安检、值机服务 贵宾服务、检票服务 引导服务、行李服务 电话问询	普通话等级证书 (二乙) 英语等级证书 (三 A) 文秘资格证 (中级)	空中乘务 民航安全技术管理 民航运输服务

本专业接续空中乘务专业（代码：500405）、民航空中安全保卫（代码：500407）、民航安全技术管理（代码：500406）、民航运输服务（代码：500401）（专科）、航空服务艺术与管理专业（代码：130208TK）（本科）。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平、良好的文化素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展能力，掌握本专业知识和技术技能，面向空中乘务、机场地勤等行业，能够从事空中乘务员、机场安检、值机、票务等工作的高素质劳动者和技术技能人才（中职）。

（二）培养规格

培养具有较高的文化素质、民航专业素质并熟练掌握民航礼仪专业技能，有较高的英语水平、团队协作精神，培养适合民航各大机场和航空公司需要的优秀空乘、空勤、地勤人员的德、智、体、美等方面全面发展的高素质民航专业人才。

1. 素质

（1）政治素质：热爱社会主义祖国，拥护党的基本路线、方针政策，能自觉践行社会主义核心价值观；具有社会主义荣辱观和为国家富强而奉献的责任感和集体主义精神，具有文明礼貌、助人为乐、爱护公物、遵纪守法的社会公德，具有尊老爱幼、团结合作、积极向上的道德情操；谦虚好学、崇尚科学文明，养成文明的生活习惯。

(2) 职业素质：具有“大鹏一日同风起，扶摇直上九万里”，热爱民航行业的意识；具有“干一行，爱一行”踏实工作的敬业精神。

(3) 身体心理素质：适应民航服务工作需要，具有良好的心理调节与控制能力、应变能力。掌握并爱好一种科学锻炼身体的基本方法和技能，有健康体魄，良好卫生习惯，良好的心理素质，有吃苦耐劳的精神。

(4) 科学人文素质：具有确切的汉语语言、文字表达能力；有联系实际、实事求是的科学态度；具有良好的文化、艺术修养等素质。

2. 知识

- (1) 了解航空专业及相关行业的国家有关方针、政策、行业规范；
- (2) 掌握计算机应用基础知识、具有一定的英语知识；
- (3) 具有基础的民航基本知识；
- (4) 熟悉与航空服务专业相关的法律法规；
- (5) 了解民航地理以及航线基本知识；
- (6) 掌握客舱服务技能、要求，以及医疗急救常识和应急操作处置；
- (7) 掌握国内和国际旅客运输业务的基础知识；
- (8) 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。

3. 能力

(1) 能够熟悉空中服务各个阶段的基本操作和特殊情况处置原则和方法；

(2) 能够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) 能够熟练操作计算机，熟练使用文字、表格处理软件；
- (4) 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度；
- (5) 具有熟悉乘机手续、候机楼服务、行李运输的常规操作及特殊旅客操作；
- (6) 具有一定的专业实践动手能力，分析和解决问题能力以及创新意识；
- (7) 具有团队合作和人际交往能力、具有竞争意识和创新能力；
- (8) 具备职业形象塑造以及礼仪服务能力；
- (9) 具备对民航服务认知能力；
- (10) 具备客舱服务能力；
- (11) 具备民航旅客运输服务能力。

六、课程设置及要求

(一) 课程结构

专业 技能 课	顶岗实习		
	综合实训		
	专业基础课 形体训练 空乘职业形象塑造 普通话基础 民航基础礼仪 民航服务与沟通 民航基础知识	专业核心课 民航播音训练 客舱英语广播 客舱服务礼仪 民航客舱服务实训 民航机场地面服务 客舱安全保障技能 民航客舱设备与使用	专业拓展课 民族民间舞 剧目排练 客源国风俗与概况 民航运输地理 航空面试技巧 体能与队列
公共 基础 课	职业生涯规划 职业道德与法治 经济政治与社会 哲学与人生 语文 数学 英语 体育与健康 公共艺术 历史	公共选修课 心理健康 劳动教育 职业素养 中华优秀传统文化	

1. 公共基础课程

《职业生涯规划》（36 课时）

本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课。本课程以毛泽东思想及中国特色理论为指导，贯彻落实科学发展观，对学生进行职业生涯规划教育和职业理想教育。通过本课程的学习，引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。

《职业道德与法治》（36 课时）

本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课。本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行道德教育和法制教育。通过本课程的学习，提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法制意识。

《经济政治与社会》（36 课时）

本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课。以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行马克思主义相关基本观点教育和我国社会主义经济、政治、文化与社会建设常识教育。其任务是使学生认同我国的经济、政治制度，了解所处的文化和社会环境，树立中国特色社会主义共同理想，积极投身我国经济、政治、文化、社会建设。

《哲学与人生》（36 课时）

本课程是中等职业学校学生必修的一门思想政治课。本课程以邓小平

理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法及如何做人的教育。通过学习帮助学生运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。

《语文》（216 课时）

本课程是中等职业学校必修的一门公共基础课。通过指导学生正确理解与运用祖国的语言文字，注重基本技能的训练和思维的发展，加强语文实践，培养语文的应用能力，为综合职业能力的形成以及继续学习奠定基础；提高学生的思想道德修养和科学文化素养，为培养高素质劳动者服务。

