**航空服务专业人才培养方案**

1. **专业名称代码**

航空服务（082300）

1. **入学要求**

初中毕业或同等学历

1. **修业年限**

3 年

1. **职业面向**

本专业坚持立德树人，面向航空公司、机场以及航空运输地面服务代理等企业单位，培养在航空服务第一线从事空中乘务、民航安全检查、空港地面服务等工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

1. **培养目标与培养规格**

**（一）、培养目标**

1、重点培养能通过参加高考单招升入省内全日制高等职业院校的航空服务专业的学生；

2、自愿选择“2+3”模式学习，前两年在我校学习相关辅助性文化及专业课程（3年后我校颁发中专毕业证），后3年到联办学校——北京航空旅游专修学院进行航空专业系统学习并参加全国成人高考，录取后学业修满合格取得国家认可的成人大专学历并就业；

3、学生在校就读两年半后，尊重学生意愿并结合实际，由学校安排定岗实习和推荐就业。

**（二）、培养规格**

1、知识方面要求

　　掌握航空和航运基本知识;熟悉国家有关航运经营政策和对航空服务人员管理的基本方针、法律和法规;掌握高级服务人才和中高级管理人才必需的文化基础知识、礼仪知识;具有较强的英语听、说、读、写、译等综合应用能力，能使用英语进行航空接待及相关服务工作;掌握旅游业有关的基本理论知识。

　　2、能力方面要求

掌握必需的公共文化基础理论，具有一定的普通外语和专业外语的应用能力，;具有较强的英语听、说、读、写、译等综合应用能力，能使用英语进行航空接待及相关服务工作;具有较强的计算机应用能力，并具有一定的创造能力。

　　3、素质方面分为基本素质、职业素质，其中

　　①基本素质分为

思想政治素质方面：有正确的政治方向;有坚定的政治信念;遵守国家法律和校规校纪;文明礼貌，诚实守信。

　科学文化素质方面：有科学的认知理念与认知方法和实事求是勇于实践的工作作风;自强、自立、自爱;有正确的审美观;爱好广泛，情趣高雅，有较高的文化修养。

　　身体心理素质方面：有切合实际的生活目标和个人发展目标，能正确地看待现实，主动适应现实环境;积极参加体育锻炼和学校组织的各种文化体育活动，达到中学生体质健康合格标准。

　　②职业素质：热爱自己的本职工作;有较强的服务理念和服务意识; 有吃苦耐劳的精神;有较强的与人沟通的技巧;亲和力与礼仪素质的培养。

1. **课程设置及要求**
2. 公共基础

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 |
| 1 | 职业规划 | 依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设 | 36 |
| 2 | 道德法律与人生 | 依据《中等职业学校道德法律与人生教学大纲》开设 | 36 |
| 3 | 经济与政治常识 | 依据《中等职业学校经济与政治常识教学大纲》开设 | 36 |
| 4 | 心理健康 | 依据《中等职业学校心理健康教学大纲》开设 | 36 |
| 5 | 职业道德与就业指导 | 依据《中等职业学校职业道德与就业指导教学大纲》开设 | 36 |
| 6 | 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 | 504 |
| 7 | 数学 | 依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | 468 |
| 8 | 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 | 648 |
| 9 | 计算机基础 | 依据《中等职业学校计算机基础教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | 216 |
| 10 | 体育 | 依据《中等职业学校体育教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | 108 |
| 11 | 音乐 | 依据《中等职业学校音乐教学大纲》开设 | 54 |
| 12 | 美术 | 依据《中等职业学校美术教学大纲》开设 | 72 |

