

航空服务专业人才培养方案

专业大类： 交通运输大类

专 业 类： 航空运输类

使用年级： 2023 级

2023 年 7 月 17 日

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	1
(一) 培养目标	1
(二) 培养规格	2
六、课程设置与要求	3
(一) 公共基础课程	3
(二) 专业(技能)课程	7
七、教学进程总体安排	12
(一) 教学时间安排	12
(二) 教学进程总体安排表	13
八、实施保障	14
(一) 师资队伍	14
(二) 教学设施	16
(三) 教学资源	18
(四) 教学方法	18
(五) 学习评价	19
(六) 质量管理	20
九、毕业要求	21
(一) 学业考核要求	21
(二) 证书考取要求	21

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

本专业招收初级中学毕业生或具备同等学历者。

三、修业年限

3 年

四、职业面向

所属专业大类（代码）A	交通运输大类 70
所属专业类（代码）B	航空运输类 7004
专业名称（代码）	航空服务 700402
对应行业（代码）C	航空客货运输 G56561
主要职业类别（代码）D	航空运输服务人员 40204
主要岗位（群）或技术领域举例E	民航乘务、民航安检、空港旅客服务
职业类证书举例F	民航空中乘务、民航安全检查、民航旅客地面服务、民航货物运输
行业企业标准和对应行业（代码）	GB/T 18764-2002《民用航空旅客运输术语》 AC-121-FS-2019-27R2《客舱乘务员的资格和训练》

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

1. 本专业培养德、智、体、美、劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和民航旅客运输、民航服务礼仪、民航旅客服务心理学等知识，具备旅客接收、行李接收、旅客安全检查、行李安全检查、客舱服务、应急设备操作、急救冲突处置、航空危险品识别与管控、紧急撤离引导等能力，具有工匠精神和信息素养，能够从事旅客乘机登记、候机楼服务、旅客和行李安全检查、客舱服务等工作的技能人才。

2. 对接民航业新模式“智慧民航”的岗位能力需求和职业标准、技能竞赛及乘务与安检双证要求，融入“9C产业学院”人才培养，其核心在于通过文化共融、人才共育、专业共建、过程共管、课程共研、教材共编、师资共用、成果共享和发展共赢九个维度的深度合作，实现学校与企业资源的优化配置和人才培养的高质量发展。

