**广东省揭阳市综合中等专业学校**

**航空服务专业人才培养方案**

**一、专业名称及代码**

专业名称：航空服务

专业代码：082300

**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。可以根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间。

**四、职业面向**

|  |  |
| --- | --- |
| **主要就业行业** | 航空公司；机场及相关旅游企业 |
| **主要就业部门** | 机场地勤部，航空公司地勤部，旅游企业相关部门 |
| **初次就业岗位** | 贵宾室VIP服务；航空票务；机场安全监护员；  候机楼零售服务员；相关旅游企业服务员 |

**五、培养目标与培养规格**

**（一）培养目标**

本专业主要面向现代民用航空，机场企业提供一线服务人才，培养具有较高英语水平，掌握航空服务的基本知识和技能，具有良好的职业道德和服务意识，以及较强的公关能力，协调能力和灵活应对能力的，从事民航空中乘务服务，民航地勤值机服务，VIP服务、问询服务、航空票务、旅游企业等服务工作的外向型应用人才。

**（二）培养规格**

**1、能力要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **专业能力** | **社会能力** | **方法能力** |
| 1.民航知识运用能力、航班信息搜集能力、航线布局及介绍能力、机场广播能力；  2.形象塑造能力、沟通能力、基本救生能力；  3.维护旅客安全的能力，遇突发事件知道基本的处理方法及工作流程；  4.应急处置能力：外伤处理、常见病处理、心肺复苏；  5.熟练运用计算机进行航班信息查询、客票与订座服务的能力  6.熟练运用民航相关方针政策、法律法规的能力  7.能够综合运用民航专业知识去分析、解答工作过程中的各种问题，具有一定的创新能力和向高层次发展的能力。 | 1.具有正确的世界观、人生观、价值观和良好的职业道德；  2.有严谨认真的工作作风和行为习惯；  3.有团队协作精神、吃苦精神、奉献精神和创新精神；  4.热爱专业，有较强的事业心和奉献精神；  5.具有健康的心理状态，有较强的意志和毅力；  6.勤奋刻苦，进取心强，具有长远的理想和奋斗目标。 | 1.自学与创新能力和较强的敬业精神；  2.任务执行能力；  3.团队协作能力；  4.航空外语能力和持续发展能力。 |

**2、能力结构与证书要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **能力领域** | | | **能力目标** | **证书** | **备注** |
| **基本能力** | **语言能力** | | 英语应用能力强，口语与听力日常交流无障碍； | 全国英语等级考试一级 | 必考 |
| 汉语口头表达能力强、普通话标准 | 全国普通话等级测试（二级乙等） | 必备 |
| **计算机应用能力** | | 计算机应用能力强，熟练操作计算机常用软件 | 全国计算机等级考试一级 | 必考 |
| **职业能力** | **职业基本能力** | 地勤服务能力 | 熟悉基本服务礼仪，接待礼仪。 | 初级礼仪资格证 | 建议 |
| **职业专项能力** | 地勤从业能力 | 心理素质高，服务能力好，熟悉相关工作流程，掌握必备专业知识。 | 安检员 | 鼓励 |
| **职业拓展能力** | 相关领域扩展能力及后续发展能力 | 掌握导游基础知识等旅游专业知识及技能。 | 导游证 | 鼓励 |

**六、课程设置及要求**（每学期按20周计算）

**（一）基本素质课程（1120节）**

1、德育课程（2\*20\*4=160学时）

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，从第一学期给学生指引职业目标以及指导学生职业生涯规划到第二学期让学生知礼仪、懂法律，到第三学期学生对国家经济的了解，到第四学期学生对人生方向的把握。从各个维度树立学生正确的人生观、世界观、价值观。

2、英语（4\*20\*4=320学时）

中职英语，主要分为读写和听说两大部分。目的在于帮助学生通过全国英语等级考试，增强和提高学生英语知识和英语技能，使他们在今后工作和社会交往中能用英语有效地进行口头和书面的信息交流，提高综合文化素养

