石家庄财经商贸学校

中高职衔接3+2贯通培养

 航空服务专业人才培养方案

民航企业作为一种特殊的高端服务性企业，不但具备企业的一般特点，而且也有着自身鲜明的特点，是一个技术含量高、安全程度高、服务要求高的特殊行业。为不断满足民航产业对高素质劳动者和技术技能人才的需求，推动职业教育专业升级和数字化改造，提高人才培养质量，遵循推进职业教育高质量发展的总体要求，参照国家相关标准编制要求，制订本方案。

一、专业名称及代码

中职教育阶段：

专业名称：航空服务

专业代码：700402

高职教育阶段：

专业名称：空中乘务

专业代码：500405

二、入学要求

中职阶段：初中毕业生或具有同等学力者。

高职阶段：中等职业学校对口毕业生。

三、修业年限

5年全日制教育：3年中职教育+2年高职教育

四、职业面向

本专业的职业面向主要是面向民航乘务员、民航安全检查员、民航客运员。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **所属专业大类** | **所属****专业类** | **对应行业** | **主要职业类别** | **主要岗位~~群~~或****技术领域** | **职业资格证书或技能等级证书举例** |
| 交通运输 | 航空运输 | 航空运输 | 民航乘务员/安全员/机场地面服务人员 | 乘务员 安全员机场地勤 航空公司地勤 | 《空中乘务》 《中国民用航空客舱乘务员训练合格证》《民航旅客地面服务》《民航安全检查员》 |

五、培养目标与培养规格

**（一）培养目标**

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和民航旅客运输、民航服务礼仪、民航旅客服务心理学等知识及相关法律法规，具有旅客接收、行李接收、旅客安全检查、行李安全检查、客舱服务能力，具有工匠精神和信息素养，把握本专业的基本知识和主要技术技能，理论有高度，专业有深度，技能有精度，执行有力度，话语有温度，面向交通运输等行业，能够从事民航服务一线工作，能适应产业升级和企业技术创新需要的高素质技术技能人才。

**（二）培养规格**

本专业学生应在系统学习本专业知识并完成有关实习实训基础上，全面提升素质、知识、能力，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业技术技能，总体上须达到以下要求。

|  |  |
| --- | --- |
| 中职航空服务专业 | 高职空中乘务专业 |
| 1.职业素养①坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；②具有国防观念和国家安全意识，具备强烈的集体主义观念和吃苦耐劳的作风，了解基本的国防知识，掌握初步的军事技能；③能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，了解航空行业的产业文化；④掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的化学、语文、数学等文化基础知识，具有良好的科学与人文素养，具备职业生涯规划能力；⑤具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习一门外语并结合专业加以运用； | 1.职业素养①热爱祖国，拥护党的基本路线、方针政策；有正确的政治方向和坚定的政治信念,能在复杂的社会环境中保持清醒的头脑，能够从党和国家的利益出发看问题、办事情；有理想，有道德，有民主和法制观念和公民意识，遵纪守法；有为人民服务的思想、艰苦奋斗的精神、实事求是的态度。②具有一定的专业技术知识、管理知识和人文社科知识；具有良好的道德素养及社会情怀；有科学的认知理念与认知方法；有正确的人生观和世界观、价值观；有正确的审美观，言谈举止及衣着修饰等得体；爱好广泛，情趣高雅，有一定的欣赏能力。③掌握民航概论基本知识。掌握客运、货运、及行李运输的基本知识。掌握空中服务的基本常识，程序及职责，候机楼客运服务，了解服务和公关心理的基本知识，掌握与服务对象沟通的语言表达交流的知识。 |
| 2.专业能力要求①具有熟练使用离港系统为旅客办理乘机登记和登机口服务的能力； ②具有通过对旅客和行李进行检查，迅速准确查出可能携带的违禁物品能力； ③具有按工作流程和服务程序进行机上旅客服务的能力； ④具有为进港旅客提供行李发放服务和不正常行李运输查询服务能力； ⑤具有读懂英文业务文件，在工作中与外籍旅客交流的能力； ⑥具有按照民航服务岗位的仪容仪表和言谈举止的要求服务旅客的能力； ⑦具有信息技术应用、安全防护和质量管理等能力； ⑧具有终身学习和可持续发展的能力。 | 2.专业能力要求①具有民航客、货运输方面的英语词汇，具有一定的听力、口语水平，能够胜任与国外际客户交流等外事活动；②具有胜任乘务工作所要求的英语听、说、读、写等方面的知识；③具有客舱服务设备使用等方面的知识；④具有客舱旅客服务方面的知识；⑤具有紧急迫降等安全方面的知识；⑥具有国内航班、航线等常规知识；⑦具有办理乘机手续的相关知识；⑧具有客票与订座等相关知识。⑨具备必需的数学、英语、计算机应用、人际交往基本知识等。 |

