安溪陈利职校

航空服务专业人才培养方案

修订日期：2024 年 6 月 30 日

（专业组：航空服务组）

目录

一、专业名称（专业代码）..... 3

二、入学要求..... 3

三、修业年限..... 3

四、职业面向与续接专业..... 3

五、培养目标与培养规格..... 4

六、课程设置及要求..... 4

七、教学进程总体安排..... 8

八、教学实施..... 11

九、毕业要求..... 12

十、附录..... 13

一、专业名称（专业代码）

航空服务（700402）

二、入学要求

应届初中毕业生

三、修业年限

全日制三年

四、职业面向与续接专业

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	专业（技能）方向
1	值机	职场礼仪证书	民航机场地面服务工作
2	地　勤		
3	安　检	民航安全检察员	机场安检员
4	贵宾室	茶艺师证书	民航机场VIP客户服务

续接专业：

高职：交通运输大类

本科：交通运输大类

五、培养目标与培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

（一）职业素养

1. 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。
2. 具有“安全第一、预防为主”的责任意识。
3. 具有良好的团队合作精神和客户服务意识。
4. 具有良好的观察能力、动手能力和分析能力。
5. 具有良好的人际交往能力和合作沟通能力。
6. 具有良好的心理素质及突发事件的处理、应变能力。

（二）专业知识和技能

1. 掌握计算机基础知识。
2. 掌握管理学、心理学基础知识。
3. 掌握机场自动售检票系统的组成、功能和结构。
4. 掌握航空服务人员必备的审美能力及化妆技巧。
5. 掌握离港控制、客票销售、值机、配载、行李运输等各环节的业务知识。
6. 掌握国内外机场各方面工作的要求和业务规范。
7. 掌握中国茶具历史并能够辨别各类茶具
8. 具备安全、文明生产和环境保护的相关知识和技能。
9. 具备六大茶类的冲泡基本程序的技能、中国十大名茶冲泡技艺。
10. 具备茶文化的基础知识。

专业（技能）方向——民航地勤服务

1. 掌握民航服务礼仪的基础知识。
2. 掌握日常交际活动所涉及的各类礼仪规范，包括个人礼仪、交际礼仪、职场礼仪。
3. 能按照相关规定处理乘客服务中的常见问题。
4. 能掌握活动礼仪，公共礼仪和涉外礼仪的知识

专业（技能）方向——民航安全检察员

1. 掌握危险品存储和装载的规定。
2. 掌握危险品的标签、标记。
3. 掌握安检、保卫等基本技能
4. 具备正确识别旅客行李和货物中隐含的危险品的能力。
5. 具备对紧急情况采取适当的应急处置措施。

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。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，以及其 他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课、专业(技能)方向课和专业选修课，实习实 训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

（一）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	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	34
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	34
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	68
4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	68
5	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俪现专业特色	204
6	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侬现专业特色	204
7	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	204
8	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	136
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	170
10	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并与专业实磔行业发展密切结合	34
11	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实腳行业发展密切结合	34

（二）专业技能课

1. 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	民航服务礼仪	本课程是航空服务专业的一门专业主干课，在航空服务专业教学中占主要地位，是一门实践性很强的课程。本课程在介绍基本礼仪知识的基础上，针对航空服务行业的特点，深入阐述了航空服务人员所应具备的业务素质、职业道德和礼仪规范，旨在深化学生对服务意识及礼仪规范的理解，为从事航空服务行业各种工作打下扎实的基础。	68

