

山西省运城华美中等技术学校

《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、修业年限：三年

四、职业面向

本专业主要培养空中乘务员、空中保安员、安检员等一线技能人才，部分学生可进一步成为乘务部门领班、主管、乘务长、高级管理人员等技能人才。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

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。

（二）培养规格

1、素质

拥护中国共产党领导和社会主义制度，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国主义情怀。崇尚宪法，遵纪守法，诚实守信，遵守道德准则和行为规范。具有质量意识、安全意识、集体意识、信息素养、工匠精神。

具有健康的体魄、健全的心理和人格、良好的健身与卫生习惯、良好的行为习惯。

具有一定的审美和人文素养，能有高雅的爱好和特长。

了解一般社交礼仪知识，并达到航空服务各个岗位对仪容、仪表和言谈举止的要求。

2、知识

掌握专业知识。

熟悉与航空服务专业相关的法律法规。

了解旅客和货主的心理需求，灵活运用服务、公关沟通技巧。

使用规范的岗位服务用语，为旅客和货主提供优质服务。

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。

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、能力

专业（技能）方向——空中乘务

了解客舱乘务员的岗位职责和服务程序。

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。

掌握国内和国际旅客运输业务的基础知识。

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。

专业（技能）方向——民航安全检查

熟练识别和处置各种真伪乘机证件。

掌握对旅客人身进行仪器和手工检查的操作技能。

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。

熟练使用安全门、手探、爆炸物品探测仪及 X 射线机等设备。

掌握民航安检各岗位要求达到的身体条件及相关格斗技巧。

专业（技能）方向——空港地面服务

掌握离港和货物运输等系统的操作。

熟悉国内、国际客票票面。

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。

掌握航班、旅客运输不正常及特殊情况的处理。

掌握不同机型配载平衡的方法。

掌握货物的托运、接收、到达、交付，以及客户服务流程。

掌握货物待运、空港货物的常规操作，以及特殊情况的处理。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

文化基础课

1、中国特色社会主义（36学时）

【课程目标】初步掌握辩证唯物主义和历史唯物主义基本原理；拥护党的领导，领会中国共产党领导是中国特色社会主义最本质的特征和中国特色社会主义制度的最大优势；认同和拥护中国特色社会主义制度，自觉培育和践行社会主义核心价值观。

【主要内容】中国特色社会主义的创立、发展和完善，中国特色社会主义政治、经济、文化、社会建设和生态文明建设

【教学要求】通过本门课的学习，学生能够正确认识中华民族近代以来的发展过程，明确中国特色社会主义制度的显著优势，坚决拥护中国共产党的领导，以热爱祖国为立身之本、成才之基。

2、心理健康与职业生涯（36学时）

【课程目标】提高学生心理素质，帮助学生树立心理健康意识，培养学生乐观向上的心理品质，增强心理调适能力，提高学生的心理健康水平。以新的教育理念为指导，以职业生涯规划为载体开展成

功教育，让学生能在自我规划的过程中明确目标，能在新的学习内容和学习方式中扬长避短发展自己的广阔空间，从而搭建通向成功的台阶。

【主要内容】 心理健康、职业生涯的基本知识、调节心理健康的方法和树立心理健康教育的意识。

【教学要求】通过本门课的学习，引发学生的心理感悟，帮助他们远离焦虑、自卑、抑郁的心境，从而达成行为上的正向改变，帮助中职生更全面地认识自我，发挥自身的优势，开发自身的潜能，教会学生如何根据自己的专业特征和个人特点，结合社会未来的发展，规划合理的职业生涯，提高就业能力，并最终找到一个能够发挥个人潜力、具有发展空间的理想职业。

3、哲学与人生（36学时）

【课程目标】以邓小平理论和“三个代表”重要指导，使学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，提高学生用马克思主义哲学的基本观点和方法分析、解决人生发展重要问题的能力，引导学生进行价值判断和行为选择，形成积极向上的人生态度，为人生的健康发展奠定思想基础。

【主要内容】学习马克思主义哲学知识及基本观点。

【教学要求】使学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，提高学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力，引导学生进行正确的价值判断和行为选择，形成积极向上的人生态度，为人生的健康发展奠定思想基础。

4、职业道德与法治（36学时）

【课程目标】对学生进行职业道德教育和法制教育，帮助学生了解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；指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法、用法的公民。

【主要内容】学习职业道德与法律相关知识。

【教学要求】帮助学生了解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；指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法、用法的公民。

