

# 《航空服务》专业人才培养方案（2021级）



## 一、专业名称（专业代码）

专业大类：交通运输大类

专业类：航空运输类

专业名称：航空服务

专业代码：700402

## 二、入学要求

（一）招生对象：应、往届初中毕业生或者具有同等学历者。

（二）要求：身体健康、无精神病史、无皮肤病、无传染性疾病、无劣迹行为。

## 三、修业年限

学制：三年。

## 四、职业面向

学生主要从事机场及相关企业，就业部门有空中乘务部、空中保卫部、机场地勤部、航空地勤部。初次就业的岗位有空中乘务员、空中安全员、VIP 服务、机场安检、民航地勤值机。经过 3 年工作实践，积累经验可以有很大的升职空间，可以升职到区域乘务长、乘务长、带班乘务长、航空公司乘务教员、客舱部经理、航空公司地服部门主管等岗位。现在，我校学生有升职到乘务长、航空公司乘务教员、客舱部经理等主要领导岗位。

表 1 职业范围表

序号	专业方向	职业资格证书举例	对应职业（岗位）
1	客舱服务	民航乘务员	国内航班乘务员
2		国际职业英语水平等级	国际航班乘务员
3		航空运输飞行服务员	空中安全员
4		航空运输飞行服务员	空中乘务员
5	机场服务	航空运输客运员	值机员
6		航空运输安检员	安检员
7		航空运输客运员	问询人员

## 五、培养目标与培训规格

### （一）培训目标

本专业主要培养思想政治坚定、德技并修、全面发展的高素质人才，具有一定的科学文化水平、良好的职业道德和工匠精神，面向国内外民用航空、机场服务类企业，培

养从事空中乘务员、空中安全员、航空地面服务员等服务工作的服务人员，适应民用航空、机场服务市场需求的技能型人才。

## （二）培养规格

### 1、知识结构

- ① 掌握语文、数学、外语等本专业所需的文化基础知识。
- ② 掌握计算机应用方面的基本知识。
- ③ 掌握基本文化素养；增加文学基础知识。
- ④ 掌握必要的法律知识，具有良好的职业道德修养和行为规范。
- ⑤ 掌握中国历史、餐饮知识的基础知识。
- ⑥ 掌握旅游景点、旅游活动及相关航线地标等基本知识。
- ⑦ 了解飞机基本原理、民航发展史等专业基础知识。掌握民航服务基本知识，中国航线地理、国内主要航线等专业知识。

### 2、能力结构

- ① 具有通用基础能力 普通话运用和语言表达、沟通能力，写作能力。
- ② 具有专业基础能力 肢体协调能力、自我表现能力、才艺表演能力，提升个人专业气质。
- ③ 思维基础能力、语言基础能力、应用文写作能力、服务基础能力，解决问题能力。
- ④ 具有职业核心能力 客舱服务基本能力、机舱设备的使用能力，运用民航法律法规，提高解决问题及处理纠纷的能力。
- ⑤ 具有一定的自学能力和获取信息的能力。
- ⑥ 具有英语表达能力、沟通能力及综合运用能力。

### 3、素质结构

- ① 具有良好的职业道德，遵纪守法；有良好的服务态度：乐观、积极、微笑服务、

周到、热情。

② 具有良好的人际交流和沟通能力；

③ 具有良好的团队合作精神和客户服务意识。

④ 具有人文素质，具有一定的文学、艺术修养和人文科学素养、审美能力，具有一定的音乐、舞蹈等方面的素养。

⑤ 具有一定的人文社会科学知识，养成文明的行为习惯和自尊、自强、自爱、守时、守信的优良品质；养成文明的礼仪，健康高雅的审美情趣。

⑥了解体育运动和卫生保健基本知识，掌握科学锻炼身体的基本技能，养成良好的体育锻炼和卫生习惯，达到国家规定的中职学生体育和军事训练合格标准。

⑦具有较强的心理适应能力，能正确处理自身的理性、情感、意志方面的矛盾，有克服困难的信心和决心，具有健全的意志品质。

## 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。公共基础课包括德育课，文化课，形体与体育，艺术（音乐或美术），以及其他自然科学和人文科学类基础课（见表2）。

专业技能课包括专业核心课和专业（技能）方向课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式（见表3、表4）。

