

福建省莆田海峡职业中专学校



航空服务专业人才培养方案

适用年级：2023 级

修订时间：2023 年 5 月

航空服务专业人才培养方案

一、专业名称及专业代码

专业名称：航空服务（空中乘务）

专业代码：700402（原 082300）

二、招生对象及学制

招生对象：本专业招收初中毕业生或具有同等学历者（体检符合航空乘务岗位标准）

学 制：三年制

三、专业培养目标及人才培养的知识、能力、素质结构

（一）专业培养目标

本专业培养德、智、体全面发展的，具有扎实的文化基础知识、航空服务专业理论知识和基本操作技能的，能从事空中服务、机场地面服务部分岗位（货运、安检、票务）和旅游服务及导游服务相关基层管理工作的，可持续发展的高素质劳动者和中初级专门人才。

（二）人才培养的知识、能力、素质结构

1、知识结构

- (1) 了解民航基本情况，掌握民航客运服务、货运服务及行李运输、空港及候机楼客运服务的基本常识和服务程序。
- (2) 掌握现代航空服务及旅游管理的基本知识。
- (3) 掌握必须的旅游历史、地理、文学知识。
- (4) 掌握旅游职业道德规范和礼貌礼仪常识。
- (5) 了解客舱服务心理学的基本知识。
- (6) 了解航空服务专业应必备的专业技能和相关知识。
- (7) 掌握计算机操作以及文字编辑与处理的基本知识。
- (8) 掌握行业有关法规及国际规范。

2、能力结构

(1)具有航空旅客运输、货物运输服务岗位应有的英语听、说、读、写能力和计算机应用能力。

(2)具有在本岗位工作中运用相关法律的能力。

(3)具有空港事务处理、客票销售中的定座和其他处理能力。

(4)具有从事航空地面服务的基本技能，具有良好的服务意识和较强的应变能力，初步具有空港紧急情况处置能力。

(5)具有在服务业中较规范的人际交往和公关能力。

(6)具有人际交往、团队合作能力。

(7)具有较强的自学与获取新知识的能力。

3、素质结构

(1)德、智、体、美全面发展，具有良好的道德素养。

(2)树立爱国主义、集体主义思想。

(3)遵纪守法，有全心全意为人民服务的意识，热爱民航事业。

(4)具有良好的专业化形象，有修养、综合服务意识强。

(5)有良好的体能及健康心理，有自我更新和自我提高能力。

四、人才培养规格及适应的岗位群

(一) 人才培养规格

本专业培养学生，毕业后基本成为“航空服务”专业的中等服务人才，多数人可达到乘务持证上岗标准。少部分人经过短期转型培训后可适应机场地面服务、旅游服务等相适应岗位的工作。

(二) 职业岗位群

本专业学生毕业后主要面向各家航空公司，能够从事航空服务和旅游服务等工作。

- 1、了解客舱乘务员的岗位职责和服务程序。
- 2、掌握客舱服务技能、要求，以及医疗急救常识和应急操作处置。
- 3、掌握国内和国际旅客运输业务的基础知识。
- 4、熟悉空中服务各个阶段的基本操作和特殊情况处置原则和方法。

5、旅游服务：导游、旅游从业人员。

6、宾馆酒店服务：前台服务员、客房服务员、餐厅及其他岗位服务员。

五、毕业标准

（一）成绩

修满全部课程，理论与技能考核成绩合格，并参加福建省学业基础会考考试合格。

（二）职业资格

- (1) 由劳动就业保障部颁发航空服务岗位合格证书
- (2) 由劳动就业保障部颁发餐厅服务员中级职业资格证书
- (3) 由福建省普通话测试中心颁发的二级乙等以上普通话证书
- (4) 由中国国家旅游局颁发全国初级导游员资格证书

六、课程设置及教学要求

（一）统一设置课程

1、文化课

(1) 思想政治（64学时，第1、2、3、4学期开设）

① 中国特色社会主义（36学时，第1学期开设）

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。

【学业要求】

通过本部分内容的学习，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。

② 心理健康与职业生涯（36学时，第2学期开设）

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。

【学业要求】

通过本部分内容的学习，学生应能结合活动体验和社会实践，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，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（36学时，第3学期开设）

