航空服务专业“3+2”中高职衔接一体化人才培养方案

中职专业名称：航空服务

高职专业名称：空中乘务

专业代码：082300

目录

[一、专业名称及代码 1](#_Toc77686375)

[二、招生对象、学制及入学要求 1](#_Toc77686376)

[三、培养目标 1](#_Toc77686377)

[四、职业岗位面向及职业资格证书 1](#_Toc77686378)

[五、人才规格 2](#_Toc77686379)

[六、工作任务与职业能力分析 3](#_Toc77686380)

[七、人才培养模式 4](#_Toc77686381)

[八、课程体系设计说明 4](#_Toc77686382)

[九、课程设置及基本要求 5](#_Toc77686383)

[十、教学活动时间分配表（周） 13](#_Toc77686384)

[十一、课时分配表 14](#_Toc77686385)

[十二、“3+2”中高职衔接航空服务民航运输专业教学计划进程表 14](#_Toc77686386)

[十三、实施保障 22](#_Toc77686387)

[十四、毕业要求 26](#_Toc77686388)

一、专业名称及代码

中职专业名称：航空服务（专业代码：082300）

高职专业名称：空中乘务

二、招生对象、学制及入学要求

**1.招生对象**

初中毕业生或同等学历者。

**2.学制**

五年（中职3年，高职2年）

**3.入学要求**

具备一定的英语基础，擅长沟通，乐于表达，仪容仪表符合要求。能通过英语老师口语测试和专业老师形体面试；女生身高须达到160cm， 男生须达到170cm, 身体健康，体型匀称，无纹身、无色盲色弱、口齿清晰。

三、培养目标

本专业培养具有良好的职业道德和行为规范，具有较强的英语应用能力，良好的形象气质，掌握航空服务职业岗位群必备的文化基础知识、专业知识和职业技能，熟悉民航机票销售、旅客运输、货物运输、安全检查、空中服务等一线岗位流程，能熟练运用现代办公设备，热爱本职工作，认真履行岗位职责，能够从事民航乘务、民航票务、民航安检、民航值机、民航配载等岗位，德、智、体、美、劳全面发展的高素质技能型人员。

四、职业岗位面向及职业资格证书

本专业学生职业范围主要涉及民航运输业、旅游业、商业物流等行业。具体从事的就业岗位包括空中乘务，空中安全，民航客运，民航货运，民航售票，机场问询，民航安检，民航配载等，相关的职业资格证书如下：

| 序号 | 就业岗位 | 职业资格证书 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 民航岗位群 | 普通话水平测试证书二级乙等证书——国家语言文字工作委员会普通话培训测试中心 |
| 2 | 初级安检员 | 民航安检员五级证书——民航总局委派[民用航空器](https://www.baidu.com/s?wd=%E6%B0%91%E7%94%A8%E8%88%AA%E7%A9%BA%E5%99%A8&tn=SE_PcZhidaonwhc_ngpagmjz&rsv_dl=gh_pc_zhidao)维修人员执照考试管理中心 |
| 3 | 民航乘务员 | 民航乘务员初级资格证书——人力资源与社会保障部职业资格鉴定中心 |
| 4 | 急救员证书 | 初级急救员证书——红十字会 |

五、人才规格

本专业所培养的人才应具有以下知识、技能与素质：

1、德育

热爱社会主义祖国，拥护党的基本路线，了解中国特色社会主义理论体系的基本原理，具有集体主义、爱国主义、社会主义思想和良好的思想品德，具有创业精神、良好的职业道德。

2、智育

掌握必需的公共文化基础理论，具有一定的普通外语和专业外语的应用能力，取得英语口语等级证书中级证书；具有较强的计算机应用能力，取得全国计算机等级考试一级证书；具备普通话二级甲等或以上水平的表达能力。

掌握必需的航空服务专业基础理论知识和专业知识。

具备从事航空服务行业实际工作的服务能力和基本技能。取得民航乘务员、客运员、民航货运员、民航安检员、民航售票员等证书。

具有一定的创造能力和创业能力。

3、体育：具有健全的体魄和良好的心理素质，体质健康，达到合格标准。

4、美育：树立正确的审美观念，培养健康的审美情趣。

5、劳育：树立正确的劳动观念，培养良好的劳动意识。

六、工作任务与职业能力分析

**航空服务专业工作任务与职业能力分析表**

| **工作任务领域** | **典型工作任务** | **职业能力** |
| --- | --- | --- |
| 售票；订座；客票销售；异常处理。 | 1.处理旅客订座业务；2.处理各类客票销售；3.处理退票、遗失、变更业务。 | 1.能熟练运用网络、与计算机操作；2.能熟练使用英语进行交流与客户交流；3.工作中能与上级、客户进行有效沟通；4.熟悉业务流程，能正确无误的订座、出票；5.在规定的时间内完成任务，具有一定的效率意识、质量意识；6.工作中具有服从意识、团队意识。 |
| 客运；值机；行李；服务；配载。 | 1.查验客票、安排座位；2.收运、交付行李、异常处理；3.问询、引导、特殊旅客服务；4.民航运输预配、结算。 | 1.熟悉值机和候机楼引导服务的流程；2.熟悉行李运输服务工作流程；3.懂得并熟悉飞机载重与平衡；4.熟练运用网络、与计算机操作；5.熟练使用英语进行交流与客户交流；6.作中能与上级、客户进行有效沟通；7.规定的时间内完成任务，具有一定的效率意识、质量意识；8 .工作中具有服从意识、团队意识。 |
| 机场安检；行李安检；旅客安检；货物安检。 | 1.查验证件；2.安全检查；3.异常处理。 | 1.能熟练使用机场安检设备；2.能使用英语与客户进行简单的日常交流；3.与人交往时主动热情、符合礼仪规范4.在规定的时间内完成任务，具有一定的效率意识、质量意识；5.工作中具有服从意识、团队意识。 |
| 民航乘务员；空中安全员。 | 1.客舱安全检查；2.旅客迎送服务；3.旅客餐饮服务；4.客舱应急处置。 | 1.熟悉乘务员的工作内容与职责；2.熟练使用客舱设备；3.掌握客舱安全演示，客舱安全检查流程，客舱服务流程，应急处置操作规程；4.与人交往时主动热情、符合民航乘务员礼仪、举止规范；5.在规定的时间内完成任务，具有一定的效率意识、质量意识。6.工作中具有服从意识、团队意识。 |