3、语文（4\*20\*2=160学时）

讲授汉语言文学相关知识，培养学生的阅读与写作能力。同时辅助学生考取全国普通话等级测试二级乙等以上。

4、计算机应用基础（2\*20\*2=80学时）、计算机基础办公自动化（2\*20\*2=80学时）

这两门课程是计算机知识的入门课程，主要是计算机基础知识、基本概念和基本操作技能的学习和培养，计算机实用软件的使用以及计算机应用领域前沿知识的介绍。教学中注重计算机基础知识和应用能力培养相结合，为学生熟练使用计算机并进一步学习计算机有关知识打下基础。使学生掌握用计算机处理信息的能力，并通过国家一级水平考试。主要内容有：计算机系统的基本知识、windows操作系统、Office办公软件、局域网和Internet的应用、常用软件的使用等。

5、体育（2\*20\*4=160学时）

这一门课程是以身体练习为主要手段、以增进中职学生健康为主要目的的必修课程，是实施素质教育和培养德智体美全面发展人才不可缺少的重要途径。

6、综合文科（4\*20\*2=160学时）

全课程分为10个专题，分别是宇宙探索、地球家园、近现代战争、国际格局、科技进步、可持续发展、古代文明、近现代文明、世界遗产、艺术瑰宝。课程中包含了大量相关的人文科学知识，吸纳了许多新的信息，更好地贯彻了注重融合、突出运用用、培养能力、提高素养的指导思想，体现了中等职业教育对提高学生人文素养的基本要求。

**（二）职业能力课程（1120节）**

1、民航概论（4\*20\*1=80学时）

主要内容包括民用航空总论、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，涵盖了民用航空运输业的各主要组成部分的关键知识和内容。学生不仅能了解构成民用航空业的各个环节，而且能掌握民航运输发展的最新资讯。

2、地勤服务（4\*20\*2=160学时）

本课程是航空服务专业的一门专业技能方向课程，是从事售票、问询、广播、值机、引导、安检员等岗位工作的必修课程，其主要功能是使学生掌握售票服务、问询服务、值机服务、引导服务、安检服务的知识要点及工作过程，使学生全面了解民航地面服务技能操作，为成为民航安检员、地面服务打下了坚实的基础。

3、客舱服务（4\*20\*2=160学时）

针对航空服务行业的特点，阐述了民航客舱服务的基础知识，及客舱服务的专业技能，旨在深化学生对职业性质和要求的理解，为从事服务工作打下扎实的基础。

4、客舱应急救援（4\*20\*1=80学时）

安全是民航永恒的主题，是其赖以生存和发展的基础。经过长期的工作实践，“安全第一，预防为主”已成为我国民航安全工作的指导思想。在这种思想的指导下，随着航空科学技术的进步和航空安全管理水平的提高，我国民航安全状况得到了很大的改善，事故率和事故征候率都呈显著降低趋势。为了进一步提高航空安全水平，健全应急救援体系是完善我国民航安全管理体系中的一项基本工作。应急能力是民航从业人员必备的安全文化素质之一。在遇到异常情况时，冷静地判断，科学地选择对策，并正确、果断地采取应急措施，将能把事故消灭在萌芽状态。

5、航空卫生保健（4\*20\*2=160学时）

航空卫生保健是职业医学的一个分支，它是为了使人适应环境的需要而发展起来的。本书分上下两篇，上篇是航空卫生与保健，下篇是航空急救。本书的编写目的在于学习航空医学原理的同时掌握航空急救的方法。

6、潮汕旅游地理（4\*20\*1=80学时）

作为本土化一门课程，让学生能够了解掌握自己的所在的地方的旅游文化特色。

7、中国旅游地理（4\*20\*1=80学时）

熟悉中国旅游地理，应是在了解旅游地理一般理论与方法的基础上，侧重掌握中国及不同等级旅游区旅游业各组成要素的基本特征及主要特色，对其重要景区及旅游线路有所了解。 中国国土广袤，山川锦绣，自然绚丽，景观多姿，位置适中，形胜优越，历史悠久，文化灿烂，民族众多，习俗迥异，土产丰饶，工艺绝伦，风味佳肴，名扬海外。也是作为民航服务人员必须掌握的知识。

