

# 十堰职业技术（集团）学校

## 2024 级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

本专业招收应届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

所属专业 大类（代 码）	所属专业类 （代码）	对应 专业	主要职业名称	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
交通运输 大类（70）	航空运输类 （7004）	航空服务 （700402）	民航安全检查 航空地面服务 空中乘务	民航乘务员 候机楼服务 登机服务 民航贵宾室服务 民航证件检查 民航人身检查 民航行李和货物 检查	民航乘务员 民航安全检查员 民航客货运员 民航货运员

### 五、培养目标与培养规格培养目标

#### （一）培养目标

培养思想政治坚定、全面发展，适应航空业发展的需要，具备专业素质，掌握航空服务方面的知识与技能。面向航空公司、民航机场等生产、管理、服务一线需要，培养从事民航地面各个服务岗位群工作，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、职业基础和岗位技能：

### 1. 素质要求

(1) 思想政治素质：热爱社会主义祖国，拥护中国共产党领导，树立正确的世界观、人生观和价值观，具有爱国主义、集体主义、社会主义思想和良好的思想品德。

(2) 身体与心理素质：具有一定的体育基本知识，掌握科学锻炼身体的基本技能，养成良好的体育锻炼和卫生习惯，达到规定的体质健康标准，保持健康的体魄和良好的形体，具备良好心理素质和较强的意志和毅力。

(3) 英语运用能力：具备英语听说读写实际应用能力，通过全国英语等级考试（Public English Test System, 简称PETS）三级考试。

(4) 计算机应用能力：具备计算机熟练操作能力、常见办公软件应用能力，取得计算机操作员职业资格证书。

### 2. 知识要求

(1) 航空服务英语能力：具备客舱及民航地面服务及会话能力、机场广播能力、专业英语资料阅读能力。

(2) 航空服务与沟通能力：具备运用沟通技巧解决不同情景服务的应变能力。

(3) 礼仪服务能力：遵守礼节礼仪规范，能够根据不同服务对象不同服务场所开展针对性服务，具备民航服务礼仪能力。

(4) 旅游与地理认知能力：了解并能应用中国及世界地理及景点知识、中国及世界旅游知识。

### 3. 能力要求

(1) 熟悉民航旅客运输的相关概念、术语，具有使用各种代码进行日常业务工作，使用离港系统的操作能力；熟练办理旅客乘机手续，有效地处理特殊旅客服务以及航班运输不正常时旅客服务，处理各类业务电报的能力。

(2) 熟练掌握行李运输操作流程以及相关凭证的填开业务能力，行李运输不正常的处理，行李查询及突发问题解决能力。

(3) 具有民航计算机订座系统的操作能力，能够根据旅客的要求进行客票售票并能正确使用各种民航旅客运输凭证，有效处理诸如退票、签转、更改等各种客票变更的业务能力。

(4) 熟悉贵宾服务流程，能根据贵宾室旅客的不同要求进行有效服务的能力。

## 六、主要接续专业

接续高职专科专业举例：空中乘务、民航商务、空港地面服务、安全检查。

接续高职本科专业举例：空中乘务、民航商务、空港地面服务、安全检查。

接续普通本科专业举例：空中乘务、旅游管理、酒店管理。

## 七、人才培养模式及特色

以“产教结合、校企合作”为人才培养前置条件，以岗位需求为导向，融职业标准、技能竞赛标准与职业资格证书标准于一体。以专业技能人才培养目标为主线，制订每门课程思政目标，形成专业思政教育内容体系；以素质教育为抓手，建立素质教育内容体系。文化教育、技能教育、课程思政教育及素质教育有机融合。遵循“养成教育、基础强化→理实一体、技能培养→素质提升、全面发展”原则，第一学年注重养成教育和基础强化，奠定思想和文化基础；第二学年注重理实一体教学，进行技能培养，筑牢专业基础；第三学年注重综合能力提升，巩固专业技能、强化创新意识，实现全面发展，使其适应企业和社会的需求。