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。

【学业要求】

通过本部分内容的学习，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。

④职业道德与法治（36学时，第4学期开设）

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。

【学业要求】

通过本部分内容的学习，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、尊法学法守法用法的好公民。

（2）语文（192学时，第1、2、3、4学期开设）

教学内容：在义务教育的基础上，进一步培养学生掌握基础知识和基本技能，强化关键能力，使学生具有较强的语言文字运用能力、思维能力和审美能力，传承和弘扬中华优秀传统文化，接受人类进步文化，汲取人类文明优秀成果，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。

教学要求：

学生通过阅读与欣赏、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。

（3）数学（192学时，第1、2、3、4学期开设）

教学任务

中等职业学校数学课程的任务是使中等职业学校学生获得进一步学习和职业发展所必需的数学知识、数学技能、数学方法、数学思想和活动经验；具备中等职业学校数学学科核心素养，形成在继续学校和未来工作中应用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力；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，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。

教学要求：通过本课程的学习，将帮助学生在其他学科时作为工具应用。

（4）英语（192学时，第1、2、3、4学期开设）

教学内容：在义务教育基础上，帮助学生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；引导学生在真实情景中开展语言实践活动，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。

教学要求：全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，在义务教育的基础上，进一步激发学生英语学习的兴趣，帮助学生掌握基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。

（5）信息技术（128学时，第1、2开设）

教学内容：本课程主要学习计算机的基础知识、常用操作系统的使用、文字处理软件的使用、计算机网络的基本操作和使用。

教学要求：掌握计算机操作的基本技能，具有文字处理能力，数据处理能力，信息获取、整理、加工能力，网上交互能力，为以后的学习和工作打下基础。

（6）体育（64学时，第1、2、3、4学期开设）

教学内容：在初中相关课程的基础上，进一步学习体育与卫生保健的

基础知识和运动技能。

教学要求：掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，养成自觉锻炼的习惯；培养自主锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的意识，全面提高身心素质和社会适应能力，为终身锻炼、继续学习与创业立业奠定基础。

(7) 形体训练（32学时，第1、2学期开设）

教学内容：学习形体的基本知识、基本技术和基本技能，增强可塑性为目的，全面发展身体素质。

教学要求：通过形体素质的基本训练和技巧训练，修饰、改善和矫正身体的不良姿态，提高对正确姿态的控制能力，塑造健康、健美的体形，培养高雅的气质和风度。

(8) 音乐（32学时，第1、2学期开设，选修）

教学内容：学习中外的优秀作品，音乐的基本知识和技能。

教学要求：通过音乐教学，使学生初步了解我国民族的音乐语言，热爱祖国的音乐艺术，接触外国的优秀作品，初步掌握基本的音乐知识和技能。培养对音乐的感受能力和鉴赏能力，体验音乐美。

(9) 历史（32学时，第3、4学期开设，选修）

中等职业学校历史课程的目标是落实立德树人的根本任务，使学生通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养。

1. 了解唯物史观的基本观点和方法，包括生产力和生产关系之间的辩证关系、经济基础和上层建筑之间的相互作用、人民群众在社会发展中的重要作用、人类社会形态经历了从低级到高级的发展过程等，初步形成正确的历史观；能够将唯物史观运用于历史的学习与探究中，并将唯物史观作为认识和解决现实问题的指导思想。

2. 知道特定的史事是与特定的时间和空间相联系的；知道划分历史时间与空间的多种方式；能够在不同的时空框架下理解历史的变化与延续、统一与多样、局部与整体；在认识现实社会或职业问题时，能够将认识的对象置于具体的时空条件下进行考察。

3. 知道史料是通向历史认识的桥梁；了解史料的多种类型；能够尝试搜集、整理、运用可信的史料作为历史论述的证据；能够以实证精神对待现实问题。

4. 能够依据史实与史料对史事表达自己的看法；能够对同一史事的不同解释加以评析；学会从历史表象中发现问题，对史事之间的内在联系作出解释；能够全面客观地评价历史人物；能够实事求是地认识和评判现实社会与职业发展中的问题。

