

2014 级航空服务专业人才培养方案

专业代码：

适用年级：2014 级

专业负责人：

制订时间：2014 年 3 月 10 日

业务主任审批：

专业建设指导委员会审定：

系主任审批：

教务处审批：

主管院长审批：

审批时间：2014 年 月 日

前 言

航空服务专业是许昌职业技术学院 2014 年新上专业之一，通过认真细致的行业企业调研，与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、东方领航教育集团、河南蓝翔通用航空公司、河南飞天通用航空有限公司、河南省海润航空服务有限公司等企业进行深度的校企合作、工学结合，邀请上述企业技术人员和能工巧匠一起参与专业建设，重点围绕航空服务岗位（群）的实际工作需求，创新“2+1”人才培养模式，即前两年在校进行教学，后一年在航空基地实训和顶岗实习，确保人才培养质量，制定专业人才培养方案，构建工作过程系统化课程体系，将职业资格标准纳入课程体系建设内容中，确定了培养面向中原地区及河南省乃至国内外民航企业及其他企事业单位，从事民航乘务、民航售票、民航客运、货运、安检以及酒店管理服务的高级技能型人才的培养目标。

在充分进行专业调研的基础上，根据学院提出的“逆向分解、整合重构、正向实施、动态反馈、循环提升”的课程体系设计方法，以航空服务专业培养面向的主要职业岗位为依据，结合区域行业企业特点，重点航空服务岗位（群）的实际工作需求，分析岗位（群）的典型工作任务，对典型工作任务进行归纳分析，确定行动领域，系统设计学习领域，完成工作过程系统化课程体系开发和课程内容的重构，形成了工作过程系统化的专业课程体系。

在课程标准的制定过程中，按照以“任务（项目）驱动、过程导向、教学做一体化”的原则，确定了每门课程在专业建设过程的作用与地位，明确了以完成典型工作任务（项目）为学习知识与技能载体的课程内容选择与学习情境教学设计。在学习情境实施过程中，均按六步法展开实施。在职业能力课程考核方面采用过程考核和结果考核相结合，注重学生的实际学习效果，将职业态度、敬业精神、团结协作精神、工作纪律以及工作业绩纳入整个学习过程中考核，将职业素质教育贯穿于人才培养全过程。

以培养学生的就业竞争力和发展潜力作为核心目标，明确了“学生就业竞争力与发展潜力培养融为一体、学生工作与教学工作融为一体、职业素质养成与职业技能培养融为一体、课内与课外培养融为一体”的人才培养理念。在具体实施教学的过程中，把人文素养课程、职业能力课程和职业拓展课程相互融合在人才培养的全过程中，激活人才培养的运行机制，提升学生的综合素质和职业能力。

航空服务专业建设指导委员会成员名单

序号	姓名	性别	年龄	职称	工作单位	委员会职务

2014 级航空服务专业人才培养方案

(专业代码: 520504)

第一部分 人才需求调研

一、调研概述

(一) 专业背景调研

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。

（二）专业人才需求调研

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。

（三）岗位典型工作任务调研

通过对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航空企业和部门的走访调研，按照航空服务专业岗位（群）包含的实际工作需求，以实际工作过程为依据，调研了相应岗位的典型工作任务。调研的航空服务专业典型工作任务见表 1-1。

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

（四）岗位职业能力调研

通过到企业人力资源部走访、问卷调查、电话访谈等多种方法调研，了解到企业对人才职业能力的需求如下：89.1%的企业认为聘用人才最优先考虑的因素需要团队意识、81%的企业认为需要职业道德、67.5%的企业认为需要专业知识；70.2%的企业最希望的岗前培训方式是就地自己培训。企业普遍认为毕业生必须具备语言表达能力，管理能力，沟通协调能力和服务能力；企业认为毕业生应取得民航客运员、民航货运员、民航安检员、空中乘务员、酒店管理师等资格证书等。

二、调研分析

（一）专业服务面向分析

基于行业背景和人才需求调研，航空服务专业人才在社会需求总量中排名靠前，每年都需要大量的各类层次的航空服务专业人才，高职毕业生应适应民航机票销售、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，具备民航职业服务能力，主要从事民航售票员、客运员、货运员、安检员、乘务员等工作。

（二）专业培养目标分析

通过调研分析，我院航空服务专业定位于面向中原地区、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，具备民航职业服务能力，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。（见表 1-2）

表 1-2 航空服务专业职业岗位定位（职业范围）一览表

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

（三）典型工作任务分析

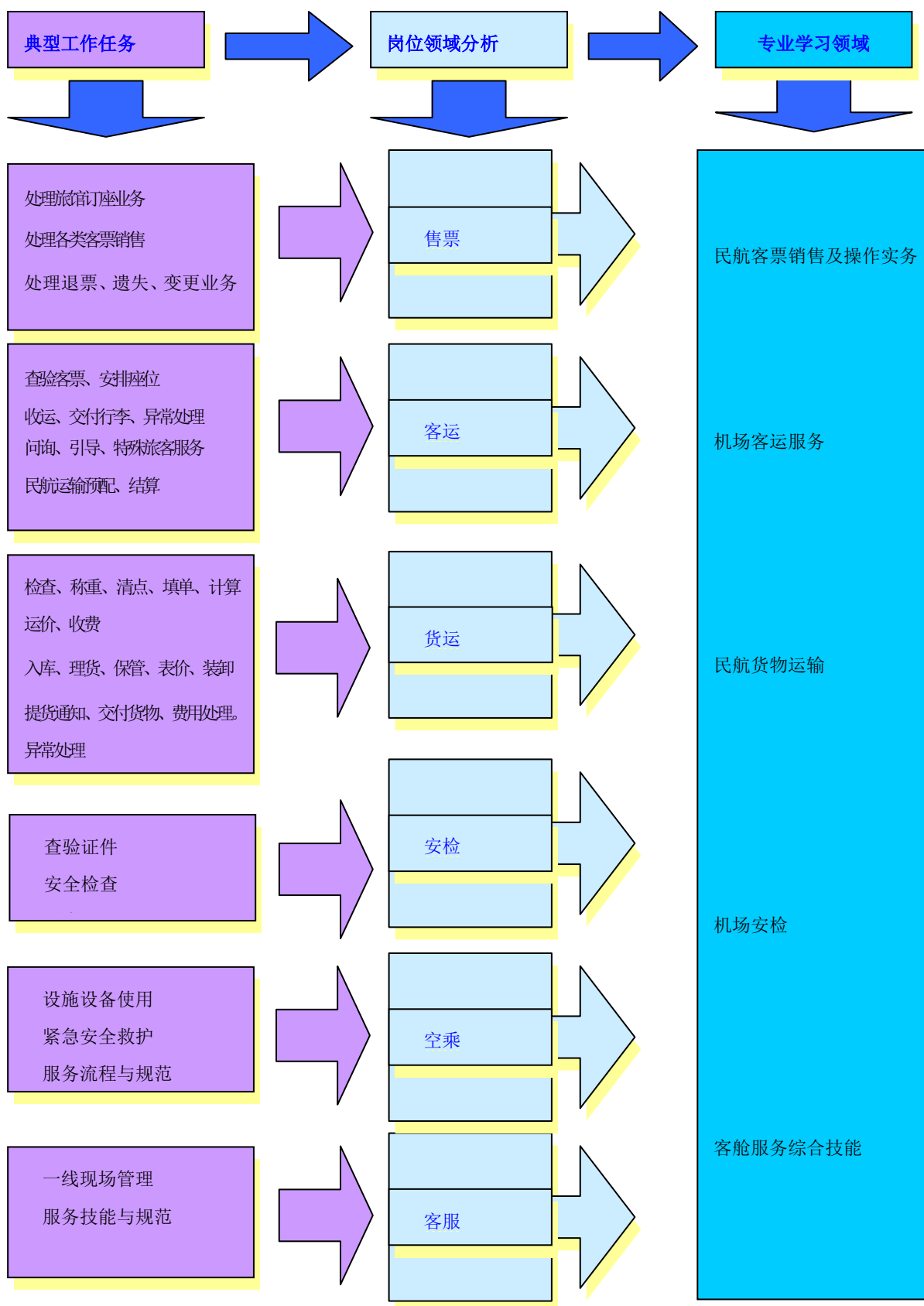
通过对调研的 18 项典型工作任务归纳分析，以实际工作过程为依据，确定 6 项航空服务专业行动领域（岗位领域）。

表 1-3 航空服务专业行动领域表

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

根据认知及职业成长规律，将行动领域转化为学习领域，确定了6项专业学习领域：

图 1-1 典型工作任务—行动领域—学习领域



（四）岗位职业能力分析

基于企业所需人才职业能力调研，根据航空服务专业岗位需求，要求学生具备客票销售能力，旅客运送能力，货运组织能力，安全检查能力，空乘服务能力及宾馆服务能力等专业能力。语言表达能力，服务基本能力，和计算机应用能力等通用能力。管理能力，沟通协调能力和语言拓展能力等职业拓展所需能力。

