



航空服务专业人才培养方案

（三年制）

邯郸市职教中心

专业代码：700402

适用年级：2023 级学生

专业带头人：王彬彬

制定时间：2023 年 6 月

专业部部长审批：杜志刚

审批部门：教务处

审批时间：2023 年 6 月



一、专业名称及代码

航空服务、700402

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

(面试符合航空服务岗位标准)

三、修业年限

全日制学历教育，学制3年。

四、职业面向

本专业毕业生主要面向省内外民航业，从事民航售票员、客运员、货运员、安检员、乘务员等工作。具体的工作岗位有：

专业类别和代码	对应行业	主要职业类别	主要岗位类别或技术领域	职业技能等级证
7004 航空运输类	航空服务 (700402)	空中乘务、 机场安保	空中乘务员、 空中安全员、 机场安保员、 航空票务、 民航地勤值机	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) 普通话

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业立足民航业的发展需要，以校企合作为途径，培养德、智、体、美全面发展的，具有扎实的综合职业能力和技能的中等技术性人才。按照“有爱心、讲诚信，负责任”的培养要求，掌握航空服务专业必备基础理论知识和相关专业基础知识，具有扎实的文化基础和英语口语能力的空中乘务、地勤服务等



专业技能型人才。

(二) 培养规格

1. 综合素养

(1) 坚定拥护中国共产党领导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) 掌握必备的思想政治理论，崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

(3) 具有服务意识、具备团队合作能力、学习能力、工作责任感、工作服从性；具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、观察敏锐、反应敏捷。

(4) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

(5) 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。

(6) 树立人民航空为人民的思想。

2. 知识

(1) 了解客舱乘务员的岗位职责和服务程序。

(2) 掌握航空地理常识。

(3) 了解旅客和货主的心理需求及心理学的一般知识及原理。

(4) 熟悉并掌握航空客舱内的所有服务项目及服务知识。



(5) 掌握客舱服务技能与要求, 以及医疗急救常识和应急操作处置。

(6) 掌握售票服务、问询服务、值机服务、引导服务、要客服务、安检服务的知识要点及工作过程。

(7) 掌握国内和国外货物待运、空港货物的常规操作, 以及特殊情况的处理。

(8) 熟悉与航空服务专业相关的法律法规。

3. 职业能力

(1) 具备职业形象塑造以及礼仪服务能力;

(2) 掌握航空服务岗位的英语运用, 有一定英语听说能力。

(3) 具备信息技术使用能力。

(4) 通过中外民俗文化知识、事实政治获取与专业相关领域的核理念。

(5) 能与旅客和货主进行交流沟通技巧。

(6) 具备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。

(7) 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) 使用规范的岗位服务用语, 为旅客和货主提供优质服

4. 证书要求

本专业毕业生完成培养方案要求的课程方可授予毕业证; 除毕业证以外还需要获取相关资格证书:

序号	对应职业(岗位)	职业资格证书举例	专业(技能)方向
----	----------	----------	----------

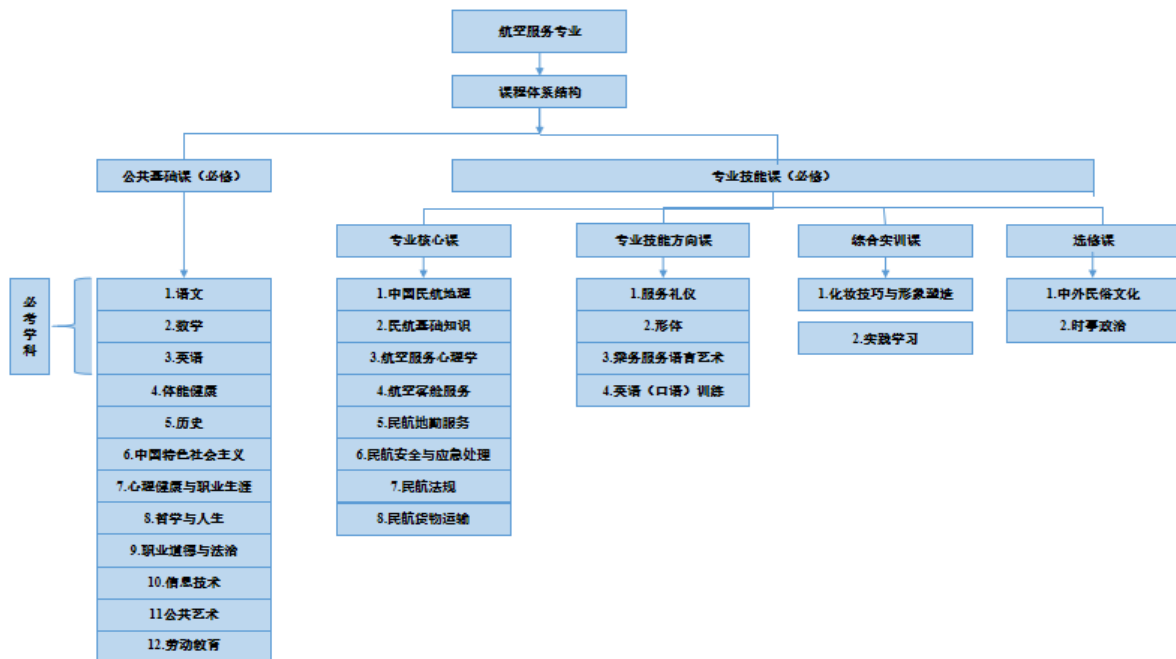


1	民航乘务员	民航乘务员(五级)	空中乘务
2	民航安检员	民航安检员(五级)	民航安全检查
3	民航客运员	民航客运员(五级)	民航货运员
4	民航货运员	民航货运员(五级)	民航货运员
5	航空服务(全岗)	普通话	所有专业通用

说明：可根据实际情况取得 1 或 2 个证书。

六、课程设置及要求

课程体系结构图



航空服务专业课程设置包括公共基础课、专业技能课。其中专业技能课包括专业核心课、专业(技能)方向课、综合实训和选修课。

公共基础课程，主要以培养学生基本素质、社会能力为主，共计 11 门课；专业技能课，主要以培养学生的专业素质、专业能力、社会能力为主，共计 17 门课。其中包括专业核心



课，共 8 门课，主要以培养学生的专业素质为主；专业(技能)方向课，共 4 门课，主要以培养学生的专业能力为主；专业选修课，共 2 门课，主要是为了拓展学生专业知识；综合实训课，共 3 门课，主要以培养学生的专业素质、方法能力及社会能力为主。

(一) 公共基础课程；

公共基础课程教学要求

序号	课程名称	内容及要求	
1	中国特色社会主义	课程目标	通过思想政治课程学习，培育学生的思想政治学科核心素养。把学生培养成具有政治认同素养的学生，热爱伟大祖国，自觉弘扬和实践爱国主义精神；具有职业精神素养的学生，具有法治意识素养的学生，养成良好职业道德行为习惯；具有健全人格素养的学生，学会从法的角度去认识和理解社会；具有自立自强积极向上的良好心态；具有公共参与素养的学生，能够乐于为人民服务，勇于担当社会责任。
		主要内容	中国特色社会主义的创立，发展和完善、社会主义经济、政治、文化、社会建设与生态文明建设，踏上新征程，共圆中国梦。
		教学要求	本课程的实施，以课程标准为依据，落实立德树人根本任务，将培育学生的学科核心素养贯穿于教学活动全过程。
2	心理健康与职业生涯	课程目标	通过思想政治课程学习，培育学生的思想政治学科核心素养。把学生培养成具有政治认同素养的学生，热爱伟大祖国，自觉弘扬和实践爱国主义精神；具有职业精神素养的学生，具有法治意识素养的学生，养成良好职业道德行为习惯；具有健全人格素养的学生，学会从法的角度去认识和理解社会；具有自立自强积极向上的良好心态；具有公共参与素养的学生，能够乐于为人民服务，勇于担当社会责任。
		主要内容	时代导航，生涯筑梦；认识自我，健康成长；足专业，谋划发展；和谐交往，快乐生活；学会学习，终身受益；规划生涯，放飞理想。
		教学要求	本课程的实施，以课程标准为依据，落实立德树人根本任务，将培育学生的学科核心素养贯穿于教学活动全过程。



序号	课程名称	内容及要求	
3	哲学与人生	课程目标	通过思想政治课程学习，培育学生的思想政治学科核心素养。把学生培养成具有政治认同素养的学生，热爱伟大祖国，自觉弘扬和实践爱国主义精神；具有职业精神素养的学生，具有法治意识素养的学生，养成良好职业道德行为习惯；具有健全人格素养的学生，学会从法的角度去认识和理解社会；具有自立自强积极向上的良好心态；具有公共参与素养的学生，能够乐于为人民服务，勇于担当社会责任。
		主要内容	立足客观实际，树立人生理想；辩证看问题，走好人生路；实践出真知，创新增才干；坚持唯物史观，在奉献中实现人生价值。
		教学要求	本课程的实施，以课程标准为依据，落实立德树人根本任务，将培育学生的学科核心素养贯穿于教学活动全过程。
4	职业道德与法治	课程目标	通过思想政治课程学习，培育学生的思想政治学科核心素养。把学生培养成具有政治认同素养的学生，热爱伟大祖国，自觉弘扬和实践爱国主义精神；具有职业精神素养的学生，具有法治意识素养的学生，养成良好职业道德行为习惯；具有健全人格素养的学生，学会从法的角度去认识和理解社会；具有自立自强积极向上的良好心态；具有公共参与素养的学生，能够乐于为人民服务，勇于担当社会责任。
		主要内容	领悟道德力量；践行职业道德基本规范；提升职业道德境界；坚持全面依法治国；维护宪法尊严；遵循法律规范。
		教学要求	本课程的实施，以课程标准为依据，落实立德树人根本任务，将培育学生的学科核心素养贯穿于教学活动全过程。
5	信息技术	课程目标	通过理论知识学习、基础技能训练和综合应用实践，培养中等职业学校学生符合时代要求的信息素养和适应职业发展需要的信息能力。
		主要内容	基础模块包含信息技术应用基础、网络应用等 8 个部分内容。拓展模块包括数字媒体创意、演示文稿制作等 10 个专题。
		教学要求	通过多样化的教学形式，让认识信息技术的重要作用。在教学中跟学生的职业接轨，渗透保育专业学生的信息化需求。
6	语文	课程目标	学生通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动，在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与几个方面都获得持续发展。
		主要内容	基础模块包括语感与语言习得等八个专题的学习。职业模块包括劳模精神工匠精神作品研读、职场应用写作与交流等四个专题的学习。
		教学要求	把握语文学科核心素养，体现职业教育特点，加强实践与



