**无锡金茂商业中等专业学校**

**2023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**

1、通用目标：本专业培养学生德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的职业道德和职业素养，较强的服务意识与公关、协调及灵活应变能力，能为旅客提供高质量的服务。

2、职业目标：本专业坚持立德树人，面向航空公司、机场以及航空运输地面服务代理、星级酒店、等企业单位，培养在航空服务第一线从事空中乘务、民航安全检查、空港地面服务等工作以及酒店前厅服务岗位，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

**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** | **继续学习专业** | |
| 航空服务 | 民航空中乘务员 | 空中乘务职业技能证书（初级） | 高职：  空中乘务  旅游管理 | 本科：  航空服务艺术与管理  旅游管理 |
| 空港地面机场安检员 |
| 空港地面贵宾服务 |
| 空港地面民航客运员 |

**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**

1.行业通用能力：

（1）具有服务接待能力，掌握酒店或航空公司服务的基本原则、程序和方法；具备酒店或航空公司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，具备一定的营销意识。

2.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。

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**

1.中国特色社会主义 2.心理健康与职业生涯

3.哲学与人生 4.职业道德与法治

SD13B`XQZAGY@N[EX(3P)DJ

必修

思想政治

SD13B`XQZAGY@N[EX(3P)DJ

公共基础课程

1. 就业指导

选修

SD13B`XQZAGY@N[EX(3P)DJ

1．语文 2.数学 3.英语 4.信息技术

5.体育与健康 6.历史 7.艺术

必修

文化课

选修

1. 中华优秀传统文化

1．民航基础 2.民航服务心理学 3.民航法律法规

4.航空运输地理 5.播音与沟通技巧 6.民航服务礼仪

7.形体训练

专业平台课程

专业技能课程

1.客舱服务与管理 2.客舱应急处置 3.安检基础

4.地面服务与管理 5.民航旅客运输 6.医疗急救

7.民航国内客运销售 8.民航服务英语

专业核心课程

专业拓展课程

1.机场运营管理

2.旅游概论

3.民航餐饮服务

**（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** | **岗位实习** | **其他** | **合计** |
| 军训（入学教育） | 1 |  |  |  |  |  |
| 劳动、公共假期 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  | **课时数**  **（学时）** | 1188 | 1370 | 540 | 180 | 3278 |
| 理论教学周 | 17 | 18 | 18 | 18 | 18 | 0 | **占比数（%）** | 36.2 | 41.8 | 16.5 | 5.5 | 100 |
| 专业技能训练 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **学分数** | | | | | |
| 岗位实习 |  |  |  |  |  | 18 |  | **公共基础课程** | **专业技能课程** | **顶岗实习** | **其他** | **合计** |
| 考试安排周 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  | **学分数** | 65 | 77 | 18 | 6 | 166 |
| 毕业考核 |  |  |  |  |  | 1 |
| 毕业教育 |  |  |  |  |  | 1 |
| 总计 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | **占比数（%）** | 41 | 44 | 11 | 4 | 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** | |
| **18周** | | **18周** | | **18 周** | | **18周** | | **18周** | | **18+2周** | |
| **16周** | **2周** | **16周** | **2周** | **16周** | **2周** | **15周** | **3周** | **9周** | **9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 | 0 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 心理健康与职业生涯 | | 36 | 2 | 36 | 0 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 哲学与人生 | | 36 | 2 | 36 | 0 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 职业道德与法治 | | 36 | 2 | 36 | 0 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 限选 | 就业指导 | | 36 | 2 | 36 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 2 | 文 化 课 | 必修 | 语文 | | 234 | 14 | 234 | 0 | 4 |  | 4 |  | 3 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 3 | 数学 | | 180 | 9 | 180 | 0 | 3 |  | 3 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 4 | 英语 | | 180 | 9 | 180 | 0 | 3 |  | 3 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 5 | 信息技术 | | 108 | 6 | 108 | 0 | 3 |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | 体育与健康 | | 180 | 10 | 180 | 0 | 2 |  | 2 |  | 2 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |
| 7 | 历史 | | 72 | 4 | 72 | 0 | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | 艺术 | 音乐 | 18 | 1 | 18 | 0 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 美术 | 18 | 1 | 18 | 0 |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | 限选 | 中华优秀传统文化 | | 18 | 1 | 18 | 0 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 小 计 | | | | | 1188 | 65 | 1188 | 0 | 21 |  | 20 |  | 11 |  | 10 |  | 4 |  |  |  |
| 专业技能课程 | 10 | 专业 平台 课程 | 民航基础 | | | 64 | 4 | 64 | 0 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | 民航服务心理学 | | | 30 | 2 | 30 | 0 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 12 | 民航法律法规 | | | 36 | 2 | 36 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 13 | 航空运输地理 | | | 36 | 2 | 36 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 14 | 播音与沟通技巧 | | | 36 | 2 | 36 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 15 | 民航服务礼仪 | | | 32 | 2 | 16 | 16 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | 形体训练 | | | 96 | 5 | 0 | 96 | 2 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 小 计 | | | | | 330 | 19 | 218 | 112 | 8 |  | 2 |  | 2 |  | 2 |  | 12 |  |  |  |
