

2021 级航空服务专业

人才培养方案

2021 级航空服务专业人才培养方案

一、专业名称与专业代码

航空服务（专业代码：700402）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

三年

四、职业面向

专业方向	专业岗位	职业技能证书等级		
		证书名称	等级	颁证单位
航空服务	客舱安全员	初级医疗急救员	初级	上海市医疗急救中心
	航空安全员	民航专业英语考试合格证书	中级	中国民航大学民航专业英语考试中心

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人，学生全面发展，主要面向航空公司、机场、旅行社、酒店等企事业单位，培养在服务第一线能从事空中服务、机场地面服务部分岗位（货运、安检、票务）和旅游服务及礼宾等相关基层管理工作的，具有职业生涯发展基础的中等应用型技能人才。

（二）培养规格

1. 职业素养

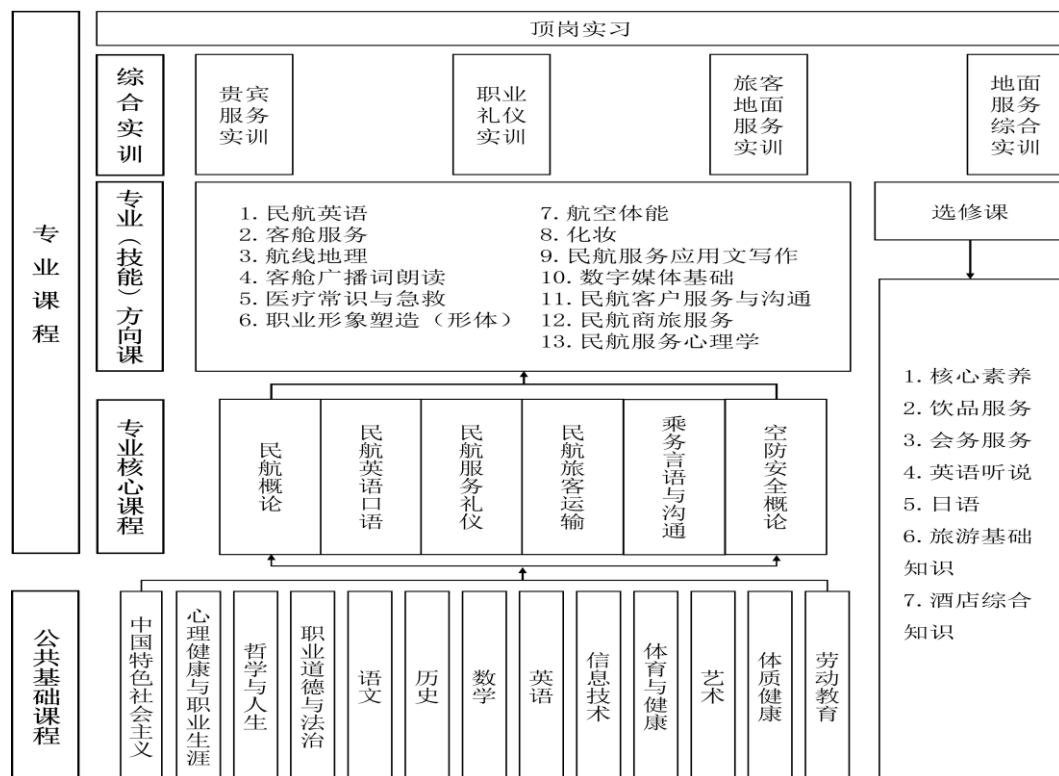
- 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度；
- 具有良好的人际沟通能力、团队合作精神和客户服务意识；
- 具有一定的专业实践动手能力，分析和解决问题能力以及创新意识；

- 具有通过不同的途径获取专业领域新理念、新知识、新技术、新方法的能力；
- 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.职业能力

- 会正确开展不同机上客舱设备及应急设备的功能检查和操作使用；
- 会提供机上餐饮服务及其他各项机上服务；
- 会为不同类型特殊旅客货主提供相关服务；
- 能维护客舱安全和客舱秩序；
- 能熟练播诵外语广播词及与外籍旅客进行外文沟通服务，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；
- 了解客舱乘务员的岗位职责和服务程序；
- 掌握航空服务技能、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；
- 熟悉航空服务各个阶段的基本操作和特殊情况处置原则和方法；
- 能规范使用服务用语，与乘客沟通，流利表达服务专业术语，与客舱团队进行有效沟通。

六、课程设置及要求



(一) 公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	中国特色社会主义	<ul style="list-style-type: none">● 主要教学内容：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。● 教学要求：通过学习和训练，学生能够正确认识中华民族近代以来从站起来到富起来再到强起来的发展进程；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，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信；认清自己在实现中国特色社会主义新时代发展目标中的历史机遇与使命担当，以热爱祖国为立身之本、成才之基，在新时代新征程中健康成长、成才报国。	36
2	心理健康与职业生涯	<ul style="list-style-type: none">● 主要教学内容：基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。● 教学要求：通过学习和训练，学生应能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适方法，	36