表 1-4 航空服务专业职业能力分析表

能力类别	能力要求
通用能力	计算机应用能力
	外语应用能力
	语言文字表达能力
	服务基本能力
专业能力	客票销售能力
	旅客运送能力
	货运组织能力
	安全检查能力
	空乘服务能力
	宾馆服务能力
拓展能力	管理能力
	沟通协调能力
	语言拓展能力

三、调研结果及建议

（一）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，具备民航职业服务能力，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。

（二）专业培养规格

根据对航空服务专业典型工作任务、职业能力的调研分析，本专业应从知识、能力、素质方面作如下要求：

(1) 知识

掌握航空和航运基本知识；熟悉国家有关航运经营政策和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；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；掌握涉外酒店与旅游业有关的基本理论知识。

(2) 能力

掌握必需的公共文化基础理论，具有一定的普通外语和专业外语的应用能力，取得英语3级证书；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；具有较强的计算机应用能力，取得全国大学生计算机2级证书；具备普通话二级甲等水平表达能力。

具备从事航空服务行业（领域）实际工作的服务能力和基本技能。取得民航客运员、民航货运员、民航安检员、民航售票员、民航乘务员、礼仪师、中级酒店管理师等证书。

具有一定的创造能力和创业能力。

(3) 素质

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

(三) 专业课程设置

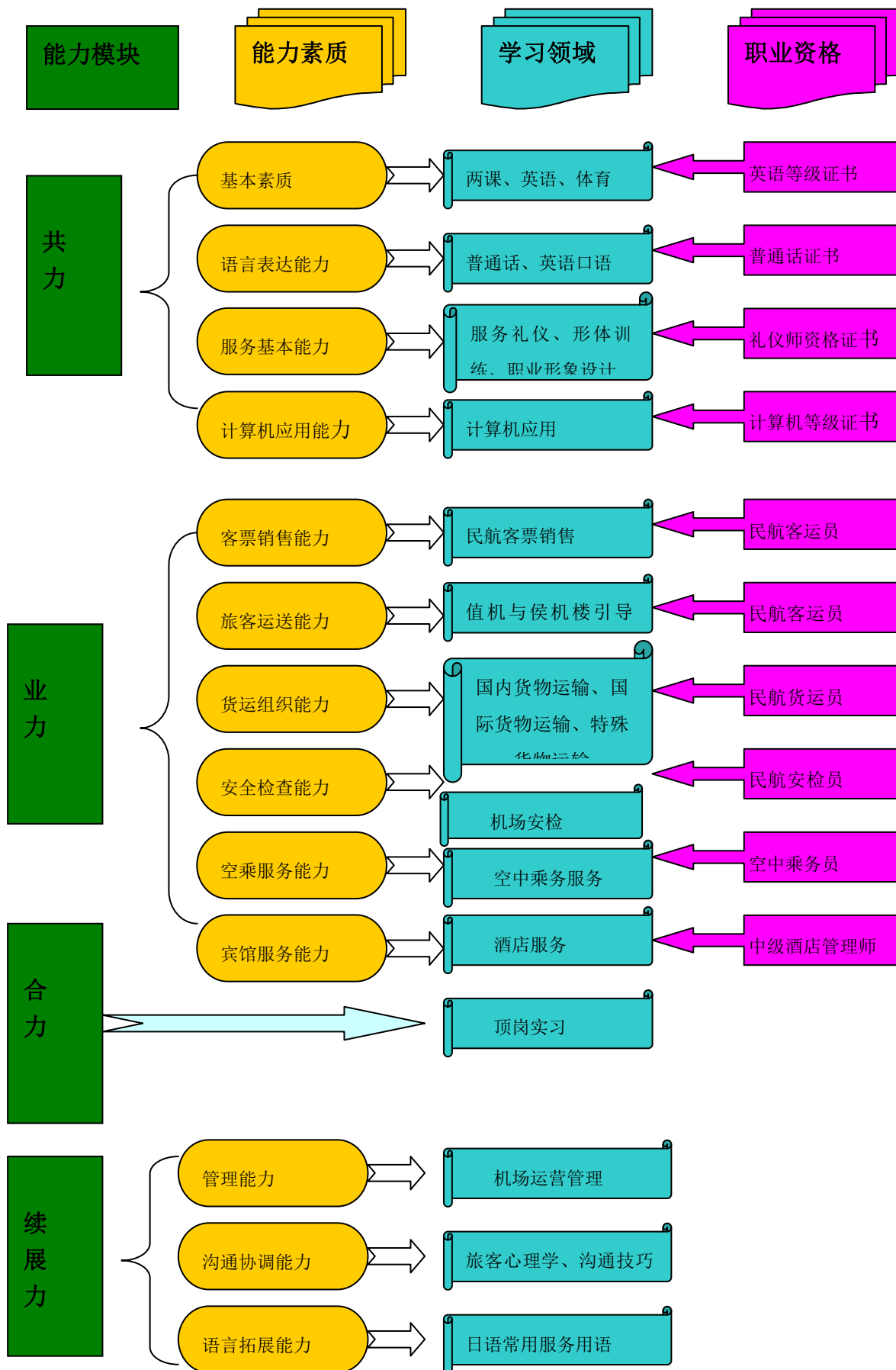
根据航空服务专业应用岗位对人才的知识、素质和能力要求，分析典型工作任务，确定行动领域。将行动领域转化为学习领域，确定学生学习内容，培养学生的社会能力、方法能力、专业能力和可持续发展的能力，满足社会对人才知识技能的要求。职业素质

培养贯穿人才培养全过程。

在课程体系，建议设置基础学习领域（两课、英语、体育、普通话、英语口语、计算机应用基础、就业指导等）和拓展学习领域（专业选修课、素质拓展课等），夯实学生专业学习基础，培养学生具有诚信品质、良好的职业行为习惯和团队精神，提高学生综合素质。航空服务专业系统化课程体系如图 1-2 所示。

基于以上调研分析，航空服务专业定位于培养服务民航行业、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。按照“瞄准职业岗位→分析归纳岗位实际工作任务→确定行动领域→行动领域转化为学习领域”基本路径，确定了 18 项岗位典型工作任务、6 项行动领域和 6 项专业学习领域，由此构建了基于网络构建、管理与维护的工作过程系统化课程体系。

图 1-2 课程体系构建



第二部分 人才培养实施方案

一、专业名称

航空服务专业（机场运行管理、航空港安全检查、空中乘务）三个方向

二、招生对象及学制

1. 招生对象：普通高中、职高和中职毕业生

2. 学制：全日制三年

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、人才培养规格

（一）素质结构

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）能力结构

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。

2. 通用能力

具有计算机应用能力

具有外语应用能力

具有语言文字表达能力

具有服务基本能力

3. 方法能力

职场规划能力：明确自己的职业兴趣，设定职业理想，掌握本专业职场动态，了解真实职业环境，包括工作环境、工作内容、工作所要求的技能、任职资格等，在进行科学的职业分析和定位的基础上，确定适合自己的职业气质及职业特性及职业发展目标，提高自己与理想职业相匹配的能力，为自己将来就业提前做好心理准备和知识储备。

职业生涯发展能力：掌握航空服务人员职场生存的规则；发现职业生涯中自身的特点，并加以发扬光大；广泛了解社会对航空服务人才的需求情况，寻求职业生涯发展的突破口；具备多种才能，成为社会需要的复合型人才。

学习创新能力：具备学习运用新知识、新技术的能力；通过系统学习，具备可持续学习、深造的能力。

自我推介能力：具有自信、自强、自尊、自立的良好人格，掌握自我推介技巧，通过求职信、自荐书、应聘书等能够得体的将自己推荐给他人，具有顺利适应社会角色和社会岗位的能力。

决策能力：有为决策提供有关数据的能力，面对问题能快速找出症结所在，提出评

估问题的解决方案，有效预知可能产生的负面效果并制定相应对策，协助上级做出正确判断。

4. 社会拓展能力

(1) 沟通表达能力：掌握基本的人际交往原则；具有与他人、群体和社会交流的基本知识和技能；具有较强的公关应变能力。

(2) 团队合作能力：具有整体意识、全局观念，能够与团队中的每一位成员进行合作共事，包括遇到分歧时相互协调的能力，遇到困难时互相帮助的能力等。

(3) 技术应用能力：养成劳动习惯，具有吃苦耐劳精神，具有一定的动手和操作能力。

(4) 英语应用能力：具有较强的民航英语阅读能力和一定的英语听、说、写、译能力，掌握航空服务专业英语。

具有高素质技能型人才应具备高度的职业责任感和强烈的事业心，具有良好的合作意识和竞争意识，具有积极向上的心态和开拓创新的精神。

(三) 知识结构

基础知识：

(1) 具备高素质技能型人才所必需的文化知识。尤其是语言文字的基本功力。支撑课目主要包括大学语文、大学英语、艺术鉴赏。

(2) 掌握高素质技能型人才所必需的基础理论。支撑课目主要包括毛泽东思想、中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养与法律基础、大学生心理健康教育。