《数学》（216 课时）

本课程是中等职业学校必修的一门公共基础课。通过指导学生正确理解与运用祖国的语言文字，注重基本技能的训练和思维的发展，加强语文实践，培养语文的应用能力，为综合职业能力的形成以及继续学习奠定基础；提高学生的思想道德修养和科学文化素养，为培养高素质劳动者服务。

《英语》（216 课时）

英语是中等职业学校学生必须的一门公共基础课。通过学习使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力；培养学生的文化意识，提高学生的思想品德修养和文化修养；为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。

《体育与健康》（180 课时）

本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。通过学习传授体

育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和增强社会适应能力服务。

《历史》（72 课时）

中职学校历史课程是各专业学生必修的公共基础课程。本课程的任务是在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进中职学校学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史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；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，培育和践行社会主义核心价值观。

《中华优秀传统文化》（72 课时）

本课程是中等职业学校开设的一门限定选修课。是一门讲授中国传统文化，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的课程。目的在于提升学生文化涵养，丰富校园文化，发挥文化传承作用，全面提高学生的人文素养。

《公共艺术》（72 课时）

公共艺术是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是，以学生参与艺术学习、赏析艺术作品、时间艺术活动为主要方法和手段，融合多重艺术门类和专业艺术特色的综合性课程，通过艺术鉴赏和艺术实践活动，使学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，增强文化自觉和文化自信，

丰富学生人文素养与精神世界，培养学生的艺术欣赏能力，提高学生文化品位和审美素质，培养学生的职业素养、创新能力与合作意识。

《职业素养》（36 课时）

本课程是中等职业学校开设的一门限定选修课。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。以“培养就业观念端正，掌握职业发展与就业基本技能，能理性将自身发展与区域发展融为一体的高素质技能人才”为课程开设宗旨。

2. 专业（技能）课程

（1）专业基础课程

《形体训练》（360 课时）通过形体基本素质训练、基本技能训练、协调训练、个人仪态行为模拟训练。要求学生掌握形体训练的基本理论知识，让学生通过课堂的学习，将来可以满怀信心的走上工作岗位。

《空乘职业形象塑造》（72 课时）

通过课堂教学、学生实际操作、教师指导、情景模拟，使学生对空中乘务员形象进行系统了解，掌握专业形象塑造的实质，锻炼和提升动手能力，学会基本护肤化妆技巧及形体管理，学会服务和应急事件处理中将其专业性外化表现在形象上，最终达到空中乘务员的标准形象要求，并为其将来从事客舱乘务员工作发挥真正意义上的指导作用。

《普通话基础》（36 课时）

本课程包括普通话概说、普通话声母、韵母、声调、音变、作品朗读、命题说话、普通话水平测试八个部分。通过教学使学生通过学习能比较系

系统地掌握普通话的基础知识，了解普通话的语音结构、普通话的音变规律、普通话水平测试的基本理论及应试中注意的问题，使学生掌握正确的普通话发音方法，提高普通话水平和普通话应测能力。

《民航基础礼仪》（72 课时）

通过本课程的讲授，引导学生理解和熟记礼仪的概念、民航个人形象礼仪、民航日常交往礼仪、民航求职就业礼仪、民航职场礼仪、民航餐饮礼仪等，并能灵活运用这些规范来分析、解决实际问题。通过推行礼仪思想和礼仪方式，推动社会主义精神文明建设和发展，帮助空乘专业学生能充满信心地树立起美好的专业化形象。

《民航服务与沟通》：（36 课时）

通过《民航服务与沟通》的教学情境以课堂讲解、分组讨论、课堂模拟为主，学生在学习过程中有切身体会，与民航旅客服务相结合，学生在实训中完成对于服务手册和沟通技巧运用的学习和实践。

《民航基础知识》（36 课时）

通过本课程的学习，建立以课堂授课和多媒体教学的教学内容体系，使学生了解民航发展史，对飞机、发动机及电气电子设备和系统地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、民航运输和通用航空等领域的基本知识。系统掌握乘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，为从事民航服务工作奠定扎实的基础。

（2）专业核心课程

《民航播音训练》（72 课时）

通过本课程的学习，学生对航空服务沟通与播音工作有一个新的认识，树立科学的航空服务观念。通过对客舱服务语言的元素分析，学生理解客舱服务中空乘人员的整体形象、个体形象的构成，并能进行一定的形象经营。通过对客舱播音的元素技巧分析，学生能根据各元素特点和要求进行综合处理，从场面娱乐、午间运用、语体风格、语境选择、节奏掌控、态势语言、空间处理等要素进行全面的把握。

《客舱英语广播》（72 课时）

本课程分别介绍旅客登机、航班起飞前安全演示、飞机滑行、飞机飞行中、下将前、落地后等重要环节乘务员须进行的英语广播，结合英语语音因素、单词和语句的朗读方法和朗读技巧，实现学生语言基本技能训练与职业标准、岗位语言需求向对接，提高职场环境下学生的语言使用能力。

《客舱服务礼仪》（36 课时）

本课程教学采用讲授和讨论相结合的方式，引导学生理解、熟记航空服务礼仪与民用航空法的应用基础。它既要向学生传授理论知识，又要培养学生的观察分析和解决实际问题的能力。