		形成适应时代发展的职业理想和职业发展规划，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，提高应对挫折与适应社会的能力，掌握制订和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。	
3	哲学与人生	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。 ● 教学要求：通过学习和训练，学生能够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，坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。 	36
4	职业道德与法治	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。 ● 教学要求：通过学习和训练，学生能够理解全面依法治国的总目标。了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内客及其重要意义；能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法 	36

		用法的好公民。	
5	语文	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：语感与语言习得；中外文学作品选读；实用性阅读与交流；古代诗文选读；中国革命传统作品选读；社会主义先进文化作品选读；整本书阅读与研讨；跨媒介阅读与交流；劳模精神工匠精神作品研读；职场应用写作与交流；微写作；科普作品选读；思辨性阅读与表达；古代科技著述选读；中外文学作品研读。 ● 教学要求：通过学习和训练，学生能够通过阅读与欣赏、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。 	216
6	数学	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：集合、不等式、函数、空间几何体、直线与圆、数系的扩展、数列、排列与组合、概率与统计、流程图等。 ● 教学要求：通过学习和训练，学生能够掌握知识的特点和解题方法，并通过数学课程的学习，使学生养成终身学习的学习习惯，获得未来职业生涯发展所必须的数学基础知识、基本技能、基本思想。提高从数学角度发现和提出问题的能力、分析和解决问题的能力，即数学建模、解模、释模的能力。 	216
7	英语	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：基础模块（自我与他人、学习与生活、社会交往、社会服务、历史与文化、科学与技术、自然与环境、可持续发展）；职业模块（求职应聘、职场礼仪、职场服务、设备操作、技术应用、职场安全、危机应对、职业规划）；拓展模块（自我发展、技术创新、环境保护）。 ● 教学要求：通过学习和训练，学生能够进一步学习语言基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展中等职业学校英语学科核心素养；引导学 	216

		生在真实情境中开展语言实战活动，认识文化的多样性，形成开放包容的态度，发展健康的审美情趣；理解思维差异，增强国际理解，坚定文化自信；帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	
8	信息技术	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：Windows 操作系统的基本内容，文件夹的整理和分类；网络的基本操作方法，收发邮件等常用技能；excel 的基本操作，包括数据的提取和整理，根据需求对数据进行有效的处理，公式和函数的应用，图表的制作以及图表格式的处理；PowerPiont 的基本操作，包括幻灯片的制作与播放，幻灯片的排版，动画及和超链接的设置。 ● 教学要求：通过学习和训练，学生能够熟练掌握 Windows 操作系统的运用，文件夹整理以及文件的分类；能在工作中轻松运用 office 的 word、excel 和 powerpiont 来满足工作中的需求；能够进行一定的文字处理、表格处理工作。 	108
9	体育与健康	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：健康的生活方式，合理的营养膳食，青春期健康安全教育，运动创伤的预防和处置，国家体质健康标准和评价方法，职业岗位的健身知识、职业病的防治和保健等内容。 ● 教学要求：通过学习和训练，学生能够熟悉武术、篮球、田径等常见且受广大学生喜爱的项目，提升学生的身体素质，促进学生体育志向和运动习惯的养成，培养学生的创新精神和终身学习的意识、态度和能力，全面提升学生的人文素养和职业素养为学生身心健康发展和职业生涯发展奠定坚实基础。 	180
10	艺术	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：音乐鉴赏与实践和美术鉴赏与实践；满足学生继续学习和个性发展需要的包括舞 	36

		<p>蹈、设计、工艺等艺术门类。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 教学要求：通过学习和训练，学生能够提高审美和人文素养，主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌握艺术基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全健康人格，厚植民族情感，增进文化认同，坚定文化自信，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。 	
11	历史	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：基础模块包括“中国历史”和“世界历史”；拓展模块提供“职业教育与社会发展”和“历史上的著名工匠”两个示例模块。 ● 教学要求：通过学习和训练，学生能够在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面题的社会主义建设者和接班人。 	72
12	劳动教育	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：劳动教育、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规。 ● 教学要求：通过学习和训练，学生能进行个人生活事务处理，注重生活能力和良好卫生习惯培养，树立自立自强意识。学会使用设备工具，掌握相关技术，感受劳动创造价值，增强产品质量意识，体会平凡劳动中的伟大。利用知识、技能等为他人和社会提供服务，树立服务意识，在公益劳动、志愿服务中强化社会责任感。 	18
13	体质锻炼	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：科学健身的基本技能和一般规律、心肺功能发展、运动能力发展。 	90

