

淮安市中等职业学校

实施性人才培养方案审批表

专 业 名 称： 航空服务

专门化方向： 空中乘务、空港地面服务、航空安全检查

学 制： 三年制

制 定 日 期： 2022 年 8 月

学校（盖章）： 淮安市高级职业技术学校

淮南市高级职业技术学校

2022 级航空服务专业实施性人才培养方案

一、专业与专门化方向

专业类别：交通运输大类（代码：70）

专业名称：航空服务（专业代码 700402）

专门化方向：空中乘务、空港地面服务、航空安全检查

二、入学要求与基本学制

入学要求：初中毕业生或具有同等学历者 基本学制：3 年

三、培养目标

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德和职业素养。掌握航空服务专业对应职业岗位必备的知识与技能，能从事航空空中乘务、航空售票、贵宾室服务、值机服务、行李查询、安全检查等工作，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任航空服务一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。

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）	职业资格要求	继续学习对应专业	
空中乘务	空乘服务	（4-05-03-01）航空乘务员（初级）	高职： 空中 乘务	本科： 交通 运输
空港地面服务	航空售票服务 值机服务 候机楼服务	（4-05-03-02）航空售票员（初级） （4-05-03-02）航空客运员（初级） （4-05-03-02）航空货运员（初级）		
	航空证件检查 航空人身检查 航空行李和货物检查	（3-02-02-02）航空安全检查员（初级）		

注：每个专门化方向可根据区域经济发展对人才需求的不同，任选一个工种，获取职业资格证书。

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、职业素养和创新精神。
2. 具有健康的身体和心理。
3. 具有良好的情绪调控能力与抗挫折能力。
4. 具有良好的团队协作和沟通能力。
5. 具有良好的责任心、进取心和坚强的意志。
6. 具有良好的书面表达和口头表达能力。
7. 具有运用计算机进行信息处理的能力。
8. 具有良好的人文素养和继续学习能力。

（二）职业能力（职业能力分析表见附录表 1）

1. 行业通用能力：
 - （1）具有良好的服务意识，了解旅客的心理需求，严格遵守业务操作流程。

- (2) 具有塑造良好职业形象的能力，掌握航空服务工作人员化妆与形象塑造技法。
- (3) 具有良好的航空服务礼仪能力，掌握航空服务礼仪规范，具备航空服务礼仪基本技能。
- (4) 具有服务、公关沟通的技巧，能熟练规范运用岗位服务用语。
- (5) 具有良好的英语交流能力，掌握航空常用英语，能熟练进行英语口语交流。
- (6) 具有查阅航空法律法规等资料的能力。

2. 职业特定能力:

(1) 空中乘务: 能熟练地操作航空客舱的各种设施设备; 精通空中乘务岗位的工作流程; 能规范地进行航空客舱服务; 具有良好的分析、判断和应变能力; 具有良好的客舱安全及紧急救护技能。

(2) 空港地面服务: 能熟练掌握航空售票的程序和要求; 熟悉值机服务的程序, 能为旅客办理乘机手续; 能进行空港地面交通引导服务、问询服务、贵宾室服务、候机楼广播服务、候机楼商业零售服务。

(3) 航空安全检查: 能正确使用安全检查的各种仪器设备; 能熟练地进行证件检查、人身检查、物品检查、x 射线机检查、开箱检查; 能规范地进行货物检查; 能具有灵活的现场应急处置技能。

