

航空服务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

航空服务，700402

二、入学要求

初级中学毕业或具备同等学力

三、修业年限

三年

四、职业面向

所属专业大类（代码）	交通运输大类（70）
所属专业类（代码）	航空运输类（7004）
对应行业（代码）	航空旅客运输（5611）
主要职业类别（代码）	航空运输服务人员（4-02-04）
主要岗位（群）或技术领域	民航乘务员、航空安全员、民航旅客地面服务
职业类证书	普通话证、救护员证、民航旅客地面服务

五、培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，扎实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向航空运输行业，能够从事民航乘务员、航空安全员、航空运输地面服务员等工作的技能人才。

六、培养规格

结合学校全封闭军事化管理特点，科学管理，军魂育人，引导学生形成良好的职业认同感和职业精神，树立远大的职业理想，具有较高的职业道德素养，鼓励学生形成鲜明的个性特长。一方面培养出能进入高层次学校深造，为高一级专科及本科院校输送合格的人才，另一方面培养出能够从事民航乘务员、航空安全员、航空运输地面服务员等工作的技能人才。本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

（一）素质目标

1. 坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

2. 掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

3. 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

4. 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用。

（二）知识目标

1. 掌握民用航空发展概述；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。

2. 掌握民航客舱服务基础知识：民航客舱服务标准与行业规范；民航安全法规；客舱乘务员职责与职业道德。客舱服务流程与技能：旅客登机与离机服务规范；客舱餐饮服务、特殊旅客（儿童、残障人士等）服务技巧；跨文化沟通与旅客投诉处理策略。客舱安全管理与应急处置；客舱应急设备（救生衣、氧气面罩、灭火器）的使用与检查；紧急撤离程序（陆地/水上迫降、紧急滑梯操作）；客舱火灾预防、火源控制与扑救方法；客舱颠簸、机械故障等突发状况的应急响应。

3. 掌握航空运输相关的地理环境；航空运输布局；国内航空运输地理；中国主要的空港城市；国际航空旅游地理。

4. 掌握民用航空运输的常识；航空国内旅客运价；国内客运销售、航空国内旅客运输服务；行李运输；航空运输过程中的责任与赔偿；国际航空旅客运输。

5. 掌握民航安全管理概述；民航应急管理；公共航空运输安全管理与应急处置；民用机场安全管理与应急处置；空中交通服务安全管理与应急处置；航空安保管理与应急处置。

6. 掌握民用航空和民航机场的基本概况；航站楼的旅客流程；航站楼旅客流程引导服务；通用服务；售票服务；值机与行李服务；安检服务；联检服务。

7. 掌握民航安检工作的基本概念、法律法规和工作原则。

8.掌握客票种类、销售渠道、有效证件、运价计算等基础理论。掌握与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

（三）能力目标

1.掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的基本数字技能；

2.具有终身学习和可持续发展的能力，具有一定的分析问题和解决问题的能力；

3.掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

4.掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

5.树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

七、课程设置

主要包括公共基础课和专业课程。

（一）公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。将思想政治、语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术、体育与健康、艺术、劳动教育等列为公共基础必修课程。将党史国史、中华优秀传统文化、国家安全教育、职业发展与就业指导、创新创业教育

等列为必修课程或限定选修课程。

公共基础课程教学内容与要求

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容与要求	学时
1	心理健康与职业生涯规划	旨在引导学生学会应对成长、学习及未来职业中的心理困扰，增强调控情绪、应对挫折及适应社会的能力；学生了解职业发展环境与自身个性特点，理解职业生涯规划的意义，掌握职业生涯规划的基本方法，明确职业理想与个人价值、社会发展的关系，最终能够制订出既符合自身实际又适应社会需要的职业生涯规划。	心理健康模块聚焦学生自我认知、情绪管理、人际交往、压力应对、挫折承受等心理素养的培养，职业生涯规划模块围绕职业认知、职业规划、职业素养、就业创业准备等内容展开。课程注重理论与实践相结合，通过案例分析、小组讨论等多样化教学方式，助力学生塑造健康人格，树立正确的职业观和就业观。	36
2	中国特色社会主义	旨在引导学生认识中国特色社会主义的历史必然性与伟大成就，领会其最本质特征和制度最大优势，理解“五位一体”	讲述中国特色社会主义的开创与发展，阐释其基本理论、道路、制度与文化。教学内容涵盖“五位一体”总体布局及其建设要求，	36