七、课程设置及要求

**（一）中职阶段人文素质教育课程设置及课程目标**

**1.公共基础课程**

（1）思想政治

①中国特色社会主义

本课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟 大复兴的奋斗之中。

②心理健康与职业生涯

本课程基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。

③哲学与人生

阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。

④职业道德与法治

着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。

（2）语文

通过丰富的言语实践，逐步掌握祖国语言文字特点及其运用规律，形成个体的言语经验，在具体的生活、学习、工作等语言运用情境中，正确理解与运用祖国语言文字，进行有效的交流与沟通；通过语言运用，发展直觉思维、形象思维、逻辑思维、辩证思维和创造思维，运用多种思维方式丰富自己对作品的感受和理解，比较、分析、归纳和概括基本的语言现象，准确传递信息、论述观点、表明态度，提升思维的深刻性、敏捷性、灵活性、批判性和创造性等品质；通过阅读优秀作品，品味语言艺术，发现美，体验美，欣赏美，崇尚真善美，提高语言文化鉴别能力，形成正确的审美意识、健康向上的审美情趣与鉴赏品位，提升审美境界，在生活、工作情境中运用口语和书面语言表现美，创造美；在学习中，继承和弘扬中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化，吸收人类文化知识积累和创新成果，并在学习和工作中拓宽产业文化视野，培育劳动精神，弘扬劳模精神、工匠精神，增强文化自觉和文化自信。取得国家普通话水平测试等级证书。

（3）历史

本课程的任务是在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展社会主义建设者和接班人。

（4）数学

在完成义务教育的基础上，通过中等职业学校数学课程的学习，使学生获得继续学习、未来工作和发展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想和基本活动经验，具备一定的从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。提高学生学习数学的兴趣，增强学好数学的主动性和自信心，养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。在数学知识学习和数学能力培养的过程中，使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养，初步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界。

（5）英语

在义务教育的基础上，进一步激发学生英语学习的兴趣，帮助学生掌握基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。通过学习与实践，掌握语言特点及其运用规律，发展听、说、读、写等语言技能，正确理解职场中不同类型的语篇信息，就与职业相关的话题进行有效沟通与交流；通过观察、分析、比较等方式，认识口头交流与书面交流的表达特点，感知不同文化背景下思维方式的多样性，理解中西方思维方式的差异，从不同视角观察和认识世界，对事物做出合理评判；通过学习中外优秀文化、拓宽国际视野，形成对外国文化的正确认识、对中华优秀文化的深刻认知及对中外企业文化的客观了解，以开放包容的心态理解多元文化，坚定文化自信，促进文化传播；养成良好的学习习惯，促进语言学习与学习能力的可持续发展。

（6）信息技术

课程通过多样化的教学形式，帮助学生认识信息技术对当今人类生产、生活的重要作用，理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范，掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能，综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题；在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知、合作、创新能力，为职业能力的提升奠定基础。能取得全国计算等级考试（一级）证书。

（7）体育与健康

 通过学习，学生能够喜爱并积极参与体育运动，享受体育 运动的乐趣；学会锻炼身体的科学方法，掌握1-2项体育运动技能，提升体育运动能力，提高职业体能水平；树立健康观念，掌握健康知识和与职业相关的健康安全知识，形成健康文明的生活方式；遵守体育道德规范和行为准则，发扬体育精神，塑造良好的体育品格，增强责任意识、规则意识和团队意识。帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，培育学生的运动能力、健康行为和体育精神核心素养。

（8）艺术

①音乐欣赏

参与音乐鉴赏与实践活动，学习有关知识和技能，认识音乐的基本功能与作用，获得精神愉悦，提高审美情趣和音乐实践能力。了解音乐表现的丰富性和多样性，掌握音乐鉴赏的基本方法，聆听欣赏中外经典作品，理解中国音乐与中华优秀传统文化、革命文化和社会主义先进文化的密切关系，弘扬民族精神和时代精神，尊重世界音乐文化的多样性。了解当代中国最普遍的音乐实践活动方式，丰富音乐实践经验，提高音乐实践能力。结合鉴赏内容开展音乐实践，认识音乐与其他艺术、学科及专业的关联，积极探索音乐在社会生活、生产实践、专业学习和职业发展等方面的应用，激发创新意识，促进专业学习。

②美术欣赏

通过不同美术类型（绘画、书法、雕塑、工艺、建筑、摄影等）的表现形式与发展演变进程，使学生了解美术的基础知识、技能与原理，熟悉基本审美特征，理解作品的思想情感与人文内涵，感受社会美、自然美和艺术美的统一，提高审美能力。了解不同的美术门类，掌握美术鉴赏的基本方法，形成健康的审美情趣；欣赏中国书画、雕塑和建筑等经典作品，理解其与中华优秀传统文化、革命文化和社会主义先进文化的密切关系，弘扬民族精神和时代精神，树立正确的文化观；欣赏外国经典作品，理解世界美术文化的多样性；结合鉴赏内容开展美术实践，认识美术与其他艺术、学科和专业的关联，积极探索美术在社会生活、生产实践、专业学习和职业发展方面的广泛应用，激发创新意识，促进专业学习。