3. 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高铁服务、邮轮服务、酒店服务等相关工作。

(2) 具备航空市场营销及策划的能力, 能从事航空服务与管理等工作。

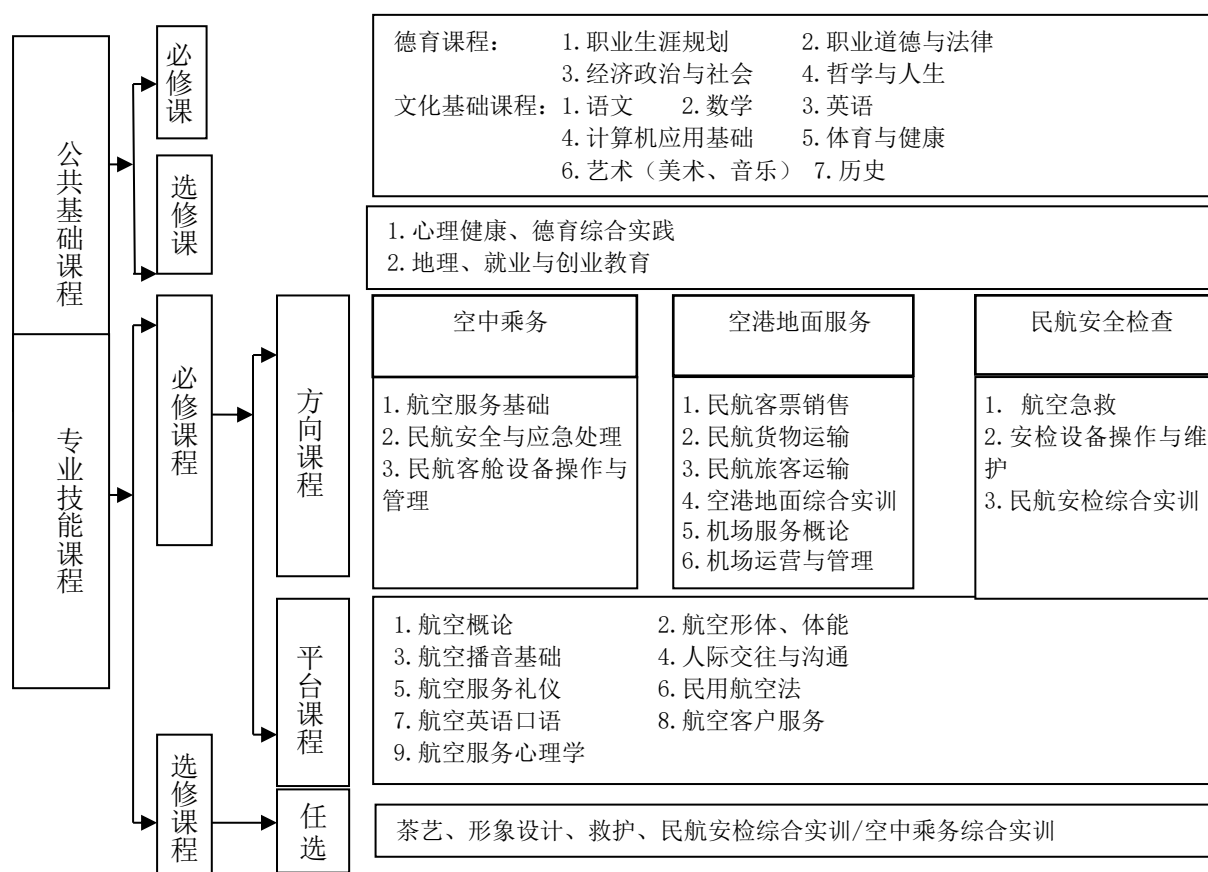
(3) 具有创新和创业的基础能力。

六、课程结构及教学时间分配

(一) 教学时间分配

学期	学期周数	教学周数		考试周数	机动周数
		周数	其中: 综合的实践教学及教育活动周数		
一	20	18	1 (专业认识与入学教育) 1 (军训)	1	1
二	20	18	1 (航空播音模拟实训)	1	1
三	20	18		1	1
四	20	18	1 (航空客舱服务/航空旅客运输/航空安检服务模拟实训)	1	1
五	20	18	3 (空中乘务/空港地面/航空安检综合模拟实训) 2 (社会实践活动)	1	1
六	20	20	19 (顶岗实习) 1 (毕业教育)		
总计	120	110	29	5	5

（二）课程结构



七、教学进程安排 (见附件 2)

八、主要专业课程教学要求

课程名称 (课时)	主要内容	能力要求
民航概论 (66)	(1) 航空业发展概述; (2) 民用航空器; (3) 领航与气象; (4) 空中交通管理; (5) 空港	(1) 理解航空业分类和民用航空的定义, 掌握民用航空分类, 理解航空系统的组成, 掌握航空全球化、大众化时期的特点, 了解波音 707、747、A-380 客机特点; (2) 理解航空器和民用飞机的分类, 掌握各种航空器的特点, 理解国际标准大气的意义及参数确定原则, 理解飞机升力产生的原理以及影响因素, 了解飞行中飞机的受力因素和飞机的构造, 掌握客舱设备和客机上的救生设施; (3) 知道空中领航的基本概念及现代飞机导航设备系统, 了解风、云、降水、气温对飞行的影响, 了解飞机积冰的危害, 了解颠簸的概念及形成原因; (4) 能知晓空中交通管制系统和空中交通服务的目标及间隔标准, 理解空中交通服务的组成; (5) 理解机场的分类, 了解跑道的飞行区等级、跑道方向、跑道号和附属区域, 掌握候机楼区的设施及作用, 掌握各区域主要机场的三字代码

