

航空服务专业学习指南

一、前言

多年以来，新同学们普遍地要经历一个“困惑”的阶段，对航空服务专业如何去学习、为何去学习、学什么技能、学完之后能干什么工作和岗位感到困惑。而困惑之后，或者因无奈而颓废，或者放弃思考，或者转向其他，当然也有的能够在挣扎之后豁然开朗。可惜据我所知，最后一类结果，在专科的阶段能达到的实属少数。解除困惑最有效的方法莫过于去广泛的获得知识，这也是本文主旨。

二、专业介绍

1、专业背景

作为现代化的交通运输工具，国内外民用航空业在经济发展中起着极其重要的作用，同时也是一个国家科技发展、国防力量的重要体现。可以说“强国航空先行，航空强大国家必强大”！改革开放以来，我国民用航空得到了飞速发展，但与民航强国相比还有很大差距，数据显示美国民用航空器的总量已经超过 32 万架，而我国民航航空器的总数量不超过 2800 架，相差 100 倍之多。从我国的国土面积、人口数量以及经济的发展水平来看，我国已经具备持续稳定发展民航航空事业条件。为此，国家制定了民航强国的战略方针，从大型飞机的研发、支线飞机的生产、进口飞机的大量采购以及国内机场建设等重要之举措，可以预见，未来我国民航业将得到持续高速发展。

随着改革开放和经济建设的全面推进，我国的民用航空业迅猛发展，2013 年我国旅客吞吐量 75430.9 万人次，比上年增长 11.0%。其中，国内航线完成 69085.7 万人次，比上年增长 10.8%（其中内地至香港、澳门和台湾地区航线为 2443.2 万人次，比上年增长 7.5%）；国际航线完成 6345.2 万人次，比上年增长 13.3%。目前，国内共有 16 家航空公司开辟了到 50 个国家的 90 个城市近 300 条国际航线，约 100 家外国航空公司开辟了至我国的国际航线，到 2013 年年底，中国民航开辟的定期航班航线总数近 1400 条，民航服务区域内的人口数量占全国人口的 61%，经济活动量占全国的 82%。从中长期来看，中国经济的持续增长以及城市化的不断推进，社会生活方式更加开放和自由，奥运会、世博会和广州亚运会对经济的拉动等，都将有力地促进国内航空业的发展。同时，由于民营资

本、外资的进入，航空公司市场化程度的提高，我国民航业将进入规模扩张的新阶段。中国被认为是世界民航业中发展最快、发展潜力最大的国家。据波音公司预测，未来 20 年间，中国将新增 2400 架飞机投入运营，成为全球第二大航空市场。国际机场协会也表示，中国已经成为世界上机场数目增长最快的国家。根据国务院《全国民用机场布局规划》，到 2020 年，我国民航运输机场总数将达到 244 个，新增机场 97 个，形成北方、华东、中南、西南、西北五大区域机场群。上述布局规划实施后，全国 80% 以上的县级行政区域能够在地面交通 100 公里或 1.5 小时车程内享受到航空服务，所服务区域的人口数量占全国总人口的 82%，国内生产总值(GDP)占全国总量的 96%。全国省会城市(自治区首府、直辖市)、主要开放城市、重要旅游地区、交通不便中小城市等均有机场连接，形成功能完善的枢纽、干线、支线机场网络体系，大、中、小层次清晰的机场结构。中国民航已形成了国内四通八达、干线与支线相结合和连接世界主要国家、地区的航空运输网络。如此巨大的航运网络，急需更多的高素质服务型人才。

2、专业人才需求

从我国现有的情况看，促成航空服务人才需求量增大的因素主要有：

一是市场增长拉动民航服务人才需求的不断增长。经济发展拉动着境内外旅游、商务客源的不断增加，各大航空公司机队规模的不断扩大，以及航线增加、航班密度加大，航空公司的乘务服务以及安全保卫人员的规模不断扩大，显现出旺盛的需求态势。相关材料显示：2014 年，国内各大航空公司对空乘（空保）人员的招聘总量将突破 6000 人，航空地面人员的需求量将突破 2 万人以上。根据国家以及各个航空公司的发展规划，各航空公司的机队规模将进一步扩大，在未来的 10 年内，航空运输企业对服务等各类人才需求总量将继续呈现稳步增长的势头。

二是民航服务领域招聘人才更加重视综合素质。民航的服务水平与空中乘务（空保）人员的综合素质密切相关，特别是在市场竞争不断加剧的情况下，整个民航企业在选择各类服务人员的标准上，正在从过度“重视外在条件”逐步向“内慧外秀”的职业人才标准转变。近几年，各个航空公司在招聘乘务人员时，加大了对综合素质、心理素质、服务意识、英语以及沟通能力、团队意识的考核，大量所谓美女俊男倒在了考试的门槛前已成为不争的事实。因此，航空服务人才

