

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：2025 级

修订时间：2025 年 6 月

目 录

一、专业名称及代码.....	3
二、入学要求.....	3
三、修业年限.....	3
四、职业面向.....	3
五、培养目标与培养规格.....	3
（一）培养目标.....	3
（二）培养规格.....	3
六、课程设置及要求.....	4
（一）公共基础课程.....	5
（二）专业课程	8
（三）教学实习.....	15
七、教学进程总体安排.....	16
（一）基本要求.....	16
（二）教学计划.....	16
八、实施保障.....	22
（一）师资队伍.....	22
（二）教学设施.....	22
（三）教学资源.....	24
（四）教学方法.....	24
（五）学习评价.....	26
（六）质量管理.....	26
九、毕业要求.....	26
十、附录.....	26

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：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、职业面向

所属专业大类（代码）	交通运输大类（70）
所属专业类（代码）	航空运输类（7004）
对应行业（代码）	航空运输业（56）
主要职业类别（代码）	航空运输类（5004）
主要岗位（群）或技术领域（代码）	民航乘务员（代码 4-02-04-01）、 航空安全检查员（代码 4-02-04-02）
职业类证书	民航乘务员、民航安检员

五、培养目标及培养规格

（一）培养目标

本专业培养具有良好的政治素质、文化素质、专业素质和身体素质，熟悉航空服务业务，能够熟练掌握所学专业技能，具有较高外语水平、团结协作能力和灵活应变能力，能为顾客提供优质服务、适应民用航空事业需求与发展的空乘、地勤、酒店服务等相关领域的技能型应用人才。

（二）培养规格

本专业所培养的人才应具有以下知识、技能与职业素养：

一、知识目标：

- 1、掌握航空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

二、能力目标：

- 1、具有较好的普通话和英语表达能力
- 2、具有较强的沟通能力
- 3、具有较专业的服务能力
- 4、具有良好的计算机操作能力
- 5、具有从事航空服务行业的基本技能

三、素质目标：

1、思想政治素质：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、科学文化素质：有科学的认知理念与认知方法和实事求是勇于实践的工作作风；自强、自立、自爱；有正确的审美观；爱好广泛，情趣高雅，有较高的文化修养。

3、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。

4、职业素质：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。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业（技能）课。

公共基础课包括思想政治（中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治）、语文、历史、数学、英语、信息技术、体育与健康、艺术、习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本、劳动教育以及中华优秀传统文化、职业素养等课程。

专业（技能）课包括专业基础课、专业核心课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内实训、校外认识实习、岗位实习等多种

形式。

（一）公共基础课

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《中等职业学校思想政治课程标准》开设，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。	36
2	心理健康与 职业生涯	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，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，为职业生涯发展奠定基础。	36
3	哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，注重培养学生学习运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，正确看待自然、社会的发展，在社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择，弘扬和践行社会主义核心价值观，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。	36
4	职业道德 与法治	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，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。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。	36

5	语文	依据《中等职业学校语文课程标准》开设，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。	198
6	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，课程的任务是使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，形成在继续学习和未来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。	144
7	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，帮助学生进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;引导学生在真实情境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。	144
8	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，课程通过多样化的教学形式，帮助学生认识信息技术对当今人类生产、生活的重要作用，理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范，掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能，综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题:在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知、合作、创新能力，为职业能力的提升奠定基础。	108

9	历史	依据《中等职业学校历史课程标准》开设，本课程的任务是 在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、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。	72
10	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设，通过学习本课程，学生能够喜爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣：学会锻炼身体的科学方法，掌握 1-2 项体育运动技能，提升体育运动能力，提高职业体能水平：树立健康观念，掌握健康知识和与职业相关的健康安全知识，形成健康文明的生活方式：遵守体育道德规范和行为准则，发扬体育精神，塑造良好的体育品格，增强责任意识、规则意识和团队意识。帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，使学生在运动能力、健康行为和体育精神三方面获得全面发展。	180
11	公共艺术	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设，坚持落实立德树人根本任务，充分发挥艺术学科独特的育人功能，以美育人，以文化人，以情动人，提高学生的审美和人文素养，积极引导主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌握艺术基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全健康人格，厚植民族情感，增进文化认同，坚定文化自信，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。	72
12	劳动教育	学生通过社区志愿服务、专家校友 入校专题讲座、认识实习、校级技能大赛，培养学生职业素养、劳动精神、工匠精神、劳模精神等。	54
13	书法	通过教学，使学生掌握基础理论与工具使用，能规范临摹并完成简单创作，具备硬笔书写能力，可将书法技能融入专业实践，提升文化审美与职业应用素养。教学内容涵盖书法史、工具材料等基础，楷隶行临摹及笔法结构章法训练，硬笔书写、美术字设计等实用技能，还有作品创作、落款钤印规范及职场场景应用。	72