## 八、课程设置及要求

### （一）课程体系及结构

航空服务专业开设课程分为公共基础课程、专业课程和拓展课程三部分。

其中公共基础课占比约 33%，由思想政治教育课程、语文、历史、数学、外语、信息技术、体育与健康、艺术、劳动教育等组成；专业课占比约 60%，分为专业核心课、专业技能（方向）课和专业实践课程，专业实践一般由认知实习、课程实训、跟岗实训、专项实训、综合实训、岗位实习等组成；拓展课占比约 7%，可以是文化类课程或专业（技能）类课程，主要从基础素养、专业素养、人文素养、科技素养等方面纵向或横向拓展。实践教学学时在总学时中占比 50%左右。

### （一）公共基础课

公共基础课包括：

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	中国特色社会主义	依据《中等职业学校中国特色社会主义教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	36
2	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规划教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	36
3	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开	36

		设, 并与专业实际和行业发展密切结合。	
4	职业道德与政治	依据《中等职业学校职业道德与政治教学大纲》开设, 并与专业实际和行业发展密切结合。	36
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设, 并注重在教学内容中体现专业特色。	72
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设, 并注重在教学内容中体现专业特色。	72
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设, 并注重在教学内容中体现专业特色。	72
8	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。	180
9	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设, 并与专业实际和行业发展密切结合。	36
10	艺术	依据《中等职业学校艺术教学大纲》开设, 并与专业实际和行业发展密切结合。	36
11	信息与技术	依据《中等职业学校信息与技术教学大纲》开设, 并注重在教学内容中体现专业特色。	144

## （二）专业技能课

专业技能课包括专业核心课（6—8 门）、专业（技能）方向课和专业实践课。

### 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	民航服务概论	<p>课程思政目标：培养航空服务人员必须具备的基础知识为教学目标，培养学生的综合服务能力，提高学生的服务综合素质。</p> <p>（1）民航服务基本内容</p> <p>（2）民航服务的思想基础与职业素养</p> <p>结合相应的职业资格标准要求，按工作过程，以项目实训形式开展教学。</p>	180
2	民航运输地理	<p>课程思政目标：在教学中贯彻民航运输地理的一些基本常识，增强学生学习民航运输地理的兴趣和实效，从而达到对民航运输地理的知识和应用。</p> <p>（1）影响飞行的天气</p> <p>（2）时差的计算</p> <p>具备将深奥的理论知识以简单易懂的语言讲授给学生的能力；能根据社会热点和时政进行民航运输与民航地理的分析。</p>	216

3	民航服务心理	<p>课程思政目标：使学生系统的掌握民航服务心理学的基本理论、主要研究方法以及心理过程和个性等基础知识，能够学会运用服务心理学的知识与方法分析和研究旅客中的各种心理现象，培养学生的心理分析能力，提高学生在乘务工作中的能力。</p> <p>（1）民航服务心理学导论 （2）民航服务与个性 （3）民航服务与需求 （4）民航服务与情绪情感和意志。</p> <p>设计若干“机场环境”，创设相应民航服务的工作情景，使学生掌握课程所传达的知识内容，并掌握民航服务心理的基本内容，全面提升学生的职业道德和职业素养。</p>	72
4	民航地勤服务	<p>课程思政目标：掌握狭义角度的地勤服务中如销售服务、通用服务、值机服务、行李服务、安检服务、联检服务、引导服务和特殊情况服务的详细内容及相关规定。</p> <p>（1）民航地勤服务概论 （2）客票服务 （3）飞机维修与地面保障工作</p> <p>采用理论实践一体化教学模式，借助模拟候机大厅实训室平台以项目形式开展教学</p>	288
5	机场运营与管理	<p>课程思政目标：是培养现代民航企业发展所需要的应用型人才而设置的一门课，本课程基本覆盖了机场运营与管理所涉及的所有内容。使学生能够理解并掌握机场的基本概念、基本理论和机场运营的基本过程和方法，为学生进入工作岗位打下系统的、全面的基础，并能运用这些基本理论、基本方向去研究机场的运营和管理，同时在工作过程中融会贯通。</p> <p>（1）民用航空的分类 （2）民用航空系统的组成部分。</p> <p>结合相应的职业资格标准要求，按工作过程，以项目实训任务驱动形式开展教学</p>	144
6	客舱服务	<p>课程思政目标：通过学习，使学生能够全面了解客舱服务所需要的专业知识，了解客舱服务中应具备的服务常识，掌握客舱服务的基本技能。</p> <p>（1）客舱服务技能概论 （2）空中乘务的工作程序 （3）客舱服务技能 （4）客舱安全与旅游管理 （5）客舱中的应急处置 （6）客舱服务模拟训练</p> <p>采用理论实践一体化教学模式，借助模拟机舱实训教室平台以项目形式开展教学。</p>	72