航空服务礼仪 (70)	(1) 航空服务礼仪概况; (2) 乘务员形象塑造; (3) 客舱服务礼仪; (4) 地面服务礼仪; (5) 航空服务人员面试指导; (6) 航空服务人员礼仪修养	(1) 了解航空服务礼仪的内涵、特点,掌握乘务员礼仪的培养与形成; (2) 能独立完成乘务员的发型设计、妆容塑造、服饰搭配等形象塑造工作; (3) 能熟练完成登机、客舱迎送、客舱巡视等礼仪服务; (4) 能熟练完成值机、问询、引导等地面礼仪服务; (5) 能制作自荐材料,进行自我面试形象设计,能完成面试模拟; (6) 知道不同民族、不同宗教的礼仪要求,能够把礼仪规范运用到实际工作当中
航空服务心理 (52)	(1) 航空服务心理概述; (2) 航空旅客的感知觉、需要、个性、情绪、情感、态度与服务; (3) 航空服务人员人际关系处理; (4) 航空服务中的沟通与各岗位服务心理策略; (5) 航空服务中旅客的冲突、投诉心理与服务	(1) 了解航空服务心理的研究历史; (2) 知道航空旅客的感知觉、需要、个性等基本理论,熟悉航空旅客的服务需要、个性心理特征,能做好航空服务人员的情绪调控和态度要求; (3) 能运用客我交往的原则与技巧进行航空服务; (4) 能熟练运用电话订座、值机服务、候机楼服务、空中服务、行李查询服务、航空宾馆服务、航空商城服务等方面的心理与策略进行服务; (5) 能运用冲突、投诉的一般心理与服务妥善处理航空服务中的冲突与投诉
航空播音基础 (96)	(1) 航空服务口语交际概述; (2) 航空服务口语交际基本技巧; (3) 普通话与播音语言技巧; (4) 航空播音技巧; (5) 航空服务播音与口语交际综合技能训练	(1) 知道航空服务口语的特点及基本要求; (2) 能正确使用敬语、礼貌称呼旅客,能进行服务冲突等特殊情况下的沟通; (3) 能运用普通话的发音技巧进行播音; (4) 能熟练运用播音语言沟通技巧进行空乘播音、地勤播音及突发事件处理的播音; (5) 能进行候机楼广播等各种播音
航空英语口语 (136)	(1) 在机场; (2) 航空工作人员; (3) 飞行前准备; (4) 飞行途中; (5) 乘客服务; (6) 着陆和抵达; (7) 各类机上问题	(1) 知晓与登机程序及手续相关的英语词汇; (2) 能熟练运用英语与航空工作人员进行交流、沟通; (3) 能用英语表达乘客登机前乘务员的准备工作和要点; (4) 能用英语表达飞行途中飞机遇到气流等特殊状况; (5) 能用英语表达完成飞行途中的餐饮服务; (6) 能用英语指导入境卡、检疫表、移民表等表格填写; (7) 能用英语表达各类机上的问题及其处理
航空服务基础 (98)	(1) 航空乘务的历史发展与职业要求; (2) 航空旅客运输基础知识; (3) 国际、国内主要航空运输企业; (4) 民用机场; (5) 航空地理基本知识	(1) 指导航空乘务的发展过程,掌握航空乘务的工作特点和空中乘务的专业术语; (2) 能表述旅客运输的一般规定和行李运输的相关规定,知晓航空旅客运输的重要术语和旅客运输承运限制; (3) 了解世界主要航空公司的发展概况,熟悉中国各航空公司的基本情况,掌握航空运输企业的组织结构与运行机制; (4) 能表述世界机场与中国机场的历史过程,民用机场的构成与功能,能介绍机场候机楼的工作流程; (5) 能列举国内城市及机场的三字代码、航空公司代码,熟知中国的航空区域规划
旅游地理 (36)	(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	(1) 知晓地理常识,能进行时差计算; (2) 了解航线经济分析,熟悉航空港和航空运输企业,熟悉影响航空运输布局的重要因素;