5. 树立正确的国家观，增强对祖国的认同感；能够认识中华民族多元一体的历史发展进程，形成对中华民族的认同和正确的民族观，增强民族团结意识，铸牢中华民族共同体意识；了解并认同中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化，引导学生传承民族气节、崇尚英雄气概，认识中华文明的历史价值和现实意义；拥护中国共产党领导，认同社会主义核心价值观，树立中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信；了解世界历史发展的基本进程，理解和尊重世界各国、各民族的文化传统，树立正确的文化观，形成开阔的国际视野和人类命运共同体的意识；能够确立积极进取的人生态度，树立劳动光荣的观念，养成爱岗敬业、诚信公道、精益求精、协作创新等良好的职业精神，树立正确的世界观、人生观和价值观。

(10) 习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本（16学时，第1、2学期开设，必修）

通过本部分内容的学习，旨在让学生不断深化对习近平新时代中国特色社会主义思想的系统认识，坚定方向、涵养力量、锻造本领，逐步形成对拥护党的领导和社会主义制度、坚持和发展中国特色社会主义的认同、自信和自觉，引导学生为国家和人民、为社会主义和共产主义事业而不懈奋斗。

2、专业基础课和专业课

(1) 旅游地理 (96 学时, 第 1、2、3 学期开设)

教学内容: 绪论、中国旅游资源概论、旅游资源赏析、中国旅游客源地理、中国旅游交通与旅游路线、旅游资源开发与旅游环境保护、旅游信息及旅游地图、中国旅游区划、东北旅游区、华北旅游区、华东旅游区、华中旅游区、华南旅游区、西北旅游区、西南旅游区、青藏高原旅游区、自助旅游、学科野外考察和调查。每章节均配有小思考、基本训练、观念应用等栏目。

通过对本课程的学习,使学生熟悉旅游地理的基础,并熟练掌握各旅游区域的旅游景点和景区介绍,更好地服务于客人。

教学要求: 要求学生比较系统地理解中国地理学科的基本概念和基本理论,掌握学习方法,要求学生具有一定的抽象思维能力和判断能力。利用所学的知识准确地分析问题和解决问题。

(2) 航空服务心理学 (32 学时, 第 2 学期开设)

教学内容: 本课程是专业基础课程,主要学习心理学的基本概念和基本方法,民航服务主体和客体的心理现象及其发展变化的规律,如何深入探讨旅客的心理需要,服务中员工心理,群体管理的冲突,以及提高服务应具备的心理素质,合作与竞争等能力,掌握民航服务的内容及民航心理学研究方法等知识。

教学要求: 通过学习,使学生了解心理学的基本概念和基本方法,把握客人的心理,提高自身的服务心理素质和服务能力,做好有针对性的对客服务工作。

(3) 民航安全与应急处理 (64 学时, 第 3、4 学期开设)

教学内容: 本课程是专业基础课程,从人-机-环境系统的高度,讲述飞机座舱的外部环境条件、内部环境的安全要求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。为空中乘务员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识，掌握如何应付在航空中出现的各种特殊情况。

(4) 航空英语（128学时，第3、4学期开设）

教学内容：本课程主要介绍包括航空公司管理在内的基本知识，了解航空客运、货运、机场设施、机舱服务设施、飞机简要发展历史等。

教学要求：使学生能用较为熟练和专业的词语表述技术问题，并通过阅读技术资料和报刊文章了解国外民航运输业的动态和发展情况。

(5) 航空基础知识（64学时，第1、2学期开设）

教学内容：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、操纵性等飞行原理；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。

(6) 航空服务礼仪（96学时，第1、2、3学期开设）

教学内容：本课程介绍和讲授航空服务与管理人员所必须具备的礼仪知识，包括航空工作人员特殊要求的仪表、着装、举止、心理素质等；讲授服务文明语言、姿态以及肢体语言等；介绍世界各国的风俗、人情、文明习俗及特殊的忌讳。

教学要求：使学生了解，在思想意识和行为方式上应具备的基本素养，并辅之以长期的养成训练，使学生在毕业后能适应社会的需要，成为具备良好个人修养和较强社交能力的现代人才。