### （一）公共基础课

表2 公共基础课教学内容和要求分析表

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，其任务是：在初中的基础上，进一步加强现代化思维和应用文写作；口语交际训练；口才表达训练。培养学生欣赏文学作品的的能力，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	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，其任务是：通过讲授数学的基础知识，提高学生的数学素养，使学生掌握基本运算、基本计算工具的使用，培养学生的空间想象、数形结合的抽象思维及逻辑思维能力，教学中注

序号	课程名称	主要教学内容和要求
		<p>意将数学知识与实际生活、工作相关联，强调运用和实践能力，为学习其它专业课和就业后相关岗位的实践运用打下基础。</p>
3	英语	<p>依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，其任务是：巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法，有效地开展专门用途的英语训练，为学生步入社会打好基础。通过学习，使学生在英语听、说、读、写方面达到一定的水平，说出一口标准的美式英语。在教学中可充分利用多媒体软件教学，培养学生听说能力，培养学生的语感，注重培养学生运用英语的能力，使学生适应 21 世纪现代化建设需要的应用型人才。</p>
4	历史	<p>本课程教学，要在初中教学的基础上，使学生进一步掌握重要的历史事件、历史人物、历史现象，理解重要的历史概念，认识历史发展的基本线索和基本规律。</p>
5	职业道德与法律基础	<p>本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行道德教育和法制教育。其任务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。</p>
6	职业生涯规划	<p>本课程以邓小平理论、“三个代表”重要思想为指导，贯彻落实科学发展观，对学生进行职业生涯教育和职业理想教育。其任务是引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。使学生掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法，树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观，形成职业生涯规划的能力，增强提高职业素质和职业能力的自觉性，做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。</p>
7	哲学与人生	<p>本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法及如何做人的教育。</p>

序号	课程名称	主要教学内容和要求
		<p>其任务是帮助学生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。</p>
8	经济与政治常识	<p>本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行马克思主义相关基本观点教育和我国社会主义经济、政治、文化与社会建设常识教育。其任务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。</p>
9	计算机应用基础	<p>本课程是一门向学习者传授计算机基础知识、操作系统的硬件环境、操作系统与其它系统软件的关系及操作系统的使用方法，培养提高计算机应用能力的课程。通过本课程的学习，使学生进一步了解 Windows XP 中文版操作系统的功能、特性和发展趋势，熟练掌握 Windows XP 中文版操作系统的使用方法，为应用电子计算机处理实际问题打下初步基础。</p>
10	心理健康	<p>本课程以增进学生心理健康水平、提高生涯规划能力为主要目的。在本课程的学习中，既是学生通过学习，逐步掌握心理健康保健常识，形成健康心理素质的过程；又是他们不断开发自我潜能，提高心理健康水平的过程，并致力于学生良好心理素质的培养。良好的心理素质是学生全面发展和终身发展的基础，也是为其他专业课学习的基础，由此心理健康课程在我校基础教育中的独特地位</p>
11	形体/体育	<p>通过教学，使学生初步掌握基础知识以及基本功的训练，使学生掌握形神兼备的表演知识、体能训练的基本方法和手段，并能初步运用从内心到外形，</p>

