

# 航空服务实训基地建设方案

## 一、建设背景

### (一) 行业背景与人才社会需求

航空服务是一个涵盖面比较广泛的专业，它涉及旅游、酒店、艺术表演、形象设计等专业领域，具有很强的应用性。故此，在大力发展第三产业的今天，它无疑有着很强的市场吸引力。该专业的发展非常迅速，前景十分看好，有着广泛的社会需求，特别是各大航空公司大规模的招聘人才，更是将航空服务专业人才的培养推向高潮。

随着我国经济的发展和人民生活水平的提高，人们社会交往的频率也在不断增加，由此对交通运输的选择也越来越重视，对航空运输的需求也越来越强烈，对服务水平要求也越来越高。哈尔滨作为黑龙江省经济的崛起中心、中等职业教育的密集地，航空服务的规模和水平都需要不断提升。航空企业表示，随着我国航空业的发展，今后将不再聘用未接受专业院校系统学习与培训的空乘人员和地勤人员。

哈尔滨市航空服务中等专业学校航空服务专业正是顺应这个社会潮流而建的专业。该专业立足于现实，以就业为导向，以技能培养为主线，以社会需求为目标，培养面向市场既懂理论知识，又具有多种技能的创新型、复合型应用人才。本专业在发展中不断改革创新，面向社会，放眼世界，积极寻求与国际接轨，用国内外先进的教育理念来引导和发展自己，为培养出集理论与实践于一身、掌握多种先进技术方法的高素质、高质量航空服务人才奠定了良好的基础。今后，随着社会的发展以及自身的前进，通过不断加强内涵建设，该专业必将会有更加辉煌的发展前景。

## **(二) 基地建设基础**

### **1. 教学团队**

航空服务专业教学团队现有专任教师 55 人，其中专任教师 39 人，外聘兼职教师 16 人。

(1) 专任教师。职称结构：教授 1 人，副教授 3 人，讲师 10 人，助教 8 人，高级职称比例为 29%。专业带头人 2 人。

(2) 外聘教师。有学历职称的专业技术人员 20 人，能工巧匠 3 人。

### **2. 教学条件**

航空服务专业目前拥有：航空实训基地 1 个、客舱礼仪体能实训室 1 个，社交茶艺实训室 1 个、仿真多媒体视听室 1 个、高标准形体练功房 6 个、多功能语音室 1 个、形象造型设计室，才艺展示厅 1 个，常年与哈尔滨太平国际机场等省内机场建立有规范的学生校外实习实训基地。

### **3. 人才培养模式**

学校坚持职业教育的人才培养模式，以任务为导向，以行动为动力，坚持“做学练演”合一的 2.5+0.5 人才培养理念，实行“1+X”的证书结构，大大提高了学生毕业后的就业竞争力。

## **(三) 基地优势**

### **1. 依托地域特点，演绎办学优势**

我们亲眼目睹着黑龙江省航空业的建设历程，敏锐地捕捉到这是学校发展的新的增长点。学校适时地将办学理念确定为“依托航企、服务社会”并进行扎实有效地实践，开发形成了以航空服务专业为主干的系列专业。这些专业以航空运输需要的技能型服务人才为培养目标，受到了国航、南航、东航、吉祥、春秋等

航空公司的青睐和支持。

## **2. 发挥专业优势，经验与特色同步**

学校航空服务专业是黑龙江省唯一一所全日制普通航空类中职学校。专业教师经验丰富，逐步探索一条既适合学校发展现状，又满足用人单位要求的教学路子，完善了人才培养方案，制定了科学合理的课程结构体系，与机场、航空公司等单位都建立了良好的合作关系。

## **3. 强化校企合作，提升育人质量**

为了使培养出来的学生能够真正具备航空企业服务型人才的素质，努力让学生与企业的用人要求和岗位技能要求零距离，我们以“人格+能力”为本，树立了“成才成器，成人成功”的教育理念。我们强化校企合作，以民航企业的职业道德、职业规范和岗位要求为切入点，通过“德育智育美育共育、才能技能体能艺能”的实施途经，培养学生具有“昂首挺立、亭亭玉立”的自信和气质，深化任务引领型课程的改革。保证学生毕业后“拿手敢出手，出手就拿手”，能达到民航的航空服务、客运服务、安检等岗位要求。