5、中国传统文化（36学时）

【课程目标】：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。

【主要内容】：是一门讲授传统文化，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。

【教学要求】：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；培养学生对中国传统文化的热爱崇敬之情；增强学生的民族自尊心、自信心、自豪感；开阔学生视野，提高文化素养。培养学生吸取中国传统文化精髓；学会处理人与人、人与社会之间的关系；培养爱国主义感情、社会主义道德品质，逐步形成积极的人生态度和正确的价值观；培养学生形成良好的人性、健全的人格，促进其职业生涯的发展。

6、语文（198学时）

【课程目标】培养学生热爱祖国语言文字的思想感情，使学生进一步提高正确理解与运用祖国语言文字的能力。指导学生学学习必需的语文基础知识，掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力，具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力。指导学生掌握基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯。引导学生重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展。

【主要内容】汉字规范书写、职场通用写作、普通话与口语交际、职场信息阅读，国学经典诵读

【教学要求】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，弘扬民族优秀文化和吸收人类进步文化，为培养高素质劳动者服务。

7、数学（180学时）

【课程目标】使学生进一步学习并掌握职业岗位和生活中所必要的数学基础知识。培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能，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。引导学生逐步养成良好的学习习惯、实践意识、创新意识和实事求是的科学态度，提高学生就业能力与创业能力。

【主要内容】：不等式、函数、任意角的三角函数、向量等方面的计算知识，集合与逻辑用语、指数与对数函数、数列与数列极限、解析几何、立体几何、排列与组合、概率与统计等应用数学的内容。

【教学要求】通过学习，提高学生的文化素养，培养学生的基本运算、基本计算工具使用、空间想象、数形结合、逻辑思维和简单的实际应用等能力，为学习专业课打下基础。

8、英语（144学时）

【课程目标】帮助学生进一步学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语的应用能力；激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，帮助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯，提高自主学习能力；引导学生了解、认识中西方文化差异，培养正确的情感、态度和价值观。

【主要内容】必修的基础性内容、相关专业需要的限定选修内容、个性发展和继续学习需要的任意选修内容

【教学要求】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。

9、信息技术（144学时）

【课程目标】通过多样化的教学形式，帮助学生认识信息技术对当今人类生产、生活的重要作用，理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范，掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能，综合应用信息技术解决生产、生活和学习情景中各种问题；在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知、合作、创新能力，为职业能力的提升奠定基础。

【主要内容】信息技术应用基础、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计入门、数字媒体技术应用、信息安全基础、人工智能初步

【教学要求】信息技术课程教学要全面落实立德树人根本任务，遵循技术技能人才培养规律，依据课程标准规定的本学科核心素养与教学目标要求，对接信息技术的最新发展与应用，结合职业岗位要求和专业能力发转需要，着重培养支撑学生终身发展、适应时代要求的信息素养。引导学生通过多种形式的学习活动，在学习信息技术基础知识、基本技能的过程中，提高认知、合作与创新能力，发展本学科的核心素养，培养适应职业发展需要的信息能力。

10、体育与健康（180学时）

【课程目标】树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，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、心理健康和社会适应能力服务。

【主要内容】健康教育专题讲座、田径类、体操类、球类项目

【教学要求】树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基本

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、心理健康和社会适应能力服务。

11、历史（72学时）

【课程目标】了解唯物史观的基本观点和方法，知道特定的史事是与特定的时间和空间相联系的；知道划分历史时间与空间的多种方式；能够在不同的时空框架下理解历史的变化与延续、统一与多样、局部与整体；知道史料是通向历史认识的桥梁；了解史料的多种类型；能够尝试搜索、整理、运用可信的史料作为历史论述的证据；能够以实证精神对待现实问题；能够依据史实与史料对史事表达自己的看法；学会从历史表象中发现问题，能够全面客观地评价历史人物；能够实事求是地认识和评判现实社会与职业发展中的问题。树立正确的国家观，增强对国家的认同感；能够认识中华民族多元一体的历史发展进程，形成对中华民族的认同和正确的民族观，增强民族团结意识，筑牢中华民族共同体意识；了解并认同中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化，引导学生传承民族气节、崇尚英雄气概，认识中华文明的历史价值和现实意义；拥护中国共产党领导，认同社会主义核心价值观，树立正确的世界观、人生观和价值观。

