

航空服务专业

人才培养方案

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **中职专业** | 航空服务 | **专业代码** | 700402 |
| **专业建设委员会审核** | 校内负责人签字：行业、企业负责人签字： |
| **教学系部** | XXXX部 | **教学系部****负责人审核** |  |
| **教务科****负责人审核** |  | **分管副校长****审核** |  |
| **校 长** | **经2021年12月10日专题会议审查，同意提交学校党委会审核。****签字：** |
| **党支部书记** | **经2021年12月15日院党委会审核通过，同意实施。****签字：** |





备选签名：

航空服务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

 （一）专业名称：航空服务

 （二）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（2.5+0.5）

1. 职业面向

**（一）就业**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 所属专业大类（代码） | 所属专业类 （代码） | 本专业对应行业 | 主要职业类别 | 主要岗位类别（技术领域） | 职业资格证书 |
| 交通运输大类（70） | 航空运输类（7004） |  | 民航乘务员（4-05-03-01） | 1、乘务员（安全员）2、 安检员（货检、客检） 3、值机员 4、贵宾保障5、机场旅客服务 | 安检证、客运证、普通话等级证书、危险品运输证、1+X证书 |
| 地勤服务人员（4-05-03-02） |
| 其他客运人员（4-05-03-99） |

**（二）升学**

高等院校相关专业

五、培养目标与培养规格

**（一）培养目标**

本专业培养拥护党的基本路线、方针和政策,适应民航系统空中、地面服务、管理需要的，德、智、体、美、劳全面发展,掌握民航服务礼仪、客舱安全、服务以及地面运输等基本知识和基本技能,具有有效精细化服务必备的基本理论和爱岗敬业、安全生产意识、责任关怀意识和创新精神,从事乘务员、安全员、安检员、贵宾保障及地面运输等岗位群的高素质劳动者和技术技能人才。

**（二）培养规格**

本专业毕业生应具有以下职业素养、职业能力：

**思想素质：**

热爱社会主义祖国,拥护中国共产党领导,有为国 家富强、民族昌盛而奋斗的志向和责任感;具有诚信品质、 敬业精神和责任意识、遵纪守法意识,有良好的社会公德和 职业道德，熟悉国家形势和发展政策，达到国家规定的大学生体育和军事训练合格标准，无违法违纪行为，身体健康、身材匀称、无明显内外八字、听力正常、裸露部位无明显疤痕、皮肤病、纹身、刺青等，有良好的情绪自控能力，心理健康。

**知识与能力：**

掌握民航空中、地面服务内容、要求与安全管理的知识，能熟练操作相关设备，树立终身学习理念,熟悉航空公司、机场的运营与管理，了解旅客心理；熟悉中国文化和我国主要通航国家的文化，礼仪规范、专业操作能力强、亲和力强、仪容仪表达标。

**职业技能：**

具有一定的人文社会科学和自然科学基本理论知识，具备良好的沟通能力，掌握本专业客舱服务、安全、安检、地面旅客运输服务等技能，具备从事航空服务行业旅客运送、货运及行李托运、安全检查、地面服务、空中乘务等岗位的能力，能够应对各种突发事件，工作态度端正，具有创新创业能力。

六、课程设置及要求

以深度产教融合、加强校X合作，培养高素质劳动者和复合型技能人才为目标，根据民用航空行业需求分析。由企业专家、教师、毕业生组成的团队，通过民航业企业调研、毕业生追踪何在校生学情调研，促进岗课赛证的融通，经过研讨和论证，修订人才培养方案课程设置。