7	客票销售	<p>课程思政目标：了解民航国内客票销售的基本知识，对学生进行店子客票模拟销售训练，能掌握国内客票销售的相关技能，提高实践能力，达到独立进行民航客票销售操作的目的。</p> <p>(1) 国内运输知识基础 (2) 旅客运价训练 (3) 客票销售训练 (4) 辨别特殊旅客训练 (5) 不正常情况处理训练</p> <p>采用理论实践一体化教学模式，借助 CBT 实训教室平台以项目形式开展教学。</p>	144
8	礼仪	<p>课程思政目标：将中华传统礼仪中的尊重、平等、和平、友善等礼仪内涵和社会主义核心价值观相融合，丰富学生精神内涵，塑造学生形象气质。</p> <p>了解在日常交往中的基本礼节，掌握对客服岗位上的礼貌服务要求，掌握商务接待礼仪的基本要求和规范，能在岗位工作和人际交往中展示良好形象，提升文明服务能力，为职业生涯发展奠定基础。</p>	72

## 2. 专业（技能）方向课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	普通话	<p>课程思政目标：了解汉语的地位，增强对中华民族文明的自豪感，感受现当代文学名著里表现的社会主义核心价值观，形成爱国奋进的青春风貌，增强文化自信。</p> <p>结合普通话水平测试的要求和方法进行教学，使学生不仅能掌握普通话的基本知识，普通话水平测试的方法和技巧，更重要的是让学生发现自己普通话发音存在的问题，掌握普通话练习和提高的方法，并通过大量的训练获得普通话口语表达的基本技能、克服不良发音习惯，养成正确发音习惯。</p>	36
2	形体训练	<p>课程思政目标：培养学生敢于竞争，勇于实践、团结进取的体育精神；将爱国情怀和能力培养融入到课堂教学中，实现同向同行、协同育人的教学效果。</p> <p>根据学生的体能和形体特点，以提高学生的体质和形体素质为主导，改善和塑造身体的形态、培养高雅的气质和风度为目标。通过本课程的学习，改变学生形体动作不合理的原始状态，提高身体灵活性，培养良好的姿态和节奏感，增强可塑性和学生形体的表现力，使学生掌握形体素质的基础训练和技巧方法，以达到良好的形体效果。</p>	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
3	才艺	<p>课程思政目标：以“立足时代、扎根行业、深入生活”为才艺创作观念出发，提升学生的审美能力、弘扬中华民族传统文化、增强文化自信和爱国情怀。</p> <p>了解才艺基础知识,掌握才艺的基本理论、技能与实际操作方法,具备独立进行才艺表演和导览服务的能力。从而全面提高学生导游服务技能水平,进一步适应现代社会对快乐休闲旅游、文化旅游等的市场需要。同时培养学生的创新精神,提高学生的专业素质与能力,为将来从事旅游事业打下基础。</p>	108
4	民航语言技巧	<p>课程思政目标：强调在讲解中的诚信服务精神；引导学生树立良好的职业道德和信誉意识。</p> <p>培养学生的口语表达能力和表达技巧,让学生在接待服务过程中能够艺术性、技巧性地表达出来,从而为从事和做好服务工作奠定扎实的基础。</p>	72
5	武当山导游	<p>课程思政目标：领略祖国壮丽河山，激发爱国情怀，强化肩负的使命感与责任感。</p> <p>本课程的主要任务是让学生了解武当山的基本地理知识、历史背景;初步了解武当山道教文化知识;掌握武当山主要景点的特征。使学生能运用所学的景点知识,对照武当山地图和图片做模拟现场导游。通过对武当山的了解,培养学生对祖国大好河山热爱的情感;激发学生对对中国传统文化的兴趣;加深对导游职业的理解。</p>	36