序号	课程名称	主要教学内容和要求
		<p>从外形到内心的形体表演技巧，使学生在艺术实践中丰富音乐的表现力，在体态上具有灵活敏捷、协调均衡的能力，在动态上表现出一定的神韵和魅力，具有良好的身体素质。</p> <p>本课程选用校本教材。</p>
12	劳动教育	<p>认识劳动与科学、社会的关系；了解职业素养劳动的一些基本要素和核心概念。使学生了解劳动活动的一般过程；掌握基本的劳动方法，职业素养的技巧；提高解决实际问题的能力；激发学生的创新潜能。使学生接受劳动观念和创新精神的熏陶，养成良好的劳动行为习惯，建立正确的价值观；形成乐于交流、善于合作的团体意识和不断进取的创新精神；激发振兴中华、服务人类的使命感和责任感。</p>
13	音乐	<p>提高学生的音乐艺术修养，增强歌唱技巧，能够声情并茂进行演唱表演。了解不同音乐流派的特点。既要重视学生音乐基本功的训练，又注重歌曲内容尽可能完美表达，真正做到声情并茂。创造条件鼓励学生积极参加艺术实践活动，提高学生的实际演唱能力和舞台表现能力。</p>

## （二）专业技能课

### 1. 专业核心课

表 3 专业核心课教学内容和要求分析表

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	空乘礼仪	<p>空乘礼仪是航空乘务专业的一门专业课，空乘服务中讲究礼貌、礼节，是提高服务质量的重要组成部分。通过教学，使学生懂得文明礼貌，树立宾客至上优质服务的基本观点，了解文明礼貌修养的意义和途径，努力加强自身修养，形成良好的职业习惯，掌握主要客源（地区）和我国主要少数民族的习俗礼节，拓宽社交礼仪规范、公关礼仪规范。</p>
2	航空卫生保健与急救知识	<p>学习机上各种急救知识，并掌握各种病症的急救方式。通过机舱实践，清楚认识病症特点、熟练掌握急救原理和方法。将理论融入实践，掌握相关知识后模拟机舱实践。讲述高空常见病的急救、外伤的紧急处置等医疗救护常识，急救药品的使用原则及注意事项，氧气袋、医药箱的使用方法。</p>

序号	课程名称	主要教学内容和要求
3	专业英语	<p>本课程是中等职业学校航空服务专业的英语必修课。通过对本课程的学习，使学生掌握航空服务的基本用语，增强高级服务意识，并能有感情准确朗诵航空服务中英文广播词及部分城市介绍，为今后从事航空服务工作及继续深造奠定良好的基础。本课程以提高乘务人员口语交际能力为宗旨，根据乘务人员在工作中的实际需要，将乘务口语中较为零散的交际用语归纳，整合成具有系统性、包容性并适合教学，训练与一体的教材。本课程选用校本教材。</p>
4	客舱设备	<p>主要讲授波音 737-300 型飞机的情况，要求学生掌握 737-300 飞机客舱中的各种服务设备的性能及操作规则，应急设备使用方法及规定，安全门、灭火舱的使用方法，使学生熟悉客舱中的各类舱座位布局及所有的设备设施的位置。本课程选用校本教材。</p>
5	客舱服务	<p>通过掌握客舱服务的性质、意义、内容、处理原则和工作方法等，使学生具有良好的沟通交流能力、冷静处理意外事件和较强的实践能力，并具有良好的团队合作精神和职业道德，具备客舱服务人员的专业素质，达到培养客舱服务操作、管理人才，为旅客提供满意服务的。掌握客舱服务规范与要求、客舱行李架使用规则等，是培养学生航空服务专业能力的重点。主要提高客舱模拟情景服务的实际应用能力。本课程选用校本教材。</p>
6	航空地理	<p>使学生了解地质、天文、气象、以及政治、经济、文化等对航空飞行的影响。主要讲授国内各主要航线分布情况、飞越地域及国内各大航空公司二字代码及航班编号规则。国内主要机场地理位置、名称、地标，国内外典型航空运输线等。</p>
7	航空港旅客服务	<p>通过学习本课程，使学生掌握民航地勤服务的基本概念，了解航空港各项服务内容及规范要求。主要讲授航空港及其旅客服务、候机与值机服务、安检服务、行李运输服务、不正常航班服务、信息服务、票务服务。本课程选用高等教育出版社。</p>
8	空乘播音技巧	<p>掌握朗读的基本要素，学会运用形象感受、逻辑感受、内在语、语气、停连、重音、节奏等多种朗读技巧，声情并茂地读好不同体裁和题材的作品，充分利用教材中的训练材料，做好朗读技能中的“内部心理状态”训练和“外</p>