8、礼仪（4\*20\*2=160学时）

本门课程是航空服务专业的专业基础课，其主要的培养目标是培养学生的职业素质和职业形象，为学生今后从事航空服务工作打下坚实的基础。

9、舞蹈（2\*20\*2=80学时）

本门主要辅助学生塑造更好的仪态以及气质。

10、形体（2\*20\*2=80学时）

学生通过训练，能全面提升自己的形体与形象，锻炼自己的心理适应和承受能力。

**（三）知识、能力与素质结构分解与分析**

| **职业素质、**  **能力** | | **支撑知识** | **支撑课程** | **实践教学项目** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **基本素质与能力** | **科学基本素质与能力** | 计算机应用、操作、维修知识 | 计算机应用基础 | 计算机  基本操作 |
| **人文基本素质与能力** | 树立学生正确的人生观、世界观、价值观 | 德育类课程 | 社会调查与实践 |
| 汉语言文字材料的阅读与理解、写作知识 | 语文 | 阅读与  写作训练 |
| 能阅读一般难度的英文专业资料，译文准确达意；能进行简单的英语会话 | 普通话、写作、英语 | 写作训练  演讲比赛 |
| 基本的体育知识，科学的锻炼方法 | 体育 | 体育活动 |
| **专业素质与能力** | **科学基本素质与能力** | 礼仪、舞蹈、形体基本知识和基本训练 | 民航服务思维的养成以及行为举止的训练 | 各课程课内外实践 |
| **课堂教学素质与能力** | 民航服务的基本技能 | 售票服务、问询服务、值机服务、引导服务、安检服务的知识 | 课程实习与顶岗实习 |
| **拓展素质与能力** | **论文写作能力** | 进行论文写作的基本方法 | 民航服务的方法及探究 | 毕业设计 |
| **社会调查实践能力** | 社会调查、实践的方法及原则 |  | 课外实习 |