③书法

了解中国书画基础知识与技法，熟悉中国书画的大致分类。赏析中国书画经典作品，认识中国传统艺术风格，感受中国书画所蕴含的思想情感、审美意趣和民族精神，提高审美能力和文化品位。通过软、硬笔习字练习，掌握楷书、行书的基本运笔与技巧，养成良好的书写习惯，提高书写能力，提升自我修养。

④校园礼仪

通过学习社交礼仪常识、各种情境的礼仪训练，掌握必备 的礼仪知识和技能，领会礼仪的核心精神，提高艺术审美和鉴赏能力，弘扬中华优秀传统美德，做到知行合一。

（9）劳动教育

本课程重点讲述劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规等方面内容，提高劳动自立自强的意识和能力；增强学生职业荣誉感和责任感，提高职业劳动技能水平，培育学生积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度。通过课程，让学生学会日常生活劳动，实现自我管理生活；通过校内外公益服务性劳动，做好校园环境秩序维护，运用专业技能为社会、为他人提供相关公益服务，培育社会公德，厚植爱国爱民的情怀；通过参与真实的生产劳动和服务性劳动，增强职业认同感和劳动自豪感，提升创意物化能力，培育不断探索、精益求精、追求卓越的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度，

（10）军事训练

通过军事训练学习基本军事知识，掌握基本军事技能，全面推进素质教育，增强学生的国防观念和国家安全意识，加强学生的组织性和纪律性，培养吃苦耐劳和艰苦朴素的作风，培育爱党爱国爱军情怀，培塑爱国主义、集体主义和革命英雄主义精神。

（11）就业指导

本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程，旨在对学生进行职业就业指导。其任务是：学生应了解职业、职业素质、职业道德、职业个性、职业选择、职业理想的基本知识与要求，树立正确的职业理想；学会依据社会发展、职业需求和个人特点进行职业生涯设计的方法；增强提高自身全面素质、自主择业、立业创业的自觉性。

**2.专业基础课程**

（1）普通话与播音技巧

本课程主要从呼吸控制、口腔控制、喉部及共鸣控制、声音的弹性和情、声、气的结合等部分讲述发声的原理和艺术语言发声的要求及需要掌握的要领，通过学习和训练使学生掌握发声的基本理论，运用正确的、科学的发声方法逐步改变、纠正不正确的、不科学的发声习惯。

（2）民航服务礼仪

本课程主要以服务礼仪结合航空专业知识为导向。紧密结合岗位工作性质构建教学内容，以站、坐、走、蹲、手势、鞠躬礼仪等民航人员基本礼仪和职业形象礼仪模拟贯穿其中，进行语言能力与职业能力的对接，以实现知识传授、技能培养、职业能力的一体化，最终实现提高职业能力素养的目标。

（3）航空服务通用英语

本课程主要讲述电话订票、问询、办理登机手续、安全检查、海关、购物、空中乘务以及航空货物运输等内容，特别是听说交际能力，旨在帮助民航服务专业的学生掌握英语运用和交际能力，能用英语处理与民航乘务岗位的相关业务，培养学生掌握有效的学习方法，增强自主学习能力。

（4）民航概论

本课程主要讲述对民用航空的历史及发展、飞机的一般介绍、飞行基本原理、空中交通管理、民用机场、民航旅客运输、民航货物运输运输和客舱设备等方面的基础知识进行系统性介绍。主要针对学生能够在在校学习期间接触更多的民航运输服务知识，对民航运输服务工作的各个方面有一个全面的了解和掌握，将来走上工作岗位，能够成为一名合格的员工。

（5）民航商务运输

本课程主要讲述航空运输基本概念、航空运输市场与需求分析、航空运输生产计划、飞机利用计划、航空运输生产组织等。初步具备根据不同的工作环节对货主及货运代理人进行有效服务的工作能力，同时培养学生具有民航货运员所应有的职业道德，诚实、守信、善于沟通和合作的品质。

**3.专业核心课程**

（1）职业形象设计

本课程主要讲述职业仪容美、仪态举止美、着装美、语言谈吐美的途径与方法，基本的形象设计的技能和技巧，学会根据自身条件和不同的职业环境，设计一个最佳形象。通过本课程学习使学生掌握形象设计和礼仪基本知识，加强学生的文化素质和思想修养，使学生成为一个形象得体、气质高雅的知礼、守礼、行礼的高素质人才，使学生走上工作岗位后在社交活动中更好地运用礼仪，达成交往的成功。