七、人才培养模式

**1.坚持中高职衔接的人才培养模式**

本专业采用“3+2”的中职+高职的人才培养模式，包括“课堂教学、岗位实训、毕业实习”的三个教学环节。学生前三年完成中职课程的学习，第四年及第五年上半年完成高职课程的学习，最后半年完成毕业论文设计及答辩，并到相关企业毕业实习、工作，实现工学结合。其实际意义在于发挥中高等职业院校整体优势，在文化基础、技能训练和综合素质培养上整体设计并分工合作。科学合理的确定航空服务专业在中高职阶段的培养目标、任务、要求和路径，尽量减少课程内容重复，制订和实施中高职相互衔接的人才培养体系。

**2.坚持校企合作培养的模式**

我们坚持以就业为导向，以岗位职业能力为本的全面素质教育的人才培养原则。在人才培养过程中，我们积极利用中高职所积累的企业资源，用“产教融合”的思路整合航空服务专业的人才培养体系，根据校企实际情况，将理论教学与实践教学有机融合，使学生毕业前就把知识转化为实际工作能力。以“技能熟练，理论扎实，语言流利、工学结合、任务驱动”的专业特色，形成“素养高、技能熟、外语强、双证书”的人才培养格局，从而为航空服务业建设培养出一批高素质的技术技能型人才。

八、课程体系设计说明

本专业课程按照工学结合的人才培养模式，依据工作岗位所需能力设置课程，以学习型项目和任务为载体，以项目导向、任务驱动组织教学，校企合作构建了以应用能力培养为主线的，增加技能实训的比重，在理论学习的基础上注重学生动手能力的培养。

所构建的以职业能力为本位的课程体系，设置了公共基础课、专业基础课程、专业核心课程及实习实训课程四个类别。

**1.理论课程体系构建**

理论课程体系重视学生职业能力的培养，紧紧围绕“职业能力培养和综合素质培养不断线”，来设计整个教学流程。具体分为如下三个模块：

基本素质模块：强调提高学生的综合文化素质，提高认知水平、理解能力、自学能力、应变能力，开拓视野，发展智力、个性和特长，为学生学习专业知识和形成职业技能打好基础，为学生接受继续教育、适应行业发展提供必要的条件。

专业基础课程模块：主要培养本专业人才所必须的基础理论知识及基本技能，为进一步学好专业课，掌握专业知识和技术、发展能力打下坚实的基础。

核心专业课程模块：重点培养本专业理论和专业技术及其应用能力和综合素质，能熟练地运用本专业的有关理论、知识和技能去分析和解决实际专业问题。

**2.实践教学体系的构建**

实践教学是中职教育的核心与灵魂，是培养学生实际技能和创新能力的重要环节，也是提高学生社会职业素养和就业竞争力的重要途径。

针对航空服务专业毕业生所面向工作岗位的职业能力要求，通过广泛的调查和科学的归类分析，围绕如何达到所要求的职业能力，将实践教学内容按照课内分散实训、课程综合实训、专业综合实训和毕业实习四个环节依次展开。同时，依托校企合作实训基地，实行工学交替，使学生在课程或专业实训上，能够循着学习——实践——再学习的步骤，真正把书本知识转化为胜任工作的职业能力。

九、课程设置及基本要求

按照课程体系中的课程类别对每门课程的名称、教学目标、主要内容、参考学时等进行简要文字概述。

**1.公共基础课**

（1）语文（216学时）

本课程的目标是指导学生正确理解与运用祖国的语言文字，注重基本技能的训练和思维发展，加强语文实践，培养语文的应用能力，为成为合格的高素质人才以及终身学习奠定基础； 提高学生的思想道德修养和科学文化素养， 弘扬民族优秀文化和吸收人类进步文化，为培养高素质劳动者服务。

（2）数学（144学时）

本课程的目标是使学生进一步学习并掌握职业岗位和生活中所必要的数学基础知识；培养学生的计算技能、 计算工具使用技能和数据处理技能，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力； 引导学生逐步养成良好的学习习惯、实践意识、创新意识和实事求是的科学态度，提高学生就业能力与创业能力。

（3）公共英语（360学时，中职阶段216学时，高职阶段144学时 ）

本课程的目标是使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力；培养学生的文化意识，提高学生的思想品德修养和文化素养；为学生的职业生涯、 继续学习和终身发展奠定基础。

