

无锡金茂商业中等专业学校

2025 级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、入学要求与基本学制

入学要求: 初中毕业生

基本学制: 3 年

三、培养目标

本专业培养拥护党的基本路线, 德、智、体、美、劳等全面发展, 具有严谨、敬业、团结等职业精神, 掌握较扎实的客舱设备、服务技巧等专业基础知识, 具备安全检查、应急处置等专业技能, 能适应民航乘务员、民航安全员、空港地面服务、酒店前厅服务等岗位的高素质技能人才。

四、职业(岗位)面向、职业资格及继续学习专业

专门化方向	职业(岗位)	职业资格或职业技能等级要求(建议)	职教高考专业
航空服务	民航空中乘务员	1+X 民航旅客地面服务职业技能证书(初级)	市场营销科目组
	空港地面安检员		
	空港地面服务		

五、综合素质及职业能力

(一) 综合素质

1. 具有良好的道德品质、职业素养和社会交往能力;
2. 具有人文和科学素养, 良好的职业道德和积极的生活态度;
3. 具有吃苦耐劳、积极进取、勇于创新的精神和敬业爱岗的工作态度;
4. 具有团队合作精神和服务意识;
5. 具有继续学习的兴趣与能力, 奠定终身学习和职业生涯发展的基础。

(二) 职业能力(见航空服务专业工作任务与职业能力分析)

1. 行业通用能力:

(1) 具有服务接待能力, 掌握航空公司或酒店服务的基本原则、程序和方法; 具备航空公司或酒店服务的基本技能和技巧。

(2) 具备一定的基层管理能力。具有人际沟通能力, 具备良好的语言和书面表达能力。

(3) 具备良好的沟通能力, 能够熟练运用普通话、外语对客服务; 能够恰当处理旅客与我关系和日常的人际关系。具有营销策划能力和一定的营销意识。

2、专业核心能力：

(1) 具备运用航空礼仪，做好民航客运服务、货运服务及行李运输、机场及候机楼客运服务等工作的能力。

(2) 具备运用民用民航法律法规与实务知识处理矛盾纠纷的能力。

(3) 具备处理机场事务、客票销售中的定座和其他事务的能力。

3. 职业特定能力：

(1) 空中乘务

了解客舱乘务员的岗位职责和服务程序，掌握客舱服务技能、要求、以及医疗急救常识和应急操作，掌握国内和国际旅客运输业务的基础知识，熟悉空中服务各个阶段的基本操作和特殊情况处置原则和方法。

(2) 民航安全检查方向

熟练识别和处置各种真伪乘机证件。掌握对旅客人身进行仪器和手工检查的操作技能。熟悉对各类物品进行仪器和手工检查，并处置违禁物品的操作技能。熟练使用安全门、手探、爆炸物品探测仪及 X 射线机等设备。

(3) 空港地面服务

掌握离港和货物运输等系统的操作，熟悉国内、国际客票票面，熟悉乘机手续、候机楼服务、行李运输的常规操作及特殊旅客操作。掌握航班、旅客运输不正常及特殊情况的处理。掌握不同机型配载平衡的方法。掌握货物的托运、接收、到达、交付，以及客户服务流程。掌握货物待运、空港货物的常规操作，以及特殊情况的处理。

