莱芜航空中等专业学校

航空服务专业人才培养方案

2021 年 9 月

目　录

一、指导思想 1
二、专业名称 1
三、专业代码 1
四、入学要求 1
五、学制要求 1
六、培养目标 2
七、职业能力分析 2
八、课程结构 4
九、教学进程安排 13

一、指导思想

本方案是在分析当前航空服务专业发展现状及对人才市场和本专业毕业生需求调查的基础上制定的，以就业为导向，以培养学生实践操作能力和解决工作中问题的能力为本位，坚持产学结合、校企合作的人才培养模式，充分考虑中职业学校学生的实际情况和行业的用人要求，为行业发展和区域经济建设培养德才兼备的服务型技能人才。

二、专业名称

航空服务

三、专业代码

082300

四、入学要求

招生对象：本专业招收初中毕业生或具有同等学历者

五、学制要求

学制三年

六、培养目标

本专业主要培养拥护中国共产党的基本路线、方针、政策，德智体美劳全面发展，具备良好的职业道德素养和行为规范，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神；掌握航空服务专业必要的文化基础知识、专业知识和比较熟练的专业技能，能够面向航空集团、机场及航空运输销售代理等企业单位，具备航空服务的基本操作技能，有较强的实践操作能力，有较高的服务意识、创新意识和良好的职业道德，有良好的体魄及健康心理。能从事航空服务第一线空中乘务、民航地面服务、民航安全检查、民航客票销售、民航旅客运输、货物运输等工作的高素质中级技术技能人才。

七、职业能力分析

（一）职业能力要求

中等职业学校航空服务专业毕业生职业能力要求

项目	编号	能力要求
基本知识要求	1	掌握有关德育、语文、数学、外语等本专业所需的文化基础知识
	2	掌握民航服务方面的理论专业知识
	3	掌握民航旅客运输方面的专业知识
	4	掌握民航售票方面的理论专业知识
	5	掌握民航安全检查方面的理论专业知识
	6	掌握民航乘务英语听说方面的基础知识
	7	掌握空乘人员化妆及形象塑造、仪态及服务礼仪方面的专业知识
职业素质要求	1	具有良好的思想政治素质、职业道德、行为规范和遵纪守法精神
	2	具有一定的逻辑思维能力、分析判断能力和语言文字表达能力
	3	具有一定的日常英语会话能力
	4	具有良好的人际交往能力和团队合作能力

	5	具有良好的客户服务意识和沟通能力
	6	具备良好的体能和健康的心理素质
	7	具有环保节能意识及严格遵守操作规程要求的意识
核心技能要求	1	能掌握国内外民航客票销售的基本业务，熟练操作各航空公司售票系统进行民航客票销售
	2	能熟练地为客人提供值机服务
	3	能正确使用客舱内各项设备，熟练掌握客舱服务流程
	4	能掌握民航安全检查的工作流程及标准要求，熟练地进行旅客的人身和行李检查，并掌握其处理程序
	5	能具备基本英语听说能力，熟练使用日常交际英语
	6	能掌握航空卫生保健技能和航空急救方法
	7	能运用所学知识和技能，保障飞机的正常运行
	8	能妥善灵活处理各种航空突发事件，迅速应对个别不法乘客的违规行为
证书要求	1	全国公共英语等级考试二级证书
	2	计算机操作员（中级）证书
	3	普通话水平测试等级证书
	4	民航乘务员——初级
	5	民航售票员——初级
	6	民航安检员——初级
	7	民航客运员——初级
	8	初级急救员证书
	9	相应专业方向的国家职业资格等级证书

（二）职业定位和岗位要求

本专业毕业生，可以进入机场或航空集团、航空运输销售代理等单位，作为机场地面服务人员、空中乘务员、机场安检员等，从事机场地面服务、空中服务及机场安全检查等工作。也可以进入各大饭店从事饭店服务或管理工作。