1. 专业（技能）标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 参考课时 |
| 1 | 民航服务礼仪 | 了解社交礼仪的基本常识；能理解并贯彻民航服务礼仪原则；能按民航各服务岗位的要求，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。 | 18 |
| 2 | 民航法律法规 | 掌握我国民航法律法规的基本理论和基本知识；掌握我国民航法律法规的基本精神和各种具体制度与规则的主要内容；学会运用民航法律法规学科的理论并根据民航法律法规有关司法解释的规定，分析和解决实际问题。 | 72 |
| 3 | 航空地理 | 掌握中国地理位置、地形特征和区位的优势，世界海陆分布及各大洲的自然和人文地理概况；掌握国内、国际主要航线所经过城市和地区的地理概况、风土人情和旅游资源等；能介绍航线途经地的地理概况，并能应对执行航班时乘客的问询。 | 72 |
| 4 | 民航基础知识 | 了解民用航空的历史沿革及发展状况，民航机构的组成及运行管理概况，航空运输企业，空中交通管理等。 | 36 |
| 5 | 空乘服务技能 | 了解客舱布局；了解客舱乘务员的基本岗位职责；熟练操作机上服务设施；熟练地按服务程序进行机上旅客服务；掌握特殊旅客服务特点，进行针对性的服务；掌握正常情况下开启、关闭舱门的技能。 | 36 |
| 6 | 形体礼仪 | 通过学习和训练，学生应对优美体态有基本认识；在形体训练中掌握身体各部分的名称；能按民航服务岗位的要求，展现自己优美的体态；掌握形体训练的基本方法。 | 360 |
| 7 | 民航服务心理学 | 熟悉航空服务中空中乘务、民航安全检查、航空地面服务等各个岗位的服务规范、技巧和人际沟通要求、达到航空服务各岗位初级职业标准相关要求，培养学生诚实守信善于沟通富有爱心的品质，树立安全的服务意识。 | 72 |
| 8 | 民航机场地面服务概论 | 了解机场的部门构成及功能、机场候机楼管理及流程；能熟练掌握机场值机服务、机场安全检查服务、机场候机服务、机场商业服务概况。 | 72 |
| 9 | 专业化形象 | 掌握化妆的基本理论知识；能按化妆的基本程序进行面部底妆、眼部、眉型、腮部和唇部的化妆修饰，空乘职业发型梳理；能按要求完成生活妆、空乘职业妆的整体造型。 | 18 |
| 10 | 客舱急救 | 掌握人体各系统的基本结构、生理功能，常见疾病及各种急症的临床表现；能瞬间判断和现场急救；掌握测量体温、脉搏、呼吸、血压的技能；掌握氧疗、心肺复苏、止血、包扎、骨折固定、搬运的技能。 | 72 |
| 11 | 空乘手语 | 掌握空乘服务手语，能与聋哑旅客正常交流。 | 72 |
| 12 | 民航客运服务 | 能掌握国内和国际客票的基本知识；会阅读及使用国内和国际客票，能阅读旅客订座记录信息；能正确识别国内和国际旅行证件，能正确阅读旅游信息，会查阅TIM 资料；能根据托运书正确填制航空货运单；能掌握运输文件要求；掌握包装要求；会制作和贴挂标签标记；掌握空运货物待。 | 72 |
| 13 | 空乘面试技巧 | 了解航空面试的意义、人才选拔的条件、模拟舱演练、日常专业训练、面试程序、面试准备、面试礼仪、面试常见问题的提问与答案、模拟面试、面试注意事项以及对航空服务类职业的认知、对客服务的各种规范做法等。 | 72 |
| 14 | 空乘播音技巧 | 能熟练地在飞行各个阶段按服务程序用中、英文朗读机上常用广播词和紧急情况下的广播词；能流利地与旅客进行日常对话。 | 18 |