		<ul style="list-style-type: none"> ● 教学要求: 通过学习和训练, 学生能提升锻炼意识, 掌握健身、健心的科学理论和锻炼方法, 愉悦身心, 达到全面发展身体, 增进健康, 增强体质养成锻炼身体的习惯, 成为体魄强健的社会主义现代化建设人才。 	
--	--	--	--

(二) 专业技能课

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	民航概论	<ul style="list-style-type: none"> ● 教学内容: 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、民航货物运输以及客舱设备等方面的知识。 ● 教学要求: 通过学习和训练, 学生能够初步认识民用航空器分类、民用航空的发展史及我国航空运输发展, 体制改革, 内部经营管理及我国航空运输的发展及机构设置, 并能够重视民航安全。 	36
2	民航英语口语	<ul style="list-style-type: none"> ● 教学内容: 乘务员素质词汇, 机上设施词汇, 航前及航后工作词汇, 机上娱乐词汇, 餐饮服务词汇, 危险品处理词汇, 海关检疫词汇, 机场设施词汇, 紧急情况处理词汇, 乘务服务用语句型。 ● 教学要求: 通过学习和训练, 学生能使用乘务服务用语, 与乘客沟通, 流利表达乘务服务专业术语, 与客舱团队进行有效沟通。 	54
3	民航服务礼仪	<ul style="list-style-type: none"> ● 教学内容: 站、走、蹲、坐、行, 端、拿、倒、送、迎。 ● 教学要求: 通过学习和训练, 学生能够将礼仪标准动作运用到客舱服务的实际工作中去。 	36

4	民航旅客运输	<ul style="list-style-type: none"> ● 教学内容: 民航运输业的发展, 现代运输业分类及航空运输特点, 民航运输管理体系, 民用航空运输的基本概念, 国内旅客运价, 客运销售, 旅客运送及特殊旅客, 行李运输及不正常的处理, 责任与赔偿, 国际航空法。 ● 教学要求: 通过学习和训练, 使得学生能学会运用民用航空运输基本知识, 能够处理民航国内旅客运输实务。 	54
5	空防安全概论	<ul style="list-style-type: none"> ● 教学内容: 乘务空防安全的概念和重要性; 乘务空防安全的主要内容; 非法干扰乘务空防安全的主要形式; 国内外劫机炸机案例及恐怖组织简况; 乘务空防安全的法律体系; 保证航空器及机场空防安全的应对措施。 ● 教学要求: 通过学习和训练, 学生能够提高空防安全意识, 在空保工作中运用空防安全知识。 	36
6	乘务言语与沟通	<ul style="list-style-type: none"> ● 教学内容: 服务礼仪用语、常用话术、不同阶段服务倾听、询问、表述等沟通技巧 ● 教学要求: 能辨别有效的沟通方式; 能通过分析、判断各类旅客和客户的心理特点, 采用相应的服务技巧和沟通方式; 能有效地管理情绪, 解决民航服务中的投诉与冲突。 	108

2. 专业 (技能) 课

序号	课程名称	主要教学内容与要求	技能考核项目与要求	参考学时
1	民航英语	<ul style="list-style-type: none"> ● 教学内容: 熟练操作电话订票服务对话、熟练操作准备起飞对话、熟练操作免税商品对话、熟练操作欢迎登机对话、飞行中的服务对话、特殊服务对话、急救、到达、海关与安检、降落等服务会话内 	技能考核项目: 民航乘务口语技巧和语言能力。 技能考核要求: 考试科目	72

		<p>容。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 教学要求：通过学习与训练，学生能在机场服务、飞行前准备、飞行中服务、降落和着陆、移民海关与检疫、特殊要求旅客等情景中能用英语与旅客或同事进行基本沟通。 		
2	客舱服务	<ul style="list-style-type: none"> ● 教学内容：客舱的各项服务知识与技能、包括对客舱乘务员的基本要求、飞机客舱布局以及主要设备设施、民航客舱管理与乘务员指责、民航客舱服务操作、客舱应急处置、重要旅客与特殊旅客服务等 ● 教学要求：通过学习和训练，学生能使用民航客机的设备及使用客舱服务规范、民航特殊旅客服务、机上医疗服务、机上应急处置等，使学生对乘务工作的性质和内容更加明确。 	<p>技能考核项目： 基本空客服务、客舱安全及机上急救技能技巧。</p> <p>技能考核要求： 考试科目</p>	72
3	航线地理	<ul style="list-style-type: none"> ● 教学内容：我国山河大势，时差和飞行时间，中国航空区划分及航线分布特征、我国主要航线，世界自然与人文概况，国际航空区划，世界主要航线。 ● 教学要求：通过学习和训练，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。 	<p>技能考核项目： 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</p> <p>技能考核要求： 考试科目</p>	72
4	客舱广播 词朗读	<ul style="list-style-type: none"> ● 教学内容：登机广播、舱门关闭后安全检查广播、起飞前安全检查广播、再次确认安全带广播、“系好安全带”灯关闭后广播、客舱安全示范广播、颠簸广播、即兴广播等。 	<p>技能考核项目： 能熟练地在飞行各个阶段按服务程序说出机上常用广播词；能流利地与</p>	18