		总体布局，增强“四个自信”，自觉践行社会主义核心价值观，立志成为为中国特色社会主义事业奋斗终身的合格建设者。	要求学生深刻理解并认同中国特色社会主义的历史必然性与伟大成就，增强“四个自信”，自觉践行社会主义核心价值观，成为担当民族复兴大任的时代新人。	
3	历史	旨在引导学生了解中国历史与世界历史的基本脉络与重大事件，认识人类社会发展规律与趋势；深刻理解中华民族多元一体的格局形成与辉煌灿烂的文明成就，增强民族认同感、自豪感与爱国情怀。坚定文化自信，汲取历史智慧，更好地投身于国家现代化建设与人类和平发展的崇高事业。	中国古代至近现代的历史发展脉络、重大事件与人物，以及世界主要国家和地区的历史进程。通过教学要求学生掌握历史基础知识，认识历史发展规律，培养唯物史观，增强民族认同感和爱国情怀，拓展国际视野，形成正确的历史观和价值观，提升人文素养。	72
4	职业道德与法治	旨在引导学生理解道德特别是职业道德的基本规范，增强职业道德意	职业道德的基本规范与职业生涯中的伦理判断，以及与公民生活、职业活动	36

		<p>识，养成爱岗敬业、诚实守信、办事公道、热情服务、奉献社会的职业品格；学习法律基础知识，特别是与职业活动和日常生活密切相关的法律法规，增强法治观念，依法行使权利、履行义务，依法解决纠纷、维护权益，成为遵纪守法、具备良好职业道德和法治素养的技术技能人才。</p>	<p>密切相关的法律基础知识。要求学生理解并践行敬业奉献、诚实守信等核心价值观，增强法治意识，学会依法行使权利、履行义务、维护权益，最终成长为具备良好职业道德和法治素养的合格公民与技术技能人才。</p>	
5	哲学与人生	<p>旨在引导学生了解马克思主义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，正确看待社会、人生中的基本问题；强调理论思考与人生体验的结合，帮助学生树立积极向上的人生态度，提升价值判断与选择能力，追求人生梦</p>	<p>主要围绕“世界是什么”、“人生如何走”两大核心问题，讲述了马克思主义哲学中物质与意识、联系与发展、实践与认识、个人与社会等基本观点。要求学生运用哲学观点正确认识和处理人生发展中的基本问题，坚定理想信念，树立正确的人生观和价值</p>	36

		想，过有意义的生活。	观。	
6	语文	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，自觉弘扬社会主义核心价值观，坚定文化自信，树立正确的人生理想，涵养职业精神，为适应个人终身发展和社会发展需要提供支撑。	中职语文课程含基础、职业、拓展三大模块。基础模块涵盖语感培养、中外文学作品选读、实用文本读写、古代诗文学习、革命传统与先进文化作品研读、整本书阅读及跨媒介阅读，夯实语文基础；职业模块需必选劳模精神研读与职场应用写作，再从微写作和科普作品选读中任选1个，聚焦职业素养提升；拓展模块为自主选修。	216
7	数学	通过数学课程学习，使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养，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	中职数学课程含基础、拓展两大模块。基础模块包括基础知识(集合、不等式)、函数、几何与代数和概率与统计。拓展模块包括基础知识、函数、几何与代数和概率与统计。	216

		界。		
8	英语	在义务教育的基础上,进一步激发学生英语学习的兴趣,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。	依据《中等职业学校公共基础课程方案》,从学生实际状况与职业生涯发展的需求出发,英语包括基础模块和职业模块。本课程坚持立德树人,发挥英语课程育人功能,落实学科核心素养,促进学生的发展,突出职业教育特点,运用信息技术,促进教与学方式的转变。	216
9	信息技术	落实立德树人根本任务,在完成九年义务教育相关课程的基础上,通过理论知识学习、基础技能训练和综合应用实践,培养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。	课程包括基础模块和拓展模块。基础模块主要包含信息技术应用基础、网络应用、图文编辑、数据处理等8个内容;拓展模块包含计算机与移动终端维护、小型网络系统搭建、数字媒体创意、演示文稿制作等10个专题。	108
10	音乐	坚持落实立德树人根本任务,使学生通过音乐鉴	音乐课程分:实操课程—节奏、节拍、声乐、视唱、	