序号	课程名称	内容及要求	
			应用提高信息素养，探索信息化背景下教与学方式的转变。
7	数学	课程目标	获得未来工作和发展所需的数学基础知识。具备运用数学知识和思想分析和解决问题的能力。初步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界。
		主要内容	基础模块和拓展模块包括基础知识、函数、几何与代数、概率与统计。拓展模块二包括七个专题和若干数学案例。
		教学要求	教学围绕课程目标，发展和提升数学学科核心素养，按照课程内容确定教学计划创设教学情境。教学要体现职教特色提高职业道德修养和职业素养。
8	英语	课程目标	帮助学生掌握基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。
		主要内容	基础模块语言知识、语言技能、语言策略等六部分构成。职业模块可根据学生的专业领域进行开设。拓展模块是记叙类、说明类、应用类。
		教学要求	应围绕课程标准规定的学科核心素养与目标要求，遵循教学规律，制定教学计划，创设教学情境，应体现职教特色，注重实践应用。
9	体育与健康	课程目标	落实立德树人的根本任务，以体育人，增强学生体质。掌握运动技能，提高职业体能水平；树立健康观念，健全人格、锤炼意志。
		主要内容	基础模块：体能和健康教育；拓展模块一为运动技能系列，拓展模块二为选修内容，包括 7 个运动技能。
		教学要求	教学中要以身体练习为主，体现体育运动的实践性，要注意学科核心素养，合理设计，结合专业特色。
10	历史	课程目标	掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养。初步形成正确的历史观，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。
		主要内容	基础模块是中国古代、近代、现代史共 15 个学习专题；世界历史包括世界古代、近代、现代史共 11 个学习专题；拓展模块是专业特色课程。
		教学要求	基于学科核心素养设计教学；倡导多元化的教学方式；注重历史学习与职业发展的融合；加强现代信息技术在历史教学中的应用。
11	公共艺术	课程目标	通过鉴赏音乐作品、学习艺术理论、参加艺术实践，发展形象思维，培养创新精神和实践能力，提高感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，
		主要内容	在音乐、图画、舞蹈、戏剧、文学等艺术活动中，用听、说、唱、跳、奏、玩等各种不同形式表现出来，开发想象



序号	课程名称	内容及要求	
			力, 从各种音乐元素中, 得到身体机能、思维、人际、自我认知、空间等各方面的平衡发展。
		教学要求	让学生从自我出发, 在艺术实践的过程中, 能有所感受, 进而加深对作品“美”的感悟, 并发展自我形象思维和创新精神。
12	劳动教育	课程目标	全面落实习近平总书记关于培养担当民族复兴大任时代新人的要求, 结合义务教育性质及课程定位, 从有理想、有本领、有担当三个方面, 明确义务教育阶段时代新人培养的具体要求。
		主要内容	坚持因地制宜, 宜工则工, 宜农则农。注重培养学生自理、自立能力, 选择日常生活劳动内容;注重从时令特点和区域产业特色出发, 选择工农业生产劳动内容;注重培养学生社会责任感, 选择学生力所能及的公益劳动和现代服务业劳动内容;注重选择体现中华优秀传统文化和工匠精神的手工劳动内容, 适当引入体现新形态、新技术、新工艺等的现代劳动内容。
		教学要求	劳动课程强调学生直接体验和亲身参与, 注重动手实践、手脑并用, 知行合一、学创融通, 倡导“做中学”“学中做”, 激发学生参与劳动的主动性、积极性和创造性。