**七、课程设置及计划安排表**

|  |
| --- |
| **航空服务专业教学进程表** |
| **类别：中专 学制：三年 办学形式：全日制** |
| **课程类别** | **序号** | **课程名称** | **课程编码** | **课程类型** | **课程性质** | **考核方式** | **学分** | **学时** | **开设学期及周学时** | **学时小计** | **占总学时比例** | **备注** |
| **总学时** | **理论学时** | **实践学习** | **第一学年** | **第二学年** | **第三学年** |
| **一** | **二** | **三** | **四** | **五** | **六** |
| **18周** | **18周** | **18周** | **18周** | **18周** |  |
| **公共基础课程** | 1 | 语文 | HKYW110005ABXGJ | A类（纯理论课） | 必修 | **考试** | 10 | 180 | 180 | 　 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 　 | 1206 | 34% | 　 |
| 2 | 数学 | HKSX102001ABXGJ | A类（纯理论课） | 必修 | **考试** | 2 | 36 | 36 | 　 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 3 | 英语 | HKYY120005CBXGJ | A类（纯理论课) | 必修 | **考试** | 20 | 360 | 360 | 　 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 　 | 　 |
| 4 | 计算机基础 | HKJSJ106003CBXGJ | C类（纯实践课） | 必修 | **考试** | 4 | 72 | 　 | 72 | 2 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 5 | 体育 | HKTY005005CBXGJ | A类（纯理论课) | 必修 | 考查 | 10 | 180 | 180 | 　 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 　 | 　 |
| 6 | 职业规划 | ZYGH002001CBXGJ | A类（纯理论课) | 必修 | 考查 | 2 | 36 | 36 | 　 | 　 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 7 | 道德法律与人生 | DDFLRS002001CBXGJ | A类（纯理论课) | 必修 | 考查 | 2 | 36 | 36 | 　 | 　 | 　 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 8 | 经济与政治常识 | JJZZCS002001CBXGJ | A类（纯理论课) | 必修 | 考查 | 2 | 36 | 36 | 　 | 　 | 　 | 　 | 2 | 　 | 　 | 　 |
| 9 | 心理健康 | XLJK002001CBXGJ | A类（纯理论课) | 必修 | 考查 | 2 | 36 | 36 | 　 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 10 | 职业道德与职业指导 | ZYDYZD002001CBXGJ | A类（纯理论课) | 必修 | 考查 | 2 | 36 | 36 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 2 | 　 | 　 |
| 11 | 美育 | YINYUE003003CBXGJ | A类（纯理论课) | 必修 | 考查 | 6 | 108 | 108 | 　 | 2 | 2 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 12 | 班会 | HKBH005005CBXGJ | A类（纯理论课) | 必修 | 考查 | 5 | 90 | 90 | 　 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 　 | 　 |
| **专业技能课** | **专业核心课** | 13 | 普通话 | HKPTH004001CBXZJ | A类（纯理论课) | 必修 | 考查 | 2 | 36 | 36 | 　 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 2304 | 66% | 　 |
| 14 | 民航服务英语 | MHFUYY112003CBXZJ | A类（纯理论课) | 必修 | **考试** | 12 | 216 | 216 | 　 | 　 | 　 | 4 | 4 | 4 | 　 | 　 |
| 15 | 民航基础知识 | MHJCZS104001CBXZJ | A类（纯理论课) | 必修 | **考试** | 4 | 72 | 72 | 　 | 4 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 16 | 民航服务礼仪 | MHFWLY004001CBXZJ | A类（纯理论课) | 必修 | 考查 | 4 | 72 | 72 | 　 | 4 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 17 | 民航旅客运输 | MHLKYS104001CBXZJ | A类（纯理论课) | 必修 | **考试** | 4 | 72 | 72 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| 18 | 民航机场地面服务概论 | JCDMFW104001CBXZJ | A类（纯理论课) | 必修 | **考试** | 4 | 72 | 72 | 　 | 4 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 19 | 专业化形象 | ZYHXX002001CBXZJ | A类（纯理论课) | 必修 | 考查 | 2 | 36 | 36 | 　 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 20 | 形体与礼仪 | XTLY022004CBXZJ | C类（纯实践课） | 必修 | 考查 | 22 | 396 | 　 | 396 | 　 | 4 | 6 | 6 | 6 | 　 | 　 |
| 21 | 航空地理 | HKDL104001CBXZJ | A类（纯理论课) | 必修 | **考试** | 4 | 72 | 72 | 　 | 　 | 4 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 22 | 空乘播音技巧 | KCBYJQ002001CBXZJ | A类（纯理论课) | 必修 | 考查 | 2 | 36 | 36 | 　 | 　 | 　 | 　 | 2 | 　 | 　 | 　 |
| 23 | 飞机机型与客舱设备 | JXKCSB104001CBXZJ | A类（纯理论课) | 必修 | **考试** | 4 | 72 | 72 | 　 | 　 | 　 | 　 | 4 | 　 | 　 | 　 |
| 24 | 民航服务心理学 | MHXLX104001CBXZJ | A类（纯理论课) | 必修 | **考试** | 4 | 72 | 72 | 　 | 　 | 　 | 　 | 4 | 　 | 　 | 　 |
| 25 | 民航法律法规 | MHFLFG106001CBXZJ | A类（纯理论课) | 必修 | **考试** | 4 | 72 | 72 | 　 | 　 | 4 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 26 | 空乘面试技巧 | KCMSJQ104001CBXZJ | A类（纯理论课) | 必修 | **考试** | 4 | 72 | 72 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| 27 | 空乘服务技能 | KCFWJN106001CBXZJ | A类（纯理论课) | 必修 | **考试** | 6 | 108 | 108 | 　 | 　 | 6 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 28 | 客舱急救 | KCJJ104001CBXZJ | A类（纯理论课) | 必修 | **考试** | 4 | 72 | 72 | 　 | 　 | 　 | 4 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| **专业（技能方向课）** | 29 | 旅游基础知识 | LLJCZS104001CBXZJ | A类（纯理论课) | 必修 | **考试** | 4 | 72 | 72 | 　 | 　 | 　 | 4 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 30 | 商务沟通技巧 | SWGTJQ102001CBXZJ | A类（纯理论课) | 必修 | **考试** | 2 | 36 | 36 | 　 | 　 | 　 | 　 | 2 | 　 | 　 | 　 |
| 31 | 中外民俗 | ZWMS102001CBXZJ | A类（纯理论课) | 必修 | **考试** | 2 | 36 | 36 | 　 | 　 | 　 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 32 | 空乘手语 | KCSY004001CBXZJ | A类（纯理论课) | 必修 | 考查 | 4 | 72 | 72 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 4 | 　 | 　 |
| **33** | **顶岗实习** | **30** | **540** |  | **540** |  |  |  |  |  | **18周** |  |
| **合计** | **195** | **3510** | **2502** | **1008** | **33** | **33** | **33** | **33** | **33** |  | **3510** | **100%** |  |