## **4. 引入航企文化，优化校园文化**

为了使培养出来的学生能够真正具备航空企业服务型人才的素质，让学生与岗位零距离。学校以战略的眼光，提出了“将航空企业文化引入到校园文化建设中”，并将其视为校园发展的核心竞争力。我们研究航企文化与校园文化的融合，努力探究两者的内在联系，不断变革和创新我们的价值观念和行为习惯，把“现代开放，严谨高效，热情周到”的航空业文化特征作为学校文化建设的元素，从文化层面上拉近了学校与企业的距离，为学生的

就业打开了良好的通道。

#### **(四) 基地建设差距**

1. 在人才培养模式创新方面尚需进一步开展教学研究和实践探索。

2. 专业带头人、骨干教师队伍建设的力度还需加强。

3. 技能型教师少，应加大从航空公司或机场聘用专业人才为兼职教师。

## **二、基地建设指导思想与目标**

### **(一) 建设指导思想**

学校航空服务专业实训基地的办学思路是：“重积累、创特色、求突破”。重积累，由于航空服务专业办学历史悠久，在专业建设和发展的每一个环节上都积累有经验；有特色，为进一步发挥专业优势，力求创造出新的专业优势与特色；求突破，将在专业建设、教学研究和工学结合三方面寻求突破，将该专业建设成为具有较强市场竞争力的专业。

### **(二) 建设目标**

培养目标是教育的起点，也是归宿，是理论指南，也是质量标准、评估标准。它决定专业教学内容和教学形式。鉴于中职主要是为区域经济服务的性质，为东北地区培养合格的航空服务人才是我们办好该专业的一个基本出发点。目前，随着航空市场的蓬勃发展，整个航空业自身也将演变成集民航管理、空中服务、地面服务、票务销售多元化复式行业。结合学校办学的实际，我们把培养人才的目标锁定在空中服务和地面服务两个方面。按照中等职业教育人才培养目标，制定人才培养方案。学校航空服务专业的培养目标作如下规定：本专业培养拥护党的基本路线，德、

智、体、美、劳全面发展，具有良好的职业道德和文化修养，掌握航空服务职业岗位群工作需要的理论知识，具备较高的英语水平和航空服务工作技能，具备一定的艺术表演才艺，能从事机场航站楼内辅助服务、航空业务及航空业相关服务工作的高素质技能性人才。

### **1. 继续注重培养目标，突出实用价值**

目标的设定应该面向整个职业，以职业能力为基础，把从业所需要的知识、技能、态度有机整合在一起。课程是实现培养目标的重要手段，课程目标是为人才培养目标服务的。把职业标准和能力要求转化成课程目标，把增强学生的职业适应能力和应变能力作为课程目标的基本要素。考虑到目前航空企业对人才形象上的高要求，我们将在教学计划中加大艺术表演职业基础能力课程的比重，增加航空礼仪、形体训练、才艺表演、形象设计、播音技巧等课程的比例。一是满足航空企业对人才的需要，二是使部分学生毕业后也可以从事单纯的礼仪服务、艺术表演和形象设计工作。另外，由于空乘人员是在空中作业，既要具备管理知识又要具备服务技能的综合型人才，为了能使他们能在企业和顾客之间起到组织、协调和沟通的核心作用，开设职业道德、民航服务心理、机场运输管理、公共关系、民航法律等课程。

### **2. 进一步强化实训比例，突出动手能力**

由于航空服务专业的应用性很强，纯理论的课程无法提高学生解决实际问题的能力，必须加强实践教学，保证学生有足够的实践时间，在课程体系设置中，加大实践环节的比重，增加课程实践学时，教学计划中安排有课程理论与实践学时，使实践课程在教学计划中比例达到 70%。同时，帮助学生积极参加社会实践

活动，学生通过各种社会实践活动，真正将课堂所学灵活应用，逐步形成职业能力。

### **3. 加强师资队伍建设，突出双师结构**

为保证航空服务专业的教学质量，培养合格人才，对教师队伍加强建设，本专业共有专职教师 21 人，其中：研究生学历 3 人，教授 1 人，副教授 3 人、50%具有“双师”资格，其中：2 人取得民航业资格证书、6 人具有相关的形象设计、艺术考级、化妆、营销策划等资格证书。专业教师的知识、年龄结构合理，为专业教学的正常开展奠定了基础。同时，我们根据中职的性质和培养人才的要求，从民航企业中聘请了 3 位兼职教师（其中：高级乘务考评员 1 人、高级安检员 1 人、高级人力培训师 1 人）加强专业实践课程的教学，着力培养学生的岗位技能。通过两支教师队伍的建设，确保了教学课程的质量。此外，我们还通过选派教师进修，加强合作研究，到企业实践或兼职，引进高学历高职称人才，引进有企业实践经验的人才等模式，将尽快建设一支学风严谨，教学水平高，科研能力强，知识结构合理的教师队伍。