		<ul style="list-style-type: none"> ● 教学要求: 通过学习和训练, 学生能将广播词准确无误运用到客舱服务的各个流程中, 以达到提升客舱服务水平的目标, 增强语言能力。 	旅客进行日常对话。 技能考核要求: 考试科目	
5	医疗常识与急救	<ul style="list-style-type: none"> ● 教学内容: 常见的航空性疾病、影响航空飞行的心理疾病、飞行人员的营养要求、飞行员应预防的疾病和中国航空卫生法规。 ● 教学要求: 通过学习与训练, 学生能正确判断及处理旅客的突发病情。 	技能考核项目: 会正确处理旅客突发心脏病、晕厥、客舱现场急救。 技能考核要求: 考试科目	18
6	职业形象塑造(形体)	<ul style="list-style-type: none"> ● 教学内容: 芭蕾系统训练 ● 教学要求: 面向女生开展, 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; 能按民航服务岗位要求的要求, 展现自己优美的体态; 掌握形体训练的基本方法; 	技能考核项目: 1.基础训练部分 2.古典芭蕾训练部分 3.风格舞蹈部分 技能考核要求: 考试科目	90
7	航空体能	<ul style="list-style-type: none"> ● 教学内容: 体能训练 ● 教学要求: 面向男生开展, 通过学习和训练, 学生应对体能有基本认识; 在训练中掌握身体各部分的肌肉名称; 能按民航服务岗位要求的要求, 展现自己良好的体态; 具备航空体能发展与训练的方法储备。 	技能考核项目: 体能测试 技能考核要求: 考试科目	90
8	化妆	<ul style="list-style-type: none"> ● 教学内容: 化妆的技巧与方法 ● 教学要求: 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 	技能考核项目: 空乘职业妆的整体造型 技能考核要求: 考试科目	18

9	民航服务应用文写作	<ul style="list-style-type: none"> ● 教学内容：空乘应用文写作概述；行政公务文书；管理事物文书；交际事物文书；客舱广播稿和导介词；商务应用文书；新闻事物文书；学业论文；空乘服务过程中常用表格。 ● 教学要求：掌握相关应用写作的方法和技巧，并熟练运用相关知识写好与从事的乘务员职业密切相关的常用应用文写作以社会实践的需要为学生未来职业活动打下良好的技能基础。培养学生收集、处理信息加工素材的能力、与人沟通的能力及发现问题、分析问题、解决问题的能力；提高学生对本专业密切相关的各种应用文写作文体的写作能力、为学生今后从事的空乘职业工作打下良好的能力基础。 	技能考核项目： 1.撰写空乘应用文 2.应用文写作的方法 3.多种应用文写作格式 技能考核要求： 考试科目	72
10	数字媒体基础	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：数字媒体技术概述，数字声音处理，数字图像处理，动画制作基础，数字视频处理，数字媒体的集成与应用。 ● 教学要求：通过学习，学生能概述数字媒体等概念；知道处理、存储和传输声音的数字化过程，会数字声音的获取、录制、剪辑与发布等操作；知道数字图像的数字化，会数字图像的选取、合成、图层样式、滤镜、通道等操作；知道数字动画的产生原理，会进行逐帧动画、补间形状动画、补间动画等二维动画的制作；会使用数字视频 	技能考核项目： 数字媒体的使用技巧 技能考核要求： 考试科目	36

		<p>处理软件完成导入、剪辑、合成、转换和配音等操作并进行数字视频文件格式的转换、导出和发布；</p> <p>会 HTML 网页布局。</p>		
11	民航客户服务与沟通	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：不同类型民航客户的心理、不同服务阶段中旅客心理识别、群体心理、投诉和冲突心理，不同阶段服务倾听、询问、表述等沟通技巧；民航旅客服务案例分析及演练 ● 教学要求：使学生能够识别和理解旅客情绪、个性、群体心理、投诉和冲突心理、货主心理等心理现象和规律，能对民航服务流程各阶段中旅客的心理进行识别和有效沟通，能对民航各特殊旅客的心理进行识别和有效沟通，掌握民航服务中倾听、询问、表述、应答等沟通技巧和能力，使学生具有一定的民航服务素养和心理健康管理能力。 	<p>技能考核项目： 民航客户服务技巧和语言沟通能力</p> <p>技能考核要求： 考试科目</p>	54
12	民航商旅服务	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：民航订座系统的注册；民航订座系统公告信息查询；民航订座系统中单位的换算；国内航班信息的查询；国内航线运价查询；建立旅客订座记录；建立特殊旅客服务项；电子客票变更、签转与退票；建立国内团队旅客订座记录；团队客票变更、退票。地面交通中的铁路、汽车租赁、酒店预订等，与商务旅行相关的项目 ● 教学要求：通过学习与训练，学生能够熟练掌握民航售票员各 	<p>技能考核项目： 民航商旅服务技巧与能力</p> <p>技能考核要求： 考试科目</p>	36