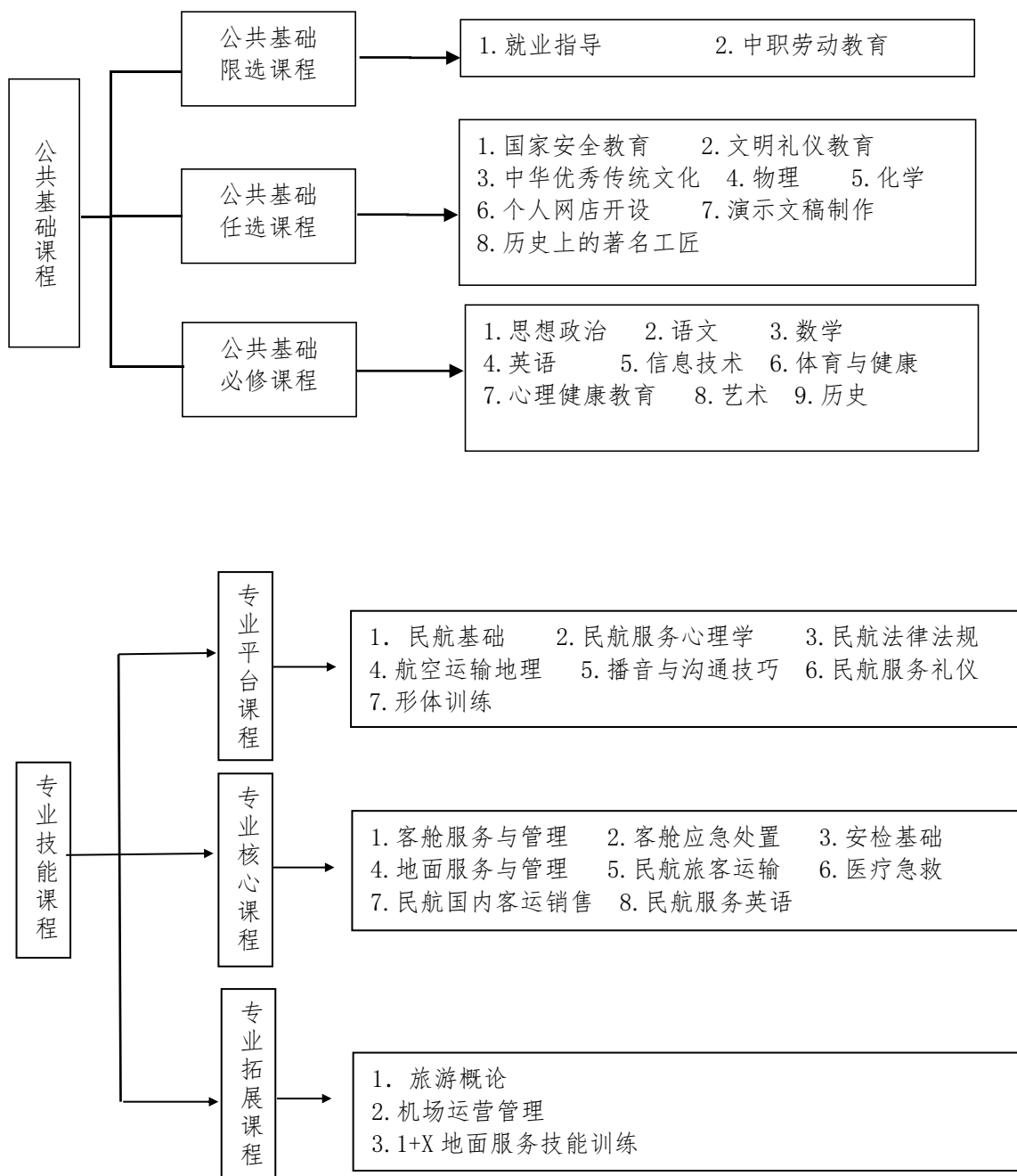
4. 跨行业职业能力：

(1) 具有适应岗位变化的能力，该专业毕业生也能从事旅游管理、酒店管理、物流管理等工作。

(2) 具有创新和创业的基础能力。

六、课程结构及教学时间分配

(一) 课程结构



(二) 教学时间分配表

学期 内容	一	二	三	四	五	六	课时比				
								公共基础课程	专业(技能)课程(含岗位实习)	其他	合计
军训(入学教育、专业认知)	1										
劳动、公休假期		1	1	1	1		课时数(学时)	1233	1620	150	3003
理论教学周	18	18	18	18	18		占比数(%)	41.0	53.9	5.0	100
专业综合实训						6	学分数				
岗位实习						12					
考试安排周	1	1	1	1	1						
毕业考核						1		公共基础课程	专业技能课程(含岗位实习)	其他	合计
毕业教育						1	学分数	68	68	15	151
总计	20	20	20	20	20	20	占比数(%)	45.0	45.0	9.9	100