		赏与实践等活动,发展艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解等艺术核心素养。	器乐的训练,旨在提升学生音乐素养,能够在强压力的文化课程中得以舒缓;理论课程—音乐鉴赏课,让学生通过对优秀音乐作品进行欣赏分析,提升学生对音乐美的认知能力。	18
11	美术	坚持落实立德树人根本任务,使学生通过美术鉴赏与实践等活动,发展艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解等艺术核心素养。	基础模块是各专业学生必修的基础性内容,与义务教育阶段艺术相关课程内容衔接,以美术鉴赏与实践为主。拓展模块是满足学生继续学习和个性发展需要的任意选修内容,包括传统工艺等。	18
12	体育与健康	旨在引导学生掌握体育与健康的基础知识、基本技能和科学锻炼方法,养成良好运动习惯;帮助学生理解健康生活方式的重要性,增强自我健康管理能力;培养学生的团队	涵盖体育技能、健康知识两大核心模块。体育技能模块聚焦实用运动技能培养,包括田径(跑、跳、投基础能力)、球类(篮球、足球、排球等团队项目基础规则与技巧)等易	144

		协作、拼搏进取、规则意识等体育精神，塑造乐观向上的心理品质，最终实现身体、心理和社会适应的全面健康发展。	开展项目，满足不同学生运动需求；健康知识模块围绕健康生活方式、运动安全、心理健康调节、公共卫生常识等展开。	
13	劳动教育	通过劳动教育，使学生能够正确理解和形成马克思主义劳动观，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神，为学生具备满足生存发展需要的基本劳动能力和形成良好的劳动习惯奠定基础，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	依据《中等职业学校公共基础课程方案》和《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	18

（二）专业课程

专业课程主要包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展（选修）课程。

1. 根据教育部发布的航空服务专业教学标准要求，结合区域经济发展、行业市场调研情况，开设专业基础课程6门，主要包括：职业形象设计，普通话，职业礼仪，现场急救与突发事故处

理，高速铁路概论，形体舞蹈，具体如下：

专业基础课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容与要求	学时
1	职业形象设计	掌握职业形象设计的基本概念、原则、方法及行业规范；具备独立完成符合职业场合要求的个人形象设计与塑造的实操能力；树立正确的职业观、审美观，增强文化自信与职业认同感。	职业形象内涵、设计原则、色彩搭配、沟通礼仪及不同场合着装规范；职业妆容、发型设计、服饰搭配、专业仪态及有效言谈	72
2	普通话	掌握普通话语音基础知识（声、韵、调、音变）及测试要点；能标准流利地使用普通话进行交际、朗读和演讲，并通过水平测试；树立使用标准语言的信念，提升表达自信与语言审美素养。	普通话定义、语音系统、方言差异等；声母/韵母的准确发音、声调把握、语流音变；针对学习者方言与普通话的差异进行对比练习；朗读技巧及不同文体朗读；命题说话的逻辑与表达。	36
3	职业礼仪	掌握礼仪文化概念、个人形象规范、交际礼仪规则及特定职场场景礼仪规程；能规范塑造职业形象，熟练运用	仪容、仪表、仪态；见面、言谈、通讯等交往规范，有效进行人际沟通；办公、会议、接待、	72

		交往技巧,有效组织或参与商务活动,具备沟通与应变能力;树立尊重意识、服务精神,培养审慎态度、团队协作精神及良好的职业道德。	宴请等专项场合的礼仪流程。	
4	现场急救与突发事件处理	掌握现场急救的基本原则、流程、人体解剖与生命体征知识,以及常见急症、创伤、灾害事故的处理要点和相关法律法规;能规范完成心肺复苏(CPR)、止血、包扎、固定、搬运等急救技术操作,并具备评估现场、判断伤情及有效应对各类突发事件的实践能力;树立“生命至上,安全第一”的强烈意识,培养冷静果敢的心理素质、高度的社会责任感和人道主义精神。	急救原则、法律基础、人体解剖、生命体征、常见急症与创伤的判断;心肺复苏(CPR)、止血、包扎、固定、搬运及AED使用;针对中毒、溺水、中暑、灾害事故等特定场景的急救与逃生。	72
5	高速铁路概论	掌握高速铁路系统构成、技术原理、运营管理与前沿发展;具备识别主要设备、理	世界与中国高铁发展史、技术经济优势、系统构成;线路平纵断面、	36