### 3. 专业实践课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	综合实训	<p>课程思政目标：坚持“爱党爱国爱家乡”的价值传递，培养学生树立爱岗敬业的职业价值观</p> <p>掌握导游服务的一般流程,具备从事导游服务工作所需的基本能力,达到景区导游员职业标准的相关要求,培养学生真诚、守信、有责任感、易于沟通的品质,树立规范化、个性化的服务意识。</p>	72
2	岗位实习	<p>课程思政目标：结合中国导游的“工匠精神”，培养学生吃苦耐劳和团队合作精神。</p> <p>熟练掌握导游服务的具体工作程序,学会设计旅游线路;进行实地导游模拟实践,掌握导游讲解的基本要求、基本技巧、常用的讲解方法等技能。</p>	540

### (三) 拓展课

结合专业特点,从纵向或横向两个维度拓展。

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	茶艺	<p>课程思政目标：让学生熟悉中国茶艺文化的历史和精髓，引导学生树立对中国传统文化的自信心和自豪感，培养学生爱国、爱家、爱生活的人文情怀。</p> <p>了解具茶艺方面的基本知识和基本技能；掌握并能正确运用茶文化知识，进行相关讲解，提高综合素质，增强职业变化的适应能力及继续学习能力打下一定基础；从而培养学生团结协作、敬业爱岗和吃苦耐劳的品德和良好职业道德观。</p>	36
2	音乐赏析	<p>课程思政目标：培养学生的情感和审美能力；增强学生的文化自信和爱国情怀；提高学生的音乐素养，激发学生对音乐的热爱与兴趣。</p> <p>培养学生的审美素质, 开阔音乐视野, 增长音乐知识。初步了解中国音乐史、西方音乐史及民族民间音乐, 热爱祖国的音乐艺术, 增强民族自豪感。发展学生的音乐感受能力。培养对音乐的兴趣、爱好。提高音乐审美能力。树立正确的审美观点, 发展健康的审美情趣, 丰富感情, 陶冶情操。</p>	18 (第二课堂)
3	旅游市场营销	<p>课程思政目标：树立诚信意识；培养学生对社会和环境的责任，树立可持续发展理念；为消费者提供安全、健康、环保的旅游产品和服务。</p> <p>树立正确的旅游营销理念、掌握实用的旅游营销手段与方法，熟悉各旅游市场营销活动的基本过程，掌握旅游市场营销各环节的基本操作方法，具备旅游市场营销方案制订能力。具有旅游信息收集能力、旅游市场机会识别能力以及团队合作精神；并能把旅游市场调研和分析方法与行业应用相结合。</p>	72
4	消费心理学	<p>课程思政目标：理解消费是人民美好生活的直接体现，让学生将爱国情、强国志、报国行融入到日常生活中的点点滴滴当中，自觉抵制侮辱和损害祖国形象的商家和品牌。</p> <p>了解消费者的行为和心理规律，掌握影响消费者决策行为的心理因素，能运用心理学知识提高服务质量，培养良好的职业心理素养，并将此与旅游行业实际发展相联系，且能恰当运用到实际带团服务中去。</p>	72



5	演讲与口才	<p>课程思政目标：鼓励学生互相帮助、共同进步，培养团队协作精神；引导学生注重职业素养的培养，包括良好的沟通能力、服务意识和职业操守等。</p> <p>正确把握演讲与口才的特点和情境演讲实训，提高各种语体的表达能力和说话技巧，使学生达到敢讲会说，并能比较准确地有条理地表达出自己的观点和见解。根据合理的智能结构对口才的影响力，在厚实学生文化底蕴的基础上，培养学生口语交际的成功心理和敏捷的思维力，迅速的应变力及较强的记忆力。根据旅游行业口语的实际需要进行模拟实训，培养学生的语言行为技能并掌握相应专业领域语言行为的一般规律，提高学生在不同交际语境中灵活运用语言的能力，增强学生交流应对的敏捷度与准确度。</p>	36
---	-------	---	----

