

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：2024 级

修订时间：2024 年 6 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

专业代码：700402

二、入学要求

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)

三、修业年限

学制三年

四、本专业所属专业大类

交通运输大类

五、职业面向

本专业所对应的行业	主要职业类别	主要岗位类别 (技术领域)	职业技能等级证书	社会认可度高的行业企业标准和证书举例
航空运输业	民航乘务员、民航安全检查员、民航客运员	面向民航乘务员、民航安全检查员、民航客运员等职业，民航乘务、民航安检、空港旅客服务等岗位(群)	民航乘务员从业资格证书	民航空中服务、民航安全检查、民航旅客地面服务。

六、培养目标及培养规格

(一) 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) 培养规格

1. 素质

（1）政治素质：具有良好的思想品德、行为规范和职业道德，具有正确的政治方向；有坚定的政治信念；遵守国家法律和校规校纪；文明礼貌，诚实守信。

（2）思想道德素质：要遵纪守法、崇德向善、诚实守信，具有高度社会责任感与社会参与意识，重点引导学生践行社会主义核心价值观，养成家国情怀、工匠精神、数字经济素养、楚怡精神等。

（3）身心人文素质：掌握基本的运动知识和技巧，养成良好的运动习惯，形成健康体魄和健全人格，并提升学生的审美和人文素养。

（4）身体心理素质：有切合实际的生活目标和个人发展目标、能正确地看待现实、主动适应现实环境、有正常的人际关系和团队精神、积极参加体育锻炼和学校组织的各种文化体育活动、达到大学生体质健康合格标准。

（5）职业素质：有一定的自我管理能力，热爱民航事业，能够适应长期飞行压力和环境热爱自己的本职工作、有较强的服务理念和服务意识、有吃苦耐劳的精神、有较强的与人沟通的技巧、亲和力的培养、礼仪素质。

2. 知识：

（1）掌握航空地勤服务及相关专业知识；

（2）掌握酒店服务及相关专业知识；

（3）掌握高级服务人才和中高级管理人才必需的文化基础知识；

（4）掌握基础外语及专业外语综合应用能力；

（5）掌握了解航空运输相关的规章制度及专业知识；

（6）掌握航空器内部客舱结构以及客舱服务设备、应急设备等的使用功能；

（7）掌握常见的地面与机上航空术语和服务沟通技巧，并且能正确处理旅客投诉的技能；

（8）掌握乘务专业机上服务流程和乘务服务技巧；

（9）掌握机上急救和危险品管理等相关技能；

- (10) 掌握机上应急处置的种类和内容;
- (11) 掌握服务礼仪和沟通技巧;
- (12) 掌握飞行中的紧急疏散和逃生技巧,以及处理突发事件的能力。

3. 能力:

- (1) 能进行流利的口语表达和书面沟通;
- (2) 具有较强的专业素养和服务意识;
- (3) 能够快速准确识别民航危险品并且如何规范处理;
- (4) 具备较强的沟通能力和团队合作能力,能够应对各种复杂的事件和紧急情况;
- (5) 能规范熟练的按要求进行机场地面以及机上客舱的服务;
- (6) 具有良好的计算机操作能力,能够按要求,规范化进行值机售票、安检服务;
- (7) 具有较强的身体素质、火灾和急救知识,能在紧急情况下保护自己和乘客的安全;
- (8) 具备处置客舱紧急状况的能力,针对一些常见病具有一定的应急救护能力;
- (9) 具备较高的客舱安全应急反应能力,能够在引导客户快速进行安全撤离,保障旅客和机组人员的安全。

七、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

八、课程设置及教学要求

本专业课程设置分为公共必修课和专业课。

（一）公共基础课程

（1）思想政治（144 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）

教学目标：

1. 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。

2. 以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，学习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，掌握中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容。

3. 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；能够把爱国情、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。