（2）违禁物品识别与处置

本课程主要讲述了各类违禁物品与限制携带物品的识别与处置，主要包括：枪支军警械具、爆炸物品、管制刀具、易燃易爆物品、氧化剂及有机过氧化物、毒害品及感染性物质、放射性物质、腐蚀性物质、其他违禁物品和限制携带物品等。培养学生迅速准确查出可能携带的违禁物品能力。

（3）X 射线安检仪图像识别

本课程主要讲述采用X射线扫描成像技术对行李进行安全检测后，根据扫描成像判断物品的安全性，使学生能迅速对旅客和行李进行判断，迅速准确查出可能携带的违禁物品能力。

（4）机场服务概论

本课程主要从民航机场旅客运送的流程出发，详细介绍机场旅客运送工作各环节（乘机登记办理、候机楼服务、客舱服务、行李服务）的工作内容和要求。通过学习使学生能够全面了解国际、国内旅客机场服务所需要的专业知识，了解民航运营实况及民航运输服务中应具备的服务常识，掌握民航机场旅客服务的基本技能。

（5）民航法律法规

本课程主要使学生初步了解国际民用航空运输的组织和法律框架，初步了解航空公法、航空私法、航空刑法、技术规则以及与航空运输相关的一系列法律规范，注重介绍目前国际国内航空法律的理论和实践的最新动向，使学生掌握航空法的基本知识和未来的发展趋势，培养学生的法制观念，理解市场经济就是法制经济的科学论断，提高学生在工作和生活中遵守法律、运用法律的意识和能力。

（6）市场营销

本课程主要讲述市场营销的核心概念和营销理念，掌握市场分析的基本原理和方法；了解市场细分、市场选择、市场定位的基本原理；了解市场营销组合的基本原理，掌握实施营销组合策略的基本方法。

**4.专业拓展课程**

（1）形体训练

本课程主要使学生掌握形体健美的基本知识；掌握基本功、基本姿态、柔韧等练习方法；具备一定的形体组合编排能力；培养和提高他们对身体美、运动美、神态美、音乐美等的感受力，树立正确的审美观和提高艺术素养。通过本课程的学习，能根据自身特点，制定形体健美训练计划。

（2）职业沟通

本课程主要通过对职业素养概念以及各有关部分的剖析和活动实践，加深学生对职业素养体系的认知，开启美丽的职场人生，让学生进入到快乐的工作氛围中，尽享自在职场，掌握有效沟通的路径，构建和谐职场关系，懂得团队合作的重要性，实现合作共赢，知悉礼仪教养的规范，塑造良好形象，丰富信息处理的方法，成就瑰丽事业，坚定对执行力的贯彻，达成组织目标，提升解决问题的能力，引导职业成功，成就职业梦想，最终打造成具有优良职业素养的新时期工作者。

**（二）高职阶段人文素质教育课程设置及课程目标**

**1.公共基础课程**

（1）思想道德修养与法律基础

本课程开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观教育，引导大学生提高思想道德素质和法治素养，成长为自己担当民族复兴大任的时代新人。教育学生形成崇高的理想信念，弘扬民族精神和时代精神，确立正确的人生观和价值观，培养良好的思想道德素质和法律素质，进一步提高明辨是非、善恶、美丑和加强自我修养的能力。

（2）毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（习近平新时代中国特色社会主义思想）

以马克思主义中国化为主线，以习近平新时代中国特色社会主义思想为重点，帮助学生理解马克思主义中国化的科学内涵和历史进程，理解马克思主义中国化的两大理论成果在指导中国革命和建设中的重要历史地位和作用，掌握中国化马克思主义的基本理论和精神实质，使大学生通过学习掌握马克思主义中国化的历程和理论成果，了解党的路线、方针和政策，树立正确的世界观、人生观和价值观。激发学生爱国主义情感和主人翁意识，理性地看待和处理社会问题，提高政治素质。

（3）形势与政策

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。帮助大学生运用马克思主义形势观和政策观的基本原理的基础上认清形势和理解政策，把握现实社会的内在规律，为分析国际、国内形势积累必要的知识和阅历，对自己人生的道路选择和发展定位做出正确的判断和科学的设计。

（4）大学体育

开设篮球、足球、排球、软式排球、乒乓球、羽毛球、健美操、交谊舞、太极拳、初极拳、初级剑、太极扇、瑜伽、轮滑、保健课、定向越野等项目。形成自觉锻炼的习惯和终身体育锻炼的意识，具有一定的体育文化观赏能力；熟练掌握两项以上健身运动基本方法和技能，能科学地进行体育锻炼，提高自己的运动能力，掌握常见运动创伤的处置方法；能自觉通过体育活动改善心理状态，克服心理障碍，养成积极乐观的生活态度；在运动中体验运动的乐趣和成功的感觉；能具备良好的体育道德和合作精神，正确处理竞争与合作的关系。