（4）计算机应用基础（144学时）

本课程的目标是使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能， 培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力； 使学生初步具有应用计算机学习的能力，为其职业生涯发展和终身学习奠定基础；提升学生的信息素养，使学生了解并遵守相关法律法规、信息道德及信息安全准则，培养学生成为信息社会的合格公民。

（5）体育与健康（216学时）

本课程的目标是树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格，增强体能素质，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。

（6）职业生涯规划（36学时）

本课程为学生必修的一门基础课程。通过对本门课程的学习，可以使学生了解所学专业的概况、就业前景，认识自己的特性、职业的特性以及社会环境。理解职业认知、职业生涯规划的基础理论，掌握职业生涯设计的方法，从而树立积极正确的人生观、价值观和就业观念，把个人发展和国家需要、社会发展相结合，合理设计自己的职业目标，适应大学的学习生活。

（7）职业道德与法律（36学时）

本课程是学生必修的一门德育课程。本课程的目标是提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。帮助学生了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范，陶冶道德情操，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯；指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法、用法的公民。

（8）经济政治与社会（36学时）

本课程是学生必修的一门德育课。本课程的目标是使学生认同我国的经济、政治制度，了解所处的文化和社会环境，树立中国特色社会主义共同理想，积极投身我国经济、政治、文化、社会建设。引导学生掌握马克思主义的相关基本观点和我国社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设的有关知识；提高思想政治素质，坚定走中国特色社会主义道路的信念；提高辨析社会现象、主动参与社会生活的能力。

（9）哲学与人生（36学时）

本课程是学生必修的一门德育课。本课程的目标是帮助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，正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。使学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，提高学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力，引导学生进行正确的价值判断和行为选择，形成积极向上的人生态度，为人生的健康发展奠定思想基础。

（10）心理健康教育（36学时）

本课程的目标是帮助学生了解心理健康的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适的方法。指导学生正确处理各种人际关系，学会合作与竞争，培养职业兴趣，提高应对挫折、求职就业、适应社会的能力。正确认识自我，学会有效学习，确立符合自身发展的积极生活目标，培养责任感、义务感和创新精神，养成自信、自律、敬业、乐群的心理品质，提高全体学生的心理健康水平和职业心理素质。

（11）形式与政策（36学时）

本课程是结合当前国际国内形势以及高等职业教育改革形势和大学生成长的特点设置，在介绍当前国内外经济政治形势、国际关系以及国内外热点事件的基础上，阐明了我国政府的基本原则、基本立场与应对政策。采用专题式的编写方法，涉及国际和国内时政热点几个专题。努力体现权威性、前沿性，注重理论与实际的结合、历史与现实的结合、稳定性与变动性的结合、学习知识与发展能力的结合，在相关问题的解读和分析上下工夫，力求达到知识传递与思想深化的双重效果。

（12）思想道德修养与法律基础（36学时）

本课程是一门以马克思主义、 毛泽东思想和邓小平理论和 “三个代表”重要思想为指导，进行以为人民服务为核心、以集体主义为原则的社会主义思想道德修养教育， 帮助学生树立科学的世界观、 人生观和价值观，树立八荣八耻的荣辱观，形成良好的思想道德品质、将自己培养成为有理想、有道德、有文化、有纪律的一代新人。并且结合社会主义法制教育，使学生们充分认识马克思主义法学的基本理论，了解我国社会主义宪法和有关法律的基本精神和主要规定，增强社会主义法制观念和法律意识，真正做到学法、懂法、用法，依法办事，依法维护国家和公民个人的合法权益。

（13）毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（36学时）

本课程目标是使学生正确认识马克思主义中国化理论成果形成的历史过程、 重要历史地位和作用， 掌握马克思主义中国化理论成果的基本观点和精神实质， 确立科学社会主义信仰和建设中国特色社会主义的共同理想， 增强执行党的基本路线和基本纲领的自觉性和坚定性， 为落实科学发展观，推进改革开放，构建社会主义和谐社会，全面建设小康社会和实现社会主义现代化做出自己应有的贡献。 主要内容包括： 马克思主义中国化总论； 中国特色社会主义的理论基石； 中国特色社会主义经济、政治、文化、社会等。

（12）职业道德与创业（36学时）

本课程是学生必修的一门德育课。本课程的目标是使学生了解职业道德的基本理论，掌握就业与创业的相关指导信息。帮助学生了解道德和职业道德的含义、特征、核心、基本原则、作用等基本理论；使学生掌握职业常识、就业形势和政策、职业生涯设计、就业和创业的心理、就业法律法规等知识，指导学生合理建立就业与创业的观念，适当运用条件和方法进行创业。

**2.专业基础课**

（1）民航服务概论（72学时）

本课程是学生必修的一门专业基础课。本课程的目标是，通过对民用航空发展概述，民航服务基本内容，民航服务的思想基础与职业素养，民航服务艺术，民航服务产品的开发及质量监控等内容的学习，使学生了解民航发展史，掌握民航服务岗位分工、职责及工作要求，培养学生对专业的热爱及认同感，培养基础的服务意识，提升对专业的认知度。

（2）形体训练（432学时）

本课程是学生必修的一门专业基础课。本课程的目标是，通过对学生不同阶段的训练，使学生形成正常优美的体态，身体柔软、协调、匀称，培养学生正确优美的形体动作和形体语言，使学生的气质形象得以提高，塑造学生日常生活和工作中的健康体魄和良好形象，为从事航空服务专业打下夯实的基础。