## **三、建设内容**

### **（一）优化人才培养模式**

本专业教学体系由校内系统专业教学和校外顶岗实习两个部分组成。自 2018 年起，学校航空服务专业教学模式已经从“员工培训”和“订单培养”模式相结合发展到案例教学和仿真实训相结合的模式。探索实践“做中学、学中练、练中演”的工学结合人才培养模式，通过在与航企岗位设备高度仿真的环境中进行教学，让其他学生看到实训学生的操作过程。同时，与相关民航企业一起，探索对校外顶岗实习的学生的管理机制，整理切实可行

的培训考核体系，进一步加大业务考核的力度，推进专业教学改革向纵深发展。

### **1. 加大实训比例，进一步深化职业教育特色**

由于航空服务专业的应用性很强，纯理论的课程无法提高学生解决实际问题的能力必须加强实践教学，保证学生有足够的实践教学时间，课程体系设置中，加大实践环节的比重，增加课程实践学时，在教学计划中安排有课程理论与实践学时，除此外，还有专门的教学顶岗实习、毕业顶岗实习和毕业设计，给出四个综合性的课程设计供学生选修。为调动学生学习积极性、鼓励学生个性发展，适应不同方向的社会需求，结合学校现有的师资情况，进一步加大选修课程的比例，进一步增大跨专业的比例。增加中西文化鉴赏、酒店督导管理、导游实务等选修课，以促进学生个性发展。

### **2. 加强专业核心课程建设**

课程设置与实际工作任务相匹配，力求课程设置更注重职业能力的培养，让知识的掌握服务于能力的构建。加大客舱服务、客舱设备、航空急救等课程的比重。重视教材选用的科学性、教材管理的规范性和教材采购及供应的时效性，高度重视企业培训教材校本化与精品课程的研发，确保了教学的顺利进行，体现专业特色。由于教材以岗位的职业能力要求为依据，内容上切合专业实际和学生的认知基础，并且引入大量的案例分析、实物图片以及相关链接等内容激发学生的学习兴趣，增强学生的直观体验。

表 1 拟开发新课程建设规划表 (单位: 万元)

序	实训室名称	进度	建设内容	负责人	经费
1	CPR 实训室	2022.9	制定教学大	高鑫	3
2	应急设备实训室	2022.9	纲、编写院	高鑫	3

### (三) 加强师资队伍建设

#### 1. 进一步优化师资队伍建设

加强专业教师培训, 壮大“双师型”教师队伍。重视“双师型”师资队伍建设, 鼓励教师参加专业技能考证; 每年还利用暑期组织航空师资赴机场进行包括客票销售、值机、安检、配载平衡、行李查询、服务等各类岗位的实岗体验; 组织教师赴东航乘务培训中心学习参观。

#### 2. 优化专业教师的数量与结构

为保证航空服务专业的教学质量, 我们对教师队伍加强建设, 本专业现有专职教师 24 人, 其中: 研究生学历 1 人, 教授 1 人, 副教授 3 人, 其中: 2 人取得民航业资格证书、6 人具有相关的形象设计、化妆、艺术考级、营销策划等资格证书。专业教师的知识、年龄结构合理, 为专业教学的正常开展奠定了基础。同时, 我们根据中职的性质和培养人才的要求, 还将从民航企业中聘请 3 位兼职教师 (其中: 高级乘务考评员 1 人、高级安检员 1 人、高级人力培训师 1 人) 进一步优化教师结构。此外, 我们还通过选派教师进修, 加强合作研究, 到企业实践或兼职, 引进高学历高职称人才, 引进有企业实践经验的人才等模式, 将尽快建设一支学风严谨, 教学水平高, 科研能力强, 知识结构合理的教师队伍。

### (四) 实训条件建设

## 1. 加大经费投入

本专业的经费主要来源于本院自筹。目前，随着航空服务实训基地的建设完成，采购安装各类实训设备及软件，总投入预计为6万元。拟购置了航空模拟cpr急救训练室，耗资3万，航空应急设备实训室。除继续保持和深化与国际机场的合作外，积极开展与航司的合作，争取到2024年再建成4处具有良好合作关系的校外实习实训基地。

## 2. 深化校企合作，加强实训设施建设

### (1) 较为稳定的校外实训基地

瞄准国际机场重大项目建设，大力开展校企合作，实行“订单式”培养，与南方航空公司、东方航空公司等企业建立了长期而稳定的教学、实训、实习的合作关系，使之成为学校的校外实训基地。