中等职业学校航空服务专业毕业生对应的职业资格证书

序号	专业技能方向	对应岗位	职业资格证书
1	空中乘务	空乘服务员	民航乘务员—初级（人力资源和社会保障部、民航总局、职业技能鉴定中心）、初级急救员证书（中国红十字会）

2	民航地面服务	民航售票员 民航客运员	民航售票员—初级（人力资源和社会保障部、民航总局、职业技能鉴定中心）、民航客运员—初级（人力资源和社会保障部、民航总局、职业技能鉴定中心）
3	民航安全检查	机场安检员	民航安检员—五级（人力资源和社会保障部、民航总局、职业技能鉴定中心）

（三）未来发展方向

本专业毕业生，可以通过相应考试进入高等职业院校航空服务、旅游管理、饭店管理等专业进行专科或本科学习；也可以在机场、航空集团等单位担任机场地面服务、空中乘务和机场安检等工作岗位一定时间后，成为乘务长、机场地勤管理人员，从事地勤服务、空乘服务和安全检查工作以及管理工作。

八、课程结构

（一）公共基础课程

1.德育

本课程是航空服务专业学生必修的公共基础课程，包括职业生涯规划、职业道德与法律、经济政治与社会、哲学与人生四门课程，旨在对学生进行马克思主义哲学知识及基本观点的教育、法律知识、职业道德和职业指导、思想道德修养教育。通过学习，使学生在正确分析自身和外在条件的基础上，确立发展方向，制定发展措施，调整规划，进行合理的职业生涯设计；掌握职业道德和职业指导的有关知识，自觉遵守社会公德和职业道德；了解有关法律知识，自觉遵法、守法：

能够运用所学创业知识，在条件成熟时，自主创业；初步具备运用辩证唯物主义和历史唯物主义原理分析学习和工作中遇到的问题并具有解决问题的能力。

2.语文

本课程是航空服务专业学生必修的公共基础课程，旨在九年制义务教育的基础上，进一步培养学生热爱祖国语言文字的思想感情，提高正确理解与运用语言文字的能力，提高科学文化素养，以适应就业和创业的需要。通过学习，掌握必需的语文基础知识，具备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；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；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，形成良好的个性和健全的人格，促进职业生涯的发展。

3.数学

本课程是航空服务专业学生必修的公共基础课程，旨在九年制义务教育的基础上，让学生进一步学习并掌握生活和职业岗位必需的数学基础知识。通过学习，使学生掌握计算技能、计算工具的使用技能、数据处理技能；培养观察能力、空间想象能力、分析解决问题能力和初步的数学思维能力；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，提高学生就业及创业能力。

4.英语

本课程是航空服务专业学生必修的公共基础课程，旨在九年制义

务教育的基础上，让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。通过学习、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、认识中两方文化差异，培养正确的情感、态度和价值观。

5.计算机应用基础

本课程是航空服务专业学生必修的公共基础课程，旨在向学生传授计算机基础知识，计算机操作系统、文字处理、电子表格和演示文稿等软件的基本知识及基本操作。通过学习，使学生了解、掌握计算机应用的基础知识，掌握现代办公中的文字处理、表格设计、演示文稿、网上浏览、电子邮件通信等常用软件的使用方法；具有计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等基本技能，从而培养利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力。同时，为学生进一步学习计算机有关知识打下基础，逐渐养成独立思考、主动探究的学习方法，培养严谨的科学态度和团队协作意识。

6.体育与健康

本课程是航空服务专业学生必修的公共基础课程，旨在让学生树立“健康第一”的指导思想。通过学习，向学生传授体育与健康的基本文化知识、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。

7.公共艺术

本课程是航空服务专业必修的公共基础课程。旨在提高学生的艺术鉴赏能力，陶冶高尚情操。通过艺术作品赏析和艺术实践活动，使学生了解和掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，增强文化自觉与文化自信，丰富学生的人义素养与精神世界，培养学生艺术欣赏能力，提高学生文化品位和审美素质，培育学生职业素养、创新能力与合作意识。