（二）培养规格

1. 素质目标

（1）坚定拥护中国共产党和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

（2）具有从事本专业领域工作所应具备的基本文化素质和实际工作的专业素质；具有一定的艺术修养、正确的学习态度和学习方法、良好的沟通交流和协作能力。

（3）遵纪守法，爱岗敬业，具有良好的职业道德、敬业精神和服务意识；有完整的职业规划，坚持业务学习，有较强的业务素质。

（4）熟知中华优秀传统文化中礼仪、诚信、担当等精神内涵和忠诚担当、严谨科学、团结协作、敬业奉献等民航精神。

2. 知识目标

掌握本专业所需的基本的人文科学与自然科学知识、艺术知识和技术知识。

（1）熟悉民航法、消费者权益保护法等与航空服务相关的法律法规。

（2）掌握民航客舱安全操作流程、地面服务安全标准，能高效查阅行业标准等技术资料。

（3）掌握航空服务专业基础理论，包括航空运输地理、民航服务心理学、航空英语等知识。

（4）掌握客舱服务核心技能知识，涵盖客舱设备操作、机上餐饮服务、应急处置流程。

（5）掌握航空服务质量管理知识，服务投诉处理、服务创新方法、智慧航空服务、个性化服务设计。

(6) 具备航空服务全流程知识整合能力,能融合值机、安检、登机、客舱服务、行李运输等环节知识,

3. 能力目标

(1) 熟练使用离港系统为旅客办理乘机登记和登机口服务,通过对旅客和行李进行检查,能够迅速准确查出可能携带的违禁物品。

(2) 熟练运用普通话进行沟通与交流、熟练进行紧急医疗救护、妥善处理航空危险品。

(3) 熟练运用汉、英语进行空乘、地勤服务的沟通交流。

(4) 熟练操作各种客舱服务设备和提供客舱服务、妥善管控空乘安全事故。

(5) 熟练运用汉、英语进行机上广播、引导旅客进行陆上和水上紧急撤离。

(6) 熟练操作各种应急设备、医疗急救设备,精准有效的处置各种突发事件。

六、课程设置与要求

课程主要包括公共基础课程和专业课程。

(一) 公共基础课程

1. 必修课程

课程名称	教学内容与要求	学时
中国特色社会主义	依据《中等职业学校思想政治课程标准(2020年版)》开设。通过本课程学习,使学生理解中国特色社会主义理论体系的基本内容和科学方法,帮助学生正确理解这一理论体系基本理论观点,深刻理解党在社会主义初级阶段的基本路线、基本纲领和基本要求,准确把握建设中国特色社会主义的总依据、总任务和总布局,坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念,为全面建成小康社会、实现中华民族伟大复兴而努力奋斗。	36
心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校思想政治课程标准(2020年版)》开设。通过本课程学习,使学生掌握心理健康的基本知识、方法和意识的教育,提高学生心理素质,帮助学生正确处理成长、学习、生活和求职就业中遇到的心理行为问题,促进	36

课程名称	教学内容与要求	学时
	其身心和谐健康发展。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。	
哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设。通过本课程学习，使学生掌握马克思主义哲学基本观点和方法，帮助学生学习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。	36
职业道德与法治	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设。通过本课程学习，使学生掌握文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范，陶冶道德情操，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯。掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律知识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法、用法的公民。	36
语文	依据《中等职业学校语文课程标准（2020 年版）》开设。通过阅读与欣赏、表达与交流和语文综合实践等学习活动，使学生具有较强的语言文字运用能力和思维能力，能够传承中华民族优秀文，吸收人类进步文化，提高人文素养，养成良好道德品质，成为全面发展的高素质技能技术人才。	198
历史	依据《中等职业学校历史课程标准（2020 年版）》开设。通过本课程学习，使学生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；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、人生观和价值观，为中等职业学校学生未来的学习、工作和生活打下基础。	72
数学	依据《中等职业学校数学课程标准（2020 年版）》开设。通过本课程学习，使学生掌握职业发展所必需的数学知识、数学技能、数学思想和数学方法，具备中等职业教育数学学科核心素养，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和	144

课程名称	教学内容与要求	学时
	经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力；具备一定的科学精神和工匠精神，养成良好的道德品质，增强创新意识，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	
英语	依据《中等职业学校英语课程标准（2020 年版）》开设。通过本课程学习，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素养；为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。	144
信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准（2020 年版）》开设。通过本课程学习，使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力；使学生初步具有应用计算机学习的能力，为其职业生涯发展和终身学习奠定基础；提升学生的信息素养，使学生了解并遵守相关法律法规、信息道德及信息安全准则，培养学生成为信息社会的合格公民。	144
体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准（2020 年版）》开设。通过本课程学习，使学生掌握体育基本理论知识、技术、技能和科学锻炼身体的方法，掌握一定的体育卫生保健常识，通过学习和锻炼，提高自身的运动能力。根据学生的生理、心理特点，选择良好的运动环境，全面提高学生身体素质。	144
艺术（音乐美术）	依据《中等职业学校艺术课程标准（2020 年版）》开设。通过艺术作品赏析和艺术实践活动，使学生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，增强文化自觉与文化自信，丰富学生人文素养与精神世界，培养学生艺术欣赏能力，提高学生文化品位和审美素质。	36
劳动教育	执行中共中央国务院发布的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》相关要求，劳动教育以实习实训课为主要载体开展，其中劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育，每学年不少于 16 学时。	36