**七、教学进程总体安排**

**（一）教学进程表**

| **课程类别** | **序**  **号** | **课程名称** | **考核**  **方式** | | | **学时**  **分配** | | | | | **第一**  **学期** | | | | **第二**  **学期** | | | | **第三**  **学期** | | | **第四**  **学期** | | **第五**  **学期** | | **第六**  **学期** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考**  **试** | | **考**  **查** | **理**  **论** | **实**  **践** | | **总**  **计** | |
| **20周** | | | | **20周** | | | | **20周** | | | **20周** | | **20周** | | **20周** | |
| **学**  **分** | | **学**  **时** | | **学**  **分** | | **学**  **时** | | **学**  **分** | | **学**  **时** | **学**  **分** | **学**  **时** | **学**  **分** | **学时** | **学**  **分** | **学时** | |
| **基本素质**  **课** | **1** | **职业生涯规划** |  | | √ | 40 |  | | 40 | | 2 | | 2 | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  | |
| **2** | **职业道德与法律** |  | | √ | 40 |  | | 40 | |  | |  | | 2 | | 2 | |  | |  |  |  |  |  |  |  | |
| **3** | **经济政治与社会** |  | | √ | 40 |  | | 40 | |  | |  | |  | |  | | 2 | | 2 |  |  |  |  |  |  | |
| **4** | **哲学与人生** |  | | √ | 40 |  | | 40 | |  | |  | |  | |  | |  | |  | 2 | 2 |  |  |  |  | |
| **5** | **英语** | √ | |  | 160 | 160 | | 320 | | 4 | | 4 | | 4 | | 4 | | 4 | | 4 | 4 | 4 |  |  |  |  | |
| **6** | **语文** |  | | √ | 160 |  | | 160 | | 4 | | 4 | | 4 | | 4 | |  | |  |  |  |  |  |  |  | |
| **7** | **计算机应用基础** | √ | |  |  | 80 | | 80 | | 2 | | 2 | | 2 | | 2 | |  | |  |  |  |  |  |  |  | |
| **8** | **计算机基础办公自动化** | √ | |  |  | 80 | | 80 | |  | |  | |  | |  | | 2 | | 2 | 2 | 2 |  |  |  |  | |
| **9** | **体育** | √ | |  |  | 160 | | 160 | | 2 | | 2 | | 2 | | 2 | | 2 | | 2 | 2 | 2 |  |  |  |  | |
| **10** | **综合文科** |  | | √ | 160 |  | | 160 | | 4 | | 4 | | 4 | | 4 | |  | |  |  |  |  |  |  |  | |
| **职业能力课** | **11** | **民航概论** | √ | |  | 80 |  | | 80 | | 4 | | 4 | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  |  | |
| **12** | **地勤服务** | √ | |  | 160 |  | | 160 | |  | |  | | 4 | | 4 | | 4 | | 4 |  |  |  |  |  |  | |
| **13** | **客舱服务** | √ | |  | 160 |  | | 160 | |  | |  | |  | |  | | 4 | | 4 | 4 | 4 |  |  |  |  | |
| **14** | **客舱应急救援** | √ | |  | 80 |  | | 80 | |  | |  | |  | |  | |  | |  | 4 | 4 |  |  |  |  | |
| **15** | **航空卫生保健** | √ | |  | 160 |  | | 160 | |  | |  | |  | |  | | 4 | | 4 | 4 | 4 |  |  |  |  | |
| **16** | **潮汕旅游地理** |  | | √ | 80 |  | | 80 | |  | |  | |  | |  | | 4 | | 4 |  |  |  |  |  |  | |
| **17** | **中国旅游地理** |  | | √ | 80 |  | | 80 | |  | |  | |  | |  | |  | |  | 4 | 4 |  |  |  |  | |
| **18** | **礼仪** |  | | √ | 80 | 80 | | 160 | | 4 | | 4 | | 4 | | 4 | |  | |  |  |  |  |  |  |  | |
| **19** | **舞蹈** |  | | √ |  | 160 | | 160 | | 2 | | 2 | | 2 | | 2 | |  | |  |  |  |  |  |  |  | |
| **20** | **形体** |  | | √ |  | 160 | | 160 | |  | |  | |  | |  | | 2 | | 2 | 2 | 2 |  |  |  |  | |
|  | **21** | **跟岗实习** |  | | √ |  | 600 | | 600 | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  | 30 | 30 |  |  | |
|  | **22** | **顶岗实习** |  | | √ |  | 600 | | 600 | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  | 30 | 30 | |
| **合 计** | | | |  |  | 1520 | | 2080 | | 3600 | | 28 | | 28 | | 28 | | 28 | | 28 | 28 | 28 | 28 | 30 | 30 | 30 | 30 | |

**（二）综合实践课程**

综合实践课程应突出产学结合特色，与国家职业技能鉴定相接轨，培养学生的实践能力、专业技能、敬业精神和严谨求实作风。实践课程体系主要由基本技能训练、职业技能训练、职业综合实践等组成。

**1、基本技能训练**

航空服务专业各门课程具有较强的实践性，为使学生对相关理论知识有更好地理解，每学期都根据所学课程相应安排一定学时实践训练。在学生通过课堂学习掌握了大量理论知识之后，进行一定实践训练，提高学生学习航空服务专业技能的兴趣。

**2、职业技能训练**

1）礼仪：培养学生的职业素质和职业形象，为学生今后从事航空服务工作打下坚实的基础；

2）舞蹈：辅助学生塑造更好的仪态以及气质；

3）形体：学生通过训练，能全面提升自己的形体与形象，锻炼自己的心理适应和承受能力。

**3、职业综合社会实践**

实习是对学生进行教育、教学能力全面训练和理论联系实际的重要环节，也是保证人才规格的重要手段。通过实习，使学生得到从教技能与素质的严格训练，培养学生运用所学知识和技能，独立从事专业工作的能力，并进一步提高认识，巩固专业思想，从而成为合格的航空服务人员。