教学内容：1. 中国特色社会主义的创立、发展和完善 2. 中国特色社会主义经济 3. 中国特色社会主义政治 4. 中国特色社会主义文化 5. 中国特色社会主义社会建设与生态文明建设 6. 踏上新征程共圆中国梦

教学要求：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）

教学目标：

1. 树立心理健康意识，掌握心理调试方法，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。

2. 掌握个体成长的心理特点以及情绪成因,理解与人和谐相处对个人学习、健康成长的重要作用;学习中职生的就业优势,职业生涯发展的基础知识和常用方法;明白职业生涯规划的重要性,了解职业对从业者的素质要求。

3. 能够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。

教学内容: 1、时代导航,生涯筑梦 2、认识自我,健康成长 3、立足专业,谋划发展 4、和谐交往,快乐生活 5、学会学习,终身受益 6、规划生涯,放飞理想

教学要求: 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)

教学目标:

1. 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。

2. 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。

3. 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。

教学内容：1. 立足客观实际，树立人生理想 2. 辩证看问题，走好人生路 3. 实践出真知，创新增才干 4. 坚持唯物史观，在奉献中实现人生价值。

教学要求：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）

教学目标：

1. 提高中职学生的职业道德素质和法治素养，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。

2. 能够理解全面依法治国的总目标和基本要求，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；

3. 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。

教学内容：1. 感悟道德力量 2. 践行职业道德基本规范 3. 提升职业道德境界 4. 坚持全面依法治国 5. 维护宪法尊严 6. 遵循法律规范

教学要求：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 (216 学时, 第 1、2、3、4 学期开设)

教学目标:

1. 能够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。

2. 加强语言的感知、领会和情感体验, 注重语言习得和感悟, 掌握必要的语文基础知识和基本技能; 积累较为丰富的语言材料和言语活动经验, 形成良好的语感; 掌握语文学习的基本方法, 在积极的言语实践活动中, 逐步认识和掌握祖国语言文字运用的基本规律, 并运用到专业学习和社会生活中。

3. 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。

教学内容: 语文课程由基础模块和拓展模块构成。基础模块是各专业学生必修的基础性内容, 由 8 个专题构成。专题 1 语感与语言习得; 专题 2 中外文学作品选读; 专题 3 实用性阅读与交流; 专题 4 古代诗文选读; 专题 5 中国革命传统作品选读; 专题 6 社会主义先进文化作品选读; 专题 7 整本书阅读与研讨; 专题 8 跨媒介阅读与交流。拓展模块是满足学生继续学习与个性发展需要的自主选修内容, 由 3 个专题构成。

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 (216 学时, 第 1、2、3、4 学期开设)

教学目标:

1. 通过中等职业学校数学课程的学习, 提高学生学习数学的兴趣, 增强学好数学的主动性和自信心, 养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科

学精神和精益求精的工匠精神，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。

2. 通过数学知识的学习和数学能力的培养，使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析、和数学建模等数学学科核心素养。

3. 通过对中职数学课程的学习让学生学会从数学的角度发现问题提出问题的能力，以及运用数学知识和思想方法

教学内容：数学课程分为基础模块、拓展模块。基础模块包含：集合、不等式、函数、指数函数与对数函数、三角函数、直线与圆的方程、简单几何体、概率与初步统计。拓展模块包含：充要条件、三角计算、数列、平面向量、圆锥曲线、立体几何、复数、排列组合、随机变量及分布、统计。

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（144 学时，第 1、2、3、4 学期开设）

教学目标：

1. 能理解英语在表达方式上体现出的中西思维差异；能理解英语在逻辑论证上体现出的中西思维差异；在了解中西思维差异的基础上，能客观对待不同观点，做出正确价值判断。

2. 能了解世界文化的多样性；能了解中外文化及中外企业文化；能进行基本的跨文化交流；能用英语讲述中国故事，促进中华优秀传统文化传播。

3. 在日常英语的基础上，围绕职场相关主题，能运用所学语言知识，理解不同类型语篇所传递的意义和情感；能以口头或书面形式进行基本的沟通；能在职场中综合运用语言知识和技能进行交流。