2	形体礼仪	通过形体训练、培养民航气质形象。掌握航空服务人员形体美的职业要求，懂得形体训练的基本方法。通过训练掌握形体塑造的基本方法，以拥有优雅的气质和美丽健康的形体	136
3	商务礼仪	重点讲授如何掌握企事业单位日常交际活动所涉及的各类礼仪规范，包括个人礼仪、交际礼仪、职场礼仪、活动礼仪，公共礼仪和涉外礼仪的知识，训练部分重点提高礼仪应用能力和文明素养，塑造出良好的职业形象。	68
4	礼仪实训	培养学生职业礼仪素养与职业形象，树立服务意识并掌握服务礼仪的基本理论及服务技能，为今后从事空中乘务及航空服务工作打下基础。	68
5	民航化妆与形象设计	本课程结合空中乘务的职业特点，主要介绍民航乘务人员必备的审美能力及化妆技巧，内容包括职业妆、日妆（四季化妆）、晚妆（冷妆、暖妆）男士化妆等教学内容及方法。通过该课程的学习及实际训练，让学生掌握化妆的基本方法。	68
6	民航概论	本课程主要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、适航维修和通用航空等领域的基本知识，为学习有关专业课程打下一定的基础。	68
7	茶文化	学习茶的起源、茶叶的分类、茶叶的鉴别方式、茶叶的日常妙用、茶之道、茶之韵、茶之俗为日后的茶艺打下基础。	68
8	茶艺基础	了解中国茶具历史并能够辨别各类茶具，学习六大茶类的泡茶基本程序并掌握中国十大名茶冲泡技艺，同时掌握茶艺基本礼仪姿态。	68
9	民航运输基础知识	通过学习国内外旅客运输通行的工作规则，了解国内外机场各方面工作的要求和业务规范，使学生在旅客运输方面掌握更多的知识与技能。课程的主要内容包括：离港控制、客票销售、值机、配载、行李运输等各环节的业务知识。	68
10	民航危险品与分类	通过此课程的学习，使学生了解危险品规定的来源、了解旅客和机组人员携带危险品的规定、知道危险品的分类、了解危险品品名表的基本内容、正确识别危险品标签、了解危险品的标记、了解危险品的运输文件、了解危险品存储和装载的规定、正确识别旅客行李和货物中隐含的危险品、掌握有关危险品事故/事件和错误申报的报告要求，并且能够对紧急情况采取适当的应急处置措施。	68

	民航安全实务	它包括安检理论知识与应用，航空运输组织，机场保卫，报关报检，安检队伍建设，安检法规和多种安检方法的实施与检查，涵盖了民航领域中众多学科知识与技能。同时，操作课安排了实践操作训练，使学生掌握其操作技能。	

2.专业（技能）方向课

（1）航空服务

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	普通话与播音技巧	本课程内容包括普通话语音的基本特征、发音方法以及矫正方法。学习目的在于了解普通话语音的基本特征，掌握正确的发音方法，具备正确的发音能力。授课过程中加入航空公司广播词的培训，并组织学生参加普通话水平测试，取得二级甲等证书。	136
2	民航地面服务与管理	本课程是在基础英语课程的基础上专为航空服务专业开设的专业英语课程，围绕民航服务的基本常识及知识展开，兼顾专业性、实用性和职业性的同时，力求精读与泛读选材的合理性，使学生在一个英语环境中了解这些内容并学会实际使用，同时还能了解民航业的一些基础知识。	136

（2）民航地勤服务

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	民航服务礼仪	本课程是航空服务专业的一门专业主干课，在航空服务专业教学中占主要地位，是一门实践性很强的课程。本课程在介绍基本礼仪知识的基础上，针对航空服务行业的特点，深入阐述了航空服务人员所应具备的业务素质、职业道德和礼仪规范，旨在深化学生对服务意识及礼仪规范的理解，为从事航空服务行业各种工作打下扎实的基础。	68
2	民航服务茶艺	学习茶的起源、茶叶的分类、茶叶的鉴别方式、茶叶的日常妙用、茶之道、茶之韵、茶之俗为日后的茶艺打下基础。了解中国茶具历史并能够辨别各类茶具，学习六大茶类的泡茶基本程序并掌握中国十大名茶冲泡技艺，同时掌握茶艺基本礼仪姿态。	34

3.专业选修课

（1）播音主持

（2）音乐鉴赏

（3）企业管理实务

（4）美术

4.综合实训

七、教学进程总体安排

（一）基本要求

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,顶岗实习按每周 30 小时(1 小时折合 1 学时)安排,3 年总学时数为 3000~3300。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