七、教学进程安排

课程类别	序号	课程名称			学时数				课程教学各学期周学时												
					总学时	学分	理论学时	实操学时	一		二		三		四		五		六		
									20周		20周		20周		20周		20周		20周		
									18周	2周	18周	2周	18周	2周	18周	2周	18周	2周	18周	2周	
公共基础课程	1	思想政治	必修	中国特色社会主义		36	2	36		2											
				心理健康与职业生涯		36	2	36				2									
				哲学与人生		36	2	36					2								
				职业道德与法治		36	2	36						2							
		选修	限选	就业指导		36	2	36									2				
				中职劳动教育		18	1	18					1								
			任选一门	国家安全教育		18	1	18		1											
				中华优秀传统文化		18	1	18		1											
				文明礼仪教育		18	1	18							1						
	2-10	文化 课	必修	语文		234	13	234		4		4		3		2					
				数学		180	10	180		3		3		2		2					
				英语		180	10	180		3		3		2		2					
				信息技术		108	6	108		3		3									
				体育与健康		180	10	180		2		2		2		2		2			
				心理健康教育		45	2	45		0.5		0.5		0.5		0.5		0.5			
				历史		72	4	72		2		2									
				艺术	音乐鉴赏与实践		18	1	18		1										
					美术鉴赏与实践		18	1	18				1								
				10	选修	任选 两门	物理（加工制造类）		54	3	54										
							化学（加工制造类）		54	3	54										
							个人网店开设		18	1		18									
							演示文稿制作		18	1		18	1								
							历史上的著名工匠		18	1		18			1						

课程类别	序号	课程名称		学时数				课程教学各学期周学时											
				总学时	学分	理论学时	实操学时	一		二		三		四		五		六	
								20周		20周		20周		20周		20周		20周	
								18周	2周	18周	2周	18周	2周	18周	2周	18周	2周	18周	2周
		小 计		1233	68	1233	0	20.5		20.5		12.5		10.5		4.5			
专业技能课程	11	专业平台课程	民航概论	72	4	72	0	4											
	12		民航法律法规	36	2	36	0					2							
	13		航空运输地理	72	4	36	36									4			
	14		播音与沟通技巧	36	2	12	24							2					
	15		民航服务礼仪	36	2	6	30	2											
	16		形体训练	72	4	0	72			2		2							
		小 计		324	18	162	162	6		2		4		2		4			
	17	专业核心课程	客舱服务与管理	72	4	10	62			4									
	18		客舱应急处置	72	4	10	62							4					
	19		安检基础	72	4	10	62					4							
	20		地面服务与管理	72	4	10	62							4					
	21		民航旅客运输	72	4	10	62									4			
	22		医疗急救	72	4	10	62					4							
	23		民航国内客票销售	72	4	10	62							4					
	24		民航服务英语	36	2	6	30									2			
		小 计		540	30	76	464	0		4		8		12		6			
	25	拓展课程	旅游概论	72	4	36	36									4			
	26		机场运营管理	72	4	36	36									4			
	27		1+X 地面服务技能训练	72	4	12	60									4			
		小 计		216	12	84	132	0		0		0		0		12			
		专业综合实训		180	6	0	180											6周	
		岗位实习		360	12	0	360											12周	

课程类别	序号	课程名称	学时数				课程教学各学期周学时											
			总学时	学分	理论学时	实操学时	一		二		三		四		五		六	
							20周		20周		20周		20周		20周		20周	
							18周	2周	18周	2周	18周	2周	18周	2周	18周	2周	18周	2周
其他教育活动		军训（含入学教育、专业认知）	30	1	0	30		1周										
		社会实践（公休假期）	30	1	0	30					1周		1周		1周			
		“6+X”家政实训	30	1	0	30				1周								
		毕业考核	30	1	0	30												1周
		毕业教育	30	1	0	30												1周
		小计	150	5	0	150												
总计			3003	151	1555	1448	26.5	1周	26.5	1周	24.5	1周	24.5	1周	20.5	1周	18周	2周

注：1. 每学期按 20 周规划，其中教学周 18 周，考试周 1 周，实践课（或其他教育课）1 周。根据党的二十大三中全会精神，加快构建职普融通、产教融合的职业教育体系，本方案中对语数英等基础课程的课时数比国家规定略有增加。

2. 总学时为 3003。其中公共基础课程学时 1287，占比 42.9%；专业课（含岗位实习）为 1584 学时，占比 57.1%。其他教育活动学时 150，占比 5%。