**（一）公共基础课程**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **课程目标** | **主要教学内容和要求** | **参考学时** |
| 1 | 习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本 | 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。 | 帮助学生了解中国特色社会主义的创立、发展和完善，理解开辟中国特色社会主义道路的伟大意义；了解社会主义基本经济制度及其优越性；明白中国特色社会主义最本质的特征和中国特色社会主义制度的最大优势是中国共产党领导，理解我国政治制度的优越性，理解坚持党的领导、人民当家作主、依法治国有机统一是社会主义政治发展的必然要求；了解中国特色社会主义文化，增强文化自信；了解中国特色社会主义社会建设与生态文明建设。教学实践中，注意激发学生学习兴趣，注重探讨式和体验性学习，注重多样化考核评价。 | 36 |
| 2 | 心理健康与职业生涯规划 | 通过本课程的学习，使学生了解心理健康、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，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；使学生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。 | 帮助学生理解社会发展是实现人生梦想的客观环境，理解职业生涯规划的重要性；学会客观的自我认识，认识理想与现实的差异性，掌握青春期的性心理知识，养成健康向上的生活方式；了解所学专业对应的职业群及演变趋势，立足专业谋划发展；学会和谐交往、快乐生活；端正学习态度，学会时间管理，树立终身学习意识；了解调整职业生涯规划的必要性，把握职业生涯规划调整的时机，持续完善职业生涯规划，放飞理想，人生出彩。教学中，注意激发学生学习兴趣，可开展角色扮演、社会调查、人物访谈等活动，可选取典型案例开展座谈、讨论等，实行探讨式和体验性学习。注重多样化考核评价。 | 36 |
| 3 | 哲学与人生 | 通过本课程的学习，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。 | 帮助学生了解马克思主义哲学是科学的世界观和方法论；理解世界统一于物质的原理，懂得客观规律性和主观能动性的辩证关系；懂得世界是普遍联系和永恒发展的，学会用联系和发展的观点分析问题；理解认识与实践的辩证关系，坚持理论联系实际，做到知行合一；认识社会存在与社会意识的辩证关系，明确人民群众是历史的创造者，理解个人价值与社会价值的关系。教学中，遵循思想政治教育规律和学生身心发展规律，注意激发学生学习兴趣，可采用案例分析、讨论等方法，注重探讨式和案例式教学，注重多样化考核评价。 | 36 |
| 4 | 职业道德与法治 | 通过本部分内容的学习，学生能修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容及其重要意义；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、结舍自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规茏、尊法学法守法用法的好公民。 | 掌握道德有法的关系，道德特点和作用，体认中华民族优良道德传统，坚持社会主义道德观，社会公德、家庭美德、个人品德的主要内容；理解职业道德的主要内容和意义，理解职业道德3抿进社会发展和个人岗位成才的必要性；劳动精神、劳模精神的内涵，理解新时代弘扬劳动精神、劳模精神的意义；认识职业礼仪対职业道德行为养成的作用；掌握加强职业道需修养的基本方法；懂得法治的科学内涵,了解中国特色社会主义法律体系构成，建殳法治中国是坚持和发展中国特色社会主义内在要求；禿法的地位，实行禿制的意义，公民基本权利与基本义务的关系；対民法、刑法、民事诉讼法等有基本知识。教学中*，*嘶思想政治教育规律和学生身心发展规律，激发学生学习兴趣，注重探讨式和体雖性学习，注重多样化考核评价。 | 36 |
| 5 | 劳动教育 | 本课程坚持党的领导，围绕培养担当民族复兴大任的时代新人，着力提升学生综合素质，促进学生全面发展、健康成长。把准劳动教育价值取向，引导学生树立正确的劳动观，崇尚劳动、尊重劳动，增强对劳动人民的感情，报效国家，奉献社会。 | 帮助学生掌握马克思主义劳动价值论，深刻理解劳动精神、劳模精神、工匠精神的价值，了解参加校园劳动、家庭劳动的意义，了解掌握职业技能的意义，积极参加劳动锻炼。在教学实践中，注意激发学生学习兴趣，注重案例分析、课堂讨论，积极开展实习实训、专业服务、社会实践、勤工助学等，强化实践性和体验性学习，注重多样化考核评价。 | 18 |
| 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，提升语言认知与积累、表达与交流，具备适应学习与生活需要的语言文字运用能力，养成自主学习和规范运用语言文字的良好习惯，进一步提高口语交际和文字写作素养。 | 本课程主要教学内容：通过语感与语言习得、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、劳模精神工匠精神作品研读、职场应用写作与交流等。掌握日常生活和职业岗位要求的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力,具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力。 | 198 |
| 7 | 数学 | 通过本课程的学习，让学生掌握必要的数学知识、数学技能、数学方法，培养学生在学习和工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思维方式和解决问题的能力，培养学生具备一定的科学精神和工匠精神，养成良好的道德品质，增强创新意识。 | 本课程主要教学内容：集合、不等式、函数、指数函数与对数函数、三角函数、数列、直线与圆的方程等。要求以学生为中心，使用信息化手段提高教学效果，过程性评价不低于60%。 | 234 |
| 8 | 英语 | 通过本课程的学习，掌握基础模块和职业模块的知识，能听懂简单的职业英语对话，并进行简单的交流。能正确理解简短的职场中不同类型英语文章。提高学生的跨文化意识，开阔视野，激发学生学习英语的兴趣和热情。 | 本课程主要教学内容：中职英语词汇、听力、口语、阅读、语法、写作等。教学要求：注重学生听说读写能力的培养，通过创设教学情境增加学生在课内外利用英语进行口语、书面交流锻炼的机会，促进学生自主学习能力、综合文化素养的提升。 | 198 |
| 9 | 体育与健康 | 通过本课程的学习，学生能够了解体育运动相关的概念，掌握科学锻炼方法及运动损伤的急救处理方法。熟练掌握一至两项体育运动技能，提升学生的运动速度、力量、耐力、柔韧和灵敏等身体素质。激发学生的运动兴趣，增强自信心、意志力和自控力，培养学生团结合作的优良品质和良好的人际交往能力，为终身体育打下坚实基础。同时使学生在运动能力、健康行为和体育精神三方面获得发展。 | 本课程主要教学内容：1基础模块：基础素质训练（一般体能、专项体能、职业体能、健康教育）。2拓展模块：田径、健身操、武术、羽毛球、乒乓球、足球、篮球、气排球等运动项目。本课程教学要求：通过身体素质练习，专项训练，游戏练习，体质测量，教学比赛，对抗训练等方式进一步提高运动技能，形成良好的运动习惯和心理品质。引领学生逐步形成正确的世界观、人生观和社会主义核心价值观。 | 180 |