（二）专业基础课程

1.民航概论

本课程是中等职业学校航空服务专业的专业基础课程。主要讲授民用航空的发展史、飞机的一般介绍、飞行基本原理、空中交通管理、民用机场概论、民航旅客运输、民航货物运输、客舱设备。通过学习，使学生了解必要的航空知识，认识民航的地位和作用，了解民航的工作特点，明确民用航空运输的主要职责，了解如何充分发挥航空器、飞机的性能，完成空中交通运输任务，实现良好的经济和社会效益。

2.空乘服务概论

本课程是中等职业学校航空服务专业的专业基础课程。主要讲授空乘服务的主要目标、主要内容及空乘人员的工作职责，以及在空乘服务中出现问题的补救措施。通过学习，使学生初步了解空乘服务的概念、目标及服务文化，掌握空乘服务的内容与基本过程，掌握空乘服务的组织与空乘人员的工作职责，能够理解并灵活运用空乘服务知

识采取补救措施。

3.民航法律法规与实务

本课程是中等职业学校航空服务专业的专业基础课程，主要讲授国际民用航空运输的组织和法律框架。通过学习，使学生了解1944年《芝加哥公约》及其后的双边和多边协定所组成的国际航空运输管理体制，同时掌握我国的民航法律法规，内容包括空中航行的法律制度，航空器、航空人员、航空运输的管理制度，航空运输合同，航空器对她面第三人损害的赔偿责任，航空保险，航空刑法等，为学生将来依法指导民航业务工作打下基础。

4.民航基础知识

本课程是中等职业学校航空服务专业的专业基础课程。主要讲授民用飞机、民用机场、国内外主要航空运输企业、航空地理、民航运输组织等知识内容。帮助学生掌握民航基础的相关理论与实践技能，学会运用本课程的相关知识分析和解决生产生活的实际问题，从而为强化学生的基础知识、扩大航空知识面、开阔思路、掌握国内外民航事业发展的最新动态打好基础、储备知识。

5.民航服务心理与实务

本课程是中等职业学校航空服务专业的专业基础课程。主要讲授知觉、需要、态度、沟通、人际关系这五方面在民航服务中的应用，以及民航服务人员的个性、情绪、语言、团队、灵活性这五方面。通过学习，使学生全面、深刻地把握民航服务过程中的旅客心理、自我心理等基本现象及其规律，从而提高航空乘务专业学生的心理服务理

念和心理服务能力，为今后的工作奠定良好的基础。

6.民航服务与沟通

本课程是中等职业学校航空服务专业的专业基础课程。主要讲授民航服务中的沟通认知、亲和力、表述力、促成力、异议化解力和常用沟通方式等内容。帮助学生掌握民航服务与沟通的相关理论与实践技能，学会运用本课程的相关知识分析和解决民航服务工作中的实际问题。强化学生的基础知识、扩大航空知识面、开阔思路、掌握民航服务与沟通发展的最新动态，为学生今后从事空乘服务工作做好铺垫、打下坚实基础。

7.民航旅客运输

本课程是中等职业学校航空服务专业学生的争业基础课程，主要讲授民用旅客运输的基础知识与基本技能。通过学习，使学生初步了解民航运输的发展概况以及管理体制的演变、民航国内和国际旅客的运价，基本掌握客票销售业务、退票与运输变更及特殊旅客运输的知识与技能，使学生明确专业地位与就业定位，帮助学生树立正确的学习观，为专业技能课的学习奠定一定的知识基础。

8.空乘人员服务礼仪训练

本课程是航空服务专业的专业基础课程。主要讲授礼仪的基本概念和具体要求，以及航空服务礼仪的基本知识写技能。了解社交礼仪规范对中学生的具体行为指导，从而更好地掌握专业基础知识，具备空乘服务人员的专业素养和行业知识，为以后从事空乘服务工作打下基础。

9.空乘人员形体与体能训练

本课程是中等职业学校航空服务专业的专业基础课程。主要讲授形体认知、形体基础、形体塑造、科学健身和体能训练等知识，使学生掌握形体训练的基本知识、基本技术、基本能力，提高学生对形体美的鉴赏、表现和创造能力，能将形体语言恰当运用于实际工作中。