《民航客舱服务实训》（72 课时）

根据国家五级空中乘务员职业标准中对客舱服务的要求，以乘务工作为主线，结合飞机基本常识、飞机客舱布局、客舱紧急设备以及客舱服务工作程序等内容，设计为四个情景、八个学习任务，在任务驱动中充分发

挥学生的主体作用，强调学生的自我技能实践，要求学生能够独立或分组实践，能按照礼仪要求进行服务操作，完成服务任务。

《民航机场地面服务》（36 课时）

本课程根据国家中等专业学校教学活动的要求并紧密结合学生将来从业的时间需要制定，体现了基本素质教育与实践技能培养的一致性。通过学习本课程，使学生掌握民航地勤服务的基本概念，了解包含的各项服务内容及其规范要求。为其学习其他课程以及今后从事地勤工作从理论上打下良好的基础。

《客舱安全保障技能》（72 课时）

通过掌握客舱服务的性质、意义、内容、处理原则和工作方法等，使学生具有良好的沟通交流能力、冷静处理意外事件和较强的实践能力，并具有良好的团队合作精神和职业道德，具备客舱服务人员的专业素质，达到培养客舱服务操作、管理人才。

《民航客舱设备与使用》（72 课时）

本课程系统地对客舱乘务员进行训练，确保每个客舱乘务员能够得到充分的训练，具备相应的熟练操作能力和知识水平，以满足不同机型、执勤岗位和运行种类的需要，胜任所担负的职责。

（3）专业拓展课程

《民族民间舞》（72 课时）

本课程以民族民间舞的学习、编排为重点。通过本课程的学习，引导学生掌握最基本的民族民间舞的元素、动态及舞蹈风格，以达到将来在工作实践中学会用舞蹈表达自己的情感。

《剧目排练》（72 课时）

通过本课程的学习，引导学生对本课程的基础知识有初步了解，进一步提高学生应用技能的提高，通过排练一些具有代表性的节目，使学生在表演、创编方面获得舞台表演的基本知识，从而有利于今后的社会实践。

《客源国风俗与概况》（72 课时）

本课程通过对主要客源国各个方面的学习和研究，熟悉、掌握有关内容，学习旅游业发达国家的经验，尊重乘客的风俗习惯，以有效地指导空乘人员实际工作，更好地服务旅客；通过课程教学，使学生对我国海外客源市场即主要客源国的政治、经济、文化、民俗以及地理、人文概况等有一个全面的、准确的认识和了解，从而使其专业知识结构更加全面和合理，以具备民航从业人员应具备的职业知识素养。

《民航运输地理》（72 课时）

本课程在教学过程中贯彻航空运输地理的一些基本常识，增强学生学习航空运输地理的兴趣和实效，从而达到对航空运输的认识和应用。使学生能了解并掌握民航乘务员岗位所需的相关地理知识。树立安全和服务意识，为提高学生空中乘务专门化方向的职业能力奠定良好的基础。

《航空面试技巧》（36 课时）

通过了解各航空公司的发展状况及人才需求，了解航空公司面试服务人才的基本条件设定；各航空公司面试的基本流程，让学生以积极的心态走向面试。

《体能与队列》（108 课时）

本课程是以系统研究和介绍队列训练的内容。本教材对条令规范的队列动作进行了较为系统地研究，并结合人体各部位生理结构的特点，进行了科学剖析。具有较强的理论性、指导性、实践性、针对性，对培养空乘人员良好的军人姿态、规范的队列动作、熟练的队列指挥技能和较强的组织训练能力具有重要意义。

(二) 课程内容及要求

表 2 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	职业生涯规划	本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课。本课程以毛泽东思想及中国特色理论为指导，贯彻落实科学发展观，对学生进行职业生涯规划教育和职业理想教育。通过本课程的学习，引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。	36 (36*1)
2	职业道德与法治	本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课。本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行道德教育和法制教育。通过本课程的学习，提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法制意识。	36 (36*1)
3	经济政治与社会	本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课。以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行马克思主义相关基本观点教育和我国社会主义经济、政治、文化与社会建设常识教育。其任务是使学生认同我国的经济、政治制度，了解所处的文化和社会环境，树立中国特色社会主义共同理想，积极投身我国经济、政治、文化、社会建设。	36 (36*1)
4	哲学与人生	本课程是中等职业学校学生必修的一门思想政治课。本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法及如何做人的教育。通过学习帮助学生运用辩证唯物主义和历史唯物主	36 (36*1)

		义的观点和方法,正确看待自然、社会的发展,正确认识和处理人生发展中的基本问题,树立和追求崇高理想,逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。	
5	语文	本课程是中等职业学校必修的一门公共基础课。通过指导学生正确理解与运用祖国的语言文字,注重基本技能的训练和思维的发展,加强语文实践,培养语文的应用能力,为综合职业能力的形成以及继续学习奠定基础;提高学生的思想道德修养和科学文化素养,为培养高素质劳动者服务。	214 (72*3)
6	数学	本课程是中等职业学校必修的一门公共基础课。通过指导学生正确理解与运用祖国的语言文字,注重基本技能的训练和思维的发展,加强语文实践,培养语文的应用能力,为综合职业能力的形成以及继续学习奠定基础;提高学生的思想道德修养和科学文化素养,为培养高素质劳动者服务。	214 (72*3)
7	英语	英语是中等职业学校学生必须的一门公共基础课。通过学习使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能,培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力;培养学生的文化意识,提高学生的思想品德修养和文化修养;为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。	214 (72*3)
9	体育与健康	本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。通过学习传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法,通过科学指导和安排体育锻炼过程,培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力,养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯,提高生活质量,为全面促进学生身体健康、心理健康和增强社会适应能力服务。	180 (36*5)
10	优秀传统文化	本课程是中等职业学校开设的一门限定选修课。是一门讲授中国传统文化,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的课程。目的在于提升学生文化涵养,丰富校园文化,发挥文化传承作用,全面提高学生的人文素养。	72 (36*2)