实行学分制的学校，一般 16~18 学时为 1 学分，3 年制总学分不得少于 170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分，共 5 学分。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。

课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

（二）教学计划

2024 年航空服务专业教学计划进程表

课程类别	课程名称		学分	考核方式	学时分配			学期					
								一	二	三	四	五	六
					总学时	理论学时	实践学时	18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	18 周
公共基础课	思想政治	中国特色社会主义	2	学考笔试	36	36		2					
		心理健康与职业生涯	2		36	36			2				
		哲学与人生	2		36	36				2			
		职业道德与法治	2		36	36					2		
		班会（劳动教育、安全教育等）											
	语文		12	学考笔试	216	216		2	2	4	4		
	数学		12		216	216		2	2	4	4		
	外语（英语）		8		144	144		2	2	2	2		
	信息技术		8	学考实操	144		144	4	4				

		体育与健康	10	实操	180		144	2	2	2	2	2	
		历史	2	笔试	36	36		1	1				
		公共艺术（音乐、美术）	2	实操	36		36	1	1				
公选课		物理	2	笔试	36	36		1	1				
		化学	2	笔试	36	36		1	1				
		就业指导	2		36	36						2	
		心理健康	2		36	36						2	
公共基础课小计			**62**		**1116**	**792**	**324**	**16**	**16**	**14**	**14**	**6**	**0**
专业技能课	专业核心课	民航服务礼仪	2	实操	18	18		2					
		形体礼仪	2	实操	18	18		2					
		商务礼仪	2	笔试	36	36		2					
		礼仪实训	4	实操	72	72		4					
		民航化妆与形象设计	4	实操	72	72		4					
		民航概论	4	笔试	54	54			4				
		茶文化	4	笔试	54	54			4				
		茶艺基础		实操									
		民航运输基础知识	4	笔试	72	72					4		
		民航危险品与分类	4		72	72					6		
		民航安全实务	4		72	72					4		
	小计		**36**		**540**	**540**		**14**	**8**		**14**		
	专业（技能方向）课	普通话和播音技巧	4	实操	72		72		4				
		民航服务礼仪	8	实操	144		144					8	
		航空危险品运输	6	实操	72		72					6	

		民航地面服务与管理	6	实操	72		72			6			
		小计	40		648		648		4	14		22	
	专业选修课	音乐鉴赏	2	笔试	36	36			2				
		企业管理实务	2	笔试	36	36				2			
		播音主持	2	实操	36		36				2		
		美术	2	实操	36		36					2	
		小计	8		144	72	72		2	2	2	2	
	实习	认知实习	1		18		18	2 天					
		跟岗实习	10		240		240					8 周	
		顶岗实习	30		540		540						18 周
		小计	41		798		798						
合计			187		3246	1476	1770	30	30	30	30	30	

备注：1、每学期 20 周，其中教学时间为 18 周，机动（考试）2 周。

2、物理是机械建筑类、电工电子类、化工农医类等相关专业的必修课程。

化学是医药卫生类、农林牧渔类、加工制造类等相关专业的必修课程。

3、专业有多个技能方向的应全部体现出来。

八、教学实施

（一）教学要求

1.公共基础课

公共基础课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、教组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，以学生为主体，调动学生学习积极性，注重培养学生在计算机平面设计领域的综合素养及技能，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

专业技能课的教学要体现现代职业教育理念，以具有代表性、规模适当的民航地勤服务工作任务为载体，以课程知识、能力、素质目标设 计教学项目和任务，按安检员、地勤工作服务人员的实际工作流程展开教学，贴近机场生产实际，“教、学、做”相结合，突出技能培养。

（二）教学管理

教学管理要更新管理观念，改变传统的管理教学方式；要依据本标准的要求 制订学校教学实施计划,配备师资、教材、教学资料和实训资源。建立与项目教学、 案例教学组织要求相适应的灵活、开放的教学管理方式。制订校内实训课程管 理办法，要贯彻落实教育部、财政部颁发的《中等职业学校学生实习管理办法》。 在教学实施过程中要将安全管理放在首位，要配备专门的安全指导教师，加强 教学过程性质量监控和考核评价,依据专业核心课程标准评价教学水平。