14	习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本	引导学生了解习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义，系统阐述关于新时代坚持和发展中国特色社会主义的总目标、总任务、总体布局、战略布局和发展方向、发展方式、发展动力、战略步骤、外部条件、政治保证等基本观点，全面介绍习近平总书记对经济、政治、法治、科技、文化、教育、民生、民族、宗教、社会、生态文明、国家安全、国防和军队、“一国两制”和祖国统一、统一战线、外交、党的建设等方面作出的理论概括和战略指引。引导学生树立中国特色社会主义共同理想，深刻认识习近平新时代中国特色社会主义思想是实现中华民族伟大复兴的行动指南。	18
15	中华优秀传统文化	重点介绍中华优秀传统文化的核心思想和价值观念。教学过程中，注重培养学生的思辨能力和创新精神。注重实践教学环节的设计和实施，让学生亲身感受传统文化的魅力，提高文化素养和实践能力。	36
16	就业指导	主要包括：职业与就业政策指导、职业意识训练与指导、就业技能的基础指导、创业技能的基础指导。 通过该课程教学，帮助中职生客观地认识自我，了解职业和社会需求，把握国家的就业政策及法理，认清现阶段我国就业市场状况和就业形势，调适择业心理，掌握求职择业的方法和技巧，形成和发展职业角色和生活角色，掌握职业信息，成功就业，同时可以达到合理配置人才资源的目的，为社会主义经济建设和社会发展服务。	36
16	职业素养	通过学习职业相关行业法律法规，了解职业特点与职业道德，利用多种方式提升职业能力与职业素质。	36

（二）专业（技能）课程

1. 专业基础课

序号	课程名称	主要内容和教学要求	参考学时
1	中国旅游	课程目标：了解国内主要旅游地的分区知识；能简介国内主要的旅游地概况及当地的旅游特色资源；掌握国内著名的旅游资源、旅游线路介绍技能；能够为游客推荐跨地区的旅游线路产品。 教学内容和要求：使学生了解旅游地理学的研究内容，旅游资源的分类，旅游资源区划分以及中国主要旅游资源的分布及其特点。学生通过对中国旅游地理有较为全面的了解，为今	

	地理	后从事旅游行业工作进行必要的知识储备。从职业教育特点出发，在讲授过程中，以适应“新旅游”时代需要和应用为目的，突出旅游地理课程的基础性、实践性特色，以必须够用为主，讲清中国旅游资源和各分区旅游资源的分布特点，结合实际强化训练，突出适应性、实用性和针对性，注意课堂讲授和实地考察相结合，尽量采用多媒体教学手段。	72
2	航空服务心理	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。 教学内容和要求：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。	72
3	形体训练	课程目标：以提高学生体质和形体塑造、培养实用型人才为主导，遵循中职学校学生的身心发展和认知规律，让学生在塑造优雅姿态气质上进一步提高综合素质和职业能力。学生通过，地面训练、扶把训练、跳跃训练、舞姿与素质训练、交谊舞、健美操、拉丁舞多种形式的训练，增强体质，掌握正确优美形体姿态习惯。 教学内容和要求：本课程融知识性、科学性、和实用性为一体，满足民航空乘服务人员形体训练的需要。引导学生正确地认识形体美，学会科学的形体训练方法与技巧，并能对自我的形体状态作出恰当的评价。本课程主要包括形体认知、形体基础、形体塑造、科学健身和体能训练。	72
4	网络技术	课程目标：培养学生具备网络组建、设备配置、故障排查及维护能力，能够进行局域网搭建、网络服务部署及基础网络安全防护。通过实践项目，提升学生运用网络技术解决实际问题的能力，如网站开发、网络资源共享等。培养团队协作精神、职业道德及信息安全意识，以适应未来网络技术相关岗位需求。 教学内容和要求：包含网络的基本概念、网络设备、网络协议、主要模型、关键技术等内容。 (1) 了解网络的基础概念、功能及应用。了解网络的产生、分类与发展。 (2) 了解数据通信系统的基本概念（数据、信息、信号、信道、带宽、模拟通信、数字通信等）。	72