| 10 | 信息技术 | 信息技术课程要落实立德树人根本任务，通过理论知识学习、基础技能训练和综合应用实践，全面提升学生的信息素养和信息化职业能力。帮助学生理解信息技术、信息社会，了解信息技术相关知识，认识信息技术对当今人类生产生活的重要作用，理解信息社会特征，遵循信息社会规范，掌握信息技术在生产、生活和学习情境中的相关应用技能，具备综合运用信息技术和所学专业知识解决职业岗位情境中具体业务问题的信息化职业能力，在数字化学习与创新过程中培养学生独立思考和主动探究的能力。 | 教学内容：结合所学专业知识，围绕职业岗位情境中具体业务问题，使学生了解信息技术设备与系统操作、办公软件与设备使用、程序设计、网络应用、图文编辑、数据处理、数字媒体技术应用、信息安全防护和人工智能应用等方面的知识，掌握信息获取、加工、分析、存储、信息安全、网络安全等知识与技能。要求：课堂教学理实一体化，通过设置与专业岗位相关的职业情境，采用任务驱动等教学方法，使学生达到预期教学效果。实践比例不低于60%。 | 108 |
| 11 | 历史 | 以唯物史观为指导，帮助学生进一步了解人类社会形态发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；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发展的社会主义建设者和接班人。 | 在“中国历史”模块教学中，帮助学生了解史前史、先秦史、秦汉史、三国两晋南北朝史、隋唐宋元明清史，掌握历史发展的线索和脉络，铸牢中华民族共同体意识；帮助学生了解晚清时期的内忧外患与救亡图存、辛亥革命、中国共产党领导的新民主主义革命的历史，充分认识“只有共产党能够救中国”；帮助学生了解社会主义革命和建设的初步探索、改革开放、中国特色社会主义进入新时代的历史。在“世界历史”模块教学中，帮助学生了解多样的文明古国、资本主义的兴起、工业革命、马克思主义的诞生与传播、第一次世界大战和俄国十月革命、苏联的社会主义建设第二次世界大战、两极格局下的世界、冷战结束后的世界。在教学实践中，注意将唯物史观、家国情怀等历史学科核心素养的培养融入教学过程；通过创设历史情境等丰富多彩的活动，引领学生对历史问题进行探究；善于挖掘中国历史上与中职学生专业学习密切相关的重要内容，提高历史教学的针对性和适切性；注重探讨式及其他形式的教学，注重多样化考核评价。 | 72 |
| 12 | 创新创业教育 | 通过本课程的学习，使学生具备创新精神和创业意识、能力。 | 本课程主要教学内容：1.创新创业的概念含义；2.创新创业对于人类和区域经济发展的意义；3.创新创业的实践活动；4.创新创业的政策宣讲。本课程要求：采用网课、专题讲座、社会实践等方式结合的课程形式，其中网课10学时，专题讲座2学时，社会实践活动4学时。 | 18 |
| 13 | 职业礼仪 | 以职业素养为本位，通过课堂教学和社会实践等多种形式，使学生懂导避守礼仪规范的重要性，掌握一般的社交礼仪规范。有意识地提高自己在礼仪方面的素质和能力，为今后的职业生涯打下良好的基础。培养学生哩解、宽容、谦逊、诫恳的待人态度，有人为善、庄重大方、谈吐文雅、讲究礼貌的行为举止。培养学生的集依主义意识，集体主义荣辱观，将个人形象与集体形象的塑造紧密结舍起来。 | 本课程教学内容：礼仪的概述；个人形象礼仪日常交往礼仪；公共礼仪；通联礼仪；职场礼仪；家庭礼仪；餐饮礼仪;步外礼仪等。本课程教学要求:为了提高课程的针对性和有裁性，不断改进教学方法，提升教学质星，可使用情境教学、项目化教学、角色扮演、案例、实践教学法等多样性敦学手段。注重培养学生的实践能力，在理论必须够用的基础上，大星进行实践教学，使抽象的知识变成实际的技能，让学生做中学、做中教，切实提高学生素养,培养高尚的情操和良好的交际能力，促进学生职业责任感、荣誉感和内心职业信念的形成，为学生走上社会、走尙工作岗位打好基础。 | **36** |
| 14 | 艺术 | 坚持落实立德树人根本任务，使学生通过艺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。 | 本课程教学内容：包含音乐、美术、舞銘、设计、工艺、残剧、影视等艺术门类的综舍性课程，与义务教育阶段艺术相关课程相衔接，具有思想性、民族性、时代性、人文性、审美性和实践性。 | **36** |
| 15 | 中职生职业素养 | 立足服务区域经济发展，以创业与就业要求为基础，培养学生良好的职业人文素养。实现个人职业生涯可持续发展，最终成为企业、行业需要的舍格高素质的技能性人才。 | 通过学习，让学生掌握和养成好的学习习惯和学习能力、交流沟通能力、团队协作、实践能力*、*创造能力、就业能力*、*创业能力等职业通用能力,更好服务于社会，达成职业理想。 | **36** |
| 16 | 大别山红色文化读本 | 本课程主要围绕本土革命经典案例，通过歌曲、故事、观看影片等及书本中红色地方知识进行学习。让学生在学习的过程中，培养学生的爰国主义情怀，了解和掌握本地方民族文化知识。 | 通过学习，使学生的情感世界受到感染和黛陶，通过対革命历史事件的学习，思想倾尙、人文内涵的感受和理解，培养学生爱国主义精神，树立社会主义核心价值观感受革命的艰辛，更加珍惜现在的幸福生活。 | **36** |
| 17 | 中华优秀传统文化 | 该课程以弘扬中华优秀传统文化为宗旨，通过対中华传统文化进行提纲挈领的通俗介绍，让学生在阅读过程中感知中华传统文化的博大精采，増强其民族文化认同感和民族自我感。 | 通过该课程学习帮助学生树立正确的传统文化观念，対他们形成正确的世界观、人生观和价値观起到积极作用。 | **36** |
| 18 | 法律基础知识 | 在学校学习中和初涉社会时与学习、生活、就业等诸多方面密切相关的法律理论、知识和规定进行编\*本书编写目的是通过相关法学理论和法律实务的教育与指导，普及基本法律知识，解决实际法律冋觐， | 通过该课程学习提升学生整体法律素养，使学生能够真正懂法、守法和用法，自觉维护国家、社会和集体的利益以及自身的舍法权益，逐步成为符舍社会主义法台社会要求的舍格公民。 | **36** |
| 19 | 工匠精神读本 | 从工匠精神次被写进政府工作报吿，到国家规划和十九大报吿中对工匠精神的一再强调，表明工匠精神已经成为一种广泛的社会导尙精益求精、认真负责、锐意进取、改革创新的工匠精神。 | 通过该课程学习学生深刻认识匠精神的社会价值和素质教育导尙，工匠精神、劳动精神、动手能力、专注力和毅力、耐力，具有很强的感化作用。 | **36** |
| 20 | 中国书法 | 激发学生的学习性趣，以使学生掌握书法的学习方法和提高实际书写能力、提高学生的综舍人文素质为目标，教学中以理论结舍实践而重实的原则进行，力求为学生以后的专业发展奠定基础。 | 通过该课程学习学生了解书法艺术的性质、特点；了解书法历史概况；了雑主要书体的艺术特点和书写技法;掌握书法美学的基础理论，鉴赏书法作品的一般原则和方法。以培养感受书法美的敏感，提高书法审美水平。 | **36** |
| 21 | 国防教育 | 通过本课程的学习，掌握基本军事知识与军事技能；増强国防观念和国家安全意识；强化爰国主义、集依主义和革命英雄主义观念；提高组织纪律性。 | 主要教学内容：1.集中训练：《内务条令》、《纪律条令》、《队列条令》＜育训练；单兵基本战术训练；战地救护反自救。2,知识讲座：我国国防政策与法规；中国人民解勲军的性质、宗旨和光荣传统；现代军事科技与高技术战争。要求由学校和具备军训資质的单位共同组织实施;集中训练课时不低于总课时的8学时；示范教学，集中训练，循序渐进。 |  |