序号	课程名称	主要教学内容和要求
		部表达技巧”训练。提高语言表达能力，同时巩固普通话语音训练的效果。

## 2. 专业（技能）方向课

表4 专业技能课教学内容和要求分析表

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	客舱服务技能训练	通过航空实训基地模拟舱内的实训，掌握客舱服务规范与要求、为旅客服务的基本流程，结合实训手册，通过角色扮演等手段培养学生航空服务专业能力。主要提高客舱模拟情景服务的实际应用能力。本课程选用校本教材。
2	化妆/健美操	化妆课程，训练女生了解空乘化妆的基础理论，使其形象达到民航乘务员的上岗要求，学生能按化妆的基本程序，独立完成妆面修饰及发型修饰，符合空中乘务的职业形象。健美操课程，训练男生的舞蹈美感，锻炼健美体魄，训练肢体协调能力。
3	民航服务沟通	进一步提高学生在对旅客服务中的口语交际会话能力，使学生掌握服务沟通的技巧，提高会话能力并掌握一定的解决问题的能力和方法，为提高自身综合素质，奠定基础。
4	旅游地理	主要讲授我国各主要旅游地区的地理要素和旅游景点，使学生掌握旅游地理主要的基础知识与技能技巧，对学生进行爱国主义和国际主义的教育，提高他们的旅游文化素质，培养他们的旅游服务能力，专业职业素养。
5	英语口语	通过课堂内外的英语口语操练，使学生能就所听到的语段进行问答和复述，能就日常生活话题进行交谈，做到正确表达思想，语音、语调自然、无重大语法错误，语言基本得体。使学生的表达能力、语言运用能力有所提高，对广播词播音、客舱服务质量、航前准备、航后总结等工作都会有促进作用。

### (三) 职业能力拓展课程（选修课）

表 5 选修课主要教学内容和要求分析表

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	公共关系	主要讲授公共关系基本理论和公共关系实务技巧，使学生了解公共关系的基础知识，掌握基本的社交礼仪知识，学会工作和生活中基本的交际方法，具有一定的公共关系工作的能力。本课程选用高等教育出版社。
2	旅游概论	通过对该课程的学习，学生可以基本掌握旅游及其相关概念，熟悉旅游活动的本质、内容、种类、表现形式以及发展旅游业的基本要素及各要素之间的相互关系，认识旅游活动发展的基本规律，了解社会经济发展与旅游活动的关系，旅游对接待地区的基本影响以及旅游和旅游业的发展趋势，从而提高对旅游的认识，
3	国际语音语调	这门课程是一门实践性课程，旨在通过系统的语音语调训练，帮助学生建立一个良好的发音基础，使他们能在这一基础上说一口标准英语，或者至少能使学习英语的人听起来清楚易懂。航空服务专业的学生今后还要学习专业英语、英语口语课程，英语语音语调是这些课程的基础。本课程的任务就是系统地训练学生的语音语调，使他们能够高效地接收所听到的语言并成功地进行语言交际活动
4	乐器演奏	通过乐器演奏教学，培养学生的艺术造诣，使学生掌握多方面的乐器表现形式、音乐体裁等知识，并在教学过程中紧密结合乐器演奏要素知识及中外音乐史等方面知识的学习，使学生逐步具备准确、敏锐地从整体上感受、体验音乐表现内容的能力成为具有一定音乐欣赏、乐器演奏水平的音乐爱好者。
5	文秘与办公自动化	通过学习，使学生了解办公自动化的基本理论及办公设备的基础知识，较系统地掌握办公自动化软件的基本操作方法和技巧，掌握办公自动化设备的使用与简单维修。熟练掌握 Office 2003 办公软件的使用，特别是 Word2003 和 Excel2003。使之具有良好的计算机实际应用能力和相应的计算机文化素质，具备较强的文字处理、报表打印、图形编辑、表格处理等技术能力，为今后能够迅速地适应社会各方面管理工作的需要奠定了基础。