（3）民航播音技巧（36学时）

本课程是学生必修的一门专业基础课。本课程的目标是，通过对民航广播词的学习和阅读训练，使学生掌握播音时的语音、语速特点，培养正确的播音习惯，提升学生与客沟通能力，为从事航空服务工作打下坚实的基础。

（4）航空运输地理（72学时）

本课程是学生必修的一门专业基础课。本课程包括：航空业对世界的划分方法；国内外重要航站点简介、三字代码及地理位置；飞行时间计算。本课程的目标是，通过对本门课的学习，学生能够了解掌握航空业的基础地理知识，具备基础的机场服务技能，并为今后各门专业课的学习打下坚实的基础。

（5）英语听说（180学时）

本课程是学生必修的一门专业基础课。本课程的目标是，通过学习日常生活中各个常见场景中的英语会话，使学生具备一定水平的英语听说能力，能够在给定情境下，根据已有信息，完成英文的一般沟通，最终达到英语口语考试初级以上水平。

（6）民航法律法规（72学时）

本课程是学生必修的一门专业基础课。通过本课程的学习，使学生了解国际民用航空组织及国际航空运输协会在民航运输业的地位、作用及业务范围；系统的掌握民用航空法及相关民航复律法规的内容、适用范围、适用对象；能够根据相关法律法规条款，对民航生产活动中的现象进行分析说明，能正确界定民航事故中责任主体。

（7）民航服务心理学（72学时）

本课程包括：旅客和货主的心理需求；人际沟通技巧和方式；团队合作精神；客户服务意识；情绪管理；情感品质培养；民航服务中的冲突解决。通过对本门课的学习，学生能够更好地了解旅客和货主的心理需求，为旅客和货主提供优质服务；通过客户服务意识、情绪管理、情感品质培养，具备良好的职业道德和敬业精神、团队合作精神和客户服务意识。

（8）航空服务英语（288学时）

本课程是学生必修的一门专业基础课。本课程的目标是，通过学习民航工作岗位中各个常见场景中的英语会话，使学生具备一定水平的英语听说读写能力，熟练掌握民航服务常用词汇及句式，能够熟练运用民航工作场景中常见词、句。能够在给定的情境下，完成基本的航空地面服务及空中服务英语对话。

（9）航空服务礼仪实训（180学时）

本课程是学生必修的一门专业基础课。通过本课程学习，使学生具备航空服务各岗位所要求达到的仪容仪表、言谈举止要求，具备良好的个人礼仪修养和较强的服务意识，使学生能按照礼仪要求进行服务操作，完成服务任务。

（10）普通话考证辅导（36学时）

本课程是学生必修的一门专业基础课。本课程的目标是，通过对汉语发音规则习惯的解读，和字、词、句等内容的发音训练，使学生纠正错误发音习惯，达到普通话二级甲等及以上水平。

（11）民航概论（36学时）

本课程包括民航航空器结构，飞行原理，空中交通管理服务，空港概述与构成，空港的管理和运营，空中领航等内容。通过本课程的学习，使学生了解常用的民航理论，掌握飞行器分类、应用、结构及性能，理解飞行原理，掌握空中交通管理及空港管理的相关理论。

（12）航线地理（36学时）

本课程是学生必修的专业基础课。本课程目标是，通过学习中国地理知识；使学生认识我国主要国内、国际航线分布及特点；能够描述主要国内航线的地标特点及沿线的风土人情。通过学习航线布局及规划，使学生对有关航线地理知识有了解，熟悉每条航线地标和航线特点和主要空港概况，能运用地理知识解决航班上旅客的相关询问。

**3.专业核心课**

（1）民航配载理论（72学时）

本课程是学生必修的专业核心课。本课程目标是，通过本课学习，使学生了解飞行器的结构、性能及其对航空运载能力的影响，了解配平载重课程的基本术语，掌握航班实际业务载重的基本计算方法，理解飞机重心与平衡的相关理论。

（2）空港值机实务（72学时）

本课程是学生必修的专业核心课。本课程目标是，通过本课学习，使学生掌握值机工作中正确接收旅客机票的工作程序；掌握航班签转业务的判断及业务办理流程；熟悉旅费证的适用范围及接收程序；掌握航班旅客行李托运的相关理论，并能够根据实际情况正确计算旅客行李逾重费。

（3）航空票务（36学时）

本课程是学生必修的专业核心课。本课程目标是，通过本课学习，使学生了解IATA客票的使用及出票规则；能够根据旅客需求，正确计算国内客票运价及税费；能够完成手工填开客票的相关操作；掌握民航客票销售系统的相关指令；能够运用民航客票销售系统完成旅客客票销售的完整工作程序。

（4）民航安检理论与实训（72学时）

本课程是学生必修的专业核心课。本课程目标是，通过本课学习，使学生掌握民航安检员的工作内容及指责，掌握常见安检设备的使用方法；能够使用手持探测器正确进行人身安全检查；能够根据程序完成开箱包检查，并找出可疑物品；能够根据旅客行李安检的透视图片，说明内物，并找出其中可疑物品。

（5）民航货物运输实务（72学时）

本课程是学生必修的专业核心课。本课程目标是，通过本课学习，使学生了解航空货运的基本理论；了解航空货运的设施设备；掌握航空运输流程单证；理解航空货运单的作用与功；掌握航空货物运输运费的计算。