（5）计算机文化基础

熟悉计算机与网络基本知识，熟练掌握计算机实用办公技能。树立信息化时代的办公观念，能够利用计算机及网络规划和处理日常事务，具有获取信息、加工信息、传播信息和应用信息的能力,为办公自动化工作岗位及后续相关课程的学习打下计算机应用基础。

（6）职业生涯规划

以学生学习为主体，以提高学生的就业能力与就业素养为主要目的，运用案例分析、情景模拟、市场调研等方式调动学生的积极性，指导学生设计并不断调整职业生涯规划，促进学生整合其它课程、活动的资源，进行有效地学习、训练。使学生掌握有关职业、择业、就业知识，技能以及经验，促进学生选择，获得并准备从事一项与个体匹配的职业并力求获得职业生涯发展的成功。

（7）创新创业基础

包括职业生涯规划、创新与创新思维、评估创业者、创业机会和创业风险、创业资源、创业环境与法律法规、制定创业计划、开办你的企业、新企业的营销管理、新企业的财务管理等十个模块。通过翻转课堂、分组式和讨论式场景、成功案例、实践活动、专业培训等多种教学模式，培养学生创新思维、创业意识和企业家精神，提升就业创业综合素质和能力。

（8）军事技能

围绕服务国家人才培养、服务国防后备力量建设开展，坚持着眼时代特征、遵循教育规律、注重实际效果、实施分类指导。通过军事训练，使学生掌握基本军事技能和军事理论，增强国防观念、国家安全意识，加强组织性、纪律性，弘扬爱国主义、集体主义和革命英雄主义精神，磨练意志品质，激发战胜困难的信心和勇气，培养艰苦奋斗、吃苦耐劳的作风，树立正确的世界观、人生观和价值观，提高综合素质。

（9）军事理论

主要讲述中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等内容。让学生了解国防基本知识，深刻认识当前我国面临的安全形势，理解习近平强军思想的科学含义和主要内容，掌握信息化战争和信息化装备的基础知识，激发学生爱国热情，增强学生国防意识，为国防科研奠定人才基础。

（10）劳动技术

制定本专业劳动教育清单，以实习实训为载体，结合日常劳动、专业服务、社会实践、勤工助学、志愿服务等，将新知识、新技术、新工艺、新方法应用融入课程内容。开展劳动模范进校园、“知礼懂礼行礼”劳动创意大赛等活动，培养学生创造性解决实际问题能力，引导学生诚实劳动、尊重劳动、热爱劳动，增强职业荣誉感，积累职业经验，提升就业创业能力。

（11）社会实践

通过社会实践和志愿服务理论知识的学习，深刻认识社会实践与志愿服务的重要意义，掌握实践和服务项目的选题方式、实施办法、基本流程等；通过参与完成社会实践和志愿服务，培育学生劳动观念与技能，提升大学生的公民意识、感恩意识、奉献精神和责任意识。

（12）大学生心理健康

心理健康的评价标准、青年期心理发展的年龄特征以及大学生常见的心理障碍与防治等健康心理学的基本概念和基本理论，个体心理健康的各种因素。理解自我意识、情绪与情感状态、意志品质、人格特征等个体心理素养与心理健康的关系；掌握大学生学习心理的促进、人际关系调适、性心理与恋爱心理的调节以及挫折应对方式等大学生活适应方面的基本方法与技能。

**2.专业基础课程**

（1）专业导论

主要讲述各航空公司简介、民航各岗位介绍、就业前景、薪资体系、岗位晋升介绍等，使学生更好的了解自身专业以及专业就业问题，能够正确的自我认知，明确就业方向。根据课程内容，适时、适度穿插思政教育，使学生树立正确的人生观和职业价值观。

（2）形体与体能

掌握形体训练的基本理论知识，改变和纠正不良的身体姿态，掌握身体的平衡性和协调性，能运用各种方法的训练：脚位训练、脚腕能力训练、把杆动作训练等；掌握体能训练的基本理论和各种方法的训练：上肢训练、俯卧撑、立卧撑、双杠臂屈伸、单杠引体向上、两分钟曲腿仰卧起坐、两分钟深蹲起立、100米速度训练、3000米耐力训练等。

（3）民航旅客运输

主要讲述民航旅客运输的基本知识、旅客航程的的分类、民航订票系统介绍、里程制运价、指定航程运价和比例运价、普通票价的计算规则等，课程内容与行业从业标准相对接，做到“实用”、“适用”。根据课程内容，适时、适度穿插思政教育，培养学生的职业道德精神。通过学习，掌握IATA的分区、通航城市的三字代码，IATA二字代码等知识，并能为旅客填开客票和使用各种有价票证，能够独立的为旅客提供客票销售服务。