		解运输组织流程、分析发展趋势的初步能力；培养工匠精神、安全意识、团队协作精神及民族自豪感。	路基桥梁隧道、轨道结构、车站技术与枢纽；牵引供电系统、动车组构成、关键技术（车体、制动）、运用维修；列车运行控制（CTCS）、计算机联锁、调度集中（CTC）、GSM-R 通信；运输计划编制、调度指挥、车站作业、票务、旅客服务与营销。	
6	形体舞蹈	掌握形体舞蹈的基础理论、训练方法及各舞种风格特点；具备规范完成舞蹈动作、组合及表演的能力，并初步掌握创编与教学技能；培养审美能力、团队协作精神、意志品质及文化认同感。	形体舞蹈的概念、功能、表现形式及相关音乐知识；头、肩、手、腰、腿、踝等身体各部位的基本姿态和柔韧性、力量训练；成套的形体舞蹈动作，并初步尝试小组创编。	36

2. 根据教育部发布的航空服务专业教学标准要求，结合区域经济发展、行业市场调研情况，开设专业核心课程 8 门，主要包括：民航服务概论，民航客舱服务，航空运输地理，航空旅客运输，民航安全管理与应急处理，民航机场地面服务，民航安检，

民航客票销售实务，具体如下：

专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求	学时
1	民航服务概论	<p>①明确空乘人员职业素质的概念与内涵，加深对空乘服务工作的理解；</p> <p>②理解空乘服务工作的职业特点，以及对空乘人员职业要求；</p> <p>③掌握空乘人员应具备的职业形象和职业规范，并清楚提高空乘人员职业素质的途径；</p> <p>④了解空乘人员应掌握的一些社会知识、专业知识和专业术语；</p> <p>⑤理解和加强空乘人员职业道德的意义并掌握主要的职业道德规范。</p>	<p>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。</p>	72
2	民航客舱服务	<p>①能够系统掌握民航客舱服务的基础理论知识和行业规</p>	<p>民航客舱服务基础知识：民航客舱服务标准</p>	108

		<p>范，熟练运用民航安全管理的政策法规；</p> <p>②理解民航客舱服务流程与标准，具备旅客服务、沟通协调及特殊需求处理的能力；</p> <p>③掌握客舱安全管理的核心内容，包括应急设备使用、紧急情况处置程序及安全风险评估预防措施；</p> <p>④能够正确辨识客舱安全隐患（如旅客行为、设备异常等），具备快速响应与控制能力；</p> <p>⑤熟悉客舱火灾预防与扑救方法，熟练操作灭火器材及应急逃生装置；</p> <p>⑥培养职业服务意识，提升应对航班延误、旅客冲突等突发事件的沟通与协调能力。</p>	<p>与行业规范；民航安全法规；客舱乘务员职责与职业道德。客舱服务流程与技能：旅客登机与离机服务规范；客舱餐饮服务、特殊旅客（儿童、残障人士等）服务技巧；跨文化沟通与旅客投诉处理策略。客舱安全管理与应急处置；客舱应急设备（救生衣、氧气面罩、灭火器）的使用与检查；紧急撤离程序（陆地/水上迫降、紧急滑梯操作）；客舱火灾预防、火源控制与扑救方法；客舱颠簸、机械故障等突发状况的应急响应。</p>	
3	航空运输地理	①掌握民航专业相关岗位所需的相关地理和旅游理论知识	航空运输相关的地理环境；航空运输布局；国	72

		<p>识，达到民航专业相关岗位初级职业标准的相关要求；</p> <p>②培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任心和合作的品质，并树立安全和服务意识，为提高学生空中乘务专门化方向的职业能力奠定良好的基础；</p> <p>③掌握中国地理位置、地理特征和区位优势；</p> <p>④掌握从上海始发主要飞行航线经过省市的地理知识；</p> <p>⑤了解主要飞行航线经过省市的地标、经济情况、风土人情和旅游资源。</p>	<p>内航空运输地理；中国主要的空港城市；国际航空旅游地理。</p>	
4	航空旅客运输	<p>①熟练掌握民航客运员各个工作任务所要求的基本职业能力，并为学习本专业其他专业核心课程奠定良好基础；</p> <p>②熟悉离港部门，行李查询部门，旅客服务部门等各个民航客运员岗位的操作流程</p>	<p>民用航空运输的常识；航空国内旅客运价；国内客运销售、航空国内旅客运输服务；行李运输；航空运输过程中的责任与赔偿；国际航空旅客运输。</p>	72