	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； (6) 国际航空旅游地理	(3) 知道中国航空运输外部资源分布与航空区划，熟悉中国航空运输内部资源分布； (4) 能介绍中国重要航空港城市和中国航空中枢城市； (5) 知道国际航空运输协会、国际航协交通区域划分，熟悉世界主要航线和特点； (6) 能简单介绍世界地理概况和 IATA 主要国家概况
航空安检服务 (96)	(1) 航空安全保卫法律法规知识； (2) 证件检查； (3) 人身检查； (4) 物品检查； (5) 隔离区监护	(1) 知道航空安保卫的法律法规； (2) 能进行航空安全检查制度的介绍； (3) 能独立完成证件检查、人身检查、物品检查； (4) 能独立完成隔离区的监护操作； (5) 能独立进行安检仪器的基本操作
航空旅客运输 (52)	(1) 航空运输概述； (2) 售票服务； (3) 通用服务； (4) 值机服务； (5) 行李服务； (6) 安检服务； (7) 引导服务； (8) 特殊旅客服务	(1) 知晓航空运输业的发展现状、机场分类； (2) 能进行完成旅客订座服务； (3) 能进行地面交通、候机楼问询、广播等服务； (4) 能独立完成值机服务； (5) 能完成行李的收运； (6) 知晓航空安检的规章制度； (7) 能完成地面引导工作； (8) 能完成各类特殊旅客的收运
航空客舱服务 (98)	(1) 航前个人准备； (2) 起飞前项目检查； (3) 经济舱迎送客服务； (4) 客舱安全演示及安全检查； (5) 经济舱餐饮服务； (6) 机上娱乐服务； (7) 特殊乘客及不正常航班服务； (8) 头等舱服务	(1) 能在航前做好个人物品准备和自身形象准备； (2) 能按标准进行机上卫生检查、客舱设备检查、机供品检查 (3) 能按照服务流程迎送客； (4) 能熟练完成各阶段安全演示和安全检查； (5) 能按照规范的流程提供机上饮料服务和餐食服务； (6) 能按照规范的时间和要求提供电子娱乐服务报刊杂志服务；(7) 能辨认出特殊旅客并为其提供良好的服务，能完成不同类型的非正常航班的处理； (8) 能按照服务流程与内容提供头等舱服务
航空客舱安全 (52)	(1) 机组资源管理； (2) 应急设备； (3) 应急处置； (4) 旅客管理及安全规则； (5) 急救知识	(1) 知晓机组团队交流的重要性； (2) 熟识应急设备的标识，能正确使用手提式氧气瓶、手提式灭火器、防烟面罩等应急救生设备； (3) 能组织应急撤离，能完成机舱火灾的处理，指导旅客危险情况下的安全姿势，会发出应急求救的信号； (4) 知道航空安全规则《中国民用航空法》中重要的规定内容，熟悉特殊旅客的安全约定； (5) 会进行心肺复苏，能处置烧伤、烫伤，能完成出血、外伤、骨折的处理
航空安全管理与应急处理 (52)	(1) 航空安全管理概述； (2) 航空应急管理； (3) 公共航空运输安全管理与应急处置； (4) 民用机场安全管理与应急处置； (5) 空中交通服务安全管理与应急处置； (6) 航空器维修安全与应急处置； (7) 航空安保管理与应急	(1) 熟知航空安全规章、航空安全基本理论； (2) 知晓航空应急预案建设； (3) 能处理航空公司突发事件； (4) 能进行机场典型事件的应急处置； (5) 熟知空中交通管理机制，能进行航空空中交通紧急情况下的应急处置； (6) 能进行航空器维修安全应急处置和紧急事件处理； (7) 熟知航空安保的职责

	处置	
安检设备操作与维护 (66)	(1) 手持金属探测器; (2) 金属武器探测门; (3) x 射线安全检查设备; (4) 痕量爆炸物安全检查设备; (5) 国际安检设备介绍;	(1) 会手持金属探测器的操作, 能维护手持金属探测器护, 熟知常见的手持金属探测器; (2) 能列举常见的金属武器探测门, 熟知金属武器探测门的安装及对使用者的要求; (3) 知晓 x 射线机工作原理, 能介绍常用 x 射线机, 会维护 x 射线机设备; (4) 知道爆炸物安全检查设备的工作原理, 能按照规范对爆炸物进行安全检查; (5) 认识国际上常见安检设备, 知晓安全检查发展方向

九、专业教师基本要求

1. 专任教师中具有高、中、初级职称的比例应符合有关规定, 研究生学历(或硕士以上学位) 5%, 高级职称 15%。获得与本专业相关高级工以上职业资格 75%; 兼职教师占专业教师比例 15%, 100%具有中级以上技术职称或高级工以上职业资格。专任教师与学生比例 1:35。