| 17 | 专业 核心 课程 | 客舱服务与管理 | | | 64 | 4 | 32 | 32 |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | 客舱应急处置 | | | 60 | 3 | 24 | 36 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 19 | 安检基础 | | | 64 | 4 | 16 | 48 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | 地面服务与管理 | | | 60 | 3 | 30 | 30 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 21 | 民航旅客运输 | | | 36 | 2 | 24 | 12 |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 22 | 医疗急救 | | | 64 | 4 | 16 | 48 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 23 | 民航国内客运销售 | | | 60 | 3 | 36 | 24 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 24 | 民航服务英语 | | | 32 | 2 | 24 | 8 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 小 计 | | | | | 440 | 25 | 202 | 238 |  |  | 4 |  | 10 |  | 12 |  | 4 |  |  |  |
| 25 | 拓展课程 | 机场运营管理 | | | 60 | 4 | 60 | 0 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 26 | 旅游概论 | | | 32 | 2 | 32 | 0 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 27 | 民航餐饮服务 | | | 80 | 4 | 0 | 80 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |  |  |  |  |
| 28 | 专业实训 | 综合实训（一） | | | 56 | 3 | 0 | 56 |  |  |  |  |  | 2周 |  |  |  |  |  |  |
| 29 | 综合实训（二） | | | 84 | 5 | 0 | 84 |  |  |  |  |  |  |  | 3周 |  |  |  |  |
| 30 | 专业综合实训 | | | 36 | 2 | 0 | 36 |  |  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 31 | 空中乘务技能实训 | | | 140 | 8 | 0 | 140 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 5周 |  |  |
| 32 | 地面服务技能实训 | | | 112 | 6 | 0 | 112 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 4周 |  |  |
| 小 计 | | | | | 600 | 33 | 92 | 508 | 0 |  | 2 |  | 5 | 2周 | 4 | 3周 | 4 | 9周 |  |  |
| 岗位实习 | | | | | 540 | 18 | 0 | 540 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 18周 |  |
| 其他教育活动 | 军训 | | | | | 30 | 1 | 0 | 30 |  | 1周 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 专业教育 | | | | | 30 | 1 | 0 | 30 |  | 1周 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6+X | | | | | 60 | 2 | 0 | 60 |  |  |  | 2周 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 毕业考核 | | | | | 30 | 1 | 0 | 30 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1周 |
| 毕业教育 | | | | | 30 | 1 | 0 | 30 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1周 |
| 小 计 | | | | | 180 | 6 | 0 | 180 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 总 计 | | | | | | 3278 | 166 | 1700 | 1578 | 29 | 2周 | 28 | 2周 | 28 | 2周 | 28 | 3周 | 24 | 28 | 18周 | 2周 |

注：1.总学时为3108。 其中公共基础课程学时1018，占比32.8%；专业技能课（专业平台课程、专业核心课程、专业拓展课程、岗位实习）为课时，占比61.5%；实践教学课时（含专业课程的实操课时合计、实训周课时、岗位实习、军训、专业认识与入学教育、劳动教育）总课时，占比为51%。（实践教学占比应该大于50%，约55%）。

2.其中其他教育活动另含：

①第一学期在开学前另加1周军训（含专业认识与入学教育），30学时（实践），1学分。

②劳动教育2周（在三年计划中完成），60学时（含理论和实践），2学分。

3.[总学分](file:///C:\\Users\\SJY\\金茂商校\\教学部\\课标-人才方案\\教育部教学计划原则意见.doc)159。学分计算办法：第1至第5学期每学期18学时计1学分；专业实践教学周1周计1学分；岗位实习 1 周计 1 学分；军训（含专业认识与入学教育）、毕业考核、毕业教育、劳动教育每1周计1 学分。

**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。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加不超过36学时的任意选修内容（拓展模块），相应教学内容依据课程标准，在部颁教材中选择确定 | 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。其中限定选修（职业模块）54学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准，在部颁教材中选择确定 | 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。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加不超过18学时的任意选修内容（拓展模块），相应教学内容依据课程标准，在部颁教材中选择确定 | 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。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定 | 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。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定 | 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。其中限定选修和任意选修教学内容，由学校结合教学实际、学生发展需求，在课程标准的拓展模块中选择确定 | 180 |
| 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，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合实际情况，增加一定学时的任意选修内容（拓展模块），其教学内容可结合学校特色、专业特点、教师特长、学生需求、地方资源等，依据课程标准选择确定 | 36 |
| 劳动教育 | 执行中共中央国务院发布的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》相关要求，劳动教育以实习实训课为主要载体开展，其中劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育不少于16学时 | 60 |