(3) 掌握本专业较强的职业技能，能了解本专业领域中前沿和发展趋势，具有一定的管理与服务知识。

专业知识：

(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) 知识、能力、素质结构分析表

表 2-1 航空服务技术专业知识、能力、素质结构分析表

素质模块	能力	知识结构	课程模块
基本素质	<ul style="list-style-type: none"> ● 分析解决问题能力 ● 公关协调能力 ● 人际交往能力 ● 语言表达能力 ● 英语应用能力 ● 身心调节能力 	<ul style="list-style-type: none"> ● 具有高度的社会责任感和工作责任心，具有良好的思想品德、社会公德和职业道德。 ● 具有与航空服务专业工作相适应的人文社会科学和自然科学基本知识及文化素养掌握高素质技能型人才所必需的基础理论。 ● 掌握本专业较强的职业技能，能了解本专业领域中前沿和发展趋势，具有一定的管理与服务知识。 ● 掌握科学锻炼身体的方法。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 思想政治 ● 体育 ● 音乐欣赏 ● 美术欣赏 ● 应用写作 ● 专业英语 ● 职业规划大赛 ● 大学生辩论会 ● 大学生演讲比赛 ● 社团技能竞赛
职业素质	<ul style="list-style-type: none"> ● 具有较强的敬业意识，爱岗敬业； ● 具有较强的责任心和团队协作的职业精神 ● 职场规划能力 ● 职业生涯发展能力 ● 具有较强的创新能力 ● 自我推介能力 ● 决策能力 	<ul style="list-style-type: none"> ● 具备职业规划所需的基本知识。 ● 具备工作岗位所需的规范、安全意识、合作意识和沟通意识； ● 具有较强的服务意识，爱岗敬业的工作态度； ● 具有守时、踏实、耐心的良好习惯； ● 勇于创新、敬业乐业的工作作风； ● 具有较强的责任心和团队协作的职业精神。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 专业课程项目训练 ● 顶岗实习 ● 毕业实习 ● 三学期制模式教学 ● 素质拓展课
	<ul style="list-style-type: none"> ● 具有客票销售能力； ● 具有旅客运送能力； ● 具有货运组织能力； 	<ul style="list-style-type: none"> ● 客票销售的基本流程与方法； ● 旅客运送的基本流程 	<ul style="list-style-type: none"> ● 民航客票销售 ● 民航客票销售操作实务

	<ul style="list-style-type: none"> ● 具有安全检查能力; ● 具有空乘服务能力; ● 具有宾馆服务能力。 	<p>与方法;</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 货运组织的基本流程与方法; ● 安全检查的基本流程与方法; ● 空乘服务的基本流程与方法; ● 宾馆服务的基本流程与方法; 	<ul style="list-style-type: none"> ● 值机和候机楼引导服务 ● 行李运输服务 ● 飞机载重与平衡 ● 机场安检 ● 客舱服务综合技能实训 ● 酒店督导 ● 宾馆服务技能实训
--	---	--	---

五、毕业要求

1. 学分要求

课内 125.5 学分，其中

- ◆ 通识公共课：31.5 学分;
- ◆ 通识选修课：6 学分;
- ◆ 专业支撑课：14 学分;
- ◆ 专业核心课：34 学分;
- ◆ 职业训练项目：32 学分;
- ◆ 专业拓展方向课：6 学分;
- ◆ 专业拓展任选课：2 学分。

课外 16 学分，其中

- ◆ 大学生素质拓展：每学期 1 学分，共 6 学分;
- ◆ 学生操行评定：每学期 1 学分，共 6 学分;
- ◆ 大学生体育技能测试：2 学分;
- ◆ 社会实践：2 周（最低要求），2 学分。

2. 平均学分绩点（GPA）要求：

- ◆ 平均学分绩点（GPA）达 1.00 以上。

3. 证书要求

- ◆ 全国计算机等级考试合格证书（教育部）
- ◆ 民航售票员（中国民航）
- ◆ 国内民航客运员（初级）（中国民航）
- ◆ 国内民航货运员（初级）（中国民航）

- ◆ 民航安检员（初级）（中国民航）
- ◆ 民航乘务员（初级）（中国民航）
- ◆ 礼仪师（河南省劳动厅）
- ◆ 酒店管理师（中级）（河南省劳动厅）

学生毕业时要具备其中至少两个证书。

六、以工作过程为导向构建课程体系的开发设计

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 2-2。

表 2-2 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。

<p>D3: 国内客票销售及行李票售票</p> <p>客票销售的相关业务的处理</p> <p>销售电子客票</p> <p>客票遗失的处理</p> <p>客票变更的处理</p> <p>客票签转的处理</p> <p>团体旅客的退票的处理</p>	<p>D3-1: 具有订票咨询-航班查询、填写订座单的能力;</p> <p>D3-2: 具有应用和修改旅客订座记录(PNR)的能力;</p> <p>D3-3: 能够进行国内客票销售的能力;</p> <p>D3-4: 能处理客票的特殊状况的能力</p> <p>D3-5: 具有变更、退票、改签的能力。</p>	<p>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;</p> <p>E1-2: 良好的沟通和交流能力;</p> <p>E1-3: 团队协作能力。</p> <p>E1-4: 具有较强的敬业意识, 爱岗敬业;</p> <p>E1-5: 较强的语言表达能力, 善于与人沟通, 展现自我。</p>
<p>D4: 货物接收</p> <p>空港货物待运处理</p> <p>货物装机与卸机</p> <p>空港货物交接</p> <p>中转货物处理</p> <p>货物到达与交付</p> <p>特种货物运输</p> <p>客户服务</p> <p>航空快递</p>	<p>D4-1: 具有各种货物接收检查的能力;</p> <p>D4-2: 具有空港货物待运处理的能力;</p> <p>D4-3: 具有货物装机与卸机的能力;</p> <p>D4-4: 具有空港货物交接的能力;</p> <p>D4-5: 具有中转货物处理的能力;</p> <p>D4-6: 具有特种货物运输的能力;</p> <p>D4-7: 具有完成航空快递的能力。</p>	<p>E4-1: 阅读相关设备的英文说明书;</p> <p>E4-2: 检修报告分析与撰写的能力;</p> <p>E4-3: 具有良好的安全管理和保密意识;</p> <p>E4-4: 具有严谨的工作作风。</p>
<p>D5: 机场管制与现场指挥</p> <p>机场应急救援</p> <p>机场场务实务</p> <p>航空公司运行控制</p> <p>民航情报收集于处理</p>	<p>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知 识, 具有一定的人文、法律及社会科学知识;</p> <p>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;</p> <p>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管等工作的基本能力;</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>E5-1: 阅读、编写网站规划与设计说明书;</p> <p>E5-2: 具有严谨的工作作风;</p> <p>E5-3: 具有良好的沟通、表达和协调能力;</p> <p>E5-4: 具有团队管理与合作意识。</p>

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 2-3。

表 2-3 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理流程	72
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
------------	----	-----------	-----------	--	----

3. 专业核心课程描述

表 2-4 “航空服务礼仪”课程描述

课程名称	航空服务礼仪	学时数	36
学习目标	了解并掌握航空服务人员应具备的职业礼仪素养； 了解重视和维护良好的航空服务人员职业形象的必要性； 了解并掌握航空服务人员标准的姿态动作； 了解并掌握航空服务人员应用工作原则和程序； 了解航空服务人员仪表仪容美的基本要求； 掌握航空服务人员常用服务动作礼仪； 了解航空服务中常见难题及处理方法； 了解路遇礼节礼貌； 了解办公室的礼节礼貌和着装原则； 了解宾馆中的礼节礼貌及用餐礼仪； 了解飞机机舱中的礼节礼貌； 了解接打电话的礼节礼貌和乘车礼仪。		
工作任务	礼仪训练 进行职业形象塑造 待人接物处理 沟通应对技巧训练 礼宾次序安排 涉外礼俗文化欣赏		

职业能力	<p>(1) 专业能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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； ◆ 能运用主要客源国和地区的基本礼仪知识接人待物的能力； ◆ 能运用部分少数民族和地区的基本礼仪知识接人待物的能力； ◆ 能运用宗教礼仪常识接人待物的能力； <p>(2) 方法能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 有一定的择业、创业能力 ◆ 具有较好的职业生涯规划能力 ◆ 具有较强的独立学习、知识迁移和继续学习能力 ◆ 有可持续发展能力 ◆ 具有分析问题、解决问题的能力 <p>(3) 社会能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 诚实守信、爱岗敬业，遵纪守法 ◆ 具有守时、踏实、耐心的良好习惯 ◆ 具有较强的适应能力、学习能力和抗压能力
职业素养	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 具有良好规范意识、合作意识和沟通意识 ◆ 遵纪守法, 身心健康, 具有良好的身体素质和心理素质 ◆ 团队协作能力
学习内容	<p>服装礼仪</p> <p>仪容礼仪</p> <p>仪容美的基本要素</p> <p>仪表——服饰规范</p> <p>仪态礼仪</p> <p>仪容美的含义</p> <p>旅游观光礼仪</p> <p>路遇礼节礼貌</p> <p>办公室的礼节礼貌和着装原则</p> <p>宾馆中的礼节礼貌及用餐礼仪</p> <p>飞机机舱中的礼节礼貌</p> <p>接打电话的礼节礼貌和乘车礼仪</p> <p>综合实训</p>