市场出现“数量的过剩与高质量人才短缺”的不均衡状态，民航服务真正需要的人才难于寻觅，高质量、高素质人才培养迫在眉睫，提高民航服务人才的培养质量已经成为高等院校的重要使命。

三是航空服务人才培养的畸形发展。在我国空中乘务专业成立至今的 13 年间，诸多高校不断探索，在专业建设上取得丰富的成果，为民航服务人才的培养做出了重要贡献。但同时，由于民航服务人才使用和人才培养方面的“急功近利”，各种教育体制的多层渗透，健康科学的教育模式受到了挑战，非主流的教育模式非常活跃，几乎“葬送”了服务作为一门科学的美誉。然而，人作为航空服务的核心要素，严峻的企业竞争态势，民航企业逐渐“清醒”，在服务人才选择上正在向需要的本质——高品质回归。航空服务领域面临着两难境地：企业需要的人难觅，低劣的人才出现过剩。因此，只要培养真正的服务人才，市场的大门永远是敞开的，这正是我们建立、做强航空服务专业难得的机会。

四是国外航空公司对乘务人员的需求发展迅速、潜力巨大。一方面，我国与国际交往的增加，外航不断增加往返于中国的航线密度，而由于文化的差异，中国籍乘务员最适合于在这些航线上从事乘务服务工作；另一方面，中国劳动力丰富、工资要求低，国际航空公司愿意选择中国籍乘务员。据统计，每年国外航空公司需要 3000 名以上的中国籍乘务员，但由于培养模式的缺陷，国外航空公司只能招聘到不足 40%的乘务员。因此，面向国际航空公司的人才培养具有巨大的发展潜力。

河南是全国的经济、旅游大省，2013 年全省实现生产总值 32155.86 亿元，按可比价格计算，增长 9.0%。2013 年，全省共接待海内外游客 4.1 亿人次，同比增长 13%，其中接待入境游客 207 万人次，同比增长 8.7%；实现旅游总收入 3875.5 亿元，同比增长 15.2%，相当于全省 GDP 的 12%。今年，我省将重点打造中原古都文化游、山地休闲度假游、华人寻根祭祖游、中原红色文化游、三国文化主题游、黄河文化游、南水北调生态文化游、功夫文化体验游等精品旅游路线，力争两年内再创 2 至 3 家 5A 级景区。其中，许昌市是河南省重要中心城市之一，是著名的曹魏古都。许昌作为三国文化的重要城市，在世界文化和旅游中的地位得到了加强和提升。每年有越来越多的海内外人士到许昌进行文化旅游、参观访问等，带动了许昌市旅游业的持续快速发展，2013 年接待国内外游客人数同比

往年保持持续上升。

2013年3月7日国务院正式批复“郑州航空港经济综合实验区发展规划（2013-2025）”。郑州航空港经济综合实验区是国务院批准的第一个临空经济综合试验区，面积415平方公里，计划到2025年建成。航空港综合实验区的建设有四大目标：一是以发展航空货运为突破口，构建设施先进、网络完善、支撑有力、运行高效的航空货运集疏系统；二是依托航空货运网络，形成特色优势产业的生产链和消费供应链，带动航空偏好型高端制造业和现代服务业集聚发展；三是以集约、智能、绿色、低碳发展的理念，发展高品质公共服务，培育空港、产业、居住、生态功能区共同支撑的航空都市；四是完善提升开放平台服务功能，构建国际化营商环境，打造内陆开放门户。航空港经济综合实验区规划的出台，意味国家的区域规划从陆地走向海洋，又从海洋走向空运，布局在不断完善。作为国内第一个以航空经济为主题的区域规划，规划的特点和亮点是要依托建设竞争力强的国际航空货运枢纽，形成高端航空港经济产业体系，打造绿色智慧的航空都市。通过三者的联动，推动建设内陆开放性的航空港区，打造区域核心增长极，推动中西部经济，实现可持续发展。