4. 能树立正确的英语学习观，具有明确的学习目标；能多渠道获取英语学习资源；能有效规划个人的学习，选择恰当的学习策略和方法；能监控、评价、反思和调整自己的学习内容和进程，提高学习效率。

教学内容：课程由基础模块、职业模块两部分构成。按主题组织教学。

基础模块内容：主题 1:自我与他人；主题 2:学习与生活；主题 3: 社会交往；主题 4:社会服务；主题 5:历史与文化；主题 6:科学与技术；主题 7: 自然与环境；主题 8: 可持续发展

职业模块内容：主题 1:求职应聘；主题 2:职场礼仪；主题 3:职场服务；主题 4:设备操作；主题 5:技术应用；主题 6: 职场安全；主题 7:危机应对；主题 8:职业规划。

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（144 学时，第 1、2 开设）

教学目标：

1. 培养学生信息技术核心素养，引领学生感受我国社会主义建设在信息技术上的伟大成就，同时实现个人价值与社会价值的引领。

2. 了解信息社会相关的文化、道德和法律常识；学会判断数据及信息的安全风险，能够根据产生化的需要选择和应用信息技术设备及系统；了解网络技术的发展，学习使用网络工具，加工处理数据和数字媒体素材。

3. 增强信息利用的意识与信息安全意识，发展计算思维，提高数字化学习与创新能力，树立正确的信息社会价值观和责任感，形成符合时代要求的信息素养与适应职业发展需要的信息能力。

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) 体育与健康（144 学时，第 1、2、3、4 学期开设）

教学目标：

1. 培养终身体育意识、积极乐观的生活态度、良好体育的道德和合作

精神。

2. 掌握《国家体质健康标准》内容、测试方法及评价方法:掌握全面发展体能的知识与方法:掌握运动与营养知识、常见运动损伤处理方法:掌握与专业技能相结合的体能素质提高方法:掌握全民健身及全民健康之国家政策。

3. 能科学进行体育锻炼;能正确评价体质健康状况,设计运动处方:能合理选择食物与营养;能正确处理常见运动创伤。

教学内容: 1.《国家体质健康标准》的内容、测试方法及评价方法: 2. 体育运动规律, 体育锻炼原则和方法;运动与营养相关知识; 3. 常见运动损伤处理方法; 4. 与专业技能相结合的体能素质提高法则; 5. 全民健身及全民健康之国家战略。

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 (144 学时, 第 1、2、3、4 学期开设)

教学目标:

1. 培养学生具备热爱生活、热爱事业的信心和情操,培养学生对自身的美好气质的信心和热爱。

2. 掌握形体的基本知识、基本技术和基本技能,全面发展身体素质。掌握良好形体、礼仪、个人形象塑造的基础知识和基本技能。掌握良好的基本姿态标准。

3. 通过项目化教学及讲授法、实践法等授课方法,使学生体态变的优雅、举止变的优雅、身体变的健美匀称。

教学内容: 1. 瑜伽基本知识。2. 瑜伽套路 3. 练习瑜伽的着装、工具:练习的地点、时间;瑜伽饮食。4. 科学认识人体最主要的骨骼—脊椎。5. 站姿体式。

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（36 学时，第 1、2 学期开设）

教学目标：培养学生的音乐兴趣和才能，提高学生的音乐素养。

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（36 学时，第 3、4 学期开设）

教学目标：

1. 了解唯物史观的基本观点和方法，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 and 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。