【主要内容】中国古代史、中国近代史和中国现代史；世界古代史、世界近代史和世界现代史。

【教学要求】基于历史学科核心素养设计教学；倡导多元化的教学方式；注重历史学习和学生职业发展的融合；加强现代信息技术在历史教学中的应用。

12、艺术（72学时）

【课程目标】通过课程学习，参与艺术实践活动，掌握必备的艺术知识和表现技能，运用观赏、体验、联系、比较、讨论等方法，感受艺术作品的形象及感情表现，识别不同艺术的表现特征和风格特色，体会不同地域、不同时代艺术的风采；结合艺术情景，依据艺术原理和其他知识对艺术作品和现实中的审美对象进行描述、分析、解释和判断，丰富审美经验，增强审美理解，提高审美判断能力，陶冶道德情操，塑造美好心灵，形成健康的审美情趣；根据一个主题或一项任务，运用特定媒介、材料和艺术表现手段或方法进行创意表达，尝试解决学习、工作和生活中的问题，美化生活，具有创新意识与表现能力；从文化的角度分析和理解作品，认识文化与艺术的关系。了解中国文化的源远流长和博大精深，热爱中华优秀传统文化，增进文化认同，坚定文化自信，尊重人类文化的多样性。

【主要内容】 音乐欣赏与实践、美术欣赏与实践

【教学要求】 准确理解艺术学科核心素养，科学制定教学目标；深入分析艺术课程结构内容，加强课程衔接整合；遵循身心发展和学习规律，精心设计组织教学；积极适应学生职业发展需要，体现职业教育特色；

专业技能课

专业技能课程包括专业核心课、专业（技能）方向课等重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

1、民航服务与沟通（108学时）

能辨别有效的沟通方式；能通过分析、判断各类旅客和客户心理特点，采用相应的服务技巧和沟通方式；能有效地管理情绪，解决民航服务中的冲突。

2、民航服务礼仪（144学时）

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。

3、形体训练（360学时）

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。

4、航线地理（144学时）

掌握中国地理位置、地形特征和区位优势，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。

5、职业形象（108学时）

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。

6、客舱服务（36学时）

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务；掌握特殊旅务特点，进行针对性的服务；掌握正常情况下开启、关闭舱门的技能。

7、医疗急救（36学时）

掌握急救医学的基本理论和概念；掌握院前急救，急救问题的紧急评估与处理；熟悉各急症的概念、病因、发病机制、分类；掌握

各急症的临床表现，识别及处理，特别是早期识别及处理；初步学会使用常用急救药物；学会常用急救技术。

8、民航基础（144学时）

认识天空、人类的飞天梦想、中国民航的历史沿革与发展、航空器的概念和分类、公共航空运输业、通用航空、民航机场、中国民航的运行管理与保障体系、航空人员、国际民航业发展与国际空运。掌握飞机的结构组成，以及直升机、自动旋翼机、飞行伞的特点，了解飞机系统的基本知识。掌握航线、航班的基本概念。掌握机场的基本概念、机场的构成及功能。

9、违禁物品识别与处置（72学时）

掌握民航危险品运输的一般规定、包装方法、仓储规定和所需危险品运输文件等相关知识，具备从事民航客货运输工作的基本职业能力。

10、民航空中服务《初级》《中级》《高级》（144学时）

使学生掌握客舱服务的相关知识好技能，具备从事民航乘务员工作的基本职业能力。

七、教学进程总体安排

（一）、教学要求

1、文化基础课

文化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。

课程结构		序号	课程名称	课时			年级/学期/理论周数/理论周时/实训周数						
				总课时	其中		一年级		二年级		三年级		
					理论	实践	1	2	3	4	5	6	
						18	18	18	18	18	18		
文化基础课	德育	1	中国特色社会主义	36	36		2						
		2	心理健康与职业生涯	36	36			2					
		3	哲学与人生	36	36				2				
		4	职业道德与法制	36	36					2			
		5	中国传统文化	36	36							2	
	文化课	6	体育与健康	180	36	144	2	2	2	2	2		
		7	英语	144	144		2	2	2	2			
		8	数学	180	180		3	3	2	2			
		9	语文	180	180		3	3	2	2			
		10	信息技术	144	36	108			4	4			
		11	历史	72	72		2	2					
		12	艺术	72	18	54						4	
小计				1152	864	306	14	14	14	14	8		

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，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。