(7) 民用航空法（32学时，第4学期开设）

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。

教学要求：通过学习本课程，使学生了解航空法的相关理论知识，熟练掌握航空服务、航空运输中的各种法规，

(8) 机场服务概论（64学时，第1、2学期开设）

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游、客货运代理服务。

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。

(9) 航空客户服务（64学时，第3、4学期开设）

教学内容：了解客户服务的一般理论知识和专业知识，掌握对客户的基本技能。

教学要求：通过学习培养学生在客服过程中的应变能力和创新能力，使学生树立现代服务理念和服务意识，对客服务技能不断提升。

(10) 导游实务基础（256学时，第1、2、3、4学期开设，选修）

教学内容：该课程主要介绍导游服务的性质特点、导游服务的原则、导游人员的基本修养、导游服务程序及服务质量要求以及导游服务的基本技能等方面的知识。

教学要求：学习本课程，要求理解导游服务的原则，领会导游人员的素质要求与修养，掌握导游服务程序及服务质量要求，掌握导游业务的相关知识及基本技能，提高导游服务的水平。

3、实践课

(1) 模拟舱实训（108学时，第5学期开设）

实际演练

教学内容：使学生能够按照空乘要求进行自我形象设计，掌握舱内服务程序、工作标准和服务礼仪，做到工作规范化、动作标准化，能够熟练应用空乘英语服务用语和礼貌用语，进行必要的应急训练。

教学要求：通过学习和训练，从而使将所学的专业知识能熟练的应用实际工作中，适应社会的需要。

(2) 票务实训（64学时，第5学期开设）

教学内容：主要介绍票务工作的细节内容、程序、各种常规性的工作内容，航线的选择，同时对学生进行具体的票务工作技能训练。

教学要求：要求学生熟悉票务基本工作内容和基本工作程序，掌握开发新客户群体和保持原有客户群体的具体工作内容，掌握接听服务、订单服务、咨询服务的常规性工作内容，掌握选择航线，计算运价和售票的基本技能。

(3) 礼仪实习实训（64学时，第5学期开设）

教学内容：以实训教学方式，训练作为航空服务人员应具备的礼仪，通过现场环境和模拟场景，培养学生全面的综合素质。

教学要求：通过训练，使学生不仅在形体上、外在形象上有质的飞跃，同时对提高其内在的素质有极大的指导作用，真正做到“秀于外，慧于中”。

(4) 模拟导游（96学时，第5学期开设）

教学内容：重点学习福建省内各个景点导游技巧，并进行模拟导游练习。

教学要求：通过模拟教学，使学生不仅要掌握景点理论知识，同时要熟练掌握各种技巧，提高实际导游力，为参加国导考试做准备。

(二) 学校特色课程

(1) 书法（32学时，第1、2学期开设，选修）

教学内容：学习各种比画，临摹字帖，掌握每种字的结构。

教学要求：通过学习书法基础知识，进行硬笔书法训练，提高学生的书写水平。

(2) 形象设计（64学时，第3、4学期开设，选修）

教学内容：学习形象设计的基本知识：面部妆饰、发式、服饰搭配等。

教学要求：使学生掌握形象设计的基本技能，能独立进行美容化妆、发形设计、服饰设计及搭配，提高学生的审美能力和艺术创作能力。

(3) 家政（32学时，第1、2学期开设，选修）

教学内容：学习理财、医护、插花、家居设计、美容化妆等基础知识。

教学要求：通过家政课学习，使学生掌握家庭相关知识，培养学生良

好的心理素质和道德品质。

七、教学进程表及课时分配表

详细内容见附表

八、实施保障

（一）专业教师任职资格

1. 具有国家级承认相关专业本科或本科以上学历。
2. 具有中等职业学校教师资格证书或实习指导教师资格证书。
3. 具有中级以上专业技术等级证书。
4. 新参加工作的大学生需在试用期内获得以上资质。

（二）专业教研室建设

建设标准

1. 有健全的专业教学管理制度和工作制度；
2. 教研室负责人应具备中级以上职称，具有一定的教研能力、专业实践能力、管理能力，能独立承担领导本专业教学计划的制定及科研开发，有省级以上的荣誉称号。
3. 教研室“双师型”教师比例不低于 60%，获市级以上荣誉教师比例不低于 30%，省、市级骨干专业要有相应级别的教科研成果及荣誉。
4. 教研室专业教师数量符合国家规定标准。