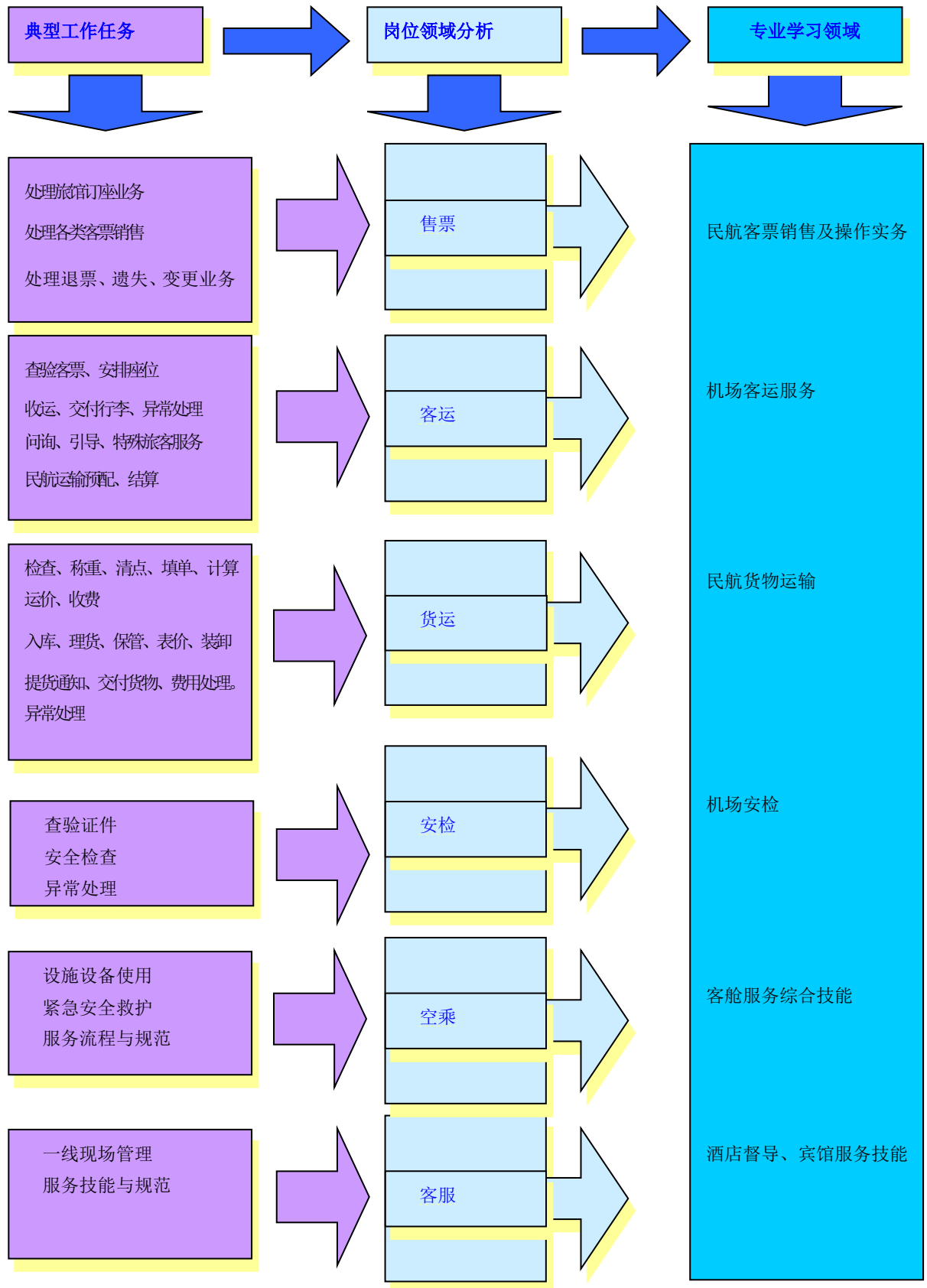
随着市场竞争的日益激烈，未来航空业的发展趋势是在运营环节上，融旅游业、餐饮业在内的延伸服务，这就需要大批的高素质、专业化、市场化的优秀航空服务人员。

3、工作任务与职业岗位

表 1-1 航空服务专业典型工作任务

典型工作任务	
1.订座	10. 提货通知、交付货物、费用处理。异常处理
2.客票销售	11.行李安检
3.客票异常处理	12.旅客安检
4.值机	13.货物安检
5.收运、交付行李、异常处理	14.客舱设施设备使用
6. 问询、引导、特殊旅客服务	15.客舱紧急安全救护
7.民航运输预配、结算	16.客舱服务流程与规范
8.货物收运、检查、称重、清点、填单、计算运价、收费	17.一线现场管理
9. 货物入库、理货、保管、表价、装卸	18.客户服务技能与规范

图 1-1 典型工作任务—行动领域—学习领域



三、专业培养目标

本专业主要面向中原地区、服务民航行业，培养拥护党的基本路线，适应民航机票销售、旅客运输、货物运输、安全检查、空中乘务、宾馆服务第一线需要，具有良好的职业道德和敬业精神，具备民航职业能力，主要从事民航售票员、客运员、货运员、安检员、乘务员、酒店服务员工作的，德、智、体等全面发展的高素质技能型人才。