		个工作任务所要求的基本职业能力，达到民航售票员职业相关理论知识和技能要求，同时掌握地面商旅相关职业能力。		
13	民航服务心理学	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要教学内容：心理学基础知识、服务经济、情绪、态度、需要、性格以及民航各岗位的服务要求及心理素质要求等。 ● 教学要求：通过本课程的学习，学生能够掌握心理学的基础知识，具备从事民航服务各岗位所需的心理品质，具有一定的心理抗压能力。 	技能考核项目： 民航服务心理学 技能考核要求： 考试科目	36

七、教学进程总安排

(一) 教学活动时间安排表 (单位: 周)

学期	军训 (含入学教育)	课堂 教学	实训	顶岗实习	考试	机动	假期	总计
一	1	18			1		4	24
二		18			1	1	8	28
三		18	1		1		4	24
四		18	1		1		8	28
五		18	1		1		4	24
六				20			8	28
总计	1	90	16	26	4	1	33	156

备注：第一学期 2 周的军训仅占用 1 周教学周。

(二) 教学进程表

课程分类	课程名称	总学时	授课学期/周课时数					
			1	2	3	4	5	6
			18周	18周	18周	18周	18周	18周
公共基础课程	中国特色社会主义	144	2	/	/	/	/	/
	心理健康与职业生涯		/	2	/	/	/	/
	哲学与人生		/	/	2	/	/	/

	职业道德与法治		/	/	/	2	/	/
	语文	216	4	4	4	/	/	/
	数学	216	4	4	4	/	/	/
	英语	216	4	4	4	/	/	/
	信息技术基础	108	3	3	/	/	/	/
	体育与健康	180	2	2	2	2	2	/
	历史	72	/	/	2	2	/	/
	艺术	36	1	1		/	/	/
	劳动教育	18	1	/	/	/	/	/
	体质锻炼	90	1	1	1	1	1	/
	小计	1296	22	21	19	7	3	/
专业核心课程	民航概论	36	1	1	/	/	/	/
	民航服务礼仪	36	1	1	/	/	/	/
	民航旅客运输	54	/	/	1	1	1	/
	民航英语口语	54	/	/	1	1	1	/
	乘务言语与沟通	108	/	/	2	2	2	/
	空防安全概论	36	/	/	/	1	1	/
	小计	324	2	2	4	5	5	/
专业方向(技能)课程	民航英语	72	/	1	1	1	1	/
	客舱服务	72	/	/	/	2	2	/
	航线地理	72	/	/	/	2	2	/
	客舱广播词朗读	18	/	/	/	/	1	/
	医疗常识与急救	18	/	/	/	/	1	/
	职业形象塑造(形体) (女) / 航空体能(男)	90	1	1	1	1	1	/
	化妆	18	/	/	/	/	1	/
	民航服务应用文写作	72	/	/	/	2	2	/
	数字媒体基础	36	/	/	/	1	1	/
	民航服务心理学	36	/	/	/	1	1	/
	民航商旅服务	36	/	/	/	1	1	/
	民航客户服务与沟通	54	/	/	/	1	2	/
	小计	594	1	2	2	12	16	/
选修课	核心素养*	90*	1*	1*	1*	1*	1*	/
	饮品服务	90	1	1	1	1	1	/
	英语听说	90	1	1	1	1	1	/
	酒店综合知识	90	1	1	1	1	1	/
	演讲与口才	90	1	1	1	1	1	/

	民航旅行定制	36	/	/	/	1	1	/
	民航客户关系管理 会务服务 日语 公共关系	90	1	1	1	1	1	/
	小计	486	5	5	5	6	6	/
课时数合计		2700	30	30	30	30	30	/
综合实训	贵宾服务实训	30	/	/	1周	/	/	/
	职业礼仪实训	30	/	/	/	1周	/	/
	旅客地面服务实训	30	/	/	/	/	1周	/
	小计	90	/	/	1周	1周	1周	/
顶岗实习		600	/	/	/	/	/	20周
总计		3390	30	30	30	30	30	30