3. 第一学期开学第 1 周为军训周（含专业认知与入学教育），30 学时（实践）。心理健康教育共 50 学时，45 个学时平均分配在前 5 个学期，利用单（或双）周的班会课完成；5 个学时包含在第六学期毕业教育的 30 个学时中。

4. 学分计算办法：公共基础课程每 18 学时计 1 学分，专业（技能）课程每 18 学时计 1 学分；专业综合实训每 1 周计 1 学分、岗位实习每 1 周计 1 学分、其他教育活动（军训、社会实践、“6+X”家政实训、毕业教育、毕业考核）每 1 周计 1 学分。

5. 毕业要求：学生在学习期间品行端正，无违纪处分（或虽曾受处分但毕业前已撤销全部处分）；修满 151 学分，准予毕业。

八、主要课程教学要求

（一）主要课程和教学要求

1. 公共基础课程教学要求

课程名称	教学内容及要求	课时
思想政治	执行教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。开设中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治四门课程。	180
语文	执行教育部颁布的《中等职业学校语文课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学习文言文、古诗词、散文、议论文等。提高学生的分析问题以及分析问题的能力。	234
历史	执行教育部颁布的《中等职业学校历史课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。	72
数学	执行教育部颁布的《中等职业学校数学课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。	180
英语	执行教育部颁布的《中等职业学校英语课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。	180
信息技术	执行教育部颁布的《中等职业学校信息技术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。具体教学内容应结合专业情况、学生发展需要，依据课程标准选择确定。	108
体育与健康	执行教育部颁布的《中等职业学校体育与健康课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。	180
心理健康教育	执行教育部颁布的《中小学心理健康教育指导纲要》（以下简称《纲要》），关注学生心理健康水平及个别特例的日常辅导。为进一步科学指导和规范终止学生心理健康教育工作，提供保障。	45
艺术	执行教育部颁布的《中等职业学校艺术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重提升学生基本文化素养、尽量与专业相结合。	36
中职劳动教育	根据国家统一要求，劳动教育以实习实训课为主要载体开展，其中含劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育。同时根据国家形势发展、区域经济和行业发展状况，结合学校德育工作，进行中华优秀传统文化、国家安全教育、文明礼仪教育、就业创业创新教育。	18

2. 专业课程教学要求

课程名称 (课时)	主要内容	能力要求
民航概论 (72)	(1) 民用航空的定义、分类、发展历史 (2) 飞机的构造与系统 (3) 飞机的基本飞行原理 (4) 民航飞机的飞行性能与安全特性 (5) 机场 (6) 空中交通管理 (7) 航空运输企业及其运营管理 (8) 民航系统的运行	(1) 了解航空服务和管理的概念和基本原理 (2) 了解民用航空器制造以及配套设备,工作原理及飞机的发展概况和目前发展水平 (3) 了解机场和空中交通管理与运作概况 (4) 掌握了解航空运输相关法规 (5) 熟悉民航情况、了解民航基本知识,树立民航的总体观念。
民航法律法规 (36)	(1) 航空运输合同 (2) 航空运输合同的主体、客体和内容 (3) 航空器对地面第三人损害的赔偿责任 (4) 航空保险 (5) 民用航空安全的刑法保障	(1) 了解和掌握国际民用航空三大法律体系、中国民用航空法律体系以及与民用航空运输相关的一系列法律规范 (2) 掌握民用航空法律法规基本知识的基础上,能够在一定程度上把握民用航空法律法规的最新发展和未来趋势 (3) 培养学生树立明确的法制观念、提高学生依法参与治理民航的意识和能力。
航空运输地理 (72)	(1) 航空运输地理概论 (2) 航空运输经济分析 (3) 中国航空运输资源地理分布 (4) 中国航空旅游地理 (5) 国际航协世界航空区划和主要航线	(1) 了解世界地理基本信息 (2) 掌握世界主要国家、中国地理位置、地理特征和区位优势 (3) 了解主要飞行航线经过城市的地标、经济情况、风土人情
播音与沟通技巧 (36)	(1) 空乘服务沟通与播音技巧概述 (2) 客舱服务语言基础与训练 (3) 客舱播音表达专项训练 (4) 客舱沟通专项技能训练 (5) 空中服务沟通与播音综合技能训练	(1) 提高空中乘务人员的广播质量 (2) 使空中乘务人员能更加牢固的掌握播音要点 (3) 提高空中乘务人员的播音水平,在航班的播报过程中,需要提升与乘客之间的“交流感” (4) 激发空中乘务人员对广播的兴趣
民航服务礼仪 (36)	(1) 礼仪的基础知识 (2) 乘务员容妆的塑造 (3) 乘务员的职业形象 (4) 乘务员的姿态 (5) 面试指导 (6) 日常礼仪	(1) 掌握民航服务人员应具备的职业礼仪素养、规范标准的职业形象与仪态 (2) 能运用各种恰当的服务仪态进行工作,在工作中做到站立服务、微笑服务、敬语服务、诚信服务 (3) 了解民航服务人员着装要求及色