四、能力素质要求

（一）素质要求

1、基本素质

思想政治素质：有正确的政治方向；有坚定的政治信念；遵守国家法律和校规校纪；文明礼貌，诚实守信。

科学文化素质：有科学的认知理念与认知方法和实事求是勇于实践的工作作风；自强、自立、自爱；有正确的审美观；爱好广泛，情趣高雅，有较高的文化修养。

身体心理素质：有切合实际的生活目标和个人发展目标，能正确地看待现实，主动适应现实环境；有正常的人际关系和团队精神；能处理好男女之间的友谊、爱情关系；积极参加体育锻炼和学校组织的各种文化体育活动，达到大学生体质健康合格标准。

2. 职业素质

热爱自己的本职工作；

有较强的服务理念和服务意识；

有吃苦耐劳的精神；

有较强的与人沟通的技巧；亲和力的培养；礼仪素质。

（二）能力要求

1. 专业能力

具有接听客户电话，回答客户咨询，根据客人要求确定的行程，做到及时准确的报价负责处理客人的国际机票订单，及时处理国际网上预订单及相关是各项事宜对于网上订座成功订单，联系客人进行确认支付开票后行程单的发送及核实能迅速、妥善地解决一些需要改签、退票等特殊问题等客票销售能力；

具有引导旅客、与旅客沟通、旅客运送能力；

具有检查、称重、清点、填单、计算运价、收费入库、理货、保管、表价、装卸提货通知、交付货物、费用处理、异常处理等货运组织能力；

具有查验证件、安全检查、异常处理等安全检查能力；

具有设施设备使用、紧急安全救护、服务流程与规范等空乘服务能力；

具有一线现场管理、服务技能与规范等宾馆服务能力。

（三）知识要求

（1）掌握航空和航运基本知识；

（2）熟悉国家有关航运经营政策和对航空服务人员管理的基本方针、法律和法规；掌握高级服务人才和中高级管理人才必需的文化基础知识；

（3）具有较强的英语听、说、读、写、译等综合应用能力，能使用英语进行航空接待及相关服务工作；

（4）航空服务专业基础理论知识和空乘专业知识；

（5）掌握涉外酒店与旅游业有关的基本理论知识。

（四）职业资格证书

表 1-2 就业岗位与资格证书

序号	就业岗位	职业资格 (名称、等级、颁证单位)
1	交通运输业——售票员	民航售票员 中国民航总局
2	交通运输业——客运员	国内民航客运员(初级) 中国民航总局
3	交通运输业、物流——货运员	国内民航货运员(初级) 中国民航总局
4	交通运输业——安检员	民航安检员 (初级) 中国民航总局
5	交通运输业——乘务员	民航乘务员 (初级) 中国民航总局 礼仪师 河南省劳动厅
6	旅游、酒店、机场——服务员。	酒店管理师 (中级) 河南省劳动厅