11	公共艺术	公共艺术是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是，以学生参与艺术学习、赏析艺术作品、时间艺术活动为主要方法和手段，融合多重艺术门类和专业艺术特色的综合性课程，通过艺术鉴赏和艺术实践活动，使学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，增强文化自觉和文化自信，丰富学生人文素养与精神世界，培养学生的艺术欣赏能力，提高学生文化品位和审美素质，培养学生的职业素养、创新能力与合作意识。	72（36*2）
12	职业素养	本课程是中等职业学校开设的一门限定选修课。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。以“培养就业观念端正，掌握职业发展与就业基本技能，能理性将自身发展与区域发展融为一体的高素质技能人才”为课程开设宗旨。	36（36*1）
13	历史	中职学校历史课程是各专业学生必修的公共基础课程。本课程的任务是在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进中职学校学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史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；进一步弘扬以爱国注意为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观。	72（36*2）

表 3 专业基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	形体训练	通过形体基本素质训练、基本技能训练、协调训练、个人仪态行为模拟训练。要求学生掌握新题训练的基本理论知识，让学生通过课堂的学习，将来可以满怀信心的走上工作岗位。	360（72*5）
2	空乘职业形象塑造	通过课堂教学、学生实际操作、教师指导、情景模拟，使学生对空中乘务员形象进行系统了解，掌握专业形象塑造的实质，锻炼和提升动手能力，学会基本护肤化妆技巧及形体管理，学会服务和应急事件处理中将其专业性外化表现在形象上，最终达到空中乘务员的标准形象要求，并为其将来从事客舱乘务员工作发挥真正意义上的指导作用。	72（36*2）

3	普通话基础	本课程包括普通话概说、普通话声母、韵母、声调、音变、作品朗读、命题说话、普通话水平测试八个部分。通过教学使学生通过学习能比较系统地掌握普通话的基础知识，了解普通话的语音结构、普通话的音变规律、普通话水平测试的基本理论及应试中注意的问题，使学生掌握正确的普通话发音方法，提高普通话水平和普通话应测能力。	36（36*1）
4	民航基础礼仪	通过本课程的讲授，引导学生理解和熟记礼仪的概念、民航个人形象礼仪、民航日常交往礼仪、民航求职就业礼仪、民航职场礼仪、民航餐饮礼仪等，并能灵活运用这些规范来分析、解决实际问题。通过推行礼仪思想和礼仪方式，推动社会主义精神文明建设和发展，帮助空乘专业学生能充满信心地树立起美好的专业化形象。	72（36*2）
5	民航服务与沟通	通过《民航服务与沟通》的教学情境以课堂讲解、分组讨论、课堂模拟为主，学生在学习过程中有切身体会，与民航旅客服务相结合，学生在实训中完成对于服务手册和沟通技巧运用的学习和实践。	36（36*1）
6	民航基础知识	通过本课程的学习，建立以课堂授课和多媒体教学的教学内容体系，使学生了解民航发展史，对飞机、发动机及电气电子设备和系统地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、民航运输和通用航空等领域的基本知识。系统掌握乘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，为从事民航服务工作奠定扎实的基础。	36（36*1）

表 4 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	民航播音训练	通过本课程的学习，学生对航空服务沟通与播音工作有一个新的认识，树立科学的航空服务观念。通过对客舱服务语言的元素分析，学生理解客舱服务中空乘人员的整体形象、个体形象的构成，并能进行一定的形象经营。通过对客舱播音的元素技巧分析，学生能根据各元素特点和要求进行综合处理，从场面娱乐、午间运用、语体风格、语境选择、节奏掌控、态势语言、空间处理等要素进行全面的把握。	72（72*1）
2	客舱英语广播	本课程分别介绍旅客登机、航班起飞前安全	72（72*1）