	(7) 宗教礼仪	彩搭配原则,能按照空中乘务员岗位标准穿着制服、佩戴丝巾、领带及饰物 (4) 掌握民航外事礼仪
形体训练 (72)	(1) 形体训练概论 (2) 形体素质训练 (3) 形体基础训练 (4) 形体舞蹈训练 (5) 形体仪态训练 (6) 模特表演基础训练 (7) 形体矫正与科学健身	(1) 掌握身体的平衡性和协调性,纠正不良的身体姿态 (2) 了解站姿、蹲姿、坐姿、走姿,掌握动作要领 (3) 了解民航服务人员形体美的职业要求 (3) 能够使用引导手势礼仪规范 (4) 能够使用民航工作岗位标准的工作岗位仪态动作
客舱服务与管理 (72)	(1) 客舱服务与管理概述 (2) 客舱乘务员概述 (3) 客舱乘务员与航空安全员岗位职责 (4) 客舱服务设备与客舱环境 (5) 飞行阶段工作标准 (6) 特殊旅客服务规范与细微服务 (7) 客舱服务管理 (8) 特殊飞行注意事项	(1) 了解乘务员的工作流程(飞行前准备、起飞前的项目检查、迎送客、客舱安全演示及检查),掌握工作中的基本规范 (2) 可以妥善处理乘务员与旅客、乘务员间、旅客间、特殊旅客的问题 (3) 掌握客舱服务标准化操作程序 (4) 具备较强的责任心、服务意识和团队协作精神
客舱应急处置 (72)	(1) 客舱民航乘务员安全管理 (2) 旅客安全管理 (3) 客舱安全运行规则 (4) 应急设备 (5) 应急处置 (6) 特殊情况处置与求生技能 (7) 机组资源管理	(1) 掌握飞行前应急设备的检查、使用方法和注意事项 (2) 掌握紧急情况下舱门开启、关闭和应急出口程序 (3) 掌握客舱火警处置程序和方法;掌握客舱释压处置程序和方法 (4) 掌握陆地、水上应急撤离程序;掌握危险品处置程序
安检基础 (72)	(1) 民航安检的基础知识 (2) 机场运行保障知识和安检各岗位职责 (3) 民航安检员服务礼仪和英语知识 (4) 物品检查知识 (5) 证件检查 (6) 人身检查 (7) 开箱(包)检查 (8) 机场联检 (9) 机场X射线机基础知识	(1) 掌握民航安全检查的理论与实操 (2) 能按规定程序实施安全检查 (3) 能对民用航空器实施监护 (4) 能与有关人员办理交接手续、填写记录 (5) 能进行飞机的清舱和隔离区的清场 (6) 能按要求进行班前准备和实施交接班并撰写工作情况报告 (7) 能对安检勤务工作中出现的各种常见情况进行处置并解答问题 (8) 掌握安检的流程以及检查要求