2.专业课程教学要求

| **课程名称（课时）** | **主要内容** | **能力要求** |
| --- | --- | --- |
| 民航基础  （64） | （1）介绍航空的基本知识,包括飞行器的分类、飞行环境等基本概念  （2）学习流体运动的基本规律,飞机空气动力学基础,介绍飞行器的可靠性、稳定性、操纵性等飞行原理  （3）了解飞行仪表,导航和自动控制为主的飞行机载设备  （4）了解航空材料和飞机主要构造,熟悉机场及地面保障系统。 | （1）了解航空服务和管理的基本概念和基本原理  （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）掌握了解航空运输等一些法规  （5）熟悉民航情况、了解民航基本知识，树立民航的总体观念。 |
| 民航服务心理学  （30） | （1）民航服务心理学概论  （2）民航服务中的旅客心理  （3）民航服务中的货主心理  （4）民航服务人员的心理  （5）服务中的特殊心理学问题 | 能辨别有效的沟通方式  （2）能通过分析、判断各类旅客和客户的心理特点，采用相应的服务技巧和沟通方式  （3）能有效地管理情绪，解决民航服务中的冲突 |
| 民航法律法规  （36） | 航空运输合同  航空运输合同的主体、客体和内容  航空器对地面第三人损害的赔偿责任  航空保险  民用航空安全的刑法保障 | （1）初步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）使学生在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。 |
| 民航运输地理  （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）掌握事世界主要国家、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。 |
| **课程名称（课时）** | **主要内容** | **能力要求** |
| 民航服务礼仪  （32） | （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  （7）宗教礼仪 | 以中华传统文化和美学、生理学、心理学理论为基础，旨在帮助学习者深刻理解民航精神的内涵及特殊服务行业礼仪规范要求，强化服务意识，完善和提升良好的气质修养及优雅的职业礼仪，规范的职业化妆、职业制服穿戴、言行举止仪态、文明礼貌用语、面试技巧、商务礼仪及日常文明礼貌行为规范 |
| 形体训练  （96） | （1）了解社交礼仪的基本常识  （2）能理解并贯彻民航服务礼仪原则  （3）能按民航各服务岗位的要求，规范自己的仪容仪表和言谈举止  （4）能掌握宗教礼仪知识和少数民族礼仪知识，掌握主要客源国的涉外礼仪知识  （5）在形体训练中掌握身体各部分的名称  （6）能按民航服务岗位的要求，展现自己优美的体态  （7）掌握形体训练的基本方法 | （1）了解服务礼仪在民用航空中的重要性  （2）能够按照乘务员岗位标准化妆、束发  （3）能够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）能够遵循公共礼仪原则  （5）能够使用引导手势礼仪规范  （6）能够使用乘务员岗位标准的工作岗位仪态动作 |
| 客舱服务与管理  （64） | （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  （60） | （1）从人-机-环境系统的高度,讲述飞机座舱的外部环境条件、内部环境的安全要求及其相关的航空安全知识,包括在飞机出现安全故障、遇到恶劣气候、恐怖袭击、劫机及出现传染性疾病等各种情况下的应对  （2）介绍座舱内各种应急设备的种类、组成、作用、使用,概述紧急情况下应急处置的基本原则、程序及处置方法等。为空中乘务员的业务培训打下理论基础 | （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 |
| **课程名称（课时）** | **主要内容** | **能力要求** |
| 安检基础  （64） | （1）按照分工对航空器驾驶舱和客舱实施安保检查  （2）根据安全保卫工作需要查验旅客及机组成员以外的工作人员的登机凭证  （3）制止未经授权的人员或物品进入驾驶舱或舱  （4）对扰乱航空器内秩序或妨碍机组成员履行职责且不听劝阻的，采取必要的管束措施或在起飞前、降落后要求其离机  （5）对严重危害飞行安全的行为，采取必要的措施；  （6）实施运输携带武器人员、押解犯罪嫌疑人、遣返人员等任务的飞行中安保措施； | （1）能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  （60） | (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 | (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  （36） | （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 | （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）理解客票填开；  客票各种特殊情况的处理。  （3）了解民航旅客运送的有关规定 |
| 医疗急救  （64） | （1）掌握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）掌握氧疗、心肺复苏、止血、包扎、骨折固定、搬运的技能 | （1）学生能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培养学生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  （3）达到职业标准的相关要求,并在此基础上达成以下职业素养和职业能力目标。 |
| **课程名称（课时）** | **主要内容** | **能力要求** |
| 民航国内客运销售  (60) | 了解民用航空系统和机场系统  掌握机场容量管理的基本内容  了解机场航站区的运营知识  了解机场货运管理基础知识  掌握机场安检与联检的流程  掌握出入机场地面交通系统构成 | 能够识别民用航空系统和机场系统  掌握机场航站区的布局  能够描述机场安检与联检的流程  能够描述出入机场地面交通系统构成  能够策划机场营销方案  能够策划机场环保与公关关系活动 |
| 民航服务英语  （32） | （1）了解空公司、机场、航司服务的核心词汇、常见表达 （2）了解机票预订、退票及改签的核心词汇、常见表达 （3）了解值机、托运的核心词汇、常见表达 （4）熟悉机场安检、过关、检疫的核心词汇、常见表达 （5）熟悉机上欢迎、安全演示、安全检查的核心词汇、常见表达 （6）熟悉机上娱乐、餐食、购物服务的核心词汇、常见表达 | （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 |
| 机场运营管理  （60） | （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 |
| 旅游概论  （32） | （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 |
| **课程名称（课时）** | **主要内容** | **能力要求** |
| 民航餐饮服务  （80） | 航空餐饮服务概述  菜点知识  食品卫生与安全知识  食品营养知识  我国主要客源国的饮食习俗  客舱餐饮服务  客舱餐饮服务中英文常用语 | 根据空中乘务员所需要掌握的餐饮服务知识与技能，按照航空餐饮服务概述、菜点知识、酒水知识、食品卫生与安全知识、食品营养知识、我国主要客源国的饮食习俗、客舱餐饮服务、客舱餐饮服务中英文常用语等内容进行论述，充分注重实用性和实训性 |
| 地面服务技能训练  （112） | （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 | 掌握值机的基础知识  了解值机岗位与值机工作过程  掌握办理乘机手续（选座、打印登机牌、行李托运）的过程  乘机登记业务职业技能训练  旅客服务业务职业技能训练  行李运输业务职业技能训练 |
| 空中乘务岗位技能训练  （140） | 安全保障（应急设备检查、安全演示、安全检查、舱门操作）  应急处置（颠簸、释压、失火）  应急医疗处置  机上服务（旅客登记前准备、迎客登机、空中服务）  语言应用（中英文广播） | 能够对客舱安全具备自我保护意识  能够对旅客提供登机阶段的指引、正确安放行李的引导以及空中飞行阶段经济舱旅客的餐食和饮料服务进行校验  具备客舱餐饮服务英语会话能力，具备运用中英文进行欢迎词、致谢、颠簸内容的客舱广播能力  能够识别机上应急设备标识以及中英文名称以及不同机型（B737/A320）舱门的构造。 |