（4）民航服务心理

了解有效沟通在民航服务工作中的作用，分析和掌握各类乘客的沟通方式，学习各种非语言沟通的方式，以拟真地解决工作中的各类冲突，继而提高服务水平。根据课程内容，适时、适度穿插思政教育，培养学生具有良好的沟通交流能力，冷静处理意外事件的能力，具有良好的团队合作精神与职业道德。

（5）面试技巧

主要讲述空乘面试的基础知识、空乘面试的相关准备、空乘面试的应答环节、空乘面试的通关要述，使学生对待面试要有一个客观的心态，认清工作岗位的现实性和发展性，在面试中及时调整和控制自我。根据课程内容，适时、适度穿插思政教育，使学生体会专业成长中的快乐，锻炼个人的心智和胆量，实现人生梦想。通过学习，了解面试的基本内容，熟悉面试流程，掌握面试礼仪，清楚自我介绍的方式和介绍内容安排，对笔试题结构有所认识。在实训过程中，引导学生正确的服务理念，清楚民航就业发展前景并树立正确的职业价值观。

（6）民航机场地面服务

本课程以机场工作岗位任务需求为导向，紧密结合岗位工作性质构建教学内容，突出工学结合，实现教、学、做一体化。将民航运输的相关理论知识与地面服务岗位的岗位需求能力整合为一体化课程，进行教学。通过本课程的学习，让学生认识民航地面工作的概念、了解机场的部门构成、候机楼管理及流程和机场地面各岗位的工作性质和具体工作内容，并掌握相关的操作技巧，为其将来的航空服务工作奠定扎实的知识基础。

**3.专业核心课**

（1）民航客舱服务

本课程的教学旨在通过对客舱设备、客舱服务过程的学习与实训，使学生了解客舱服务的基本程序、内容、服务操作方法，掌握基本服务技巧，学会与旅客的沟通与交流，能迅速正确处理客舱内的各种复杂意外情况，胜任客舱乘务员的工作。通过本课程的学习使学生掌握民航客机客舱设备的构造及其基本使用方法，通过客舱实训的任务引领和项目活动，使学生能掌握客舱服务的相关内容、服务技巧和相关理论知识，能初步完成客舱服务相关岗位的实际工作任务，培养学生具有良好的沟通交流能力，冷静处理意外事件，具有良好的团队合作精神与职业道德，为成为一名合格的乘务人员奠定职业能力基础。

（2）民航乘务英语

掌握一定语法的基础上，进一步扩大词汇量，提高阅读理解能力，进行基本的书面交流，特别是听说交际能力；掌握有效的学习方法，增强自主学习能力，文献检索能力，能阅读和翻译一般的外文资料，能用英语处理与民航乘务岗位的相关业务。使学生通过专业英语，学习民航知识，掌握空中乘务专业词汇，培养学生民航乘务英语语言的技能，提高学生用英语处理与未来职业相关业务的能力。

（3）民航客舱安全管理

以中国民航“安全第一”的宗旨导向，紧密结合岗位工作性质构建教学内容，突出工学结合，实现教、学、做一体化。将民航客舱安全管理相关理论知识与岗位实际操作需求能力整合为一体化课程，进行教学。以岗位需求即“必需、够用”为原则按照工作岗位职业能力的要求设置课题进行教学。课堂应用项目教学法，以任务引领的形式完成项目教学，将学生分组，采取小组工作法，让学生自己发现问题，解决问题，培养学生多方面的能力。在教学过程中融入1+X证书“空中乘务”职业技能等级标准内容。

（4）毕业（顶岗）实习

顶岗实习是理论联系实际的重要实践教学环节，是学生技能综合训练和提高的重要阶段，需要企业教师和专任教师双重指导；民航各岗位的实际操作和岗位间的衔接、部门间的联系等，企业教师和专任教师可以通过网络、面授等教学手段对学生进行爱岗敬业，吃苦耐劳的职业道德教育。

**4.专业限选修课程**

（1）名酒鉴赏与名茶鉴赏

通过本课程的学习，使学生了解中国茶文化的内涵，熟悉不同人群、不同季节的适饮茶类与以茶养生的常识，掌握各类茶叶的特点与冲泡技艺。了解中外各类名酒的特点，熟悉发酵酒、蒸馏酒与混配酒的代表名品。掌握基础调酒技术，以及生活中常饮用酒水的产地与特点。

（2）环境保护概论

了解当前世界的环境问题及其对人类的危害，了解我国在环境生态方面的可持续发展战略方针；使学生了解环境保护领域中污染防治与控制技术；了解环境监测、环境管理、清洁生产等有关环境保护的法律、法规、政策与制度。

**5.公共选修课程**

结合实际，开设安全教育、社会责任、绿色环保、管理等人文素养、科学素养方面的选修课程、拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入到专业课程教学中；将创新创业教育融入到专业课程教学和有关实践性教学环节中；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