地面服务与管理 (72)	<ul style="list-style-type: none"> (1) 机场概述、机场的构成及功能 (2) 机场候机楼管理及流程 (3) 机场值机服务 (4) 机场安全检查服务 (5) 机场候机服务 (6) 机场商业服务 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 熟悉行李检查、行李处理、售票、旅客上下飞机、中转旅客处理的流程。 (2) 熟悉旅客、行李、货物和邮件的地面服务 (3) 为旅客办理乘机手续、收运和交付行李等业务
民航旅客运输 (72)	<ul style="list-style-type: none"> (1) 民用航空运输的常识 (2) 航空国内旅客运价 (3) 国内客运销售 (4) 航空国内旅客运输服务 (5) 行李运输 (6) 航空运输过程中的责任与赔偿 (7) 国际航空旅客运输 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 掌握民航旅客运输的基本概念民航旅客运送的相关要求;行李运输的相关知识 (2) 熟悉客票的定义和分类,电子客票行程单识读,客票有效期及使用规定 (3) 熟悉特殊旅客的类型,掌握特殊旅客的服务保障要求 (4) 熟悉民航旅客运输中安检、登机、托运等基本操作
医疗急救 (72)	<ul style="list-style-type: none"> (1) 人体各系统的基本结构、生理功能,常见疾病及各种急症的临床表现 (2) 能快速判断和现场急救;掌握测量体温、脉搏、呼吸、血压的技能 (3) 氧疗、心肺复苏、止血、包扎、骨折固定、搬运的技能 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 掌握机上应急医疗与急救知识,并学会应急医疗处置的方法 (2) 运用急救知识及技能以第一救护人的身份在紧急情况下迅速评估、正确决策和果断实施的综合急救能力从而提高抢救成功率,减少伤残率的发生
民航国内客票销售 (72)	<ul style="list-style-type: none"> (1) 客票销售基础知识 (2) 国内旅客运价 (3) 订座及订座系统 (4) 旅客订座记录 (5) 电子客票销售实务 (6) 民航特殊旅客客票销售 (7) 电子客票退票与变更 (8) 旅客运送服务 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 了解民航国内客票销售的基本知识 (2) 掌握国内客票销售及退、改、签等服务的能力 (3) 掌握查询航班信息、处理旅客订座记录、进行异常票务处理等实际操作 (4) 熟悉各类不同的客票,掌握处理方法
民航服务英语 (36)	<ul style="list-style-type: none"> (1) 航空公司、机场、航司服务的核心词汇、常见表达 (2) 机票预订、退票及改签的核心词汇、常见表达 (3) 值机、托运的核心词汇、常见表达 (4) 机场安检、过关、检疫的核心词汇、常见表达 (5) 机上欢迎、安全演示、安全检查的核心词汇、常见表达 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 熟练掌握英语准确发音的相关知识 (2) 掌握地面服务中的英文表达及正确发音 (3) 掌握客舱服务中的英文表达及正确发音 (4) 学生能够识记机场广播、客舱广播、紧急广播中遇到的重点单词并对词汇进行准确发音 (5) 学生能够运用地面服务、客舱服

	(6) 机上娱乐、餐食、购物服务的核心词汇、常见表达	务中的常用句型进行经典对话 (6) 学生能够进行机场广播、客舱广播、紧急广播播报
旅游概论 (36)	(1) 学习旅游的基本知识, 主要内容包括认识旅游、旅游者、旅游资源、旅游业、旅游产品、旅游市场、旅游业可持续发展等 (2) 中国的地理概况 (3) 山地景观、水域风光、生物景观、气象气候景观、历史古迹与建筑、宗教文化、民俗风情及文化艺术旅游资源 (4) 旅游资源的开发、保护与旅游业可持续发展 (5) 我国的旅游区划	(1) 解旅游的产生和发展 (2) 理解旅游及旅游业的基本概念 (3) 了解各地风俗习惯 (4) 了解各地的旅游资源, 并能进行简单介绍 (5) 使学生初步了解旅游业在我国政治、经济、社会中的作用和地位 (6) 激发学生对旅游事业的热爱和爱国热情 (7) 培养学生良好的服务意识
机场运营管理 (72)	(1) 民用航空系统 (2) 民用机场 (3) 机场净空区域 (4) 机场飞行区地面运行 (5) 机场货运经营 (6) 机场航站楼运营 (7) 机场陆侧交通系统 (8) 机场容量和航班安排 (9) 机场飞行区安全维护 (10) 机场管理模式	(1) 掌握机场系统的组成部分 (2) 理解航班管理的基本要求 (3) 了解机场地面检查和维护的要求 (4) 掌握机场营销的策略 (5) 掌握航站楼基本设施与组成 (6) 能够进行机场高峰时刻指标测算
1+X 地面服务技能训练 (72)	(1) 民航行业标准解析 (2) 乘机登记业务 (3) 旅客服务业务 (4) 行李运输业务 (5) 职业技能综合业务 (6) 解析真情服务理论、弘扬当代民航精神	(1) 掌握值机的基础知识 (2) 了解值机岗位与值机工作过程 (3) 掌握办理乘机手续(选座、打印登机牌、行李托运)的过程 (4) 乘机登记业务职业技能训练 (5) 旅客服务业务职业技能训练 (6) 行李运输业务职业技能训练