		(3)理解协议的概念以及常用网络协议,如 TCP/IP、HTTP、FTP 等。 (4)理解 TCP/IP 模型 4 层功能,掌握 IP 地址的含义、分类和分配方法。 (5)理解子网和子网掩码的概念,掌握 VLAN 子网划分的原理及方法。 (6)理解常见网络设备(服务器、调制解调器、交换机、路由器)的类型和功能。 (7)理解域名的概念,掌握域名系统及常见域名,如.com、.cn、.net、.org、.gov、.edu 等。 (8)理解交换机的功能以及基本应用。 (9)理解路由器的功能以及基本应用。 (10)掌握局域网常用的拓扑结构。 (11)掌握常用网络命令(ping、ipconfig 等)的使用。 (12)熟悉借助网络工具多人协作完成任务,如腾讯文档、金山文档、有道云协作等。	
5	python	课程目标:掌握基础语法:学会变量、流程控制、函数、文件操作等编程基础。培养编程能力:能用 Python 解决问题,如简单算法、办公自动化、小型项目开发。提升职业素养*:锻炼计算思维、团队协作能力,规范代码书写,为后续学习或就业打基础。 教学内容和要求:包含 Python 程序设计基础知识、编程工具、常用算法等内容。 (1)理解程序设计的基本概念。 (2)理解程序框图。 (3)了解程序设计语言的分类与发展历程。 (4)了解 Python 程序设计语言的特点。 (5)掌握 Python 编程工具(IDLE)的安装、环境配置和基本使用方法。 (6)掌握 Python 程序设计语言的基本语法、数据类型、流程控制等。 (7)了解 math 模块、turtle 模块的简单用法。 (8)掌握常用算法的实现。如:累加、累乘、求平均、求最大/最小值、素数判断、排序等。	72
6	机场服务概论	课程目标: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。 教学内容和要求: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	72

		及旅游、客货运代理服务。	
7	空乘人员化妆技巧与形象塑造	课程目标：掌握化妆的基本理论知识：能按化妆的基本程序进行面部底妆、眼部、眉型、腮部和唇部的化妆修饰，空乘职业发型梳理：能按要求完成生活妆，空乘职业妆的整体造型。 教学内容和要求：掌握符合航司标准的职业妆容与发型操作，能独立完成快速补妆及形象整理；注重细节管理，保持妆容持久整洁，体现空乘专业的亲和力与专业性；通过模拟舱内场景演练，评估妆容、仪态及服务形象的规范性；选用安全化妆品，避免过敏反应，并遵守航空业仪容卫生要求。	72
8	普通话	课程目标：掌握普通话语音基础知识，包括声母、韵母、声调及音变规律。纠正方言发音，提高普通话口语表达能力。增强语言规范意识，培养职业语言素养，提升服务沟通能力。 教学内容和要求：语音基础训练；结合酒店服务场景（如前台接待、餐厅服务、客房沟通）进行会话练习；该课程强调实践训练，采用角色扮演、情景模拟等方法，帮助学生掌握标准普通话，提升职业竞争力。	72
9	航空服务通用英语	课程目标：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。 教学内容和要求：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。	36

2. 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	空港酒店餐饮服务与管理	课程目标：掌握现代酒店餐饮管理与服务的基本理念和基础知识熟悉酒店餐厅运行与管理的基本程序和方法，具有熟练的餐饮、酒水及宴会服务技能，热爱并能胜任酒店餐饮部门的服务与管理工作。 教学内容和要求：掌握餐饮服务标准操作（如托盘、斟酒、分菜等），能独立完成主题宴会设计；熟悉食品安全法规及 HACCP 流程；具备处理客户投诉及突发事件的应变能力。通过情景模拟、岗位实训强化实操技能，考取餐饮服务职业资格证书（如餐厅服务员中级）。注重职业素养培养，强调团队协作与机场特色服务意识，如高效响应旅客时间需求等。	72

2	导游实务	课程目标：掌握中国历史常识、自然与人文旅游资源、民族民俗、宗教文化、古代建筑、饮食文化等基础知识。能够运用所学知识进行景点讲解、分析旅游文化内涵，并具备基本的导游服务能力。培养良好的职业道德、沟通能力及文化传播意识。 教学内容和要求：内容涵盖中国历史、旅游地理、民族民俗、四大宗教、古建筑、园林艺术、风物特产、饮食文化等模块。在教学上要求理论与实践结合，通过案例教学、模拟讲解、实地考察等方式，强化学生的讲解能力和服务规范。	72
3	日语	课程目标：基础语言知识；日常会话能力：掌握问候、购物、点餐、问路等场景对话；文化常识；职业技能应用：结合专业（如旅游、商务）学习相关术语；基础读写训练。 教学内容和要求：语言技能：能听懂慢速日常对话，进行简单交流；实践应用：能在模拟职场或生活场景中运用日语；文化理解：尊重文化差异，具备跨文化沟通意识；自主学习。	108
4	民航英语口语	课程目标：围绕民航服务场景展开，涵盖值机、安检、登机、客舱服务、行李托运、航班延误处理等典型工作情境的英语会话。教学内容包括基础航空术语、标准服务用语、情景对话模拟及应急沟通技巧，结合旅客咨询、特殊需求响应等实务训练。通过角色扮演、听力强化和发音纠正，培养学生运用英语完成民航服务流程的能力，并融入跨文化交际知识，提升职业适应性。 教学内容和要求：掌握民航核心英语词汇及句型，能准确完成旅客服务对话；语音清晰、语速适中，符合行业规范。通过情景模拟实训，具备处理票务查询、客舱广播等任务的能力，并灵活应对突发状况。	72
5	民航服务礼仪	课程目标：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。 教学内容和要求：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。	72