## 七、教学进程总体安排

### (一) 教学进程表

表 7 教学进程表

项目	周数	第一学年		第二学年		第三学年		合计周数
		一	二	三	四	五	六	
课程教学		16	18	18	18	18		88
入学教育、军训		2						2
顶岗实习							18	18
毕业教育							1	1
假期		1	1	1	1	1	1	5
考试		1	1	1	1	1		5
合计		20	20	20	20	20	20	120

### (二) 课程教学进程计划

表 8 课程设置与学时分配表

课程类别	序号	课程名称	学时	理论学时	实践学时	一学年		二学年		三学年		考核方式	学分
						一	二	三	四	五	六		
						18周	20周	20周	20周	20周	20周		
公共基础课程	1	军事训练及入学教育	60		60	2周						考查	4
	2	职业生涯规划	40	40		2						考查	2
	3	历史	38	38		1	1					考查	2
	4	英语	76	32	44	2	2					考查	4
	5	职业道德与法律基础	36	20	16	2						考查	2

	6	语文	196	120	76	2	2	2	2	2		考试	1 2
	7	数学	36	36		2						考查	2
	8	哲学与人生	40	40				2				考查	2
	9	经济与政治常识	40	40					2			考查	2
	10	形体/体育	196	30	166	2	2	2	2	2		考查	1 2
	11	音乐	76	24	52	2	2					考查	4
	12	劳动教育	98	38	60	1	1	1	1	1		考查	6
	13	计算机应用基础	76	40	36	2	2					考查	4
	14	心理健康	80	26	54				4			考查	5
	小计		1088	524	564	18	12	7	11	5	0		6 3
专业 核心 课	15	空乘礼仪	196	40	156	2	2	2	2	2		考试	1 0
	16	航空卫生保健与急救知识	40	30	10			2				考试	2
	17	客舱服务	80	30	50			2	2			考试	4
	18	客舱设备	80	56	24				2	2		考查	4
	19	专业英语	240	180	60			4	4	4		考试	1 2
	20	航空港旅客服务	40	40	0					2		考查	2
	21	航空地理	40	40	0					2		考查	2
	22	空乘播音技巧	40	8	32			2				考查	2
	小计		716	424	300	2	2	10	10	12	0		3 6
专业 ( 技能) 方向 课	23	化妆(女)健美操(男)	36	8	28	2						考查	2
	24	英语口语	160	120	40		2	2	2	2		考查	8
	25	旅游地理	76	70	6	2	2					考试	4
	26	客舱服务技能训练	40	0	40					2		考查	2
	27	民航服务沟通	80	56	24				2	2		考查	4
	小计		392	254	138	4	4	2	4	6	0		2 0
职业 能	28	文秘与办公自动化	40	8	32		2					考查	2
	29	旅游概论	20	20	0					1		考查	1

30	公共关系	40	40	0					2		考查	2
31	乐器演奏	160	60	100		4	4				考查	8
32	国际语音语调	40	24	16			1	1			考查	2
小计		300	152	148	0	6	5	1	3	0		15
33	综合实践	120		120					4周		考查	7
34	顶岗实习	420		420						20周		27
合计		3036	1384	1660	24	24	24	26	26			168

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

表9 教师团队基本标准要求表

项目	要求
教师总数	按国家教育部规定生师比配备教师
专兼职教师比	按 1.2:1 比例配备专职、兼职教师
双师素质结构	教学团队中双师素质要求达到 60%
骨干教师比	骨干教师与普通教师比不低于 4: 6
年龄结构	老中青教师比为 2:4. 4
科研要求	教学团队中的教师至少有一项校级以上课题
专业带头人	专职、兼职带头人各 1 人
教师储备要求	建立一个与教学团队人数相当多的师资资源库
学历或职称	任课教师具备本科及以上学历；专任教师职称要求中、高级比例达到 75%，其中高级职称教师比例不少于 20%
从教能力	具有较强的语言表达能力；具有较丰富的教育教学知识；具有开拓创新的精神；能够立足民航行业企业岗位进行课程开发；能够将学生的思想道德教育融入教学全程
专业经验	专任教师具有一年以上企业挂职锻炼经验；对民航行业企业的工作岗位有较充分的了解；熟悉民航行业企业服务岗位流程；具有较强的管理能力

