

HHSZ-001



**黑龙江省优质中职学校建设项目**  
**哈尔滨市航空服务中等专业学校**

**1. 人才培养模式**

**1.2 行业标准对接，订单模式培养**

**1.2.2 订单班培养模式**

# 航空服务专业 订单班培养模式 《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、航空地面服务员等岗位的服务人员，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 思维能力、语言运用能力、应用文写作能力、服务基本能力，解决问题能力，应急处理能力。
- 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主动的服务意识。

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、守信等优良品质；养成言谈举止文明的行为习惯，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能力，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领域课，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	职业道德与法律基础	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

序号	课程名称	主要教学内容和要求
		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。
2	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。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>
3	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>
4	就业指导	<p>通过就业指导课程，首先，可以提高就业的决策技能。深入地了解社会为他们提供的岗位，以及各种就业岗位的具体要求和特点等信息，引导学生合理正确的分析就业信息，做出适合自己的职业选择。其次，学到一些就业技能，并且增强自己的就业机会。在这门课上，会采用校内教学与校外实践相结合的方法，开发学生的就业技能，增强就业机会意识。在校内实践方面可以帮助学生发展自我意识，认识个人能力，兴趣，特长，正确看待个人的生理和心理特征，初步确定职业目标；在校外实践教学方面，给学生提供参</p>

序号	课程名称	主要教学内容和要求
		加社会实践和招聘活动的机会，使他们和就业直接接触。最后，可以了解自己的特点，为自己更好的制定就业目标。就业指导这门课上，会采用共性指导和个性指导相结合原则，通过课程，讲座或者演讲等方式对学生进行共性指导的。与此同时，也会注重个性化的咨询与指导，帮助学生了解和发现自己的特质，专长，让每个人都可以制定自己的个人的职业发展规划。
5	语文(基础模块、普通话、拓展模块)	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。
6	点击职业英语(基础模块)	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或英式英语。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。
7	中国历史	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。为服务过程中能够从人文素养方面为客人提供更全面的服务。
8	音乐	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。
9	计算机应用基础	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

序号	课程名称	主要教学内容和要求
		方法，为应用电子计算机处理实际问题打下初步基础。
10	心理健康	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，心理健康课程在我校基础教育中的处于独特地位。
11	劳动教育	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。
12	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。
13	形体/体育	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，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。本课程选用校本教材。

## (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
----	------	-----------

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	空乘礼仪教程	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。
2	航空医学知识于卫生保健	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。
3	客舱服务	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。
4	客舱设备	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。
5	民航乘务英语实用会话	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。
6	民航乘务英语客舱服务	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



序号	课程名称	主要教学内容和要求
	广播词	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。
6	航空港旅客服务	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。

## 2. 专业领域课

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	民航面试英语口语教程	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。
2	中国旅游地理	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。
3	空乘服务沟通与播音	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。
4	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。
5	空乘职业素养	通过课堂进行个人职业形象方面的整体提高，结合审美的教育理念，使学生能够从个人的化妆形象整理和穿着制服已经个人服饰的审美提高，综合

序号	课程名称	主要教学内容和要求
		个人的职业规划，对学生的整体的仪容仪表，个人职业素养有所提高。
6	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。

### (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	中华传统文化	本课程是一门讲授中国传统文化，传承中国民族精神，弘扬优秀传统文化，提高学校教育文化品位和学生人文素养的课程。本课程力求贴近学生生活，体现职业教育特色，注重科学性、知识性、趣味性相统一。目的在于提升大学生文化涵养，丰富校园文化，发挥文化传承作用，全面提高学生的人文素养。通过学习本课程，帮助学生深入了解中国博大精深的传统文化，领略传统文化的魅力，解读传统文化的精髓，从中获得人生的启迪，提升学生的民族自尊心、自信心、自豪感，引领学生形成高尚的道德情操、正确的价值取向。
2	人文科技	人文科技包括人文社会科学和科学技术，针对中职学生的基本情况，以人文社会科学的相关内容为主，人文社会科学是人文科学和社会科学的总称。授课内容包括哲学、语言学、艺术学等。社会科学是指以社会现象为研究对象的科学，如政治学、经济学、军事学、法学、教育学、民族学、宗教学、社会学等，通过学习是学生能够了解各种社会现象及其发展规律。
3	审美教育	美育是我国教育体系的有机组成部分，也是实施素质教育的重要内容。中职学生要提高个人审美，全方面发展。对于色彩的搭配，服装的款式选择，对于事物的正确评判，心灵美，行为美，语言美等等，从各个方面提升学生的审美度，为社会的积极发展做贡献。
4	专业技能	通过航空实训基地的实训设备，以就业工作技能为前提，带领学生进行实际技能训练，为参加国家级、省市级的技能大赛做准备，同时培养学生掌握客舱服务规范与要求、为旅客服务的基本流程，开关机舱舱门，紧急水上撤离、陆地撤离、灭火技能、CPR 急救等、航空服务专业学生必备能力，提

		高学生实际操作能力。
5	艺术素养	所谓艺术素养，即是一个人对于艺术的理解能力，感知能力，以及认识能力。作为中职学生，利用艺术素养课程提高血红色呢个的艺术修养，同时提高其个人能力，为今后的工作夯实基础。从个人外在形体、音乐素养、动手能力等各个方面培养，为社会输出全能型人才。