五、典型课程的设置

1. 典型工作任务与职业能力分析

本专业对应的五个职业岗位的典型工作任务有：航空服务礼仪、客舱服务综合训练、民航客票销售、民航货物运输、机场运行管理等，典型工作任务及其对

应的职业能力详见表 1-3。

表 1-3 典型工作任务与职业能力分析表

典型工作任务	职业能力	职业素养
D1: 礼仪训练 职业形象塑造 待人接物处理 沟通应对技巧 礼宾次序安排 涉外礼俗文化欣赏	D1-1: 能按民航乘务员、安检员、售票员、客运员、货运员等岗位要求规范仪容仪表、言谈举止的能力; D1-2: 能运用主要客源国和地区的基本礼仪知识待人待物的能力; D1-3: 能运用部分少数民族和地区的基本礼仪知识待人待物的能力; D1-4: 能运用宗教礼仪常识待人待物的能力;	E1-1: 自学能力, 协作学习及分析问题、解决问题的实践操作能力; E1-2: 良好的沟通和交流能力; E1-3: 团队协作能力。 E1-4: 具有较强的敬业意识, 爱岗敬业; E1-5: 具有较强的自我推介能力和决策能力
D2: 航班准备 客舱旅客服务 客舱释压及 CPR 操作 客舱失火处置及外伤急救 特殊情况下的客舱服务	D2-1: 能够在亲和微笑的状态下为旅客进行客舱服务的能力; D2-2: 具有较强的语言表达能力, 能善于与人沟通的能力; D2-3: 具有选择合体的服饰、得体的妆容的能力; D2-4: 具有为旅客提供餐饮、应急处置、服务纠纷处理等优质服务的能力; D2-5: 能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行客舱服务的能力;	E2-1: 养成良好的个人礼仪修养和优雅气质; E2-2: 团队合作意识; E2-3: 较强的服务意识; E2-4: 较强的语言表达能力, 善于与人沟通, 展现自我; E2-5: 特殊情况的应变能力和较强的心理素质。
D3: 国内客票销售及行李票 售票 客票销售的相关业务的处理 销售电子客票 客票遗失的处理 客票变更的处理 客票签转的处理 团体旅客的退票的处理	D3-1: 具有订票咨询-航班查询、填写订座单的能力; D3-2: 具有应用和修改旅客订座记录(PNR)的能力; D3-3: 能够进行国内客票销售的能力; D3-4: 能处理-客票的特殊状况的能力 D3-5: 具有变更、退票、改签的能力。	E1-1: 自学能力, 协作学习及分析问题、解决问题的实践操作能力; E1-2: 良好的沟通和交流能力; E1-3: 团队协作能力。 E1-4: 具有较强的敬业意识, 爱岗敬业; E1-5: 较强的语言表达能力, 善于与人沟通, 展现自我。
D4: 货物接收 空港货物待运处理 货物装机与卸机 空港货物交接 中转货物处理 货物到达与交付 特种货物运输 客户服务 航空快递	D4-1: 具有各种货物接收检查的能力; D4-2: 具有空港货物待运处理的能力; D4-3: 具有货物装机与卸机的能力; D4-4: 具有空港货物交接的能力; D4-5: 具有中转货物处理的能力; D4-6: 具有特种货物运输的能力; D4-7: 具有完成航空快递的能力。	E4-1: 阅读相关设备的英文说明书; E4-2: 检修报告分析与撰写的能力; E4-3: 具有良好的安全管理和保密意识; E4-4: 具有严谨的工作作风。
D5: 机场管制与现场指挥 机场应急救援	D5-1: 较系统地掌握机场运行专业必备的基础理论和相关专业基础知识, 具有一定	E5-1: 阅读、编写网站规划与设计说明书;

机场场务实务 航空公司运行控制 民航情报收集于处理	的人文、法律及社会科学知识； D5-2：了解机场运行指挥员所使用设备的原理知识，掌握设备软硬件的操作技能和运行维护方法； D5-3：具有机场旅客服务、航空货物运输、航班信息处理、航班运行保障管理、运行资源管理、机坪运行管理应急救援等工作的基本能力； D5-4：具有运用法律法规处理机场运行指挥员日常工作和服务的基本能力。 D5-5：具有安全防范、治安事件处置和重大事故临危应变的基本能力。	E5-2：具有严谨的工作作风； E5-3：具有良好的沟通、表达和协调能力； E5-4：具有团队管理与合作意识。
---------------------------------	--	---

2. 专业学习领域核心课程设置

将典型工作任务的职业能力结合航空服务专业相应职业岗位对应的职业资格的要求，归类出航空服务礼仪、客舱服务综合训练、民航客票销售、民航货物运输、机场运行管理等5个行动领域，转换成5门对应的学习领域课程。专业学习领域课程及其对应的主要教学内容见表1-5。

表1-4 专业学习领域核心课程设置表

专业核心课程	典型工作任务	职业能力	职业素养	主要教学知识点	参考学时
H1: 航空服务礼仪	D1	D1-1~D1-4	E1-1~E1-5	H1-1: 服装礼仪 H1-2: 仪容礼仪 H1-3: 仪容美的基本要素 H1-4: 仪表——服饰规范 H1-5: 仪态礼仪 H1-6: 仪容美的含义 H1-7: 旅游观光礼仪 H1-8: 综合实训	36
H2: 客舱服务综合训练	D2	D2-1~D2-5	E2-1~E2-4	H2-1: 航空服务人员应具备的职业礼仪素养和仪表仪容美的基本要求 H2-2: 航空服务人员标准的姿态动作 H2-3: 航空服务人员应用工作原则和程序 H2-4: 航空服务人员常用服务动作礼仪规范 H2-5: 客舱服务中常见问题及处	72

				理流程	
H3: 民航客票销售	D3	D3-1~D3-5	E3-1~E3-4	H3-1: 客票的构成和各联的用途 H3-2: 客票的分类和使用要求 H3-3: 客票的格式及有效期 H3-4: 掌握收费单的填制 H3-5: 退票的工作程序	72
H4: 民航货物运输	D4	D4-1~D4-7	E4-1~E4-4	H3-1: 运输业的性质 H3-2: 航空运输的特点和作用 H3-3: 中国民航运输的发展历史和管理体制 H3-4: 民航运输生产基础知识 H3-5: 民航运输生产指标	72
H5: 机场运行管理	D5	D5-1~D5-5	E5-1~E5-4	H5-1: 机场系统和功能 H5-2: 机场地勤服务人员礼仪修养 H5-3: 通用服务 H5-4: 值机服务 H5-5: 行李服务 H5-6: 引导服务 H5-7: 机场服务质量的管理	36