(二) 专业核心课

专业核心课教学要求

序号	课程名称	内容及要求	
1	民航职业道德	课程目标	熟悉民用航空器的基本知识;掌握航空器活动的环境及导航、空中交通管理的程序和方法;民用机场的布局、特点及运作、航空运输的特点。
		主要内容	主要包括: 将民航精神、工匠精神引入课堂, 在培养学生专业技能的同时增强学生的职业道德素养。
		教学要求	使学生便于掌握空中乘务及机场地面服务岗位要求的基本知识, 容易触类旁通, 形成自主学习。
2	中国民航地理	课程目标	掌握航空服务专业基本理论知识、民航专业相关岗位所需的相关地理和旅游理论知识;达到民航乘务员岗位初级职业标准的相关要求;
		主要内容	主要包括: 本课程目标是让学生掌握航空服务专业基本理论知识、民航专业相关岗位所需的相关地理和旅游理论知识, 具备进行航线分析、处理相关航线问题、航空服务的能力
		教学要求	将民航精神、工匠精神引入课堂, 在培养学生专业技能的同时增强学生的职业道德素养。
3	民航	课程目标	能运用人际沟通技巧, 应对服务过程中旅客或货主的心理



序号	课程名称	内容及要求	
	服务心理学		变化；能运用人际沟通技巧，识别并处理服务过程中旅客或货主特殊的心理需求；能运用服务技巧，使用规范的岗位服务用语，为旅客和货主提供优质服务；能运用人际沟通技巧，提升团队合作精神，适应航空服务各岗位的职业要求
		主要内容	从事航空服务各岗位工作所要掌握的入门课程。其功能是让学生树立民航服务理念具备运用人际沟通的基本知识、技能服务于航空服务中空中乘务、民航安全检查、航空地面服务等岗位的基本职业能力，并为进一步学习各专门化方向课程建立基
		教学要求	使学生能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的要求
4	航空客舱服务	课程目标	通过对民航飞机机上客舱设备、客舱服务过程中的学习与实训，使学生了解经济舱服务的基本程序、内容、服务操作方法。掌握基本的服务技巧和服务意识，学会与旅客沟通与交流，能迅速正确处理客舱内的突发事件，胜任客舱乘务员的工作。培养学生增强社会责任感和职业素养，具备一定的语言表达能力、人际交往能力、团队协作能力。
		主要内容	主要包括：掌握航空服务人员应具备的职业礼仪素养和仪表仪容美的基本要求；掌握航空服务人员标准的姿态动作；掌握航空服务人员应用工作原则和程序；掌握航空服务人员常用服务动作礼仪规范；熟悉客舱服务中常见问题及处理流程；
		教学要求	突出对学生职业能力的训练，理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，同时又充分考虑了职业教育对理论知识学习的需要，并融合了相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。
5	民航地勤服务	课程目标	通过本课程的学习，使学生具有从事售票、问询、广播、值机、引导、要客服务、安检员岗位工作所必须的知识、技能和态度，成为具为民航安检员职业资格的技能型人才。
		主要内容	从售票、问询、广播、值机、引导、要客服务、安检员等岗位工作的必修课程，其主要功能是使学生掌握售票服务、问询服务、值机服务、引导服务、要客服务、安检服务的知识要点及工作过程，使学生全面了解民航地面服务各个岗位工作的基本状况，为成为民航安检员、地面服务打下坚实的基础。



序号	课程名称	内容及要求	
		教学要求	教学可在教室和航空实训室情境中进行。在学习情境中,通过多媒体教学、合作教学、教师示范和学生实际操作,实施情景化教学。
6	民航安全与应急处理	课程目标	了解安全管理体系、人为因素、机场安全管理、飞行运行环境、空防安全等方面进行了介绍,另外对机上应急器材的使用和注意事项,应急撤离、旅客管理和安全规则等知识点通过讲授、示范和视频进行了呈现。
		主要内容	民航应急管理知识;公共航空运输安全管理与应急处置的知识;民用机场安全管理与应急处置的知识;空中交通服务安全管理与应急处置的知识;航空安保管理与应急处置的知识。
		教学要求	使学生自觉树立民航“安全第一,预防为主”的观念,有助于学生全面了解民用航空器运行过程中的安全规则、过程管理、安全事件发生的类型、原因,提高学生分析能力、判断能力、风险防控能力和处置突发事件的能力。
7	民航法规	课程目标	能运用所学法律法规知识为旅客解释航班不正常运输现象;能运用所学法律法规知识航空合同运输纠纷;能运用所学知识解释在民航突发事件中旅客的权益与责任
		主要内容	以民航旅客运输涉及的先关民航法律法规为线,设计了《中华人民共和国民用航空法》、民航客货运输相关法律法规、航空运输合同相关法律、航空运输承运人赔偿责任相关规定。
		教学要求	其功能是使学生熟悉民航法律与法规知识,增强法律意识,具备在法律法规的框架内从事服务工作的基本职业能力,为其进入岗位实习作涉及民航旅客运输的法律法规知识做储备。
8	民航货物运输	课程目标	通过本课程的学习,使学生了解和掌握空港货物运输业务的一般流程和操作要求,初步具备根据不同的工作环节对货主及货运代理人进行有效服务的工作能力,达到民航货运员初、中级职业标准的相关要求。
		主要内容	员岗位的工作任务为引领,以岗位设置为主线,以货物接收、货物待运处理、货物装机和卸机、客户服务等并列式工作任务为设置依据。课程结构以空港货物运输流程中的各个工作环节为线索进行设计,包括货物接收、货物待运处理、货物装机与卸机、货物到达与交付、中转货物处理、特种货物运输、客户服务、邮件运输等。



