

# 《航空服务》专业 人才培养方案（2021 年）

## 一、专业名称及代码

专业名称：航空服务

专业代码：700402

## 二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

## 三、修业年限

全日制三年

## 四、职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业 类别 (代 码)	主要岗位类别 (或技术领 域)	职业资格证书或 技能等级证书举 例
G	56	G-561	5611	民航乘务员、 民航客运员	民航乘务员（五 级）、民航客运员 （五级）、
G	56	G-561	5612	民航货运员	民航货运员（五 级）
G	56	G-563	5631	民航安检员	民航安检员（五 级）

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业坚持立德树人，面向航空公司、机场以及航空运

输地面服务代理等企业单位，培养在航空服务第一线从事空中乘务、民航安全检查、空港地面服务等工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

## （二）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。

### （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）能力要求

掌握离港和货物运输等系统的操作。

熟悉国内、国际客票票面。

熟悉乘机手续、候机楼服务、行李运输的常规操作及特殊旅客操作。

掌握航班、旅客运输不正常及特殊情况的处理。

掌握不同机型配载平衡的方法。

掌握货物的托运、接收、到达、交付，以及客户服务流

程。

掌握货物待运、空港货物的常规操作，以及特殊情况的处理。

### (3) 知识结构

熟悉与航空服务专业相关的法律法规。

了解旅客和货主的心理需求，灵活运用服务、公关沟通技巧。

使用规范的岗位服务用语，为旅客和货主提供优质服务。

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。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。

## 六、课程设置及要求

本专业课程设置包括公共基础课程和专业（技能）课程。

公共基础课程严格按照国家有关规定开齐开足。思想政治、语文、历史、数学、外语、信息技术、体育与健康、艺术、物理、化学为必修课程，劳动教育、中华优秀传统文化、职业素养为限定选修课。学生须修完必修内容和限定性选修内容，修满规定学分。

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。专业（技能）课程设置要与培养目标相适应，课程内容要紧密联系生产劳动实际和社会

实践，突出应用性和实践性，注重学生职业能力和职业精神的培养。一般按照相应职业岗位（群）的能力要求，确定 6—8 门专业核心课程和若干门专业课程。

强化课程思政。要强化任课教师立德树人意识，结合本专业人才培养特点和专业能力素质要求，梳理每一门课程蕴含的思想政治教育元素，发挥每门课程承载的思想政治教育功能，推动思想政治理论课程教学与其他课程教学紧密结合、同向同行。

### （一）公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校心理健康与职业生涯大纲》开设，并注重引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。	36
2	职业道德与法治	依据《中等职业学校职业道德与法治教学大纲》开设，并注重提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。	36
3	中国特色社会主义	依据《中等职业学校中国特色社会主义大纲》开设，并注重引导学生认同我	36

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		国的经济、政治制度，了解所处的文化和社会环境，树立中国特色社会主义共同理想，积极投身我国经济、政治、文化、社会建设。	
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，并注重引导学生学习运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。	36
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，在初中语文的基础上进一步加强现代文和文言文阅读训练，提高学生阅读现代文和浅易文言文的能力；加强文学作品阅读教学，培养学生欣赏文学作品的的能力；加强写作和口语交际训练，提高学生应用文写作能力和日常口语交际水平；通过课内外教学活动，使学生进一步巩固和扩展必需的语文基础知识，养成自学和运用语文的良好习惯，接受优秀文化熏陶，形成高尚的审美情趣。	144
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开	108