6	民航安全与应急处理	课程目标：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。 教学内容和要求：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。	90
7	民航服务心理学	课程目标：心理学基础：认知、情绪、意志等基本概念及其在民航服务中的应用；旅客心理分析：旅客需求、行为特点及不同群体（如特殊旅客）的心理特征；服务沟通技巧：语言与非语言沟通、冲突处理及情绪管理策略；压力与应对：民航服务人员的职业压力来源及心理调适方法；团队协作心理：服务团队的角色分工、协作机制与心理激励。 教学内容和要求：掌握心理学基础知识，理解旅客心理需求及服务应对策略；能运用沟通技巧处理服务矛盾，具备情绪管理与压力调节能力；通过案例分析、角色扮演模拟真实服务场景，提升应变能力；培养 empathy（共情）、耐心与责任感，树立“以客为本”的服务意识；结合理论笔试、情境模拟与日常表现进行综合评定。	72
8	航空市场营销	课程目标：涵盖航空市场概述、消费者行为分析、市场调研与数据分析、航空产品设计与定价、分销渠道管理、航空促销策略（广告、公关、销售推广）、品牌管理、数字化营销（社交媒体、OTA 平台）、客户关系管理（CRM）及航空业法规与伦理。通过案例分析、模拟营销策划，帮助学生掌握航空市场营销的核心流程，适应行业需求。 教学内容和要求：掌握航空市场特点、4P 理论及数字化营销工具；能完成市场调研、制定营销方案，运用 CRM 系统；通过模拟订座系统、广告设计等任务提升实操能力；培养合规意识、服务理念及团队协作能力；结合案例分析报告、策划书及实操表现综合评定。	72
9	客源国概论与风俗	课程目标：通过本课程扩大学生的知识面，使学生对我国主要客源国（地区）的政治、经济、文化、民俗、旅游业、地理以及人文概况等都有一个全面的、准确的认识和了解。 教学内容和要求：根据国际旅游业发展的形势和旅游行业工作需要，以介绍我国主要客源国（地区）如：韩国、日本、	72

		美国、英国、意大利等主要国家的地理位置，文化特色与民俗风情等。增强学生跨文化意识的同时，也会学习闽南地区高端旅客消费习惯与文化禁忌等特色融合，为从事民航业工作提供有力支持。	
10	客舱服务	课程目标：通过对空中乘务职业的认识与熟悉客舱服务过程与技巧的学习与实训，学生了解乘务员职责，掌握客舱服务的基本程序、内容、客舱长、短，航线的服务操作方法：掌握基本服务技巧，学会与旅客的沟通与交流，胜任客舱乘务员的工作。 教学内容和要求：以客舱服务工作为主线，结合乘务员的基本要求、飞机客舱布局、客舱管理、客舱安全管理、民航客舱播音及信息服务等内容设计学习任务，在任务驱动中充分发挥学生的主体作用，强调学生的自我技能实践，并强调特殊航线服务技巧，如闽南地区特色航线的客舱文化介绍、闽南语广播词训练等，培养学生具备从事航空服务的基本职业能力。	72
11	综合实训（模拟客舱实训、餐饮服务技能训练、航空服务礼仪训练、地面及候机楼实训）	课程目标：通过综合实训，增强学生对饭店企业的感性认识，提高专业技能，培养吃苦耐劳的敬业精神，培育沟通合作能力和责任意识，为学生顶岗实习和毕业就业打下坚实基础。 教学内容和要求：学生在校内或校外实训基地完成综合实训，实训形式可以多样化。	180

3. 专业选修课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	职业形象	课程目标：帮助学生系统掌握化妆的基础知识，理解不同皮肤类型的护肤需求，并学习如何将色彩理论应用到妆造中。培养学生注重仪表整洁，塑造良好的专业形象。理解航空服务专业对化妆和发型的高标准要求，培养职业认同感和责任感。 最终使学生能够独立完成职业妆造和发型的打造，以满足航空服务行业的专业需求。	72