		演示、飞机滑行、飞机飞行中、下将前、落地后等重要环节乘务员须进行的英语广播，结合英语语音因素、单词和语句的朗读方法和朗读技巧，实现学生语言基本技能训练与职业标准、岗位语言需求向对接，提高职场环境下学生的语言使用能力。	
3	客舱服务礼仪	本课程教学采用讲授和讨论相结合的方式，引导学生理解、熟记航空服务礼仪与民用航空法的应用基础。它既要向学生传授理论知识，又要培养学生的观察分析和解决实际问题的能力。	36(36*1)
4	民航客舱服务实训	根据国家五级空中乘务员职业标准中对客舱服务的要求，以乘务工作为主线，结合飞机基本常识、飞机客舱布局、客舱紧急设备以及客舱服务工作程序等内容，设计为四个情景、八个学习任务，在任务驱动中充分发挥学生的主体作用，强调学生的自我技能实践，要求学生能够独立或分组实践，能按照礼仪要求进行服务操作，完成服务任务。	72(72*1)
5	民航机场地面服务	本课程根据国家对中等专业学校教学活动的要求并紧密结合学生将来从业的时间需要制定，体现了基本素质教育与实践技能培养的一致性。通过学习本课程，使学生掌握民航地勤服务的基本概念，了解包含的各项服务内容及其规范要求。为其学习其他课程以及今后从事地勤工作从理论上打下良好的基础。	36(36*1)
6	客舱安全保障技能	通过掌握客舱服务的性质、意义、内容、处理原则和工作方法等，使学生具有良好的沟通交流能力、冷静处理意外事件和较强的实践能力，并具有良好的团队合作精神和职业道德，具备专业素质，达到培养客舱服务操作、管理人才。	72(36*2)
7	民航客舱设备使用	本课程系统地对客舱乘务员进行训练，确保每个客舱乘务员能够得到充分的训练，具备相应的熟练操作能力和知识水平，以满足不同机型、执勤岗位和运行种类的需要，胜任所担负的职责。	72(72*1)

表 5 专业拓展课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	民族民间舞	本课程以民族民间舞的学习、编排为重点。通过本课程的学习，引导学生掌握最基本的民族民间舞的元素、动态及舞蹈风格，以达到将来在工作实践中学会用舞蹈表达自己的情感。	72(72*1)
2	剧目排练	通过本课程的学习，引导学生对本课程的基础知识有初步了解，进一步提高学生应用技能的提高，通过排练一些具有代表性的节目，使学生	72(72*1)

		在表演、创编方面获得舞台表演的基本知识，从而有利于今后的社会实践。	
3	客源国风俗与概况	本课程通过对主要客源国各个方面的学习和研究，熟悉、掌握有关内容，学习旅游业发达国家的经验，以有效地指导空乘人员实际工作；通过课程教学，使学生对我国海外客源市场即主要客源国的政治、经济、文化、民俗以及地理、人文概况等有一个全面的、准确的认识和了解，从而使其专业知识结构更加全面和合理，以具备民航从业人员应具备的职业道德素养。	72（72*1）
4	民航运输地理	本课程在教学过程中贯彻航空运输地理的一些基本常识，增强学生学习航空运输地理的兴趣和实效，从而达到对航空运输的认识和应用。使学生能了解并掌握民航乘务员岗位所需的相关地理知识。树立安全和服务意识，为提高学生空中乘务专门化方向的职业能力奠定良好的基础。	72（72*1）
5	航空面试技巧	通过了解各航空公司的发展状况及人才需求，了解航空公司面试服务人才的基本条件设定；各航空公司面试的基本流程，让学生以积极的心态走向面试。	36（36*1）
6	体能与队列	本课程是以系统研究和介绍队列训练的内容。本教材对条令规范的队列动作进行了较为系统地研究，并结合人体各部位生理结构的特点，进行了科学剖析。具有较强的理论性、指导性、实践性、针对性，对培养空乘人员良好的军人姿态、规范的队列动作、熟练的队列指挥技能和较强的组织训练能力具有重要意义。	108（36*3）

七、教学进程总体安排

（一）基本要求

1. 时间要求

（1）每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周。周学时一般为 28 学时，3 年总学时数约为 3000—3300。

（2）顶岗实习按每周 30 学时（1 小时折合 1 学时）安排，顶岗实习累计时间不超过 6 个月。

2. 学分要求

16-18 学时为 1 学分，三年总学分不少于 170 分；军训、社会实践、入

学教育、毕业教育等活动按 1 周为 1 学分，共 5 学分。

3. 公共课要求

公共基础课程学时一般占总学时的 1/3，不低于 1000；公共基础课的教学要符合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。

4. 专业课要求

专业课总课时为 2076 课时，占总课时的 61.8%，占总课时其中专业基础课 612 课时，专业核心课 432 课时，专业拓展课 432 课时，顶岗实习 600 课时。专业技能课的教学，按照相应职业岗位（群）的能力要求，强调理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，实训课时与理论课时

5. 实践课要求

实践课总课时为 2152 课时，占总课时的 64.1%，体现了以实践为主体的职业教育理念，在培养目标的指导下，以工作任务、工作项目为载体，以工作过程为逻辑主线，促进学生在专业实践活动中形成职业能力。

6. 选修课要求

选修课共 432 课时，占总课时的 12.8%，根据专业情况引导学生广泛涉猎不同学科领域，拓展知识面，学习不同学科的思想和方法，强化素质，提高能力，为适应 21 世纪对高素质人才的需要打下基础。具体选修课程根据学生个人基础、知识结构、兴趣爱好等决定，以引导学生主动学习，独立钻研，全面发展。

(二) 教学安排

表 6 时间分配

教学安排	第一学年		第二学年		第三学年		合计周数
	一	二	一	二	一	二	
课程教学	17	18	18	18	17		76
入学教育、军训	1						1
跟岗实习							
顶岗实习						20	20
毕业教育 (就业教育/创新创业培训)					1		1
假期	1	1	1	1	1		5
考试	1	1	1	1	1		5
合计	20	20	20	20	20	20	120