**（二）专业（技能）课程**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **课程目标** | **主要教学内容和要求** | **参考学时** |
| **1** | **民航英语** | 本课程为空中乘务服务专业必修课程，也是体现民航从业人员个人专业素养的重要一块。通过学习本课程，让学生学习民航系统每个服务岗位的基本英语口语及对话，加强练习具备基本的民航服务英语听、说能力，在日后的工作岗位上更好的为外籍旅客提供服务。 | 本课程主要包括民航乘务和地勤服务主要服务岗位的日常英语及口语对话。包括票务英语、地勤服务英语、机场及客舱广播、客舱服务英语、酒店服务英语等内容。要求学生掌握英文广播能力及驻外基本英语对话能力。 | 108 |
| **2** | **美容与化妆** | 本课程是以提高空乘学生对美的认知，通过教与学，学与练，使学生掌握民航专业从业人员所具备的职业化形象为目的，并通过专业的化妆技巧学习，学会更好的展现自己的优点，修饰自己的缺陷，为民航业提供更为专业的服务性人才。 | 本课程主要包括职业形象规范、皮肤清洁与保养、品牌认知、妆容要求及化妆技巧、主题妆容教学等内容。要求：通过学习化妆技巧，掌握符合行业要求的职业化妆容；掌握职业盘发的要求和规范；熟记民航服务人员的职业化形象标准；培养学生的审美意识，提升学生对美的认知。 | 108 |
| **3** | **形体与礼仪** | 本课程为空中乘务专业专业基础课程，学习本课程知识对于未来走进民航工作岗位的学生来说，尤为重要。通过学习和日常的训练循序渐进的让学生展现优美的形体姿态并熟练掌握民航服务人员的服务礼仪规范， 对自身的职业形象有良好的塑造，力求对自身形体追求规范与完美。让学生在课堂上的体验与感受中了解自身礼仪形象上的不足，一言一行，从每个细节做起， 优化学生的审美意识，增强人际交往过程中的自信心，不断完善自我。 | 本课程主要学习民航服务人员仪态礼仪规范和姿态训练。包括服务礼仪的概述、服务人员的仪容仪表仪态规范、服务人员的语言礼仪，姿态训练、柔韧性训练、行走站坐蹲姿态训练等。要求：能够基本符合民航服务岗位对服务人员仪容仪表仪态、言谈举止的要求；掌握航空服务人员行、走、站、坐、蹲等日常服务动作要领；掌握作为民航服务人员待人接物的基本礼仪常识；了解国际礼仪和宗教礼仪相关知识。 | 108 |
| **4** | **民航基础知识** | 本课程是一个适合于航空运输各专业的学科基础课，也是一门进入民航行业的必修课程，它可以使学生全方位地感受民航的各个方面的基础知识，从感性上认识民航，为今后学习其他专业基础课和专业课打下基础。 | 课程主要包括民用航空的定义与概括、飞机的构造与系统、飞机的基本飞行原理、民航飞机的飞行性能与安全特性、民用航空机场、空中交通管理、航空运输企业及其运营管理、民航系统的运行等知识。使学生掌握民航系统岗位的设置以及各岗位所需要接受的培训和需要了解的基础知识。熟悉民航系统内所有工作岗位工作环境和工作时间的要求。  | 108 |
| **5** | **民航安全管理** | 本课程是航空服务专业必修课程，学习本课程知识对于未来走进民航工作岗位的学生来说，尤为重要。通过本课程的学习，学生应能具备客舱安全管理意识，识别民航安全事故，有效预防安全事故的发生，当事故发生时，乘务员能通过及时反应、准确判断和有效的处置避免事故升级，减少事故造成的损失。 | 本课程结合中国民用航空局制定的相关规则和行业标准，对客舱安全规则、乘客管理、应急设备、应急处置、机上烟雾/火灾处置、爆炸物处置、野外求生八大内容进行详细的学习，课程引入客舱乘务员自我安全管理和安全特情处置，在学习基本技能的基础上提升职业素养，使学生对飞行安全管理有更深层次的思考和理解。 | 144 |
| **6** | **民航服务与沟通** | 该课程是航空服务类专业的核心技能课程。该课程教学是在结合中国民航业环境的前提下，紧紧围绕服务、沟通理念，全面地介绍服务与沟通的基本原理，分析和解决民航服务过程中的实际问题。帮助学生牢固树立服务意识和掌握对旅客服务的沟通技巧。 | 培养学生的服务能力及沟通能力，使其全面了解和掌握民航服务知识和沟通技能，运用所掌握的知识和技能解决民航地面和客舱服务中常见问题；巧妙而有效地运用交际技巧，打造个人交际魅力，从而塑造成功的民航服务人员职业形象。 | 144 |
| **7** | **民航乘务岗位技能实务** | 本课程主要采用情景模拟教学方法，以一个完整航班任务为例，包括航前准备飞行阶段，直接准备阶段，飞行实施阶段，航后讲评阶段的服务工作内容，服务技能技巧和注意事项，让学生理论结合实际，自己动手实操，分号位团队配合，完成教学内容并通过考核。 | 本课程是空中乘务专业必修课程，对于有意向未来从事民航方向的学生具有重要意义和实用性。通过本课程的学习，让学生了解客舱内的工作内容，如餐饮服务，特殊旅客服务；不同号位岗位职责如何分工协作，如客舱，洗手间，服务台如何准备。帮助学生更进一步了解自己的专业，并在日后的工作岗位上更好的运用自己的专业知识，做好工作。 | 144 |
| **8** | **民航地面服务基础** | 本课程是空中乘务专业的一门专业核心课程。学生学习完本课程后，帮助学生了解在民航地面服务领域面临的基本问题和解决问题的思维方式。以实践为主理论为辅，让学生掌握旅客运输的基础、旅客运送的流程、相关值机候机服务，以及行李运输和行李运输不正常情况的处理技能，能够顺利并准确地完成相应岗位的服务工作。 | 本课程以旅客乘机之前的机场地面服务为主要内容，分七个模块介绍了民航地面服务与管理的相关理论与实践，包括机场概述、机场的构成及功能、机场候机楼管理及流程、机场值机服务、机场安全检查服务、机场候机服务、机场商业服务等。要求：具有良好的职业道德和严谨的工作态度；熟悉机场布局，正确指引旅客办理乘机手续；学会制作值机计划，完整地进行值机准备工作；能熟练地掌握详细的旅客进港、离港服务流程；具备责任心和安全意识，为旅客进行安全检查；特殊情况如飞机延误等情况下能安抚旅客情绪并作正确处理。 | 144 |
| **9** | **中国民航发展史** | 本课程是空中乘务专业的一门专业核心课程。学生通过本课程的学习，使学生了解民用航空的发展史的相关知识，掌握民用航空、世界发展史、世界航空公司、中国民航发展史、新中国民航事业的开创与发展等领域的基本知识，为学习有关专业课程打下一定的基础。 | 学生通过本课程的学习，使学生了解民航发展史的相关知识，掌握民用航空、世界明航发展史、中国民航发展史、以及新中国民航事业的开创与发展，未来强国展望等领域的基本知识，树立对民航发展史学习重要性的基本理念，熟悉民航发展史知识的基本文化，能具有日后涉及到理论操作的相关能力，达到一名合格的民航专业从业人员的理论知识储备。 | 72 |
| **10** | **演讲与口才实训** | 本课程为民航专业学生的专业必修课，培养学生乐观积极自信的自我认知习惯，养成学生良好的为人处事习惯；培养学生正确的价值观和良好的团队合作精神，培养学生良好的思辨习惯，实现自在表达、从容应对。在言语交际中，首先做到敢说话、愿说话，其次做到能说话，会说话。能用标准普通话交流表达并能有效倾听他人。在不同交际交往场合，与不同交往对象，能自信、准确、清晰、流畅、贴切的表情达意并有效达成日常交际交往目的。 | 课程主要内容包括语言基础训练、身体语言训练、命题演讲训练、即兴演讲训练、辩论演讲训练、谈判口才训练、沟通口才训练、求职口才训练、职场口才训练、应变口才训练等内容。使学生民航岗位求职面试时，能比较准确地表达自己的观点和见解，能恰到好处地介绍自己，具有一定的感染力。 | 72 |
| **11** | **民航乘务服务实训** | 本课程主要采用情景模拟教学方法，以一个完整航班任务为例，包括航前准备飞行阶段，直接准备阶段，飞行实施阶段，航后讲评阶段的服务工作内容，服务技能技巧和注意事项，让学生理论结合实际，自己动手实操，分号位团队配合，完成教学内容并通过考核。 | 本课程是空中乘务专业必修课程，对于有意向未来从事民航方向的学生具有重要意义和实用性。通过本课程的学习，让学生了解客舱内的工作内容，如餐饮服务，特殊旅客服务；不同号位岗位职责如何分工协作，如客舱，洗手间，服务台如何准备。帮助学生更进一步了解自己的专业，并在日后的工作岗位上更好的运用自己的专业知识，做好工作。 | 72 |