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		<p>设，在初中数学的基础上进一步学习数学的基础知识，必学与限定选学内容为：集合与逻辑用语、不等式、函数、指数函数与对数函数、任意角的三角函数、数列与数列极限、向量、复数、解析几何、立体几何、排列与组合、概率与统计初步；选学内容为：极限与导数、导数的应用、积分及其应用、统计；通过教学提高学生的数学素养，培养学生的基本运算、基本计算工具使用、空间想象、数形结合、思维和简单实际应用等能力，为学习专业课打下基础。</p>	
7	英语	<p>依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，在初中英语的基础上，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法，培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力；使学生能听懂简单对话和短文，能围绕日常话题进行初步交际，能读懂简单应用文，能模拟套写语篇及简单应用文；提高学生自主学习和继续学习的能力，并为学习专门用途英语打下基础。</p>	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
8	信息技术	依据《中等职业学校计信息技术教学大纲》开设，并注重培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力、提升学生的信息素养和信息道德及信息安全准则意识，为其成为信息社会的合格公民、职业生涯发展和终身学习奠定基础。	108
9	体育与健康	教学要求：通过课内外教学活动，全面提高学生身体素质，发展学生身体基本活动能力，掌握必要的体育与卫生保健知识，了解现代科学锻炼和娱乐、休闲方法，增强学生自主锻炼、自我保健、自我评价、自我调控、社会适应及创新能力，为学生身心健康、个性与体育特长的发展及终身锻炼、继续学习、就业创业奠定基础。	144
10	物理	对学生进行科学思想、科学精神、科学方法和科学态度的教育，提高学生的科学素养。结合教学内容，对学生进行辩证唯物主义和爱国主义教育，激发和的科学素养。结合教学内容，对学生进行辩证唯物主义和爱国主义教育，	36

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		激发和培养学生的创新意识与创新精神，培养学生的创新意识与创新精神。	
11	历史	从不同的角度揭示人类历史发展的基本过程，通过重大历史事件、人物、现象展现人类发展进程中丰富的历史文化遗产。通过历史课程的学习，能使學生了解人类社会发展的基本脉络，总结历史经验教训，继承优秀的文化遗产，弘扬民族精神；	36
12	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并注重引导学生学习运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。	36
13	化学	在九年义务教育的基础上，指导学生进一步学习化学基础知识，了解物质的组成、结构、性质及其变化规律，为相关专业后续课程的学习奠定基础。指导学生能综合运用所学的化学知识、技能和方法，提高实践能力，养成严谨求实的科学态度和协作互助的工作作风。培养学生运用观察、实验和查	36

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		阅资料等多种手段获取信息和对信息进行加工的能力。培养学生的敬业精神、创新精神和爱国主义情操。	

## (二) 专业（技能）课程

### 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	航空旅客运输	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，解决民航服务中的冲突。	108
2	旅游学概论	教学内容：通过对本课程的学习，熟悉旅游的一些基础知识，并熟练掌握各旅游景点和景区介绍，更好地服务于客人。	72
3	航空客户服务	教学内容：了解客户服务的一般理论知识和专业知识，掌握对客户服务的基本技能。教学要求：通过 培养学生在客服过程中的应变能力和创新能力，使学生树立服务理念和服务意识，对客户服务技能不断提升。	108

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
4	航空基础知识	介绍航空的基本知识，包括飞行器的分类、飞行环境等基本概念；学习流体运动的基本规律，飞机空气动力学基础，介绍飞行器的可靠性、稳定性、操纵等飞行原理；了解飞行仪表，导航和自动控制为主的飞行机载设备；了解航空材料和飞机主要构造，熟悉机场及地面保障系统。教学要求：通过学习，使学生对航空知识有了概括的了解和认识，为以后的服务工作奠定坚实的基础。	108
5	机场服务概论	<p>教学内容：本课程根据民航业的特点，重点讲授机场航运服务、机场地勤服务、机场生活服务、国际航空服务以及旅客货运代理服务。</p> <p>教学要求：熟练掌握机场服务的各项内容，提高学生的对客服务意识，增强服务理念。</p>	108
6	旅游地理	<p>掌握中国地理位置、地形特征和区位优势，世界海陆分布及各大洲的自然和人文地理概况；掌握国内、国际主要航线所经过城市和地区的地理概况、风土人情和旅游资</p>	144

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		源等；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	