10.民航服务英语

本课程是中等职业学校航空服务专业的专业基础课程。主要讲授民航客运服务中机场地勤、登机服务、客舱服务、降落服务、急救服务、紧急情况处理等方面的英语表达方式，使学生了解民航乘务的基本知识并具备基本的民航乘务实践技能，了解涉外航空服务的专业词汇，掌握空中乘务服务常用的英语词汇、短语和句型，具备用英语进行空乘和地勤服务的能力，满足民航服务职业岗位群的知识和技能需求，具有较高的英语口语水平，能从事机场地勤服务和空中乘务服务等工作。

11.航空卫生保健与急救

本课程是中等职业学校航空服务专业学生的专业基础课程，主要讲授航空卫生与保健的基础知识与基本技能。通过学习，使学生初步了解航空性疾病、影响航空飞行的心理性疾病、空乘人员的营养要求、空勤人员应预防的常见病和中国航空卫生法规等；基本掌握航空旅客突发疾病的救助方法、客舱现场急救的方法以及空中意外的应急、求生措施等技能，为将来走上工作岗位打下了良好的理论和技能基础。

12.航空面试技巧

本课程是中等职业学校航宅服务专业学生的专业基础课程，主要讲授航空面试技巧的基本知识与技能。通过学习，使学生了解航空面试的基本定义、人才选拔条件、航空面试所需的日常专业训练方法和要求，进行模拟舱演练及模拟面试训练，掌握面试程序、面试礼仪、面试常见问题的提问与答案、对乘客服务的各种规范做法，加强对航空服务类职业的认知等，为后续的实习和求职就业面试打下良好的基础。

(三)专业技能课程

1.客舱设备运行及管理

本课程是中等职业学校航空服务专业学生空中乘务服务方向的专业技能方向课程。主要讲授有关客舱设备运行及管理的相关知识。通过学习，使学生初步掌握通用客舱及几种特殊机型的设备运行与管理的相关知识，熟悉客舱服务的相关知识，了解支线飞机的研发历程、设备简介及机舱内的布置和基本数据等知识。

2.客舱服务技能与训练

本课程是中等职业学校航空服务专业学生空中乘务服务方向的专业技能课程。主要讲授客舱服务专业知识、客舱服务技术能力。使学生了解客舱服务的特性、工作程序。掌握客舱服务及客舱管理的基础知识、服务要点及客舱服务技能，从而为用好客舱服务技能打好基础。

3.民航地勤服务

本课程是中等职业学校航空服务专业地面服务方向的专业技能课程。主要讲授民航地勤服务概论、售票服务、通用服务、值机服务、行李服务、安检服务、联检服务、引导服务、特殊旅客运输、非正常运输服务、飞机维修与机场运行保障服务。使学生了解民航地勤服务相关岗位群的基础知识与基本技能，从而为用好民航地勤服务技能打好基础。

4. 民航国内客票销售

本课程是中等职业学校航空服务专业地面服务方向的专业技能课程。主要讲授民航国内客票销售的基本知识与技能，通过学习，使学生初步了解民航国内运输的发展概况、民航国内旅客的运价，基本掌握国内客票销售业务、退票与变更及特殊旅客运输的知识与技能，为后续的实习和就业打下良好的基础。

5. 民航安全检查技能与实训

本课程是中等职业学校航空服务专业安全检查方向的专业技能课程。主要讲授安全检查的相关知识，使学生初步了解《中国民用航空安全检查规则》，包括安检服务总则的主要内容、安检部门及其人员的相关内容及安检工作勤务，熟悉安全检查的主要内容，包括人身检查、证件检查、物品检查等，并掌握安全检查的主要程序。

6. 民航危险品运输基础知识

本课程是中等职业学校航空服务专业安全检查方向的专业技能课程。主要讲授航空运输销售代理的国际客货运输专业和国内客货运输专业的基本内容。通过学习，使学生初步了解民航危险品运输的适