六、教学进度安排

1、职业训练项目简介

表 1-5 职业训练项目简介

序号	训练项目名称	项目主要训练内容	培养能力及素质	参考学时
1	顶岗实习	礼仪训练; 职业形象塑造; 待人接物处理; 航班准备; 客舱旅客服务; 特殊情况下的客舱服务; 国内客票销售及行李票; 售票; 客票销售的相关业务的处理 销售电子客票; 客票遗失的处理; 货物接收; 空港货物待运处理; 货物装机与卸机; 空港货物交接; 航空快递; 机场管制与现场指挥; 机场应急救援; 机场场务实务。	培养学生适应社会的观念意识; 培养学生岗位服务意识; 增加学生的社会经验; 加强学生对学习的意识; 培养学生吃苦耐劳的优良品质; 培养学生团队合作与管理意识。	448

2	毕业实习	礼宾次序安排； 涉外礼俗文化欣赏； 客舱释压及 CPR 操作； 客舱失火处置及外伤急救； 客票变更的处理； 客票签转的处理； 团体旅客的退票的处理； 中转货物处理； 货物到达与交付； 特种货物运输； 客户服务； 航空公司运行控制； 民航情报收集于处理。	培养学生的综合应用能力； 培养生产实践与创新能力； 培养团队管理与协作能力； 培养分析、解决问题的能力； 培养岗位服务和诚信意识； 培养再学习的能力与意识。	448
---	------	--	---	-----

2. 专业教学进度安排表（见表 1-6）

航空服务专业分为三个学习方向：空中乘务、机场运行管理、航空港安全检查，根据不同的方向设计专业教学进度表。

表 1-6 专业教学进度安排表

课程类型	序号	课程名称	总学分	学时分配	学年、学期、周数、学时						备注	
					第一学年		第二学年		第三学年			
					1	2	3	4	5	6		
					18	18	19	18	19	16		
通 识 课	1	军训与入学教育	3	56	2W							★
	2	思想道德修养与法律基础	2.5	48	48							
	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	3	42		42						
	4	形势与政策	2.5	90	※	※	※	※	※			
	5	职业发展与就业指导	2.5	40	※	※	※	※	※			
	6	健康教育	1	16	※							
	7	体育	3	58	16	18	36					
	8	大学英语	6.5	120	64	72						
	9	计算机应用基础	3.5	72		72						
	10	音乐欣赏	1	16	16							
	11	美术鉴赏	1	14		14						
		小 计		31.5	572	242	224	54	26	26		
选 修 课	小 计		6	108			36	36	36		教务处统一安排	
专 业 支	1	民航概论	2	36	36							
	2	民航法律法规	2	36	36							
	3	航空运输地理	2	36	36							

业	撑课	4	民航专业英语	4	72	72							
		5	民航安全实务	2	36		36						
		6	民航地面服务	2	36		36						
		小 计		14	252	180	72						
	课	专业核心课	1	形体训练	2	36		36					
			2	航空服务礼仪	2	36		36					
			3	化妆	2	36		36					
			4	民航服务心理学	4	76			76				
			5	普通话与播音技巧	4	76			76				
			6	民航乘务员基础	4	76			76				
7			民航客舱安全管理	4	72				72				
8			民航客票销售	4	72				72				
9			民航客舱实训	4	72				72				
10			国际旅客值机	4	72				72				
小 计		34	624		108	228	288						
课	专业核心课	1	机场运行保障	2	36		36						
		2	机场管制与现场指挥	2	36		36						
		3	现场应急救援	2	36		36						
		4	机场场务实务	4	76			76					
		5	民航旅客服务	4	76			76					
		6	民航情报服务	4	76			76					
		7	航空公司运行控制	4	72				72				
		8	民航货物运输	4	72				72				
		9	飞机载重与平衡	4	72				72				
		10	航空危险品运输	4	72				72				
小 计		34	624		108	228	288						
课	专业核心课	1	安检设备应用	2	36		36						
		2	社会心理学	2	36		36						
		3	风险评估与危机管理	2	36		36						
		4	航空犯罪学	4	76			76					
		5	X 光机图像识别	4	76			76					
		6	机场紧急事故处理	4	76			76					
		7	航空公司运营与管理	4	72				72				
		8	民航货物运输	4	72				72				
		9	飞机载重与平衡	4	72				72				
		10	航空危险品运输	4	72				72				
小 计		34	624		108	228	288						
职业目	1	顶岗实习	16	448				16W			★		
	2	毕业实习	16	448					16W		★		