主要职责

制定本专业教研计划，根据学校课题研究管理制度，全面负责本专业教研、科研课题管理。

收集和传播有关职业教育的先进理念以及与学校专业建设、专业教学有关的资料，为学校各职能部门决策提供有效信息。

督促开展各种形式的教研活动，组织教师业务学习，推广教改实验成果，开展校际间信息交流等。

配合有关部门，抓好骨干教师队伍建设。

主要任务

协助教务处开展教学过程性管理，组织教师学习现代职业教育理论，

开展教学活动和教研、科研活动，积极参与专业建设，参与课程改革，定期交流教学经验，组织集体备课、教学观摩及相互听课等教研活动，督促检查教师完成教学计划，积极开展第二课堂活动等。

活动要求

制订详细的活动计划

重视收集教科研资料及教学管理、教学改革的经验，建立信息整理、分析、研究、应用制度。

定期召开专家指导委员会会议，征求用人单位和毕业生对教育教学工作的意见和建议，改进教学工作。

定期检查课题研究状况与教学质量。

理论联系实际，教研、科研紧密结合，开展校本研究。

（三）、实训（实验）装备基本标准

序号	实训（实验）装备名称	生均数量
1	模拟客舱	30人/间
2	模拟导游训练室	30人/间
3	礼仪活动训练室	30人/间
4	中餐模拟餐厅	30人/间
5	中餐餐具	5人/套
6	西餐模拟餐厅	30人/间
7	西餐餐具	10人/套
8	茶艺室	30人/间
9	茶艺器具	10人/套

（四）实施建议

遵循职业教育教学规律，体现项目课程教学特点和原则：

确立以生为本的教学理念，按照能力本位要求设计、组织教学活动，

制定开发校本课程计划。

根据职业学校学生的心理特点和职业能力形成的规律，激发学生学习兴趣和热情，帮助学生树立学习的成就感和自信心，努力营造宽松、和谐、民主的学习氛围。

积极利用和开发课程资源，重视学生的生活经验，积极创设项目课程实施情境，促进学生实践能力的形成和综合素质的提高。

（五）学习评价

转变评价观念。评价的目的要从注重甄别转变为注重激励、诊断与反馈。

转变单一评价模式。注意使用多元评价方式，使终结性评价与过程性评价相结合；个体评价与小组评价相结合；理论学习评价与实践技能评价相结合。

建立多样化评价方式。除书面考试以外，还可采用观察、口试、现场操作、提交案例分析报告等方式，进行整体性、过程性和情境性评价。有条件的课程，可与社会性评价相结合，如参加考证、考级、资格认证等。

加强评价结果的反馈。通过及时反馈，更好地改善学生的学习，有效地促进学生发展。在反馈中要充分尊重学生，以鼓励、肯定、表扬为主。

根据福建省中等职业学校学生综合素质评价标准，充分做好过程性评价考核记录，并及时录入评价管理平台，作为学生毕业的重要依据。

（六）质量管理

1、人才培养质量监控与评价体系的组织保障

学校成立人才培养质量监控与评价体系建设工作指导委员会，实施监控办、教务处、专业组三级监控体系。

2、确立人才培养质量目标与标准

确立质量目标与标准是保证培养质量的前提，也是人才培养质量监控与评价体系的重要组成部分。人才培养质量目标与标准既是教学工作的追求目标，又是质量评价的重要依据，也是人才培养质量管理的基础。

3、人才培养质量信息收集系统

人才培养质量信息系统是为了全面及时地掌握学校人才培养过程各环节、各因素在教、学、管过程中基本状况的网络组织系统。信息收集的渠道主要包括：（1）校领导评价信息；（2）学生评价信息；（3）督导员评价信息。