表 7 教学安排

课程类别	课程性质	课程名称	课程编码	学时		学分	学期课程安排（周学时）						考核方式（学期）			学时比例
				理论	实践		一		二		三		考试	考查	考证	
							1	2	3	4	5	6				
公共基础课程	必修	思想政治（中国特色社会主义）	GB011	36		2	2							1		%
		思想政治（心理健康与职业生涯）	GB012	36		2		2						2		%
		思想政治（哲学与人生）	GB013	36		2			2					3		%
		思想政治（职业道德与法治）	GB014	36		2			2					4		%
		语文	GB02	216		12	4	4	4				123			%
		数学	GB04	216		12	4	4	4				123			%
		英语	GB05	216		12	4	4	4				123			%
		体育与健康	GB07		180	10	2	2	2	2	2			12345		%
		历史	GB03	72		4	2	2								%
	公共艺术	GB08	72		4			2	2				12		%	
	限定选修	中华优秀传统文化	GX12	72		4			2	2				34		%
		职业素养	GX13	36		2					2			5		%
	任意选修	思政大讲堂	GR14	8		0.5	按注 2 实施									
		创新创业教育	GR15	8		0.5	按注 2 实施									
		合计		988	180	65	18	18	18	6	4				34.8%	
专业（技能）课程	专业基础课程	形体训练（芭蕾基训）	XDHK01		144	8	4	4						12		%
		形体训练（古典舞身韵）	XDHK02		144	8			4	4				34		%
		形体训练（现代舞基训）	XDHK03		72	4					4			5		%
		空乘职业形象塑造	XDHK04		72	4	2	2						12		%
		普通话基础	XDHK05		36	2			2					3	4	%
		民航基础礼仪	XDHK06		72	4	2	2						12		%
		民航服务与沟通	XDHK07	36		2				4			4			%
		民航基础知识	XDHK08	36		2	2						1			%

		合计		72	540	34	10	8	6	8	4					18.2%
	专业 核心 课程	民航播音训练	XDHK09		72	4				4				4		%
		客舱英语广播	XDHK10		72	4					4			5		%
		客舱服务礼仪	XDHK11		36	2			2					3		%
		民航客舱服务实训	XDHK12		72	4					4			5		%
		民航机场地面服务	XDHK13		36	2				2				5		%
		客舱安全保障技能	XDHK14		72	4				2	2			45		%
		民航客舱设备与使用	XDHK15		72	4		2	2					23		%
		合计			0	432	24		2	4	8	10				12.9%
	专业 拓展 课程	民族民间舞	XDHK16		72	4				4				4		%
		剧目排练	XDHK17		72	4					4			5		%
		客源国风俗与概况	XDHK18	72		4				4			4			%
		民航运输地理	XDHK19	72		4					4		5			
		航空面试技巧	XDHK20			36	2					2		5		
		体能与队列	XDHK21			108	6	2	2	2				123		
	合计			144	288	24	2	2	2	8	10				12.9	
实践 课程	实习	跟岗实习					根据实际情况安排								%	
		顶岗实习			600	20						28				%
	基础 实践	入学教育、军训			56	3										%
		毕业教育 (就业教育/创新创业培训)			56	2										%
		合计			712	25									21.2%	
合计:3356				1204	2152	172	28	28	28	28	28	28	/		100%	

注 1: 《公共艺术》，《中华传统文化》，《职业素养》，《历史》均在每周三下午 5、6 节课，各班主任自行实施，要和项目化课程改革结合，在素质目标中体现。

注 2: 《职业素养》，《思政大讲堂》，主要内容为校园文化教育、工匠精神教育，在德能大讲堂以讲座、报告、培训等形式开展，由宣传部、学生处、团委、系部共同安排。

八、实施保障

（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；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于 30%；应有业务水平较高的专业带头人。

专业任课教师应为本科以上学历，具备“双师”素质，有良好的师德，关注学生发展；对本专业课程有较为全面的了解，熟悉教学规律，具备教学改革意识；关注民航业发展的动态，对航空服务业的专业知识有较深入的研究，具有民航运输企业工作经验或实践经历。也可从航空企业聘请具有丰富教学经验的中级职称以上技术人员，担任教学工作。

理论与实践一体化的课程通常需要在实训基地进行，在设备安全使用、操作规范、人身安全等方面不能出现任何事故。隐私，学校组织教学时要高度重视学生的劳动保护、操作规范 and 安全教育，培养学生良好的职业习惯和安全意识。

（二）教学设施

1. 校内实训（实验）装备

校内实训实习场所需能够支持本专业技能课“理实一体化”教学需要，主要工具和设施设备如下：

（1）形体实训室

功能：承担《形体训练》，《民航基础礼仪》，《客舱服务礼仪》，《民族民间舞》，《剧目排练》等课程使用。

主要设备装备标准：（按一个标准班 40 人配置）

序号	设备名称	用途	单位	基本配置	适用范围（职业鉴定项目）
1	多媒体教学系统	播放音视频	1	音响，投影	礼仪师 舞蹈等级考试
2	更衣柜	更衣使用	若干		
3	把杆	韧带拉伸	若干		
4	全身镜	练习、教学	若干		