序号	课程名称	内容及要求	
		教学要求	培养学生具有民航货运员所应有的职业道德, 诚实、守信、善于沟通和合作的品质, 在此基础上形成以下职业能力。

(三) 专业技能方向课

专业技能方向课教学要求

序号	课程名称	内容及要求	
1	服务礼仪	课程目标	能按民航乘务员、安检员、售票员、客运员、货运员等岗位要求规范仪容仪表、言谈举止。能运用主要客源国和地区的基本礼仪知识接人待物。能运用部分少数民族和地区的基本礼仪知识接人待物。能运用宗教礼仪常识接人待物。
		主要内容	了解礼仪的基本概念; 了解礼仪的原则; 礼仪的要求; 礼仪的内在精神; 礼仪的表现形式等。
		教学要求	以掌握相应的礼仪知识和规范为主线开展课程内容。每个项目的学习都以仪容仪表、言谈举止作为教学要求, 设计相应的教学活动, 通过讲解示范、模仿训练、纠错点评、情景设置、案例分析点评等形式, 充分发挥学生学习的主动性, 挖掘学生的潜力。
2	形体	课程目标	掌握形体训练基本方法, 增强人体支撑能力、柔韧性、协调性, 创造健美形体; 全面训练人体运动系统, 增强耐力; 锻炼肌肉, 控制体重, 塑造匀称的身材; 掌握服务姿态训练基本方法, 提高体态语言表现力。
		主要内容	课程结构以掌握科学的芭蕾训练过程为主线进行设计, 包括地面训练、把杆训练、中间训练等学习项目, 让学生通过音乐与动作相结合的科学训练模式, 经过长期培养和反复操练, 形成良好的身体姿态。
		教学要求	紧紧围绕完成工作任务的需要, 同时又充分考虑学生的学习兴趣 and 身体条件, 融合获取相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。
3	乘务服务语言艺术与播音技巧	课程目标	了解命题说话特点, 掌握一般说话技巧; 学会朗读的基本要素; 提高语言表达能力; 克服说话过程中的心理障碍, 学会心理沟通, 言语得体, 语态自然大方;
		主要内容	客舱语言基本技巧; 客舱语言基础训练内容及注意事项; 语言基础发声训练; 语流音变发声训练;
		教学要求	通过大量的理论与实践的综合运用, 使学生能够全面掌握空乘服务的职业特点和要求, 对空中乘务员的专业理念和职业特点具备清晰的认识。
4	英语(口)	课程目标	能够应急处置、应急医疗、危险品处置等相关的英文资料; 能较熟练地运用英语为旅客提供服务。



序号	课程名称	内容及要求	
	语)训练	主要内容	阅读和理解乘务员工作流程中英文业务文件与资料,机上服务设备的英语说明。
		教学要求	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。

(四) 综合实训课程

实训课程教学要求

序号	课程名称	内容及要求	课程目标
1	化妆与礼仪		使学生掌握形象设计的基本知识,明确空乘人员职业形象的特点和职业素养,培养审美能力。正确掌握每一类化妆品的用处及用法,学会画适合自己的妆容。掌握护肤基本手法,根据自身肤质正确护理皮肤。
		主要内容	掌握化妆课程的起源、美容与化妆基础知识以及实践操作的技巧,增强适应职业变化的能力。
		教学要求	每个项目的学习都以化妆活动作为载体,设计相应的教学活动,以工作任务为中心整合理论与实践,实现做学一体化,
2	实践学习	课程目标	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;
		主要内容	熟悉民航企业的组织结构和生产过程;掌握空中乘务和民航地勤各岗位中的相关基本操作技能;进一步提高学生的团队协作与沟通能力,培养基本的职业规范和吃苦耐劳精神。
		教学要求	注重学生对实际技能的训练和爱岗敬业职业道德培养;认真巡视检查学生的实习进度和质量,全面掌握顶岗实习学生的工作、学习、生活、思想等情况,并将实习指导情况及时记录、汇报,反馈和调整;负责传达学校的相关规定和精神,密切注意学生动向,及时处理学生的违纪违规行为,并将处理结果报告相关部门。协调好学校与企业的关系、安排好学生的实习,生活。对实习期间出现的问题或