七、教学进程总体安排

|  |
| --- |
|  航空服务专业 3+2贯通培养 2023年9月  |
| 课程类型　 | 序号 | 课程名称 | 中职阶段周学时分配 | 高职阶段周学时分配 |  |
| 第一学年 | 第二学年 | 第三学年 | 第四学年 | 第五学年 | 总学时 |
| 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | 七 | 八 | 九 | 十 |  |
|  | 　1 | 语文 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 6 |  |  |  |  | 348 |
| 　 | 　2 | 数学 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 6 |  |  |  |  | 348 |
|  | 　3 | 英语 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 6 |  |  |  |  | 348 |
| 公共基础课 | 　4 | 中国特色社会主义 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 |  |  |  |  |  | 36 |
| 　5 | 心理健康与职业生涯 | 　 | 2 | 　 | 　 | 　 |  |  |  |  |  | 36 |
| 　6 | 哲学与人生 | 　 | 　 | 2 | 　 | 　 |  |  |  |  |  | 36 |
| 　7 | 职业道德与法治 | 　 | 　 | 　 | 2 | 　 |  |  |  |  |  | 36 |
| 　8 | 信息技术 | 2 | 2 | 2 | 2 | 　 |  |  |  |  |  | 144 |
| 　9 | 体育与健康 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |  |  |  | 180 |
| 　10 | 音乐欣赏（校园礼仪） | 1 | 1 | 　 | 　 | 　 |  |  |  |  |  | 36 |
| 11 | 美术欣赏（书法） |  |  | 1　 | 1　 | 　 |  |  |  |  |  | 36 |
| 12 | 历史 | 　 | 　 | 1 | 1 | 　 |  |  |  |  |  | 36 |
| 13 | 就业指导 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |  |  |  |  |  | 18 |
| 14 | 劳动教育实践 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 35 |
| 15 | 军事训练 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 56 |
| 16 | 思想道德修养与法律基础 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  | 54 |
| 17 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（习近平新时代中国特色社会主义思想） |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  | 72 |
| 18 | 形势与政策 |  |  |  |  |  |  | 1、2学期各8课时 |  |  | 16 |
| 19 | 体育 |  |  |  |  |  |  | 2 | 2 |  |  | 60 |
| 20 | 计算机文化基础 |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 21 | 职业生涯规划 |  |  |  |  |  |  | 1学期8课时2学期24课时 |  |  | 32 |
| 22 | 创新创业基础 |  |  |  |  |  |  | 1学期8课时2学期24课时 |  |  | 32 |
| 23 | 军事技能 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 112 |
| 24 | 军事理论 |  |  |  |  |  |  | 1学期24课时2学期12课时 |  |  | 36 |
| 25 | 劳动技术 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 24 |
| 26 | 社会实践 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 27 | 大学生心理健康 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  | 32 |
|  |  | 公共基础课小结 | 17 | 17 | 16 | 16 | 25 | 18 | 12 | 14 |  |  | 2287 |
| 专业课 | 1　 | 形体训练 | 2　 | 2　 | 2　 | 2　 | 2　 | 2 |  |  |  |  | 188 |
| 2　 | 职业形象设计 | 4　 | 　 | 　 | 　 | 　 |  |  |  |  |  | 72 |
| 3　 | 普通话与播音技巧 | 4　 | 4　 | 　 | 　 | 　 |  |  |  |  |  | 144 |
| 4　 | 民航服务礼仪 | 　 | 4　 | 　 | 　 | 　 |  |  |  |  |  | 72 |
| 5　 | 民航法律法规 | 　 | 　 | 4　 | 　 | 　 |  |  |  |  |  | 72 |
| 6　 | 民航概论 |  |  | 4 |  | 　 |  |  |  |  |  | 72 |
| 7　 | 市场营销 | 　 | 　 | 4　 | 　 | 　 |  |  |  |  |  | 72 |
| 8　 | 民航商务运输 | 　 | 　 | 　 | 4　 |  |  |  |  |  |  | 72 |
| 9　 | X 射线安检仪图像 | 　 | 　 | 　 | 4 | 　 |  |  |  |  |  | 72 |
| 10　 | 机场服务概论 | 　 | 　 | 　 | 4 | 　 |  |  |  |  |  | 72 |
| 12　 | 航空服务通用英语 | 　 | 　 | 　 | 　 | 4　 |  |  |  |  |  | 72 |
| 13　 | 违禁物品识别与处置 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  | 72 |
| 14 | 职业沟通 | 　 | 　 | 　 | 　 | 2　 |  |  |  |  |  | 36 |
| 15 | 岗位实习 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 540 |
| 16 | 专业导论 |  |  |  |  |  |  | 16 |  |  |  | 16 |
| 17 | 形体与体能 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  | 34 |
| 18 | 民航旅客运输 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  | 34 |
| 19 | 民航服务心理 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  | 34 |
| 20 | 面试技巧 |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  | 34 |
| 21 | 民航机场地面服务 |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  | 34 |
| 22 | 民航客舱服务 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  | 68 |
| 23 | 民航乘务英语 |  |  |  |  |  |  | 4 | 2 |  |  | 104 |
| 24 | 民航客舱安全管理 |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  | 36 |
| 25 | 毕业(顶岗)实习 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 480 |
|  | 专业课小结 | 10 | 10 | 14 | 14 | 12　 | 30 | 15 | 8 |  |  | 2502 |
| 专业限选课 | 1 | 名酒鉴赏与名茶鉴赏 |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  | 30 |
| 2 | 环境保护概论 |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  | 20 |
|  | 小计 |  |  |  |  |  |  | 0 | 4 |  |  | 50 |
| 公共选修课 | 1 |  |  |  |  |  |  |  | 按学院选修课开设情况，自主选修2门课 |  |
|  | 合计 | 26 | 26 | 28 | 28 | 28　 | 30 | 27 | 26 |  |  | 4839 |