(二) 主要专业课程学期成绩考核标准:

- 考核由过程性考核(50%)与期末考试考核(50%)组成;
- 其中过程性考核由: 平时表现(课堂表现、出勤、课后作业、实训课程作品等)占总分值的30%, 期中考试占20%组成;
- 期中考试、期末考试根据课程的性质和实际开课情况采用: 理论课程进行卷面成绩考核, 实训课程进行实训操作出成品(作品)打分考核。
- 根据学生的学期成绩, 不及格学生在下一学期开学初一个月由教学部组织、教务处

监督进行补考，补考成绩合格一律按 60 分记录。

九、专业教师基本要求

1. 专业专任教师 5 位，且均有本科及以上学历，其中研究生学历（或硕士学位）占 40%；其中，取得高级及以上职业技能等级证书为 40%；我校建设校企人员双向交流合作共同体，完善“固定岗+流动岗”资源配置新机制，遴选、建设企业导师、兼职教师资源库。

2. 专任专业教师具有良好的师德修养、专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。专任专业教师普遍参加“五课”教研工作、教学改革课题研究、教学竞赛、技能竞赛等活动。平均每两年到企业实践不少于两个月。兼职教师须经过教学能力专项培训，并取得合格证书，每学期承担不少于 40 学时的教学任务。

3. 建设引领教学模式改革的教师创新团队。聚焦我校特色专业，建设教师教学创新团队，推动实施基于学生职业工作特点的模块化课程、项目式教学。培养建设师德高尚、技艺精湛、育人水平高超的青年骨干教师、专业带头人、教学名师等高层次人才队伍。

4. 聚焦“1+X”证书制度开展教师全员培训。对接“1+X”证书制度试点和行动导向的模块化教学改革，培育职业技能等级证书培训教师。探索建立新教师企业实践轮岗制度，开展校企合作，产教融合，促进理实一体化教学。

十、实训（实验）基本条件

1、校内实训室

教学功能室	主要设备名称	数量（台/套）	实训项目
旅客安全检 查实训室	手持金属探测器	40	人身安全检查
	餐盘	20	
形体训练实 训室	多媒体教学系统	1	形体训练 礼仪训练
	更衣柜	若干	
	把杆	若干	
	全身镜	若干	
医疗急救实 训	多媒体教学系统	1	急救训练
	展板	若干	
	心肺复苏模拟人（成人）	6	
	模拟人（成人半身）	4	
	模拟人（幼儿全身）	4	
	模拟人床垫	6	
	医疗急救箱	2	

教学功能室	主要设备名称	数量（台/套）	实训项目
	担架（机上用）	2	
	手提式氧气瓶（面罩）	4	
	毛毯	若干	
	枕头	若干	
	小推车（医用）	若干	
	血压计，听诊器	20	
	血压计（机上用）	20	
	外伤包扎，固定消毒等	48	

2、校外实训基地

序号	企业名称
1	上海雁天航空地面服务有限公司
2	江苏常湖航空服务有限公司
3	江苏航盾航空服务有限公司

十一、编制说明：

1. 本方案参照《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）制定。

2. 本方案充分体现构建以能力为本位、以职业实践为主线、以项目课程为主体的模块化专业课程体系的课程改革理念，并突出以下几点：

（1）主动对接经济社会发展需求。围绕经济社会发展和职业岗位能力要求，确定专业培养目标、课程设置和教学内容，推进专业与产业对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接、学历证书与职业资格证书对接、职业教育与终身学习对接。