			突发事件,要及时与实习单位沟通、处理,问题及时向学校就业办汇报。及时收集和上交有关实习资料。
--	--	--	--

(五) 选修课程

选修课程教学要求

序号	课程名称	内容及要求	
1	中外民俗文化	课程目标	帮助学生了解和认识中华优秀传统文化的优秀要素,熟悉中国传统思维模式,学习中华传统美德,体悟中华民族品格;启迪学生热爱祖国、热爱民族文化;引导学生汲取中华民族智慧,传承中华民族精神,完善人格,深化家国情怀,增强民族自信心、自尊心、自豪感,弘扬中国价值;从而助推学生人文素养、职业素养和专业素养的全面发展。
		主要内容	面向工作岗位,以就业为导向,通过对诸子思想智慧、中华传统美德、中国古代教育、中国古典文学与艺术、中国传统民俗及古代科技等内容学习,进一步加强学生的传统文化教育,提高文化素养和思想觉悟,助推学生人文素养、职业素养和专业素养的全面发展。
		教学要求	以提高学生的人文素养和职业素养为目标,主要使用经典导读、体验式教学、案例教学、发现教学法、任务驱动教学等教学方式,使用启发式、讨论式、探究式等教学方法。
2	时事政治	课程目标	时事政治作为政治教学的补充,在实际的政治课堂教学中发挥着不可替代的作用。通过时事政治,学生能够更好地掌握时代脉搏,明确社会生活的多个方面,变化等,也能提升其对政治学习的兴趣。在这样的条件下,教师要重视在教学中促进学生政治核心素养的形成。
		主要内容	分析实际事件相结合,在教学中教师应根据教学内容选取一些近期与教学内容有关的时事政治世界,通过理论分析引导学生利用理论知识分析实际问题的能力,这能让学生了解最新的社会动态。
		教学要求	在教学中及时引导学生关注所国内外重大的时事事件,通过课堂教学方式的创新去提高学生认知、分析时事的能力,最终实现学生的全面发展。

(六) 实习

实习管理,让学生增强劳动观念和纪律观念,了解企业文化,为学生将来更好地适应社会做准备,是培养学生岗位能力,提高学生职业素质的实践教学环节;是实现学校教学与企业之间的无缝接轨的最佳途径,有利于推行工学结合的人才培养模



式，有利于提高人才培养质量促进就业。

（七）社会实践

通过社会专业实践，增强学生对生产或管理实践活动的了解，锻炼学生的协调能力、沟通能力和对理论知识的综合运用能力，提高其分析问题和解决问题的能力；学生通过走出校门、深入社会、深入生活、深入实际，在实践中了解社会、认识国情，增长才干、奉献社会，锻炼毅力、培养品格、树立正确的世界观、人生观和价值观。

七、教学进程总体安排

航空服务专业教学进度安排为：第一学年、第二学年、第三学年的下学期为在校学习，第三学年的上半学期为实践学习。

课程类别	序号	课程名称	学分	课程学时	授课周数	各学期教学周数及周学时分配						考核方式	
						一	二	三	四	五	六	考试	考查
公共基础课	1	中国特色社会主义	2	36	18	2						√	
	2	心理健康与职业生涯	2	36	18		2					√	
	3	哲学与人生	2	36	18			2				√	
	4	职业道德与法治	2	36	18				2			√	
	5	信息技术	4	72	18	2	2					√	
	6	语文	16	288	18	2	2	4	4		4	√	
	7	数学	16	288	18	2	2	4	4		4	√	
	8	英语	16	288	18	4	4	2	2		4	√	
	9	体育与健康	10	180	18	2	2	2	2		2		√
	10	历史	4	72	18	2	2					√	
	11	公共艺术	4	72	18	2	2						√



	12	劳动教育	4	72	18	2	2						√
小计			82	1476	45%								
专业 核心 课	1	民航职业道德	4	72	18	2	2					√	
	2	中国民航地理	4	72	18			2	2			√	
	3	民航服务心理学	4	72	18			2	2			√	
	4	航空客舱服务	4	72	18	2	2					√	
	5	民航地勤服务	4	72	18			2	2			√	
	6	民航安全与应急处理	4	72	18						4	√	
	7	民航法规	4	72	18	2	2					√	
	8	民航货物运输	4	72	18			2	2			√	
小计			32	576	18%								
专业 技能 方向 课	1	服务礼仪	8	144	18	2	2	2	2				√
	2	形体	8	144	18	2	2	2	2				√
	3	乘务服务语言艺术与播音技巧	4	72	18						4		√
	4	英语（口语）训练	6	108	18			2	2		2		√
小计			26	468	15%								
综合 实训 课	1	化妆技巧与形象塑造	4	72	18				2		2		√
	2	实践学习	30	540	18					18周			√
小计			34	612	19%								
选修 课	1	中外民俗文化	2	36	18						2		√
	2	时事政治	4	72	18			2			2		√
小计			6	108	3%								
总计			180	3240		30	30	30	30		30		



八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 专兼职教师的数量、结构

为保障工作过程系统化课程体系的顺利实施，建立了由专业带头人、骨干教师、一般教师、校企合作技术专家、企业指导教师组成的专兼结合教学团队。专任教师与学生比例 1:14。每门课程的课程小组应配有 3 名及以上专任教师及 1~2 名校外兼职教师组成，课程负责人原则上应由校内的专任教师担任。