| **12** | **面试技巧** | 通过本课程的学习，使学生了解就业形势，熟悉就业政策，提高就业竞争意识和依法维权意识:了解社会和职业状况，认识自我个性特点，激发全面提高自身素质的积极性和自觉性:了解就业素质要求，熟悉职业规范，形成正确的就业观，养成良好的职业道德;掌握就业与创业的基本途径和方法，提高就业竞争力及创业能力。 | 课程主要内容包括：就业知道课程概述、求职前的自我评价和设计、求职材料准备、求职方法、技巧项目质量管理、个人形象设计与沟通能力、模拟面试、实习期注意事项、毕业生就业程序与政策、劳动法与劳动合同法。本课程是为了让处于就业应试阶段的学生，在参加不同的岗位就业面试时，根据各种面试试题、测试内容，以及面试时间、面试形式，能够用口头表述和形体语言来完成对问题的 回答，展现自己的能力。 | 36 |
| **13** | 中华传统文化 | 通过学习，最终培养学生对民族文化的温情与敬意，增强民族责任感，树立正确的理想和价值取向，提高审美情趣和人文素质，使他们成为全面发展的人 | 课程主要内容包括：绪论、中国文化的历史地理环境、中国文化值根的经济基础、物质生产民俗、中国文化依赖的政治结构。本课程的培养目标是帮助学生了解和认识中华传统文化的优秀要素，熟悉中国传统思维模式，学习中华传统美德，体悟中华民族品格；启迪学生热爱祖国、热爱民族文化；引导学生汲取中华民族智慧，传承中华民族精神，完善人格，深化家国情怀，增强民族自信心、自尊心、自豪感，弘扬中国价值；从而助推学生人文素养、职业素养和专业素养的全面发展。 | 36 |
| **14** | 中外民俗 | 本课程具有鲜明的民族性和丰富的知识性，通过民俗和旅游的有 机结合，将国内外各民族的民俗事象呈现给学生，使学生初步掌握民 俗的基本知识和内容，为学生优质完成酒店服务工作、搭建良好的社会人脉网做好淮备。其目标是培养具有良好的职业道德和素养，具备一定民俗知识的高素质人才。 | 课程主要内容包括：民俗绪论、饮食民俗、茶艺民俗、酒水民俗、服饰民俗、居住民俗、人生礼仪民俗理解和掌握民俗文化的类型、特征。理解和掌握民俗文化与社区发展的关系。理解和掌握建筑、饮食、服饰、生产等民俗文化的区域性特征并能做出对比。理解和掌握全球性现代化进程中的民俗文化转型与文化多样性问题。了解联合国教科文组织有关民俗文化的公约及相关内容。 | 108 |
| **15** | 旅游地理 | 通过本课程的学习，使学生掌握旅游地理学基础理论，并能运用于指导旅游市场的开拓，旅游资源的保护，当地旅游业的发展，促进旅游业可持续发展。 | 课程主要内容包括：旅游地理学的研究对象、旅游地理学的研究内容、与相关学科的关系。通过介绍旅游地理学的基本理论、研究内容和科学体系，以便学生了解人类旅游活动与地理环境的关系, 从而为学习和研究人类的旅游活动提供必要的理论和方法；全面了解旅游地理学及其发展动态，认识人类旅游活动的生产和发展规律及其与地理环境的关系，理解旅游地理学的研究内容、任务、特点和方法，掌握旅游地理学的基本原理、方法和技能； | 90 |
| **16** | 民航保健急救常识 | 通过课程学习让学生意识到急救的重要性，了解心肺复苏、人工呼吸等常见急症、意外伤害的救护原理及技术手段，包括原则、目的、程序、自我保护等诸多方面理论与实操相结合，清楚急救为乘务员必备技能，为乘务员岗位培训做准备。 | 本课程是以保证航空运输过程中旅客及空勤人员的身体健康为基本要求，内容主要包括航空生理基础知识、航空飞行常见疾病的病因及预防、航空飞行与心理保健、中国航空卫生法规、航空飞行突发情况的现场急救、机上旅客突发疾病的急救服务、航空飞行中旅客常见病症处理案例、空中意外的应急及求生措施、野外求生技能。 | 36 |
| **17** | 应急处置案例分析 | 本课程对之前应急救援的成功经验与失败教训进行了系统总结，对典型应急救援案例，从成功经验、失败教训两方面逐一进行“点穴式”精析。通过真实的案例，强化员工应急培训教育，弘扬“生命至上、科学施救”理念，不断提高事故灾难救援能力。 | 本课程主要内容包括：应急救援的成功经验;应急救援的失败教训；预案科学，实施正确如天然气井喷，4600人安全转移；报警及时，行动迅速如丙烯罐车翻车泄露，联动及时消除隐患；指挥得力，配合默契如化工厂调式突发爆炸，全力相救灾难减轻；；教训类救援案例与精析如仓库火灾爆炸伤亡近千，大楼火烧四小时，20官兵伤亡，污水井作业遇险，为救3人人死亡 | 108 |
| **18** | 急救护理学 | 通过本课程的教学，学生应掌握从事急救护理实践所必需的基础知识和基本技能，初步学会运用整体护理观和急救护理理论和技术，观察、分析、评判各种紧急情况，并采取相应的急救、监护措施；注重培养积极的职业情感，以及临床决策能力，沟通和合作能力、观察能力、自主学习能力和专业信息能力，时限护理学促进健康，预防疾病，恢复健康，减轻痛苦的最终目标。 | 本教材是[普通高等教育](https://baike.baidu.com/item/%E6%99%AE%E9%80%9A%E9%AB%98%E7%AD%89%E6%95%99%E8%82%B2/4806417?fromModule=lemma_inlink" \t "https://baike.baidu.com/item/%E6%80%A5%E6%95%91%E6%8A%A4%E7%90%86%E5%AD%A6/_blank)“十一五”国家级规划教材。包括五个单元，共二十五章，分别从急救护理总论、灾难紧急医疗救援、急诊救护、重症加强监护和常用急救技术五个方面介绍了临床急救的相关知识和救护技术。在各章节编写过程中，体现了“循证医学和循证护理”的理念，增加了国内外采用系统评价和荟萃分析获得的研究成果，以及新版临床实践指南的内容，使新的、可靠的急救护理的基本知识与救护技术在《急救护理学》中得到及时反映，力求突出“新、深、广、精”四个特点。 | 90 |
| **19** | 民航服务礼仪 | 本课程是航空服务专业必修课程，学习本课程知识对于未来走进民航工作岗位的学生来说，尤为重要。通过学习让学生掌握民航服务人员的服务礼仪规范，了解航空公司对空乘和地勤人员在岗执勤期间应该遵守的行业规定，包括形象维护、职业制服穿戴、言行举止仪态、文明礼貌用语、商务礼仪及日常文明礼貌行为规范等。 | 本课程主要学习民航服务人员仪态礼仪规范要点，包含知识点主要有职业礼仪修养，民航人员职业形象要求、姿态塑造要求，空中乘务员从航前、起飞前、客舱直至道别礼仪规范，地面从业人员各岗位礼仪要求及规范，同时辅以商务礼仪、宗教礼仪、面试礼仪训练等要素。 | 36 |
| **20** | 服务心理学 | 通过本课程的学习学生要养成良好的运用心理学方法分析实际问题的习惯，使学生习惯于分析旅游者的购物心理、消费心理；具备分析旅游者在食、住、行、游、购、娱等过程中各种心理活动的能力;培养学生运用情感管理的方法和技巧；在学习心理学基本理论的基础上，比较系统地学习和掌握旅游心理学的基本理论知识和基本技能。 | 课程主要内容包括：心理学基础知识；旅客的服务需求；服务动机与态度；服务态度与良好的沟通；各类型乘客的沟通方式；要求掌握旅客的个性概述、性格差异、气质差异与能力差异，以及应如何针对其个性做好服务，掌握需求概述、马斯洛的需求层次理论与客户的实际服务需求；分析高铁服务各环节中乘客与客户的心理特点说心理需求；依据不同心理特点，学习有针对性的接待服务方法以及沟通技巧。 | 54 |
| **21** | 公共关系/应用文写作 | 《应用文写作》是一门培养学生应用写作能力，综合性和实践性都很强的专业选修课程。通过学习本课程，学生需要培养解决实际问题的能力和自主学习能力。培养学生处理职业生涯及日常生活应用文的写作能力，激发学生的自主学习能力，让学生具备未来职业生涯可持续发展的能力。 | 课程内容主要包括：应用文的概念、特点，应用文内容要素的具体要求；计划的种类、特点，计划的三要素和写作方法；总结的含义、特点，总结的写作内容和写作方法；调查报告的类型，选题调研的方法，调查报告的写作要求；要求学生了解计划求职信的特点，掌握求职信的写作方法；要求学生了解新闻文体的特点，熟练掌握消息的写作方法；要求学生了解公文的种类、特点，掌握常用公文的体式和行文规则。 | 54 |
| **22** | 社交礼仪 | 本课程是空中乘务专业必修课程，学习本课程知识对于未来走进民航工作岗位的学生来说，尤为重要。通过本课程的学习可以让学生在社交上投入的时间将带来感情上的收获。社交在很多情况下是建立合作、感情姻缘等关系的纽带。在建立关系的过程中，记得要学会跟进关系，避免忘记。也能让学生充实自我，丰富的人生阅历和人性情感。 | 本课程主要学习人际交往过程中所具备的基本素质、社交分类、社交的作用、社交的技巧、社交时的注意事项以及社交对象分析等内容，可以提高自身综合素质及修养。 | 90 |