对于师资队伍提升，尽量从以下几方面着手：

第一，采取有效手段，鼓励教师到民航系统相关企业锻炼，鼓励教师积极申报教师系列外的高端服务专业技术职称，全面提升教师的专业技能水平，打造一支真正意义上的双师型教师队伍。

第二，引进或聘用高质量的高级职称人才、航空服务一线工作的技能型人才，提高教师队伍的学历、职称和专业水平，使师资队伍的知识 and 技能结构更利于专业发展。

第三，有计划，有重点地鼓励教师参与民航行业科研活动，到航空公司等相关企业、研究机构等进行在职深造、进修，帮助教师全面更新知识，提高学术水平。

第四，能够从科研院所、高校相关院系、航空服务企业定期邀请有关人员举行讲座，使教师及时了解民航行业服务企业的发展动态、社会政治经济形势和人们多元化的高端服务需求。

第五，有条件的学校应当选派航空服务专业专任教师到国外相关院校培训、进修和深造，了解国外航空服务及高端服务发展和教学动态，开拓国际视野，培养国际化的师资队伍，促进本专业教学的国际化。

## （二）教学设施

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

校内实训实习必须具有化妆实训室、礼仪实训室、模拟客舱综合实训室等实训室，主要设备及数量见下表。

表 10 教学、实训设施一览表

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量（生均台套）
1	化妆实训室	镜子、化妆品等	多套
2	礼仪实训室	镜子、把杆	多个
3	波音 737-800 型飞机模拟训练舱	托盘、餐车、头等舱餐具	多套
4	A320 舱门/应急出口训练器		1 个
5	MD82/90 尾椎训练器		1 个
6	波音 737-800 型飞机动态模拟训练舱		1 架
7	空客 320 型飞机动态模拟训练舱		1 架
8	空客 330 飞机模拟训练舱	托盘、餐车、头等舱餐具	多套
9	安检设备		

校外实习基地应满足学生半年以上的顶岗实训任务；产学合作，资源共享，双赢互利，良性发展；建立由行业、企业专家和学校有关人员共同组成的专业教学指导委员会，并形成有效的工作机制；企业接纳专业教师开展挂职实践，接收学生开展顶岗实习与专业培训，根据人才培养目标要求，建立科学、完整的实践教学体系；以生产性实训为目标，使实训内容与实际生产相结合，基本实现实训与生产的对接；实训现场符合国家相关法规的要求，具有企业生产的氛围。

### **（三）教学资源**

学校规范、合理使用课程教学资源，必修课程中的课程教材原则上选用“国规”和“省编”课改教材。充分利用本专业建设的目的和要求，选用中国教育资源网中的教学资源充实教材。

### **（四）教学方法与手段**

#### **1、教学方法**

教学形式多样化，根据课程特点，开发和设置有针对性的校内实训项目，指导学生以小组形式完成学习任务，培养团队精神，使学生在过程中不断提高搜集、分析、处理专业信息的能力，不断提高沟通能力，不断获取成功体验，实现快乐学习。

- （1）情境教学法；主要适合情感类课程教学。
- （2）示范教学法；主要适合高端服务业务课程教学。
- （3）模拟教学法；主要适合航空乘务、服务礼仪等课程教学。
- （4）项目教学法；主要适合集中实训和理实一体化课程教学。
- （5）案例教学法；主要适合航空安全、政策法规、基础知识等课程教学。

#### **2. 教学手段**

遵循岗位主导、理实结合，校内外交替的原则，主要手段为：

- （1）网络教学
- （2）现场实训
- （3）虚拟现实教学
- （4）多媒体教学

### **（五）学习成绩考核评价**

适应职业教育课程改革的要求，积极进行考核模式的改革，考核重点由原来的知识记忆向知识运用转变，由单纯理论考核向理论实践一体化考核转变。其中，专业核心课

程试行以主题讲解评价与形成性考核方式为主，以专业技能资格证考评为辅的综合考核方式；实践环节则以工作能力评价、工作绩效评价和企业评价为主要考核依据。考核方式改革课参考以下原则：