		<p>和操作要求；</p> <p>③掌握乘机手续办理、行李查询、抵离港服务等相关知识和操作技能，达到民航客运员初级职业标准的相关要求。</p>		
5	民航安全管理与应急处理	<p>①了解民用航空的安全规则；</p> <p>②通过学习如何使用安全器材，掌握一般急救问题的解决方法；</p> <p>③对客舱出现的突发事件能具备及时应变处理的能力。</p>	<p>民航安全管理概述；民航应急管理；公共航空运输安全管理与应急处置；民用机场安全管理与应急处置；空中交通服务安全管理与应急处置；航空安保管理与应急处置。</p>	72
6	民航机场地面服务	<p>①通过学习课程内容，使学生掌握民航地面服务的基本概念，了解所包含的各项服务项目内容及规范要求；</p> <p>②掌握地面服务中各项服务的重点内容和常用管理规定，为学习其他课程及以后从事地面服务工作从理论上打下良好的基础。</p>	<p>民用航空和民航机场的基本概况；航站楼的旅客流程；航站楼旅客流程引导服务；通用服务；售票服务；值机与行李服务；安检服务；联检服务。</p>	108

7	民航安检	<p>①掌握民航安检工作的基本概念、法律法规和工作原则；</p> <p>②能独立完成旅客证件查验、能规范、准确、高效地执行旅客人身检查和随身及托运行李物品检查，并初步具备候机隔离区的安全监护以及应对各类机场范围内突发事件的处置能力；</p> <p>③引导学生深刻理解安检工作的极端重要性，树立“安全第一”的责任意识，培养严明的组织纪律性，做到服从指挥、忠于职守，并内化服务精神，在工作中尊重旅客，善于团队合作。</p>	<p>《民用航空法》、《民用航空安全保卫条例》、《民用航空安全检查规则》等核心法规中关于安全检查职责、任务、原则的规定，以及飞机和隔离区监护的要求；</p> <p>证件检查（如有效乘机证件种类、查验程序、在控人员查缉）、人身检查（重点部位、程序方法）、物品检查（開箱包检查、X光机图像识别、违禁物品处理）以及飞机与隔离区监护等岗位的具体工作规程；</p> <p>了解航空器基本结构、航线航班知识、客票与登机牌常识，以及旅客行李运输的相关规定；</p> <p>学习文明用语、行为规范、服务礼仪，并了解旅客心理学常识和</p>	108
---	------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

			主要客源国的风俗习惯，以提升服务质量。	
8	民航客票销售实务	<p>①掌握客票种类、销售渠道、有效证件、运价计算等基础理论；</p> <p>②熟练操作订座系统，完成查询、订座、出票、退改签等全流程业务；</p> <p>③树立安全意识、服务意识、敬业精神和沟通协作能力。</p>	<p>民航订座系统(如ETERM系统)进行航班信息查询、旅客订座记录(PNR)的建立、提取、修改和取消，以及电子客票的出票、自动换开与手工换开等操作；能规范处理客票的变更(改期)、退票、签转等售后业务，并能处理航班不正常情况下的客票服务；能为特殊旅客(如VIP、婴儿、无成人陪伴儿童等)提供购票服务，并了解相关规定；此外，还需掌握客票销售情况的统计等售后管理技能。</p>	72