		教学内容与要求：包括化妆品基础知识、化妆品的分类、功能、成分及使用方法、皮肤类型与护肤；色彩理论与妆造应用、色彩在妆造中的应用，包括如何根据肤色选择合适的化妆品色彩；职业妆造技巧、整体妆造的搭配与调整，包括色彩的协调、妆面的整体效果等；以及发型制作与打理，包括发型的分类、发型的适用场合、职业发型的制作技巧，包括常见的发型梳理、编发、盘发等。	
2	口语表达与播音主持	能辨别有效的沟通方式；能通过分析、判断各类旅客和客户心理特点，采用相应的服务技巧和沟通方式；能有效地管理情绪，解决民航服务中的冲突；能熟练地在飞行各个阶段按服务程序用中、英文朗读机上常用广播词和紧急情况下的广播词；能流利地与旅客进行日常对话。	72
3	舞蹈	通过本课程的学习，掌握舞蹈学科的基本舞蹈理论要素，掌握训练方法，提高舞蹈素养，毕业后能胜任岗位工作，增强适应职业变化的能力和继续学习打下一定的基础。	72
4	茶艺	课程目标：培养学生掌握茶艺基本知识与技能，提升服务素养与文化修养，具备茶艺服务、茶文化推广及酒店茶饮经营管理能力。 教学内容和要求：了解茶文化基础；掌握茶艺技能，掌握6大茶类特性及冲泡方法；掌握酒店茶饮服务流程、茶会策划、客户沟通。能独立完成茶艺演示及茶席布置，结合酒店场景设计茶饮服务方案。	72
5	调酒	课程目标：掌握调酒基础技能；提升服务素养；培养创新意识，能根据顾客需求或季节变化设计新颖饮品。 教学内容和要求：了解酒水知识；掌握调酒技术及经典鸡尾酒调制。遵守安全卫生规范。	72

（三）教学实习

本专业教学实习包括认识实习、岗位实习等。

序号	实习名称	实习内容和要求	备注
1	认识实习	到企业参观，并和企业团队做深入交流	1天

2	岗位 实习	由学校安排学生到专业合作企业跟 岗实习或由学生自行选择 实习企业，完成岗位实习任务。	3 个月
---	----------	---	------

七、教学进程总体安排

（一）基本要求

每学年为 40 周，其中前 5 个学期每学期是 18 周（不含复习考试），第 6 个学期综合实训和顶岗实习共 20 周，3 年总学时数为 3740。其中，公共课学时 1278，占总学时的 34.17%，专业（技能）课（含教学实习）学时 1782，占总学时的 47.65%；理论教学学时 1818，约占总学时的 48.61%，实践教学学时 1922，约占总学时的 51.39%。

（二）教学计划

总体安排表：

学年	学期	课堂 教学 与实践	考试	入学 教育	军训	教学 活动 周	实习 教育	岗位 实习	毕业 教育	社会 实践	小计
一	1	16	1.5	1	1	0.5					20
	2	18	1.5			0.5					20
二	3	17	1.5			1				0.5	20
	4	17	1.5			1				0.5	20
三	5	17	1.5			1				0.5	20
	6	5	1				1	12	1		20
合计		90	8.5	1	1	4	1	12	1	1.5	120

教学进程安排表：

课程类 型		序 号	课程名称	课 程 性 质	学 分	学时 合计	学时分配		学期						考 核 方 式
							理论	实践	一	二	三	四	五	六	
公	必	1	中国特色	必	2	36	36	0	2						笔

共 基 础 课	修		社会主义	修										试
	2	心理健康 与职业生 涯	必 修	2	36	36	0		2					笔 试
	3	哲学与人 生	必 修	2	36	36	0			2				笔 试
	4	职业道德 与法治	必 修	2	36	36	0				2			笔 试
	5	语文	必 修	11	198	198	0	2	3	3	3			笔 试
	6	数学	必 修	8	144	144	0	2	2	2	2			笔 试
	7	英语	必 修	8	144	144	0	2	2	2	2			笔 试
	8	信息技术	必 修	6	108	0	108	4	2					实 操
	9	历史	必 修	4	72	72	0	2	2					笔 试
	10	体育与健 康	必 修	10	180	0	180	2	2	2	2	2		实 操
	11	劳动教育	必 修	3	54	18	36			1	1	1		实 操
	12	公共艺术	必	4	72	36	36			1	1	2		实

				修										操		
		13	书 法	必 修	4	72	36	36			1	1	2	实 操		
		14	中国特色 社会主义 思想学生 读本	必 修	1	18	18	0	1					笔 试		
	小 计				67	1206	810	396	17	15	14	14	7	0		
	公 共 选 修 课	15	中华优秀 传统文化	限 选 (3 选 2)	2	36	36	0					2	笔 试		
		16	就业指导		2	36	36	0					2	笔 试		
		17	职业素养		2	36	36	0					2	笔 试		
	公共基础课小计					71	1278	882	396	17	15	14	14	11	0	
	专 业 技 能 课 程	专 业 基 础 课	18	中国旅游 地理	必 修	4	72	72	0	2	2					笔 试
			19	航空服务 心理	必 修	4	72	72	0	2	2					笔 试
21			形体训练	必 修	4	72	0	72	2	2					实 操	
22			网络技术	必 修	4	72	72	0	2	2					笔 试	