2. 专任专业教师应具有交通运输类或旅游类专业本科以上学历; 三年以上专任专业教师, 应达到“省教育厅办公室关于公布《江苏省中等职业学校“双师型”教师非教师系列专业技术证书目录(试行)》的通知”文件规定的职业资格或专业技术职称要求, 如航空乘务员中级、导游员高级等。

3. 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信息化教研工作、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 2 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 30 学时的教学任务。

十、实训(实验)基本条件

(一) 校内实训(实验)

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要, 原则上按每班 35 名学生为基准, 实训(实验)教学功能室配置如下:

教学功能室	主要设备名称	数量(台/套)	规格和技术的特殊要求
形体训练	多媒体设备	1	能容纳 35 人的教学需要
	镜子	4	
	把杆	4	
语言训练实训	音响设备	1	能容纳 35 人的教学需要
	计算机	35	
	话筒、耳麦	35	
	语音控制台	1	
化妆与形象塑造实训	电动幕布	1	能容纳 35 人的教学需要
	多媒体	1	
	化妆台	35	

教学功能室	主要设备名称	数量（台/套）	规格和技术的特殊要求
航空静态模拟舱	客舱	1	尺寸：长 14.5 米、舱体宽 3.8 米、高 2.64 米；包括有头等舱座椅 8 个、经济舱座椅 36 个、乘务员座椅 1-2 个、可打开的行李箱 4 个、仿真卫生间 1 个、仿真厨房 1 个、餐车 2 个
	广播与内话系统	1	共设三处内话手机，主要是乘务员对旅客的广播、播放模拟提示以及前乘务员对旅客的呼叫
	数字音响系统	1	舱内配置有 CD ROM、混响器、功率放大器、喇叭等音响设备，还有数字语言系统，它包括计算机等，可以模拟各种广播词、背景声、滑梯充气声等，课程设 计时由教员控制。在计算机内已经预存的数字背景声
	故障模拟系统	1	配备火灾模拟七处、客舱失压模拟、发动机故障模拟、正常照明故障模拟、应急照明故障 模拟、舱门故障模拟、环境模拟
A320 舱门训练器	功能 L1 舱门	1	能反复地进行正常和紧急方式操作，登机门内外各种标志和标牌的设置模拟 A320 飞机
	功能应急门	1	功能性Ⅲ型应急门，由结构、机构、内装饰及电气控制系统组成，能反复地进行开启操作
	乘务员座椅	2	高仿真：1.5 厚钢板裁切折弯工艺，布艺包海绵座垫及靠背，安装乘务员专用安全带
	经济舱旅客座椅及安全 带	3	真机拆机件：6 座经济舱椅
	训练舱控制系统	1	采用手触屏控制，可以对模拟训练舱进行简单的功能操作
空港地面服务实训	值机应用服务器	1	处理器 配置 2 颗处理器。要求：Intel Xeon E5-2600 系列，支持 IntelVT， 处理器核数≥4 核，主频≥2.0GHz
	值机柜台	4	整个柜台防撞、防腐、耐磨、防潮等
	值机工作站（电脑）	3	处理器（双核，3.40GHz，3MB） 内存 4GB DDR3L ， 硬盘选项 500GB，20 寸显示器，预装 win7 或 XP 操作系统
	登机牌打印机和行李牌打印机	3	经过航信专业认证，完全符合中航信最新 AEA 及 IATA 标准和指令。打印速度快，支持 18030 中文字库支持 27848 个

教学功能室	主要设备名称	数量（台/套）	规格和技术的特殊要求
			汉字，解决汉字生僻字问题。也可打印行李牌
	模拟机场登机口软件	1	软件须有国家认可的软件著作权,能和离港值机系统联网,旅客信息数据库共享,可以扫描旅客登机牌,自动进行旅客信息验证,并能显示验证结果
	登机口柜台	1	整个柜台防撞、防腐、耐磨、防潮等
	售票工作站（电脑）	2	处理器（双核, 3.40GHz, 3MB） 内存 4GB DDR3L , 硬盘选项 500GB, 20寸显示器, 预装 win7 或 XP 操作系统
	电子客票行程单打印机	2	打印速度:特快打印速度, 中文 120 字/秒
安检服务实训	大型行李安检仪	1	基本参数指标: 通道尺寸: 1000（宽）×800（高）mm 传送带速度: 0.22m/s 传送带额定负荷: 200 kg
	称重输送机	3	要求 ①称重输送机上设有光电开关, 检测行李位置, 控制输送机运行 ②称重电子显示器 ③设置有超重指示灯 ④当行李完全载入称重输送机后, 电子秤称重结果与行李摆放位置无关
	模拟安检信息系统软件	1	软件须有国家认可的软件著作权。
	安检验证台电脑	1	处理器（双核, 3.40GHz, 3MB） 内存 4GB DDR3L , 硬盘选项 500GB, 20寸显示器, 预装 win7 或 XP 操作系统
	小件行李安检仪	1	基本参数指标: 通道尺寸: 500（宽）×300（高）mm 传送带速度: 0.22m/s 传送带额定负荷: 100kg
	手持金属探测仪	2	灵敏度级别: 有高、低二种灵敏度选择 报警模式: 单蜂鸣器、振动
	安检门	1	外形尺寸: 2240*860*670mm 通道尺寸: 2020*700 技术标准: 严格执行《GB15210-2003. 通过式金属探测门通用技术条件》国家标准