3. 专业拓展（选修）课程设置 4 门，主要包括：中外民俗，餐饮服务实务，口语交际，民航法律与法规，具体如下：

专业拓展（选修）课程主要教学内容与要求

序	课程名	课程目标	主要教学内容与要求	学
---	-----	------	-----------	---

号	称			时
1	中外民俗	掌握民俗的基本概念、特征、分类，以及中外主要民族在服饰、饮食、居住、节日、信仰等方面的风俗习惯；能够辨认、理解和分析各类民俗事象，并将这些知识应用于旅游服务、酒店接待、文化交流等实际场景中；培养文化包容心、民族自豪感、职业道德以及跨文化沟通的意识和能力。	民俗的定义、特征、分类、社会功能及其与旅游/服务业的关系；汉族及主要少数民族（如蒙古、藏、维吾尔、傣族等）的服饰、饮食、居住、节日、礼仪等习俗；按亚洲、欧洲、美洲、非洲、大洋洲区域，介绍主要客源国或典型国家的民俗风情，常结合宗教信仰（佛教、基督教、伊斯兰教等）进行讲解。	72
2	餐饮服务 实务	掌握餐饮服务与管理的基本理论、业务流程、菜肴酒水知识及餐饮发展趋势；能规范、熟练地完成中、西餐零点与宴会服务各项操作，并具备一定的应变与创新管理能力；树立服务意识、安全意识、环保意	餐饮部概述、组织机构、菜肴与酒水知识、菜单设计、食品原材料管理等；中餐服务（托盘、折花、摆台、席间服务）；西餐服务（摆台、各服务方式）；服务意识、安全卫生习惯、沟通能力、团队精神及敬业精神。	72

		识，具备沟通协调、团队合作及爱岗敬业的职业精神。		
3	口语交际	掌握口语交际的基本理论、原则、方法及不同类型交际活动的特点与要求；具备准确倾听、清晰表达、灵活应对的能力，能使用标准普通话自信、得体地进行交流，并初步具备分析评价言语活动的能力；树立口语交际意识，培养自信、尊重、文明得体的沟通态度，以及团队合作精神。	声母、韵母、声调、语流音变（轻声、儿化、“啊”的音变等）的规范发音；朗读（理解作品、运用技巧）、说话（讲述、交谈、演讲）、倾听与应对；在不同情境下进行介绍、陈述、交往、讨论、表演等口语交际活动。	72
4	民航法律与法规	掌握民航法的基本概念、体系结构以及涉及航行、航空器、人员、运输、安全等各领域的核心法律制度；能够运用法律法规分析民航运营中的实际问题，如判	民航法的基本概念、特征、调整对象、法律渊源及发展历史；领空主权原则、九种航空自由（航权）、空域管理与飞行规则；航空器的国籍与登记、权利登记、租赁方式以及适航管理标准；航	72

		<p>断管辖权、界定承运人责任、处理航班延误争议等；树立牢固的法治观念、安全意识和当代民航精神，恪守职业道德，具备“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”的职业品格。</p>	<p>空人员的资质、执照、工作时限与体检要求；机组的法定职责与权力；机场的建设使用与环境保护、安全检查规定、中外公民出入境管理流程；航空运输企业的运营管理、运输合同的订立与双方权利义务、航班延误的责任界定与处理；航空保险的种类与特点，保险索赔与理赔的基本流程和法律规定；搜寻援救的组织与实施、事故调查的等级、原则、程序以及调查报告的内容；国际反劫机三。</p>	
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

（三）实践性教学环节

实践性教学应贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实习实训、毕业设计等形式，公共基础课程和专业课程等都要加强实践性教学。

1. 实训

在校内进行形体舞蹈、职业礼仪、民航客舱服务、民航应急处理等实训，包括单项技能实训、综合能力实训等。

2. 实习

在民航运输领域的机场、民航企业进行客票销售、旅客值机、旅客服务等实习，包括认识实习和岗位实习。学校应建立稳定、够用的实习基地，选派专门的实习指导教师和人员，组织开展专业对口实习，加强对学生实习的指导、管理和考核。

实习实训既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。学校可根据技能人才培养规律，结合企业生产周期，优化学期安排，灵活开展实践性教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求。

（四）相关要求

学校应充分发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作用，在思政课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容；结合实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。应开设安全教育（含典型案例事故分析）、社会责任、绿色环保、新一代信息技术、数字经济、现代管理、创新创业教育等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入课程教学中；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

八、学时安排

本专业每学期教学周不低于 20 周，三年总学时为 3396 学时、170 学分。按 18 学时计算 1 学分，入学教育、毕业教育、证书考试、校内实训按 1 周为 1 学分。公共基础课程 1260 学时，占总学时的 37.1%；实践教学 1852 学时，占总学时的 54.5%；选修课