<p>技能考核项目与要求</p>	<p>项目 1：航空服务礼仪概述</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 对礼仪的基本概念、起源、特征和原则的了解、掌握； ◆ 了解航空服务礼仪的基本含义掌握 Office 软件的安装方法 ◆ 讲文明习礼仪意识的形成 <p>项目 2：航空服务员工仪容仪表</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 仪容保健与修饰 ◆ 服饰礼仪 ◆ 个人卫生、化妆 ◆ 干净整洁、端庄美观的个人形象塑造 <p>项目 3：航空服务员工仪态仪表</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握仪态举止礼仪 ◆ 掌握站姿的方法 ◆ 掌握坐姿的方法 ◆ 掌握走姿的方法 ◆ 掌握引领手势方法 ◆ 眼神、微笑 ◆ 良好仪态个人形象的塑造 <p>项目 4：航空服务员工的语言艺术</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 交谈礼仪的基本规则、礼貌用语 ◆ 掌握礼貌用语的掌握度的方法 ◆ 掌握谈吐有礼素养的形成的方法 <p>项目 5 航空服务员工的基本礼仪</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握见面礼仪、电话礼仪基础知识 ◆ 掌握拜访礼仪、待客礼仪、馈赠礼仪的基础知识 ◆ 掌握鞠躬、自我介绍等操作 ◆ 掌握介绍他人、几种握手方式等操作 ◆ 掌握索要递收名片、接打电话、拜访接待他人等操作 ◆ 与他人交往时，言谈举止彬彬有礼，对他人尊重 <p>项目 6 航空服务接待服务礼仪（迎客）</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握接待各环节的服务礼仪要求 ◆ 适应工作岗位要求，提供彬彬有礼的服务 ◆ 掌握良好的服务意识、敬业乐业精神、较强的口头语言表达能力、精神饱满、举止得体
------------------	--

	<p>项目7 航空服务客舱服务礼仪</p> <p>要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握客舱服务过程的服务礼仪要求 ◆ 适应工作岗位要求, 提供彬彬有礼的服务 ◆ 具有高度自觉性、责任心强、工作效率高 <p>项目8 航空服务餐饮服务礼仪</p> <p>要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握头等舱餐饮服务的服务礼仪要求 ◆ 适应工作岗位要求, 提供彬彬有礼的服务 ◆ 具有良好的形象, 讲究服务礼节, 掌握文明用语的运用 <p>项目9 航空服务涉外礼宾礼仪</p> <p>要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握涉外礼仪的基本规则 ◆ 掌握涉外会谈、礼宾次序与宴请的要求 ◆ 能有礼与国外宾客交往 ◆ 与国外宾客交往有礼有节、不卑不亢, 展示国人良好的素质 <p>项目10 世界主要宗教礼仪</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握三大宗教礼俗的基础知识 ◆ 与宗教人士交往时, 有礼有节, 注重维护彼此的尊严、展示友好的态度、尊重对方 <p>项目11 中国主要少数民族餐饮、社交礼仪与禁忌</p> <p>要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握我国北方、西南、中南地区少数民族餐饮、社交礼仪与禁忌的基础知识 ◆ 与少数民族人士交往时, 有礼有节, 注重维护彼此的尊严、展示友好的态度、尊重对方 <p>项目12 中国主要客源国和地区餐饮、社交礼仪与禁忌</p> <p>要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 亚洲、欧洲、北美洲和大洋洲主要国家的餐饮、社交礼仪与禁忌基础知识 ◆ 与外国人士交往时, 有礼有节, 注重维护彼此的尊严、展示友好的态度、尊重对方
--	---

表 2-5 “客舱服务综合训练”课程描述

课程名称	客舱服务综合训练	学时数	72
------	----------	-----	----

学习目标	<p>了解并掌握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；</p> <p>了解重视和维护良好的航空服务人员职业形象的必要性；</p> <p>了解并掌握航空服务人员标准的姿态动作；</p> <p>了解并掌握航空服务人员应用工作原则和程序；</p> <p>了解航空服务人员仪表仪容美的基本要求；</p> <p>掌握航空服务人员常用服务动作礼仪；</p> <p>了解航空服务中常见难题及处理方法；</p> <p>了解路遇礼节礼貌；</p> <p>了解办公室的礼节礼貌和着装原则；</p> <p>了解宾馆中的礼节礼貌及用餐礼仪；</p> <p>了解飞机机舱中的礼节礼貌；</p> <p>了解接打电话的礼节礼貌和乘车礼仪。</p>
工作任务	<p>航班准备</p> <p>客舱旅客服务</p> <p>客舱释压及 CPR 操作</p> <p>客舱失火处置及外伤急救</p> <p>特殊情况下的客舱服务</p>
职业能力	<p>(1) 专业能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够在亲和微笑的状态下为旅客进行客舱服务的能力 ◆ 具有较强的语言表达能力，能善于与人沟通的能力 ◆ 具有选择合体的服饰、得体的妆容的能力 ◆ 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 ◆ 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 <p>(2) 方法能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 有一定的择业、创业能力 ◆ 具有较好的职业生涯规划能力 ◆ 具有较强的独立学习、知识迁移和继续学习能力 ◆ 有可持续发展能力 ◆ 具有分析问题、解决问题的能力 <p>(3) 社会能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 良好的沟通和交流能力 ◆ 具有较强的自我推介能力和决策能力 ◆ 具有较强的适应能力、学习能力和抗压能力
职业素养	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 具有良好规范意识、合作意识和沟通意识 ◆ 遵纪守法，身心健康，具有良好的身体素质和心理素质 ◆ 团队协作能力

<p>学习内容</p>	<p>客舱服务技能 客舱服务技能要素分析与基础训练 空中乘务的工作程序 客舱服务技能 客舱安全与旅客管理 客舱中的应急处置 客舱服务模拟训练</p>
<p>技能考核项目与要求</p>	<p>项目 1：乘务员职责 要求： ◆ 对乘务长职责的了解、掌握； ◆ 了解客舱乘务员职责 ◆ 厨房乘务员职责 ◆ 广播员职责 ◆ 机型乘务员区域职责 项目 2：乘务工作的四个阶段 要求： ◆ 预先准备阶段 ◆ 直接准备阶段 ◆ 空中实施阶段 ◆ 航后讲评阶段 项目 3：机供品的介绍 要求： ◆ 餐具的介绍 ◆ 供应品的介绍 ◆ 饮料的介绍 ◆ 酒类的介绍 ◆ 卫生间用品的介绍 ◆ 装机图的介绍 项目 4：饮料介绍 要求： ◆ 冷饮的介绍 ◆ 咖啡的介绍 ◆ 红茶的介绍 ◆ 绿茶的介绍</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 花茶的介绍 ◆ 牛奶的介绍 <p>项目 5 餐食</p> <p>要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握正餐的介绍 ◆ 冷正餐的介绍 ◆ 早餐的介绍 ◆ 冷早餐的介绍 ◆ 点心的介绍 ◆ 特殊餐食的介绍 ◆ 厨房检查 <p>项目 6 机上娱乐服务</p> <p>要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握报纸服务的要求 ◆ 掌握杂志服务的要求 ◆ 掌握耳机服务的要求 ◆ 掌握音频系统服务的要求 ◆ 掌握视频系统操作的要求 ◆ 掌握灯光服务的要求 ◆ 掌握控制板的使用的要求 <p>项目 7 标准动作及操作细则</p> <p>要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握端、拿、倒、送、收、放、推、夹、拉的方法 ◆ 掌握送饮料的方法 ◆ 掌握摆水车的方法 ◆ 掌握送果仁的方法 ◆ 掌握餐盘的送法 ◆ 掌握热饮服务 ◆ 掌握果汁服务 ◆ 掌握啤酒服务 ◆ 带气饮料服务 ◆ 卫生间用品的摆放 <p>项目 8 客舱安全演示练习</p> <p>要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握安全演示位置要求 ◆ 掌握氧气面罩的使用要求 ◆ 掌握救生衣的使用要求 ◆ 掌握安全带的使用要求 ◆ 掌握应急出口的方位
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握应急出口撤离路线灯的使用 ◆ 掌握安全须知说明 ◆ 掌握安全检查的要求 ◆ 掌握中英文广播 <p>项目9 客舱服务技巧</p> <p>要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握面部表情、姿势、语言、身体语言、引导旅客、协助旅客安排行、出口座位的确认、特殊旅、无成人陪伴儿童、确认旅客人数、帮助需要帮助的旅客、安全带、安全须知说明、安全检查的基本事项 ◆ 滑梯预位/相互检查、安全演示及安全检查、中英文广播、送报纸杂志 ◆ 厨房工作、餐食的加温、冷饮、热饮的准备、餐车的布置 ◆ 能够提供饮料车的布置、饮料服务、送餐服务、特殊服务、航线介绍服务 <p>项目10 模拟舱服务程序实操</p> <p>要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握标准动作 ◆ 掌握操作细则 ◆ 掌握服务技巧 ◆ 掌握服务程序 <p>项目11 客舱服务模拟考试</p>
--	---