（二）校外实训

校外实训基地主要承担学生认知实习、顶岗实习等岗位技能培养的教学任务。根据按照航空服务专业人才培养目标的要求，校外实训基地的基本要求如

下：

（1）承担航空服务专业学生专业认知实习和顶岗实习的功能。专业认知实习紧扣职业岗位需求。顶岗实习在第六学期集中进行，目的在于帮助学生了解自己未来的发展方向，强化专业知识的学习和应用能力，提高岗位技能，进一步养成良好的职业素养，为就业打下基础。

（2）校外实训基地以各类航空运输企业、航空公司和飞机场为主，不少于 5 家，具备从事航空服务的场所和设施，能够满足学生专业学习的需要。设立校企合作顶岗实习管理机构，双方设有专人负责管理。

十一、编制说明

1. 本方案依据《省政府办公厅转发省教育厅〈关于进一步提高职业教育教学质量的意见〉的通知》（苏政办发[2012]194 号）和《省教育厅关于制定中等职业教育和五年制高等职业教育人才培养方案的指导意见》（苏教职[2012]36 号）编制。

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）坚持德育为先，能力为重，着力培养学生的职业道德、职业技能和就业创业能力。坚持工学结合、校企合作、顶岗实习的人才培养模式，注重“做中学、学中教”，重视理论实践一体化教学，强调实训和实习等教学环节，突出职教特色。

（2）坚持专业设置与职业岗位、课程教材内容与职业标准、教学过程与生产过程的深度对接。以职业资格标准为制订专业教学标准的重要依据，围绕航空服务专业对应职业岗位能力要求，确定专业培养目标、课程设置和教学内容，推进学历证书与职业资格证书对接、职业教育与终身学习对接。

（3）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。

（4）注重中高等职业教育课程衔接。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。

3. 执行要求。

（1）落实“2.5+0.5”人才培养模式，学生校内学习 5 个学期，校外顶岗实习不超过 1 学期。每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），假期 12 周。第 1 至第 5 学期，每学期教学周 18 周，机动与考试周 2 周，按 28~30 学时每周计算；第 6 学期顶岗实习 18~19 周，按 30 学时/周计算。

（2）根据教育部《关于征求对中等职业学校语文、历史、体育与健康、公共艺术等 4 门公共基础课课程标准（征求意见稿）意见的函》（教职成司函〔2016〕187 号）的文件精神，新增历史课程为中等职业学校学生必修的一门公共基础课程，教学时数不低于 36 个学时。请职业学校在制定本专业实施性人