2. 选修课程

公共基础选修课程教学要求

课程名称	教学内容与要求	学时
物理（化学）	通过本课程学习，引导学生重视辩证唯物主义世界观和方法论教育，了解运动和力、功和能、热现象及能量守恒、原子结构与化学键、化学反应及其规律等知识，形成基本的物理、化学观念，能用其描述和解释自然现象，解决实际问题。	36
创新创业教育	本课程在于培养学生的创业技能与开拓创新精神，以适应全球化、知识经济时代的挑战，并将主动创业作为未来职业生涯的一种选择，转变传统的就业观念和行为习惯培养学生具有创新意识、创新思维，锻炼其创业心智的综合素质。	36
职业素养	通过本课程学习，引导学生了解职场、了解职业，树立准职业人的身份意识。使学生成为崇尚劳动、敬业守信、创新务实的社会好公民；成为立足岗位、服务群众、奉献社会的准员工；成为德才兼备、创新进取、精益求精的优秀工匠。	36
艺术素养	通过本课程学习，引导学生通过自主、合作、探究等方式参与艺术鉴赏与艺术实践活动，发展艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解艺术学科核心素养。	36
文学修养	本课程引导学生通过阅读经典文学作品对社会有一定的了解，对历史、世界有一定的独立见解，对社会、人生有正确的认识。	36
中华优秀传统文化	本课程旨在传授中国传统文化、传承中华民族精神，弘扬优秀文化传统，提高学校教育文化品位和学生人文素质。增强学生的文化涵养，丰富校园文化，发挥文化传承作用，全面提高学生的人文素质，引导学生形成高尚的道德情操和	36
四史教育	本课程主要学习党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史，以史鉴今、资政育人，培养学生从党的历史中汲取智慧和力量，切实增强学生在生活实践中坚守初心、担当使命的思想自觉和行动自觉。	36

（二）专业（技能）课程

1. 专业基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	民航服务概论	本课程通过民用航空发展概述、民用航空器及环境设施、民航服务基本内容、国际民用航空组织及相关公约法规、民航安全管理、民航服务的思想基础与职业素养、民航服务艺术、民航服务产品的开发及质量控制等知识的学习，使学生了解航空业中各个职能部门及专业基础知识，理解民航服务系统规律、提升专业能力和塑造专业素质。	72
2	民航服务礼仪	本课程通过民航形象塑造、语言表达传递、客舱服务管理、特殊乘客需求处理等知识的学习，使学生深刻理解民航精神的内涵及客舱服务规范操作要求；立足“岗课赛证”融通理念，致力于培养“外塑礼仪形象，内铸职业精魂”的“新航服人”，为行业高质量发展提供坚实人才支撑。	72
3	民航旅客服务心理学	本课程通过民航服务心理学概述、民航服务与知觉、民航服务与情绪情感和意志、民航服务与个性心理、民航服务与群体心理、民航服务中的人际关系等知识的学习，使学生了解气质、性格、能力的基本知识，了解不同个性类型民航服务人员的基本特征，掌握民航业对服务人员个性的基本要求及其培养方法并注重培养自身良好的个性。	72
4	航空服务通用英语	本课程通过电话订票、问询、办理登记手续、安全检查、海关、购物、空中乘务以及航空货物运输等知识的学习，使学生掌握常见航空服务英语词汇，正确理解和运用航空服务各个岗位的一般工作流程和服务标准。	72

2. 专业核心课程

序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容和要求	学时
1	民航安检英语	运用与民航安全检查各岗位相关的安检服务英语，在工作中实现和外籍旅客的无障碍交流	通过安检英语为学生成为合格的民航安全检查员奠定良好的基础；能基本运用民航安全检查各个环节所需的民航服务英语；能看懂常见违禁品英文品名。	144
2	候机楼服务	机场问询柜台服务、要客接送机服务、店面接待服务	通过导乘服务、正常航班服务、特殊旅客服务、不正常航班服务、隔离区安全等知识的学习，使学生掌握为旅客提供满意的服务的基本方法。	54
3	X 射线安检仪图像识别	使用 X 射线安检仪对所有旅客的行李的检查	通过 x 射线安检仪工作原理、x 射线安检仪的作用、图像识别的方法等知识的学习，使学生掌握确保旅客和行李安全及没有携带任何的违禁品的方法。	72
4	违禁物品识别与处置	查验证件、安全检查、异常处理	通过违禁品的实物图和 x 光图等知识的学习，使学生能够正确辨别违禁品的实物图，认识违禁品在 x 光中所显示的图像，不同违禁品的处置方式。	72
			通过民航乘务员基础知识、客舱服务基本技能、特殊旅客服务、特殊情况(航班	

5	客舱服务	设施设备使用、紧急安全救护、服务流程与规范	延误)处置等知识的学习,使学生掌握机上设施设备的正确使用方法和注意事项,能够妥善处理各种机上的突发情况。	72
6	行李服务	行李的寄存、提取、装卸及安全	通过行李的寄存、提取、装卸及安全等知识的学习,使学生掌握行李服务的基本流程和标准。	72