备注：1.打*号的课给学分但不计入课时，利用晨会、午会和晚会时间进行。

2.军训与入学教育（含军事理论）在开学前一周进行，给予学生学分。

3.由于专业的特殊性，希望招收的学生有足够的英语基础，以便有效提高教学质量。

4.本实施方案中的专业核心课程、专业（技能）方向课程实行动态管理，随时将依照市场要求、联办单位企业要求以及学校教学工作的实际需求，做适度的调整、充实和完善。

（三）独立设置的实践性教学环节安排

项目	内容与要求	学期	周数	备注
劳动教育	学习劳模事迹，服务类职业要求及优秀毕业生的事迹，让学生感受并领悟勤勉敬业的劳动精神，明确规范的穿着与个人卫生的重要性，培养吃苦耐劳、团结协作、严谨细致的工作态度。	1	1	
企业认知实践	与校企合作单位进行业务实践，对航空服务工作环境及流程进行认知、深化。使学生能基本认知航空服务流程和工作岗位技能要求，对所学知识加强理解及应用。	1-2	3	校外企业实训基地（融入专业课教学中）
贵宾服务实训	茶点服务、引导服务、整理贵宾休息区，并能根据现场情况及客户的需要随时提供个性化服务，灵活处理现场的突发事件。	3	1	
职业礼仪实训	仪容仪表仪态训练、接待礼仪、电话礼仪等，能有礼	4	1	

	接待不同客户			
旅客地面服务实训	值机服务、行李交付、航班查询等	5	1	
客舱服务实训	各种乘务设备的操作,包括座椅调整、安全带操作、氧气面罩使用等,能够明确紧急情况下的安全程序操作,如火警、紧急疏散、应对恶劣天气等。同时具备优质的服务技巧,处理不同乘客需要和问题的能力。	5	7	校内实训基地 (融入专业课 教学)
顶岗实习	机场、航空公司相关岗位见习或实习	6	20	

八、实施保障

(一) 上位文件

2021年印发的《职业教育专业目录(2021年)》、《中等职业学校航空服务专业教学标准》。

2020年教育部印发的《中等职业学校思想政治、语文、历史课程标准(2020年版)》。

2020年教育部印发的《中等职业学校体育与健康课程标准》。

2020年教育部印发的《中等职业学校艺术、英语课程标准》。

(二) 师资队伍及任职要求

1. 师资及任职要求

专任专业教师具备本专业或相近专业大学本科以上学历(含本科);

专任实训教师要具备客舱服务相关的职业资格证书或具有3年以上客舱服务实践工作经历;

本专业专任专业教师“双师”资格(具备相关专业职业资格证书或企业经历)的比例要达到80%以上;

专任专业教师与学生比例1:20左右,其中企业兼职教师占教师总数的比例30%左右;

专任专业教师应接受过职业教育教学方法论的培训,具有开发职业课程的能力。

2. 师资队伍配备

师资队伍规模与专业发展要求匹配,师资队伍的年龄结构要体现老中青相结合,双师型比例保持在50%以上,适当外聘航服企业在职人员担任专业实践课

程。

专业教师数	12人			
年龄分布	20-30岁	30-40岁	40-50岁	50岁以上
	2人	7人	3人	1人
职称分布	高级	中级	初级	未评
	3人	6人	4人	0人
学历分布	本科		硕士及以上	
	7人		5人	
双师型教师人数	11人		所占比例	91.7%
外聘教师数	1人			
职称/职业等级	三级乘务员			

(三) 教学设施

中华职业学校实训室一览表

序号	实训室名称	设备名称	工位数	适用课程
1	化妆教室	化妆台	15	民航服务礼仪实操
2	贵宾实训室	模拟餐厅、模拟酒吧、咖啡机、咖啡容器等桌椅、沙发等	30	贵宾服务实训
3	航空服务实训(实验)室	模拟客舱、舱门训练器、灭火训练器)	30	旅客地面服务实训
4	形体房	19根把杆	30	职业形象塑造实训
5	CBT教室	电脑和课程软件	40	航空课程学习软件

主要实训室介绍:

1.航空服务实训(实验)室

功能:适用于客舱服务、乘务礼仪、民航服务、民航旅客运输等课程实训使用。

主要设备装备标准(以一个标准班40人配置)(如表1所示)

表1.航空服务实训(实验)室配置

序号	设备名称	用途	单位	数量	适用范围 (职业鉴定项目)
1	模拟客舱训练器 (8排,44座)	民航乘务服务课程实操	个	1	适用于乘务服务等课程的 综合实训
2	舱门训练器	民航乘务服务课程实操	个	1	
3	灭火训练仓	民航乘务服务课程实操	个	1	

(2) 贵宾实训室

功能:适用于民航旅客运输、贵宾室服务和民航服务礼仪等课程的实训教学。

主要设备装备标准 (以一个标准班 40 人配置) (如表 2 所示)