		23	python	必修	4	72	72	0	2	2					笔试
		24	机场服务 概论	必修	4	72	72	0	2	2					笔试
		25	空乘人员 化妆技巧 与形象塑造	必修	4	72	0	72	2	2					实操
		26	普通话	必修	4	72	0	72	2	2					实操
		27	航空服务 通用英语	必修	2	36	0	36	1	1					实操
		专业基础课小计			34	612	360	252	17	17	0	0	0	0	
	专业 核心 课	28	空港酒店 餐饮服务 与管理	必修	4	72	72	0			2	2			笔试
		29	导游实务	必修	4	72	72	0			2	2			笔试
		30	日语	必修	6	108	36	72		2	2	2			实操
		31	民航英语 口语	必修	4	72	36	36			2	2			实操
		32	民航服务	必修	4	72	36	36			2	2			实

			礼仪	修										操
		33	民航安全与应急处理	必修	5	90	36	54			2	2	1	实操
		34	民航服务心理学	必修	4	72	72	0			2	2		笔试
		35	航空市场营销	必修	4	72	72	0			2	2		笔试
		36	客源国概论与风俗	必修	4	72	72	0			2	2		笔试
		37	客舱服务	必修	4	72	36	36			2	2		笔试
		38	综合实训 (模拟客舱实训、餐饮服务技能训练、航空服务礼仪训练、地面及候机楼实训)	必修	10	180	36	144					10	实操
		专业核心课小计			53	954	576	378	0	2	20	20	11	0
	专	31	职业形象	选	4	72	0	72					4	实

业 拓 展 课 课			修 (5 选 3)											操
	32	口语表达 与播音主 持		4	72	0	72					4		实 操
		舞蹈		4	72	0	72					4		实 操
	33	茶艺		4	72	0	72					4		实 操
	34	调酒		4	72	0	72					4		实 操
	专业选修课小计			12	216	0	216	0	0	0	0	12	0	
	专业技能课小计			99	1782	936	846	17	19	20	20	23	0	
岗位实习（12周）			必修	34	408	0	408						34	考 核
校内综合实训（8周）			必修	12	272	0	272						34	考 核
合计				216	3740	1818	1922	34	34	34	34	34	34	
			课 型			课时				占总学时比例				
统计			公共基础课			1278				34.17%				
			专业（技能）课（含 教学实习）			1782				47.65%				
			理 论			1818				48.61%				
			实 践			1922				51.39%				

八、实施保障

（一）师资队伍

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合理，建立了“双师型”专业教师团队，专业带头人具有较高的理论水平和专业技能。

学校拥有现代化的教学设备和雄厚的师资力量。现有专任教师 111 人。其中高级职称 30 人，现任教师 95.5%具有本科以上学历，有 1 人获硕士学位。本专业现有专任教师和实训指导教师 8 人，高级讲师 3 人，讲师 2 人，初级职称教师 2 人，其中双师型教师 4 人，专业带头人 2 人。

专业教师花名册

序号	姓名	学历	所学专业	专业技术职务	是否双师型教师	备注
1	戴丽清	本科	英语	高级讲师	是	专业带头人
2	戴秀萍	本科	会计学	高级讲师	是	专业带头人
3	高小芳	本科	日语	助理讲师	是	
4	林楠	本科	音乐表演	助理讲师		
5	程荔征	本科	英语	讲师		
6	孙巧珍	本科	教育管理	高级讲师		
7	徐远航	本科	地理科学	讲师	是	

今后完善师资队伍的形式主要有三种：

1. 引进人才，特别是年轻教师，优点是教学稳定，较快达到教学要求。
2. 注重教师企业实践和专业及业务培训，教师要不断提高专业技能以及教学水平。
3. 建立稳定的、高水平的兼职教师队伍，使教学与社会同步，同时学校教师也能通过交流得到提高。

（二）教学设施

1. 教室

配备黑(白)板、希沃一体机、互联网接入,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。

序号	教学环境及设施	配备数量	单位	设备状态
1	黑(白)板	1	块	良好
2	希沃一体机	1	套	良好
3	互联网接入网络环境	1	个	良好
4	无线网络环境	1	个	良好
5	网络安全防护系统	1	套	良好
6	应急照明装置	1	个	良好
7	应急逃生通道	2	个	畅通

2. 校内实训设施

序号	实训(实验)装备名称	实训项目	教学资源配置	建筑面积 (平方米)	设备总值 (万元)
1	礼仪活动训练室、化妆综合实训室	服务礼仪、形体训练、化妆、舞蹈、才艺	落地镜、白板、空调、地板、把杆	30	10
2	餐饮实训室	中西餐摆台	标准客房配置、酒店前台、餐厅配置、酒吧配置、多媒体讲台	80	15
3	中餐餐具	中西餐摆台	标准客房配置、酒店前台、餐厅配置、酒吧配置、多媒体讲台	30	6
4	航空服务 VR 实训室	航空服务 VR 实训	航空服务 VR 实训设备	80	30