3. 专业拓展课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	普通话	通过普通话语音概述、普通话的声母、普通话的韵母、普通话的声调、普通话的变调、普通话的轻声、普通话的儿化、语气词“啊”的音变、普通话的语调等知识的学习,使学生的普通话水平达到一级乙等以上。	36
2	茶叶冲泡与服务	通过主要茶类特性,冲泡方法等知识的学习,掌握常见茶类的沏泡服务流程和标准。	36
3	前厅服务与管理	通过前厅服务的工作流程、工作规范等知识的学习,使学生能规范熟练地进行前厅服务的各项操作技能,并能妥善处理服务中的突发事件。	36
4	餐饮服务与管理	通过餐饮服务工作流程、工作规范等知识的学习,使学生掌握餐饮服务的各项操作技能,能够灵活运用服务技能对客服务。	72
5	客房服务与管理	通过客房服务工作流程、工作规范等知识的学习,使学生掌握客房服务的各项操作技能,具有熟练的清洁保养和对客服务技能。	72
6	旅游地理	通过中国旅游地理环境概略、中国旅游交通方式及特点、中国地区文化等知识的学习,使学生了解中	72

		国旅游资源的基本特点,掌握我国旅游交通网线和 中国不同文化地区的不同特色。	
7	咖啡技艺	通过咖啡师工作流程、工作标准和咖啡调饮等知 识的学习,使学生掌握咖啡调饮的典型工作任务。	36
8	菜点酒水知识	通过中国菜、外国菜、中西点心等知识的学习, 使学生了解中西菜肴的历史渊源、饮食文化、菜肴特 色,了解世界饮食的多样性。	36
9	调酒知识与酒 吧服务	通过中国酒、外国酒和软饮料等知识的学习,使 学生掌握按配方调出一定种类鸡尾酒的方法,掌握酒 具、服务工具的消毒方法。	36
10	旅游市场营销	通过旅游产品的周期开发、制定产品策略等知识 的学习,使学生掌握有效营销的方法。	36

4. 实践性教学环节

序号	实习实训项目	达到标准	实习实训地点	开设 学期	参考 学时
1	职业形象塑造实训	独立完成妆面修饰及发 型修饰;站、行、坐、蹲姿态 优雅。	多功能实训室 礼仪形体实训室	5	90
2	酒店服务实训	熟练运用前厅服务、餐饮 服务和客房服务的各项操作 技能。	多功能实训室	5	90
3	茶叶冲泡与服务实 训	掌握六大类茶叶知识,具 备冲泡不同茶叶的操作能力; 能进行茶艺表演服务;胜任初 级茶艺师岗位。	多功能实训室	5	90
4	中英文面试技巧实 训	能够使用中文和英文进 行自我介绍;能够准确地朗读 航空服务专业英文术语;能够 流畅地朗读中文和英文段落。	礼仪形体实训室	5	90

5	民航旅客地面服务实训	掌握国内乘机登记、旅客服务、行李运输、机场离港系统操作等相关业务，具备民航旅客地面服务初级水平。	多功能实训室	5	90
6	导游服务技能实训	掌握不同类型导游的操作流程和标准；具有较强的应变能力、讲解能力、带团能力。	礼仪形体实训室	5	90

校内实训与企业岗位实习相结合。实训实习期间执行《职业学校学生实习管理规定》和《中等职业学校航空服务专业岗位实习标准》，要求学生通过实训实习较好地掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增强学生的就业能力。

5. 教学相关要求

教学中落实立德树人根本任务，开展课程思政，推进三全育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。

在理论教学中，基于学情分析，倡导因材施教、按需施教，能依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，实行任务驱动、情景教学、理实一体等多种教学模式，灵活运用问题教学法、案例教学法、角色扮演法等多种教学方法，以达成预期教学目标。理论教学采取课堂讲授、讨论、专题讲座等多种形式，开发多媒体功能，运用图像、动画、视频等多媒体教学，起到助教和助学的作用。

在实践教学中，采用校内实训、岗位实习等形式进行，要善于多种教学方法和手段的灵活使用，将理论知识与实际工作结合应用。

七、教学进程总体安排

（一）教学时间安排

内容 周数 学年	教学（含理实一体教学 及专门化集中实训）	复习 考试	机动	假期	全年 周数
一	36	2	2	12	52
二	36	2	2	12	52
三	38（其中，岗位实习 20 周）	1	1	5	45