八、师资队伍

制药专业部现有专任教师56名，其中河北省骨干教师1人、石家庄市学科名师3人、石家庄市骨干教师8人、石家庄市优秀教师6人。教师全部为本科以上学历，其中硕士占比25%，专业课教师拥有民航旅客地面服务教员及国际注册高级乘务员教员培训师等证书。

该专业教师曾在全国中职学校信息化教学大赛、全国中职学校教师说课比赛、河北省职业院校信息化教学大赛、河北省中职学校教师技能大赛等活动中获奖，近三年指导学生参加多项省市技能大赛。

高职院校从事本专业教学的专职教师需身心健康，师德高尚，并具有较强的教学、科研、实践能力，为相关专业毕业或经过相关机构培训达到合格。从事本专业教学的兼职教师需有民航业从业经验或领域相关工作经验或接受领域相关专业人员培训，熟悉空中乘务、机场地面服务和销售业务，有先进的经营管理服务理念，表达能力较强。专业实训校外指导人员要具备相当规范、熟练的技能。

九、教学条件

**（一）教学资源**

中职阶段以《职业形象设计》、《民航服务礼仪》、《机场服务概论》、《航空服务通用英语》、《违禁物品识别与处置》等课程为核心，建立专业课程教学资源库，其中包含电子教案、电子教材、课件、教学视频、多媒体素材、习题库、试题库、案例库、在线测试等，为实现学生自主学习和相互交流提供优质的共享资源平台。

高职阶段教材优先从国家和省规划教材中选用。鼓励与行业企业合作开发特色鲜明的专业课校本教材；学院图书馆应具备供学生查阅的相关民航服务类图书资源；配备符合教学及自学需要的机房实训室，数字阅览室，民航服务相关多媒体资源等。校内实训场所主要有茶艺室，合作企业投建的礼仪实训室、化妆实训室、空中乘务专业实训基地、空乘VR智慧教学等；校外实训基地主要有正定机场、首都机场、大兴机场等。

**（二）教学方法**

依据专业培养目标、课程要求、学生能力与教学资源，采取适当的教学方法，以达到预期的教学目标。

教学主要采用讲练结合，根据学习内容与实训任务相对应的原则，针对民航基础、民航机上服务、民航机场地面服务等主要内容，设置不同的学习场景，对不同学习内容使用理论讲授、小组讨论、情景教学、案例教学、现场操作法、实习实训等形式组织教学。

在课堂教学中，将理论讲授、小组讨论与案例教学相结合，将理论、方法直接或间接地引入课堂教学过程，再将相关理论、知识点应用于情景教学中，以便启发学生思考开拓及创新问题，培养学生对民航业的深入理解，并培养研究能力、动手能力和创新能力。教学采用多媒体技术手段和空中乘务专业实训基地辅助教学，课程教学强调理解、分析、应用、技能。

**（三）学习评价**

采用阶段过程性考核和综合考核相结合的多元化学生学习评价体系，坚持过程性评价与结果性评价相结合、主观评价与客观评价相结合。

理论教学学生学业综合考核评价包括期中成绩、期末成绩和平时成绩三部分，学生总评成绩=期中成绩+期末成绩+平时成绩。平时成绩包括课堂表现、活动参与、作业提交和考勤等多元评价方法。

学生技能考核以具体技能任务阶段报告为主，采用阶段性技能成果展示和综合考核技能成果展示等形式综合评价。

**（四）质量管理**

与实际紧密联系，动态发展课程内容。及时掌握本地区经济发展及人才需求情况，本着适应与超前的原则，不断优化课程结构。并且要注意打破课程、教材、教学之间的等号，在教学中学校和教师要积极构建课程及内容。