## 九、教学进程总体安排

### （一）教学进程安排

课程类别	课程名称	课程类型	总学时	学分	理论学时	实践学时	学 期					
							1	2	3	4	5	6
							20周	20周	20周	20周	20周	20周
公共基础课	入学教育与军事教育		60	2	60							
	中国特色社会主义	思政课	36	2	36		2					
	心理健康与职业生涯	思政课	36	2	36			2				
	哲学与人生	思政课	36	2	36				2			
	职业道德与法治	思政课	36	2	36					2		
	语文	文化课	144	8	144		4	4				
	数学	文化课	144	8	144		4	4				
	英语	文化课	72	4	72		2	2				
	中国历史	思政课	36	2	36		2					
	艺术	实践课	36	2	36			2				
	信息技术	理实一体	108	6		1088	6					
	体育与健康	活动课	180	10	20	160	2	2	2	2	2	
	劳动教育	活动课	18	1	18							
	公共基础课小计		<b>942</b>	<b>51</b>	<b>674</b>	<b>268</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
专业核心课	民航服务概论	理论课	180	10	180				4	4	2	
	民航运输地理	理论课	144	8	144			4	4			

		民航服务心理	理论课	216	12	216				4	4	4		
		民航地勤服务	理实一体	72	4	24	48				2	2		
		机场运营与管理	理实一体	72	4	24	48		4					
		客舱服务	理实一体	72	4	24	48	4						
		客票销售	理实一体	144	8	72	72					4	4	
		形体	理实一体	144	8	72	72					4	4	
	专业技能（方向）课	普通话	理实一体	36	2	12	24	2						
		才艺	实训课	108	6	18	90				2	2	2	
		形体训练	实训课	72	4	12	60	2	2					
		民航语言技巧	理实一体	72	4	36	36					4		
		武当山导游	理实一体	36	2	18	18						2	
	专业实践课	技能训练	实训课	144	8		144		2	2	2	2		
		综合实训	实训课	72	4		72						4	
		岗位实习	实习课	540	18		540							30
		专业课小计			2124	106	852	1272	8	12	18	26	24	30
拓展课	茶艺	理实一体	36	2	20	16				2				
	消费心理学	理论课	72	4	72							4		
	旅游市场营销	理论课	72	4	72					4				
	世界历史 （公共基础课延伸）	文化课	36	2	36			2						
	演讲与口才 （公共基础课延伸）	理实一体	36	2	22	14				2				
	拓展课小计			252	14	222	30	0	2	8	0	4	0	
总计				3318	171	1748	1570	30	30	30	30	30	30	

备注:

1. 每学年为 52 周, 教学计划周 40 周, 实际教学周 32-36 周。周学时一般为 30 学时。岗位实习一般按每周 30 学时安排(1 小时折 1 学时)。三年总学时不少于 3000 学时, 非学时越多越好。

2. 岗位实习原则上为半年。在确保学生实习总量的前提下, 学校可根据实际需要, 集中或分阶段安排实习时间。

3. 学分制计算规则, 总学分不少于 170 学时。理论课、理实一体化课程按 16-18 学

时为 1 学分，实践课程以每周或 30 学时 1 学分，公益活动、社团活动、社会实践、入学教育等活动以每周或 30 学时 1 学分；对获得各类奖励、荣誉、证书、创新等标志性成果，可依据成果含金量和学校实际情况设定合理分值；在计算学分的过程中，不足计算单元的按实际折算，学分计量最小值为 0.5 分，学分计算结果保留小数点后一位，采用“二舍八入、三七作五”方法舍取。

## （二）课程学时分配及比例表

课程类别	课程门数	理论教学学时	实践教学学时	合计	占总学时（%）
入学教育	军训	20	40	60	1.8%
公共基础课	15	672	282	954	28.8%
专业核心课程	8	674	370	1044	31.5%
专业技能（方向）课	5	66	258	324	9.8%
专业实践课	3		756	756	22.7%
拓展课	3	164	16	180	5.4%
合 计	33	1596	1722	3318	100%

## （三）课外素质教育安排

结合专业特点、学校特色创新安排彰显职教类型特色的素质教育活动，从思想成长、创新创业、文体活动、志愿公益、社会服务劳动与安全和综合评比等组成，总计不少于 12 学分。

素质教育模块	主要活动名称	具体活动名称	考评方式	学分
思想成长类	入党积极分子、团课学习、主题团日活动、思想政治类主题讲座、人文类讲座等。	每周“党建带团建” 班级主题团会、网上 每周青年大学习、“弘 扬建党精神，赓续红 色基因”宣讲报告、 青春期讲座、心理健 康讲座等	综合评价等级评定 （参与度及质量）	3