人才培养方案时，密切关注教育部关于开设历史课程相关文件通知，并及时有效落实。

（3）本方案专业课程理论与实训合二为一，建议采用理实一体化教学，各个学校可以根据实际情况集中或分散教学，表中周课时数仅为执行时的参考。

（4）第五学期安排的3周专业技能综合实训，建议进行模块化、项目化实践训练。

（5）任意选修课程可结合各区域航空交通发展与学校实际开设，建议开设以下课程：

①人文类任意选修课：文学欣赏、书法与绘画、公关礼仪、演讲与口才、旅游常识、应用文写作、音乐欣赏等内容。

②专业技能类任意选修课：航空法律法规、餐饮服务、营养与健康、救护、地方名人文化、酒店品牌认知、摄影、茶艺、旅游日语、市场营销等内容。

制定人：淮安市高职校 张银连

附件 1： 航空服务专业职业能力分析

职业 岗位	工作任务		职业技能	知识领域	能力整合排序
空中乘务	航 前 准备	个人形象准备	能按照乘务员的要求做好自我形象塑造	航空服务礼仪、航空乘务基础知识	1. 行业通用能力： （1）具有良好的客户服务意识，了解客人的心理需求，严格遵守业务操作流程； （2）具有塑造良好职业形象的能力，掌握航空服务工作人员化妆与形象塑造的技法； （3）具有良好的航空服务礼仪能力，掌握航空服务礼仪规范，具备航空服务礼仪基本技能； （4）具有服务、公关沟通的技巧，能熟练规范运用岗位服务用语； （5）具有良好的英语交流能力，掌握航空常用英语，能熟练进行英语口语交流； （6）了解航空服务各个岗位的工作流程与航空服务专业相关的法律法规 2. 职业特定能力： （1）空中乘务：能熟练地操作航空客舱的各种设施设备；精通空中乘务岗位的工作流程；能规范地进行航空客舱服务；具有良好的分析、判断和应变能力；具有良好的客舱安全及紧急救护技能 （2）空港地面服务：能熟练掌握航空售票的程序和要求；熟悉值机服务的程序，能为旅客办理乘机手续；能进行空港地面交通引导服务、问询服务、贵宾室服务、候机楼广播服务、候机楼商业零售服务 （3）航空安全检查：能正确使用安全检查的各种仪器设备；能熟练地进行证件检查、人身
		客舱检查	能按照程序和标准检查客舱设备、机供品和机上卫生		
	客 舱 服务	客舱迎送服务	能按照服务流程迎送旅客	航空服务礼仪、航空英语、航空客舱服务知识	
		客舱安全演示与检查	能熟练完成各阶段安全演示和安全检查的内容		
		客舱餐饮服务	能按照饮料和餐食的服务要求及流程提供客舱餐饮服务		
		客舱电子娱乐与报刊、杂志服务	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提供报刊、杂志		
		特殊旅客服务	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		
		不正常航班服务	能进行航班延误等各种不同类型的不正常航班的处理		
	客 舱 安 全 应 急 处 置	客舱排烟	能进行客舱烟雾的空中排放	航空应急处置、航空客舱安全知识	
		应急撤离	能用天然材料组成地对空求救信号，能用手电筒、反光镜等工具发出求救信号		
		医疗处置	能处理痢疾、流行性感冒等常见传染病，能处理食物中毒、气道堵塞等机上常见病		
		危险品处置	能运用《飞行中客舱内危险品事故征候检查单》对机上危险物品进行处置		
	售票	旅客订座	能填写订座单；完成基本的旅客订座	航空服务礼仪、航空客票销售知识	
		客票销售	能根据情况销售各类客票		
		退票、遗失、变更	能快速准确地进行退票、改签等业务处理		
	值机	值机服务	能完成值机人员的操作，能办理乘机手续，能处理特殊情况	航空旅客运输、航空货物运输知识	
		行李运输、查询	能收运行李，完成行李人员的操作，能进行行李查询，处理不正常运输情况		
		特殊情况处理	能为特殊旅客服务，能处理不正常运输情况		
空港地面服务	候机服务	机场问询	能直接解答旅客的问询，或协助引导旅客找到相关的解决部门，使旅客的问题得到及时的解决	航空服务礼仪、航空服务心理、沟通技巧知识	
		机场商务	能为旅客提供打字、复印、文件装订、收发传真等服务		
		贵宾室服务	能按照规范为头等舱等贵宾客人提供送机服务和接机服务		
		意外事件处理	能协助有关部门妥善处理飞机延误、旅客滞留等候机意外事件		