(二) 教学进程总体安排表

课程类别	课程序号	课程名称	总学时	总学分	实践学时	按学期教学进程安排						考核方式
						1	2	3	4	5	6	
						18周	18周	18周	18周	18周	20周	
公共基础课程	公共必修课程	1	中国特色社会主义	36	2		2					▲
		2	心理健康与职业生涯	36	2			2				▲
		3	哲学与人生	36	2			2				▲
		4	职业道德与法治	36	2				2			▲
		5	语文	198	11	4	4	3				▲
		6	历史	72	4	2	2					▲
		7	数学	144	8	3	3	2				▲
		8	英语	144	8	3	3	2				▲
		9	信息技术	144	8	4	4					▲
		10	体育与健康	144	8	2	2	2	2			▲
		11	艺术	36	2	1	1					▲
		12	劳动教育	36	2	1	1					
		小计（占总课时比例 32%）		1062	59		22	22	11	4		
	公共选修课程	1	物理（化学）	36	2				2			▲
		2	创新创业教育	36	2							
		3	职业素养	36	2				2			▲
		4	艺术素养	36	2							
		5	文学修养	36	2							
		6	中华优秀传统文化	36	2							
		7	四史教育	36	2							
		小计（占总课时比例 2%）		72	4				4			
专业课程	专业基础课程	1	民航概论	72	4		4					▲
		2	民航服务礼仪	72	4	36		4				▲
		3	民航旅客服务心理学	72	4			4				▲
		4	航空服务通用英语	72	4	36	4					▲
		小计（占总课时比例 9%）		288	16	72	8	4		4		
	专业核心课程	1	民航安检英语	144	8	72		4	4			▲
		2	候机楼服务	54	3	27			3			▲
		3	X 射线安检仪图像识别	72	4	54			4			▲
		4	违禁物品识别与处置	72	4	54		4				▲
		5	客舱服务	72	4	36			4			▲
		6	行李服务	72	4	36			4			▲
		小计（占总课时比例 15%）		486	27	279		4	15	8		
	专业	1	普通话	36	2	24			2			▲
		2	茶叶冲泡与服务	36	2	18			2			▲

课程类别		课程序号	课程名称	总学时	总学分	实践学时	按学期教学进程安排						考核方式
							1	2	3	4	5	6	
							18周	18周	18周	18周	18周	20周	
拓展课程	3	前厅服务与管理	36	2	18				2			▲	
	4	餐饮服务与管理	72	4	36				4			▲	
	5	客房服务与管理											
	6	旅游地理	72	4	36				4			▲	
	7	咖啡技艺											
	8	菜点酒水知识											
	9	调酒知识与酒吧服务											
	10	旅游市场营销											
	小计（占总课时比例 8%）		252	14	132			4	10				
	实践性课程	1	职业形象塑造实训	90	3	90					3周		
		2	酒店服务实训	90	3	90					3周		
		3	茶叶冲泡与服务实训	90	3	90					3周		
		4	中英文面试技巧实训	90	3	90					3周		
		5	民航旅客地面服务实训	90	3	90					3周		
		6	导游服务技能实训	90	3	90					3周		
		7	岗位实习	600	20	600						20周	
		总学时		3300	174	1650							
综合素养课程	1	入学教育与军训		2		2周							
	2	社会调查与实践		8			1周	1周	1周	1周			
	3	就业指导		1							1周		
	4	毕业教育		1							1周		
	小计（占总课时比例%）												
周学时及学分合计													
证书学分													
综合素养学分			12										
总学时			3300										
总学分			186										

说明：1. 综合素养课程只计学分，不计学时，相关任务利用教学周数 18 周以外的时间完成。

2. ▲表示考试，其余为考查。

八、实施保障

（一）师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设了航空服务专业教师队伍，将师德师风作为师资队伍建设的第一个标准。

1. 队伍结构

为满足专业教学计划实施要求，按照新老互带、专兼结合的方式，建设了一支理论水平扎实、专业技能强的双师型教师队伍，从聘请、引进和内培三个方面对教师队伍进行充实和建设。现有校内专职教师 4 人，全部为大学本科及以上学历，高级职称占比 25%，专任教师年龄结构、职称结构、知识结构合理。同时，引进企业专家 3 人作为兼职教师。双师型教师占比 71%，完全满足开设航空服务专业的师资条件。