3. 校外实习实训基地

序号	实训基地名称	合作企业名称	实训活动内容	开设实训项目
1	航空服务实训基地	北京翔宇通用航空集团	模拟客舱实训、餐饮服务技能训练、	模拟客舱实训、餐饮服务技能训练、

			航空服务礼仪训练、 地面及候机楼实训	航空服务礼仪训练、 地面及候机楼实训
--	--	--	-----------------------	-----------------------

（三）教学资源

教材选用中职国家规划教材以及同步的电子教材，如：教学课件、生产工艺过程教学录像，校内仿真实训及校外顶岗实践管理制度、学生手册等。公共基础课从国家统编的规划教材中，选用先进、适用教材；专业课使用引入行业标准、岗位标准，与行业企业合作编写工学结合的工作手册和活页式教材。充分利用现有国家教学资源库、国家和省和省精品课程等先进教学资源，开展教学活动。按要求配备本专业所需的图书。

（四）教学方法

采用“理实一体教学、校内仿真实训、校外顶岗实习”的递进的形式组织教学。理实一体教学以专任教师为主、兼职教师为辅，运用“六步法”组织课堂教学，授课教师讲练结合，师生互动，引导学生探究式学习的教学方法，结合各类软件实训强化学生对理论知识的融汇贯通。

校内仿真实训由专任教师、兼职教师、实训指导教师共同完成，通过分岗实训、混岗实训相结合的形式组织实训教学；校外顶岗实习以校外指导教师为主、校内指导教师为辅，通过在生产、经营、管理一线顶岗实践组织教学。

公共基础课采用讲授法、练习法、自主学习法相结合的形式，专业课和实训课采用行动导向教学法、案例教学法、现场教学法、任务驱动法相结合的形式。专业课和实训课的教学方法说明如下：

1. 行动导向教学法

根据本专业所开设的课程特点，采取行动导向教学模式，采用项目教学法、案例教学、场景教学、模拟教学等创新性教学方法，立足于培养学生的综合职业能力，坚持“教学做”一体，使学生“做中学”，快乐学习。通过文字、图片、影片，场景等等来吸引学生主动参与，教学活动的主体是学生，让学生动起来，积极参与到教学过程中，这不仅有助于更好地理解知识，更主要的是激发学生的生命活力，促进学生成长的需要。

2. 案例教学法

案例教学是在学生掌握了有关基本知识和分析技术的基础上,在教师的精心策划和指导下,根据教学目的和教学内容的要求,通过设置一个具体案例,引导学生参与分析、讨论、表达等活动,将学生带入特定事件的现场进行案例分析,让学生在具体的问题情境中积极思考、主动探索。通过学生的独立思考或集体协作,进一步提高其识别、分析和解决某一具体问题的能力,同时培养正确的工作作风、沟通能力和协作精神的教学方式。在计算机专业所开设的课程中运用案例教学,有助于提高学生分析问题、解决实际问题的能力;有助于激发学生的学习兴趣,培养学生自主学习的能力;有助于培养学生的沟通、合作能力,提高人际交往能力;有助于培养学生良好的职业道德;有助于提高学生的分析问题和解决问题的能力。实施案例教学法一般采用课堂讲授方式和课堂讨论方式两种。通过实践证明,课堂讨论更能吸引学生的关注和兴趣、更能体现案例教学法的优势。

3. 现场教学法（做中学，学中做）

在校企合作企业相应岗位开展现场教学。学校安排兼职实习指导教师负责指导学生进行现场教学及岗位实习；合作企业协助校方负责学生在实习基地的思想政治教育、职业道德教育、安全生产教育及关心生活等方面管理；并公正合理地对学生岗位实习作出鉴定意见、并进行成绩评定。

4. 任务驱动法

教师给学生布置探究性的学习任务，学生查阅资料，对知识体系进行整理，再选出代表进行讲解，最后由教师进行总结。任务驱动教学法可以以小组为单位进行，也可以以个人为单位组织进行，它要求教师布置任务要具体，刻也学生要极积提问，以达到共同学习的目的。

专业指导教师及时把握学生岗位实习与社会实践不同阶段的思想变化，加强学生思想疏导工作，及时与企业沟通学生想法，解决学生遇到的问题或困难，帮助学生实现从校园到职场的过渡。

专业指导教师应结合实习、实践企业的特点展开针对性指导，从企业的特色出发，引导学生认知岗位和适应岗位、行业工作，并全面展开实习、实训活动。对于部分培训体系不够健全的企业，指导教师应加强与企业的沟通，与企业指导老师积极合作，推动实习、实践方案的有效实施。

（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

1. 德育量化考核合格。
2. 修完本专业规定的所有课程，成绩全部合格。
3. 岗位实习考核成绩合格。
4. 获得本专业相关职业资格证书、职业技能等级证书或专项能力证书之一。