**（三）课程设置特色**

1.公共基础选修课分为公共限定选修课和公共任意选修课，根据学生自身发展的需要和兴趣爱好选择，每课程需达到达到2学分才修完。公共限定选修课，由《法律基础知识》、《大别山红色教育读本》、《中华优秀传统文化》《工匠精神读本》以及专业相关的课程《中职生职业素养》组成，占6学分，需要108学时；公共任意选修课（四选二）由《人文素养》、《科学素养》、《中国书法》《职业礼仪》组成，占4学分，需要72学时。

2.专业选修拓展课分为专业课选修课和专业方向选修课，根据学生学生专业发展的规划和兴趣爱好选择。专业课选修课（二选一），占2学分，需要36学时；专业方向选修课，占11学分,需要198学时。

3.公共实践课程是一项具有专业特点的实践性教学，也是学生获得教育实践知识和技能，树立正确价值观，形成良好职业认同感，培养与提高实际工作能力和创新能力的重要实践教学环节。由《国防教育》《社会实践》《劳动服务周》《毕业教育》组成，占18学分，需要2新学时。

七、课程进程总体安排

**（一）教学活动周安排**

表3-1教育教学活动按周分配表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 学年 | 学期 | 课堂教学周 | 国防教育 | 劳动服务周 | 社会实践周 | 毕业教育 | 技能鉴定 | 岗位实习 | 总教学周数 |
| — | 1 | 18 | 1 | 1 |  |  |  |  | 20 |
| 2 | 18 |  | 1 | 1 |  |  |  | 20 |
| 二 | 3 | 18 |  | 1 | 1 |  |  |  | 20 |
| 4 | 18 |  | 1 |  |  | 1 |  | 20 |
| 三 | 5 | 18 |  | 1 |  | 1 |  |  | 20 |
| 6 |  |  |  |  |  |  | 24 | 24 |
| 合计 | 90 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 24 | 124 |

**（二）教学进程总体安排**

附录1：教学总体安排表

**（三）教学学时分配表**

表3-2教学学时分配表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程类别 | 门 数 | 学时数 | 占总学时百分比 |
| 理论 | 实践 | 舍计 |
| 1 | 公共基础课程/公共实践课程 | 23 | 1022 | 652 | 1674 | 42% |
| 2 | 专业课程 | 22 | 347 | 1947 | 2294 | 58% |
| 其中专业核心课 | 8 | 165 | 663 | 828 | 21% |
| 理论环节总学时 |  | 1369 | 35% |
| 实践环节总学时 |  | 2599 | 65% |
| 选修课总学时 |  | 414 | 10% |
| 教学总学时 | 3968 |

八、教学实施保障

**（一）师资队伍**

1、专业带头人基本要求

（1）知识、能力要求

①具备大学本科以上学历，空乘相关专业任教5年以上。

②具备航空类职业资格证书或相关企业工作经历。

③熟练掌握常用航空知识，具备较强的教研科研能力，能建立有特色的课堂教学模式，优化课堂教学结构，选用恰当的教学手段，教学方法独具一格。

④熟悉空乘专业建设体系、培养目标主要内容、岗位职业知识、职业能力、职业综合素质要求，实时掌握用人单位需求，为学生制定合理并符合用人单位人才需求的培养计划。

⑤具有指导青年教师提高业务水平的能力，能组织、带动本专业教师开展教研活动。

（2）思想政治要求

①拥护党的领导，拥护社会主义，热爱祖国，热爱人民；热爱教育事业，具有良好的师德风范。

②坚持原则，作风正派，热爱集体，团结同志，在教师中享有较高的威望。

2．专业课教师（骨干教师）基本要求

（1）知识、能力要求

①具备大学本科以上学历，具备教学能力。

②具备航空类职业资格证书或相关企业工作经历。

③熟练掌握常用航空知识。

④具备航空服务实践能力，能独立承担1-2门行业基本能力课程或能力拓展课程，其中骨干型教师能独立承担1-2门岗位专项能力课程。

⑤具有指导学生参加航空服务技能大赛的能力。

（2）素质要求

①拥护党的领导，拥护社会主义，热爱祖国，热爱人民；热爱教育事业，具有良好的师德风范。

②掌握教育学理论，具备在教学中实施行动导向教学法的能力，灵活运用案例及项目教学法和任务驱动等方法实施课程教学。

③具有教学设计能力、课堂教学能力、指导学生的能力等较高的教学技能。

④具备一定的科研素养，特别是航空类专业方面研究的素养。

⑤具备提高自身专业素质的能力，适应航空服务的快速发展。

⑥具有较强的敬业精神，具有强烈的职业光荣感、历史使命感和社会责任感，爱岗敬业，忠于职守，乐于奉献。

3、校外兼职教师基本要求

（1）热心教育事业，责任心强，善于沟通。

（2）从事航空服务相关工作两年以上。

（3）具有一定的教学能力，通过专业教学能力测试。

**（二）教学设施**

教学条件应满足本专业人才培养实施需要，达到《中等职业学校航空服务专业教学标准（试行）》的有关专业实训教学条件建设标准（仪器设备配备规范）要求以上。信息化条件保障应能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。