表 2-6 “民航客票销售”课程描述

课程名称	民航客票销售	学时数	72
学习目标	<p>了解并掌握客票的构成和各联的用途；</p> <p>了解并掌握客票的分类和使用要求；</p> <p>了解并掌握客票的格式及有效期；</p> <p>了解掌握收费单的填制；</p> <p>掌握退票的工作程序。</p>		
工作任务	<p>国内客票销售及行李票售票</p> <p>票销售的相关业务的处理</p> <p>销售电子客票</p> <p>客票遗失的处理</p> <p>客票变更的处理</p> <p>客票签转的处理</p> <p>团体旅客的退票的处理</p>		

职业能力	<p>(1) 专业能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 具有订票咨询-航班查询、填写订座单的能力; ◆ 具有应用和修改旅客订座记录 (PNR) 的能力; ◆ 能够进行国内客票销售的能力; ◆ 能处理-客票的特殊状况的能力 ◆ 具有变更、退票、改签的能力。 <p>(2) 方法能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 有一定的择业、创业能力 ◆ 具有较好的职业生涯规划能力 ◆ 具有较强的独立学习、知识迁移和继续学习能力 ◆ 团队协作能力 ◆ 具有分析问题、解决问题的能力 <p>(3) 社会能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 良好的沟通和交流能力 ◆ 具有较强的自我推介能力和决策能力 ◆ 具有较强的适应能力、学习能力和抗压能力
职业素养	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 具有良好规范意识、合作意识和沟通意识 ◆ 遵纪守法, 身心健康, 具有良好的身体素质和心理素质 ◆ 团队协作能力
学习内容	<p>国内运输知识基础训练</p> <p>旅客运价训练</p> <p>客票销售训练</p> <p>客票变更训练</p> <p>辨别特殊旅客训练</p> <p>不正常情况处理训练</p>

<p>技能考核项目与要求</p>	<p>项目 1：民航国内运输概述</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 熟悉中国民航运输的发展历史和管理体制； ◆ 航空运输的特点和作用； ◆ 中国民航运输的发展历史和管理体制； ◆ 民航运输生产基础知识； ◆ 民航运输生产指标； <p>项目 2：国内旅客运价</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 民航运价概述； ◆ 旅客运价； ◆ 包机运输； ◆ 国内航线旅客运价的使用和管理； ◆ 掌握民航运价的定义和特点； ◆ 了解服务等级和旅程方式； ◆ 了解特种票价和包机费用； ◆ 了解国内航线旅客运价的使用和管理。 <p>项目 3：国内客票销售</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 国内客票销售及行李票 ◆ 售票； ◆ 客票销售的相关业务； ◆ 电子客票； ◆ 客票的构成和各联的用途； ◆ 客票的分类和使用要求； ◆ 客票的格式及有效期； ◆ 客票的构成、客票的分类 <p>项目 4：退票与变更</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 遗失纸质客票的受理、补开和退款； ◆ 退票、误机、变更收费单的用途与作用； ◆ 退票分类； ◆ 客票变更； ◆ 客票签转； ◆ 团体旅客的退票； ◆ 收费单的填制； ◆ 处理退票的工作程序。 <p>项目 5 特殊旅客购票</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 特殊旅客购票一般规定；
------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 特殊旅客的含义，包括哪些旅客； ◆ 重要旅客的概念及其运输注意事项； ◆ 无人陪伴儿童的运输条件； ◆ 担架旅客的运输注意事项； ◆ 航空公司如何处理酒醉旅客； ◆ 犯人运输的承运条件和运输注意事项。 <p>项目6 航班和旅客运输不正常情况处理</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 航班不正常情况处理； ◆ 旅客运输不正常情况处理； ◆ 航空保险及双向保险制；
--	--

表 2-7 “民航货物运输”课程描述

课程名称	民航货物运输	学时数	72
学习目标	<p>了解并掌握运输业的性质</p> <p>了解并掌握航空运输的特点和作用；</p> <p>了解并掌握中国民航运输的发展历史和管理体制；</p> <p>了解掌握民航运输生产基础知识；</p> <p>掌握民航运输生产指标。</p>		
工作任务	<p>货物接收</p> <p>空港货物待运处理</p> <p>货物装机与卸机</p> <p>空港货物交接</p> <p>中转货物处理</p> <p>货物到达与交付</p> <p>特种货物运输</p> <p>客户服务</p> <p>航空快递</p>		
职业能力	<p>(1) 专业能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 具有各种货物接收检查的能力 ◆ 具有空港货物待运处理的能力 ◆ 具有货物装机与卸机的能力 ◆ 具有空港货物交接的能力 ◆ 具有中转货物处理的能力 ◆ 具有特种货物运输的能力 ◆ 具有完成航空快递的能力 		

	<p>(2) 方法能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 有一定的择业、创业能力 ◆ 具有较好的职业生涯规划能力 ◆ 具有较强的独立学习、知识迁移和继续学习能力 ◆ 团队协作能力 ◆ 具有分析问题、解决问题的能力 <p>(3) 社会能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 良好的沟通和交流能力 ◆ 具有较强的自我推介能力和决策能力 ◆ 具有较强的适应能力、学习能力和抗压能力
职业素养	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 具有良好规范意识、合作意识和沟通意识 ◆ 遵纪守法, 身心健康, 具有良好的身体素质和心理素质 ◆ 团队协作能力
学习内容	<p>填写托运书</p> <p>测算货物重量及尺寸</p> <p>填制航空货运单</p> <p>制作和贴挂各类标签、标记</p> <p>会制作销售日报</p> <p>会进行到达货物的通知</p> <p>收取运费到付货物的运费</p> <p>制作货邮舱单</p> <p>拍发各类货运电报</p> <p>知晓特种货物运输、客户服务、邮件运输基本流程和一般要求</p> <p>审核《活动物申报单》和填写《活动物收运核查单》</p> <p>填写特种货物《机长通知单-NOTOC》</p> <p>处理货物不正常运输及货主的一般投诉</p> <p>能根据操作流程进行货物的装机与卸机, 货物到达与交付的处理</p> <p>能根据操作流程进行中转货物的处理</p>
技能考核项目与要求	<p>项目 1: 货物接收</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 会填写托运书; ◆ 能熟练掌握货物重量及尺寸的测算 会正确填制航空货运单; ◆ 能熟练掌握各类标签、标记的制作的贴挂; ◆ 会制作销售日报; ◆ 代理人操作系统使用; <p>项目 2: 货物待运处理</p> <p>要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能掌握货物的仓储规定 ◆ 能掌握货物的组装要求 ◆ 能了解飞机舱位的布局

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 能掌握订舱的基本要 ◆ 熟练掌握货物吨控与配载规定 ◆ 能处理分批发运货物 ◆ 能拍发各类货运电报 ◆ 能掌握货物的运达时限要求 ◆ 能基本掌握集装箱的使用方法和要求 <p>项目 3：货物装机与卸机</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能进行货物交接 ◆ 能读懂各种机型的装载通知单 ◆ 能基本掌握飞机对货物装卸的平衡要 ◆ 能掌握飞机的装卸机顺序和装卸机要求 ◆ 能填写监装的相关单据 ◆ 会使用货舱内的装卸设备 ◆ 能了解各种装卸设备的操作规范 <p>项目 4：货物到达与交付</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 会正确接取业务文件袋 ◆ 能熟练分拣货运单 ◆ 能熟练分解货物（拆箱拆板） ◆ 能熟练掌握货物运输事故记录单的填开 ◆ 能掌握货物仓储管理的要求 ◆ 能对到达货物文件进行交接 <p>项目 5 中转货物处理</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 会识别中转货物 ◆ 能掌握中转货物运单的分拣 ◆ 能熟悉中转货物的仓储规定 ◆ 能掌握中转货物的海关相关规定 ◆ 能制作中转货物的舱单和业务袋 ◆ 能掌握联程航班以及卡车航班的相关信息 ◆ 能掌握中转货物电报的拍发能掌握中转货物的交接要求 ◆ 能掌握特种货物的中转 <p>项目 6 特种货物运输</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能填写活动物收运核查单 ◆ 会使用《活动物运输规则》手册 ◆ 能掌握各类特种货物的包装要求 ◆ 能对特种货物的各类证明文件进行核查
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 能掌握各类特种货物的装舱规定 ◆ 能填写特种货物《机长通知单》 ◆ 能掌握特种货物的应急处理 <p>项目7 客户服务</p> <p>要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能准确理解和处理客户的运输要求 ◆ 能熟练掌握承运人、托运人和收货人的责任、权利和义务 ◆ 能掌握航空货运国际、国内各类相关法律, 规定及运输条件 ◆ 能对货运航班进行跟踪 ◆ 能进行外部和内部的货物查询 ◆ 能判断货物不正常运输的各种情况 ◆ 能在规定时限内对货物不正常运输进行处理 ◆ 能处理客户的一般投诉 ◆ 能拍发各类查询电报 ◆ 了解货物的索赔和赔付程序 能填写货物赔偿处理报告 ◆ 能熟练掌握自愿和非自愿运输变更的处理 ◆ 能熟练掌握变更后的运费结算 ◆ 能填开货物运费更改通知单 ◆ 能拍发各类货物运输变更电报 <p>项目8 邮件运输</p> <p>要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能掌握航空邮件的定义和分类 ◆ 能熟练掌握邮件的封包要求 ◆ 能读懂邮政路单 ◆ 能熟练掌握航空邮件的承运规定和程序 ◆ 能填开邮运结算单 ◆ 能跟邮政部门进行邮件的交接
--	---