1	专任教师	人数	19
		具有高级专业技术职务人数比	58%
		师生比	1:14
2	专业教师	人数	8
		与专任教师人数比	42%
3	兼职教师	人数	6
		与专任教师人数比	32%
4	双师型教师	人数	2
		与专任教师人数比	10%

2. 专职教师的素质要求

(1) 教师应熟悉本专业毕业生所从事的工作岗位，以及经常要进行的典型工作任务。

(2) 熟悉典型工作任务的工作过程、工作流程，把专业理论与职业实践相结合、职业教育理论与教育实践相结合。

(3) 遵循学生身心发展规律，以学生发展为本，培养学生的职业兴趣、学习兴趣和自信心，激发学生的主动性和创造性，



发挥学生特长,挖掘学生潜质,为每一个学生提供适合的教育。

(4)了解产业发展、行业需求和职业岗位变化,不断跟进技术进步和工艺更新;优化知识结构和能力结构,提高文化素养和职业素养;具有终身学习与持续发展的意识和能力,做终身学习的典范。

(二) 教学设施

1. 总体要求

根据教育部颁布的《中等职业学校设置标准》,本专业应有与办学规模和专业设置相适应的校园、校舍、设施、校内实训基地和相对稳定的校外实习基地,实习设施和仪器设备要与专业设置相匹配、满足教学要求及学生实习、实训需要。

2. 专业教室,校外实习实训基地等情况

序号	类别	名称	数量	功能
1	教室	多媒体教室	40	日常教学
		智慧教室	1	学生模拟教学、智慧录课、互动课堂等
2	校内实训室	形体实训室	2	形体学习与实训
		礼仪实训室	1	礼仪学习与实训
		空港地面服务教室	1	候机服务实训
3	校外实训基地	邯郸机场		供学生校外实习
		北京翔宇集团		供学生校外实习

(三) 教学资源

1. 对教材选用的要求

中等职业学校,应具有符合当地社会经济建设所需要的专业,有明确的教学计划、教学大纲等教学文件,以及相适应的



课程标准和教材。应按照国家规划的中等职业教育教材目录，选用相关专业教材，按时定量配齐。

2. 对图书文献配备的要求

图书馆和阅览室适用印刷图书生均不少于 30 册；报刊种类 80 种以上；教师阅览（资料）室和学生阅览室的座位数应分别按不低于专任教师总数的 20% 和学生总数的 10% 设置。

3. 对数字资源配备的要求

要具备能够应用现代教育技术手段，实施现代远程职业教育及学校管理信息化所需的软、硬件设施、设备。其中，学校计算机拥有数量不少于每百生 15 台，学生用计算机达 1 台/7 人，教师用计算机达 1 台/1 人。

有中国教育科研网接口，学校总出口带宽不低于 100M；落实《职业院校数字校园规范》，统筹建设一体化智能化教学、管理与服务平台；教学场所均配备必要的多媒体设备。

4. 我专业教材选用、图书文献配备与数字资源配备情况

序号	项目		是否达标
1	教材选用	按照国家规划的中等职业教育教材目录，选用相关专业教材，按时定量配齐	√
2	图书馆和阅览室	印刷图书生均 40 册	√
		报刊种类 90 余种	√
		教师阅览（资料）室座位数为专任教师总数的 25%	√
		学生阅览室的座位数为学生总数的 23%	√
		学校图书馆配有学前教育、幼儿保育专业相关专业书籍及期刊	√
3	数字资源配备	学校具备中国教育科研网接口	√



		学校计算机拥有数量为每百生 25 台；学生用计算机达 1 台/3 人；教师用计算机达 1 台/1 人。	√
		学校无线网络全覆盖；450M 的有线带宽和 1G 的无线带宽。	√
		蓝墨云班课、超星学习通等信息化移动教学平台	√
		数字图书借阅机	√
		数字一体化智能校园管理与服务平台	√

（四）教学方法

全面贯彻党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持社会主义办学方向，落实立德树人根本任务。加强师德师风建设，引导教师自觉将思政教育融入课程教学。根据学科性质特点，突出体现马克思主义中国化的最新理论成果，重视价值引导和优秀传统文化的传承，引导学生自觉弘扬和践行社会主义核心价值观。

1. 公共基础课教学要符合教育部有关教育教学基本要求，重在围绕教学方法、教材、教学组织形态的“三教改革”，在教学模式上突出创新，调动学生学习积极性，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. 专业核心课程和专业技能（方向）课要坚持以能力为本位、以行动为导向的教学理念，充分发挥校园网络互动教学环境优势，充分利用学校的智慧教室，运用云班课等信息化教学手段，致力于打造数字化 2.0 的课堂教学模式。坚持理论实践一体化的教学原则，以工作任务为载体，依据学生成长规律，做好课程的教学设计。在课程安排的衔接上要考虑工作过程的