用范围、限制，理解并掌握危险品的分类、识别、包装、标记和标签、运输文件、存储与装载放射性物质，掌握并能灵活运用危险品紧急情况处置程序。

7.顶岗实习

本课程是航空服务专业的一门岗位实践课程，是本专业人才培养目标达成的关键实践性教学环节，是巩固、拓展专业知识和提高技能水平，提升岗位职业能力的重要途径。通过航站楼旅客服务、通用服务、客票销售、值机与行李服务、安全检查等岗位的顶岗实习，强化其专业技能和技巧，增强服务意识和岗位责任感，提高学生的综合素质与职业能力，以及适应职业变化的能力，拓宽就业平台，为学生的职业生涯发展奠定基础。

八、教学进程安排

（一）教学时间

周数 内容 学年	教学（含理实一体教学及专门化集中实训）	复习考试	机动	假期	全年周数
一	36	4	1	11	52
二	36	4	1	11	52
三	38（顶岗实习 20 周）	2	1	4	45

（二）教学计划

课程类别		序号	课程名称	学时	按学年、学期教学进度安排（周学时/教学周数）					
					第一学年		第二学年		第三学年	
					1	2	3	4	5	6
					18	18	18	18	18	20
公共基础课	必修课程	1	德育	144	2	2	2	2		
		2	语文	252	4	4	4	2		
		3	数学	72	2	2				
		4	英语	216	4	4	2	2		
		5	计算机应用基础	144	2	2	2	2		
		6	体育与健康	72	1	1	1	1		
		7	公共艺术	72	1	1	1	1		
		小计（占总学时的 28.3%）		972	16	16	12	10		
	选修课程	1	普通话	36	1	1				
		2	创新与创业	90	1	2	2			
		3	心理健康教育							
		4	应用文写作							
		小计（占总学时的 2.6%）		126	2	3	2			
专业技能课程	专业基础课程	1	民航概论	54	3					
		2	空乘服务概论	72		4				
		3	民航法律法规与实务	54		3				
		4	民航基础知识	108		4	2			
		5	民航服务心理与服务	54		3				
		6	民航服务与沟通	72					4	
		7	民航旅客运输	72			4			
		8	空乘人员服务礼仪训练	72	1	1	1	1		
		9	空乘人员形体与体能训练	144	2	2	2	2		
		10	民航服务英语	72			2	2		
		11	航空卫生保健与急救	72					4	
		12	航空面试技巧	54					3	
		小计（占总学时的 25.9%）		900	12	11	11	5	11	
	顶岗实习			600						30
	空乘方向	1	客舱设备运行及管理	216				6	6	
		2	客舱服务技能与训练	216				6	6	
		小计（占总学时的 10.5%）		432				12	12	
	地勤方向	1	民航地勤服务	216				6	6	
		2	民航国内客票销售	216				6	6	
		小计（占总学时的 10.5%）		432				12	12	

	安检方向	1	民航安全检查技能与实训	216				6	6	
		2	民航危险品运输基本知识	216				6	6	
		小计（占总学时的 12.6%）		432				12	12	
专业技能课程选修课	任意选修课	1	中国旅游客源地概况	270			5	3	7	
		2	旅游地理							
		3	民航国内货运销售实务							
		4	标准韩国语							
		5	标准日本语							
		6	餐饮服务与管理							
		7	导游基础知识							
		8	中外文化差异							
		9	其他							
		小计（占总学时的 8.97%）		270						
社会综合实践活动		1	军训	30		1 周				
		2	入学教育	30		1 周				
		3	社会实践	30					1 周	
		4	毕业教育	30						1 周
		小计（占总学时的 3.61%）		120						
周学时合计					30	30	30	30	30	30
总学时				3300						

说明：教学实习安排在课程教学中进行，实施理实一体化教学。专业技能选修课程可由学校根据办学特色和学校的课程实施水平自行确定。