创新创业类	聆听创新创业各类学术报告、专题讲座，参加创新创业训练营活动。	职教开放周系列活动、省级创新创业大赛、创新创业报告会、旅游知识讲座、武当文化讲座	综合评价等级评定（参与度及质量）	2
文体活动类	参加校院组织各类文体活动、美育活动。	全民长跑活动、羽毛球赛、乒乓球赛、篮球赛、演讲比赛、朗诵比赛、棋类比赛、非遗手工制作活动	竞赛获奖 量化考核打分	2
志愿公益类	参加校院关爱留守儿童、帮扶孤寡老人等志愿活动，参加学校组织各类服务性劳动活动。	创文志愿活动、医疗志愿服务活动、学雷锋服务月活动、无烟日控烟宣传活动	综合评价等级评定（参与度及质量）	2
社会服务类	参与社会实践活动、技能训练、大型活动接待服务	导游达人秀大赛、导游行业大赛、青龙山国家地质公园实训、十堰市博物馆参观实践活动、龙泉寺景区参观实践活动、武当山景区大型活动接待服务	综合评价等级评定（参与度及质量）	2
劳动与安全	每周卫生检查评比活动、准军事化管理相关主题活动、各类安全教育讲座及主题班会、法制教育进校园宣讲活动、	内务整理技能比赛、文明班级、文明寝室评比活动、每周安全教育主题班会、“国家安全日”宣传活动、法制进校园讲座等	综合评价等级评定（参与度及质量）、 量化考核打分	2
综合评比	参与国家、省级、学校等三好学生、优秀学生干部、优秀团员、优秀团干部及其他荣誉称号；担任各级团、学、社干部。	“学雷锋活动月”优秀表彰、期中期末优秀评选、先进班级流动红旗评选	民主评优	2

## 十、实施保障

### （一）师资队伍要求

1. 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；

2. 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。

3. 专业专任教师应有具备良好的职业道德和一定的教学科研能力,并能接受继续教育,且培训成绩合格。

4. 实训指导教师应具有 1 年以上航空服务工作经历,能独立完成实训室设备维护及指导学生实训。

5. 聘请企业有扎实的专业基础知识和丰富实践经验的技术能手、专业技术人员担任兼职教师,兼职教师能与专业教师共同开发课程和教材,能指导学生实习实训。

## (二) 教学设施

### 1. 本专业的校内主要实训室及功能

序号	名称	主要仪器、设备	主要实训项目
1	波音 737-NG 客舱服务实训室	B737-800 客舱服务程序标准展板与配套设施;餐饮服务设备;安全常识手册;氧气面罩等	客舱主要基础设备使用,播音技巧、餐饮服务、客舱乘务沟通、紧急处置等
2	波音 737-NG 教学飞机	1:1 仿制真机;舱门;控制面板	逃生和紧急情况处置训练
3	形体训练实训室	高保真多媒体设备 DVD/VCD 机、专业功放,形体训练设备等	形体与动作协调训练、舞蹈基本功训练
4	航空港客货运模拟 CBT 实训室	电脑、服务器、投影机、曲幕,民航客货运输模拟训练软件	民航旅客运输流程训练
5	礼仪训练实训室	体态礼仪教学所需的把杆、镜墙面及多媒体教学设备	日常礼仪训练,服务礼仪训练
6	化妆训练实训室	化妆台、成套化妆用品等	形象塑造训练
7	贵宾服务实训室	沙发、酒柜、冰箱、消毒柜、航班显示器等	贵宾服务训练
8	航空医疗急救实训室	心肺复苏假人、急救箱、药品等	心肺复苏、外伤包扎、伤员搬运等急救训练
9	茶艺实训室	茶桌、泡茶器具等	茶叶冲泡技艺训练、传统礼仪训练

### (三) 教材及图书、数字化(网络)资料等学习资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书和数字资源等。

1、教材选用有关基本要求：规范教材选用制度、符合专业人才培养目标及课程教学要求，体现职业教育特色，优先选用国家或省级规划教材；优先选用国家级、省部级获奖教材、优先选用近三年出版的新教材。