**（二）主要专业课程学期成绩考核标准：**

1.考核由过程性考核（50%）与期末考试考核（50%）组成；

2.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；

3.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。

4.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内由教学部组织、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.专任专业教师与在籍学生之比是1:20，兼职教师占专业教师比例为10%。

2.90%以上的专任专业教师应具有相关专业本科以上学历；3年以上专任专业教师，应达到《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)》（2012.12）中规定的职业资格或专业技术职称要求，如有经验的空中乘务等参与教学活动等。

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**

按航空服务要求，建立与本专业实习实训的需要相一致，具有航空环境的校内实训基地（见下表）；校外实训基地原则上应为校企合作的航空公司。按每班40名学生为基准，校内实训（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）** |
| --- | --- | --- |
| **旅客安全检查实训室** | 多媒体教学系统 | 1 |
| 验证台 | 4 |
| 居民身份证识别器 | 4 |
| X 射线检测仪 | 4 |
| 开箱（包）台 | 20 |
| 液态物品检查仪 | 2 |
| 手持金属探测器 | 40 |
| 金属探测门 | 40 |
| 餐盘 | 20 |
| **形体训练实训室** | 多媒体教学系统 | 1 |
| 更衣柜 | 若干 |
| 把杆 | 若干 |
| 全身镜 | 若干 |
| **医疗急救实训室** | 多媒体教学系统 | 1 |
| 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 |
| 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 |
| **化妆实训室** | 多媒体教学系统 | 1 |
| 活动白板 | 1 |
| 摄像机 | 1 |
| 化妆台桌椅 | 40 |
| 化妆示范台 | 1 |
| 背景幕布 | 1 |
| 拍摄灯光 | 1 |
| 全身镜 | 1 |
| 洗脸池 | 8 |

1. **编制说明：**

1.本方案依据《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）、《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）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）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。

（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。

（5）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、考试各1周，按26-29学时每周计算；第6学期岗位实习18周。