1.专业教室基本条件：

要求配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接 入环境，并具有网络安全防护措施。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：

表4-1校内实训室需求

| **实训室名称** | **主要功能** | **主要设备** | **参数** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 立式空调 | 2 |  |
| 2 | 仿真航模拟舱 | 1 |  |
| 3 | 售票、安检、值机等地面站设备 | 1 |  |
| 4 | 多媒体设备 | 1 |  |
|  |  |  |  |

3.校外实训基地基本信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **校外实习基地名称** | **合作企业名称** | **用途 12** | **合作深度要求** |
| 1 | 合肥新桥机场 | 合肥新桥机场 | 顶岗实习 | 深度合作型 |
| 2 | 北京首都国际机场 | 北京首都国际机场 | 顶岗实习、跟岗实习 | 深度合作型 |
| 3 | 广州白云国际机场 | 广州白云国际机场 | 顶岗实习 | 深度合作型 |
| 4 | 上海浦东国际机场 | 上海浦东国际机场 | 顶岗实习、跟岗实习 | 深度合作型 |
| 5 | 中航国铁基地 | 中航国铁教育集团 | 认识实习 | 深度合作型 |

**（三）教学资源**

教学资源建设内容包括教材编写、学习情境设计、实训项目设计、实训指导书编写、民航服务资料收集和整理、教学课件制作、仿真实训软件选购、专业教学资源库建设等。为方便教师教学及学生学习，专业可结合学校信息化建设发展，依托自身和企业力量，共同开发实训指导教材、教学课件等教学资源。

1.教材选用（必须包含）

教材内容应体现先进性、通用性、实用性。要将本专业的新技术、新设备及时纳入教材，使教材更贴近本专业的发展和实际需要。将本专业不同课程内容的教学活动分解成若干典型的学习模块，按完成工作的需要和岗位操作规程，结合职业资格标准，组织教材内容。引入航空服务专业所需技能所必须的理论知识，增加实践实操内容，强调理论在实践过程中的应用。

按照国家规定选用优质教材，坚决反对和杜绝使用盗版教材、盗印教材，绝不侵犯教材著作权。我校高度重视教材使用及管理工作，并成立教材管理委员会，出台教材教辅管理制度，根据教育部和省教育厅、人社厅有关文件要求，优先推广使用国家规划教材。按照教育部的规定及要求，保证公共基础课及思政课的课时，思政课及公共基础课严格按要求采用国家统一规划教材。专业课教材由本学部专业教师，教研人员，行业专家等组成专业课教材选用小组，由部长任组长、教学副部长任副组长，组织领导小组健全专业教材选用制度，优先从国家教材目录中选用教材，根据民航行业发展，支持鼓励专业教师编制符合专业需求的校本教材。

2.图书文献配备（必须包含）

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作需要，方便师生查询、借阅。图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书、文献包括航空服务专业方面的期刊、文献，维修手册等；为满足学生全面发展需求，包括文学、科技、自然科学、职业发展、法律等类型图书及文献，实时更新图书文献资料。

3.数字教学资源配置（必须包含）

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、微课、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求，且在本区域处于领先水平，核心课程资源条件成熟时形成在线开放课程。

**（四）教学方法**

按照课程教育目标服从专业培养目标，课程教学内容符合岗位工作标准，课程教学方法满足课程教学内容，课程教学手段服务于课程教学方法，素质教育贯穿于整个教育教学过程的原则，将课程内容分成不同的知识及能力模块，各模块按其内容对专业培养目标的支撑，分成认识、理解、操作、拓展等不同层次，应采用先进的教学模式，优化教学过程，加强实践教学，突出专业技能的项目训练，体现单项操作与综合实操相结合、理实一体教学不断统的特点。推广行动导向的教育教学模式，调整教学内容，在课程开发与教学实施上强调任务（岗位）导向，以工作任务为主线确定课程结构，以职业岗位最新标准和要求确定课程内容。

在教学过程中，坚持“做、学、教”合一的原则，通过“理实一体化，教学做一体化”的教学方法配套完整的教学教具实施教学，采用现场教学、现场示范教学、电化教学、讨论式教学、案例教学、项目驱动式教学和任务式教学等方法，灵活设计专业综合实训项目。

**（五）学习评价**

评价方面实行过程评价和考核评价相结合。

1.学评价应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化。要校内校外评价结合，学业考核与职业技能鉴定结合，教师评价、学生互评与自我评价相结合，过程性评价与结果性评价相结合。创新评价方式方法，既要关注学生对知识的理解和技能的掌握，更要关注运用知识在实践中解决实际问题的能力水平。

2.要注重职业道德教育，构建学生、教师、家长、企业、社会广泛参与的学生综合素质评价体系；以过程性评价为导向，将学生日常学习态度、学习表现、知识技能运用纳入评价范围，形成日常学业水平测试、技能抽查等学业评价为主、期末考试考查为辅的过程性学业评价体系；以职业资格鉴定基础，将学业考核与职业资格鉴定相结合，允许用职业资格证或技能等级证替代一定的专业课程成绩；以企业职业岗位标准为参考依据，形成学校与企业专家共同参与学生企业顶岗实习环节的评价机制。要结合专业教学实际，确定期末考试考查课程，按学业成绩管理统一规定，制定各门课程成绩评价标准。

**（六）质量管理**

1.学校和专业部应建立常态化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、队伍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.教学管理是学校的中心工作，教学质量管理是教学管理的核心。为实现教学管理的程序化、规范化、科学化、信息化，教学管理部门要依据本专业人才培养方案，规范制定本专业实施性教学计划，并加强对各专业实施性教学计划执行的管理监督，严格按教学计划开设课程，统一公共基础课的教学要求，加强对教学过程的质量监控。实施中职公共基础课学生学业质量评价，积极开展技能抽查、学业水平测试、综合素质评价和毕业生质量跟踪调查等。要按照教育部关于建立职业院校教学工作诊断与改进制度的有关要求,全面开展教学诊断与改进工作，不断完善内部质量保证制度体系和运行机制。