（6）民航值机离港实训（72学时）

本课程是学生必修的专业核心课。本课程目标是，通过本课学习，使学生熟悉值机岗位常用物品，掌握值机柜台操作流程及登机口操作流程；能够合理处理航班超售的情况；能够根据旅客特殊情况进行完成地面服务流程；掌握不正常航班的业务处理流程；能够在团队合作下完成航班手工值机工作。

（7）民航配载实训（72学时）

本课程是学生必修的专业核心课。本课程目标是，通过本课学习，使学生能够独立完成航班载重量、油量计算，并填写装机通知单；能够根据航班配重情况，绘制简单的载重平衡图；能够熟练完成业务电报电文书写。

（8）客舱服务（72学时）

本课程学生是学生必修的专业核心课。本课程的目标是，通过对客舱服务设备、应急设备、客舱服务过程、客舱安全、应急处置等内容的学习，使学生具备按照工作流程和要求为乘客服务的能力，养成良好的沟通、协调和应变能力，树立安全、服务、合作意识。

（9）国际旅行规则（36学时）

本课程包含了护照知识、签证知识和TIM手册知识三大部分内容。三部分知识均紧贴工作实际，其中护照知识和签证知识是国际旅行规则的表现形式，TIM手册知识是国际旅行规则的主体，三部分知识之间密不可分。通过本课程的学习，使学生能够掌握国际旅行规则的理解与运用，掌握常见护照、签证等旅行文件的检查方法。

（10）客舱服务与管理（36学时）

本课程学生是学生必修的专业核心课。本课程的目标是，通过对民航乘务员基础知识、客舱服务技能、特殊旅客服务、特殊情况（航班延误）处置以及民航乘务员岗位工作实际项目等内容的学习，最终引导学生，应用知识，掌握岗位技能，逐步具备民航乘务员岗位的专业能力和综合素质。

（11）民航客舱设备操作实务（36学时）

本课程学生是学生必修的专业核心课。本课程的目标是，通过对飞机客舱内部结构、设备相关知识的学习，使学生能够独立正确的开关舱门，正确应答旅客呼叫系统的通知，能够恰当的运用机内广播、灯光系统辅助服务，熟悉机内洗手间、更衣室、厨房等位置的使用方法，为后续实训奠定基础。

（12）民航安全及应急处置（36学时）

本课程学生是学生必修的专业核心课。本课程的目标是，通过对相关安全知识及处理流程的学习和实训，使学生掌握航空器飞行过程中必需的安全知识，熟悉各类特殊旅客的安全服务流程，熟悉飞机紧急迫降、紧急逃生的流程；能够在互相合作的条件下，正确应对并处理飞机客舱常见的紧急情况。

（13）航空市场营销学（72学时）

本课程学生是学生必修的专业核心课。本课程包括市场营销学基础理论；航空运输市场环境分析；航空运输市场消费行为分析；航空运输市场调研；航空运输市场细分及目标市场选择；航空运输市场营销策略；国际航空运输市场分析及机场营销等。通过本课学习，使学生结合民航运输企业的特点，掌握现代市场营销理论；能够对民航运输企业的市场营销活动进行分析，并能进行基本的活动方案设计。

（14）民航危险品运输（72学时）

本课程学生是学生必修的专业核心课。本课程的目标是，通过对九类危险品的定义、范围、限制、储藏及运输要求的学习，使学生了解危险品特性及运输注意事项，能够正确识别危险品标识及分类，掌握可运输危险品的具体操作流程，为从事民航运输工作打下重要的理论基础。

4.实习实训（324学时）

实习实训是学生学以致用的一个实践教育环节，也是提升学生实践能力、促进理论与实践结合的重要环节。学生通过在不同民航服务岗位上实训和实习，掌握民航各岗位的工作内容及流程，锻炼他们民航地面服务、空中服务的各种技能，能逐步独立完成岗位工作，成长为综合素质较强的合格航空服务人才。

十、教学活动时间分配表（周）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **学期****项目** | **一** | **二** | **三** | **四** | **五** | **六** | **七** | **八** | **九** | **十** | **合计** |
| **军训** | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** |
| **入学教育** | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **1** |
| **教学** | **18** | **18** | **18** | **18** | **18** | **18** | **18** | **18** | **18** |  | **162** |
| **实习** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **18** | **18** |
| **社会实践** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** |  |  |  |  | **6** |
| **合计** | **21** | **19** | **19** | **19** | **19** | **19** | **18** | **18** | **18** | **18** | **162** |

注：1.表格内所填数字为学期内每一教学项目的周数。

 2.军训及社会实践不占正课时间。

十一、课时分配表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程类别** | **学时** | **占总学时比例** |
| **1** | **公共基础课** | **1404** | **33%** |
| **2** | **专业基础课** |  **1692** | **40%** |
| **3** | **专业核心课** | **828** | **19%** |
| **4** | **实习实训** |  **324** | **8%** |
| **合计** | **总学时** | **4248** | **100%** |