**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，应有业务水平较高的专业带头人。

专业任课教师应为专科以上学历，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，对航空服务行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工程技术人员，担任教学工作。

1. **教学实施**

**1、教学要求**

(1)．公共基础课

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。

(2)．专业技能课

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之比不低于 1∶1。专业技能课程建议采用项目教学、案例教学、任务驱动、角色扮演、情境教学等方法，创新课堂教学。

**2、教学质量管理**

教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式。教学管理要有一定的规范性和灵活性，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；要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。

1. **教学资源**

严把教材质量，选用国规教材。开发适合教学使用的多媒体教学资源库和多媒体教学课件。

发挥设备实训室的优势，将教学与培训合一，满足学生综合能力培养的需要。

充分利用合作办学的企业资源，为学生提供阶段实训，让学生在真实的环境中磨练自己，提升自身的职业综合素质。将相关的网络资源和辅助文献及时介绍给学生，以进一步扩展学生的知识面,为学生提供一个立体的全方位的学习空间，补充了课堂教学，让学生能进行个性化学习。

1. **教学方法**

1、由教师实施理实一体化授课。

本专业教学中，教师应依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源, 采用适当的教学方法，部分选修课程可采用讲座及培训方式进行。教师于每学期开学之前拟妥授课计划；从兴趣入手，以学生职业发展为根本，重视培养学生的综合素质和职业能力。

2、在教学过程中，应从学生实际出发，因材施教，充分调动学生参与教学的积极主动性，倡导釆用理实一体化教学、案例教学、项目教学、现场數学、情景教学等教学法，促进学生“做中学、学中做”，强化学生的实践能为和职业技能的培养。注重现代信息技术与教学的结合，重视学生在活动中的体验，突中学生自主学习,提高学生的学历能力。

3.推进信息化教学，提升学生学习兴趣和职业能力发展。

**（五）学习评价**

对学生的学业考评应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，即教师的评价、学生的相互评价与自我评价相结合，有条件学校可以聘请企业教师参与评价；学习过程性评价与终结性评价相结合；评价内容应涵盖情感态度、岗位能力、职业行为、知识点的掌握、技能的熟练程度、完成任务的质量等。不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更要关注知识在实践中运用与解决实际问题的能力水平，重视规范操作、安全文明生产等职业素质的形成，以及节约能源、节省原材料与爱护生产设备、保护环境等意识与观念的树立。

**（六）质量监控及保障体系建设**

航空服务专业人才培养方案的实施，需要建立一套质量监控与质量保障体系，主要有组织机构系统、运行管理系统、过程监测系统、工作评价系统以及信息反馈系统等。

1．教学质量监控与保障组织机构系统为使航空服务专业人才培养方案的具体落实，成立由项目负责人、学校专业建设指导委员会、企业兼职教师等组成人才培养方案实施质量监控与保障领导小组，具体负责人才培养方案各环节质量监控的实施。下设教学管理与质量监控小组、专业指导委员会、教学督导小组、实习工作指导小组、学生工作指导小组等工作小组。

2．教学质量监控与保障运行管理系统该系统就是通过收集教学信息、评估教学效果、诊断与更正教学过程的偏差等活动对学校教学工作进行全过程、全方位的质量监督与控制,促进教学工作不断改进,保障和提高教学质量。主要由教学管理与质量监控小组负责。

3．教学质量监控与保障过程监测系统该系统不仅要求学校内部的全员参与、全过程监控，而且还要求企业、行业人员的参与，校内校外全过程的监控。主要由专业指导委员会、实习工作指导小组、学生工作指导小组负责。

4．教学质量监控与保障工作评价系统日常监控与评价主要包括：学院教务处和教研室对教学过程、教学组织、课堂教学质量等日常工作和质量进行的不定时监控和评价。

航空服务专业人才培养方案集中监控与评价主要包括：第一，开学前和开学初期各项准备工作情况检查。第二，期中教学检查，每学期期中教学系统进行集中教学检查，以监控和评价教学过程的组织安排情况、教学计划执行情况、各教学环节的实施情况等。第三，期末及年终考核。学校教务处对各项教学工作及教学质量进行全面监控和考核。检查其相关工作完成情况。

5．教学质量监控与保障信息反馈系统在教学质量监控与保障体系总体框架下，根据航空服务专业建设的特点，重点建立教学质量监控与保障信息反馈系统的相关机制。建立班级信息员、年级信息员、督导员组成的信息反馈小组。工作由教学督导小组、实习工作指导小组、学生工作指导小组负责。在人才培养方案实施过程中，专业继续完善“教师评学”、“学生评教”、“教学督导”制度。同时，根据培养方案实施环节实际情况，制定教师、学生、企业三方监控制度。

**九、毕业要求**

学生修完相关课程，经考试合格，无违反学籍管理规定则予以毕业。

**十、附录**