## 2. 专业（技能）课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	航空货物安检	掌握空运货物进出港（口）的基本操作流程；能根据托运书正确填制航空货运单；能掌握运输文件要求；掌握包装要求；会制作和贴挂标签标记；掌握空运货物待运知识与要求；掌握货物装机与卸机基本要求；掌握中转货物的处理要求；能掌握特种货物运输要求；能对到达货物和文件进行交接；能进行不正常运输查询；会进行货物赔偿处理；会进行货物运输变更的处理；掌握邮件运输基本要求；了解包机包舱的运输规定；了解航空快递的一般操作流程	72
2	民用航空法	教学内容：本课程是专业基础课程，主要学习航空法的概念、特点、航空法的	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		形成及现代航空法的发展及作用；掌握空中航行，航空器、航空人员、机场、空中交通服务，航空运输通用航空等法规；了解航空器援救和调查，公共航空企业运营管理及国际航空运输管理体制发展变化。	
3	航空票务管理与服务	<p>教学内容：了解航空票务的基本知识</p> <p>熟练掌握票务销售、票务预订等技能</p> <p>能够熟练掌握票务软件的操作；提升学生为顾客服务的意识。</p>	72
4	民航安全与应急处理	<p>教学内容：本课程是专业基础课，从人一机一环境系统的高度，讲述飞机座舱的外部环境条件、内部环境的安全及其相关的航空安全知识，包括在飞机出现安全故障、遇到恶劣气候、恐怖袭击、劫机及出现传染性疾病等各种情况下的应对；介绍座舱内的各种应急设备的种类、组成、作用、使用，概述紧急情况下应急处置的基本原则、程序及处置方法等。为空中乘务的业务培训打下理论基础。教学要求：使学生了解飞机的有关理论知识和安全知</p>	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		识，掌握如何应付在航空中出现的各种特殊情况。	

### 3. 专业选修课

- (1) 航空服务心理学
- (2) 餐饮服务与管理
- (3) 其他

#### (三) 跟岗实习

学生在校内或校外实训基地完成跟岗实习，实习时间可集中也可分散在各学期进行。通过民航乘务员、民航客运员、民航安检员实践工作及岗位工作任务的完成，达到对学生训练专业技能，培养吃苦耐劳的敬业精神，使学生具有较强的沟通合作能力和责任意识。

#### (四) 顶岗实习

在民航乘务员、民航客运员、民航安检员工作为主要岗位的企事业单位开展顶岗实习。让学生感受企业文化，适应企业管理，熟练操作技能，认识社会和客观评价自我，提高综合职业能力，为顺利走向社会奠定基础。

## 七、教学进程总体安排

### (一) 基本要求

1. 每学年教学时间 36 周(含复习考试)，周学时一般为 30 学时，顶岗实习按每周 30 小时(小时折合 1 学时)安排，

3 年总学时数不多于 3300 学时。根据实际情况调整课程开设顺序和周学时安排。

2. 学校实行学分制，16---18 学时为 1 学分，3 年总学分不少于 150 学分。公共基础课学时约占总学时的 1/3，保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。专业课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，根据实际需要集中或分阶段安排实习时间。

3. 课程设置中设选修课，其学时数占教学总学时的比例约为 10%。

## (二) 教学活动时间分配表及教学学时比例表

表 1: 教学活动时间分配表 (单位: 周)

学年	学期	课程教学 (含入学教育、考试考核)	入学教育与军训	跟岗实习	顶岗实习	考试考核	总计
一	1	16	1			1	18
	2	17				1	18
二	3	17				1	18
	4			17		1	18
三	5	17				1	18
	6				17	1	18
总计		67		17	17		108

表 2: 教学学时、学分分配比例表

课程类别		学时数	占总学时比例 (%)	学分数	占总学分比例 (%)
必修课	公共基础课	864	23%	43	23%
	专业必修课	2326	67%	126	67%

选修课	公共选修课	108	7%	12	7%
	专业选修课	112	3%	6	3%
合计		<b>3270</b>	100%	<b>187</b>	100%
理论教学		1377	40%	74	40%
实践教学	校内实训	835	25%	50	60%
	入学教育及军训	30	1%	3	
	跟岗实习	600	17%	30	
	顶岗实习	600	17%	30	

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

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。专业教师学历职称中配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 2 人以上；建立有“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于 30%；还配备有业务水平较高的专业带头人。