3.学校积极推进学历证和职业资格证“双证书”制度。开展校企联合招生、联合培养的现代学徒制试点，推进校企一体化育人。学生校外实习要认真落实《中等职业学校学生实习管理办法》的规定和要求，制定本专业的学生实习管理实施办法，加强监管。

4.学校和专业部应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度。任课教师听课评课不少于10次；每学期应保证有20%教师开展公开课、示范课教学活动，新教师必须严格实行学“青蓝工程”，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。

5.学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、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，编制专业教学质量年度报告。

九、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，修满专业人才培养方案所规定的学分，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求。本专业毕业要求为毕业学分不少于176学分，在校期间专业主干及核心课程必须达到及格要求。技能考核合格。

十、附录

附录1：教学总体安排表

|  |
| --- |
| **航空服务专业（三年制）课程设置与教学进程表** |
| 课程模块 | 课程编码 | 具体科目 | 学 期 分 布 和 周 学 时 | 总学时 | 总学分 | 考试 | 考察 | 备注 |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 德育课程体系 | 思想政治 | 心理健康与职业生涯 |  |  |  |  | 1 |  | 20 | 2 |  | √ |  |
| 道德法律与生活 |  | 1 |  |  |  |  | 20 | 2 | √ |  |  |
| 中国特色社会主义 | 1 |  |  |  |  |  | 20 | 2 | √ |  |  |
| 哲学与人生 |  |  | 1 |  |  |  | 20 | 2 | √ |  |  |
| 公共基础 | 公共基础课 | 语文 | 4 | 4 | 4 |  | 5 | 5 | 440 | 20 | √ |  | 抽考评比科目 |
| 数学 | 4 | 4 | 4 |  | 5 | 5 | 440 | 20 | √ |  |
| 英语 | 3 | 3 | 3 |  | 4 | 4 | 340 | 15 | √ |  |
| 人文素养 | 1 | 1 | 1 |  |  |  | 60 | 3 |  | √ |  |
| 科学素养 | 1 | 1 | 1 |  |  |  | 60 | 3 |  | √ |  |
| 体育与健康 | 1 | 1 | 1 |  |  |  | 60 | 3 |  | √ |  |
|  | **小计** |  | **15** | **15** | **15** |  | **15** | **14** | **1480** | 74 |  |  |  |
| 专业基础课 | 专业理论课 | 民航基础知识 | 4 |  |  |  |  |  | 80 | 4 | √ |  |  |
| 专业理论课 | 美容与化妆 | 4 |  |  |  |  |  | 80 | 4 |  | √ |  |
| 专业理论课 | 形体与礼仪 | 2 | 2 | 2 |  |  |  | 120 | 6 |  | √ |  |
| 专业理论课 | 中国民航发展史 |  | 4 |  |  |  |  | 80 | 4 |  | √ |  |
| 专业理论课 | 民航英语 |  |  | 4 |  |  |  | 80 | 4 | √ |  |  |
| 专业理论课 | 旅游地理 |  |  | 4 |  |  |  | 80 | 4 | √ |  |  |
| 专业理论课 | 民航安全管理 |  |  |  |  | 4 |  | 80 | 4 | √ |  |  |
| 专业理论课 | 广播词训练 |  |  |  |  | 4 |  | 40 | 2 | √ |  |  |
| 专业理论课 | 航空服务心理学 |  |  |  |  | 4 |  | 80 | 4 | √ |  |  |
| 专业理论课 | 中外民俗 |  |  |  |  |  | 2 | 40 | 2 | √ |  |  |
| 专业理论课 | 面试技巧 |  |  |  |  |  | 2 | 40 | 2 |  | √ |  |
| 专业理论课 | 民航地面服务基础知识\* |  |  | 2 |  |  |  | 40 | 2 | √ |  |  |
|  | 考前辅导（语数外） |  |  |  |  |  | 10 | 200 | 10 | √ |  |  |
| 专业理论课 | 民航服务与沟通 |  | 4 |  |  |  |  | 80 | 4 | √ |  |  |
| 第二课堂 | 专业实训课 | 职业化训练 | 4 |  |  |  |  |  | 80 | 4 |  | √ | 技能考核 手册达标 考核 |
| 专业实训课 | 演讲与口才实训 |  | 4 |  |  |  |  | 80 | 4 |  | √ |
| 专业实训课 | 民航乘务服务实训 |  |  | 4 |  |  |  | 80 | 4 |  | √ |
| 专业实训课 | 沟通技巧实训 |  |  |  |  | 4 |  | 80 | 4 |  | √ |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 集中实践 |  | 见习（周） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 实习（周） |  |  |  | **30** |  |  |  | 30 |  | √ |  |
|  | 自习 |  | **2** | **2** |  |  |  | **3** |  |  |  |  |  |
|  | 班会/校会 |  | **1** | **1** | **1** |  | **1** | **1** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | ……  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 应修学分小计 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **合计** |  | **32** | **32** | **32** | **30** | **32** | **32** | **2920** | **176** |  |  |  |

附录2：编制依据

1.习近平总书记就加快发展职业教育作出的重要批示（2014年6月）

2.习近平总书记在全国教育大会上的重要讲话（2018年9月）

3.习近平总书记在学校思想政治理论课教师座谈会上的重要讲话（2019年3月）

4.习近平总书记对职业教育工作作出重要指示（2021年4月13日）

5.孙春兰副总理关于办好新时代职业教育的重要讲话（2019年5月）

6.国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020年）

7.《国务院关于印发国家职业教育改革实施方案的通知》（国发（2019）4号

8.《中共中央国务院关于全面深化新时代教师队伍建设改革的意见》（2018年1月）

9.《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》（国发（2014）19号）

10.《国务院办公厅关于深化高等学校创新创业教育改革的实施意见》（国办发（2015）36号）

11.《国务院关于推动创新创业高质量发展打造“双创”升级版的意见》（国发（2018）32号）

12.《国务院办公厅关于深化产教融合的若干意见》（国办发（2017）95号）

13.中共中央办公厅国务院院办公厅印发《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》（2021.10.12）

14.教育部等六部门关于印发《职业学校校企合作促进办法》的通知

15.《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》国发（2014）19号15.教育部关于印发《教育信息化2.0行动计划》的通知

16.教育部关于印发《中等职业学校政治、语文、历史课程标准全面落实立德树人根本任务》的通知（教育部（2020.02））

17.《教育部等八部门关于印发《职业学校学生实习管理规定》的通知》（教职成（2021）4号）

18.《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》（教职成（2015）6号）

19.《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》

20.中宣部、教育部《新时代学校思想政治理论课改革创新实施方案》（教材（2020）6号）

21.《教育部、安徽省人民政府关于整省推进职业教育一体化高质量发展加快技能安徽建设意见》

22.《中等职业教育新旧专业对照表》

23.《职业教育专业目录（2021年）》

24.《中华人民共和国职业分类大典》

25.《中华人民共和国职业教育法》