第一，坚持能力本位原则。在考核过程中要坚持体现学生的能力，以能力强弱来衡量学生成绩的高低。注重项目技能水平考核，并扩大能力考核范围，注重职业综合能力，创新能力，拓展能力的考核。

第二，开放考核原则。采用任务、调研、操作等多种考核方式，实行学校教师、企业专家以及学生互评等多元化评价方式。

第三，在试题的难易程度上要保证均衡，既能使学生成绩呈现正态分布，反映出学生对知识、能力的整体掌握情况，又能使学生成绩有真实的区分度，反映出个体学生的能力差异。

第四，在工学结合的课程和实训中，应由企业人员参与教学考核，从工作过程的角度对学生进行考核与评价。

## **（六）质量管理**

### **1. 总体要求**

全面贯彻党的教育方针，按照党中央、国务院决策部署，以立德树人为根本，以服务发展为宗旨，以促进就业为导向，坚持走内涵式发展道路，适应经济发展新常态和技术技能人才成长成才需要，完善产教融合、协同育人机制，创新人才培养模式，构建教学标准体系，健全教学质量管理和保障制度，以增强学生就业创业能力为核心，加强思想道德、人文素养教育和技术技能培养，全面提高人才培养质量。

### **2. 推进产教深度融合**

强化行业对教育教学的指导。各级教育行政部门要完善职业教育行业指导体系，创新机制，提升行业指导能力，通过授权委托、购买服务等方式，把适宜行业组织承担的职责交给行业组织，完善购买服务的标准和制度。教育部联合行业部门、行业协会定期发布行业人才需求预测、制订行业人才评价标准。各职业院校要积极吸收行业专家进入学术委员会和专业建设指导机构，在专业设置评议、人才培养方案制订、专业建设、教师队伍建设、质量评价等方面主动接受行业指导。

### **3. 强化教学规范管理**

加强教学常规管理。严格执行国家制定的教学文件，适应生源、学制和培养模式

的新特点，完善教学管理机制。要加强教学组织建设，健全教学管理机构，建立行业企业深度参与的教学指导机构。职业院校的院校长是教学工作的第一责任人，要定期主持召开教学工作会议，及时研究解决学校教学工作中的重大问题。要坚持和完善巡课和听课制度，严格教学纪律和课堂纪律管理。要加强教学管理信息化建设和管理人员的培训，不断提高管理和服务水平。

## 九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，修满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，毕业时能达到航空服务专业学生达到的素质、知识和能力。

航空服务专业面对的是技能性强、操作性严谨的高端服务岗位群，这种岗位群对人才的要求具有很强的时代感。因此教学标准的制定与执行必须要动态更新，每年经学校专业部审核，实时调整后执行。

本专业毕业生可通过中高职衔接、网络自学等方式继续学习，接受更高层次教育，通过专业学习最终能支撑培养目标的有效达成。

## 十、附录

表 11 航空服务专业课程设置及时数分配表

周次	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
学期										0	1	2	3	4	5	6	7	8			
第一学期	入学教育与军训		课堂教学与机动一周																考试	社会实践	—
第二学期	课堂教学与机动一周																考试	社会实践	—		
第三学期	课堂教学与机动一周														实训	考试	—				
第四学期	课堂教学与机动一周														考试	毕业设计	社会实践				
第五学期	跟岗实习																	社会实践			
第六学期	顶岗实习																毕业教育	—			

表 12 航空服务专业专业执行性教学计划变更审批表

开课学期：2021 — 2022 学年

教研室		专业	航空服务专业
学制	3 年	班级	2021 级
调整内容（课程名称）	原计划安排		现计划安排
调整原因情况说明	教研室主任：            年    月    日		
教务科审批意见	教务科长：            年    月    日		