2. 专业带头人

专业带头人具有航空服务专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，专业带头人广泛联系航空服务行业企业，了解国内外航空服务行业发展新趋势，准确把握行业企业用人需求，具有组织开展专业建设、教科研工作和企业服务的能力，在本专业改革发展中起引领作用。

3. 专任教师

具有航空服务、民航运输等相关专业本科学历；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，在周边地区开展社会服务；每年至少 1 个月在专业相关企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

4. 兼职教师

主要从航空服务专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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。有专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

类别		标准要求	数量	备注
公共基础课教师（33%）		具备较高的教学水平，能探索新的教学方法和教学资源。	5	
	专业带头人	具有航空服务专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，专业带头人广泛联系航空服务行业企业，了解国内外航空服务行业发展新趋势，准确把握行业企业用人	1	

专业技能 课教师 (67%)		需求，具有组织开展专业建设、教科研工作和企业服务的能力，在本专业改革发展中起引领作用。		
	专业骨干教师	具有航空服务、民航运输等相关专业本科学历；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，在周边地区开展社会服务；每年至少1个月在专业相关企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	3	
	双师型教师	具备相应的理论教学和实践教学能力紧跟产业发展趋势和行业人才需求，具有企业相关工作经历或积极深入企业和生产服务一线进行岗位实践的教师，理解所教专业（群）与产业的关系，了解产业发展、行业需求和职业岗位变化，及时将新技术、新工艺、新规范融入教学。	8	
	兼职教师	主要从航空服务专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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。	3	

（二）教学设施

教务处协同实训中心合理调配利用校内外的实训和实习基地，保证学生的实训课时，让实训成为培养学生技能的主渠道。

1. 专业教室基本要求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

航空服务专业目前建有礼仪形体实训室和航空专业多功能实训室，实训室特色鲜明，集专业教学、技能鉴定、职业培训于一体，达到了“教、学、做、练、考”一体化的标准，极大地提高了学生的实操能力，基本上满足了教学要求。

2. 校内实训场所基本要求

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，按每班 40 名学生为基准，校内外实训条件配置如下：

序号	实训室名称及面积	对应课程	主要设施设备	
			名称	数量
1	礼仪形体实训室 220 平方米	职业形象塑造实训、 中英文面试技巧实训、 导游服务技能实训	全身镜、把杆、音响、 多媒体投影仪	1 套
2	多功能实训室 60 平方米	职业形象塑造实训、 酒店服务实训、 茶叶冲泡与服务实训、 民航旅客地面服务	(1) 桌椅、茶具、中西 式餐具、桌布	20 套
			(2) 床及床上用品	2 套
3	航空模拟客舱	民航服务礼仪、 客舱服务	(1) 救生衣、氧气面罩 (2) 饮料车、餐车、紧 急滑梯、餐食储存设备、 灭火设备、客舱广播系 统	各 10 套 各 1 个
4	校企合作实训 基地	民航服务礼仪、 客舱服务、 候机楼服务	客舱服务实训区 地面服务实训区 综合技能与特色实训区	各 1 个

3. 实习场所基本要求

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且

符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供民航乘务员、民航安检员、民航客运地勤服务等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的规章制度，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

（三）教学资源

图书和数字资源丰富，能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。本专业严格执行教材选用的相关要求，选取教材具有新、特、优等特点。

1. 教材选用要求

严格按照《XX市中等职业学校教材管理办法实施细则》选用使用教材。

2. 图书资料配备要求

图书资料配备应能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括：《航空史》、《现代航空业：机遇与挑战》、《飞机设计》、《航空运输管理》等，并及时配置包含新技术、新管理方式、新服务方式等相关的图书资料。

3. 数字资源配备要求

推进信息技术与教学有机融合，建设能够满足多样化需求的数字资源。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，如旅客呼叫系统、飞机模拟乘务员操作系统、语音播报系统、虚拟仿真平台等，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

1. 公共基础课

本专业公共基础课教学贯彻执行《中等职业学校公共基础课程教学大纲》、《中等职业学校公共基础课程教学标准》和相关要求，通过教学方法、教学组织

形式，教学手段、教学模式的创新，重点培养学生的基本科学文化素养，满足学生专业学习和终身发展的需求，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