表 2. 贵宾室实训室配置

序号	设备名称	用途	单位	数量	适用范围 (职业鉴定项目)
1	多媒体教学系统 2	教学演示	台	1	适用于地面服务等课程的综合实训
2	观摩区休息椅	教学演示	把	20	
3	皮沙发茶几	贵宾室茶座服务	套	1	
4	双人椅茶几	贵宾室茶座服务	套	2	
5	罗圈椅茶几	贵宾室茶座服务	套	1	
6	立式饮水机	贵宾室茶座服务	台	1	
7	自助吧台	贵宾室餐饮服务	台	1	
8	食品冷藏柜	贵宾室餐饮服务	个	1	
9	电咖啡壶、餐具、饮料食品等	贵宾室餐饮服务	套	1	
10	电脑	贵宾通讯、商务服务	台	1	
11	电话	贵宾通讯、商务服务	个	1	
12	电脑网络接口	贵宾通讯、商务服务	个	1	
13	椅子	贵宾通讯、商务服务	把	1	
14	衣帽架	贵宾室迎送服务	个	1	
15	玄关、迎台	贵宾室迎送服务	套	1	
16	书报架	贵宾室书报服务	个	1	
17	垃圾桶	服务前后卫生清洁	个	1	
18	消毒柜	服务前后卫生清洁	台	1	
19	水管家、不锈钢双斗水池、大理石台面	服务前后卫生清洁	套	1	

(四) 教学资源

1.教材选用

- 优先选用“教育部规划教材”、规划立项教材和符合市教委颁布的新课程标准的配套教材
- 优先选用近三年出版的新教材
- 优先选用获国家级、省部级获奖教材
- 必要时也可选用我校组织编写的校本讲义

2.选用教材的基本程序

(1) 教材选用流程图

任课教师提出申请 → 教研组长或专业牵头人鉴定并提请教务处审核 → 分管校长审批 → 党组织审批 → 图书馆采购并分发至班级

(2) 思想政治课教材

思想政治课选用教育部指定教材，课程及教材的更替根据教育部的部署并做调整。

(3) 文化基础课教材

选用教育部指定教材，课程及教材的更替根据教育部的部署并做调整。过渡期内，根据市教委颁布的新课程标准的要求，选用教委推荐的符合性课程标准的教材。

(4) 专业理论课教材

选用符合专业教学实施方案和课程标准要求、教育部和市教委推荐的国家规划教材。专业实训课和选修课可选用符合课程标准的校本讲义。

3.教材评价制度

每学期教师填写本人所教学科课堂教学实践的反思、教材分析和教材评价、试卷分析和质量分析表。在教研组教研活动进行交流并存档。

(六) 教学方法

依据学情和课程特点，从提高学生学习兴趣出发，创设活动情景，采用自主学习、合作探究、讨论、参与式等活动方法，采用任务教学法、项目教学法等理实一体教学模式。合理使用信息技术手段辅助教学，提高教学质量与效率。

(七) 学习评价

1.学校学习考核评价

(1) 制定科学、明确、具体的评价标准

公共基础课程考核统一遵循教育部颁布的学科教学大纲。学校课程、企业课程、校企课程对照企业实际工作流程和标准进行综合职业能力考核。

(2) 构建完善的学业评价体系

在人才培养模式统领下，构建由公共课程评价、学校课程评价、企业课程评价、校企课程评价构成的评价体系，每项评价应单独制定评价操作方案并独立进行评价。

(3) 实现评价主体、评价方式的多元化加强过程性评价

评价要素不仅限于专业课，还包括思想品德、公共基础课、选修课、职业技能鉴定、实训、实习等评价。评价方式有学生自评、互评、教师评价、企业评价、

家长评价，评价形式灵活多元、多样。

2.顶岗实习考核评价

(1) 月度考核:

- 考核学生的出勤率;
- 考核学生当月的项目完成率;
- 考核学生对技能掌握的熟练度;
- 考核学生的汇报演讲能力。

(2) 实习鉴定考核:

- 考核学生的出勤率不低于98%;
- 考核学生是否满足岗位任职要求，是否能够胜任本岗位工作;
- 考核学生对工作适应能力及工作成效是否满足要求;
- 考核学生的汇报演讲能力。

(八) 质量管理

1. 教学目标监控

航空服务专业聘请行业专家成立了专家指导委员会，注重专业教学文件的顶层设计与执行。通过调研、论证和讨论等工作流程，相继完成了专业人才培养方案、专业教学实施方案、专业实训方案、专业课程标准、学年制课程授课计划、航空服务专业班级课程表等一系列完备的专业教学文件，用以指导和组织开展专业教学。

通过对市场人才动态需求的预测及毕业生质量跟踪调查的结果，来规划与调整各专业方向和培养目标，指导各专业正确制订人才培养方案与课程标准，并监督实施情况。专业组通过对市场人才需求的预测及毕业生质量跟踪调查，制订科学合理的专业方向和培养目标，制订与调整相应的人才培养方案和课程标准，并报学校教务处审批。

2. 教学过程监控

- 《教师教学常规管理制度》：使教学管理工作有章可循、有例可依，从而保障专业教学质量的提升，做到备课标、备教材、备学情、备方法、备目的，定期开展教研活动和专业活动，保证教学时间，不迟到不早退、不私自换课，布置作业适量并保证作业形式的多样化，鼓励优生帮助后进生，根据学校安排统一组织考试，考后认真总结有质量分析。另外，每学期交教学心得一篇、听课不少于8节。
- 《教研活动专业活动管理办法》：定期开展教研活动和专业活动，各每