表 2-8 “机场运行管理” 课程描述

课程名称	机场运行管理	学时数	36
学习目标	了解并掌握机场系统和功能; 了解并掌握机场地勤服务人员礼仪修养; 了解并掌握通用服务; 了解掌握值机服务; 掌握行李服务; 了解并掌握引导服务; 了解并掌握机场服务质量的管理。		

工作任务	<p>机场管制与现场指挥</p> <p>机场应急救援</p> <p>机场场务实务</p> <p>航空公司运行控制</p> <p>民航情报收集于处理</p>
职业能力	<p>(1) 专业能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 具有较系统地掌握机场运行专业必备的基础理论和相关专业知 识，具有一定的人文、法律及社会科学知识的能力 ◆ 具有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的能力 ◆ 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管等工作的基本能力 ◆ 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 ◆ 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 <p>(2) 方法能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 有一定的择业、创业能力 ◆ 具有较好的职业生涯规划能力 ◆ 具有较强的独立学习、知识迁移和继续学习能力 ◆ 团队协作能力 ◆ 具有分析问题、解决问题的能力 <p>(3) 社会能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 良好的沟通和交流能力 ◆ 具有较强的自我推介能力和决策能力 ◆ 具有较强的适应能力、学习能力和抗压能力
职业素养	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 具有良好规范意识、合作意识和沟通意识 ◆ 遵纪守法, 身心健康, 具有良好的身体素质和心理素质 ◆ 团队协作能力

<p>学习内容</p>	<p>了解机场的硬件设施及其功能 各部门是运营过程，特别是客运和货运 学会分析机场的组织结构 了解各管理部门的具体职责 简单了解机场的投资、融资管理 掌握机场的成本和收入结构，机场定价策略 掌握发展商业策略 提高非航空性收入 掌握机场航空性收入的构成 掌握对机场运营业绩的评价方法</p>
<p>技能考核项目与要求</p>	<p>项目 1：第一章 航空运输及其系统</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 航空运输的经济作用及发展趋势 ◆ 航空运输系统的组成 ◆ 航空运输的组织和管理 <p>项目 2：机场系统</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能掌握机场的基本概念与功能 ◆ 能掌握机场分类 ◆ 能了解机场的作用 ◆ 能掌握机场系统的组成 ◆ 熟练掌握货物吨控与配载规定 ◆ 世界机场面临的挑战 <p>项目 3：机场规划</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 规划的目的过程和内容 ◆ 需求预测 ◆ 能基本掌握飞机对货物装卸的平衡要 ◆ 能掌握容量和延误分析要求 ◆ 净空要求 ◆ 机场平面布置 ◆ 能了解场与环境的关系、如何防止各种污染的方法 <p>项目 4：我国民用机场的建设与发展</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能掌握航站楼规划的过程、平面和纵向布局的方案 ◆ 能规划航站楼机坪 ◆ 能熟练机场交通的交接面 <p>项目 5 中转货物处理</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 我国机场的建设与发展

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 能掌握民航机场设计与建设技术 ◆ 能熟悉民用机场建设的主要课题 ◆ 能掌握机场建设方面的中外交流与合作 <p>项目 6 机场的管理模式和组织结构</p> <p>要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能理解机场所有权形式及机场私有化 ◆ 能掌握我国机场的管理模式 ◆ 能掌握机场的组织结构及各管理部门的职责 <p>项目 7 机场运营</p> <p>要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能准确理解机场管理部门的职责 ◆ 能熟练掌握机场地面活动内容及管理、机场检查与维护涉及的内容 ◆ 能掌握机场航站楼的功能与活动、行李服务的衡量 ◆ 能建立机场候机楼的服务质量标准过程、改善候机楼方向引导系统 ◆ 能理解影响旅客选择通路形式的因素、停车场的管理、机场地面综合交通发展趋势 ◆ 机场安全组织机构及责任 ◆ 机场紧急情况类型、航空器灭火和救援、残机的清除、跑道上的防火泡沫 <p>项目 8 机场的投融资决策</p> <p>要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能掌握民用机场项目投资的特点 ◆ 能熟练掌握投资过程、融资渠道 ◆ 能掌握资金成本的作用、如何确定最佳资本结构 ◆ 能熟练掌握机场投资现状及相关政策 <p>项目 9 机场收入与支出</p> <p>要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能掌握比较欧美及我国机场成本收入结构、机场收入与规模的关系 ◆ 能熟练掌握机场航空性收费的重要性、我国机场收费、传统收费定价策略 ◆ 能掌握可选的与成本有关的定价 ◆ 能熟练掌握发展商业策略的背景及必要性，非航空性经营活动的管理 ◆ 开展多元化经营，提高机场非航空性收入 <p>项目 10 机场环境与公共关系</p> <p>要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能掌握机场环境的几种污染及防治 ◆ 能熟练掌握机场公共关系的原则、机场的公众、机场公共关系的目标
--	--

4. 职业训练项目简介

表 2-9 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

5. 专业核心课程学习情境总表

每门核心课程选取若干个项目或任务作为情境教学的载体，职业行动领域的工作过程融合在项目或任务训练中，7 门专业核心课程的学习情境汇总表 2-10

表 2-10 专业核心课程学习情境总表

学习情境	学习情境 1	学习情境 2	学习情境 3	学习情境 4	学习情境 5	学习情境 6
核心课程						
H1: 航空服务礼仪	服务意识导入	职业形象塑造	社交场合	仪式安排	谈吐交流	礼貌英语
H2: 客舱服务综合训练	客舱服务	沟通协调	航班事故处理	行李载运	突发事故处理	安全检查

H3: 民航客票销售	客运销售规则	国内客票运价计算	国内客票填开	国内客票销售	国际客票运价计算	国际客票填开
H4: 民航货物运输	填写货运托运书	填写航空货运单	运费计算	货物收运	民航货物运输	
H5: 机场运行管理	机场管制与现场指挥	机场应急救援	机场场务实务	航空公司运行控制	民航情报收集于处理	

七、专业教学进程表

1. 专业教学进度安排表（见表 2-11）

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 2-11 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	
				总学时	第一学年		第二学年		第三学年			
					1	2	3	4	5	6		
					18	18	19	18	19	16		
公共课	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 撑 课	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								
	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						
	专 业 核 心 空 中 乘 务 方 向 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			
	专 业 核 心 机 场 运 行 管 理 方 向 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			
	专 业 核 心 航 空 港	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					

安全 检查 方向 课	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 训练 项目	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

2.学时与学分分配

学时与学分分配见表 2-12。

表 2-12 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		

八、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、应用技术研究与推广，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 2-13）

表 2-13 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。
------------	--	---	---	---	------------------------

九、实践教学条件配置与要求

教学条件配置与要求见表 2-14。

表 2-14 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
---	--------------	----------------------------------	--------------------------------	---

十、质量监控体系

(一) 教学目标监控

1. 人才培养目标定位

本着服务地方经济和区域经济的宗旨，依托航空服务行业，充分利用区位优势，以就业为导向，坚持教育教学改革，走产学研相结合的发展道路，努力把航空服务专业建设成为在同类院校中有一定影响力的专业。

在广泛调研基础上，经过专业建设指导委员会的充分论证，确定了本专业的培养目标：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，具备民航职业服务能力，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。。

2. 人才培养模式改革

(1) 校企合作培养人才

航空服务专业与合作企业实现了深度合作，由教师和企业专家、行家里手共同组成的专业建设指导委员会参与人才培养方案的制订及专业建设的全过程，专业建设指导委员会每年至少召开一次的人才培养模式的座谈会。根据教学及专业教改的需要，还邀请部分专家不定期地到学院来指导专业建设工作。在人才培养模式上，以企业工作岗位群的任务、职责与能力为教学目标开展教学；教学以小组为单位模拟岗位工作完成教学任务；教学结果以岗位工作考核要求来进行评价。

(2) 构建“2+1”人才培养模式

“2+1”人才培养模式是在校培训2年，在合作实训基地培训1年，以培养学生职业技能为核心，企业的用人标准，岗位需求是确定人才培养目标的依据，航空服务专业通过校企深度合作，创新机制体制，孵化院内企业，建立人才共育、过程共管的人才培

养机制，与行业企业共同制订专业人才培养方案，引入了行业企业技术标准，校企合作共同开发专业课程和教学资源，促进学生知识、技能、职业素养协调发展，实现工作岗位和学习内容的相结合。如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。

(3) 通过“教学做合一”提高人才培养质量

在项目化课程教学中充分体现学生的主体地位，利用以教学做合一的有效教学技巧激发学生强烈的求知欲望，让学生自主地获取知识，探索和发现新知识、新方法。通过以训练为主线的教学，巩固学生获取知识，多侧面地解析问题，让学生当堂用所学的知识解决问题。使学生能够灵活地掌握和运用知识，调动学生的积极性，达到课堂教学的要求。通过教学团队的合作与分工，采用行动导向教学方法，融“教、学、做”为一体，工学结合，形成学生的职业行动能力，使教学更具有针对性、实用性和职业性。