程 378 学时，占总学时的 11.1%。校外企业岗位实习时间 3 个月。
具体如下：

教学周数安排表

环节 学期	入学 教育	课程 教学	校内 实训	复习 考试	岗位 实习	毕业 教育	证书 考试	合计 周数
一	4	18		1				20
二		18	1	1				20
三		18	1	1				20
四		18	1	1				20
五		18	1	1				20
六			6		12	1	1	20
合计	4	90	10	5	12	1	1	120

九、教学进程安排表

航空服务专业教学进程安排表													
课程 类别	序号	课程名称	总学 时	理论 学时	实践 学时	学 分	学期、除整周实践外 的教学周数						考 核 方 式
							1	2	3	4	5	6	
							18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	
							周学时						
公共 必修 课	1	心理健康与 职业生涯	36	36	0	2		2					查
	2	中国特色社 会主义	36	36	0	2	2						查
	3	历史	72	72	0	4	2	2					查
	4	职业道德与 法治	36	36	0	2				2			查
	5	哲学与人生	36	36	0	2			2				查
	6	语文	216	216	0	12	2	2	2	2	4		试
	7	数学	216	216	0	12	2	2	2	2	4		试
	8	英语	216	216	0	12	2	2	2	2	4		试
	9	信息技术	108	0	108	6	3	3					查

公共基础课程	10	音乐	18	9	9	1	1						查
	11	美术	18	9	9	1		1					查
	12	体育与健康	144	0	144	8	2	2	2	2			查
	13	劳动教育	18	0	18	1				1			查
	小 计		1170	882	288	65	16	16	10	11	12		
公共限定选修课	1	党史国史	18	18	0	1	每学期限选一门						查
	2	中华优秀传统文化	18	18	0	1							查
	3	国家安全教育	18	18	0	1							查
	4	职业发展与就业指导	18	18	0	1							查
	5	创新创业教育	18	18	0	1							查
小 计		90	90	0	5	1	1	1	1	1			
专业基础课	1	职业形象设计	72	24	48	4	4						查
	2	普通话	36	18	18	2	2						查
	3	职业礼仪	72	24	48	4	4						查
	4	现场急救与突发事件处理	72	24	48	4		4					查
	5	高速铁路概论	36	26	10	2	2						试
	6	形体舞蹈	36	18	18	2			2				查
	小计		324	134	190	18	12	4	2				
专业核心课	1	民航服务概论	72	54	18	4		4					试
	2	民航客舱服务	108	36	72	6					6		查
	3	航空运输地理	72	54	18	4			4				查
	4	航空旅客运输	72	36	36	4			4				试
	5	民航安全管理与应急处理	72	24	48	4		4					试

	6	民航机场地面服务	108	36	72	6				6		查
	7	民航安检	108	36	72	6			6			查
	8	民航客票销售实务	72	24	48	4			4			查
	小计		684	300	384	38		8	8	10	12	
专业拓展(选修)课	1	中外民俗	72	54	18	4			4			查
	2	餐饮服务实务	72	24	48	4			4			查
	3	口语交际	72	24	48	4			4			查
	4	民航法律与法规	72	36	36	4				4		查
小 计		288	138	150	16			8	4	4		
实习实训	1	认知实训	120	0	120	4		1周	1周	1周	1周	
	2	综合实训	180	0	180	6					6周	
	3	岗位实习	360	0	360	12					12周	
	小 计		660	0	660	22						
专题教育	1	证书考试	30	0	30	1					1周	
	2	军训(开课前四周)	120	0	120	4	4周					
	3	毕业教育	30	0	30	1					1周	
	小 计		180	0	180	6						
总计			3396	1544	1852	170	29	29	29	26	29	

十、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

(一) 师资队伍

该专业要求授课教师为本科及以上学历，具有丰富的行业、

企业工作经验的可适当放宽学历要求。专业授课教师所学专业需是航空服务专业或者是民航运输专业、空中乘务专业等相近专业。具有航空服务专业等相关专业的中职或者高校的教师资格证和旅游类、服务类等相关专业初级及以上职业资格证书或相应技术职称。该专业授课教师还需具有良好的师德和团队合作精神，热爱教学工作，具备扎实的专业核心知识和技能，熟悉相关专业的岗位流程和要求，能胜任专业基础课和专业课的教学和教研。