完整性，注重课程标准与职业资格取证的对标、课程与课程的衔接，调动学生学习的积极性，挖掘学生学习潜能。

3. 要积极探索各种教学方法，深入开展教学模式的研究。提倡案例教学、任务教学、情境教学等方法，突出“做中学、做中教”的职业教育特色，形成操作技能与职业规范相统一，学习内容与工作内容相统一，理论学习与实践操作一体化。借助校企合作机制，充分利用校内外实训基地，充实教学资源，为学生自主学习、合作学习提供有力保障。

4. 组织好各级各类技能大赛，坚持以赛促教、以赛促学、以赛促练，结合教学进程，依据课程标准设计比赛项目，制定比赛标准，组织比赛活动，提高学生的专业技能水平。同时要加强教学方法手段改革，不断加快教学资源建设，满足学生个性化学习和信息化教学的需要，促进学生职业能力的提升。

5. 将传统文化、职业文化引入专业文化建设，创新文化育人体系。在专业文化建设中突出体现职业特征和中华优秀传统文化、民族文化特点；将职业道德、传统文化的精髓引入学生德育体系中，让工匠精神成为学生成长的精神指引，让职业规范成为学生自觉的行为准则。培养“知识型、技能型、知行合一”的高素质保育师资人才。

（五）学习评价

根据本专业的培养目标和育人理念，建立科学、可行的评价标准。评价标准应紧密围绕课程目标、相关职业能力要求进行，既要对相关知识、技能进行评价，也要对态度情感进行评价。不仅关注学生的学业成绩、技能水平，也要发现和发展学



生多方面的潜能，了解学生在发展中的需求。

1. 学习评价应体现检查诊断功能、反馈调节功能、激励功能及导向和发展的功能，以促进学生发展为最终目的，同时促进学生个性发展。

2. 学习评价主体多元化，采取教师的评价为主，学生的自我评价和相互评价为辅的形式，重视学生在评价中的地位和作用，充分发挥多种评价主体的力量，使学习评价成为一个共同参与、多边互动、促进发展的过程。

3. 学习评价形式多样化。可采用笔试、口试、操作考试和综合评价等多种形式。

公共基础课评价可采用口试、笔试相结合，单元考核与阶段考核相结合的形式；专业核心课、专业技能（方向）课评价可采用笔试与操作考试相结合等多种考核形式。不同课程可根据课程特点设计评价形式和方法，如演讲、辩论、活动设计等方式方法。

4. 学习评价标准多元化，采用绝对评价标准、相对评价标准和个性化评价标准相结合的多元化结构，尊重学生个体差异，面向全体学生，面向学生全面发展。

5. 坚持过程性评价和结果性评价相结合的方式。过程性评价可以根据完成任务的实践操作过程是否达到具体工作要求进行，结果性评价可以根据工作阶段性成果和综合测试进行。注重评价过程与教学过程相统一。

6. 学习评价应注重学生实践中分析问题和解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应给予特别鼓励，综合



评价学生能力。

（六）质量管理

1. 学校、专业部、教研组三级管理机构

实行三级管理机构，专业部是幼儿保育专业人才培养方案的执行单位，全面负责本专业的人才培养工作。教研组是本专业的教学基层组织，按照人才培养方案的规定实施教学、教研工作。

2. 教学管理监督机制

建立教务处、教研室、教师发展中心、专业部和教研组的多维度教学管理体系，完善各项教学管理制度，定期对教学工作进行全面检查，包括听课、评课、评教、集体备课、教学检查，以及组织教师经验交流、教育培训等。

3. 教学团队管理机制

建立由专业带头人、骨干教师、“双师型”教师、普通教师与企业专家共同组成的专业教学梯队，以专业建设为核心共同实施教学管理与学生管理工作。

4. 教学评价机制

建立学校、教师、学生为主体的内部评价体系和专业建设委员会参与的社会评价体系，通过学生评教、教师评教、企业评价、社会调研和毕业生跟踪调查等形式，对教学效果进行全方位的科学评价。

5. 见习实习管理机制

依托校企合作，对学生见习实习的管理工作实行学校与专业部双重负责机制。校企双方合作成立见习实习领导小组，做



到双方层层有专人负责。见习实习领导小组负责学生见习实习的组织与管理及考核评价，并共同制定计划，开展见习实习。

九、毕业要求

具有良好的职业道德和身体素质，掌握本专业必须的基础理论和基本技能。具备较快适应岗位实际工作的能力和素质，能运用所学知识分析和解决实际工作中的问题。

1. 符合国家、省教育行政部门中等职业学校学生学籍管理的有关规定。
2. 思想品德评价合格，身心健康。
3. 修满规定的全部课程且成绩合格。
4. 实习管理和社会实践考核合格。
5. 符合学校的有关毕业要求。