十、附录

附件一：总体安排表：

学年	学期	课堂教学与实践	考试	入学教育	军训	教学活动周	实习教育	岗位实习	毕业教育	社会实践	小计
一	1	16	1.5	1	1	0.5					20
	2	18	1.5			0.5					20
二	3	17	1.5			1				0.5	20
	4	17	1.5			1				0.5	20
三	5	17	1.5			1				0.5	20
	6	5	1				1	12	1		20
合计		90	8.5	1	1	4	1	12	1	1.5	120

附件二：航空服务专业教学进程安排表：

课程类型	序号	课程名称	课程性质	学分	学时合计	学时分配		学期						考核方式
						理论	实践	一	二	三	四	五	六	
公共基础课	必修	1	中国特色社会主义	必修	2	36	36	0	2					笔试
		2	心理健康与职业生涯	必修	2	36	36	0	2					笔试
		3	哲学与人生	必修	2	36	36	0		2				笔试
		4	职业道德与法治	必修	2	36	36	0			2			笔试

		5	语文	必修	11	198	198	0	2	3	3	3		笔试
		6	数学	必修	8	144	144	0	2	2	2	2		笔试
		7	英语	必修	8	144	144	0	2	2	2	2		笔试
		8	信息技术	必修	6	108	0	108	4	2				实操
		9	历史	必修	4	72	72	0	2	2				笔试
		10	体育与健康	必修	10	180	0	180	2	2	2	2	2	实操
		11	劳动教育	必修	3	54	18	36			1	1	1	实操
		12	公共艺术	必修	4	72	36	36			1	1	2	实操
		13	书法	必修	4	72	36	36			1	1	2	实操
		14	中国特色社会主义思想学生读本	必修	1	18	18	0	1					笔试
		小计			67	1206	810	396	17	15	14	14	7	0

	公 共 选 修 课	15	中华优秀 传统文化	限 选 (3 选 2)	2	36	36	0					2		笔 试
		16	就业指导		2	36	36	0					2		笔 试
		17	职业素养		2	36	36	0					2		笔 试
		公共基础课小计				71	1278	882	396	17	15	14	14	11	0
专 业 技 能 课 程	专 业 基 础 课	18	中国旅游 地理	必 修	4	72	72	0	2	2					笔 试
		19	航空服务 心理	必 修	4	72	72	0	2	2					笔 试
		21	形体训练	必 修	4	72	0	72	2	2					实 操
		22	网络技术	必 修	4	72	72	0	2	2					笔 试
		23	python	必 修	4	72	72	0	2	2					笔 试
		24	机场服务 概论	必 修	4	72	72	0	2	2					笔 试
		25	空乘人员 化妆技巧 与形象塑 造	必 修	4	72	0	72	2	2					实 操

		26	普通话	必修	4	72	0	72	2	2					实操
		27	航空服务 通用英语	必修	2	36	0	36	1	1					实操
		专业基础课小计			34	612	360	252	17	17	0	0	0	0	
	专业 核心 课	28	空港酒店 餐饮服务 与管理	必修	4	72	72	0			2	2			笔试
		29	导游实务	必修	4	72	72	0			2	2			笔试
		30	日语	必修	6	108	36	72		2	2	2			实操
		31	民航英语 口语	必修	4	72	36	36			2	2			实操
		32	民航服务 礼仪	必修	4	72	36	36			2	2			实操
		33	民航安全 与应急处 理	必修	5	90	36	54			2	2	1		实操
		34	民航服务 心理学	必修	4	72	72	0			2	2			笔试
		35	航空市场 营销	必修	4	72	72	0			2	2			笔试

		36	客源国概 论与风俗	必 修	4	72	72	0			2	2			笔 试
		37	客舱服务	必 修	4	72	36	36			2	2			笔 试
		38	综合实训 (模拟客 舱实训、餐 饮服务技 能训练、航 空服务礼 仪训练、地 面及候机 楼实训)	必 修	10	180	36	144					10		实 操
		专业核心课小计			53	954	576	378	0	2	20	20	11	0	
	专 业 拓 展 课 课	31	职业形象	选 修 (5 选 3)	4	72	0	72					4		实 操
		32	口语表达 与播音主 持		4	72	0	72					4		实 操
			舞蹈		4	72	0	72					4		实 操
		33	茶艺		4	72	0	72					4		实 操

		34	调酒		4	72	0	72					4		实 操
		专业选修课小计			12	216	0	216	0	0	0	0	12	0	
专业技能课小计					99	1782	936	846	17	19	20	20	23	0	
岗位实习（12周）				必修	34	408	0	408						34	考 核
校内综合实训（8周）				必修	12	272	0	272						34	考 核
合计					216	3740	1818	1922	34	34	34	34	34	34	
				课 型			课时				占总学时比例				
统计				公共基础课			1278				34.17%				
				专业（技能）课（含 教学实习）			1782				47.65%				
				理 论			1818				48.61%				
				实 践			1922				51.39%				