		小 计	32	896				448	448	
专业拓展课	方向课	1	公共关系学	2	36			36		
		2	航空公司市场营销与管理	4	76		76			
		小 计		6	112		76	36		
	选修课	1	航空服务第二外语（空乘方向必选课）	2	36			36		
		2	名酒鉴赏与名茶鉴赏	2	36			36		
		小 计		2	36			36		
合 计			125.5	2600	422	440	394	422	474	448

3.学时与学分分配

学时与学分分配见表 1-7。

表 1-7 学时与学分分配表

课程类型		课程门数	学时分配		学分分配	
			学时数	学时比例	学分数	学分比例
通识课		14	680	26%	37.5	30%
专业课	专业支撑课	6	252	10%	14	11%
	专业核心课	10	624	24%	34	27%
职业训练项目		2	896	35%	32	25%
专业拓展课	方向课	2	112	4%	6	5%
	选修课	1	36	1%	2	2%
总 计		33	2600		125.5	

七、专业师资的配置与要求

专业师资配置是以本专业在校生为每届 100 人（即每届 2 班）为标准；专业师资要求是根据学习领域课程中知识、技能以及理论实践一体化教学组织的要求来确定的。

（一）专业带头人的基本要求

1. 有较高的师德素质

遵纪守法，贯彻执行党的教育方针，热爱职业教育事业，热爱学校、热爱所教专业，热爱学生，有奉献精神。

2. 有符合岗位要求的学历和职称

具有与任教专业对口的本科以上学历；省、市级专业带头人还应具有中级以上教师系列专业技术职务和高级以上职业资格或中级以上专业技术职务。

3. 有较高的专业水准

系统掌握任教专业理论知识体系，熟悉任教专业技能操作，对任教专业主干课程的课程内容、课程结构和技能体系有较强的把握能力；准确把握任教专业的专业培养目标和主干课程的课程目标以及在职业岗位、职业能力培养中的地位、作用和价值，在专业建设、人才培养方案、教学质量工程建设、校本教材开发等方面起到策划、协调和把关作用。省、市级专业带头人还应有一年以上与任教专业相对应的实际工作岗位工作经历，或在实际工作岗位顶岗实践累计时间达到一年以上。

4. 有较高的专业教学和教研教改水平

从事本专业教学四年以上，胜任本专业 2 门以上专业主干课程教学和实习实训指导，课堂教学和实训指导效果好；在专业教学中，注意学生的知识、技能、态度教学，学生学习能力、应用能力、协作能力和创新能力得到充分的培养，根据专业特点，采用现场教学、案例教学、项目教学、讨论式教学、探究式教学等教学方法，在课外指导学生进行自主性学习。所教学生在校内外专业技能比赛中获得优异成绩；在人才培养模式、专业培养目标、教学内容、教学方法等方面开展了教学研究，参与校级教研教改课题研究。省、市级专业带头人还应在每三年内主持校级以上教研教改课题 1 项以上，有教研教改成果，公开发表教研教改论文 3 篇以上。

5. 有较强的应用技术研究推广能力和市场把握能力

有较强的新知识、新技术、新设备、新标准的吸收、消化和推广能力，掌握本专业最新发展动态和研究成果。省、市级专业带头人还应在三年内参加过一次以上专业培训，知识结构及时更新，技能水平不断提高，并在教学中做到充分反映；三年内主持过 1 项以上应用技术引进、推广工作，并取得一定的效果，发表专业论文一篇以上，有较强的市场就业、职业岗位用人标准的调研、分析能力，每年有一篇以上的市场调研报告，根据就业市场和职业岗位要求的变化，适时调整专业教学内容。

6. 有较强的业务指导能力

对本专业教师专业水平提高进行示范和指导，每学年为校内外本专业教师上

示范课，观摩课 2 次以上。省、市级专业带头人每学年为校内外本专业教师开展专业教学、教研教改、应用技术与推广，本专业最新成果专题辅导报告，讲座 4 次以上，上示范课、观摩课 4 次以上，主持院级以上精品资源共享课程。