2、图书配备有关基本要求：应定期选购专业图书，例如有关客舱服务案例、客舱安全处置案例等的书籍，满足学生专业学习、查阅资料和阅读需求。

3、教学资源配备有关基本要求：应包括航空业、旅游业、酒店业等文献，音视频资料、电子教材、教学课件，案例库、行业政策法规资料、就业创业信息等，形式多样、使用便捷、动态更新。

#### **（四）专业教学方法、手段与教学组织形式的要求**

根据学校教学设备条件实际情况，结合学生专业特点，选择适当的教学方法，广泛使用启发式、直观式、讨论教学法、任务引领教学法、思维导图教学法、案例教学等教学方法，调动学生主动参与和完成任务的积极性。应采用多媒体教学手段，利用学校实训中心、实训基地、校企合作的企业等资源，鼓励教学方法创新，提高教学实效，建立师生互动关系，全程为学生提供就业咨询和指导。

#### **（五）专业教学考核、评价与管理**

##### **1、必修考试课程考核**

坚持考教分离，区分课程类型，实施过程与课终、理论与实践相结合的考试方式。过程考试以课中考试的形式由教研室组织实施；课终考试由教务处组织实施。

专业基础课、专业核心课等理论与实践结合型课程，课程成绩=理论考核成绩×60%+技能考核成绩30%+过程考核成绩×10%。（具体课程可自行制定考核比例，但要突出技能及过程考核）。其他课程，考核成绩参照以上考核要求，按照该课程理论与实践教学配档比例和重要程度，合理确定理论与实践考核成绩所占比例，并在课程标准中具体明确。

##### **2、必修考查课程考核**

考核成绩由教师评价和课终考核相结合的方式确定。

##### **3、选修课考核**

选修课考核成绩主要依据学生到课考勤、大作业等形式进行成绩评定。

##### **4、其它考核**

课程分学期教学的，原则上每个学期都进行考核，每次考核均按 1 门课程计算。

## （六）质量管理

1、学校建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2、学校完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3、学校建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4、专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

## 十一、毕业要求

学生通过规定年限的学习，须修满的专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。

- 1、热爱祖国拥护党的领导、思想品德好；
- 2、按规定修完所学课程（含实践课程）且成绩全部合格，修满相应学分；
- 3、获得本专业人才培养方案规定核心岗位对应的技能等级证书；
- 4、在校期间表现良好，无重大违法违纪行为。
- 5、在校学生需完成相关专业课程学习，达到相关学时学分方可准予毕业。
- 6、取得对应的必考资格证
  - ①普通话资格证书
  - ②计算机等级二级证书
  - ③职业技能证书

## 航空服务 专业人才培养方案 专家论证意见

专业人才培养方案目标能够与行业和企业需求相结合，突出中职教育特色，就业方向准确，符合市场人才需求。能按照人才培养目标的要求确定人才培养的规格，并提出了与人才培养规格相对应的综合素质要求，以及行业通用、职业特定、跨行业等各项职业能力，人才培养方向正确。

本方案的课程体系包括公共基础课程、专业技能课程（方向课程、平台课程），分为必修课、选修课和任选课三种类型，与专业人才培养目标、培养规格要求一致，适应了航空服务岗位能力要求，课程设置科学、合理。专业核心能力表述准确，结构合理，适应了行业企业及社会对航空服务人才知识、能力的要求。教学计划进度能够根据学情进行安排，总体上体现了知识、能力培养的规律，课时适中，次序合理。实训内容体现航空服务岗位技能培养的要求，与人才培养目标一致，实训项目合理，时间安排恰当。建议减少部分课程的理论教学学时，适当增加实训内容。

负责人：

年 月 日

序号	姓名	工作单位	职务/职称	联系方式	签字
----	----	------	-------	------	----



1	廖召光	汉江师范学院	院长/副教授	15971846779	
2	郑娜	湖北汽车工业学院	副教授	18772210004	
3	邓丽	湖北工业职业技术学院	副院长/副教授	13886844098	
4	郝飞	湖北飞途国际旅行社	总经理	13387138114	
5	徐勇	武当 369 国际旅行社	副总经理	13972481145	
6	胡永国	青龙山恐龙遗址 国家地质公园	主任	15972590768	
7	王昌升	武汉商学院	学生	15586986466	
8	黄彬塬	湖北文理学院	学生	15586969686	