**附：综合实践课程安排表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序  号 | 实践项目 | 周  数 | 学  时 | 时间安排 | | | | | | 实践  地点 | |
| 第一  学期 | 第二  学期 | 第三  学期 | 第四  学期 | 第五  学期 | 第六  学期 | 校外 | 校内 |
| **1** | **入学教育** | 1 | 10 | √ |  |  |  |  |  |  | √ |
| **2** | **军事理论与训练** | 1 | 20 | √ |  |  |  |  |  |  | √ |
| **3** | **实习** | 40 | 1120 |  |  |  |  | √ | √ | √ |  |
| **4** | **毕业设计(论文)或毕业作业** | 1 | 40 |  |  |  |  |  | √ | √ |  |
| **5** | **课内实践时数** | 80 | 880 | √ | √ | √ | √ |  |  |  | √ |
| 合 计 | | 123 | 2070 |  |  |  |  |  |  |  |  |

**（三）各类课程学时分配表**

| **课程类别** | | | **学时** | | **学分** | **占总学时百分比** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **基本**  **素质课** | | **理论课** | 640 | 1120 | 48 | 32.65% | 公共课 |
| **实践课** | 480 |
| **职业**  **能力课** | | **理论课** | 720 | 1120 | 56 | 32.65% | 专业课 |
| **实践课** | 400 |
| **综合**  **实践课** | **入学教育** | | 10 | 1190 | 2 | 34.69% |  |
| **军事理论与训练** | | 20 | 2 |  |
| **实习** | | 1120 | 2 |  |
| **毕业设计(论文)或毕业作业** | | 40 | 1 |  |
| **合 计** | | | | 3430 | 111 | 100% |  |

注：实践课程总学时为：2070学时，占总学时的60.34%。

**八、实施保障**

**（一）师资队伍**

1、依据国家教育部颁发的《中等职业学校教师专业标准(试行)》和《中等职业学校设置标准》的有关规定,建立数量充足,结构合理,能适应本专业教育教学改革与发展的高水平专兼职教师队伍。

2、专业专任教师具备航空乘务专业专科以上学历或旅游管理专业本科以上学历，具备教师职业资格证书,通过专业教学能力测试，具备相关资格证书；具备课程设计、教学组织与教学实施能力；具备指导学生进行毕业设计、创新设计、技能比赛的能力。

3、专业兼职教师应对本行业企业情况有较深的了解,具有较高的专业素养和实践操作能力,具备本科以上学历且具备本专业高级专业职称或技师以上职业技能证书,专业相关企业的技术骨干或技术能手,从事专业工作两年以上,能够胜任教学工作。

4、专业专任教师和学生之比一般不低于1:25,兼职教师一般占专业教师的15%——30%。

**（二）教学设施**

1、本专业设备配置适用范围

本专业设备配置适用于学校航空服务专业的实训教学使用。制服套装每人一套,女生化妆品全套每人一套,形体服每人一套,瑜伽垫2人一个,哑铃2人一套等,基本保证实训教学的正常开展。

2、实训基地环境要求

为了保证专业導程体系正常实施,实训教学场地配备要求如下表：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **场地**  **名称** | **数量** | **人员**  **标准** | **配备**  **标准** | **所需**  **设备** | **设备**  **数量** | **建筑**  **面积** |
| **形体**  **训练房** | 1 | 40 | 40/间 | 多媒体、  音响 | 1 | 60 |
| **化妆**  **教师** | 1 | 40 | 40/间 | 多媒体、  音响 | 1 | 40 |
| **语音**  **教室** | 1 | 40 | 40/间 | 多媒体、  音响 | 1 | 40 |

**（三）教学资源**

学校规范、合理使用课程教学资源，必修课中的课程教材原则上使用“国规”和“省编”课程教材。鼓励专业教师根据地方实际编写地方特色选修课教材。

**（四）教学方法**

积极探索中等职业教育教学方式的变革与创新，注重实践性教学，实现专业理论教学与专业技能实训的有机融合。充分发挥信息技术和数字化资源的作用，创新教育教学手段。

**（五）学习评价**

采用灵活多样的评价方式，注重过程性评价和终结性评价相结合，可采用理论考试、现场操作、成果演示、案例分析、作品评价等多元考核方法。

**（六）质量管理**

教师按照教学进程，要求学生参加相关课程的学习与实践，并通过考核控制教育教学质量。

**九、毕业要求**

学生通过三年的学习，必须修满本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，达到毕业时应具备的素质、知识和能力要求方可毕业。