（2）化妆实训室

功能：承担《空乘职业形象与塑造》，《舞台美术》等课程使用。

主要设备装备标准：（按一个标准班 40 人配置）

序号	设备名称	用途	单位	基本配置	适用范围（职业鉴定项目）
1	多媒体教学系统	播放音视频	1	音响，投影	
2	活动白板	板书使用	1		
3	摄像机	投影使用	1		
4	化妆台桌椅	实践用	40		
5	化妆示范台	示范用	1		
6	背景幕布	拍照使用	1		
7	拍摄灯光	拍摄使用	1		
8	全身镜	实践用	1		
9	洗脸池	卸妆用	8		

（3）客舱实训室

功能：承担《客舱服务礼仪》，《民航播音训练》，《客舱英语广播》，《民航客舱服务实训》，《民航客舱设备与使用》等课程使用。

主要设备装备标准：（按一个标准班 40 人配置）

序号	设备名称	用途	单位	基本配置	适用范围（职业鉴定项目）
1	模拟客舱及陆上撤离实训室	实训	1	功能性厨房	民航乘务员（五级） 民航安检员（五级） 民航客运员（五级） 民航货运员（五级）
2		实训	1	功能性洗手间	
3		实训	1	乘务员座椅	
4		实训	1	乘务员控制面板	
		实训	40	客舱座椅	
		实训	1	模拟灭火装置	
		实训	12	陆地撤离滑梯	
		实训	2	活动书报架	
		实训	2	餐车	
		实训	1	水车	
		实训	20	餐盘	
		登机门训练器	实训	1	

	客舱应急设备	实训	1	紧急发报机
		实训	2	海伦灭火器
		实训	2	水灭火器
		实训	2	防烟面罩
		实训	2	手提式氧气瓶
		实训	20	救生衣
		实训	4	安全演示安全带
		实训	1	应急手电筒
		实训	1	应急救生斧
		实训	1	麦克风
		实训	1	救生筏辅助设备
		实训	1	机上急救药箱
		实训	1	机上应急医疗箱
		实训	2	心肺复苏模拟人

2. 校外实训（实验）装备

校外实习基地在坚持长期规划建设的原则上，选择专业上有能工巧匠，具备较强的指导力量的行业龙头企事业单位，能够满足教学改革及新型人才培养模式要求，能完成客舱服务、民航安全检查、民航旅客运输、民航货物运输等岗位群核心技能的训练，承担学校综合实习和顶岗实习。

（三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校建立由专业教师、行业专家和教研人员等参加的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

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。其中专业类图书、文献主要包括：行业政

策法规资料,有关职业标准,有关航空服务专业的技术、标准、方法、操作规范以及实务案例类图书。

3. 数字资源配备基本要求

应建设和配置与本专业相关的一定数量的多媒体素材(如图形/图像、音频、视频和动画)、教学课件、案例库、虚拟仿真软件、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。

4. 推荐教材与参考书籍

序号	课程	参考书籍	出版社	授课学期
1	形体训练(芭蕾基训)	《空乘形体训练与舞蹈》	化学工业出版社	1.2
2	形体训练(古典舞身韵)	《空乘形体训练与舞蹈》	化学工业出版社	3.4
3	形体训练(现代舞基训)	网络资源		5
4	空乘职业形象塑造	《空乘职业形象塑造》	化学工业出版社	1.2
5	普通话基础	《普通话水平测试教程》	化学工业出版社	3
6	民航基础礼仪	《民航服务礼仪》	重庆大学出版社	12
7	民航服务与沟通	《民航客舱服务案例》	化学工业出版社	4
8	民航基础知识	《民航基础》	化学工业出版社	1
9	民航播音训练	各航空公司广播词		5
10	客舱英语广播	《客舱英语广播词朗读》	航空工业出版社	5
11	客舱服务礼仪	《民航服务礼仪》	重庆大学出版社	3
12	民航客舱服务实训	《民航客舱服务实训》	重庆大学出版社	5
13	民航机场地面服务	《民航机场地面服务》	化学工业出版社	5
14	客舱安全保障技能	《客舱服务与安全应急》	化学工业出版社	4.5
15	民航客舱设备与使用	《民航客舱设备与服务》	化学工业出版社	2.3
16	民族民间舞	《空乘形体训练与舞蹈》	化学工业出版社	4
17	剧目排练	桃李杯、荷花奖等		5
18	客源国风俗与概况	《客源国风俗与概况》	清华大学出版社	4
19	民航运输地理	《民航运输地理》	清华大学出版社	5
20	航空面试技巧	《航空面试技巧》	化学工业出版社	5
21	体能与队列	校本教材		1.2.3

(四) 教学方法

采用课堂教学、小组讨论、情景模拟等方法来培养学生的专业应用能力；采用案例教学法、项目教学法、实地调研法等方法来构建学生的空中乘务知识和技能；用任务来驱动、项目导向、模拟软件实训、顶岗实习等教学方法来培养学生的综合实践能力。在教学方法的使用过程中坚持以学生为中心，强调在“做中学”。在教学过程中，注重学生专业技能知识和技能以及职业素养的融合，着力培养学生在空中乘务工作领域和岗位的应用能力。