专业任课教师都具有在本科以上学历，且具备“双师”素质，有良好的师德，关注学生发展；对本专业课程有较为全面的了解，熟悉教学规律，具备教学改革意识；关注民航业发展的动态，对航空服务行业的专业知识有较深入的研究，具有民航运输企业工作经验或实践经历。拟从航空企业聘请具有丰富教学经验的中级职称以上工程技术人员，担任教学

工作。

## (二) 教学设施

本专业配备校内实训实习室（场）和校外实训基地。

### (1) 校内实训实习室

校内实训实习场所能够支持本专业技能课“理实一体化”教学需要，主要工具和设施设备的名称及数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量（台 / 套）
1	候机楼贵宾室	多媒体教学系统	1
		观摩区休息椅	20
		皮沙发茶几	1
		双人椅茶几	2
		罗圈椅茶几	1
		立式饮水机	1
		自助吧台	1
		食品冷藏柜	1

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量（台 / 套）
2	候机楼贵宾室实训室	电咖啡壶、餐具、饮料食品等	1
		电脑	1
		电话	1
		电脑网络接口	1

序号	实训室名称	主要工具和设施设备			
		名称	数量(台 / 套)		
3		椅子	1		
		衣帽架	1		
		玄关、迎台	1		
		书报架	1		
		垃圾桶	1		
		消毒柜	1		
		水管架、不锈钢双斗水池、大理石台面	1		
		空 港 地 面 服 务 专 业 实 训 装 备	CBT 实训室	多媒体教学系统	1
				离港系统	1
	航空货运单证系统操作			1	
	航空货运进出港系统操作			1	
	候机楼服务实训室		多媒体教学系统	1	
			值机柜台	5	
		候补客票销售柜台	1		
		行李查询柜台	1		
中转柜台		1			
离港系统		1			
自助值机系统		1			
行李传送带		4			
行李磅秤	4				

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量（台 / 套）
		行李牌打印设备	4
		登机牌打印设备	5
		客票电子扫描仪	4
		大型航班显示屏	1
	模拟航空货运站实训室	X 射线检查仪 *	1
		多媒体教学系统	1
		摄影设备	2
		沙盘	1
		危险品模型	若干
		文件柜	若干
		打印机	8
		航空货运进出港系统操作	1
		各类活动物容器	若干
		冷藏柜（模拟件）	1
		货架	4
		模拟立体自动货架	1
		仓储传感计量系统	1
		磅秤	2
		封箱机	1
		叉车	2

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量（台 / 套）
		托盘	10
		开箱机	1
		传送带	1
		集装箱、集装板	6
		货检 X 射线机 *	1

4	安 全 检 查 专 业  ( 技 能 ) 方 向 实 训 装 备	CBT 实训室	多媒体教学系统	1
			X 射线机图像识别操作系统	1
	旅 客 安 全 检 查 实 训 室	多媒体教学系统	1	
		居民身份证识别器	4	
		验证台	4	
	旅 客 安 全 检 查 实 训 室	X 射线检测仪	4	
		开箱（包）台	4	
		液态物品检查仪 *	2	
		手持金属探测器	4	
		金属探测门	4	
		模拟值班室、搜身室	1	
		机场安检信息管理系统	1	
	机 场 闭 路 电 视 监 控、出 入	多媒体教学系统	1	
		闭路电视监控系统	1	

		口控制实训室	门禁系统		1		
			电子巡更管理系统		1		
			围界防盗报警系统		1		
			智能化管理系统		1		
		安全检查分层管理系统实训室	多媒体教学系统		1		
			安全检查分层管理系统		1		
		安检炸药探测器实训室	多媒体教学系统		1		
			违禁物品检测设备		2		
		5	空中乘务专业 (技能)方向实训装备	CBT 实训室	多媒体教学系统		1
					空乘模拟实训教学软件		1
模拟客舱及陆上撤离实训室	波音或空客系列飞机模拟静态客舱			功能性厨房	依据机型		
				功能性洗手间			
				功能乘务员座椅(含功能乘务员安全带)			
				乘务员控制面板			
		功能头等舱、经济舱旅客座椅(含功能旅客安全带)、旅客服务单元	40				