九、毕业要求

学生应完成教学计划规定全部课程的学习及实践环节训练，通过福建省教育厅组织的中职学业水平考试和学校专业技能考核，方可准予毕业。

十、附录

一般包括教学进程安排表、变更审批表等。

附表： 表一：理论教学进程表

课程类别	序号	课程名称	考试	考查	课时		年级/学期/周课时						备注 (统一或学校特色)	
					总课时	其中		一年级		二年级		三年级		
						理论	实践	1	2	3	4	5		6
文化课	1	数学	√		192	192		3	3	3	3			△
	2	语文	√		192	96	96	3	3	3	3			△
	3	信息技术	√		128	64	64	4	4					△
	4	英语	√		192	96	96	2	2	2	2			△
	5	中国特色社会主义	√		36	36		2						△
		心理健康与职业规划	√		36	36			2					△
		哲学与人生	√		36	36				2				△
		职业道德与法治	√		36	36					2			☆
	6	体育与健康		√	128		128	2	2	2	2			△
	7	形体		√	128		128	2	2	2	2			△
	8	音乐		√	32	16	16	1	1					
	9	历史		√	32	32					1	1		
10	劳动教育						1	1	1	1				
小计					1168	640	528	20	20	13	13			☆
专业基础课	1	中国旅游地理	√		96	60	36	2	2	2				△
	2	航空服务心理	√		32	32			2					△
	3	旅游服务沟通技巧	√		32	32					2			△
	4	英语口语训练		√	64	32	32	2	2					☆
	5	口语交际训练(普通话训练)		√	32	16	16	1	1					☆
小计					256	172	84	5	7	2	2			
专业课	1	民航安全与应急处理	√		64	20	44			2	2			△
	2	航空服务英语	√		128	64	64			4	4			△
	3	航空基础知识	√		64	64		2	2					△
	4	航空客户服务	√		64	40	24			2	2			△
	5	机场服务概论	√		64	64		2	2					△
	6	航空服务礼仪		√	96	32	64	2	2	2				△
	7	航空旅客运输	√		32	32				2				△
	8	民用航空法	√		32	32					2			△
	9	餐饮服务	√		64	20	44			2	2			☆
	10	菜点酒水茶道		√	32	16	16	2						☆
小计					640	384	256	8	6	14	12			
选修课	文	1	旅游文学作品欣赏											☆
	化	2	家政	√	64	32	32	1	1					☆
	专	1	客源国概况	√	192	96	96			6	6			△

课程类别	序号	课程名称	考试	考查	课时		年级/学期/周课时						备注 (统一或学校特色)	
					总课时	其中		一年级		二年级		三年级		
						理论	实践	1	2	3	4	5		6
业 课	2	导游服务	√											☆
小计					256	128	128	1	1	6	6			
课时总计					2320	1324	996	34	34	33	23			

注：二年级必二门文化课，二门专业基础课，二门专业课

表二：实践教学进程表

类别	性质	序号	实践教学名称	考试	考查	课时	年级/学期/周课时						备注
							一年级		二年级		三年级		
							1	2	1	2	1	2	
实 践 课	统 一 实 践 课	1	模拟客舱实训		√	96				2	6		
		2	餐饮服务技能训练		√	96	2	2	2	2	6		
		3	航空服务礼仪训练		√	64	1	1	2		4		
		4	模拟导游		√	96			2	2	6		
		5	票务实训		√	64					4		
		6	地面及候机楼实训		√	64					4		
		7	毕业综合实习		√	480						480	
	选 修 实 践 课	1	调酒		√	64					4		
		2	插花		√	32					2		
		3	茶艺		√	32					2		
		4	摄影技术		√	32					2		
	小计										36		
	周课时												
实践课总课时						1056							

表三：课时分配表

项目	课程门数	课时分配				备注
		理论	实践	合计	比例(%)	
文化课	10	608	528	1136	33.97	
专业基础课	4	172	84	256	7.66	
专业课	9	384	256	640	19.14	
专业选修课	8	128	128	256	7.66	
实践课	11		1056	1056	31.58	第三年综合实习实训
总计	42	1292	2052	3344		
比例(%)		38.64	61.36		100	

表四：教学活动时间分配

项目	第一学年		第二学年		第三学年		备注
	第1学期	第2学期	第3学期	第4学期	第5学期	第6学期	
理论教学	16周	16周	16周	16周			
复习考试	1周	1周	1周	1周			
入学军训	1周						
实习与实训		1周	1周	1周			
综合实训					16周	16周	
创业教育					1周		
公益活动与机动					1周	2周	
假期							
机动							
合计	18周	18周	18周	18周	18周	18周	