教学积极使用计算机、网络技术等现代化教学手段，构建审核学生个性化学习和自主学习的教学模式，能满足学生的不同需求；同时，借助虚拟现实技术构建方阵的职业工作场景，培养学生的职场工作能力。

(五) 学习评价

学校积极推进考核方式、考核内容和成绩评价的改革。在考核上，加大形成性考核制度，在考核内容上突出知识技能的应用。形成性评价与终结性评价。应根据不同的课程、不同的学习阶段和不同的实践活动形式而有所不同，测试设计具有科学性、客观性、开放性和可行性，有助于提高学生使用专业技能处理实际问题的能力。在此基础上，努力探索空中乘务专业教学多元化评价体系，包括评价标准、评价目标、评价内容、评价方式和方法，评价主体和评价过程的多元化，吸纳行业、企业和社会组织参与考核评价，注重对学生使用课内知识处理真实业务能力的真实性评价。同时，努力使符合条件的毕业生获

得相应职业资格证书，切实落实毕业证和职业资格证书“1+X”证书制度。

(六) 质量管理

(1) 学校和现代服务系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) 学校和现代服务系建有完善教学管理机制，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) 学校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

(一) 学分规定

所修课程的成绩全部合格，必须修满 118 学分。

(二) 证书规定

(1) 普通话等级考试要求

全国普通话测试等级证书 二级甲等

(2) 职业资格证书要求

全国计算机等级证书 (NIT) 二等

(3) 英语等级证书

全国公共英语 A 级 (三 A)

(三) 考核规定

1. 考核应以形成性考核为主，可以根据不同课程的特点采取笔试、口试、实操、作品展示、成果汇报等多种方式进行考核。

2. 考核要以能力考核为核心，综合考核专业知识、专业技能、方法能力、职业素质、团队合作等方面；

3. 各门课程应该根据课程的特点和要求，对采取不同方式、对各个不同方面进行考核的结果，通过一定的加权系数评定最终成绩。

十、附录

(一) 教学进程安排表

课程类别	序号	课程名称	合计		按学年、学期教学进程安排 (周学时/教学周数)						考核形式			
			学时	学分	第一年		第二年		第三年		考试	考查	考证	
					1	2	3	4	5	6				
					20	20	20	20	20	20				
公共基础课程	必修	1	思想政治(中国特色社会主义)	36	2	2								
	2	思想政治(心理健康与职业生涯)	36	2		2								
	3	思想政治(哲学与人生)	36	2			2							
	4	思想政治(职业道德与法治)	36	2				2						
	5	语文	216	12	4	4	4							
	6	数学	216	12	4	4	4							
	7	英语	216	12	4	4	4							
	8	体育与健康	180	10	2	2	2	2	2					
	9	公共艺术	72	4	2	2								
	限定选修	10	中华优秀传统文化	72	4			2	2					
	11	职业素养	36	2					2					
	任意选修	12	思政大讲堂	8	0.5									
	12	创新创业教育	8	0.5										
合计			1168	65	18	18	18	6	4					
专业技能课程	专业基础课	14	形体训练(芭蕾基训)	144	8	4	4							
	15	形体训练(古典舞身韵)	144	8			4	4						
	16	形体训练(现代舞基训)	72	4					4					
	17	空乘职业形象塑造	72	4	2	2								
	18	普通话基础	36	2			2							
	19	民航基础礼仪	72	4	2	2								
	20	民航服务与沟通	36	2				4						
	21	民航基础知识	36	2	2									
	合计			612	34	10	8	6	8	4				
	专业核心课	22	民航播音训练	72	4			4						
	23	客舱英语广播	72	4					4					
24	客舱服务礼仪	36	2			2								
25	民航客舱服务实训	72	4					4						
26	民航机场地面服务	36	2				2							
27	客舱安全保障技能	72	4				2	2						

		28	民航客舱设备与使用	72	4		2	2						
		合计		432	24		2	4	8	10				
专业拓展课		29	民族民间舞	72	4				4					
		30	剧目排练	72	4					4				
		31	客源国风俗与概况	72	4				4					
		32	民航运输地理	72	4					4				
		33	航空面试技巧	36	2					2				
		34	体能与队列	108	6	2	2	2						
		合计		432	24	2	2	2	8	10				
实践课程	实	36	跟岗实习											
	习	37	顶岗实习	600	20						28			
	基	38	入学教育、军训	56	3									
	础	39	(就业教育/创新创业培训)	56	2									
		合计		712	25									
		总计		3356	172	28	28	28	28	28	28			

(二) 变更审批表等

见附件 1

十一、说明

1. 根据《教育部办公厅关于制定中等职业学校专业教学标准的意见》（教职成厅[2012]5号）和已公布的《中等职业学校专业教学标准[试行]》为指导，制定航空服务专业指导性实施方案。

2. 本方案围绕就业或升学，构建“必修课程模块+拓展课程模块”的多样化课程体系。坚持职业教育办学方向，坚持专业教育的基础地位，强调将专业教育贯穿就业教育与升学教育始终，在夯实专业教育的基础上，分别开设满足直接就业需要的课程系统和满足继续升学需要的课程系统。

3. 坚持统一性与灵活性相结合的原则。学校学期课务安排中要以本人才培养方案为主要依据，教学团队全体任课教师在教学计划制定、教学实施和教学评价等环节中要以此为主要依据开展各项教学工作