（二）专任教师、兼职教师的配置与要求（见表 1-8）

表 1-8 专任教师、兼职教师的配置与要求

专业核心课程	能力结构要求	专任教师		兼职教师	
		数量	要求	数量	要求
H1：服务礼仪	具有按照民航乘务员、安检员、售货员、安保员、酒店服务人员等岗位要求规范仪容仪表、言谈举止，能在工作中做到站立服务、微笑服务、敬语服务、诚信服务；能利用主要客源国和地区的基本礼仪知识待人接物；能利用少数民族和地区的基本礼仪知识待人接物的能力。	1	具有 1 年以上企业工作经历，或两年以上服务礼仪实训指导经历，熟悉以工作过程为导向的教学组织与管理	1	有丰富的服务礼仪理论知识，并具备航空服务礼仪经验，具备“礼仪师”资格证书的任职资格。
H2：空中乘务服务	具有空中乘务服务基础理论知识；具有空中乘务服务的实践操作技能；具备设计基于行动导向的教学法的设计应用能力	1	具有 1 年以上企业工作经历，或两年以上空中乘务服务实训指导经历，熟悉以工作过程为导向的教学组织与管理	1	有丰富的空中乘务服务理论知识，并具备“空中乘务员”资格证书的任职资格。
H3：民航客票销售	具有民航客票销售的理论知识；具有民航客票销售实践操作技能；具备设计基于行动导向的教学法的设计应用能力	1	具有 1 年以上企业工作经历，或两年以上民航客票销售实训指导经历，熟悉以工作过程为导向的教学组织与管理	1	有丰富的民航客票销售理论知识，并具备“民航客运员”资格证书的任职资格。

H4: 值机与候机楼引导	具有熟悉值机与候机楼引导; 具有值机与候机楼引导的实践操作技能; 具备设计基于行动导向的教学法的设计应用能力	1	具有 1 年以上企业工作经历, 或两年以上值机与候机楼引导实训指导经历, 熟悉以工作过程为导向的教学组织与管理	1	具备值机与候机楼引导经验的技师或者高级技师
H5: 机场货物安检	熟悉机场货物安检; 具有机场货物安检的实践操作技能; 具备设计基于行动导向的教学法的设计应用能力	1	具有 1 年以上企业工作经历, 或两年以上机场货物安检实训指导经历, 熟悉以工作过程为导向的教学组织与管理	1	具备机场货物安检经验的技师或者具备“民航安检员”资格证书的任职资格。
H6: 民航旅客运输服务	具有熟悉民航旅客运输服务的基本能力; 具有民航旅客运输服务的实践操作技能; 具备设计基于行动导向的教学法的设计应用能力	1	具有 1 年以上企业工作经历, 或两年以民航旅客运输服务实训指导经历, 熟悉以工作过程为导向的教学组织与管理	1	具备民航旅客运输服务经验的技师或者高级技师
H7: 机场运行管理	具有熟练的机场运行管理的能力; 具有机场运行管理的实践技能; 具备设计基于行动导向的教学法的设计能力	1	具有 1 年以上企业工作经历, 或两年以上机场运行管理实训指导经历, 熟悉以工作过程为导向的教学组织与管理	1	具备机场运行管理经验的机场运行管理工作人员。

八、校内外实习实训场所简介

校内教学设施完善, 实验实训设备先进。教学条件配置与要求见表 1-9。

表 1-9 教学条件配置与要求

序号	实验实训室名称	功能	实训课程	主要设备的配置要求
1	形体礼仪实训室	形体礼仪训练	职业形象设计 形体训练	化妆镜若干 音响设备一套

2	航空模拟实训室	航空模拟训练	客舱服务 民航旅客运输服务 民航英语口语	化妆镜、化妆台、化妆工具箱、化妆用具
3	X 光图像识别 仿真训练室	使用 X 光机检测设备检测 识别各种运输品	X 光图像识别	X 光机检测计算机仿真软件 1 套、服务器 1 台，交换机 2 台、 电脑 50 台
4	安全检查训练实训室	能够进行安检业务实务实训、五级安全检查员业务实训、危险品运输检查管理实训。	安检业务实务 五级安全检查员业务实训 危险品运输	通道式 X 光安检机 安检门 手持式金属探测器 二代身份证阅读器 航空安检培训教学平台
5	航空港安全检查设备实训室	能够进行安检业务实务实训、安检设备操作训练、安检岗位现场模拟实训	安检业务实务 安检设备操作训练 安检岗位现场模拟	5 台 X 光机、安全门 5 台、手持金属探测器 10 个、验证仪 2 台、验证和开箱包操作柜台





校外实训基地：飞鹰亚太航空模拟设备有限公司、河南省机场集团有限公司、欧森文化传播有限公司、河南蓝翔通用航空公司、河南航空有限公司、河南省海润航空服务有限公司等这些深度合作企业，这些企业则不仅为专业建设和学生校内实训提供了很好的平台，也实现企业自身的规模化发展。通过校企合作、工学结合，将行业、企业、职业等要素融入校园文化，强化学生的职业道德和职业素质培养，促进学生知识、技能、职业素养协调发展。