### (2) 较为完善的实训室管理制度

实训用品和器材根据实验实训大纲及时申购，力求实训室的使用率为最优化。实训室的财产帐物清楚，每学期要求实训室的管理员对相关设施设备进行清点，严格财产报损制度。各实训室的使用教师能做好情况登记，根据记录情况，定期及时做好维修保养，使设施设备始终处于完好状态，确保教育教学的需要。

### (3) 学生实训开设率达标

根据专业实训和实习大纲，规范实训要求。实训的开展侧重于专业基础课和专业课，在具体实施过程中还根据大纲和社会对相关人才的技能需求作适当的取舍调整。专业任课教师能够根据教学大纲中的有关规定，结合实际需要，制定好专业课与专业基础课的应开实验与实训项目，并在每学期结束时进行统计，认真

批阅实训报告，作为学生该课程的考核成绩。其中专业基础课和专业课程的实训开出率达到 93%。

#### **四、预期效果**

通过四年建设，将进一步提高航空服务专业师资队伍水平、改善实验实训办学条件，提高人才培养质量和管理水平，促进航空服务专业全面发展，使该专业综合水平在我省中等职业教育中达到领先，并对省内同类专业改革和发展起到带动和示范作用。

##### **（一）形成特色鲜明的工学结合人才培养模式**

通过航空服务实训基地建设，不断完善“工学结合”人才培养模式，整体提升航空服务专业建设水平，使专业特色更加鲜明，教学质量显著提高，学生岗位职业能力和就业竞争力明显增强。建成以航空服务专业为龙头、航空服务专业和导游(英语方向)为支撑的省内领先的专业群，不断适应区域经济建设发展的需要。

##### **（二）建设一批特色鲜明的工学结合实习实训课程及课程教学资源**

通过开发、创新和完善课程体系，有针对性地建设工学结合的优质实习实训课程，有力地促进校企合作机制更加完善，深化校企合作、工学结合的内涵建设，使校企合作更加紧密，工学结合更加紧密，教学资源更加丰富，从而为区域经济发展培养高素质、高技能人才，提高毕业生对口就业率、稳定率，实现学生高质量就业。

##### **（三）建成国内先进的航空示范性实训基地**

随着航空服务专业实训基地的建成并投入运行，将为学生职业技能提供训练平台、为教师提供科研平台、为对外技术交流和为社会服务提供基础平台，不仅能提高学生的职业技能与就业竞争

力，而且能有效地增强学校对外技术培训、技术服务和技术示范的能力。

#### **（四）人才培养质量显著提高**

毕业生除获中职学历证书外，还取得民航安检证书、航空服务、民航货运员、值机、票务员等一项或多项高级职业资格证书和企业经历证书，双证书获取率达90%。学生就业竞争力高，初次就业率达90%以上。在职业素质、综合能力等方面得到同行及社会的高度认可，毕业生用人单位满意率达92%以上。

### **五、保障措施**

#### **（一）加强组织领导**

成立由系主任、专业带头人、行业专家、骨干教师组成的专业建设督导指导委员会。

主任：王 艳

副主任：高 鑫

成员：韩 旭、尹紫君、张 健、夏小桐

顾修磊、陈 曦、舒 越、徐 可

#### **（二）构建校企共赢机制**

紧紧依靠国内航空公司，机场等行业办学，主动寻求行业企业的支持，以服务求支持，以贡献求发展。建立健全校企共赢长效机制，校企共建实训基地、师资队伍，为提升专业建设水平奠定良好的基础。

#### **（三）建立健全管理制度**

制定《项目建设计划书》、《项目任务分解表》、《项目阶段进度表》、《项目责任人考核办法》等文件，从制度上保障项目的正常实施和运行。按照国家示范性高职院校建设计划运行信息监控

体系具体监控信息要求，明确项目各阶段建设目标和监测指标，责任到人，确保项目按期实施。

#### **(四) 完善激励考核制度**

明确各项目责任人，将项目完成情况作为考核相关部门和责任人的重要指标；对完成项目阶段任务，通过学校验收，给予奖励，对检查通不过，对不能保质保量完成建设任务的，给予相应的处罚。

#### 航空服务实训基地项目实施计划

实施阶段	目标内容
第一阶段： 21年11月-12月底	完成项目申报工作；组织开展航空服务实训基地的社会调研报告，制定完善的实训基地建设方案。
第二阶段： 22年3月-23年6月	完成资金筹措、资金落实工作，通过采购完成航空服务实训基地的设备采购。
第三阶段： 23年9月-24年12月	完成航空服务实训基地建设并确保正常运行。