课程结构	序号	课程名称	课时			年级/学期/理论周数/理论周时/实训周数					
			总课时	其中		一年级		二年级		三年级	
				理论	实践	1	2	3	4	5	6
						18	18	18	18	18	18
专业课基础模块	1	民航空中服务	144	28	116				4	4	
	2	民航服务礼仪	144	28	116	4	4				
	3	面试技巧	72	14	58					4	
	4	安检岗位知识	72	14	58					4	
	5	旅游地理	36	36			2				
	6	形体训练	360	72	288	4	4	4	4	4	
	7	航线地理	144	144				4	4		
	8	职业形象	108	22	86	4	2				
	9	普通话	72	16	56	4					
	10	医疗急救	36	8	28					2	
	11	客舱服务	36	8	28					2	
	12	民航服务与沟通	108	22	86			4	2		
	13	违禁物品识别及处置	72	14	58				2	2	
	14	民航基础概论	144	144			4	4			
	小计	1548	570	978	16	16	16	16	22	540	

3、选修课教学安排（每学期选择一门选修课）

课程 结 构	序号	课程名称	课时		年级/学期/理论周数/理论周 时/实训周数						
			总 课 时	其中		一年级		二年级		三年级	
				理 论	实 践	1	2	3	4	5	6
						18	18	18	18	18	18
	1	社交礼仪	72	12	60	4					
	2	语言艺术	72	12	60	4					
	3	音乐欣赏	72	12	60	4					
	4	文学名作鉴赏	72	12	60		4				
	5	茶艺	72	12	60		4				
	6	电影欣赏	72	12	60		4				
	7	书法鉴赏	72	12	60			4			
	8	插花	72	12	60			4			
	9	古典诗歌鉴赏	72	12	60			4			
	10	中外建筑简史	72	12	60				4		
	11	手工制作	72	12	60				4		
	12	拉丁舞	72	12	60				4		
	13	戏曲欣赏	72	12	60					4	
	14	中国文化史	72	12	60					4	
	15	自然史	72	12	60					4	
		小计	360	60	300	4	4	4	4	4	0

（二）、教学管理

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。

八、实施保障

（一）、教学设施

1、校内实训设备配置及说明

形体房：木地板、把杆、镜面墙、音响设备、投影设备、更衣室配置化妆室：化妆台、化妆镜、化妆灯

2. 校外实训基地

校外实习基地应坚持长期规划建设的原则，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，能够满足中等职业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。

（二）、教学方法

1、推行项目过关制

专业课教学实施项目过关制，一是根据教学标准、教学大纲、企业需求确定各科专业教学项目；二是编制项目教学实训指导书、项目考核标准，按计划实施项目教学；三是突出项目考核过关。

2、推行现代学徒制

坚持推行现代学徒制人才培养下的教学方法改革，遵循学生成长规律和职业能力形成规律，强化知行合一，培养学生职业道德、职业技能，将人文素养和职业素质教育融入人才培养过程。

3、以赛促教、赛教融合

每学期举行学生技能大赛，提高了学生的学习积极性，促进了学生综合能力的提升。学校建立赛教融合机制，探索赛教融合人才培养目标，将各类各项技能竞赛的相关理念覆盖到教学的全部课程，以此强化学生职业技能的培养，提高专业课的教学质量。

（三）学习评价

按照德、智、体、美、劳全面发展的要求，由学校与企业、教师与师傅共同实施评价，评价内容包括基本素养、文化知识和专业

技能、顶岗实习三个方面。

1、基本素养评价

由学校、企业共同实施评价，主要包括品德修养、行为习惯、敬业精神、团队合作、组织协调四个方面。

2、文化知识和专业技能评价

主要由学校组织评价，包括文化知识、专业基础、专业技能三个方面的评价。

3、顶岗实习评价

以企业评价为主，通过评价学生顶岗实习的实习态度、遵守纪律情况、任务完成情况、实习报告等方面进行综合评定，按照优秀、良好、及格、不及格五个等级评价。

（四）质量管理

一是建立健全规章制度，建立教学五认真监管、检查、评比、考核等教学管理制度，保障理论教学与专业实训的顺利实施与运行；建立顶岗实习制度，确保顶岗实习从计划、组织、常规管理，到考核等各环节的顺利实施。

二是落实教学过程的精细管理，推行每天巡课制度，确保教学过程规范。

三是建立问题导向及反馈机制，通过教学诊断改进，提升教育教学质量。

四是推行文化基础、专业基础月考制，专业实训项目过关考核，及时检查学习成效及培养良好学风。

九、毕业要求

（一）毕业资格

学生必须修完课程内容，考试科目理论和操作考试合格，并取得规定的职业资格证书方可毕业。

（二）职业资格证书

毕业时至少取得一项由人力资源和社会保障部门或通过考证考试获得的相应职业资格证书。鼓励学生通过考核，获取多项职业资格证书。