职业 岗位	工作任务		职业技能	知识领域	能力整合排序
航空安 全检查	证件 检查	识别证件	能使用检查、观察、问话三结合方法进行 证件检查	航空安检服 务、人际交 往与沟通、 航空旅客运 输	检查、物品检查、x 射 线机检查、开箱检查； 能规范地进行货物检 查；能具有灵活的现场 应急处置技能 3. 跨行业职业能力： （1）具有适应岗位变 化的能力，该专业毕业 生也能从事高铁服务、 高级邮轮、高级宾馆服 务等相关工作； （2）具备航空市场营 销及策划的能力，能从 事航空服务与管理等 工作； （3）具有创新和创业 的基础能力
		检查证件	能准确识别乘机有效身份证件、客票、登 机牌、通行证件，能正确识别过期、破损、 涂改、伪造、冒名顶替的证件		
		控制布控	会适时、准确验放旅客，能正确调试和使 用安检验讫章，准确查缉与有效控制布 控人员		
	人身 检查	安全仪器使用	会正确使用安全门，手持金属探测器	航空安检服 务、安检设 备的原理与 维护、航空 服务心理知 识	
		引导检查	能正确引导旅客通过安全门，会用规范、 简练的语言请旅客主动掏出身上的金属 物品，有秩序地通过安全门		
		利用仪器进行 人身检查	能利用安全门、手持金属探测器查出禁 止旅客人身携带的金属物品		
		手工人身检查	能正确实施手工人身检查		
	物品 检查	开箱检查	能对受检箱（包）能按照规定程序实施开 箱（包）检查	航空安检服 务、航空安 全管理知识	
		处置违禁品	能正确处置枪支、弹药、管制刀具等违禁 物品		
		处置暂存品	能正确处理免检、遗留、自弃、移交、暂 存物品，能正确填写暂存、移交物品等各 类单据		

附件2：淮安市高职院校2022级中职航空服务专业教学进程安排表

课程类别	序号	课程名称			学时数		课程教学各学期周学时												考核方式			
					总学时	学分	一		二		三		四		五		六	考试	考查			
							18周		18周		18周		18周		18周		20周					
							16周	2周	17周	1周	18周	0周	17周	1周	13周	5周	20周					
公共基础课程	1	德育课	必修	职业生涯规划	32	2	2											√				
	2			职业道德与法律	34	2			2								√					
	3			经济政治与社会	36	2				2							√					
	4			哲学与人生	34	2					2						√					
	5		限选	心理健康	26	1.5											√					
	6			职业健康与安全								2										
	7			环保教育													√					
	8	文化课	必修	语文	238	14	4		4		4		2					√				
	9			数学	136	12	2		2		2		2					√				
	10			英语	136	12	2		2		2		2					√				
	11			体育与健康	162	9.5	2		2		2		2		2				√			
	12			计算机应用基础	99	6	3		3										√			
	13			公共艺术	33	2	1		1										√			
	14			限选	地理	32	2	2												√		
	15		任选课程		136	8	2		4		2											
	合计					1134	75	20		20		14		10		4						
专业技能课程	16	基础平台课程	民航概论	66	4	2		2										√				
	17		形体、体能	136	8	2		2		2		2							√			
	18		民航播音基础/普通话	96	6	2		2	1周											√		
	19		人际交往与沟通	52	3									4						√		
	20		航空服务礼仪	136	8	2		2		2		2								√		
	21		旅游地理	36	2					2									√			
	22		航空英语口语	136	8	2		2		2		2							√			
	23		航空旅客服务	68	4							4							√			
	24		航空服务心理学	52	3									4					√			
	小计				778	46	10		10	1周	8		10		8							
	25	技能方向课程	航空服务基础	98	6							4	1周							√		
	26		航空客舱安全	52	3									4						√		
	27		航空旅客运输	52	3									4					√			
	28		航空急救	30	6										1周					√		
	29		航空客舱服务	98	6							4	1周							√		
	30		导游实务基础	52	3									4					√			
	31		航空安检服务	66	4	2		2												√		
	32		形象设计	52	3									4						√		
	33		空港地面综合实训	60	6											2周				√		
	小计				560	40							8	2周	16	3周						
	34	专业任选课程	插花	36	2					2											√	
	35		茶艺	34	2			2													√	
	36		化妆	34	2							2									√	
	37		调酒	26	2									2							√	
	38		救护	114	2					3		2		2							√	
	39	社会实践活动		30	2											1周					√	
小计				274	12					5		4		4	1周							
顶岗实习				570	29												19周			√		
合计				3316	202	30		30	1周	27		32	2周	32	4周							
其他教育活动	专业认知与入学教育			30	1		1周													√		
	军训			30	1		1周													√		
	毕业教育			30	1											1周				√		
	小计			90	3		2周										1周					
合计					3406	205	30	2周	30	1周	27			32	2周	32	4周	20周				

2022 级 航空服务 专业实施性人才培养方案

审批意见表

专 业 负责人 审核意见	签 字: 2022 年 月 日
学校教学 管理部门 审核意见	(盖章) 2022 年 月 日
学 校 审核意见	(盖章) 2022 年 月 日
县（区） 教育局职 教管理部 门审核意 见	(盖章) 年 月 日
市职教教 研机构 审定意见	(盖章) 2022 年 月 日
市教育局 审批意见	(盖章) 2022 年 月 日