十二、“3+2”中高职衔接航空服务民航运输专业教学计划进程表

| 课程类型 | 课程名称 | 课程性质 | 考核方式 | 学分 | 学时分配 | 学期及学时分配 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 理论 | 实践 | 小计 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | 七 | 八 | 九 | 十 |
| 公共基础课 | 语文 | 必修 | 考试 | 12 | 216 |  | 216 | 72 | 72 | 36 | 36 |  |  |  |  |  |  |
| 数学 | 必修 | 考试 | 8 | 144 |  | 144 | 72 | 72 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 公共英语　 | 必修 | 考试 | 20 | 360 |  | 360 | 72 | 72 | 36 | 36 |  |  | 72 | 72 |  |  |
| 计算机应用基础 | 必修 | 考试 | 8 | 42 | 102 | 144 |  | 108 |  |  |  |  | 36 |  |  |  |
| 职业生涯规划 | 必修 | 考查 | 2 | 36 |  | 36 | 36 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 哲学与人生 | 必修 | 考查 | 2 | 36 |  | 36 |  |  |  | 36 |  |  |  |  |  |  |
| 职业道德与法律 | 必修 | 考查 | 2 | 36 |  | 36 |  | 36 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 经济政治与社会 | 必修 | 考查 | 2 | 36 |  | 36 |  |  | 36 |  |  |  |  |  |  |  |
| 体育与健康 | 必修 | 考试 | 12 |  | 216 | 216 | 36 | 36 | 36 | 36 |  |  | 36 | 36 |  |  |
| 职业道德与创业 | 必修 | 考试 | 2 | 36 |  | 36 |  |  |  |  | 36 |  |  |  |  |  |
| 心理健康教育 | 必修 | 考查 | 2 | 36 |  | 36 |  |  |  |  |  | 36 |  |  |  |  |
| 思想道德修养与法律基础 | 必修 | 考试 | 2 | 36 |  | 36 |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  |  |
| 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 必修 | 考试 | 2 | 36 |  | 36 |  |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  |
| 形式与政策 | 必修 | 考试 | 2 | 36 |  | 36 |  |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  |
| 公共基础课小计：1404课时 | 78 | 1086 | 318 | 1404 | 288 | 396 | 144 | 144 | 36 | 36 | 180 | 180 |  |  |
| 专业基础课 | 民航服务概论 | 必修 | 考试 | 4 | 72 |  | 72 | 72 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 形体训练 | 必修 | 考查 | 24 |  | 432 | 432 | 72 | 72 | 72 | 72 | 72 | 72 |  |  |  |  |
| 民航播音技巧 | 必修 | 考查 | 2 | 12 | 24 | 36 | 36 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 航空运输地理 | 必修 | 考试 | 4 | 72 |  | 72 |  |  | 72 |  |  |  |  |  |  |  |
| 英语听说 | 必修 | 考查 | 10 | 60 | 120 | 180 |  |  | 108 | 72 |  |  |  |  |  |  |
| 民航法律法规 | 必修 | 考试 | 4 | 72 |  | 72 |  |  | 72 |  |  |  |  |  |  |  |
| 民航服务心理学 | 必修 | 考试 | 4 | 36 | 36 | 72 |  |  |  | 72 |  |  |  |  |  |  |
| 航空服务英语 | 必修 | 考试 | 24 | 144 | 288 | 432 |  |  |  | 72 | 72 | 72 | 72 | 72 | 72 |  |
| 航空服务礼仪实训 | 必修 | 考试 | 12 | 36 | 180 | 216 |  |  |  |  |  |  | 72 | 72 | 72 |  |
| 普通话考证辅导 | 必修 | 考查 | 2 | 6 | 30 | 36 |  |  |  | 36 |  |  |  |  |  |  |
| 民航概论 | 必修 | 考试 | 2 | 24 | 12 | 36 |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  |  |
| 航线地理 | 必修 | 考试 | 2 | 24 | 12 | 36 |  |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  |
| 专业基础课小计：1692课时 | 94 | 558 | 1134 | 1692 | 180 | 72 | 324 | 324 | 144 | 144 | 180 | 180 | 144 |  |
| 专业核心课 | 民航配载理论 | 必修 | 考试 | 4 | 48 | 24 | 72 |  |  |  |  | 72 |  |  |  |  |  |
| 空港值机实务 | 必修 | 考试 | 4 | 48 | 24 | 72 |  |  |  |  |  | 72 |  |  |  |  |
| 航空票务 | 必修 | 考试 | 2 | 18 | 18 | 36 |  |  |  |  | 36 |  |  |  |  |  |
| 民航安检理论与实训 | 必修 | 考试 | 4 | 24 | 48 | 72 |  |  |  |  |  | 72 |  |  |  |  |
| 民航货物运输实务 | 必修 | 考试 | 4 | 36 | 36 | 72 |  |  |  |  | 72 |  |  |  |  |  |
| 民航值机离港实训 | 必修 | 考试 | 4 | 24 | 48 | 72 |  |  |  |  |  |  |  |  | 72 |  |
| 民航配载实训 | 必修 | 考试 | 4 | 24 | 48 | 72 |  |  |  |  |  |  |  |  | 72 |  |
| 客舱服务 | 必修 | 考试 | 4 | 36 | 36 | 72 |  |  |  |  | 72 |  |  |  |  |  |
| 国际旅行规则 | 必修 | 考试 | 2 | 18 | 18 | 36 |  |  |  |  | 36 |  |  |  |  |  |
| 客舱服务与管理 | 必修 | 考试 | 2 | 18 | 18 | 36 |  |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  |
| 民航客舱设备操作实务 | 必修 | 考试 | 2 | 12 | 24 | 36 |  |  |  |  |  |  | 36 |  |  |  |
| 民航安全及应急处置 | 必修 | 考试 | 2 | 24 | 12 | 36 |  |  |  |  |  |  |  |  | 36 |  |
| 航空市场营销学 | 必修 | 考试 | 4 | 60 | 12 | 72 |  |  |  |  |  | 72 |  |  |  |  |
| 民航危险品运输 | 必修 | 考试 | 4 | 48 | 24 | 72 |  |  |  |  |  | 72 |  |  |  |  |
| 专业核心课小计：828课时 | 46 | 438 | 390 | 828 | 0 | 0 | 0 | 0 | 288 | 288 | 36 | 36 | 180 |  |
| 实习实训 | 专业实习 | 必修 | 考查 | 2 |  | 36 | 36 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 36 |
| 毕业实习 | 必修 | 考查 | 8 |  | 144 | 144 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 144 |
| 毕业论文设计 | 必修 | 考查 | 8 |  | 144 | 144 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 144 |
| 实习实训课小计：324课时 | 18 |  | 324 | 324 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 324 |
| 课程合计：3924课时 | 218 | 2082 | 1842 | 3924 | 468 | 468 | 468 | 468 | 468 | 468 | 396 | 396 | 324 | 324 |