（2）服务学生全面发展。尊重学生特点，发展学生潜能，强化学生综合素质和关键能力培养，促进学生德、智、体、美全面发展，满足学生阶段发展需要，奠定学生终身发展的良好基础。

（3）统筹安排公共基础、专业理论和专业实践课程，科学编排课程教授顺序，精心选择课程内容，强化与后续高等职业教育课程衔接。

（4）坚持理论与实践的有机结合。注重学思结合、知行统一，坚持“做中学、做中教”，加强理论课程与实践课程的整合融合，开展项目教学、场景教学、主题教学和岗位教学，强化学生实践能力和职业技能培养。

航空服务专业工作任务与职业能力分析

职业岗位	工作任务		职业技能	能力整合排序	课程名称
安检员	1. 安全检查 2. 人员引导 3. 应急处置		(1) 熟练识别和处置各种真伪乘机证件 (2) 掌握对旅客人身进行仪器和手工检查的操作技能 (3) 熟悉对各类物品进行仪器和手工检查, 并处置违禁物品的操作技能 (4) 熟练使用安全门、手探、爆炸物品探测仪及 X射线机等设备 (5) 掌握民航安检各岗位要求	1. 行业通用能力 (1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。 (2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。 (3) 具备本专业必需的信息技术应用和维护能力。	《安检基础》
空港地面服务(值机)	1. 旅客值机 2. 特殊旅客服务 3. 行李处理 4. 登机口服务		(1) 掌握离港和货物运输等系统的操作 (2) 熟悉国内、国际客票票面 (3) 熟悉乘机手续、候机楼服务、行李运输的常规操作及特殊旅客操作 (4) 掌握航班、旅客运输不正常及特殊情况的处理 (5) 掌握不同机型配载平衡的方法	2. 专业核心能力 (1) 具备运用航空礼仪, 做好民航客运服务、货运服务及行李运输、机场及候机楼客运服务等工作的能力。 (2) 具备运用民用民航法律法规与实务知识处理矛盾纠纷的能力。 (3) 具备处理机场事务、客票销售中的定座和其他事务的能力。	《地面服务与管理》 《1+X地面服务技能训练》 《民航国内客票销售》 《民航旅客运输》
民航乘务员	1. 航前准备	(1) 个人形象准备 (2) 客舱检查	(1) 能按照乘务员的要求做好自我形象塑造。 (2) 能按照程序和标准检查客舱设备、机供品和机上卫生。	(3) 具备处理机场事务、客票销售中的定座和其他事务的能力。	《民航服务礼仪》 《形体训练》
	2. 客舱服务	(1) 客舱迎送服务 (2) 客舱安全演示与检查 (3) 客舱餐饮服务 (4) 客舱电子娱乐与报刊、杂志服务 (5) 特殊旅客服务 (6) 不正常航班服务	(1) 能按照服务流程迎送旅客; (2) 能熟练完成各阶段安全演示和安检的内容; (3) 能按照饮料和餐食的服务要求及流程提供客舱餐饮服务; (4) 能够按照电子娱乐服务的要求进行播放, 按照规范的方法和要求的时提供报刊、杂志; (5) 能熟知特殊旅客的构成及服务原则, 能区别不同类旅客进行服务; (6) 能进行航班延误等各种不同类型的航班不正常航班的处理。	3. 职业特定能力 (1) 具备从事航空、空港地面服务的能力。 (2) 具备从事民航运输服务及航空延伸服务行业管理与服务技能岗位工作的能力。 (3) 具备从事民航安全检查岗位工作的能力。	《民航概论》 《民航服务心理学》 《民航法律法规》 《航空运输地理》 《播音与沟通技巧》 《客舱服务管理》 《客舱应急处置》 《医疗急救》 《民航服务英语》

				<p>4. 跨行业职业能力</p> <p>(1) 具有自主学习、获取、分析和处理信息的能力和适应职业变化的能力。</p> <p>(2) 具有良好的情绪调控能力与抗挫折能力。</p> <p>(3) 具有良好的团队协作和沟通能力。</p> <p>(4) 具有良好的责任心、进取心和坚强的意志。</p> <p>(5) 具有良好的书面和口头表达能力。</p>	
--	--	--	--	---	--