（三）教学评价

由学校、学生、用人单位三方共同实施教学评价，评价内容包括学生专业综合实践能力、“双证”的获取率和毕业生就业率及就业质量，专兼职教师教学质量，逐步形成校企合作、工学结合人才培养模式下多元化教学质量评价标准体系。

（四）专业师资

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。

专任教师应具有中等职业学校教师资格证书和相关专业资格证书，有良好 的师德，对本专业课程有较为全面的了解,熟悉城市轨道交通行业发展动态，有企业工作经验或顶岗实习经历，熟悉城市轨道交通运营企业工作规范和流程，具备专业课程教学改革和实施能力。

应聘机场有经验的安检员、值机员、地勤工作服务人员等参与教学活动，所聘人员应具有三年以上机场工作经验和相关的职业资格证书。

九、毕业要求

（一）操行

1.在校期间严格遵守校纪校风；

2.班主任操行等级评价需为合格以上。

（二）学分

本专业按学年学分制安排课程，学生按专业人才培养方案要求修完规定的课程，考核合格，达到毕业最低的总学分179学分要求。

（三）学业水平测试

根据福建省中等职业学校学生学业水平考试实施办法（试行），通过考核，成绩合格。

1.公共基础知识考试：

包括德育、语文、数学、英语、计算机应用基础等5门课程。其中德育、语文、数学、英语根据《福建省教育厅关于印发福建省中等职业学校学生学业水平考试实施办法（试行）和福建省中等职业学校学生综合素质评价实施办法（试行）的通知》（闽教职成〔2016〕56号）和《福建省教育厅关于做好2019年中等职业学校学生学业水平考试工作的通知》（闽教职成〔2019〕3号）等文件精神规定的相关课程基础学习内容。计算机应用基础考试内容为计算机应用技术课程的基础教学内容。

2.专业基础知识考试：

按专业类别进行（具体专业类别与考试大纲另行公布、下同），具体内容为 根据《福建省人民政府关于印发福建省深化考试招生制度改革实施方案的通知》（闽政〔2016〕20号）、《福建省教育厅关于印发福建省中等职业学校学生学业水平考试实施办法（试行）和福建省中等职业学校学生综合素质评价实施办法（试行）的通知》（闽教职成〔2016〕56号）和《福建省教育厅关于做好2019年中等职业学校学生学业水平考试工作的通知》（闽教职成〔2019〕3号）等文件精神制定的专业教学要求。

3.专业技能考试：

按专业类别进行，具体内容为参照《福建省教育厅关于做好2019年中等职业学校学生学业水平考试工作的通知》（闽教职成〔2019〕3号）等文件精神掌握基本操作技能。

（四）职业资格证书

根据职业岗要求，本专业学生必须获得职业相关的技能证书之一：

序号	资格证书名称	等级	取证时间	颁发机构
1	1+X	初级	第 3 学期	

十、附录

教学进程安排表、变更审批表等附件。

附件 1：

福建省安溪陈利职业中专学校

_____专业《人才培养方案》专家论证意见表

年　　月　　日

	姓名	职称/职务	工作单位	联系电话	签名
专家成员名单					
专家论证意见	组长签名：				

附件 2：福建省安溪陈利职业中专学校专业人才培养方案审批表

<table>
<tr><td>专业类别</td><td></td><td>类别代码</td><td></td></tr>
<tr><td>专业名称（方向）</td><td></td><td>专业代码</td><td></td></tr>
<tr><td>人才培养方案
调整情况</td><td colspan="3">签名：　　年　月　日</td></tr>
<tr><td>专业组意见</td><td colspan="3">签名：　　年　月　日</td></tr>
<tr><td>挂钩行政意见</td><td colspan="3">签名：　　年　月　日</td></tr>
<tr><td>教务处意见</td><td colspan="3">签名：　　年　月　日</td></tr>
<tr><td>学校审定意见</td><td colspan="3">签名：　　年　月　日</td></tr>
</table>