基于我校的人才培养模式，实现专业设置与岗位需求、课程内容与职业标准、教学过程与工作过程“三对接”。引入典型工作案例，普及项目教学、案例教学、情境教学、角色扮演等教学方式，推广理实一体化教学模式，广泛运用启发式、任务探究式、讨论式、参与式等教学方法，推动课堂教学。

在理论教学中，基于学情分析，倡导因材施教、按需施教，能依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，实行任务驱动、情景教学、理实一体等多种教学模式，灵活运用问题教学法、案例教学法、角色扮演法等多种教学方法，以达成预期教学目标。理论教学采取课堂讲授、讨论、专题讲座等多种形式，开发多媒体功能，运用图像、动画、视频等多媒体教学，起到助教和助学的作用。

实践教学可采用校内实训、认知实习、跟岗实习等多种形式进行，要善于多种教学方法和手段的灵活使用，将理论知识与实际工作结合应用。

根据行业企业生产规律和校内实训基地运转特点，安排教学，注重校企合作、工学结合、岗位实习，以及学习工作化、学习形式多样化、学习个性化，针对生源不同特点，对教学管理提出人性化、柔性化管理新要求。

在教学中应充分利用互联网等信息技术改进课堂教学水平。普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，大量引入典型案例，把基础内容与企业实践相结合，实现知识与技能的无缝衔接，并体现学生的主体地位与职校教师的主导作用。

（五）学习评价

健全多元化考核评价体系，完善学生过程监测、评价与反馈机制。实行教师评价与学生评价相结合、过程性评价与终结性评价相结合等多元评价方式，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。建立1+X证书质量认证标准体系，从专业、课程、教师、教学等多方面调整评价标准，由原有的岗位群向产业链、职业群拓展，将硬技能定量考核与软技能定性考核有机结合，充分体现

一专多能。把学生对学历证书和职业技能等级证书所体现的学习成果进行登记、存储，对学习和培训的成果进行认证、积累和转换。

（1）知识考核

考试方式可采用多种形式，可采取口试、答辩、开卷、实际操作等多种形式。

（2）综合实践考核

综合实践考核相对难度大，主要采用实践操作考试。考核任务书中可以有理论知识，以体现学生对实操能力的把握。

（3）学生成绩考核

考核项目	评价内容	评价方法	分值	评价方法				分数
				自评	互评	师评	专家评	
过程评价 50分	出勤情况	平台数据采集	5					
	课堂纪律	行为观察记录	5					
	课堂学习与作业	平台数据采集	10					
	礼仪认知、服务态度、流程规范、动作标准、应变能力、急救处置	行为观察记录	15					
	平时成绩（课堂检测、单元测验、项目测试、竞赛活动等）	笔试、讨论、技能实训、提交各类服务方案、各类测试	15					
结果评价 50分	期中考试	笔试、技能实操	10					
	期末考试	笔试、技能实操	25					
	技能证书	笔试、技能实操	15					
增值评价 10分	素质、知识、技能提高度	平台数据采集、日常成绩统计	5					
	礼仪展示、技能大赛、创新创业大赛、志愿服务活动、社会实践	证书、大赛成绩	5					
合计					等级			

（六）质量管理

1. 建立专业人才培养质量保障机制

建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实习实训等质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量

评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

2. 完善教学管理机制

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、日常教学、人才培养质量的诊断与改进；建立健全听课、评课、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. 建立专业集中备课制度

组织专业课教学集中备课制度，定期召开教学研讨会议，利用评价分析结果有效改进专业教学水平，持续提高人才培养质量。

4. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制

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。

九、毕业要求

（一）学业考核要求

修完三年专业教学计划要求的三年制全部课程和专业实践教学环节，成绩及格（合格）或以上：

1. 符合国家、省教育厅教育行政部门中等职业学校学生学籍管理相关规定；
2. 毕业前无纪律处分或消除纪律处分；
3. 岗位实习考核合格；
4. 思想品德评价合格，身心健康；
5. 符合学校的有关毕业要求。

（二）证书考取要求

1. 《普通话水平测试等级证书》一级乙等或一级甲等。
2. 《茶艺师证书》五级/初级
3. 《民航空中乘务职业等级证书》五级/初级
4. 《民航安全检查职业资格证书》五级/初级