两周一次，做到有计划有记录。

- 《教育教学满意度调查》：每学期一次，组织学生对教师教育教学管理进行全方位评价，了解教师教育教学情况，及时反馈教育教学信息，加强教学管理，本学校决定对教师教育教学情况。

3.《教学诊断与改进》每年进行动态质量监测。

4. 联合企业制定了《学生顶岗管理制度》、《学生工学交替管理制度》等实习实训教学管理制度。

九、毕业要求

依据国家以及上海市中等职业学校学生学籍管理实施办法的相关规定，结合专业培养目标和人才规格，进一步细化、明确以下三个方面的毕业要求：

(一) 思想品德评价合格。

(二) 修满专业人才培养方案规定的全部课程且成绩全部合格，或修满规定学分。

(三) 顶岗实习或工学交替实习鉴定合格。

十、其他

(一) 公共基础课程学时一般占总学时的 1/3，累计总学时约为一学年。公共基础课程中的思想政治、语文、历史、体育与健康、数学、艺术、信息技术、英语等课程，严格按照教育部颁布的课程标准实施教学。

(二) 核心素养课程贯穿班级三时段（晨会、午会、班会）管理，包括爱国主义教育、传统文化教育、礼仪教育、劳动教育、职业精神教育等课时，以培养学生的民族精神、工匠精神、劳模精神和职业精神等。

(三) 本教学计划的三年制教学计划。每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），假期 12 周。周学时一般为 33，顶岗实习一般按每周 30 小时（1 小时折 1 课时）安排，三年总学时数为 3390。

(四) 课型比例

课型	学时	比重
A 公共基础课程	1296	38.23%
B 专业核心课程及专业技能 (方向) 课程及综合实训	1008	29.75%
C 专业限定选修课程	486	14.35%
其他 (综合实训及顶岗实习)	600	17.67%
合计	3390	100%

(五) 课程考核评价要点

考核以形成性考核为主，可以根据不同课程的特点和要求采取笔试、口试、实操、作品展示、成果汇报等多种方式进行；以能力考核为核心，综合考核专业知识、专业技能、方法能力、职业素质、团队合作等方面；各门课程根据课程的特点和要求，对不同方式、各个方面的考核结果，通过一定的加权系数评定课程最终成绩，具体每门课程的考核要点权重由课程教学方案制订。

(六) 专业课程学时一般占总学时的 2/3，其中顶岗实习原则上安排一学期。按照《中等职业学校学生实习管理办法》的规定和要求，在确保学生实习总量的前提下，根据实际需要集中或分段安排实习时间。

(七) 本实施方案中的专业核心课程、专业（技能）方向课程实行动态管理，将随时依照市场要求、企业要求和学校教学工作的实际需求，进行适度的调整、充实和完善。

(八) 通过劳动实训，周执勤，6S 活动，劳动教育课等形式完成劳动教育内容，不少于 16 学时。

十一、附录

(一) 人才培养方案变更审批表

专业名称			使用年级		
专业人才培养方案调整内容					
变更后 课程情况	课程名称				
	课程类别	公共基础课 <input type="checkbox"/>	专业核心课 <input type="checkbox"/>		
		专业技能（方向）课 <input type="checkbox"/>	专业选修课 <input type="checkbox"/>		
	课程学时		考核 方式	考试 <input type="checkbox"/> 考查 <input type="checkbox"/>	
	开课学期				
	从何年级开始实施				
其他情况说明					
调整原因					
参与讨论 人员签名	年 月 日				
教学部门 意见	研发部意见：	研发部主任签字（盖章）：		年 月 日	
	教务处意见：	教务处主任签字（盖章）：		年 月 日	
校长室 审核意见	分管校长意见：		签字（盖章）：年 月 日		

注：本表一式三份，经批复后，教务处存一份，研发部存一份，专业组存一份。

年 月 日

(二) 学期课程 (任课教师、授课时间) 变更审批表

专业名称		填表人		填表时间	
课程名称 (含周课时、总课时、课程类别、考核方式)					
课程涉及班级					
任课教师变更	原任课教师		新任课教师		
	变更原因及新教师授课起始周				
授课时间变更	原授课时		新授课时		
	变更原因				
教研组意见	教研组组长				年 月 日
专业部意见	专业主任				年 月 日
教务部门意见	教务主任				年 月 日

(三) 教材选用变更表

课程名称		使用班级		必/选修	
原选用教材					
教材名称	编者	出版社	出版时间	ISBN	统/自编
变更教材为					
教材名称	编者	出版社	出版时间	ISBN	统/自编
教材变更理由					
专业部审核意见	年 月 日				
教务处审核意见	年 月 日				
学校分管领导 审核意见	年 月 日				