(二) 教学过程监控

1.课程体系的构建与课程标准的制定

根据企业行业调研，在指导委员会指导下，根据航空服务工作人员工作流程、职业能力，与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进行课程体系、课程标准、实训项目、基地建设、订单培养等方面的合作，进行课程项目化改造，打破知识系统的课程体系，围绕职业能力培养，构建集素质培养、技术基础知识、专业能力训练、职业培训、证书课程、技能鉴定为一体的课程体系。

以课程建设与改革为核心，提高教学质量。在专业建设指导委员会的指导下，专业教师和企（行）业技术人员共同进行广泛深入的企（行）业调研与分析，根据职业岗位（群）的要求，参照相关的职业资格标准，制订突出职业能力培养的课程标准，优化课程内容，规范课程教学的基本要求。提高教学内容针对性，理论以“必需、够用”为度，技术以专业高新适用技术为主，技能以创造性技能为主，结合学生的理论知识、技能水平和学生的认知心理及特点，对课程内容进行有机整合。

突出实践能力培养，体现“三个吻合”：①核心课程设置与职业岗位真实工作内容相吻合。②实践教学标准与职业岗位能力标准相吻合。③人才培养过程与实际工作过程相吻合。

将职业资格课程纳入培养方案之中，使证书课程考试大纲与专业课程标准相衔接、相沟通，大力推行“双证书”制度。使学生顶岗实习不少于半年，实践教学课时数不少于总课时的50%。

2. “双师型”教学团队的配备与建设

紧密结合教师思想、工作实际，开展思想政治工作，规范教师施教行为，通过将教师师德纳入业绩考评体系，强化师德师风建设。

以建立素质优良、结构合理、专兼结合的“双师型”专业教学团队为目标，制订本专业教学团队建设规划，建立专业教师进修制度、参加企业顶岗实践制度、兼职教师聘任管理制度，与企（行）业共建专业教学团队，实施以专业带头人为核心，专兼结合、结构合理、动态组合、团结协作的团队组织模式，将教学教改、教研科研、培训考核、引进培养、合作意识、进取精神等纳入团队建设。

多渠道多形式培养教师综合素质。实现“双师型”专业教学团队建设与人才培养模式相结合，教师的专业理论水平提高与实践技能提高相结合，校内培养与校外培养相结合。通过制定和实施《教师参加企业顶岗实践规定》，让专业教师到实训基地和企业参加生产、指导学生顶岗实习、校企合作技术研发和技术推广，使教师熟悉职业工作过程和程序，强化对专业教师的实践技能训练，以积累实际工作经历，熟练掌握职业岗位技能。通过教师参加全国高职高专教育师资培训基地，积累和提高专业知识与技能，通过职业教育学和职业教学论的学习，促进教师职业教育教学理论水平的提高，强化对职业教育特征和规律的认识，掌握职业教育教学方法；通过具体的专业教学实践，培养教师基于工作过程的教学过程的设计能力、实施能力和课程开发能力。聘请校内外知名专家、学者讲学或讲座；开展青年教师教学技能大赛；鼓励青年教师参与航空机场公司的顶岗实训和教学改革项目，尽快提高业务水平，成为教学骨干。培养一批基础扎实、技术技能过硬、具有“双师”素质的青年专业教师。

打造“双师型”优秀专业教学团队。以教师整体素质提高为中心，以“双师型”教师队伍建设为重点，培养、引进、聘请相结合，校企互通，共同打造素质优良、结构合理、专兼结合的“双师型”优秀专业教学团队。

加强对兼职教师的管理和教学能力培训，建立本专业“兼职教师资源库”，聘请熟

悉航空企业工作过程的专业人才和能工巧匠担任实训基地实践指导教师，保证使兼职教师承担的专业课学时比例达 50%，实现实训基地实践技能课程主要有兼职教师承担，实现航空服务专业学生校内外的双导师指导培养。

3. 职业技能训练与考核

为使学生适应不同的岗位，专业教学中加强学生能力培养，使学生能力得到全面发展，增加学生就业竞争力。在三年的学习中，可根据就业岗位的不同，学生自行选择课程，并根据自己的情况取得不同的技能证书，其中包括英语等级证书、信息化技术认证等多项基本技能和专业技能证书。随着学院实习基地的建设，结合教学计划开展技能证书培训，形成多证书制度，要求每个学生在校学习期间至少取得一个专业技能证书。

① 对于校外顶岗实习等关键实践环节，以企业管理为主，学校管理为辅。与合作企业签订实习协议，共同制订学生顶岗实习管理规定，明确双方职责，由企业安排经验丰富的技术人员指导学生的技能训练，学校配备指导教师定期到企业检查学生顶岗实习情况。学生在该期间具有“学生”和“员工”双重身份，校企双方根据企业提供的实习鉴定成绩、学生的实习报告和指导教师评价，共同实施考核，综合评定学生的顶岗实习成绩，实现对实践教学环节的全面质量监控。

② 对于毕业设计、毕业实习等教学环节的评价，以企业评价为主。由企业人员根据企业的岗位工作考核标准，制定评价标准。对学生学习质量的评价，不仅包括知识、技能和学习能力，还包括学习态度、习惯、创造性等心理素质内容。毕业答辩可在学校，也可在企业进行。无论在企业或学校，答辩成绩均由企业和学校共同决定。

4. 顶岗实习的运行与管理

团队专兼教师，以项目为导向，融实践教学与理论教学为一体，实施“2+1”教学模式——第一学年进行必要的航空基础知识及专业基础课的学习；第二学年前学习职业能力基础课程，并进行综合训练；第三学年在校外合作实训基地进行顶岗实习工作，并根据岗位需求、结合岗位特点完成毕业设计任务。学生顶岗实习一年年以上，参与实习学生占学生总数 95%以上，通过工学结合，共同实施教学计划。

“一体化”教学与顶岗实习、工学结合教学模式遵循职业能力的形成规律，以项目为导向，将学习与训练融为一体，边学边做，边做边学，从理论到实践，再从实践到理论，不断反复，迭代上升，将工作角色、工作过程、工作实景，贯穿教学始终，层层递进，相互渗透，逐步提升，最后达到与企业直接对接的整个教学过程。

“一体化”教学与顶岗实习、工学结合教学模式的四个渐进过程：

①基本理论和基本能力学习过程。教学以任务驱动为主，主要在校内完成，假期安排学生到企业体验实习。该教学过程以专任教师完成为主，企业兼职教师为辅。在教学时，企业兼职教师就开始进行职业指导、带领学生感知工作岗位、工作环境、工作流程。

②案例学习与训练过程。教学以案例学习与训练为主，主要在校内实训基地完成。该教学过程由专任教师和企业兼职教师共同完成。学生通过接触企业典型案例，学习和熟悉工作过程，在指导教师示范和帮助下，学习与完成项目开发过程。

③项目实训过程。教学以项目实训为主，主要在校内实训基地，部分在校外实训基地进行。该过程强调校内学习与实际工作一致、课堂与实习地点一体、企业项目管理与教学管理结合、学校文化与企业文化融合。该教学过程以企业兼职教师完成为主，专任教师为辅。学生在企业兼职教师指导和引导下，开始独立完成实际项目，进一步感受航空企业对员工的知识结构、职业技能、综合素质的要求，领悟航空企业规范化、专业化、标准化的工作过程，亲身经历真实的工作任务，积累宝贵的工作经验。

④技术顶岗工作或实习过程。该过程学生顶岗工作或实习半年，主要在企业 and 校外实训基地完成。该教学过程以企业兼职教师完成为主，专任教师为辅。该过程是经过以上三个过程的不断循环学习与训练，学生开始和企业对接，到企业、用人单位进行顶岗工作或实习的过程。

十一、人才培养方案的特色与创新

1. 专业建设模式特色

(1) 以就业岗位为指导，确定专业人才培养规格

高职高专航空服务专业所培养的是适应管理、服务一线的航空服务专业人才。

(2) 以能力为核心，构建能力培养的框架体系

围绕高职培养目标，本专业将职业人才的能力分解为基本素质与职业道德（公共课程模块）、专业知识与能力（专业课程模块）、岗位适应能力和拓展能力（顶岗实习及专业技术资格证书）以及综合素质（外语、团队协调能力）四个模块，每个模块都设置相应的课程构成能力培养的平台。

(3) 以能力为本位开发专业课程

航空服务专业积极推行“项目化课程”改造。项目化课程模式是以工作项目为核心

重组专业技能课程，在以岗位为中心的课程设计和职业标准规定驱使下，通过“职业分析—目标分析—课程组织—课程实施—课程评价”一系列过程加以实施的。项目的选取以某个工程项目为案例，其中每个模块的内容能涵盖专业技能培养目标中对应范围的知识点。