				模拟灭火装置 (或单独设置 模拟灭火训练 舱)	1
--	--	--	--	----------------------------------	---

## (2) 校外实训基地

校外实习基地应坚持长期规划建设的原则，选择专业上有能工巧匠，具备较强的指导力量的行业龙头企事业单位，能够满足中等职业教学改革及新型人才培养模式要求，能完成客舱服务、民航安全检查、民航旅客运输、民航货物运输等岗位群核心技能的训练，承担学校综合实习和顶岗实习。

## (三) 教学资源

严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，与时俱进，选用适合中职学生和符合课程设置的教材。学校图书室现有书籍 1000 余本。与其他学校联合共享教学资源，建立数字图书馆等。

## (四) 教学方法

公共基础课的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、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习的积极性，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。

专业技能课的教学，按照相应职业岗位（群）的能力要求，强调理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业

教育教学特色，实训课时与理论课时

教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式。教学管理要有一定的规范性和灵活性，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；要加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

#### （五）学习评价

对学生的学业考评以评价主体、评价方式、评价过程的相结合的多元化方式进行，即教师的评价、学生的相互评价与自我评价相结合；学习过程性评价与终结性评价相结合；评价内容应涵盖情感态度、岗位能力、职业行为、知识点的掌握、技能的熟练程度、完成任务的质量等。不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更要关注知识在实践中运用与解决实际问题的能力水平，重视规范操作、安全文明生产等职业素质的形成，以及节约能源、节省原材料与爱护生产设备、保护环境等意识与观念的树立。

#### （六）质量管理

以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠专业教研室，统筹考虑影响教学质量各主要因素，结合教学诊断与改进并统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

### 九、毕业要求

（一）符合教育部颁布的《中等职业学校学生学籍管理

办法》。

- (二) 思想品德评价合格；
- (三) 修满规定学时学分和全部课程且成绩合格；
- (四) 顶岗实习和实训实践考核合格；
- (五) 毕业考试成绩合格；
- (六) 未受过严重处分；
- (七) 符合学校其它的有关毕业要求。

## 十、附录

课程类别	课程名称	学分	总学时	理论学时	实训学时	各学期周数、学时数分配					
						1	2	3	4	5	6
						18	18	18	18	18	18
公共基础课	中国特色社会主义	2	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	
	语文	8	144	144		2	2	2		2	
	数学	6	108	108			2	2		2	
	英语	4	72	72		2	2				
	信息技术	6	108	44	64	6					
	体育与健康	8	144	36	108	2	2	2		2	
	历史	2	36	36		2					

		公共艺术（音乐/美术）	2	36	36						2	
		化学	2	36	36						2	
		物理	2	36	36		2					
		<b>公共基础课小计</b>	<b>48</b>	<b>864</b>			<b>18</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>
	选修课	劳动教育	2	36	36				2			
		职业素养	2	36	36		2					
		中华优秀传统文化	2	36	36						2	
		<b>公共选修课小计</b>	<b>6</b>	<b>108</b>			<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
专业技能课	专业核心课	旅游地理	8	144			4				4	
		旅游学概论	4	72					4			
		航空客户服务	6	108				6				
		航空基础知识	6	108			6					
		航空旅客运输	6	108					6			
		机场服务概论	6	108				6				
		形体训练	6	108	44	64						6
		<b>专业核心课小计</b>	<b>42</b>	<b>756</b>			<b>10</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
	专业选修课	民用航空法	4	72	72				4			
		航空票务管理与服务	4	72	72			4				
		民航安全与应急处理	4	72	30	42		4				
		<b>专业课小计</b>	<b>12</b>	<b>216</b>			<b>0</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	专业	职业化妆	6	108	44	64			6			
		航空服务心理学	6	108	108						6	

	选修课	专业选修课小计	12	216			0	0	6	0	6	0
入学教育及军训			3	30								
跟岗实习			30	540						30		
顶岗实习			30	540								30
合计			183	3270			30	30	30	30	30	30