预担任该专业相关专业课程的教师，都必须在验课合格后方可纳入该专业的师资队伍，上岗授课。

教师队伍中专职教师整体学历职称结构应合理，其中“双师型”教师应不低于 50%，并设有业务水平较高的专业带头人。

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网或 WiFi 环境，并实施网络安全防护措施；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。

2. 校内实训室基本要求

实训（验）场室	主要实训项目	主要仪器、设备（软件）
形体教室	客运服务礼仪实训	形体镜，把杆
	形体舞蹈	形体镜，把杆
急救实训室	急救技能实训	救护用假人
城轨学院站	民航安检、民航机场地面服务	屏蔽门、X光安检仪，液体检测仪、服务台

3. 校外实践教学条件配置与要求

实训基地	基地提供的技术服务项目
新郑国际机场	安检、客票销售、地面服务
浙江机场	安检、机场引导、防爆员

(三) 教学资源

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

学校图书馆具备一定数量的专业图书与期刊。主干课程建立教学资源库，包括电子教案、案例库、习题库、图片及视频资料库等，向学生提供丰富的网络学习资源。

(四) 教学方法

根据各类课程特点，采用启发引导、讲授、角色扮演、现场教学、案例分析、任务驱动、讨论法、演示法等多种教学方法展开教学。“以学生为中心”，以项目活动为载体按理论与实践一体化要求组织教学，在教学过程中教师可根据学生特点，激发学生学习兴趣；实行合作教学、任务驱动、项目导向等多种形式的“做中学、做中教”教学方法，根据专业教学的需要，在不同的时间段安排学生开展专业课程工学结合教学组织形式，进行认知实习、专业实习、实训及岗位实习等各项工作，全面提高学生实际操作能力和水平。

(五) 学习评价

结合岗位职业能力考核标准，按照职业能力与知识、过程与结果并行，突出职业能力、过程评价的原则，构建以职业能力考核为核心、以过程考核为重点的考核评价方式，从知识考核、实操考核、职业技能鉴定等方面对学生进行评价，突出考核的多样性和针对性，逐步使学生具备相应的知识结构、操作技能，实现对学生学习过程的跟踪和全面评价，实现培养目标。

1. 实行教师多元化的形成性考核和诊断性考核相结合的考核机制，从过程、效果、成果等方面考核。

2. 加强学生过程学习考核。专业技能、理论考核应分阶段进行，期末考试成绩占的比例占比 50%。

3. 加大学生实践技能考核力度。校内各实践技能训练作为考核项目；校外顶岗实习由学校和企业共同进行考核评价；学生毕业前须取得人力资源、社会保障部职业鉴定中心或者安监局颁发的职业资格证书。

（六）质量管理

建立工学结合人才培养模式和课程教学模式相适应的教学管理、实习实训等一系列的管理制度，实施与生产劳动和社会实践相结合的学习模式。重视过程监控，完善教学质量保障体系。将理论知识考核和实习实训技能考核相结合，校内成绩考核和企业实习成绩考核相结合，强化专业技能培养，建立专业技能考核标准，推行技能证书与毕业证挂钩制度。建立校内外质量评价互通机制，及时进行改进，确保教学工作高质量运行。对学生校外实习进行跟踪调查，根据毕业生就业及市场调查结果，整理社会人

才需求、培养规格、能力体系要求等信息，以进一步完善人才培养工作，保障专业人才培养质量。

十一、毕业要求

1. 该专业学生通过规定年限的学习，毕业需达到人才培养方案所规定的 170 分学分要求，完成规定的教学活动。

2. 至少获得一个职业资格证书。

证书名称	考证时间	证书等级	发证部门
普通话证	第三学期	二级乙等	国家语言文字工作委员会
救护员证	第三学期	初级	郑州红十字应急救护培训中心

十二：附录

附录一：教学学时分配表

附录一：教学学时分配表

课程性质		学分	学时
公共必修课		65	1170
专业基础课		18	324
专业核心课		38	683
选修课	公共限定选修课	5	90
	专业选修课	16	288
实习实训		22	660
专题教育		6	180
公共基础学时占比			37.1%
选修课学时占比			11.1%
实践学时占比			54.5%
总学分/学时		170	3396