航空服务专业的课程建设是在通过对项目的整体分析、项目总体设计、项目的分组实施、项目整体验收等这些环节实施中，融入所需的新知识、新技能。项目实施采用“教、学、做”一体化的教学模式，学生在完成项目过程中实现“手、口、脑”并用，不仅掌握相应模块的操作技能和相关的知识，同时也积累了实战经验，实现了“团队合作精神、创新能力、交流表达能力”等职业素质的养成。同时通过形成性、过程性的评价考核，使职业能力得以固化。

(4) 以就业为导向，加强校企合作

校企合作开发课程标准。根据课程标准选定课程内容和课程结构，采用多元化的评价方式，运用“过程化考核”对学生的技能水平进行评定。

(a) 校企合作，设计和确定以职业行动能力表述为特征的课程学习模块。

(b) 校企合作，共同确定课程标准。以典型工作任务分析为基础，根据工作任务过程的完整性、难易程度、相关性，共同确定课程标准与考核标准。

(c) 校企合作，由企业提供学生顶岗实习岗位，实习指导教师和企业岗位指导教师相结合，促进学生课堂和岗位的零距离，教师得到企业一手的项目资料，真正实现真实项目进课堂，企业岗位做项目。

2. 课程体系特色

以职业岗位需求、职业能力和职业素质培养为目标、以与企业合作为突破点进行课程开发与设计。在课程设计中进行基于能力本位的课程开发与设计。在课程中注重培养学生航空服务应用能力、团队意识和职业技能，在“项目（案例）”教学中引导学生综合应用航空服务解决实际问题的能力。

打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，转变为基于工作过程的项目课程开发与设计，以工作任务为中心、项目课程为主体，让学生在完成具体项目的过程中来构建相关理论知识，并发展职业能力。课程内容突出对学生职业技能的训练，理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，同时又要充分考虑高等职业教育对理论知识学习的需要。每个项目的学习都以典型案例为载体设计的活动进行，以工作任务为中

心整合理论与实践，实现理论与实践一体化。

3. 人才培养模式特色

以工学结合的人才培养模式改革为切入点，加强专业建设，构建与此相适应的课程体系，推动教学内容、教学方法和教学手段的改革，重视学生校内学习与实际工作的一致性，实现课堂与实习地点的一体化，融“教、学、做”为一体，强化学生职业素养和职业能力，积极为航空服务行业培养德、智、体、美全面发展，具有良好职业素养和职业能力、能够进行航空服务等工作的高素质技能型专门人才。

(1) 基于工作过程的教学设计

本专业的教学团队对教学模式有较深入的研究，通过实践总结出了以职业岗位要求、职业能力和职业素养培养为目标、以与企业合作为突破点进行课程设计。打破以知识传授为主要特征的传统学科专业教学模式，转变为核心理念有以下几点：

(1) 以岗位需求为依据：以航空服务专业岗位职业能力和职业素养培养为重点，设置专业计划和课程内容，实现课程内容与职业岗位需求的紧密结合。

(2) 以职业能力为主线：真正以能力为主线设计课程。按照工作的相关性确定课程设置。同时，注重职业情境中实践智慧的培养，开发学生在复杂的工作关系中做出判断并采取行动的能力。

(3) 以校企合作为平台：学校和企业合作，学校专业教师、企业专家共同组成联合课程设计小组，对经过职业岗位调研获得的岗位职业标准，结合国家职业标准进行工作任务分析，以岗位需求为依据，以强化技术应用能力培养为主线，以行业组织制定的职业能力标准和国家统一的证书制度为依据，根据产业需求、就业市场信息和岗位要求确定课程的具体实施内容。

(4) 以工作任务为载体：通过分析企业典型生产任务的工作内容、工作过程、工作环境和评价，确定相应的教学内容、教学方法、教学条件和教学评价，并按照教学规律进行序化、实施，使学生能够获得未来工作所必须的职业能力。

(5) 以工作过程为框架：按照工作过程中活动与知识的关系设计课程，突出工作过程在课程框架中的主线地位，按照工作过程的需求来选择知识，以工作任务为中心整合理论与实践，培养学生关注工作任务完成，并为学生提供体验完整工作过程的学习机会。

(6) 以工学交替为模式：工作任务与学习任务交替进行，学生在工作中学习理论

知识，在学习中完成工作任务，体现“教、学、做”一体化。

(7) 以工作情境为支撑：在真实的工作环境中，结合企业的真实项目，学生分别担任不同的职业角色，在工作情境中学习知识、培养能力、锻炼意志。

(8) 以职业生涯为背景：重视与学生终生职业生涯发展密切相关的心理品质的培养，关注学生自信心、坚持、认真负责的工作态度、团队合作精神、人际关系能力的培养；关注学生坚持学习、持续发展愿望的培养。

(2) 构建“2+1”人才培养模式

“2+1”人才培养模式是在校培训 2 年，在合作实训基地培训 1 年，以培养学生职业技能为核心，企业的用人标准，岗位需求是确定人才培养目标的依据，航空服务专业通过校企深度合作，创新机制体制，孵化院内企业，建立人才共育、过程共管的人才培养机制，与行业企业共同制订专业人才培养方案，引入了行业企业技术标准，校企合作共同开发专业课程和教学资源，促进学生知识、技能、职业素养协调发展，实现工作岗位和学习内容的相结合。如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。

(3) 通过“教学做一体化”提高人才培养质量

积极探索“工学交替”、“课堂与实习一体化”、“项目导向”、“任务驱动”的教学模式，推广“一体化教学班”实践教学模式，将实际工作过程所需技能、要求、标准以工作任务为载体，以学生到达顶岗实习要求为标准，利用校内生产性实训基地的生产作业培养学生的专业核心能力，在培养职业能力的同时，使学生感受真实的职业情境，养成良好的职业素养。

(4) 使用CDIO教学模式组织教学

以职业实践环境作为教育背景，以人才培养目标为依据，以校企深度合作为基础平台，以实际工作项目为载体，依托“公司流动课堂”工学结合，做中学，完成教学。采用 CDIO 工程教育模式，引入情景教学和互动教学的机制，提高学生在教学过程中的参与度。充分体现其“做中学”和以“项目案例”为载体来组织整个的教学过程。

4. 教学方法的特色

在不同教学环节中，以项目教学法为主体，配合诸如“专家辅导”、“案例分析”、“讨论式教学”、“启发引导教学”和“角色扮演”等教学方法；运用如项目展示与演示、教学做一体化、现场实践和模拟车间等教学手段，提高教学质量和效果。

在反思传统教学存在弊端的基础上，以先进的教学理念为指导，根据专业发展状况，及时调整教学内容，改进教学方法，在具体实践中有目的地灵活运用多种教学方法，有效地保证教学质量。

(1) 基于工作过程的项目驱动教学法

加强对学生实际职业能力的培养项目导向，任务驱动，课程与项目零距离对接，教学做一体化。以真实的企业工作环境作为教学场所，实行“课堂+虚拟公司+企业”实践教学体系。学生在教学做一体化教室和项目工作室进行各专项技能训练。培养学生的专业技能，提高学生的职业素质。

(2) 案例教学法

案例教学法是围绕一定的教学目标，把职业活动中的真实情境通过典型化处理，形成可供学生思考分析和决断的案例，通过对这个具体案例的描述，引导学生对这个案例进行讨论和研究来提高学生分析问题和解决问题的一种教学方法。

在案例教学中，教师与学生承担着更多的教与学的责任，要求有更多的投入和参与。就教师来讲，他有责任去选择和组织要讨论的材料，要从大量的资料中选择出适当的案例。如果手头没有现成的可以覆盖所教内容的案例的话，他还要自己动手撰写案例。就学生来讲，他也担负着一定的责任，要对教师所提供的具体事实和原始材料进行分析、讨论、并从中得出对自己以后的工作有用的结论来，这也意味着学生必须做好课前准备。

(3) 分组讨论教学法

在教学中，坚持因材施教，积极主张实施“分层次”教学和“分组教学”。学生分组结合教材、检修资料、教学载体进行分析、讨论。小组成员互助学习、互相讨论故障产生原因和排除方法，共同对故障实施检修并参与检修质量评估、成绩考核。形成小组成员互帮互助的学习氛围。

(4) 开放式教学法

教学形式的开放：在课外实训室定时开放，学生可以在允许的的时间内，由4-8名学

生组成一个小组，自主选定实训项目，在任课教师指导下，小组同学共同探讨解决问题，以锻炼和培养特定的技能并鼓励学生利用周末和节假日到航空飞机公司等、深入社区进行实习和锻炼。

教学内容的开放：我们在教学过程中，依托教材，但不拘拟于教材。为使所教学生所学更贴近于实际，我们经常从企业聘任设计一线的工程师和检修专家，进行航空服务技能的培训，也邀请他们针对具体项目，做更为细致全面的培训。

(5) 体验式教学法

学生顶岗实习时，将学生置于真实的职业环境中接受“真刀真枪”的锻炼，便于其了解岗位职责、培养职业意识，提高综合分析能力做到与上岗零距离、快速适应社会及岗位。

5. 考核方式的特色

建立合理的学习绩效考核评测体系有助于全面了解模块化考评。

附件 1：专业建设委员会成员一览表

附件 2：专业人才需求调研报告

附件 3：专业核心课程课程标准及教学设计

附件 4：行业企业专家鉴定意见