教学内容：由基础模块和拓展模块两个部分构成。

基础模块包括中国历史与世界历史。 1. “中国历史”内容包括中国古代史、中国近代史和中国现代史。 2. “世界历史”内容包括世界古代史、世界近代史和世界现代史。

拓展模块主要指自主开发模块，例如：职业教育与社会发展，历史上的著名工匠等。

教学要求：摆脱单一的课堂教学组织形式和单纯的语言信息传递形式，结合教学内容，开展多种形式的教学；鼓励学生开展自主学习、探究学习、任务型学习和合作学习，在做中教、做中学，调动和发挥学生学习的积极性、主动性和创造性。利用翻转课堂、任务驱动、案例教学等教学方法，充分利用学习通 app、多媒体等现代教学手段进行全面深刻而细致的教学。

（10）劳动教育（72 学时，第 1、2、3、4 学期开设）

教学目标：是要通过劳动实践，培养学生的实际动手能力和团队合作精神，并提高学生的实践创新能力和劳动意识，为将来的学习和工作打下坚实的基础。

教学内容：1. 劳动价值观教育 2. 劳动技能教育 3. 劳动习惯养成 4. 劳动法规教育 5. 劳动安全健康教育 6. 劳动创造教育

教学要求：注重过程，尊重个性。劳动教育注重实践操作，要求学生积极参与，灵活运用所学知识和技能，发挥个人特长和才能，培养学生自

信心和实际操作能力。

2、专业基础课和专业核心课

(1) 旅游地理（108 学时，第 1、2、3 学期开设）

教学目标：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。

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（36 学时，第 2 学期开设）

教学目标：掌握民航服务心理学的基本概念、理论和实践应用；了解旅客在航空服务中的心理需求及其变化；培养学生的心理辅导和沟通技巧，提高服务水平。

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（72 学时，第 3、4 学期开设）

教学目标：使学生了解民航的安全规则；通过学习如何使用安全器材，

了解并掌握一般急救问题的解决方法,对客舱出现的突发事件能具备及时应变处理的能力。

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) 航空服务英语 (144 学时, 第 3、4 学期开设)

教学目标:使学生了解航空英语的基本概念、用途和重要性;培养学生阅读航空英语资料的能力,提高学生的英语听说能力;激发学生对航空英语的兴趣,培养学生对航空事业的热爱。

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 (72 学时, 第 1、2 学期开设)

教学目标:学生通过观察、实验和模拟,提高观察、分析和解决问题的能力;学生能够运用所学的航空知识,设计简单的飞行器模型;学生能够通过合作交流,提高团队协作能力和表达能力;学生能够了解航空科技对现代生活的影响。

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（108 学时，第 1、2、3 学期开设）

教学目标：提高学生的礼仪服务意识，掌握乘务人员所需的服务技能，更好的提高学生个人文明修养水平，培养学生勤于思考、刻苦钻研、勇于探索的良好作风。掌握礼仪动作的要领，掌握社交礼仪的相关知识，合理的把课上的礼仪知识运用到生活中。能够熟练掌握基本的手势规范服务礼仪，掌握合理地礼貌用语规则、服饰礼仪、面部表情以及职业所需的相关知识。

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,在思想意识上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（72 学时，第 3、4 学期开设）

教学目标：掌握民用航空法的相关概念以及特征，掌握民用航空器的国籍、权利及法律地位，登记程序等。了解民用航空法的一些案例处理，了解民用航空法律手段分析解决问题的方法，具有具备运用民航法分析问题的能力，能体现积极进取，勇于创新的时代精神。具备团队意识，理解系统工程中团队合作的重要性，从国际实例中拓宽眼界，认识终身学习的意义。

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（72 学时，第 1、2 学期开设）

教学目标：掌握机场服务的基本概念和要点；了解机场服务的组织结构和工作流程；熟悉机场服务的职责和职能；学习机场服务的管理和运营。

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（72 学时，第 3、4 学期开设）

教学目标：熟悉航空公司工作流程和常用术语；掌握航空客户服务的标准和流程；理解航空安全相关知识和操作规范。

教学内容：了解客户服务的一般理论知识和专业知识，掌握对客服务的基本技能。

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）

教学目标：熟悉各种导游实务技能；理解旅游业最新发展趋势，把握旅游市场的需求变化，提高对于旅游市场的洞察力和判断力；了解中国及各国旅游资源，为游客提供更加优质的旅游服务；掌握基本的外语交际能力，为外国游客提供完美的导游服务；具备良好的演讲和沟通表达能力，能够吸引游客的注意力并传递旅游知识。