注：教学周按实际教学18周进行编排课表

十三、实施保障

**1.校企合作**

经过近年来的不懈努力，X学校与X机场集团公司下属多个驻场单位形成了长期有效的合作机制，主要有：X贵宾服务管理有限公司、X航空安保有限公司、X机场公务机地面服务有限公司、X航空食品有限公司、X机场商贸有限公司，X空港航空地面服务有限公司等。各届毕业生在相关企业中表现出优雅大方的精神风貌、优秀的英语口语应用水平、扎实的航空专业知识基础和过硬的航空服务技能，获得了用人单位的认可和一致好评，也使得校企合作之路能够稳固、长久的发展下去。

X学院特别重视校企合作，凭借位处X临空经济区的地域优势和资源优势，整合校内外资源，与中国国际航空公司，东方航空公司、新华航空公司等大型航空企业签订了校外实习基地协议，保障学生能到一线企业进行实习实践。上述单位在学生实习和就业方面需求量很大，且呈现不断增长的趋势，从而为我校空中乘务专业学生的实习实践和就业提供了可靠的保障。近年来，X与中国航空运输协会、国际航空运输协会，教育部高校毕业生就业协会高校空乘分会等单位建立了联系，探索打造适应学生发展的专业实习平台，拓宽学生就业渠道。

**2.师资队伍**

X学校航空服务专业和民航运输专业教学团队由8名专职教师和3名兼职教师组成，所有教师均为双师型教师。专业长期合作的行业专家顾问共5名，目前均供职于X机场集团公司的驻场单位及国航、东航等航空公司，通过定期讲座、来校座谈、指导等系列活动，为专业的良好健康发展提供了有力保障。教师团队专业功底扎实、教学能力优秀，在人才培养模式及课程体系设计、校本课程研发、信息化教学资源开发等教科研活动上取得丰硕的成果；专业教师指导学生，并多次率队参加由X市教委和X市职教协会主办的航空服务技能大赛、职业礼仪大赛，取得了优异的成绩。

X学院空中乘务专业从属于经济管理学部，经济管理学部现拥有一支由优秀中青年教师组成的结构合理、业务素质过硬、实践经验丰富的优秀的专兼任教师队伍。专任教师98人，其中副高级以上职称比例占46%，具有博士学历比例占62%，X市教学名师1人，X市青年英才1人，校级教学名师3人，博士后10人，校级骨干教师9人。经过多年的建设，经管学部现有校级经济类专业优秀教学团队、会计学优秀教学团队，累计获得省级、市级教学成果奖4项。学部常年聘请来自重点高校的教授来我学部授课、讲座；因与行业接轨密切，也吸引了大批来自知名企业优秀经理人和业务精英来我学部交流讲学。经管学部有多年招收民航服务和民航商务等专科专业的办学经验，自2012年起开始招收民航运输（民航商务）专科、2014年招收本科生，多年的办学过程中，投入了大量的人力、物力和财力，拓宽办学渠道，建立了稳定的校内外实训基地，积累了一定的办学资源，并逐步探索出一条“校企行联合，产学研融合”人才培养模式。专业教研室现有专职教师17人，其中，兼职教师主要来自中国国际航空公司、东方航空公司、新华航空公司等单位的资深航空服务人员，具有丰富的行业从业和管理经验。该教师队伍结构合理，具有职称高、双师型特点；具有较高的教学水平和较强的科研能力，能满足理论和实践教学的需要，师资力量的多元化为日常教学注入了活力，为学部面向市场、开拓视野开辟了广阔天地。

**3.教学资源**

公共基础课按照教育部规定，选用国家规划教材；专业课教材按照教育部和

市教委的相关规定，选用国家规划教材或行业企业教材；积极开发校本教材。丰

富的教学资源、图书及数字资源等充分满足学生专业学习、教师专业教学研究、

教学实施和社会服务需要。

我校开发了一系列信息化教学资源，于2014年建成了网络教学综合平台，实现以学生的“学”为目的、以教师的教学设计思路为线索的个性化课程建设；主持开发了涵盖了各专业方向的教学资源库，包括《民航安检理论与实训》、《形体训练》、《航空礼仪服务》、《商务英语口语》等课程的微课视频制作，《民航英语百句》、《轨道英语百句》的音频制作。同时，为培养学生掌握航空服务专业实操技能，我校购买了航空票务实训软件，值机离港实训软件及民航安检实训软件。

**4.教学方法**

（1）牢固树立以学生为主体的教学观；

充分调动学生的积极性。采取多样的教学模式,实施多样化教学手段,采用个别课、小组课、集体课、实践课、多媒体教学等多种教学手段相配套的教学方式，实现理论和实践一体化的教学；