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，从而使学生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）礼仪实训实训（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、发型设计、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。

八、教学进程表及课时分配表

详细内容见附表

九、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。

十、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。

十一、附录

一般包括教学进程安排表、变更审批表等。

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)	
					学分	总课时	其中		一年级		二年级		三年级		
							理论	实践	1	2	3	4	5		6
公共基础课	1	数学	√		12	216	216		3	3	3	3			△
	2	语文	√		12	216	108	108	3	3	3	3			△
	3	信息技术	√		8	144	72	72	4	4					△
	4	英语	√		8	144	72	72	2	2	2	2			△
	5	中国特色社会主义	√		2	36	36		2						△
		心理健康与职业规划	√		2	36	36			2					△
		哲学与人生	√		2	36	36				2				△
		职业道德与法治	√		2	36	36					2			☆
	6	体育与健康		√	8	144		144	2	2	2	2			△
	7	形体		√	8	144		144	2	2	2	2			△
	8	音乐		√	2	36	18	18	1	1					
	9	历史		√	2	36	36				1	1			
	10	劳动教育			4	72	24	48	1	1	1	1			
	小计					72	1296	690	606	20	20	16	16		
专业基础课	1	中国旅游地理	√		6	108	68	40	2	2	2				△
	2	航空服务心理	√		2	36	36			2					△
	3	旅游服务沟通技巧	√		2	36	36					2			△
	4	英语口语训练		√	4	72	36	36	2	2					☆
	5	口语交际训练（普通话训练）		√	2	36	18	18	1	1					☆
小计					16	288	194	94	5	7	2	2			
专业核心课	1	民航安全与应急处理	√		4	72	24	48			2	2			△
	2	航空服务英语	√		8	144	72	72			4	4			△
	3	航空基础知识	√		4	72	72		2	2					△
	4	航空客户服务	√		4	72	48	24			2	2			△
	5	机场服务概论	√		4	72	72		2	2					△
	6	航空服务礼仪		√	6	108	36	72	2	2	2				△
	7	民用航空法	√		4	72	72				2	2			△
	8	餐饮服务	√		2	36	18	18				2			☆
	9	菜点酒水茶道		√	2	36	18	18	2						☆
小计					38	684	432	252	8	6	12	12			
选修课	1	旅游文学作品欣赏	√		1	36	18	18	1	1					☆
		家政													
	1	客源国概况	√		1	144	72	72			4	4		△	
		导游服务													
	小计					10	180	90	90	1	1	4	4		
课时总计						2448	231406	1042	34	34	34	34			
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		√	108				2	6		
		2	餐饮服务技能训练		√	108	2	2	2	2	6		
		3	航空服务礼仪训练		√	72	1	1	2		4		
		4	模拟导游		√	108			2	2	6		
		5	票务实训		√	72					4		
		6	地面及候机楼实训		√	72					4		
		7	顶岗实习		√	720						720	
	选修实践课	1	调酒		√	72					4		
		2	插花										
		3	茶艺		√	36					2		
		4	摄影技术										
	小 计										36		
	周 课 时												
	实践课总课时					1368							

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(%)	
公共基础课	10	690	606	1296	33.96	
专业基础课	5	194	94	288	7.55	
专业课	9	432	252	684	17.92	
专业选修课	4	90	90	180	4.72	
实践课	11		1368	1368	35.85	第三年综合实习实训
总计	39	1406	2410	3816		
比例(%)		36.84	63.16		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	18 周	18 周	18 周	18 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					18 周	18 周	
创业教育					1 周		
公益活动与机动					1 周	2 周	
假期							
机动							
合计	20 周	20 周	20 周	20 周	20 周	20 周	