（2）利用社团兴趣小组，强化、拓展技能训练和专业能力的提升；

（3）在课堂内进行理论教学的同时，安排适当时间进行实践训练，提高学生个人素养及专业能力，完成专业培养目标。最后达到强化职业技能，提高全面素质和综合职业能力，完成专业培养目标，并为就业创造条件。

**5.实训基地**

由于专业性较强，并且对安全级别要求极高，航空服务企业较极其封闭，学生的实习和实训很难在机场的实际工作岗位中开展。因此，近年来X学校在校内建设了两大实训基地，包含B737-800客舱、民航旅客安全检查设备、民航国内国际销售系统、民航旅客机场值机系统等专业设备，涵盖了民航票务服务、值机服务、安全检查和空中乘务等多个岗位的实习实训。通过校内实训基地，学生可以系统的开展国内国际客票销售、旅客记录预定改期、民航旅客值机报道、登机牌办理、行李托运、座位发放、航班旅客业务处理、旅客行李检查、人身安全检查、安检开机检查、客舱服务及应急处置等多个实训项目的学习，从而提升航空服务技能，锻炼航空服务意识。

X学院重视校内实践教学，为保障培养学生与行业接轨的专业能力，空中乘务专业建立了校内实训基地，设有模拟客舱、CBT教室、安检实训室、形体与体能实训室、形象设计室、语音训练室、民航呼叫中心、民航票务中心、市场营销实训室、商务谈判实训室、人员素质测评实训室等，能够实现在校内进行航空服务基本知识和业务素质的培养和训练。

**6.教学管理**

X学院和X学校十分重视“3+2”中高职衔接人才培养模式试点工作。为了保证工作的顺利开展，两校目前成立了由教学院校长为组长的协调领导小组，小组成员由学部和相关系部人员组成，下设教学、管理和联络小组，具体负责试点的相关工作。

为保证试点工作的顺利进行，两所院校要密切协作，健全工作协调机制，互相监督，加强教学运行管理。要进一步完善质量监控管理制度，重视教学质量评价、监督和反馈工作，院校互相检查，要将例行检查与突击抽查结合起来，共同努力，提高培养质量。从人才培养计划到课程设置的整个过程两所院校的教师都应全程参与，在实施时更要加强联系，经常沟通和交流，合作开展专题教研活动，互相听课，共同组织专业讲座。

实施多种激励机制，充分调动教职员工的工作积极性；通过评比教学新秀、教学能手和开展教学技能竞赛、对于工作卓有成效的教师给予精神和物质奖励；对于违反教师行为规范、教育教学效果差、不服从学校工作安排的教师根据情况酌情处理，做到奖惩分明。

教学管理要有一定的灵活性，根据课程实施具体需求，合理调配教学资源，根据教学的实际需求采取灵活的排课方式，为课程的实施创造条件。通过教学成果汇报、技能大赛、改革教学评价的标准和方法等形式，加强对教学过程的质量监控，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

**7.考核评价体系**

（1）考核标准的制定

应根据核心课程的课程标准，制定相应的考核标准。考核标准应对应职业活动中的工作要求和职业资格证书的相关要求，对专业知识、职业技能、职业能力应有不同的考核标准，以保证对本课程应培养的职业能力进行全面考核。

（2）考核方式的选择

除常用的笔试、口试，如汇报、答辩、案例解析等之外，对技能熟练程度的考核多采用达标测试、等级评定、技能大赛等方式；针对职业能力的综合考核，多采用项目任务考核（将设计、实施、成果及表现进行综合评定）、案例分析考核（对案例分析报告进行评定）、现场考核（在参与企业实际项目中，由学校和企业共同对学生的能力、水平和表现进行考核和评价）、对完成任务的总结和报告进行直观展示的考核。

（3）考核评价方法的选择

用客观试题进行测试；谈话法（通过语言沟通判断其掌握程度）；角色扮演法（对学生在项目中承担不同职责的能力进行判断）；观察法（通过观察其职业行为，进行客观判断）；对比法（通过对学生自身的提高进行客观评价）；写实性评价（真实记录学生完成工作任务的效果和表现，不对其进行量化评定）。

（4）成绩的评定

课程评价应包括：知识水平、职业技能、能力发展、自主学习的态度等；项目成绩评定应由自评、互评、教师点评、企业评价，按不同权重计算结果；突出对学生综合职业能力的评价。

（5）转段升学标准

学生中职阶段成绩合格，直接升入高职，完成高职所有必修和限选科目学习，通过毕业论文答辩，即可毕业。中职段必修课的学习情况，如有5门及以上课程初次考试不及格的或有1-4 门课程初次考试不及格，经一次补考仍有1 门及以上课程不及格的，认定过程考核不合格。

（7）毕业上岗标准

完成教学计划规定的课程学习，达到基本考核要求，成绩合格，取得毕业证书；取得全国计算机等级证一级证书，普通话二级甲等或以上等级证书，及岗位职业资格证书之一。

**8．质量管理**

建立专业教学指导委员会，由校企双方8人组成，委员会定期对教学计划进行修订与更新。

十四、毕业要求

学生通过规定年级的学习，修满专业人才培养方案所规定的的学时学分，完成课程的教学活动。获得计算机等级证书、1+X民航旅客地面服务技能等级证书、英语口语处理证书，社会实践活动次数与完成质量达到培养目标要求。